

4.2.2021

EOAK/5556/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

ANSIONALENEMAKORVAUS-/TYÖKYVYTTÖMYYSSELÄKEASIAN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan If vahinkovakuutus Oyj:n (If Oyj) menettelyä liikennevakuutuslain mukaista työkyvyttömyyseläkettä koskevassa asiassaan. Kantelija kertoi hakeneensa yhtiöltä 100 %:n työkyvyn aleneman mukaista eläkettä jo syksyllä 2019. If Oyj ei ole kuitenkaan hänen mukaansa antanut asiaan päätöstä eikä ilmeisesti pyytänyt siihen myöskään liikennevahinkolautakunnan lausuntoa, vaikka oli jo helmikuussa 2020 ilmoittanut niin tekevänsä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta If Oyj antoi oheisen 25.11.2020 päivätyn selvityksen.

3 RATKAISU

3.1 Sovellettavat lainkohdat

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Hallintolain, jota sovelletaan myös lakisääteisten pakollisten liikennevakuutusasioiden käsittelyyn, 23 § puolestaan velvoittaa viranomaista käsittelemään asian ilman aiheetonta viivytystä.

Liikennevakuutuslaissa on lisäksi säädetty nimenomaisista määräajoista korvauksen suorittamiseen. Lain 62 §:n mukaan vakuutusyhtiön on aloitettava korvausasian selvittäminen viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa vireilletulosta. Edelleen yhtiön on suoritettava korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut vakuutussovimuslain 69 §:ssä tarkoitetut asiakirjat ja tiedot ja muun riittävän selvityksen. Jos korvauksen määrä ei ole riidaton, vakuutusyhtiö on kuitenkin velvollinen suorittamaan 2 momentissa mainitussa ajassa korvauksen riidattoman osan.

Lain 67 §:n mukaan vakuutusyhtiön on maksettava viivästynyt korvaus viivästysajalta korotettuna (viivästyskorotus), jos henkilövahingosta suoritettava korvaus viivästyy.

3.2 If Oyj:n menettelyn arviointi

Saamani selvityksen mukaan kantelijaa koskeva B-lausunto työkyvyttömyydestä toistaiseksi oli saapunut If Oyj:lle 27.8.2019. Asian selvittämisen yhtiö näyttäisi kuitenkin aloittaneen vasta kantelijan työkyvyttömyyseläkehakemuksen saapumisen (9.12.2019) jälkeen. Hakemuksen lähettämistä on kantelun mukaan edeltänyt kantelijan joulukuun alussa yhtiölle tekemä tiedustelu työkyvyttömyyseläkeasiansa käsitteilytilanteesta.

Yhtiö on kuitenkin maininnut selvityksessään myös kantelijalle 5.8.2019 antamastaan korvauspäätöksestä, jolla se oli evännyt ansiomenetykskorvauksen kahdelta työkyvyttömyysjaksolta. Selvityksen mukaan tuo korvausasia oli tullut yhtiössä vireille toukokuussa 2019 yhtiöön saapuneella lääkärintodistuksella.

Liikennevakuutuslakia koskevan hallituksen esityksen (HE 215/2015 vp) mukaan korvausasia voi tulla vireille vakuutusnottajan tai vahinkoa kärsineen tekemällä vahinkoilmoituksella tai esimerkiksi sairaanhoidon yksikön lähettämällä ilmoituksella hoidon aloittamisesta. Käsitteilyni mukaan liikennevakuutuslain mukaisen työkyvyttömyyseläkeasian voi saada vireille joko yhtiölle toimitetulla hakemuksella tai lääkärinlausunnolla. Saamani selvityksen mukaan kantelijan nyt kantelun kohteena oleva työkyvyttömyyseläkeasia on tullut vireille jo lääkärinlausunnon toimittamisella eli siis elokuun lopussa 2019. If Oyj on nimittäin 11.11.2020 antamassaan korvauspäätöksessä todennut korvausvaatimuksen kohdalla, että ”Olemme saaneet lääkärinlausunnon, jossa sinulle on kirjoitettu sairauslomaa 22.8.2019 alkaen.”

Yhtiö on kuitenkin saamani selvityksen perusteella aloittanut asian selvittämisen vasta 16.12.2019 eli lähes neljän kuukauden kuluttua B-lääkärinlausunnon vastaanottamisesta, kun se oli siirtänyt asian asiantuntijalääkäriensä käsiteltäväksi. Katsonkin, että asian selvittämisen aloittaminen yhtiössä ei ole tapahtunut liikennevakuutuslaissa säädetyin tavoin viivytyksettä.

Yhtiön asiantuntijalääkäri antoi asiaan arvionsa sen sijaan viivytyksettä jo 19.12.2019. Tämän jälkeen asiaa käsitteli yhtiössä sen korvausosasto helmikuun 2020 alussa. Pidän tätä noin 1,5 kuukauden käsitteilyviivettä elokuussa saapuneen asian käsittelyssä pitkänä. Yhtiö ei ole esittänyt myöskään perusteita sille, miksi korvausosasto otti asian käsittelyyn vasta tuolloin.

Korvausosasto katsoi kantelijan olevan oikeutettu 100 %:n työkyvyn aleneman mukaiseen työkyvyttömyyseläkkeeseen. Yhtiö ryhtyi tämän jälkeen hankkimaan asiaan kantelijan työnantajalta palkka-arviota vuoden 2019 veronalaisista ansioista vuosityöansion määrittelyä varten.

