

24.9.2009

Dnro 2634/4/09

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

OA KIINNITTI FENNIAN HUOMIOTA HUOLELLISUUTEEN LIIKENNEVAKUUTUSASIOISSA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli eduskunnan oikeusasiamiehelle 15.8.2008 saapuneessa kirjoituksessaan Keskinäisen Vakuutusyhtiö Fennian (jäljempänä myös Fennia) menettelyä liikennevakuutusasiassa. Kantelijan mukaan Fennia on perinyt perintätoimiston välityksellä häneltä vakuutusmaksuja hänen äitinsä perikunnalle kuuluvasta ajoneuvosta. Hän arvosteli lisäksi sitä, että hänelle toimitetut kirjeet ovat olleet ruotsinkielisiä, vaikka hän on itse suomenkielinen.

3

RATKAISU

3.1

Kannanotto

Katson Keskinäisen Vakuutusyhtiö Fennian laiminlyöneen käsitellä puheena olevaa liikennevakuutusasiaa asianmukaisesti ja riittävän huolellisesti siten kuin hallintolain 7 § ja 31 § edellyttävät.

3.2

Perustelut

3.2.1

Säännökset

Tapauksessa on kyse lakisääteisen liikennevakuutuksen hoitamisesta vakuutusyhtiössä. Vakuutusyhtiön toiminnassa on tällöin kyse julkisen hallintotehtävän hoitamisesta. Hallintolain 2 §:n 3 momentin mukaan vakuutusyhtiön toimintaan tulevat sovellettavaksi näin ollen hallintolain säännökset.

Hallintolain 7 §:n mukaan asian käsittely on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti palveluita. Lain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä. Nämä säännökset turvaavat jokaiselle perustuslain 21 §:ssä taattua oikeutta saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti. Asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena myös huolellisuus asian käsittelyssä.

3.2.2

Fennian selvitys tapahtumista

Fennian mukaan Kantelijan äidin kuolinpesä oli 9.5.2008 myynyt omistamansa Fenniassa liikennevakuutetun auton. Tieto omistajanvaihdoksesta oli merkitty ajoneuvohallintokeskuksen tietojärjestelmään, josta sen normaaliprosessissa olisi tullut välittyä Fennian vakuutusjärjestelmään, joka päättää vakuutukset ja palauttaa loppukauden maksut vakuutuksenottajalle.

Yhtiön mukaan prosessissa on kuitenkin tapahtunut virhe, minkä vuoksi tieto omistajanvaihdoksesta ei kulkeutunut yhtiöön. Tämän vuoksi Kantelijan äidin kuolinpesän omistaman auton vakuutukset eivät päätyneet ja maksupalautuksen asemasta ajoneuvolle on syntynyt vakuutusmaksuvelvollisuus.

Fennia on 3.9.2009 toimittamassaan lisäselvityksessä ilmoittanut, että yhtiö oli lähettänyt Kantelijan äidin kuolinpesälle muistutuskirjeen maksamattomasta vakuutusmaksusta. Vakuutusmaksun eräpäivä oli ollut 1.6.2008.

Fennian mukaan Kantelija oli ollut tämän muistutuskirjeen jälkeen 1.7.2008 puhelimitse yhteydessä yhtiöön kuolinpesän vakuutuksia koskevissa asioissa. Yhtiön virkailija oli tuolloin käsittänyt virheellisesti, että Kantelijan tarkoituksena oli muuttaa vakuutukset omalle nimelleen, kun hän oli ilmoittanut olevansa "kuolinpesän asiantuntija". Virkailija oli muuttanut Kantelijan vakuutuksenottajaksi.

Vakuutusmaksun veloitus ehti kuitenkin edetä perintätoimenpiteisiin, jotka kohdistettiin siis Kantelijan, ennen kuin edellä mainittu järjestelmävirhe korjattiin. Lisäksi tiedostoihin oli jäänyt asiointikieleksi ruotsi, koska Kantelijan äiti oli ollut ruotsinkielinen. Näin ollen myös vakuutusasiakirjat ja myöhemmin perintätoimiston yhteydenotot olivat olleet ruotsinkielisiä.

