



Reseförsäkringsvillkor under en global pandemi

Lina Wallenius

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi, Ekonomistyrning
Identifikationsnummer:	8703
Författare:	Lina Wallenius
Arbetets namn:	Reseförsäkringsvillkor under en global pandemi
Handledare (Arcada):	Anna Wehren
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta lärdomsprov handlar om reseförsäkringsvillkor och om hur en reseförsäkring ersätter olika händelser som kan framkomma då man reser under en global pandemi. Ämnet blev aktuellt efter årets 2019 pandemiutbrott. Syftet med arbetet är att undersöka hur en reseförsäkring ersätter det då en resenär hamnar förbli i karantän före eller under sin resa, då en resenär insjuknar i pandemiviruset före eller under sin resa och situationer då resan annulleras eller avbryts på grund av pandemin, samt att jämföra reseförsäkringsvillkor i fyra olika försäkringsbolag. Den teoretiska referensramen är uppdelad i fyra olika huvudkapitel och behandlar tidigare studier inom samma ämnesområde, olika typer av risker och riskhantering, försäkringar i allmänhet samt strukturen av en reseförsäkring. Undersökningen är uppbyggd som en skrivbordsundersökning. En skrivbordsundersökning är en kvalitativ forskningsmetod som innebär insamling och analysering av sekundärdata, vilket som i detta fall är försäkringsvillkor. Villkorspunkter som undersökningen omfattar är hur en ersattbar resesjukdom definieras, ersattbara vårdkostnader, karantän, annullering av resan och avbrott i resan och grundar sig på de försäkringsvillkor som försäkringsbolagen If, Pohjola, LähiTapiola och Fennia erbjuder i sina fortlöpande reseförsäkringar. Resultatet redovisar att händelser som avviker från villkoren huvudsakligen inte är ersättbara. Den avgörande faktorn har att göra med om försäkringstagaren har insjuknat. Insjuknande i pandemiviruset ersätts likaledes som en vanlig resesjukdom. Även annullering eller avbrott i resan kräver tvingande skäl eller ett oförutsett epidemi- eller pandemiutbrott. If är det enda bolaget som tillfälligt under innevarande år ersätter karantän under resan. En annan avvikelse mellan försäkringarna är att krisskyddet i Fennias villkor inte ersätter epidemiutbrott. Gällande andra villkorspunkter kan försäkringarna konstateras tilldela ett lika omfattande försäkringsskydd med bara små skillnader i maximala ersättningsbelopp eller ersättbara tidsperioder. Slutligt konstateras det vara tillrådligt för försäkringstagaren att noga se över reseförsäkringsvillkoren då det gäller resande under en global pandemi.</p>	
Nyckelord:	reseförsäkring, försäkring, försäkringsvillkor, pandemi, risker, riskhantering, skrivbordsundersökning
Sidantal:	37
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	31.10.2022

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration, Financial management
Identification number:	8703
Author:	Lina Wallenius
Title:	Travel insurance conditions during a global pandemic
Supervisor (Arcada):	Anna Wehren
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>This bachelor's thesis is about travel insurance conditions and how travel insurance compensates different events that can occur while travelling during a global pandemic. The subject became a current topic after the pandemic outbreak year 2019. The aim of the study is to examine how travel insurance compensates when a traveler remains in quarantine before or during her journey, falls ill with the virus before or during her journey and when the journey is canceled or interrupted because of the pandemic, as well to compare travel insurance conditions in four different insurance companies. The theoretical reference frame is divided into four different main chapters and covers former studies in the same subject field, different types of risks and risk management, insurances in general and the structure of travel insurance. The study is created as a desktop study. A desktop study is a qualitative research method that involves collecting and analyzing secondary data, which in this case are insurance conditions. The paragraphs covered in the study are how a travel illness is defined, coverable treatment expenses, quarantine, cancellation of the journey and discontinuance of the journey, and are based on the insurance conditions that If, Pohjola, LähiTapiola and Fennia offers in their continuous travel insurances. The result indicates that events that deviates from the conditions primarily aren't reimbursable. The crucial factor has to do with if the insured person has fallen ill. Falling ill with the pandemic virus is compensated similarly as the regular travel illness. Cancellation or discontinuance of the journey also requires compelling grounds or an unexpected epidemic or pandemic outbreak. If is the only company to compensate quarantine during the journey, though only during the current year. Another difference between the insurances is that the crisis cover that Fennia offers doesn't include epidemic outbreaks. Regarding other paragraphs in the conditions are the insurances established to offer an equally extensive insurance cover with only minor differences in maximum amounts of compensation or reimbursable time periods. Lastly, it's established that it's advisable for the insured person to closely look over the travel insurance conditions when it comes to travelling during a global pandemic.</p>	
Keywords:	travel insurance, insurance, insurance conditions, pandemic, risks, risk management, desktop study
Number of pages:	37
Language:	Swedish
Date of acceptance:	31.10.2022

INNEHÅLL

1	Inledning	7
1.1	Problemformulering	8
1.2	Syfte	8
1.3	Avgränsningar	9
1.4	Definitioner	9
2	Teori.....	10
2.1	Tidigare studier	10
2.2	Risker	11
2.2.1	<i>Kategorisering av risker</i>	12
2.2.2	<i>Riskhantering</i>	13
2.2.3	<i>Försäkringsbara risker</i>	14
2.2.4	<i>Självrisk</i>	14
2.3	Försäkringar	15
2.3.1	<i>Privatförsäkringar</i>	16
2.3.2	<i>Försäkringsvillkor</i>	16
2.3.3	<i>Ersättning</i>	17
2.4	Reseförsäkring	18
2.4.1	<i>Resenärförsäkring</i>	18
2.4.2	<i>Försäkringstagare och försäkringens giltighet</i>	19
2.4.3	<i>Ersättningar på grund av resesjukdom</i>	20
2.5	Sammanfattning	20
3	Metod.....	21
3.1	Val av metod.....	21
3.2	Val av data.....	22
3.3	Tillvägagångssättet.....	23
3.4	Analys av data	23
3.5	Reliabilitet och validitet	24
4	Resultat	24
4.1	Resesjukdom.....	25
4.2	Karantän	26
4.3	Annullering av resan.....	27
4.4	Avbrott i resan	28
5	Diskussion	29
5.1	Resultatdiskussion.....	29

5.1.1	<i>Ersattbara försäkringshändelser</i>	29
5.1.2	<i>Skillnader mellan försäkringarna</i>	31
5.2	Metoddiskussion.....	32
6	Slutsatser	33
6.1	Arbetets begränsningar	34
6.2	Förslag till vidare undersökningar.....	34
	Källor	36
	Bilagor	38
	Bilaga 1 - Skrivbordsundersökning.....	38

Figurer

Figur 1 - Händelser som kan orsaka risk för skada	12
Figur 2 - Dynamiska och statiska risker	13
Figur 3 - Struktur av reseförsäkring	18

Tabeller

Tabell 1 - Ersättbara vårdkostnader	26
Tabell 2 - Ersättning av karantän	26
Tabell 3 - Ersättning av annullering av resan	27
Tabell 4 - Ersättbara kostnader vid avbrott i resan	29

1 INLEDNING

Pandemiutbrottet år 2019 har styrt hela världen redan i över två år och har därmed även berört och påverkat resande och resvanor i alla länder. Pandemin har skapat överraskande situationer för resenärer medan restriktioner och principer ständigt förändrar sig. Oavsett detta fortsätter människor resa av olika orsaker. Därav framkom frågan om ett hur brett skydd en reseförsäkring erbjuder ifall resan går till stöpet på grund av en global pandemi.

En viktig faktor som man bör tänka på före resan är hur man får vård ifall man insjuknar. Det europeiska sjukvårdskortet berättigar endast till akut medicinsk vård i EU-länder, i alla andra fall som till exempel karantän måste kostnader täckas självmant (Utrikesministeriet 2021). Sjukvårdskostnader kan vara enormt stora speciellt utanför EU-länder. Oftast gäller inte försäkringar tecknade för sjukvårdskostnader utomlands, utan de är begränsade så att ersättning för sjukvårdskostnader endast betalas för vård som har getts i Finland (EU-hälsovård 2019) och därav är det starkt rekommenderat att teckna en reseförsäkring inför resan, även ifall det inte fanns en pågående pandemi (Utrikesministeriet 2021). Under pandemins gång kan man ha läst olika nyhetsartiklar gällande reseförsäkringar och vad de täcker eller inte täcker. Informationen varierar beroende på nyhetsbyrå och försäkringsbolag, vilket som kan lämna läsaren förvirrad om vad som faktiskt gäller.

När man reser under en pandemi är det enda bekymret inte om man insjuknar eller stöter sig, utan det finns också andra frågor man bör tänka på. Kan reserestriktioner förändras? Kan man bli exponerad för smittsamma sjukdomen och bli tillsatt i karantän? Kan resan plötsligt avbokas på grund av en förändrad världssituation? Ifall resan fördröjer sig på grund av karantän kan det framkomma plötsliga tilläggskostnader för till exempel boende och nya flygbiljetter (Utrikesministeriet 2021). För att få trygghet för resan känns reseförsäkringen extra viktig i dessa omständigheter och gör ämnet väldigt aktuellt. Innan man tecknar en reseförsäkring måste man läsa igenom försäkringsvillkoren noga och se till att försäkringen är tillräckligt vid. Intresseväckande är hurdana villkor dessa reseförsäkringar har och om de skiljer åt beroende på försäkringsbolag. Vad säger villkoren om ersättningar som ansöks på grund av karantän och isolering eller ersättningar för en resa som är annullerad på grund av pandemin? Finns det skillnader i villkoren eller går alla

försäkringsbolag enligt samma principer? Arbetet undersöker detta med hjälp av en skrivbordsundersökning som omfattar försäkringsvillkor i fyra olika försäkringsbolag.

1.1 Problemformulering

De flesta försäkringsbolagen ersätter i sin reseförsäkring sjuk- och olycksfall, annullering av resan, förseningar och sjuktransport till hemlandet. Dessutom tecknar resenärer ofta också ett försäkringsskydd på sitt bagage och resgods (Salo 2019). Frågan som framkommer under en global pandemi är hur försäkringsvillkoren beskriver ersättning av kostnader som framträder på grund av situationer skapade av pandemiviruset och en hurdan inverkan en pandemi har på ersättbara försäkringshändelser. Händelser som en pandemi kan framhäva resenären är bland annat att:

- Resenären blir tillsatt i karantän före eller under resan.
- Resenären insjuknar i pandemiviruset före eller under resan.
- Resan annulleras eller avbryts av researrangören eller resenären själv.
- Flygbolaget annullerar flyget till destinationslandet.

Den huvudsakliga och underliggande forskningsfrågan definieras på basen av det ovan nämnda på följande sätt:

- Hur ersätts dessa händelser enligt försäkringsvillkoren?
- Finns det skillnader i villkoren mellan försäkringsbolagen?

