



TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN TOIMIALA

Auto- ja kuljetustekniikka

Jälkimarkkinointi

INSINÖÖRITYÖ

VAURIOAJONEUVOJEN LUNASTUS JA MYYNTI

**Työn tekijä: Riina Zetterman
Työn valvoja: Pertti Ylhäinen
Työn ohjaaja: Santtu Nieminen**

Työ hyväksytty: __. __. 200

**Pertti Ylhäinen
lehtori**



ALKULAUSE

Tämä insinöörityö tehtiin Autovahinkokeskus Oy:lle. Haluan kiittää työni ohjaajaa realisointipalveluiden johtajaa Santtu Niemistä ja jälkimarkkinointipäällikkö Marko Lampista Autovahinkokeskus Oy:stä sekä työni valvojaa lehtori Pertti Ylhäistä Metropolia Ammatti-
korkeakoulusta, joiden neuvojen myötä työni valmistui.

Helsingissä 07.05.2009

Riina Zetterman

INSINÖÖRITYÖN TIIVISTELMÄ

Tekijä: Riina Zetterman	
Työn nimi: Vaurioajoneuvojen lunastus ja myynti	
Päivämäärä: 07.05.2009	Sivumäärä: 21 s.
Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikka Suuntautumisvaihtoehto: Jälkimarkkinointi	
Työn valvoja: lehtori Pertti Ylhäinen	
Työn ohjaaja: johtaja Santtu Nieminen, Autovahinkokeskus Oy	
<p>Tämä insinöörityö on tehty Autovahinkokeskus Oy:lle. Työn tarkoituksena oli selvittää, kuinka vaurioajoneuvojen ostajat päätyvät ostamaan ajoneuvon AVK:lta, mitkä seikat vaikuttivat asiakkaiden ostopäätökseen ja olisivatko he valmiita asioimaan uudestaan AVK:lla. Tutkittaviin asioihin kuului myös, kuka ajoneuvon korjaa ja mistä siihen hankittiin tarvittavat varaosat. Lisäksi työssä tutkittiin, mitkä korjaustyöt ostajat tekevät itse ja mitkä he teettävät, sekä selvitettiin mahdollisia ongelmia, joita ajoneuvon korjauksen tai katsastuksen aikana ilmenee. Tutkimuksen avulla saatiin selville, missä asioissa asiakkaat kokivat puutteita ja mihin he olivat tyytyväisiä asiakaspalvelussa. Tämän avulla voidaan lähteä kehittämään parannuskeinoja AVK:n asiakaspalveluun ja vaurioajoneuvojen myyntiin.</p> <p>Tulokset koottiin Autovahinkokeskus Oy:n vuoden 2008 marras- ja joulukuun sekä vuoden 2009 tammikuun luovutettujen ajoneuvojen ostajien puhelinkyselynä toteutetuista haastatteluista. Kaikkien ajoneuvojen alkuperäinen hintapyyntö oli vähintään 1000 €, ja nämä kaikki ajoneuvot myytiin normaalisti korjattavaksi tai ehdolliseen korjaukseen.</p> <p>Haastatteluista saatiin selville, että asiakkaat tekivät ostopäätöksensä ajoneuvon hinnan ja vaurioiden perusteella. Asiakkaat korjasivat itse ostamansa ajoneuvon ja hankkivat varaosat siihen purkamoilta ja tarvikeliikkeistä. Vauriokuvauksissa asiakkaat kokivat olevan puutteita, kun kuvaukset eivät vastanneet todellisia vaurioita ja ajoneuvoista löytyi lisävaurioita. Asiakkaat olivat tyytyväisiä asiakaspalveluun ja voisivat asioida uudelleenkin AVK:lla.</p> <p>Asiakaspalvelua kannattaisi lähteä kehittämään vauriokuvauksista. Kuvaukset pitäisi saada tarkemmiksi ja todenmukaisiksi, jotta asiakkaat tietäisivät paremmin mitä ovat ostamassa. Kun vauriokuvaukset olisivat tarkkoja, saataisiin ajoneuvojen hinnoittelu vastaamaan paremmin todellista ajoneuvon arvoa ja asiakkaiden ostopäätöksen tekeminen helpottuisi. Ajoneuvojen myyntiä internetissä kannattaisi myös kehittää, koska ostaminen saataisiin näin asiakkaille helpommaksi ja nopeammaksi.</p>	
Avainsanat: Autovahinkokeskus Oy, lunastus, vaurioajoneuvo	

ABSTRACT

Name: Riina Zetterman	
Title: Vaurioajoneuvojen lunastus ja myynti	
Date: 07.05.2008	Number of pages: 21 p.
Department: Automotive Engineering	Study Programme: After Sales
Instructor: lector Pertti Ylhäinen	
Supervisor: aftermarket manager Santtu Nieminen, Autovahinkokeskus Oy	
<p>This thesis was made for Autovahinkokeskus Oy (AVK). The purpose of the thesis was to find out how the buyers of damaged cars conclude to buy vehicles from AVK and also what matters affect the customers' purchase decision and whether they would be ready to do business with AVK again. It was also investigated who fixes the vehicles and from where the necessary spare parts are gotten. The thesis investigates what repair works the buyers do themselves, what works they have someone else do and what are the possible problems that turn up during the repairs or the inspection. With help of this research it was discovered what elements of customer service the customers were pleased with and what elements they found lacking.</p> <p>The results were collected from the interviews of buyers of vehicles delivered from AVK during November and December of 2008 and January of 2009. All the vehicles had an original price request of the minimum of 1 000 euros and these vehicles were sold to be repaired normally or to be repaired conditionally.</p> <p>From the interviews was found out that customers' purchase decisions were based on the vehicle's price and damages. Customers repaired the vehicle themselves and got the spare parts from demolition companies or spare parts stores. Customers found deficits in damage descriptions, when descriptions did not agree with real damages and they found more damages than described in the vehicles. Customers were pleased with customer service and they could do business with AVK again.</p> <p>Customer service would be developed concerning the damage description. Descriptions should be more exact and more realistic because customers would know better what they were buying. When damage description would be precise, the value of vehicles would match with the realistic value and customers could do their purchase decisions easier. Sales of vehicles on internet would be developed too, because buying would become easier and faster for the customer.</p>	
Keywords: Autovahinkokeskus Oy, the redemption, damage vehicle	

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	AUTOVAHINKOKESKUS OY	2
3	VAURIOAJONEUVON LUNASTUS	2
4	VAURIOAJONEUVOJEN MYYNTI	3
4.1	Myyntipaikka	3
4.2	Myyntiajankohta	3
4.3	Myyntitavat	3
4.4	Ajoneuvon hinnoittelu	6
5	ASIAKASKYSELY	7
5.1	Tietolähde vaurioajoneuvosta	8
5.2	Vaurioajoneuvoa katsomassa käyminen	8
5.3	Ostopäätös	9
5.4	Asiakkaan ensikertalaisuus	10
5.5	Vauriokuvausten vastaavuus todellisiin vaurioihin	10
5.6	Vaurioajoneuvon kuljettaminen AVK:lta	11
5.7	Varaosien hankkiminen AVK:lta	12
5.8	Varaosien löytyminen	13
5.9	Korjauksen tekijä	13
5.10	Korjauksen aikaiset yllätykset	14
5.11	Ohjaukskulmien mittaus	15
5.12	Korimittaus	16
5.13	Katsastuksen sujuvuus	16
5.14	Ajoneuvon hallinta korjauksen jälkeen	17
5.15	Uudelleen asioiminen AVK:lla	18
6	YHTEENVETO	18
	VIITELUETTELO	21

1 JOHDANTO

Tämän työ tarkoituksena on selvittää vaurioajoneuvojen myynnin kulku sekä tutkia asiakaskyselyn avulla asiakkaiden kokemuksia vaurioajoneuvon ostamisesta.

