

23.2.2009

Drno 2680/4/07

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Esittelijäneuvos Lea Haapkylä

VAKUUTUSYHTIÖ POHJOLA EI KÄSITELLYT LIIKENNEVAKUUTUSASIAA VIIPYMÄTTÄ

1 KANTELU

Kantelija pyysi 3.9.2007 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjoituksessa oikeusasiamiestä tutkimaan Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan menettelyä liikennevakuutuslainsäädäntöön perustuvassa korvausasiassa.

Kantelija haki maaliskuussa 2007 Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolaan saapuneella hakemuksella maksusitoumusta ajoneuvon käsihallintalaitteisiin. Vakuutusyhtiö ei ollut kantelun saapumisen ajankohtaan mennessä antanut asiassa päätöstä, vaikka kantelija oli kiirehtinyt asian käsittelyä useita kertoja. Hän pyysi oikeusasiamiehen toimenpiteitä asiassa.

2 SELVITYS

Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjola antoi 27.12.2007 siltä pyydetyn lausunnon.

3 RATKAISU

Tapahtumat

Kantelija vahingoittui liikenneonnettomuudessa 12.10.1969, minkä seurauksena hän sai erinäisiä murtumia sekä selkäydinvamman. Hänen molemmat alaraajansa halvaantuivat ja yläraajoihin jäi toimintavajaus. Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjola on liikennevahingon johdosta myöntänyt hänelle erinäisiä korvauksia.

Kantelija haki maaliskuussa 2007 vakuutusyhtiöön lähettämällään hakemuksella maksusitoumusta ajoneuvon käsihallintalaitteisiin. Hän kiirehti asian käsittelyä kaksi kertaa ja sai lupauksen asian mahdollisimman nopeasta käsittelystä. Vakuutusyhtiö antoi asiassa päätöksen 24.9.2007 ja korvasi ajoneuvoon hankittavan käsikäyttöisen jarrun ja kaasun. Päätökseen oli lisäksi merkitty, että korvaukseen tullaan soveltamaan 1/3 myötäväikutusalennusta.

Arviointia

Suomen perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain (434/2003) 23 § edellyttää niin ikään asian käsittelyä ilman aiheetonta viivytystä. Liikennevakuutuslain perusteella korvattavasta kuntoutuksesta annetun lain (626/1991) 11 §:n mukaan vakuutuslaitoksen tulee vahingoittuneen tekemän kuntoutusaloitteen johdosta viipymättä ryhtyä toimenpiteisiin kuntoutustarpeen ja mahdollisuuksien selvittämiseksi.

Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjola totesi lausunnossaan, että asian käsittely on kestänyt melkein kuusi kuukautta, mikä on yhtiössä poikkeuksellisen pitkä käsittelyaika. Kuuden kuukauden käsittelyajasta ainoastaan 16 päivää oli sellaisia, jotka olivat riippuvaisia kantelijasta itsestään. Syynä pitkään käsittelyaikaan oli yhtiön mukaan kesän 2007 aikainen työn ruuhkautuminen, mikä puolestaan oli johtunut vahinkomäärien huomattavasta lisääntymisestä verrattuna vuoteen 2006. Yhtiö ilmoitti lisänneensä liikennevakuutuksen henkilövahinkojen käsittelijöitä neljällä, mikä merkitsi noin 15 %:n lisäystä kyseisen vakuutuslajin koko käsittelymäärään. Yhtiön mukaan käsittelyajat ovat nyttemmin lyhentyneet, joten vastaavanlainen tilanne ei enää uusiudu.

Arvioidessani asiaa hyvän hallinnon asettamien vaatimusten näkökulmasta kiinnitän huomiota siihen, että liikennevakuutuslainsäädäntöön perustuvat asiat tulee käsitellä joutuisasti niiden kaikissa vaiheissa. Katson, että Vahinkovakuutusyhtiö Pohjolan olisi tullut antaa asiassa päätös viipymättä sen jälkeen, kun kaikki asiaan vaikuttavat selvitykset olivat saapuneet yhtiöön. Kantelijan liikennevakuutuslainsäädäntöön perustuvaa korvausasiaa ei ole käsitykseni mukaan käsitelty yhtiössä hyvän hallintotavan mukaisesti viipymättä.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan huomiota edellä kohdassa 3 esittämäni käsitykseen, jonka mukaan liikennevakuutuslainsäädäntöön perustuva asia tulee käsitellä joutuisasti sen kaikissa vaiheissa. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni yhtiölle.