1.2 Syfte

Syftet med arbetet är att undersöka hur en reseförsäkring ersätter händelser som kan framkomma då man reser under en global pandemi. Sådana händelser kan vara att en resenär hamnar förbli i karantän före eller under sin resa, att resenären insjuknar i pandemiviruset före eller under sin resa och att resan annulleras eller avbryts på grund av pandemin. För att utvidga undersökningen är den utförd genom att inkludera reseförsäkringar från fyra olika försäkringsbolag i arbetet. Underliggande syfte är att se om det finns skillnader mellan villkoren i reseförsäkringar mellan olika försäkringsbolag. Med hjälp av utredningen

kan resenärer ha det lättare för sig att välja en tillräckligt vid reseförsäkring. Utredningen berättar även vilket försäkringsbolag som erbjuder de bästa försäkringsvillkoren för en reseförsäkring när man reser under en pandemi.

1.3 Avgränsningar

Arbetet är förverkligat i form av en skrivbordsundersökning som gäller reseförsäkringar och därav innehåller utredningen ingen jämförelse gällande andra privatförsäkringar mellan de valda försäkringsbolagen. Utredningen innehåller ingen jämförelse gällande olyckor som inträffar under en resa, vilka som reseförsäkringar oftast ersätter. Likaså är resgods-försäkringen exkluderad från själva utredningen på grund av dess meningslöshet i förhållandet till ämnet. Även andra meningslösa villkorspunkter för detta arbete är bortlämnade från undersökningen, såsom till exempel villkor gällande tandvård, graviditet, egendomsskador etcetera. Avgränsningen är bestämd enligt det ovan nämnda på grund av det aktuella ämnet, som det ändå kan vara svårt att hitta information om. Utredningen är utförd av reseförsäkringar i If, Pohjola, LähiTapiola och Fennia och jämför följande villkorspunkter i resenärförsäkringen:

- Definition av resesjukdom
- Ersättbara vårdkostnader
- Karantän
- Annullering av resa
- Avbrott av resa

1.4 Definitioner

Försäkringsvokabulär kan vara knepigt att förstå. Dessutom innehåller försäkringsvillkoren en hel del formella ord. Lagen om försäkringsavtal (543/1994) definierar en personförsäkring som en försäkring vilken som gäller en fysisk person. Med en försäkringshändelse avses en händelse som försäkringsavtalet beskriver att skall ske för att ersättning skall betalas. En försäkringshändelse kan vara till exempel en eldsvåda eller en sjukdom. En försäkringsgivare är den som beviljar försäkringen, alltså försäkringsbolaget som till exempel If. Försäkringstagaren är den som har ingått ett försäkringsavtal med

försäkringsgivaren (Rantala & Kivisaari 2014 s. 82). Med begreppet ”försäkrad” avses den som är föremål för personförsäkringen (Lagen om försäkringsavtal 1994). Begreppet ersättning avser det belopp pengar som den försäkrade får då en skada sker och försäkringen ersätter skadan. Maximala ersättningsbeloppet är den summan pengar som den försäkrade högst kan få som ersättning för skadan (If 2022a).

2 TEORI

Den teoretiska referensramen diskuterar tidigare studier inom samma ämnesområde, risker, allmän information om försäkringar och reseförsäkringar. I det första teorikapitlet behandlas risker, riskhantering och självrisken, samt hurdana risker kan skyddas med en försäkring. Det andra kapitlet diskuterar kort försäkringslagstiftningen och försäkringsavtalslagen, vilka fungerar som ett underlag för försäkringsvillkor. I kapitlet diskuteras även privatförsäkringar, försäkringsvillkor och ersättning. Det tredje och sista teorikapitlet diskuterar litteratur och fakta om reseförsäkringar och deras vanliga innehåll och struktur. Den teoretiska referensramen är uppbyggd enligt detta eftersom försäkringar baserar sig på att skydda risker, försäkringsvillkoren baserar sig på försäkringslagstiftning och olika direktiv och försäkringsvillkoren som studeras i detta arbete baserar sig på reseförsäkringar. Med denna struktur får läsaren tillräckligt med kunskap för att förstå utredningen och det presenterade resultatet.

2.1 Tidigare studier

Det finns några tidigare studier som forskar reseförsäkringsvillkor. Reetta Hämäläinen (2016) har skrivit sitt lärdomsprov om reseförsäkringsvillkor där syftet har varit att undersöka vad en reseförsäkring ersätter och om det finns skillnader mellan vissa försäkringsbolag i försäkringsvillkoren och ersättningarna. Enligt Hämäläinens forskningsresultat har försäkringsvillkoren mellan bolagen varit väldigt lika. Resultatet presenterar små skillnader i maximala ersättningsbelopp och ersättbara tidsperioder, men enligt Hämäläinen finns det inget bolag som skulle erbjuda betydligt mycket bättre villkor än de andra.

En annan tidigare forskning gällande reseförsäkringsvillkor är utförd av Marissa Moilanen (2017). Arbetet behandlar reseförsäkringsvillkor i kreditkort och syftet har varit att undersöka om försäkringsvillkoren skiljer åt beroende på kreditkort. Resultatet presenterar att det inte finns stora skillnader mellan reseförsäkringarna som skribenten har valt att studera i sitt arbete. Största skillnaderna har funnits i självriskerna och ersättningsbeloppen i försäkringarna.

Till skillnad från de tidigare studierna forskar detta arbete reseförsäkringsvillkoren som bolagen If, Pohjola, LähiTapiola och Fennia erbjuder i förhållande till resande under en global pandemi. Pandemiutbrottet år 2019 har förorsakat oförutsedda situationer hos resenärer och därav känns detta som ett aktuellt och intressant ämne att forska. Som diskuterat i inledningen är syftet att undersöka om försäkringsbolagen ersätter kostnader som framkommer på grund av pandemin när en resenär hamnar förbli i karantän före eller under sin resa, när resenären insjuknar i pandemiviruset före eller under sin resa och när resan annulleras eller avbryts på grund av pandemiviruset.

2.2 Risker

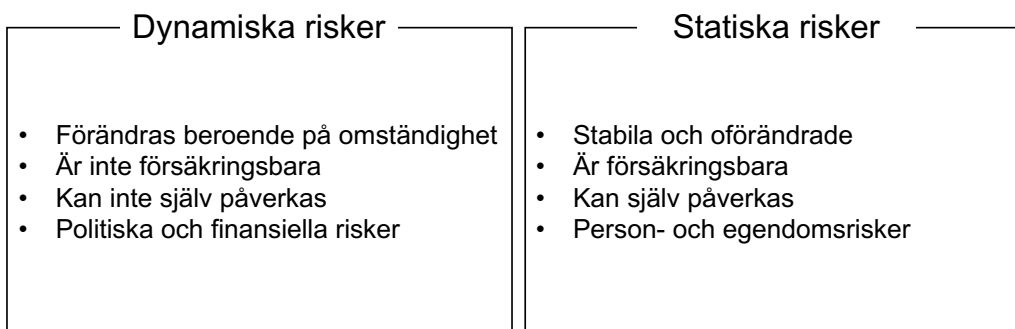
Risker och osäkerhet är en del av vardagen och hör till all verksamhet. Kuusela & Ollikainen (2005) definierar osäkerhet som okunnighet och oklarhet om inkommande händelser, vilkas konsekvenser kan vara negativa eller positiva. Alla dagliga beslut som människan fattar innehåller alltid risker som kan riskera verksamhetens fortsättning och hota dess resultat (Kuusela & Ollikainen 2005). Risker som kan inträffa människan kan vara personskador, egendomsskador eller andra skador. Exempel på händelser som kan förorsaka risk för personskada är insjuknande och olycksfall, arbetsförmåga och döende. Risk för egendomsskada kan förorsakas av eldsvåda, explosion, vattenskada, inbrott, stöld, vandalism, storm och terrorism. Andra händelser som kan förorsaka andra risker är till exempel skilsmässa, inflation, misslyckande i sitt yrke och förhöjning av låneränta (Rantala & Kivisaari 2014 s. 61–63).

Personskador	Egendomsskador	Andra skador
<ul style="list-style-type: none"> • Insjuknande • Olycksfall • Arbetsoförmåga • Döende 	<ul style="list-style-type: none"> • Eldsvåda • Vattenskada • Inbrott • Vandalism 	<ul style="list-style-type: none"> • Skilsmässa • Inflation • Misslyckande i yrke • Förhöjning av låneränta

Figur 1 - Händelser som kan orsaka risk för skada

2.2.1 Kategorisering av risker

Risker kan kategoriseras på olika sätt. En dynamisk risk förändras beroende på omständigheterna. Dynamiska risker kan vara tekniska, finansiella och politiska risker, som kan ge vinst eller förlust. Dynamiska risker är oftast affärsrisker. Aktören kan inte själv påverka en dynamisk risk och därför kallas den även till en spekulativ risk. Dynamiska risker kan oftast inte flyttas över till någon annan, dvs. en dynamisk risk är inte möjlig att försäkra via ett försäkringsbolag. En statisk risk kan inte förorsaka vinst, endast förlust. Statiska risker är stabila och relativt oförändrade. Det betyder att till skillnad från en dynamisk risk kan en statisk risk inte vara till nytta till aktören. Statiska risker är olika händelser som orsakar ofrivilliga skador. Dessa risker kan hanteras genom att teckna en försäkring mot risken. Statiska risker kan också kallas rena risker, vilket som betyder att risken tillhör en situation där alternativen är att situationen förblir oförändrad eller situationen förändras genom att man går miste om något. Rena risker kan delas upp beroende på vad risken riktar sig mot: personer, egendom, ansvar eller besatthet. Personrisker kan vara en oförväntad situation som insjuknande, en olycka, arbetsoförmåga eller plötsligt dödsfall. Egendomsrisker är risker som hotar förlust av egendom som till exempel handväska, bil eller hem. Ansvarsrisker har att göra med skadeståndsansvar i enlighet med tredje parten. Besatthetsrisker är svåra att teckna en försäkring på eftersom risken innebär att en annan person bestämmer sig för att inte hålla fast i det överenskomna. (Kuusela & Ollikainen 2005).



Figur 2 - Dynamiska och statiska risker

2.2.2 Riskhantering

För att förstärka känslan av trygghet finns det flera medel och olika teorier för riskhantering som även är i vardagligt bruk hos både människor och företag (Kuusela & Ollikainen 2005). Att teckna en försäkring är bara en av dessa medel (Rantala & Kivisaari 2014 s. 92). Andra medlen är enligt Kuusela & Ollikainen (2005) att undvika riskabel aktivitet, att ta medvetna risker, att leva med risken genom att lita på samhället och bra tur, samt att skydda sig omsorgsfullt och begränsa skadans omfattning ifall risken förverkligades.

