



ASIA **Vakuutusyhtiö ei antanut päätöstä korvausasiassa**

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan 14.3.2018 päivätyssä kirjoituksessa arvostellut LähiTapiola Savo-Karjala Keskinäinen Vakuutusyhtiön menettelyä. Kantelijan mukaan hänen liikennevahinkoasiansa ei ole otettu uuteen käsittelyyn eikä siitä ole annettu uutta päätöstä kantelijan toimittaman uuden selvityksen johdosta.

SELVITYS

LähiTapiola Savo-Karjala Keskinäinen Vakuutusyhtiön (jäljempänä LähiTapiola) korvauspalvelujen lakimies on antanut 26.7.2018 päivätyksen selvityksen.

Jäljennös selvityksestä lähetetään oheisena kantelijalle tiedoksi.

Selvityksen mukaan kantelija oli osallisena liikennevahingossa 14.8.1996, ja LähiTapiola vastasi liikennevahingon seurauksista liikennevakuutuslain mukaisesti. Kantelijan työkyvyttömyysasiaa oli aiemmin käsitelty yleisessä tuomioistuimessa. Itä-Suomen hovioikeus oli 21.4.2009 antanut tuomion, jonka mukaan kantelijan työkyvyttömyys tuli korvata 60 prosentin korvausasteella. Vakuutusyhtiö (tuolloin Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola) oli 5.6.2009 antanut kantelijalle päätöksen liikennevakuutuslain nojalla myönnettävästä työkyvyttömyyseläkkeestä. Työkyvyttömyyseläke oli myönnetty lainvoimaisen tuomion mukaisesti 60 prosentin korvausasteella. Vuosiansioksi yhtiö oli määritellyt 15 490 euroa vahinkovuoden 1996 tasossa. Vuosiansioasiaa ei ollut käsitelty aikanaan käräjäoikeudessa.

Kantelija oli 11.12.2017 tehnyt LähiTapiolaan korvaustiedustelun/oikaisuvaatimuksen, jossa hän katsoi, että eläkettä olisi tullut alun perin maksaa yhtiön määrittelemää suuremmalla vuosiansiolla. Lisäksi hän kertoi perineensä veljensä kanssa metsätilan. Tämän metsätilan periminen oli aiheuttanut kantelijalle lisäansioiden menetystä. LähiTapiola oli 12.1.2018 antamallaan korvausilmoituksella ilman valitusosoitusta kertonut kantelijalle, ettei eläkkeen määrää tai perusteita tulla käsittelemään uudelleen.

Kantelija oli pyytänyt asiassa liikennevahinkolautakunnan ratkaisusuositusta. LähiTapiola oli toistanut aiemman kantansa sillä tarkennuksella, että koska kantelija ei ollut vuoden 2009 eläkepäätökseen hakenut muutosta valitusaikana, ei vuosiansioasiana (eläkkeen määrää) tule käsitellä liikennevahinkolautakunnassa kantelijan valituksen johdosta. Liikennevahinkolautakunta oli antanut asiassa ns. menettelytapalausannon. Lautakunta oli katsonut, ettei se voi ottaa asiaa tutkittavakseen, koska lausuntopyyntöä liikennevahinkolautakuntaan ei ollut tehty määräajassa päätöksen antamisesta.

Kantelija oli ottanut yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan (FINE). FINE oli kantelijalle 13.3.2018 lähettämässään sähköpostiviestissä neuvonut häntä olemaan vielä yhteydessä LähiTapiolaan ja pyytämään uutta käsittelyä. Sähköpostiviestissä viitataan Liikenne- ja autovakuutuksen korvauskäsittelyn yleisohjeisiin, joissa ohjeistetaan liikennevakuutusyhtiöitä siitä, milloin asia tulee päätöksen antamisen jälkeen ottaa uuteen käsittelyyn. FINE on todennut sähköpostiviestissään, että metsätilan hoitoa koskeva asia ”voisi olla sellainen uusi asia, jonka perusteella asia tulisi ottaa käsittelyyn”. Kantelija oli toimittanut FINEn sähköpostiviestin LähiTapiolaan tiedoksi. Vahinkokäsittelyssä kyseistä sähköpostiviestiä ei kuitenkaan ollut asianmukaisesti huomioitu. Kantelijalle ei ollut edelleenkään annettu asiassa korvauspäätöstä, mutta ei toisaalta ollut myöskään annettu selvitystä siitä, miksi metsätilan hoitoa koskevaa asiaa ei pidetä sellaisena uutena asiana, jonka perusteella asia tulisi ottaa uuteen käsittelyyn.

