

Asiakastyytyväisyyskysely Gouda-matkavakuutukselle

Elina Vilkki

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
2011



Matkailun koulutusohjelma

<p>Tekijät Elina Vilkki</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2006</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Asiakastyytyväisyyskysely Gouda-matkavakuutukselle</p>	<p>Sivumäärä sis. lähdeluettelon + liitesivumäärä 39+ 12</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Annika Konttinen, Anu Seppänen</p>	
<p>Opinnäytetyön aiheena oli asiakastyytyväisyyskysely Gouda-matkavakuutukselle. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Falck Oy:n ja Goudan kanssa. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys matkavakuutukseen. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää millä osa-alueilla on onnistuttu ja missä on parantamisen varaa, sekä kehittää Goudan toimintaa Suomessa.</p> <p>Kysely toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin kokoamalla vuonna 2011 korvausta hakeneet Gouda-matkavakuutusasiakkaat ja lähettämällä heille webropol-kysely sähköpostin kautta.</p> <p>Aineisto koostui 70 vastatusta kyselylomakkeesta, joka oli noin 41 % kaikista tähän mennessä vuoden 2011 korvausta hakeneesta asiakkaasta. Teoriaosuudessa käsiteltiin asiakastyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä, palvelun laatua, ja asiakastyytyväisyyskyselyn sisältöä.</p> <p>Keskeisinä tuloksina voitiin mainita, että pääasiassa Gouda-matkavakuutuksen asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä. Vakuutuksen hinta, varsinkin lisäkuukausien osalta, oli merkittävin tyytymättömyyden aihe, sekä sähköisen korvaushakemuksen uupuminen. Myös matkatavaravakuutuksen korvausrajat ilmenivät vastauksissa tyytymättömyytenä. Näissä asioissa Goudan tulisi parantaa toimintaansa, jotta vanhat asiakkaat pysyvät asiakkaina, ja samalla uusia voidaan saada lisää.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ovat arvokasta tietoa yritykselle. Gouda-matkavakuutus pyrkii kehittämään toimintaansa jatkossa tulosten pohjalta. Varmasti sähköinen korvaushakemus on tärkein uudistus Goudan toiminnassa tulevaisuudessa.</p>	
<p>Asiasanat Asiakastyytyväisyys, matkavakuutus, asiakaslähtöisyys, palvelu, laatu</p>	

Authors Elina Vilkki	Group or year of entry 2006
The title of thesis Customer satisfaction survey for Gouda travel insurance	Number of pages and appendices 39 + 12
Supervisors Annika Konttinen, Anu Seppänen	
<p>The purpose of this thesis was to conduct a customer satisfaction survey for Gouda travel insurance. The survey was made in cooperation with Falck Oy and Gouda. The aim of the survey was to investigate how satisfied customers are with Gouda travel insurance and its services. Another aim was to clarify in which areas Gouda has succeeded and which areas need improvement as well as to improve their business in Finland.</p> <p>The approach of the study was quantitative and a -questionnaire was used to collect data from Gouda travel insurance customers who had claimed compensation in year 2011. The questionnaire was submitted to the Webropol system on the Internet and was sent to customers by email.</p> <p>The data included 70 replies, representing approximately 40 % of the customers having so far claimed compensation in year 2011. The theory part focused on customer satisfaction, quality of service as well as a customer satisfaction surveys in general.</p> <p>In conclusion, the main result of the study revealed that the customers of Gouda travel insurance seem very satisfied. However, there are still a few factors to be improved; for example, the price of insurance is apparently too high. Moreover, today customers demand the application of compensation online, which makes the whole compensation process easier for the client.</p> <p>Finally, the results of this survey are very valuable for Gouda for developing its business, and will be used for future development.</p>	
Key words customer satisfaction, travel insurance, customer oriented approach, service, quality	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Falck Oy ja Gouda-matkavakuutus.....	2
2.1	Vakuutuspalvelut.....	2
2.2	Autopalvelut.....	2
2.3	Gouda matkavakuutus.....	3
2.4	Tuotteet	3
2.5	Kilpailijat.....	4
3	Matkavakuutus yleisesti.....	6
3.1	Matkustajavakuutus.....	6
3.2	Matkatavaravakuutus	8
3.3	Matkavastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus	8
4	Asiakastyytyväisyys	11
4.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	11
4.2	Palvelun laatu	13
4.3	Laadun ulottuvuudet: mitä ja miten.....	14
4.4	Asiakastyytyväisyyskysely	15
5	Tutkimuksen toteutus.....	17
6	Tutkimuksen tulokset.....	20
7	Kehittämisehdotukset.....	35
8	Pohdinta	37
	Lähteet	38

LIITTEET

1 Johdanto

Matkavakuutuksen avulla varaudutaan odottamattomaan. Matkavakuutus on ainoa vakuutus, joka kattaa matkalla aiheutuneet henkilö- ja matkatavaravahingot. Monet ihmiset luottavat siihen, että valtio kattaa esimerkiksi matkustajan vakavat sairastumiset kohteessa. Näin harvoin kuitenkin on. Siksi matkavakuutus on ehdoton matkustaessa.

Opinnäytetyön aiheena on Gouda-matkavakuutuksen asiakastyytyväisyys. Gouda-matkavakuutuksen toimipiste sijaitsee Tuusulassa Falck Oy:n tiloissa ja sitä hoitavat tietyt Falck Oy:n toimihenkilöt. Toiminta Suomessa alkoi vuonna 2002. Valitsin opinnäytetyön aiheen, koska työskentelen ja suoritin työharjoittelun Falck Oy:llä, niin aihe on mielenkiintoinen ja osittain tuttu.

Asiakastyytyväisyyskysely on ajankohtainen yrityksille, sillä kilpailu on kovaa eri matkavakuutuksien tarjoajien välillä ja siksi on tärkeää selvittää asiakkaiden tyytyväisyys ja näin ollen pitää nykyiset asiakkaat ja saada myös uusia tilalle. Gouda-matkavakuutukselle ei ole aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyystutkimusta.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on: Kuinka tyytyväisiä Gouda-matkavakuutuksen ostajat ovat vakuutuksen sisältöön, hintaan, laatuun sekä asiakas- ja korvauspalveluun? Kyselyn tarkoituksena on selvittää Gouda-matkavakuutuksen vahvuudet ja heikkoudet ja kehittää niitä.

Tutkimus toteutetaan lähettämällä 170:lle vuonna 2011 korvausta hakeneelle Gouda-matkavakuutusasiakkaalle linkki webropol-kyselyyn sähköpostiin. Kyselyyn saa vastata myös anonymisti.

Johdannon jälkeen työssä perehdytään Falckiin yhtiönä ja Gouda-matkavakuutukseen konseptina, tarkastellaan teoriaosuutta, joka sisältää asiakastyytyväisyyttä ja palvelua käsitteleviä asioita, sekä lopuksi esitellään kuinka tutkimus toteutettiin, sekä johtopäätökset ja kehitysehdotukset.

2 Falck Oy ja Gouda-matkavakuutus

Falck Oy hoitaa Suomessa lukuisia ympärivuorokautisia puhelinpalveluita, muun muassa Goudan asiakas- ja korvauspalvelun, ja on Suomen johtava hinausalalan yritys. Falck Oy hoitaa useiden eri automerkkien, vakuutusyhtiöiden ja monien muiden yritysten hätäpäivystykset. Falck on erikoistunut tuottamaan puhelinpalveluita automaahantuojiin ja vakuutusyhtiöiden lisäksi myös kansainvälisille assistancyhtiöille, leasing-yhtiöille, rahoitusyhtiöille, lääkeyhtiöille ja luottokorttiyhtiöille. Palveluihin kuuluu hinaus- ja tiepalveluapua, päivystys- ja neuvontapalvelut ja matkahätäpalvelujen tuottaminen. Palvelu tapahtuu pääasiassa kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. (Falck Oy 2008)

2.1 Vakuutuspalvelut

Falck Oy järjestää puhelinpalveluita yhdeksälle suomalaiselle vakuutusyhtiölle. Palveluihin kuuluvat hätä- ja neuvontapalvelut, ja eräiden vakuutusyhtiöiden (kuten Gouda) osalta myös vahinkokäsittelyn. Falck Oy toimii avuntarjoajana myös matkahätäpalveluiden saralla, toteuttamalla lääketieteellisiä toimeksiantoja. Yritys järjestää lääkinnällistä hoitoa, kuljetuksia ja kotiutuksia kun matkalla sattuu onnettomuus tai sairaustapaus.

Falck hoitaa suomalaisten matkavahinkoja ulkomailla sekä ulkomaalaisten vakuutusyhtiöiden toimeksiannosta myös ulkomaalaisia matkavahinkoja Suomessa. (Falck Oy 2008)

2.2 Autopalvelut

Falck Oy tarjoaa ympärivuorokautista puhelinpalvelua 365 päivää vuodessa tien päällä ongelmatilanteisiin joutuneille autoilijoille ja matkustajille. Palveluun kuuluu useimpien Suomessa myytävien automerkkien ja suurimpien leasingyhtiöiden ympärivuorokautinen päivystys ongelmatilanteissa. Näiden lisäksi Falck on Euroopan suurin yksityinen ensihoito- ja sairaankuljetuspalveluita tarjoava yritys ja maailman suurin yksityinen palontorjunta- ja pelastusalan yritys. Palontorjunnasta, potilaskuljetuksista ja ambulanssitoiminnasta vastaava yksikkö on nimeltään Falck Pelastuspalvelut. (Falck Oy 2008)

2.3 Gouda matkavakuutus

Gouda-matkavakuutukset on erityisesti matkavakuutuksiin erikoistunut vakuutusyhtiö, jolla on toimintaa yli 40 maassa. Gouda on hollantilaisen vakuutus konsernin Goudse Schadeverzekeringen N.V:n suomalainen sivutoimipiste. Yritys on perustettu vuonna 1924, Gouda nimisessä kaupungissa, josta sen toimintaa edelleen johdetaan. Suomessa Gouda keskittyy ainoastaan matkavakuutuksien myyntiin. Suomessa Goudan toimisto sijaitsee Tuusulassa. Toiminta Suomessa alkoi vuonna 2002. Gouda-matkavakuutus myy matkavakuutuksia Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa. Goudan asiakkaita ovat pääsääntöisesti opiskelijat ja nuoret seikkailumatkailijat. Goudan matkavakuutusta myydään heidän omilla Internet-sivuilla www.gouda.fi. Myös matkatoimistot kuten Kilroy, Aventura, Elämysmatkat.com, Mandala travel ja TR-Kielimatkat myyvät Goudan matkavakuutusta. (Gouda-matkavakuutus 2010a)

Goudan hätäkeskus sijaitsee Kööpenhaminassa, josta johdetaan 24-tunnin hätäpalvelua matkustajille ympäri maailmaa. Hätäpalvelukeskus on keskittynyt ainoastaan hätätapauksiin. Palvelutukihenkilöiden lisäksi hätäkeskuksella on myös lääkäreitä, sairaanhoitajia ja kriisityöntekijöitä, jotka palvelevat matkustajia ympäri maailmaa. (Gouda-matkavakuutus 2010a)

2.4 Tuotteet

Gouda-matkavakuutus tarjoaa neljää erilaista matkavakuutusta.

- Standard matkakohtainen vakuutus
- Super matkakohtainen vakuutus
- Standard jatkuva vuosivakuutus
- Super jatkuva vuosivakuutus

Standard matkakohtainen vakuutus on perus matkavakuutus, joka sisältää matkasairauden ja matkatapaturman aiheuttamat hoitokulut ilman euromääräistä ylärajaa. Sairauden hoitokulut korvataan enintään 120 päivältä hoidon alkamisesta. Matkatapaturman hoitokulut korvataan enintään kolme vuotta tapaturman sattumisesta. Matkakohtainen vakuutus on voimassa enintään kolmen kuukauden pituisella ulkomaanmatkalla. Matkakohtainen vakuutus tulee aina ottaa ennen matkalle lähtöä Suomesta, ja vakuutus astuu voimaan aikaisintaan maksamishetkestä.

Standard jatkuva vuosivakuutus on voimassa 12 kuukautta ja kattaa kaikki alle kolme kuukautta kestävät yhtäjaksoiset ulkomaanmatkat. (Gouda-matkavakuutus 2010b)

Super-matkakohtainen ja jatkuva vuosivakuutusvakuutus on kattavampi vakuutusturva kuin Standard. Super-matkavakuutus sisältää perusvakuutuksen lisäksi myös pelastus- ja etsintäturvan. Vakuutus turvaa myös vauhdikkaammissa lajeissa kuten laskuvarjo- ja benjihypyssä, urheilu- tai laitesukelluksessa, kallio- tai seinäkiipeilyssä sekä erilaisilla vaelluksilla ja tutkimusretkillä. Vuosivakuutus on voimassa 12 kuukautta ja kattaa kaikki alle kolme kuukautta kestävät yhtäjaksoiset ulkomaanmatkat. Lisäsopimuksesta ja –maksusta vakuutukset ovat voimassa myös siltä osin kuin matka-aika ylittää kolme kuukautta. Lisävakuutusta varten on annettava kirjallinen terveystselvitys, joka Goudan tulee hyväksyä. Goudan vakuutus tulee olla voimassa matkan alkaessa Suomesta. (Gouda-matkavakuutus 2010b)

Standard-matkavakuutusta myydään alle 65-vuotiaille ja Super-vakuutusta alle 40-vuotiaille. Halutessaan 40-65-vuotiaat henkilöt voivat ostaa Super-vakuutuksen, mutta silloin vakuutukseen tulee hankkia urheilulisä, joka maksaa noin 40% lisää. (Gouda-matkavakuutus 2010b)

2.5 Kilpailijat

Matkavakuutuksia tarjoavia vakuutusyhtiöitä on Suomessa kymmenkunta. Lähes jokainen vakuutusyhtiö tarjoaa asiakkailleen matkavakuutusta ja tämä luo kovan kilpailutilanteen.