Många risker för skador kan bekämpas eller förminsкас redan i förväg. Byggnader kan till exempel byggas så att elden vid en eldsvåda inte kan sprida sig och påverkan av skadan förminsкас sig på det sett. Är det frågan om en äldre byggnad kan renoveringar göras för att förminsکا brandfaran. Skador kan också påverkas i förväg genom att behålla ett tillräckligt stort lagersaldo ifall risken och skadan hade att göra med försenad eller avvikande leverans. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 92).

Riskhantering är en process som innebär identifiering och bedömning av risker. I processen verkställs åtgärder för att förminsکا riskernas följdverkan. Faktorer som konstant förändrar riskkartan är till exempel förändrad lagstiftning och konsumenternas ökade riskmedvetande. Tjänster, system och produkter som baserar sig på ny teknologi kräver satsande på distribution, handledning, skolning och vederbörlig skötsel av avfall. En sådan teknologi kräver massor av planering och användarkunskap. I dagens läge kan beloppet skador förminsкас med hjälp av riskhantering, men skadans allvarlighet och pris kan få en motsatt effekt. Kuusela & Ollikainen (2005) skriver som ett exempel om flygolyckor. Risken för en flygolycka är tack vare dagens teknologi väldigt liten, men skadan som

olyckan skulle skapa blir betydligt mycket större än vad en olycka med hästar och vagnar förr i tiden skulle ha förorsakat. (Kuusela & Ollikainen 2005).

2.2.3 Försäkringsbara risker

Som tidigare konstaterat kan inte alla risker skyddas med en försäkring. Risker måste ha vissa egenskaper för att en försäkring skall kunna tecknas, men alla egenskaper är inte absoluta. Med det menas att precis alla krav för dessa egenskaper behöver inte uppfyllas. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 77).

Risken är försäkringsbar om sannolikheten att risken förverkligas kan förväntas med en tillräcklig noggrannhet och om försäkringspremien är möjlig att fastställas i förväg. Risken måste vara oberoende av förmånstagaren. Det betyder att en risk som förmånstagaren själv orsakar på flit eller med grov vårdslöshet inte är försäkringsbar och är därmed inte heller ersattbar. Försäkringsbara risker kräver också en viss mängd stabilitet. Ifall risken av sin karaktär är sådan, att den med tiden oförväntat kan förändra sig mycket, kan försäkringspremien inte fastställas. Då kan inte risken heller försäkras. Till exempel affärsrisker är inte möjliga att försäkra av denna orsak. Beroende på hur sällsynt och därmed sannolik risken är påverkar även möjligheten att försäkra risken. Om risken är väldigt vanlig, kan försäkringspremien förbli olönsam för försäkringsgivaren. Om en person har en obotlig sjukdom är risken för döende redan så stor att försäkringspremien borde vara lika stor som ersättningsbeloppet. Då blir försäkringen olönsam för både försäkringsgivaren och förmånstagaren. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 77–80).

2.2.4 Självrisk

Beroende på risken kan en så kallad självrisk avtalas om i försäkringsavtalet. Självrisken talar om upp till vilket belopp förmånstagaren själv hamnar stå för kostnaderna som skadan orsakar. Flera försäkringar innehåller en frivillig eller obligatorisk självriskgräns. Självriskmetoden används eftersom utredningen av små skador orsakar administrativa kostnader och för onödiga resurser av försäkringsgivaren. Problem med fastställningen av självrisken har att göra med att sannolikheten av att skadan händer borde kunna förutses med en tillräcklig noggrannhet. Skadan kan förbli större än förväntat och

försäkringsgivaren gör förlust med att ha avtalat om en för liten självrisk. Det finns olika typer av självrisker. Det vanligaste självriskvillkoret är att ingen ersättning betalas ifall ersättningsbeloppet blir under självriskgränsen. Då betalas ersättningen bara för den del som överskrider självrisken. Självrisken kan också bestämmas att röra en procentandel av ersättningsbeloppet. Till exempel rättsskyddsförsäkringar har oftast ett självriskvillkor som talar om att försäkringstagaren själv hamnar stå för 15 procent av kostnaderna som uppstår. Självrisken kan även avtalas om på det sätt att ersättning inte betalas om den blir under självriskgränsen, men betalas i fullt belopp (utan att iaktta någon självrisk alls) ifall den överskrider gränsen. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 93–94).

2.3 Försäkringar

För att kunna utföra och förstå en ordentlig utredning om försäkringsvillkor är det viktigt att förstå lagstiftningen och regleringar bakom ämnet. Liv- och skadeförsäkringsbolagen följer regleringar enligt Europeiska unionens direktiv. Finska försäkringsbolag tillämpar lagen om försäkringsbolag och den talar om grundade av försäkringsbolag, förvaltning, bokslut och verksamhetsberättelse, solvenskrav etcetera (Social- och hälsovårdsministeriet 2022a). Försäkringsbolag följer även konsumentskyddslagen. Konsumentskyddslagen talar om till exempel en god marknadsföringssed och vissa avtalsvillkor (Rantala & Kivisaari 2014 s. 308–309). Lagen om försäkringsavtal (543/1994) innehåller avtalsrättsliga regleringar gällande försäkringsgivarens och försäkringstagarens rättigheter och skyldigheter (Social- och hälsovårdsministeriet 2022a).

Försäkringsavtal följer samma allmänna bestämmelser som finns i lagen om rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, lika som alla andra avtal. På grund av försäkringsverksamhetens specialkaraktär har dock försäkringsavtalslagen verkställts. Lagens centrala syfte är att förtydliga regler som skall följas i försäkringsavtalsrelationer (Rantala & Kivisaari 2014 s. 321–322). Lagen om försäkringsavtal tillämpas på andra än lagstadgade försäkringar. Lagstadgade skadeförsäkringarna har en särskild lag för varje försäkring, till exempel trafikförsäkringslagen och lagen om olyckor och sjukdomar i arbete (Social- och hälsovårdsministeriet 2022b).

2.3.1 Privattförsäkringar

Person- och skadeförsäkringar är privattförsäkringar som baserar sig på avtal bundna mellan försäkringsgivaren och -tagaren, lika som alla frivilliga försäkringar. Endast privata försäkringsbolag beviljar privattförsäkringar. Innehållet av försäkringsavtalet är väldigt långt fritt bestämt av försäkringsgivaren. Lagen om försäkringsavtal innehåller vissa regleringar, men direkt hur innehållet av avtalet skall se ut talar lagen inte om. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 81, 321).

En personförsäkring menar en försäkring vilkens objekt är en fysisk person. Livförsäkringar, olycksfallsförsäkringar, pensionsförsäkringar, sjukförsäkringar och arbetslöshetsförsäkringar hör till personförsäkringar. En livförsäkring är en underart av personförsäkringen. Försäkringen har en kortfattad och en omfattad betydelse. Enligt den kortfattade definitionen är livförsäkringen en försäkring som kan avslutas ifall av försäkringstagarens liv eller död. Det betyder att ett ersättningsbelopp betalas ifall försäkringstagaren lever till en viss tid eller dör. Enligt den omfattande definitionen innehåller livförsäkringen förutom det tidigare nämnda även en pension-, sjuk- och olycksfallsförsäkring. Ersättningsbeloppet för en livförsäkring är ofta fastslutet i förväg, eller i alla fall ett minimibelopp. Detta gäller dock inte pension-, sjuk- och olycksfallsförsäkringen som möjligen ingår i livförsäkringen. Ersättningsbeloppet anpassas då enligt skadans allvarlighet och vårdkostnaderna. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 88–89).

En skadeförsäkring är en försäkring där försäkringen tas för att skydda egendomsskador, ersättningskyldighet eller andra förmögenhetsskador. Till exempel inbrott-, brand- och ansvarsförsäkringar är skadeförsäkringar. Grundegenskapen för en skadeförsäkring är att ersättningen anpassas enligt skadan som skett, vilket som betyder att en större ersättning betalas om en stor byggnad förstörs än vad som skulle betalas om en betydligt mycket mindre byggnad skulle förstöras. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 89).

2.3.2 Försäkringsvillkor

Försäkringsavtalets innehåll styrs och bestäms av försäkringsvillkoren som är skapade av försäkringsgivaren. Försäkringsvillkoren är vanligtvis delat i två delar: allmänna avtalsvillkor och specialvillkor. Allmänna villkoren innehåller de föreskrifterna som berör

allmänna frågor gällande försäkringsavtalet, såsom betalning av premien, ansökning och utbetalning av ersättning, dubbelförsäkringar och sådana ansvarsbegränsningar som är gemensamma för alla affärgrenar som beviljas med tillämpande av de allmänna avtalsvillkoren. Med specialvillkoren vill man elaborera försäkringsskyddets innehåll ännu mer. I specialvillkoren elaboreras till exempel vilka faktorer kännetecknar en eventualitet och hurdana begränsningsvillkor är anslutna med försäkringen i fråga. (Hoppu & Hemmo 2006).

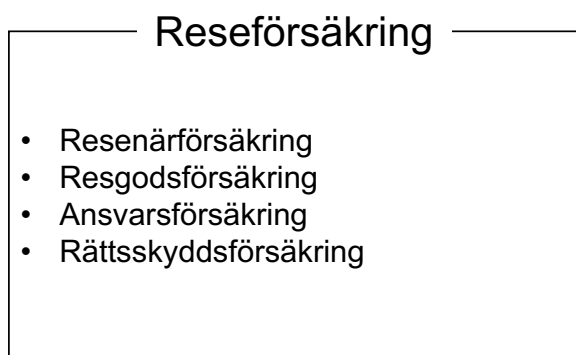
2.3.3 Ersättning

Huvudregeln för ersättningen är att den skall innefatta en gottgörelse för den värdeminskning som skadan har orsakat. Idén är att försäkringen skall återställa finansiella situationen till den samma som den var före skadan. Detta kan tillverkligas till exempel genom att den skadade egendomen ersätts med en motsvarande ny vara. Ersättningen är dock begränsad att motsvara den egentliga skadan, dvs. ersättningen får inte orsaka en vinst åt förmånstagaren. Försäkringsavtalet och försäkringsvillkoren talar om vilka skador som ersätts och på vilket sätt. Mer specifikt beror ersättningen på typen av skadan. Oftast talar villkoren också om att skadan måste vara sådan, att den kan värderas i pengar. Detta betyder att till exempel känslovärde inte tas i beaktan i avgörelsen av ersättningsbeloppet. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 144–145). Enligt försäkrings- och finansrådgivningen (2022) förslag på ett beslut gällande en tvist så är skador och försäkringshändelser som inte är inkluderade i villkoren huvudsakligen inte ersättbara.

Ersättningen för personskador skall gottgöra försäkringstagarens inkomstförluster, sjukvårdskostnader och möjliga begravningskostnader. I vissa fall kan också permanent arbetsförmåga på grund av invaliditet ersättas. Inkomstförluster ersätts med dagpenning, pensioner och engångsbelopp. Dagpenningen kan motsvara samma belopp som inkomsten hade varit ifall försäkringstagaren hade varit arbetsduglig, men oftast är den till exempel bara 60% av det. Sjukvårdskostnader ersätts beroende på försäkringen i fråga och principen endera dels eller fullständigt. I sjukförsäkringar tillämpas oftast självrisker. Dessutom kan vissa typer av kostnader vara utlämnade från ersättningen. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 148–154).

