

15.12.2008

Dnro 3049/4/07

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

LIIKENNEVAKUUTUSASIOIDEN HUOLELLINEN KÄSITTELY

1

KANTELU

A ja B pyysivät kirjeessään eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n (jäljempänä myös If Oy) menettelyä A:n liikennevahinkoasian käsittelyssä.

He arvostelivat yhtiötä erityisesti siitä, että A on useita kertoja joutunut hakemaan muutosta yhtiön päätökseen, ennen kuin se on suostunut maksamaan korvauksia. Yhtiö on heidän mielestään keksinyt olemattomia sairauksia A:n vaivojen syiksi ja menettelyllään pitkittänyt hänen hoitoon pääsyään.

Lisäksi kantelijat kertoivat sopineensa joulukuun lopussa 2006 yhtiön kanssa, että he toimittavat yhtiölle magneettikuvat korvauspäätöksen tekemistä varten. Tästä huolimatta yhtiö oli kuitenkin antanut hylkäävän päätöksen ennen kuin kuvat saapuivat sille. He kertoivat yhtiön myös kadottaneen sinne toimitetut magneettikuvat, minkä lisäksi heillä on kertomansa mukaan ollut ongelmia yhtiön kanssa liittyen muutoksenhakujen liitteeksi toimitettaviin röntgenkuviiin ja lääkärintodistuksiin.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Korvauspäätösten sisältö

Vakuutusvalvontavirasto on lausunnossaan käynyt läpi liikennevakuutusasioissa noudatettavaa korvauskäsittelyä, lausunnon hankkimista liikennevahinkolautakunnalta ja lautakunnan tehtävää korvauskäytännön yhtenäistämiseksi.

Viraston mukaan A:n liikennevakuutusasia on ollut yhteensä kahdeksan kertaa lautakunnan ja sen edeltäjän käsiteltävänä. Viisi kertaa lautakunta on suosittanut If Oy:lle korvauksen maksamista ja kertaalleen yhtiö on maksanut korvausta jo ennen lautakunnan lausunnon saapumista. Kaksi kertaa lautakunta on ollut yhtiön näkemyksen kannalla.

If Oy on toimittanut nähtäväkseni liikennevahinkolautakunnan sanotut lausunnot. Niistä ilmenee, että A oli saanut liikennevahingossa monenlaisia vammoja, muun muassa useita luunmurtumia. Myös liikennevahinkolautakunnan käsittelemisessä korvausasioissa on ollut kyse hyvin monenlaisista korvauksista. Arvioitavana ovat olleet muun muassa liikennevahingon A:lle aiheuttamien vammojen vaikutus työkykyyn, kipu ja särky, pysyvä kosmeettinen haitta, fysikaalinen hoito sekä ja tukipohjallisten tarve.

Kantelijat ovat kokeneet turhauttavaksi ja vaivalloiseksi liikennevahingossa vammautuneen A:n korvausasioiden saattamisen useaan otteeseen lautakunnan tutkittavaksi. Heidän reaktionsa on nähdäkseni ymmärrettävä, sillä lautakunta on useimmissa tapauksissa asettunut heidän kannalleen.

Käsitykseni mukaan asiassa ei ole kuitenkaan ilmennyt aihetta epäillä, että If Vahinkovakuutusyhtiö Oy olisi A:n korvaushakemuksia ratkaistessaan ylittänyt harkintavaltansa tai käyttänyt sitä väärin. Se, että liikennevahingolautakunta on arvioinut A:n korvausasioissa esitettyä lääketieteellistä selvitystä yhtiön kannasta poiketen, ei merkitse välttämättä sitä, että yhtiö olisi menetellyt lainvastaisesti tai virheellisesti. Käsitykseni mukaan asiassa ei ole myöskään aihetta epäillä, että yhtiö olisi tarkoituksellisesti tai keksimiinsä sairauksiin vedoten hylännyt A:n hakemuksia.

Tältä osin asia ei anna minulle aihetta toimenpiteisiin.

3.2

Korvauspäätös ennen magneettikuvien saapumista

Saamani selvityksen mukaan A oli käynyt 12.12.2006 magneettikuvauksessa ja 14.12.2006 tutkimuksissa, jonka perusteella annetussa lääkärinlausunnossa hänelle suositeltiin leikkausta. Lääkärinlausunto ja siihen liittyvä maksusitoumuspyyntö toimitettiin vakuutusyhtiölle.

Kantelijat ilmoittavat soittaneensa 28.12.2006 yhtiöön ja sopineensa, että he vievät magneettikuvat vielä samana päivänä yhtiön Lahden konttoriin, josta ne toimitettaisiin A:n asian käsittelijälle. He kertoivat näin tehneensäkin ja saaneensa kuitenkin kuvien jättämisestä Lahden konttoriin.

Yhtiö on puolestaan todennut selvityksessään, että asian käsittelijä on ilmoittanut keskustelleensa puhelimesta kuvien toimittamisesta A:n kanssa. Käsittelijä on todennut odottaneensa kuvia noin kaksi viikkoa, minkä jälkeen asiassa oli tehty päätös aikaisempaan ratkaisuun perustuen. Käsittelijän mukaan päätöksen antaminen ja kuvien toimittaminen menivät ristiin. Hänen mukaansa yhtiö olisi ollut valmis käsittelemään asian uudelleen kuvien saapumisen jälkeen, mutta A oli jo saattamassa asiaa liikennevahingolautakunnan käsiteltäväksi.

Kantelijat ovat toimittaneet vastineensa liitteeksi If Oy:n Lahden konttorin 28.12.2006 antaman todistuksen kuvien jättämisestä konttoriin A:n korvausasian käsittelijälle edelleen toimitettavaksi.