Suomessa suurin matkavakuutuksien myyjä ja samalla isoin kilpailija on Eurooppalainen matkavakuutus. Eurooppalainen on Pohjola Vakuutus Oy:n kokonaan omistama tytäryhtiö. Pohjola Pankki Oyj on Pohjola Vakuutuksen emoyhtiö. Eurooppalaisen markkinaosuus on lähes 50%. Se kuuluu samannimisten matkavakuuttajien yhteenliittymään ETI Group:iin (European Travel Insurance Group). Yhteistyön muotoja ovat yhteinen myyntitoimisto sekä Euro-Center vahinkotoimistojen verkosto. Eurooppalaisen yhtiöitä on tänä päivänä eri maissa yhteensä 19 kappaletta. Heillä on vakuutettuja 1 000 000 henkilöä, korvauksia 55 000 kappaletta vuodessa ja hätäpuheluja 12 000 kpl vuodessa Eurooppalaisen omaan hätäpuhelimeen. (Eurooppalainen 2011)

Muita suuria kilpailijoita ovat muun muassa Tryg (entinen Nordea vahinkovakuutus), Tapiola, If, Fennia ja Lähivakuutus. If Vahinkovakuutuksen ja Tapiolan markkinaosuus on 10 % molemmilla. Loput 20 % on jakautunut muiden vakuutusyhtiöiden välille. (Berg, N. 16.8.2011)

Gouda matkavakuutus Suomessa ja Eurooppalainen eroavat muista vakuutusyhtiöistä, sillä ne ovat keskittyneet ainoastaan matkavakuutuksien tuottamiseen. Gouda matkavakuutuksen vahvuus ja erottuminen muista vakuutuksista on tarjota SUPER-vakuutus, joka kattaa extreme urheilulajit. (Berg, N. 16.8.2011)

3 Matkavakuutus yleisesti

Matkavakuutus sisältää matkustajavakuutuksen ja matkatavaravakuutuksen. Matkustajavakuutus korvaa esimerkiksi matkasairauden hoitokulut, ja matkatavaravakuutus varkaus- ja rikkoutumisvahinkoja. Matkavakuutukseen voi sisältyä myös muita ominaisuuksia, kuten päiväraha tai haittakorvaus, mutta näistä on sovittava erikseen. (Salo 2010, 1.)

Matkavakuutus myönnetään yleensä vain vakituisesti Suomessa asuville ja Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluville henkilöille. Myöntämiselle on olemassa myös esimerkiksi yläikärajoja. Jos matkavakuutus on jo olemassa, kannattaa tarkistaa onko vakuutusmäärä riittävä kun matkustaa perheen kanssa. Tietynikäiset lapset kuuluvat usein vanhempiensa matkavakuutuksen piiriin ja joillakin yhtiöillä piiriin kuuluvat myös lastenlapset. Lasten ja lastenlasten ikäraajat vaihtelevat vakuutusyhtiöittäin. (Salo 2010, 1-2.)

Matkakohtainen matkavakuutus on voimassa matkan keston ajan, jatkuva matkavakuutus on voimassa vuoden kerrallaan. Matkavakuutusten, sekä matkakohtaisen että jatkuvan, voimassaoloaika on rajattu usein 45 vuorokauteen tai 3 kuukauteen. Jos matka kestää yhtäjaksoisesti pidempään, on etukäteen sovittava vakuutuksen voimassaoloajasta. Jatkuva matkavakuutus sopii hyvin useita kertoja vuodessa matkaaville. Silloin ei tarvitse joka kerta erikseen miettiä ja tehdä vakuutus sopimusta. (Salo 2010, 2-8.)

Matkavakuutuksissa on myös voimassaoloalue, joka vaihtelee yhtiöittäin. Matkavakuutusta otettaessa voi usein valita alueen, joka on joko Pohjoismaat tai koko maailma. Useat matkavakuutukset ovat voimassa myös Suomessa tehdyillä matkoilla. Vakuutustoimistot ovat vetäneet rajan, jonka ulkopuolella vakuutus astuu voimaan, kuten esimerkiksi 50, 70 tai 100 kilometrin päässä asumapaikasta. Siten matkavakuutukset ovat voimassa myös esimerkiksi kilometrirajan ylittävillä matkoilla sukulaisten luo. (Rantapallo Oy 2011)

3.1 Matkustajavakuutus

Matkasairauden- tai tapaturman hoitokulut korvataan yleensä ilman euromääräistä ylärajaa, mutta usein korvauksia on rajattu ajallisesti. Useimmiten korvauksia maksetaan 90–120 päivää hoidon aloittamisesta. Tapaturmissa aikaraja on kolme vuotta tapahtuneesta tapaturmasta. Matkustajavakuutus korvaa matkasairauden hoitokulut. Jo olemassa olevan sairauden paheneminen ei kuulu matkustajavakuutukseen, tai siitä korvataan vain välttämätön ensiapu kohteessa. Haittakorvausta (invaliditeetti) ja kuolemantapaussumma maksetaan vain matkatapaturman

sattuessa, ei matkasairauden perusteella. Haittakorvaus määritellään sosiaali- ja terveysministeriön haittaluokituspäätöksen perusteella. Esimerkiksi paremman käden koko etusormen menetyt merkitsee 10 %:n pysyvää haittaa. Jos matkasairaus- tai tapaturma on niin vakava, että se vaatii sairaankuljetuksen kotimaahan, tulee vakuutusyhtiön ensin hyväksyä kuljetus, jotta se on korvattava tapahtuma. Vakuutusyhtiöillä on velvollisuus järjestää asianmukainen kuljetus. Matkan keskeytymisestä maksetaan pääsääntöisesti korvauksia vain, jos matkustaja on joutunut sairaalahoitoon ennen matkaa tai palaamaan pakottavasti ennenaikaisesti kotiin sairauden takia. (Salo 2010, 7-9.) Kuviossa 1. esitellään matkustajavakuutuksen sisältö ja sisällön merkitys vielä lyhyesti.

MATKUSTAJAVAKUUTUS SISÄLTÄÄ:



Matkasairauden- tai tapaturman hoitokulut
Vakuutusyhtiön etukätein hyväksymä sairaankuljetus kotimaahan
Kuolemantapauksessa kotiinkuljetus tai hautauskulut ulkomailla
Matkan peruuntumis- ja keskeytymiskorvaus

Matkustajavakuutuksen voidaan lisäksi sisällyttää:



Päiväraha: Maksetaan matkatapaturman aiheuttaessa työkyvyttömyyden
Haittakorvaus: Maksetaan matkatapaturman aiheuttaessa pysyvän lääketieteellisen haitan (invaliditeetti)
Kuolemantapauskorvaus: Maksetaan vakuutetun kuollessa tapaturmaisesti

Kuvio 1. Matkustajavakuutuksen sisältö (Salo 2010, 2.)

3.2 Matkatavaravakuutus

Matkatavaravakuutuksesta korvataan yleensä matkatavaroiden rikkoontuminen ja varkaustapa-ukset, sekä muut äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahingot. Omaisuuden katoamista harvoin korvataan. Korvausten ylärajana on vakuutuskirjaan merkitty vakuutusmäärä. Vakuutusmäärä on voimassa vakuutusehdoista riippuen matkaa tai vahinkoa kohti. Matkatavaravakuutuksesta korvataan myös kuljetettavaksi jätetyn matkatavaran etsimisestä ja välttämättömyystarvikkeiden hankkimisesta aiheutuneita kustannuksia, jos matkatavarat eivät tule ajoissa matkakohteeseen. Useimmissa vakuutuksissa matkatavaroiden tulee olla vähintään 12 tuntia myöhässä, jotta se korvataan, mutta joissain vakuutuksissa riittää jopa 2-4 tuntia. Matkatavaravakuutuksessa vakuutettuina ovat vakuutetun lisäksi tämän mukana matkustavat samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet. Vakuutuksen kohteena on matkatavara, jolla tarkoitetaan matkalle mukaan otettua ja matkalla hankittua irtainta omaisuutta. Matkatavaroiksi katsotaan myös matkaliput, mutta ei yleensä rahaa, luottokortteja tai arvopapereita. Poikkeuksiakin löytyy, joissain matkavakuutuksissa korvataan vakuutetun mukana ollutta rahaa tiettyyn summaan asti, jos se on ollut esim. hotellin tallelokerossa. Kaikissa matkatavaravakuutuksissa on myös suojeleuhojeet, joiden tarkoituksena on estää tai rajoittaa vahingon syntymistä. Jos suojeleuhojeiden laiminlyönti on ollut syynä vahinkoon, korvausta voidaan alentaa. Jos laiminlyönti on törkeää tai tahallista, voidaan korvaus evätä. Esimerkiksi autossa tavaroiden säilyttäminen ei ole suositeltavaa, koska se houkuttelee varkaita, ja siksi korvaussummaa voidaan tämän vuoksi alentaa. Jos matkavakuutuksessa on omavastuu, se vähennetään korvaussummasta. (Salo 2010, 10-11.)

3.3 Matkavastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus

Matkavastuuvakuutuksen perusteella korvataan vakuutetun tai hänen perheenjäsenensä matkalla toiselle aiheuttama henkilö- tai esinevahinko, josta vakuutettu on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa. Perheenjäsenten toisilleen aiheuttamia vahinkoja ei korvata, ei myöskään vahinkoa omaisuudelle, joka vahingon aiheuttaneen teon tai laiminlyönnin tapahtuessa oli vakuutetun hallussa, lainassa tai muutoin hyödyksi käytettävänä. Poikkeuksia tosin on. Esimerkiksi Eurooppalainen korvaa 340 euroon asti, jos vakuutettu aiheuttaa vahinkoa tilapäi-

sesti vuokraamalleen polkupyörälle, mopolle, skootterille tai vastaavalle vesikulkuneuvolle. Liikennevahinko, tappelussa aiheutettu vahinko ja sakko eivät kuulu korvauspiiriin.

Oikeusturvavakuutus voi olla matkavakuutuksen liitteenä yhtiöstä riippuen. Siitä korvataan tietyn rajoituksen vakuutetulle yksityishenkilönä matkustajan ominaisuudessa aiheutuvia asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja riita- ja rikosasiassa. (Salo 2010, 11-12.) Alla olevassa kuviossa 2. avataan matkatavaravakuutuksen korvauspiiriä vielä havainnollistaen.

MATKATAVARAVAKUUTUKSESTA KORVATAAN:



Äkillisen ja ennalta-arvaamattoman tapahtuman aiheuttama matkatavaroiden menettäminen tai vahingoittuminen
Välttämättömyystarvikkeiden hankintakustannukset matkatavaroiden myöhästyessä

Matkatavaravakuutukseen sisältyy yleensä myös:



Matkavastuuvakuutus

Eräisiin matkatavaravakuutuksiin voidaan sisällyttää myös:



Matkaoikeusturvavakuutus

Kuvio 2. Matkatavaravakuutuksen korvaussisältö (Salo 2010, 2.)

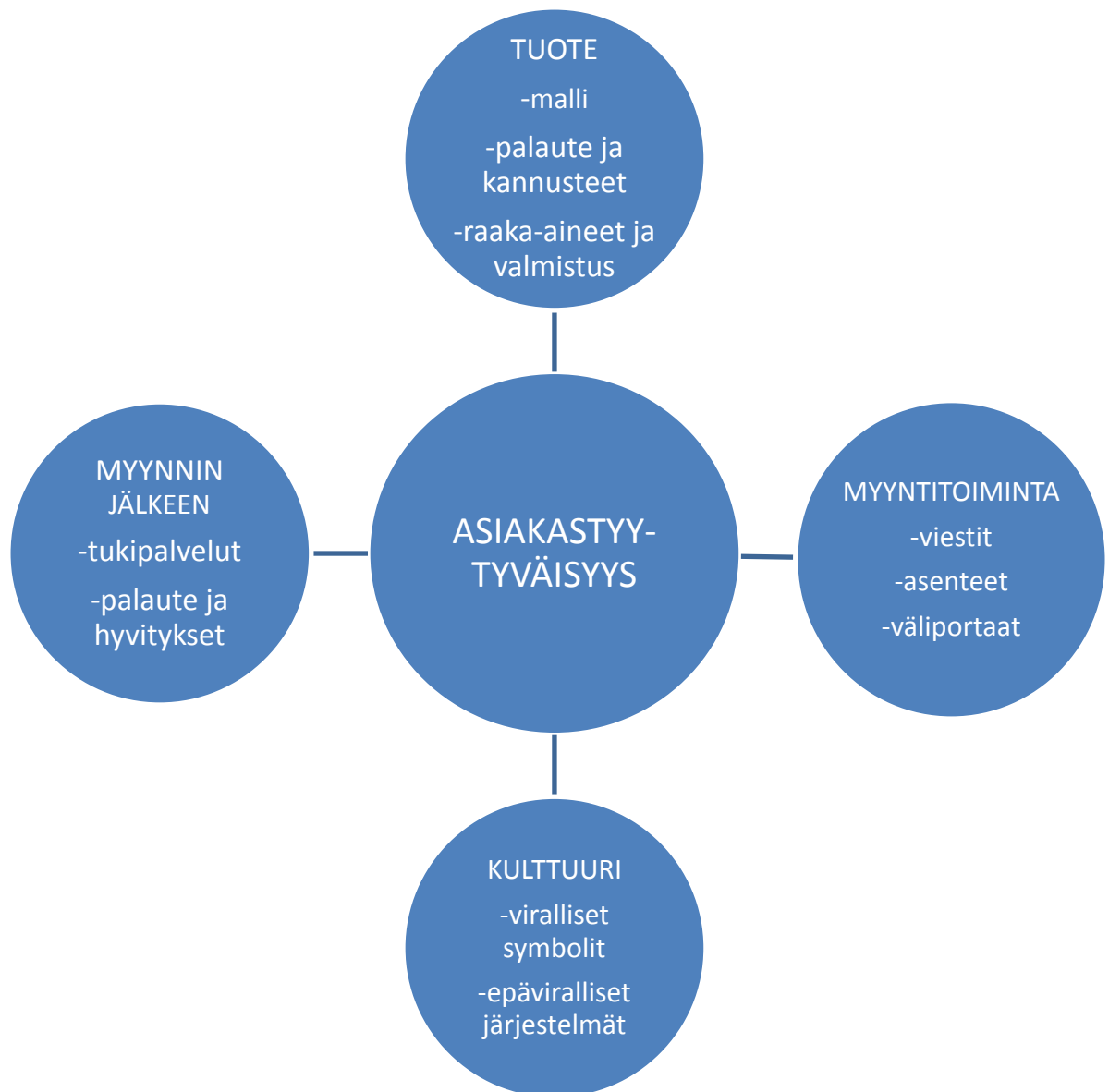
4 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on keskeinen menestystekijä tulevaisuuden liiketoiminnassa. Se ei synny ilman työtä, vaan edellyttää tyytyväisyyteen pohjautuvan johtamis- ja markkinointijärjestelmän toteuttamista eli asiakastyytyväisyysjohtamista. Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari selvittäessä ja analysoitaessa yrityksen menestysmahdollisuuksia. Asiakkailla on erilaiset odotukset yrityksen toiminnasta. Nämä odotukset ovat syntyneet aiempien kokemusten, tuttavien kertomusten tai esimerkiksi markkinointiviestinnän perusteella. Asiakastyytyväisyys on siis suhteellinen ja aina subjektiivinen, yksilöllinen näkemys. Asiakastyytyväisyys on sidottu usein nykyhetkeen. Sen vuoksi yritykselle on tärkeää lunastaa asiakastyytyväisyys yhä uudestaan päivittäisessä kontaktissa asiakkaan kanssa. (Pöllänen & Rope 1998, 58-59.)