2.4 Reseförsäkring

En reseförsäkring innehåller en resenärförsäkring och en resgodsförsäkring eller bara en av dem. Försäkringen kan anpassas enligt resenärens behov (Salo 2019). Oftast innehåller reseförsäkringen fyra delar. Förutom de ovan nämnda, innehåller försäkringen också en reseansvarsförsäkring och en rättsskyddsförsäkring (se figur 1) (Hoppu & Hemmo 2006). Resenärförsäkringen ersätter sjukvårdskostnader för olyckor och sjukdomar under resan. Resenärförsäkringen kan även inkludera ersättning för dödsfall, permanenta skador, sjuktransport till hemlandet och dagpenning ifall av arbetsförmåga. Försäkringen kan också innehålla ett försäkringsskydd ifall resan annulleras eller avbryts. Även förseningar och väntetid kan ersättas. Resgodsförsäkringen ersätter skador för resgod och vissa anskaffningskostnader som framkommer ifall resgod tappas bort (Salo 2019). Reseansvarsförsäkringen ersätter person- och egendomsskador som försäkringstagaren orsakat andra under resan och står ersättningsskyldig för. Rättsskyddsförsäkringen ersätter rättegångs- och advokatkostnader gällande tvist som framkommer gällande resan (Hoppu & Hemmo 2006).



Figur 3 - Struktur av reseförsäkring

2.4.1 Resenärförsäkring

Resenärförsäkringen är den viktigaste delen av reseförsäkringen (Rantala & Kivisaari 2014 s. 507). Resenärförsäkringen är en frivillig personförsäkring som ersätter olyckor och sjukdomar som inträffat under en resa (Hoppu & Hemmo 2006). Försäkringen ersätter dock inte alla sjukdomar, utan resesjukdomen och dess egenskaper definieras noggrant i försäkringsvillkoren. Med en resesjukdom menas en sjukdom vilkens symptom har för första gången framkommit under resan. Definitionen ser olika ut beroende på försäkringsbolag, vissa bolag förutsätter att det är frågan om en oföväntad och akut sjukdom som

börjat under resan. För att sjukdomen skall ersättas bör sjukdomen oftast ha förutsatt sjukvård under resan eller om högst 14 dygn efter resans slut. Ifall en redan varande sjukdom försämrar sig under resan ersätts endast nödvändiga sjukvårdskostnader för högst 7–10 dagar (Salo 2019). Förhållandet mellan en resesjukdom och en sjukdom som redan funnits före resan har enligt Hoppu och Hemmo (2006) orsakat flera problem i tolkningar. Salo (2019) definierar vanliga resesjukdomar som till exempel matförgiftning, akut luftvägsinfektion, solbränna och turistdiarré. Tandsjukdomar ersätts endast för akuta fall. Villkoren och ersättningspolicy varierar beroende på försäkringsbolag. Begränsningar kan också finnas i ersättning av sjukvårdskostnader orsakade på grund av graviditet, alkoholförbrukning och droger (Salo 2019).

Resenärförsäkringen ersätter även annulleringskostnader ifall resan annulleras på grund av försäkringstagarens eller hennes närmaste anhörigas insjuknande. Denna ersättning gäller även ifall försäkringstagaren eller försäkringstagarens närmaste anhöriga skadar sig, dör eller stöter på stora finansiella skador i sitt hushåll. Försäkringen ersätter också transport- och boendekostnader som framkommer ifall resan avbryts på grund av försäkringstagarens eller anhörigas sjukdom, olycka eller död. (Rantala & Kivisaari 2014 s. 507).

2.4.2 Försäkringstagare och försäkringens giltighet

En reseförsäkring beviljas för personer permanent bosatta i Finland. Fortlöpande reseförsäkringar kan ha en övre åldersgräns, till exempel personer som är 70 år eller äldre beviljas försäkringen inte. Personer äldre än 70 år kan dock oftast teckna en tillfällig reseförsäkring, men också här finns det enligt Salo (2019) skillnader mellan försäkringsbolagen. Hur länge en fortlöpande reseförsäkring är i kraft beror även på försäkringsbolaget. Faktorer som kan påverka när försäkringen upphör kan förutom en övre åldersgräns också bero på om försäkringstagaren har koncentrerat sina andra försäkringar hos samma bolag eller inte (Salo 2019). Giltigheten definieras oftast så att försäkringen är giltig under utomlandsresor och hemlandsresor minst 50 kilometer från försäkringstagarens lägenhet eller arbetsplats. Försäkringen är inte giltig under resor som inte överskrider ett 50 kilometers avstånd enligt det ovan nämnda. Gällande utomlandsresor är giltigheten oftast begränsad till 45 eller 90 dygn. Längre tidsperioder tolkas inte längre som en resa (Hoppu

& Hemmo 2006). Resan tolkas ha börjat då resenären stänger ytterdörren i sitt hem för att åka i väg. Likaså tolkas resan avslutad då resenären har återvänt hem (FINVA 1987).

2.4.3 Ersättningar på grund av resesjukdom

Vårdkostnader orsakade av resesjukdomen ersätts ofta utan någon övre gräns, i stället är ersättningen tidsbegränsad. Tidsbegränsningen innebär att ersättning för resesjukdomen betalas högst 90 eller 120 dygn efter att sjukvården har börjat. Det finns också begränsningar i ersättningen då det är frågan om vårdkostnader som framkommit i hemlandet efter resan. Vårdkostnaderna innehåller kostnader som uppstått av undersökningar eller vård förskrivet av en läkare och måttliga resekostnader orsakade på grund av det. De flesta försäkringsbolagen har samarbetsläkare och -sjukhus i de populäraste turistdestinationerna. Dessa sjukhus kan fakturera försäkringsbolaget direkt utan att försäkringstagaren själv behöver betala något. (Salo 2019).

2.5 Sammanfattning

Risker är en del av vardagen och risker för skador kan minimeras med eftertanke före handlingar. Statiska risker kan bekämpas genom att teckna en försäkring medan detta inte kan göras för dynamiska risker. Statiska risker måste även ha vissa egenskaper för att en försäkring skall kunna tecknas. Försäkringsavtalslagen, lagen om rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, olika europeiska direktiv och försäkringsgivaren talar om försäkringsavtalets innehåll och försäkringsvillkoren som styr försäkringsavtalet. Villkor och ersättningar varierar beroende på försäkringsbolag. Person- och skadeförsäkringar är frivilliga privatförsäkringar och det finns flera olika typer av dessa försäkringar. Reseförsäkringen är en privatförsäkring som innehåller vanligtvis fyra olika delar: resenärförsäkringen, resgodsförsäkringen, reseansvars- och rättsskyddsförsäkringen. Resenärförsäkringen är den viktigaste av de fyra delarna och är den försäkring som ersätter insjuknande, personskador och möjliga dödsfall. Från resenärförsäkringen ersätts även försening och annullering av resan. Reseförsäkringen kan tecknas som tillfällig eller fortlöpande och är som vanligaste giltig under resor längre bort än 50km från försäkringstagarens hem eller arbetsplats.

3 METOD

Det finns flera olika forskningsmetoder, vilka som kan vara kvalitativa eller kvantitativa eller en blandning av båda. Kvalitativa forskningar har synpunkt på ord, meningar, närhet och är ostrukturerade medan kvantitativa forskningar fokuserar på kvantifierade begrepp, distans, universella förklaringar och är strukturerade. Forskaren måste fastställa en lämplig metod beroende på forskningens teori och forskningsfrågan. Meningen med metodkapitlet är presentera den valda metoden för läsaren och en förklaring till varför just den metoden valts. Kapitlet diskuterar också val av data, tillvägagångssättet, analys av data samt reliabilitet och validitet.

3.1 Val av metod

Detta arbete är uppbyggt som en kvalitativ skrivbordsundersökning. En skrivbordsundersökning innebär att man samlar in och forskar sekundärdata. Sekundärdata är data som redan finns tillhanda och är skrivet av någon annan. Exempel på sekundärdata är offentliga dokument eller andra offentliga publikationer och årsredovisningar som företag verkställer. Sekundärdata kan vara publicerat eller opublicerat (Kothari 2004 s. 111). Insamling av sekundärdata är en kvalitativ metod eftersom fokus är på ord i stället än siffror. Enligt Largan och Morris (2019) är kvalitativ forskning av sekundärdata ett systematiskt tillvägagångssätt för användning av existerande data för att kunna förse sätt att förstå den, vilka som kan vara olika eller nya från dess originella ändamål. En kvalitativ forskning studerar kvaliteten eller arten av ett visst fenomen medan en kvantitativ forskning fokuserar på siffror och mätning av olika kvantiteter (Kothari 2004 s. 3). Fenomenet som forskas i detta arbete är ersattbarhet enligt försäkringsvillkorna i förhållande till olika händelser som en global pandemi kan orsaka en resenär.

Syftet i detta arbete är att undersöka ersattbarhet av försäkringshändelser i förhållande till en global pandemi genom tolkning av försäkringsvillkor. Försäkringsvillkor är skrivna och publicerade av försäkringsbolag vilket som gör försäkringsvillkor en typ av sekundärdata. En skrivbordsundersökning kändes lämplig att implementera för detta syfte. Även det att försäkringsvillkoren lätt kan hittas på webben påverkade valet av metoden. Eftersom underliggande syfte även är att jämföra eventuella skillnader i villkoren är

resultat för forskningsfrågan omöjligt att få fram direkt från en källa, vilket som betyder att en skrivbordsundersökning måste förverkligas. Undersökningen kunde inte ha utförts med en kvantitativ metod eftersom forskningsfrågan inte kan svaras med hjälp av att mäta kvantiteter. En annan kvalitativ metod som eventuellt kunde ha använts är till exempel intervjuer. Respondenterna skulle i det fallet ha behövt vara personer som arbetar med ersättningar i de valda försäkringsbolagen. Sådana respondenter skulle dock vara svårt att få kontakt med utan tidigare egna kontakter. Dessutom skulle inte ett tillräckligt pålitligt resultat kunna fastställas eftersom arbetet skulle innehålla data om endast en eller två försäkringsbolag i det fallet.

3.2 Val av data

Eftersom sekundärdata som undersöks är reseförsäkringsvillkor för fyra olika försäkringsbolag var val av data en relativt lätt uppgift. Försäkringsbolagen vilkas försäkringsvillkor inkluderades i undersökningen valdes med hjälp av sökorden ”korona ja matkavakuutus” och ”matkavakuutus”. Valet gjordes helt enkelt genom att välja fyra försäkringsbolag som sökorden hämtade fram. Dessutom togs bolagens marknadsandelar i beaktning. Försäkringsbolagen som valdes är If, Pohjola, LähiTapiola och Fennia, vilka som är de fyra största skadeförsäkringsbolagen på marknaden (Finanssiala 2022). Fyra olika bolag valdes för att en tillräckligt vid jämförelse skulle kunna utföras. Reseförsäkringsvillkoren hittas lätt på försäkringsbolagens hemsidor.

