



Automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottopäätös: Liikennevahingossa vaurioituneen ajoneuvon korjausarviointi

<p>Ratkaisumenettelystä vastaava If Vahinkovakuutus Oyj, Suomen sivuliike</p> <p>Ratkaisumenettely Liikennevahingossa vaurioituneen ajoneuvon korjausarviointi</p> <p>Ratkaisumenettelyn käyttöönottopäivä Otettu käyttöön ennen automaatiolainsäädännön voimaantuloa</p> <p>Päätöspäivä 31.10.2024</p> <p>Diaarinumero IF-APT-LIIKENNE-K-Claims-KORJAUSARV-001</p>
--

1. Päätös

Tämä on julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019, jäljempänä tiedonhallintalaki) 28 d §:n mukainen päätös siitä, että If Vahinkovakuutus Oyj, Suomen sivuliike (jäljempänä If) ottaa käyttöön automaattisen ratkaisumenettelyn koskien korjaamon lähettämää korjauskustannusarvioita, jonka perusteella maksetaan korvaus liikennevahingon seurauksena vahinkoa kärsineelle.

2. Perustelut

2.1. Johdanto

If on arvioinut automaattisen ratkaisumenettelyn edellytykset tällä käyttöönottopäätöksellä. If on huomionnut arvioinnissa liikennevakuutuslaissa (460/2016), vahingonkorvauslaissa (412/1974), hallintolaissa (434/2003), julkisen hallinnon tiedonhallintalaissa (906/2019) sekä yleisessä tietosuojasetuksessa (tietosuojasetus, EU 2016/679) säädetyt edellytykset.

If katsoo tässä käyttöönottopäätöksessä esitetyillä perusteilla, että käyttöönottopäätöksen kohteena oleva ratkaisumenettely täyttää automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottoa koskevat edellytykset kaikilta osin.

2.2. Esinevahingon korvaaminen liikennevahingossa

Liikennevakuutuslain 37.1 §:n mukaan korvaus esinevahingosta määrätään vahingonkorvauslain 5:5 §:n mukaisesti. Ajoneuvolle aiheutuneena vahinkona korvataan liikennevakuutuslain 37.2 §:n mukaan korjauskustannus tai sitä vastaava määrä. Ajoneuvon arvon alentumista ei korvata.

Vahingonkorvauslain 5:5 §:n mukaan esinevahingona on korvattava esineen korjauskustannukset ja vahingosta aiheutuneet muut kulut, taikka tuhoutuneen tai hukatun esineen arvo ja lisäksi tulojen tai elatuksen vähentyminen.

Edellä lausuttujen säännösten perusteella liikennevahingossa vahinkoa kärsineelle voidaan korvata ajoneuvon korjauskuluja, sekä vahingosta aiheutuneita muita kuluja, kuten esimerkiksi ajoneuvon



hinauskuluja, sekä vuokraamoauton käyttämisestä aiheutuneita kuluja. Aiheutuneen vahingon määrää arvioidaan yhdenvertaisesti suhteessa kaikkiin vahinkoa kärsineisiin. Tässä käyttöönottopäätöksessä kuvattu automaattinen ratkaisumenettely koskee vain sellaista liikennevakuutuksen perusteella vahinkoa kärsineelle maksettavaa korvausta, johon vahinkoa kärsineellä on oikeus liikennevakuutuslain tai vahingonkorvauslain perusteella silloin, kun kyseisen vahingon vastuuperuste on jo ratkaistu yhtiössämme.

2.3. Hallintolaissa säädetyt edellytykset

2.3.1. Asian automaattinen ratkaiseminen

Hallintolain 53 e §:n 1 momentin perusteella automaattisesta ratkaisusta on kyse silloin, kun viranomainen tekee asiankäsittelyn päättävän ratkaisun automaattisella tietojenkäsittelyllä ilman, että ratkaisun tarkastaa ja hyväksyy luonnollinen henkilö. Mainitun pykälän 2 momentin mukaan viranomainen voi ratkaista automaattisesti asian, johon ei sisälly seikkoja, jotka edellyttävät tapauskohtaista harkintaa, tai johon sisältyvät tapauskohtaista harkintaa edellyttävät seikat virkamies tai muu asian käsittelijä on arvioinut. Ratkaisemisen on perustuttava sovellettavan lain ja etukäteisen harkinnan perusteella laadittuihin käsittelysääntöihin.

