

Kurttiila Emma

LIIKENNEVAHINKOJEN KÄSITTELY HALLINTOLAIN NÄKÖKULMASTA

Miten hallintolaki vaikuttaa liikennevahinkokäsittelijän työhön?

LIIKENNEVAHINKOJEN KÄSITTELY HALLINTOLAIN NÄKÖKULMASTA

Miten hallintolaki vaikuttaa liikennevahinkokäsittelijän työhön?

Kurtti Emma
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, oikeus ja hallinto

Tekijä(t): Emma Kurttila

Opinnäytetyön nimi: Liikennevahinkojen käsittely hallintolain näkökulmasta

Työn ohjaaja: Suvi Röytiö

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 43

Opinnäytetyöni aiheena on selvittää hallintolain vaikutusta liikennevahinkokäsittelijän joka päiväisessä työssä. Työni tarkoituksena on selvittää liikennevahinkokäsittelijän hallintolaista johtuvia velvollisuuksia ja koota nämä yhdeksi esitykseksi. Tavoitteenani oli laatia selkeä opas muotoinen apuväline uusien liikennevahinkokäsittelijöiden perehdyttämistä helpottamaan.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni käytin lainoppia sekä laadullista tutkimusta. Keskeisimpiä työni lähteitä ovat laeista hallintolaki sekä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Kirjallisuuden osalta tärkeimpinä lähteinä toimivat Olli Mäenpään Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, Heikki Kullan Hallintomenettelyn perusteet sekä Seppo Eskurin, Janne Jumppasen, Asko Nion ja Kyösti Vihermaan Liikennevakuutus.

Julkisuus- sekä hallintolakia sovelletaan liikennevakuutusyhtiössä heidän hoitaessaan julkista tehtävää. Julkisen tehtävän hoitamiseksi katsotaan liikennevahinkojen käsittely sekä korvaustoiminta. Liikennevakuutusyhtiöiden tulee noudattaa liikennevahinkokäsittelyssä hyvän hallinnon perusteita, koska julkisen vallan käytön tulee perustua tarkoin lakiin.

Liikennevahinkokäsittelijän tulee ottaa huomioon hyvän hallinnon perusteet liikennevahinkokäsittelyn jokaisessa vaiheessa. Hyvän hallinnon perusteet tulee ottaa huomioon selvityksiä hankittaessa, asianosaisia kuullessa sekä korvauspäätöstä tehdessä.

Korvauksenhakijan tulee myös noudattaa hallintolain mukaisia säännöksiä esimerkiksi eri aikarajojen suhteen. Korvauksenhakijan tulee asiaa vireille pannessaan antaa liikennevakuutusyhtiölle heidän pyytämänsä tiedot liikennevahingosta sekä edesauttaa liikennevahingon selvittämistä.

Hallintolaki säättää liikennevahinkokäsittelijän työtä vahingon vireille panosta korvauspäätöksen tekemiseen asti. Opinnäytetyöni käsittelee näitä hallintolain vaatimuksia.

Asiasanat: Hallintolaki, Julkisuuslaki, liikennevahinko, liikennevahinkokäsittely, liikennevakuutus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Law and Administration

Author(s): Emma Kurttila

Title of thesis: How Administrative law affects to person who makes claim decisions of traffic accidents

Supervisor(s): Suvi Röntti

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017 Number of pages: 43

The aim of my thesis was how Administrative law affects to person who makes claim decisions of traffic accidents and what kind of responsibilities they have. My purpose was clarifying guide book so Traffic insurance companies can use it when they are mentoring new employees.

The research methods applied are qualitative research and jurisprudence. The main sources were Administrative Law and Act on the Openness of Government Activities. The most important books are by Seppo Eskuri, Janne Jumppanen, Asko Nio & Kyösti Vihermaa, Olli Mäenpää and Heikki Kulla.

Insurance companies need to lead rules of Administrative Law and Act on the Openness of Government Activities when they are handling public tasks. Handling traffic accidents is considered as a public task.

Person who makes claim decisions have to take care that they are following the rules of good administration. They have to lead those rules when they are asking statements about traffic accidents, hearing different parties of accident and making claim decisions.

Person who has been in traffic accident need to lead the rules of good administration for example with deadlines. They also have to help and give information needed to clarify decision making.

Administrative Law gives guidelines from claim report to claim decision. Traffic insurance companies has to follow those rules when they are handling traffic claims and making claim decisions.

Keywords: Administrative Law, Act on the Openness of Government Activities, traffic accident, claim handling, traffic insurance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	JULKINEN VALTA	8
2.1	Viranomaisen julkinen valta	8
2.2	Liikennevakuutuksen lakisääteisyys	9
2.3	Liikennevakuutusyhtiön itsenäinen päätösvalta.....	10
3	LIIKENNEVAHINGON KÄSITTELY	11
3.1	Liikennevahinko	11
3.2	Hallintolaki liikennevahinkokäsittelyssä	11
3.3	Korvauskäsittelyn perusteita	12
3.4	Liikennevakuutuslain soveltaminen	14
3.5	Tuottamus	14
4	ASIAN VIREILLETULO JA SELVITTÄMINEN	16
4.1	Vireilletulo	16
4.2	Asian selvittäminen sekä asian ratkaisemiseksi vaadittavat selvitykset	17
4.3	Käsittelyn kulku	19
4.4	Asianosaisen kuuleminen	21
4.5	Salassapitovelvollisuus sekä valtuuttaminen	22
4.6	Avustaja & Valtakirja	24
5	KORVAUSPÄÄTÖS	26
5.1	Kirjallinen korvauspäätös	26
5.2	Päätöksen perusteleminen	28
6	MUUTOKSENHAKU	30
6.1	Virheellisen päätöksen korjaaminen	30
6.2	Muutoksenhaun ohjaus.....	31
6.3	Liikennevahinkolautakunta	32
6.4	Muutoksenhaku liikennevahinkolautakunnasta	33
6.5	Vahingon käsittely tuomioistuimessa	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
8	POHDINTA.....	39
	LÄHTEET	42

1 JOHDANTO

Liikennevakuutusyhtiöiden tulee noudattaa hallintolakia sekä julkisuuslakia liikennevahinkojen käsittelyssä. Julkisuuslakia sovelletaan liikennevakuutusyhtiöihin niiden hoitaessa julkista tehtävää. Julkiseksi tehtäväksi luetaan liikennevahinkojen käsittely ja korvaustoiminta. (HE 123/2015 vp, 8.) Lisäksi liikennevahinkokäsittelijän tulee osata soveltaa tieliikennelakia sekä liikennevakuutuslakia päivittäisessä työssään.

Opinnäytetyö käsittelee hallintolakia liikennevahinkokäsittelijän näkökulmasta. Opinnäytetyö on kirjoitettu opasmuotoon, jotta sitä voidaan käyttää esimerkiksi uuden liikennevahinkokäsittelijän perehdyttämisessä.

Opinnäytetyö tulee vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitkä ovat hallintolain tärkeimmät pykälät liikennevahinkokäsittelyssä?
2. Miten hallintolaki ja sen tulkinta näkyvät liikennevahinkokäsittelijän päivittäisessä työssä?

Työn aihe valikoitui tekijän oman kiinnostuksen mukaan. Tekijä on työskennellyt vakuutusosalalla erilaisissa tehtävissä, viimeisimpänä kuitenkin liikennevahinkokäsittelijänä. Lopullinen aihe valikoitui tekijän huomattua, että kyseiselle oppaalle voisi olla hyvin käyttöä uusien liikennevahinkokäsittelijöiden perehdyttämisessä.

Opinnäytetyö on jäsennelty niin, että aluksi käydään läpi mitä on julkinen valta, miksi liikennevakuutus on lakisääteinen, mitä tarkoittaa liikennevakuutusyhtiön itsenäinen päätösvalta sekä miten salassapitovelvollisuus vaikuttaa liikennevahinkokäsittelijän työhön.

Työn toisessa osassa käydään läpi hallintolakia liikennevahinkokäsittelyssä, mitkä ovat korvauskäsittelyn peruselementit, mitä tarkoittaa liikennevahinko, miten liikennevakuutuslakia sovelletaan, mitä tarkoittaa tuottamus sekä kuinka liikennevahingossa osallisena ollut henkilö voi valtuuttaa ulkopuoleisen henkilön hoitamaan vahinkoasiaansa.

Tämän jälkeen työn kolmannessa pääkappaleessa käsitellään asian vireille tuloa, mitä selvityksiä liikennevahinkokäsittelyssä voidaan vaatia, miten liikennevahinkokäsittely etenee, kuinka asianosaisia kuullaan sekä miten vahinkoasiaa selvitetään.

Lopuksi käsitellään kirjallista korvauspäätöstä sekä sen sisältöä, virheellisen korvauspäätöksen korjaamista, muutoksen hakua, mitä oikeusturvateitä on mahdollista käyttää, jos ei ole tyytyväinen saamaansa korvauspäätökseen, mikä on liikennevahinkolautakunta ja mitkä ovat liikennevahinkolautakunnan tehtävät sekä miten vahinkoa voidaan käsitellä tuomioistuimessa.

Työn lähdeaineisto koostuu pääasiallisesti lainopista. Tärkeimpinä lakeina työssä esiintyy hallintolaki, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta sekä liikennevakuutuslaki. Lähteinä opinnäytetyössä on käytetty myös vakuutusalan kirjallisuutta sekä hallinto- että julkisuuslakiin keskittyntä kirjallisuutta.

Työssä keskitytään tarkastelemaan liikennevahinkojen käsittelyprosessia hallintolain sekä julkisuuslain näkökulmasta. Koska pääasiallisena lähteenä on käytetty lainoppia, tekijä päätti jättää tutkimusosuuden tekemättä. Tekijän mukaan haastatteluilla ei voida saada lisää luotettavaa sisältöä opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyöstä on jätetty kokonaisuudessaan pois liikennevahingosta aiheutuvien henkilövahinkojen käsittely. Rajaus on tehty, koska henkilövahinkojen käsittely on täysin oma prosessinsa. Tekijä totesi, että liikenteen henkilövahinkojen käsittelyn pois jättäminen on kaikista selkeintä, jotta työn rakenne säilyy ja jotta työssä voidaan syventyä tarkemmin käsiteltävään aiheeseen.

2 JULKINEN VALTA

Tässä pääkappaleessa käydään läpi mitä on julkinen valta ja mitä velvollisuuksia julkisen vallan käyttäjillä on. Kappaleessa käydään läpi myös liikennevakuutuksen lakisääteisyttä sekä lopuksi vielä liikennevakuutusyhtiön itsenäisen päätösvallan merkitystä.

2.1 Viranomaisen julkinen valta

Perustuslain 2 § 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. (Suomen perustuslaki 1999/731 1:2.3 §.) Vaikka vakuutusyhtiöt ovat yksityisiä toimijoita, on liikennevahinkojen korvaustoiminta vakiintuneesti katsottu julkisen tehtävän hoitamiseksi (HE 123/2015 vp, 8).

Tämä johtuu siitä, että liikennevakuutus on lakisääteinen ja jokaisella liikennekäyttöön rekisteröidyillä ajoneuvoilla tulee olla liikennevakuutus (Liikennevakuutuslaki 460/2016 2:5.1 §). Jokaisella liikennevahingon osapuolella on myös oikeus hakea korvausta liikennevakuutuksesta. Kaikkien liikennevakuutusyhtiöiden tulee noudattaa samoja lakeja sekä vakiintuneita korvauskäytäntöjä, jotta toiminta olisi yhtenäistä ja hallintolain sekä julkisuuslain mukaista.

Julkisella hallintotehtävällä viitataan laajaan hallinnollisten tehtävien kokonaisuuteen, johon kuuluu muun muassa lakien toimeenpano sekä yksityisten henkilöiden ja yhteisöjen oikeuksia ja etuja koskeva päätöksen teko ja niihin liittyvät tehtävät. (HE 1/1998 vp. 178.)

