

Trafikskadenämnden

Information om verksamheten i Trafikskadenämnden under perioden 2016-09-02 – 2018-07-31

Information som ska lämnas till Kammarkollegiet i enlighet med 8 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Trafikskadenämnden godkändes av Kammarkollegiet som en nämnd för alternativ tvistlösning den 2 september 2016. Information om verksamheten för år 2016 avser därför perioden 2 september – 31 december. Ändringar i nämndens reglemente och arbetsordning med anledning av det nya förfarandet trädde i kraft den 28 april 2016. Information om verksamheten för år 2018 avser perioden 1 januari – 31 juli.

Antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg

2016-09-02 – 2016-12-31

Under perioden 2 september – 31 december 2016 inkom 381 ansökningar om tvistlösning till Trafikskadenämnden. De fem vanligaste frågorna som dessa tvister avsåg framgår av följande tabell. I många ärenden förekommer flera av frågorna.

Samband	254
Invaliditetsgrad	182
Arbetsförmåga	109
Inkomstförlust	82
Ersättning för lyte och bestående men	70

2017

Under år 2017 inkom 948 ansökningar om tvistlösning till Trafikskadenämnden. De fem vanligaste frågorna som dessa tvister avsåg framgår av följande tabell. I många ärenden förekommer flera av frågorna.

Samband	568
Invaliditetsgrad	391
Arbetsförmåga	188
Inkomstförlust	162
Ersättning för lyte och bestående men	142

2018-01-01 – 2018-07-31

Under perioden 1 januari 2018 – 31 juli 2018 inkom 501 ansökningar om tvistlösning till Trafikskadenämnden. De fem vanligaste frågorna som dessa tvister avsåg framgår av följande tabell. I många ärenden förekommer flera av frågorna.

Samband	294
Invaliditetsgrad	180
Arbetsoförmåga	109
Inkomstförlust	86
Ersättning för lyte och bestående men	42

Andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås

I Trafikskadenämnden kan ett ärende avslutas innan ett resultat nås genom att ärendet återkallas av den som ansökt om prövning eller genom att nämnden avvisar ärendet.

Ärenden avvisas av Trafikskadenämnden om ärendet inte kan prövas i nämnden av något skäl som framgår av 4 § i nämndens reglemente. De vanligaste orsakerna till att ärenden avvisas är att ansökan inte gäller ersättning från trafikförsäkringen eller ersättning för personskada.

2016-09-02 – 2016-12-31

Av de ärenden som inkom under perioden 2 september – 31 december återkallades 20 stycken, vilket motsvarar drygt 5 procent av alla inkomna ärenden under den perioden.

Under perioden avvisades 3 ärenden, vilket motsvarar cirka 0,8 procent av alla inkomna ärenden.

Sammanlagt återkallades och avvisades 23 ärenden under perioden 2 september – 31 december, vilket motsvarar 6 procent av alla inkomna ärenden.

2017

Av de ärenden som inkom under 2017 återkallades 83 stycken, vilket motsvarar knappt 9 procent av alla ärenden som kommit in under året.

Nämnden avvisade 5 ärenden, vilket motsvarar cirka 0,5 procent av alla inkomna ärenden.

Sammanlagt återkallades och avvisades 88 ärenden, vilket motsvarar drygt 9 procent av alla inkomna ärenden under året.

2018-01-01 – 2018-07-31

Under perioden återkallades 41 ärenden, vilket motsvarar drygt 8 procent av alla inkomna ärenden.

Nämnden avvisade 2 ärenden, vilket motsvarar knappt 0,4 procent av alla inkomna ärenden under den perioden.

Sammanlagt återkallades och avvisades 43 ärenden under perioden 1 januari – 31 juli, vilket motsvarar ungefär 8,5 procent av alla inkomna ärenden.