Työssä selvitetään Autovahinkokeskus Oy:n toiminta, ajoneuvon lunastuksen perusteet sekä vaurioajoneuvojen myyntitavat.

Asiakastutkimuksen avulla työssä tutkitaan, kuinka asiakkaat saavat tiedon myytävistä vaurioajoneuvoista ja mitkä tekijät ratkaisevat ostopäätöksen.

Tutkittaviin asioihin kuuluvat myös kuinka hyvin vauriokuvaukset ovat asiakkaiden mielestä pitäneet paikkansa ja onko korjausten aikana tullut ilmi uusia vaurioita, mistä he ovat hankkineet varaosat ja ovatko nämä löytyneet helposti. Korjaustöiden tekijöitä tutkitaan myös, eli mitkä työt ostajat tekevät itse ja mitkä työt he teettävät.

Työssä selvitetään myös onko asiakkailta ollut ongelmia katsastuksen suhteen ja mihin korjatut autot päätyvät, jäävätkö ne asiakkaille itselleen vai menevätkö ne myyntiin. Myös halukkuutta uudelleen asiointiin AVK:n kanssa tutkitaan.

Asiakaskyselyn tiedot kerättiin kyselylomakkeelle, siitä tiedot siirrettiin Excel-
taulukkoon, jonka pohjalta tehtiin tarvittavat kaaviot. Näistä taulukoista ja kaavioista on helppo selvittää asiakkaiden kokemat puutteet ajoneuvojen myynnissä ja vauriokuvauksissa.

Asiakaskyselyn perusteella voidaan kehittää erilaisia tapoja, joilla parannetaan asiakaspalvelua sekä vaurioajoneuvojen myyntiä.

2 AUTOVAHINKOKESKUS

Autovahinkokeskus Oy (AVK) on vuonna 1966 perustettu auto- ja liikennevakuutustoimintaa harjoittavien vakuutusyhtiöiden omistama yhtiö, joka realisoii vakuutusyhtiöiden lunastamia vahinkoajoneuvoja sekä niistä purettuja osia.

Vuosittain AVK realisoii yli 20 000 kpl vaurioituneita ajoneuvoja. Näistä ajoneuvoista henkilöautoja on 73 %. AVK myy vaurioajoneuvoista purettuja hyväkuntoisia käytettyjä purkuosia sekä uusia varaosia.

AVK:n palveluksessa on 49 vaurioajoneuvo- ja varaosamyynnin ammattilaista. Toimipisteet sijaitsevat Espoossa ja Pirkkalassa. Lisäksi logistiseen verkostoon kuuluu 20 välivarastoa eri puolilla Suomea.

AVK:n toimintaa ohjaa laatu- ja ympäristöjärjestelmät, jotka ovat sertifioitu mm. ISO 14001 -standardin vaatimusten mukaisesti.

3 VAURIOAJONEUVON LUNASTUS

Ajoneuvon vaurioituessa liikennevahingossa se yleensä korjautetaan aiheuttajan liikennevakuutuksesta. Korjauskustannusten noustessa korkeiksi autovahinkotarkastaja ratkaisee, korjataanko ajoneuvo vai lunastetaanko se.

Lunastus tulee kyseeseen, kun vaurioituneen ajoneuvon arvo sekä arvioidut korjauskulut ylittävät ajoneuvon arvon ennen vahinkoa. Liikennevakuutuksessa lunastuksen perustana käytetään aina ajoneuvon käypää arvoa. Tämä tarkoittaa ajoneuvon arvoa ennen vahinkoa, joka kyseisestä ajoneuvosta myytyinä olisi saatu, eli käteishintaa.

Jos ajoneuvo vaurioituu niin sanotussa kaskovahingossa ja sillä on voimassa oleva vapaaehtoinen vakuutus eli kaskovakuutus, lunastuksen perusteet ovat samat kuin edellä mainitussa liikennevahingossa. Tämän lisäksi vakuutusyhtiöillä on saatavilla erilaisia lisäturvia kaskovakuutukseen.

4 VAURIOAJONEUVOJEN MYYNTI

4.1 Myyntipaikka

Lunastetut vaurioajoneuvot eli henkilö- ja pakettiautot, moottoripyörät, mopot, moottorikelkat, perämoottorit ja veneet myydään keskitetysti AVK:n kautta. Kuljetustilauksen myyntipaikalle hoitaa AVK.

Raskaskalusto, kuten kuorma- ja linja-autot, työkoneet, traktorit ja suuret veneet myydään vahinkopaikalla. AVK laittaa laitteen myyntiin internetin välityksellä kohderyhmille sekä AVK:n muualla myynnissä olevien internetsivuille. Laitte voidaan siirtää AVK:lle, jos kuljetuskustannukset eivät nouse kohtuuttomiksi.

4.2 Myyntiajankohta

Heti kun vakuutusyhtiö on saanut ajoneuvon lunastusasiakirjat ja AVK on saanut ajoneuvon asiakirjat ja avaimet sekä myyntiluvan yhtiöltä, laitetaan ajoneuvo myyntiin.

Jotta välttyttäisiin mahdollisimman hyvin kalliilta säilytyskustannuksilta, pitkiä säilytyksistä johtuvasta ajoneuvojen arvon alenemisesta sekä varusteiden katoamiselta, ajoneuvot pyritään myymään mahdollisimman nopeasti, vaikka korvattavuutta ei vielä olisikaan tai korvausta ei olisi vielä maksettu. Näin toimitaan silloin, kun korvauksen hakija on allekirjoittanut sopimusehdot. Ehdossa on oltava maininta myyntivaltuutuksesta, mikäli korvattavuus on vielä avoin.

4.3 Myyntitavat

Myyntitapoja on kolme erilaista luokkaa: normaalisti korjattava, ehdollinen korjaus ja purettavaksi.

Vaurioajoneuvot poistetaan ajoneuvorekisteristä ja poiston yhteydessä ajoneuvo siirretään vakuutusyhtiön nimiin. Poikkeuksen muodostaa muuttotavarana tuodut ajoneuvot, joissa verovapauden aika ei ole vielä kuoleentunut. AVK poistaa ajoneuvon vaurioituneena ajoneuvorekisteristä, kun myyntitavaksi tulee korjattavaksi tai valvottu korjaus, nämä ajoneuvot ovat kaikille myynnissä.

Kun poistotapa on tuhoutuneena, ajoneuvoa ei enää voida uudelleen rekisteröidä ja myydään purettavaksi tai se paalataan. Purettavaksi määrätty ajoneuvot myydään vain ympäristöluvan saaneille yrityksille.

Takaisin saadut ehjät ajoneuvot voidaan myydä liikennekäytöstä väliaikaisesti poistettuina, jolloin ne myydään kilpineen, mutta kuitenkin vakuutusyhtiön nimiin siirrettyinä. Näiden myyntitapojen lisäksi on neljäntenä vaihtoehtona niin sanottu paalaus. Tällöin ajoneuvosta ei saada mitään hintaa, vaan se menee metallisulattamoon. Tämän tarkoituksena on, että arvottomat romut saadaan hävitettyä asianmukaisesti, jotta ne eivät jää rasittamaan luontoa, vaikka niistä joudutaankin maksamaan hävityskustannuksia.