Julkisen vallan käsite on tulkinnallisesti hyvin avoin. Lähtökohtaisesti voidaan katsoa, että perustuslakiin sisältyvät ne perusteet, joiden perusteella julkisen vallan ulottuvuuksia voidaan arvioida. Julkisella tehtävällä viitataan sellaiseen toimintaan mihin liittyy yleisen edun toteuttaminen. Julkisen vallan käyttämisellä viitataan taas lakia soveltamalla tapahtumaan ratkaisujen tekemiseen. (Husa & Pohjolainen 2014, 74.)

2.2 Liikennevakuutuksen lakisääteisyys

Hallituksen tekemässä esityksessä 123/2015 eduskunnalle ehdotetaan, että vanhan liikennevakuutuslain tilalle säädettäisiin uusi liikennevakuutuslaki. Lailla haluttiin uudistaa liikennevakuutuslain rakenne kokonaisuudessaan. Uuden liikennevakuutuslain tarkoituksena olisi poistaa vanhassa liikennevakuutuslaissa ilmeneviä puutteita. Ehdotetuilla muutoksilla haluttiin selkeyttää lakia ja samalla muutos parantaisi sekä vakuutuksenottajan että vahinkoa kärsineen asemaa sekä oikeuksia.

Liikennevakuutuslakia täsmennettäisiin korvausmenettelyä koskevilta osin monella tavalla. Vakuutusyhtiön tulisi muun muassa maksaa korvaus nopeammin saatuaan korvausratkaisua varten tarvittavat riittävät selvitykset. (HE 123/2015 vp, 1.) Modernimmassa laissa haluttiin varautua myös muutoksiin, joita mahdollisesti tullaan kokemaan tulevaisuudessa esimerkiksi ajamisen automaation lisääntymiseen liittyen (Liikennevakuutuskeskus, 2017, viitattu 3.2.2017). Uusi liikennevakuutuslaki astui voimaan 1.1.2017, opinnäytetyössä on käytetty lähteenä uutta liikennevakuutuslakia ja sen säädöksiä.

Liikennevakuutus on lakisääteinen vakuutus ja siksi pakollinen. Pakollisuus käy ilmi liikennevakuutuslaissa, jossa säädetään, että liikenteessä käytettävällä ajoneuvolla tulee olla liikennevakuutus. 1.1.2017 voimaan tullessa liikennevakuutuslain 5§ on säädetty, että ajoneuvo, jonka pysyvä kotipaikka on Suomessa, on vakuutettava tämän lain mukaan, jollei jäljempänä toisin säädetä. (Liikennevakuutuslaki 2:5.1 §.)

Liikennevakuutuslain 6§ 1 momentin mukaan ajoneuvon omistaja ja haltija ovat velvollisia vakuuttamaan ajoneuvon sen omistus- tai hallintaoikeuden siirtymispäivästä lukien. Jos vakuuttamisvelvollisia on enemmän kuin yksi, he ovat yhteisvastuussa vakuutuksen ottamisesta. (Liikennevakuutuslaki 2:6.1 §.)

Liikennevakuutuslain 8§ on säädetty joistakin poikkeuksista vakuuttamisvelvollisuudessa. Liikennevakuutusta ei tarvitse ottaa esimerkiksi sellaiselle moottorityökoneelle tai traktorille, jota ei tarvitse rekisteröidä ja sen suurin rakenteellinen nopeus on 15 kilometriä tunnissa. Liikennevakuutusta ei tarvitse ottaa myöskään sellaiselle ajoneuvolle, joka on tarkoitettu yksinomaan lapsen kuljetettavaksi, eikä sitä tarvitse rekisteröidä. (Liikennevakuutuslaki 2:8 §.)

2.3 Liikennevakuutusyhtiön itsenäinen päätösvalta

Julkisia hallintotehtäviä hoitavilla tahoilla on yleensä itsenäistä päätösvaltaa. Liikennevahingon korvauspäätöksen tulee olla tieliikennelain sekä liikennevakuutuslain mukainen. Liikennevakuutusyhtiöt tekevät päätökset itsenäisesti eikä päätöksen esimerkiksi tarvitse olla sidottu asianomaisten keskenään tekemään sopimukseen tai tuomioistuimen antamaan rikosoikeudelliseen ratkaisuun. (Kulla 2015, 1-20.)

Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että mikäli vahingon osapuolet A sekä B tekevät sopimuksen, että korvausta haetaan A:n liikennevakuutuksesta, sillä he katsovat, että A on ollut syyllinen liikennevahinkoon. Liikennevakuutusyhtiöllä ei kuitenkaan ole velvollisuutta korvata aiheutuneita vaurioita A:n liikennevakuutuksesta, mikäli se ei olisi liikennevakuutuslain tai tieliikennelain mukaan A:n liikennevakuutuksesta korvattava.

3 LIIKENNEVAHINGON KÄSITTELY

Tässä pääluvussa käydään läpi käsite liikennevahinko, jonka jälkeen siirrytään käsittelemään hallintolain vaikutusta liikennevahinkokäsittelyssä sekä korvauskäsittelyn peruselementtejä.

Pääluvussa käydään myös läpi mitä tarkoittaa liikennevahinko, miten liikennevakuutuslakia sovelletaan sekä mitä tarkoittaa vahingon aiheuttajan tuottamus.

3.1 Liikennevahinko

Liikennevahinko käsitteenä tarkoittaa moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutunutta henkilö tai omaisuusvahinkoa (Liikennevakuutuslaki 1:1 §). Yleensä liikennevahinko tulee korvattavaksi ajoneuvoa varten otetusta liikennevakuutuksesta. Ajoneuvolle otettu liikennevakuutus kattaa molempien osapuolien henkilövahingot sekä syyttömälle osapuolelle aiheutuneet omaisuusvahingot. Korvattavaksi liikennevakuutuksesta tulee ainoastaan sellaiset vahingot, millä on suoranainen syy-yhteys kyseiseen liikennevahinkoon. (Eskuri, Jumppanen, Nio & Vihermaa 2012, 24.)

LIIKO416/83

”Henkilöauton vaurioituttua korjauskelvottomaksi X kunnassa sattuneessa liikennevahingossa vakuutusyhtiölle lunastettava auto oli siirretty Z:n kaupunkiin, jossa siihen oli murtauduttu ja varastettu autostereovastaanotin sekä neljä kaiutinta. Auton vielä omistaneelle henkilölle näin koitunut tappio oli syntynyt varkauden eikä kyseessä olevan liikennevahingon seurauksena. Anastetut radiolaitteet eivät olleet liikennevakuutuksesta korvattavia.”

3.2 Hallintolaki liikennevahinkokäsittelyssä

Liikennevahinkojen korvaustoiminnassa sovelletaan hallintolain mukaisia hyvän hallinnon perusteita (Eskuri ym, 2012, 124). Hallintolaissa mainittujen hyvän hallinnon perusteiden tarkoituksena on täydentää hallintoasiassa noudatettavaa menettelyä. Täydentämisellä tarkoitetaan sitä, että pe-

rusteet otetaan huomioon menettelysääntösten rinnalla. Hyvän hallinnon perusteilla on tarkoituksena toimia laadullisena vähimmäisvaatimuksena julkista hallintotehtävää hoitaessa. (Kulla 2015, 93.)

Hyvän hallinnon perusteiksi hallintolaissa on määritelty palvelun tasapuolisuus, palvelun asianmukaisuus sekä tuloksellisuus, viranomaisen neuvontavelvollisuus, asiallinen ja selkeä kielenkäyttö. Viranomaisen on myös toimivallan rajoissa pyrittävä avustamaan toista viranomaista. (Hallintolaki 434/2003 2:6-10 §.)

Hallintolain tarkoituksena on edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa ja niiden hoidossa. Sen tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. (Hallintolaki 1:1 §.) Pääasiassa hallintolakia soveltavat viranomaiset sekä julkisia hallintotehtäviä hoitavat henkilöt.

Hallintolain pääasiallisena tarkoituksena on määrittää viranomaisten toiminnalle rajoja sekä säännöksiä sekä ohjeita julkisten tehtävien hoitamiseen. Hallintolain sisältö on kirjoitettu niin, että sen keskeinen osa koskee hallintoasian käsittelyssä noudatettavia menettelytapoja. Näillä säännöksillä ja menettelytavoilla halutaan turvata hallintoasioissa asioivien tasavertaisuus. Hallintolaki asettaa joitakin velvollisuuksia myös hallintoasioissa asioiville henkilöille. (Mäenpää 2011, 29-31.)

Termi hallinto voidaan määrittää toiminnallisena käsitteenä. Tällöin hallinnolla tarkoitetaan asioiden käsittelyä ja tehtävien hoitamista. Hallintoasian käsittely on hyvin muotosidonnaista, sillä asioita käsitellessä noudatetaan etukäteen lainsäädännössä vahvistettuja menettelytapoja. Nykyään hyvällä hallinnolla pyritään kuitenkin muodollisuuksien sijaan hyvään asiakaspalveluun. (Kulla 2015, 1-20.)

3.3 Korvauskäsittelyn perusteita

Hallintolaki määrittää monia asioita, joita liikennevahinkokäsittelijän tulee ottaa huomioon vahinkoa käsitellessään. Liikennevahinkokäsittelijän tulee toimia tasapuolisesti jokaista liikennevahingon osapuolta kohtaan. Tasapuolisuusveloitteesta on säädetty hallintolain 6§:ssä. Yhdenvertaisuus eli tasapuolisuus on vertailuperiaate, jossa tulee verrata kahta tai useampaa eri tapausta toisiinsa. Vertailun suurin kynnyksi on yleensä se, että ei ole olemassa täysin samanlaisia tapauksia, joita

verrata toisiinsa. Tällaisessa tilanteessa liikennevahinkokäsittelijä toimii arvionvaraisesti, katsooko hän tapahtumat samanlaisiksi vai erilaisiksi.

Menettelyllinen tasapuolisuus vaatii, että liikennevahinkokäsittelijä ottaa kaikki osalliset tasapuolisesti huomioon, jokaiselle vahinkoasioissa asioivalle henkilölle on pyrittävä turvaamaan yhdenvertainen mahdollisuus asioiden hoitamiseen sekä oikeuksien valvomiseen. Liikennevahinkokäsittelyssä tämä tulee ottaa huomioon esimerkiksi vahinkoselvityksiä hankittaessa.

Sisällöllisellä tasavertaisuudella taas tarkoitetaan sitä, että jokaisen korvauksenhakijan hakemus tulee käsitellä samalla tavalla. Tämä tarkoittaa, että jokaiseen käsittelyssä olevaan liikennevahinkoon on pyrittävä saamaan kaikki tarvittavat selvitykset asian ratkaisemiseksi, jollei kaikkia pyydettyjä selvityksiä saada tulee vahinko ratkaista niillä tiedoilla, jotka ovat käytettävissä. (Kulla 2015, 96-98.)

Liikennevahinkokäsittelijän tulee myös hallintolain mukaan olla puolueeton osapuoli (Hallintolaki 2:6 §). Virkamies tässä tilanteessa liikennevahinkokäsittelijä ei saa osallistua liikennevahingon käsittelyyn, mikäli hän on esteellinen (Hallintolaki 5:27.1 §). Liikennevahinkokäsittelijä luokitellaan esteelliseksi, mikäli hänen läheisensä on osallisena asiaan, jos hän avustaa tai edustaa asianosaista, jos hän on palvelusuhteessa tai toimeksiantosuhteessa asianosaiseen. Liikennevahinkokäsittelijä ei saa myöskään osallistua asian käsittelyyn, jos hänen läheisensä kuuluu viraston tai laitoksen johtokuntaan tai siihen rinnastettavaan toimielimeen ja on kysymys asiasta, joka liittyy tämän viraston tai laitoksen ohjaukseen tai valvontaan tai jos luottamus hänen puolueettomuuteensa muusta erityisestä syystä vaarantuu. (Hallintolaki 5:28 §.)