Bolagen erbjuder olika typer av reseförsäkringar beroende på konsumentens behov. Till exempel försäkringsvillkoren för en fortlöpande och en tillfällig reseförsäkring kan se olika ut. Dessutom erbjuder till exempel Pohjola reseförsäkringar för olika stora omfattningar i försäkringsskyddet. Konsumenten kan välja mellan ett inskränkt och ett mera omfattande försäkringsskydd. För att kunna utföra en tillräckligt likvärdig jämförelse valdes de senast publicerade reseförsäkringsvillkoren som gäller fortlöpande reseförsäkringar.

3.3 Tillvägagångssättet

Undersökningen är utförd som en skrivbordsundersökning. Undersökningen är uppbyggd av reseförsäkringsvillkorna i försäkringsbolagen If, Pohjola, LähiTapiola och Fennia och som underlag för studien skapades ett Microsoft Word dokument med egna tabeller för varje villkorspunkt som analyserades. Första steget var att läsa igenom alla villkor som inkluderades i undersökningen. Efter det lästes en villkorspunkt åt gången igenom varefter den förenklades och renskrevs in i Word-tabellen. Tabellerna innehåller en enkel beskrivning för villkoren i fråga skilt för varje försäkringsbolag. På detta sätt blev det lättast att jämföra villkoren mellan de olika bolagen. Till sist skrevs de viktigaste punkterna från dokumentet in i detta arbete.

3.4 Analys av data

Insamlade data analyserades genom att jämföra varje villkorspunkt mellan de fyra olika försäkringsbolagen. Först analyserades hur bolagen definierar en resesjukdom. Fokus var på hur definitionen var formulerad och vilka alla krav måste uppfyllas. Den villkorspunkten måste inkluderas i undersökningen för att undersöka om ett epidemi- eller pandemivirus kan tolkas som en ersattbar resesjukdom i förhållande till forskningsfrågorna. Den andra villkorspunkten som analyserades var insjuknande och ersättbara vårdkostnader och fokuserade på formulering, krav och ersättningsbelopp. Detta villkor var nödvändigt att analysera för att kunna utföra en jämförelse mellan försäkringsbolagen, samt för att kunna utreda i hurdana situationer insjuknande i ett epidemi- eller pandemivirus är ersattbart. För att kunna utreda om karantän är ersattbart måste försäkringsbolagens hemsidor analyseras, eftersom försäkringsvillkoren inte innehöll någon skild villkorspunkt för karantän. Till sist analyserades villkorspunkterna ”annullering av resan” och ”avbrott i resan” för att få svar på i hurdana situationer annullering och avbrott är ersattbart. Vid oklara formuleringar, begränsade definitioner eller saknade innehåll letades tilläggsinformation från försäkringsbolagets webbplats.

3.5 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet och validitet är viktiga faktorer eftersom de berättar hur pålitlig och trovärdig undersökningen är. En hög reliabilitet betyder att undersökningen är pålitlig. Reliabilitet innebär också att resultatet borde upprepa sig ifall undersökningen gjordes om av en annan person. Validitet i kvalitativ forskning mäter trovärdighet. (Golafshani 2003).

Att försäkringsvillkoren behålls stabila under undersökningens gång stödjer en hög reliabilitet. Problemet som framkommer när det gäller tolkning av villkor eller lagtext är att tolkningen kan se väldigt olika ut beroende på vem det är som utför utredningen och tolkningen. En högre reliabilitet kunde ha nåtts ifall forskaren hade sakkunskap inom försäkringsbranschen. Det som höjer reliabiliteten är att undersökningens syfte var dels att jämföra reseförsäkringar och deras villkor. Faktorer som kunde försämra undersökningens reliabilitet i framtiden är om till exempel försäkringslagstiftningen skulle förändras drastiskt eller om försäkringsbolagen skulle ändra på sina ersättningsprinciper på ett märkvärdigt sätt. Ändringar eller tilläggningar i villkoren skulle också försämra reliabiliteten. När det är frågan om försäkringsvillkor är det väldigt sannolikt att reliabiliteten försämras i framtiden då försäkringsbolag årligen förnyar sina villkor. En global pandemi som ämne försämrar arbetets reliabilitet ytterligen eftersom världssituationen ständigt förändrar sig.

Validiteten eller trovärdigheten av undersökningen stödjer det att försäkringsvillkor i sig är trovärdiga forskningsobjekt. Validiteten förstärks även av att undersökningen inkluderar fyra olika försäkringsbolag. Om undersökningen bara jämförde två försäkringsbolag skulle trovärdigheten vara betydligt mycket lägre.

4 RESULTAT

Detta kapitel redovisar resultaten för undersökningen. I första delkapitlet (4.1) redovisas hur de olika försäkringsbolagen definierar en resesjukdom (insjuknande) och vilka kostnader som är ersättbara vårdkostnader. Efter det redovisas ersättning av karantän (4.2), annullering av resan (4.3) och avbrott i resan (4.4). För att presentera en så enkel jämförelse som möjligt mellan de olika bolagen innehåller kapitlen tabeller som illustrerar om

en viss kostnad eller händelse är ersattbar. Dessutom är inte precis alla villkorspunkter inkluderade i resultaten för att behålla arbetet tillräckligt strukturerat och lättläst.

4.1 Resesjukdom

Definitionen av en resesjukdom och krav för ersättning av den ser lite olika ut mellan bolagen. Enligt If skall det vara en sjukdom som kräver läkarvård under resans gång eller högst 14 dygn efter resan har tagit slut. Symptomen eller sjukdomen skall ha börjat under resans gång. Är det frågan om en smittsam sjukdom med en längre inkubationstid kan den ersättas fastän de ovan nämnda 14 dygnen hade överskridits. Kostnader ersätts i högst 90 dygn efter läkarvård börjat (If 2022b). Pohjola definierar en resesjukdom som en sjukdom som kräver läkarvård och att sjukvård är förordnat av en läkare. Symptomen eller sjukdomen skall ha börjat under resans gång. Läkarvård skall ha getts under resans gång eller högst 14 dygn efter resans slut. Vårdkostnader ersätts upp till 90 dygn efter läkarvård börjat (Pohjola 2022). LähiTapiola definierar resesjukdomen som en oförväntad och akut sjukdom som kräver läkarvård och kan ses ha fått sin början under resans gång. Villkoren kräver att vård har sökts under resans gång eller inom 7 dygn efter resans slut. Smittsamma sjukdomar kan ersättas även om 7 dygn från resans slut har överskridits. Kostnader ersätts upp till 120 dygn efter att läkarvård börjat (LähiTapiola 2022). Fennia beskriver resesjukdomen som en oförväntad akut sjukdom som kräver direkt läkarvård och kan ses ha fått sin början under resans gång. Ersättning betalas i högst 90 dygn efter att läkarvård börjat. Villkoren beskriver ingen tidsperiod inom vilken som vård skall sökas. Villkoren talar inte heller skilt om smittsamma sjukdomar (Fennia 2022).

Alla bolagen ersätter som vårdkostnader rimliga läkarutgifter, kostnader för nödvändig vård och undersökningar och medicin. Likaså ersätter alla försäkringar nödvändig sjuktransport till lokala sjukhuset eller läkarpraktik. Alla bolag förutom Fennia skriver i sina villkor att också vårddagar på sjukhus ersätts. If och Pohjola är de enda bolagen som skilt skriver i villkorspunkten gällande resesjukdomar att även överloppskostnader för boende och resande ersätts då resenären insjuknar. Vid en alvarlig resesjukdom ersätter alla bolag sjuktransport till hemlandet, men villkoren förutsätter att kostnaderna är i förväg godkända av försäkringsbolaget. If och Pohjola ersätter nödvändiga telefonsamtal till

försäkringsbolaget upp till 200 euro och LähiTapiola upp till 100 euro, medan Fennia bara ersätter samtal upp till 60 euro.

	If	Pohjola	LähiTapiola	Fennia
Rimliga läkarutgifter	X	X	X	X
Vård och undersökningar	X	X	X	X
Medicin	X	X	X	X
Vård dagar på sjukhus	X	X	X	X
Sjuktransport	X	X	X	X
Övriga boendekostnader	X	X	-	-
Övriga resekostnader	X	X	-	-
Telefonsamtal	X	X	X	X

Tabell 1 - Ersattbara vårdkostnader

4.2 Karantän

Ingen av de fyra undersökta reseförsäkringarna ersätter karantän i normala omständigheter oberoende om resenären är i karantän utomlands eller i hemlandet vid resans början. If har lagt till ett kostnadsfritt karantänskydd för resor under 45 dygn som görs under tidsperioden 1.12.2021-31.12.2022 i alla sina fortlöpande resenärförsäkringar. Skyddet gäller inte tillfälliga reseförsäkringar eller försäkringar som fackförbund har tecknat för sina medlemmar. Skyddet är giltigt i EU- och Schengenländer, samt Stor-Britannien. Idén med karantänskyddet är att den ersätter nödvändiga boende- och resekostnader ifall försäkringstagaren blir tillsatt i karantän i destinationslandet på grund av exponering till en smittsam sjukdom. Ersättning betalas i högst 14 dygn och det maximala ersättningsbeloppet är 1 000 euro per resa och försäkringstagare. Andra krav för ersättning är att resenären inte har varit medveten om karantänen i förväg, dvs. ifall karantän är ett intagningskrav i destinationslandet så är det inte ersattbart. Karantän i hemlandet före resan ersätts inte heller. (If 2022c).

	If	Pohjola	LähiTapiola	Fennia
Ersätter karantän	X	-	-	-

Tabell 2 - Ersättning av karantän

4.3 Annullering av resan

Alla försäkringsbolag inkluderade i undersökningen ersätter annullering av resan ifall resan tvångsmässigt annulleras på grund av försäkringstagarens eller hennes anhörigas insjuknande, döende eller olycka. Om resenären annullerar resan på grund av ett epidemiutbrott i destinationslandet så ersätter If, Pohjola och LähiTapiola resan från försäkringens krisskydd. If ersätter annulleringen då epidemiutbrottet sker högst 14 dygn innan resans början, Pohjola då det är högst 60 dygn och LähiTapiola då det är högst 30 dygn innan resans början. Utrikesministeriet skall ha noterat situationen och rekommendera undvika resande till destinationslandet för att händelsen skall ersättas. Dessutom skall resan vara betald. Fennias försäkringsvillkor eller webbplats talar inte om epidemiutbrott. Ifall resan annulleras av researrangören eller flygbolaget ersätts det inte av något av bolagen. Annullering ersätts inte heller i en sådan situation där resenären själv annullerar resan på grund av ovillighet, tveksamhet eller rädsla.

