

Matkavakuutusehdot

Case: If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Reetta Hämäläinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HÄMÄLÄINEN, REETTA:

Matkavakuutusehdot
Case: If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Taloushallinnon opinnäytetyö, 41 sivua, 1 liitesivu

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on matkavakuutus. Työn tarkoituksena on avata matkavakuutukseen liittyviä käsitteitä, tuoda esille korvattavia vahinkotapahtumia sekä selvittää, mitä matkavakuutus ei korvaa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii If Vahinkovakuutusyhtiö Oy. Työn aihe on ajankohtainen, sillä keväällä 2016 Meksikossa sattui kuolemantapaus, jonka vuoksi matkavakuutukset nousivat otsikoihin.

Teoreettista viitekehystä esitellään kahdessa pääluvussa. Ensimmäisessä luvussa selvitetään, mitä ovat riskit, esitellään riskienhallintakeinoja ja käsitellään vakuutustoimintaa Suomessa. Toisessa teorialuvussa esitellään vapaaehtoiset henkilövakuutukset sekä syvennytään matkavakuutukseen liittyvään teoriaan.

Tutkimusosiossa vertailtiin Suomen neljän suurimman vakuutusyhtiön matkavakuutusehtoja. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä matkavakuutus korvaa ja löytyykö tutkittavien yhtiöiden väliltä eroja. Kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin kirjoituspöytätyönä eli tutkimusaineistona olivat vakuutusehdot.

Tutkimustulosten perusteella selvisi, että yhtiöiden matkavakuutusehdot ovat sisällöltään erittäin lähellä toisiaan. Pieniä eroja tuotteista löytyi esimerkiksi enimmäiskorvaussummista ja korvausajoista. Vakuutusehtojen perusteella minkään yhtiön matkavakuutus ei ollut selvästi muita yhtiöitä parempi.

Tämän opinnäytetyön avulla on mahdollista saada lisää tietoa matkavakuutuksesta. Tutkimustulosten perusteella voi vertailla tutkittavien yhtiöiden matkavakuutuksia.

Asiasanat: riskienhallinta, vakuuttaminen, matkavakuutus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

HÄMÄLÄINEN, REETTA:

Travel insurance terms
Case: If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Bachelor's Thesis in Financial Management, 41 pages, 1 page of
appendix

Autumn 2016

ABSTRACT

The goal of the thesis was to describe some of the concepts related to travel insurance and find out what kinds of incidents travel insurance does not cover. The thesis was conducted for If Vahinkovakuutusyhtiö Oy. At the time of writing the thesis, the subject was highly relevant because of an unfortunate death of a Finnish woman in Mexico in the spring of 2016. As a result, travel insurance was a timely topic in news headlines.

The theoretical part of the thesis includes two chapters. The first chapter explains the concept of risk, introduces risk management methods, and discusses insurance business in Finland. The second chapter introduces voluntary personal insurance and discusses some of the concepts related to travel insurance.

The empirical part of the thesis compares travel insurance terms of the four largest Finnish insurance companies. The aim was to find out what kinds of incidents travel insurance covers and whether there are differences in this between the four companies. The study was carried out as desk research by studying the travel insurance terms and policies of the four companies.

Based on the results, it can be concluded that the travel insurance terms and policies of the four companies were very close to each other. There were minor differences in the maximum amount of indemnity and indemnity periods, but based on the terms and policies, none of the four companies' travel insurance was clearly better than the others.

The thesis gives its reader a better understanding of travel insurance and its results can be used when comparing travel insurance terms.

Keywords: risk managing, insuring, travel insurance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tausta ja aiemmat tukimukset	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelma ja rajaus	3
1.3	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus	4
1.4	Opinnäytetyön rakenne	5
2	RISKIENHALLINTA JA VAKUUTTAMINEN	7
2.1	Riskit	7
2.2	Yksityishenkilön riskit ja niiden hallinta	8
2.3	Riskin vakuuttaminen	10
2.4	Vakuuttaminen Suomessa	11
3	VAPAAEHTOISET HENKILÖVAKUUTUKSET	14
3.1	Yksityisvakuutukset	14
3.2	Matkavakuutus	16
3.3	Matkasairaus ja matkatapaturma	17
3.4	Matkan peruuntuminen, keskeytyminen ja myöhästyminen	19
3.5	Matkavakuutukseen liittyviä erityshuomioita	20
4	TUTKIMUS: MATKAVAKUUTUSEHDOT	22
4.1	Matkasairaus ja matkatapaturma	23
4.2	Matkan peruuntuminen	28
4.3	Matkan keskeytyminen	29
4.4	Matkalta myöhästyminen	30
4.5	Urheilurajoitus	31
4.6	Johtopäätökset, kehitysehdotukset ja luotettavuus	32
5	YHTEENVETO	35
	LÄHTEET	38
	LIITE	42

1 JOHDANTO

Vakuutuksen markkinointia pidetään erittäin vaikeana, sillä siihen mielletään usein epämiellyttäviä asioita, kuten sairastuminen, tapaturma tai kuolema. Vakuutus on myös abstrakti tuote, joten sen hankkiminen voi tuntua turhalta. Vakuutusmaksut voivat tuntua tarpeettomilta, mikäli vahinkoja ei ilmene. (Jokela & Lammi & Lohi & Silvola 2009, 410–411.)

Asiakkaalle vakuutuksessa merkityksellisiä seikkoja ovat vakuutuksen ikärajoitukset, omavastuuosuudet, maksuerät ja enimmäiskorvaussumma. Vakuutusmyynnin kannalta tärkeimmät kilpailukeinot ovat hinta, tuoteominaisuudet, palvelu, yhtiön brandi, saatavuus ja viestintä. Hinta on edellä mainituista kilpailukeinoista tärkein, ja ratkaisevinta vakuutuksien myynnin kannalta on saada tuote markkinoiden halvimmaksi. Hinnan ollessa vakuutuksen ostamisen kannalta ratkaisevin seikka, ei vakuutuksen sisältö tule myyntitilanteessa esille. Vakuutukset ovat eri vakuutusyhtiöiden välillä sisällöltään pääsääntöisesti hyvin samanlaisia. Pieni sisältöero voi nousta vahingon sattuessa ratkaisevaan asemaan. (Jokela ym 2009, 415–417.)

1.1 Opinnäytetyön tausta ja aiemmat tutkimukset

Opinnäytetyön aihe valikoitui työharjoitteluni aikana työskenneltyäni If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n henkilökorvausosastolla korvauskäsittelijänä. Kyseiseen ajanjaksoon osui ikävä tapahtuma, jossa suomalainen nainen kuoli huhtikuussa lomamatkalla Meksikossa matkan aikana saamaansa sydäninfarktiin. Vakuutusyhtiö Allianz kieltäytyi ensin korvaamasta naisen hoitoa, sillä se katsoi sydäninfarktin johtuvan olemassa olevasta sairaudesta. Naisella oli perussairautena keuhkohtaumatauti. Vakuutusyhtiön kielteisestä korvauspäätöksestä johtuen nainen vietiin hoitoon kunnalliseen sairaalaan, jossa hän ei saanut sairauden vaatimaa hoitoa. Tämän seurauksena nainen kuoli myöhemmin matkakohteessa. (Helsingin Sanomat, 2016b.)

Tapaus sai paljon huomiota sosiaalisessa mediassa ja tiedostusvälineissä. Sairastuneen naisen tytär järjesti Facebookissa mittavan kampanjan, jolla hän yritti järjestää rahoitusta äitinsä ambulanssilentoa varten.

Vakuutusyhtiö Allianz päätti muuttaa korvauskantansa, sillä vakuutusehdoista löytyi epäselvyyttä. Vakuutusyhtiö lupasi korvata naisen hoidosta aiheutuvat kulut sekä ambulanssilennon Suomeen. Kuljetusta ei kuitenkaan ehditty järjestämään 59-vuotiaan naisen menehdyttyä Meksikossa. (Yle 2016.)

Suomen suurin matkanjärjestäjä Finnmatkat myy saksalaisen Allianz matkavakuutusta, jonka vakuutusehdot poikkeavat tyypillisten suomalaisten vakuutusyhtiöiden matkavakuutusehdoista. Allianz ehdot ovat erilaiset olemassa olevan sairauden hoidon osalta.

Vakuutus päätösten arvioiminen ilman tarkempia tietoja on mahdotonta, joten ei voida arvioida, olisiko tyypillinen suomalainen vakuutus korvannut Meksikossa sattunutta tapahtumaa. (Helsingin Sanomat 2016a.)

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Paula Innamo teki vuonna 2009 vapaaehtoisista tapaturmavakuutuksista ehtoverailun. Tutkimustulosten mukaan vapaaehtoiset tapaturmavakuutukset ovat hyvin identtisiä, vaikkakin yksittäisissä ehtokohdissa voi olla huomattavia eroja. Innamon tutkimustulosten mukaan parasta tapaturmavakuutusta ei voida määritellä, koska siihen vaikuttavat henkilökohtaiset olosuhteet, työ ja harrastukset. (Innamo 2009.)

Uusin opinnäytetyö matkavakuutuksiin liittyen on vuodelta 2015. Laura Sipi teki opinnäytetyön yritysten vapaaehtoisten henkilövakuutusten eroavaisuuksista suomalaisissa vakuutusyhtiöissä. Työssä käsitellään yrittäjille ja yrityksille suunnattuja vakuutuksia. Sipi vertailee opinnäytetyössään yritysten vapaaehtoisten henkilövakuutusten tapaturma-, sairauskulu- ja matkavakuutusehtoihin sisältyviä turvia. Tutkimustulokset kertovat ehtojen vaihtelevan vakuutuksesta riippuen. Tapaturma- ja sairauskuluvakuutusten ehdot eroavat huomattavasti

toisistaan, mutta matkavakuutusehdot ovat hyvin samankaltaisia. (Sipi 2015.)

Jenni Haajanen tutki vuonna 2007 Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään matkailijoiden mielikuvia matkavakuutuksista toimeksiantajanaan Rantapallo Oy. Tutkimustuloksista selvisi, että suurimmalla osalla suomalaisista on voimassa oleva matkavakuutus. Enemmistö suomalaisista käyttää jatkuvaa matkavakuutusta verrattuna määräaikaiseen vakuutukseen. Tutkimustuloksista ilmeni myös, että toisinaan matkavakuutuksen ottaminen on vaikeaa ja liian kallista. (Haajanen 2007.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen lisäarvo verrattuna aiemmin esiteltyihin tutkimuksiin on tuoda lisätietoa matkavakuutuksesta matkustaville suomalaisille sekä vertailla puolueettomasti tutkimuksessa mukana olevien vakuutusyhtiöiden matkavakuutuksia. Vapaaehtoisten matkavakuutusten vakuutusehtojen käsitteiden avaamiselle sekä korvattavien vahinkotapahtumien esittelylle löytyy kysyntää, sillä matkavakuutuksen sisältö on usein epäselvä, kuten ikävä tapahtuma osoitti. Vapaaehtoisten matkavakuutusten ehtoverailusta ei ole tehty aiemmin opinnäytetyötä.

1.2 Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelma ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää matkavakuutukseen liittyviä käsitteitä sekä esitellä, mitä matkavakuutus korvaa ja mitä on rajattu korvauksen ulkopuolelle. Lisäksi tavoitteena on tutkia, löytyykö suurimpien suomalaisten vakuutusyhtiöiden matkavakuutusehdoista eroavaisuuksia. Kuten tässä työssä aiemmin esitelty kuolemantapaus tuo ilmi, matkavakuutusehtojen rajaukset korvattavuuteen voivat pahimmillaan aiheuttaa hyvinkin ikäviä seurauksia. Opinnäytetyön tavoitteena on myös nostaa esiin tärkeät käsitteet, jotka ovat asiakkaille usein epäselviä. Tällaisia ovat esimerkiksi matkan peruuntumisen, keskeytymisen ja myöhästymisen määritelmät.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma määräytyy seuraavasti:

Päätutkimuskysymyksenä on,

- mitä matkavakuutus korvaa ja mitä on rajattu korvauksen ulkopuolelle.

