

12.1.2022

EOAK/4891/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä**

## **KORVAUSHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA JA TIEDUSTELUIHIN VASTAAMINEN LIIKENNEVAKUUTUSASIASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Protector Vakuutuksen (jäljempänä myös Protector) menettelyä hänen liikennevahinkoasiensa käsittelyssä. Kantelija kertoi loukkaantuneensa vakavasti liikenneonnettomuudessa lokakuussa 2017. Protector ei ole hänen mukaansa kantelupäivään mennessä antanut ratkaisua osaan hänen hakemuksistaan huolimatta lukuisista kiirehtimispyynnöistä. Kantelijan mukaan yhtiö ei ole enää vuoteen vastannut edes hänen viesteihinsä.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta Finanssivalvonta antoi 20.8.2021 lausunnon, jonka liitteenä oli Protector Vakuutuksen 13.8.2021 antama selvitys. Ne ovat tämän päätöksen liitteenä.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusohjeet**

Lakisääteisen pakollisen liikennevakuutuksen toimeenpano on julkisen tehtävän hoitamista ja siihen sovelletaan muun muassa hallintolain säännöksiä. Sen 7 §:n mukaan asian käsittely on järjestettävä sellaiseksi, että asiakas saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Asian asianmukaiseen käsittelyyn velvoittaa myös perustuslain 21 §:n 1 momentti, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti. Asianmukaiseen käsittelyyn katsotaan olennaisena osana kuuluvan velvollisuus käsitellä asiaa huolellisesti.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä myös ilman aiheetonta viivytystä, ja asianosaiselle on esitettävä tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Liikennevakuutuslaissa (LVL) on omat nimenomaiset säännökset liittyen korvausasian käsittelyaikaan. Lain 62 §:n 1 momentin mukaan vakuutusyhtiön on aloitettava korvausasian selvittäminen viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa vireille tulosta. Säännöksen 2 momentin mukaan yhtiön on suoritettava korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut vakuutussopimuslain 69 §:ssä tarkoitetut asiakirjat ja tiedot ja muun riittävän selvityksen. Vakuutussopimuslain 69 §:n mukaan korvauksen hakijan on annettava vakuutuksenantajalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutuksenantajan vastuun selvittämiseksi ja joita häneltä kohtuudella voidaan vaatia ottaen myös huomioon vakuutuksenantajan mahdollisuudet hankkia selvitys.

Fiva on lausunnossaan selostanut asiassa huomioon otettavia säännöksiä todeten myös, että liikennevakuutuksessa noudatetaan ns. ex officio -periaatetta. Sen mukaisesti vakuutusyhtiön tulee oma-aloitteisesti maksaa vahingonkäräsielle kaikki ne perusteeltaan ja määrältään selvitetty korvaukset, joihin hän on oikeutettu, vaikkei vahingonkäräsiänyt olisi osannut korvausta vaatia tai hän olisi vaatinut korvausta vähemmän kuin mihin hän olisi oikeutettu. Edelleen se on todennut, että asian viivytyksettömään selvittämiseen kuuluu muun muassa se, että kaikki tarvittavat selvitykset pyritään hankkimaan mahdollisuuksien mukaan samalla kertaa. Lisäksi vakuutusyhtiön on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot ja selvitykset.

LVL:n 66 §:n mukaan vakuutusyhtiön on pyydettävä tietyissä tapauksissa liikennevahinkolautakunnan lausuntoa ennen päätöksen antamista.

### 3.2 Selvitys ja lausunto tapahtumista

Protector on käynyt selvityksessään läpi kantelijalle 28.10.2017 sattuneen liikennevahingon korvauskäsittelyä. Sen osalta keskeistä on kantelijan yhtiölle 22.10.2018 toimittaman korvaushakemuksen käsittely. Kantelija oli 27.6.2019 tiedustellut yhtiöstä sanotun hakemuksensa käsittelyä.

Protectorin mukaan kantelijan hakemuksen käsittely oli valitettavasti jäänyt kesken. Syynä on ollut käsittelyvirhe asiantuntijalääkärin konsultaatiopyynnössä. Pyyntö ei ole lähtenyt järjestelmästä asianmukaisella tavalla ja vahinko on poistunut käsittelijän seurantalialta.

Kantelijan yhteydenotto aktivoi korvausasian uudelleen. Yhtiön hankkimien lisäselvitysten jälkeen kantelijalle on maksettu korvauksia 25.9.2019 ja 19.3.2020. Korvauksissa on yhtiön mukaan huomioitu viivästyskorke.