Liikennevahinkokäsittelijällä on myös hallintolain mukainen neuvontavelvollisuus (Hallintolaki 2:8.1 §). Liikennevahinkokäsittelijän tulee toimivaltansa rajoissa vastata hakijan kysymyksiin ja tiedusteluihin. Monesti neuvontaa tarvitaan asian vireillepanossa sekä asiakirjan täydennyksessä. Velvollisuus konkretisoituu neuvojen tarpeen myötä.

Neuvoilla pyritään edistämään sitä, että korvauksenhakija pystyy itse hoitamaan asiansa. Neuvonnan tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa ja käsittelijän tulee pyrkiä oikaisemaan hakijan väärinkäsitykset kyseenä olevasta asiasta tai päätöksen tekevästä viranomaisesta. (Kulla 2015, 118-119.) Neuvonnan tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää (Hallintolaki 2:9.1 §). Mikäli asia

ei kuulu kyseisen yhtiön käsiteltäväksi pyritään asiakas ohjaamaan oikealle viranomaiselle (Hallintolaki 2:8.1 §).

3.4 Liikennevakuutuslain soveltaminen

Liikennevakuutuslaissa käytetty sana liikenne on huomattavasti laajempi käsite, kuin yleensä ajatellaan. Yleensä liikenne luokitellaan kolmeen eri päätyyppiin: maa-, ilma- ja vesiliikenteeseen. Liikennevakuutuslaki ei koske ilmaliikennettä tai vesiliikennettä. Se ei myöskään koske rautatie-, raitiotie-, tai metroliikennettä. Liikennevakuutuslakia sovelletaan kaikilla sellaisilla alueilla, jossa moottoriajoneuvolla on mahdollista liikkua. Ajoneuvo on liikennevakuutuslain mukaan silloin liikenteessä, kun sitä käytetään tavarain tai henkilön kuljettamiseen tiellä tai, kun se on muutoin liikenteessä, esimerkiksi pysäköitynä. (Liikennevakuutuslaki 1:1.1 §; Eskuri ym, 2012, 18.)

Liikennevakuutuslain 33§ 1 momentin mukaan, kun ajoneuvon aiheuttama vahinko on kohdistunut toiseen ajoneuvoon, kiskoilla kulkevaan raideliikenneajoneuvoon tai tällaisessa ajoneuvossa olevaan henkilöön tai omaisuuteen, vahinkoa ei korvata ensiksi mainitun ajoneuvon vakuutuksesta, jollei vahinko ole aiheutunut ajoneuvon omistajan, haltijan, kuljettajan tai matkustajan tuottamuksesta, liikennesääntöjen vastaisesta kulusta tai sijainnista tai puutteellisesta kunnosta tai virheellisestä kuormauksesta (Liikennevakuutuslaki 3:33.1 §).

3.5 Tuottamus

Yleensä korvauksen saaminen on riippuvainen toisen osapuolen aiheuttamasta tuottamuksesta. Kyseinen tuottamus perustuu siihen, että ajoneuvoa ei ole kuljetettu hyvän ja varovaisen ajotavan mukaisesti eli kuljettaja on rikkonut jotakin tieliikennelain säännöstä. (Eskuri ym, 2012, 30-31.)

Oikeustieteellisesti tuottamus on jaettu kolmeen eri luokkaan lievä tuottamus, tuottamus sekä törkeä tuottamus. Jokainen näistä johtaa korvausvelvollisuuteen. Tuottamuksen ei kuitenkaan tarvitse olla sen laatuinen, että se johtaisi välttämättä rangaistukseen tuomitsemiseen. (Eskuri ym, 2012, 30-31.)

Liikennevakuutuksen korvauksen perusteena ei kuitenkaan aina ole se, että ajoneuvon kuljettaja, matkustaja tai omistaja olisi aiheuttanut vahingon omalla tuottamuksellaan (Liikennevakuutuslaki

3:31 §). Tällä tarkoitetaan sitä, että korvausperuste voi syntyä ilman, että omistaja, kuljettaja tai matkustaja laiminlyö hyvää ja varovaista ajotapaa.

Korvauksen suorittamiseen riittää, että ajoneuvoa on käytetty liikenteeseen. Kyseistä tilannetta, jossa kuljettaja, omistaja tai matkustaja ei omalla tuottamuksellaan ole aiheuttanut vahinkoa kutsutaan objektiiviseksi vastuuksi. (Eskuri ym, 2012, 30.) Tällä siis tarkoitetaan, että liikennevahinko on korvattava liikennevakuutetun ajoneuvon liikennevakuutuksesta, vaikka kukaan ei olisi henkilökohtaisesti vahingonkorvausvelvollinen ajoneuvon liikenteeseen käyttämisen perusteella (Liikennevakuutuslaki 3:31 §).

Esimerkki objektiivisesta vastuusta on, mikäli lapsi yllättäen pulkkailee lumipenkan takaa auton alle. Tässä tilanteessa lapsen vammautuminen olisi korvattava auton liikennevakuutuksesta, vaikka ajoneuvon kuljettaja ei olisi menetellyt väärin ajoneuvoaan kuljettaessa. Tässä tilanteessa korvauksen maksuun riittää syyksi, että autoa on käytetty liikenteessä ja, että kyseiseen vahinkoon on syy-yhteys. (Eskuri ym, 2012, 30.)

4 ASIAN VIREILLETULO JA SELVITTÄMINEN

Tämän pääkappaleen tarkoituksena on käydä läpi, miten liikennevahinko tulee vireille yhtiöön, millaisilla menetelmillä vahinkoasia on mahdollista saada vireille sekä mitä selvityksiä asian ratkaisemiseksi vaaditaan ja miten vahinkoasian selittäminen tapahtuu. Lisäksi kappaleessa käydään läpi liikennevahinkojen käsittelyn kulkua sekä asianosaisen kuulemista. Kappaleen lopussa on käyty läpi myös salassapitovelvollisuuden sekä vahingon ulkopuoleisen henkilön valtuuttamiseen liittyviä asioita.

4.1 Vireilletulo

Liikennevahingon vireillepano ja vireilletulo ovat asian käsittelyn kannalta välttämättömiä menettelyvaiheita. Asia tulee käsittelyn kohteeksi vasta sen jälkeen, kun se on tullut vireille. Vireillepanon edellytykset on määritellyt hallintolain 4 luvussa. Hallintolain määritelmä vireillepanosta on suhteellisen joustava ja väljä, koska vireillepanoa ei haluta rajoittaa tiukoilla muotovaatimuksilla. (Mäenpää 2011, 105.)

Hallintolain 20§:n mukaan asia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai, kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu (Hallintolaki 4:20 §). Liikennevakuutusyhtiössä asia tulee vireille, kun he saavat vahinkoilmoituksen tai korvausvaatimuksen. Hallintolain 16§:n mukaan vahinkoilmoituksella tulee käydä ilmi mitä asia koskee. Ilmoituksessa tulee mainita myös nimi sekä tarvittavat yhteystiedot, jotta asian hoitamisessa pystytään etenemään. (Hallintolaki 4:16 §.) Aloite asian vireillepanemiseksi voi tulla molemmilta vahingonaiheuttajalta tai vahingonkärsineeltä.

Vireillepano voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti (Hallintolaki 4:19§). Kirjallisessa vireillepanossa toimitetaan vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön postitse tai viemällä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiön lähimmälle toimipisteelle. Jos asia on pantava vireille kirjallisesti, vaatimus voidaan täyttää myös toimittamalla sähköinen vahinkoilmoitus yhtiön verkkosivuilla. Yleensä verkkosivuille kirjaututtaessa tulee vahinkoilmoituksen tekijän varmentaa henkilöllisyytensä joko kirjautumalla

omilla verkkopankkitunnuksillaan tai käyttämällä mobiilivarmennetta. Sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä asiakirjaa, joka voidaan tarvittaessa tallentaa kirjalliseen muotoon. Tallentamiskelpoisuus liittyy hallintomenettelyn dokumentoimisen tärkeyteen. (Mäenpää 2011, 106-107.)

Suullinen vireillepano on mahdollinen vain, jos yhtiö antaa suostumuksen siihen. Hallintolain 37§:n mukaan yhtiön on pyynnöstä varattava asianosaiselle tilaisuus esittää vaatimus tai selvitys suullisesti, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi ja kirjallinen menettely tuottaa asianosaiselle kohtuuttomia vaikeuksia. (Hallintolaki 6:37.1 §.) Suullisesti asia voidaan panna vireille vieraillemalla yhtiössä tai keskustelemalla asiasta liikennevahinkokäsittelijän kanssa puhelimitse. Suullisessa vireillepanossa ilmoittajan henkilöllisyys pitää varmistaa jollakin luotettavalla tavalla. Vireille pantavan asian monimutkaisuus tai ongelmallisuus voi rajoittaa suullista vireillepanoa tai joissakin tilanteissa jopa estääkin sen. Joustava asiointi saattaa kuitenkin joissakin tilanteissa puoltaa suullista käsitelyä. Näissäkin tilanteissa voidaan kuitenkin puutteellista tietoa pyytää täydentämään kirjallisesti. (Mäenpää 2011, 106-107.)

Asiakirjan lähettäjä vastaa itse siitä, että asiakirja saapuu yhtiöön. Sähköisen asiakirjan toimittaminen tapahtuu myös asiakirjan lähettäjän vastuulla. Hänen vastuullaan on myös se, että asiakirja saapuu määräajassa oikeaan paikkaan. (Hallintolaki 4:17.1 §.)

4.2 Asian selvittäminen sekä asian ratkaisemiseksi vaadittavat selvitykset

Korvauskäsittelyn tulee olla selkeää sekä vaivatonta (Eskuri ym, 2012, 124). Hallintolain 31§:ssä säädetään, että liikennevahinkokäsittelijän on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Asianosaisen tulee myötävaikuttaa vireille panemansa asian selvittämiseen. (Hallintolaki 6:31 §.) Tämä tarkoittaa sitä, että asianosaisen on annettava liikennevakuutusyhtiölle mahdollisimman tarkat ja oikeelliset tiedot vahingosta ja vastattava mahdollisimman tarkasti yhtiön esittämiin kysymyksiin liikennevahingosta.

Ensisijaisesti korvausperuste sekä syyllisyydenjako selvitetään vahinkoilmoituksen ja asianosaisen toimittamien muiden selvitysten perusteella. Liikennevakuutusyhtiö ratkaisee vahingon itsenäisesti

ja se ei ole sidottu asianosaisten sopimukseen, poliisin suorittamaan esitutkintaan, syyttäjän syyteharkintaan taikka tuomioistuimen liikenne rikosjutussa antamaan ratkaisuun. (Eskuri ym, 2012, 127.)

Joissakin tilanteissa yhtiö voi pyytää osallisia täydentämään vahinkoilmoitusta. Osallisella tulee olla tiedossa miltä osin asiakirjaa on täydennettävä. (Hallintolaki 4:22.1 §.) Lisäselvitystä pyydetessä korvauksen hakijalle tulee myös ilmoittaa, mikä merkitys lisäselvityksellä on käsittelyn kannalta ja miten lisäselvitys vaikuttaa korvauksen saantiin (Eskuri ym, 2012, 127).

Vakuutusyhtiön korvausratkaisu perustuu vahinkoilmoitukseen asianosaisten antamiin selvityksiin liikennevakuutuslain sekä vahingonkorvauslain mukaisesti (Eskuri ym, 2012, 127). Asiakirjan täydentämistä ja asian selityksen antamista ja selvityksen esittämistä varten on asetettava asian laatuun nähden riittävä määräaika (Hallintolaki 6:33.1 §).

Liikennevahinkojen selvittely perustuu tietoihin, joita yhtiöllä on käytössään vahingon syntymisestä. Oleellisin tieto liikennevahinkojen selvittelyssä on tapahtumien kulku sekä ajoneuvojen sijoittuminen vahinkotilanteessa. Nämä tiedot ovat ratkaisevia, jotta pystytään selvittämään, kuka on vastuussa liikennevahingosta. (Eskuri ym, 2012, 122.)