Tid som det i genomsnitt tog att lösa tvisterna

2016-09-02 – 2016-12-31

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som kom in och expedierades under perioden 2 september – 31 december 2016 under året var 4,4 månader (133 dagar). Tiden är beräknad från det att ansökan kom in till Trafikskadenämnden till dess att nämnden avlämnat yttrandet till parterna. Det inkluderar således också tiden för korrespondens mellan parterna.

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna var 51 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet, artikel 8 e, som huvudregel ska vara högst 90 dagar.

I genomsnitt var tiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna cirka 38 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt 62 procent av den totala handläggningstiden.

2017

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som expedierades under år 2017 var 5,4 månader (161 dagar). Tiden är beräknad från det att ansökan kom in till Trafikskadenämnden till dess att nämnden avlämnat yttrandet till parterna. Det inkluderar således också tiden för korrespondens mellan parterna.

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat sitt yttrande till parterna var 58 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet, artikel 8 e, som huvudregel ska vara högst 90 dagar.

I genomsnitt var tiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att nämnden avlämnat yttrandet till parterna 36 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt 64 procent av den totala handläggningstiden.

2018-01-01 – 2018-07-31

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som kom in och expedierades under perioden 1 januari 2018 – 31 juli 2018 var 4,8 månader (144 dagar). Tiden är beräknad från det att ansökan kom in till Trafikskadenämnden till dess att nämnden avlämnat yttrandet till parterna. Det inkluderar således också tiden för korrespondens mellan parterna.

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna var 49 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet, artikel 8 e, som huvudregel ska vara högst 90 dagar.

I genomsnitt var tiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna 34 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt 66 procent av den totala handläggningstiden.

I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts

Enligt 16 § i Trafikskadenämndens arbetsordning ska ett försäkringsföretag, om det avviker från nämndens yttrande i inte obetydlig mån, snarast meddela nämnden och ange skälen för avvikelsen. Detta framgår även av nämndens cirkulär 4-2013, punkt 1.3, med riktlinjer för försäkringsbolagens handläggning av nämndärenden där det anges att "ett bolag ska anmäla till nämnden att det avser att avvika från nämndens yttrande i ett visst fall. Bolagens anmälningsskyldighet avser de fall då bolaget i sitt ersättningserbjudande i inte obetydlig mån har avvikit från nämndens yttrande. Om bolaget i huvudsak har följt nämndens yttrande behöver således inte någon anmälan göras."

Nämnden ska alltså få information från ett försäkringsföretaget som – i inte obetydlig mån – avviker från beslutet i nämndens yttrande. Motsatsvis får antas att nämndens beslut i huvudsak följs i övriga fall. Det finns dock utrymme för försäkringsföretagen att tolka begreppet "i inte obetydlig mån" på olika sätt, varför försäkringsföretagen kanske inte alltid rapporterar när nämndens beslut inte följs.

2016-09-02 – 2016-12-31

Av de 241 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under tiden 2 september – 31 december 2016 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 11 fall, det vill säga i drygt 4,5 procent av ärendena.

Inget försäkringsföretag meddelade under perioden att det inte hade följt nämndens yttrande.

2017

Av de 952 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under år 2017 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 40 fall, det vill säga i drygt 4 procent av ärendena.

Under 2017 förekom det i 2 ärenden att försäkringsföretaget meddelade att det inte hade följt Trafikskadenämndens yttrande. Det motsvarar 0,2 procent av alla prövade ärenden under året och 5 procent av de ärenden där nämnden förordade ändring av försäkringsföretagets beslut.

2018-01-01 – 2018-07-31

Av de 436 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under perioden 1 januari – 31 juli 2018 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 25 fall, det vill säga i knappt 6 procent av ärendena.

Vid ett tillfälle under perioden meddelade försäkringsföretaget att Trafikskadenämndens yttrande inte hade följts. Det motsvarar 0,2 procent av alla prövade ärenden under perioden och 4 procent av de ärenden där nämnden förordade ändring av försäkringsföretagets beslut.

Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden

En tvist uppstår när konsumenten inte är nöjd med försäkringsföretagets beslut om ersättning för personskada från trafikförsäkringen. Försäkringsföretagets beslut grundar sig på en bedömning i det enskilda fallet och inrymmer ofta en prövning av om det finns ett samband mellan en trafikolycka och den skadelidandes besvär och/eller arbetsoförmåga. Beviskravet för att ett sådant samband ska anses föreligga är högt: det ska vara klart mer sannolikt att besvären beror på trafikolyckan än att de har andra orsaker. För den skadelidande kan det vara svårt att förstå innebörden av det högt ställda kravet på bevisning i denna del, särskilt som beviskravet i t.ex. socialförsäkringen är lägre.

Ett annat återkommande problem är svårigheten att förstå och acceptera skillnaden mellan de försäkringsmedicinska utlåtanden som bolagens medicinska rådgivare avger och intyg eller journalanteckningar från behandlande läkare. I någon mån uppkommer samma problem när det gäller bedömningar av Trafikskadenämndens sakkunnigläkare.

Nämnden har att följa lag och rättspraxis i sina bedömningar. För att öka acceptansen för sina beslut arbetar nämnden kontinuerligt med att förbättra och förtydliga sina yttranden och med att på andra sätt beskriva och förklara hur bedömningarna går till och vilka omständigheter som beaktas.

En bedömning av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister

För närvarande deltar Trafikskadenämnden inte i något nätverk av organ för alternativ tvistlösning.

Sedan Trafikskadenämnden blev en godkänd nämnd för alternativ tvistlösning har nämnden inte mottagit någon ansökan via ODR-plattformen.

Kanslichefen deltog i en ADR/ODR-konferens i Köpenhamn som anordnades av Konkurrens- og Forbrugerstyrelsen och Forbruger Europa i november 2015 och i ADR Assembly i Bryssel i juni 2018.

Utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen

De fysiska personer som fattar beslut vid Trafikskadenämndens sammanträden och alltså ansvarar för den alternativa tvistlösningen är ledamöterna i nämndens ordförandegrupp, representanterna för försäkringsföretagen och representanterna för konsumenterna.

I april 2016 genomförde nämnden en utbildning om tvistlösningsärenden för samtliga ledamöter.

Under hösten 2017 genomförde nämnden en heldagsutbildning för konsumentrepresentanterna i frågor om sambandet mellan trafikolycka och besvär, sambandet mellan trafikolycka och arbetsoförmåga samt om skadebegränsning. Utbildning för konsumentrepresentanter kommer att

genomföras årligen och representanterna får själva välja vilka ämnen som ska tas upp. Nästa utbildning kommer att äga rum den 21 november 2018.

En utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten

Det främsta verktyget för att bedöma Trafikskadenämndens effektivitet är nämndens handläggningstider. Som framgår ovan var den genomsnittliga totala handläggningstiden 4,4 månader under perioden 2 september – 31 december 2016, 5,4 månader under år 2017 och 4,8 månader under perioden 1 januari – 31 juli 2018.

Den genomsnittliga tiden från det att ett ärende var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna var 51 dagar för perioden 2 september – 31 december 2016, 58 dagar för år 2017 och 49 dagar för perioden 1 januari – 31 juli 2018. Nämnden har möjlighet att påverka och förbättra effektiviteten i denna del genom att så snart som möjligt sätta ut ett ärende till ett sammanträde när korrespondensen mellan parterna är avslutad. Denna tid ska som huvudregel vara högst 90 dagar och nämnden håller sig alltså med god marginal inom den tillåtna hanteringstiden, vilket visar på relativt snabba handläggningstider och hög effektivitet.

