

30.5.2022

EOAK/5132/2021

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

LIIKENNEVAKUUTUSMAKSU

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Pohjola Vakuutus Oy:tä (jäljempänä myös Pohjola) siitä, että se on perinyt lainvastaisesti vakuutusmaksuja ajoneuvolta, joka on poistettu liikennekäytöstä ja jota ei käytetä liikenteeseen. Kantelija kertoi maksaneensa moottorikelkastaan liikennevakuutusmaksulaskun ajalta 16.1.–30.4.2021. Hän kertoi poistaneensa kelkkansa liikennekäytöstä 9.4.2021 ja saaneensa vakuutusmaksusta ajalta 9.–30.4.2021 palautusta 32,70 euroa.

Kantelijan mukaan Pohjola Vakuutus Oy lähetti hänelle ajalta 1.5.2021–30.4.2022 100 euron vakuutusmaksulaskun huolimatta siitä, että liikennevakuutuslain 8 §:n 1 momentin 9-kohdan mukaan liikennevakuutusta ei tarvitse ottaa ajoneuville, joka on poistettu liikennekäytöstä eikä ajoneuvoa käytetä liikenteessä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Pohjola Vakuutus Oy antoi aluksi 16.9.2021 selvityksensä. Se totesi siinä, että liikennevakuutuslain 20 §:n mukaan vakuutusyhtiöllä on oltava vakuutusmaksujen laskuperusteet (maksuperusteet), joista ilmenee, miten vakuutusmaksut määrätään. Maksuperusteita on sovellettava yhdenmukaisesti kaikkiin vakuutuksenottajiin. Maksuperusteet on laadittava siten, että vakuutusmaksut ovat kohtuullisessa suhteessa vakuutuksista aiheutuvien, odotettavissa olevien kustannusten pääoma-arvoon. Vakuutusmaksun määrittämisessä on otettava huomioon vahinkoa kärsineiden ja vakuutettujen etujen turvaavuus ja liikennevahinkoriski. Säännöstä koskevien esitöiden mukaan liikennevahinkoriski voidaan Pohjolan mukaan ymmärtää laajasti siten, että myös vakuutuksen myynnistä ja vakuutusten hoidosta aiheutuvat kustannukset voidaan ottaa maksuperusteissa huomioon vakuutuksen hintaan vaikuttavina tekijöitä.

Lisäksi Pohjola totesi, että yhtiön liikennevakuutusta koskevien vakuutusehtojen mukaan vakuutuksenottaja on oikeutettu saamaan vakuutusyhtiön soveltamien perusteiden mukaista palautusta ajoneuvojen vakuutusmaksusta siltä ajalta, jonka ajoneuvo on liikennekäytöstä poistettuna. Ajoneuvon liikennekäytöstäpoisto huomioidaan ajoneuvorekisteriin tehdyn ilmoituksen perusteella. Jos vakuutus päättyy sovittua ajankohtaa aikaisemmin, vakuutusyhtiöllä on oikeus vakuutusmaksuun vain siltä ajalta, jonka sen vastuu on ollut voimassa. Muu osa jo suoritetusta vakuutusmaksusta palautetaan vakuutuksenottajalle. Palautettava vakuutusmaksu lasketaan 1/360 osina vuosimaksusta. Vakuutuksesta peritään aina kuitenkin minimimaksu, joka on muilla ajoneuvoilla 14 euroa ja moottorikelkoilla sekä rekisteröimättömillä moottoripyörillä 100 euroa. Vakuutuksen minimimaksulla katetaan vakuutuksen hoidosta ja myynnistä aiheutuneita kuluja. Pohjola Vakuutus Oy katsoo, että sillä on edellä mainituin perustein oikeus periä liikennevakuutuksesta minimimaksu, vaikka ajoneuvoa ei vakuutuskauden aikana käytettäisi liikenteeseen.

