

METROPOLIA AMMATTIKORKEAKOULU  
LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA

OMAIUUUS-, VASTUU- JA OIKEUSTURVAVAHINKOJEN KÄSITTELY  
Käsikirja korvauskäsittelijälle

Tuuli Heikkinen  
Markkinoinnin ja logistiikan  
suuntautumisvaihtoehto  
Opinnäytetyö  
Helmikuu 2010

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn aihe	1
1.2	Vakuutusyhtiö X	1
1.3	Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikkö	2
2	LÄHTÖTILANNE	2
2.1	Uuden yksikön perustaminen	2
2.2	Olosuhteiden muutokset vuonna 2009	3
2.3	Työtehtävien jako korvauskäsittelijöiden kesken	4
3	PEREHDYTTÄMINEN	4
3.1	Perehdyttämisen tavoite	4
3.2	Perehdyttämisen merkitys	5
4	HYVÄN PEREHDYTTÄMISEN PERIAATTEET	5
4.1	Perehdyttämisen kesto	5
4.2	Perehdyttämisen eri menetelmät	6
5	KORVAUSKÄSITTELIJÄN KÄSIKIRJA PEREHDYTTÄMISEN VÄLINEENÄ	6
5.1	Miksi juuri käsikirja perehdyttämisen välineeksi?	6
5.2	Käsikirjan laatimisen taustaa	7
5.3	Käsikirjan toteutus	8
5.4	Aineisto	9
5.5	Käsikirjan käytännön merkitys	9
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA LOPPUSANAT	10
6.1	Johtopäätökset	10
6.2	Loppusanat	10

## LIITTEET

Liite 1 Käsikirja

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn aihe

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia perehdytysmateriaalia Vakuutusyhtiö X:n Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikön nykyisille ja mahdollisille tuleville uusille korvauskäsittelijöille. Työn taustalla oli tarve löytää sopiva menettelytapa perehdyttää uusi tai uusia korvauskäsittelijöitä heille entuudestaan tuntemattomien vakuutuslajien korvauskäsittelyyn Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikössä.

Tähän mennessä yksikön sisällä ei ole huolehdittu korvauskäsittelijöiden riittävästä kouluttamisesta omaisuusvahinkojen käsittelyä varten. Osa henkilökunnasta kokee vahvasti, että kouluttaminen juuri käsittelytyöhön on jäänyt liian vähäiselle huomiolle. Korvauskäsittelijöiden ammattitaidon ja osaamisen vaihdellessa suuresti on ollut havaittavissa, että korvauskäsittelyä ei ole tehty johdonmukaisesti ja yhtenäisen mallin mukaan.

Yrityksessä tarjotaan vuosittain eri aihealueista erilaisia intensiivikursseja, joille korvauskäsittelijöitä voidaan tarpeen vaatiessa lähettää. Kurssit vaativat kuitenkin, että käsittelijällä olisi jo entuudestaan kokemusta aihealueen sisällöstä, jotta hän kykenisi soveltamaan kurssilla saadun tiedon työssään. Kurssit eivät ole siis suunnattuja vasta-alkajille. Tämä oli lähtökohtana sille, että koin tarpeelliseksi etsiä muita välineitä, joilla kokematon työntekijä voitaisiin tutustuttaa omaisuus-, vastuu- ja oikeusturvavahinkojen maailmaan.

## 1.2 Vakuutusyhtiö X

Vakuutusyhtiö X, jäljempänä Yhtiö, on osa valtakunnallista X-ryhmää, johon kuuluu Yhtiön lisäksi joukko muita vakuutusyrityksiä. Yhtiön toimialana on ensi- ja jälleenvakuutustoiminta. X-ryhmä on suomalainen, asiakkaidensa täysin omistama vahinkovakuutusryhmä. Ryhmä tarjoaa asiakkailleen asiantuntevaa ja laadukasta vakuutuspalvelua, joka käsittää koti, maa- ja metsätalouden sekä yrityksen vakuutukset ja riskienhallintapalvelut. Tarjolla on kattava kokonaisuus erilaisia vahinkovakuutuksia erityyppisten riskien varalta.

### 1.3 Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikkö

Vakuutusyhtiö X:ssä on Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikkö, joka huolehtii vakuutusasiakkaiden vakuutusmyynnistä ja vakuutuskannan huollosta pääkaupunkiseudulla. Yksikön sisällä hoidetaan myös kaikkien Yhtiön pääkaupunkiseudulla olevien vakuutusasiakkaiden vahinkoasiat.

Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikön palveluksessa toimii tällä hetkellä 15 vakituista ja kokoaikaista työntekijää, yksi määräaikainen, sekä neljä itsenäisenä yrittäjänä toimivaa vakuutusmyyjää. 15 vakituisesta 13 henkeä työskentelee pääkaupunkiseudun myyntikonttoreissa asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä. Kaksi vakituista ja yksi määräaikainen työntekijä toimivat vahinkokäsittelytehtävissä. Yrittäjinä toimivat vakuutusmyyjät ovat kukin itsenäisiä franchisingyrittäjiä, jotka huolehtivat pääasiallisesti vakuutusmyynnistä yritysasiakkaille.

## 2 LÄHTÖTILANNE

### 2.1 Uuden yksikön perustaminen

Uuden perehdytysmateriaalin tarve on ilmennyt sen jälkeen, kun Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikkö oli perustettu 1.7.2008. Tuolloin Yhtiön henkilökunnasta oli valittu kaksi korvauskäsittelijää vastaamaan Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikön vakuutusasiakkaiden omaisuus- ja ajoneuvovahinkojen käsittelystä. Tehtävät oli jaettu niin, että yksi käsittelijä käsitteli ajoneuvovahinkoja ja yksi omaisuusvahinkoa.

Edellä mainittujen kahden käsittelijän lisäksi yksikön palveluksessa oli yksi tunti-työntekijä, joka toimi omaisuusvahinkojen käsittelytehtävissä. Yksikön ensimmäisten kuuden toimintakuukauden ajan vahinkojen käsittelyssä ei havaittu ongelmia. Käsittelijöinä toimivat tuolloin oman vahinkolajinsa vahvat osaajat, jotka suoriutuivat vahinkomassasta ilman, että vahinkokäsittely ruuhkautui.

## 2.2 Olosuhteiden muutokset vuonna 2009

Alkuvuodesta 2009 tilanne kuitenkin muuttui radikaalisti. Yksikössä omaisuusvahinkokäsittelijänä toiminut henkilö siirtyi toisiin työtehtäviin Yhtiössä ja hänen tilalleen jouduttiin yrityksessä voimassa olleen rekrytointikiellon takia etsimään sisäisellä haulla uusi käsittelijä. Tuntityöntekijällä ei ollut tuolloin mahdollisuutta siirtyä kokoaikaiseen työsuhteeseen. Vaikean ja pitkään kestäneen prosessin jälkeen myyntiyksikköön palkattiin käsittelijä, jolla oli entuudestaan vankka kokemus ajoneuvovahinkojen käsittelystä, mutta ei lainkaan kokemusta omaisuusvahingoista. Yksikössä aiemmin ajoneuvovahinkoja käsitelleestä henkilöstä päätettiin ryhtyä kouluttamaan omaisuusvahinkokäsittelijää, sillä tämä oli aikaisempina työvuosi-  
naan ollut tekemisissä omaisuusvahinkojen kanssa. Hänen lisäksi, tuntityöntekijä jatkoi myös myyntiyksikön palveluksessa.

Kevään 2009 kuluessa ongelmat syvenivät, kun käsittelijäresurssit eivät riittäneet vastaamaan tarvetta. Vahinkomassa kasvoi edellisvuosiin verrattuna. Samaan aikaan kokoaikaisen käsittelijän kokemattomuus omaisuusvahinkojen käsittelijänä hidasti vahinkojen käsittelyä. Tuolloin olisi ollut jo tarvetta kirjalliselle työohjeelle, jonka avulla kokematon käsittelijä olisi nopeasti voinut saattaa ajan tasalle tietonsa käsittelyn tekemisestä. Ohjetta ei kuitenkaan ollut, eikä välitöntä helpotusta olosuhteisiin voitu odottaa. Tästä syystä vahinkokäsittely omaisuusvahingoissa ruuhkautui pahasti ja käsittelyssä asiantuntemus nojautui pitkälti tuntityöntekijän har-  
teille.

Kesäkuusta 2009 alkaen tuntityöntekijä palkattiin määräaikaisella, vuoden 2009 loppuun asti kestäväällä työsopimuksella kokoaikaiseen työsuhteeseen. Keväällä alkanut vaikea tilanne oli kuitenkin jatkunut jo niin kauan, että myös kesä 2009 oli erittäin hankala. Osasyynä olivat myös vuosilomat, joiden aikana korvauskäsittely joutui toimimaan liki kolme kuukautta vajaalla miehityksellä. Oli myös selvää, että aiemmin lasketut henkilötyövuodet eivät todellisuudessa vastanneet arvioitua. Yksikössä jouduttiinkin turvautumaan runsaiden ylityötuntien lisäksi myös ulkopuoli-  
siin apuvoimiin, jotta pitkät käsittelyjonot saatiin purettua syyskuussa 2009.

### 2.3 Työtehtävien jako korvauskäsittelijöiden kesken

Työruuhkien purun jälkeen tultiin yksikön sisällä siihen tulokseen, että resursseja täytyi ryhtyä jakamaan uudelleen ja myös työnjakoa täytyi tarkentaa. Käsittelijöiden kesken sovittiin, että määräaikaisessa työsuhteessa oleva käsittelijä jatkaa omaisuusvahinkojen käsittelijänä ja ajoneuvovahinkokäsittelijä jatkaa ajoneuvokäsittelyssä. Kolmannen käsittelijän osalta sovittiin, että hän ottaa osaa molempien vahinkolajien, sekä ajoneuvo- että omaisuusvahinkojen, käsittelyyn. Tämä järjestely tuntui sopivalta, ja sen mukaan päätettiin jatkossa toimia.

Koska omaisuusvahingoissa vahinkolajien kirjo on mittava ja käsittelijä joutuu työskentelemään kymmenien eri vakuutus tuotteiden parissa, on selvää, että vain kokemus harjaannuttaa käsittelijästä lajien asiantuntijan. Normaalisti kokemuksen kartuttaminen vie aikaa useita vuosia. Alku voi tuntua myös hankalalta, mikäli käsittelijä ei ole aiemmin joutunut soveltamaan kirjoitettuja ehtoja käytännössä. Käytäntö on mielestäni paras opettaja, mikäli sitä ennen on voinut tutustua aihepiiriin kirjallisen ohjeen avulla.

## 3 PEREHDYTTÄMINEN

### 3.1 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän tutustuttamista uuteen työpaikkaansa kokonaisvaltaisesti. Perehdyttäminen käsittää tutustumisen työpaikkaan, yritykseen ja sen liikeideaan, työtovereihin, sidosryhmiin sekä itse työtehtäviin. (Kangas 2004, 4.)

Perehdyttäminen on siis monialainen kokonaisuus. Yhtä tärkeää kuin työtehtävien huolellinen opettelu, on myös työntekijän tutustuttaminen yrityskulttuuriin ja siihen, kuinka yrityksessä yleisesti asioita hoidetaan. Talon omat käytännöt ovat tärkeitä tietää ja hallita ennen itsenäisen työnteon aloitusta. Perehdytys käsittää siis nämä edellä mainitut osa-alueet. (Kangas 2004, 4.)

### 3.2 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä on huomattava merkitys siihen, kuinka työntekijä pääsee sisälle työhön ja työympäristöön. Perehdyttämisellä vaikutetaan ratkaisevasti työntekijän sitoutumiseen työyhteisöön. Perusteellisesti ja huolellisesti suunniteltu ja toteutettu perehdytys ei vain opeta työntekijälle uusia asioita, vaan vahvistaa jo tämän aiemmin omaksumia taitoja ja vahvuuksia. Huolellinen perehdytys luo kiintopisteen juuri sille, mitä työntekijän tulee työtehtävissään tietää ja kuinka hän voi saamaansa tietoa soveltaa ja käyttää hyödyksi omassa työssään. (Kangas 2004, 5.)

Perehdyttämisen toteutusta suunniteltaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, millainen perehdytettävä on. Kyseessä voi olla henkilö, joka on jo aiemmin työskennellyt yrityksen sisällä toisenlaisissa tehtävissä tai täysin uusi tulokas talossa. Uudessa työtehtävissä aloittavan henkilön aiempi kokemus sekä tämän itse kokemat perehdyttämisen tarpeet vaihtelevat. Siksi on hyvä, että perehdytys suunnitellaan mahdollisimman hyvin ja yksityiskohtaisesti, mutta samalla niin, että sitä voidaan helposti muokata yksilölliseksi. (Kangas 2004, 7.)

## 4 HYVÄN PEREHDYTTÄMISEN PERIAATTEET

### 4.1 Perehdyttämisen kesto

Perehdyttäminen on prosessi, joka alkaa heti ensimmäisestä työntekijän ja työnantajan välisistä kontakteista. Se, milloin perehdyttäminen loppuu, on vaikea määrittellä. Loppumisen määrittelemisen on vaikeaa siksi, että prosessin kesto riippuu uuden työntekijän aikaisemmasta työkokemuksesta. Jokaista uutta työntekijää perehdytään niin kauan, että tämä pystyy itsenäisesti suoriutumaan työtehtävistään. (Kangas 2004, 5,9.)

Uuden työntekijän palkkaamista voidaan pitää pitkäaikaisena investointina yritykselle. On myös luonnollista, että yritys haluaa saada investointinsa kannattamaan. Toisin sanoen jokainen uusi työntekijä on yrityksen näkökulmasta katsottuna sellainen voimavara, jolla on myös annettavaa takaisin yritykselle.

## 4.2 Perehdyttämisen eri menetelmät

Työntekijän perehdytystä voidaan toteuttaa erilaisin tavoin. Työnantaja voi esimerkiksi järjestää erilaisia työtehtäviin ja aihealueeseen liittyviä kursseja. Kurssien vahvuutena on intensiivisesti asiantuntijatasolta saatava opetus. Kurssit kohdistetaan usein yhteen pääaiheeseen, johon tutustutaan teorian ja myös käytännön sovellusten avulla.