Normaalisti korjattavien ryhmään kuuluvat ajoneuvot myydään vapaasti korjattaviksi. Ostaja saa ajoneuvon haltuunsa maksettua tositetta vastaan, mutta luovutusasiakirjat lähetetään ostajalle vasta, kun maksutapahtumasta on saatu tieto ja ajoneuvo on noudettu. Normaalisti tämä tapahtuu noin kolmen viikon aikana maksupäivästä lukien.

Kun ajoneuvo on korjattu, se katsastetaan ja rekisteröidään ostajan toimesta. Ajoneuvoa katsastettaessa kannattaa varautua siihen, että katsastaja voi vaatia korjauksesta ja siihen käytetyistä varaosista selvityksen.

Kun ajoneuvo on myyntiluokassa ehdollinen korjaus, sen myynti korjaamattomana on kielletty. Korjaustyö on tehtävä asianmukaisesti ja hyväksyttävien työmenetelmin. Turvarakenteiden ominaisuudet ja turvavarusteiden, kuten air-bag, turvavyönkiristimet yms. on erityisesti palautettava vauriota edeltäneelle tasolle. Tarvittaessa korjaukseen käytettyjen varaosien alkuperä on selvitettävä. Nämä vaatimukset voidaan syöttää Ajoneuvohallintokeskuksen eli AKE:n ajoneuvon tietoihin ns. viretietoina, jolloin katsastaja tietää vaatia näistä korjauksista selvityksen.

Lisäksi ehtona voi olla, että ajoneuvo on esitettävä autovahinkotarkastajalle ennalta sovitussa työvaiheessa, kuitenkin viimeistään ennen maalausta ja ruostesuojausta. Tämä tulee kyseeseen silloin, kun korimateriaalit ovat niin sanottuja suurlujuusteräksiä tai muita erikoisrakenteita.

Ajoneuvon korjaus tulee suorittaa kahden vuoden kuluessa ostopäivästä lukien. Korjaukseen voi kuitenkin hakea jatkoaikaa hakemuksella, joka on tehty kahden vuoden sisällä ostopäivästä. Jatkoaika korjaukselle voidaan hy-

väksyä vain perustelluista syistä. Jos ajoneuvoa ei ole saatu korjatuksi kahden vuoden määräajan jälkeen, se määrätään tuhoutuneeksi eikä sen rekisteröinti onnistu enää ilman veroseuraamuksia.

Korjauksesta täytyy, niin vaadittaessa, olla esitettävänä hyväksyttävä korinmittauspöytäkirja sekä pyörien asentokulmien mittauspöytäkirja.

Moottoripyöristä on esitettävä moottoripyöräkorjaamon rungontarkastus- ja oikaisutodistus. Tarkastus voi johtaa rungon hylkäämiseen, jolloin runko pitää uusia, ennen kuin moottoripyörän rekisteröinti onnistuu. Luovutusasiakirjat luovutetaan ostajalle vasta, kun valvottujen kohteiden tiedot on siirretty AKE:n tiedostoon tai autovahinkotarkastaja on hyväksynyt työn.

Valvotun korjauksen ollessa kyseessä on katsastajalle aina esitettävä edellä mainittujen asiapapereiden lisäksi vakuutusyhtiöstä saatavat vaurioajoneuvon valokuvat ja mahdollinen kopio korjauskustannuslaskelmasta. Ulkomaille ehdollisena korjauksen vietävä ajoneuvo poistetaan ajoneuvorekisteristä vakuutusyhtiön toimesta tuhoutuneena, eikä sitä voi enää rekisteröidä uudelleen liikenteeseen Suomessa.

Purettaviksi myytävät vaurioajoneuvot poistetaan lopullisesti ajoneuvorekisteristä, eikä niitä voi enää rekisteröidä uudelleen liikenteeseen. Ajoneuvot myydään ainoastaan purettavaksi eikä ostajalle luovuteta ajoneuvon asiapapereita. Ostajalta vaaditaan voimassa oleva ympäristölupa.

Paalattavaksi menevät ajoneuvot on hinnoiteltaessa arvioitu sellaisiksi, että nämä romut ovat arvottomia tai niiden myyntihinnat eivät kata niiden kuluja. Romu toimitetaan metallisulattamoon, kun AVK on suorittanut kuivauksen ajoneuvolle. /1/

4.4 Ajoneuvon hinnoittelu

Pääsääntöisesti vakuutusyhtiöt ovat ulkoistaneet vaurioajoneuvomyynnin kokonaan AVK:lle. AVK:n edustaja hinnoittelee ajoneuvon ja määrittelee myyntitavan. Myyntitapaan vaikuttavat ajoneuvon vauriot sekä mahdolliset verorasitteet tai muut vakuutusyhtiön ilmoittavat seikat. Ajoneuvon hinta pyritään asettamaan sellaiseksi, että ajoneuvo menisi sillä kaupaksi. Jos kauppa ei synny, hinta tarkistetaan n. viikon välein. Jos kaupassa ei päästä tavoitehintaan, ajoneuvo myydään korkeimman tarjouksen tehneelle. Kauppa ajoneuvosta pyritään päättämään viimeistään kuukauden kuluessa.

Hinta ajoneuvolle muodostuu merkin myytävyydestä, markkinatilanteesta, kuten vuodenajasta ja ajoneuvon kunnosta ennen vahinkoa, esimerkiksi kaksikilpisyys, onko ajoneuvo tuontiauto, ajoneuvon vanhat vahingot, mittarilukema jne. Hinnan muodostukseen vaikuttaa tietysti myös vaurion laatu, ovatko osat oikaistavissa vai uusittavissa, löytyykö purkuosia, ovatko turvarusteet laenneet sekä vaurion sijainti (etuosa, kylki, takaosa jne.).

5 ASIAKASKYSELY

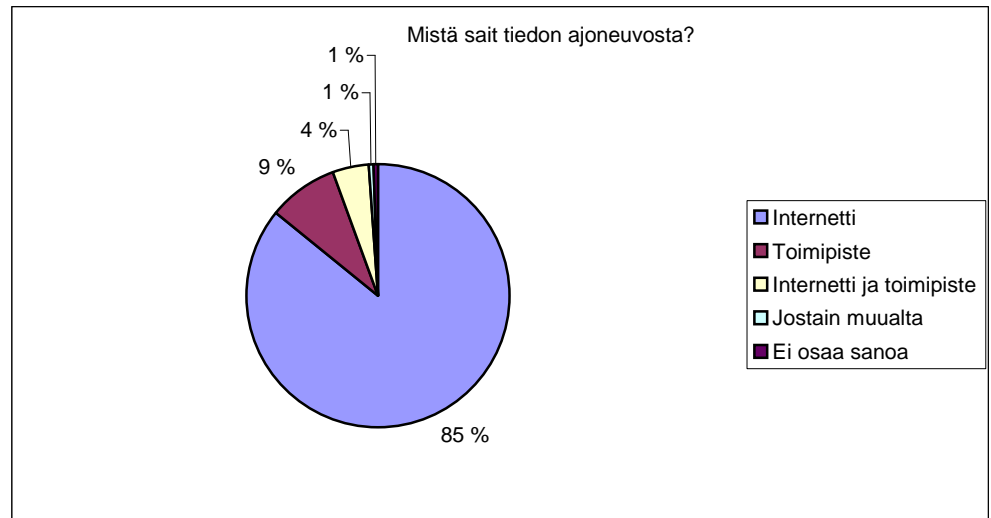
Asiakaskysely suoritettiin puhelinhaastatteluilla, jonka otannaksi muodostui 184. Otannassa huomioitiin vuoden 2008 marras- ja joulukuussa sekä vuoden 2009 tammikuussa luovutetut ajoneuvot, joiden alkuperäisenä hintapyyntönä oli vähintään 1000 €. Nämä kaikki ajoneuvot olivat henkilöautoja, ja ne myytiin normaalisti korjattavaksi tai ehdolliseen korjaukseen. Haastatteluissa käytettiin lomaketta (kuva 1), johon oli valittu kysymykset sen mukaan, mitä haluttiin tutkia eli keskeisimmät asiat vaurioajoneuvon ostamisesta, kuljetuksesta, korjaamisesta ja katsastamisesta.