Vakuutus sopimuslain 69§ mukaan korvauksen hakijalla on velvollisuus edistää korvauskäsittelyä ja antaa liikennevahinkokäsittelijälle sellaiset tiedot, joita vahingon käsittely vaatii. Korvauksen hakijan on annettava sellaiset asiakirjat ja tiedot, mitkä ovat tarpeen vakuutuksen antajan vastuun selvittämiseksi ja joita korvauksen hakijalta voidaan kohtuudella vaatia ottaen huomioon vakuutuksen antajan mahdollisuus hankkia itse selvitys. (Vakuutus sopimuslaki 10:69 §.) Mikäli yhtiölle toimitettu asiakirja on puutteellinen, tulee osallista pyytää täydentämään asiakirjaa.

Vahingon käsittelyä varten tarvittava asiakirja on vahinkoilmoitus, joka on määrämuotoiselle lomakkeelle täytetty asiakirja. Sen tarkoituksena on selvittää vahinkotapahtuman kulku sekä syyllisyys kysymys. Esitutkintapöytäkirjaa käytetään vahingon käsittelyyn, mikäli tilanne on epäselvä ja mikäli poliisiviranomainen on tapahtumaa selvittänyt. Todistajalausuntoja pyydetään, mikäli tilanne on epäselvä eikä poliisiviranomainen ole käynyt paikalla. (Eskuri ym, 2012, 123.) Yhtiön tulisi pyytää tarvittavat lisäselvitykset yhdellä kertaa joustavan korvaustoiminnan edistämiseksi (Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto, 1998, viitattu 12.12.2016).

Vakuutusyhtiön tulee käsitellä automaattisesti kaikki vahinkoilmoituksella ilmi käyneet vahingot. Liikennevahingon korvausvelvollisuuden ratkaiseminen tapahtuu kaiken käytettävissä olevan tiedon sekä selvitysten perusteella. Päätöksen tulee olla tehty liikennevakuutuslain sekä vahingonkorvauslain mukaisesti. (Eskuri ym, 2012, 127.)

Liikennevakuutuslain mukaan vakuutusyhtiöllä on itsenäinen asianosaisasema, tämä tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiön tulee ratkaista liikennevahingon korvattavuus, vaikka vakuutuksenottaja ei toimittaisi vahinkoilmoitusta tai ajoneuvon kuljettaja kiistäisi syyllisyytensä kyseiseen liikennevahinkoon. (Liikennevakuutus 5:60.1 §; Eskuri ym, 2012, 122.) Mikäli tarvittavia selvityksiä ei saada vahinkoon liittyen, eikä ole näyttöä siitä, että liikennevahinko olisi syntynyt yhtiössä liikennevakuutetun ajoneuvon tuottamuksesta voi yhtiön ratkaisu olla, että yhtiö ei katso olevansa vastuussa kyseisestä liikennevahingosta. (Eskuri ym, 2012, 123.)

Vahinko on korvattava lain, normien ja vakuutussopimuksen mukaisesti. Vahingonkärsineelle on maksettava myös kaikki ne korvaukset, joihin vahingonkärsinyt on oikeutettu, vaikka vahinkoa kärsinyt ei niitä erikseen korvausvaatimuksellaan esittäisi. (Eskuri ym, 2012, 124.)

Esimerkiksi jokaiselle liikennevahingossa kärsineelle osapuolelle on suoritettava seisonta-ajan korvaus menetetyiltä käyttöpäiviltä, vaikka he eivät tätä oma-aloitteisesti hakisikaan liikennevakuutusyhtiöltä.

4.3 Käsittelyn kulku

Liikennevahingon käsittely alkaa, kun asianosainen tässä tilanteessa joku liikennevahingon osallisista toimittaa liikennevakuutusyhtiölle asiakirjan eli vahinkoilmoituksen tai korvausvaatimuksen. Yleensä vahinkoilmoitus tehdään yhtiöön, jossa syyllisen osapuolen liikennevakuutus on. Syyllisen ajoneuvon kuljettajan tulisi täyttää vahinkoilmoitus. (Eskuri ym, 2012, 125.)

Mikäli tilanne on epäselvä tulisi molempien ajoneuvojen kuljettajien toimittaa vahinkoilmoitukset kuljettamiensa ajoneuvojen liikennevakuutusyhtiöön. Mikäli osalliset ovat täyttäneet sekä allekirjoittaneet vahinkoilmoituslomakkeen yhdessä vahinkopaikalla ja syyllisyys on epäselvä tulisi lomake toimittaa molempien ajoneuvojen liikennevakuutusyhtiöihin. (Eskuri ym, 2012, 125.)

Yhtiö voi pyytää korvauksen hakijaa myös täydentämään kirjallista vahinkoilmoitusta, mikäli se on puutteellinen tarpeellisilta osin. Tällä tarkoitetaan, että mikäli korvauksen hakijan vahinkoilmoituksesta ei käy ilmi jokin oleellinen korvausvastuuseen vaikuttava asia, voi liikennevahinkoyhtiö pyytää täydentämään vahinkoilmoitusta esimerkiksi piirroksella. Hallintolain 22§ mukaan vahinkoilmoitusta ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, mikäli asiakirjassa ilmenee lähettäjän tiedot eikä asiakirjan alkuperää ole syytä epäillä. (Hallintolaki 4:22.1.2 §.)

Liikennevahingon käsittelyn on tapahduttava viivyttyksettä. Korvauskäsittelijän on annettava arvio käsittelyajasta sekä vastattava käsittelyä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolain 23a§:n mukaan viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaiseville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika. (Hallintolaki 5:23a §.)

1.1.2017 voimaan tulevassa liikennevakuutuslaissa on määritelty käsittelyaika vakuutuslainsäädännön tarkemmin. 1.1.2017 liikennevahinkokäsittelyssä aloitetaan noudattamaan liikennevakuutuslain määrittämää käsittelyaikaa vakuutuslainsäädännön sijasta. Uuden liikennevakuutuslain määritelmä käsittelyajasta löytyy sen 62§:stä. Uudessa liikennevakuutuslaissa määritetään, että liikennevakuutusyhtiön on aloitettava korvausasian selvittäminen viipymättä. Tämän on tapahduttava viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa liikennevahingon vireilletulosta. (Liikennevakuutuslaki 5:62.1 §.)

Liikennevakuutusyhtiön tulee suorittaa korvaus tai ilmoittaa, että korvausta ei tulla suorittamaan joutuisasti viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun liikennevakuutusyhtiö on saanut vakuutuslainsäädännön 69§:ssä tarkoitetut asiakirjat ja muun riittävän selvityksen (Liikennevakuutuslaki 5:62.2 §).

Jos vastuu korvauksesta on epäselvä tai korvauksen suuruutta ei ole voitu kokonaan määrittää kolmen kuukauden kuluessa siitä päivästä, kun vakuutusyhtiö on saanut vakuutuslainsäädännön 69§:ssä määritetyt tarpeelliset selvitykset korvauksenhakijalta on vakuutusyhtiön annettava siihen perusteltu vastaus. (Liikennevakuutuslaki 5:62.1-4 §.)

4.4 Asianosaisen kuuleminen

Liikennevakuutusyhtiön kuuluu pyytää toisen osapuolen vahinkoilmoitusta ennen syyllisyyden ratkaisemista, ellei vahinkoilmoituksen pyytämistä voida pitää täysin tarpeettomana. Toisen osapuolen vahinkoilmoitusta voidaan pitää tarpeettomana, mikäli vahingonaiheuttaja myöntää syyllisyytensä sekä korvausvastuun jakautuminen ilmenee hänen tekemästään vahinkoilmoituksesta. (Eskuri ym, 2012, 125.)

Asianosaisen kuulemisesta on säädetty hallintolain 34§:ssä. Asianosaiselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi ennen ratkaisun tekemistä. Hänelle on annettava tilaisuus kertoa selvitykset, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Asianosaisen voi hallintolain 34§:n mukaan jättää kuulematta vain jos: vaatimus jätetään tutkimatta tai hylätään heti perusteettomana, kuuleminen saattaa vaarantaa päätöksen tarkoituksen toteutumisen tai kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaa huomattavaa haittaa ihmisten terveydelle, yleiselle turvallisuudelle taikka ympäristölle tai hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista tai kuuleminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. (Hallintolaki 6:34§.)

Asianosaisten kuulemisella on neljä perustehtävää hallintoasiaa käsiteltäessä. Perustehtäviä ovat oikeusturvan takaaminen kaikille, päätöksen teon tasapuolisuus sekä asianosaisen kuuleminen. Asianosaisen kuuleminen toimii selvityskeinona etenkin silloin, kun asianosainen voi kuulemisen yhteydessä esittää selvityksiä, joita liikennevakuutusyhtiöllä ei ole ollut tiedossaan aikaisemmin. Asianosaisen kuuleminen toimii myös vuorovaikutuskeinona, koska asianosaisen kannanotolla sekä mielipiteellä on siinä merkityksensä. Asianosaisten kuulemisesta on säännelty laissa, jotta voidaan taata jokaisen asianosaisen oikeusturva hallintoasiaa hoidettaessa. (Mäenpää 2011, 216.)

Hallintolain 36§ velvoittaa yhtiötä ilmoittamaan asianosaisille mikä on kuulemisen tarkoitus ja mikä on selvityksen antamiselle varattu määräaika. Kuulemista koskevissa pyynnöissä tulee myös tarvittaessa yksilöidä, mistä seikoista selvitystä pyydetään. (Hallintolaki 6:36 §.) Esimerkiksi, jos tapahtumakuvaus ei ole riittänyt selvittämään tarpeeksi tapahtumien kulkua saattaa liikennevahinkoyhtiö pyytää asianosaisia piirtämään tilanteen, jotta saataisiin tarkempi kuva siitä, miten ajoneuvot ovat olleet sijoittuneena vahinkotilanteessa.

Asianosaiselle on toimitettava kuulemisen kohteena olevat asiakirjat alkuperäisinä tai jäljennöksinä taikka varattava muutoin tilaisuus tutustua niihin (Hallintolaki 6:36 §). Tilaisuus asiakirjoihin tutustumiseen tulee antaa, jotta asianosaiselle voidaan turvata päätöksenteon tasapuolisuus. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asianosaisella on oikeus saada sama informaatio tietoonsa, joka yhtiöllä on käytössään ratkaisun tekemiseksi. Asianosaisella on mahdollisuus kuulemisen yhteydessä tuoda esiin selvityksiä, joilla voi olla vaikutusta päätökseen. (Mäenpää 2011, 216.)

Mikäli osalliset ovat erimieltä tapahtumien kulusta on tärkeää, että yhtiöllä on molempien osapuolten vahinkoilmoitukset sekä piirrokset. Mikäli vahinkotilanteessa on ollut todistajia mukana, tulee vahinkoilmoitukselle liittää heidän yhteystietonsa. (Eskuri ym, 2012, 122.) Osallisten vahinkoilmoituksilla sekä piirroksilla pystytään selkeyttämään tapahtuman kulkua ja selvittämään kuka on korvausvastuussa kyseenä olevassa liikennevahingossa. Mikäli tapahtumatiedot ovat ristiriitaisia oleellisilta osin on hyvä, jos tapahtumalla on ollut silminnäkijä, joka voi tarkentaa tapahtuman kulkua.

4.5 Salassapitovelvollisuus sekä valtuuttaminen

Julkisuuslakia sovelletaan hallinto-oikeuden puolella, sillä viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei sitä tässä tai jossakin muussa laissa toisin säädetä (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621 1:1.1 §). Julkisuuslain keskeisin periaate on muun muassa avoimuusperiaate, joka käsittää laajan tiedonsaantioikeuden viranomaistoiminnassa. Julkisuuslaissa on myös erikseen säädetty asiat, joita salassapitovelvollisuus koskee. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1:3 §.)