	If	Pohjola	LähiTapiola	Fennia
Insjuknande	X	X	X	X
Epidemiutbrott	X	X	X	-
Flygbolag annullerar	-	-	-	-
Resebyrå annullerar	-	-	-	-
Rädsla	-	-	-	-

Tabell 3 - Ersättning av annullering av resan

Som annulleringskostnader ersätter If och LähiTapiola sådana redan betalda kostnader som försäkringstagaren själv är skyldig att betala som till exempel researrangören inte krediterar. Maximala ersättningsbeloppet är 5 000 euro. Pohjola och Fennia meddelar inget maximalt ersättningsbelopp i sina villkor, men uttrycker att ersattbara annulleringskostnader är redan betalda kostnader som inte skulle annars krediteras. Alla bolag kräver att försäkringen är tecknad minst tre dygn före resans början och att orsaken för annulleringen inte har framkommit före resan är bokad eller försäkringen tecknats.

4.4 Avbrott i resan

Avbrott i resan ersätts av alla försäkringsbolag då orsaken till avbrottet är försäkringstagarens eller hennes anhörigas insjuknande, döende eller en olycka som tvångsmässigt bryter resan. Ifall avbrottet beror på ett plötsligt epidemiutbrott ersätter If, Pohjola och LähiTapiola kostnader orsakade av det. If och LähiTapiola kräver att nya arrangeringar bör börjas inom 48 timmar efter epidemiutbrottet. Pohjolas villkor talar inte direkt om andra krav än att utrikesministeriet eller andra myndigheter måste rekommendera lämna landet. Fennias villkor nämner inte epidemiutbrott i sina villkor, deras krisskydd ersätter bara naturkatastrofer, plötsliga krigsstridigheter och terroristattacker.

Nedanstående tabell talar om vilka kostnader de olika bolagen ersätter vid avbrott i resan. If ersätter nödvändiga överloppskostnader för resande och boende, kostnader för ny utresa till destinationen om det är nödvändigt, mistade resdagar och redan betalda tjänster och utflykter som förblir oanvända. Med tjänster avser villkoren olika evenemangsbiljetter och deltagaravgifter. Dessa ersätts högst upp till 1 000 euro. Pohjolas villkor är annars lika, men inget maximalt ersättningsbelopp finns i villkoren. Enligt villkoren ersätts överloppskostnader för resande och boende endast om orsaken till avbrottet är en allvarlig egendomsskada i Finland. LähiTapiola beskriver sina villkor lika som If med samma maximala ersättningsbelopp, men elaborerar vidare att boenden och flyg som förblir oanvända på grund av avbrottet inte ersätts. Alla bolag har gemensamt som krav för att avbrottet skall ersättas behövs orsaken för avbrottet ha framkommit efter att resan redan börjat.

	If	Pohjola	LähiTapiola	Fennia
Tjänster	X	X	X	-
Utflykter	X	X	X	-
Biljetter	X	X	X	-
Ny utresa	X	X	X	X
Matkostnader	-	-	-	-
Andra livsmedel	-	-	-	-
Boendekostnader	X	-	X	X
Resekostnader	X	-	X	X

Returreisa	X	X	X	X
------------	---	---	---	---

Tabell 4 - Ersattbara kostnader vid avbrott i resan

If ersätter mistade resdagar på grund av sjukvård i högst 45 dygn och 80 euro per dag, dock högst så mycket som betalats för resan. Pohjola ersätter mistade resdagar enligt villkoren bara ifall 70% av resdagar gått mistes om. I det fallet ersätts priset för hela resan. LähiTapiola ersätter högst 50 euro för varje mistade resdag i högst 45 dygn. Fennia ersätter mistade resdagar ett lika stort belopp av den summan som betalats av resan i förväg som kan beräknas vara kostnaden för de mistade resdagarna. Om försäkringstagaren på grund av avbrottet mistar tre fjärdedelar av resdagarna så avses försäkringstagaren ha mistat alla resdagar.

5 DISKUSSION

Detta kapitel diskuterar och analyserar undersökningens resultat, vilket som presenterades i föregående kapitel. I diskussionen kopplas arbetets syfte, den teoretiska referensramen och resultatet ihop. Kapitlet diskuterar även den använda metoden och dess lämplighet. Förutom detta diskuteras även möjligheten om någon annan metod kunde ha tillämpats för undersökningen.

5.1 Resultatdiskussion

Resultatdiskussionen kopplar ihop arbetets syfte, den teoretiska referensramen och resultatet. Delen är uppdelad i två underrubriker. Här diskuteras ersattbarheten av de olika försäkringshändelserna och faktorer som påverkar dem. Dessutom diskuteras skillnader mellan de undersökta försäkringarna.

5.1.1 Ersattbara försäkringshändelser

Centralt för alla försäkringar i undersökningen är det att resenären (eller hennes nära anhöriga) skall insjukna för att försäkringshändelsen skall vara ersattbar. Resultatet presenterar att egenskaperna som en resesjukdom skall uppta är att det är frågan om akut insjuknande som kräver läkarvård under resans gång eller inom en viss tid efter resan, precis som skrivet i teorikapitlet och som de tidigare studierna bevisat. Insjuknande i till

exempel coronaviruset uppfyller då dessa egenskaper. Det betyder att ifall försäkringstagaren insjuknar i pandemiviruset under sin resa så ersätts vårdkostnader och mistade resdagar på precis samma sätt som till exempel matförgiftning. Utöver olika vårdkostnader ersätts då även annullering, avbrott och andra kostnader som dessa händelser kan förorsaka, till exempel transport- och boendekostnader som presenterat tidigare.

Ingen av försäkringarna ersätter kostnader eller förlorad inkomst orsakat av karantän i normala omständigheter - oberoende om resenären blir besatt i karantän före, under eller efter resan. Intressant är varför själva försäkringsvillkoren inte direkt talar om exponering eller karantän som en utesluten försäkringshändelse. Resande är alltid riskabelt, precis som allt annat vi gör. Likaledes är det en risk att bli tillsatt i karantän som det är att insjukna under en resa då man reser under en global pandemi. Här framkommer frågan varför inte den risken är försäkringsbar? Som behandlat i teoriavsnittet måste en risk vara tillräckligt stabil för att en försäkringspremie skall kunna fastställas. Risken är inte försäkringsbar ifall försäkringspremien inte kan fastställas. Att bli exponerad och tillsatt i karantän är inte en normal risk och har inte heller tidigare varit det. Detta presenterar en grund för varför ersättning av karantän är bortsett från villkoren. Epidemi- och pandemiutbrott kommer att ske även i framtiden, möjligen allt oftare vilket som ökar stabiliteten på risken. Den ökade stabiliteten kommer tvinga försäkringsbolag att expandera sina villkor och slutligen inkludera flera försäkringshändelser i dem.

Andra centrala faktorer i villkoren är att orsaken för annulleringen eller avbrottet i resan behöver vara tvingande. Som skrivet i teorikapitlet så talar försäkringsvillkoren om vilka skador som ersätts och på vilket sätt. Därav kan vi tolka att orsaken för annulleringen eller avbrottet måste framkomma direkt i villkoren för att händelsen skall vara ersattbar. Detta betyder att annullering av resan inte är en ersattbar försäkringshändelse ifall flygbolaget eller researrangören annullerar resan, eftersom dessa situationer inte skrivs om i villkoren. Resenärens tveksamhet eller rädsla för insjuknande är då inte heller giltiga orsaker för att ersättning skulle betalas. Tre av de fyra bolagen har även inkluderat ett epidemiskydd i försäkringen. Skyddet innebär att annullering eller avbrott ersätts ifall ett epidemiutbrott sker. Epidemiutbrottet skall vara plötsligt och oförutsett. Dessutom kräver försäkringsbolagen att utrikesministeriet eller andra myndigheter har noterat situationen, samt rekommendera lämna destinationslandet, eller alternativt rekommendera undvika

resande. Det betyder att epidemiskyddet inte gäller då försäkringstagaren reser under en redan varande epidemi eller pandemi och epidemiutbrottet redan har deklarerats som en allmänfarlig epidemi eller pandemi. Därav erbjuder epidemiskyddet en nytta bara i det fallet då epidemi- eller pandemiutbrottet sker inom en viss tid innan resans början eller ifall utbrottet sker under resans gång. Här hade till exempel Pohjola definierat att epidemiutbrottet måste ha skett högst 60 dygn före resans början för att annullering skall ersättas från epidemiskyddet, medan LähiTapiola kräver att utbrottet skall ha skett högst 30 dygn innan resans början.

5.1.2 Skillnader mellan försäkringarna

Alla reseförsäkringar inkluderat i arbetet är huvudsakligen väldigt lika i sina försäkringsvillkor. Ingen försäkring stod märkvärdigt ut mer än den andra, men några nämnbara skillnader fanns. Fennias reseförsäkring var den enda som inte tilltalade om ett epidemiskydd som skulle erbjuda skydd för plötsliga epidemiutbrott. En annan försäkringshändelse som presenterade en betydande skillnad gällde karantän. If är det enda bolaget som erbjuder ett karantänskydd som ersätter kostnader för karantän ifall resenären oföväntat hamnar i karantän under resan. Dock gäller skyddet bara bolagets fortlöpande reseförsäkringar och resor som faller in i en viss tidsperiod. Villkoret är ett tillfälligt extraskydd som lagts in efter pandemiutbrottet 2019. Intressant förblir att se om If beslutar fortsätta skyddet och inkludera det som ett normalt villkor. Ifrågasättbart är varför bara ett av de fyra försäkringsbolagen har inkluderat ett sådant skydd? Risken att bli exponerad och tillsatt i karantän ser lika ut för alla som reser under en global pandemi. Varför är risken inte försäkringsbar enligt de andra bolagen?

Andra skillnader fanns i termer och uttryck i villkoren. Villkorspunkten kunde vara uttryckt på olika sätt men likväl ha samma betydelse. Ifs villkor var lättare att läsa och tolka, medan till exempel Pohjolas villkor var längre och krävde mera egen analysering. Skillnader fanns även i hur lätt villkoren kunde hittas på försäkringsbolagens hemsidor.

Försäkringarna kan inte enligt det presenterade resultatet tolkas erbjuda ett lika brett försäkringsskydd då det gäller ersättning av karantän, eftersom försäkringar inte är lika omfattande. Resultatet avviker då från tidigare studien som Hämäläinen (2016) gjort, där det

är konstaterat att det inte finns några bemärkliga bortfall i något av villkoren. Gällande andra villkorspunkterna är försäkringsskyddet lika brett med små differenser i maximala ersättningsbelopp eller tidsperioder under vilken ersättning betalas.