Hallintolain 53 e §:n perustelujen (hallituksen esitys 145/2022, s. 98) mukaan automaattisesti ratkaistavia asioita ovat asiat, joiden ratkaisu voidaan johtaa riittävän yksiselitteisesti suoraan lainsäädännöstä ja tapauksen tosiseikoista. Automaattisesti voidaan ratkaista myös sellaiset asiat, joissa päätösten perustana oleva lainsäädäntö sisältää runsaastikin tulkinnanvaraisuutta, mutta viranomaisella on kyseisessä asiaryhmässä vakiintunut ratkaisukäytäntö, jonka mukaan tiettyjen piirteiden mukaiset asiat (tyyppitapaukset) ratkaistaan aina samalla tavalla.

Liikennevakuutus on lailla säädetty pakolliseksi lähtökohtaisesti kaikille liikenteessä käytettäville ajoneuvoille, ja vakuutusyhtiön menettely liikennevahingon korvaamisessa perustuu aina lainsäädäntöön. Kun liikennevahingon vastuuperuste yhtiössämme on ratkaistu, ja vahinkoa kärsineen ajoneuvon korjausta tai vahingosta vahingonkärsijälle aiheutuneita muita kuluja koskeva vaatimus esitetään yhtiöllemme, saatetaan se käsitellä ja maksaa automaattisesti. Tällöin on kyse asiankäsittelyn päättävän ratkaisun tekemisestä, ja asian automaattista ratkaisemista koskevat edellytykset tulevat sovellettaviksi.

Ajoneuvon korjausta tai vahingosta aiheutuneita muita kuluja koskeva vaatimuksen käsitteleminen ei sisällä tapauskohtaisen harkinnan tarvetta eikä harkinnanvaraisia elementtejä, sillä kyseisten vaatimusten käsitteleminen perustuu ifin ennalta laatiin käsittelysääntöihin ja vaatimukset käsitellään vasta sen jälkeen, kun vahingon korvausvastuun peruste on yhtiössämme ratkaistu. Käsittelysäännöt ohjaavat asian käsittelyä ja automaattista ratkaisemista. Käsittelysäännöt on laadittu siten, että automaattinen ratkaisumenettely johtaa kunkin automaattisesti käsitellyn vaatimuksen osalta liikennevakuutuslain ja vahingonkorvauslain mukaiseen lopputulokseen.

Käsittelysääntöihin on määritelty rajaukset, joiden perusteella asian ratkaiseminen siirtyy luonnolliselle henkilölle. Rajausten taustalla on tarve huolehtia asianosaisen oikeusturvan toteutumisesta ja asian asianmukaisesta selvittämisestä muutoinkin.

2.3.2. Automaattisen ratkaisemisen oikeussuoja

Hallintolain 53 f §:n 1 momentin mukaan automaattisen ratkaisemisen edellytyksenä on, että luonnollinen henkilö, johon ratkaisu on kohdistettu, voi kaikilta osin vaatia siihen oikaisua maksutta 7 a luvun mukaisella oikaisuvaatimuksella tai siihen rinnastuvalla vaatimuksella, joka käsitellään päätöksen tehneessä viranomaisessa tai sen kanssa samaan rekisterinpitäjään kuuluvassa viranomaisessa.

Mikäli vahinkoa kärsinyt on tyytymätön asiassa saamaansa automaattiseen ratkaisuun, jossa vahingon kärsijän vaatimusta ei ole sellaisenaan hyväksytyt, vahinkoa kärsinyt voi ottaa Ifin yhteyttä ja vaatia asiansa saattamista luonnollisen henkilön käsiteltäväksi.