Alatutkimuskysymyksenä on,

- mitä eroja Ifin, OP:n, LähiTapiolan ja Fennian matkavakuutusehdoissa on.

Tutkimus pohjautuu vakuutusehdoissa esitettyihin tietoihin.

Vahinkotapahtumien korvauskäsittelyä ei tässä työssä käydä läpi.

Tutkimus rajataan vapaaehtoisista henkilövakuutuksista matkavakuutukseen, jota tutkitaan vakuutusehtojen perusteella.

Matkavakuutusehdoista tutkimukseen valitaan matkasairaus, matkatapaturma, matkan peruuntuminen, matkan keskeytyminen sekä matkalta myöhästyminen, koska edellä mainitut turvat sisältyvät kaikkiin matkavakuutuksiin.

Vakuutusten hinnoittelussa olennainen osa on vakuutuskannan ja hallinnointikulujen määrä. Suuressa yhtiössä hinnat ovat luonnollisesti alhaisemmat pienempiin yhtiöihin verrattuna. (Jokela ym. 2009, 410–417.) Suomessa toimivissa vakuutusyhtiöissä on markkinaosuuksiltaan neljä selvää hallitsijaa. Finanssialan keskusliiton (2016, 8) mukaan markkinaosuudet jakautuvat hallitsijoiden kesken seuraavasti: OP 31,8 %, LähiTapiola 25,4 %, If 23,6 % ja Fennia 9,9 %. Seuraavina tulevat Turva 2,5 %, Pohjantähti 2,4 % ja Folksam 1,9 % huomattavasti pienemmillä markkinaosuuksilla. Tutkimuskohteeksi valitaan markkinaosuuksiltaan toisiaan mahdollisimman lähellä olevia yhtiöitä, joten tutkimukseen valitaan If, OP, LähiTapiola ja Fennia.

1.3 Opinnäytön tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta.

Kvantitatiivinen tutkimus puolestaan kuvataan määrälliseksi tutkimukseksi.

Laadullisella tutkimuksella tutkitaan ja pyritään ymmärtämään tarkemmin merkityksiä, kun taas määrällisellä tutkimuksella tutkitaan laajempaa joukkoa numeerisin keinoin. Kyseiset tutkimusmenetelmät ovat lähestymistapoja tutkimukseen, ja niiden tarkka rajaaminen on usein haastavaa. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimustapaa voidaan käyttää tutkimuksessa rinnakkain, ja laadullista tutkimusta käytetäänkin usein määrällisen tutkimuksen esitutkimuksena. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 135–137.) Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimus. Vakuutusehtoja ei voi juurikaan tutkia tilastollisin keinoin, joten laadullisen tutkimuksen valinta on selvä.

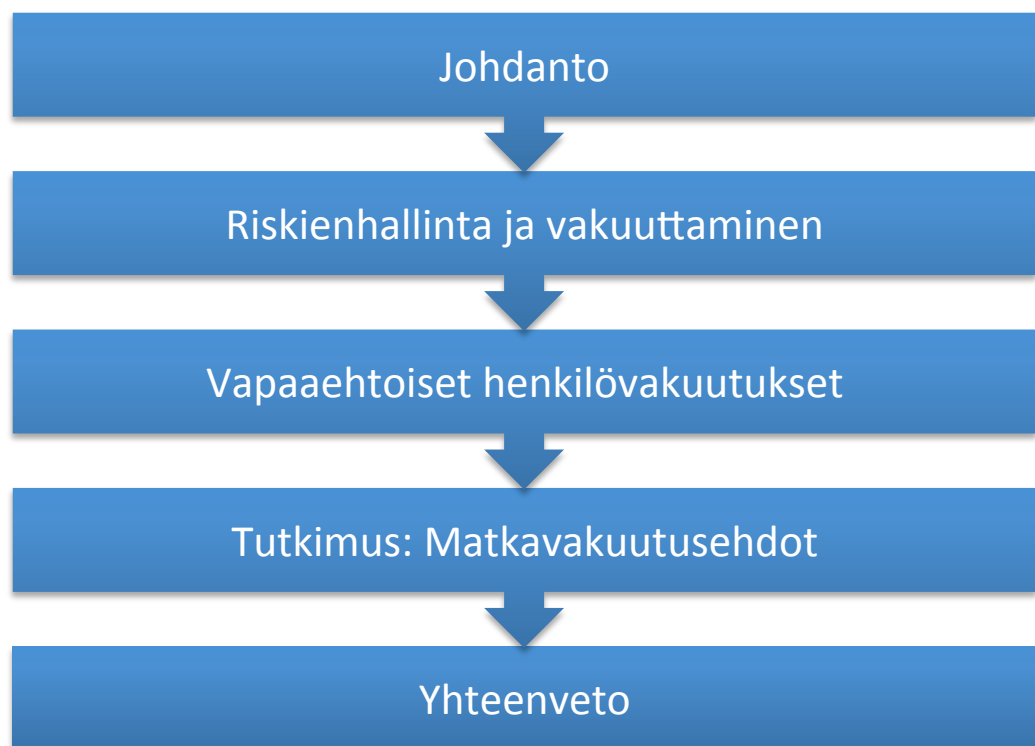
Tutkimus on toteutettu hankkimalla Ifin, OP:n, LähiTapiolan ja Fennian uusimmat tarjolla olevat vakuutusehdot. Tutkimus on toteutettu syksyn 2016 aikana perehtyen yhtiöiden matkavakuutusehtoihin. Ehtoihin perehtymisen jälkeen aineisto on kerätty erilliselle Word -taulukolle, jotta tutkimustuloksista on helpompi havaita eroja yhtiöiden välillä.

Matkasairaus, matkatapaturma vertaillaan ensin käsitteinä ja korvattavuutena. Tämän jälkeen vertaillaan, mitä yhtiöt korvaavat edellä mainittujen tapahtumien hoitokuluina. Matkan peruuntuminen, keskeytyminen ja myöhästyminen käydään kaikki läpi yksitellen. Niissä tarkoituksena on perehtyä hyväksyttyihin vahinkotapahtuman syihin sekä siihen, mitä kukin yhtiö korvaa vakuutusehtojensa mukaisesti. Tässä työssä pyritään nostamaan esille selkeästi ymmärrettävissä olevat eroavaisuudet.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu johdannosta, kahdesta teorialuvusta, tutkimusosuudesta ja yhteenvedosta. Tutkimuksen johdannossa on tarkoitus esitellä työn aihe ja sen valinnan tausta. Lisäksi johdannossa esitellään tutkimusmenetelmä sekä tutkimuksen toteutus ja rajaus. Teoriaosuudessa pyritään tuomaan tietoa yleisesti riskienhallinnasta sekä niiden vakuuttamisesta, vakuutusalaista sekä tietoa vapaaehtoisista henkilövakuutuksista ja matkavakuutuksesta.

Ensimmäisessä teorialuvussa käydään läpi riski, josta siirrytään riskienhallintaan ja vakuuttamisen tarpeeseen. Samalla esitellään vakuutustoimintaa sekä opinnäytetyössä esiintyvät vakuutusyhtiöt. Toisessa teorialuvussa avataan vapaaehtoisia vakuutuksia sekä syvennyttään matkavakuutukseen liittyvään tietoon ja määritelmiin. Varsinainen tutkimus johtopäätöksineen ja kehitysideoineen on esitelty neljännessä luvussa. Viimeisenä lukuna on yhteenveto, jossa vedetään yhteen koko työn sisältö. Opinnäytetyön rakenne havainnollistetaan alla olevan kuvion (Kuvio 1.) avulla.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

2 RISKIENHALLINTA JA VAKUUTTAMINEN

2.1 Riskit

Riskit ovat elämään ja toimintaan liittyviä epävarmuustekijöitä. Sanalla riski tarkoitetaan vahingon vaaraa ja tappion uhkaa. Riskiin liittyy aina sattumanvaraisuus. Ei ole siis ennalta arvattavissa, toteutuuko riski vai jääkö se toteutumatta. (Rantala & Pentikäinen 2009, 57–63.) Riskin toteutuessa menetys voi koskea monenlaisia arvoja, kuten rahallista vaurautta, terveyttä tai ympäristöä. (Kuusela & Ollikainen 2005, 17.)

Riskit ovat pääasiallisesti ihmisten itse aiheuttamia, mutta on olemassa myös ulkopuolisia riskejä, kuten luonnonolosuhteet. Riskeihin ei liity kohtalo, vaan ne syntyvät pienistä asioista, joihin ei ole osattu varautua. Nämä pienet ennalta-arvaamattomat asiat usein käynnistävät tapahtumaketjun, jonka seuraukset voivat uhata ihmisten elämää ja toimeentuloa. (Suomen riskihallintayhdistys, 2016.)

Ihmisten oma suhtautuminen riskeihin vaihtelee henkilön, ajan ja paikan suhteen. Ihmiset hyväksyvät paremmin vapaa-aikaan liittyvät riskit kuin ei-vapaaehtoiset riskit kuten luonnonkatastrofit. Ihminen kokee pelottavaksi myös tuntemattomat ja hallitsemattomat riskit. (Nenonen 2006, 5.)

Elämään ja toimintaan liittyvät riskit voidaan jakaa yksityishenkilöä koskeviin riskeihin ja liikeriskeihin. Liikerytykseen kohdistuvia riskejä on huomattavasti luonnollista henkilöä enemmän. Vaaroja aiheuttavat omaisuusvahingot, liiketoiminnan keskeytyminen, vahingonkorvausvastuu, liiketoimintaan liittyvät sekä henkilöihin kohdistuvat riskit. Liikerytyksen omaisuuteen kohdistuvat riskit voivat olla esimerkiksi rikolliset teot ja vesivahinko. Liiketoiminnan keskeytymisen voi aiheuttaa muun muassa atk-järjestelmän toimintahäiriö tai toimitusketjun katkeaminen. Liikeriskejä voivat olla esimerkiksi raaka-aineiden hintojen nousu sekä markkinoiden vaihtelu. Yritystä koskevia henkilövahinkoja ovat esimerkiksi tapaturmat ja kuolema. Liikerytyksen riskit on havainnollistettu alla olevan kuvion (Kuvio 2.) avulla. (Rantala & Pentikäinen 2009, 53–55.)



Kuvio 2. Liiketoiminnan riskit (Rantala & Pentikäinen 2009, 54–55.)

Riskejä voidaan luokitella eri kategorioihin. Dynaamisilla riskeillä tarkoitetaan suhdanteiden ja olosuhteiden mukaan muuttuvia riskejä. Dynaamisiin riskeihin kuuluvat usein liiketoimintariskit sekä taloudelliset ja poliittiset riskit, koska niistä voi seurata voittoa tai tappiota. Dynaamisia riskejä kutsutaan myöskin spekulatiivisiksi riskeiksi, koska niiden toteutumiseen ei voi itse vaikuttaa eikä niitä voi siirtää muiden kannettaviksi. Staattisilla riskeillä puolestaan tarkoitetaan vakuutettavia riskejä, joista ei voi seurata voittoa vaan ainoastaan menetystä. Staattisten riskien toteutuminen ei hyödytä ketään eikä niiden sattumiseen voida vaikuttaa. Staattisia riskejä kutsutaan myös puhtaiksi riskeiksi. Staattisten riskien toteutuminen on helpommin arvioitavissa ja laskettavissa, joten tästä syystä niitä on mahdollista vakuuttaa. (Kuusela & Ollikainen 2005, 33–34.)

2.2 Yksityishenkilön riskit ja niiden hallinta

Yksityishenkilöön kohdistuvat riskit jaetaan kolmeen ryhmään, joita ovat omaisuuteen kohdistuvat, henkilöihin kohdistuvat ja muut riskit. Omaisuuteen kohdistuvia vaaroja voivat olla esimerkiksi tulipalo, varkaus, ilkivalta tai vesivahinko. Henkilöihin kohdistuvia riskejä (Kuvio 3.) ovat

esimerkiksi sairaus, tapaturma, vanhuus tai kuolema. Lisäksi riskejä elämässä aiheuttavat esimerkiksi työttömyys, avioero, inflaatio ja laina. (Rantala & Pentikäinen 2009, 53–55.)