Monet yritykset ovat laatineet uusien työntekijöiden kouluttamista varten erilaisia kirjallisia perehdyttämispoppaita. Oppaiden tarkoituksena on toimia tukena perehdyttäjälle tämän laatiessa perehdyttämissuunnitelmaa uudelle työntekijälle. Perehdyttämispopas sisältää muistilistan perehdyttäjälle kaikista niistä osa-alueista, joiden yritys katsoo olevan oleellisia uuden työntekijän tutustuttamiselle. Tällaisia voivat olla muun muassa työvälineisiin ja toimitiloihin tutustuminen ja käytännön asioiden läpikäynti. Hyvin suunniteltu ja jäsennelty perehdyttämispopas auttaa perehdyttäjää toteuttamaan perehdytyksen perusteellisesti alusta loppuun saakka. Perehdytysoppaiden avulla on myös helppo muokata itse perehdytysohjelmaa kullekin uudelle työntekijälle, ottamalla huomioon jokaisen henkilökohtaiset tarpeet. Kurssien ja oppaiden lisäksi perehdyttämiseen voidaan käyttää erilaisia muita kirjallisia apuvälineitä. Käyttökelpoisina esimerkkeinä mainittakoon yrityksen laatimat Tervetuloa taloon -oppaat, kirjalliset työohjeet sekä esimerkiksi yrityksen intranetsivustoilla oleva informaatio. Kirjallisten materiaalien avulla työntekijän on helppo tarvittaessa kerrata ja palauttaa mieleen aiemmin oppimansa tiedot. (Kangas 2004, 8.)

## 5 KORVAUSKÄSITTELIJÄN KÄSIKIRJA PEREHDYTTÄMISEN VÄLINEENÄ

### 5.1 Miksi juuri käsikirja perehdyttämisen välineeksi?

Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikössä työskenteleviä korvauskäsittelijöitä ei ole aiemmin perehdytetty järjestelmällisen ohjelman mukaisesti. Käsittelijät ovat kaikki olleet vastaavissa työtehtävissä ennen yksikön työntekijöiksi siirtymistään. Tästä



syystä yhtenäistä perehdytystä ei ole katsottu tarpeelliseksi, vaan on luotettu käsittelijöiden aiempaan kokemukseen ja taitoon.

On totta, että jos työntekijä on aiemmin käsitellyt korvauksia, hän tietää todennäköisimmin käsittelyprosessin perusasiat. Tällainenkin työntekijä voidaan kuitenkin rinnastaa uuteen ja kokemattomaan henkilöön, kun hän on vasta tutustumassa omaisuusvahinkojen käsittelyyn. Ryhmän tarjoamat intensiivikurssit eivät sovi uusille tulokkaille ja toisaalta kokeneemmillekin mahdollisuudet osallistua kursseille vaihtelevat täysin sen mukaan, kuinka usein kursseja järjestetään ja onko kysyntä kurssin järjestämiseksi riittävä.

Korvauskäsittelytyön perehdytykseen yksikön sisällä ei ole toistaiseksi ollut ylimääräisiä resursseja sitä varten, että yksi osaava työntekijä voitaisiin irrottaa työtehtävistään ja siirtää perehdyttämään toista työntekijää. Jos näin tapahtuisi, työnteke ja työolosuhteet kärsisivät liikaa., ja siten erillistä perehdyttäjää ei ollut.

Edellä mainittujen asioiden perusteella yksiköllä ei ole resursseja irrottaa yhtä kokenutta työntekijää perehdyttäjäksi, ja pelkkä kurssimuotoinen opiskelumalli ei riitä yksinään opettamaan riittäviä korvauskäsittelijän taitoja. Tämän vuoksi tulini siihen tulokseen, että parhain mahdollinen perehdyttämismenetelmä Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikön nykyisille ja tuleville korvauskäsittelijöille on kirjallinen työohje. Käsikirja mahdollistaa jokaisen työntekijän itsenäisen opiskelun ja tutustumisen korvauskäsittelyn maailmaan.

## 5.2 Käsikirjan laatimisen taustaa

Lähtökohdat tämän käsikirjan luomiselle perustuivat omakohtaiseen kokemukseeni siitä, kuinka kaikkia yksikkömme omaisuusvahinkokäsittelijöitä ei ole perehdytetty riittävästi, jotta he suoriutuisivat heille määrättyistä työtehtävistä kunnolla. Tulvani itse taloon kesällä 2008 pääsin hyvin nopeasti kiinni varsinaiseen työnteekoon, sillä olin jo vuosia työskennellyt vastaavissa korvauskäsittelijän tehtävissä kahdessa eri vakuutusyhtiössä. Olin jo ennättänyt kerätä itselleni riittävän ammattitaidon ja tietämyksen siitä, kuinka korvauskäsittelijän työtä tulee huolellisesti tehdä. Itselleni oli vain tarpeellista tutustua vakuutusehtoihin ja uuden työnantajan käyttämiin atk-sovelluksiin, jotta pystyin työskentelemään täysivaltaisesti. Olin kui-

tenkin itse hyvin tietoinen siitä, kuinka paljon opettelua ja pitkäjänteisyyttä työn oppiminen vaatii.

Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikössä reilun puolen vuoden ajan työskentelyni jälkeen havaitsin, että kaltaistani kokemusta ei löytynyt toiselta omaisuusvahinkokäsittelijältämme. Huolestuin ajan myötä asiasta niin suuresti, että päätin pukea oman kokemukseni ja ammattitaitoni sanoiksi ja pyrkiä näin jakamaan sen nykyisten ja mahdollisten tulevien kollegojeni hyväksi.

Voidakseni työstää toiminnallisen opinnäytetyön tutustuin muutamaa aiemmin kirjoitettuun toiminnalliseen työhön tarkastellakseni käytännön toteutusta ja toiminnallisen työn rakennetta. Lisäksi etsin tietoa ja taustamateriaalia muutamista teoksista, jotka käsitelivät perehdyttämistä sekä toiminnallisen opinnäytetyön laatimista. (Lehtinen 2007; Vilka & Airaksinen 2003, 82-83.)

### 5.3 Käsikirjan toteutus

Kuten raportissa on aiemmin mainittu, ei Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikössä ollut aiemmin tehty käsikirjaa ohjaamaan korvauskäsittelijän työntekoa. Samoin työnantajan puolelta ei ollut työlle laisinkaan toimeksiantajaa. Koska työn aihe ja idea oli täysin omani, sain luonnollisesti täysin vapaat kädet käsikirjan tekemiselle.

Kokonaisuudessaan käsikirjan tekemiseen ei kulunut niin paljon aikaa, kuin alun perin olin kaavaillut. Suurin osa käytetystä ajasta kului jäsentelyn suunnitteluun ja pohdintaan siitä, miten saisin oppaasta mahdollisimman selkeän ja helppolukuisen. Jouduin myös tarkastelemaan entistä keskittyneemmin sitä, miten itse joka päivä korvauskäsittelijän työtäni teen ja kuinka käsittelyprosessi etenee alusta loppuun käsissäni. Huomasin, että ollessani itse jo hyvin rutinoitunut työhöni en liioin enää kiinnittänyt huomiota eri työvaiheisiin. Haasteena olikin kirjata ylös ja järjestää kaikki käsittelyprosessin vaiheet voidakseni jäsenellä selkeän kokonaisuuden.

Varsinaisen käsikirjan kirjoittaminen oli työvaiheista vauhdikkain, olihan pohjustus jo tehty valmiiksi. Olin valinnut käsiteltävien vahinkolajien järjestyksen etukäteen, mikä helpotti kirjoitusprosessia.

## 5.4 Aineisto

Itse käsikirjan laatimisen apuna käytin Vakuutusyhtiö X:n laatimia ja painattamia vakuutusehtoja. Vakuutusehtojen noudattaminen on avainasemassa korvauskäsittelyn aikana, sillä ehtojen mukaan määritellään korvattavat vakuutustapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset.

Vakuutusehtojen lisäksi en käyttänyt muuta kirjallista aineistoa käsikirjaa laatiessa. Ryhmän sisällä ei ollut entuudestaan laadittua kirjallista materiaalia korvauskäsittelystä, joten en voinut soveltaa aiheesta aiemmin kirjoitettua tietoa käsikirjassani. Vahvin aineisto prosessin aikana oli vuosien kokemukseni korvauskäsittelystä. Olenkin tyytyväinen siihen, että olen omin sanoin voinut kirjoittaa ohjeen, jossa oma ammattitaitoni sekä tietoni pääsevät esille.

## 5.5 Käsikirjan käytännön merkitys

Tämän käsikirjan tarkoituksena on perehdyttää lukija korvauskäsittelijän perustyöhön ja antaa ohjeita palorunkoisten omaisuusvahinkojen käsittelylle. Tulevaisuudessa Yhtiö aikoo tarjota vakuutusasiakkailleen vahinkojen käsittelyä niin kutsusti pikakorvausmallilla toteutettuna. Tarkoituksena on, että korvauskäsittelijöiden lisäksi myös asiakaspalvelupisteissä työskentelevät asiakaspalvelijat voisivat suorittaa vahinkokäsittelyä nopeutetun korvausprosessin menetelmin.

Käsikirja sisältää myös käsittelyohjeet, joiden mukaisesti yksikön asiakaspalvelijat voivat suorittaa pikakorvausten käsittelyä asiakaspalvelupisteissä. Käsikirjan avulla ammattitaitoiset asiakaspalvelijat kykenevät nopeasti oppimaan yksinkertaisen käsittelyprosessin ilman, että heille tarvitsee antaa pitkäkestoista ja yksilöllistä koulutusta.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA LOPPUSANAT

### 6.1 Johtopäätökset

Käsikirjasta tuli oman näkemykseni mukaan selkeä ja johdonmukainen kokonaisuus. Toistaiseksi käsikirjaa ei ole otettu vielä työntajan puolesta käyttöön, mutta yksikössä odotetaan innokkaasti käsikirjan virallista käyttöönottoa opinnäytetyöprosessin päätyttyä. Olen kuitenkin jo antanut epävirallisen version käsikirjasta kollegoilleni, kahdelle asiakaspalvelijalle, sekä muutaman ulkopuolisen henkilön luettavaksi ja kommentoitavaksi ja olen saanut työstä pelkästään positiivista palautetta. Lukijat ovat olleet tyytyväisiä niin käsikirjan sisältöön kuin ulkoasuun. He totesivat tekstin olevan helppolukuista ja ymmärrettävää. Lisäksi ulkopuoliset lukijat kommentoivat sitä, kuinka he ilman minkäänlaista vakuutusalan tuntemusta kykenivät hahmottamaan hyvin sen, mitä he lukivat ja mistä vahinkokäsittelyssä on kysymys.

Tämä käsikirja on suunnattu nimenomaan Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikön korvauskäsittelyn parissa työskenteleville henkilöille. Käsikirjasta painatetaan prosessin päätyttyä mitä todennäköisimmin pieni kirjanen. Sitä, julkaistaanko käsikirja lopullisessa muodossaan vain paperisena kirjana, ei ole vielä lyöty lukkoon. Tällä hetkellä se on kuitenkin ensimmäinen askel käsikirjan käyttöön ottoon. Pidän mahdollisena, että mikäli käsikirjasta saadaan ensin Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikön sisällä positiivinen käyttökokemus perehdyttämisen apuvälineenä, voitaisiin käsikirjan jalostamista ja käyttäjäkunnan laajentamista ajatella jopa valtakunnallisesti koko X-ryhmän sisällä. Laajentamisen yhteydessä olisi varmasti syytä pohtia myös käsikirjan muuttamista sähköiseen muotoon, jolloin se olisi esimerkiksi intranetin kautta saatavilla milloin tahansa tarpeen vaatiessa.

### 6.2 Loppusanat

Toivon, että tämä käsikirja auttaa lukijaa sisäistämään korvauskäsittelyn perusteet ja antaa näin valmiudet suorittaa omaisuus-, vastuu- ja oikeusturvavahinkojen korvauskäsittelyä tavanomaisesti esiintyvissä vahinkotapauksissa. Tämän käsikirjan

liitteenä on mallipäätöksiä, jotka auttavat lukijaa laatimaan hyvin jäsenneltynä ja asianmukaisesti perusteltuja korvauspäätöksiä.

Tämän käsikirjan lisäksi apua korvauspäätösten laatimisesta ja vakuutusehtojen tulkinnasta löytyy esimerkiksi Vakuutusyhtiö X:n intranetsivuilla olevista korvausohjeista. Vaikeammissa ja harvemmin eteen tulevissa korvaustapauksissa voi myös pyytää apua Korvausneuvontapalvelut-yksikön asiantuntijoilta.

## LÄHTEET

Kangas, Pirkko 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4. Uudistettu painos. Edita Prima Oy, Helsinki.

Lehtinen, Eeva 2007. Perehdyttämisopas Kalevala-Koru Oy:n ja Lapponia Jewelry Oy:n myymälähenkilöstölle. Opinnäytetyö. EVTEK-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi, Helsinki.

OMAISUUS-, VASTUU- JA OIKEUSTURVAVAAHINKOJEN KÄSITTELY  
Käsikirja korvauskäsittelijälle

## SISÄLLYS

1	YLEISESTI VAHINKOJEN KÄSITTELYSTÄ	1
1.1	Hyvä vakuutustoiminta	1
1.2	Korvauskäsittely Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikössä	2
2	ESINEVAHINGOT	2
2.1	Mitä tarkoitetaan esinevahingoilla?	2
2.2	Palovahingot	3
2.3	Vuotovahingot	4
2.4	Rikkoutumisvahingot	5
2.5	All risk -vahingot	6
2.6	Murto- ja varkausvahingot	6
2.7	Matkatavaravahingot	7
2.8	Asumisen keskeytymisvahingot	9
2.9	Eläinvahingot	9
2.9.1	Seuraeläinvahingot	10
2.9.2	Hevosvahingot	11
2.10	Venevahingot	11
3	OIKEUSTURVAVAHINGOT	12
3.1	Mikä on oikeusturvavahinko?	12
3.2	Oikeusturvavahingon haltuunotto	13
3.3	Vakuutustapahtuman määritelmä	13
3.4	Oikeusturvavahingon käsittely	14
3.5	Korvausratkaisu	14
3.5.1	Myöntöpäätös	15
3.5.2	Hylkäävä korvauspäätös	15
3.6	Korvauksen suorittaminen	16
4	VASTUUVAHINGOT	17
4.1	Mikä on vastuuvahinko?	17
4.2	Vastuuvahingon haltuunotto	18
4.3	Vastuuvahingon käsittely	18
4.4	Korvausratkaisu vastuuvahingoissa	19
4.4.1	Myönteinen korvauspäätös	19
4.4.2	Kielteinen korvauspäätös	20
5	PIKAKORVAUKSET JA NIIDEN TARKOITUS	21



5.1	Mitä tarkoitetaan pikakorvauksella?	21
5.2	Pikakorvauksen edellytykset	21
5.3	Rikkoutumisesta aiheutunut vahinko	22
5.3.1	Rikkoutumisvahingot pikakorvauksena	22
5.3.2	Varkausvahingot pikakorvauksena	23
5.3.3	Matkatavaravahingot pikakorvauksena	25
5.3.4	Seuraeläinvahingot pikakorvauksena	26
6	MUIDEN VAHINKOLAJIEN HALTUUNOTTO PUHELIMESSA	27
6.1	Vahinkoneuvonta ja asiakaskontaktointi	27
6.2	Palovahinkojen vastaanotto puhelimesta	27
6.3	Vuotovahinkojen vastaanotto puhelimesta	28
6.4	Oikeusturvavahingon vastaanotto	28
6.5	Vastuuvahingon vastaanotto	29

## LIITTEET

Liite 1 Korvauspäätösmalli varkausvahingosta

Liite 2 Korvauspäätösmalli esinevahingon kielteisestä korvauspäätöksestä

Liite 3 Korvauspäätösmalli oikeusturvavahingon myöntöpäätöksestä

Liite 4 Korvauspäätösmalli oikeusturvavahingon kielteisestä korvauspäätöksestä

Liite 5 Korvauspäätösmalli korvattavasta vastuuvahingosta

Liite 6 Korvauspäätösmalli vastuuvahingon kielteisestä korvauspäätöksestä

Liite 7 Korvauspäätösmalli korvattavasta seuraeläinvahingosta

# 1 YLEISESTI VAHINKOJEN KÄSITTELYSTÄ

## 1.1 Hyvä vakuutustoiminta

Vakuutusala käy jatkuvasti kovaa kilpailua asiakkaista. Vakuutusyhtiö X ei valtakunnallisesti ole vielä yhtä tunnettu kuin suurimmat kilpailijansa. Etenkin pääkaupunkiseudulla suurilla yhtiöillä on vankka jalansija ja suuret markkinaosuudet. Tästä huolimatta Vakuutusyhtiö X:n osaaminen erityisesti koti- ja maatilavakuuttamisen saralla on luonut kestävän ja kilpailukykyisen aseman kilpailijoihin verrattuna. Vakuutusyhtiö X:n asiakkaat ovat huomanneet myös asiantuntemuksen, ja niinpä asiakkaiden näkökulmien perusteella Vakuutusyhtiö X onkin jo neljänä viimeisenä vuotena saanut tunnustusta tyytyväisimmistä asiakkaistaan!