ID _____	Hinta_	Paikka	_
Kyselylomake			
	Kyllä	Ei	Lisäkommentit
Mistä sait tiedon ajoneuvosta? Internetistä, AVK:n toimipisteestä...			
Kävitkö paikan päällä katsomassa ajoneuvoa myyntipaikalla ennen ostopäätöstä?			
Mikä ratkaisi ostopäätöksen?			
Oliko tämä ajoneuvo ensimmäinen, jonka ostit AVK:lta?			
Vastasiko vauriokuvaus todellisia vaurioita? Jos ei niin miten poikkesivat?			
Kuljetitko itse ajoneuvon AVK:lta?			
Hankitko varaosat AVK:lta? Jos et, niin mistä ja minkä takia?			
Löytyikö kaikki varaosat helposti?			
Korjasitko ajoneuvon itse? Jos et, niin missä korjautit?			
Tuliko korjauksen aikana yllätyksiä?			
Suorittiko ohjauskulmien mittauksen itse?			
Suorittiko korimittauksen itse?			
Sujuiko katsastus ongelmitta?			
Onko ajoneuvo vielä hallussasi?			
Voisitko kuvitella ostavasi ajoneuvon uudelleen AVK:lta?			

Kuva 1. Asiakaskyselylomake

5.1 Tietolähde vaurioajoneuvosta

Asiakkaat hakivat tietoja myytävistä vaurioajoneuvoista suurimmaksi osaksi internetiä hyväksikäyttämällä AVK:n omilta kotisivuilta <http://www.avk.fi/>. Yhdeksän prosenttia sai tiedon ajoneuvosta suoraan AVK:n toimipisteeltä ja yksi prosentti sai tiedon ajoneuvosta muuta kautta. (Kuva 2.)



Kuva 2. Vaurioajoneuvosta saatu tieto

5.2 Vaurioajoneuvoa katsomassa käyminen

Yli puolet haastatelluista kävi katsomassa ajoneuvoa myyntipaikalla, ennen kuin teki ostopäätöksensä. Tähän vaikutti asiakkaiden halu nähdä vauriot luonnossa, koska internetissä oleviin kuviin ja vauriokuvauksiin ei pystytty luottamaan täysin. (Kuva 3.)

Asiakkaat, jotka eivät käyneet ajoneuvoa katsomassa, olivat melko usein kaukana AVK:n toimipisteistä ja niitä, jotka ostavat useita vaurioajoneuvoja vuodessa.



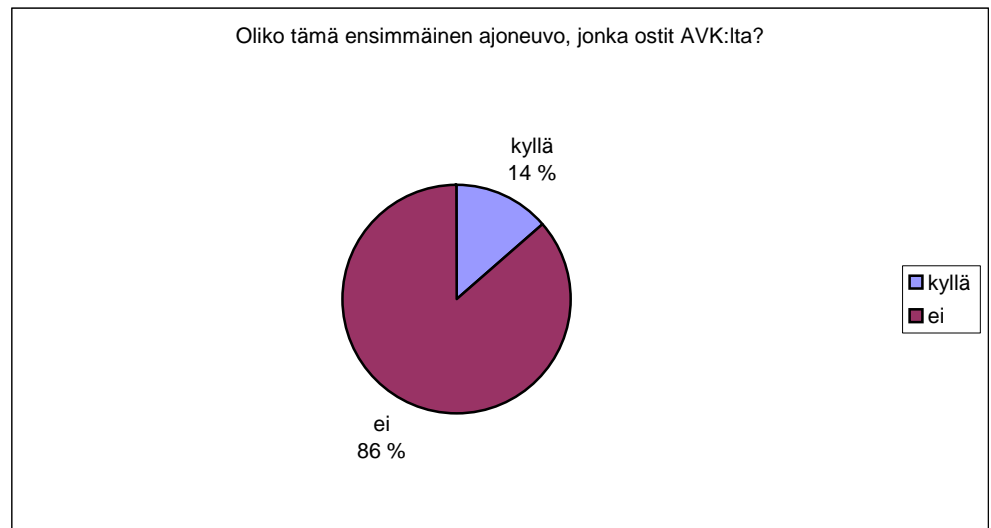
Kuva 3. Vaurioajoneuvon katsomassa käyminen

5.3 Ostopäätös

Asiakkaiden ostopäätöksiin vaikuttivat eniten ajoneuvon hinta, vaurioiden laajuus sekä auton tarve. Kaikista vastanneista 51,6 % prosenttia sanoi hinnan olleen yksi merkittävä tekijä ostopäätökseen syntymiseen ja 31 % ajoneuvon vaurioiden laajuuden ja laadun. 10,3 % kertoi tarvinneensa ajoneuvoa, joka ratkaisi ostopäätöksen. Ostopäätöksiin vaikuttivat myös ajoneuvon merkki ja malli, vuosimalli, ajetut kilometrit, korjattavuus, tulevat korjauskustannukset, varaosien saatavuus, ehjän ajoneuvon arvo, ajoneuvon varustelu, purettavuus varaosiksi, korjatun ajoneuvon myytävyyys ja korjauksen taloudellinen kannattavuus.

5.4 Asiakkaan ensikertalaisuus

Vaurioajoneuvojen ostajista 86 % oli ostanut ajoneuvon aikaisemminkin AVK:lta. Ensimmäistä kertaa vaurioajoneuvon ostaneita oli 14 %. (Kuva 5.)



Kuva 5. Asiakkaiden ensikertalaisuus vaurioajoneuvojen ostajina

5.5 Vauriokuvausten vastaavuus todellisiin vaurioihin

Vauriokuvaukset vastasivat todellisia vaurioita asiakkaista 70 %:n mielestä. 29 % oli sitä mieltä, että kuvaukset eivät vastanneet todellisuutta ja yleisimmin vaurioita oli enemmän kuin kuvauksissa kerrottiin. Muutamissa tapauksissa oli myös vähemmän vaurioita kuin kuvauksissa oli kerrottu. (Kuva 6.)

Pieniä osia oli myös varastettu myyntipaikalla, kuten vaihdekepin nuppeja, öljytikkuja ja öljykorkkeja. Ajoneuvoihin oli myös tullut lisävaurioita myyntipaikalla johtuen ajoneuvojen siirtämisistä trukeilla, esimerkiksi yhdestä ajoneuvosta oli trukin piikeillä kolhittu polttoainetankkia ja siten rikottu myös polttoainepumppu.