Kantelijalle varattiin tilaisuus antaa selvityksen johdosta vastineensa, minkä hän antoi 7.10.2021. Siinä hän viittasi aiemmin mainitsemaansa liikennevakuutuslain säännökseen ja katsoi, ettei Pohjola ole vastannut hänen esittämänsä kysymykseen.

Tämän jälkeen pyydettiin Finanssivalvontaa (Fiva) hankkimaan kantelun tutkimiseksi mahdollisesti tarpeelliseksi katsomaansa lisäselvitystä ja antamaan oman lausuntonsa liikennevakuutusmaksun määräytymisperusteista kantelussa esitetyssä tilanteessa.

Finanssivalvonta antoi asiaan lausuntonsa 7.2.2022.

3 RATKAISU

3.1 Käsittelyratkaisu

Finanssivalvonta ilmoitti lausuntonsa olevan osittain salassa pidettävä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 24 §:n 1 momentin 20 kohdan mukaan.

Pyynnöstäni Finanssivalvonta toimitti lausunnostaan version, johon se on merkinnyt kohdat, jotka sen käsityksen mukaan ovat edellä kerrotuin tavoin salassa pidettäviä. Myös kantelijalle toimitetaan tämän päätöksen mukana sanottu versio (ohessa).

3.2 Finanssivalvonnan lausunto

3.2.1 Finanssivalvonnan hankkima lisäselvitys

Fiva pyysi Pohjolta sen lakisääteisen liikennevakuutuksen maksuperusteet 1.1.2021 alkaen sekä vakuutuksen alkamishetkellä ja kiistanalaisella vakuutuskaudella voimassa olleet liikennevakuutusehdot. Pohjola antoi Fivalle myös lisälausuman koskien vakuutuksen myyntitilannetta ja sen tiedonantovelvollisuutta koskevia dokumentteja.

Lausumassaan Pohjola ilmoittaa, että puheena oleva vakuutus on saatettu voimaan puhelimesta eikä kantelijalle ole toimitettu myyntitilanteesta tuoteopasta. Kantelija oli ollut yhteydessä Pohjolaan moottorikelkan liikennevakuuttamiseen liittyen ensimmäisen kerran 6.5.2020. Puhelun yhteydessä häntä on neuvottu kelkan rekisteröinnistä ja kerrottu vakuutuksen minimimaksun suuruudeksi virheellisesti 14 euroa. Tapahtuneen tiedoksiantovirheen johdosta vakuutuksen minimimaksu on ensimmäiseltä vakuutuskaudelta jätetty perimättä ja tämä on kerrottu kantelijalle puhelimesta. Hänelle ei ole kuitenkaan kerrottu maksun määräytymisestä tulevilla vakuutuskausilla eikä liikennekäytön poiston vaikutuksesta maksuun.

Tiedonantovirheestä ja puutteellisesta ohjeistuksesta johtuen Pohjola on katsonut perustelluksi hyvittää kantelijalle myös kaudelta 1.5.2021–30.4.2022 perityn minimimaksun ja ilmoittaa olevansa asiakkaaseen tähän liittyen yhteydessä.

Pohjola ilmoittaa myös tunnustaneensa tarpeen liikenne- ja ajoneuvovakuutuksia koskevien asiakasmateriaalien selkeyttämiseen liittyen henkilö- ja yritysasiakkaiden välisten vakuutusten eroihin, minimimaksusta kertomiseen sekä liikennekäytöstä poistoon ja liikennekäyttöön ottoon liittyen. Lisäksi korjaavina toimenpiteinä asia on käsitelty Pohjolan asiakaspalvelun kanssa vastaavien virheiden välttämiseksi tulevaisuudessa.

Vakuutusten minimimaksujen Pohjola katsoo olevan vakuutusehtojen ja maksuperusteen mukaisia aiemmasta selvityksestään kerrotuin perustein.

