

Trafikskadenämnden

Information om verksamheten i Trafikskadenämnden under perioden 2020-01-01 – 2021-12-31

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. Ändringar i nämndens reglemente och arbetsordning med anledning av det nya förfarandet trädde i kraft den 28 april 2016.

Information om verksamheten avser åren 2020 och 2021. Föregående rapport, som skickades till Kammarkollegiet i maj 2020, avsåg tiden fram till och med den 31 december 2019.

Antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg

2020

Under 2020 inkom 588 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	386
Invaliditetsgrad	195
Inkomstförlust	78
Arbetsoförmåga	115
Ersättning för lyte och bestående men	35

2021

Under 2021 inkom 606 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	377
Invaliditetsgrad	175
Inkomstförlust	68
Arbetsoförmåga	92
Ersättning för lyte och bestående men	15

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.

Anledningen till att antalet avvisade ärenden har ökat är att nämnden i större utsträckning har använt sig av den möjligheten snarare än att avslå ansökan om prövning i direkt anslutning till att den kommer in. En ansökan kan avslås om det är uppenbart att nämnden inte kan pröva ärendet.

2020

Av de ärenden som kom in under 2020 återkallades 73 stycken, vilket motsvarar drygt tolv procent av alla ärenden som kom in under året.

Trafikskadenämnden avvisade fem ärenden, vilket motsvarar drygt 0,8 procent av alla inkomna ärenden under året.

Sammantaget återkallades och avvisades 78 ärenden, vilket motsvarar ungefär 13 procent av alla inkomna ärenden under året.

2021

Av de ärenden som kom in under 2021 återkallades 59 stycken, vilket motsvarar knappt tio procent av alla ärenden som kom in under året.

Trafikskadenämnden avvisade 28 ärenden, vilket motsvarar drygt 4,5 procent av alla inkomna ärenden under året.

Sammantaget återkallades och avvisades 87 ärenden, vilket motsvarar drygt 14 procent av alla inkomna ärenden under året.

Tid som det i genomsnitt tog att lösa tvisterna

2020

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som kom in och expedierades under 2020 var 5,1 månader (ca 155 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 63 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet om alternativ tvistlösning, 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 omkring 41 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt omkring 59 procent av den totala handläggningstiden.

2021

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som expedierades under 2021 var 5,3 månader (ca 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 63 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet om alternativ tvistlösning, 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 omkring 39 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt ungefär 61 procent av den totala handläggningstiden.

I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts

Enligt 14 § i Trafikskadenämndens arbetsordning (i dess lydelse från och med den 16 april 2020) ska ett försäkringsföretag, om det avviker från nämndens yttrande i inte obetydlig mån, snarast meddela nämnden och ange skälen för avvikelsen. Det framgår också 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 försäkringsföretag 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.

2020

Av de 547 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under 2020 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 31 fall, det vill säga i knappt sex procent av de prövade ärendena.

Under 2020 meddelade inte något försäkringsföretag att det inte hade följt Trafikskadenämndens yttrande.

2021

Av de 574 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under år 2021 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 20 fall, det vill säga i drygt tre procent av de prövade ärendena.

Under 2021 förekom det i ett ärende att försäkringsföretaget meddelade att det inte hade följt Trafikskadenämndens yttrande. Det motsvarar knappt 0,2 procent av alla prövade ärenden under året och fem procent av de ärenden där nämnden förordade ändring helt eller delvis 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 arbetsförmåga. 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 till exempel 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.

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.

Med början hösten 2017 har Trafikskadenämnden en gång per år genomfört heldagsutbildningar för konsumentrepresentanterna i ämnen som representanterna själva får välja. Det är föredragande jurister vid nämnden som håller i dessa utbildningar. Vid utbildningen i december 2020 tog de föredragande juristerna upp frågor om ersättning för ärr, förändrat gångmönster och skada i följd av trafik. Utbildningen som skulle ha varit under 2021 har skjutits upp till 2022 med hänvisning till den pågående pandemin.

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 5,1 månader under 2020 och 5,3 månader under år 2020. Jämförelsevis var den totala genomsnittliga handläggningstiden 5,3 månader för perioden 1 augusti – 31 december 2018 och 5,1 månader under 2019. Handläggningstiderna har således varit på samma nivå de senaste åren.

Den genomsnittliga tiden från det att ett ärende var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna var 63 dagar både för 2020 och 2021. 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 2020 översteg hanteringstiden 90 dagar i knappt 5,5 procent av prövade ärenden under året. Under 2021 översteg hanteringstiden 90 dagar i 5,4 procent av de ärenden som prövades under året.

En anledning till att antalet ärenden där hanteringstiden överstiger 90 dagar har ökat under 2020 och 2021 jämfört med tidigare år är att pandemin har medfört längre handläggning efter sammanträdet på grund av att de flesta medarbetarna på kansliet har arbetat hemifrån. Trafikskadenämnden har utökat antalet sammanträden under 2022, vilket medför en utökad möjlighet att pröva ärenden och få ner hanteringstiden.

Att hanteringstiden ibland överstiger den tillåtna beror också 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 (i dess lydelse från och med den 16 april 2020) anges i 6 § 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 till exempel 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 skälig 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. När ett ärende riskerar att överstiga 90 dagars hanteringstid informeras parterna om 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.

Förfarandet i Trafikskadenämnden är kostnadsfritt och det går att ansöka om prövning både digitalt och per post. Ansökan och information om förfarandet finns på nämndens hemsida och nämndens kansli kan nås per telefon, e-post och brev.

Vid ansökan till Trafikskadenämnden krävs en ifylld ansökningsblankett samt försäkringsföretagets slutliga ställningstagande. Det är alltså fråga om ett enkelt ansökningsförfarande varför den sökande har tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av ett ombud. Den sökande ska dock ha möjlighet att företrädas av ett ombud om så önskas. Information om möjligheten att företrädas av ombud finns på hemsidan och lämnas till den sökande per e-post eller brev när en bekräftelse på ansökan skickas.

Om ansökan inte är komplett när ett ärende kommer in till Trafikskadenämnden skickas en begäran om komplettering till den sökande. 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 sökande som får möjlighet att ge in komplettering och/eller synpunkter. För att handläggningen inte ska dra ut på tiden anges att ärendet kommer att sättas ut till sammanträde om inga synpunkter kommer in. På så sätt underrättas parterna i tvisten så snart nämnden har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet. 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. Arbeta pågår med att kunna hålla nämndens sammanträden i endast digital form. Det innebär att också signeringen av nämndens yttranden så småningom ska göras digitalt, vilket innebär en säkrare och mer effektiv hantering i jämförelse med att yttranden ska skickas per post till och från nämndens ordförande.

Stockholm den 7 februari 2021

Annika Brickman
Ordförande