Hyvä vakuutustoiminta tarkoittaa asiakkaiden reilua, tasavertaista ja oikeudenmukaista kohtelua. Vastuuntuntoinen vakuutuksenantaja tarjoaa asiakkailleen heidän tarvitsemansa vakuutusturvan elämän yllätyksien varalle sekä lunastaa antamansa lupauksen vahinkotilanteissa. Valitettavan usein alalla tuntuu unohtuvan se, että vakuutusyhtiön kannattavuuden mittarina ei toimi ainoastaan se, kuinka paljon uusia asiakkaita yritys kykenee vuosittain hankkimaan. Suurempaa huomiota tulisi kiinnittää erityisesti siihen, kuinka olemassa olevaa vakuutuskantaa voidaan parhaiten ylläpitää. Ylläpidon kannalta tärkeimmät seikat ovat uusien vakuutusten myyminen vanhoille asiakkaille, mutta myös se, kuinka hyvin vakuutusyhtiö kykenee palvelemaan asiakasta silloin, kun vahinko on tapahtunut ja asiakas on joutunut yllättäen uuteen tilanteeseen.

Kun vakuutettua on kohdannut äkillinen vahinkotapahtuma, on asia hänelle usein hyvinkin tärkeä ja henkilökohtainen. Tästä syystä vakuutuksenantajan tulee tarjota vakuutetulle tukea ja ymmärrystä vaikean tilanteen vallitessa. Vakuutuksenantajan ei tule vähätellä asiakkaan tuntemuksia taikka vahingon vakavuutta. Korvausasia tulee aina hoitaa tahdikkaasti, asiantuntevasti ja ammattitaidolla. Jokaista asiakasta tulee palvella tasavertaisesti ketään suosimatta.

Pääkaupunkiseudun myyntiyksikön vahinkokäsittelijät vastaavat yksikön asiakkaiden kaikkien niin sanottujen palorunkoisten omaisuusvahinkojen sekä varallisuus-

vahinkojen hoidosta. Tähän mennessä vahinkojen hoidosta ei ole kirjoitettu yhtenäistä ohjeistusta. Yksikön työntekijöiden kesken on todettu, että vahinkojen hoitaminen vaihtelee kunkin käsittelijän omien kokemusten mukaan. Tästä syystä vahinkojen hoitaminen ei ole välttämättä riittävän yhtenäistä ja osaamisen taito voi vaihdella suurestikin käsittelijöiden välillä.

## 1.2 Korvauskäsittely Pääkaupunkiseudun Myyntiyksikössä

Tällä hetkellä yksikön rakenteellinen tulevaisuus on avoin. Viimeksi kuluneen vuoden aikana on pohdittu yksikön liittämistä johonkin toiseen X-ryhmässä toimivaan yritykseen. Edellä mainittu vaihtoehto tarkoittaisi käytännössä sitä, että kahden erillisen toimijan resurssit yhdistettäisiin kokonaisvaltaisesti. Tällöin olisi myös odotettavissa mahdollisesti jopa tämän hetkistä suurempia eroja juuri vahinkojen käsittelyprosessien hoitamisessa. Tämän käsikirjan on tarkoitus toimia tukena, ei vain kaikille tämän hetkisille korvauskäsittelijöille, vaan myös kaikille mahdollisille uusille tuleville korvauskäsittelijöille.

Käsikirjan ensimmäisessä osassa perehdytään omaisuusvahinkoihin perinteisen käsittelytavan mukaisesti. Perinteisessä vahinkokäsittelyssä vahinkoilmoitus vastaanotetaan vakuutusnottajalta kirjallisesti ja käsittely hoidetaan ilman nopeutettuja prosesseja. Käsikirjan loppupuolella on laadittu ohje niin kutsutuille pikakorvauksille. Pikakorvauksilla tarkoitetaan nopeaa käsittelyprosessia, jossa hyödynnetään tietotekniikan sovelluksia ja käsittely hoidetaan täysin sähköisesti.

## 2 ESINEVAHINGOT

### 2.1 Mitä tarkoitetaan esinevahingoilla?

Esinevahingoilla tarkoitetaan vakuutusnottajan omistamalle ja kotivakuutuksella vakuuttamalle omaisuudelle sattuneita vahinkoja. Esinevahinkoa voi siis sattua niin vakuutetun omistamalle kiinteistölle kuin irtaimelle omaisuudelle.

Yksinkertaistettuna esinevahingosta puhutaan silloin, kun vakuutetun omaisuudelle aiheutuu vahinkoa tulipalon, räjähdyksen, salamaniskun, varkauden, murron, ryöstön, vahingonteon, vuodon tai rikkoutumisen johdosta. Seuraavissa luvuissa annetaan ohjeita erilaisten esinevahinkojen käsittelemiseksi. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 6; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

## 2.2 Palovahingot

Palovahingot ovat lähes poikkeuksetta tapauksia, jotka vaativat käsittelijän työpanoksen lisäksi myös vahinkotarkastajan näkemystä asiassa. Näissä vahingoissa on erittäin tärkeää saada mahdollisimman nopeasti tarkat tiedot, jotta asiasta voidaan välittömästi antaa tieto tarkastajalle. Vahinkoilmoituksessa tarvitaan seuraavat tiedot:

- vakuutuksenottajan tiedot
- kuka vahingosta ilmoittaa
- vahinkopaikan tiedot
- selvitys vahinkotapahtumasta
- mikä on aiheuttanut palon.

Palovahingoissa asiakkaalle on syytä ilmoittaa, että Vakuutusyhtiö X varaa itselleen oikeuden vahingon tarkastamiseen. Vahingoittunutta omaisuutta ei tulisi heittää pois, ennen kun vahinkoasian käsittely on saatu päätökseen, ellei se ole olosuhteiden vuoksi aivan välttämätöntä. Samalla voidaan antaa neuvontaa mahdollisten lisävahinkojen torjunnasta, esimerkiksi palo- ja savuvahingon jälkeen välittömästi aloitettavasta tuuletuksesta.

Palovahinkojen kohdalla on hyvin harvinaista, että kyseessä ei olisi vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma. Tällaisia poikkeustapauksia ovat yleensä vakuutetun itse tahallisesti aiheuttamat kiinteistöpalot tai tapahtumat, joissa vakuutettu yrittää vakuutuspetosta. Mikäli vahinkoilmoituksen perusteella käsittelijälle herää epäily vilpistä, tulee vahinko antaa välittömästi vakuutusetsivän tutkittavaksi. Jos tutkija toteaa vakuutetun aiheuttaneen vahingon tahallaan tai menetelleen muutoin vilpillisesti, evätään korvaus kirjallisella korvauspäätöksellä, jossa siteerataan Yleisiä sopimusehtoja sekä avataan auki kielteisen päätöksen perustelut.

Korvattavissa palovahingoissa tulee aina tarkistaa, kuuluuko omaisuus ikävähennystaulukossa mainitun omaisuuden piiriin. Mikäli näin on, arvioidaan ensin vahingon määrä, josta vähennetään korvausta maksettaessa omavastuuosuuden lisäksi tapaukseen sovellettavien vakuutusehtojen mukainen ikävähennys. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 9; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 6; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 7.)

### 2.3 Vuotovahingot

Vuotovahingot aiheuttavat vuosittain harmia monille kiinteistöjen omistajille. Erityisesti talvi on haasteellista aikaa, sillä lämpötilan vaihtelut voivat aiheuttaa suuriakin vaurioita rakennusten putkistoissa. Varautuakseen vahinkoihin kiinteistönomistajat vakuuttavat kiinteistöjä vakuutuksilla, jotka sisältävät vakuutusturvan myös vuotovahinkojen varalle.

Vuotovahingot ovat vahinkoryhmä, jotka yleensä vaativat vahingontarkastusta, jotta vahingon syy ja laajuus saadaan selvitettyä perinpohjaisesti. Vuotovahinkojen aiheuttajia on monia, ja osa vahingoista on valitettavasti sellaisia, joita vakuutusehtojen mukaan ei voida vakuutuksesta korvata. Kun vakuutusnottaja ilmoittaa vahingosta, on syytä arvioida välittömästi, onko kyseessä vahinko, jonka tarkastuksesta tulisi sopia oman vahinkotarkastajamme kanssa. Pienemmissä vahingoissa riittää, että alan asiantuntija (putkiliike, saneerausliike) suorittaa tarkastuksen ja toimittaa kirjallisen tarkastuskertomuksen Vakuutusyhtiö X:lle. Tarkastuskertomukset on hyvä varmuuden vuoksi käyttää omalla tarkastajallamme, ennen kun vahingon korvattavuus lopullisesti ratkaistaan.

Osa vuotovahingosta on sellaisia, että ne eivät rajoitusehtojen mukaan kuulu korvattavien vuotovahinkojen piiriin. Tällaisia ovat muun muassa rakennusvirheiden sekä tulvan tai vedenpinnan nousun aiheuttamat vuotovahingot. On kuitenkin tarpeellista käydä tarkastajan kanssa läpi kaikki vahinkoon liittyvät tarkastuskertomukset, jotta saadaan varmuus siitä, onko kyseessä rajoitusehtoihin perustuva, ei korvattava vakuutustapahtuma, ennen kuin vakuutetulle kirjoitetaan asiasta kielteinen korvauspäätös. (Xxxx Vakuutusehdot 2005; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002.)

Korvattavia vuotovahinkoja korvattaessa on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota vakuutusehtojen ikävähennysprosentteihin ja siihen, kuinka niitä kussakin tapauksessa tulee huomioida. Vähennysten määrään vaikuttaa se, millaisesta ja minkä ikäisestä putkistosta tai vesijohtoverkkoon kiinteästi kiinnitetystä käyttölaitteesta on kysymys. On myös muistettava, että kiinteistövahingoista vuotovahinkoja korvattaessa myös vahingon selvittelykuluista, kuten purkutöistä ja kartoituskuluista, on myös suoritettava samansuuruinen vähennys kuin itse korjauskulusta. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 9; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 6.)

## 2.4 Rikkoutumisvahingot

Rikkoutumisvahingolla tarkoitetaan vahinkotapauksia, joissa rakennus tai kodin irtaimistoon kuuluva esine rikkoutuu äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti. Tällaisia vahinkoja ovat muun muassa kiinteistöihin asennettujen ilmalämpöpumppujen tai lämminvesivaraajien sekä irtaimistovahingoissa kodinkoneiden, kuten jääkaapin tai television, rikkoutuminen. Rikkoutumisesta aiheutuneiden vahinkojen hoito on pääosin nopeatempoista eikä vaadi runsaita lisäselvityksiä. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 6-7; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

Rikkoutumisvahinkoja käsiteltäessä tarvitaan seuraavat tiedot korvauspäätöstä varten:

- selvitys rikkoutumisen syystä
- rikkoutuneen koneen tai laitteen tarkat merkki- ja mallitiedot
- selvitys omaisuuden hankintavuodesta
- vahingon suuruudesta riippuen korjauskustannusarvio rikkoutuneesta laitteesta.

Rikkoutumisesta aiheutuneissa vahingoissa pyydetään asiakkaalta vahinkoilmoituksessa saatujen tietojen lisäksi korjauskustannusarvio. Arvioiden tarkoituksena on kertoa, onko rikkoutunut omaisuus korjattavissa tai onko korjaus kannattamaton. Vakuutuksenantaja korvaa korjauskustannusarvion hankkimisesta vakuutetulle aiheutuvat kustannukset.

Saadun arvion perusteella vasta ratkaistaan, korvataanko vahinko korjauskustannusten vai uuden vastaavan omaisuuden jälleenhankintakustannusten mukaan. Korvausta suoritettaessa on jälleen huomioitava vakuutusehtojen mukaiset ikävähennykset, jotka korvauksesta tulee vähentää omavastuuosuuden lisäksi. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 9; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 5-6; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 7.)

## 2.5 All risk -vahingot

Xxxx xxxx ja Xxxx niin kutsutulla kaikenvara eli All risk-lisäturvalla (jäljempänä AR) varustettuna korvaavat palo-, räjähdys-, salamanisku- ja myrskyvahinkojen, varkaus-, murto-, ryöstö-, vahingonteko- ja vuotovahinkojen sekä rikkoutumisvahinkojen lisäksi myös muita äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta tapahtumasta aiheutuneita vahinkoja. Esimerkki tyypillisestä AR-vahingosta on kameran tai muun omaisuuden putoaminen mereen. Tällöin omaisuus on menetetty äkillisesti ilman, että kyseessä olisi varkausvahinko. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 7; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

AR-vahinkoja käsiteltäessä tarvitaan seuraavat tiedot korvauspäätöstä varten:

- selvitys vahingon syystä
- ostotosite tai muu selvitys, josta käy vahinkoa kohdanneen omaisuuden merkki- ja mallitiedot sekä omaisuuden hankinta-aika
- selvitys uuden vastaavan omaisuuden jälleenhankintakustannuksista.

