

7.6.2019

EOAK/2906/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

KORVAUSASIOIDEN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan LähiTapiola Keskinäisen Vakuutusyhtiön menettelyä korvauspäätösten antamisessa. Hän kertoi yhtiön joko jättäneen antamatta päätöksiä tai päätösten antamisen kestäneen pitkään.

Kantelija toimitti asiaansa 11.11.2018 lisäkirjoituksen ja sen liitteenä LähiTapiolan kaksi 26.9.2018 antamaa päätöstä. Kantelija arvosteli myös näillä päätöksillä ratkaistujen asioiden käsittelyaikoja.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta LähiTapiolaa pyydettiin toimittamaan tarvittava selvitys kantelijan vaatelisä- ja hoitoraha-asioiden käsittelyajoista. Kantelijan mukaan vaatelisäasian käsittely yhtiössä kesti 52 päivää hakemuksesta ja hoitoraha-asian käsittely 84 päivää muutoksenhakulautakunnan päätöksestä. LähiTapiola antoi selvityksen 19.7.2018.

Kantelijan lisäkirjoituksen johdosta yhtiöltä hankittiin lisäksi puhelimitse selvitystä.

3 RATKAISU

3.1 LähiTapiolan selvitys

LähiTapiola on aluksi selostanut kantelijan korvausasian taustoja ja yhtiön hänelle 8.1.2010 sattuneen tapaturman johdosta myöntämiä tapaturmavakuutuslain mukaisia korvauksia. Yhtiö on korvannut päivärahaa ja tapaturmaeläkettä. Lisäksi kantelijalle korvattiin ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteenä diplomi-insinöörin koulutusta.

Yhtiön mukaan kantelija oli kuitenkin jatkanut työskentelyä LähiTapiolan korvaaman sairausloman aikana. Asiaa käsiteltiin rikosoikeudenkäynnissä, ja Vaasan hovioikeus tuomitsi syyskuussa 2015 antamallaan tuomiolla kantelijan törkeästä petoksesta 1 vuoden ehdolliseen vankeuteen ja maksamaan LähiTapiolalle perusteettomasti maksetuista korvauksista lähes 100 000 euroa.

Vaatelisän osalta yhtiö on ilmoituksensa mukaan antanut kantelijalle alun perin 5.8.2016 päätöksen vaatelisän korvaamisesta 19.6.2016 alkaen. Tästä lähtien kantelijalle on myös vaatelisää korvattu kuukausittain.

Yhtiön mukana vaatelisiä on kolmea eri luokkaa. Yhtiö on arvioinut, että kantelijalla käytössä oleva polviortoosi on pienellä alueella käytettävä tuki, joka aiheuttaa vähäistä vaatteiden kulumista, mutta oikeuttaa silti alimpaan luokkaan vaatelisäkorvausta. Kantelija ei ole valittanut tästä päätöksestä valitusajan kuluessa.

Kantelija toimitti 27.3.2018 yhtiölle sähköpostin, jossa hän vaati korotettua vaatelisää. Yhtiö antoi kantelijalle uuden päätöksen 18.5.2018, jossa se katsoi, etteivät uudet selvitykset antaneet aihetta muuttaa 5.8.2016 antamaamme päätöstä vaatelisän osalta. Tästä päätöksestä on nyt toimitettu valitus, joka tulee lähtemään tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunnan käsitte-lyyn.

Haittarahan osalta yhtiö toteaa korvanneensa 18.6.2011 antamallaan lainvoimaisella päätök- sellä haittaluokka 2 mukaisen haittarahan. Kantelija valitti päätöksestä ja vakuutusosoikeus hyl- käsi valituksen 24.9.2013. Tämän jälkeen kantelijan polveen on tehty uusia leikkaustoimenpi- teitä, jonka vuoksi pysyvää haittaa ei ole voitu arvioida uudelleen ennen kuin toukokuussa 2017, jolloin yhtiö antoi asiassa uuden päätöksen.

Kantelija valitti päätöksestä. Tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunta antoi asiassa pää- töksen 25.1.2018. Se katsoi, että kantelijan tapaturmavammoista aiheutuva haitta on haittaluok- kan 3 suuruinen 26.1.2017 alkaen. Kantelija valitti tästä päätöksestä vakuutusosoikeuteen, joten muutoksenhakulautakunnan päätös ei ole vielä lainvoimainen. Tästä syystä yhtiö antoi 19.4.2018 väliaikaisen päätöksen haittarahasta, jolla se maksoi riidattoman osan haittarahasta eli haittaluokan 3 mukaisen pahenemisen 26.1.2017 alkaen. Lisäksi yhtiö maksoi lain mukaista viivästyskorotusta, koska sen päätös oli viivästynyt.