4.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Lele & Seth ovat määritelleet asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat 4 tekijää. Ne ovat tuote, myyntitoiminta, kulttuuri ja myynnin jälkeinen toiminta. Tuotetekijä sisältää tuotteen suunnittelun, miten hyvin suunnittelijat tuntevat asiakkaiden tarpeet, mitkä kannusteet innostavat tuotesuunnittelua, valmistusta ja laadunvalvontaa. Myyntitoimintatekijään liittyvät muuttujat kuten esimerkiksi mitä viestejä välittää mainonnassaan ja myynninedistämishjelmissään, miten se valitsee myyntihenkilönsä ja edustajansa ja miten se valvoo heitä, ja miten se asennoituu asiakaksiinsa. Myynninjälkeinen tuki tarkoittaa esimerkiksi takuita, varaosia ja huoltoa, palautetta, valitusten käsittelyä ja yleensä reagointia asiakkaan ongelmiin. Yrityskulttuuri kattaa yrityksen sisäiset arvot ja uskomukset sekä ne konkreettiset ja abstraktit symbolit ja järjestelmät, joiden avulla se välittää nämä arvot työntekijöilleen kaikilla tasoilla. (Lele & Seth 1991, 79-100.)

Seuraavassa kappaleessa avataan alla olevaa kuviota tarkemmin.



Kuvio 3. Asiakastyytyväisyyden neljä perusasiaa (Lele, Seth 1991, 81.)

Kuviossa 3. näkyy asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat neljä perustekijää. Tekijät ovat tuote, myyntitoiminta, kulttuuri ja myynnin jälkeinen toiminta. Tuotetekijässä muuttujat ratkaisevat, miten tuote tai palvelu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Tuote-tekijä sisältää tuotesuunnitteluun liittyviä asioita, kuten esimerkiksi miten hyvin suunnittelijat ovat ottaneet asiakkaan tarpeet huomioon. Myyntitoiminta-tekijät sisältävät viestit, asenteet, ja väliportaajat eli myyntikanavat. Viestit vaikuttavat asiakkaiden odotuksiin ja asenteisiin myynnin aikana ja sen jälkeen.

Asenteet taas vaikuttavat siihen, millaisena asiakas kokee palvelutapahtuman. Kulttuuri on kolmas tekijä kuviossa ja se tarkoittaa yrityskulttuuria. Se sisältää yrityksen sisäiset arvot, uskomukset, symbolit ja järjestelmät, joiden avulla arvot välittyvät työntekijöille. Neljäs tekijä on myynninjälkeinen toiminta. Myynninjälkeinen asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeää. Tämä ilmenee muun muassa informaatio- ja tukipalveluina. Jotta asiakastyytyväisyys voidaan taata, on näiden neljän perusasian toimittava yhdensuuntaisesti. (Lele & Seth 1991, 80-95)

4.2 Palvelun laatu

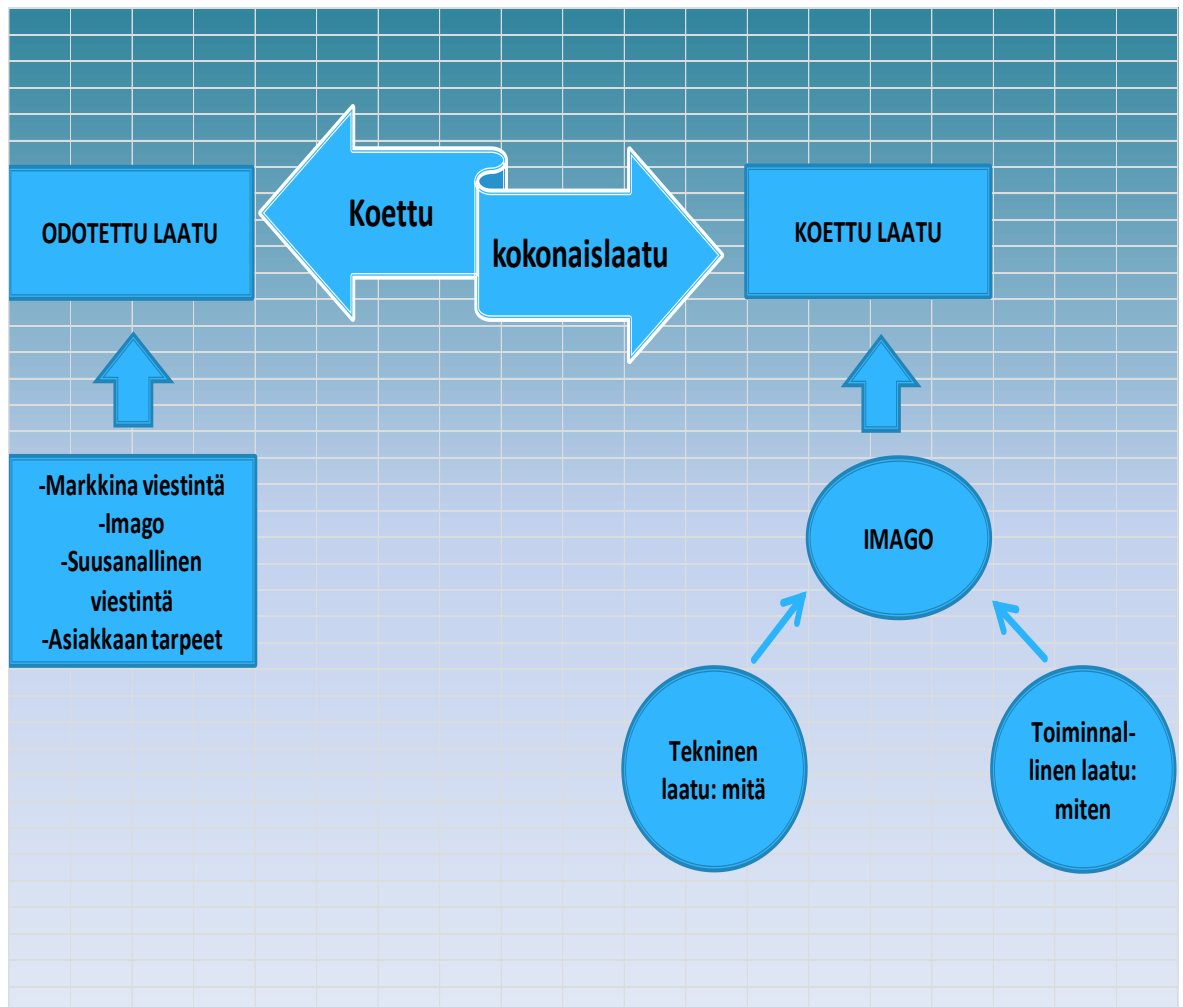
”Palvelu on jotain, mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen”
(Grönroos 2003, 79)

Palvelut ovat aineettomia tapahtumia, joissa sekä palvelun tuotanto että kulutus tapahtuvat samanaikaisesti. Palvelun tarjoaja ja kuluttaja ovat siis vuorovaikutuksessa keskenään, ja se mitä tässä vuorovaikutuksessa palvelutapahtuman aikana tapahtuu, vaikuttaa koettuun palvelun laadun tasoon. Asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa toimii. Tämä on erityisen tärkeää arvioitaessa palvelun laatua. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44-50)

Kaikki vuorovaikutustilanteen yhteydet niin ihmisiin kuin fyysisiin resursseihin ja järjestelmiin vaikuttavat siihen, millaisena asiakas pitää palvelua. Usein keskeisintä on arvioida suoraan asiakaspalvelijan ja asiakkaan vuorovaikutusta keskenään, mutta on myös huomioitava muut tekijät kuten yrityksen toimintatavat ja tekniikka. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44-50) Joskus asiakkaan on myös itse käytettävä teknisiä välineitä, kuten nykypäivänä Internet. Useimmat vakuutusyhtiöt suosivat muun muassa vahinkoilmoituksen jättämistä yrityksen Internet-sivuilla. Tämä nopeuttaa käsittely prosessia, ja yritys säästää puhelin-työntekijäkustannuksissa.

Palvelun laatuun vaikuttavat vuorovaikutuksen lisäksi monet muut tekijät. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen laatu. Nämä suodattuvat yrityksen tai palvelutuotteen imagon kautta yhteiseksi käsitykseksi koetusta palvelun laadusta. Huono imago voi vaikuttaa palvelun laatuun heikentävästi, ja vastaavasti, jos imago on hyvä, asiakas antaa helpommin anteeksi pienet poikkeamat laadussa. Koetun laadun lisäksi kokonaislaatuun vaikuttaa myös se, minkälaisia odotuksia asiakkaalla on ollut etukäteen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 45-46) Vakuutusyhtiöille on erittäin tärkeää hyvä imago. Ihmiset puhuvat paljon kokemuksistaan ja näin levittävät yhtiön mainetta niin hyvässä kuin pahassa. Jos

asiakas kokee saavansa huonoa palvelua, voi se vaikuttaa muihin uusiin ja sekä jo olemassa oleviin asiakassuhteisiin.



Kuvio 4. Palvelun koettu kokonaislaatu. (Grönroos 2000, 67)

4.3 Laadun ulottuvuudet: mitä ja miten

Palvelut ovat prosesseja, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyy vuorovaikutustilanteita. Koettuun palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa eli palvelutapaamisessa tapahtuu. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus, joka näkyy myös kuviossa 4. (Grönroos 2003, 100)

Asiakkaille on tärkeää, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa, ja sillä on suuri vaikutus siihen miten asiakkaat arvioivat palvelun laadun. Teknistä laatua kuvaa muun muassa

seuraavanlaiset lopputulokset: Hotellivieras saa huoneen ja sängyn, ravintolan asiakkaalle tarjotaan ateria, vähittäiskauppa antaa tyytymättömälle asiakkaalle hyvityksen jne. Tämä on kuitenkin vain yksi osa teknisestä laadusta. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle: Pankkiautomaatin, ravintolan saavutettavuus, bussikuskien, matkatoimistovirkailijan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä heidän tapansa hoitaa tehtävät ja sanoa sanottavansa vaikuttavat asiakkaan muodostamaan käsitykseen palvelusta. (Grönroos 2003, 100-101)

Asiakkaaseen vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelua ja millaiseksi hän kokee tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on laadun toinen ulottuvuus eli toiminnallinen laatu. (Grönroos 2003, 100-101). Goudan asiakaspalvelussa toiminnallinen laatu ilmenee siitä, kuinka hyvin asiakaspalvelijat ja korvauskäsittelijät on tavoitettavissa, saako heidät puhelimitse ja sähköpostilla kiinni, kuinka nopeasti asiakkaan viestiin vastataan, ollaanko esimerkiksi sairaalahoidossa ulkomailla olevaan asiakkaaseen yhteydessä säännöllisesti ja kuinka hyvin asiakaspalvelu prosessi asiakkaan näkökulmasta etenee.

Kuviossa 4. näkyy laadun kaksi perusulottuvuutta, se mitä asiakas saa eli tekninen laatu ja se miten hän sen saa, toiminnallinen laatu. Kuvio kuvaa kokonaisuudessaan palvelun koettua kokonaislaatua, mikä tarkoittaa sitä, kuinka laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Kuvio 2. kuvaa, kuinka odotettu laatu riippuu monista tekijöistä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen imagosta sekä asiakkaan tarpeista. (Grönroos 2000, 67-69)

4.4 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyystutkimus on yrityksen yksi keino selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimus mittaa tyytyväisyyttä, jolloin kaikki tyytyväisyyden eri osa-alueet tulisi sisällyttää tutkimukseen. Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus. Tiedonkeruumenetelmien tulisi olla käytännössä helppo toteuttaa, sisältää kattavasti useita kysymyksiä eli tyytyväisyystekijöitä selvittävä, taloudellinen toteuttaa, tietojenkäsittelyyn soveltuva ja asiakkaalle helppo vastata. Useimmiten toimivimmat tiedonkeruumenetelmät ovat kirjekysely, henkilökohtainen haastattelu tai puhelinhaastattelu. Tutkimuksen toimivuuden yleiset kriteerit ovat validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen ja automaattinen toimintaan kytkeytyminen. (Rope & Pöllänen 1998, 83-85.)

Seuraavassa on selitetty lyhyesti edellä mainittujen termien merkitys.

- **Validiteetti** tarkoittaa sitä, että asiakastytyväisyystutkimus mittaa juuri niitä tyytyväisyyteen liittyviä asioita, mitä tutkimuksella halutaan mitata. Tutkimuskysymysten muotoilu, kysymyksiin valitut vaihtoehdot kuten esimerkiksi asteikot sekä kysymysten sijoittaminen tutkimuslomakkeeseen vaikuttaa keskeisesti validiteettiin. Haastattelussa haastattelijan johdatteleva vaikutus heikentää validiteettia.
- **Reliabiliteetilla** tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta. Asiakastytyväisyystutkimusta toistettaessa tulosten tulisi olla yhtenevät aikaisemmin toteutetun tutkimuksen kanssa, mikäli asiakastytyväisyydessä ei ole tapahtunut muutosta.
- **Järjestelmällisyys** merkitsee tutkimuksen systemaattista toteuttamista. Asiakastytyväisyyden kehittymistä tulisi pystyä seuraamaan ja vertailemaan esimerkiksi eri toimipisteiden välisiä tuloksia keskenään.
- **Lisäarvon tuottamisella** haetaan sitä etua, joka tutkimuksesta tulisi saada asiakastytyväisyyden ja sisäisen toiminnan kehittämiseen.
- **Automaattinen toimintaan kytkeytyminen** merkitsee, kuinka asiakastytyväisyystutkimusten tulokset pitäisi saada yritys käyttämään saatua tietoa toimintaan ja kehittämiseen.