3.2.2 Fivan lausunto

Lainsäädäntöä

Liikennevakuutuslain 20 § 1 ja 2 momenttien (Vakuutusmaksujen laskuperusteet) mukaan vakuutusyhtiöllä on oltava vakuutusmaksujen laskuperusteet (maksuperusteet), joista ilmenee, miten vakuutusmaksut määrätään. Maksuperusteita on sovellettava yhdenmukaisesti kaikkiin vakuutuksenottajiin.

Maksuperusteet on laadittava siten, että vakuutusmaksut ovat kohtuullisessa suhteessa vakuutuksista aiheutuvien, odotettavissa olevien kustannusten pääoma-arvoon.

Vakuutusmaksun määrittämisessä on otettava huomioon vahinkoa kärsineiden ja vakuutettujen etujen turvaavuus ja liikennevahinkoriski.

Liikennevakuutuslain 4a §:n (Vakuutus sopimuslain soveltaminen) mukaan liikennevakuutukseen sovelletaan muun muassa vakuutus sopimuslain (myöhemmin VSL) 5 §:n 1, 3 ja 4 momenttia sekä 7–9 §:ää.

VSL 5 §:n 1 momentin (Tiedot ennen sopimuksen tekemistä) mukaan vakuutuksenantajan on ennen vakuutus sopimuksen tekemistä annettava vakuutuksen hakijalle tietoja vakuutusmuodoistaan, näiden vakuutusten vakuutusmaksuista ja vakuutusehdoista sekä muut hakijalle määritettyyn vakuutustarpeeseen sopivan vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot. Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin.

VSL 9 §:ssä (Vastuu puutteellisista tai virheellisistä tiedoista) säädetään, että jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutus sopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.

Mitä 1 momentissa säädetään, on vastaavasti voimassa, jos vakuutuksesta sen voimassaoloaikana on annettu puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta.

Vastuu virheellisistä ja puutteellisista tiedoista

Fivan mukaan keskeinen kysymys vähimmäismaksun lainmukaisuudesta liittyy sekä maksuperusteeseen että siihen, onko maksusta kerrottu vakuutuksenottajalle VSL 5 §:n vaatimalla tavalla. Maksuperusteen osalta Fiva toteaa, että se on vakuutusyhtiön sisäinen, liikesalainen dokumentti, joka ei tule eikä sen kuulukaan tulla vakuutuksenottajan tietoon missään vaiheessa. Sen vaikutusten eli konkreettisten maksujen tulee kuitenkin sopimussuhteessa osaltaan ilmetä asiakkaalle annettavassa informaatioissa.

VSL 5 §:n mukainen informaatio tulee antaa ennen sopimuksen tekemistä. Pelkkien vakuutusehtojen antamista ei ole katsottu riittäväksi täyttämään tiedonantovelvollisuutta, vaan tiedot annetaan tyypillisesti kirjallisessa esitteessä (Tuoteopas) taikka myyjän suullisesti kertomana; nykypäivänä myös verkkosivuille kootussa informaatioissa.

Tämän lisäksi VSL 9 §:n 2 momentin mukainen vastuu ulottuu myös vakuutuksen voimassaoloaikana annettuihin tietoihin. Pohjola on kertonut, että puhelimitse tehdyn sopimuksen yhteydessä ei ole annettu Tuoteopasta, joten se on tämän asian suhteen epärelevantti. Niinpä tiedonantovelvollisuuden toteuttamista on arvioitava pääosin suullisen informaation perusteella.

Vakuutusehdot ja vakuutuskirja annetaan vakuutuksen tekemisen jälkeen. Sen vuoksi niissä olevan informaation arviointi yksinään ei ole riittävää, vaan ne kytkeytyvät siihen tietoon, joka on annettu ennen sopimuksen tekemistä. Tältä osin voidaan todeta, että sopimuksen tekohetkellä 6.5.2020 voimassa olleet vakuutusehdot (1.4.2020) sisältävät kohdassa 8.4. määräyksen, jossa todetaan, että vakuutuksesta peritään aina kuitenkin minimimaksu, joka on muilla ajoneuvoilla 14 euroa ja moottorikelkoilla sekä rekisteröimättömillä moottoripyörillä 100 euroa.