Käsittelijä C on puhelinkeskustelussa 11.12.2008 todennut, että yhtiössä ei ole käytössä merkintöjä kantelijoiden kanssa tuolloin käydyistä puhelinkeskusteluista eikä hän pysty enää muistamaan käytyjen keskustelujen tarkkoja ajankohtia. C muistaa kuitenkin sopineensa erään puhelinkeskustelun yhteydessä, että kantelijat toimittavat magneettikuvat asian käsittelyn liitteeksi. Hän muistelee odottaneensa kuvia noin kaksi viikkoa, mutta ratkaisseensa asian lopulta ilman niitä.

Käytettävissäni oleva selvitys on tältä osin osittain ristiriitaista ja vaikeuttaa asian arviointia. Vakuutusyhtiöiltä ei käsitykseni mukaan voida edellyttää, että sen toimihenkilöt laatisivat kaikista asiakkaiden kanssa käymistään puhelinkeskusteluista muistioita tai tekisivät niistä edes merkintöjä asiakirjoihin. Nähdäkseni keskusteluista, joissa on sovittu asiakkaan kanssa yhtiölle toimitettavasta lisäselvityksestä, olisi kuitenkin hyvä tehdä merkintä asiakkaan asiakirjoihin. Keskustelussa tulisi nähdäkseni myös korvauskäsittelyn jäntevöittämiseksi sopia määräaika, jonka kuluessa lisäselvitys on toimitettava. Sanotunlaisten merkintöjen avulla myös asioiden myöhempi mahdollinen selvittely helpottuisi.

Nyt puheena olevien magneettikuvien toimittamisesta loppuvuonna 2006 käytyjen keskustelujen ajankohdista ei If Oy siis pysty esittämään asiakirjamerkintöjä. Se oli kuitenkin saamani selvityksen mukaan tarjoutunut käsittelemään A:n korvausasian uudelleen magneettikuvien saavuttua, mutta A oli ilmoittanut vevänsä asian käsiteltäväksi liikennevahinkolautakuntaan. Lautakunta on asian myös jo ratkaissut. Tähän nähden en katso asian tältä osin vaativan enempiä selvittämistä.

3.3

Magneettikuvien katoaminen

If Oy on selvityksessään todennut, että A:n asian käsittelyssä on jossakin vaiheessa kadonnut magneettikuvia, kun asiakirjoja oli toimitettu yhtiöstä liikennevahinkolautakuntaan. Yhtiöllä ei ilmoituksensa mukaan ole tietoa siitä, johtuuko kuvien katoaminen yhtiöstä vai jostakin muusta tahosta. Yhtiö on ilmoittanut toimittaneensa kustannuksellaan uudet kuvat kadonneiden tilalle.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti. Asianmukaisuuden vaatimukseen kuuluu olennaisena osana vaatimus asiakirjojen huolellisesta käsittelystä.

If Oy:n tulee luonnollisesti käsitellä huolellisesti asiakkaidensa korvausasioihin liittyviä asiakirjoja ja muita dokumentteja. Asiakirjojen katoamisen riski kasvaa silloin, kun niitä joudutaan toimittamaan yhtiön ulkopuoliselle korvausasiaa käsittelevälle taholle. Nyt puheena olevassa tapauksessa ei ole olemassa näyttöä siitä, kenen viaksi magneettikuvien katoaminen on luettavissa. Kun lisäksi yhtiö on ilmoittanut kustantaneensa uudet kuvat kadonneiden tilalle, ei asia anna minulle muuhun kuin että kehotan yhtiötä korostamaan korvausasioita käsitteleville henkilöille huolellisuutta asiakirjojen käsittelyssä.

3.4

Asiakirjojen toimittaminen liikennevahinkolautakunnalle

If Oy on selvityksessään todennut, että A on saattanut itse korvausasioitaan liikennevahinkolautakunnan käsiteltäväksi ja lautakunta on joissakin tapauksissa pyytänyt If Oy:tä auttamaan lääketieteellisen materiaalin hankinnassa terveydenhuoltoviranomaisilta. Käsitelmäni mukaan asiassa ei ilmennyt aihetta epäillä, että If Oy olisi tältä osin menetellyt lainvastaisesti tai laiminlyönyt velvollisuuksiaan.

4

YHTEENVETO JA TOIMENPITEET

A:n nyt esillä olevat korvausasiat liittyvät vammoihin, jotka hän sai helmikuussa 2001 sattuneessa liikenneonnettomuudessa. Viimeisimmät kantelijoiden tänne toimittamat korvauspäätökset on annettu loppuvuonna 2007. A on siis joutunut hakemaan erilaisia korvauksia jo seitsemän vuoden ajan ja saattamaan asioitaan useasti myös liikennevahinkolautakunnan käsiteltäväksi.

If Oy on selvityksessään itsekin myöntänyt, että A:n asioiden käsittelyssä on tapahtunut myös väärinkäsityksiä yksilöimättä niitä kuitenkin tarkemmin. Lisäksi hänen yhtiöön toimittamansa magneettikuvat ovat kadonneet matkalla yhtiöstä liikennevahinkolautakuntaan.

A:n tyytymättömyys asioidensa hoitoon on nähdäkseni ymmärrettävää. Kiinnitänkin If Vahinkovakuutusosakeyhtiö Oy huomiota vastaisen varalle huolellisuuteen korvausasian käsittelyssä sekä merkintöjen tekemiseen keskusteluista, jossa asiakas ilmoittaa toimittavansa lisäselvitystä asiaansa. Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni yhtiölle tiedoksi.