(Rope & Pöllänen 1998, 83-84.)

5 Tutkimuksen toteutus

Asiakastyytyväisyyskysely suunniteltiin yhdessä Goudan yhteyshenkilön Ninni Bergin kanssa. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Aluksi keräsin Gouda-matkavakuutus asiakkaiden tiedot, jotka ovat hakeneet korvausta vuonna 2011. Näitä asiakkaita oli yhteensä 170 kpl:tta. Halusin käyttää mahdollisimman tuoreita tapauksia, jotta asiakkaat vastaisivat varmemmin kyselyyn. Tämän jälkeen tein internetissä Webropol kyselyn, jonka linkki lähetettiin kaikkien näiden asiakkaiden sähköpostiin syyskuun 14. päivänä 2011. Kannustimena luvattiin arpoa vastaajien kesken 5 Finnkinon elokuvapaketteja. Vastauksia saatiin hyvin. Niitä tuli 70 kappaletta eli yhteensä noin 41 % vastaajista. Ensimmäiset kolme kysymystä (ikä, sukupuoli ja ikäjakauma) ovat valintakysymyksiä, joihin on annettu vastausvaihtoehdot. Loput neljä kysymystä ovat asteikkoina. Vastausvaihtoehdot ovat seuraavanlaiset:

- 1 = Täysin samaa mieltä
- 2= Osittain samaa mieltä
- 3= Osittain eri mieltä
- 4= Täysin eri mieltä
- 0= En osaa sanoa

Halusin käyttää 1-4 asteikkoa, jotta niin sanottuja välimuotoja ei tulisi jos asteikko olisi esim. 1-5. Jokaisen valintakysymyksen jälkeen on ”kommentit-osio”, johon sai halutessaan kirjoittaa omia kommentteja. Tämä antoi ihmiselle vapauden lisätä omia mielipiteitä kyselyyn. Omia kommentteja tulikin todella paljon.

Opinnäytetyö suoritettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta voidaan käyttää myös nimeä Survey-tutkimus. Siinä kerätään tietoa standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Tyypillisiä piirteitä kvantitatiiviselle tutkimukselle on, että tietyistä ihmisjoukosta poimitaan otos yksilöitä ja kerätään aineisto. Aineisto on usein varsin pieni. Useimmiten käytetään kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. Kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 120-122)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat:

- johtopäätökset aiemmista tutkimuksista

- aiemmat teoriat
- hypoteesin esittäminen
- käsitteiden määrittely
- Aineiston keruun suunnitelmat, joissa on tärkeää, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen
- koehenkilöiden valinta, määritellään perusjoukko, ja otetaan tästä perusjoukosta otos
- muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon
- päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen, mm. tulosten kuvailu prosentitaulukoiden avulla ja tulosten merkitsevyyden tilastollinen testaus

(Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 129)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perinteisinä tutkimustyyppinä pidetään kokeellista tutkimusta eri lajeineen ja survey-tutkimusta. Aineistonkeruun perusmenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttien käyttö. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 178-179)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kyselyä. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Standardoituus tarkoittaa sitä, että jos haluaa esimerkiksi tietää vastaajien matkavakuutusyypin, on sitä kysyttävä kaikilta vastaajilta täysin samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 180-182)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että siihen voidaan kerätä iso joukko vastaajia ja kysyä monia eri asioita. Kyselymenetelmä on myös tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselyissä on myös haittapuolia. Ei voida olla varmoja kuinka tosissaan vastaajat ovat vastanneet kyselyyn. Väärinymmärryksiä on myös vaikea kontrolloida. Vastaajien kato voi olla suuri, jos kysely esimerkiksi lähetään vastaajille ja heidän pitäisi palauttaa se. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 180-184)

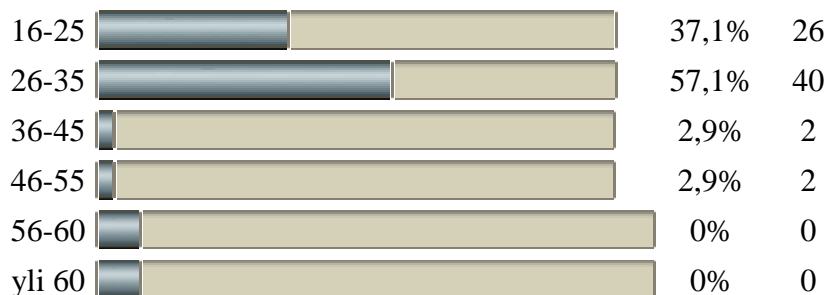
Aineisto voidaan kerätä lomakkeita käyttäen ainakin parilla eri tavalla. Postikyselynä, joka tarkoittaa, että tutkija postittaa kyselyn suoraan vastaajille, jotka sitten palauttavat lomakkeen tutkijalle. Nykyaikaisempi ja vaivattomampi keino tänä päivänä on lähettää kysely sähköisesti, esim sähköpostilla. Tämän opinnäytetyön kysely suoritettiin nimenomaan sähköistä keinoa käyttäen. Kysely luotiin internetiin käyttämällä Webropol-ohjelmaa, josta lähetettiin vastaajille

sähköpostiin linkki kyselyyn. Useimmiten tutkija joutuu muistuttamaan vastaajia vastaamaan, ja näin toimin myös omalla kohdallani tehdessäni tätä tutkimusta. Postikyselystä aiheutuu myös postituskuluja, mutta sähköisesti lähettämällä kustannuksia ei synny. Toinen tavanomainen kyselymuoto on kontrolloitu kysely. Niitä on olemassa kahdenlaisia: informoitu kysely, jossa tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti ja samalla kertoo tutkimuksen tarkoituksesta, selostaa kyselyä, ja vastaa kysymyksiin. Vastaajat vastaavat omalla ajallaan rauhassa ja palauttavat lomakkeet joko postissa tai johonkin sovittuun paikkaan. Toinen kontrolloitu kysely on nimeltään henkilökohtaisesti tarkistettu kysely, jossa tutkija on lähettänyt lomakkeet postitse, mutta hoitaa ne itse ilmoitetun ajan kuluttua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 180-186)

Tässä opinnäytetyön kyselytutkimuksessa käytin valintaa, asteikkoa, ja avointa kysymystä. Avoin kysymys, on kysymys, jossa on tyhjä tila vastausta varten. Goudan asiakastyytyväisyyskyselyssä tällaisia olivat ”kommentit-osiot”. Ihmisten antamat kommentit varmistivat tutkimuksen validiteettia, sillä siinä heillä on mahdollisuus tarkentaa ja täsmentää vastauksiaan, ja silloin asiakastyytyväisyystutkimus mittaa juuri niitä asioita, mitä halutaan tutkia. Koska Gouda-matkavakuutukselle ei aikaisemmin ole tehty asiakastyytyväisyyskyselyä, ei tutkimuksen reliabiliteettia voida kunnolla tutkia. Tutkimus tulisi toteuttaa esimerkiksi vuoden päästä uudestaan, jotta voitaisiin tutkia onko vastaukset pysyneet samoina, jos muutosta tyytyväisyydessä ei ole tapahtunut. Asteikkoihin perustuva kysymystyyppissä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittäjä. Valinta- ja monivalinta kysymyksissä vastaaja valitsee vaihtoehdoista itselleen sopivan, esim. sukupuoli: mies / nainen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 185-190)

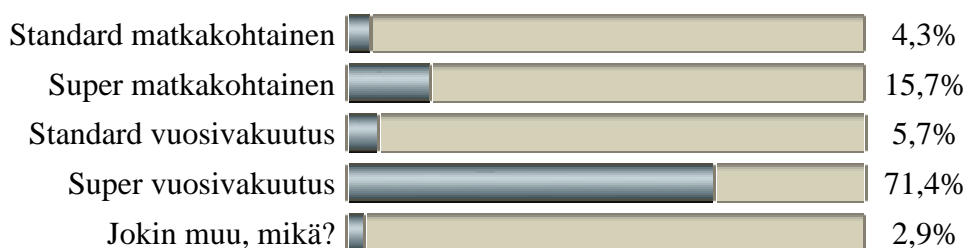
6 Tutkimuksen tulokset

Seuraavaksi esitellään Gouda-matkavakuutuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Kysely lähetettiin 170 asiakkaalle ja siihen vastasi yhteensä 70 henkilöä. Valituista asiakkaista 85 oli miehiä ja 85 naisia. Vastaajien sukupuolijakauma on jakautunut melko tasan, 51,4 % naisia ja 48,6 %. Kyselylomake löytyy liitteestä 2.



Kuvio 6. Vastaajien ikä

Kuvio 6. näyttää vastaajien ikäjakauman. Tästä voimme todeta, että Gouda-matkavakuutuksen asiakkaista suurin osa on nuoria. 57,1 % on 26–35-vuotiaita. Seuraavaksi eniten vastaajia löytyi 16–25-vuotiaiden ryhmästä, yhteensä 37,1 %. Loput prosentit jakautuivatkin tasan kahden ikäryhmän välille. Molemmat 36–45-vuotiaat ja 46–55-vuotiaat saivat 2,9 % vastaajamäärästä. Gouda matkavakuutushan on nimenomaan suunnattu nuorille seikkailumatkailijoille, ja tämä taulukko tukee tätä seikkaa.



Matkavakuutuksesi. Jokin muu, mikä?

1. Super vuosivakuutus + 1kk lisää (matkan kesto yht. 4kk)

Kuvio 7. Vastaajien matkavakuutustyyppi

Suurin osa vastaajista, 71,4%, on ottanut Goudan super-vuosivakuutuksen, joka on voimassa 12 kuukautta ja kattaa kaikki alle kolme kuukautta kestävät yhtäjaksoiset ulkomaanmatkat.

Tämä vakuutustyyppi on suhteessa myös halvempi kuin matkakohtainen vakuutus. Monet vastaajat ovat myös valinneet super-vakuutuksen sen kattavuuden vuoksi. Sehän on ainoa matkavakuutus, joka korvaa mm. laskuvarjo- ja benjihypyssä, kalliokiipeilyssä ja sukelluksessa, eikä kukaan kilpailijoista tarjoa samanlaista vakuutusta.

	1 Täysin samaa mieltä (arvo: 1)	2 Osittain samaa mieltä (arvo: 2)	3 Osittain eri mieltä (arvo: 3)	4 Täysin eri mieltä (arvo: 4)	0 En ososaa sanoa (arvo: 5)
Matkavakuutustuotteista on helppo valita itselle sopiva (ka: 1,443; yht: 70)	65,7% 46	27,1% 19	5,7% 4	0% 0	1,4% 1
Vakuutustuotteita on riittävä valikoima (ka: 1,771; yht: 70)	48,6% 34	37,1% 26	8,6% 6	0% 0	5,7% 4
Vakuutustuotteiden ehdot ja korvausrajat ovat selkeät (ka: 2,029; yht: 68)	36,8% 25	33,8% 23	20,6% 14	7,4% 5	1,5% 1
Hinta on sopiva (ka: 2,232; yht: 69)	23,2% 16	40,6% 28	27,5% 19	7,2% 5	1,4% 1
ka: 1,866; yht: 277	43,7% 121	34,7% 96	15,5% 43	3,6% 10	2,5% 7

Kuvio 8. Vastaajien tyytyväisyys vakuutustuotteisiin

Kuviossa 8. on yhteenveto vastaajien tyytyväisyydestä vakuutustuotteisiin ja niiden sisältöön. Alempana oleva luku kertoo vastaajien määrän tietyssä sarakkeessa ja ylempänä oleva prosenttiluku kertoo prosenttimäärän kaikista vastaajista. Esim. Matkavakuutustuotteista on helppo valita itselle sopiva: Täysin samaa mieltä on vastaajista 46 henkilöä eli 65,7 % kaikista vastaajista. Alla olevissa ympyrädiagrammeissa käsitellään tarkemmin jokaista eri kysymystä.



Kuvio 9. Vakuutustuotteiden valinnan helppous

Tässä kuviossa 9. näkyy kuinka valtaosan mielestä matkavakuutustuotteista on helppo valita itselle sopiva. Vastajat ovat tyytyväisiä tarjontaan, ja Goudan neljästä vakuutuksesta on helppo valita itselle sopiva. Tarjontaa ei ole liikaa, mutta vakuutukset ovat silti kattavia. Kyselystä ilmenee, että asiakkaat ovat tyytyväisiä vakuutuksen sisältöön, etenkin siihen, että se kattaa erilaiset extreme lajit. Muilla matkavakuutusta tarjoavilla yhtiöillä ei ole samanlaista vakuutusta ja tämä tekee Goudasta uniikin.



Kuvio 11. Vakuutustuotteiden ehtojen ja korvausrajojen selkeys

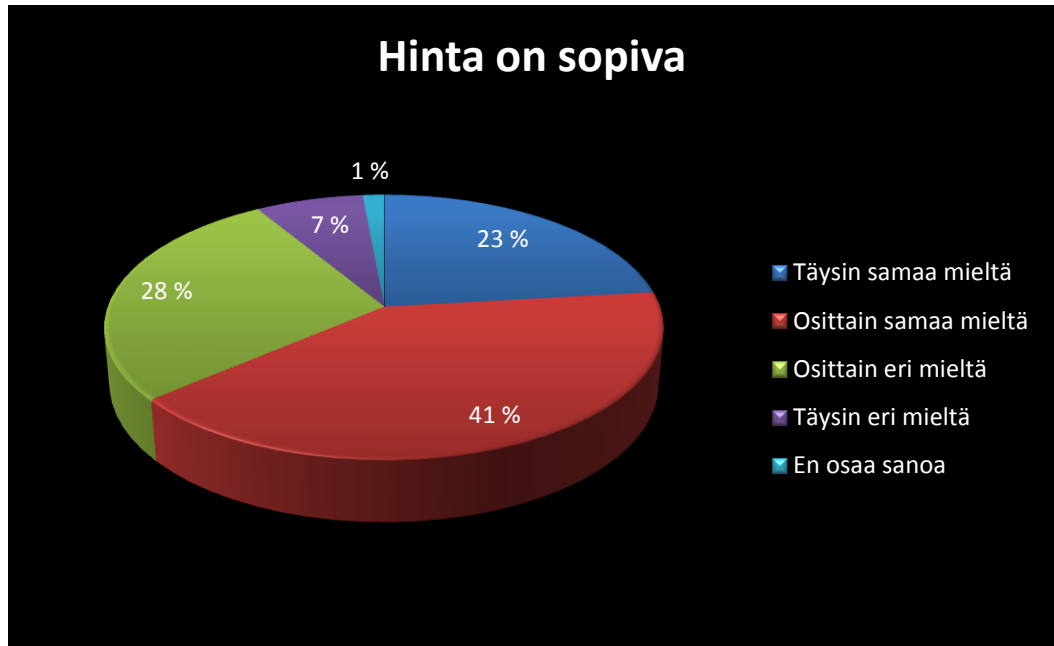
Tässä kuviossa 11. on vertailtu vakuutustuotteiden ehtoja ja korvausrajojen selkeyttä. 37% on täysin samaa mieltä ja 34% on osittain samaa mieltä. Vakuutusehdot ja korvausrajat saattavat olla usein melko vaikeita tulkita, mutta ainakin Goudan asiakkaat näyttävät olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä niihin. Suurin puute korvausprosessissa on sähköisen korvaushakemuksen puuttuminen. Myös korvaussummaa matkatavaravahingoissa pidetään liian alhaisena.