Edelleen kanteluun sisältäneessä aineistossa on mukana kiistanalaista vakuutuskautta koskeva 14.4.2021 päivätty vakuutuskirja, jossa viitataan (muuttuneisiin) vakuutusehtoihin 1.1.2021, joissa vähimmäismaksua koskeva määräys on saman sisältöinen. Vakuutuskirjan lisäksi aineistossa on samalle päivälle päivätty laskelma, jossa minimimaksun määrä ilmenee.

Ehtojen, vakuutuskirjan ja laskelman tieto vähimmäismaksusta on siis sinänsä johdonmukainen. Pohjolan verkkosivuilla asia on kuitenkin jonkun verran vaarassa sekaantua. Yrittäjille ja henkilöasiakkaille (kuluttajille) on erilaiset tuotteet ja ehdot. Tässä asiassa ei ole täysin selvää, olisiko kantelijan yritystä mahdollisesti pidettävä ns. kuluttajaan rinnastuvana. Yrityksen tuoteoppaassa (jota ei siis ole asiakkaalle luovutettukaan) ei ole mainintaa vähimmäismaksusta, mutta henkilöasiakkaiden sivuilla on oma osio moottorikelkkojen vakuutuksille. Siinä yhtiö ilmoittaa voivansa veloittaa vakuutuskausittain vakuutuskohtaisen minimimaksun, joka muilla kuin rekisteröintikelvottomilla moottoripyörillä on 14 euroa. Rekisteröintikelvottomien moottoripyörien liikennevakuutuksen minimimaksu on 100 euroa. Tässä kohden siis 100 euron vähimmäismaksua ei ole kohdistettu moottorikelkkoihin. Asiakkaalla olisi näin ollen verkkosivujen tarjoaman informaation perusteella mahdollisuus päätyä erilaisiin tulkintoihin.

Koska tuoteopasta ei ole ylipäänsä kuitenkaan luovutettu, asiassa ratkaisevaa on myyjän puhelimesta antamat tiedot. Pohjola on vastauksessaan todennut, että vähimmäismaksusta ei ole vakuutusta otettaessa eikä myöhemmänkään puhelun yhteydessä kerrottu korrektisti. Sen johdosta Pohjola on päättänyt hyvittää myös tässä asiassa kiistan alaisen toisen kauden vähimmäismaksun asiakkaalle. Tämän johdosta asian sopimusoikeudellinen arviointi ei ole enempää tarpeen.

Erillisenä huomiona Fiva esittää, että Pohjola kertoo apulaisoikeusasiamiehelle antamassaan vastauksessa, että kiistanalaisen vakuutuskauden uudistuksen yhteydessä - - - (eli siis kantelijalle) on lähetty 13.3.2021 uutta 1.5. alkavaa vakuutuskautta koskeva vakuutuskirja sekä vakuutuslasku. Kantelijan esittämät vakuutuskirja ja lasku on päivätty kuitenkin 14.4. Tällä asialla on merkityksensä sen suhteen, että mikäli vakuutus ei olisi voimassa uuden vakuutuskauden alkaessa, ei minimimaksua tai muutakaan vakuutusmaksua voisi periä. VSL 12 §:n mukaan, jota myös sovelletaan liikennevakuutuslakiin, vakuutuksenottajalla on milloin tahansa oikeus irtisanoa vakuutus. Kun vakuutuksenottajalla on tilaisuus laskusta havaita, että vakuutuksesta peritään vähimmäismaksu, vaikka ajoneuvo on liikenteestä poistettu, hänellä olisi ollut mahdollisuus irtisanoa vakuutus hyvissä ajoin ennen uuden vakuutuskauden alkamista ja vaihtaa vakuutus toiseen yhtiöön ja näin välttää vähimmäismaksu. VSL 38 §:n mukaan, jota myös sovelletaan liikennevakuutuslakiin, vakuutusmaksu on suoritettava kuukauden kuluessa siitä, kun vakuutuksenantaja on lähettänyt vakuutuksenottajalle vakuutusmaksua koskevan laskun. Tässä tapauksessa eräpäiväksi on merkitty 3.5., jolloin määräaika ei täyty ja laskun lähettämisen ajoitus on osittain vähentänyt vakuutuksenottajan harkinta-aikaa irtisanomisen suhteen.

