

31.3.2011

Dnro 271/4/10

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

LIIKENNEVAKUUTUSLAIN MUKAISEN KORVAUSASIAN KÄSITTELYN VIIVÄSTYMINEN

1 KANTELU

Kantelija, asiamiehenään varatuomari - - -, arvosteli 21.1.2010 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Keskinäisen Vakuutusyhtiö Tapiolan (jäljempänä myös Tapiola) menettelyä hänen liikennevahinkoasiensa käsittelyssä. Kantelija ilmoitti pyytäneensä toukokuussa 2008 yhtiölle toimittamassaan kirjoituksessa sitä tarkistamaan liikennevahingon laajuuden ja maksamaan lain mukaiset lisäkorvaukset. Kantelija kertoi toimittaneensa yhtiölle tuolloin myös tarvittavat selvitykset.

Tapiola ei ole kantelijan mukaan kuitenkaan antanut asiassa valituskelpoista päätöstä kantelupäivään mennessä huolimatta lukuisista tiedusteluista. Kantelijan mukaan asian käsittely onkin kestänyt kohtuuttoman kauan.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Tapiolan selvitys

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola ilmoittaa olevansa liikennevakuutusyhtiönä vastuussa kantelijalle työmatkalla 7.10.1998 sattuneesta liikennevahingosta. Yhtiön mukaan korvattavaksi vammaksi on katsottu niskan venähdysvamma, josta on viimeksi korvattu tutkimuskuluna lääkarissäkäynti 17.6.1999. Yhtiön mukaan tutkimuksissa on tullut esiin löydöksiä, joiden ei ole katsottu olleen syyhteydessä venähdysvamman.

Tapiolan mukaan kantelija toimitti yhtiöön 13.5.2008 päiväämänsä vaatimuksen käsitellä asia uudelleen. Yhtiö lähetti 1.10.2008 vaatimuksen kantelijan tapaturmayhtiöön (Fennia) ensisijaisesti käsiteltäväksi. Se antoi korvauspäätöksensä 11.3.2009. Tapiola sai tiedon päätöksestä 13.3.2009. Tämän jälkeen käsittelijä on konsultoinut korvausasiiantuntijaa asiassa. Tapaturmayhtiön päätöksen ei ole katsottu aiheuttavan toimenpiteitä.

Kantelijan asiamies tiedusteli 4.8.2009 asian aiemmalta käsittelijältä käsittelyvaihetta ja kiirehti asiaa. Hänelle on ilmoitettu, että asian käsittely etenee mahdollisimman nopeasti. Samalla hänelle ilmoitettiin uuden käsittelijän nimi, joka sai tiedon kiirehtimispyynnöstä.

Asiamies tiedusteli asiaa seuraavan kerran 5.10.2009, minkä jälkeen asian uusi käsittelijä tilasi ta-

paturmayhtiöstä hoitomerkitöjä. Merkinnät saapuivat Tapiolaan 21.10.2009. Asian käsittely eteni kuitenkin seuraavan kerran vasta helmikuussa 2010, kun yhtiö sai Finanssivalvonnalta lausuntopyyntönsä kantelun johdosta. Tapiola antoi korvauspäätöksensä asiassa 5.3.2010. Tapiolasta 18.3.2011 puhelimitse saadun tiedon mukaan kantelija pyysi asiaan lausuntoa liikennevahinkolautakunnalta, jossa asia on edelleen vireillä.

Tapiolan mukaan asian vireilletulon ja sen käsittelyn aloittamisen välinen viive johtui korvausosaston poikkeuksellisen kovasta työruuhkasta. Yhtiön mukaan ruuhka aiheutui keväällä 2008 käyttöön otetuista prosessimuutoksista. Sen mukaan ruuhka saatiin hyvään hallintaan vasta loppuvuodesta 2009.

Tapiolan mukaan asian käsittelyä on osaltaan hidastanut myös korvauskäsittelijän kokemattomuus, osaamisen puute ja varovaisuus. Yhtiö myöntää, että sen olisi tullut ryhtyä heti kesällä 2008 asian tarkempiin käsittelytoimiin, vaikka ensisijaisesti korvausvastuu on tapaturmayhtiön.