Kommentteja vastaajilta:

”Korvaushakemusmenettelyä voisi helpottaa pikkuasioissa, esim. netissä täytettävä ja tulostettava hakemus.”

”Matkatavaroiden korvausrajoihin olisin omalle kohdalleni toivonut suurempaa summaa (totta kai kun vahinko pääsi käymään, mutta 1200,- on aika pieni summa..)”

Vaikka vastaajista suurin osa on tyytyväinen vakuutustuotteiden ehtoihin ja korvausrajojen selkeyteen, on silti kommentteista havaittavissa parannettavaa ja muun muassa sähköisen korvaushakemuksen puuttuminen vaikuttaa selvästi asiakkaiden tyytyväisyyteen.



Kuvio 12. Vakuutuksen hinta

Kuviossa 12. selvitetään vakuutuksen hintaa ja kuinka sopivaksi asiakkaat kokevat sen. Mielenpitoet jakautuvat selvästi enemmän kysyttäessä hinnasta. 23% vastaajista on täysin samaa mieltä, että hinta on sopiva, kun taas 41% on osittain samaa mieltä. 28 % on osittain eri mieltä ja 7 % täysin eri mieltä.

Vastaajien kommentteista on selkeästi huomattavissa, että monet pitävät vakuutusta, varsinkin lisäkuukausia yli 3kk:n matkoilla, liian kalliina. Monet kuitenkin valitsevat Goudan sen kattavuuden vuoksi. Goudalla on etuoikeus pitää korkeita hintoja niin kauan kuin kilpailijat eivät tarjoa samoja etuja. Jos haluaa pelkän matkavakuutuksen ilman, että harrastaisi extreme lajeja, voi jonkin toisen yhtiön vakuutus tulla halvemmaksi.

Vastaajien kommentteja:

”Pitkille(esim. yli 6kk)matkoille lisäkuukausien korkeista hinnosta johtuen matkavakuutuksesta tulee mielestäni turhan hintava. Itse vakuutus on mielestäni sopivan hintainen, mutta se ei muistaakseni kattanut kuin 3kk, minkä jälkeen asiakkaan pitää ostaa turhan kalliita lisäkuukausia itselleen.”

”Hinta ei tunnu liian korkealta, mutta halvemmaksi tulee ottaa matkavakuutus osaksi koti- ja henkilövakuutusta”

”Hinta-laatu suhde erinomainen muihin vakuutuksiin verrattuna”

”Lisäkuukaudet saisivat olla edullisempia ja ne olisi hyvä voida ostaa matkan aikana (tai sitten tulisi selkeästi viestiä, että ne täytyy ostaa ennen matkaa).”

	1 Täysin samaa mieltä (arvo: 1)	2 Osittain samaa mieltä (arvo: 2)	3 Osittain eri mieltä (arvo: 3)	4 Täysin eri mieltä (arvo: 4)	0 En osaa sanoa (arvo: 5)
Goudan asiakaspalvelun puhelinpäivystys on helposti tavoitettavissa	47,1% 32	14,7% 10	5,9% 4	1,5% 1	30,9% 21
Asiakaspalvelu on ystävällistä ja asiantuntevaa	54,3% 38	20% 14	10% 7	1,4% 1	14,3% 10
Apua saa ympäri vuorokauden sujuvasti	34,3% 24	15,7% 11	4,3% 3	1,4% 1	44,3% 31
	45,2% 94	16,8% 35	6,7% 14	1,4% 3	29,8% 62

Kuvio 13. Vastaajien tyytyväisyys Goudan asiakaspalveluun

Kuviossa 13. on yhteenveto vastaajien tyytyväisyydestä Goudan asiakaspalveluun. Alla olevissa diagrammeissa käsitellään tarkemmin kysymykset asiakaspalveluista. Yhteenvedosta näemme kuitenkin, että suurin osa vastaajista on tyytyväisiä asiakaspalveluun ja sen tavoitettavuuteen.



Kuvio 14. Asiakaspalvelun tavoitettavuus

Valtaosa vastaajista samaa mieltä siitä, että asiakaspalvelun puhelinpäivystys on helposti tavoitettavissa. Useat eivät ole olleet yhteydessä asiakaspalveluun puhelimitse ja siksi eivät osaa ottaa kantaa.

Vastaajien kommentteja:

”Erittäin ystävällistä ja nopeaa toimintaa. Jatkakoot vaan samaan malliin!”

”Apua saa ympäri vuorokauden - ei kokemusta, mutta helppo asioida myös Suomen ulkopuolella.”

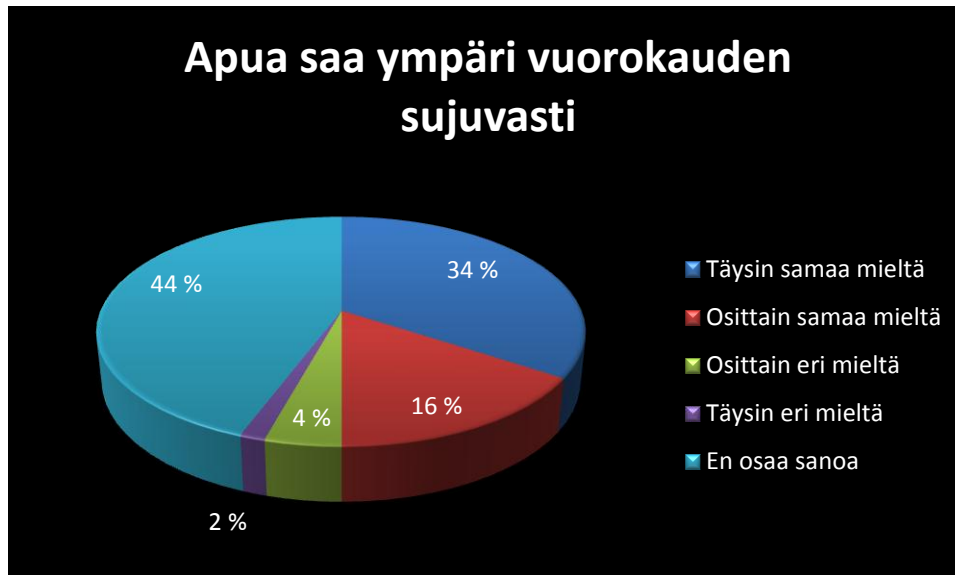
”Omalla kohdallani korvauksen saaminen sujui hyvin. Sain myös selkeät ja helpot ohjeet, joiden mukaan korvausta hain. Olin erittäin tyytyväinen saamaani palveluun.”

”Kyllä on helppo saada yhteys ja he ovat myös jatkuvasti yhteydessä jos tarvetta esim. tapaturma.”

Myös tyytymättömiä asiakkaita löytyy. 6 % vastaajista on osittain eri mieltä puhelinpäivystyksen suhteen ja 1% on täysin eri mieltä. 31 % ei osaa sanoa, tai ei ole ollut yhteydessä asiakaspalveluun.

Vastaajien kommentteja:

”Hieman epäselväksi jäi joitain juttuja kun matkalla sairastuin ja mailia goudalle lähetin, esim. minne minun olisi pitänyt mennä, miten asia olisi pitänyt hoitaa jos olisin halunnut maksuttoman hoidon. Tästä syystä laskulla otin hoidon lähimmästä sairaalasta ja lähetin myöhemmin laskun goudalle....toimi se niinkin kun tilanne ei ollut hengenvaarallinen, eikä superkallis.”



Kuvio 15. Avun saanti vuorokauden ympäri

Suurin osa vastaajista ei ole joutunut käyttämään ympärivuorokautista asiakaspalvelua, siksi 44 % on vastannut, että ei osaa sanoa. Niistä kuitenkin, jotka ovat palvelua käyttäneet, ovat olleet tyytyväisiä. Useimmat ovat samaa mieltä, että apua saa sujuvasti ympäri vuorokauden.

Vastaajien kommentteja:

”Erittäin hyvä ja avulias 24h-puhelinpalvelu! Tätä käyttäessäni tuli todella tunne, että minusta pidetään huolta.”

Muutamia tyytymättömien asiakkaiden kommenttejakin löytyi. Nämä ovat yksittäistapauksia, mutta syytä ottaa asiakaspalvelussa jatkossa huomioon.

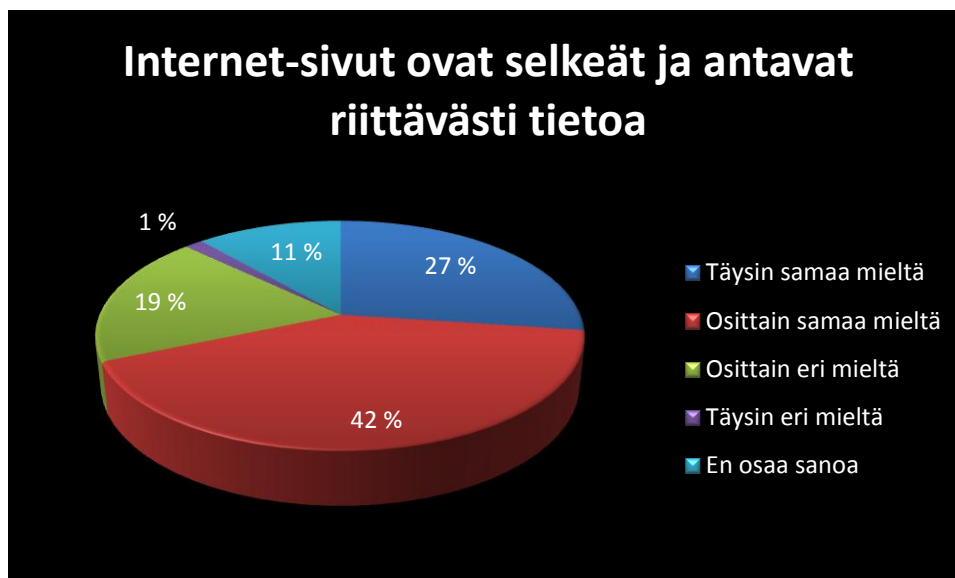
”Apua ei todellakaan saa ympäri vuorokauden, toki puhelu vastaanotetaan, mutta esimerkiksi ollessamme sairaalassa puheluun vastannut virkailija epäröi sitä, että korvaako gouda sairaalareissun. Jos vuosivakuutus maksaa n. 130 € ei mielestäni ole tarvetta pohtia tuota asiaa, eikä kyseenalaistaa asiakasta, etenkin kun vakuutuksen haltija on toipilas. Lisäksi vakuutuskortti täysin turha, puhelun ohjautuminen milloin mihinkin hieman hankalaa. En usko enää valitsevani Goudaa kokemamme perusteella.”

Internet-sivut ovat selkeät ja antavat riittävästi tietoa

1 Täysin samaa mieltä (arvo: 1)	2 Osittain samaa mieltä (arvo: 2)	3 Osittain eri mieltä (arvo: 3)	4 Täysin eri mieltä (arvo: 4)	5 En osaa sanoa (arvo 5)
27,1% 19	41,4% 29	18,6% 13	1,4% 1	11,4% 8
27,1% 19	41,4% 29	18,6% 13	1,4% 1	11,4% 8

Kuvio 17. Vastaajien tyytyväisyys Internet-sivuihin

Kuviossa 17. on yhteenveto vastaajien tyytyväisyydestä Goudan Internet-sivuihin.



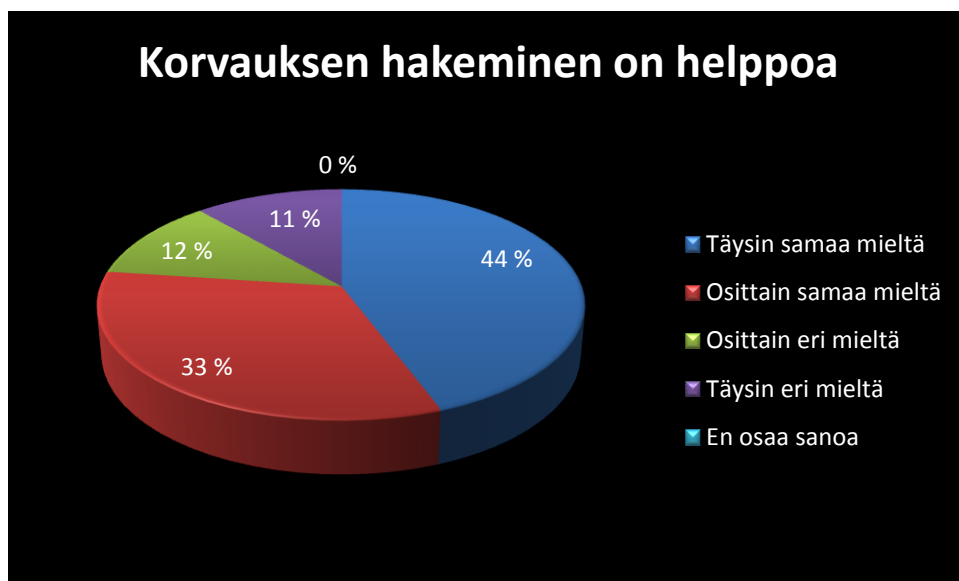
Kuvio 18. Internet sivut

Suurin osa vastaajista on tyytyväinen tai ainakin joksenaikin tyytyväinen Goudan internet sivujen selkeyteen ja tietoon. Suurin osa vastaajista on samaa mieltä, että internet-sivut ovat selkeät ja antavat riittävästi tietoa. Muun muassa ehdot ja lomakkeet ovat selkeästi esillä. Vastaajista 19 % oli osittain eri mieltä ja 1% täysin eri mieltä internet -sivujen selkeydestä. Monen näistä vastaajista mielestä sivustot olivat liian suppeat, eivätkä antaneet riittävästi tietoa.