5.2 Metoddiskussion

Eftersom syftet var att utföra en analys och jämförelse om innehållet av försäkringsvillkor så kändes den valda metoden lämpligast att använda. Ingen annan metod skulle enbart ha fungerat för precis detta syfte. Val av metod är beskrivet tidigare i arbetet. Metoden fungerade väl, men orsakade även vissa svårigheter.

Försäkringsvillkor är i sig väldigt långa skrifter som innehåller flera olika punkter som skall uppfyllas för att villkoret skall gälla. Som exempel är en ersattbar resesjukdom definierat väldigt specifikt i försäkringsvillkoren: när sjukdomen eller symptomen skall ha börjat, är det frågan om en redan varande sjukdom, har insjuknandet krävt läkarvård etcetera. Dessa långa skrifter innehåller en enorm mängd data och orsakade svårigheter i filtreringen, det vill säga vad allt som var signifikant att inkludera i undersökningen och vad som kunde bortses utan att påverka det slutliga resultatet. Dessutom söktes information även från försäkringsbolagens webbplatser, varav data från både webbplatsen och själva villkoren skulle kombineras. Besvärligt blev även att dra exakta slutsatser, eftersom slutresultat i verkliga händelser varierar fall för fall.

Fastän innehållet i villkoren var väldigt likvärdiga så fanns det ändå skillnader i hur villkorspunkterna var uttryckta, vilket som försvårade skapandet av själva skrivbordsundersökningen. Punkterna i skrivbordsundersökningen behövde vara relativt lika för att punkterna skulle kunna jämföras mellan bolagen. Därav krävde arbetet en hel del omformulering och klargörande innan resultaten kunde presenteras.

Som tidigare etablerats så kändes ingen annan metod lämplig för just detta syfte. Ett alternativ hade dock varit att kombinera två olika metoder. Utöver skrivbordsundersökningen kunde även intervjuer ha använts. Respondenten eller respondenterna skulle då ha kunnat vara någon som arbetar inom försäkringsbranschen eller någon som har sakkunskap inom ämnesområdet. Att hitta lämpliga respondenter kunde dock i det fallet ha varit

utmanade utan kontakter. Detta tillvägagångssätt hade ökat validiteten på undersökningen. Dessutom kunde ett mera detaljerat resultat kunde ha presenterats eftersom intervjun kunde ha hämtat synpunkter och information från egentlig praxis. Skribentens brist på kvalifikation inom ämnesområdet försvårade även analyseringen, varav intervjun hade kunnat underlätta uppbyggande av undersökningen.

6 SLUTSATSER

Syftet med detta arbete var att undersöka hur en reseförsäkring ersätter olika försäkringshändelser som kan framkomma då man reser under en global pandemi. Underliggande syfte var att jämföra fyra olika reseförsäkringar för att se om försäkringsvillkoren skiljer åt beroende på försäkringsbolag. Arbetet undersökte om följande försäkringshändelser är ersättbara enligt försäkringsvillkoren:

- Resenären blir tillsatt i karantän före eller under resan
- Resenären insjuknar i pandemiviruset före eller under resan
- Resan annulleras eller avbryts av researrangören eller resenären själv
- Flygbolaget annullerar flyget till destinationslandet

Som slutsats kan dras att karantän i normala omständigheter inte är ersättbart, oberoende om resenären blir tillsatt i karantän före, under eller efter resan. Ifall resenären insjuknar i pandemiviruset så avses det som en normal resesjukdom och ersättning betalas normalt enligt försäkringsvillkoren. Även avbrott eller annullering av resan ersätts ifall orsaken för annulleringen är försäkringstagarens insjuknande. Försäkringen täcker inte det att flygbolaget annullerar flyget eller att researrangören avbokar resan på grund av en plötsligt förändrad världssituation. Om resenären själv annullerar resan på grund av tveksamhet eller rädsla för insjuknande så är det inte heller ersättbart. Slutligt kan det konstateras att resande under en global pandemi och ersättbara försäkringshändelser inte skiljer åt den vanliga världssituationen, enbart ifall epidemiutbrottet sker strax innan resans början eller under resan. Händelser som avviker från villkoren är huvudsakligen inte ersättbara.

Försäkringarna kan konstateras tilldela ett lika brett försäkringsskydd för de flesta försäkringshändelser som undersökts, karantän och epidemiskydd bortsett. Fennias

reseförsäkring erbjuder inget epidemiskydd, medan de andra bolagen gör det. If ersätter tillfälligt karantän under resan då resan äger rum under tidsperioden 1.12.2021-31.12.2022. Andra små skillnader finns i maximala ersättningsbelopp eller ersattbara tidsperioder. Därav är det tillrådligt för konsumenten att noga se över försäkringsvillkoren när det gäller resande under en pandemi.

6.1 Arbetets begränsningar

Efter kritiskt granskande och en återblick över hela arbetet kan några bortfall inses. Den teoretiska referensramen saknar egentlig rättspraxis, beslut från försäkringsdomstolen eller andra egentliga tvistemål. Till exempel Finans- och försäkringsrådgivningen publicerar olika förslag på lösningar. Det skulle inte enbart ha ökat på undersökningens trovärdighet, utan även ha möjliggjort en bredare resultatdiskussion. På det sätt som undersökningen i nuläget är uppbyggt så baserar sig slutsatserna enbart på skribentens egna tolkningar. Kunskap inom ämnesområdet skulle ha varit till en stor nytta i utredningen.

Det andra bortfallet har dels även att göra med skribentens brist av kunskap inom ämnesområdet. Försäkringsvillkor är i sig väldigt långa och innehåller mycket information, men förutom det är också ämnet väldigt brett. På grund av den stora mängden information som villkoren innehåller så finns det en möjlighet att någon villkorspunkt som filtrerats bort i undersökningen hade haft ett mera betydande värde än skribenten insett. Förutom det ovan skrivna konstateras ännu att försäkringstagarens bakgrundsinformation och beslut på ersättning kan se olika ut i verkligheten. Därav kan inte precis sanningsenliga slutsatser dras enbart på basis av denna undersökning.

6.2 Förslag till vidare undersökningar

Försäkringsvillkor uppdateras med jämna mellanrum. Ersättningsvanor kan förändras då ny rättspraxis publiceras. Därav kan ämnet forskas vidare på flera olika sätt. En intressant aspekt kunde vara att forska hur försäkringsvillkorna har utvecklats under de senaste fem eller tio åren. Alternativt kunde ämnet forskas vidare genom att inkludera utländska försäkringsbolag i undersökningen för att se om de skulle erbjuda ett bredare försäkringskydd. Ofta tecknar resenärer reseförsäkringar hos utländska försäkringsbolag för längre

resor, eftersom de flesta inhemska reseförsäkringar inte erbjuder skydd för resor som pågår i mer än 90 dygn.

KÄLLOR

- EU-Hälsövärd, 2019, *Reseförsäkring och andra försäkringar*. Tillgänglig: <https://www.eu-halsovård.fi/dina-kostnader/reseforsakring-och-andra-forsakringar/> Hämtad 2.2.2022
- Fennia, 2022, *Fenniaturva vakuutusehdot*. Tillgänglig: <https://cs.fennia.fi/lomakepalvelu/tiedostot/PRDLE000000008018> Hämtad 13.5.2022
- Finanssiala, 2022, *Vakuutusvuosi 2021, Vakuutusyhtiöiden tulokatsaus*. Tillgänglig: <https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2022/04/Vakuutusvuosi-2021.pdf> Hämtad 29.9.2022
- FINVA, 1987, *Matkavakuutusehdot 1.1.1987 selityksineen*, Finanssi- ja Vakuutus kustannus Oy. Tillgänglig: https://www.finva.fi/media/finva-vts-files/matkavakuutusehdot_uudet-puhelinnumerot.pdf Hämtad 16.2.2022
- Försäkrings- och finansrådgivningen, 2022, *FINE-036550*. Tillgänglig: https://www.fine.fi/ota-yhteytta/raatkaisutietokanta/raatkaisu/fine-036550.html?q=Matkan%20peruuntuminen%20koronaepidemiaan%20vuoksi.&asiarat=&n=&raatkaisun_antaja=&kategoria=&asiaryhma=&vakuutuslaji=&lakipykalat=&date_from=&date_to=&elem_id=1 Hämtad 31.8.2022
- Golafshani. N., 2003, *Understanding reliability and validity in qualitative reasearch*, The qualitative report, vol. 8 nr. 4 dec 2003.
- Hoppu, E., Hemmo, M., 2006, *Vakuutusoiikeus*, Alma Talent Oy 2006. [e-bok] Tillgänglig: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lib-proxy.helsinki.fi/teos/FAFBIXCTDG#/kohta:ii/piste:b34> Hämtad 16.2.2022
- Hämäläinen, R., 2016, *Matkavakuutusehdot Case If Vahinkovakuutusyhtiö Oy*, Lahden ammattikorkeakoulu. Tillgänglig: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117380/Hamalainen_Reetta.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad 17.2.2022
- If, 2022a, *Vakuutussanasto – mitä termit tarkoittavat?*. Tillgänglig: <https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/vakuutussanasto> Hämtad 26.3.2022
- If, 2022b, *Matkavakuutusehdot*. Tillgänglig: <https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/ehdot/matkavakuutusehdot.pdf> Hämtad 25.4.2022

- If, 2022c, *Korona ja vakuutukset, Matkavakuutus ja karanteeni*. Tillgänglig: <https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/matkavakuutus/matkustaminen/koronavirus-ja-matkustaminen> Hämtad 25.4.2022.
- Kothari, C.R., 2004, *Research methodology - methods and techniques*, New Age International, 2. Edition. Tillgänglig: https://www.academia.edu/38972788/Research_methodology_methods_and_techniques_by_C_R_Kothari_1_1 Hämtad 18.3.2022
- Kuusela, H., Ollikainen, R., 2005, *Riskit ja riskienhallinta*, Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 2005. Tillgänglig: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65418/riskit_ja_riskienhallinta_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad 16.2.2022
- Lagen om försäkringsavtal 28.6.1994/543*, Finlex. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1994/19940543> Hämtad 17.2.2022
- Largan, C., Morris, T., 2019, *Qualitative Secondary Research*. 1st edition, SAGE Publications [e-bok]. Tillgänglig: <https://www.perlego.com/book/1431882/qualitative-secondary-research-pdf> Hämtad 27.3.2022
- LähiTapiola, 2022, *Terveysvakuutus*. Tillgänglig: <https://core-public.editaprima.fi/lahitapiola/download/5282/10> Hämtad 25.4.2022
- Moilanen, M., 2017, *Reseförsäkring i kreditkort*, Yrkehögsskolan Novia. Tillgänglig: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135109/Examensarbete.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Hämtad 17.2.2022
- Pohjola, 2022, *Sinun ja läheistesi vakuutukset*. Tillgänglig: <https://www.op.fi/tac?did=Hehen0000001197&cs=9d27eb2870eced260fcbb237f5c24e3685f6a2bbc001a4837cfd0724f7d7f2ce> Hämtad 25.4.2022
- Rantala, J., Kivisaari, E., 2014, *Vakuutusoppi*, 12 uppl., Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA
- Salo, H., 2019, *Perustietoa matkavakuutuksista*, FINE. Tillgänglig: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2018/perustietoa-matkavakuutuksista-2019.pdf> Hämtad 12.2.2022
- Social- och hälsovårdsministeriet, 2022a, *Lagstiftning*. Tillgänglig: <https://stm.fi/sv/forsakringsverksamhet/lagstiftning> Hämtad 13.2.2022
- Social- och hälsovårdsministeriet, 2022b, *Lagstadgade skadeförsäkringar*. Tillgänglig: <https://stm.fi/sv/lagstadgade-skadeforsakringar> Hämtad 13.2.2022
- Utrikesministeriet, 2021, *Koronan vaikutukset matkustamiseen*. Tillgänglig: https://um.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/gc654PySnjTX/content/koronan-vaikutukset-matkustamiseen Hämtad 26.1.2022