Pysyvän toiminnallisen haitan osalta yhtiön asiantuntijalääkärin ja kantelijan näkemykset eroavat Protectorin mukaan merkittävästi toisistaan, minkä vuoksi yhtiö on pyytänyt asiaan liikennevahinkolautakunnan lausunnon. Pyynnöstä on ilmoitettu kantelijalle 2.4.2020. Protectorin mukaan lautakunta ei ole vielä antanut lausuntoa. Se on ilmoittanut lähettäneensä lautakunnalle tiedustelun pyynnön käsittelytilanteesta ja ilmoittavansa kantelijalle asian etenemisestä mahdollisimman pian.

Protectorin mukaan korvauskäsittelyn tilapäisen ruuhkautumisen sekä kantelijan henkilövahinkoasian vastaavan vahinkokäsittelijän vaihtumisen johdosta kantelijan yhteydenottopyyntöihin 19.2.2021 ja 24.3.2021 ei ole asianmukaisesti reagoitu.

Finanssivalvonta (Fiva) katsoo lausuntonaan yhtiön laiminlyöneen noudattaa korvauspäätöksen käsittelylle laissa asetettuja määräaikoja. Lisäksi yhtiö on sen mukaan toiminut hyvän hallintotavan vastaisesti.

Menettelyllään Fiva katsoo yhtiön aiheuttaneen merkittävää viivästymistä kantelijan asian hoidossa ja epätietoisuutta asian käsittelytilanteesta. Koska kyse on lakisääteisen vakuutuksen käsittelystä, Fiva pitää usean kuukauden käsittelyviivettä erittäin moitittavana, kun huomioidaan vakuutusyhtiön korostunut velvoite asian oma-aloitteiseen selvittämiseen ja korvausten maksamiseen.

Lisäksi Fiva toteaa, että yhtiön on järjestettävä asiakaspalvelunsa sillä tavalla, että korvauksenhakijalla on mahdollista saada ajankohtaista tietoa asiansa käsittelyyn liittyen. Yhtiön korvausasian käsittelyn kohtuuttoman pitkä keskeytys yhdistettynä yhtiön reagoimattomuuteen kantelijan tiedusteluihin ovat olleet Fivan mukaan omiaan lisäämään sen toiminnan moitittavuutta.

### 3.3 Asian arviointi

Saamani selvityksen perusteella katson, että Protector Vakuutus on laiminlyönyt käsitellä kantelijan sille lokakuussa 2018 toimittamaa korvaushakemusta riittävän huolellisesti sillä seurauksella, että kantelijan sanotun hakemuksen käsittely on ollut keskeytyksessä peräti kahdeksan kuukauden ajan. Yhtiö otti asian käsittelyynsä kantelijan tiedusteltua sitä kesäkuussa 2019 ja antoi hakemuksen johdosta korvauspäätöksiä vasta 25.9.2019 ja 19.3.2020.

Yhtiön huolimaton menettely johti siihen, että se laiminlöi noudattaa korvauspäätösten antamisessa liikennevakuutuslaissa säädettyjä määräaikoja. Näiltä osin se on kuitenkin maksanut korvauksille laissa säädettyä viivästyskorkoa.

Haittakorvauksen osalta yhtiö on pyytänyt liikennevahinkolautakunnalta lausuntoa. Lausuntoasia on yhtiön antaessa selvitystä asiaan ollut edelleen kesken. Myös haittakorvausasian käsittely on viivästynyt edellä kerrotun huolimattomuuden johdosta. Itse lausunnon pyytämisen osalta asiassa ei ole sen sijaan ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai harkintavallan ylitystä.

Protector on vielä helmi–maaliskuussa 2021 laiminlyönyt vastata kantelijan tiedusteluihin. Näiltä osin totean, että korvauskäsittelyn ruuhkautumisella tai käsittelijän vaihtumisella ei voi pätevästi perustella tiedusteluihin vastaamisen laiminlyöntiä. Vakuutuslaitosten tulee järjestää ja resursoida korvauskäsittelynsä siten, että se pystyy hoitamaan laissa säädetyt veloitteensa asianmukaisesti. Korvauskäsittelijän vaihtuessa laitosten tulee myös varmistaa, että myös asioihin liittyvät asiakkaiden vielä vastausta vaativat tiedustelut siirtyvät uuden työntekijän tehtäväliselle ja tulevat hoidetuksi asianmukaisesti.