	1 Täysin samaa mieltä (arvo: 1)	2 Osittain samaa mieltä (arvo: 2)	3 Osittain eri mieltä (arvo: 3)	4 Täysin eri mieltä (arvo: 4)	0 En osaa sanoa (arvo: 5)
Korvauksen hakeminen on helppoa	44,3% 31	32,9% 23	11,4% 8	11,4% 8	0% 0
Yhteydenottoopyyntöni vastataan nopeasti	55,7% 39	15,7% 11	12,9% 9	4,3% 3	11,4% 8
Korvauskäsittely on nopeaa ja sujuvaa	58,6% 41	21,4% 15	10% 7	10% 7	0% 0
Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja	55,7% 39	27,1% 19	5,7% 4	10% 7	1,4% 1
Suosittelen Gouda-matkavakutusta muille	60% 42	17,1% 12	4,3% 3	12,9% 9	5,7% 4
	54,9% 192	22,9% 80	8,9% 31	9,7% 34	3,7% 13

Kuvio 19. Vastaajien tyytyväisyys korvauskäsittelyyn

Kuviossa 19. on yhteenveto vastaajien tyytyväisyydestä korvauskäsittelyyn. Valtaosa vastaajista on pääsääntöisesti tyytyväisiä korvauskäsittelyyn. Alla on eritelty vastaukset tarkemmin.



Kuvio 20. Korvauksen hakeminen

Valtaosa, 77 % vastaajista, ovat samaa mieltä, että korvauksen hakeminen Goudalta on helppoa. Asiakkaat pitävät tärkeänä sitä ettei pienemmissä asioissa vaadita todistuksia tai kuitteja esimerkiksi lääkäri- ja lääkekuluista. Erään vastaajan mielestä erittäin tärkeää on, ettei korvaushakemukselle aseteta aikarajaa ja korvauksen ehtii hakea rauhassa matkan jälkeenkkin. Toiset vastaajat eivät olleet tyytyväisiä korvauksen hakemisen helppouteen. 12 % oli osittain eri mieltä ja 11 % täysin eri mieltä. Vastaajien mielestä korvauksen hakemista vaikeutti muun muassa se, että piti toimittaa paljon erilaisia dokumentteja, sekä heidän mielestään korvauksen hakemisprosessi on tehty liian vaikeaksi ja tarkaksi. Monien mielestä Goudan sivuilta pitäisi löytyä sähköinen korvaushakemus tai, että edes postimaksu olisi maksettu asiakkaan puolesta.

Vastaajien kommentteja:

”Ainakin omalla kohdallani korvauksen hakeminen meni turhan vaikeaksi. Monta kertaa piti laittaa s-postia ja lähettää todisteita ym. ym. Korvattavien tavaroiden arvoon ja laatuun nähden prosessi oli liian tarkka ja vaikea. Sen lisäksi sain vakuutuksen myyjältä ja korvausta hoitavalta työntekijältä erilaista informaatiota matkan alkamisesta, vakuutuksen voimassaolosta sekä lisäkuukausien maksusta.”

”Melko paljon paperityötä tietysti korvauksen haussa on.”

”Helppointa tietysti olisi jos hoitolaitos voisi hakea korvauksen suoraan vakuutusyhtiöltä. Tai että hakemuksen voisi lähettää postimaksutta.”

”Mielestäni on erikoista, ettei korvaushakemusta pysty täyttämään verkossa, vaan se pitää lähettää postitse. Täysin turhaa vaivaa asiakkaalle, kun nykytekniikalla verkkohakemus on varmasti helppo toteuttaa. Korvauskäsittely ei ole koskaan liian nopeaa. Se on asiakkaalle hankala tilanne ja odottaminen ei ole miellyttävää silloin. Korvauskäsittelyä voisi pyrkiä nopeuttamaan.”



Kuvio 21. Yhteydenotto

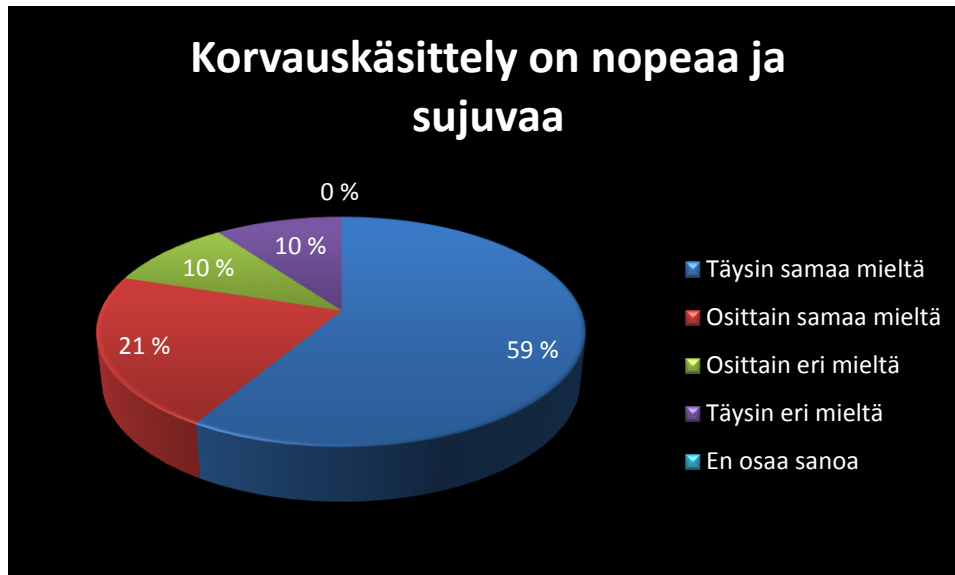
Goudan asiakkaista valtaosa on samaa mieltä, että heidän yhteydenottopyyntöönsä vastataan nopeasti. Yhteydenpitämistä pidetään erittäin tärkeänä. Vakuutusyhtiön imagon kannalta on erittäin tärkeää pitää huoli asiakkaista ja yhteydenpito on suuri osa huolenpitoa.

Vastaajien kommentteja:

”Sain hyvää palvelua sähköpostitse ulkomaille ja Suomessa puhelinpalvelussa. Olin jopa vähän ihmeissäni, että vakuutusyhtiön kanssa voi olla näin sujuvaa asioida.”

13 % vastaajista oli osittain eri mieltä, ja 4 % täysin eri mieltä yhteydenottopyyntöön vastaamisen nopeudesta. 11 % ei osannut ottaa kantaa asiaan. Useimmat tyytymättömistä asiakkaista ei kommentoinut kantaansa kyselyssä enempää, alla yksi kommentti vastaajalta:

”En koko prosessin aikana tuntenut missään vaiheessa puhuvani aiheesta kenellekään ihmiselle henkilökohtaisesti.”



Kuvio 22. Korvauskäsittely

59 % vastaajista on sitä mieltä, että korvauskäsittely on nopeaa ja sujuvaa. 21 % on osittain samaa mieltä. 10 % on osittain eri mieltä ja 10 % täysin eri mieltä.

”Päätökseni saamisessa kului yli puolivuotta eikä s-posteihini vastattu tai niitä ei noteerattu.”



Kuvio 23. Korvauspäätökset

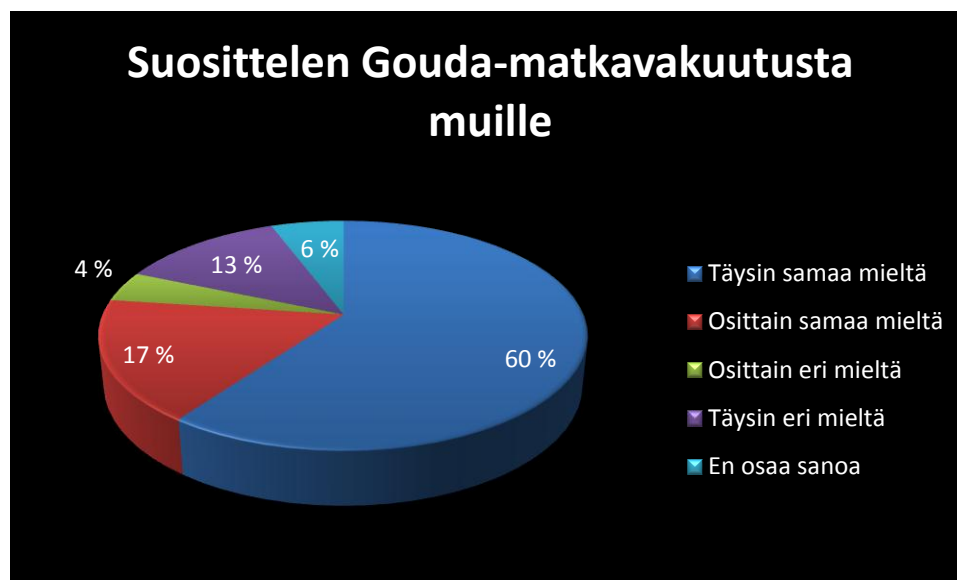
Suurin osa vastaajista, 56 %, olivat tyytyväisiä saamiinsa korvauspäätöksiin ja niiden perusteluihin. 27 % oli osittain samaa mieltä siitä, että päätökset ovat perusteltuja. Vaikka asiak-

kaat ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä, silti kommentteja ovat kirjoittaneet vain tyytymättömät asiakkaat. Vastaajista 6% on osittain eri mieltä ja 10 % täysin eri mieltä korvauspäästösten perusteluista. Alla muutaman tyytymättömän asiakkaan kommentti:

”Goudalta on lähes mahdotonta saada asianmukaista korvausta matkatavaroiden varkaustapahtumasta. Tästä minulla on henkilökohtaista kokemusta, jota täydentää ystäväni tapaus ja netistä löytämäni kertomukset vastaavista tilanteista. Olen erittäin pöyristynyt Goudan menettelytavoista ja olen ottanut yhteyttä vakuutuslautakuntaan, koska en kahdesta käsitteilypyynnöstä huolimatta ole saanut asianmukaisia korvauksia.”

”Rikkoutunutta vedenkestävää kameraani ei korvattu, koska kamera alle 2kk vanha ja sen pitäisi vielä mennä takuuna. Takuuyhtiö ei korvannut, koska heidän lausuntonsa mukaan kyseessä käyttövirhe. Vakuutus ei korvannut siltikään, koska en ollut heittänyt kameraa tai tallonut kameran päälle eli "kyseessä ei ollut äkillinen tai ennalta-arvaamaton tapahtuma" vaan kamera oli vaan yhtenä päivänä lakannut toimimasta. Miksi ostan vakuutuksen joka ei korvaa vahinkoja?”

”Korvaa hyvin terveydenhoitoon liittyvät tapaturmat, mutta aineellisten vahinkojen/ varkauksien korvaus on **TODELLA** heikkoa.”



Kuvio 24. Suositus

Reilusti yli puolet on tyytyväisiä Gouda-matkavakuutukseen ja olisivat valmiita suosittelemaan sitä muille. Vain 4 prosenttia on osittain eri mieltä ja 13 % ei suosittelisi vakuutusta

kenellekään. 6 prosentilla ei ollut mielipidettä asiaan. Alla muutama kommentti vastaajilta:

”En missään nimessä suosittelen Goudan vakuutusta kenellekään, päinvastoin aion pitää huolen, että mahdollisimman moni ottaa vakuutuksen mistä tahansa muusta firmasta.”

”Suosittelen edelleenkin Goudaa. Lähinnä kiipeily- ja sukellusharrastusten vuoksi”

”Tulen käyttämään Goudan palveluja jatkossakin. Lisäksi suosittelen varmasti Goudaa muillekin - itseasiassa olen näin jo tehnytkin.”

”Olen suositellut sitä lukuisille ihmisille ja ainakin 4 on sen ottanut”

Kaiken kaikkiaan Gouda-matkavakuutus voi olla tyytyväinen asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksiin, sekä etenkin korkeaan vastausprosenttiin. Myös vastaajien jakautuminen tasan miesten ja naisten välille on positiivista, jotta molempien kanta tulee esille.

7 Kehittämisehdotukset

Vastaukset asiakastyytyväisyyskyselyyn Gouda-matkavakuutukselle oli kokonaisuudessaan positiivinen, vaikka myös parannettavaa eri osa-alueissa toki löytyy. Vastaajien sukupuolijakauma meni hyvin tasan miesten ja naisten välillä, joka mielestäni oli hieman yllätys, sillä yleensä naiset ovat halukkaampia vastaamaan kyselyihin. Myös vastausprosentti oli iso yllätys, sillä 41 % on todella paljon. Ikäjakauma suuntautui Goudan ”vakio-asiakaskuntaan” eli 16-35-vuotiaisiin nuoriin seikkailumatkustajiin.

Vakuutustuotteiden sisältöön oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Varsinkin Super-vakuutuksen kattavuus eri harrastelajeissa, kuten vuoristokiipeily ja laskuvarjohyppy, nousi esille asiakkaiden tyytyväisyydessä. Monissa kommenteissa tuli kuitenkin ilmi, että vakuutuksen hinta on liian kallis ja lisäkuukausien hintaa yli 3 kuukauden matkoilla pitäisi alentaa. Tähän voisikin miettiä jonkunäköisen pakettiratkaisun pidemmille matkoille, kuin 3 kuukautta, sillä useimmat seikkailumatkailijat viipyvät reissussaan pidempään. Lisäksi vakuutustuotteiden ehtoja ja korvausrajoja voisi Internet-sivuilla selkeyttää, jotta jokainen kuluttaja ymmärtää ne varmasti.