RATKAISU

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 3 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri käsittelee hänelle osoitettuja kirjallisia kanteluja ja viranomaisten ilmoituksia. Lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Liikennevakuutuslain (460/2016) 5 luvussa säädetään korvausmenettelystä. Lain 62 §:n 1 momentin mukaan vakuutusyhtiön on aloitettava korvausasian selvittäminen viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa vireilletulosta. Pykälän 2 momentin mukaan vakuutusyhtiön 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. Pykälän 3 momentin mukaan jos korvauksen määrä ei ole riidaton, vakuutusyhtiö on kuitenkin velvollinen suorittamaan 2 momentissa mainitussa ajassa korvauksen riidattoman osan. Pykälän 4 momentin mukaan jos vastuu korvauksesta on epäselvä tai jos korvauksen suuruutta ei ole voitu kokonaan määrittellä, vakuutusyhtiön on 2 momentissa säädetyn estämättä kolmen kuukauden kuluessa siitä päivästä, jona vahinkoa kärsinyt on esittänyt vaatimuksensa, annettava siihen perusteltu vastaus.

Liikennevakuutuslain 63 §:n mukaan vakuutusyhtiön on annettava päätöksensä tiedoksi lähettämällä se vastaanottajalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen. Vakuutusyhtiön päätöksen perustelemiseen sovelletaan, mitä hallintolain (434/2003) 45 §:ssä säädetään. Jos henkilövahinkoa koskevan korvauksen alentamista tai epäämistä koskeva päätös perustuu keskeisiltä osin lääketieteellisiin seikkoihin, päätöksen perustelujen tulee sisältää arviointiin pääasiallisesti vaikuttaneet seikat ja näiden seikkojen pohjalta tehdyt johtopäätökset.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Liikennevakuutuslain korvausmenettelyä koskevassa 5 luvussa ei ole säännöksiä korvausasian uudelleen käsittelystä tai lainvoimaisen päätöksen oikaisusta.

Liikennevakuutuskeskuksen 25.11.2016 päivätyissä Liikenne- ja autovakuutuksen korvauskäsittelyn yleisohjeissa kohdassa 2.6.3 (korvausasian uudelleen käsittely) kuitenkin todetaan seuraavaa: ”Jos vahinkoa kärsinyt toimittaa korvauspäätöksen antamisen jälkeen asiasta uutta selvitystä, on asia otettava yhtiössä uuteen käsittelyyn. Uutta korvauspäätöstä ei kuitenkaan tarvitse antaa, jos lisäselvityksestä ei ilmene sellaista uutta asiaan vaikuttavaa, joka voisi aiheuttaa muutoksen yhtiön aiempaan korvausratkaisuun.”

Oikeudesta pyytää liikennevahinkolautakunnan lausunto säädetään liikennevakuutuslain 69 §:ssä. Sen 1 momentin mukaan vahinkoa kärsineellä, vakuutuksenottajalla ja muulla korvaukseen oikeutetulla on korvausasiassa oikeus pyytää liikennevahinkolautakunnalta lausuntoa vuoden kuluessa vakuutusyhtiön päätöksen antamisesta.

Liikennevakuutuksen toimeenpano on vakiintuneesti katsottu julkiseksi hallintotehtäväksi, jossa tulee noudattaa hyvän hallinnon vaatimuksia. Tämän vuoksi liikennevakuutusyhtiöiden toimintaan sovelletaan hallintolain säännöksiä, jollei liikennevakuutuslainsäädännössä ole toisin säädetty. Hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasioissa noudatettavista menettelytavoista.