2.3.3. Automaattisesta ratkaisemisesta ilmoittaminen

Hallintolain 53 g §:n 1 momentin perusteella hallintopäätöksestä on käytävä ilmi, jos asia on ratkaistu automaattisesti, sekä tieto siitä, missä tiedonhallintalain 28 d §:ssä tarkoitettu käyttöönottopäätös on saatavilla.

Vahingon kärsijälle osoitettavaan korvauspäätökseen merkitään tieto siitä, että vaatimus on käsitelty hallintolain 53 e §:ssä säädetyllä tavalla automaattisesti. Sen lisäksi korvauspäätökseen merkitään Ifin verkkosivun osoite, jossa tämä käyttöönottopäätös on saatavilla.

2.4. Tiedonhallintalaissa säädetyt edellytykset

2.4.1. Tehtäväjaon ja käsittelysääntöjen dokumentointi

Tiedonhallintalain 28 a §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on dokumentoitava tiedonhallintalain 6 a luvussa säädettyjen velvollisuuksien toteuttamisesta vastuussa olevien henkilöiden tehtäväjako. If on dokumentoinut tehtäväjaon erilliseen asiakirjaan. Tehtäväjako määräytyy Ifin organisaatorakenteen mukaisten vastuiden ja tehtäväkuvien perusteella.

Tiedonhallintalain 28 a §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on varmistettava, että automaattisen ratkaisumenettelyn käsittelysäännöt dokumentoidaan riittävän selkeästi ja kattavasti niin, että niiden lainmukaisuus voidaan osoittaa. Käsittelysäännöistä on käytävä erityisesti ilmi, miten ratkaisumenettelyn syrjimättömyys varmistetaan, miten asia selvitetään riittävästi ja asianmukaisesti, mukaan lukien kuuleminen sekä miten ratkaisu perustellaan tai miksi se voidaan jättää perustelematta.

If on laatinut tiedonhallintalain 28 a §:n 2 momentin mukaisen käsittelysääntödokumentaation, josta ilmenee tämän käyttöönottopäätöksen kohteena olevan automaattisen ratkaisumenettelyn toiminta. Dokumentaatioissa on kuvattu automaattisen ratkaisumenettelyjen vaiheet, joilla on vaikutusta asian ratkaisuun sekä kunkin ratkaisumenettelyn vaiheen käsittelysäännöt.

Dokumentaatioissa on kuvattu automaattiseen ratkaisumenettelyyn sovellettava lainsäädäntö sekä arvioitu, miten ratkaisumenettelyn syrjimättömyys varmistetaan. Käsittelysäännöissä on myös määritelty, miten asia selvitetään riittävästi ja asianmukaisesti ja millä perusteella asianosaista ei ole tarpeen kuulla eikä päätöstä perustella. Asian ratkaisemiseen tarvittavat tiedot, tietolähteet ja tietojen hankintaan liittyvät menettelyt sekä tietojen ajantasaisuuden ja virheettömyyden varmistaminen on myös kuvattu. Dokumentaatio sisältää myös tietoa automaattisen ratkaisumenettelyn laadunvalvonnasta sekä tietoturvallisuustoimenpiteitä koskevien vaatimusten toteuttamisesta.

Tiedonhallintalain 28 a §:n 2 momentin mukaisen käsittelysääntödokumentaation sisällön lainmukaisuus on tiedonhallintalain 28 a §:n 3 momentin mukaisesti tarkastettu ja dokumentaatio on hyväksytty. If säilyttää hyväksytyä käsittelysääntödokumentaatiota vähintään viisi vuotta automaattisen ratkaisumenettelyn käytöstä poistamista seuraavan kalenterivuoden alusta lukien, kuten tiedonhallintalain 28 a §:n 3. momentissa edellytetään.

Tiedonhallintalain 28 a §:n 4 momentin mukaisesti If on varmistanut, että laaditun käsittelysääntödokumentaation sekä asian ratkaisemiseen käytettävien tietojärjestelmien toteutusten



perusteella voidaan vähintään viiden vuoden ajan asian ratkaisemisesta osoittaa, millä käsittelysäännöillä yksittäinen asia on ratkaistu automaattisesti.