Sanotun arvion saaminen osoittautui kuitenkin vaikeaksi. Yhtiö pyysi sitä ensimmäisen kerran 10.2.2020 ja sai sen 19.2.2020. Ennen kuin yhtiö oli kuitenkaan edennyt asiassa, työnantaja oli lähettänyt 7.5.2020 uuden palkkatiedon viestissä, jonka liitetiedosto ei ollut kuitenkaan

avautunut. Yhtiö pyysi 25.5.2020 uutta viestiä, mutta myöskään 17.6.2020 saapunut liitetiedosto ei ollut avautunut.

Tämän jälkeen yhtiö pyysi tietoja jälleen 13.8.2020, mutta työnantajalta samana päivänä saapunut liitetiedosto ei edelleenkään avautunut. Tästä tasan kahden kuukauden päästä yhtiö pyysi vielä kertaalleen tietoja ja sai lopulta 14.10.2020 pyytämänsä tiedot.

Yhtiö on tosin informoinut kantelijan työnantajaa vaikeuksistaan saada avattua sen lähettämään tiedostoa. Mutta käsitykseni mukaan yhtiön voidaan siitä huolimatta katsoa laiminlyöneen velvollisuuttaan selvittää asiaa aktiivisesti. Palkkatietojen saaminen kesti kokonaisuudessaan peräti kahdeksan kuukautta, mitä pidän jo itsessään kohtuuttoman pitkänä aikana.

Käsitykseni yhtiön menettelyä arvioitaessa tulee ottaa huomioon, että kantelijan ansionmenetykskorvaus-/työkyvyttömyyseläkeasia oli siis tullut vireille jo elokuun lopussa 2019. Se oli näin ollut vireillä jo lähes puoli vuotta siinä vaiheessa, kun yhtiön korvausosasto aloitti palkkatietojen hankkimisen. Katson, että asian käsittelyssä jo kulunut aika huomioon ottaen, yhtiön olisi tullut ottaa asia jo tuolloin erityiskäsittelyyn ja varmistaa, että asian käsittelyyn ei tulisi enää aiheetonta viivästystä. Näin se ei kuitenkaan tehnyt, vaan päinvastoin palkkatietoja koskevan liitetiedostoon liittyvä tekninen ongelma viivästytti asian ratkaisua vielä huomattavan paljon. Katson, että sanotun teknisen ongelman aiheuttama viivästymä olisi ollut helposti vältettävissä tarvittaessa soittamalla työnantajalle. Tämä olisi kuitenkin edellyttänyt sitä, että yhtiö olisi kiinnittänyt kantelijan asiaan ja sen jo vaatimaan käsittelyaikaan riittävästi huomiota keväällä 2020. Nyt näin ei ollut tapahtunut, vaan yhtiö tyytyi lähettämään työnantajalle aina vain uusia pyyntöjä, joiden välinen aika oli jopa kaksi kuukautta.

Saamani selvityksen perusteella katson siis, että yhtiö laiminlöi ensinkin aloittaa kantelijan korvausasian käsittelyn viivytyksettä. Edelleen se laiminlöi hankkia siihen tarvittavan selvityksen viivytyksettä. Vaikuttaa siltä, että kantelijan asian hallinta yhtiössä oli pahoin epäonnistunut. Tämän seurauksena se antoi ansionalenemasta kantelijalle korvauspäätöksen vasta 11.11.2020 eli yli 14 kuukauden kuluttua siitä, kun kantelija oli toimittanut yhtiölle B-lääkärintlausunnon työkyvyttömyydestään. Samana päivänä yhtiö lähetti asian myös liikennevahinkolautakunnalle lausuntoa varten. Myös tämä toimenpide viivästyi korvausasian käsittelyn edellä mainitun viivästymisen vuoksi aiheettomasti; yhtiö oli kuitenkin jo helmikuussa ilmoittanut kantelijalle lähettävänsä lautakunnalle lausuntopyynnön.

Yhtiö on vedonnut selvityksessään työruuhkaansa selvittämättä kuitenkaan asiaa esimerkiksi numerotiedoin enempää. Käsitykseni mukaan edellä selostettua asian huonoa hallintaa ja pitkää käsittelyaikaa ei voi kuitenkaan pätevästi perustella käsittelyruuhkalla. Korvausasia on ollut yhtiössä useita kertoja esillä esimerkiksi palkkatietopyyntöjen yhteydessä ja yhtiöllä olisi ollut tuolloin mahdollisuus kiinnittää huomiota asian käsittelyaikaan ja pyrkiä toimimaan siten, ettei käsittely olisi pitkittynyt nyt tapahtuneella tavalla.

Yhtiö on ilmoittanut maksavansa kantelijalle lain mukaisen viivästyskorotuksen sen jälkeen, kun kantelija on toimittanut sille asiaan tarvittavan verokortin.

Käsitykseni mukaan If Oyj:n tulee kiinnittää vakavaa huomiota liikenevakuutusasioiden korvauskäsittelyn eri vaiheisiin ja lähettämiensä selvityspyyntöjen toteutumisen seurantaan, jotta korvausasioiden käsittely ja ratkaisujen antaminen ei pääsisi viivästymään aiheettomasti nyt tapahtuneen kaltaisesti. Yhtiön tulee varmistua siitä, että se pystyy käsittelemään ja ratkaisemaan korvausasiat laissa säädettyjen määräaikojen puitteissa ja näin turvaamaan vakuutettujen viime kädessä perustuslaissa turvatun oikeuden saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan If vahinkovakuutus Oyj:lle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.2 selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

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