Liikennevakuutuslain esitöissä (HE 123/2015 vp) todetaan liikennevakuutuslain suhteesta hallinnon yleislakeihin muun muassa seuraavaa: ”Liikennevakuutuksen toimeenpano katsotaan julkiseksi hallintotehtäväksi. Vakuutusyhtiöiden ja Liikennevakuutuskeskuksen toimintaan sovelletaan siten hallintolain säännöksiä, jollei liikennevakuutusta koskevassa lainsäädännössä toisin säädetä. Koska liikennevahinkoa koskeva yksittäinen korvausasia on yksityisoikeudellinen vahingonkorvausasia, johon sovelletaan vahingonkorvauslakia ja johon haetaan muutosta yleisessä tuomioistuimessa, se poikkeaa tyypillisten hallintoasioiden käsittelystä. Esimerkiksi hallintopäätöksen oikaisua koskevat säännökset eivät sovellu liikennevakuutuslain perusteella tehtyihin päätöksiin. Liikennevakuutuksesta on perusteltua säätää tietyiltä osin hallintolaista poiketen tai hallintolakia täydentäen. Hallintolaista poikkeavia tai sitä täydentäviä säännöksiä kuvataan yksityiskohtaisten perustelujen korvausmenettelyä koskevassa osassa. Tällaisia ovat muun muassa säännökset päätöksen perustelemisesta henkilövahinkoasioissa, korvausasian viireille tulosta, korvausasian käsittelyn aloittamisesta sekä päätösten tiedoksiantotavasta.”

Hallintolain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun, sekä mainittava sovelletut säännökset.

Arviointia

Asiakirjoista ilmenee, että LähiTapiola oli vastannut kantelijan 11.12.2017 tekemään korvausvaatimukseen 12.1.2018 päivätyllä ilmoituksella. Ilmoituksessa oli todettu, että korvausasiaa ei käsitellä uudelleen, koska 5.6.2009 annetun eläkepäätöksen perusteena oleva hovioikeuden tuomio on lainvoimainen.

LähiTapiola on viitannut selvityksessään kantelijan työkyvyttömyyseläkkeen perusteena olevasta vuosiansiosta 5.6.2009 antamaansa päätökseen. Päätöksen mukaan eläkkeen määrä laskeetaan vahinkovuoden tasossa ja korotetaan vuosittain työeläkeindekseillä maksuvuosien tasoon. Kantelija on katsonut nyt yli 8 vuotta eläkepäätöksen antamisen jälkeen ja yli 20 vuotta liikennevahingon jälkeen, että hänen ansiokkehityksensä olisi alun perin pitänyt arvioida toisin ja että

hänen ansionsa olisivat ilman liikennevahinkoa kehittyneet vuosittaisia indeksikorotuksia enemmän.

LähiTapiola on katsonut selvityksessään edelleen, että kantelija ei ollut korvaushakemuksessaan tai kantelussaan esittänyt mitään sellaista asiaan vaikuttavaa uutta selvitystä, joka antaisi aiheen muuttaa yhtiön aiemmin 5.6.2009 antamaa eläkepäätöstä vuosiansion osalta. Kantelijan eläkeasiaa ei tule enää ottaa uuteen käsittelyyn, eikä uutta eläkepäätöstä vuosiansiosta tai korvausasteesta ole syytä antaa.

Asiakirjoista ilmenee, että kantelijalle oli annettu 26.7.2018 apulaisoikeuskanslerin selvityspyynnön saavuttua yhtiöön uusi korvausilmoitus vuosiansioasiasta.

LähiTapiolan selvityksen mukaan yhtiö pyrkii jatkossa perustelemaan asian ymmärrettävästi ja hallintolain 45 §:n mukaisesti, jos yhtiölle esitetään sellaisia vaatimuksia, joista on jo päätös annettu ja joissa yhtiö katsoo, ettei asiassa ole esitetty sellaisia uusia asiaan vaikuttavia seikkoja, jotka edellyttäisivät uutta valituskelpoista päätöstä.