Henkilöriskit

- Kuolema
- Vammautuminen
- Sairastuminen
- Työttömyys
- Työkyvyttömyys
- Eläminen

Kuvio 3. Henkilöriskit (Jokela & Lammi & Lohi & Silvola, 2009. 52.)

Henkilöihin liittyvät riskit ovat taloudellisesti ikäviä takaiskuja. Ne voidaan jakaa kahteen alaryhmään, ennalta-arvaamattomiin ja ei-toivottuihin riskeihin. Ennalta-arvaamaton riski voi olla esimerkiksi yllättävä kuolema. Tämä voi estää suuren lainan maksamisen, mikä on omaisille iso takaisku. Ei-toivottu riski taas on esimerkiksi vakava sairastuminen, joka voi viedä työkyvyn ja jonka seurauksena toimeentulo vaarantuu. Vakuutuksen avulla voidaan varautua erilaisiin tilanteisiin ja olosuhteisiin.

Vakuutussäästämisen avulla voi kerätä varoja tulevaisuuden ja ennalta-arvaamattomien tapahtumien varalle. (Jokela ym. 2009, 51,53.)

Riskienhallintaan on olemassa erilaisia menetelmiä. Seuraavassa lista vaihtoehtoja hallita riskiä:

- riskin välttäminen tai poistaminen
- riskin pienentäminen
- riskin siirtäminen
- riskin pitäminen

- riskin vakuuttaminen. (Santanen, Laitinen, Kekäle 2002. 26.)

Riskienhallinnassa olennaista on, että riskin välttämiseksi, poistamiseksi, pienentämiseksi ja siirtämiseksi voidaan vaikuttaa riskiin. Riskin pitämiseksi ja riskin vakuuttamisessa riskiin ei kyetä vaikuttamaan vaan niitä rahoitetaan. (Santanen, Laitinen, Kekäle 2002. 18, 26–27.) Riskin poistamiseen on olemassa hyvin vähän keinoja. Riskin pienentämiseksi voidaan tehdä ennaltaehkäisevää työtä. Myös vakuutusyhtiöt ovat havahtuneet tähän, ja tekevätkin suuria kampanjoita esimerkiksi liikenneturvallisuuden parantamiseksi. Riskin pitämiseksi tulee arvioida, kestäkö taloudellinen tilanne sen toteutumista. (Laurila 1981, 72.)

2.3 Riskin vakuuttaminen

Yksilön kannalta tärkein riskinhallintakeino on vakuuttaminen. Sen avulla voidaan vähentää psykologista epävarmuutta. Vakuutus edistääkin mielenrauhaa ja tuo taloudellisen turvallisuuden tunnetta. Vakuutus onkin epävarmuuden vapauttaja. Ihmiset suhtautuvat riskeihin erilailla. Joku uskaltaa kantaa tietyn riskin, kun taas toisen henkilön kannalta siihen on ehdottomasti varauduttava. (Laurila 1981, 67–68)

Vakuutuksen määrittelyssä olennaista on tappion vaara eli riski.

Vakuuttamiseen liittyy myös sattumanvaraisuus, eli on mahdotonta tietää etukäteen, toteutuuko riski vai jääkö se toteutumatta. Tyypillistä vakuuttamisessa on myös, ettei sen toteutumiseen voi vaikuttaa.

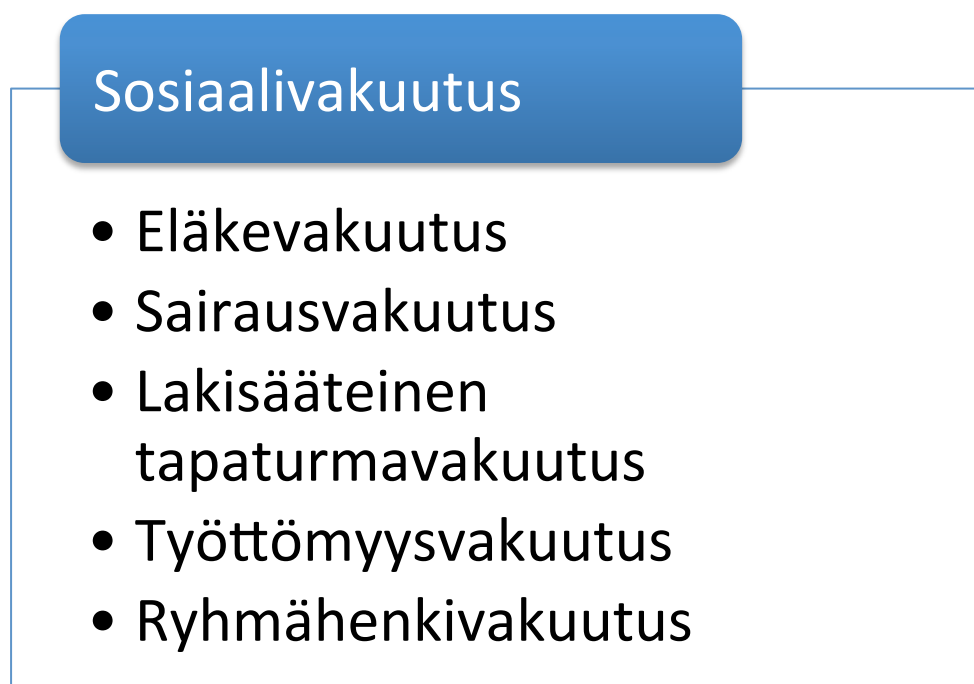
Vakuutuksen idea on yksinkertaisesti se, että tietyn riskin alaiset ihmiset sopivat kantavansa yhdessä vastuun riskistä. Suuressa ryhmässä riski tasaantuu, eikä kukaan yksittäinen henkilö vaaranna kohtuuttomasti omaa toimeentuloaan riskin sattuessa. (Rantala & Pentikäinen 2009, 62–63.)

Vakuutus on aina vakuutuksenottajan ja -antajan välinen sopimus, jota voidaan kutsua myös vakuutus sopimukseksi. Sopimuksesta löytyvät riskinsiirron ehdot, hinta ja mahdollinen korvaussumma. Vakuutus koskee vain ennalta tehtyä sopimusta. Vakuutusyhtiöiden liiketoimintaa on kerätä

vakuutusmaksuja vakuutuskohteista ja jakaa korvausta mahdollisen riskin toteutuessa. (Rantala & Pentikäinen 2009, 60–63.)

2.4 Vakuuttaminen Suomessa

Suomessa vakuutukset jaetaan sosiaalivakuutukseen sekä yksityisvakuutuksiin. Sosiaalivakuutuksen sisältö on havainnollistettu alla olevan kuvion avulla. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Sosiaalivakuutus (Rantala & Pentikäinen 2009, 70.)

Suomalaisessa vakuutustoiminnassa sosiaalivakuutuksella on merkittävä rooli. Sosiaalivakuutus on laissa määrätty vakuutus, jolla katetaan erilaisia sosiaalisia riskejä. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi vanhuus, sairaus, työttömyys ja kuolema. Sosiaalivakuutuksen tavoitteena on turvata kansalaisten toimeentulo taloudellisen riskin kohdatessa.

Sosiaalivakuutusta sovelletaan kaikkiin Suomessa asuviin ja työsuhteessa oleviin henkilöihin. (Rantala & Pentikäinen 2009, 70–72.)

Vuonna 2014 Suomessa toimi 57 kotimaista vakuutusyhtiötä. Lisäksi noin 660 ulkomaista vakuutusyhtiötä oli tehnyt Finanssivalvonnalle ilmoituksen

vakuutuspalveluiden tarjoamisesta Suomeen. (Finanssialan keskusliitto 2016, 5.)

Suomen vakuutusmarkkinoille tyypillistä on lakisääteisten vakuutuksien suuri osuus koko maksutulosta. Vuonna 2014 vakuutusyhtiöiden maksutulosta 61 prosenttia koostui lakisääteisten vakuutuksien maksuista. Lisäksi Suomen vakuutusmarkkinoille tyypillinen ominaisuus on keskittyneisyys. Neljä suurinta henki- ja vahinkovakuutusyhtiötä ja yhtiöryhmää vie Suomen vakuutusyhtiöiden maksutulosta 87 prosenttia. (Finanssialan keskusliitto 2015, 5.) Suomessa markkinaosuudet jakautuvat neljän suurimman yhtiön välille seuraavasti: OP 31,8 %, LähiTapiola 25,4 %, If 23,6 % ja Fennia 9,9 %. Pienemmät markkinaosuuden omaavia ovat Turvan 2,5 %, Pohjantähti 2,4 % ja Folksam 1,9 %. (Finanssialan keskusliitto 2016, 8.)

If on Pohjoismaiden johtava vakuutusyhtiö, joka toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Baltiassa. If tarjoaa vakuutuksia henkilö-, yritys- ja suurasiakkaille, ja sillä on yhteensä noin 3,6 miljoonaa asiakasta. If on osa Sampo-konsernia. (If 2016b.) If tarjoaa turvallisuutta yrittäjyyteen, asumiseen ja arkeen. Sen visiona on olla Pohjoismaiden johtava vahinkovakuutusyhtiö, jolla on tyytyväisimmät asiakkaat ja paras vakuutusasiantuntemus. (If 2016d.)

Fennia tarjoaa yrityksille, yrittäjille ja kotitalouksille riskienhallinta-, vakuutus- ja varainhoitopalveluita. Se on perustettu ensimmäisenä suomalaisena vakuutusyhtiönä jo vuonna 1882. Fennia-konserniin kuuluvat Fennia, joka on erikoistunut vahinkovakuuttamiseen, Henki-Fennia, joka tarjoaa vapaaehtoisia henki-, eläke- ja säästövakuutuksia sekä Fennia Varainhoito Oy, joka nimensä mukaisesti tarjoaa varainhoitopalveluita. Fenniassa asiakas toimii omistajana. (Fennia. Tietoa Fennia konsernista & Historia pähkinäkuoressa.)

OP-ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä, joka tarjoaa pankki-, sijoitus-, ja vakuutuspalveluita. Sen liiketoiminta on jaettu kolmeen osa-alueeseen: penkkitoiminta, varallisuudenhoito ja vahinkovakuutukset. Ryhmän

muodostavat noin 180 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö. Asiakasomistajia OP:lla on noin 1,4 miljoonaa. (OP. OP Ryhmä lyhyesti.)

LähiTapiola-yhtiöryhmän muodostavat LähiTapiola Henkiyhtiö, LähiTapiolan Varainhoito sekä LähiTapiolan Kiinteistövarainhoito. LähiTapiolan pankkiasiat hoidetaan S-pankissa, josta LähiTapiola omistaa 23,5 %. LähiTapiola muodostuu 20 alueellisesta keskinäisestä vakuutusyhtiöstä. Omistaja-asiakkaita sillä on noin 1,6 miljoonaa. (LähiTapiola. Tietoa yhtiöryhmästä)

3 VAPAAEHTOISET HENKILÖVAKUUTUKSET

3.1 Yksityisvakuutukset

Ihmisille on tärkeää saavuttaa elämässään hyvä toimeentulo. Ihmiset pitävät myös varmuudesta ja siitä, että tulevaisuus on turvattu.

Taloudellista turvaa on saatavilla vakuutuksen avulla. Valtion järjestämät vanhuuden, työkyvyttömyyden, sairauden tai työttömyyden aiheuttamat menetykset korvataan perusturvasta. Tätä perusturvaa on mahdollista täydentää yksityisillä vakuutuksilla. (Laurila 1981, 85.)

Yksityisvakuutukset ovat vapaaehtoisia vakuutuksia, eli ne eivät ole valtiovallan pakolliseksi sääntelemiä kuten sosiaalivakuutus.

Vapaaehtoisissa henkilövakuutuksissa vakuutuksen kohteena on ihminen. Vapaaehtoisilla henkilövakuutuksilla voi hankkia turvaa erilaisten riskien varalle. (Jokela ym. 2009, 19.)