Vahingon osapuolten tietoja on käsiteltävä henkilötietojen koskevien säännösten sekä vaitiolovelvollisuutta koskevien määräyksien mukaisesti (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 6:23.1 §). Liikennevahinkokäsittelijät saavat päivittäin tietoonsa salassa pidettäviä asioita. Asiakkaiden tietojen suojaamiseksi vakuutusosalalla työskenteleville on asetettu salassapitovelvollisuus, joka rangaistuksen uhalla kieltää tällaisten tietojen luovuttamista sivullisille. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 8:35.1 §.) Salassapitovelvollisuudesta on säädetty hallintolain 13§:ssä, mutta myös erikseen vakuutusyhtiölaissa.

Vakuutusyhtiölain 30 luvun 1§ mukaan joka vakuutusyhtiön tai sen omistusyhteisön taikka palveluyrityksen palveluksessa tai näiden toimielinten jäsenenä tai varajäsenenä tai vakuutusyhtiön toimeksiannosta tehtävää suorittaessaan taikka vakuutusalan lautakunnan tai vastaavan toimielimen palveluksessa tai jäsenenä tai asiantuntijana toimeksiannon perusteella taikka 2 tai 3 §:n nojalla on saanut tietää vakuutusyhtiön, sen asiakkaan tai jonkun muun taloudellista asemaa tai terveydentilaa tai muita henkilökohtaisia oloja koskevan seikan taikka liike- tai ammatillisuuden, ei saa ilmaista tätä sivulliselle, jollei se, jonka hyväksi salassapitovelvollisuus on säädetty, anna suostumustaan tietojen ilmaisemiseen tai jollei laissa muuta säädetä. Asiakasta koskevia salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja ei saa antaa myöskään yhtiökokoukselle tai edustajistolle eikä kokoukseen osallistuvalla osakkaalla, lukuun ottamatta yhtiökokouksen ääniluetteloa (Vakuutusyhtiölaki 2008/521 30:1.1 §).

Käsitteeseen salassapitovelvollisuus sisältyy kolme erilaista velvollisuutta: asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus, vaitiolovelvollisuus ja velvollisuus olla käyttämättä hyväksi salassa pidettäviä (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 6:22 §).

Asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus kieltää näyttämästä tai luovuttamasta asiakirjoja sivulliselle sekä kieltää antamasta tietoja nähtäväksi tai käytettäväksi teknisen käyttöyhteyden avulla taikka muullakaan tavalla. Asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus perustuu viranomaisen asiakirjaan sen kopioon tai tulosteeseen (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 6:22 §). Kohteenä ovat kaikki menetelmät, jolla sivullinen voi tehdä näköhavaintoja asiakirjasta. Asiakirjaa ei saa jättää paikkaan, josta sivullisella on mahdollista nähdä se. Tietokoneen ruutuja ei saa myöskään jättää päälle, mikäli ruudulla on näkyvissä jotakin salassa pidettäviä asiakirjoja. Kaikenlainen salattujen asiakirjojen luovuttaminen eteenpäin on myös kiellettyä. (Mäenpää 2011, 320.)

Vaitiolovelvollisuuteen kuuluu velvollisuus olla hiljaa eli kielto olla puhumatta tietyistä asioista sivullisille. Se merkitsee siis kieltoa olla kertomatta käsittelyyn liittyviä asioita ulkopuoliselle (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 6:23.1 §). Kiellettyä on myös passiivinen paljastaminen. Passiivisella paljastamisella tarkoitetaan, että yhtiö on laiminlyönyt asianmukaisia toimenpiteitä esimerkiksi, jos yhtiö pitää kokouksen mikä käsittelee salassapitovelvollisuuden alaista tietoa, tulee heidän pitää kokous sellaisissa tiloissa, että ulkopuolinen ei pääse kuulemaan tai nauhoittamaan. (Mäenpää 2011, 320.)

Hyväksikäyttökiellolla tarkoitetaan, että tiedot jotka liikennevahinkokäsittelijä saa asiaa hoitaessaan tietoonsa ei saa omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 6:23.3 §).

Salassa pidettävää asiakirjaa suojataan sivullisilta. Sivulliselle ei ole tarkkaa määritelmää julkisuuslaissa, mutta sivullisena voidaan pitää jokaista viranomaista tai henkilöä, jolla ei ole oikeutta saada tietoa asiasta. (Mäenpää 2011, 320.)

4.6 Avustaja & Valtakirja

Hallintolain 12§ mukaan hallintoasiassa tässä tilanteessa vahinkoasiassa saa käyttää avustajaa. Avustajan tulee kuitenkin esittää valtakirja tai muilla luotettavilla tavoin selvittää, että hänet on valtuutettu hoitamaan kyseistä korvausasiaa vakuutusnottajan puolesta. Valtakirja on määräyksestä myös yksilöitävä mitä asioita se valtuuttaa hoitamaan, mikäli yhtiö niin haluaa. (Hallintolaki 3:12.1 §.)

Aikaisemmin hallintomenettelylaki ei sisältänyt vastaavaa pykälää valtakirjasta. Valtakirjaa edellytettiin ainoastaan silloin, kun oli aihetta epäillä, onko asiamies toimivaltainen. Silloin läheinen sukulaissuhde saattoi olla riittävä osoitus toiminta-oikeudesta. Nykyään on kuitenkin todettu, että toimivaltaisuudesta tulee varmistua jokaisessa tapauksessa erikseen, koska kyseessä voi olla isokin taloudellinen intressi. Kyseisellä sääntelyllä haluttiin estää väärinkäsityksiä. (Niemi, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 164-165.)

Hallintolaissa ei ole määritelty millainen valtakirjan tulisi olla. Valtakirja voi olla avoin, mutta sen tulee kuitenkin sisältää päivämäärä sekä valtuuttajan allekirjoitus. Yhtiöllä on kuitenkin oikeus vaatia yksilöityä valtakirjaa, joka sisältää listauksen mitä toimia valtuutus koskee. Yksilöity valtakirja on hyvä tehdä silloin, kun päätöksen mukaiset korvaukset tulevat tilitettäväksi asiamiehelle. Hallintolaki mahdollistaa myös sen, että asiamies voi näyttää toimivaltaisuuksien muillakin tavoilla. Tällainen tapa voi olla esimerkiksi valtuuttajan suullinen valtuutus. Suullisessa valtuutuksessa tulee kuitenkin varmistua valtuuttajan henkilöllisyydestä. (Niemi, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 164-165.)

5 KORVAUSPÄÄTÖS

Tämän pääluvun tarkoitus on kertoa korvauspäätöksestä ja hallintolain velvoittamasta korvauspäätöksen sisällöstä.

Kun vaadittavat selvityksen asian ratkaisemiseksi on saatu, tulee yhtiön tehdä korvauspäätös. Mikäli korvauspäätös on kielteinen tai korvaushakemuksesta poikkeava tulee yhtiön perustella päätös. Korvauspäätöksen liitteeksi tulee liittää muutoksenhakuohjeet. Muutoksenhakuohjeista kerron lisää työni myöhemmässä vaiheessa.

Yhtiön on käytettävä muodollista päätöksentekomenettelyä, jos he käyttävät lakiin perustuvaa ratkaisovaltaa. (Kulla 2015, 276-277.) Muodollisella päätöksentekomenettelyllä tarkoitetaan, että päätöksen antamistapa sekä sisältö on ennalta määritelty hallintolaissa. Päätös on aina annettava kirjallisesti. Se voidaan antaa suullisesti vain, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Oikaisuvaatimus tai muutoksenhaku aika alkaa välittömästi päätöksen tiedoksi saannista. (Hallintolaki 7:43 §.)

5.1 Kirjallinen korvauspäätös

Kirjallinen korvauspäätös on yleensä erilliselle asiakirjalle laadittu päätös, johon on liitetty muutoksenhakuohjeet.

Hallintolain 44§:n mukaan kirjallisessa päätöksessä tulee käydä ilmi seuraavat asiat: päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta, asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu, päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu taikka miten asian on muutoin ratkaistu sekä sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoa päätöksestä.

Suullista päätöstä annettaessa asianosaiselle on ilmoitettava, miten asia on ratkaistu, ja selostettava ratkaisun perustelut. (Hallintolaki 7:44 §.) Suulliseen päätökseen tulee aina olla perustellut syyt. Hallintolaki on määrittänyt, että ainoa perusteltu syy suullisen päätöksen antamiseen on asian kiireellisyys. (Hallintolaki 7:43.2 §). Liikennevahingoista tehdyissä päätöksissä kiireellisyysperuste

ei yleensä toteudu, sillä päätös voidaan aluksi antaa suullisesti ja lähettää kirjallinen päätös jälkikäteen muutoksenhakuohjeineen.

Hallintolain 9 § 1. momentin mukaan viranomaisen tässä tapauksessa liikennevahinkokäsittelijän tulee käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 2:9.1 §). Korvauspäätöksessä tulee olla otsikko, jossa mainitaan päätöksen tehnyt liikennevakuutusyhtiö, päivämäärä, vahinkonumero sekä asianosaiset. Asianosaisten yhteystietoja ei tulisi liittää kirjalliseen päätökseen, ellei siihen ole todellista tarvetta. (Kulla 2015, 276-277.)

Esitys ja kirjoitustavan on täytettävä lainvelvoittamat vähimmäisvaatimukset. Asianosaisten on saatava päätöksestä selville mitä viranomainen on päättänyt. Mikäli päätös on epäselvä, eikä sisällä riittävästi perusteltua päätöstä voi se olla ylimääräisen muutoksenhaun peruste. Tämä taas saattaa työllistää muutoksenhakuelimiä turhaan. (Kulla 2015, 280.)

Yksilöimisvaatimus edellyttää, että päätöksen tulee olla yksiselitteinen ja ilmaista korvaako liikennevakuutus kyseisen vahingon, miltä osin vahinko korvataan vai onko korvausvaatimukset hylätty. Monesti viranomaisten päätösten puutteet ovat osittaisia ja tulkinnanvaraisuudesta johtuvia. (Kulla 2015, 281.) Tulkinnanvaraisuus voi johtua siitä, että viranomainen ei ole avannut päätöksen perusteluita tarpeeksi selkeästi, jotta asianosainen pystyisi ymmärtämään ne ilman asiantuntijan apua. Yleensä tulkinnanvaraiset tilanteet selviävät asianosaisen ollessa yhteydessä päätöksen antaneeseen liikennevakuutusyhtiöön. Tällöin liikennevakuutusyhtiö voi vastata päätöksen saaneen osallisen kysymyksiin ja oikaista mahdolliset väärinkäsitykset. Yksilöimisvaatimus konkretisoituu jokaisessa tapauksessa erikseen. Joskus päätöksen perusteleminen voidaan tehdä hyvinkin lyhyesti ja selkeästi. (Kulla 2015, 281.)

Selkeysvaatimus edellyttää kielellistä oikeellisuutta sekä ajatuksellista ymmärrettävyyttä. Kirjoitustapa on sovitettava niin, että henkilö joka sen lukee ymmärtää päätöksen ilman avustusta. Hallintolain 45§:ssä mainitut seikat ja selvitykset tarkoittavat tosiasiallisia perusteluja eli päätöksen tosiasiallisia syitä (Hallintolaki 7:45.1 §). Tosiasiat tulee esittää korvauspäätöksellä johdonmukaisesti ja tiiviisti. Kuvailuvia sekä rönsyileviä kertomuksia tulisi välttää. Tosiasioiden tulee myös tukea käsiteltävän asian päätöstä. Päätökselle kirjataan vain ne lakipykälät, jotka tukevat päätöstä. Tosiasiaperustelussa tulee myös kiinnittää huomiota saatujen selvitysten oikeellisuuteen ja luotettavuuteen. (Kulla 2015, 286.)