AR-vahingoissa, kuten edellä mainittu kameran tippuminen mereen, pyydetään selvityksenä ostotosite tai muu selvitys menetetyistä omaisuuksista sekä usein myös tosite uuden vastaavan omaisuuden jälleenhankinnasta. Tositteiden perusteella kyetään ratkaisemaan realistinen vahingon määrä ja suorittamaan korvauksen mukaan.

## 2.6 Murto- ja varkausvahingot

Kotivakuutukset korvaavat vahinkoja, joissa vakuutetun omistamaan kiinteistöön on murtauduttu, sekä irtaimiston anastamisesta aiheutuneita vahinkoja, joissa va-

kuutuspaikkaan on murtauduttu rakenteita tai lukkoja vahingoittaen tai joissa irtaimisto on ollut vakuutetun mukana vakuutuspaikan ulkopuolella, mutta siitä huolimatta jatkuvan valvonnan alaisena. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 6; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

Kun kyseessä on rikoksesta aiheutunut vahinko, veloitetaan vakuutuksenottajaa ilmoittamaan tapahtuneesta poliisille ja toimittamaan jäljennös tutkintapöytäkirjasta Vakuutusyhtiö X:lle.

Pienissä murto- ja varkausvahingoissa ei yleensä tarvita tarkastusta, mutta jos kyseessä on euromääräisesti suuri murto- tai varkausvahinko, on syytä tarkastaa vahinko riskienhallintaosaston tutkijan kanssa, ei pelkästään alivakuuttamisen, vaan myös mahdollisten vakuutuksen väärinkäytösten selvittämiseksi.

Varkausvahinkoja koskevat samat kotivakuutuksen ikävähennystaulukot kuin muissakin koti-irtaimiston vahinkotapauksissa. Korvausta laskettaessa tulee siis tarkistaa kunkin omaisuuden hankinta-ajankohdat mahdollisten vähennysten oikein laskemiseksi. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 9; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 6; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 7.)

Sellaisissa varkausvahingoissa, joissa vakuutuksenottaja ei kykene määrittelemään vahingon tarkkaa tapahtuma-aikaa, -paikkaa ja olosuhteita, ei voida todentaa, että kyseessä olisi varkaudesta aiheutunut vahinko. Tällöin vakuutusehtojen mukaan vahinko rinnastetaan katoamisesta aiheutuneeksi vahingoksi ja vakuutusehtojen mukaan katoaminen ei ole vakuutuksesta aiheutunut vakuutustapahtuma eikä oikeuta vakuutettua korvaukseen. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 7; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

## 2.7 Matkatavaravahingot

Vakuutusyhtiö X:n koti-irtaimiston vakuutukset toimivat kotivakuutuksen lisäksi myös matkatavaravakuutuksena ulkomaille suuntautuvilla lomamatkoilla. Matkatavaravakuutuksena vakuutus on voimassa yhtäjaksoisesti enintään kolmen kuukauden ajan kestävillä matkoilla. Näissä matkatavaravahingoissa ovat voimassa normaalit kotivakuutuksen ehdot, jotka vakuutetun xxxx sisältää. Samaten tällai-



sisä vahingoissa vakuutetulla on myös normaali kotivakuutuksen omavastuu, pois lukien asiakkaat, jotka ovat lisämaksusta sopineet omavastuunpoistosta ulkomaille suuntautuvien matkojen vahinkotapauksissa. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 5; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 4.)

Matkavaravahingot käsitellään samoin toimenpitein kuin koti-irtaimiston vahingot. Vakuutuksenottajan ei tarvitse täyttää erillistä matkatavaravahinkoilmoitusta, normaali esinevahinkoilmoitus riittää. Tapauksissa, joissa vakuutetulla on omavastuunpoisto, pyydetään lisäselvityksenä tosite matkasta, esimerkiksi kopio matkalipusta.

Varkausvahingoissa pyydetään vakuutettua toimittamaan rikosilmoitus, joka on tehty matkakohteessa. Jos vakuutetulla ei ole olosuhteiden takia ollut mahdollisuutta ilmoittaa asiasta paikalliselle poliisiviranomaiselle, hyväksytään myös tämän kotimaahan palattuaan poliisille tekemä rikosilmoitus.

Rikosilmoituksen lisäksi, vakuutetulta voidaan pyytää ostotositetta anastetusta omaisuudesta, etenkin jos kyseessä on ollut vakuutetun vastikään itselleen hankkima omaisuus. Tällöin saadaan varmuus anastetun omaisuuden hankinta-ajankohdasta, hankintapaikasta sekä hankintahinnasta. Näin pystytään parhaiten määrittelemään, minkä suuruiseen korvaukseen vakuutettu on oikeutettu.

Rikkoutumisesta aiheutuneissa vahingoissa vakuutuksenantajalla on oikeus pyytää vakuutetulta ostotositteiden lisäksi selvitys vahingoittuneen omaisuuden mahdollisista korjauskustannuksista. Kun vakuutuksenantaja pyytää vakuutettua toimittamaan asiantuntijaliikkeen lausunnon, on vakuutuksenantaja myös tällöin velvollinen korvaamaan korjauskustannusarvion teetätyksestä vakuutetulle aiheutuvat ylimääräiset kulut. Nämä kulut korvataan vahingon selvittelykuluina ja ne ovat omavastuun ulkopuolella.

Matkatavaravakuutuksista ja kotivakuutuksista, pois lukien Xxxxx-vakuutus, korvataan myös niin kutsuttujen välttämättömyystarvikkeiden hankintakuluja silloin, kun mukana olevat matkatavarat ovat olleet kuljetusliikkeen hallussa matkanteon aikana, ja matkatavarat saapuvat matkakohteeseen myöhässä. Korvauksen enimmäismäärät ja ehdot vaihtelevat vakuutuskohtaisesti. Aina tulee tarkistaa, mikä

vakuutus on kyseessä ja mitä vakuutusehtoa korvauksessa tulee noudattaa. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 10; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 7.)

## 2.8 Asumisen keskeytymisvahingot

Kotivakuutuksista korvataan suoranaisten esinevahinkojen lisäksi myös vakuutuspaikassa asumisen keskeytymisestä aiheutuneita lisääntyneitä asumiskuluja. Ylimääräisten lisäkulujen korvaamisen ehtona on, että rakennusta taikka huoneistoa on kohdannut muutoin vakuutuksesta korvattava vahinkotapahtuma. Korvattavia kustannuksia ovat esim. muuttokustannukset sekä tilapäisasunnon vuokraamisesta aiheutuneet lisäkustannukset. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 10; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 6-7.)

Ennen kuin vakuutetun majoittamisesta vakuutuspaikan ulkopuolelle voidaan päättää, tulee vakuutuksenantajan saada selvitys siitä, miksi vakuutetun vakituinen asunto ei ole käytettävissä normaaliin asumiseen ja kuinka kauan asunnon arvioidaan olevan pois vakuutetun käytöstä. Sovittaessa tilapäismajoituksen tarjoajan kanssa vakuutetun väliaikaisesta majoituksesta, on tärkeää huomioida ja saattaa myös majoituksen tarjoajan tietoon, että kotivakuutuksista korvataan 85% asumiskustannuksista, jolloin vakuutetulle jää itse maksettavaksi 15% kuluista normaalin kotivakuutuksen omavastuuosuuden lisäksi. Tilapäismajoituksen tarjoaja voi nämä tiedot saatuaan laskuttaa kulut suoraan Vakuutusyhtiö X:ltä. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 10; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 6-7; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 7.)

## 2.9 Eläinvahingot

Vakuutusyhtiö X:n vakuutusvalikoimaan kuuluvat myös eläinvakuutukset. Eläinvakuutuksia on laadittu koirille, kissoille sekä hevosille. Eläinvakuutusten tarkoituksena on vakuutuksen turvatasosta ja laajuudesta riippuen korvata vakuutetun eläimen kuolemasta aiheutunut menetys sekä eläintä kohdanneen sairauden hoidoista aiheutuneet eläinlääkärikulut. (Xxxx 2008, 3; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2008, 3; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 28-29; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 15.)

Kuten muissakin vakuutuksissa, myös eläinvakuutuksien korvauksille on vakuutusehdoissa mainittu tietyn tyyppisiä rajoitusehtoja. Rajoitusehdoilla muun muassa

rajataan synnynnäisten sairauksien hoidosta aiheutuneet kulut vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle. Monilla seuraeläimillä on syntyperäisiä sairauksia, joiden hoidosta aiheutuu vuositasolla korkeitakin kustannuksia. Tästä syystä korvattavien eläinlääkärikulujen seulonnassa vaaditaan huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta. (Xxxx 2008, 4; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2008, 4; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 29.)

### 2.9.1 Seuraeläinvahingot

Seuraeläimillä tarkoitetaan vakuutuksenottajan omistamaa koiraa tai kissaa. Seuraeläinvahingoissa vahingon käsittely aloitetaan käymällä läpi ensin vahinkoilmoitus. Vahinkoilmoituksessa vakuutuksenottajan tulee kertoa

- omat vakuutustietonsa
- vakuutetun eläimen nimi ja rekisteröintitunnus
- eläinlääkärikäynnin syy
- vakuutuksesta haettavien eläinlääkärikulujen kokonaismäärä.
- kuolemantapausvahingoissa eläimen menehtymisen syy.

Eläinlääkärikuluvahingoissa tarvitaan vahinkoilmoituksen lisäksi aina selvitys eläinlääkärikäynnistä. Tositteissa tulee olla kirjoitettuna sairauden virallinen diagnoosi, sekä erittely suoritetuista toimenpiteistä ja eläinlääkärikäynnistä aiheutuneista hoito- ja tarvikeluista. Tällöin voidaan nähdä, mitkä hoitokulut mahdollisesti ovat sellaisia, joita ei eläinlääkärikuluturvan rajoitusehtojen perusteella vakuutuksesta voida korvata. (Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2008, 4; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 29.)

Kuolemantapausvahingoissa tarvitaan vahinkoilmoituksen lisäksi aina eläinlääkäriin antama kirjallinen lausunto eläimen menehtymisestä. Tämä siksi, että eläin voi menehtyä luonnollisen kuoleman kautta, mutta välillä eläin joudutaan lopettamaan eläinsuojelullisista syistä. Kuolemantapausturvasta ei voida suorittaa korvausta ilman eläinlääkäriin lausuntoa. (Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2008, 3-4; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 28-29)

Kun riittävät selvitykset vakuutustapahtumasta on saatu, voidaan asiasta kirjoittaa vakuutuksenottajalle korvauspäätös ja syöttää maksutiedot korvausjärjestelmään.

Päätös tulee aina yksilöidä lisäämällä korvauspäätöksen otsikkoon tieto siitä vakuutustapahtumasta, josta vakuutettu korvausta on hakenut.

Mikäli muutoin korvattavasta vahingosta joudutaan rajoitusehtojen nojalla vähentämään ei-korvattavia hoitokuluja, kuten rokotuksesta aiheutuneet kulut, tulee päätökseen kopioida ote sovellettavista vakuutusehdoista. Lisäksi päätökseen tulee kirjata ylös tieto vakuutuskirjalle merkitystä omavastuuosuudesta. Kuolemantapaushahingoissa korvaus maksetaan aina omavastuuta vähentämättä ja päätöksessä kerrotaan eläimen vakuutuksen päättämisestä kuolinpäivään.

Näiden toimenpiteiden jälkeen korvauspäätös on valmis allekirjoitettavaksi ja lähetettäväksi vakuutuksenottajalle. Kielteisissä korvauspäätöksissä päätös tehdään muutoin samalla tavalla kuin myönteisissä, mutta omavastuuosuutta ei kirjata päätökseen ja vakuutusehtojen rajoitukset ja niiden soveltaminen tulee perustella vakuutuksenottajalle.

### 2.9.2 Hevosvahingot

Hevosvakuutuksiin liittyvät vahingot käsitellään samalla tavalla kuin seuraeläinten vahingot. Erona seuraeläinvakuutuksiin on hevosvakuutukseen mahdollisesti vakuutuksenottajan liittämä hevosvastuuvakuutus ja siihen kuuluvat vastuuvahingot, jotka käsitellään muiden vastuuvahinkojen tavoin. (Xxxx 2008, 3.)

Hevosvahingoissa saatetaan joskus joutua paneutumaan seuraeläinvahinkoja tarkemmin eläinlääkärilausuntoihin ja pohtimaan vakuutustapahtuman korvattavuutta. Tällöin ensisijaisesti tiedustellaan lisätietoja suoraan eläintä hoitaneelta eläinlääkäriltä. Mikäli saatu selvitys ei vielä riitä ratkaisemaan vahingon korvattavuutta, voidaan asiasta pyytää asiantuntijalausuntoa sivutoimisesti yhteistyökumppanimme työskentelevältä eläinlääkäriltä, jolla on kokemusta hevosvahingoista vakuutuksen näkökulmasta katsottuna.

### 2.10 Venevahingot

Xxxx-kuutuksessa vakuutettuna ovat ilman eri mainintaa normaalin irtaimiston lisäksi myös vakuutuksenottajan omistama soutuvene, sekä maksimissaan 6 hevosvoiman moottorit. Isot veneet ja yli 5 hevosvoiman tehoiset moottorit vaativat

vakuutusturvaksi erillisen venevakuutuksen. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 4; Xxxx Vakuutusehdot 2002, 3-4.)

Soutuveneiden vahinkojen käsittely hoidetaan samoin ehdoin kuin muun kotirtaimiston vahinkojen käsittely. Soutuveneiden ja moottoreiden vahingoissa ei vakuutusehtojen mukaan noudateta ikävähennysten poistoa, vaan vakuutetulla on oikeus jälleenhankinta- tai päivänarvon mukaiseen korvaukseen riippuen omaisuuden arvosta, iästä ja käyttökelpoisuudesta juuri ennen vahinkotapahtumaa. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 9; Xxxx Vakuutusehdot 2002, 7.)

Isojen veneiden ja moottoreiden vahingoissa tarkastus on välttämätöntä. Tarkastuksen voi suorittaa joko oma tarkastajamme tai vaihtoehtoisesti alan asiantuntija, jolta Vakuutusyhtiö X saa kirjallisen tarkastuskertomuksen sekä kustannusarvion korjauskustannuksista. Mikäli oma vahinkotarkastajamme ei ole itse alun perin tarkastanut vahinkoa, tulee asiantuntijan laatima tarkastuskertomus aina käyttää tarkastajamme kautta ennen kuin korvauksia ryhdytään suorittamaan.