Yksityisvakuutuksia ovat alla olevan kuvion (Kuvio 2.) mukaisesti esimerkiksi henki-, sairaus-, tapaturma-, omaisuus- ja eläkevakuutukset sekä vahingonkorvausvastuuseen liittyvät vakuutukset. (Liukko 2013, 15.)

Yksityisvakuutuksia

- Henkivakuutus
- Sairausvakuutus
- Tapaturmavakuutus
- Omaisuusvakuutus
- Eläkevakuutus
- Vahingonkorvausvastuuvakuutus

Kuvio 5. Yksityisvakuutuksia (Liukko 2013, 15.)

Vapaaehtoisen henkilövakuutuksen tarve syntyy monien asioiden summasta. Vakuutuksen tarpeeseen voi vaikuttaa taloudellinen tilanne nyt ja tulevaisuudessa, elämäntilanne, tulevaisuuden suunnitelmat, yhteiskunnan järjestelmien toiminta ja niiden tulevaisuuden näkymät sekä mahdolliset aukot lakisääteisessä sosiaalivakuutuksessa. (Bergström, Ilvessalo, Vesterinen 1992, 8.)

Vakuutus on sopimus, jonka tekemisedellytykset selvitetään etukäteen. Asiakkaan tehdessä vakuutushakemusta hän joutuu täyttämään esimerkiksi terveys selvityksen. Vakuutusyhtiön saatua pyydetty tiedot se voi päättää, millä ehdoilla ja maksulla se on valmis ottamaan riskin itselleen. (Bergström ym. 1992, 58.)

Vakuutus sopimuksen keskeinen sisältö löytyy vakuutus kirjasta. Vakuutus sopimus laissa ei ole määritelty yksityiskohtaista vakuutus kirjjan sisältöä, mutta siitä yleensä löytyvät vakuutukseen liittyvät olennaiset asiat. Vakuutus yhtiön on toimitettava vakuutus kirja vakuutuksen ottajalle. Vakuutusehtoihin puolestaan on koottu määräykset ja velvollisuudet vakuutuksen ottajan ja -antajan kannalta. Vakuutusehdoista löytyy vakuutusturvan sisältö, eli mitä vakuutuksesta korvataan ja mitä on rajattu korvauksen ulkopuolelle. (Jokela ym. 2009, 225, 228–229.)

Suomessa henki- ja vahinkovakuutustoimintaa säädellään lain ja verotuksen turvin. Vakuutus yhtiö laki koskee kaikkia suomalaisia vakuutus yhtiöitä. Vakuutus yhtiö laissa säännellään muun muassa vakuutus yhtiön perustamista, hallintoa, vakavaraisuutta ja valvontaa. Lisäksi vakuutustoimintaa sääntelee vakuutus sopimus laki, joka sisältää oikeudellisia säännöksiä vakuutus yhtiön, vakuutuksen ottajan, vakuutetun sekä edunsaajien oikeuksista ja velvollisuuksista. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Yksityishenkilön maksamat henkilövakuutusten maksut eivät ole vähennyskelpoisia verotuksessa eläkevakuutus maksuja lukuun ottamatta. Henkilövakuutuksesta maksettavat korvaukset ovat verotonta tuloa. Päivärahakorvaukset ja sairausvakuutuskorvaukset ovat kuitenkin

verollisia. Kuolemantapauksissa lähiomaisille maksettava summa on osittain verollista. (Jokela ym. 2009, 49, 351.)

3.2 Matkavakuutus

Matkavakuutuksella haetaan turvaa matkustamiseen liittyvien riskien varalle. Matkan aikana riskin tapaturman sattumiselle katsotaan olevan suurempi kuin kotimaassa. Myös sairastuminen matkan aikana katsotaan tarpeelliseksi vakuuttaa. Sairastuessa matkalla ollaan suomalaisen terveydenhoitojärjestelmän ulkopuolella, mikä lisää mahdollisia kustannuksia. Vieraassa ympäristössä matkasuunnitelma voi muuttua äkillisesti esimerkiksi vieraiden kulkuneuvojen käytön seurauksena. (Jokela ym. 2009, 193.)

Matkavakuutuksia tarjoavat monet tahot. Vakuutusyhtiö voi tarjota matkavakuutusta lisävakuutuksena esimerkiksi kotivakuutukseen. Ammattiliitot tarjoavat jäsenilleen erilaisia vapaa-ajan vakuutusturvia, joihin voi sisältyä matkavakuutus. Matkanjärjestäjät puolestaan tarjoavat yhteistyökumppaneiden välityksellä matkavakuutuksia. (Salo 2013, 3.)

Matkavakuutuksen voi ottaa tiettyä ajankohtaa vastaan määräaikaisena tai vuosittain jatkuvana vakuutuksena, jolloin vakuutus on voimassa ympäri vuoden matkoilla. Tyypillinen matkavakuutus on voimassa matkalla, joka ei yhtäjaksoisesti kestä yli 45 vuorokautta. Tällä rajoituksella pyritään sulkemaan pois ulkomailla asuminen. Matkavakuutukseen on mahdollista lisäksi sopia erilaisia laajennuksia, kuten saattaa vakuutus voimaan kilpaurheilussa. (Fine.)

Matkavakuutus on voimassa pääsääntöisesti ainoastaan ulkomaanmatkoilla. On kuitenkin olemassa vakuutuksia, jotka ovat voimassa tämän lisäksi kotimaanmatkoilla. Ulkomaanmatkalla tarkoitetaan matkaa, joka suuntautuu Suomen rajojen ulkopuolelle. Kotimaanmatkalla tarkoitetaan matkaa, jonka määränpää on linnuntietä mitattuna vähintään 50 kilometrin etäisyydessä vakuutetun asunnosta, työpaikasta,

opiskelupaikasta ja vapaa-ajan asunnosta olematta kuitenkaan voimassa edellä mainittujen kohteiden välisillä matkoilla. (Jokela ym. 2009, 194.)

Matkustajavakuutuksesta korvataan erilaisia ennalta määriteltyjä vahinkotapahtumia. Vakuutuksesta korvataan vakuutetulle matkalla sattunut tapaturma ja matkan aikana alkanut sairaus.

Matkustajavakuutuksen korvauksen piiriin kuuluu lisäksi matkan peruuntuminen, matkalta myöhästyminen sekä matkan keskeytyminen, kuten alla olevassa kuviossa (Kuvio 3.) havainnollistetaan. (Lappi 2011, 1.)

Matkustajavakuutus

- Matkasairaus
- Matkatapaturma
- Matkan peruuntuminen
- Matkan keskeytyminen
- Matkalta myöhästyminen

Kuvio 6. Matkustajavakuutuksen turvat (Lappi 2011, 1).

3.3 Matkasairaus ja matkatapaturma

Matkasairaus on lääkärinhoitoa vaatinut sairaus, josta on ilmennyt selviä oireita vasta matkan aikana tai jonka lääketieteellisen kokemuksen mukaan on katsottava saaneen alkunsa vasta matkan aikana. Tyypillisiä matkasairauksia ovat tartuntataudit, hengitystietulehdukset, turistiripuli ja ruokamyrkytykset. Matkasairaudeksi voidaan lisäksi katsoa olemassa olevan sairauden äkillinen paheneminen, mikäli muutos ei ole ollut yleisen lääketieteellisen käsityksen mukaan odotettavissa. Ennen matkan alkua tiedossa olevia sairauksia ovat esimerkiksi sydäninfarkti, laskimotukokset,

aivoverenkierron häiriöt, allergia ja iskiäs-oireyhtymä. Vaikeasti ratkaistavia ja tapauskohtaista harkintaa vaativia sairauksia ovat epilepsia, astma, sokeritauti, sydämen vajaatoiminta ja mielenterveyden häiriöt. Olemassa olevan sairauden äkillinen ja odottamaton paheneminen korvataan vakuutuksesta riippuen, kuitenkin usein ainoastaan ensiapuluonteinen hoito matkakohteessa. Matkasairautena ei yleensä voida pitää syöpää, sokeritautia, nivelreuman, -rikon tai -kulumaoireiden pahenemista tai maksakirroosia. Matkasairauksien jakautuminen eri kategorioihin on esitetty alla olevassa kuviossa (Kuvio 4). (Vakuutusalan kustannus 1987, 6–7.)



Kuvio 7. Matkasairauksien jakautuminen ja mahdollinen korvaaminen (Vakuutusalan kustannus 1987 6–7.)

Tapaturma on äkillinen, ulkoinen, ruumiinvamman aiheuttama tapahtuma (Kuvio 5.), joka sattuu vakuutetun tahtomatta. Tapaturmassa kaikkien neljän kohdan täytyy täyttyä, jotta tapahtumaa voidaan pitää vakuutusehtojen mukaisena tapahtumana. Lisäksi tapahtumassa tulee syntyä lääkärinhoitoa vaatinut vamma, jotta sitä voidaan pitää vakutuutusehtojen mukaisena tapaturmana. Määritelmän äkillisyydellä tarkoitetaan silmänräpäyksessä tapahtuvaa tapahtumaa, joka ei aiheudu toistuvasta rasituksesta. Ulkoinen syy voi olla liukastuminen tai

horjahtaminen. Tällä pyritään sulkemaan pois esimerkiksi lihasvenähdykset tai omasta nostoliikkeestä tapahtuneet vammat. Ruumiinvammalla tarkoitetaan tapaturmassa syntynyttä vammaa, joka vaatii lääkärinhoitoa. Vammoja voi olla esimerkiksi mustelmat, nirhaumat tai murtumat. Vakuutetun tahtomatta sattunut tapahtuma sulkee pois itseaiheutetut vammat, joita voivat olla esimerkiksi itsemurha ja tappelu. (Vakuutusalan kustannus 1987, 8–9.)

Tapaturma

- Äkillinen
- Ulkoisesta syystä aiheutunut
- Ruumiinvamma
- Tahtomatta sattunut

Kuvio 8. Tapaturman määritelmä (Vakuutusalan kustannus 1987, 8-9.)

3.4 Matkan peruuntuminen, keskeytyminen ja myöhästyminen

Matkan peruuntuminen tarkoittaa sitä, että vakuutettu ei pääse lähtemään matkalle ollenkaan. Korvattavia syitä matkan peruuntumiselle ovat sairastuminen ja tapaturma. Matkan keskeytyessä matkasuunnitelma muuttuu pakottavasta syystä. Vakuutusehdoissa määritellään, mitkä syyt ovat korvattavia matkan keskeytyessä. Matkalta myöhästymisessä matkasuunnitelma muuttuu myöhästymisen takia. Korvattavia syitä matkalta myöhästymiselle ovat yleisen kulkuneuvon myöhästyminen ja liikenneonnettomuus. (Jokela ym. 2009, 195.)

3.5 Matkavakuutukseen liittyviä erityshuomioita

Kansaneläkelaitos eli Kela korvaa osan kustannuksista, jotka syntyvät yksityisen terveydenhuollon käytöstä. Korvauksen piiriin kuuluvat tarpeelliset sairauden hoidon kustannukset. Korvaukseen oikeuttaa yleisesti hyväksytty hyvä hoitokäytäntö. Kela ei korvaa julkisen terveydenhuollon kustannuksia, yksityisten hoitolaitosten toimistomaksuja, leikkaussalimaksuja, hoitopäivämaksuja, poliklinikkamaksuja eikä ennaltaehkäisevän hoidon maksuja. Monilla yksityisillä hoitolaitoksilla Suomessa on suorakorvausmenettely käytössä, eli korvaus voidaan vähentää Kela-korttia näyttämällä. Korvaus on mahdollista hakea myös jälkikäteen. Korvattavuuteen ei vaikuta, onko Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvalla henkilöllä yksityistä sairaus-, tapaturma tai matkavakuutusta. (Kela 2016b.)

Suomen sairausvakuutuspiiriin kuuluvalla henkilöllä on oikeus saada lääketieteellisesti välttämätöntä hoitoa myös ulkomailla. Hoidon laatu riippuu merkittävästi oleskelumaan lainsäädännöstä ja hoitokäytännöstä. (Kela 2016a.)