Kertoelma sisältää selostuksen liikennevahingon tapahtumista sekä liikennevakuutusyhtiön päätöksentekoon vaikuttaneista asiakirjoista: vahinkoilmoitus, mahdollinen poliisin esitutkintapöytäkirja, todistajien lausunnot tai vahinkotarkastajan tarkastusraportti niiden sisältöineen. (Kulla 2015, 277.)

Päätöslauselma, joka on jaettu kolmeen osaan. Tosiasiat eli perustelut siitä onko vahinko korvattava vai hylätty. Oikeusperustelussa kerrotaan lakipykälät, jotka ovat vaikuttaneet vahinkoasian ratkaisuun. Yhtiön perusteltu ratkaisu tehdyistä johtopäätöksistä ja lopputuloksesta. (Kulla 2015, 277.)

5.2 Päätöksen perusteleminen

Hallintolain 45§:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava mitkä seikat sekä selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Perustelut voidaan jättää pois vain harvoissa hallintolain määrittämässä tilanteissa. (Hallintolaki 7:45.1 §.) Perusteiden pois jättäminen vaatii erityisen hyvän syyn. Perustellun päätöksen saaminen on hyvin keskeinen osa hyvän hallinnon perusteita. Perusteluiden tarpeettomuutta arvioitaessa on muistettava, että lähtökohtaisesti asianosaisella on oikeus saada perusteltu päätös. Liikennevakuutusyhtiö voi esittää perustelut myös jälkikäteen asianomaisen niitä pyytäessä. (Mäenpää 2011, 270.)

Korvauspäätöstä kirjoitettaessa tosiseikat tulee erottaa oikeussäännöistä. Oikeussäännöksillä ei voida korvata konkreettista tosiasiakuvausta. Mikäli yhtiö käyttää perusteluina ainoastaan laissa mainittuja edellytyksiä tai niiden puuttumista, perustelut jäävät liian yleisiksi. Perustelut jäävät liian yleisiksi, koska päätöksellä ei ole yksilöity käsiteltävän asian tosiasia-perustaa. Vielä huonommin peruselementtivaatimuksen täyttää päätös, josta puuttuu kokonaan lain edellytykset. Tällaisessa päätöksessä saatetaan viitata pelkästään toiselta yhtiöltä hankittuun lausuntoon taikka aikaisempaan päätökseen. Korvaushakemuksen hylkäämisperusteeksi ei riitä pelkkä lakitekstin toistaminen ei edes, vaikka eteen olisi lisätty fraasi ”on katsottu selvitykseksi”. Hakemus saatetaan hylätä myös sillä perusteella, mikäli korvauksenhakija ei ole esittänyt ”riittäviä perusteita” hakemuksen tueksi. Tällaisessa tilanteessa korvauksenhakijan ei pysty päättelemään mitkä ovat hänen tapauksessaan lainmukaiset vähimmäisperusteet. (Kulla 2015, 284-285.)

Päätöksen perusteleminen on yksi keskeisin asia hyvän hallinnon toteutumisen kannalta. Päätöksen perusteluilla voidaan myös varmistaa, että viranomainen tässä tilanteessa liikennevakuutusyhtiö on käyttänyt harkintavaltaansa lain ja hallinnon oikeusperiaatteiden mukaisesti. Joissakin tilanteissa päätösten hyvät perustelut voivat luoda luottamusta liikennevakuutusyhtiötä kohtaan. (Mäenpää 2017, 8.)

Perusteluiden esittämisen tarkoituksena on informoida päätöksen kohdetta ja miten kyseiseen päätökseen on päädytty. Päätöksessä tulee kertoa, mitkä seikat on katsottu selvityksiksi ja mikä oikeudellinen merkitys kyseisillä seikoilla on ollut. (Mäenpää 2017, 8.)

6 MUUTOKSENHAKU

Tämän pääkappaleen tarkoituksena on kertoa asianosaisen mahdollisuudesta hakea muutosta korvauspäätökseen, jonka hän on saanut liikennevakuutusyhtiöltä. Yleensä muutosta päätökseen haetaan, mikäli asianosainen ei ole päätöksen tehneen liikennevakuutusyhtiön kanssa samaa mieltä korvauspäätöksestä tai korvauksen suuruudesta. Muutosta voidaan myös hakea, jos huomataan päätöksen olevan oleellisilta osin puutteellinen. Muutoksenhakua koskevien ohjeiden liittäminen korvauspäätökselle on edellytys valitus- oikaisuajan alkamiselle. (Hallintolaki 7:47 §; Mäenpää 2011, 274.)

6.1 Virheellisen päätöksen korjaaminen

Hallintolain 8 luvussa on säädetty päätöksessä olevan virheen korjaamisesta. Hallintolain 50§ mukaan viranomaisen tässä tilanteessa liikennevakuutusyhtiö voi poistaa virheellisen päätöksen tai ratkaista asian uudelleen, jos päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, päätös perustuu ilmeisen väärään lain soveltamiseen, päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe tai asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, mikä olennaisesti vaikuttaa päätökseen. (Hallintolaki 8:50.1-5 §.)

Oikeusvarmuuden edellytyksenä on se, että hallintoviranomainen tässä tapauksessa liikennevakuutusyhtiö voi päätöksenteon jälkeen vain lain mukaisin edellytyksin korjata, jos päätökseen on jäänyt virhe. Päätöksen tulee olla lopullinen viimeistään, kun se annetaan asianosaiselle. Virheiden korjaamisen jättämistä muutoksenhaun varaan ei pidetä tarkoituksenmukaisena. Päätöksestä löydetty selkeät virheet tulee korjata mahdollisimman joustavasti ja nopeasti. (Kulla 2015, 301-302.)

Viranomaisen käsittelee korjaamisasian omasta aloitteestaan tai asianosaisen vaatimuksesta. Vaatimus virheen korjaamiseksi on tehtävä viimeistään viiden vuoden kuluessa päätöksen tekemisestä. (Hallintolaki 8:52.1.2 §.) Oikaisuvaatimussäännöksiä on nykyään lainsäädännössä paljon, varsinkin mikäli asian ratkaisu on olennaisilta osin asianosaisen antamien tietojen varassa. (Kulla 2015, 301-302.)

Päätöstä voidaan korjata asianosaisen eduksi tai vahingoksi, mikäli päätös on perustunut selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, päätös on perustunut väärään lain soveltamiseen tai jos päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe (Hallintolaki 8:50.2 §).

Virheen korjaaminen edellyttää, että asianosainen suostuu päätöksen korjaamiseen. Asianosaisen suostumusta ei tarvita, mikäli päätöksessä oleva virhe on aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä. Mikäli asiaan on tullut uutta selvitystä mikä olennaisesti vaikuttaa päätökseen tässä tilanteessa asia voidaan korjata vain asianosaisen eduksi. (Hallintolaki 8:50.2 §.)

Viranomaisen on korjattava päätöksellä oleva ilmeinen kirjoitus- tai lasku- tai jokin muu niihin verrattava virhe. Virhettä ei voida kuitenkaan korjata, mikäli virheen korjaaminen johtaa asianosaiselle kohtuuttomaan tulokseen eikä virhe ole aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä. (Hallintolaki 8:51.1.2 §.)

Asiavirheen korjaaminen edellyttää, että asia otetaan uudelleen käsittelyyn ja siitä tehdään uusi päätös. Uuden päätöksen myötä alkaa myös uusi muutoksenhaku-aika. Kirjoitusvirhe korjataan korvaamalla kirjoitusvirheellinen päätös uudella virheettömällä päätöksellä. Asia- tai kirjoitusvirheen korjaamisesta on tehtävä merkintä alkuperäiseen päätökseen taltiokappaleeseen tai liikennevakuutusyhtiön käytössä olevaan tietojärjestelmään. Uusi tai korjattu päätös on annettava maksutta asianosaiselle. (Hallintolaki 8:52.2.3 §.)

6.2 Muutoksenhaun ohjaus

Liikennevakuutusyhtiön tulee informoida vahingonkärsinyttä mahdollisuudesta saada lisää tietoa korvauspäätöksestä ja sen perusteista ja muista päätökseen vaikuttaneista seikoista. Liikennevakuutusyhtiön tulee itse oikaista huomaamansa virheellinen päätös. (Eskuri ym, 2012,148.)

Mikäli vahingonkärsinyt huomaa päätöksessä virheen tai kokee, että kaikkia asiaan vaikuttaneita seikkoja ei ole käsittelyssä otettu huomioon tulisi hänen ensimmäisenä kääntyä ratkaisun tehneen liikennevakuutusyhtiön puoleen. Lisäselvityksen saatuaan liikennevakuutusyhtiö ratkaisee ottavatko he liikennevahingon uudelleen käsittelyyn vai pitäytyvätkö aikaisemmin tehdyssä päätöksessä. Tämä on helpoin keino vahingonkärsineelle saada oikaistuksi esimerkiksi selvät lasku- virheet tai puutteellisesta informaatiosta johtuvat väärin tehdyt päätökset. (Eskuri ym, 2012,148.)

Muutoksenhakuohjeen antaminen ei perusta eikä poistakkaan asianosaisen oikeutta vaatia oikaisua tai muutosta hänen saamaansa korvauspäätökseen. Muutoksenhakuohjeet annetaan asianosaisille, jotta he saavat tiedon oikeudestaan hakea muutosta päätökseen, mikäli asianosainen kokee saamansa päätöksen puutteellisesti tehdyksi tai vääräksi. (Mäenpää 2011, 275-276.)

Korvauspäätökseen voidaan vaatia muutosta tai oikaisua laissa säädetyin edellytyksin, vaikka muutoksenhakuohjeet päätöksestä puuttuisivatkin. Muutoksenhakuohjeiden puuttuminen ei heikennä asianosaisen tai muun muutoksenhakuun oikeutetun oikeusturvaa, koska muutoksenhaku perustuu lain edellytyksiin. Se ei voi perustua pelkästään korvauspäätökseen liitettyihin muutoksenhakuohjeisiin. (Mäenpää 2011, 275-276.) Hallintolain 49 § 1. Momentin mukaan, jos valitusoikeutta ei ole annettu tai päätöksessä on virheellisesti ilmoitettu, että siihen ei voida hakea muutosta valittamalla, tulee viranomaisen antaa uusi lainmukainen valitusoikeus (Hallintolaki 7:49.1 §). Tällä tarkoitetaan, että jos korvauspäätöksestä on jäänyt muutoksenhakuohjeet kokonaan pois, tulee liikennevakuutusyhtiön lähettää uusi korvauspäätös muutoksenhakuohjeineen.

Liikennevakuutusyhtiön on neuvontavelvollisuuden rajoissa annettava tarpeen mukaan muutakin muutoksenhakuun liittyvää ohjausta. Ohjauksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi muiden oikeusturvamuotojen käyttömahdollisuutta. Mikäli päätös hakemukseen on kielteinen viranomaisen voi neuvota tekemään uuden hakemuksen. (Mäenpää 2011, 274.)

6.3 Liikennevahinkolautakunta

1.1.2003 liikennevahinkolautakunnasta tuli Liikennevakuutuskeskuksesta riippumaton ja erillinen liikennevahinkojen korvausasioita käsittelevä toimielin. Lautakunnan lakisääteisenä tehtävänä on antaa lausuntoja ja soveltamissuosituksia (Laki Liikennevahinkolautakunnasta 2002/441 4.1 §).

Liikennevahinkolautakunnassa toimii puheenjohtaja, kolme varapuheenjohtajaa sekä seitsemän muuta jäsentä. Valtioneuvosto nimeää puheenjohtajan, varapuheenjohtajat sekä muut jäsenet enintään kolmeksi vuodeksi eteenpäin. (Laki Liikennevahinkolautakunnasta 2.1.2 §.) Kaikkien liikennevahinkolautakunnan jäsenien tulee olla hyvin liikennevahinkoasioihin perehtyneitä. Kyseessä on kaikkia jäseniä koskeva yleiskelpoisuusvaatimus. Puheenjohtajan, varapuheenjohtajan sekä ai-

nakin yhden muun jäsenen tulee olla suorittanut oikeustieteen kandidaatin tutkinto. Tutkinnon lisäksi puheenjohtajan tulee olla hyvin perehtynyt liikennevakuutukseen sekä tuomarintehtäviin. Kahden jäsenen tulee olla erikoislääkäreitä sekä yhden jäsenen tulee olla diplomi-insinööri tutkinnon suorittanut henkilö, joka on myös perehtynyt ajoneuvon tekniikkaan. Yhden jäsenistä tulee olla perehtynyt ajoneuvon korjaustoimintaan. (Laki liikennevahinkolautakunnasta 3.2 §.)