### 3 OIKEUSTURVAVAHINGOT

#### 3.1 Mikä on oikeusturvavahinko?

Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutetulle lakimiehen käytöstä aiheutuneita asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja vakuutusehtojen mukaisesti. Oikeusturvavakuutuksesta vakuutettu voi hakea korvausta riita-, tai rikosasioissa. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 16; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 17; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 11; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 16; Xxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 1; Xxxxx Vakuutusehdot 2002, 14.)

Itse riita- tai rikosasian varsinaiseen hoitoon Vakuutusyhtiö X ei vakuutuksenantajana osallistu. Tarkistamme kuitenkin, että kussakin tapauksessa kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma. Kunkin vakuutuksen vakuutusehdot määrittelevät sellaiset tapahtumat ja asiat, joihin oikeusturvavakuutuksesta ei korvausta voida suorittaa. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 16-17; Xxxx Vakuutusehdot 2005,

18-19; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 11-12; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 17-18; Xxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 2; Xxxxx Vakuutusehdot 2002, 14-15.)

### 3.2 Oikeusturvavahingon haltuunotto

Jos vakuutuksenottaja haluaa käyttää omaa oikeusturvavakuutustaan asianajo- ja oikeudenkäyntikulujensa kattamiseen, tulee tämän tehdä asiasta kirjallinen vahinkoilmoitus. Tällöin vakuutettu voi varmistaa vakuutusehtojen mukaisen oikeusturvaetunsa laajuuden jo ennen asiamiehen valitsemista.

Mikäli vakuutetulla on jo ennen ilmoitusta tehdessään asiamies, voi myös asiamies toimittaa vahinkoilmoituksen vakuutuksenottajan puolesta. Asiamies voi hyvin myös vastata kaikesta vakuutetun ja Vakuutusyhtiö X:n välillä käytävästä yhteydenpidosta.

### 3.3 Vakuutustapahtuman määritelmä

Oikeusturvavakuutuksen ehtojen mukaan korvattava vakuutustapahtuma on:

”Riita-asiassa

- riidan syntyminen. Riita on syntynyt, kun perusteeltaan ja määrältään yksilöity vaatimus on kiistetty perusteen tai määrän osalta.

Rikosasiassa

- vakuutetun esittämän yksityisoikeudellisen vaatimuksen kiistäminen perusteeltaan tai määrältään

- syytteen nostaminen tai jatkaminen vakuutettua vastaan asianomistajan toimesta, kun virallinen syyttäjä on päättänyt jättää syytteen nostamatta tai on sen peruuttanut. Syyte on nostettu, kun asianomistajan haastehakemus on saapunut käräjäoikeuden kansliaan.

Syytettä on jatkettu, kun asianomistaja on ilmoittanut syytteen ajamisesta kirjallisesti tuomioistuimelle sen jälkeen, kun virallinen syyttäjä on peruuttanut syytteen.”

(Xxxx Vakuutusehdot 6100/05, 18.)

### 3.4 Oikeusturvavahingon käsittely

Kirjallisen vahinkoilmoituksen lisäksi vakuutetulta on pyydettävä riittävät lisäselvitykset, joista selviävät tarkemmat tiedot vakuutustapahtumasta. Tällaisia lisäselvityksiä ovat asiakirjat, joista käyvät ilmi toisen osapuolen vastapuolelle esittämät yksityisoikeudelliset vaatimukset, kuten esimerkiksi vahingonkorvausvaimus, sekä vastaajan suhtautuminen tälle esitettyihin vaatimuksiin.

Vaatimukset vakuutetun on esitettävä joko perusteeltaan tai määrältään. Yleisin asiakirja, joista vaatimukset selviävät, on haastehakemus, joka on osoitettu käräjäoikeudelle. Haastehakemus ei ole kuitenkaan välttämätön, vaan sen asemesta voidaan hyväksyä myös muunlaiset kirjalliset dokumentit, joista vaatimusten osoittaminen käy ilmi.

Kuten vakuutusehdoissa on mainittu, vastapuolen tulee osoittaa oma kantansa tälle esitettyihin vaatimuksiin, ennen kuin voidaan selvittää, onko kyseessä vakuutusehtojen mukaan korvattava vakuutustapahtuma. Ennen kuin edellä mainittuja selvityksiä ei ole toimitettu, ei korvausratkaisua oikeusturvavahingossa voida tehdä. On tärkeää huolehtia riittävien tietojen saannista, sillä usein pelkkä vahinkoilmoitus ei kykene selventämään sitä seikkaa, onko osapuolten välillä oleva asia riitautunut. (Xxxx xxxx xxx Vakuutusehdot 2002, 16; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 18; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 11; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 17; Xxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 1; Xxxxx Vakuutusehdot 2002, 14.)

Vahinkoilmoitus avataan korvausjärjestelmään samalla tavoin kuin muutkin vahingot. Vahinkopäiväksi oikeusturvavahingoissa kirjataan päivämäärä, jolloin riita osapuolten välillä on ehtojen mukaisesti syntynyt. Kun vahinkoilmoitus on avattu, pyydetään mahdolliset lisäselvitykset kirjallisesti vakiokirjettä käyttäen ja kirje lähetetään suoraan vakuutusnottajalle.

### 3.5 Korvausratkaisu

Kun kaikki vaadittavat asiakirjat on toimitettu Vakuutusyhtiö X:lle, voidaan oikeusturvavahingossa kirjoittaa korvausratkaisu. Korvausratkaisuja on kahden tyyppisiä:

kun asian oikeusturvakelpoisuus on ratkaistu, kirjoitetaan myönteisissä myöntöpäätös ja kielteisissä tapauksissa hylkypäätös.

### 3.5.1 Myöntöpäätös

Myönteisissä päätöksissä korvauspäätös on kaksivaiheinen. Ensin asiasta kirjoitetaan myöntöpäätös, jonka tarkoituksena on kertoa vakuutetulle ja mahdollisesti samalla myös asiamiehelle Vakuutusyhtiö X:n suostumuksesta vakuutetun asiamieskulujen korvaamiselle.

Myöntöpäätös kirjoitetaan korvausjärjestelmään tallennetun valmisteksti-mallin avulla. Valmispohja sisältää tiedot vakuutuksesta suoritettavan korvauksen enimmäismäärästä, omavastuuosuudesta, sekä muista vakuutusehdoissa määritellyistä mahdollisista rajoituksista, kuten esimerkiksi alhaisempi korvausmäärä sovintomenettelyin käydyistä tapauksista. Valmispohja sisältää myös ohjeet asiamiehen laskutusta koskien. Tärkeää myöntöpäätöksen kirjoittamisessa on päätöksen yksilöinti koskemaan juuri sitä kyseistä vakuutustapahtumaa. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 17; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 19; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 12; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 19; Xxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 2; Xxxxx Vakuutusehdot 2002, 15.)

Myöntöpäätöksistä lähetetään myös kopio asiamiehelle, mikäli asiamiehen tiedot ovat Vakuutusyhtiö X:llä ennen myöntöpäätöksen kirjoittamista. Mikäli myöntöpäätös kirjoitetaan ennen kuin vakuutettu on etsinyt itselleen asiamiehen, lähetetään päätös vain vakuutuksenottajalle.

### 3.5.2 Hylkäävä korvauspäätös

Kielteisissä korvauspäätöksissä päätös kirjoitetaan ilman valmispohjaa. Tällöin kirjataan, millaiseen asiaan vakuutettu on oikeusturvaa hakenut ja alla mainitaan, vakuutusehtojen rajoituskohta / kohdat, joiden perusteella oikeusturvaetua ei voida asiassa myöntää. Kielteisessä päätöksessä on tärkeää myös avata vakuutetulle edellä mainitut rajoitusehdot, jotta annettu päätös ei herättäisi turhia kysymyksiä.



Annetusta korvauspäätöksestä on hyvä kopioida oleelliset tiedot vahingon käsittelymuistioon, jotta vakuutetun mahdollisesti tiedustellessa esimerkiksi puhelimitse saamastaan päätöksestä, kuka tahansa korvauskäsittelijöistä kykenee kertomaan vakuutetulle annetun päätöksen taustat ja päätöksen perusteet.

### 3.6 Korvauksen suorittaminen

Myöntöpäätöksen saatuaan vakuutettu voi jatkaa asiansa hoitamista valitsemansa asianajajan tai muun lakimiehen avustamana. Vakuutuksenantajaan asiakas on uudelleen yhteydessä tavallisesti siinä vaiheessa, kun asia on käsitelty loppuun joko vapaaehtoisesti sovintoneuvotteluissa taikka oikeudenkäynnissä.

Kun oikeusturvavakuutuksesta suoritetaan korvausta, tulee ensimmäiseksi tarkistaa, että asiassa annettu oikeuden tuomio on saavuttanut lainvoiman tai sovintomenettelyllä saadun sovintosopimuksen molemmat osapuolet ovat kirjallisesti vahvistaneet. Lainvoimaisuudella tarkoitetaan sitä, että kumpikaan osapuolista ei ole valittanut annetusta tuomiosta ylemmälle oikeusasteelle eikä tuomioon siten ole enää mahdollista hakea muutosta varsinaisin muutoksenhakekeinoin.

Jos annetusta tuomiosta on valitettu, ei tuomio ole saanut lainvoimaa ja asian käsittely jatkuu ylemmällä oikeusasteella. Tällöin jäädään odottamaan ylemmän oikeusasteen tuomiota ja saako uusi tuomio lainvoiman. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 18; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 20; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 13; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 21; Xxxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 3; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 16.)

Lainvoimaisen tuomion tai saavutetun sovinnon jälkeen voidaan suorittaa korvaus asianajokuluista. Oikeusturvavakuutuksesta korvataan kohtuulliset kulut, joita ovat kaikki sellaiset kulut, jotka ovat aiheutuneet asian varsinaisesta hoidosta ja eteenpäin ajamisesta. Kulujen tarkistamisen jälkeen korvaus maksetaan lähes poikkeuksetta suoraan asiamiehelle. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 18; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 20; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 12; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 20; Xxxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 3; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 15.)

Mikäli asiamies ei ole lähettämässään laskussa eritellyt eri laskulle päämiehensä (vakuutettu) omavastuuosuutta, vähennetään ehtojen mukainen omavastuuosuus korvauksesta. Jos erittely on laskussa valmiiksi tehty eikä laskuun voida katsoa sisältyvän tarpeettomia taikka määrältään kohtuuttomia kustannuksia, suoritetaan korvaus sen suuruisena, kuin mitä asiamies laskuttaa.

Yritysvakuutuksiin liitetyistä oikeusturvavakuutuksista korvaus suoritetaan arvonlisäverottomana silloin, kun korvauksen saaja on arvonlisäverovelvollinen. Tämän selvittämiseksi tulee vakuutuksenottajana olevan yrityksen arvonlisäverovelvollisuus tarkistaa yrityksen Y-tunnuksen avulla Yritys- ja Yhteisötietojärjestelmästä. Korvauksen maksaminen arvonlisäverottomana tulee luonnollisesti ilmetä asiaa koskevasta korvauspäätöksestä. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 18; Xxxxx xxxx Vakuutusehdot 2007, 3; Xxxxx Vakuutusehdot 2002, 16.)

## 4 VASTUUVAHINGOT

### 4.1 Mikä on vastuuvahinko?

Vastuuvakuutuksella vakuutettu voi varautua riskiin joutua vahingonkorvausvelvolliseksi toiselle aiheuttamastaan vahingosta. Vastuuvakuutuksista korvataan toiselle henkilölle aiheutettuja esine, henkilö- ja ympäristövahinkoja vakuutusehtojen mukaisesti.

Korvattavan vastuuvakuutustapahtuman ehtona vakuutusehtojen mukaan on, että vakuutettu on sattuneesta vahingosta voimassaolevan oikeuden mukaan korvausvastuussa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vakuutettu on aiheuttanut vahingon kolmannelle osapuolelle omalla tuottamuksellaan eli huolimattomalla tai varomattomalla toiminnallaan. Tahallaan aiheutettuja vahinkoja vastuuvakuutukset eivät pääsääntöisesti korvaa. Poikkeuksena ovat kuitenkin vahingot, joissa vahingon on aiheuttanut tahallaan alle 12-vuotias vakuutettu. (Xxxx xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 11; Xxxx Vakuutusehdot 2005, 14; Xxxx Xxxx Vakuutusehdot 2002, 9; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 11-12; Xxxxxx xxxx Vakuutusehdot 2005, 1; Xxxxx Vakuutusehdot 2002, 9.)

Vastuuvakuutuksia on tarjolla niin yksityis- kuin yritysvaluutusasiakkaille. Vastuuvakuutukset eivät sisällöltään ja korvattavuudeltaan poikkea paljoa toisistaan ja perustuvat kaikki vahingonkorvauslakiin sekä muuhun vahingonkorvausoikeudelliseen lainsäädäntöön ja oikeuskäytäntöön. Tässä luvussa kerrotaan ohjeet esinevahinkojen korvaamisesta. Ohjeet ovat samat yksityis- ja yritysvaluutusasiakkaiden vastuuvahinkojen hoitamisessa.

#### 4.2 Vastuuvahingon haltuunotto

Vastuuvahingon käsittely aloitetaan aina pyytämällä vakuutusnottajalta kirjallinen vahinkoilmoitus. Vahinkoilmoituksesta tulee käydä ilmi

- vakuutusnottajan tiedot sekä yhteyshenkilö
- vahingon kärsineen yhteystiedot
- mahdolliset todistajat ja muut osalliset
- vakuutusnottajan oma kertomus vahinkotapahtumasta (tapahtumien kulku, olosuhteet jne.)
- vahingonkärsineen esittämä vahingonkorvausvaatimus perusteluineen.

Vakuutusyhtiö X:lle toimitettu vastuuvahinkoilmoitus on myös valtuutus Vakuutusyhtiö X:lle.

Tällä tarkoitetaan Vakuutusyhtiö X:n oikeutta vahinkoilmoituksen saapumisen jälkeen ryhtyä selvittämään, onko vakuutettu voimassaolevan oikeuden mukaan korvausvastuussa aiheutuneesta vahingosta ja tuleeko Vakuutusyhtiö X:n vakuutusehtoien mukaan korvata aiheutunut vahinko.

#### 4.3 Vastuuvahingon käsittely

Vastuuvahingon käsittely aloitetaan käymällä saatu vahinkoilmoitus tarkasti läpi. Useimmiten saadut tiedot ovat puutteellisia, eivätkä selvennä tapahtumia riittävän tarkasti. Myös aiheutuneen vahingon määrässä voi olla epäselvyyksiä. Tällaisissa tapauksissa vahingon aiheuttajalta voidaan pyytää lisäselvityksenä tarkennettuja tietoja vahinkotapahtumien kulusta ja vahingonkärsineeltä tarkennettua korvausvaatimusta.