Yhtiön mukaan kantelijan korvausasian käsittelyä on vaikeuttanut ja pitkittänyt asiassa olleet epäselvyydet, joista johtuen asiaa on selvitelty myös rikosprosessissa. Se myöntää kuitenkin, että korvausasian käsittelyssä on ollut muutamia viivytyksiä, joiden osalta se on korvannut lain mukaista viivästyskorotusta. LähiTapiola pahoittelee, ettei korvausasian käsittely ole tältä osin sujunut parhaalla mahdollisella tavalla. Se katsoo kuitenkin, että kantelijan korvausasian käsit- tely on yhtiössä ollut tapaturmavakuutuslain mukaista.

Kantelijan lisäkirjoituksen johdosta hankittiin 6.6.2019 puhelimitse lisäselvitystä LähiTapiolasta. Yhtiö oli kahdella 26.9.2018 antamallaan päätöksellä hylännyt maksusitoumuspyynnöt Carte- xan-nimisen lääkkeen ja tukipohjallisten korvaamisesta. Yhtiön korvauslakimiehen mukaan kan- telija oli toimittanut yhtiöön heinäkuussa 2018 lääkärinlausunnon, jonka perusteella yhtiö oli an- tanut 13.7.2018 maksusitoumuksen leikkaukseen.

Kantelija oli tiedustellut sähköpostitse 22.9.2018 Cartexan-lääkkeen ja tukipohjallisten korvaa- mista. Korvauslakimiehen mukaan edellä mainitussa lääkärinlausunnossa oli mainittu sanottu lääkevalmiste ja todettu lisäksi tukipohjallisten tarpeesta. Korvauslakimiehen mukaan niitä ei ollut kuitenkaan havaittu ottaa korvausasioina käsittelyyn, koska niiden osalta vaatimus ei ollut ollut kovin selkeä. Korvauslakimiehen mukaan LähiTapiola pyrkii kyllä ottamaan huomioon myös lausuntojen teksteihin sisältyvät vaatimukset huomioon korvaustoiminnassaan ja anta- maan niihin päätökset. Hän esitti arvionaan, että kantelijan toimittaman lääkärinlausunnon osalta päähuomio on saattanut kiinnittyä ehdotetun leikkaushoidon tarpeen arviointiin, minkä vuoksi sanotun lääkevalmisteen ja tukipohjallisten korvamaista ei ole havaittu ottaa hakemus- asioina käsittelyyn. Kantelijan tiedustelun jälkeen yhtiö antoi päätöksensä asioihin 26.9.2018.

3.2 Asian arviointi

Totean aluksi, että jo kantelukirjoituksesta ja sen liitteestä oli käynyt ilmi, että LähiTapiola oli jättänyt antamatta kantelijalle päätöksen ansionmenetysten osalta ja antanut haittarahan osalta väliaikaisen päätöksen, koska hänen asiansa on näiltä osin vakuutusosoikeudessa vireillä. Oi- keusasiamies ei vakiintuneen käytäntönsä mukaan puutu vireillä olevaan asiaan. Lisäksi oi- keuskäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että valituksen vireillä ollessa vakuutuslaitos voi

antaa väliaikaisen myöntöpäätöksen asiasta, joka on muutoksenhakuna arvioitavana. Sen sijaan väliaikaisia hylkääviä päätöksiä ei tule antaa, vaan niissä tapauksissa laitos antaa muutoksenhakuelimelle lausuntonsa saamansa uuden selvityksen johdosta.

Tässä ratkaisussa arvioitavanani ei olekaan yhtiön menettely edellä kerrotuin osin, vaan kantelijan korvausasioiden käsittelyajat.

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain 23 §:ssä asia on ilmaistu viranomaista velvoittavassa muodossa. Sen mukaan viranomaisen on käsiteltävä asia ilman aiheetonta viivytystä. Vakuutuslaitosten toimintaan sovelletaan hallintolakia muun muassa silloin, kun ne käsittelevät pakolliseen työtapaturmalainsäädäntöön liittyviä korvausasioita. Tällaisten asioiden käsittelyajoista on kuitenkin myös erityissäännöksiä.

Työtapaturma- ja ammattitautilain 127 §:n 1 momentin mukaan vakuutuslaitoksen on annettava päätös viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa siitä, kun se on saanut asian ratkaisemiseksi riittävät selvitykset.

Pykälän toisen momentin mukaan vakuutuslaitoksen on pantava muutoksenhakuelimen päätös täytäntöön viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun päätös on tullut lainvoimaiseksi ja vakuutuslaitos on saanut täytäntöönpanoa varten tarvittavat selvitykset.

Edelleen lain 152 §:ssä säädetään, että jos vakuutuslaitos on laiminlyönyt päätöksen antamisen 127 §:ssä säädettyssä ajassa, vakuutuslaitoksen on maksettava korvaus viivästysajalta korotettuna.