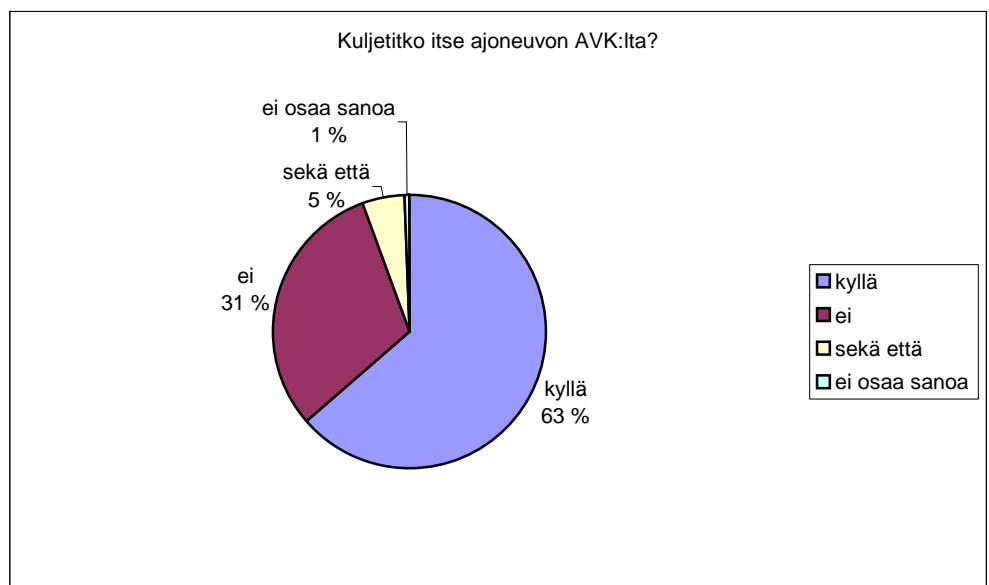
Räikein poikkeavuus vauriokuvauksissa oli ajoneuvossa, jonka piti olla ajokuntoinen ja vaurioiden olisi pitänyt olla takaosassa, mutta tämä ajoneuvo ei ollut ajokunnossa ja vauriot sijaitisivatkin etuosassa.



Kuva 6. Vauriokuvausten vastaavuus todellisiin vaurioihin

5.6 Vaurioajoneuvon kuljettaminen AVK:lta

Suurin osa haastatelluista kuljetti ostamansa ajoneuvon itse AVK:lta pois, mutta myös hinausyrittäjiä käytettiin hyväksi sekä ajoneuvoja vietiin myös paluukuormissa autoissa, jotka olivat tuoneet uusia lunastettuja ajoneuvoja AVK:lle (Kuva 7).



Kuva 7. Vaurioajoneuvojen kuljetus AVK:lta

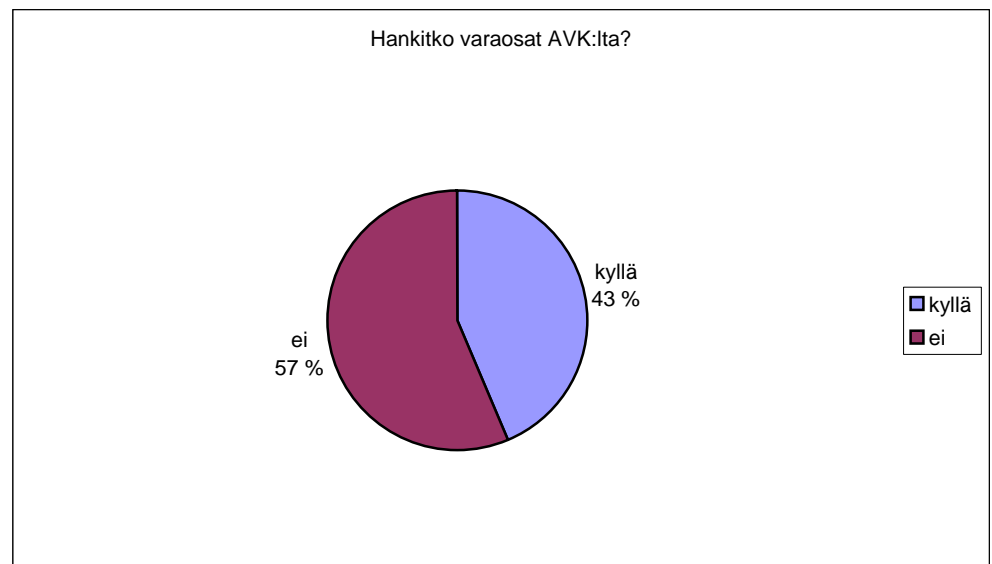
5.7 Varaosien hankkiminen AVK:lta

Vaurioajoneuvojen ostajat hankkivat varaosat ostamiinsa ajoneuvoihin yleisimmin purkamoilta ja tarvikeliikkeistä. Heillä oli myös omia varastoja, joita he hyödynsivät.

AVK:lta ostettiin myös osia, mutta monessa haastattelussa tuli ilmi, että AVK:lla ei ollut tarvittavia varaosia (Kuva 8). AVK:lla asioiminen koettiin hankalaksi erään vastaajan mielestä ja eräs vastaaja oli lopettanut varaosien hankkimisen AVK:lta, koska niitä ei saa enää etsiä itse paikan päällä. Myös AVK:n varaosien hintoja moitittiin kalliiksi.

Sekä lähes kaikki, jotka olivat ottaneet varaosia AVK:lta, eivät olleet saaneet kaikkia tarvitsemiansa osia, joten joutuivat hankkimaan niitä myös muilta purkamoilta tarvikeliikkeistä tai merkkiliikkeistä.

Uudempien ja harvinaisimpien ajoneuvojen ostajat joutuivat ostamaan varaosat uusina, koska käytettyjä osia ei ollut saatavissa. Eräs asiakas oli siirtynyt kokonaan käyttämään uusia osia, koska niiden hinta alkaa hänen mukaansa olemaan samalla tasolla kuin purkuosien.

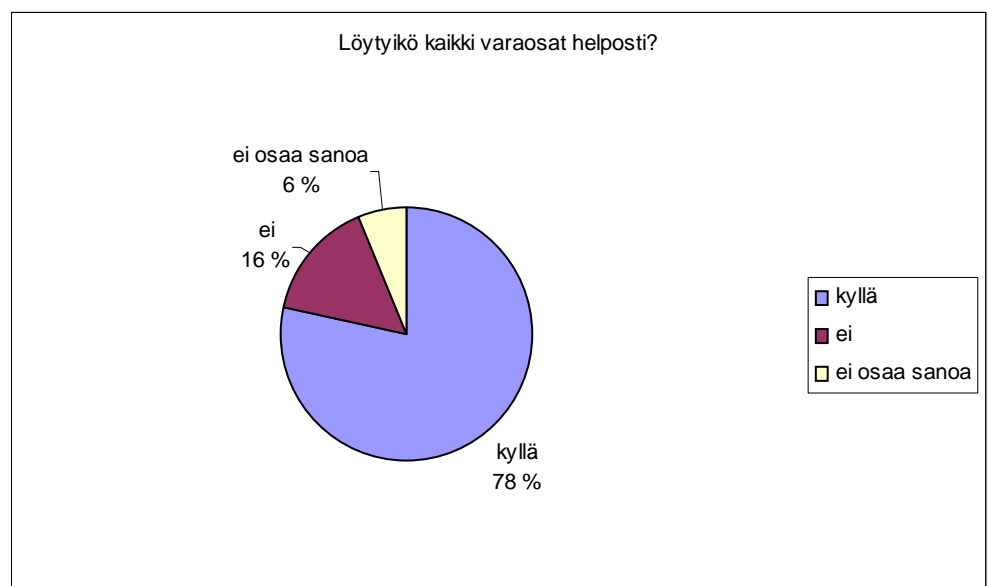


Kuva 8. Varaosien hankkiminen AVK:lta

5.8 Varaosien löytyminen

78 % haastatelluista oli sitä mieltä, että varaosat löytyivät helposti. Syitä tähän olivat yleiset mallit ja merkit, varaosahaku - sivusto internetissä sekä vastaajien oma tieto, mistä hakea ja kysellä osia.