Lautakunnan toiminta on rahoitettu liikennevakuutuslaitoksilta perittävillä maksuilla. Lautakunnan toimintaa valvoo Suomen Pankin yhteydessä toimiva Finanssivalvonta. (Laki liikennevahinkolautakunnasta 12.1 §: Liikennevahinkolautakunta, 2016, viitattu 5.12.2016.)

6.4 Muutoksenhaku liikennevahinkolautakunnasta

Vahingonkärsinyt tai muu korvaukseen oikeutettu, vakuutusnottaja, vakuutuslaitos tai korvausasiaa käsittelevä tuomioistuin voi tehdä lausuntopyynnön liikennevahinkolautakuntaan (Liikennevakuutuslaki 5:65.1 §). Vakuutuslaitos voi pyytää lausuntoa liikennevahinkolautakunnalta, mutta joissakin tilanteissa se on myös velvoitettu tekemään niin (Liikennevakuutuslaki 5:66.1§).

Lautakunnan tehtävänä on antaa lausuntoja korvausasioissa: liikennevakuutustoimintaa harjoittavan vakuutusyhtiön, liikennevakuutuskeskuksen tai Valtionkonttorin pyynnöstä, tuomioistuimen pyynnöstä korvausasian ollessa tuomioistuimessa käsiteltävänä ja vahingonkärsineen, vakuutusnottajan taikka muun korvaukseen oikeutetun pyynnöstä (Laki Liikennevahinkolautakunnasta 4.3 §).

Liikennevahinkolautakunnan soveltamisalaan kuuluvat kaikki liikennevakuutuslain soveltamisalaan liittyvät vahingonkorvausasiat. Liikennevahinkolautakunnalle tehdyn lausuntopyynnön tulee olla kirjallinen, joskin vapaamuotoinen. Siinä tulee ilmetä lausunnonpyytäjän nimi ja yhteystiedot, liikennevakuutusyhtiön nimi, vahingon yksilöintitiedot eli vahinkotunnus. Lausunnossa tulee myös käydä ilmi omat vaatimukset ja perustelut vaatimuksille. Asia käsitellään asiakirjojen perusteella eikä asianosainen voi olla läsnä kokouksessa. (Laki liikennevahinkolautakunnasta 6 §: Eskuri ym, 2012, 150.)

Liikennevahinkolautakunta toimii korvauskäytännön yhtenäistämiseksi (Laki Liikennevahinkolautakunnasta 1 §). Liikennevahinkolautakunta antaa lausuntoja sekä soveltamissuosituksia liikenteessä aiheutuneiden henkilö- ja esinevahinkojen vakuutuskorvauksia koskeissa asioissa. Lautakunta antaa myös lausuntoja ja suosituksia syyllisyys- ja vastuujakokysymyksissä. (Laki liikennevahinkolautakunnasta 4.1.2 §; Rantala & Kivisaari 2014, 450.) Lausunto on annettava 90 päivän kuluessa vakuutuslaitoksen korvauspäätöksen antamisesta. 90 päivään ei lueta päivää, joka ilmenee korvauspäätöksessä. (Laki Liikennevahinkolautakunnasta 6 §.)

Vahingonkärsineellä, muulla korvaukseen oikeutetulla henkilöllä tai vakuutuksenottajalla on oikeus käyttää apunaan asiamiestä tai avustajaa laatiessaan kirjallista lausuntoa liikennevahinkolautakunnalle, mutta tästä aiheutuvat kustannukset eivät ole liikennevakuutuksesta korvattavia.

Lautakunnalta saatu lausunto on suositus eikä siten sido osapuolia. Kyseinen lausunto ei ole täytäntöönpanokelpoinen, eikä lausunnon pyytämällä ole vaikutusta vahinkoa kärsineen oikeuteen viedä korvausasiaansa tuomioistuimelle käsiteltäväksi. Vaikka liikennevahinkolautakunnan suositukset eivät ole oikeudellisesti sitovia, noudatetaan niitä kuitenkin pääsääntöisesti liikennevakuutusyhtiöissä sekä tuomioistuimessa (HE 123/2015 vp, 21).

Liikennevahinkolautakunnan asianosaiselle antama lausunto on maksuton (Laki liikennevahinkolautakunnasta 5.5 §). Jos korvauksensaaja ei tyydy vakuutuslaitoksen päätökseen, kante voidaan nostaa aina yleisessä tuomioistuimessa. Kanteen nostaminen on mahdollista myös silloinkin, kun vakuutuslaitoksen päätös on liikennevahinkolautakunnan antaman lausunnon mukainen. (Rantala & Kivisaari 2014, 349.)

Asiat voidaan käsitellä lautakunnassa varsinaisessa liikennevahinkolautakunnan istunnossa, jota kutsutaan täysistunnoksi, jaostoistunnossa, joka on pääasiallinen käsittelymuoto tai puheenjohtaja, päätoiminen lakimies ja kanslian päällikkö voivat käsitellä kyseenä olevan asian yhdessä. Niin sanottua puheenjohtaja lakimies käsittelymuotoa voidaan käyttää vain, jos asia on merkitykseltään vähäinen, on ilmeistä, ettei lausuntoa voida antaa tai lausuntopyyntö ei ole saapunut ajallaan lautakuntaan eli 90 päivässä. (Eskuri ym, 2012, 150.)

Joissakin tilanteissa liikennevakuutusyhtiön tulee pyytää lautakunnalta lausuntoa ennen korvausratkaisun tekemistä (Eskuri ym, 2012,149). Sellaisissa tilanteissa, joissa liikennevakuutusyhtiön

tulee pyytää liikennevahinkolautakunnan lausuntoa, tulee liikennevakuutusyhtiön huolehtia lausuntopyynnön ja liiteluettelon toimittamisesta tiedoksi vahingonkärtsineelle. Lausuntoa toimittaessa vahingonkärtsineelle on annettava tiedoksi, että hänellä on mahdollisuus esittää vastine lautakunnalle 30 päivän kuluessa lausuntopyynnön päiväyksestä. Tiedoksi antamisen tulee näkyä lautakunnalle toimitettavasta aineistosta. (Liikennevakuutuslaki 5:66.1 §; Eskuri ym, 2012, 150.)

6.5 Vahingon käsittely tuomioistuimessa

Liikennevahinkojen korvausasiat pyritään selvittämään ilman tuomioistuimessa tapahtuvaa käsittelyä. Aina ei kuitenkaan pystytä ratkaisemaan ristiriitoja, jolloin joudutaan turvautumaan kärjäoikeuteen. Kanne vakuutusyhtiötä vastaan tulee nostaa kolmen vuoden kuluessa siitä, kun asianomainen on saanut tiedon korvauspäätöksestä ja tästä määräajasta kirjeitse kotia (Liikennevakuutuslaki 7:79.1 §).

Liikennevahinkojen korvausasiaa voidaan käsitellä kärjäoikeudessa kahdessa eri menettelyssä, joko rikosasian yhteydessä tai erillisenä riita-asiana. Edellä mainitut menettelyt poikkeavat olennaisilta osin toisistaan.

Rikosjutun menettely on monivaiheinen. Rikosjutussa asianomistajan tulee kohdistaa vaatimuksensa syytteessä oleva ajoneuvon kuljettajaan. Kyseisiä vaatimuksia ei voida kohdistaa vakuutusyhtiöön, joka on kuitenkin kutsuttuna kuultavaksi asian tiimoilta. (Eskuri ym, 2012, 152-153.)

Liikennevakuutuslain 80§ mukaan, jos korvausta vaaditaan tuomioistuimessa ajoneuvon omistajalta, haltijalta, kuljettajalta tai matkustajalta, voidaan tuomittu määrä periä vain liikennevahingosta vastuussa olevalta liikennevakuutusyhtiöltä. Kyseistä korvausvaatimusta ei voida tutkia eli ottaa käsittelyyn tuomioistuimessa, ellei näytetä, että vastuussa oleva vakuutusyhtiö on kieltäytynyt suorittamasta vaadittua vahingonkorvausta. Liikennevakuutusyhtiön on siis tehtävä hylkäävä päätös vahinkoasiasta, jotta asia voitaisiin ottaa käsittelyyn tuomioistuimessa.

Mikäli tuomioistuin katsoo ajoneuvon omistajan, haltijan, kuljettajan tai matkustajan syylliseksi voi liikennevakuutusyhtiö vapautua vastuustaan vain korvaamalla vahingon vahinkoa kärtsineelle. Vakuutusyhtiö on myös velvollinen korvaamaan liikennevakuutuslain perusteella korvattavan vahingonkorvausvaatimuksen, käsittelyn johdosta tuomitut oikeudenkäyntikulut ja viivästyskoron. (Liikennevakuutus 7:80.1-2 §.)

Liikennevakuutusyhtiö, joka on kieltäytynyt suorittamasta siltä vaadittua korvausta, on kutsuttava kärjäoikeuteen kuultavaksi kirjallisesti. Kutsuaika on vähintään 14 vuorokautta. Liikennevakuutusyhtiöllä on myös oikeus hakea muutosta kärjäoikeuden tai hovioikeuden ratkaisuun. (Liikennevakuutus 7:80.3-4 §.)

Niissä tapauksissa, joissa vakuutusyhtiön ei katsota olevan liikennevakuutuslain mukaan vastuussa vahingosta tulee oikeuden päätöksessä olla lausuma siitä, ettei vakuutusyhtiö ole korvausvastuullinen (Liikennevakuutuslaki 3:31 §; Eskuri ym, 2012, 152-153).

Riita-asiassa voidaan korvauskanne toimittaa sen paikkakunnan kärjäoikeuteen, jossa asianomaisella vakuutusyhtiöllä on kotipaikka tai jossa sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Valinnaisena oikeuspaikkana on sen alueen tuomiopiiri, jossa liikennevahinko on tapahtunut. Asiaa voidaan myös tutkia myös kärjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä korvausta hakevalla on koti- tai asuinpaikka. Asianosaisilla on oikeus hakea muutosta kärjäoikeuden päätökseen hovioikeudelta tai ennakkopäätösvalituksella korkeimmalta oikeudelta. (Oikeudenkäymiskaari 1734/4 10:2-5 §; Eskuri ym, 2012, 155.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössä vastasin seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Mitkä ovat hallintolain tärkeimmät pykälät liikennevahinkokäsittelyssä sekä miten hallintolaki ja sen tulkinta näkyvät liikennevahinkokäsittelijän päivittäisessä työssä. Opinnäytetyöni kokonaisuudessaan antaa vastauksen näihin kysymyksiin.

Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen on perustuttava lakiin, eli kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Julkinen hallintotehtävä tarkoittaa laajojen hallinnollisten tehtävien kokonaisuutta, johon kuuluu esimerkiksi lakien toimeenpano sekä yksityisten henkilöiden ja ja yhteisöjen oikeuksien ja etujen mukainen päätöksenteko ja päätöksen tekoa edeltävät tehtävät. Näitä tehtäviä voidaan antaa lain nojalla muillekin, kuin viranomaisille jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksen mukaisuuden hoitamiseksi. Tämä ei kuitenkaan saa vaarantaa millään tavalla perusoikeuksien toteutumista tai hyvän hallinnon vaatimuksia.