Saamani selvityksen mukaan LähiTapiola on laiminlyönyt antaa kantelijan 27.3.2018 toimittamaan korotettua vaatelisää koskevaan hakemukseen päätöksen laissa säädetyn 30 päivän kuluessa. Yhtiö ei ole selvityksessään maininnut, että asiaan olisi hakemuksen jälkeen tullut lisäselvitystä. Se antoi päätöksensä asiaan vasta 18.5.2018.

Edelleen katson yhtiön laiminlyöneen antaa kantelijalle haittarahan osalta päätöksen laissa säädetyn 14 päivän kuluessa muutoksenhakulautakunnan tammikuussa 2018 antaman päätöksen lainvoimaiseksi tulon jälkeen. Tämän yhtiö on selvityksessään myös myöntänyt ja ilmoittanut maksaneensa kantelijalle näiltä osin myös viivästyskorotusta.

Myös kantelijan lisäkirjoitukseensa liittämiä korvausasioiden käsittely yhtiössä on kestänyt yli laissa säädetyn 30 päivän määräajan laskettuna sen lääkärinlausunnon saapumispäivästä, jossa korvausvaatimukset on katsottava esitetyn. Yhtiön mukaan korvausvaatimus ei ole ollut näiltä osin selkeä. Minulla ei ole aihetta epäillä, etteikö yhtiö olisi myös nämä vaatimukset käsitellyt nyt tapahtunutta nopeammassa aikataulussa, jos vaatimukset olisi ilmaistu selkeästi. Yhtiö on kuitenkin nähdäkseni katsonut kantelijan yhteydenoton jälkeen lausunnon sisältäneen näiltäkin osin vaatimuksia, joihin on annettava päätös, koska se on päätökset antanut lääkkeen ja tukipohjallisten korvaamisesta. Mikäli vaatimuksiin ei ole ennen kantelijan yhteydenottoa kiinnitetty riittävästi huomiota sen vuoksi, että päähuomio asiassa oli yhtiössä ollut leikkaushoidon tarpeen ja leikkauksen korvaamisen arvioinnissa, kyse on nähdäkseni lähinnä riittävän huolellisuuden noudattamisen laiminlyönnistä. Sen jälkeen, kun kantelija oli sähköpostitse kiinnittänyt yhtiön huomiota toimittamansa lääkärinlausunnon näihin kohtiin, yhtiö käsitteli asiat ripeästi. Tähän nähden katson, ettei asia näiltä osin anna minulle aihetta enemmän selvityksen hankkimiseen, kun otetaan huomioon myös se, että näiden asioiden käsittelyajoilla ei olisi merkitystä päätökseni lopputuloksen kannalta. Toimenpiteeni kohdassa 4 perustuu siten aiemmin selostettuihin käsittelyaikoihin, joista on hankittu kirjallinen selvitys.

Totean vielä, että LähiTapiola on laiminlyönyt noudattaa kantelijan kohdalla laissa päätöksen antamiselle säädettyä määräaikaan myös aiemmin, nimittäin loppuvuonna 2015. Kantelija kirjoitti asiasta oikeusasiamiehelle tuolloinkin ja apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja kiinnitti 10.10.2016 antamassaan päätöksessä yhtiön huomiota asiaan ja saattoi käsityksensä asian viivytyksettömän käsittelyn tärkeydestä yhtiön tietoon.

LähiTapiola on siis edellä kerrotuin tavoin laiminlyönyt jälleen keväällä 2018 antaa kantelijalle korvauspäätöksiä laissa säädetyn määräajan kuluessa. Kuten yhtiön antamasta selvityksestä ilmenee, kantelijan korvausasiaa on selvitetty myös rikosprosessissa, mikä on yhtiön mukaan vaikeuttanut asian käsittelyä. Sanottu prosessi on kuitenkin ratkaistu lainvoimaisesti jo keväällä 2015 eikä sillä voida nähdäkseni perustella kantelijan vuosia sen jälkeen jättämien yksittäisten korvaushakemusten käsittelyjen pitkittymistä nyt tapahtuneella tavalla.

4 TOIMENPITEET

LähiTapiola on edellä kohdasta 3.2 ilmenevin tavoin laiminlyönyt antaa kantelijalle korvauspäätöksiä laissa säädetyn määräajan kuluessa. Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen ottanut huomioon sen, että LähiTapiola on laiminlyönyt noudattaa kantelijan kohdalla laissa päätöksen antamiselle säädettyä määräaikaan myös aiemmin, minkä johdosta yhtiön huomiota on jo aiemmin kiinnitetty asiaan. Moitearviossa ei sen sijaan ole ratkaisevaa merkitystä sillä, että yhtiö on maksanut kantelijalle viivästyskorotusta, koska sen maksamiseen on lakisääteinen velvollisuus.

Edellä todetun johdosta annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla LähiTapiola Keskinäiselle Vakuutusyhtiölle huomautuksen vastaisen varalle laissa säädettyjen määräaikaisten ylityksistä kantelijan työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisten korvausasioiden käsittelyssä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni LähiTapiolalle.