Matkustettaessa on hyvä hankkia Kelan eurooppalainen sairaanhoitokortti. Kortti on ilmainen ja sen voivat hankkia kaikki Suomen sairausvakuutuspiiriin kuuluvat henkilöt. Kyseisellä kortilla saa järjestelmään kuuluvista maista samanhintaista ja -tasoista hoitoa kuin kyseisen maan kansalaiset. Hoidot ja hinnat voivat vaihdella eri maiden välillä suuresti kortista huolimatta. Kortti ei vastaa matkustajavakuutusta mutta on hyvä apu matkalla sattuvan vahingon varalle. Suomella on joidenkin maiden kanssa sosiaali- ja sairaanhoitoturvasopimuksia, jotka voivat helpottaa hoitoa. Tarvittaessa sopimuksia voi selvittää Kelasta. (Lappi 2011, 8.)

Liikenneonnettomuudesta aiheutuneet henkilövahingot korvataan Suomessa liikennevakuutuksesta. Muiden maiden välillä liikenteessä aiheutuneiden vahinkojen korvaamisessa on eroavaisuuksia. Liikennevakuutuksesta korvaaminen voi olla monissa maissa erittäin

hankalaa ja käsittely kestää pitkään. Joissain tapauksissa ulkomailla sattuneessa liikennevahingossa matkustajavakuutus voi olla ainoa korvaava taho. (Lappi 2011, 8.)

4 TUTKIMUS: MATKAVAKUUTUSEHDOT

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii If Vahinkovakuutusyhtiö Oy. If on Pohjoismaiden johtava vakuutusyhtiö, joka toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Baltiassa. Ifin markkinaosuus on Suomessa 26 prosenttia. Liiketoimintaa johdetaan pohjoismaisesta näkökulmasta, ja liiketoiminta on jaettu henkilö-, yritys- ja suurasiaasiin. Ifin tavoitteena on tyytyväiset asiakkaat. Sen yksi menestyksen avain on nopea ja laadukas korvauskäsittely, jossa yli puolet vahingoista käsitellään 24 tunnin sisällä. (If 2016c.)

Tutkimus toteutettiin kirjoituspöytä tutkimuksena eli täysin yhtiöiden nettisivuilta löytyvien vakuutusehtojen perusteella. Tutkimus aloitettiin huolellisella perehtymisellä kunkin yhtiön vakuutusehtoihin. Tämän jälkeen ehdoista kasattiin Word -taulukko. Liitetiedostona (Liite 1.) löytyy yhden sivun esimerkki laaditusta taulukosta. Tutkimusaineisto kasattiin siten, että korvattavat vahinkotapahtumat eli matkasairaus, matkatapaturma, matkan peruuntuminen, keskeytyminen ja myöhästyminen käsiteltiin kukin erikseen. Jokaisesta vahinkotapahtumassa tutkittiin ensin, löytyykö käsitteiden määrittelystä merkittäviä eroja. Tämän jälkeen perehdyttiin korvattaviin ja korvauksen ulkopuolelle rajattuihin vahinkotapahtumiin. Viimeisenä kuhunkin kohtaan kasattiin korvattavat ja korvauksen ulkopuolelle rajatut kulut.

Tutkimustulokset analysoitiin tehdyn taulukon perusteella. Vertailu suoritettiin Word-taulukon perusteella. Taulukko käytiin läpi yhtiöittäin kukin vahinkotapahtuma kerrallaan. Analysointi aloitettiin käsitteenmäärittelyistä, joiden jälkeen siirryttiin korvauksen piiriin kuuluviin tapahtumiin. Viimeisenä käytiin läpi korvattavat kulut. Tämän jälkeen tutkimustulokset kirjoitettiin opinnäytetyöhön tekstimuotoon.

Vakuutusehtojen ehtokohtien tarkoitusperää voi monesti olla vaikea ymmärtää, eivätkä kaikki yhtiöt eivät ilmaise samaa asiaa samalla tavalla. Tutkimustuloksissa pyritään nostamaan esille eroja, jotka ovat

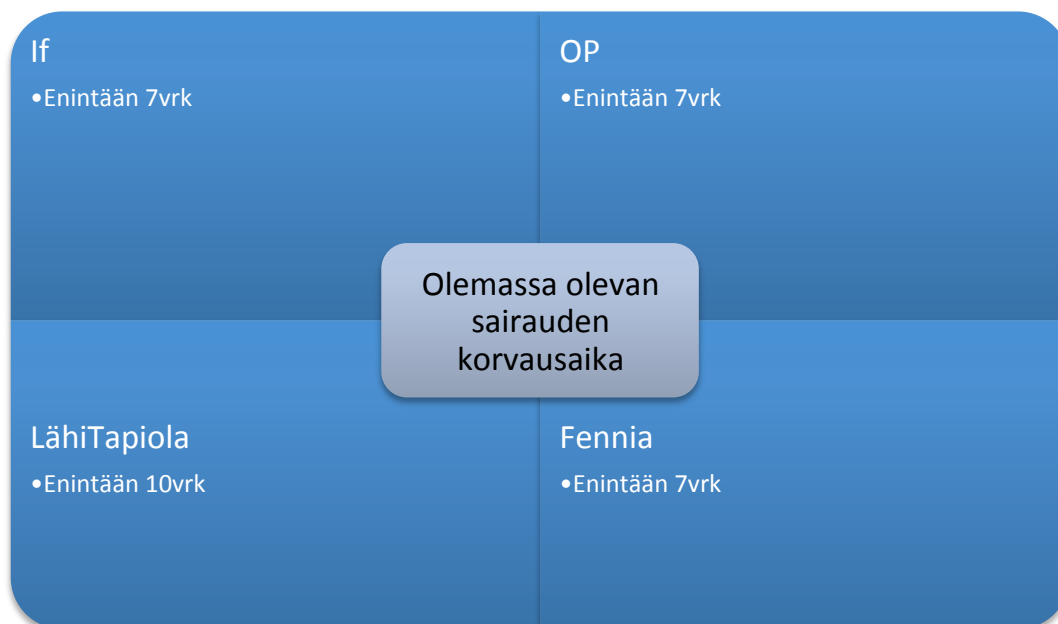
yksiselitteisiä. Selvät eroavaisuudet, esimerkiksi eroavat korvausajat ja -summat, nostetaan esiin kuvioiden avulla.

4.1 Matkasairaus ja matkatapaturma

Matkasairaus määritellään Ifin vakuutusehdoissa lääkärinhoitoa vaatineeksi sairaudeksi, jonka ensioireet ilmenevät vasta matkan aikana yleisesti hyväksytyn lääketieteen mukaisesti. Matkasairauden korvattavuus edellyttää, että hoitoa on annettu matkan aikana tai 14 vuorokauden kuluessa kotiin palattua. OP määrittelee matkasairauden yhtäläisesti, mutta LähiTapiolalla ja Fennialla on lisäyksenä ehdoissa, ettei matkasairauksi katsota sairautta, jonka tutkimukset ovat olleet kesken ennen matkalle lähtöä. Kaikissa korvattavissa vahinkotapahtumissa edellytyksenä on, että vakuutusturva on voimassa tapahtumahetkellä ja kulujen syntyhetkellä. Korvattavia kuluja ovat sellaiset, jotka vakuutettu joutuu maksamaan itse. Korvattavuuden ehtona on, että kulut eivät tule korvattavaksi jonkin lain perusteella.

Matkasairautta korvataan Ifin vakuutusehtojen mukaisesti enintään 90 päivää ensimmäisestä lääkärinkäynnistä. Sama korvausaika on käytössä myös LähiTapiolalla ja Fennialla. OP ei mainitse matkasairauden korvausaikaa ehdoissaan.

Olemassa oleva sairaus määritellään sairaudeksi, joka pahenee äkillisesti ja odottamattomasti yleisesti hyväksytyn lääketieteellisen käsityksen mukaan. Ifin ehtojen mukaisesti sairauden tutkimus ja hoito ei saa olla Suomessa kesken matkalle lähdettäessä. Korvattavaksi tulee (Kuvio 6.) matkakohteessa annettu akuutti ja ensiapuluonteinen hoito Ifin, Fennian ja OP:n ehtojen mukaan yhden viikon, LähiTapiolan ehtojen mukaan enintään 10 vuorokauden ajan. LähiTapiola ei korvaa kotiinkuljetuskustannuksia.



Kuvio 9. Olemassa olevan sairauden enimmäiskorvausaika

Raskauteen liittyvien vahinkotapahtumien korvaaminen jakaa yhtiöiden kantaa. Ifin ehtojen mukaan ennen raskausviikkoa 29 syntyneet ensiapuluonteiset hoitokulut korvataan enintään viikon ajalta. OP rajaa korvauksen ulkopuolelle raskauteen liittyvät sairaudet ja synnytyksen. Myös LähiTapiola rajaa korvauksen ulkopuolelle raskauteen ja synnytykseen liittyvät sairaudet. Lisäksi raskauden keskeyttäminen, lapsettomuuden tutkimus ja hoito sekä niihin liittyvät komplikaatiot on rajattu korvauksen ulkopuolelle. Fennian ehdoissa ei mainita erikseen raskauteen liittyvästä rajoituksesta.

Tapaturman määritelmä Ifin ehtojen mukaan on, että tapahtuma on äkillinen, ruumiinvamman aiheuttama, odottamaton ja sattuu ulkoisen tekijän vaikutuksesta. Yhtäläistä muiden yhtiöiden ehtoihin on ulkoinen tekijä, äkillisyys ja tapahtuman tahtomatta sattuminen. Tapaturmaksi katsottavia tapahtumia ovat lämpöhalvaus, hukkuminen, auringonpistos ja erehdyksissä nautitun aineen myrkytys, jotka mainitaan yhtäläisesti kaikilla LähiTapiolaa lukuun ottamatta.

Matkatapaturman kuluja korvataan enintään kolme vuotta tapaturman sattumisesta Ifin, LähiTapiolan ja Fennian ehdoissa. OP ei mainitse

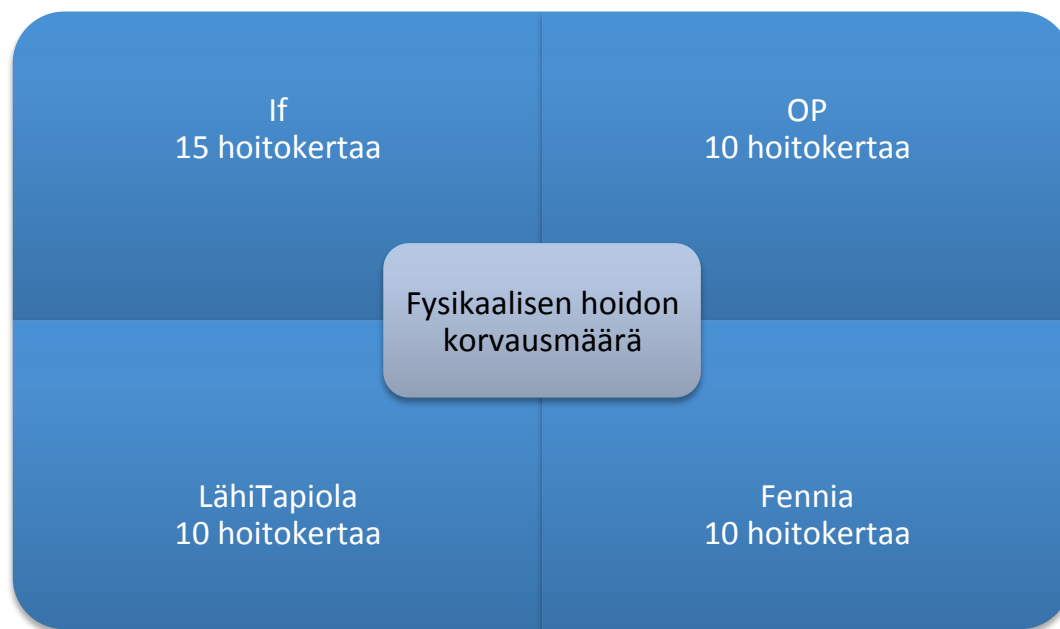
tapaturmankaan kohdalla enimmäiskorvausaikaa. Matkatapaturmana ei korvata missään yhtiössä alkoholin, huumausaineen tai lääkeaineen väärinkäyttöä.

Äkillisessä liikkeessä ja voimanponnistuksessa yhtiöiden välillä löytyy eroja. Fennian ja LähiTapiolan ehdoissa mainitaan, että äkillisessä liikkeessä ja voimanponnistuksessa syntynyt venähdysvamma on korvattava magneettitutkimusta ja leikkaushoitoa lukuun ottamatta. LähiTapiola rajaa korvauksen piiristä venähdysvammat, joiden pääasiallisena syynä on ruumiinvika tai sairaus. Ifin ja OP:n vakuutusehdoissa ei mainita voimanponnistusta mutta rajataan tapaturman korvauksen ulkopuolelle sairaudesta, viasta tai vammasta aiheutuneet tapahtumat. OP:n ehdoissa korvauksen ulkopuolelle rajataan lisäksi nikamavälilevytyrä, vatsan tai nivusalueen tyrät, akillesjänteen tai hauislihaksen pitkän pään, janteen taikka olkapään kiertäjänkalvosimen repeämät sekä nivelten tavanomainen sijoiltaan meneminen ellei kyseessä ole tapahtuma, jossa tervekin kudος vaurioituisi.

Matkasairauden ja matkatapaturman osalta kaikissa yhtiöissä korvattavia hoitokuluja ovat sellaiset kulut, joita vakuutettu itse on velvollinen maksamaan ja jotka eivät tule korvattavaksi jonkin lain perusteella. Kaikkien yhtiöiden korvattavissa hoitokuluissa ovat lääkärin tai terveydenhuoltoalan ammattihenkilön suorittamat tutkimus- ja hoitokulut. Lisäksi vakuutuksesta korvattavaksi tulevat sairaalan hoitopäivämaksut sekä etukäteen hyväksytty sairaanhoitokustannus saattajan kanssa. Lisäksi korvattavia kuluja ovat luvan perusteella myytävät lääkevalmisteet. Vakuutusehtojen mukaan kaikki yhtiöt korvaavat matkakulut. LähiTapiola mainitsee korvaavansa matkakulut matkakohteessa, ja Ifin ehdoissa mainitaan matkakulukorvauksen olevan 0,25 euroa kilometriä kohden. Muiden yhtiöiden ehdoissa ei ole mainittu matkakulujen korvaussummaa.

Ifin ehtojen mukaan fysikaalista hoitoa korvataan leikkaus- tai kipsaushoitoa vaatineen tapaturmavamman hoitona enintään 15 hoitokertaa. OP korvaa leikkaustoimenpiteen jälkeistä fysioterapiaa 10 hoitokertaa. LähiTapiola korvaa tapaturmavamman hoitona enintään 10

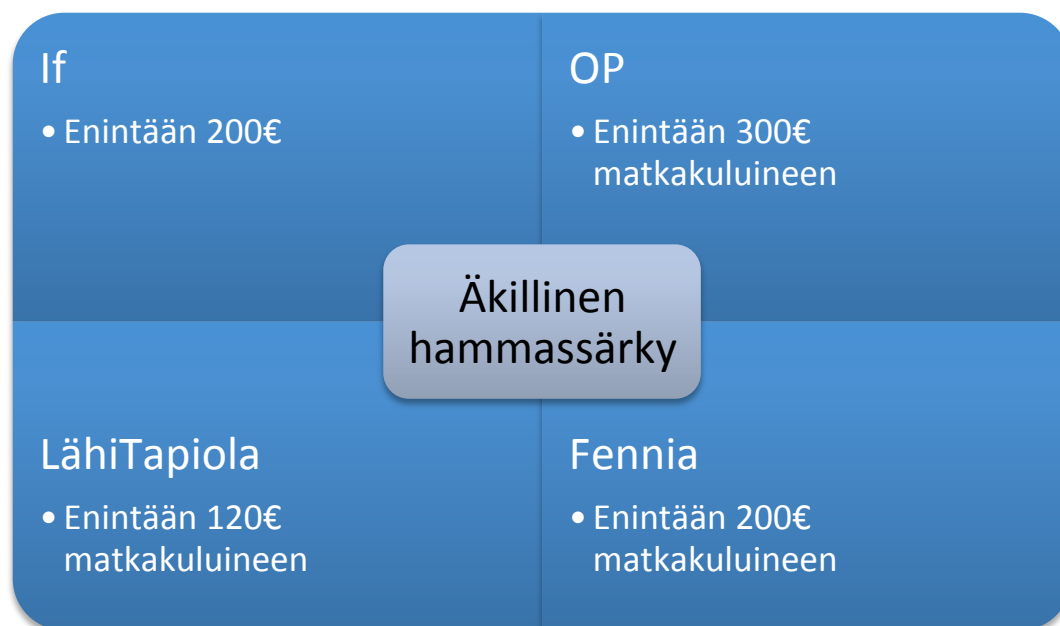
hoitokertaa. Huomioitavaa on, että LähiTapiola korvaa fysikaalista hoitoa myös voimanponnistuksen aiheuttaman vamman yhteydessä. Fennia korvaa leikkaus- tai kipsaushoidon jälkeistä fysikaalista hoitoa enintään 10 hoitokertaa. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 7.) on havainnollistettu fysikaalisen hoidon korvausmäärä yhtiöittäin.



Kuvio 10. Fysikaalisen hoidon korvattava määrä tapaturmavamman hoitona

If, LähiTapiola ja Fennia korvaavat lääkärinhoitoa vaatineen tapaturmavamman yhteydessä rikkoutuneen turvakypärän, kuulokojeen, hammasproteesin tai silmälasien korjaus- tai hankintakustannukset. Fennia korvaa myös tukisidosten, liivien ja tekojäsenien korjauskustannukset. Ifin ehdoissa mainitaan, että silmälasien korvaamisessa tehdään 15 prosentin vuotuinen ikävähennys hankintavuoden jälkeen. LähiTapiola asettaa edellä mainittujen välineiden enimmäiskustannussummaksi 500 euroa. Vakuutusehdoissaan If mainitsee korvaavansa ensimmäisen lääkinnällisen välineen, OP, LähiTapiola ja Fennia ensimmäisen ortopedisen tuen. OP mainitsee ortopedisen tuen enimmäiskorvaussummaksi 500 euroa. Fennian ehdoissa mainitaan myös sidosten olevan korvattavia.

Äkillisen hammassäryn välttämätön ensiapuluonteinen hoito korvataan matkakohteessa. If korvaa enintään 200 euroa, OP matkakuluineen enintään 300 euroa, LähiTapiola enintään 120 euroa matkakuluineen ja Fennia enintään 200 euroa matkakuluineen, kuten kuviosta (Kuvio 8.) ilmenee. Äkillisen hammassäryn poistoa lukuun ottamatta hammashoito ei ole vakuutuksesta korvattavaa hoitoa missään vakuutusyhtiössä.



Kuvio 11. Äkillisen hammassäryn hoidon korvaaminen

Korvauksen ulkopuolelle rajatuista kuluista yhtiöillä löytyy eniten eroa ehdoista. Merkittävä huomio on, että Ifiltä löytyy paljon tarkkoja rajauksia, jotka eivät oikeuta hoitokulukorvaukseen. Fennian ehdoissa puolestaan rajataan, ettei korvausta maksetaan muista kuin korvatuksi mainituista kuluista. Vakuutuksen ulkopuolelle rajatut kulut ovat käytännössä hyvin samankaltaisia, vaikka rajaustavasta löytyy huomattavia eroja erityisesti Ifin ja Fennia välillä. Näin ollen tarkka rajatapausten vertailu Ifin ja Fennian välillä on haastavaa.

Yhtiöt rajaavat korvattavien kulujen ulkopuolelle erilaiset terapeuttiset hoidot (esimerkiksi puhe-, psyko-, ravitsemus-, toiminta ja jalkaterapia sekä hieronta) sekä kuntoutuksen. Psykkiset seuraukset on rajattu korvattavien kulujen ulkopuolelle LähiTapiolaa lukuun ottamatta. Ifin

ehdoista löytyy rajausta hivenaine-, kivennäisaine-, ravinto-, rohdos- tai vitamiiniaineen tutkimuksesta, hoidosta tai valmisteiden hankkimisesta. LähiTapiolan ehdoissa rajataan homeopaattiset, antroposofiset, vitamiini-, kivennäis-, ja hivenainevalmisteet korvauksen ulkopuolelle. If ei korvaa ennaltaehkäisevää hoitoa eikä seksuaaliseen suorituskyykyyn tai fysiologisiin muutoksiin vaikuttavia lääkkeitä tai hoitoa. Erilaisia riippuvuuksia (alkoholi, huumeet, lääkeaineet) ei vakuutuksesta korvata. Tapaturmavamman plastiikkakirurginen hoito ei ole korvattavaa Ifillä, kun taas LähiTapiolalla etukäteen hyväksyttynä se korvataan.

4.2 Matkan peruuntuminen

Matkan peruuntumisen yhtiöt määrittelevät siten, että matkalle lähtö estyy kokonaan. Korvaukseen oikeuttavia syitä jokaisessa yhtiössä ovat vakuutetun äkillinen sairastuminen tai tapaturma, lähiomaisen sairastuminen, tapaturma tai kuolema sekä Suomessa omaisuuteen kohdistunut merkittävä taloudellinen vahinko.

Lähiomaisella tarkoitetaan kaikissa yhtiöissä avio- tai avopuolisoa. Lisäksi Ifin ehdoissa määritellään lähisukulaiseksi puolison lapsi, sijais- ja lapsenlapsi sekä samassa taloudessa asuva avopuolison lapsi, vanhemmat, appi- ja isovanhemmat, sisarukset, miniä ja vävy, enintään yksi matkakumppani jonka kanssa varannut matkan sekä enintään yksi matkakohtaisesti ilmoitettu henkilö. OP:n ehdoissa lähisukulaisella tarkoitetaan puolison lisäksi sukulaista, poislukien serkut ja sitä kaukaisemmat sukulaiset. LähiTapiolan ehdoissa lähisukulaiset ovat samat kuin Ifillä, lisäksi niissä mainitaan lisäksi maatalouslomittaja. Fennian ehdoissa lähiomaisia ovat puolison lisäksi otto- ja kasvattilapsi, puolison lapsi, lapsenlapsi, vanhemmat, otto- ja isovanhemmat, sisarukset, puolison sisarukset, miniä ja vävy sekä yksi matkakumppani, jonka kanssa matka on varattu.

Matkan peruuntumisen korvaamisen edellytyksenä on, että vakuutus on otettu aiemmin kuin kolme vuorokautta ennen matkan alkamista ja peruuntumisen syy ei ole ollut tiedossa ennen vakuutuksen ottamista. OP

ei korvaa matkan peruuntumista, joka on aiheutunut alkoholin tai huumausaineiden väärinkäytöstä, eikä jos peruuntumisen syynä on pelko. Lisäksi kaikki yhtiöt edellyttävät, että matka on peruutettu palveluntarjoajalle.

If korvaa valmismatkalain mukaiset toimistokulut, joista vakuutettu on vastuussa sekä erityisehtojen mukaisen matkan peruuntumisen kulut enintään 500 euroon asti ja ylimenevältä osuudelta enintään 25 prosenttia. LähiTapiola korvaa sen osuuden, jota matkanjärjestäjällä ei ole velvollisuutta palauttaa valmismatkalain perusteella. Valmismatkalain ulkopuolisen matkan peruuntumiskuluista maksetaan etukäteen maksettu hinta enintään 5 000 euroon asti. OP ja Fennia korvaavat etukäteen maksetun matkan hinnan, josta vakuutettu on vastuussa.

4.3 Matkan keskeytyminen

Matkan keskeytymisellä tarkoitetaan sitä, että alkuperäinen matkasuunnitelma muuttuu pakottavan syyn vuoksi. Kaikkien yhtiöiden mukaan matkan keskeytyminen on korvattava, mikäli syy johtuu vakuutetun matkasairaudesta, matkatapaturmasta taikka kuolemasta. Lisäksi lähiomaisen vakava sairaus, tapaturma tai kuolema ovat korvattavia. Myös omaisuuteen Suomessa kohdistunut vahinko on korvattava matkan peruuntumisena kaikissa vertailtavissa yhtiöissä.

Korvattavia kuluja matkan keskeytymisessä ovat ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset. Ravintokustannuksia ei korvata ylimääräisinä kuluina matkan keskeytymisessä. Korvattavia kuluja ovat etukäteen maksetut retket ja palvelut Fenniaa lukuun ottamatta. LähiTapiola korvaa neenintään tuhanteen euroon asti. Mikäli vakuutettu joutuu sairaalahoitoon, korvataan menetettyjä matkapäiviä lfin ehtojen mukaisesti 80 euroa päivältä enintään alkuperäisen matkan hinnan verran, LähiTapiolassa 40 euroa päivältä. OP:n ehdoissa mainitaan, että vakuutuksesta korvataan koko matkan hinta, mikäli vakuutettu menettää 70 % matkapäivistä sairaalahoidon takia. Fennia puolestaan maksaa koko matkan hinnan, mikäli vakuutettu on sairaalahoidossa vuodelepopotilaana

kolme neljäsosaa matkasta. Kaikki yhtiöt korvaavat matkan keskeytymisenä uuden menomatkan matkakohteeseen, mikäli se on välttämätöntä opiskelun tai työsuhteen jatkumisen kannalta. OP:n ja Fennian ehdoissa ei mainita päivärahan suuruutta.

Evakuointikustannuksia korvaavat If ja OP. Evakuointi korvataan ulkoministeriön suosituksesta, mikäli alueelle syntyy luonnonkatastrofi, vaarallinen epidemia tai aseellinen selkkaus. If ei korvaa evakuointeja, mikäli matka suuntautuu alueelle, johon ei suositella matkustamista. Sekä If että OP korvaavat ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset.

4.4 Matkalta myöhästyminen

Matkalta myöhästyminen määritellään yhtiöittäin niin, että vakuutettu ei ehdi alkuperäisen matkasuunnitelman mukaiselle lento-, laiva-, juna-, tai linja-automatkalle. Matkalta myöhästymisessä korvattavia syitä ovat kaikissa yhtiöissä yleisen kulkuneuvon sääeste, tekninen vika tai liikenneonnettomuus. LähiTapiolassa korvattavaksi tulee myös yleisen kulkuneuvon myöhästyminen luonnonmullistuksen taikka rikollisen teon takia. Matkalta myöhästymisessä hyväksyttävä syy kaikissa yhtiöissä on vakuutetun käyttämää yksityistä kulkuneuvoa kohdannut liikennevahinko. OP korvaa lisäksi vakuutetun käyttämän moottoriajoneuvon teknisen vian, siihen kohdistuneen rikollisen teon tai viranomaisen toimenpiteen vuoksi aiheutuneen myöhästymisen. Huomioitavaa matkalta myöhästymisessä on, ettei myöhästymistä korvata siitä syystä, että vakuutettu ei lähde riittävän ajoissa matkalle.

Kaikissa yhtiöissä korvataan matkalta myöhästymisessä kohtuulliset ja välttämättömät ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset. If korvaa enintään alkuperäisen matkan hinnan, LähiTapiola ja Fennia enintään 2 000 euroon asti. Ifin ehtojen mukaan myöhästymisessä ei korvata ruokailu- ja ravintokustannuksia eikä liikennevälineen kotiin kuljetuskustannuksia. OP korvaa käyttämättä jääneet palvelut sekä menetetyt matkapäivät, mikäli matkalle liittyminen on mahdotonta. LähiTapiola korvaa yli 6 tunnin odottamisesta 30 euroa tuntia kohden

enintään 300 euroon asti. Lisäksi LähiTapiola korvaa menetettyjä matkapäiviä 40€ jokaiselta täydeltä vuorokaudelta. LähiTapiola korvaa peruuntuneen matkan hinnan enintään 2 000 euroon asti, mikäli matkalle liittyminen on myöhästymisen vuoksi mahdotonta.

OP:lta löytyy lisäksi erillinen odottamisturva, jossa yleinen kulkuneuvo ei lähde 4 tuntiin tai ei ollenkaan viivästyksen aiheutuessa sään, luonnonmullistuksen, teknisen vian, rikollisen teon taikka viranomaisen päätöksen johdosta. Turvasta korvataan ylimääräiset matkakulut.

4.5 Urheilurajoitus

Kilpaurheilu tuo rajoituksia vakuutukseen. Ifin ehdoissa vakuutus ei ole matkan peruuntumisturvaa lukuun ottamatta voimassa kilpaurheilussa. OP:n ehdoissa vakuutus ei ole voimassa hoitoturvan, päivärahan ja keskeymisturvan osalta. LähiTapiolan sekä Fennian vakuutuksissa mainitaan urheilurajoituksen olevan voimassa seuran järjestämissä kilpailuissa, otteluissa tai harjoituksissa ilman lisäsopimusta.

Vakuutuksen ulkopuolelle on lisäksi suljettu Ifin, LähiTapiola ja Fennian ehdoissa niin sanotut riskialttiit urheilulajit, joita ovat kiipeilylajit, kamppailulajit, voimailulajit, moottoriurheilu sekä ilmailulajit. Edellä mainituissa lajeissa vakuutus voidaan saattaa voimaan erillisellä sopimuksella LähiTapiolan ilmailulajien rajoitusta lukuun ottamatta. Fennian ehdoissa mainitaan, että harrastukseksi ei katsota ensimmäistä tutustumiskertaa.

Yhtiöt ovat maininneet myös urheilulajeja, joista urheilurajoitusta ei voida poistaa lainkaan. Ifissä ja Fenniassa tällaisia ovat amerikkalainen jalkapallo ja vapaaottelu. Ifissä niitä ovat lisäksi nopeus- ja syöksylasku, alamäkiluistelu, siipi- tai leijapurjehdus sekä roller derby. Fennian rajauksia puolestaan ovat rugby sekä laskettelu merkittyjen rinteiden ulkopuolella. OP:n ehdoissa mainitaan ainoastaan, ettei vakuutus ole voimassa listassa mainituissa lajeissa. Listalta löytyvät jalkapallo, rugby, lacrosse, vapaaottelu, wrestling, off-piste-lasku, jää- tai kalliokiipeily,

valtameripurjehdus, base-hyppy, vaellus asumattomalla seudulla, koskisyöky, vapaasukellus, roller derby sekä muut vastaavat riskialttiit urheilulajit.

4.6 Johtopäätökset, kehitysehdotukset ja luotettavuus

Ifin, OP:n, LähiTapiolan ja Fennian vakuutukset ovat vakuutusehdoiltaan erittäin lähellä toisiaan. Vakuutukset voidaan määritellä keskenään yhtä kattaviksi, eli selviä puutoksia ei löydy minkään yhtiön ehdoista verrattuna muihin. Pieniä eroja vakuutusehdoista löytyy, mutta kuten vakuuttamiseen olennaisena osana kuuluu, ei etukäteen voi tietää, toteutuuko jokin tietty riski vai ei.

Johtopäätöksenä tutkimustulosten perusteella vakuutuksenottaja voi valita haluamansa yhtiön ilman pelkoa vähemmän kattavasta vakuutuksesta. Vakuutuksen voi valita haluamallaan perusteella esimerkiksi hinnan, keskittämisen, aiempien kokemusten tai yrityksen imagon kannalta mieleisestään yhtiöstä.

Tutkimustulosten perusteella vakuutusyhtiön vaihtaminen tutkimuksessa mukana olleiden yhtiöiden välillä paremman matkavakuutuksen toivossa ei ole perusteltua, sillä vakuutusyhtiöiden matkavakuutuksen sisällöt ovat niin lähellä toisiaan.

Vakuutusyhtiön saavat paljon negatiivista julkisuutta varsinkin kielteisten korvauspäätösten yhteydessä, kuten Allianzille kävi. Tässä tutkimuksessa muakana olleiden yhtiöiden vakuutusehdot ovat niin lähellä toisiaan, että esimerkiksi kielteisen korvauspäätöksen jälkeen vakuutusyhtiön vaihtaminen paremman toivossa ei ole perusteltua. Hyvin suurella todennäköisyydellä korvauspäätös olisi sama muissakin vakuutusyhtiöissä.

Vakuutusehdot sisältävät paljon tekstiä, ja korvauksen ulkopuolelle on rajattu paljon asioita. Tämä tekee vakuutusehtojen sisällöstä erittäin negatiivisen. Vakuutusehdot ovat hankalia lukea, eikä asiakas välttämättä ymmärrä, mitä ehtokohdalla tai pelkällä vakuutusehdoissa mainitulla

käsitteellä tarkoitetaan. Matkavakuutuksen kehittämiseksi olisi hyvä tehdä vakuutusehdoista helpommin ymmärrettäviä. Matkavakuutus palvelisi asiakkaita paremmin, mikäli siinä ei olisi niin paljon rajoituksia. Matkavakuutuksen kehittäminen kilpailijoita kattavammaksi ja selkeämmäksi voisi tuoda vakuutusyhtiölle huomattavan kilpailuedun.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella jatkotutkimuksen aihe voisi olla, kuinka paljon lisäkuluja kattavampi matkavakuutus aiheuttaisi vakuutusyhtiölle, ja kuinka paljon enemmän sellainen mahdollisesti asiakkaalle myytynä maksaisi.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan perinteisesti reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla kuvataan tutkimuksen toistettavuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että saman ilmiön tutkimustulosten pitäisi olla samoja tutkimusta toistettaessa. Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan puolestaan sitä, onko tutkimuksessa mitattu sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. (Metsämuuronen 2006, 56.)

Kirjoituspöytätyönä toteutettu tutkimus puoltaa reliabiliteettia, sillä tutkimuskohde eli vakuutusehdot säilyy stabiilina ja muuttumattomana tutkimuksen aikana. Reliabiliteettia vahvistaa myös se, että tutkimustuloksissa yritettiin löytää selvästi vertailtavissa olevia eroavaisuuksia yhtiöiden välillä ja jätettiin tulkinnallisesti arvailun varaan jäävät asiat vähemmälle huomiolle.

Tulevaisuuden kannalta reliabiliteettia heikentää se, että vakuutusehdot uusiutuvat jatkuvasti. Tämä tutkimus ei välttämättä ole julkaisuhetkelläkään enää uusimpien vakuutusehtojen mukainen. Tutkimustulosten reliabiliteettia voi mahdollisesti heikentää tutkijan työskenteleminen If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:ssä. Oman yhtiön ehdoista voi ymmärtää vierasta yhtiötä enemmän. Tutkimus on kuitenkin pyritty tekemään täysin puolueettomasti.

Tutkimuksen validiteettia puoltaa se, että vakuutusehdot ovat itsessään korvauskäsittelyn kannalta valideja tutkimuskohteita. Lisäksi tutkimus on suunniteltu huolellisesti. Korvauskäsittelijän työssä hankittu osaaminen ja

aiheen ymmärtäminen edesauttoivat kohdistamaan tutkimusta oikeisiin asioihin. Ammattitaidon perusteella tutkimukseen valikoituivat matkavakuutuksen korvaavuuden kannalta olennaisimmat asiat.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tutkia Suomen markkinoiden neljän suurimman vakuutusyhtiön eli Ifin, OP:n, LähiTapiolan ja Fennian matkavakuutusehtoja keväällä 2016 Meksikossa sattuneen kuolemantapauksen johdosta.

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, mitä matkavakuutus korvaa, sekä löytyykö tutkittavien yhtiöiden vakuutusehdoista eroja.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena.

Tutkimusaineistona kirjoituspöytä tutkimuksessa toimivat kunkin yhtiön nettisivuilta hankittujen matkavakuutusehtojen uusimmat versiot.

Tutkimuksessa käsiteltiin matkasairautta ja matkatapaturmaa, matkan peruuntumista, matkan keskeytymistä ja matkalta myöhästymistä.

Tutkimus toteutettiin tekemällä kustakin ehtokohdasta Word-taulukko, josta yhtiöiden vertailu onnistui sujuvasti.