2.4.2. Laadun varmistaminen, laadunvalvonta ja virhetilanteiden käsittely

Tiedonhallintalain 28 b § mukaan viranomaisen on varmistettava ennen automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottoa ja menettelyä käytön aikana muutettaessa, että menettely vastaa tiedonhallintalain 28 a §:n 2 momentissa tarkoitettua dokumentaatiota eli menettelystä laadittuja käsittelysääntöjä. Lisäksi viranomaisen on varmistettava, että automaattisesti laadituissa asianosaiselle annettavissa asiakirjoissa käytetään hyvää kieltä ja että laadun varmistamisen keskeiset toimenpiteet on dokumentoitu.

Tiedonhallintalain 28 c §:n mukaan viranomaisen on valvottava automaattisesti ratkaistavien asioiden laatua ja sisällöllistä virheettömyyttä. Säännöksessä on myös säädetty riskienhallinnasta sekä havaittujen virheiden korjaamiseen liittyvän menettelyn suunnittelemisesta.

Tämän käyttöönottopäätöksen kohteena olevaan automaattiseen ratkaisumenettelyyn noudatettavat laadunvarmistuksen ja -valvonnan toimintatavat on dokumentoitu ja laadunvarmistuksesta sekä -valvonnasta vastaavat henkilöt on määritelty.

If on ennen automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottoa varmistanut, että menettely vastaa laadittuja käsittelysääntöjä testaamalla menettelyä kattavasti. Lisäksi If on varmistanut, että automaattisesti laadittavat asiakirjat perustuvat hyvään kielenkäyttöön.

If on dokumentoinut, miten automaattisen ratkaisumenettelyn laatua valvotaan käyttöönoton jälkeen. Laadunvalvontaa toteutetaan satunnaisotannalla poimien automaattisesti ratkaistuja asioita manuaaliseen tarkasteluun. Mahdollisten virhetilanteiden käsittelyä koskevat menettelyt on suunniteltu ja dokumentoitu.

2.4.3. Tiedottaminen

If tiedottaa tiedonhallintalain 28 e §:ssä tarkoitetulla tavalla asioiden automaattisesta ratkaisemisesta, automaattisen ratkaisumenettelyn käytön perusteista ja muista asiakkaan oikeuksien kannalta keskeistä tiedoista verkkosivuillaan osoitteessa www.if.fi/automaattinen-ratkaisumenettely. Sivulla julkaistaan myös tämä käyttöönottopäätös.

2.4.4. Tietojen käyttö

Tiedonhallintalain 28 f §:n mukaan viranomaisen on riskiarvioinnin perusteella varmistettava, että automaattisessa ratkaisemisessa hyödynnettävien tietojen ajantasaisuus ja virheettömyys varmistetaan asianmukaisin teknisin toimenpitein.

If on arvioinut automaattisessa ratkaisemisessa hyödynnettävien tietojen ajantasaisuutta ja virheettömyyttä riskiarvioinnilla ja toteuttanut tarpeelliseksi arvioidut tekniset toimenpiteet, jotka edistävät asiankäsittelyssä hyödynnettävien tietojen laatua.

Tämän käyttöönottopäätöksen kohteena olevaan automaattiseen ratkaisumenettelyyn käytetään vakuutusten- ja korvaustenhoitojärjestelmien tietoja, vakuusyhtiöiden vakuutus- ja vahinkohistoriatietojen tietovarastoa, Traficom ajoneuvorekisterin tietoja sekä osoitteenmuutostilanteissa Digi- ja väestötietoviraston osoitetietoja, mikä varmistaa tietojen ajantasaisuuden ja virheettömyyden.

2.5. Tietosuojalainsäädäntö

If käsittelee henkilötietoja tietosuojasäännösten, muun lainsäädännön ja Ifin tietosuojaselosteen mukaisesti (www.if.fi/henkilotietojen-kasittely).