16 % vastaajista ei ollut löytänyt varaosia helposti ja he olivatkin ostaneet uudempia tai erikoisempia ajoneuvoja, joihin varaosia ei vain yksinkertaisesti ole saatavilla käytettyinä. (Kuva 9.)

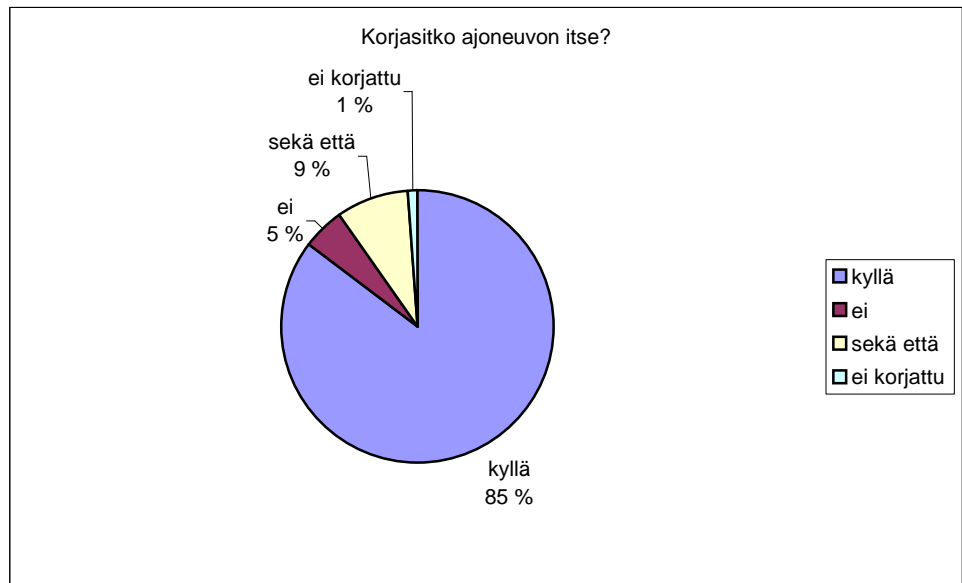


Kuva 9. Varaosien löytyminen

5.9 Korjauksen tekijä

Suurimman osan vaurioajoneuvoista korjasivat ostajat itse. 9 % teetti kuitenkin osan töistä, kuten peltityöt ja maalaukset kolarikorjaamoissa tai tutuillansa.

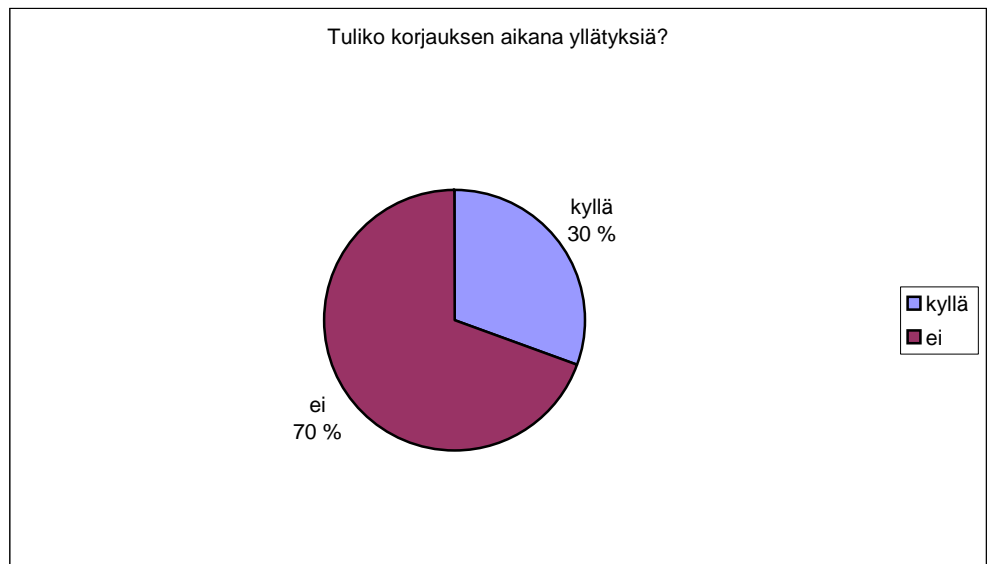
5 % korjautti ajoneuvonsa kokonaan liikkeessä tai tutuillansa. Yhtä prosenttia ajoneuvoista ei korjattu ollenkaan, vaan ne purettiin varaosiksi. (Kuva 10.)



Kuva 10. Ajoneuvon korjauksen tekijä

5.10 Korjauksen aikaiset yllätykset

30 % haastatelluista kohtasivat yllätyksiä korjauksen aikana (kuva 11). Näitä yllätyksiä olivat vaihdelaatikkoviat, moottoriviat, jarruongelmat, lisävauriot, joita ei ollut vauriokuvauksissa, trukkien aiheuttamat vauriot ja hävinneet osat ajoneuvoista.

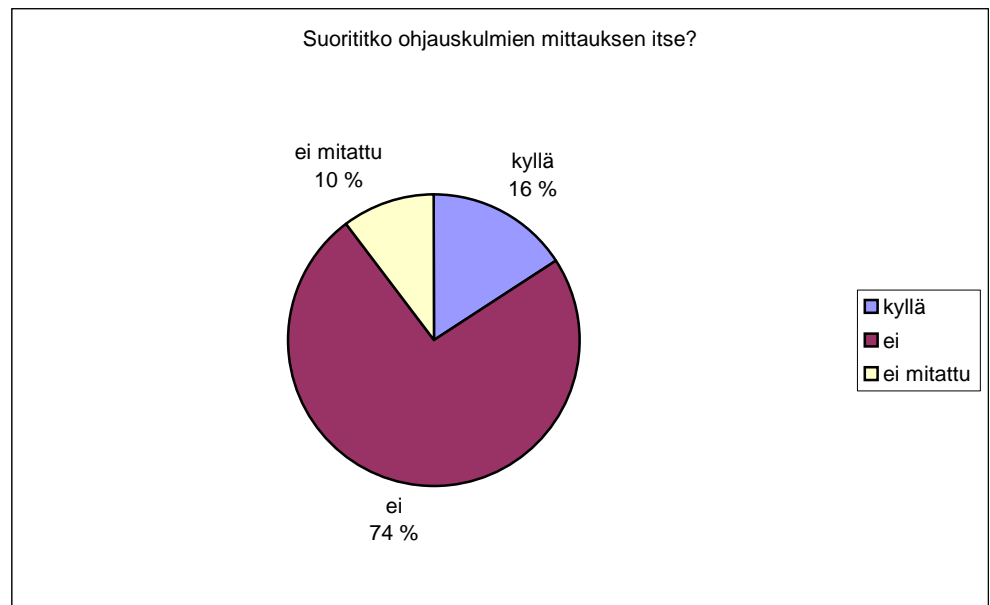


Kuva 11. Korjausten aikaiset yllätykset

5.11 Ohjauskulmien mittaus

Ohjauskulmien mittaukset suoritettiin pääasiassa teetettyinä töinä, koska asiakkailla ei ollut itsellä tarvittavia laitteita mitata ohjauskulmia. Vain 16 % pystyi itse suorittamaan ohjauskulmien mittauksen, ja 10 % ei mittauttanut ollenkaan niitä, koska niitä ei vaadittu korjausehdoissa. (Kuva 12.)