Tapiolan mukaan myös asian toinen käsittelijä oli melko kokematon. Myöskään korvausasiantuntija ei ollut yhtiön mukaan perehtynyt asiaan riittävästi. Tapiolan mukaan kantelijalle asia olisi tullut selvitettyä tarkemmin siinä vaiheessa, kun yhtiö sai käyttöönsä tapaturmayhtiön päätöksen. Tällöin asia olisi Tapiolan mukaan myös tullut ratkaista.

Tapiolan mukaan korvausasian käsittely on pitkittynyt monen eri tekijän johdosta. Asiaa ei ole selvitetty riittävästi tai oikea-aikaisesti joko työruuhkien tai käsittelykokemuksen ja osaamisen puutteen vuoksi. Myös organisaatiomuutoksiin liittynyt käsittelijän vaihtuminen on vaikuttanut käsittelyn viiveisiin.

3.2

Finanssivalvonnan lausunto

Kantelijan korvausasia oli siis Tapiolassa käsiteltävänä lähes vuoden ja 10 kuukautta. Finanssivalvonnan mukaan asian käsittely ei ole edennyt hallintolaissa edellytetyllä joutuisuudella, vaan viivästyi huomattavasti useissa käsittelyvaiheissa.

Finanssivalvonta kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, että Tapiolalla kesti yli neljä kuukautta ottaa asia käsittelyyn. Kun Tapiola sai tapaturmayhtiön päätöksen, viivästyi korvausasian käsittely jälleen, kun asiantuntija tulkitsi asiaa virheellisesti eikä käsittelijäkään tehnyt asialle mitään ennen kuin kantelijan asiamies oli tiedustellut toistuvasti asiaa. Vielä viimeisten selvitysten saapumisen jälkeen yhtiöltä kesti useita kuukausia ennen kuin asia otettiin käsittelyyn ja sekin tapahtui vasta Finanssivalvonnan selvityspyynnön jälkeen.

Finanssivalvonnan mukaan Tapiola on laiminlyönyt oma-aloitteisen käsittelyvelvollisuutensa ja asian asianmukaisen selvittämisen. Se pitää lausunnossaan erittäin huolestuttavana sitä, että asian käsittely eteni vasta, kun hakija oli vaatinut korvauspäätöstä useaan kertaan ja tehnyt asiasta kantelun.

Finanssivalvonta ei pidä yhtiön esittämiä syitä hyväksyttävänä korvauskäsittelyn viivästymiselle. Yhtiön tulee sen mukaan järjestää toimintansa siten, että korvauskäsittely pystytään hoitamaan asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä myös prosessien ja organisaation muuttuessa. Yhtiön tulee myös huolehtia siitä, että sillä on korvauskäsittelyssä riittävästi osaavaa ja asiantuntevaa henkilökuntaa.

Finanssivalvonta pyysi Tapiolaa toimittamaan sille 14.5.2010 mennessä selvitystä siitä, miten se aikoo varmistua siitä, että se pystyy jatkossa käsittelemään liikennevakuutuslain mukaiset korvausasiat hallintolain edellyttämällä joutuisuudella.

Tapiola antoi pyydetyn selvityksen 7.5.2010. Selvitys on hankittu nähtäväkseni. Tapiola on käynyt selvityksessään läpi korvauskäsittelyään. Se selostaa siinä niitä työtapojaan, joilla vireillä olevien asioiden määriä ja käsittelyaikoja seurataan. Tapiola ilmoittaa korvausasioiden läpimenoaikojen lyhentyneen vuoden 2008 tilanteesta. Finanssivalvonta ei ole sieltä 17.11.2010 saadun tiedon mukaan lausunut asian johdosta enempää.