Osassa vastuuvahinkoja saatetaan tarvita myös eri alojen asiantuntijalausuntoja vahingon laadun ja määrän arvioimiseksi. Hyvänä esimerkkinä erilaisten urakointi- ja kuljetusliikkeiden toiminnasta aiheutuneet vuotovahingot, joissa kastuneiden talorakenteiden vahinkokartoitukseen tarvitaan erilaisten saneerausliikkeiden suorittamia kosteuskartoitusraportteja ja korjaustöille tarvitaan euromääräistä kustannusarviota urakointiliikkeeltä. Tällöin vakuutettua ohjataan itse pyytämään omissa nimissään tarvittavat kosteusmittaukset ja kustannusarviot. Joissakin tapauksissa vahinkotarkastaja voi avustaa sopivan urakointiliikkeen etsimisen kanssa (alustavasti euromääriltään suuriksi arvioidut vahingot 5000€ ->). Kosteusmittausraportit ja korjauskustannusarviot tulee käyttää vahinkotarkastajan kautta ennen kuin vahingon korvattavuus ratkaistaan.

#### 4.4 Korvausratkaisu vastuuvahingoissa

Kun kaikki tarvittavat selvitykset tapahtumien kulusta, vahingon määrästä ja korvausvelvollisuudesta on saatu, voidaan saatujen tietojen perusteella ratkaista vahingon korvattavuus, eli onko vakuutetun toimilla tuottamusta vahingon aiheutumiselle. Korvausratkaisusta kirjoitetaan kirjallinen päätös, joka annetaan vakuutusentittäjälle ja josta lähetetään kopio tiedoksi myös vahingon muille osapuolille. Näin toimitaan, oli sitten kyseessä myönteinen tai kielteinen korvauspäätös.

##### 4.4.1 Myönteinen korvauspäätös

Korvauspäätökseen kirjataan tapahtumatiedot sattuneesta vahingosta ja mainitaan nimeltä myös vahingonkärsinyt. Tämän lisäksi päätökseen kirjataan otteet sovellettavista vakuutusehdoista, mikäli maksettavasta korvauksesta joudutaan esimerkiksi tekemään myötävaikutusvähennys. Jälleen sovellettavien vakuutusehtojen auki avaaminen on syytä tehdä, jotta vahingon osapuolet ymmärtävät oikein korvauspäätöksen sisällön.

Jos kyseessä on vahinko, jonka tapahtumatiedot riittävät korvattavuuden ratkaisuun, mutta korjaustyöt ovat ratkaisua tehtäessä vielä kesken, voidaan asiasta tarvittaessa kirjoittaa korvauspäätös, jossa vahingon korvattavuus tuodaan osapuolille tiedoksi ja todetaan, että korvauksia suoritetaan sen jälkeen, kun kustannukset ovat selvillä. Korvaus maksetaan saatujen selvitysten mukaan joko vakuu-

tuksenottajalle tai suoraan vahingon kärsineelle. Korvauksia on mahdollista maksaa myös ulkopuolisille tahoille kuten korjausliikkeille, mikäli asiasta on ennalta sovittu.

Suoritettaessa korvausta muille kuin vakuutuksenottajalle, on otettava huomioon vakuutuksenottajan omavastuuosuus sekä yritys vakuutusten kyseessä ollen korvauksen suorittaminen arvonlisäverottomana. Tällöin tarkistetaan yrityksen Y-tunnuksen avulla Yritys- ja Yhteisötietojärjestelmästä vakuutetun yrityksen arvonlisäverovelvollisuus. Yritysvakuutuksesta suoritettaessa korvausta tulee myös varmistaa, että maksunsaaja on tietoinen korvauksen maksamisesta arvonlisäverottomana, jotta tämä voi vakuutuksenottajan kanssa sopia keskenään jäljelle jäävän omavastuun suuruuden suorittamisesta. Korvauksen suorittamisen jälkeen vahinko voidaan muuttaa ”loppuunkäsitelty”- tilaan. Mikäli vahinkoasiasta tullaan maksamaan korvauksia useille eri osapuolille ja eri aikoihin, voi vahinkoasian korvaussuoritusten välillä sulkea ja avata uudelleen aina tarvittaessa. (Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 13; Xxxxxx xxxx Vakuutusehdot 2005, 3; Xxxxx Vakuutusehdot 2002,11.)

#### 4.4.2 Kielteinen korvauspäätös

Korvauspäätökseen kirjataan tapahtumatiedot sattuneesta vahingosta ja mainitaan nimeltä myös vahingonkärsinyt. Tämän lisäksi päätökseen lisätään otteet sovellettavista vakuutusehdoista, mikäli korvauksen määrästä joudutaan esimerkiksi tekemään myötävaikutusvähennys.

Jälleen sovellettavat vakuutusehdot tulee avata asiakkaalle ja perustella annettu kielteinen ratkaisu huolellisesti. Usein kielteisen päätöksen päädyttyä perille, asiasta esitetään vakuutetun puolelta tiedusteluja ja joskus pyydetään uudelleenkäsittelyä. Tällöin alun perin jo huolellisesti kirjoitettu päätös toimii vankkana pohjana uudelleenkäsittelypyynnölle, sekä mahdollisille vastinelausunnoille kuluttaja- ja vakuutuslautakunnille.

## 5 PIKAKORVAUKSET JA NIIDEN TARKOITUS

### 5.1 Mitä tarkoitetaan pikakorvauksella?

Pikakorvauksella tarkoitetaan omaisuusvahingon haltuun ottoa, käsittelyä sekä korvauksen suorittamista vakuutusnottajalle 1-3 arkipäivän kuluessa vahinkoilmoituksen saavuttua vakuutusnantajalle. Pikakorvausten tavoitteena on antaa vakuutusnottajalle korvauspäätös vahingon korvattavuudesta heti vahinkoilmoituksen saavuttua ja saattaa vahingon korvausprosessi päätökseen viimeistään 3 työpäivän kuluessa.

Pikakorvauksia voidaan käsitellä postin kautta lähetettyjen vahinkoilmoitusten lisäksi myös Internetin, puhelimen sekä suoraan asiakaspalvelupisteissä asioivien asiakkaiden henkilökohtaisesti tuomien ilmoitusten perusteella. Kontaktointikanavalla ei siis ole merkitystä.

### 5.2 Pikakorvauksen edellytykset

Pikakorvauksena voidaan käsitellä yksityisasiakkaiden yksinkertaisia, vahinkomäärältään pieniä ja riidattomia vahinkotapahtumia. Tällaisia ovat esimerkiksi kodinkoneiden, kodin pienelektroniikan, sekä seuraeläinten vahingot.

Jotta pikakorvausta voidaan lähteä suorittamaan, tulee vakuutusnottajan vahinkoprofiiliin olla pikakorvaukseen kelpoinen. Vakuutusnottajalla ei tule olla vakuutuskausittain suuria määriä vahinkoja, eikä vakuutusmaksuja saa olla avoinna. Nämä tiedot tulee aina tarkistaa asiakastiedoista ennen pikakorvauksen käsittelyn aloittamista. Mikäli asiakkaan profiili ei ole soveltuva pikakorvaukseen, siirretään vahinko perinteiseen käsittelyyn.

Nopeutetun korvausprosessin edellytyksenä on vakuutusnottajan pikakorvaukseen kelpoisuuden lisäksi kohtuullinen ja pieni vahingon määrä. Enimmäiskorvausmääräksi mahdollisten ikävähennyksen sekä omavastuuvähennyksen jälkeen on asetettu pikakorvauksissa 500,00 euroa. Enimmäiskorvausmäärän rajojen sisäpuolelle jäävät vahingot voidaan käsitellä pikakorvauksena ilman erikseen pape-

rilla pyydettäviä lisäselvityksiä. Enimmäiskorvausmäärän ylittyessä vahinko käsitellään perinteisen korvausmenettelyn tavoin.

### 5.3 Rikkoutumisesta aiheutunut vahinko

Rikkoutumisvahingoilla tarkoitetaan vahinkotapahtumaa, jossa kodin irtaimistoon kuuluvaa omaisuutta rikkoutuu äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti. Vakuutusturvan taso vaikuttaa vahingon korvattavuuteen. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 7; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

Laajasta turvatasosta korvataan kaikki rikkoutumisesta aiheutuneet vahingot, kun taas perus- ja suppean turvatason vakuutuksissa rikkoutumisesta aiheutuneen vahingon korvattavuuden edellytykset ovat rajoitetummat. Vakuutusehdoissa mainitaan vakuutuskohtaisesti rajoitukset, joiden mukaan korvattavuus tulee erikseen arvioida. (Xxxx Vakuutusehdot 2005, 6-7; Xxxx xxxx Vakuutusehdot 2002, 4; Xxxxxx Vakuutusehdot 2002, 5.)

#### 5.3.1 Rikkoutumisvahingot pikakorvauksena

Vahingon haltuun otto aloitetaan tarkistamalla asiakkaan asiakasnumerolla, tai henkilötunnuksella asiakastiedot. On tärkeää, että vakuutuksenottaja itse ilmoittaa vahingosta. Vakuutuksen voimassaolo, sekä vakuutusturvan laajuus tulee tarkistaa ennen vahinkotapahtuman kirjaamista tietokantaan. Ensin kirjataan vahinkoilmoituksen saapumispäivämäärä, vahingon tapahtuma-aika, sekä vakuutusturvan laji, josta korvausta haetaan. Tämän jälkeen kysymyspatteriin kirjataan ylös vahinkotapahtumien kulku (mitä on sattunut ja mitä rikkoutunut). Vakuutetun tulee aina itse kertoa tiedot omin sanoin.

Seuraavaksi varmistetaan vahingon korvattavuus eli onko kyseessä vahinko, jonka vakuutusturva kattaa ja onko vahingon määrä pikakorvaukseen kelpoinen. Jos vahingon määrä ylittää 500,00 euroa, pyydetään asiakkaalta mahdolliset lisäselvitykset kuten ostotosite, takuukuitti, korjauskustannusarvio. Asiakasta ohjataan toimittamaan pyydetyt lisäselvitykset Vakuutusyhtiö X:lle. Lisäselvityksien toimitusta varten asiakkaalle tulee antaa tiedoksi vahinkoviite, jonka avulla vahinkoon liit-

tyvät paperit tallennetaan taloon saapuessa automaattisesti sähköiseen tietokantaan ja juuri oikeaan vahinkokansioon.

Lisäselvityksiä voidaan pyytää myös pienemmissä vahingoissa silloin kun vahinkoilmoituksen perusteella ei päästä varmuuteen siitä, mitä on tapahtunut, onko kyseessä korvattava vahinkotapahtuma tai onko vahingon määrä todellinen. Jos kyseessä ei ole vakuutuksesta korvattava vahinkotapahtuma, voidaan vahinko evätä suoraan. Mikäli asiakas ei tyydy puhelimitse saamaansa kielteiseen päätökseen, pyydetään asiakasta toimittamaan vahinkoasiapaperit kirjallisesti ja kerrotaan, että saatuamme asiakirjat, kirjoitamme vahingosta kirjallisen korvauspäätöksen.

Vahingon käsittelymuistioon tulee dokumentoida kaikki olennaiset tiedot, joita pikakorvauskäsittelyn aikana on vakuutetun kanssa vaihdettu. Näin kuka tahansa asiakaspalvelija, tai korvauskäsittelijä kykenee antamaan asiakkaalle tietoja esimerkiksi vahinkoasian käsittelyn etenemisestä tämän asiaa tiedustellessa.

Mikäli kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma, voidaan siirtyä suoraan vahingon käsittelyyn. Ensimmäiseksi muutetaan vahingon käsittelytila ”avattu” tilasta ”käsittelyssä” tilaan. Ilman tätä toimintoa ei päästä kirjoittamaan päätöstä ja syöttämään korvauksen maksutietoja.

### 5.3.2 Varkausvahingot pikakorvauksena

Varkausvahingon haltuun otto aloitetaan tarkistamalla asiakkaan asiakasnumerolla, tai henkilötunnuksella asiakastiedot. On tärkeää, että vakuutuksenottaja itse ilmoittaa vahingosta. Vakuutuksen voimassaolo sekä vakuutusturvan laajuus tarkistetaan myös ennen vahinkotapahtuman kirjaamista tietokantaan.

Asiakastietojen tarkistuksen jälkeen siirrytään vahingon avaukseen. Ensimmäiseksi kirjataan vahinkoilmoituksen saapumispäivämäärä, vahingon tapahtuma-aika, sekä vakuutusturvan laji, josta korvausta haetaan. Tämän jälkeen kysymyspatteriin kirjataan ylös vahinkotapahtumien kulusta (mitä on sattunut ja mitä on anastettu). Asiakkaan annetaan aina itse kertoa tiedot omin sanoin.



Seuraavaksi varmistetaan onko vahingon määrä pikakorvaukseen kelpoinen. Tämän jälkeen kirjataan kysymyspatteriin poliisille tehdyn tutkintailmoituksen numero. Mikäli rikosilmoitusta ei ole siihen mennessä tehty, ei korvausta voida käsitellä pikakorvauksena, sillä rikosilmoitus on välttämätön varkausvahingoissa korvausratkaisun tekemistä varten. Tällöin vakuutettua pyydetään toimittamaan rikosilmoituksen jäljennös, ja ilmoitetaan, että korvausasian käsittely jatkuu saatuamme tutkintailmoituksen numeron taikka jäljennöksen.

Jos vahingon määrä ylittää 500,00 euroa, pyydetään asiakkaalta rikosilmoituksen lisäksi myös muut mahdolliset lisäselvitykset kuten ostotosite, takuukuitti, korjauskustannusarvio. Asiakasta ohjeistetaan toimittamaan pyydettyt lisäselvitykset Vakuutusyhtiö X:lle. Asiakkaalle tulee antaa kaikkien lisäselvityksien toimitusta varten vahinkoviite, jonka avulla vahinkoon liittyvät paperit tallennetaan taloon saapuessa automaattisesti sähköiseen tietokantaan ja juuri oikeaan vahinkokansioon. Lisäselvityksiä voidaan pyytää myös pienemmissä vahingoissa, jos vahinkoilmoituksen perusteella ei päästä varmuuteen siitä, mitä on tapahtunut, onko kyseessä korvattava vahinkotapahtuma tai onko vahingon määrä todellinen.