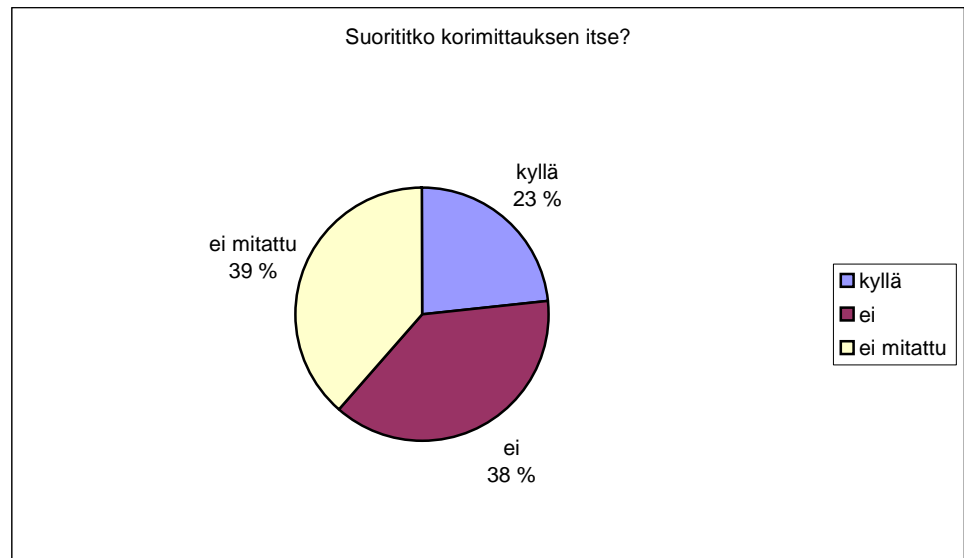
Monet katsastusasemat ovat alkaneet vaatia nelipyöräsuuntauksesta mittauksien jokaisessa vaurioajoneuvon katsastuksessa, vaikka sitä ei korjausehdoissa olekaan.



Kuva 12. Ohjauskulmien mittaus

5.12 Korimittaus

Korimittauksen suoritti 23 % vastaajista itse ja 38 % teetti mittauksen alan liikkeessä (kuva 13). 39 %:n ei tarvinnut tehdä korimittausta ollenkaan, koska mittausta ei vaadittu korjausehdoissa.

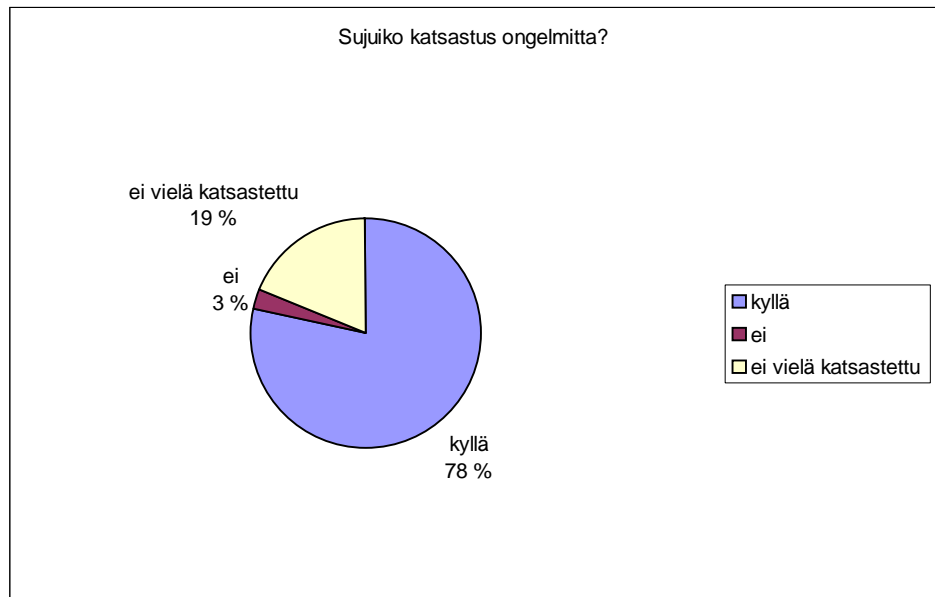


Kuva 13. Korimittaus

5.13 Katsastuksen sujuvuus

Katsastus sujui ongelmitta lähes jokaisen asiakkaan kohdalla. Vain 3 % vastaajista kertoi, että katsastus ei ollut mennyt ensimmäisellä kerralla hyväksytysti läpi. Normaleissa määräaikaikatsastuksissa hylkäysprosentti on 27,34, joten tähän verrattuna katsastukset ovat sujuneet loistavasti. Syitä hylättyihin katsastuksiin olivat paperiongelmat eli mittaustodistuksia vaadittiin enemmän kuin korjausehdoissa oli kerrottu vaadittavan, ongelmat päästöissä ja ajovalojen suuntauksessa.

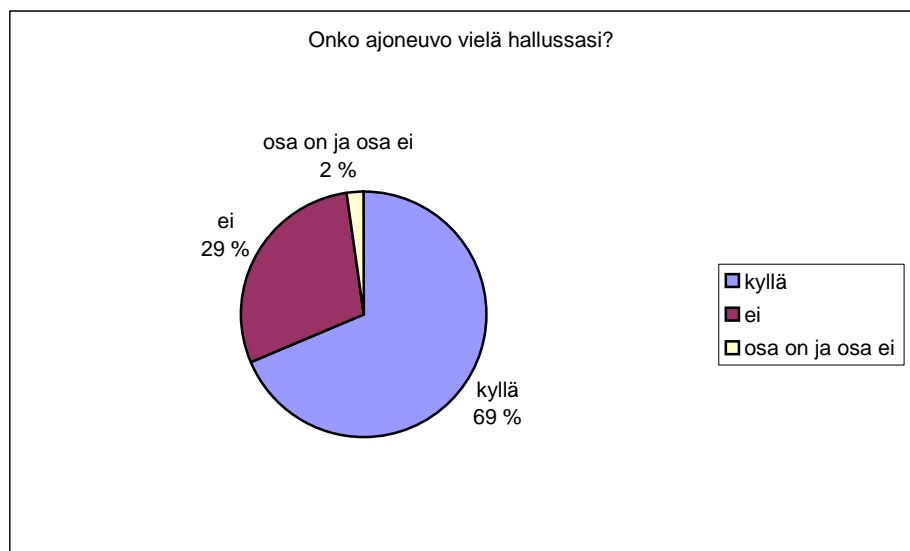
19 % vastaajista ei ollut katsastanut ajoneuvoaan, kun haastattelu suoritettiin. (Kuva 14.)



Kuva 14. Katsastuksen sujuvuus

5.14 Ajoneuvon hallinta korjauksen jälkeen

Vaurioajoneuvoja ostetaan suurimmaksi osaksi omaan käyttöön, mutta niitä ostetaan myös jälleenmyyntitarkoitusta varten (kuva 15).