Fivan tiedossa ei ole, sovelletaanko yritysasiakkaisiin kenties VSL:n mahdollistamalla tavalla lyhyempää maksuaikaa. Vakuutuskirjassa viitataan yritysten Yleisiin sopimusehtoihin, joiden nykyisessä versiossa asiaa ei ole täysin selkeästi ilmaistu. Fiva suositteleeekin Pohjolaa kiinnittämään asiaan huomiota samalla, kun se selkeyttää muutoinkin asiakasmateriaaliaan.

Fiva lausuu tämän tapauksen esiin tuomien seikkojen johdosta pitävänsä tarpeellisena, että Pohjola ilmoituksensa mukaisesti selkeyttää asiakasmateriaaliaan ja käsittelee asiaa asiakaspalvelunsa kanssa.

Maksuperuste

Liikennevakuutuslain 20 §:ssä säädetään maksuperusteesta ja siihen kohdistuvista vaatimuksista. Koska maksuperuste on yhtiön sisäistä tietoa ja korostetusti liikesalainen, Fiva ei ole katsonut tarpeelliseksi liittää maksuperustetta lausuntonsa mukaan, vaan viittaa siihen saamiensa tietojen mukaisesti ja rajoitetusti. Lausuntonsa julkisessa osassa Fiva toteaa seuraavaa:

Liikennevakuutusten hinnoittelu on uuden liikennevakuutuslain mukaan vapaata lain osoittamissa puitteissa. Tämän perusteella Fiva katsoo, että vähimmäismaksu hinnoittelun keinona on sinänsä laillinen, kun se on maksuperusteessa mainittu, kuten Pohjolan tapauksessa asia on.

Fivan mukaan edellytyksenä on, että vakuutusmaksut ovat kohtuullisessa suhteessa vakuutuksista aiheutuvien, odotettavissa olevien kustannusten pääoma-arvoon. Vakuutusmaksun määrittämisessä on otettava huomioon vahinkoa kärsineiden ja vakuutettujen etujen turvaavuus ja liikennevahinkoriski. Lainkohdassa käsitelty kohtuullisuus ei Fivan mukaan tarkoita yleiskielen mukaista asiakaskohtaista kohtuullisuutta, vaan tarkastelu kohdistuu vakuutusmatemaattisiin perusteisiin vakuutuskantaan.

Yhteenvedon mukaan Fiva toteaa, että vakuutuskannan tasolla vähimmäismaksu on yleisellä tasolla perusteltu keino hinnoitella vakuutusmaksuja liikennekäytöstä poistamisen ja ottamisen tuoman epävarman vaihtelun tasaamiseksi maksun kattaman riskin suhteen. Finanssivalvonnan arvion mukaan 100 euron maksu suhteessa kyseisen ajoneuvolajin myynti- ja ylläpitokuluihin voi vaikuttaa lausunnon salassa pidettävästä osiosta ilmenevin syin ääritilanteissa ylimitoitettuna.

Pohjola on kuitenkin ilmoittanut tekevänsä asiassa saatujen havaintojen johdosta täsmennyksiä maksuperusteeseen. Kun yhtiö ryhtynyt asiassa toimenpiteisiin, Finanssivalvonnalla ei tältä osin ole enempää lausuttavaa asiassa.

3.3 Asian arviointi

Oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaiset ja muut, niiden hoitaessa julkista tehtävää, noudattavat lakia ja täyttävät muutoinkin velvollisuutensa. Oikeusasiamies ei voi kuitenkaan muuttaa tai kumota niiden antamia päätöksiä eikä muutoinkaan puuttua niiden harkintavaltansa nojalla tekemiin ratkaisuihin, elleivät ne ylitä harkintavaltansa tai käytä sitä väärin.