Totean lisäksi, että samanaikaisesti tämän asian kanssa käsiteltävänäni on ollut myös toinen, syyskuussa 2021 vireille tullut, kanteluasia, jossa on niin ikään ollut kyse liikennevakuutusasian käsittelyn viivästymisestä Protectorissa.

Fiva pyysi tuossa asiassa Protectorilta tilastotietoja yhtiöön vireille tulleista liikennevahinkoasioista vuosilta 2020–2021 sekä selvitystä siitä, kuinka monessa asiassa liikennevahinkokorvausasian selvittämisen aloittaminen tai päätöksen antaminen on viivästynyt liikennevakuutuslaissa säädetyistä määräajoista. Selvityspyynnössä pyydettiin myös tietoja syistä, joiden vuoksi mahdollisia viivästymisiä on tapahtunut sekä niistä mahdollisista toimenpiteistä, joihin yhtiössä on ryhdytty. Protectorilta pyydettiin selvitystä myös siitä, miten se on järjestänyt asiakasyhteydenottoihin vastaamisen ja asiakaspalvelun järjestämisen liikennevahinkoasioissa.

Protector on ilmoittanut, että sen tiedossa ei ole yhtään liikennevahinkotapausta, joissa yhtiö olisi viivästynyt laissa säädetyistä seitsemän arkipäivän aikarajasta. Yksittäisissä asioissa päätöksen antaminen on viivästynyt liikennevakuutuslaissa säädetyistä määräajoista. Myönteisissä viivästyneissä päätöksissä yhtiö on maksanut viivästyksen ajalta viivästyskorkoa.

Syynä viivästyksiin on Protectorin selvityksen mukaan ollut lähes kaikissa tapauksissa epäselvä viestintä asiakkaan kanssa. Itse vahinkoasioiden haltuunotto ollut lain edellyttämässä rajoissa, ja puutteita on syntynyt asiakkaan informoinnissa korvauskäsittelyn tilanteen suhteen, kun jotain selvitystä on odotettu asian ratkaisemiseksi. Viivästys on tapahtunut myös riidattoman osuuden osalta yksittäisessä tilanteessa, jossa yhtiö on jäänyt odottamaan liikennevahinkolautakunnalta lausuntoa ratkaisun tekemiseksi.

Yhtiö on Fivalle antamansa selvityksensä mukaan ryhtynyt korjaaviin toimenpiteisiin käymällä läpi prosessejaan sekä kouluttamalla henkilökuntaansa. Yhtiö on myös aloittanut toimet sisäisen seurannan ja raportoinnin kehittämisen käsittelyaikojen tarkempaa seuraamiseen liittyen.

Lisäksi Protector on toimittanut selvityksen asiakaspalvelunsa ja yhteydenottojensa järjestämisestä liikennevakuutusasioissa. Yhtiön selvityksen mukaan asiakkaiden yhteydenottoihin pyritään vastaamaan 24 tunnin sisällä. Yhtiön tavoitteena on palvelulupauksensa mukaisesti antaa asiakkaille tarpeellista neuvontaa korvausasian hoidossa sisältäen opastamisen ja tiedusteluihin vastaamisen.

Fiva on tuossa toisessa asiassa antamassaan lausunnossa ilmoittanut arvioivansa parhaillaan, missä määrin Protectorin liikennevahinkoasioiden korvaustoiminnan tarkempi selvittäminen on tarpeen. Sen mukaan on huolestuttavaa, että lyhyen ajan sisällä se on saanut vastattavakseen jo kaksi yhteydenottoa, joissa on selvästi ollut havaittavissa puutteita yhtiön korvaustoiminnassa sekä jossain määrin asiakaspalvelussa.

Pidän tärkeänä, että Fiva vakuutuslaitosten valvontatoiminnassaan ilmoittamallaan tavalla arvioi Protectorin korvaustoimintaa ja siinä ilmenneitä puutteita sekä ryhtyy tarvittaessa selvittämään asiaa enemmän. Asia ei näiltä osin anna minulle laillisuusvalvojana aihetta enempiin toimenpiteisiin.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsitykset huolellisuusvelvoitteen laiminlyönnistä, liikennevakuutuslaissa päätösten antamiselle säädettyjen määräaikojen ylittymisestä sekä laiminlyönnistä vastata tiedusteluihin Protector Vakuutuksen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Asia ei anna minulle aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Lähetän tämän päätökseni tiedoksi myös Finanssivalvonnalle.