Fennia on ilmoittanut olleensa yhteydessä perintätoimistoon perinnän peruutuksen yhteydessä ja varmistanut, että Kantelijan tai hänen äitinsä kuolinpesän osalta ei ole tallennettu mitään merkintöjä perintätoimiston tai muihin vastaaviin tiedostoihin.

Fennia ilmoittaa selvittäneensä tapahtunutta järjestelmävirhettä ja tehneensä parannuksia vastaavan tilanteen toistumisen välttämiseksi. Yhtiö toteaa myös käyneensä asian läpi virheellisiä merkintöjä tehneen virkailijan kanssa. Fennia on lisäksi lähettänyt Kantelijalle kirjeen pahoitellen siinä hänelle syntyneitä harmia ja vaivaa.

3.2.3

Menettelyn arviointia

Saamani selvityksen mukaan tieto Kantelijan äidin kuolinpesän omistaman auton omistajanvaihdoksesta ei siis kulkeutunut Fenniaan oikein. Fenniasta puhelimitse saadun tiedon mukaan omistajanvaihdoksen tulisi normaalioloissa kirjautua automaattisesti näkyviin Fennian vakuutusmaksutiedostoihin. Tieto nyt puheena olevasta omistajanvaihdoksesta oli kuitenkin kirjautunut virheellisesti vakuutusten työjonoon. Syy virheeseen on voinut olla esimerkiksi tietotekninen linjavirhe.

Sanotunlaisten järjestelmävirheiden havaitseminen ilman esimerkiksi asiakasyhteydenottoa lienee käytännössä mahdotonta. Fennia on ilmoittanut selvityksessään selvittäneensä tapahtuneen virheen ja tehneensä parannuksia järjestelmään vastaavien tilanteiden välttämiseksi. Tältä osin asia ei anna minulle aihetta enempään toimenpiteisiin.

Saamastani selvityksestä ei ilmene, että Kantelijan äidin kuolinpesän taholta olisi oltu yhteydessä Fenniaan siinä vaiheessa kun muistutuskirje maksamattomasta vakuutusmaksusta oli tullut kuolinpesälle. Kuolinpesä on toisaalta voinut nähdäkseni olla perustellusti siinä luulossa, että auton myynnin vuoksi muistutus on joka tapauksessa aiheeton.

Kantelija oli siis kuitenkin heinäkuun alussa 2008 ollut puhelimitse yhteydessä Fenniaan. Tuossa puhelinkeskustelussa aiheena ovat olleet Kantelijan äidin kuolinpesän vakuutusasiat. Ilmeistä on, että keskustelussa Kantelijan äidin kuolinpesän ajoneuvon maksamaton vakuutusmaksu ei ole kuitenkaan ollut nimenomaisesti esillä. Jos asia olisi tullut esiin, yhtiö olisi voinut saada jo tuossa yhteydessä tiedon auton omistajanvaihdoksesta. Näin ollen asiassa olisi myös nähdäkseni voitu välttyä myöhemmiltä perintätoimilta.

Fennian virkailija on puhelinkeskustelun perusteella muuttanut Kantelijan kuolinpesän vakuutuksiin vakuutuksenottajaksi. Virkailijalla on siis käsitykseni mukaan ollut muutosta tehdessään käytössään kuolinpesän vakuutusasioita koskeva tiedosto, johon hän on sanotun muutoksen tehnyt. Käsitykseni mukaan virkailijalla olisi tuolloin ollut mahdollisuus nähdä Kantelijan äidin kuolinpesän vakuutustiedoista, että kuolinpesällä on maksamaton vakuutusmaksu.