Liikennevakuutuslain 20 §:n 1 momentin mukaan vakuutusyhtiöllä on oltava vakuutusmaksujen laskuperusteet (maksuperusteet), joista ilmenee, miten vakuutusmaksut määrätään. Maksuperusteita on sovellettava yhdenmukaisesti kaikkiin vakuutuksenottajiin.

Lain 20 §:n 2 momentin mukaan maksuperusteet on laadittava siten, että vakuutusmaksut ovat kohtuullisessa suhteessa vakuutuksista aiheutuvien, odotettavissa olevien kustannusten pääoma-arvoon. Vakuutusmaksun määrittämisessä on otettava huomioon vahinkoa kärsineiden ja vakuutettujen etujen turvaavuus ja liikennevahinkoriski.

Sanottu säännös jättää vakuutusyhtiöille harkintavaltaa vakuutusmaksujen määräytymiseen. Vakuutusmaksujen määräytymisen perusteet yhtiöissä kuuluvat kuitenkin vakuutusyhtiöiden liikesalaisuuden piiriin, kuten Fivakin on launnonossaan todennut, joten en pysty arvioimaan Pohjolan maksuperusteiden määräytymistä tässä ratkaisussani enempää.

Kyse on näiltä osin kuitenkin kohtuullisuusarvioinnista ja Fivankin näkemyksen mukaan vain ääritilanteissa minimimaksu voi vaikuttaa ylimitoitetulta. Pohjola on lisäksi ilmoittanut tekevänsä Fivan havaintojen perusteella täsmennyksiä maksuperusteisiinsa. Edellä kerrotun perusteella katsonkin, ettei asiassa ole näiltä osin ilmennyt sellaista lainvastaista menettelyä, joka antaisi minulle laillisuusvalvojana aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Vakuutusyhtiöiden on kuitenkin informoitava asiakkaitaan riittävästi vakuutusmaksuista siten kuin liikennevakuutuslaki ja siinä viitattu vakuutuslainsäädäntö edellyttävät. Asiakkaille on annettava riittävät tiedot vakuutukseen kohdistuvista maksuista erilaisissa tilanteissa. Asiakkaiden informointivelvollisuus on tärkeää, jotta asiakkaat pystyvät jo vakuutusta hankkiessaan arvioimaan ja vertailemaan eri vakuutusyhtiöiden tarjoamia vakuutuksia ja niistä kertyviä maksuja.

Saamani selvityksen perusteella Pohjola on laiminlyönyt informoida kantelijaa vakuutuksen vähimmäismaksusta vakuutusta otettaessa siten kuin vakuutuslainsäädäntö 5 §:n 1 momentissa edellytetään. Siitä ei ole kerrottu kantelijalle myöskään myöhemmin tämän soittaessa yhtiöön. Saamani selvityksen mukaan myös yhtiön verkkosivuilta vähimmäismaksusta annettu informaatio on jättänyt sijaa erilaisille tulkinnolle.

Yhtiö on selvityksessään myöntänyt puutteet kantelijan informoinnissa. Tämän vuoksi se on hyvittänyt kantelijalle tältä perimänsä vähimmäisvakuutusmaksun. Lisäksi se on ilmoittanut käyvänsä asian läpi asiakaspalvelunsa kanssa ja selkeyttävänsä asiakasmateriaaliaan.

Käsitykseni mukaan nämä toimenpiteet ovat tarpeen. Asiakasmateriaalin selkeyttämisessä yhtiön tulee kiinnittää huomiota erityisesti Fivan lausunnossaan esittämiin näkökohtiin.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen laissa säädetyn informaatiovelvollisuuden laiminlyönnistä Pohjola Vakuutus Oy:n tietoon.

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

Asia ei anna minulle aihetta muihin toimenpiteisiin.