

**For Immediate Release  
Office of the Ombudsman**

PR05-001

February 22, 2005

**Ombudsman Reports on ICBC's Minimal/No Damage-Low Velocity Impact Program**

**VICTORIA** – Provincial Ombudsman Howard Kushner today released Special Report No. 26, a report on his office's investigation of a program initiated by ICBC to deal with claims arising from low-velocity motor vehicle accidents. "Our concern from the outset of our investigation was that it appeared that some people with legitimate claims were being denied compensation and benefits," noted Kushner.

During the course of the investigation, ICBC agreed to review and revise many decisions on individual claim files, resulting in payment of over \$1.2 million in claims that would otherwise have been denied. The ICBC program, initially named the Minimal/No Damage Program, commenced in 1992 and was later renamed the Low Velocity Impact (LVI) Program. Claims from accidents occurring at impact speeds of eight kilometres per hour or less were denied under the program without being adjusted on the merits of the individual claims. "This differed from all other claims to ICBC, which are adjusted on their merits," noted Kushner.

While ICBC did not accept Kushner's recommendation to reconsider claims from all people who felt that they had been unfairly denied a claim under the program, Kushner commended ICBC for making significant changes to the program to address his concerns.

Kushner states: "My decision to conclude this Ombudsman-initiated investigation reflects significant changes made to the program, and I am confident that future fairness concerns that may arise can be addressed through individual complaints to my office."

Special Report No. 26 can be viewed at <http://www.ombudsman.bc.ca/> online.

-30-

**Contact:** Bruce Ronayne  
Director of Investigations  
250 387-0196 [direct]  
Toll-free at 1-800 567-3247  
[bronayne@ombudsman.bc.ca](mailto:bronayne@ombudsman.bc.ca)

Version française page suivante.

-more-

## **Dépôt du rapport de l'ombudsman sur le Minimal/No Damage-Low Velocity Impact Program de l'Insurance Corporation of British Columbia (ICBC)**

**VICTORIA** – L'ombudsman provincial Howard Kushner déposait aujourd'hui son rapport spécial n° 26, rédigé après une enquête de son bureau sur un programme mis sur pied par l'ICBC pour faire face aux réclamations à la suite d'accidents impliquant des véhicules automobiles circulant à basse vitesse. « Dès le début de notre enquête, nous étions préoccupés par le fait qu'apparemment, certaines personnes déposant une réclamation légitime se faisaient refuser tout avantage ou compensation », a fait valoir M. Kushner.

Au cours de l'enquête, l'ICBC a accepté de revoir et de réviser plusieurs décisions concernant des réclamations relatives à des dossiers de réclamations individuelles. Ces révisions ont fait en sorte que 1,2 million de dollars a été versé pour des réclamations qui, autrement, auraient été rejetées. Le programme de l'ICBC, qui portait à l'origine le nom de Minimal/No Damage Program, a débuté en 1992. Il a changé de nom par la suite et est devenu le Low Velocity Impact (LVI) Program. Dans le cadre de ce programme, les réclamations à la suite d'accidents survenus à des vitesses d'impact de 8 km/h étaient rejetées sans tenir compte du bien-fondé des réclamations individuelles. « Cette façon de faire était différente de tout ce qui avait trait aux autres réclamations à l'ICBC qui, elles, étaient habituellement réglées en fonction de leur bien-fondé », a noté M. Kushner.

Même si l'ICBC n'a pas mis en pratique les recommandations de M. Kushner de reconsidérer les décisions concernant toutes les personnes estimant que leur réclamation avait été injustement refusée dans le cadre de ce programme, l'ombudsman a quand même tenu à féliciter l'organisme pour avoir apporté des changements significatifs à son programme afin de répondre aux préoccupations qu'il avait soulevées.

« La décision de mettre un terme à cette enquête ouverte par l'ombudsman fait suite à des changements significatifs apportés au programme, a déclaré M. Kushner. Je suis maintenant convaincu que les éventuels problèmes en matière d'équité susceptibles de survenir pourront être traités par le biais de plaintes individuelles à mon bureau. »

Le rapport spécial n° 26 peut être consulté dans Internet, au [www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca).

Renseignements : Bruce Ronayne  
Directeur des enquêtes  
250 387-0196 [ligne directe]  
Sans frais : 1-800 567-3247  
[bronayne@ombudsman.bc.ca](mailto:bronayne@ombudsman.bc.ca)