2.5.1. Automaattisten päätösten tekeminen

Luonnolliseen henkilöön kohdistuvan automaattisen päätöksenteon pitää täyttää tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) mukaiset edellytykset. Tässä käyttöönottopäätöksessä tarkoitettussa ratkaisumenettelyssä tehtävät päätökset perustuvat vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan väliseen sopimukseen ja lakiin. Annetut päätökset täyttävät tietosuoja-asetuksen 22 artiklan mukaiset edellytykset. Alla kuvataan tarkemmin laissa säädettyjä edellytyksiä ja suoja-toimia.

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröidyllä on oikeus olla joutumatta sellaisen päätöksen kohteeksi, joka perustuu pelkästään automaattiseen käsittelyyn, kuten profilointiin, ja jolla on häntä koskevia oikeusvaikutuksia tai joka vaikuttaa häneen vastaavalla tavalla merkittävästi. Automaattinen päätöksenteko on kuitenkin sallittua, jos päätös on välttämätön sopimuksen tekemistä tai täytäntöönpanoa varten, tai jos se perustuu lainsäädäntöön tai suostumukseen.

Automaattisen päätöksenteon lakisäätteisestä perustasta on säädetty hallintolain 8 b luvussa ja tiedonhallintalain 6 a luvussa tietosuoja-asetuksen mahdollistamalla tavalla. Kansallisella lainsäädännöllä on vahvistettu suoja-toimet, joita sääntelyn piirissä olevassa automaattisessa päätöksenteossa noudatetaan.

Yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan automaattisia päätöksiä koskeviin suoja-toimiin kuuluu muun muassa se, että rekisteröidyllä (luonnollisella henkilöllä) on oikeus vaatia, että ihminen osallistuu tietojen käsittelyyn. Automaattista päätöksentekoa koskevassa lainsäädännössä tämä suoja-toimi on toteutettu hallintolain 53 f §:n mukaisella oikeussuojaedellytyksellä eli siten, että rekisteröity voi tehdä oikaisuvaatimuksen automaattisesti tehdystä ratkaisusta. Kuitenkin tilanteessa, jossa asianosaisen vaatimus hyväksytään vaaditulla tavalla, ei asianosaisella voida katsoa enää olevan tietosuoja-oikeudellisen suojan tarvetta saada päätöstä ihmisen käsiteltäväksi (HE 145/2022 vp, s. 154).

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 (HE 123/2015 vp, s.30-31).

Ifin antamaan päätökseen voi hakea muutosta annetun valitusosoituksen mukaisesti. Päätöksen saajaa neuvotaan kuitenkin olemaan yhteydessä aina ensin Ifiin, mikäli hän haluaa saada tai antaa lisätietoa asiassaan tai vaatia oikaisua. Tällaisen yhteydenoton käsittelee aina ihminen.

2.5.2. Rekisteröidyn informointi

Rekisterinpitäjän informointivelvollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelyistä säädetään yleisen tietosuoja-asetuksen 12, 13 ja 14 artiklassa. Rekisterinpitäjän on tietosuoja-asetuksen perusteella informoitava rekisteröityä automaattisesta päätöksenteosta. Tietosuoja-asetuksen informointisääntelyn tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta. Tähän sisältyy velvollisuus informoida rekisteröityä etukäteen siitä, että päätös asiassa on mahdollista tehdä automaattisesti.

Jos päätöksessä on käytetty automaattista päätöksentekoa, päätöksestä on hallintolain 53 g §:n mukaan käytävä ilmi se, että asia on ratkaistu automaattisesti, sekä tieto siitä, missä tiedonhallintalain 28 d §:ssä tarkoitettu käyttöönottopäätös on saatavilla. Säännös on yksi tietosuojia-asetuksessa tarkoitetuista suojoimista.