Kantelija oli 11.12.2017 hakenut korvausta veljensä kanssa perimänsä metsätilan metsänhoidollisista toimenpiteistä aiheutuneista kustannuksista ja lisäansion menetyksestä. Selvityksen mukaan LähiTapiola on katsonut menelleensä virheellisesti siinä, ettei se ollut antanut metsätilan hoitoa koskevasta asiasta päätöstä liikennevakuutuslain 62 §:n 2 momentin mukaisessa määräajassa ja 63 §:n mukaisesti. Päätös olisi tullut antaa viimeistään siinä vaiheessa, kun kantelija oli toimittanut FINEn kanssa käymänsä sähköpostikirjeenvaihdon LähiTapiolaan. Jos yhtiö olisi edelleen katsonut, että päätöksen antamiselle ei ole aiheutta, olisi kantelijalle joka tapauksessa tullut perustella tarkemmin sitä, miksi yhtiö oli tällaiseen lopputulokseen tullut. Selvityksen mukaan kantelijan korvausasian käsittelyssä oli ollut edellä kerrotulla tavalla puutteita ja LähiTapiola kiinnittää jatkossa tarkempaa huomiota liikennevakuutus- ja hallintolain korvauskäsittelyä koskeviin vaatimuksiin.

LähiTapiola oli antanut kantelijalle metsätilan hoitoa koskevassa asiassa päätöksen 26.7.2018 apulaisoikeuskanslerin selvityspyynnön saavuttua yhtiöön. Päätöksen mukaan vuonna 2015 perityn metsätilan hoidosta aiheutuneet kulut tai ropsi- ja polttopuista mahdollisesti saamatta jäänyt ansiotulo eivät ole korvausvastuun aiheuttavassa syy-yhteydessä vuonna 1996 sattuneeseen liikennevahinkoon ja siinä saatuihin vammoihin. Vaadittuja korvauksia ei tästä syystä makseta liikennevakuutuksesta. Kantelija oli pyytänyt päätöksestä liikennevahinkolautakunnan lausuntoa, jonka liikennevahinkolautakunta oli antanut 5.2.2019.

Totean, että kantelijan 11.12.2017 tekemän korvausvaatimuksen johdosta kantelijalle annettussa vastauksessa olisi tullut ilmoittaa korvausasian uudelleen käsittelyä koskevat edellytykset ja perustella ratkaisu olla ottamatta asiaa uudelleen käsittelyyn hallintolain mukaisesti.

Päätösten asianmukainen perusteleminen hallintolaissa edellytetyllä tavalla on asianosaisen oikeusturvan ja myös viranomaistoimintaa tai julkista tehtävää hoitavaa kohtaan tunnetun luottamuksen kannalta olennaista. Asianosaisen oikeusturva edellyttää, että hän saa tietoonsa, mitkä seikat ja selvitykset ovat johtaneet ja vaikuttaneet häntä koskevaan ratkaisuun.

Kantelija oli 11.12.2017 tekemässään korvausvaatimuksessa esittänyt uutena selvityksenä perimänsä metsätilaa koskevia seikkoja. Asiaa ei kuitenkaan ollut otettu uuteen käsittelyyn, eikä kantelijalle ollut annettu uutta korvauspäätöstä. Kantelija oli toimittanut vakuutusyhtiöön FINEn kannanoton asiaan, mutta asia oli otettu käsittelyyn ja korvauspäätös annettu vasta kantelijan kanneltua asiasta oikeuskanslerille. Muutoksenhakukelpoisen päätöksen saaminen on tär-

keää korvauksen hakijan oikeusturvan kannalta, koska päätöksen perusteella hakija voi pyytää lausuntoa liikennevahinkolautakunnalta tai saattaa asian käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän LähiTapiola Savo-Karjala Keskinäinen Vakuutusyhtiön huomiota korvauspäätöksen antamiseen liikennevakuutuslain mukaisesti sekä korvauksenhakijalle annettavien ilmoitusten ja päätösten perustelemiseen hallintolain mukaisesti.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni LähiTapiola Savo-Karjala Keskinäinen Vakuutusyhtiölle.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi