

Jouni Salminen

KULJETUSVAHINGOT
CASE – KULJETUSLIIKE Y. AURAMAA OY

Logistiikan koulutusohjelma
2014

KULJETUSVAHINGOT
CASE - KULJETUSLIIKE Y. AURAMAA OY

Salminen, Jouni
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Logistiikan koulutusohjelma
Toukokuu 2014
Ohjaaja: Tempakka, Riitta
Sivumäärä: 46
Liitteitä: 5

Asiasanat: tiekuljetus, kuljetusoikeus, reklamaatio

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia kuljetusvahinkojen syitä kappaletavara- ja elintarvikekuljetuksissa ja raportoida havaituista ongelmakohdista eteenpäin kuljetusvahinkojen pienentämiseksi kuljetusliike Y. Auramaa Oy:ssä. Opinnäytetyön lähtökohtana oli viime vuosina nousseet vakuutusmaksut, jotka johtuivat kuljetusvahinkojen lisääntymisestä. Kuljetusliike Y. Auramaa toimii osana valtakunnallista Kaukokiito – kuljetusketjua.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin kuljetusoikeuden perusteita, maantiekuljetuksia ja rahdinkuljettajan tavaravastuuta tiekuljetuksissa. Teoriaosuudessa kuvattiin reklamaatioprosessi, joka on lähtökohta kuljetusvahinkojen käsittelylle. Reklamaatioiden tilastoinnin kehittämiseen pyrittiin kiinnittämään huomiota.

Opinnäytetyön tutkimusosassa tutkittiin syntyneitä kuljetusvahinkoja sekä kvantitatiivisesta, että kvalitatiivisesta näkökulmasta tilastoimalla olemassa olevaa materiaalia kuljetusvahingoista ja etsimällä keskeisiä vahinkojen syitä. Tutkimustyötä tehtiin myös haastatteleamalla yrityksen henkilöitä, jotka työskentelevät tilastojen ja reklamaatioasioiden parissa.

Vahinkokäsittelyn lähtökohtana on asiakkaan tekemä kirjallinen reklamaatio. Reklamaation käsittelyssä sovelletaan tiekuljetussopimuslakia. Tilastojen mukaan yleisin kuljetusvahingon syy oli trukin piikkien aiheuttama vahinko käsiteltävässä kuljetettava tavarassa.

Kuljetusvahinkojen syyt johtuvat useimmissa tapauksissa lastin käsittelystä. Kuljettajien koulutukseen rahdinkuljettajien vastuista on kiinnitettävä huomiota, jotta kuljetusvahingon todellinen aiheuttaja voidaan varmistaa. Kuljettajakoulutuksella pyritään motivoimaan kuljettajia yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen ja näin kuljetusvahinkojen pienentämiseen.

TRANSPORT DAMAGES
CASE – KULJETUSLIIKE Y. AURAMAA OY

Salminen, Jouni
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Logistics
May 2014
Supervisor: Tempakka, Riitta
Number of pages: 46
Appendices: 5

Keywords: Logistics, Road transport, Law of transport, Notice of defect

The purpose of this thesis was to study the reasons for damage caused during transport within groupage and foodstuff transportation. The underlying reason for the study was the recent increases in insurance costs, due to an increase in damage in transit. The topic was chosen in order to report the problems encountered and to prevent possible damage in future within the case-company Y. Auramaa Oy. Y. Auramaa Oy operates as a part of national Kaukokiito network.

In the theory part of the thesis fundamentals of transportation law, road transportation and the liability of the carrier were studied in general. Also the reclamation process was described, as it is the base for handling the claims caused by damaged cargo.

In the research part the damage occurred were investigated both qualitative and quantitative ways by compiling statistics out of existing information and by searching for the key causes of the damage. The research was made also by interviewing people working with claims and statistics within the company.

The base of the damage processing is in most cases written complaint made by the customer. Complaint procedure applies to national road transport contract law. According to statistics, the most common cause of damage was a damage made by a forklift truck while handling the cargo. Majority of the damage occurs on the handling rather than other parts of the transit. It is important to pay attention to the drivers' training about carriers' liability in order to ensure the actual cause of the damage. Driver training aims to motivate drivers to achieving the common goals and to reduce the damage in transit.

.

SISÄLLYS

TERMILUETTELO	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TUTKIMUKSEN MÄÄRITTELY JA TAUSTA.....	8
2.1 Tutkimuksen rakenne ja rajaus	8
2.2 Kuljetusliike Y. Auramaa Oy	9
3 KULJETUSLAINSAÄDÄNTÖ.....	11
3.1 Kuljetuksen suorittaminen	12
3.1.1 Kuljetussopimus	12
3.1.2 Tavarán jättäminen kuljetettavaksi	12
3.1.3 Lastaus ja ahtaus	13
3.1.5 Rahdin maksaminen.....	13
3.1.6 Ajoneuvon kunto ja tavarán kuljetus	13
3.1.7 Tavarán luovuttaminen	14
3.2 Rahdinkuljettajan vastuu.....	14
3.3 Kuljetuksen suorittamiseen liittyvä vastuu	15
3.3.1 Viivästysvahingot	16
3.3.2 Rahtikirjan tietoihin liittyvä vastuu	17
3.3.3 Tavarán luovuttamiseen liittyvä vastuu.....	17
4 VAHINKOKÄSITTELYPROSESSI YRITYKSESSÄ	18
4.1 Reklamaatio	18
4.2 Reklamaatioajat.....	18
4.3 Varauma	19
4.4 Rahtikirja.....	19
4.5 Kuljetusehdot	20
4.6 Vahinkokäsittelyn eteneminen.....	20
5 KULJETUSVAHINGOT YRITYKSESSÄ	22
5.1 Riskitekijöitä maantiekuljetuksissa.....	22
5.2 Kuljettajakoulutus	24
5.3 Laatu logistiikan menestystekijänä	24
5.4 Maksetut vahingot.....	25
5.4.1 Vahinkojen kappalemäärät	25
5.4.2 Vahinkojen yhteissummat	25
5.5 Piilovauriot.....	25
5.5.1 Piilovauriot kappaleina	25

5.5.2 Piilovauriot euroina	25
5.6 Vahinkokäsittelyn tunnuslukuja.....	25
5.6.1 Korvatut vahingot.....	25
5.6.2 Vahinkojen käsittelyajat	25
5.7 Korvaukset	26
5.7.1 Korvausten kappalemäärä suuruusluokittain.....	26
5.7.2 Korvausten tunnuslukuja.....	26
5.7.3 Korvaussummat 2012 ja 2013.....	26
5.7.4 Eniten reklamoineet asiakkaat eurojen mukaan vuonna 2012	26
5.7.5 Eniten reklamoineet asiakkaat kappalemäärän mukaan vuonna 2012	26
5.7.6 Eniten reklamoineet asiakkaat eurojen mukaan vuonna 2013	26
5.7.7 Eniten reklamoineet asiakkaat kappalemäärän mukaan vuonna 2013	26
5.8 Reklamaatiot määräraikan mukaan vuonna 2012 ja 2013	27
5.9 Vahinkolajit.....	27
5.9.1 Yrityksen oma vahinkoluokitus.....	27
5.9.2 Kaukokiidon vahinkoluokitus	27
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	28
LÄHTEET.....	30
LIITTEET	

Liite 1 – Kuljetusvahinkojen esikäsittelylomake

Liite 2 – SFS rahtikirjastandardin mukainen rahtikirja

Liite 3 – Tavaralinjaliikenteen kuljetusehdot

Liite 4 – Linjaverkoston vahinkotaulukko 2012

Liite 5 – Linjaverkoston vahinkotaulukko 2013

TERMILUETTELO

Kaukokiito	Suomalaisten yksityisten liikennöitsijöiden muodostama koko maan kattava kappaletavaran kuljetusjärjestelmä.
Reklamaatio	Kirjallisesti tehty ilmoitus kuljetusvahingosta.
TKSL	Tiekuljetussopimuslaki. Tätä lakia sovelletaan vastikkeelliseen sopimukseen moottoriajoneuvolla tapahtuvasta tavarankuljetuksesta Suomessa taikka Suomen ja vieraan valtion välillä.
CMR	Kansainvälinen autorahतिकirja. (CMR – Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road) Kuorma-autoliikenteessä lähettäjän ja rahdinkuljettajan välinen sopimus, jonka molemmat allekirjoittavat.
Varauma	Huomautus, joka osoittaa tavarankuljetuksen ja rahtikirjan tietojen poikkeavan toisistaan. Rahdinkuljettaja välttyy turhalta korvausvastuulta tehdessään varauman.
INCOTERMS	Toimituslausekkeet. Kansainvälisen kauppakamarin kauppaehtoja, jotka määrittelevät ostajan ja myyjän vastuun toimituksesta, tavarasta sekä kustannuksista.
SDR	(SDR – Special Drawing Right) Kirjanpidollinen yksikkö, jonka arvo määräytyy maailman keskeisten valuuttojen muodostaman valuuttakorin perusteella.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kuljetusliike Y.Auramaa Oy Eurasta. Yritys on osa valtakunnallista Kaukokiito-ketjua. Yhdessä löysimme molempia osapuolia kiinnostavan opinnäytetyön aiheen. Opinnäytetyö käsittelee maantiekuljetuksissa tapahtuvia kuljetusvahinkoja. Työn lähtökohtana oli kuljetusvahinkojen syiden selvittäminen perehtymällä tilastoituihin kuljetusvahinkoihin.

Tänä päivänä kuljetusliiketoiminta on hyvin kilpailtu ala ja laatu logistiikan kilpailutekijänä nousee yhä suurempaan osaan. Yritykset yrittävät tarjota palveluitaan asiakkailleen kilpailukykyiseen hintaan ja mahdollisimman tehokkaasti. Avainasemassa on toimitusvarmuus ja palvelun laatu pysyvien asiakassuhteiden luomiseksi ja säilyttämiseksi. Kuljetusvahinkojen pienentäminen on osa laadukkaan palvelun kehitystä. Kuljetusvahingot ovat myös iso kustannustekijä ja vaikuttavat yrityksen talouteen merkittävästi.

Opinnäytetyön alussa tarkastellaan kuljetuslainsäädäntöä ja rahdinkuljettajan tavara-vastuuta tiekuljetuksissa. Kuljetussopimuksissa ja mahdollisissa kuljetusvahinkotapauksissa sovelletaan tiekuljetussopimuslakia, joka muodostaa opinnäytetyön teoriapohjan.

Opinnäytetyön lopussa esitetään tilastojen näkökulmasta viime vuosina sattuneiden kuljetusvahinkojen määrät ja vahinkojen syyt. Työn tavoitteena on antaa työkaluja kehittää kuljettajakoulutusta ja näin vähentää ja ennaltaehkäistä kuljetusvahinkoja.

2 TUTKIMUKSEN MÄÄRITTELY JA TAUSTA

Tämän opinnäytetyön pääongelmaksi asetettiin kysymys: Mitkä ovat syyt kuljetusvahinkojen syntymiseen? Osaongelmista muodostettiin kysymykset; Vahinkojen kokonaismäärä Auramaalla vuosina 2012 ja 2013? Vakuutusyhtiön ja yrityksen itsensä korvaamien vahinkojen määrä vuosina 2012 ja 2013?

Muita tutkimusongelmia ovat linjakohtaisten vahinkojen selvittäminen ja vahingon tapahtumapaikka kuljetusketjussa; onko kyseessä lastauksen, purkauksen vai kuljetuksen aikainen vahinko. Mikä on huomaamatta jääneiden vahinkojen määrä, otettaessa tavara kuljetettavaksi.

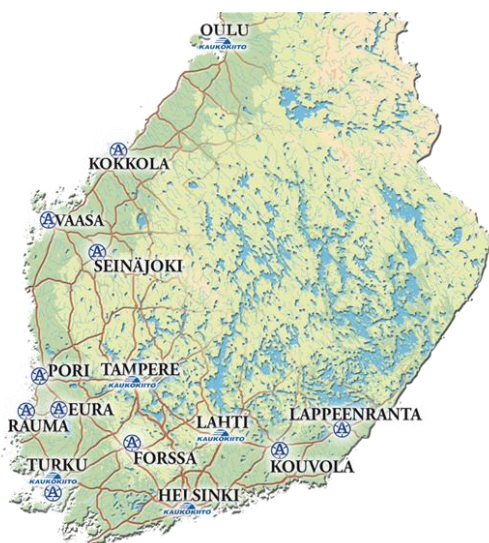
Muodostettuihin kysymyksiin on tarkoitus etsiä vastauksia tutustumalla saatavissa olevaan tilastoituun tietoon. Osa tiedoista on sähköisessä muodossa Kaukokiidon järjestelmässä ja osa Auramaan omassa järjestelmässä.

2.1 Tutkimuksen rakenne ja rajaus

Raportin ensimmäinen ja toinen osa koostuu johdannosta, projektin määrittely ja tausta sisältäen tavoitteet. Kolmannessa osassa käsitellään kuljetuslainsäädäntöä ja rahdinkuljettajan vastuita. Neljännessä osassa käsitellään tiekuljetuksia yleisesti ja kuljettajakoulutusta. Työn viides esittelee yrityksen reklamaatioprosessin ja osio käsittelee varsinaisen tutkimuksen ja esittelee tutkimustulokset. Työ rajattiin koskemaan kappale- ja elintarvikekuljetuksia. Kaluston vaurioitumisesta, kuten esimerkiksi ajoneuvon kaatumisesta aiheutuneet välilliset kuljetusvahingot rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle.

2.2 Kuljetusliike Y. Auramaa Oy

Kuljetusliike Y. Auramaa Oy on vuonna 1929 perustettu euralainen kuljetusliike, joka toimii edelleen saman perustajasuvun omistuksessa. Yhtiön perusti Yrjö Auramaa, jonka yhden kuorma-auton yrityksestä on kasvanut yksi Suomen suurimmista kuljetusyrittäjistä. Yrityksen nykyinen toimitusjohtaja on Pekka Auramaa. Yritys toimii Länsi- ja Etelä-Suomen alueella kolmellatoista paikkakunnalla. Kuvassa 1. on esitetty Kuljetusliike Y. Auramaan linjaverkosto.

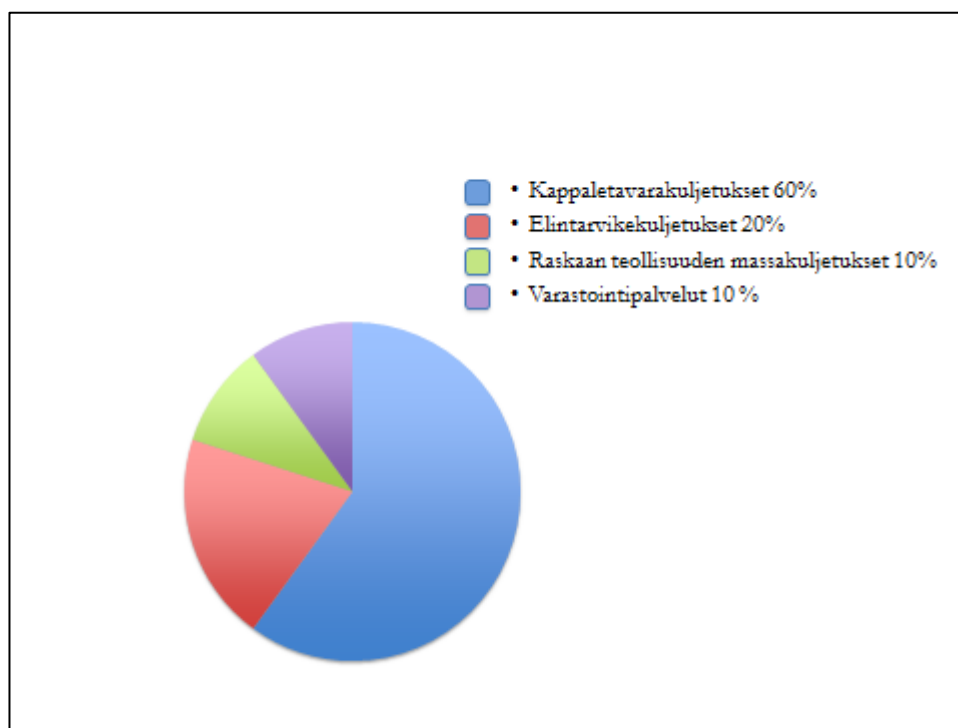


Kuva 1. Yrityksen linjaverkosto (Kuljetusliike Y. Auramaan www-sivut 2014)

Yhtiö harjoittaa Suomessa tilaus- ja sopimusliikennettä, kappaletavaraliikennettä sekä tarjoaa varasto ja logistiikkapalveluja asiakkailleen. Yhtiö tarjoaa myös räätälöityjä logistiikkaratkaisuja Suomen ja Euroopan maiden välisessä liikenteessä. Kuvassa 2. on esitetty yrityksen liiketoimintajakauma.

Kuljetusliike Y. Auramaa Oy on osa Auramaa yhtiöt-konsernia. Toiminta perustuu tiiviiseen yhteistyöhön Kaukokiidon kanssa. Auramaa-yhtiöihin kuuluu emoyhtiö Kuljetusliike Y. Auramaa Oy:n lisäksi tytäryhtiöt Auramaa Logistiikka Oy, Martti Alamäki Oy sekä sisaryritys Pohjanmaan Kaukokiito Oy. (Kuljetusliike Y. Auramaan www-sivut 2014)

Kaukokiito on suomalainen vuonna 1953 perustettu yksityinen kuljetusliikkeiden omistama kuljetusjärjestelmä, jonka katto-organisaationa toimii Suomen Kaukokiito Oy. Järjestelmän pohja ulottuu 60 vuoden taakse, jolloin autoilijat tarvitsivat organisaation, joka järjestää paluukuormia autoilijoille. Kaukokiito kuljettaa vuosittain noin 3,5 miljoonaa lähetystä. Järjestelmään kuuluu 29 terminaalia, noin 1000 ajoneuvoa. Kaukokiito työllistää noin 200 henkilöä. Terminaaleja Kaukokiidolla on Helsingissä, Tampereella, Turussa ja Lahdessa. Auramaa yhtiöt operoi yhdeksää Kaukokiito-terminaalia ja hoitaa runkoliikennettä niiden välillä. Kaukokiidon liikennöitsijöitä ovat muun muassa Kuljetusliike Ilmari Lehtonen Oy, Kuljetusliike Kantola & Koramo Oy, Kuljetusliike Taipale Oy, Kuljetusliike Tyvi Oy sekä kuljetus Welin Oy. (Kaukokiidon www-sivut 2014)



Kuvio 1. Yrityksen liiketoimintajakauma (Auramaa-yhtiöt, 2014)

Auramaa yhtiöiden tunnuslukuja: liikevaihto 58 miljoonaa euroa, omia autoja noin 100 kappaletta, omia perävaunuja 250 kappaletta, kiinteistöjä 50 000 neliometriä, henkilökuntaa 340, alihankkijoita 150.

3 KULJETUSLAINSAÄDÄNTÖ

Tiekuljetuksia koskeva lainsäädäntö on kehittynyt Suomessa 1970-luvulla. Vuonna 1973 Suomi liittyi CMR–yleissopimukseen, joka koskee kansainvälisessä tiekuljetuksessa käytettävää rahtisopimusta. Vuonna 1979 säädettiin tiekuljetussopimuslaki (TKSL). CMR-yleissopimuksen periaatteet ovat voimassa myös kotimaankuljetuksissa, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. (Sisula-Tulokas, 2007)

Tyypillistä kuljetusoikeudelliselle lainsäädännölle on sen pakottavuus. pakottavien säännösten yhtenä tarkoituksena on antaa kansainvälistä vähimmäissuojaa kuljetusasiakkaalle. CMR-yleissopimus on pakottava kuljetusasiakkaan eduksi, mutta myös asiakkaan vahingoksi. Rahdinkuljettaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia paremmista kuljetusehdoista kuin CMR:n soveltaminen määrittelee. Kansainvälisessä ja kotimaisessa kuljetuksessa lainsäädännöksestä poikkeava sopimus on mitätön, elleivät tavarán tai kuljetuksen poikkeusellinen laatu taikka muut erityiset olosuhteet tee poikkeamista kohtuulliseksi. INCOTERMS –toimituslausekkeet määrittävät myyjän ja ostajan vastuut kaupankäynnissä. Toimituslausekkeet on yleensä merkitty rahtikirjaan. (Sisula-Tulokas, 2007)

Tiekuljetussopimuslaki (TKSL) koskee tavarán kuljettamista moottoriajoneuvolla vastiketta vastaan kansainvälisissä ja kotimaan kuljetuksissa. Kotimaankuljetuksia koskevat säännökset ovat yksinkertaisempia kuin kansainvälisiä kuljetuksia koskevat. Tämän vuoksi on tärkeää määritellä onko kyseessä kotimaankuljetus vai kansainvälinen kuljetus. Kotimaankuljetuksissa lähtö- ja määräpaikat sijaitsevat Suomessa. Kansainvälisiä kuljetuksia ovat Suomen ja vieraan valtion välillä tapahtuvat kuljetukset. (Sisula-Tulokas, 2007)

3.1 Kuljetuksen suorittaminen

3.1.1 Kuljetussopimus

Kuljetussopimus solmitaan lähettäjän ja rahdinkuljettajan välillä. Sopimus on yleensä vapaamuotoinen ja kuljetus tilataan yleensä puhelimitse tai sähköisen järjestelmän kautta. Rahtikirjan laatii lähettäjä täyttämällä rahdinkuljettajan rahtikirjalomakkeen. Rahtikirjan pakollisia tietoja ovat: lähettäjä, rahdinkuljettaja, vastaanottaja, lähtö- ja määräpaikkakunta, sekä tavarán laatu ja sen määrä. Rahtikirjan merkinnän puutteellisuus ei vaikuta sopimuksen syntymiseen, mutta puutteelliset merkinnät voivat aiheuttaa korvausvastuun vahinkotilanteissa. (SKAL www-sivut, 2014)

Täytetty rahtikirjalomake toimitetaan rahdinkuljettajalle. Kuljettajan tulee tutkia, että rahtikirjan tiedot ja kuljetettavaksi otettava tavara vastaavat toisiaan. Rahdinkuljettajan tulee tutkia kuljetettavaksi otettava tavara ulkopuolelta silmämääräisesti. Mikäli kuljettaja ei vallitsevien olosuhteiden takia voi tarkastaa kuljetettavaksi otettavan tavarán tilaa tai on huomannut aihetta huomautukseen, tulee rahtikirjaan merkitä vaurama. Rahtikirjan tiedoilla on todistusvoima, kunnes ne osoitetaan virheelliseksi. (Sisula-Tulokas, 2007)

Kuljetusta koskeva rahtikirja laaditaan vähintään kolmena kappaleena. Rahtikirjan allekirjoittavat sekä lähettäjä, että rahdinkuljettaja. Ensimmäinen kappale jää lähettäjälle. Toinen kappale kulkee tavarán mukana ja kolmas kappale jää kuljettajalle. (Sisula-Tulokas, 2007)

3.1.2 Tavarán jättäminen kuljetettavaksi

Rahdinkuljettajan tulee ottaa vastaan tavara sovittuna aikana ja sovitussa paikassa. Lähettäján tehtävänä on pakata tavara niin, ettei se aiheuta vahinkoja moottoriajoneuville, henkilöille tai muulle tavaralle. Riittävän pakkauksen määrittää tavarán laatu ja kuljetettava matka. Lähettäján tehtävänä on huolehtia kaikista tavarán kuljetamisessa vaadittavista asiakirjoista ja niiden toimittamisesta vastaanottajalle. Asiakir-

joihin kuuluvat tullaus- ja vientiasiakirjat, sekä viranomaistodistukset. (Sisula-Tulokas, 2007)

3.1.3 Lastaus ja ahtaus

Tiekuljetussopimuslaki ei määritte kenen tehtävä on tavarankuljetus. Osapuolet voivat sopia lastauksesta keskenään. Ellei toisin sovita, rahdinkuljettajan tulee suorittaa lastaus. Tavallisesti tavarankuljetus ahtaus kuljetusvälineessä kuuluu rahdinkuljettajalle. Rahdinkuljettajan tulee suorittaa tarkastus ja ilmoittaa puutteista jos lähettäjä on antanut tavarankuljetuksen. Lähettäjä on suorittava lastaus jos kyseessä on raskas lasti. Ahtaus on lähettäjänsä tehtävä vain erikseen sovittaessa. Lähettäjä ei tarvitse ahtaa tavaraa vaikka lastaakin tavarankuljetuksen. Lähettäjänsä tulee ilmoittaa vaaran luonne mikäli luovuttaa kuljetettavaksi vaarallista tavaraa ja kertoa varotoimenpiteistä. Kuljetettaessa vaarallisia aineita sovelletaan lakia vaarallisten aineiden kuljetuksesta. (Sisula-Tulokas, 2007)

3.1.5 Rahdin maksaminen

Tavallisesti rahtikirjaan sisältyy yleinen ehto, jonka mukaan rahti tulee maksaa kun tavara jätetään kuljetettavaksi, ellei toisin ole sovittu. Kansainvälisissä kuljetuksissa rahtimaksun tulee ilmetä rahtikirjasta. Rahdinkuljettajalla on oikeus pitää tavara hallussaan kunnes on saanut maksun.

3.1.6 Ajoneuvon kunto ja tavarankuljetus

Rahdinkuljettajan tulee valita tarkoituksenmukainen ajoneuvo kuljetusta varten ja huolehtia, että ajoneuvo on asianmukaisessa kunnossa. Esimerkiksi kylmälaitteiden kunto tulee tarkastaa. Lisäksi tulee tutkia, ettei kuljetettava tavara ylitä ajoneuvon sallittuja mittoja ja massoja.

Rahdinkuljettajalla on yleinen velvollisuus valvoa lastinomistajan etuja. Kuljetus tulee suorittaa annettujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli kuljetusta ei voida suorittaa sovi-

tulla tavalla tulee kuljettajan saada lähettäjältä uudet ohjeet. Kuljettaja voi toimia parhaaksi katsomallaan tavalla jos uusia ohjeita ei ole saatavilla. Kuljetuksen tulee tapahtua sovittua reittiä pitkin. (SKAL www-sivut, 2014)

3.1.7 Tavarantoimittajan luovuttaminen

Kuljetettava tavara tulee luovuttaa määräpaikkakunnalla rahtikirjaan merkitylle vastaanottajalle. Kappaletoimittajan purkamisen on yleensä rahtikuljettajan tehtävä. Painavan toimittajan purkamisen suorittaa vastaanottaja. Vastaanottajan tulee tutkia saapuva tavara ja ilmoittaa mahdollista kuljetusvahingoista rahtikuljettajalle.

3.2 Rahtikuljettajan vastuu

Rahtikuljettaja on tiekuljetussopimuslain perusteella vastuussa palveluksessaan olevien ja hänen lukuunsa kuljetuksessa toimivien henkilöiden menettelystä kuljetuksen suorittamisessa kuten omista teoistaan. Tiekuljetussopimuslain mukaan on kaksi erilaista vastuurakennelmaa tapauksissa, joissa rahtikuljettaja ei itse suorita kuljetusta. Vastuurakennelma jakautuu alirahtikuljettamiseen ja perättäiskuljetuksia koskeviin tapauksiin. (Sisula-Tulokas, 2007)

Kuljetus, johon osallistuu peräkkäin useita rahtikuljettajia eli peräkkäiskuljetuksissa jokainen rahtikuljettaja voi joutua vastuuseen koko kuljetusketjusta. Perättäiskuljetuksissa rahtikirjalla on olennainen merkitys. Rahtikirjan siirtyessä kuljetuksesta toiseen myös osallistuvat rahtikuljettajat tulevat vastuullisiksi kuljetuksesta. Kuljetusasiakas voi nostaa kanteen ensimmäistä tai viimeistä rahtikuljettajaa vastaan tai sitä kuljetusyritystä vastaan, jonka kuljetusoikeuden aikana vahinko syntyi.

Rahtikuljettaja voi antaa kuljetuksen alirahtikuljettajan hoidettavaksi. Sopimuksen tehnyt rahtikuljettaja on vastuussa vahingoista kuljetusasiakkaalleen ja alirahtikuljettaja on vastuussa kuljetussopimuksen tehneeseen rahtikuljettajaan. (Sisula-Tulokas, 2007)

3.3 Kuljetuksen suorittamiseen liittyvä vastuu

Tiekuljetussopimuslain mukaan rahdinkuljettaja on vastuussa tavarankatoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta kuljettamisen ja luovuttamisen välisenä aikana. Rahdinkuljettajan vastuu alkaa kun kuljettaja noutaa tavarankäyttäjältä. Tavara voidaan myös jättää terminaalissa kuljetusta varten. Rahdinkuljettajan vastuu alkaa lastauksen päättyessä, mikäli lähettäjä lastaa tavarankäyttäjän. Mikäli kuljettaja lastaa itse niin vastuu alkaa välittömästi. Rahdinkuljettajan vastuu lakkaa olemasta kun vastaanottaja on ottanut tavarankäyttäjän vastaan. (Viinikka, 2006)

Vastuuaikana sattuneista vahingoista on vastuussa rahdinkuljettaja. Vastuusta voi vapautua vain osoittamalla, että vahinko on sattunut rahdinkuljettajasta riippumattomista tekijöistä. Rahdinkuljettaja ei ole vastuussa esinevahingosta, jos hän osoittaa, että vahinko on aiheutunut lähettäjän tai vastaanottajan virheestä tai puutteellisista ohjeista. Rahdinkuljettaja ei ole vastuussa, mikäli pystyy osoittamaan, että vahinko on aiheutunut tavarankäyttäjän puutteellisesta laadusta, esimerkiksi puutteellisesta pakkauksesta. Tällöin korvauksia ei makseta.

Rahdinkuljetusta ei ole vastuussa mikäli vahinko on aiheutunut epätavallisesta ja odottamattomasta tapahtumasta, jonka seuraukset eivät ole olleet vältettävissä kohtuullisin kustannuksin. Tähän ryhmään luetaan luonnonilmiöt ja kuljettavaan tavarankäyttäjään kohdistunut organisoitu rikollisuus. Rahdinkuljettajalla on todistustaakka siitä, että vahinko tapahtui sellaisesta syystä tai olosuhteesta johon kuljettaja ei voi vaikuttaa.

Tiettyihin tavaroihin ja tiettyihin kuljetustapoihin sisältyy poikkeuksellisen suuria riskejä. Tällöin kysymykseen saattaa tulla rahdinkuljettajan vastuuvapautusperusteet. Tämän kaltaisia vastuuvapautusperusteita ovat esimerkiksi tavarankäyttäjän avoimessa kuljetustilassa, tavara on laatuunsa vuoksi erityisen altis vahingoittumiselle tai kyseessä on esimerkiksi elävien eläinten kuljetus. Rahdinkuljettajan tulee saattaa todennäköiseksi, että vahinko on voinut aiheutua esimerkiksi edellä mainituista syistä. (Viinikka, 2006)

Korvaus esinevahingosta lasketaan sen mukaan mikä tavarankäyttäjän arvo oli kuljetettavaksi otettaessa. Kauppavoitto ei tule korvauksen piiriin. Enimmäiskorvaus kotimaan kul-

jetuksissa on 20 euroa kilogramma laskettuna kadonneen tavaran kokonaispainoista. Vahingon arvon ollessa suurempi ylimenevää osaa ei korvata. Kansainvälisissä kuljetuksissa korvaussumma on 8,33 SDR eli noin 12 euroa kilogramma. Rahdin painon perusteella määräytyvän korvaussumman lisäksi korvataan kuljetuksen rahti ja tullimaksut. (Viinikka, 2006)

Rahdinkuljettaja, joka on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, ei ole oikeutta vastuunrajoitukseen. Tällöin on korvattava koko aiheutunut vahinko. Lähettäjä on korvausvelvollinen rahdinkuljettajalle jos kuljetettava tavara aiheuttaa vahinkoa rahdinkuljettajalle. Lähettäjä ei ole korvausvelvollinen jos pakkauksen puutteellisuus on ollut kuljettajan tiedossa, mutta rahtikirjaan ei ole tehty vauramaa. (Viinikka, 2006)

3.3.1 Viivästysvahingot

Rahdinkuljettaja on vastuussa tavaran myöhästymisestä. Tavaran luovutus on myöhässä, jos tavaraa ei ole luovutettu sovittuna ajankohtana. Mikäli tarkkaa luovutusajankohtaa tavaralle ei ole sovittu niin tavaran toimitus katsotaan viivästyneeksi sen jälkeen kun inhimillisesti odotettava aika ylittyy. Rahdinkuljettaja voi vedota tiekuljetussopimuslain 28§ lakiin, mikäli katsoo olevansa syytön rahdin myöhästymiseen. Viivästysvahingoissa vastuumäärät ovat pienemmät kuin esinevahingoissa. Viivästystapauksissa rahdinkuljettaja on velvollinen korvaamaan enintään rahtimaksun suuruisen summan. (Viinikka 2006)

Rahdin viivästyksen jatkuessa viivästys muuttuu esinevahingoksi, tällöin rahtimaksua ei korvata. Kansainvälisissä kuljetuksissa viivästysvahinko muuttuu esinevahingoksi 30 päivässä ja kotimaan kuljetuksissa 14 päivässä sovitun luovutusajan päätymisestä. Mikäli luovutuspäivää ei ole sovittu niin viivästys muuttuu esinevahingoksi 60 päivän jälkeen kansainvälisissä kuljetuksissa ja 28 päivän jälkeen tavaran kuljetettavaksi ottamisesta. (Viinikka, 2006)

3.3.2 Rahtikirjan tietoihin liittyvä vastuu

Tiekuljetussopimuslain mukaan rahdinkuljettajalla on tutkimisvelvollisuus. Rahdinkuljettajan tulee tutkia kollojen lukumäärä, kollojen merkinnät ja numerointi sekä pakauksen havaittavissa oleva tila. Rahdinkuljettaja ei aina voi tutkia rahtikirjan tietojen oikeellisuutta tai olla vakuuttunut lähettäjän tietojen oikeellisuudesta. Rahdinkuljettajan tulee tarvittaessa merkitä rahtikirjaan varaukset ja niiden syyt. Tiekuljetuksen aikana syntyneet vahingot aiheuttavat rahtikirjan tiedoissa virheen, tällöin rahdinkuljettaja on velvollinen korvaamaan vahingon. Tiekuljetussopimuslaki ei sisällä säännöksiä rahdinkuljettajan vastuusta rahtikirjan tietojen suhteen.

Tiekuljetussopimuslain 11§:n mukaan lähettäjä on velvollinen korvaamaan rahdinkuljettajalle vahingot, jotka ovat aiheutuneet puutteellisista tai virheellisistä rahtikirjamerkinnöistä. Tässä suhteessa lähettäjän vastuu on rajoittamaton. Rahdinkuljettaja voi takautuvasti vaatia lähettäjältä korvausta, mikäli on joutunut maksamaan vastaanottajalle korvauksia.

3.3.3 Tavarantoimittamiseen liittyvä vastuu

Rahdinkuljettajan tulee luovuttaa tavara rahtikirjassa merkitylle vastaanottajalle. Vastaanottajan ei tarvitse esittää kopiota rahtikirjasta tavarantoimittamishetkellä. Tiekuljetussopimuslaki ei säätele rahdinkuljettajan vastuuta tapauksessa jossa rahti luovutetaan väärälle vastaanottajalle. Toisinaan tavara voidaan luovuttaa jälkivaatimusta vastaan, jolloin kauppahinta suoritetaan tavarantoimittamisen yhteydessä.

4 VAHINKOKÄSITTELYPROSESSI YRITYKSESSÄ

Vastaanottajan havaitessa tavarahan vahingoittuneen tai vähentyneen hän voi tehdä reklamaation rahdinkuljettajalle, suorittaa yhteisen tarkastuksen kuljettajan kanssa tai pysyä passiivisena. Tiekuljetussopimuslain 40§:n ja CMR:n 30 artiklan reklamaatiota koskevat säännökset suojaavat rahdinkuljettajaa mikäli asiakas haluaisikin kääntyä pitkän ajan jälkeen rahdinkuljettajaa vastaan. Määräaikaan sidottu reklamaatiovelvollisuus mahdollistaa sen, että rahdinkuljettaja saa mahdollisimman pian selville onko odotettavissa taloudellisia vaatimuksia. Reklamaatio mahdollistaa rahdinkuljettajan varautumisen mahdolliseen korvauskanteeseen. (Viinikka, 2006)

4.1 Reklamaatio

Reklamaation johdosta suoritetuissa tutkimuksissa havaitaan kuljetusta rasittavia häiriötekijöitä, jotka pyritään poistamaan. Kuljetusasiakas pyrkii vahvistamaan todistus-oikeudellista asemaansa tekemällä reklamaation. Reklamaation tekeminen ei voi osoittaa tavaravahingon syntymistä kuljetuksen aikana. Reklamaatio ja varauma ovat apukeinoja tavaravastuun määrittämisessä. Reklamaatiota koskevia säännöksiä tulkitaan tiukasti. Reklamaation puuttuessa kuljetusasiakkaan saattaa olla hankala osoittaa, että vahinko syntyi kuljetusprosessissa.

Kuljetusasiakas täyttää reklamaatiolle asetettavat vaatimukset ilmoittamalla tavaravahingosta Kuljetusliike Y. Auramaalle tai Kaukokiidolle. Reklamaatio tulee tehdä kirjallisesti tai sähköpostitse. Reklamaation ei tiekuljetussopimuslain mukaan tarvitse olla yksityiskohtainen, vaan vahingon lyhyt kuvaus riittää. Vahingon kuvaus ei saa kuitenkaan olla liian yleisluontoinen.

4.2 Reklamaatioajat

Kuljettavan tavarahan ulkoisista vahingoista on vastaanottajan tehtävä muistutus tavaraa luovutettaessa tiekuljetuslain 40§.2:n mukaan. Mikäli rahdin vähentyminen tai vahingoittuminen ei ole ulkoisesti havaittavissa niin asiakkaan on esitettävä koti-

maankuljetuksissa muistutus seitsemän päivän kuluessa tavarán luovutuksesta, lukuun ottamatta pyhäpäiviä. (Finlex, 2014)

4.3 Varauma

Auramaa Oy:ssä on käytössä kuljetusvahingon esikäsittelylomake, joka täytetään kuljetusvahingon sattuessa. Kollien lukumäärän, merkintöjen tai numeroinnin erotesa rahtikirjan tiedoista kuljettaja tekee varauman rahtikirjaan. Rahdinkuljettajan on lisäksi Tiekuljetussopimuslain 12.2§:n ja CMR:n 8.2 artiklan mukaan merkittävä tavarán ja pakkauksen havaittavissa olevat vauriot rahtikirjan varauma-kohtaan. Merkinnät tulee tehdä myös siinä tapauksessa, mikäli kuljettajalla on epäily tavarán puutteellisuudesta, mutta tavaraa ei voida ulkoisesti tarkistaa. Katso LIITE 1 ja LIITE 2.

4.4 Rahtikirja

Mikäli rahdinkuljettaja ei ole merkinnyt rahtikirjaan varaumaa ja sen syytä eikä muuta näytetä, katsotaan tiekuljetussopimuslain 13.3 §:N mukaan, että tavarán ja pakkauksen havaittavissa oleva tila tavaraa kuljetettavaksi otettaessa oli hyvä. Rahtikirjalla on tärkeä todistusvoima reklamaatiotilanteissa. Todistusvoimaa ei ole mikäli rahtikirjaa ei ole laadittu. (Viinikka, 2006)

”Rahtikirja on todisteena kuljetussopimuksen ehdoista ja siitä, että rahdinkuljettaja on ottanut tavarán vastaan (TKSL, § 13). Se osoittaa vastuusuhteet tavarán vastaanotto- ja luovutustilanteissa, vahinkotapauksissa ja erityisohjeiden osalta.” (Auramaayhtiöt, 2014)

Kotimaista kuljetusta varten tehdyssä rahtikirjassa tulee mainita seuraavat asiat:

- rahtikirjan numero
- lähettäjän nimi ja osoite
- rahdinkuljettajan nimi ja osoite
- tavarankuljetettavaksi ottamisen paikka, päivämäärä ja määräasema
- vastaanottajan nimi ja osoite
- kollojen lukumäärä sekä niiden erityismerkit ja numerot
- tavarankaino, tilavuus tai lavametrit
- vaarallisten tavaroiden yleiset nimikkeet
- vastaanottajan kuittaus, nimen selvennys, päivämäärä ja kellonaika

4.5 Kuljetusehdot

Suomen Kaukokiito Oy ja Kuljetusliike Y. Auramaa käyttävät kuljetuksissaan tavaralinjaliikenteen kuljetusehtoja. Kuljetusehdot perustuvat tiekuljetuslaissa säädettyihin pykäliin ja asetuksiin. Kuljetusehdot pohjautuvat tiekuljetussopimuslakiin. Tavaralinjaliikenteen kuljetusehdot ovat tarkemmat ja määrittelevät tarkemmin lähettäjän ja vastaanottajan velvollisuuksia. Katso LIITE 3. (Hermikoski, 2014)

4.6 Vahinkokäsittelyn eteneminen

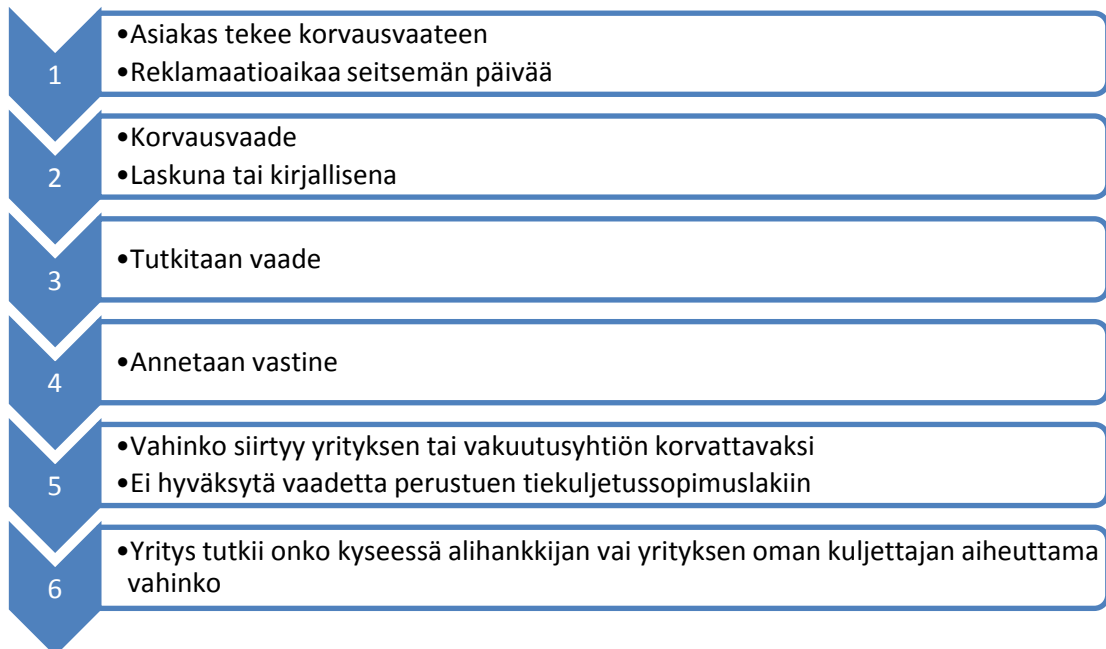
Kuljetusliike Y. Auramaa Oy:ssä on oma vahinkokäsittelijä. Vahinkokäsittelijälle toimitetaan korvausvaateet. Edellytyksenä on, että asiakas reklamoi kuljetusvaurioista seitsemän päivän kuluessa tavarankainon luovuttamisesta. Auramaan Oy:n vahinkokäsittelijä käsittelee myös Martti Alamäki Oy:n vahingot.

Kaukokiito Oy:lle reklamoidut vahingot ohjataan Auramaalle, mikäli Kaukokiito toteennäyttää vahingon tapahtuneen Auramaan kuljetuksessa. Kaukokiidon kuljetusjärjestelmässä saattaa olla useita perättäiskuljetuksia joihin osallistuu useita liikennöitsijöitä. Perättäiskuljetuksissa vahingon aiheuttajan löytäminen saattaa olla haasteellista. Tällöin joudutaan tapauskohtaisesti pohtimaan kuinka vahingonkorvauksen kus-

tannukset ja vastuut jaetaan. Vahinkokäsittelijä tutkii korvausvaateen ja lähettää vastauksen asiakkaalle.

Korvauksien käsittelyssä sovelletaan tiekuljetussopimuslakia. Vahingon suuruudesta riippuu korvataanko kuljetusvahinko vakuutuksen kautta vai korvaako Auramaa Oy itse kuljetusvahingon asiakkaalle. Mikäli Auramaa Oy korvaa kuljetusvahingon kokonaan asiakkaalle niin korvattu tavara siirtyy yrityksen haltuun. Yritys voi realisoida lunastamansa kuljetusvahingot parhaaksi katsomallaan tavalla. (Bollstedt, A. 2014)

Tapauksissa, joissa vahinko todetaan yrityksen aiheuttamaksi, vahinkokäsittelijä edelleen tutkii onko kyseessä yrityksen oma työntekijä vai aliurakoitsija. Tapauksissa, joissa vahinko todetaan aliurakoitsijan aiheuttamaksi niin lähetetään korvausvaade aliurakoitsijalle. Urakoitsija joko hyväksyy tai hylkää vaateen. (Bollstedt, A. 2014) Reklamaatioprosessi on esitetty Kuviossa 1.



Kuvio 2. Reklamaatioprosessi Kuljetusliike Y. Auramaa Oy:ssä.

5 KULJETUSVAHINGOT YRITYKSESSÄ

Tässä kappaleessa käsitellään tilastojen muodossa vuosina 2012 ja 2013 sattuneita kuljetusvahinkojen määriä, kustannuksia ja syitä. Kappaleen alussa käydään läpi yleisiä maantiekuljetuksiin liittyviä riskitekijöitä. Nykypäivänä logistiikka-ala on hyvin kilpailtu liiketoimintaympäristö ja yritysten on yhä enemmän kiinnitettävä huomiota palvelujen laatuun ja kuljettajakoulutukseen.

Tämä kappale käsittelee teorian muodossa mitä on laatu yrityksen menestystekijänä ja esittelee nykymuotoista kuljettajien ammattipätevyyskoulutusta, jonka sisältöön pyritään integroimaan koulutusta huolellisesta rahdinkäsittelystä. Kappale esittelee keskeiset vahinkotilastot viime vuosilta. Tilastoista on löydettävissä syitä vahinkojen määrille ja syille. Tilastot toimivat myös jatkossa yrityksen johdon tukena kehitettäessä tilastointia ja vahinkokäsittelyprosessi. Tilastojen avulla pystytään keskittymään vahinkojen ennaltaehkäisevään koulutukseen.

5.1 Riskitekijöitä maantiekuljetuksissa

Kuljetusriskeillä tarkoitetaan vaaroja, joille kuljetusketjussa oleva tavara joutuu alttiiksi, esimerkiksi tavara rikkoutuu tai katoaa. Yritys joutuu alttiiksi kuljetusvahingon satuttua, esimerkiksi keskeytysvahingot ja maineen menetys. Kuljetusliike Y. Auramaa Oy:ssä tyypillisimpiä kuljetusvahinkoja ovat trukin piikeillä tekemät reiät ja pienet naarmut huonosti pakattujen tuotteiden käsittelyssä. Kuva 1.



Kuva 1. Trukin piikin tekemä reikä pakkauksessa. (Kuljetusliike Y. Auramaa, 2014.)

Yrityksen kuljetusriskien ehkäisykeinoja:

- Riskien tunnistaminen: Kun riskit on tunnistettu, on helpompi välttää niitä.
- Käyttämällä oikein kauppasopimuksen toimituslausekkeita (esim. Incoterms 2010), vältät yllättäviä kustannuksia.
- Oikea pakkaustapa: Pieni muutos pakkaukseen tai yksiköintiin voi vähentää vahinkoja kuluja lisäämättä.
- Tavaroiden oikea käsittely: Lastaus- tai purkaustavat kannattaa tarkastaa ja laatia niistä selkeät toimintaohjeet.
- Kuljetustapa: Kuljetukseen kannattaa valita sopiva kuljetusväline
- Kuljetuksia koskevien lakien tuntemus: Lakien muotomääräysten sekä reklamaatioaikojen laiminlyönti voi johtaa korvausoikeuden menetykseen rahdinkuljettajaa vastaan.
- Vakuutukset: Suurimpaan osaan kuljetusriskeistä voi varautua vakuutuksilla. (Fennia, 2014)

5.2 Kuljettajakoulutus

Ammattipätevyyden tarkoitus on lisätä autonkuljettajien ammatillisia valmiuksia ja näin parantaa liikenteen ja kuljetusten turvallisuutta sekä kuljettajien edellytyksiä tehtävien hoitamiseen. Ammattipätevyys vaaditaan kaikilta kuljettajilta henkilöliikenteessä 10.9.2013 alkaen ja tavaraliikenteessä 10.9.2014 alkaen. Kuljettajakoulutuksessa tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota kuljetettavan rahdin huolelliseen käsittelyyn. (Trafi, 2014)

Kuljetusliike Y. Auramaa Oy hankkii kuljettajien koulutuspalvelut CAP-Koulutus Oy:ltä, joka vastaa yrityksen ammattipätevyyskoulutuksista. Koulutus hyväksytään viideksi vuodeksi kerrallaan ja nykymuotoinen kuljettajakoulutus on voimassa 16.11.2017 saakka. Tässä opinnäytetyön kappaleessa pyritään löytämään tilastojen avulla työkaluja kuljettajakoulutuksen kehittämiseen. Kuljettajakoulutus sisältää osion, jossa on tarkoitus tuoda esille kuljetusalan tyypillisimpiä vahinkoja, sekä yrityskohtaisia vahinkotilastoja.

5.3 Laatu logistiikan menestystekijänä

Menestystekijöillä tarkoitetaan tekijöitä, jotka vaikuttavat toiminnan tulokseen. Kriittiset menestystekijät ovat tekijöitä, joista liiketoiminnan onnistuminen tai epäonnistuminen riippuu. Ne ovat asioita, joiden on toimittava hyvin, jotta tavoitteet voidaan saavuttaa.

Yrityksen kriittiset menestystekijät logistiikassa:

- ammattitaitoiset työntekijät
- korkea asiakastyytyväisyys
- tehokkaat markkinointikanavat
- toimitusvarmat alihankkijat
- palvelujen laatukilpailukyky
- ympäristöystävällinen toimintatapa

(Lecklin, 2002)

5.4 Maksetut vahingot

5.4.1 Vahinkojen kappalemäärät

5.4.2 Vahinkojen yhteissummat

5.5 Piilovauriot

5.5.1 Piilovauriot kappaleina

5.5.2 Piilovauriot euroina

5.6 Vahinkokäsittelyn tunnuslukuja

5.6.1 Korvatut vahingot

5.6.2 Vahinkojen käsittelyajat

5.7 Korvaukset

5.7.1 Korvausten kappalemäärä suuruusluokittain

5.7.2 Korvausten tunnuslukuja

5.7.3 Korvaussummat 2012 ja 2013.

5.7.4 Eniten reklamoineet asiakkaat eurojen mukaan vuonna 2012

5.7.5 Eniten reklamoineet asiakkaat kappalemäärän mukaan vuonna 2012

5.7.6 Eniten reklamoineet asiakkaat eurojen mukaan vuonna 2013

5.7.7 Eniten reklamoineet asiakkaat kappalemäärän mukaan vuonna 2013

5.8 Reklamaatiot määräpaikan mukaan vuonna 2012 ja 2013

5.9 Vahinkolajit

5.9.1 Yrityksen oma vahinkoluokitus

5.9.2 Kaukokiidon vahinkoluokitus

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuljetusvahingot ovat suuri ja haasteellinen ongelma kuljetusyrityksessä ja se vaatii aktiivista kehittämistä, jotta kuljetusvahinkoja saataisiin pienennettyä vuositasolla. Opinnäytetyön taulukoihin on koottu avainlukuja edeltäviltä vuosilta, joiden avulla yritys pystyy tekemään johtopäätöksiä ja analysoimaan edellisiä vuosia ja syitä. Kuljetusvahinkojen euromääräiset korvaussummat ovat nousseet viime vuosina ja tämän työn tarkoituksena on antaa työkaluja edelleen kehittää tilastointia ja kuljettajakoulutusta.

Työn aikana havaittiin, että tilastoinnissa on vielä huomattavia puutteita. Tilastoinnin kehittämisellä pystytään paremmin kohdentamaan yksittäiset kuljettajat, terminaalit ja reitit joilla vahinkoja yleisimmin tapahtuu. Työn tavoitteena oli saada selville kuinka suuri osa kuljetusvahingoista on alihankkijoiden aiheuttamia ja kuinka suuri osa yrityksen omien kuljettajien aiheuttamia. Olemassa olevia tilastoja analysoimalla ei kuitenkaan saatu selville kuka on vahingon aiheuttanut. Jatkossa tulee kirjata rekламаatioprosessin päätteeksi tilastoon vahingon aiheuttanut kuljettaja tai alihankkija.

Työn tavoitteena oli saada selville tyypillisimmät kuljetusvahinkojen tapahtumapaikat. Kaukokiidon tai Auramaan tilastointi ei kerro, missä kohdassa kuljetusketjua vahinko on tapahtunut. Kehitysehdotuksena on lisätä kuljetusvahinkojen esikäsittelylomakkeeseen kohta, josta voi valita onko vahinko tapahtunut: lastauksessa, purkauksessa, kuljetuksessa vai terminaalissa. Esikäsittelylomakkeen täsmentämisen avulla on mahdollista helpottaa ja laajentaa tilastointia.

Piilovahinkojen määrä on tilastojen mukaan laskenut huomattavasti vuodesta 2012 vuoteen 2013 mennessä. Asiaan on löydettävissä useita syitä, tärkeintä kuitenkin on pyrkiä korostamaan kuljettajille varauman aktiivista käyttöä. Tilastot ja haastattelut yrityksen toimihenkilöiden kanssa osoittavat, että parannettavaa varauman merkinnässä rahtikirjaan on edelleen. Tämä asia tulee ottaa esille kuljettajakoulutuksessa. Varaumalla on suuri merkitys otettaessa tavara kuljetettavaksi ensimmäistä kertaa asiakkaalta.

Vahinkokäsittelyprosessin nopeuttamiseksi tulee jatkossa jokaisesta kuljetusvahingosta ottaa valokuva ja toimittaa valokuva vahinkoilmoituksen ja rahtikirjan kopion liitteenä kuljetusesimiehelle tai suoraan vahinkokäsittelijälle. Valokuva helpottaa vahingon tulkitsemista ja toimii myös yrityksen turvana mikäli asiakas reklamoi kuljetettavasta tavarasta. Valokuva on syytä ottaa myös tilanteessa, jossa kuljettaja epäilee tuotteen sisältöä tai pakkausta kuljetettavaksi ottamisen yhteydessä.

Määrällisesti paljon reklamoivat asiakkaat ovat haastavia, sillä usein näiden asiakkaiden tuotteet ovat laadultaan hyvin herkkiä vahingoille. Kuljettajakoulutuksessa on kuitenkin kiinnitettävä huomiota herkästi rikkoutuvien tavaroiden erityisen varovaiseen käsittelyyn ja havainnollistettava kuinka kalliiksi pienikin kolli voi yritykselle koitua.

LÄHTEET

KIRJALLISUUS:

Sisula-Tulokas, L. (2007) Kuljetusoikeuden perusteet. Talentum.

Viinikka, T. (2006) Rahdinkuljettajan tavaravastuu tiekuljetuksissa. WSOY.

Auramaa-yhtiöt. Koulutusmateriaali. (2014) Kuljettajan käsikirja.

Auramaa-yhtiöt. Diasarja yritysesittelystä. (2014) Yritysesittely.

Lecklin, O. (2002) Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum.

HAASTATTELUT, SÄHKÖPOSTIT, HENKILÖKOHTAISET TIEDONANNOT:

Hermikoski, J. 2014. Myyntipäällikkö, Kuljetusliike Y. Auramaa Oy. Rauma. Henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2014.

Bollstedt, A. 2014. Vahinkokäsittelijä, Kuljetusliike Y. Auramaa Oy. Eura. Auramaa, T. 2014. Koulutuspäällikkö. Kuljetusliike Y. Auramaa Oy. Eura. Palaveri 18.2.2014.

INTERNET JA VERKKODOKUMENTIT:

Kuljetusliike Y. Auramaa Oy. www-sivut. (2014). auramaa.fi. haettu 18.2.2014 osoitteesta <http://auramaa.fi/esittely/>

Suomen Kaukokiito Oy. (2014). kaukokiito.fi. haettu 20.2.2014 osoitteesta <http://kaukokiito.fi/#p/kaukokiito>

Finlex www-sivut. 2014. Tiekuljetussopimuslaki haettu 25.3.2014 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1979/19790345?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tiekuljetussopimuslaki#L6>

Suomen Kuorma-autoliiton verkkodokumentti. 2014. haettu 18.3.2014 osoitteesta http://www.skal.fi/files/1128/kuljoik2006SAL_ry_pdf.pdf

Logistiikkayritysten liiton www-sivut. 2014. Tavaralinjaliikenteen yleiset kuljetusmääräykset 1.1.2010. haettu 21.3.2014 osoitteesta http://ek2.ek.fi/logistiikkayritysten_liitto/fi/sopimusehdot/index.php

Vakuutusyhtiö Fennian www-sivut. 2014. haettu 22.3.2014 osoitteesta
[https://www.fennia.fi/Yritykset+ja+yritt%C3%A4j%C3%A4t/V%C3%A4lty+vahing
oil-
ta/Tavarankuljetusriskit/p1362679595455?packedargs=locale%3D1351236282049](https://www.fennia.fi/Yritykset+ja+yritt%C3%A4j%C3%A4t/V%C3%A4lty+vahing
oil-
ta/Tavarankuljetusriskit/p1362679595455?packedargs=locale%3D1351236282049)

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafin www-sivut. 2014. haettu 7.3.2014 osoitteesta
[http://www.trafi.fi/tieliikenne/ammattiliikenne/kuorma-_ja_linja-
autonkuljettajien_ammattipatevyys](http://www.trafi.fi/tieliikenne/ammattiliikenne/kuorma-_ja_linja-
autonkuljettajien_ammattipatevyys)

KULJETUSVAHINGON ESIKÄSITTELY

Toimipaikka: _____

Käsittelijä: _____

Käsittelypäivämäärä: _____

Vahingon ilmoittaja, yht.tiedot ja pvm: _____

Tavaran lähettäjä: _____

Tavaran vastaanottaja: _____

Rahtikirjan nro ja pvm: _____

Vaurion aiheuttaja, kuljettaja+auto/muu: _____

Vaurioitunut tavara ja tapahtuma pvm: _____

Selostus vahingosta: _____

Kyseessä on: Näkyvä vaurio: Piilevä vaurio: _____



Kirjassa varauma: On Ei _____

Varauman tekijä: _____

Liitteet: Kopio rahtikirjan kuittauskappaleesta _____ kpl

TIEDOKSI !

- KUN ASIAKAS ILMOITTA VAHINGOSTA:**
- * REKLAMAATIO PYYDETTÄVÄ KIRJALLISENA - PUH.ILMOITUS EI RIITÄ!
 - * NÄKYVÄ VAURIO: MERKINTÄ RAHTIKIRJAAN HETI
 - * PIILEVÄ VAURIO: KIRJALLINEN REKLAMAATIO 7 VRK:N SISÄLLÄ
 - * LOMAKE TÄYTETÄÄN HETI VAHINGON SATTUESSA JA TOIMITETAAN KONTTORILLE KAUTTUALLE.

RAHTIKIRJA FRAKTSEDEL						
Lähetäjä Avsändare		Asiakasno Kundnr	Lähetyspäivämäärä Avsändningsdatum	Numero Nummer	200045252396	
		Sopimusno Avtalnr	Lähetäjän viite Avsändarens referens			
		Vastaanottajan viite Mottagarens referens				
Vastaanottaja Mottagare		Asiakasno Kundnr	Rahdinkuljettaja / Huolitsija Transportföretag / Speditör			
Sopimusno Avtalnr						
Lähtöpaikka/nouto-osoite Avsändningsort/avhämtningsadress (Lähtöas., raide Avsändningsst., spår)						
Määräpaikka/toimitusosoite Bestämelseort/leveransadress (Määräs., raide Bestämelsest., spår)		Kuljetusohjeet Transportinstruktioner				
		Rahdinmaksaja Fraktbetalare		Asiakasno Kundnr		
		Sopimusno Avtalnr				
Merkki / nro	Kolliluku ja -laji	Sisältö, ulkomitat ja VAK-merkinnät	(Koodi)	Brutto, kg	Tilavuus, m3	
Märke / nr	Kolliantal och -slag	Innehåll, ytermått och ADR-information	(Kod)		Volym	
Lähetysten tiedot yhteensä Sändningsinformation, totalt		Kollit Kolliantal	Lavametrit Flakmeter	Brutto, kg	Rahditusp. Fraktvikt	
Lisäohjeet Tilläggsinstruktioner				Jälkivaatimus, maksuviite Bet.ref. för efterkrav		
				Jälkivaatimus, tilinro Kontonr för efterkrav		
				Jälkivaatimus Efterkrav		
Muut tiedot/toimituslauseke Tilläggsuppgifter/leveransklausul				Rahti Frakt		
				Lisät Extra avgift		
				+ Älv. Moms		
Varaumat, pvm, aika, paikka ja kuittaus Förbehåll, datum, tid, ort och kvittering				Käteinen yht. Kontant tot.		
				Käteismaksu, pvm, paikka ja kuittaus Kontantbetalning, datum, ort och kvittering		
1	2	3	4	5	6	Jälkivaatimuksen lähetäjän Y-tunnus Avsändaren av efterkrav, FO-nummer
Vastaanottaja, pvm, aika ja allekirjoitus Mottagare, datum, tid och underskrift			Otettu kuljetettavaksi, kuljettaja, pvm, aika ja allekirjoitus Mottaget för transport, chaufför, datum, tid och underskrift			Lähetäjä, pvm, aika ja allekirjoitus Avsändare, datum, tid och underskrift
			Nimenselvennykset Namnförtydliganden			

Tavaralinjaliikenteen yleiset kuljetusmääräykset 2010:

Sovellusala

1§ Näitä määräyksiä sovelletaan, ellei toisin erityisesti ole sovittu, kaikissa tavaralinjaliikenteen kuljetustehtävissä lukuun ottamatta sellaisia kuljetuksia, jotka eivät kuulu tiekuljetussopimuslain piiriin taikka joissa on olemassa omat erikoismääräyksensä.

Kuljetussopimus

2§ Kuljetussopimuksen teko tapahtuu kuljetustilaa tilattaessa taikka kuljettajan ja tavara-aseman vastaanotettua tavarankuljetettavaksi. Kuljetussopimus vahvistetaan rahtikirjalla tai sitä vastaavin tietoteknisin menetelmin välitetyin, osapuolten hyväksymin kuljetussopimuksin.

Rahtikirja

3§ Lähettäjän on annettava jokaisesta tavaralähetyksestä rahtikirja vähintään neljänä kappaleena, josta selvästi ilmenee:

- rahtikirjan numero, myös viivakoodina
- asiakasnumero
- lähettäjän nimi ja osoite
- vastaanottajan nimi, osoite ja puhelinnumero
- rahdinmaksaja
- kolliluku
- sisältö
- lähetysten bruttopaino täysinä kiloina tai tilavuus kuutiometreinä yhdellä desimaalilla mikäli paino on alle 333 kg/kuutiometri
- vaarallisten aineiden kuljettamista koskevien määräysten vaatimat merkinnät
- kuormalavojen laji ja määrä

Asianomaiset voivat merkitä rahtikirjaan muitakin tarpeelliseksi katsomiaan tietoja.

Vastuu rahtikirjan tiedoista

4§ Kuljetusasiakas on vastuussa rahtikirjaan antamistaan tiedoista. Tilaaja on vastuussa rahdin ja muiden maksujen suorittamisesta rahdinkuljettajalle. Mikäli lähettäjä on merkinnyt rahtikirjaan vastaanottajan rahdin ja muiden maksujen maksajaksi ilman jälkivaatimusta, ei lähettäjä kuitenkaan vapaudu rahdin maksujen suorittamisesta rahdin-kuljettajalle, mikäli vastaanottaja ei näitä maksuja rahdinkuljettajan osoituksen mukaisesti suorita.

Tavaran pakkaaminen ja osoittaminen

5§ Lähettäjä vastaa lähetyksen riittävästä pakkaamisesta. Lähettäjä on velvollinen korvaamaan rahdinkuljettajalle vahingon ja kustannukset, jonka tavaran puutteellinen pakkaus aiheuttaa henkilölle, moottoriajoneuvolle, varusteille tai muulle tavaralle. Lähettäjä vastaa lähetyksen riittävästä pakkaamisesta. Lähettäjä on velvollinen korvaamaan rahdinkuljettajalle vahingon ja kustannukset, jonka tavaran puutteellinen pakkaus aiheuttaa henkilölle, moottoriajoneuvolle, varusteille tai muulle tavaralle. Yli 120 kg lähetys tai yli 40 kg kolli on pakattava koneellisesti käsiteltävissä olevalle pakkausalustalle.

6§ Lähettäjän on varustettava lähetys selvillä osoitemerkinnoilla. Tavaran käsittelyn kannalta on tärkeää, että lämpötilan säätelyä vaativa kuljetus on selvästi merkitty sekä rahtikirjaan, että lähetykseen. Osoitemerkinnästä tulee ilmoittaa myös lähetykseen sisältyvien kollojen yhteismäärä.

Kuljetuksen tilaaminen

7§ Lähettäjä voi tuoda tavaran rahdinkuljettajan tavara-asemalle kuljetettavaksi ilman erityistä kuljetustilausta.

Kuljetustilaus

8§ Mikäli lähettäjä haluaa, että rahdinkuljettaja noutaa tavarán, on hänen tehtävä siitä kuljetustilaus. Kuljetustilauksessa tulee ilmoittaa seuraavat tiedot:

- tavarán lähettäjän nimi
- nouto-osoite
- määräpaikka
- tiedot tavarasta, laatu, määrä, määrän yksikkö
- erikoisohjeet
- noutoaika

Tilaaaja on vastuussa kuljetustilauksen tiedoista. Virheellinen tai puutteellisten tietojen aiheuttamista kustannuksista ja vahingoista rahdinkuljettajalle vastaa tietojen antamisesta vastaava tilaaaja tai lähettäjä. rahdinkuljettajan kustannuksiksi on katsottava rahdin määrä, ellei rahdinkuljettaja näytä todellisten kustannustensa ja vahinkonsa määrää tätä suuremmaksi.

Tavarán kuljetettavaksi jättäminen ja kuormaaminen

9§ Rahdinkuljettaja kuormaa sen tavarán jonka lähettäjä on tuonut tavara-asemalle.

10§ Lähettäjä kuormaa sen tavarán, jonka rahdinkuljettaja noutaa hänen luotaan. Mikäli on kysymyksessä ajoneuvo, jossa kuormauksen aikana on kuljettaja, on tämän tehtävänä valvoa ja avustaa kuormausta kuormatilassa.

11§ Noutokuljetuksesta veloitetaan kuljetusmaksutaulukon mukainen maksu.

Kuljetusmääräaika

12§ Rahdinkuljettaja pyrkii kuljettamaan tavarán nopeimmalla mahdollisella tavalla.

13§ Tavarán luovutus on viivästynyt, jollei tavaraa ole luovutettu sovitun ajan kuluessa. Mikäli erityisestä ajasta tavarán luovuttamiselle ei ole sovittu, luovutus katsotaan viivästyneeksi kun todellinen kuljetusaika ylittää ajan, jonka huolellinen rahdinkuljettaja olosuhteet huomioon ottaen kohtuudella tarvitsee kuljetukseen. Mikäli vii-

västymisestä on aiheutunut vahinkoa, on rahdinkuljettajan korvattava vahinko enintään rahtia vastaavalla rahamäärällä.

Tavaran purkaminen ja luovuttaminen

14§ Rahdinkuljettajan on ilmoitettava tavaran vastaanottajalle tavaran saapumisesta.

15§ Tavara-asemalle purettu tavara on noudettava yhden arkivuorokauden kuluessa saapumisesta. Mikäli vastaanottaja ei ole noutanut tavaraa määräajassa on rahdinkuljettajalla oikeus veloittaa erikseen säilytysmaksua kulloinkin voimassa olevan tariffin mukaan.

16§ Vastaanottaja purkaa sen tavaran, jonka rahdinkuljettaja tuo hänen luokseen. Jos kyseessä on ajoneuvo, jossa purkamisen aikana on kuljettaja, on tämän tehtävä valvoa ja avustaa purkausta kuormatilassa.

17§ Jakelukuljetuksesta veloitetaan kuljetusmaksutaulukon mukainen jakelumaksu. Rahdinkuljettajan peruspalveluun kuuluvat kuljetus sekä kuormaukseen ja kuorman purkamiseen osallistuminen kuormatilassa. Jakelu- ja noutokuljetuksissa on kuitenkin kuljettajan tehtävä siirtää lähetys autoon tai autosta sen välittömään läheisyyteen, kuten lastauslaiturille tai vastaavaan.

Lastaus- tai purkaustöitä hidastavista tekijöistä, huonoista olosuhteista tai muista edellä mainituista tehtäviin liittyvistä lisätöistä on rahdinkuljettajalla oikeus lisämaksun perimiseen aikaveloituksen muodossa.

Vaarallisten aineiden kuljettaminen

18§ Vaarallisten aineiden kuljettamisessa on lähettäjän noudatettava niitä määräyksiä, joita laki vaarallisten aineiden kuljettamisesta tiellä, 2.8.1996/719, 21.8.1995/1075 ja 18.12.1995/1596 niihin liittyvine asetuksineen ja liikenneministeriön päätöksineen vaatii. Tilatessaan vaarallisen tavaran kuljetuksen lähettäjä on velvollinen hyvissä ajoin ennen kuljetuksen suorittamista ilmoittamaan rahdinkuljettajalle vaaran luonne, sekä varotoimet joihin ryhdyttävä. Lähettäjän velvollisuus on tehdä rahtikirjaan tarvittavat merkinnät tavaran laadusta sekä antaa kuljettajalle turvaohjekortti.

Lähettilä ja vastaanottaja vastaavat siitä, ettei rahdinkuljettaja kärsi vahinkoa mistään sellaisesta seuraamuksesta, jonka vaarallisen aineen kuljettaminen on rahdinkuljettajalle aiheuttanut, mikäli rahdinkuljettaja ei ole tiennyt eikä ole kohtuudella saattanut havaita tavarahan olevan luonteeltaan vaarallista.

Kuormalavakäytäntö

19§ Tavaralinjaliikenteessä noudatetaan Suomen Kuorma-autoliitto ry:n kuormalavaehtoja 2002.

Tiekuljetussopimuslaki

20§ Rahdinkuljettajan vastuu määräytyy tiekuljetussopimuslain 345/79 ja sen muutosten (208/83 ja 1120/2000) mukaisesti.

(Logistiikkayritysten liitto, 2014)