Luonnollinen henkilö saa Ifiltä tiedon siitä, mikäli hänen asiansa saatetaan käsitellä automaattisessa ratkaisumenettelyssä. Informaatio ei vielä ota kantaa siihen, käsitelläänkö juuri kyseinen hakemus automaattisesti, koska tätä ei vielä asioinnin aloitusvaiheessa voida luotettavasti päätellä. Lisätietoa automaattisesta päätöksenteosta on saatavissa Ifin verkkosivuilla osoitteessa www.if.fi/automaattinen-ratkaisumenettely. Jotta rekisteröidyn oikeusturva toteutuu asian automaattisessa ratkaisemisessa, luonnollista henkilöä informoidaan myös siitä, mikäli hänelle annettu päätös on tehty automaattisesti.

2.5.3 Tietosuoja koskeva vaikutustenarviointi

Tietosuojia-asetuksen 35 artiklassa säädetään tietosuoja koskevasta vaikutustenarvioinnista. Mainitun artiklan 3 kohdan a alakohdan perusteella tietosuoja vaikutustenarviointi on tehtävä erityisesti silloin, kun henkilön henkilökohtaisia ominaisuuksia arvioidaan automaattisen käsittelyn avulla, järjestelmällisesti ja kattavasti, ja arvio johtaa päätöksiin, joilla on oikeusvaikutuksia tai jotka muuten vaikuttavat henkilöön merkittävästi. If on laatinut ja hyväksynyt tietosuojia-asetuksessa tarkoitettujen vaikutustenarvioinnin automaattisesta ratkaisumenettelystä ennen sen käyttöönottoa.

2.5.4 Käytännön suojoimia Ifissä

- If antaa tietoa henkilötietojen käsittelystä ja siitä, missä tilanteissa automaattista päätöksentekoa tehdään Ifissä.
- Henkilöä kuullaan ennen päätöksen antamista laissa säädetyissä tilanteissa.
- Henkilölle kerrotaan, onko hänen saamansa päätös tehty automaattisessa päätöksentekomenettelyssä.
- Henkilöllä on aina oikeus vaatia päätöksen oikaisua ottamalla yhteyttä Ifiin, jolloin asia käsitellään uudelleen ihmisen toimesta. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksen yhteydessä.

2.5.5. Lapsen asema

Automaattista päätöksentekomenettelyä ei kohdisteta Ifissä erityisesti lapsiin, vaan päätökset kohdistuvat henkilöihin samalla tavoin riippumatta siitä, onko kysymys täysivaltaisesta vai vajaavaltaisesta henkilöstä. Lakisääteisten vakuutuslajien ratkaisut ja menettelyt perustuvat aina lakiin. Päätöksenteossa kaikkia asiakkaita kohdellaan keskenään yhdenvertaisesti.

3. Käyttöönottopäätöksen perusteena olevat asiakirjat

Luettelo käyttöönottopäätöksen perusteena olevista asiakirjoista:

- Tiedonhallintalain 28 a §:n 2 momentissa tarkoitettu käsittelysääntödokumentaatio
- Tiedonhallintalain 28 a §:n 1 momentissa tarkoitettu tehtäväjakodokumentti



- Tiedonhallintalain 28 b §:n 3 momentissa tarkoitettu laadunvarmistamista ja tiedonhallintalain 28 c §:n 2 momentissa tarkoitettu laadunvalvontaa koskeva dokumentaatio
- Tietosuojan vaikutustenarviointi

Yllä mainitut asiakirjat sisältävät liikesalaisuuden alaista tietoa (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) 24 § 1 mom. 20 kohta).

4. Säilytysaika ja muutoksenhaku

Jos automaattinen ratkaisumenettely poistetaan käytöstä, If säilyttää tämän käyttöönottopäätöksen sen jälkeenkin vähintään viiden vuoden ajan. Määräaika alkaa poistamista seuraavan vuoden alusta (tiedonhallintalaki 28 d § 3 mom.).

Tähän käyttöönottopäätökseen ei saa hakea muutosta (laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa 6 § 2 mom.).

Päätöksentekijä:

Head of Aftermarket Motor Claims Finland, Eero Heino

Lisätietoja automaattisen ratkaisumenettelyn käytöstä ja yhteystiedoista:

www.if.fi/automaattinen-ratkaisumenettely