BILAGOR

Bilaga 1 - Skrivbordsundersökning

Resesjukdom	
Försäkringsbolag	Definition
If	Sjukdom som kräver läkarvård under resans gång eller högst 14 dygn efter resans slut, vilkens symptom börjat under resans gång eller fått sin början under resan. Smittsamma sjukdomar med längre inkubationstid har ingen viss tid för läkarvård. Kostnader ersätts i högst 90 dygn efter att läkarvård börjat.
Pohjola	Sjukdom som kräver läkarvård och sjukvård är förordnat av en läkare, vilkens symptom börjat under resans gång eller fått sin början under resan och läkarvård har getts under resan eller 14 dygn efter resans slut. Vårdkostnader ersätts upp till 90 dygn efter att läkarvård börjat.
LähiTapiola	Oförväntad akut sjukdom som kräver läkarvård, som kan ses fått sin början under resans gång. Kräver att vård har sökts under resan eller inom 7 dygn efter resans slut. Smittsamma sjukdomar med längre inkubationstid har inte tidsgräns. Vårdkostnader ersätts upp till 120 dygn efter att läkarvård börjat.
Fennia	Oförväntad akut sjukdom som kräver läkarvård, som börjat under resans gång eller kan medicinskt ses fått sin början under resans gång. Ersätts upp till 90 dygn efter vård börjat. Villkoren talar inte om smittsamma sjukdomar.

Vårdkostnader	
Försäkringsbolag	Definition
If	Ersattbara vårdkostnader: <ul style="list-style-type: none">- Rimliga läkarutgifter- Kostnader för vård och undersökningar- Nödvändiga sjuktransport- och resekostnader- Medicinkostnader- Kostnader för vård dagar på sjukhuset- Överloppskostnader för boende- Överlopps resekostnader för kontinuiteten av resan- Medicinskt nödvändig sjuktransport till Finland- Telefonsamtal till försäkringsbolag, högst 200€

Pohjola	<p>Ersattbara vårdkostnader:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rimliga kostnader för vård och undersökningar - Medicinkostnader - Kostnader för vård dagar på sjukhuset - Nödvändiga transportkostnader till sjukvården - Nödvändiga telefonsamtal till försäkringsbolaget, högst 200€ - Livsmedel, då de inte ingår i sjukvården, högst 200€ - Nödvändiga överloppskostnader för boende och resor - Medicinskt nödvändig sjuktransport till Finland
LähiTapiola	<p>Ersattbara vårdkostnader:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rimliga kostnader för vård, handlingar och undersökningar - Medicinkostnader - Kostnader för vård dagar på sjukhuset - Överlopps resekostnader - Transportkostnader till sjukvården - Sjuktransport till Finland - Nödvändiga telefonsamtal till försäkringsbolaget, högst 100€
Fennia	<p>Ersattbara vårdkostnader:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nödvändiga och rimliga kostnader för handlingar och undersökningar - Transportkostnader till sjukvården - Sjuktransport till Finland - Medicinkostnader - Nödvändiga telefonsamtal till försäkringsbolaget, högst 80€

Karantän	
Försäkringsbolag	Definition
If	<p>Kostnadsfritt karantänskydd i kontinuerliga reseförsäkringar, i kraft 1.12.2021-31.12.2022 för resor under 45 dygn i EU- och Schengenländer och Storbritannien. I normala omständigheter är karantän inte ersattbart.</p> <p>Ersätter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rimliga och nödvändiga kostnader för boende och returflyg. - Ersättning i högst 14 dygn, ifall tillsatt i karantän utomlands av myndigheterna - Max 1000€

	<p>Ersätter inte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsert eller evenemangsbiljetter - I förväg förväntad karantän - Annullerad resa pga. karantän i Finland
Pohjola	Karantän inte ersattbart om försäkringstagaren är frisk och blir tillsatt i karantän före eller under resan.
LähiTapiola	Karantän inte ersattbart om försäkringstagaren är frisk och blir tillsatt i karantän före eller under resan. Om försäkringstagaren blir tillsatt i karantän före resan pga. att familjemedlem insjuknat, kan karantän ersättas.
Fennia	Karantän inte ersattbart om försäkringstagaren är frisk och blir tillsatt i karantän före eller under resan.

Annullering av resan

Försäkringsbolag	Definition
If	<p>Ersätts då orsaken till annulleringen är:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Försäkringstagarens eller hennes anhörigas död, en allvarlig olycka eller allvarlig oförväntad och akut insjuknande som tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. - En varande sjukdom försämras märkvärdigt och tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. <p>Annuleringskostnader som försäkringstagaren själv är skyldig att betala som inte krediteras. Kräver att försäkringen är tecknad tre dygn före resans början och orsaken till annulleringen inte framkommit före tecknande av försäkringen eller bokande av resan.</p> <p>Ersätts i förväg betalda kostnader, högst 5 000€:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paketresans administrativa kontroskostnader. <p>Annullering vid epidemifall ersätts, då det är 14 dygn tills resan börjar och den är i förväg betald.</p>
Pohjola	<p>Ersätts då orsaken till annulleringen är:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Försäkringstagarens eller hennes anhörigas död, en allvarlig olycka eller allvarlig oförväntad och akut insjuknande som tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. - Medresenärens eller hennes anhörigas död, en allvarlig olycka eller allvarlig oförväntad och akut insjuknande

	<p>som tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En varande sjukdom försämras märkvärdigt och tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. <p>Annuleringskostnader som försäkringstagaren själv är skyldig att betala som inte krediteras. Kräver att orsaken till annulleringen inte framkommit före tecknande eller betalande av försäkringen eller bokande av resan. Kräver att försäkringen är tecknad tre dygn före resans början. Epidemiutbrott ersätts från krisskyddet då det är högst 60 dygn tills resans början.</p>
LähiTapiola	<p>Ersätts då orsaken till annulleringen är:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Försäkringstagarens eller hennes anhörigas död, en allvarlig olycka eller allvarlig oförväntad och akut insjuknande som tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. - En varande sjukdom försämras märkvärdigt och tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. <p>Annuleringskostnader som försäkringstagaren själv är skyldig att betala som inte krediteras. Kräver att orsaken till annulleringen inte framkommit före tecknande eller betalande av försäkringen eller bokande av resan. Kräver att försäkringen är tecknad tre dygn före resans början. Vid epidemifall ersätts annullering av resan då utrikesministeriet eller myndigheterna rekommenderar undvika resande till destinationslandet och epidemin har oförväntat fått sin början efter att resan är bokad och betald. Epidemiutbrott ersätts från krisskyddet då det är högst 30 dygn tills resans början.</p> <p>Ersätts priset av betalda resan som resebyrå eller liknande inte är skyldig att kreditera, högst 5 000€. Ersättning kan också betalas för flytt av resans tidpunkt.</p>
Fennia	<p>Ersätts då orsaken till annulleringen är:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Försäkringstagarens eller hennes anhörigas död, en allvarlig olycka eller allvarlig oförväntad och akut insjuknande som tvångsmässigt förhindrar försäkringstagaren att åka på resan. <p>Ersätts de direkta kostnader av betalda resan som resebyrå eller liknande inte är skyldig att kreditera. Kräver att försäkringen är tecknad minst tre dygn före resans början och orsaken till annulleringen inte framkommit före tecknande av försäkringen eller bokande av resan. Krisskyddet talar inte om epidemiutbrott.</p>

Avbrott i resan

Försäkringsbolag

Definition

If	<p>Ersätts vid försäkringstagarens eller hennes anhörigas död, en allvarlig olycka eller en allvarlig resesjukdom som tvångsmässigt avbryter resan. Ersättning kräver att orsaken till avbrottet inte har framkommit före tecknande av försäkringen, bokande av resan eller resans början.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nödvändiga rese- och boendekostnader, men inte hemtransport eller näringskostnader. - Rimliga resekostnader för den nya utresan till destinationen. - Mistade resdagar på grund av sjukvård i högst 45 dygn och 80€ per dygn, men högst ett lika stort belopp som betalats för resan i förväg - I förväg betalda mistade tjänster och tur- och returesor mellan destinationer, högst 1 000€. <p>Vid epidemiutbrott krävs att omorganisering börjats inom 48 timmar efter utbrottet skett.</p>
Pohjola	<p>Ersätts ifall en redan börjad resa avbryts pga. försäkringstagarens eller medresenärens eller deras anhörigas död, allvarlig olycka eller resesjukdom. Kostnader är inte ersättbara ifall orsaken för avbrottet har framkommit före resans början.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oanvända betalda tjänster och utflykter. - Redan betalda utflykter och resebiljetter utanför resedestinationen. - Priset för hela resan då försäkringstagaren går miste om minst 70% av hennes resdagar på grund av sjukvård eller tidigare retur. - Nödvändiga och rimliga överloppskostnader för boende och resor. - Rimliga kostnader för ny utresa till destinationen.
LähiTapiola	<p>Ersätts när resan tvångsmässigt avbryts pga. försäkringstagarens, medresenärens eller försäkringstagarens anhörigas död, allvarlig olycka eller resesjukdom.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Returreisa till hemkommun eller överlopps nödvändiga kostnader för boende och resor när resan fortsätter. - Rimliga resekostnader för ny utresa till destinationen. - Redan betalda oanvända tjänster och utflykter, men inte flyg eller boende. Högst 1000€. <p>Vid epidemiutbrott ersätts kostnaderna då utrikesministeriet eller andra myndigheter rekommenderar avbrottet och beslutet är gjort inom 48 timmar efter rekommendationen.</p>

Fennia	<p>Ersätts när resan tvångsmässigt avbryts pga. försäkringstagarens, medresenärens eller försäkringstagarens anhörigas död, allvarlig olycka eller resesjukdom.</p> <ul style="list-style-type: none">- Nödvändiga överlopps boende- och resekostnader- Rimliga resekostnader för ny utresa till destinationen.- Mistade resdagar <p>Krisskyddet ersätter inte epidemiutbrott.</p>
--------	--