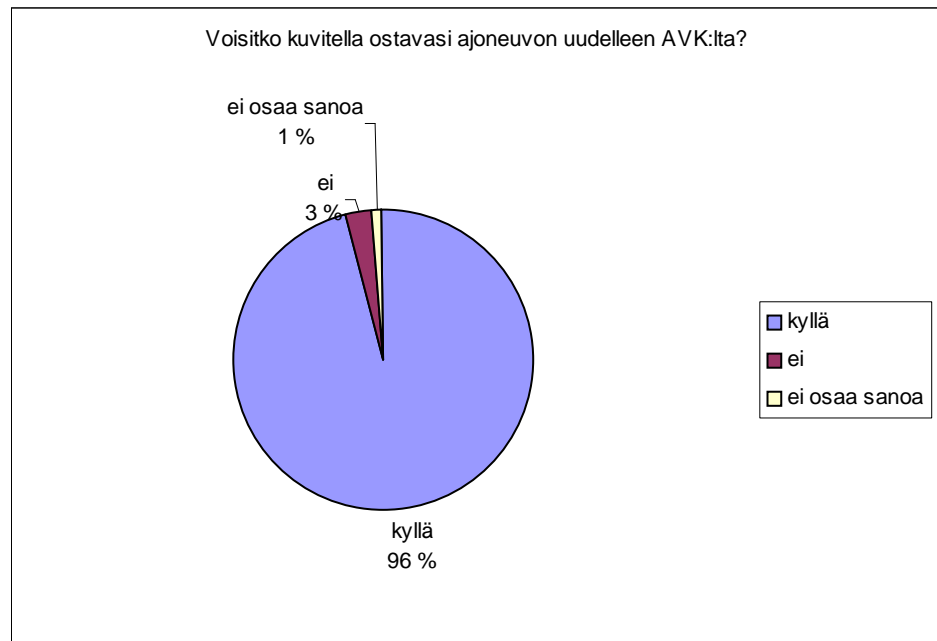


Kuva 15. Ajoneuvon hallinta korjauksen jälkeen

5.15 Uudelleen asioiminen AVK:lla

Suurin osa haastatelluista oli tyytyväisiä AVK:lla asioimiseen ja on myös valmiita ostamaan vaurioajoneuvon uudelleenkin AVK:lta. Monet huomauttivat kuitenkin ajoneuvojen olevan melko kalliita tällä hetkellä.

Vain 3 % haastatelluista ei voisi kuvitella asioivansa enää AVK:lla. (Kuva 16.)



Kuva 16. Uudelleen asioiminen AVK:lla

6 YHTEENVETO ASIAKASTUTKIMUKSESTA

Tutkimuksessa tulee ilmi, että asiakkaat pitävät vaurioajoneuvoja melko kalliina AVK:lla, koska hyvin moni haastateltu asiakas huomautti hintojen olevan korkeita ja laahaavan perässä uusien tai ehjien ajoneuvojen hintoihin verrattuna. Hintojen laskuun toivottiin säännöllisyyttä ja että ne tulisivat internetiin välittömästi, kun hinta lasketaan, jotta kaikki ostajat koko maassa saisivat lasketun hinnan saman aikaisesti tietoonsa. Suoraan internetistä ostamistakin ehdotettiin, jotta välttyttäisiin puhelimesta jonottamiselta.

Haastatellut asiakkaat toivoivat vauriokuvauksiin kuvia enemmän sekä tarkkuutta niihin, niin kuvat olisi otettu oikeista ja kaikista vauriokohdista. Myös alustasta voisi ottaa kuvat, jos vaurioita on siellä. Talvella otetuista kuvista olisi hyvä myös erottua vauriot eikä vain lumikasan alla oleva ajoneuvo.

Vauriokuvauksiin toivottiin myös tarkkuutta, jotta niissä ilmoitettaisiin kaikki vauriot. Myös ajoneuvon mallikoodia, moottorin kokoa ja huoltokirjan ja lisävarusteiden, kuten ilmastoinnin olemassaolosta toivottiin tietoa.

Auton tekniikan toimivuus olisi tieto, jota asiakkaat haluaisivat. Muutama asiakas ehdotti myös moottorin koekäyttöä, ainakin kalliimmissa ajoneuvoissa.

Myös nelipyöräsuuntauksesta voisi olla maininta vauriokuvauksessa, koska katsastusasemat ovat alkaneet vaatia mittaustodistusta sitä kaikissa vaurioajoneuvojen katsastuksissa.

Myydyt ajoneuvot haluttaisiin eri paikkaan, missä myytävät ajoneuvot pidetään, jotta välttyttäisiin pienten osien varastamiselta.

Kauempaa asioivilla on monesti vaikeaa tulla katsomaan ajoneuvoa myyntipaikalle, joten he tarvitsisivat palvelun, josta voisi kysellä tietoja ajoneuvon kunnosta.

Varaosien hankkimisen helpottamiseksi, ehdotettiin että AVK:lta saisi varaosien numerot erillisenä palveluna. Näin olisi helpompi löytää myös hankalamminkin löydettävät osat.

Muutaman haastatellun mielestä korjausten ehdot ovat liiallisia ja haluaisivat tarkennusta niihin. Korjauksiin haluttiin myös enemmän valvontaa, jotta ajoneuvot tulisivat korjatuiksi kunnolla ja oikeilla menetelmillä.

Ajoneuvoja ja kolareita kehoitettiin myös tutkimaan, sillä ajoneuvoista on korikorjausten jälkeen löytynyt sellaisia vikoja, että ajoneuvolla ei olisi pitänyt pystyä edes ajamaan kolarihetkellä. Haluttaisiin myös, että ajoneuvoa ei lunasteta, ennen kuin kaikki avaimet ja huoltokirja on toimitettu.

Pohjoisessa asuva haastateltu asiakas huomautti, että jos ajoneuvo lunastetaan Pohjoisessa, sen voisi myös myydä siellä. Ettei tarvitsi kuljettaa ajoneuvoja edestakaisin.

Kattavampi varaosavarasto voisi lisätä varaosamyyntiä, sillä tällä hetkellä moni vastaaja ei löytänyt tarvittavia varaosia AVK:lta. Tämä on johtanut siihen, että varaosat hankitaan muilta purkamoilta.

Tämän tutkimuksen perusteella ehdottaisin, että AVK kiinnittäisi huomiota vauriokuvausten laatimiseen, jotta niistä saataisiin mahdollisimman todentodellisia niin vaurioiden kuin ajoneuvon teknisten tietojen, yleisen kunnan ja varustelun osalta. Vaurioista otetuissa kuvissa tulisi näkyä kaikki vauriot. Tämä helpottaisi asiakkaiden ostopäätöksen tekemistä ja vähentäisi lisävaurioiden löytymistä sekä ajoneuvon hintakin saataisiin vastaamaan todellista hintatasoa.

Ehdottaisin myös, että ajoneuvojen myyntiä internetissä kehitettäisiin, sillä tämä voisi säästää asiakkaiden aikaa, jota he tällä hetkellä joutuvat käyttämään puhelimesta jonottamiseen. Tämä voisi myös lisätä ajoneuvojen myyntiä, kun ajoneuvon ostaminen saataisiin vaivattomammaksi ja nopeammaksi.

LÄHTEET

/1/ Autovahinkokeskus Oy, Myyntiehdot, [verkkodokumentti, viitattu 03.03.2009]. Saatavissa:

http://www.avk.fi/sivut/child.asp?page=3&c_id=3&lang=fi

/2/ Autovahinkokeskus Oy, Yritys, [verkkodokumentti, viitattu 03.03.2009].

Saatavissa: <http://www.avk.fi/sivut/main.asp?page=2>

/3/ Kuluttajien vakuustoitimisto – Liikennevakuutuskeskus – Liikennevakuutusyhtiöt, Kolariauton lunastus – Ohjeita kuluttajille. VAT. 2003.

/4/ Zetterman, Pertti, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy, Vaurioajoneuvojen Myynti. 2002.

/5/ Zetterman, Pertti, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy, Lunastus. 2003.