Käsitykseni mukaan vakuutusyhtiön virkailijan tulisikin asiakasta palvellessaan samalla tarkistaa tätä koskevista tiedoista muun muassa vakuutusmaksujen tilanne ja tarvittaessa selvittää mahdollisten jo erääntyneiden vakuutusmaksujen tilanne. Kun asiakas soittaa vakuutusyhtiöön, hänen tulee nimittäin pääsääntöisesti ilmoittaa asiakasnumeronsa tai vastaava tunnistetieto jo ennen kuin hänet yhdistetään puhumaan virkailijalle. Tällä menettelyllä on käsitykseni mukaan asiointia nopeuttava vaikutus sen vuoksi, että asiakasta palvelevalla virkailijalla on käytössään asiakasta koskevat tiedot heti asiakaspalvelutapahtuman alkaessa.

Fenniasta saadun tiedon mukaan yhtiössä nauhoitetaan ne asiakaspuhelut, jotka tulevat yhtiön puhelinpalveluun (contact center). Kantelijan nyt puheena oleva puhelu oli kuitenkin tullut suoraan Fenniaan eikä puhelua ole nauhoitettu.

Kantelija on todennut vastineessaan, että hänen tarkoituksenaan oli puhelimitse ainoastaan ilmoittaa Fennialle, että hänen äitinsä kuolinpesän postin voi lähettää hänelle. Saamani selvityksen perusteella vaikuttaakin siltä, että Kantelijan ja virkailijan välillä on syntynyt väärinkäsitys siitä, mikä Kantelijan tarkoitus on ollut. Tämän seurauksena Kantelija joutui henkilökohtaisesti muun muassa edellä kerrottujen perintätoimien kohteeksi.

Sanotunlaisten väärinkäsitysten mahdollisuus on aina olemassa puhelimitse asioitaessa. Tämän vuoksi virkailijoiden tuleekin käsitykseni mukaan pyrkiä selvittää mahdollisimman tarkoin, mikä on asiakkaan tarkoitus. Heidän tulee tarvittaessa selvittää asiakkaalle, mitä tarkoittaa koko vakuutuksen muuttaminen asiakkaalle verrattuna ainoastaan postitusosoitteen muuttamiseen.

Kantelijalle lähetetyt kirjeet olivat siis ruotsinkielisiä hänen äitinsä kielen mukaisesti. Tältä osin totean, että mikäli Fennia olisi muuttanut ainoastaan kuolinpesälle osoitettavien kirjeiden postitusosoitetta, asiointikieleen ei olisi välttämättä tullut tehdä muutosta. Toki yhtiö olisi tällöinkin voinut tiedustella Kantelijalta, millä kielellä kuolinpesä kirjeet haluaa.

Kun virkailija oli kuitenkin merkinnyt kuolinpesän vakuutukset Kantelijan nimelle, hänen olisi nähdäkseni tullut tarkistaa yhtiön tiedostoihin merkitty asiointikieli ja varmistaa Kantelijalta sen oikeellisuus. Tämä menettely olisi nähdäkseni mahdollistanut myös sen, että Kantelijan tarkoitus vain kuolinpesän kirjeiden postitusosoitteen muuttamisesta olisi tullut keskustelussa paremmin esille.

Vakuutusvalvontavirasto on lausunnossaan kehottanut Fenniaa kiinnittämään jatkossa huomiota huolellisuuteen liikennevakuutusasioiden käsittelyssä. Tähän näkemykseen voin osaltani yhtyä, sillä esillä olevassa asiakaspalvelutilanteessa tapahtuneet virheet olisi nähdäkseni ollut mahdollista välttää asian asianmukaisella ja riittävän huolellisella käsittelyllä.

4

TOIMENPITEET

Saatan jaksossa 3.2.3 esittämäni käsitykset Keskinäisen Vakuutusyhtiö Fennian tietoon ja kiinnitän sen huomiota vastaisen varalle huolellisuuteen liikennevakuutusasioiden käsittelyssä. Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni yhtiölle tiedoksi.

Lähetän päätökseni tiedoksi myös Finanssivalvonnalle.

Kirjoituksen liitteet palautetaan Kantelijalle.