3.3

Asian arviointia

Lakisääteisen liikennevakuutusasian käsittelyyn vakuutusyhtiöissä sovelletaan hallintolakia. Näin olen yhtiöitä velvoittaa myös lain 23 §, jonka mukaan asiat on käsiteltävä viivytyksettä. Sanottu säännös täsmentää perustuslain 21 §:ssä jokaiselle turvattua oikeutta saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Liikennevakuutuslaki ei sinänsä sisällä esimerkiksi tapaturmavakuutuslain tavoin säännöstä, joka nimenomaisesti velvoittaisi vakuutusyhtiöitä käsittelemään ja ratkaisemaan kotimaassa sattuneen liikennevahingon korvausasian tietyssä määräajassa. Ulkomailta tapahtuneissa vahingossa tällainen säännös on (liikennevakuutuslain 14 e §).

Liikennevakuutuslain 12 a §:ssä on kuitenkin säädetty yhtiöille velvollisuus maksaa viivästyskorkoa, jos vahingosta maksettavan korvauksen suorittaminen viivästyy. Korotus lasketaan viivästysajan jokaiselta päivältä, ei kuitenkaan ajalta ennen kuin kolme kuukautta on kulunut sen kalenterikuukauden päättymisestä, jona vahingonkärsinyt on esittänyt vakuutusyhtiölle vaatimuksensa sekä korvauksen perustetta ja määrää koskevan sellaisen selvityksen kuin häneltä kohtuudella voidaan vaatia ottaen huomioon myös vakuutusyhtiön mahdollisuudet hankkia selvitys. Tämän säännöksen on katsottu merkitsevän yhtiölle myös velvollisuutta ratkaista hakemukset kolmessa kuukaudessa siitä, kun hakija on esittänyt vaatimuksensa ja perusteet sille. Näin asiaa ovat nähäkseni tulkinneet myös liikennevakuutusyhtiöt itse.

Totean lisäksi, että liikennevakuutuslakia ollaan parhaillaan uudistamassa. Tammikuussa 2011 valmistuneessa luonnoksessa on todettu muun muassa, että nykyisin voimassa olevaa kolmen kuukauden määräaika on pidetty henkilövahingoissa kohtuuttoman pitkänä. Luonnoksessa esitetäänkin henkilövahinkojen osalta korvauksen suorittamisen määräajaksi yhtä kuukautta.

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola antoi siis ratkaisunsa kantelijan 13.5.2008 sille toimittamaan hakemukseen vasta 5.3.2010. Hakemuksen käsittely viivästyi saamani selvityksen mukaan useissa kohdissa. Erityisen pitkä aiheeton viivästys oli heti käsittelyn alussa, kun yhtiö otti hakemuksen käsittelyyn vasta viiden kuukauden kuluttua sen saapumisesta. Myös tapaturmapäätöksen saapumisen jälkeiset virheelliset tilannearviota maaliskuussa 2009 viivästyttivät asian käsittelyä huomattavasti. Kantelijan asiamies joutui myös kiirehtimään asian käsittelyä moneen kertaan. Yhtiön viivästymisille esittämien perustelujen osalta yhdyin Finanssivalvonnan lausunnossaan esittämään ja katson, että niillä ei kantelijan hakemuksen viivästyttäminen voi pätevästi perustella.

Edellä kerrotun perusteella katson yhtiön laiminlyöneen käsitellä kantelijan hakemusta hallintolaissa säädettyin tavoin ilman aiheetonta viivytystä.

TOIMENPITEET

Finanssivalvonta pyysi jo oman lausuntonsa yhteydessä Tapiolaa toimittamaan selvitystä korvausasioiden käsittelystä ja siitä, miten yhtiö varmistaa niiden viivytyksettömän käsittelyn. Pidän selvityspyynnöstä perusteltuna ja se pakotti nähdäkseni yhtiön kiinnittämään välittömästi huomiota toimintamenetelmiinsä. Näin ollen asia ei tältä osin anna minulle aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Kantelijan korvausasian käsittelyssä on siis ollut aiheetonta viivytystä useissa käsittelyvaiheissa. Kokonaisuudessaan hänen asiansa käsittely onkin nähdäkseni viivästynyt kohtuuttomasti. Tämän vuoksi annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 § :n 1 momentin nojalla Keskinäiselle Vakuutusyhtiö Tapiolalle huomautuksen vastaisen varalle edelläjaksossa 3.3 selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

Tässä tarkoituksessa lähetän yhtiölle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Finanssivalvonnalle.