Under perioden 2 september – 31 december 2016 översteg hanteringstiden 90 dagar i 4,5 procent av prövade ärenden som inkom under denna period. Under år 2017 översteg hanteringstiden 90 dagar i knappt 4 procent av prövade ärenden och under perioden 1 januari – 31 juli 2018 översteg hanteringstiden 90 dagar i knappt 1 procent av de prövade ärendena. Att hanteringstiden ibland överstiger den tillåtna beror på att färre sammanträden sätts ut under en del av sommaren då kansliets personal och Trafikskadenämndens ledamöter har semester och att det kan ta längre tid än vanligt att sätta ut ett visst ärende till sammanträde på grund av jäv för ledamöter i nämnden. I nämndens reglemente anges i 5 § att det i nämnden ska finnas ett tillräckligt antal ledamöter, dock högst 70. Antal ledamöter uppgår i dagsläget till 68 stycken och det finns därför inte något nämnvärt utrymme för att förbättra effektiviteten genom att t.ex. öka antalet ledamöter för att undvika jävsproblem. Vad gäller semestertider med ledig personal och färre sammanträden kan nämnden förbättra effektiviteten genom att vid behov se över antalet sammanträden under sommaren om det finns risk för att gränsen på 90 dagars hanteringstid överträds.

Den totala genomsnittliga hanteringstiden riskerar också att förlängas om nämnden vid sitt sammanträde finner att utredningen i ärendet behöver kompletteras eller att ärendet bör skickas till nämndens sakkunnigläkare för utlåtande. Nämndens uppgift är enligt 1 § i reglementet att verka för en enhetlig och skäligen personskadereglering inom trafikförsäkringen. För att fullgöra den uppgiften och kunna pröva ett ärende i sak krävs ibland att utredningen kompletteras så att nämnden kan pröva ärendet utifrån ett fullgott underlag. Det är alltså inte alltid möjligt att låta tidsbegränsningar påverka detta.

Av statistiken framgår att den övervägande delen av handläggningstiden i Trafikskadenämndens ärenden avser tiden för korrespondens mellan parterna. Nämndens möjlighet att påverka tidsåtgången i denna del är begränsad, eftersom det är parterna som styr hur länge skriftväxlingen

pågår och vilket material och vilka kompletteringar de vill ge in. Det nämnden kan göra i denna del är att vid behov snabbt påminna en part som inte har svarat i enlighet med nämndens föreläggande.

Om ansökan inte är komplett när ett ärende kommer in till Trafikskadenämnden skickas en begäran om komplettering till sökanden. I annat fall skickas ansökan till försäkringsföretaget för svar. När någon part inte har gett in en komplettering eller ett svar som behövs för att ärendet ska vara komplett och färdigt för prövning i nämnden påminner nämnden om svar snarast möjligt. När ansökan är komplett och försäkringsföretaget har svarat skickas information om svar och eventuell komplettering till den enskilda parten som får möjlighet att ge in komplettering och/eller synpunkter. För att handläggningen inte ska dra ut på tiden anges i sådana fall att ärendet kommer att sättas ut till sammanträde om inga synpunkter kommer in. Därefter sätts ärendet ut till ett sammanträde för prövning. Den sökande har ändå alltid möjlighet att återkomma med kompletteringar ända fram till sammanträdet. Efter sammanträdet har den föredragande juristen en vecka på sig att skicka yttrandet till ordföranden för sammanträdet för översyn och eventuella korrigeringar. Som huvudregel har ordföranden en vecka på sig att se över och skriva under yttrandet och skicka tillbaka det till kansliet. Därefter expedieras yttrandet till parterna snarast.

Trafikskadenämnden strävar efter att en så stor andel som möjligt av alla ärenden ska hanteras digitalt. Huruvida handläggningen ska vara digital eller inte bestämmer den som ansöker om prövning vid ansökan till nämnden. Företrädare för försäkringsföretagen arbetar nästan uteslutande med digital handläggning. Med digital handläggning kan parterna snabbt ta del av nya handlingar som kommit in i ärendet via nämndens portal. Det innebär en effektivare hantering än att skicka handlingarna per post. Nämnden arbetar kontinuerligt med att utveckla den digitala hanteringen för en bättre, säkrare och effektivare handläggning av ärendena.

Stockholm den 26 september 2018

Annika Brickman
Ordförande