Liikennevakuutus on lakisääteinen ja tästä syystä jokaisella suomessa liikenteeseen rekisteröidyillä ajoneuvolla tulee olla liikennevakuutus. Vaikka vakuutusyhtiöt ovatkin yksityisiä toimijoita on liikennevahinkojen korvaustoiminta katsottu vakiintuneesti julkisen tehtävän hoitamiseksi ja tästä syystä liikennevahinkokäsittelyssä noudatetaan hallintolakia sekä hyvän hallinnon perusteita.

Liikennevahinkojen käsittelyssä on sovellettava hyvän hallinnon perusteita. Hallintolain hyvän hallinnon perusteet on tarkoitettu täydentämään menettelysäännöksiä ja niiden pääasiallinen tarkoitus on edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasiassa ja niiden hoidossa. Hyvän hallinnon perusteita on noudatettava aina julkista tehtävää hoidettaessa. Kyseisiä perusteita ovat muun muassa palvelun tasapuolisuus, palvelun asianmukaisuus sekä tuloksellisuus. Hyvän hallinnon perusteita ovat myös neuvontavelvollisuus, joka koskettaa viranomaista sekä selkeä kielenkäyttö.

Jotta liikennevahinko saadaan käsittelyyn liikennevakuutusyhtiössä, tulee jonkun asianosaisen ensin olla yhteydessä omaan liikennevakuutusyhtiönsä tai toisen liikennevahingossa osallisena olleen henkilön ajoneuvon liikennevakuutusyhtiöön. Hallintolaki on määrittänyt mitä tietoja asianosaisen tulee toimittaa yhtiölle, jotta vahinkoasian käsittely voidaan aloittaa.

Liikennevahinkokäsittelijän tulee huolehtia liikennevahingon riittävästä ja asianmukaisesta selvityksestä. Liikennevahinkokäsittelijän tulee myös itse pyytää selvityksiä, jotka hänellä on itselläkin mahdollista saada, esimerkiksi liikennevahinkokäsittelijän tulee itse pyytää poliisin asiakirjoja, mikäli liikennevahingon käsittely niitä vaatii. Selvityksiä pyydetessä tulee kuitenkin muistaa, että asianosaisilla on hallintolain mukainen myötävaikutusvelvollisuus vahingonselvittämiseksi.

Kun liikennevahinkokäsittelijä on tehnyt päätöksen liikennevahingon korvattavuudesta, tulee hänen lähettää kirjallinen korvauspäätös asianosaisille. Korvauspäätökseen tulee liittää mukaan muutoksenhaku ohjeet. Hallintolaki määrittää, että korvauspäätös tulee tehdä kirjallisesti.

Kirjallisen korvauspäätöksen sisällön tulee olla kirjoitettu selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Päätöksellä, tulee myös esittää sen tosiasialliset syyt. Hallintolaki määrittää myös mitkä tiedot liikennevahinkokäsittelijän lähettämässä korvauspäätöksessä tulee näkyä. Päätöksessä tulee näkyä päätöksenteon ajankohta, asianosaiset keneen päätös kohdistuu, perustelut ja tieto siitä mihin asianosainen on veloitettu tai oikeutettu sekä henkilön nimi ja yhteystiedot keneltä voi tarvittaessa pyytää lisätietoa päätökseen liittyen. Annettaessa suullista korvauspäätöstä on liikennevahinkokäsittelijän kerrottava asian ratkaisu ja selostettava asian perusteet.

8 POHDINTA

Työni tavoitteena oli selvittää miten hallintolaki vaikuttaa liikennevahinkokäsittelijän joka päiväiseen työhön. Olen työskennellyt vakuutusyhtiössä jo useampia vuosia ja tällä hetkellä toimin liikennevahinkokäsittelijänä. Mielenkiintoni kirjoittaa juuri tästä aiheesta lähti omasta halusta perehtyä asiaan tarkemmin. Lisäksi koin, että liikennevahinkojenkäsittelystä hallintolain näkökulmasta olisi hyvä kirjoittaa lyhyt opasmuotoinen työ, jotta halutessaan uudetkin liikennevahinkokäsittelijät voivat helposti perehtyä aiheeseen.

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen syyskuussa 2016. Aiheen valinnan koin helpoksi, sillä tiesin, että haluan tehdä opinnäytetyön aiheesta, josta ei löytynyt paljon aikaisempia opinnäytetöitä. Selattuani hetken aikaisempia opinnäytetöitä hakusanalla liikennevakuutus tai liikennevahinko en löytänyt montaa samankaltaista työtä. Tästä syystä ajattelin, että kyseinen aihe olisi juuri sopiva tutkimuskohde.

Olen aina ollut kiinnostunut vakuutustoiminnasta ja tiesin heti, että haluan valita vakuutustoimintaan liittyvän aiheen. Tiesin, että liikennevahinkokäsittelyssä sovelletaan useampia lakeja, jonka takia valitsin juuri liikennevahinkokäsittelyn aihealueeksi.

Suunnittelin työni rakenteen ja sisällön tarkkaan ennen, kuin aloitin kirjoittamaan itse opinnäytetyötä. Opinnäytetyöhöni ei ole tullut suurempia muutoksia kirjoitusaikana. Eniten työssäni muuttui sisällön rakenne. Rakenne on muuttunut sen mukaan mitä enemmän lähteitä ja aineistoa työhöni sisältyi.

Haasteellisimpana opinnäytetyössäni oli löytää sopivaa lähdemateriaalia. Verkkokirjastoja selatesani en löytänyt juurikaan asiaan sopivia kirjalähteitä. Lähteinä toimi pääasiassa vakuutuskirjallisuus, hallintolakia käsittelevät kirjat sekä erinäiset lait. Vaikka luotettavien lähteiden löytäminen ei ollut helppoa laajentui lähdeluettelo koko ajan työni edetessä.

Työni tavoitteena oli syventyä hallintolakiin tarkemmin liikennevahinkokäsittelijän näkökannasta. Tavoitteenani oli tuottaa helposti luettavaa tekstiä, jota kaikki pystyvät ymmärtämään. Tarkoituksena oli myös tuoda hallintolain pykälät esille mahdollisimman käytännönläheisinä. Pyrin syventy-

mään jokaiseen liikennevahinkokäsittelyssä vaikuttavaan pykälään. Koska liikennevahinkokäsittelyssä sovelletaan useita hallintolainpykälää, työssäni on tuotu esille ainoastaan kaikista tärkeimmät hallintolain kohdat.

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin opettavainen prosessi alusta loppuun. Vaikka koulussa onkin opeteltu paljon tiedonhakua sekä lähdekritiikkiä opin paljon lisää lähdekritiikistä työni tekovaiheessa. Lisäksi koen, että olen oppinut etsimään sopivia luotettavia lähteitä paljon paremmin, kuin aikaisemmin. Työtä kirjoittaessani opin myös paljon hallintolaista sekä julkisuuslaista. Lisäksi opinnäytetyöprojektin aikana perehdyin tarkemmin liikennevahinkolautakunnan toimintaan.

Opinnäytetyötäni aloittaessa minulla oli mielessä, että haluaisin opinnäytetyöhöni empiirisentutkimuksen. Yritin miettiä hyvää tutkimuskohdetta työlleni koko teoriaosuuden kirjoittamisen ajan, mutta en saanut tähän aiheeseen sopivaa ideaa. Työni perusta on täysin lainopillinen ja tästä syystä koin, että empiirisellä tutkimuksella en saa työhöni lisää luotettavaa teoriaa tai minkään näköistä lisäarvoa.

Aloittaessani työtä syksyllä 2016, liikennevahinkojen korvaustoiminnassa sovellettiin vielä vanhaa liikennevakuutuslakia. Uusi liikennevakuutuslaki astui voimaan 1.1.2017, joten käytin työhöni ainoastaan uuden lain mukaisia pykälää. Työni perusta on kuitenkin luotu vanhan lain pohjalta. Mielestäni tämä toi opinnäytetyöhöni ajankohtaisuutta. Uudesta liikennevakuutuslaista on ollut paljon kirjoituksia myös mediassa.

Minulla ei ollut selkeää aikataulua työlle. Ensimmäinen ajatukseni oli, että valmistuisin vuoden 2016 loppuun mennessä, mutta tämä ei kuitenkaan ollut työlle asetettu aikaraja. Halusin tehdä työni rauhassa sekä huolellisesti ja tästä syystä en halunnut ottaa turhaa stressiä siitä onko työni valmiina joulukuussa 2016. Lisäksi työskentelin kokopäiväisesti useampana päivänä viikossa, joten tämä tuli ottaa huomioon työni aikatauluja suunniteltaessa. Tavoitteenani on ollut saada opinnäytetyö valmiiksi alku kevästä 2017. Tässä aikataulussa olen pysynyt.

Jatkotutkimuksena työlleni voisi toimia kysely siitä, että onko tekemästäni opinnäytetyötä ollut hyötyä uusien liikennevahinkokäsittelijöiden perehdyttämisessä? Kuinka hyvin kyseistä materiaalia on voitu käyttää perehdytyksen aikana?

Lisäksi jatkotutkimuksena voitaisiin kysyä Liikennevahinkokäsittelijöiltä, jotka ovat käyttäneet työtäni tukena perehdytyksessä, että onko opinnäytetyöni vastannut heitä askarruttaviin kysymyksiin ja olisivatko he toivoneet jotakin lisää opinnäytetyöltäni tai oliko työssä jotakin epäoleellista tietoa, joka heidän mielestään ei näy liikennevahinkokäsittelijän työssä.

Työstäni oli myös rajattu kokonaan pois liikennevahingossa aiheutuneiden henkilövahinkojen käsittely. Tästä aiheesta voisi jatkotutkimuksena tehdä oman opasmuotoisen ohjeistuksen liikenteen henkilövahinkokäsittelijöille.

LÄHTEET

Eskuri, S., Jumppanen, J., Nio, A. & Vihermaa, K. 2012. Liikennevakuutus. Helsinki: Finanssi ja Vakuutuskustannus Oy.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Hallituksen esitys eduskunnalle liikennevakuutuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 123/2015 vp.

Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi. HE 1/1998 vp.

Husa, J. & Pohjolainen, T. 2014. Julkisenvallan oikeudelliset perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy

Kulla, H. 2015. Hallintomenettelyn perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy

Laki Liikennevahinkolautakunnasta 31.5.2002/441

Lehtipuro, K., Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Raulos, V. & Santavirta, P. 2010. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy.

Liikennevahinkolautakunta A 2016. Lautakunta. Hakupäivä 5.12.2016.

<http://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Organisation>

Liikennevahinkolautakunta B 2016. Liikennevahinkolautakunta. Hakupäivä 5.12.2016.

<http://www.liikennevahinkolautakunta.fi/>

Liikennevakuutuskeskus. 2017. Liikennevakuutuslaki 2017. Hakupäivä 03.02.2017.

<http://www.lvk.fi/fi/vakuuttamisvelvollisuus/liikennevakuutuslaki/>

Liikennevakuutuslaki 17.6.2016/460.

Liikennevakuutuslaki (kumottu) 26.6.1959/279.

Liikennevahinkoasiain korvauslautakunnan päätöskokoelma 1981-1991. 1991. Helsinki:
Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus

Mäenpää, O. 2011. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mäenpää, O. 2017. Hallinto-oikeus. Helsinki: Talentum Media Oy

Mäenpää, O. 2016. Julkisuusperiaate. Helsinki: Talentum Media Oy

Niemivuo, M., Keravuori-Rusanen, M. & Kuusikko, K. 2010. Hallintolaki. Helsinki: Talentum
Media Oy.

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. Helsinki: Finanssi ja Vakuutuskustannus
Oy.

Saraviita, I. 2011. Perustuslaki. Espoo: Talentum Media Oy.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto. 1998. Korvaustoiminnan periaatteet. Hakupäivä
12.12.2016.

Vakuutusopimuslaki 28.6.1994/543.

Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521

Vapaavuori, T. 2016. Yrityssalaisuudet, liikesalaisuudet ja salassapitosopimukset. Espoo:
Talentum Media Oy.