Ne vastaajat, jotka olivat olleet Goudan asiakaspalvelun kanssa tekemisissä, olivat varsin tyytyväisiä. Kuten Grönroos (2002) totesi, asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyy jatkuvasti vuorovaikutustilanteita. Koettuun palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa eli palvelutapaamisessa tapahtuu. Siksi asiakaspalvelun merkitystä ei voi koskaan korostaa liikaa. Muutama vastaajista oli saanut ristiriitaista tietoa, siitä kuinka toimia esim. matkasairauden yllättäessä. Toki aina tyytymättömiä asiakkaita tulee asiakaspalvelutilanteissa. Osassa kommenteissa kritisoitiin suomalaisen asiakaspalvelun tapaa puhutella asiakasta ja se koettiin välillä tylyksi, verrattuna kansainvälisen Goudan hätäkeskuksen toimintaan. Tässä asiassa suomalaiset asiakaspalvelijat voisivat parantaa, sillä usein suomalainen asiakaspalvelu-tyyli voidaan kokea tönkeyäksi, tai ei- niin- ystävälliseksi kuin muissa kulttuureissa.

Korvauskäsittely on jakanut mielipiteitä. Asiakkaat, jotka ovat saaneet korvauksen vahingostaan, ovat usein tyytyväisiä korvauskäsittelyyn ja koko prosessiin. Kun taas asiakkaat, joiden korvaushakemus on hylätty, ovat olleet pettyneitä palveluun. Korvausprosessi on asia, jota tulisi näiden asiakkaiden mielestä parantaa.. Tämä nousi vastaajien kommenteista esiin. Suurin miinus korvauksenhakemisessa on se, että hakemusta ei voi lähettää sähköisesti. Tämä pitäisi ehdottomasti muuttaa, sillä sähköinen hakemus on nykyaikaa ja toimii melkein kaikissa muissa

vakuutusyhtiöissä. Lisäksi pienemmissä matkatavaravahingoissa ei mielestäni tulisi vaatia niin paljon dokumentteja ja todisteita, vaan uskoa asiakkaan kertomaa. Kalliimmissa vahingoissa sitten totta kai selvitettävä tarkasti ja toimitettava kuitit, takuutodistukset jne. Vakuutusyhtiöillä tulisi olla myös yhteistyöverkosto, jotta asiakas saisi mahdollisimman helposti ja mieluiten suoraveloituksella avun esimerkiksi lääkärikäynneistä.

Monet tyytymättömistä asiakkaista pitivät, etteivät heidän saamansa korvauspäätökset olleet perusteltuja. Varsinkin matkatavaravahingoiden korvauksiin ei oltu tyytyväisiä. Monet pitivät korvaussummia liian pieninä verrattuna tavaran arvoon, tai että esim. varkaustapauksissa piti tietää tarkka aika milloin varkaus tapahtunut. Mielestäni tällaisissa asioissa tulisi uskoa lähtökohtaisesti asiakasta, varsinkin pienemmissä ja halvemmissä vahingoissa. Tällaiset tapaukset saavat asiakkaan helposti vaihtamaan vakuutusyhtiötä.

Vastauksista päätellen kaiken kaikkiaan Goudaan ollaan oltu todella tyytyväisiä. Suurimmat muutokset tulisi mielestäni tehdä internet-sivuille ja lisätä sinne sähköinen korvaushakemus. Lisäksi korvauspäätöksissä voitaisiin uskoa enemmän asiakasta ja varsinkin pienemmissä vahingoissa vaatia vähemmän dokumentteja ja todisteita.

8 Pohdinta

Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn tutkimusongelmana oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyystaso Gouda-matkavakuutuksen sisältöön, korvauspalveluihin ja asiakaspalveluun. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimuslomakkeella, jossa oli myös tilaa omille vapaille kommenteille. Kyselyyn vastasi 70 Goudan- asiakasta, jotka ovat hakeneet korvausta vuonna 2011. Kysely lähetettiin yhteensä 170 henkilölle, joten vastausprosentti 41 on todella korkea. Kannustimena käytettiin elokuvalippujen arvontaa viidelle vastaajalle.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä Goudan-matkavakuutukseen ja sen palveluihin. Usein palautetta antavat ne ihmiset, jotka ovat tyytymättömiä, mutta nyt vastauksia tuli valtaosa tyytyväisiltä asiakkailta. Usein myös koko palautteen antoon, voi vaikuttaa se, minkälaisen päätöksen on saanut omasta vahingostaan. Ihmiset saattavat kokea koko vakuutuksen sekä palveluprosessin negatiivisena, jos ovat saaneet kielteisen korvauspäätöksen. Kuten Pesonen, Lehtonen ja Toskala (2002) totesivat, asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa toimii.

Tämä on ensimmäinen kerta kun Gouda-matkavakuutukselle tehdään asiakastyytyväisyyskysely, ja toivon mukaan he pystyvät käyttämään tuloksia hyväksi, parantaessaan koko prosessia. Jokaisen yrityksen olisi hyvä teettää vastaavanlainen kysely, sillä kilpailu on kovaa matkavakuutuksien välillä. Suuret vakuutusyhtiöt, kuten Eurooppalainen jyrää pienet vakuutukset alleen, ja siksi onkin tärkeää pyrkiä erottumaan muista ja kuunnella asiakasta. Goudan matkavakuutus erottuu hyvin edukseen markkinoilla, sillä se kattaa vahingot myös extreme-lajeissa, toisin kuin muut vastaavat vakuutukset. Goudan tulisi myös panostaa enemmän markkinointiin ja näkyvyyteen, sillä tällä hetkellä Gouda yrityksenä kuin matkavakuutuksenakin on aika tuntematon.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen oli melko pitkä ja aikaa vievä prosessi. Vastauksia tuli paljon odotettua enemmän ja vastaajat kommentoivat todella paljon vapaalla sanalla. Tutkimustulosten yhteen kerääminen oli todella mielenkiintoista, ja mielestäni hyödyllistä informaatiota saavutettiin yritykselle paljon. Pienetkin muutokset voivat tuoda uusia ja pysyviä asiakkuuksia.

Lähteet

- Eurooppalainen. 2011. Eurooppalainen yhtiönä. Luettavissa <https://www.eurooppalainen.fi/eurooppalainen/eurooppalainen/eurooppalainen-lyhyesti?id=515100&srcpl=8>. Luettu 16.5.2011.
- Falck hinaus- ja tiepalvelut. 2008. Toimiala. Luettavissa <http://www.falck.fi/home/toimiala.htm>. Luettu 1.3.2011.
- Falck hinaus- ja tiepalvelut. 2008. Falck Suomessa. Luettavissa <http://www.falck.fi/home/suomi.htm>. Luettu 1.3.2011.
- Gouda 2011a. Goudasta. Luettavissa <http://www.gouda.fi/Goudasta.555.aspx>. Luettu 15.6.2011.
- Gouda 2011b. Gouda-matkavakuutus. . Luettavissa <http://www.gouda.fi/Tuotteet-.571.aspx>. Luettu 15.6.2011.
- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Grönroos, C. 2003. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6.-7. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Lele, M.M., Seth, J.N. 1991. Asiakas - menestyksen avain. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Ninni Berg. 16.8.2011. Korvauskäsittelijä. Gouda matkavakuutus, Tuusula.
- Pesonen, H., Lehtonen J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena – markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy
- Rantapallo. Matkavakuutukset. Luettavissa <http://www.rantapallo.fi/matkailu/matkavakuutus>. Luettu 9.9.2011.

Salo, H. 2010. Perustietoa matkavakuutuksista 2010. Luettavissa
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen>. Luettu 19.11.2011.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

LIITE 1.

Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje

Arvoisa vastaanottaja,

Opiskelen Haaga-Heliassa matkailua ja teen opinnäytetyöni yhteistyössä Gouda-matkavakuutuksen ja Falck Oy:n kanssa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää Goudan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Osana opinnäytetyötä teen asiakastyytyväisyyskyselyn Gouda-matkavakuutuksen asiakkaille, jotka ovat hakeneet korvausta matkalla sattuneesta vahingosta tai matkasairaudesta. **Kyselyyn vastaaminen tapahtuu alla olevasta linkistä.** Vastata voi anonyymisti.

KAIKKIEN VASTANNEIDEN KESKEN ARVOTAAN 5KPL:TTA FINNKINON ELOKUVALIPPUPAKETTEJA!

Yhteistyöterveisin,

Elina Vilkki

Haaga-Helia AMK Porvoo

elina.vilkki@myy.haaga-helia.fi

LIITE 2.

Gouda-matkavakuutuksen asiakastyytyväisyyskysely

Sukupuoli Mies Nainen

Ikä

- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-60
- yli 60

Vakuutustuote

- Standard matkakohtainen vakuutus
- Standard jatkuva vuosivakuutus
- Super matkakohtainen vakuutus
- Super jatkuva vuosivakuutus

Valitse sopiva vaihtoehto: (1 täysin samaa mieltä – 4 täysin eri mieltä, 0 en osaa sanoa)

Vakuutustuotteet

1. Matkavakuutus tuotteista on helppo valita itselle sopiva

-kommentit

2. Vakuutustuotteita on riittävä valikoima

-kommentit

3. Vakuutustuotteiden ehdot ja korvausrajat ovat selkeät

-kommentit

4. Hinta on sopiva

-kommentit

Goudan asiakaspalvelu

5. Goudan asiakaspalvelun puhelinpäivystys on helposti tavoitettavissa

-kommentit

6. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja asiantuntevaa

-kommentit

7. Apua saa ympäri vuorokauden sujuvasti

-kommentit

Goudan Internet-sivut

8. Internet-sivut ovat selkeät ja antavat riittävästi tietoa

-kommentit

Korvauksen hakeminen ja käsittely

9. Korvauksen hakeminen on helppoa

-kommentit

10. Yhteydenottopyyntöni vastataan nopeasti

-kommentit

11. Korvauskäsittely on nopeaa ja sujuvaa

-kommentit

12. Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja

-kommentit

13. Suosittelen Gouda-matkavakuutusta muille

-kommentit

LIITE 3

Vastaajien vapaat kommentit

Vakuutustuotteet:

1. Otin vakuutuksen tyttärelleni, joka lähti vuodeksi vaihto-oppilaaksi. Vakuutus oli kallis, koska perusmaksu oli voimassa vain 3 ensimmäistä kuukautta ja sitten piti maksaa lähes vuosivakuutuksen verran joka kuukausi pitääkseen vakuutusehdot voimassa. Muuten vakuutus oli paras eri vaihtoehtoista ja helposti ostettavissa Kilroyn kautta.
2. Hinta on noussut viimeaikoina, joka on ikävää.
3. Tuotteiden välille voisi tehdä selkeämpiä eroja - myyjä ei tuntunut suostuvan myymään Standard-vakuutusta lainkaan, vaan intti että kannattaa ostaa Super, sillä hintaero on niin pieni.
4. Pitkille(esim. yli 6kk)matkoille lisäkuukausien korkeista hinnoista johtuen matkavakuutuksesta tulee mielestäni turhan hintava. Itse vakuutus on mielestäni sopivan hintainen, mutta se ei muistaakseni kattanut kuin 3kk, minkä jälkeen asiakkaan pitää ostaa turhan kalliita lisäkuukausia itselleen.
5. Hinta törkeä verrattuna toisiin samanlaisiin vakuutuksiin. Ehdot eivät vastaa muiden samantyyppisten vakuutuksien antajia.
6. Hinta ei tunnu liian korkealta, mutta halvemmaksi tulee ottaa matkavakuutus osaksi koti- ja henkilövakuutusta.
7. Hankin Gouda-matkavakuutukseni Thaimaan, Phuketin vaihtoajalle Kilroy Travellsin kautta. En muista oliko tarjolla kaikkia em. vakuutusvaihtoehtoja.
8. Hinta-laatu suhde erinomainen muihin vakuutuksiin verrattuna
9. korvaushakemusmenettelyä voisi helpottaa pikkuasioissa,esim.netissä täytettävä ja tulostettava hakemus

10. Perehtyminen siihen, mitä kaikkea Super vakuutus kattaa ja paljonko korvataan kussakin tilanteessa vie oman aikansa. Hinta eteenkin puolen vuoden mittaisilla reissuilla alkaa olla jo niin suuri, että muitakin vaihtoehtoja tulee tällä hetkellä sen osalta mietittyä, sillä 3kk vaakuutusta per reissu ei omalla kohdallani riitä. Lisäkuukausien hinnan haluaisin siis nähdä huokenevan.
11. Paras matkavakuutus hinta/laatu-suhteeltaan.
12. Ylimääräiset kuukaudet aika tyyriitä.
13. Vakuutus on kalliin puoleinen.
14. Vakuutus on melko kattava, kattaa monia harrastelajeja.
15. En muista enää varmasti mikä vakuutus minulla oli, tod.näk. tuo em. Matkani kesto oli yli 3 kk:tta, jolloin tarvitsemani lisäkuukaudet (2) tulivat suhteessa hyvin kalliiksi (n. 100 €/ kk). Muutenkin vakuutus on melko hintava. Samoin itseltäni oli mennyt "ohi" että kolmen kk:n jälkeen korvaustapahtumissa oli omavastuu kutakin matkasairautta kohden erikseen.
16. Itselleni tämä vakuutus oli ainoa jota edes harkitsin, koska matkoillani käyn kiipeämässä kallioilla, surffaamassa ja muutenkin harrastuksiini kuuluu ns. extreme lajit, ja tämä vakuutus on ainoita sopivan hintaisia jotka korvaavat aiheutuneita vahinkoja näiden harrastusten parissa.
17. Lisäkuukaudet saisivat olla edullisempia ja ne olisi hyvä voida ostaa matkan aikana (tai sitten tulisi selkeästi viestiä, että ne täytyy ostaa ennen matkaa).
18. Matkatavaroiden korvausrajoihin olisin omalle kohdalleni toivonut suurempaa summaa (tottakai kun vahinko pääsi käymään, mutta 1200,- on aika pieni summa..)
19. Liian kallis!