Jos kyseessä ei ole vakuutuksesta korvattava vahinkotapahtuma, voidaan vahinko evätä suoraan. Mikäli asiakas ei tyydy puhelimitse saamaansa kielteiseen päätökseen, pyydetään asiakasta toimittamaan vahinkoasiapaperit kirjallisesti ja kerrotaan, että saatuamme asiakirjat, kirjoitamme vahingosta kirjallisen korvauspäätöksen. Vahingon käsittelymuistioon tulee dokumentoida kaikki olennaiset tiedot, joita pikakorvauskäsittelyn aikana on vakuutetun kanssa vaihdettu. Näin kuka tahansa asiakaspalvelija, tai korvauskäsittelijä kykenee antamaan asiakkaalle tietoja esimerkiksi vahinkoasian käsittelyn etenemisestä tämän asiaa tiedustellessa.

Mikäli kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma, voidaan siirtyä vahingon käsittelyyn. Ensimmäiseksi muutetaan vahingon käsittelytila ”avattu” tilasta ”käsittelyssä” tilaan. Ilman tätä toimintoa ei päästä kirjoittamaan päätöstä ja syöttämään korvauksen maksutietoja.

### 5.3.3 Matkatavaravahingot pikakorvauksena

Matkatavaravahingon haltuun otto aloitetaan tarkistamalla asiakkaan asiakasnumerolla, tai henkilötunnuksella asiakastiedot. On tärkeää, että vakuutusnottaja itse ilmoittaa vahingosta. Vakuutuksen voimassaolo, sekä vakuutusturvan laajuus tulee myös tarkistaa ennen vahinkotapahtuman kirjaamista tietokantaan.

Asiakastietojen tarkistuksen jälkeen siirrytään vahingon avaukseen. Ensimmäiseksi kirjataan vahinkoilmoituksen saapumispäivämäärä, vahingon tapahtuma-aika, sekä vakuutusturvan laji, josta korvausta haetaan. Tämän jälkeen kysymyspatteriin kirjataan ylös vahinkotapahtumien kulusta (mitä on sattunut ja mitä on anastettu). Asiakkaan annetaan aina itse kertoa tiedot omin sanoin.

Jos vahingon määrä ylittää 500,00 euroa, pyydetään asiakkaalta tarvittavat lisäselvitykset kuten kopio matkalipusta, ostotosite, takuukuitti, korjauskustannusarvio. Asiakasta ohjeistetaan toimittamaan pyydetyt lisäselvitykset Vakuutusyhtiö X:lle. Asiakkaalle tulee antaa kaikkien lisäselvityksien toimitusta varten vahinkoviite, jonka avulla vahinkoon liittyvät paperit tallennetaan taloon saapuessa automaattisesti sähköiseen tietokantaan ja juuri oikeaan vahinkokansioon. Lisäselvityksiä voidaan pyytää myös pienemmissä vahingoissa, jos vahinkoilmoituksen perusteella ei päästä varmuuteen siitä, mitä on tapahtunut, onko kyseessä korvattava vahinkotapahtuma tai onko vahingon määrä todellinen.

Kertamatkavakuutuksen vahingoissa vakuutusmäärä on usein pieni, vain noin 450,00 euroa. Nämä vahingot voidaan vahingon määrältään lähes poikkeuksetta korvata pikakäsittelyllä ilman kirjallisesti pyydettäviä lisäselvityksiä Jos kyseessä ei ole vakuutuksesta korvattava vahinkotapahtuma, voidaan korvaus evätä suoraan. Mikäli asiakas ei tyydy puhelimitse saamaansa kielteiseen päätökseen, pyydetään asiakasta toimittamaan vahinkoasiapaperit kirjallisesti ja kerrotaan, että saatuamme asiakirjat, kirjoitamme vahingosta kirjallisen korvauspäätöksen. Vahingon käsittelymuistioon tulee dokumentoida kaikki olennaiset tiedot, joita pikakorvauskäsittelyn aikana on vakuutetun kanssa vaihdettu. Näin kuka tahansa asiakaspalvelija, tai korvauskäsittelijä kykenee antamaan asiakkaalle tietoja esimerkiksi vahinkoasian käsittelyn etenemisestä tämän asiaa tiedustellessa.

Mikäli kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma, voidaan siirtyä suoraan vahingon käsittelyyn. Ensimmäiseksi muutetaan vahingon käsittelytila ”avattu” tilasta ”käsittelyssä” tilaan. Ilman tätä toimintoa ei päästä kirjoittamaan päätöstä ja syöttämään korvauksen maksutietoja.

#### 5.3.4 Seuraeläinvahingot pikakorvauksena

Seuraeläinvahinkojen käsittely aloitetaan tarkistamalla asiakkaan asiakasnumerolla, tai henkilötunnuksella asiakastiedot. On tärkeää, että vakuutuksenottaja itse ilmoittaa vahingosta. Seuraeläinvakuutuksen voimassaolo, sekä vakuutusturvan laajuus tulee myös tarkistaa ennen vahinkotapahtuman kirjaamista tietokantaan.

Asiakastietojen tarkistuksen jälkeen siirrytään vahingon avaukseen. Ensimmäiseksi kirjataan vahinkoilmoituksen saapumispäivämäärä, vakuutustapahtuman tapahtuma-aika, sekä vakuutusturvan laji, josta korvausta haetaan. Tämän jälkeen kysymyspatteriin kirjataan lyhyesti eläimen sairauden tai menehtymisen syy.

Jos eläinlääkärikuluista ulos maksettavan korvaussuorituksen määrä ylittää 500,00 euroa, pyydetään asiakasta toimittamaan lisäselvityksenä kirjallisesti eläinlääkärin lausunto sairauden hoidosta sekä tosite hoitokulujen maksusta. Asiakkaalle annetaan kaikkien lisäselvityksien toimitusta varten vahinkoviite, jonka avulla vahinkoon liittyvät paperit tallennetaan taloon saapuessa automaattisesti sähköiseen tietokantaan ja juuri oikeaan vahinkokansioon.

Jos kyseessä ei ole seuraeläimen vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma, voidaan vahinko suoraan evätä. Mikäli asiakas ei tyydy puhelimitse saamaansa kielteiseen päätökseen, pyydetään asiakasta toimittamaan vahinkoasiapaperit kirjallisesti ja kerrotaan, että saatuumme asiakirjat, kirjoitamme vahingosta kirjallisen korvauspäätöksen. Vahingon käsittelymuistioon tulee dokumentoida kaikki olennaiset tiedot, joita pikakorvauskäsittelyn aikana on vakuutetun kanssa vaihdettu. Näin kuka tahansa asiakaspalvelija, tai korvauskäsittelijä kykenee antamaan asiakkaalle tietoja esimerkiksi vahinkoasian käsittelyn etenemisestä tämän asiaa tiedustellessa.

Mikäli kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma, voidaan siirtyä suoraan vahingon käsittelyyn. Ensimmäiseksi muutetaan vahingon käsittelytila ”avattu” tilasta ”käsittelyssä” tilaan. Ilman tätä toimintoa ei päästä varsinaiselle korvaus-ruudulle kirjoittamaan päätöstä ja syöttämään korvauksen maksutietoja.

## 6 MUIDEN VAHINKOLAJIEN HALTUUNOTTO PUHELIMESSA

### 6.1 Vahinkoneuvonta ja asiakaskontaktointi

Pikakorvausten käsittelyn lisäksi asiakaspalvelijat antavat vahinkoasiakkaille vahinkoneuvontaa myös muissa vahinkotapauksissa, kuin mitä edellisessä luvussa on pikakorvausohjeena kirjattu. Neuvonnan ohessa asiakaspalvelijoiden tehtäviin kuuluu ottaa puhelimitse haltuun myös sellaisia vahinkoja, jotka eivät sovellu pikakorvauksena käsiteltäviksi vahingoiksi. Seuraavissa luvuissa on kirjattu lyhyesti ne toimenpiteet, joilla vakuutetun tekemä vahinkoilmoitus otetaan vastaan ja mitkä ovat sen jälkeiset jatkotoimenpiteet.

### 6.2 Palovahinkojen vastaanotto puhelimessa

Kun vakuutettu ottaa yhteyttä puhelimitse ilmoittaakseen palovahingosta tarkistetaan ensimmäiseksi vakuutuksen voimassaolo sekä vakuutusturvan laajuus. Tietojen tarkistuksen jälkeen siirrytään suoraan vahingon avaukseen.

Kysymyspatteria noudattaen tulee selvittää seuraavat seikat

- Kuka ilmoittaa vahingosta?
- Mitä on tapahtunut? Selvitä tapahtumien kulku.
- Missä vahinko on sattunut?
- Milloin vahinko on sattunut?
- Mistä tulipalo sai alkunsa?

Kun edellä mainitut kysymykset on käyty ilmoittajan kanssa läpi, tallennetaan vahinko ja annetaan ilmoittajalle tiedoksi vahinkoviite asian jatkokäsittelyä varten. Asiakasta on myös pyydettävä aina tekemään palovahingosta kirjallinen vahin-

koilmoitus mahdollisimman pian. Vahingon avauksen jälkeen vahinko siirretään vahinko-osaston käsiteltäväksi ja vahingosta tehdään myös tarkastuspyyntö tarkastajalle. Tarkastuspyyntö välitetään tarkastajalle sähköpostitse.

### 6.3 Vuotovahinkojen vastaanotto puhelimesta

Kun vakuutettu ottaa yhteyttä puhelimitse ilmoittaakseen vuotovahingosta tarkistetaan ensimmäiseksi vakuutuksen voimassaolo sekä vakuutusturvan laajuus. Tietojen tarkistuksen jälkeen siirrytään suoraan vahingon avaukseen.

Kysymyspatteria noudattaen tulee selvittää seuraavat seikat

- Kuka ilmoittaa vahingosta?
- Mitä on tapahtunut? Selvitä tapahtumien kulku.
- Missä vahinko on sattunut?
- Milloin vahinko on sattunut?
- Mistä vuoto sai alkunsa?

Kun edellä mainitut kysymykset on käyty ilmoittajan kanssa läpi, tallennetaan vahinko ja annetaan ilmoittajalle tiedoksi vahinkoviite asian jatkokäsittelyä varten. Asiakasta on myös pyydettävä aina tekemään vuotovahingosta kirjallinen vahinkoilmoitus mahdollisimman pian. Vahingon avauksen jälkeen vahinko siirretään vahinko-osaston käsiteltäväksi ja vahingosta tehdään myös tarkastuspyyntö tarkastajalle. Tarkastuspyyntö välitetään tarkastajalle sähköpostitse.

### 6.4 Oikeusturvavahingon vastaanotto

Oikeusturvavahingoista ei suoriteta vahingon avausta puhelimitse vaan asiassa vaaditaan aina vakuutuksenottajan toimittama kirjallinen vahinkoilmoitus. Tämä siksi, että vahinkopäivästä ei voida olla varmoja ennen kuin riittävät asiakirjat on saatettu vakuutuksenantajan haltuun.

Vakuutuksenottajalta pyydetään kirjallinen vahinkoilmoitus sekä ilmoituksen liitteeksi kaikki sellaiset asiakirjat, jotka liittyvät riita- tai rikosasiaan, jonka hoitamiseen vakuutettu oikeusturvaetua haluaa hakea. Tällaisia asiakirjoja ovat muun muassa kopio haastehakemuksesta tai poliisin tutkinta- ja kuulustelupöytäkirjoista.

Vakuutetulle tulee ilmoittaa, että asia käsitellään vahinko-osastolla sen jälkeen, kun kirjalliset selvitykset on toimitettu Vakuutusyhtiö X:lle.

### 6.5 Vastuuvahingon vastaanotto

Kuten oikeusturvavahingoissa, vastuuvahingoista ei suoriteta vahingon avausta puhelimitse tehtävän yhteydenoton perusteella vaan asiassa vaaditaan aina vakuutusnottajan täyttämä kirjallinen vahinkoilmoitus. Vastuuvahingoissa on tärkeä saada myös vahingonkärsineen näkemys vahinkotapahtumasta sekä hänen tarkat yhteystietonsa.

Vastuuvahingoissa pyydetään kirjallinen vahinkoilmoitus ja liitteeksi kustannusarvio vahinkoa kärsineen omaisuuden korjaamisesta taikka kiinteistöihin kohdistuneissa vahingoissa asiantuntijaliikkeen laatima tarkastuskertomus vaurioista. Vakuutusnottajalle tulee kertoa puhelimesta, että vastuuvahinkoasia otetaan vahinko-osastolla käsittelyyn sen jälkeen, kun kirjalliset selvitykset on toimitettu Vakuutusyhtiö X:lle.

## LÄHTEET

Xxxx xxxx xxxx, vakuutusehdot 5295/02, Vakuutusyhtiö X 2002.

Xxxx, vakuutusehdot xxx 6134/08, Vakuutusyhtiö X 2008.

Xxxx xxxx, vakuutusehdot 6130/08, Vakuutusyhtiö X 2008.

Xxxx, vakuutusehdot 6100/05, Vakuutusyhtiö X 2005.

Xxxx xxxx, vakuutusehdot 5030/02, Vakuutusyhtiö X 2002.

Xxxxx, vakuutusehdot 5260/02, Vakuutusyhtiö X 2002.

Xxxxxx xxxx, vakuutusehdot 6013/05, Vakuutusyhtiö X 2005.

Xxxx, vakuutusehdot 5200/02, Vakuutusyhtiö X 2002.

Xxxxx xxxx, vakuutusehdot 6015/05, Vakuutusyhtiö X 2002.

Xxxxx, vakuutusehdot 5160/02, Vakuutusyhtiö X 2002.

VAKUUTUKSENOTTAJA: Ville Vakuutettu  
 VAKUUTUSLAJI: Kotivakuutus, laaja turvataso

## KORVAUSPÄÄTÖS 20.05.2009 SATTUNEESTA VAHINGOSTA: ANASTETTU KAMERA

Olette hakeneet korvausta yllä mainitusta vahingosta kotivakuutukseenne perusteella. Kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma.

### SOVELLETTAVAT VAKUUTUSEHDOT

#### **7.1 Suojeluohjeiden merkitys**

*Suojeluohjeiden tarkoituksena on torjua uhkaavia vaaroja ja vähentää syntyviä vahinkoja. Jos vakuutettu on laiminlyönyt suojeluohjeiden noudattamisen tahallaan tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, voidaan korvausta vähentää tai se evätä (katso myös yleiset sopimusehdot, kohta 6.1).*

#### **7.4 Murto- ja varkausvahingoilta suojautuminen**

*"Mukana olevaa omaisuutta on varkausvahingon varalta valvottava. Rahan ja muiden maksuvälineiden, arvokkaiden esineiden sekä optisten ja elektronisten laitteiden osalta valvonnan tulee olla jatkuvaa."*

Saamamme selvityksen mukaan kamera ei ole ollut omistajan valvonnan alla ja hallussa jatkuvasti. Kamera on ollut repussa, joka ei ole ollut vakuutetun mukana yhtäjaksoisesti. Vakuutusehtojen mukaisesti suojeluohjeen laiminlyönnin johdosta korvausta voidaan vähentää. Vähennämme omavastuuosuuden lisäksi 1/5 korvauksesta (20 %) suojeluohjevähennyksenä.

Maksunsaaja: Ville Vakuutettu

Jälleenhankinta-arvon mukainen korvaus anastetusta Canon EOS 1000D (18-55mm) digitaalisesta järjestelmäkamerasta	487,00
Omavastuu vakuutuskirjan mukaan	-150,00
Vähennetty ehtojen mukaisesti myötävaikutusvähennys 1/5 korvauksesta	-67,40
	269,60 e

Tilille: xxxxxx-xxx

Ystävällisin terveisin

Vakuutuksenantaja  
 Korvauspalvelut

Kati Korvaaja



VAKUUTUKSENOTTAJA: Ville Vakuutettu  
VAKUUTUSLAJI: Kotivakuutus

## **KORVAUSPÄÄTÖS 26.08.2009 SATTUNEESTA VAHINGOSTA: KAMERAN KATOAMINEN**

Olemme vastaanottaneet yllä mainitusta vahingosta vahinkoilmoituksenne. Teillä on voimassaoleva esinevakuutus, jonka perusteella haette korvausta tästä vahingosta.

### TAPAHTUMATIEDOT

Saamamme vahinkoilmoituksen mukaan digitaalinen kamera on kadonnut lomamatkalla. Kameran häviäminen huomattiin, kun kameraa oltiin aikeissa käyttää.

### SOVELLETTAVAT VAKUUTUSEHDOT

#### *4.2 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset*

##### **4.2.1 Katoaminen tai unohtuminen tai määrittelemätön varkaus**

*Vakuutuksesta ei korvata*

- vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että omaisuutta on kadonnut tai unohtunut
- varkausvahinkoa, jonka tapahtuma-aikaa, -paikkaa ja -olosuhteita ei voida tarkoin määritellä.

### RATKAISU

Kotivakuutuksen vakuutusehtojen mukaan vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että omaisuutta on kadonnut tai unohtunut. Varkausvahinkoa, jonka tapahtuma-aikaa, -paikkaa ja -olosuhteita ei voida tarkoin määritellä, ei myöskään vakuutuksesta voida korvata.

Saamiemme selvitysten mukaan kamera on kadonnut käsilaukusta, eikä vahingon tapahtuma-ajasta ja paikasta ole tarkkaa tietoa. Tietojen perusteella ei voida tarkoin määritellä, onko kyseessä varkaus. Vahinko tulkitaan vakuutusehtojen mukaan katoamiseksi.

Kyseessä ei ole vakuutusehtojemme mukaan korvattava vakuutustapahtuma. Näin ollen emme valitettavasti voi korvata tätä vahinkoa vakuutuksestanne.

Kunnioitavasti

Vakuutuksenantaja  
Korvauspalvelut

Kati Korvaaja

VAKUUTUKSENOTTAJA: Ville Vakuuttaja  
VAKUUTUSLAJI: Oikeusturvavakuutus

## KORVAUSPÄÄTÖS OIKEUSTURVAVAKUUTUKSESTA

Olemme vastaanottaneet yllä mainitun oikeusturvailmoituksenne. Selvityksenne mukaan haette oikeusturvaetua voimassaolevasta oikeusturvavakuutuksestanne koskien kiinteistökaupan riita-asiaa, jossa vastapuolena ovat Viljami Vastapuoli

Asiasta olevan selvityksen perusteella myönnämme Teille otsikkoasiassa oikeusturvaedun ja tulemme korvaamaan kotivakuutukseenne liitetystä oikeusturvavakuutuksesta asian hoitamisesta aiheutuvat välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut oikeusturvavakuutuksen ehtojen mukaan.

## ENIMMÄISKORVAUSMÄÄRÄ JA OMAVASTUU

Vakuutuksesta haettavien kustannusten määrä voi olla enintään 10.000 euroa, josta vähennetään 15 %: n omavastuu, kuitenkin vähintään 150 euroa. Vakuutuksen perusteella maksettavan korvauksen enimmäismäärä on 8.500 euroa.

Ennen käräjäoikeuden pääkäsittelyn aloittamista aiheutuneiden kulujen osalta ilman oikeudenkäyntiä ratkaistavissa asioissa vakuutuksesta maksettavien korvausten enimmäismäärä on kuitenkin 50% yllä mainitusta korvauksen enimmäismäärästä 4250 euroa.

## ASIAMIEHEN VALINTA

Oikeusturvavakuutuksen käyttäminen edellyttää, että valitsette asianajajan tai muun lakimiehen hoitamaan asiaanne. Jos käytätte asiamiehenä muuta kuin oikeustieteen kandidaatin tutkinnon suorittanutta lakimiestä, vakuutuksesta ei suoriteta korvausta.

## LASKUTUS

Vakuutuksenantaja suorittaa korvauksen vakuutetun asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista tuomioistuimen lainvoimaisen päätöksen tai sovinnon syntymisen jälkeen. Asiamiehenne voi lähettää laskun suoraan Vakuutuksenantajalle. Laskun liitteenä tulee toimittaa jäljennös annetusta tuomiosta tai sovinnosta. Jos asiamiehenne lähettää laskun Teille, pyydämme Teitä toimittamaan sen ennen maksamista tarkastettavaksemme.

## VASTAPUOLEN KORVAUSVELVOLLISUUS JA KULUT

Jos vastapuolenne tuomitaan tai tämä sitoutuu maksamaan Teille korvausta oikeudenkäyntikuluista, Teidän tulee siirtää meille oikeutenne tähän korvaukseen maksamaamme korvauksen määrään asti. Meille jo siirtämiänne oikeudenkäyntikuluja Teillä ei ole oikeus periä vastapuolelta itsellenne.

Vakuutuksesta ei korvata vastapuolen oikeudenkäyntikuluja, jotka vakuutettu on tuomittu tai sitoutunut maksamaan.

Vakuutetun on oikeudenkäynnissä ja sovintoneuvotteluissa vaadittava vastapuolelta korvausta asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista. Ennen mahdollisen sovintosopimuksen tekemistä pyydämme ottamaan yhteyttä meihin korvauksen saamisen varmistamiseksi.

Tähän oikeusturva-asiaan liittyvässä kirjeenvaihdossa pyydämme mainitsemaan yllä mainitun vahinkoviitteemme.

Ystävällisin terveisin

Vakuutuksenantaja  
Korvauspalvelut

Kati Korvaaja

VAKUUTUKSENOTTAJA: Ville Vakuutettu  
VAKUUTUSLAJI: Oikeusturvavakuutus

## KORVAUSPÄÄTÖS OIKEUSTURVAVAKUUTUKSESTA

Olemme vastaanottaneet yllä mainitun oikeusturvailmoituksenne. Selvityksenne mukaan haette oikeusturvaetua voimassaolevasta oikeusturvavakuutuksestanne törkeään velallisen epärehellisyyttä koskevaan rikosasiaan, joka perustuu avioeroon liittyvään maksamattomaan tasinkoon.

### SOVELLETTAVAT VAKUUTUSEHDOT

#### 4.1 Vakuutustapahtuman määritelmä

*Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma on*

*riita- ja hakemusasiassa*

*- riidan syntyminen. Riita on syntynyt, kun vaatimus on kiistetty perusteeltaan tai määrältään.*

*rikosasiassa*

*- vakuutetun esittämän yksityisoikeudellisen vaatimuksen kiistäminen perusteeltaan tai määrältään  
- syytteen nostaminen tai jatkaminen vakuutettua vastaan asianomistajan toimesta, kun virallinen syyttäjä on päättänyt jättää syytteen nostamatta tai on sen peruuttanut. Syyte on nostettu, kun asianomistajan haastehakemus on saapunut käräjäoikeuden kansliaan. Syytettä on jatkettu, kun asianomistaja on ilmoittanut syytteen ajamisesta kirjallisesti tuomioistuimelle sen jälkeen, kun virallinen syyttäjä on peruuttanut syytteen.*

*5 Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa,*

*"1) jossa vaatimuksen kiistämistä ei voida osoittaa*

*13) joka koskee avioeroa, avioeroon tai yhteiselämän lopettamiseen tai avioliitonomaisen yhteiselämän päättämiseen liittyviä varallisuusriitoja tai muita vaatimuksia"*

### RATKAISU

Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, joka koskee avioeroa, avioeroon tai yhteiselämän lopettamiseen tai avioliitonomaisen yhteiselämän päättämiseen liittyviä varallisuusriitoja tai muita vaatimuksia. Saadun selvityksen perusteella oikeusturvaetua on haettu rikosasiaan, joka perustuu avioeroon liittyvään maksamattomaan tasinkoon.

Asiasta olevan selvityksen perusteella katsomme, että tässä tapauksessa oikeusturvaetua haetaan asiaan, joka liittyy edellä mainitun rajoitusehdon mukaiseen rikosasiaan, joka on rajattu oikeusturvavakuutuksen korvauspiiristä. Näin ollen emme valitettavasti voi myöntää Teille oikeusturvaetua asiassa.

Kunnioittavasti

Vakuutuksenantaja  
Korvauspalvelut

Kati Korvaaja

VAKUUTUKSENOTTAJA: Ville Vakuutettu  
VAKUUTUSLAJI: Vastuuvakuutus

**KORVAUSPÄÄTÖS 11.09.2009 SATTUNEESTA VASTUUVAHINGOSTA**

Olemme vastaanottaneet yllä mainitusta vastuuvahingosta asiakirjoja. Korvausta tästä vahingosta on haettu voimassaolevasta vastuuvakuutuksesta.

**TAPAHTUMATIEDOT**

Saamamme vahinkoilmoituksen mukaan vakuutuksenottajan lapsi on lyönyt sählypallon Maija Meikäläisen omistamaan tauluun. Tapahtuman seurauksena taulu kärsi vahinkoa. Kustannusarvion mukaan taulun korjauskustannukset ovat 600,00€ + alv 22 %.

**RATKAISU**

Katsomme, että kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma ja tulemme korvaamaan vahingonkärsineelle aiheutuneen vahingon. Korvaus suoritetaan toteutuneiden korjauskustannusten mukaan. Korjaustoimenpiteistä pyydämme toimittamaan tositteen Vakuutuksenantajalle korvauksen suorittamista varten.

Ystävällisin terveisin

Vakuutuksenantaja  
Korvauspalvelut

Kati Korvaaja

VAKUUTUKSEN OTTAJA: Ville Vakuutettu  
VAKUUTUSLAJI: Vastuuvakuutus, Hevosen vakuutukseen liittyvä

### **KORVAUSPÄÄTÖS 20.11.2009 SATTUNEESTA VASTUUVAHINGOSTA**

Olemme vastaanottaneet yllä mainitusta vastuuvahingosta asiakirjoja. Korvausta tästä vahingosta on haettu voimassaolevasta vastuuvakuutuksesta.

#### **TAPAHTUMATIEDOT**

Saamamme vahinkoilmoituksen mukaan Yritys X:n ajoneuvo ajoi tietä pitkin ja kohtasi samalla tiellä paikallaan seisseen hevosen, jonka selässä istui hevosen omistaja. Ohi ajaessaan ajoneuvon sivupeili osui hevosen takamukseen, jolloin hevonen pelästyi ja potkaisi ajoneuvon ovea.

#### **RATKAISUN PERUSTELUT JA RATKAISU**

Hevosvastuuvakuutuksen ehtojen mukaan vakuutuksesta korvataan vakuutus kirjassa mainitussa toiminnassa vakuutuksen voimassaoloalueella toiselle aiheutettu henkilö- ja esinevahinko, josta vakuutettu on Suomen voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa ja joka todetaan vakuutuskauden aikana. Korvausvastuu perustuu tuottamukseen. Korvausvastuun syntyminen siis edellyttää, että vahingon aiheuttaja on ollut huolimaton tai varomaton taikka hänen laiminlyöntinsä johdosta on aiheutunut vahinkoa.

Eläimen omistaminen sinänsä ei vielä aikaan saa vastuuta eläimen mahdollisesti aiheuttamista vahingosta. Vastuun syntymisen edellytyksenä on omistajan oma tuottamus. Tämä tarkoittaa eläimen aiheuttamien vahinkojen osalta yleensä valvonnan, kiinnipidon tai aitaamisen laiminlyöntiä.

Saamiemme selvitysten perusteella hevonen oli pysähtyneenä tien laitaan päästääkseen ajoneuvon ohitse. Postiauto oli hevosta ohittaessaan osunut sivupeilillään hevosen takamukseen, jonka johdosta hevonen oli pelästynyt ja edelleen potkaissut ajoneuvon ovea. Vahingon tulkitaan tapahtuneen tapaturmaisesti.

Tässä tapauksessa ei voida katsoa hevosen omistajan olevan vastuussa vahingosta, sillä tuottamusta vahingon syntymiseen ei ole voitu näyttää toteen. Katsomme, ettei kyseessä ole vastuuvakuutuksen ehtojen mukaan korvattava vakuutustapahtuma.

Kunnioitavasti

Vakuutuksenantaja  
Korvauspalvelut

Kati Korvaaja

VAKUUTUKSENOTTAJA: Ville Vakuutettu  
 VAKUUTUSLAJI: Seuraeläimen vakuutus

**KORVAUSPÄÄTÖS 25.09.2009 SATTUNEESTA VAHINGOSTA: KISSAN KORVA- JA KOHTUTULEHDUSTEN HOITO**

Olette hakeneet korvausta koiranne Mimmin eläinlääkärikuluista koira- ja kissavakuutukseenne perusteella. Kyseessä on korvattava vakuutustapahtuma.

Vakuutuskirjaan merkitty omavastuu eläinlääkärikuluturvassa on 25% eläinlääkärikuluista, kuitenkin vähintään 40,00 euroa.

Suoritamme yllä mainitusta vahingosta vakuutussopimuksen mukaisen korvauksen seuraavasti:

Maksunsaaja: Ville Vakuutettu

Korvaus eläinlääkärin palkkiosta ja hoitokuluista eläimen sairauden hoidosta 29.9.2009	119,00
Korvaus lääkekuluista eläimen sairauden hoidosta 29.9.2009	17,92
Korvaus lääkekuluista eläimen sairauden hoidosta 5.10.2009	17,92
Omavastuu	-40,00
Tilille: xxxxx-xxxxx	114,84 e

Ystävällisin terveisin

Vakuutuksenantaja  
 Korvauspalvelut

Kati Korvaaja