Asiakaspalvelu

1. olen vain ollut s-postitse heihin yhteyksissä.
2. Olen ollut useamman kerran Goudan puhelinpäivystykseen yhteydessä. Aina olen huomannut, että kun puhelimeen vastasi suomalainen "asiakaspalvelija", vastaukset olivat aika tyyliä ja palvelu yleensäkin epäystävällistä. Englantia puhuvilta, ilm. ulkomaalaisilta työntekijöiltä, olen aina saanut ystävällistä ja asiallista palvelua.
3. Erittäin ystävällistä ja nopeaa toimintaa. Jatkakoot vaan samaan malliin!
4. Olin yhteydessä sähköpostitse joten em tiedä kuinka hyvin ap toimii hätätapauksessa. Mutta vastaus ja rahat tulivat tilille mukavan nopeasti.
5. En ole tarvinnut ympärivuorokautista palvelua, mutta ainakin esitteissä, korteissa ja ehdoissa kerrotaan selvästi ja hyvin palvelun tavoitettavuudesta(numerot, ajat ym. ym.)
6. On ystävällistä ja asiantuntevaa ja ennen kaikkea NOPEAA.
7. Apua saa ympäri vuorokauden - ei kokemusta, mutta helppo asioida myös Suomen ulkopuolella.
8. Kysyin apua sähköpostitse ja sain nopean sekä erittäin selkeän vastauksen
9. Omalla kohdallani korvauksen saaminen sujui hyvin. Sain myös selkeät ja helpot ohjeet, joiden mukaan korvausta hain. Olin erittäin tyytyväinen saamaani palveluun.
10. kyllä on helppo saada yhteys ja he ovat myös jatkuvasti yhteydessä jos tarvetta esim. tapaturma.
11. En ole ikinä käyttänyt, en osaa sanoa puhelinpalvelusta mitään. Tosin ostaessani vakuutusta puhelimitse palvelu oli erittäin miellyttävää.
12. Aina on autettu kun on tarvittu.

- 13.** En ole tarvinnut ympäri vuorokauden palvelua.
- 14.** En ole koskaan joutunut käyttämään, joten ei tietoa.
- 15.** Apua ei todellakaan saa ympäri vuorokauden, toki puhelu vastaanotetaan, mutta esimerkiksi ollessamme sairaalassa puheluun vastannut virkailija epärii sitä, että korvaako gouda sairaalareissun. Jos vuosivakuutus maksaa n. 130 € ei mielestäni ole tarvetta pohtia tuota asiaa, eikä kyseenalaistaa asiakasta, etenkin kun vakuutuksen haltija on toipilas. Lisäksi vakuutuskortti täysin turha, puhelun ohjautuminen milloin mihinkin hieman hankalaa. En usko enää valitsevani Goudaa kokemamme perusteella.
- 16.** Yhteydenotot tapahtui sähköpostitse.
- 17.** Korvausta hakiessani koin puhelimesta virkailijalta saamani palvelun ajoittain hieman tylkiksi, joskin asialliseksi.
- 18.** hieman epäselväksi jäi joitain juttuja kun matkalla sairastuin ja mailia goudalle lähitin, esim. minne minun olisi pitänyt mennä, miten asia olisi pitänyt hoitaa jos olisin halunnut maksuttoman hoidon. Tästä syystä laskulla otin hoidon lähimmästä sairaalasta ja lähetin myöhemmin laskun goudalle....toimi se niinkin kun tilanne ei ollut hengenvaarallinen, eikä superkallis.
- 19.** En ole ollut yhteydessä puhelinpäivystykseen, vaan asioin Goudan kanssa postitse ja sain korvauspäätöksen joustavasti sähköpostiini. Olen hyvin tyytyväinen näin saamani palveluun.
- 20.** Erittäin hyvä ja avulias 24h-puhelinpalvelu! Tätä käyttäessäni tuli todella tunne, että minusta pidetään huolta.
- 21.** Sähköposti viestintä toimi loistavasti!! ISO KIITOS!! Toiminta oli ripeää ja onnettomuuden sattuessa korvaussumma tuli ripeästi!!

Internet-sivut

1. goudan matkavakuutus sivut eivät toimineet safarin selaimella ja siitä tuli vähän pobleemia aluksi.
2. Vakuutusehdot voisi näyttää kerralla kokonaan, ettei tarvitsisi syynätä tarkempia ehtoja ja sääntöjä niin monen linkin takaa.
3. Ehdot ja lomakkeet selkeästi käsillä.
4. Sivustolla saisi olla enemmän tietoa vakuutuksista.
5. Sivuilta on välillä vähän vaikea löytää kaikki vaadittava informaatio.
6. Koska sivulta ei löytynyt tietoa mm. yli kolmen kuukauden kestävästä matkoista, otin yhteyttä Kilroy-toimistoon, josta ostin ko. vakuutuksen. Sivut ei mielestäni kovin informatiiviset.
7. Internetsivut hieman suppeat, kenties enemmän infoa olisi parempi.
8. Matkavakuutus sivusto voisi olla selkeämpi.
9. ..epäselvyydet oli omaa vikaa,väärin ymmärrystä..
10. Oikean sivuston löytäminen tuntui aluksi hankalalta.
11. Mielestäni voisivat olla interaktiivisemmat. Tosin olivat helpot verrattuna kilpailijoiden palveluihin!
12. En käynyt.

Korvauspalvelu

1. Joutuessani harmikseni hakemaan korvausta kaikki meni todella hyvin! Olen suositellut muillekin.
2. korvauksen sain nopeasti ja ilman mitään venkoiluja, niinkuin yleensä vakuutusyhtiöiden kansas joutuu vääntämään.
3. Korvausta pitäisi pystyä hakemaan netin kautta online.
4. Erittäin toimiva paketti!
5. Korvaa hyvin terveydenhoitoon liittyvät tapaturmat, mutta aineellisten vahingojen/ varkauksien korvaus on **TODELLA** heikkoa. On omakohtaista kokemusta ja vielä järkyttävämpiä stooreja kavereilta. Jos joku kysyy mielipidettäni tästä vakuutuksesta kerron tämän ja sanon, että ota joku luotettava suomalainen! Hauskaa opinnäytetyön tekoa :)
6. On hyvä ettei pinimissä asioissa vaadita todistuksia tai kuitteja esin. Lääkäri- ja lääkekuluista kun ne reissatessa helposti unohtuvat. Oma korvaushakemukseni oli suhteellisen vähän joten en korvauksia tapaturmasta hakenut kovin nopeasti vaan useamman kuukauden jälkeen tapahtuneesta kun ajankohta oli minulle parempi. On hyvä ettei korvaushakemukselle aseteta aikarajaa jonka takia pitäisi korvauksia hakea heti tapahtuneen jälkeen varsinkaan kun summa ei kaada matkabudjettia.
7. Kamerani varastettiin matkan aikana, enkä saanut Goudalta korvausta edes uusintakäsittelyn jälkeen. Tapaus tulkittiin Goudassa unohtumisena tai katoamisena, vaikka tiedän, että kamera varastettiin. Goudan ehtojen mukaan esineen katoamista ei voida tulkita varastamisena, jos tapahtumalle ei osaa sanoa tarkkaa aikaa. Osasin sanoa noin 10min tarkkuudella varkauden tapahtumahetken, mutta Goudalle tämä ei riittänyt. Lisäksi korvauksen hakeminen oli jo alunperin vaivalloista, sillä liitteitä tarvittiin valtava määrä. Tämä on toki ymmärrettävää, mutta minulla on kokemusta muista vakuutusyhtiöistä, jotka eivät tarvitse yhtä laajaa määrää liitteitä varsinkaan tämän kokoluokan (alle 1000€) asioiden kohdalla. Isona miinuksena myös selkeä haluttomuus kommunikoida päätösten perusteluja - ensimmäisessä korvauspäätöksessä ei saallakaan viitattu siihen, miksi varkautena ilmoitetusta tapauksesta korvataan katoamisena tai unohtamisena. Uusintapäätöksessä kirjeeseen oli lisätty suora lainaus vakuutusehdoista, joissa

viitattiin sääntöön, jonka mukaan varkauden tarkka aika täytyy tietää. Korvaushakemusta ei voi hoitaa puhelimitse, vaan virkailijat viittaavat aina internet-hakemukseen. En koko prosessin aikana tuntenut missään vaiheessa puhuvani aiheesta kenellekään ihmiselle henkilökohtaisesti. Uusintahakemuspäätöksestä puuttui nimen selvennys, päätös oli kuitattu sotkuisella nimikirjoituksella.

8. Ainakin omalla kohdallani korvauksen hakeminen meni turhan vaikeaksi. Monta kertaa piti laittaa spostia ja lähettää todisteita ym. ym. Korvattavien tavaroiden arvoon ja laatuun nähden prosessi oli liian tarkka ja vaikea. Sen lisäksi sain vakuutuksen myyjältä ja korvausta hoitavalta työntekijältä erilaista informaatiota matkan alkamisesta, vakuutuksen voimassaolosta sekä lisäkuukausien maksusta.

9. Vakuutuspäätökset eivät ole olleet tarpeeksi hyvin perusteltuja. Muulta vakuutusyhtiöltä olisi saanut rahansa tapahtuneesta, Goudalta EI. Yleinen mielipide heistä.

10. Molempien korvaushakemusteni käsittely sujui mutkattomasti, vaadittavat asiakirjat ja todistukset oli helppo hankkia eikä lisäselvityksiä pyydetty. Kielteisiä päätöksiä en ole saanut, mutta sellaisissa tapauksissa odottaisin perusteluita - myönteiset päätökset ovat korvausehdossa perustellut.

11. Goudalta ei vaadittu liikaa mitään dokumentteja ja kaikki tarpeellinen oli valmiin olemassa.

12. välillä viesteihin ei vastattu ja vasta kolmanteen äkäiseen sävyyn kirjoitettuun viestiin vastattiin, tämä osio vaatii parannusta!

13. olen suositellut sitä lukuisille ihmisille ja ainakin 4 on sen ottanut :)

14. Omalla kohdallani korvaukset tulivat suotuisassa ajassa, paperit tosin eivät sen kummempin sisältäneet enempää tietoa itse prosessista. Olen tyytyväinen.

15. Kokonaisuudessaan olen ollut oikein tyytyväinen Goudaan. Vakuutuksen hinta oli edullinen, korvausprosessi oli sujuva ja nopea ja sain hyvää palvelua sähköpostitse ulkomaille ja Suomessa puhelinpalvelussa . Olin jopa vähän ihmeissäni, että vakuutusyhtiön kanssa voi olla näin sujuvaa asioida. Korvaushakemukseni ei edes aiheuttanut mitään lisäselvityspyyntöjä vaan meni vain noin viikon verran ja korvauspäätös oli jo tehty. Päätös oli myönteinen ja kaikki

kulut korvattiin, olin tyytyväinen. Tässä kyselyssä vastasin ainoastaan kohtaan Korvauksen hakeminen on helppoa, että olen "vain" osittain samaa mieltä enkä täysin samaa mieltä. Tämä siitä syystä, että korvaushakemuksen täyttämässä meni aika kauan aikaa, ei ollut ihan helppo ja nopea homma. Mutta niinhän kaikissa lomakeasioissa menee aina aikaa, ei tämä muuta myönteistä mielikuvaani Goudasta. Tulen käyttämään Goudan palveluja jatkossakin. Lisäksi suosittelen varmasti Goudaa muillekin - itseasiassa olen näin jo tehnytkin.

16. Yksi ongelma ollut ja silloin Gouda otti pisteet kotiin nopealla ja hyvällä toiminnalla.

17. Goudan kanssa oli helppo asioida. Hieman selkeyttä kaipasin Goudalle lahetettavista lapuista.

18. Olen todella tyytyväinen Gouda vakuutukseen ja suosittelen sitä jokaiselle.

19. Jouduin hakemaan korvauksia jälkikäteen. Korvaushakemuksia ei voi tehdä sähköisesti: iso miinus. Lomake löytyy kyllä, mutta iso miinus siitä, että itse joutuu maksamaan postimaksun. Päätös kyllä tuli aikanaan, kun olin vielä täydentänyt hakemustani mielestäni ei-relevanteilla tiedoilla. Silti suosittelen edelleenkin Goudaa. Lähinnä kiipeily- ja sukellusharrastusten vuoksi.

20. Rikkoutunutta vedenkestävää kameraani ei korvattu, koska kamera alle 2kk vanha ja sen pitäisi vielä mennä takuuna. Takuuyhtiö ei korvannut, koska heidän lausuntonsa mukaan kyseessä käyttövirhe. Vakuutus ei korvannut siltikään, koska en ollut heittänyt kameraa tai tallo-
nut kameran päälle eli "kyseessä ei ollu äkillinen tai ennalta-arvaamaton tapahtuma" vaan kamera oli vaan yhtenä päivänä lakannut toimimasta. Miksi ostan vakuutuksen joka ei korvaa vahinkoja?

21. Melko paljon paperityötä tietysti korvauksen haussa on.

22. Päätökseni saamisessa kului yli puolivuotta eikä s.posteihini vastattu tai niitä ei noteerattu.

23. Helppointa tietysti olisi jos hoitolaitos voisi hakea korvauksen suoraan vakuutusyhtiöltä. Tai että hakemuksen voisi lähettää postimaksutta (en muista, ehkä näin onkin).

24. Goudalta on lähes mahdotonta saada asianmukaista korvausta matkatavaroiden varkaustapahtumasta. Tästä minulla on henkilökohtaista kokemusta, jota täydentää ystäväni tapaus ja

netistä löytämäni kertomukset vastaavista tilanteista. Olen erittäin pöyristynyt Goudan menettelytavoista ja olen ottanut yhteyttä vakuutuslautakuntaan, koska en kahdesta käsittelypyynnöstä huolimatta ole saanut asianmukaisia korvauksia. En missään nimessä suosittele Goudan vakuutusta kenellekään, päinvastoin aion pitää huolen, että mahdollisimman moni ottaa vakuutuksen mistä tahansa muusta firmasta.

25. ensimmäisen vakuutuksen jälkeen harmittelin goudaa, johtuen omasta epätietoisuudesta, toisen vakuutuksen ottaessani tiesin jo enemmän ja homma sujui rasvatummin...

26. Kattava paketti, turvallinen, helposti lähestyttävä, mutta kallis...

27. Mielestäni on erikoista, ettei korvaushakemusta pysty täyttämään verkossa, vaan se pitää lähettää postitse. Täysin turhaa vaivaa asiakkaalle, kun nykytekniikalla verkkohakemus on varmasti helppo toteuttaa. Korvauskäsittely ei ole koskaan liian nopeaa. Se on asiakkaalle hankala tilanne ja odottaminen ei ole miellyttävää silloin. Korvauskäsittelyä voisi pyrkiä nopeuttamaan.

28. Ps. Se vuos reissussa ja that's it- sääntö on arseesta... Siis meinaan, et vakuutuskautta ei voi jatkaa vuotta pitempää kulkematta ensin lähtöruuvun kautta.. Meinas nimittäin käyvä Viet Namissa kusiset, mut elän ja hengitän - ÄHÄKUTTI