Opinnäytetyö sisälsi kaksi teorialukua, joista ensimmäisessä käsiteltiin riskejä, riskienhallintaa, vakuuttamista riskienhallinnan keinona sekä esiteltiin vakuutustoimintaa Suomessa. Jälkimmäisessä teorialuvussa käsiteltiin vapaaehtoisia henkilövakuutuksia keskittyen erityisesti matkavakuutukseen liittyvään teoriaan.

Tutkimustulosten perusteella matkasairauden ja matkatapaturman määrittelyssä yhtiöt ovat samoilla linjoilla. Matkasairauden tunnusmerkkejä ovat matkalla alkanut sairaus, johon on annettu lääkärinhoitoa 14 vuorokauden kuluessa matkan päättymisestä. Olemassa olevan sairauden äkillisessä pahenemisessa akuutin ensiapuluonteisen hoidon korvattavuudessa LähiTapiolan korvausaika on muita pidempi. LähiTapiola korvaa hoidon enintään 10 päivältä, muut enintään viikon ajalta. LähiTapiola ei tosin korvaa kotiinkuljetuskustannuksia. Äkillisessä liikkeessä ja voimanponnistuksessa syntyneiden vammojen osalta ehtokohdista löytyi eroja. Fennia ja LähiTapiola korvaavat

venähdysvamman, pois lukien magneettitutkimus ja leikkaushoito. If, OP ja LähiTapiola eivät korvaa vammoja, joiden syntyyn on vaikuttanut vakuutetun sairaus, vika tai vamma.

Matkasairauden ja matkatapaturman aiheuttamat tutkimus- ja hoitokulut olivat Ifin, OP:n, LähiTapiolan ja Fennian välillä yhtenäisiä. Fysikaalisen hoidon korvattavuudesta löytyi ero. If korvaa muista poiketen leikkaus- tai kipsaushoitoa vaatineen tapaturmavamman hoitona fysikaalista hoitoa 15 hoitokertaa, muut 10 hoitokertaa. Äkillisen hammassäryn ensiapuluonteinen hoito matkakohteessa jakoi yhtiöitä korvaussumman osalta. If korvasi enintään 200 euroa, muut matkaluineen seuraavin summin: LähiTapiola 120, Fennia 200 ja OP 300 euroa. Kaikki yhtiöt korvaavat ensimmäisen ortopedisen tuen tai lääkinnällisen välineen. OP:n ehdoissa mainitaan enimmäissummaksi 500 euroa, muilla ei mainita enimmäiskorvausmäärää.

Matkan peruuntumisen korvaaminen erotti yhtiöitä. If korvaa valmismatkalainmukaiset toimistokulut, joista vakuutettu on vastuussa, sekä erityisehtojen mukaisen matkan peruuntumisen kulut enintään 500 euroon ja ylimenevältä osuudelta enintään 25 prosenttia. LähiTapiola puolestaan korvaa sen osuuden, mitä valmismatkalain mukaisissa matkoissa palauttamattoman osuuden ja valmismatkalain ulkopuolisen matkan peruuntumiskuluista maksetaan, kuitenkin enintään 5 000 euroa. OP ja Fennia korvaavat etukäteen maksetun matkan hinnan, josta vakuutettu on vastuussa.

Matkan keskeytyessä kaikki yhtiöt korvaavat ylimääräiset matka- ja majoituskulut. Etukäteen maksettuja retkiä ei Fenniassa korvata, toisin kuin muut tekevät. LähiTapiola korvaa retkiä enintään tuhanteen euroon, If ja OP eivät mainitse maksimisummaa. Matkan keskeytyessä sairaalahoidon vuoksi If maksaa menetetyistä matkapäivistä 80 euroa ja LähiTapiola 40 euroa päivältä. OP ja Fennia eivät mainitse menetettyjen matkapäivien korvaussummaa. OP korvaa vakuutetun menetettyä 70 % matkapäivistä sairaalahoitoon alkuperäisen matkan hinnan. Niin tekee myöskin Fennia vakuutetun menettäessä kolme neljäsosaa matkapäivistä.

Matkalta myöhästyttäessä kaikki korvaavat sääesteen, teknisen vian tai liikenneonnettomuuden aiheuttaman myöhästymisen. LähiTapiola korvaa lisäksi rikollisen teon vuoksi myöhästyneen yleisen kulkuneuvon myöhästymisen. OP korvaa teknisen vian, oman auton teknisen vian, rikollisen teon sekä viranomaisen toimenpiteen aiheuttaman myöhästymisen. LähiTapiola ja Fennia korvaavat myöhästymisestä aiheutuneita kuluja enintään 2 000 euroa, If enintään alkuperäisen matkan hinnan.

Tutkimuksissa vertailtujen yhtiöiden matkavakuutusehdot olivat erittäin lähellä toisiaan. Vakuutusehdoista löytyy pieniä mutta ei merkittäviä eroja. Johtopäätös tutkimustuloksista on, ettei mitään yhtiötä voida suositella ylitse muiden vakuutusehtojen sisällön osalta.

Kehitysehdotuksena matkavakuutukseen voidaan esittää yksinkertaisempia ja selkeämpiä matkavakuutusehtoja. Korvauksen ulkopuolelle rajattuja tapahtumia ja kuluja olisi hyvä vähentää, jotta vakuutuksesta syntyisi positiivisempi mielikuva. Mahdollisen jatkotutkimuksen aihe voisi olla, kuinka paljon lisäkuluja kattavampi matkavakuutus aiheuttaisi vakuutusyhtiölle, ja kuinka paljon enemmän sellainen mahdollisesti asiakkaalle myytynä maksaisi.

LÄHTEET

Kirjat

Bergström, L. & Ilvessalo, S. & Vesterinen, M. 1992. Henkilöriskien vakuuttaminen. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jokela, T. & Lammi, V. & Lohi, I. & Silvola, T. 2009. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Helsinki: Finva.

Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Laurila, P. 1981. Riskienhallinta. Rauma: Vakuutusalan Kustannus Oy.

Liukko, J. 2013. Solidaarisuuskone elämän vakuuttaminen ja vastuuajattelun muutos. Helsinki: Gaudeamus.

Vakuutusalan kustannus. 1987. Matkavakuutusehdot selityksineen.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.

Rantala, J. & Pentikäinen, T. 2009. Vakuutusoppi. Helsinki: Finva.

Santanen, P. & Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit. Helsinki: Edita.

Sähköiset

Fennia. 2014. Fenniaturva vakuutusehdot, voimassa 1.7.2014. [viitattu 6.7.2016]. Saatavissa:

<http://cs.fennia.fi/lomakepalvelu/servlet/fi.efennia.lomakepalvelu.LomakeHandler?open=2128&contentType=application/pdf&url=F514CF2A5EB8CCB07F31FF96D04A643A&name=Fenniaturva>

Fennia. 2016a. Historia pähkinänkuoressa. [viitattu 28.7.2016].
Saatavissa: <http://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konsernista/historia/>

Fennia. 2016b. Tietoa Fennia konsernista. [viitattu 28.7.2016]. Saatavissa:
<http://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konsernista/>

Finanssialan keskusliitto. 2015. Vakuutusyhtiöt Suomessa 2014, julkaisut ja tutkimukset 2015. [viitattu 18.9.2016]. Saatavissa:
http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vakuutusyhtiöt_Suomessa_2014.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2016. Vakuutusvuosi 2015, Vakuutusyhtiöiden tulostarkastus. [viitattu 18.9.2016]. Saatavissa:
<http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutusvuosi-2015.pdf>

Fine. Vakuutus- ja rajoitusneuvonta. Matkavakuutukset. [viitattu 18.9.2016]. Saatavissa: https://www.fine.fi/finanssitietoa/vakuutukset-ja-vahingot/matkavakuutukset.html#id_0

Haajanen, J. 2007. Matkailijoiden mielikuvat matkavakuutuksista. Theseus. [viitattu 21.9.2016]. Saatavissa:
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46143/Haajanen_Jenni.pdf?sequence=1

Helsingin sanomat. 2016a. Finnmatkojen myymä matkavakuutus poikkeaa suomalaisten vakuutusyhtiöiden vakuutuksista. [viitattu 22.9.2016].
Saatavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1459485287046>

Helsingin sanomat. 2016b. Meksikossa sydäninfarktin saanut suomalaisnainen kuoli. [viitattu 18.9.2016]. Saatavissa:
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1460093147046>

If. 2016a. Henkilövakuutusehdot, voimassa 21.5.2016. [viitattu 6.7.2016].
Saatavissa:
<https://www.if.fi/web/fi/sitecollectiondocuments/private/ehdot/henkilovakuutusehdot.pdf>

If. 2016b. Tietoa Ifistä. [viitattu 28.7.2016] Saatavissa:

<https://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/ifyrityksena/pages/default.aspx>

If. 2016c. Tietoa Ifistä. Liiketoiminta-alueet. [viitattu 2.10.2016] Saatavissa:

<https://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/ifyrityksena/liiketoimintaalueet/pages/default.aspx>

If. 2016d. Tietoa Ifistä. Visio ja tehtävä. [viitattu 28.7.2016] Saatavissa:

<https://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/ifyrityksena/visiojatehtava/pages/default.aspx>

Innamo, P. 2009. Vapaaehtoisten tapaturmavakuutusten korvausehtojen vertailu. Theseus. [viitattu 15.6.2016]. Saatavissa:

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63791/Paula_Innamo.pdf?sequence=1

Kela 2016a. Jos sairastut ulkomailla. [viitattu 18.9.2016] Saatavissa:

<http://www.kela.fi/sairaanaukomailla>

Kela 2016b. Sairaanhoido. [viitattu 18.9.2016] Saatavissa:

<http://www.kela.fi/sairaanhoido>

Lappi, K. 2011. Vakuutetulla jo ennen matkaa olleiden sairauksien korvaaminen matkustajavakuutuksesta. FINE. [viitattu 28.7.2016].

Saatavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2012-2009/vakuutetulla-jo-ennen-matkaa-olleiden-sairauksien-korvaaminen-matkkustajavakuutuksesta-2011.pdf>

LähiTapiola. 2014. Henkilö- ja matkavakuutus. Vakuutusehdot, voimassa 1.1.2014 alkaen. [viitattu 6.7.2016]. Saatavissa:

<http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/122494/>

LähiTapiola. 2016. Tietoa yhtiöryhmästä. [viitattu 28.7.2016] Saatavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/ryhman-rakenne-ja-johto>

Nenonen, S. Kuluttajatutkimuskeskus – Työselosteita ja esitelmiä 96:2006. Vakuutuspalveluiden riskienhallinta kuluttajanäkökulmasta. [viitattu 6.7.2016]. Saatavissa:

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152271/Vakuutuspalveluiden_riskienhallinta_kuluttajanakokulmasta.pdf?sequence=1

Pohjola. 2016. Mittaturvan vakuutusehdot, voimassa 1.6.2016 alkaen. [viitattu 6.7.2016]. Saatavissa: <https://www.pohjola.fi/loso/330803f.pdf>

Op. 2016. Op ryhmä lyhyesti. [viitattu 28.7.2016] Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma?id=80100&srcpl=1>

Salo, H. 2013. Perustietoa matkavakuutuksista. FINE. [viitattu 28.7.2016]. Saatavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2013/perustietoa-matkavakuutuksista-2013.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Lainsäädäntö. [viitattu 18.9.2016]. Saatavissa: <http://stm.fi/vakuutusasiat/lainsaadanto>

Sipi, L. 2015. Yritysten vapaaehtoisten henkilövakuutusten eroavaisuudet suomalaisissa vakuutusyhtiöissä. Theseus. [viitattu 15.6.2016]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89598/Opinnaytetyo_Sipi.pdf?sequence=1

Suomen riskihallintayhdistys. 2016. Mitä ovat riskit? [viitattu 21.9.2016]. Saatavissa: <http://pk-rh.fi/index.php?page=mita-ovat-riskit>

Yle. 2016. Vakuutuskiistan keskellä ollut suomalaisnainen menehtyi Meksikossa. [viitattu 18.9.2016]. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/vakuutuskiistan_keskella_ollut_suomalaisnainen_menehtyi_meksikossa/8799519

LIITE

	If	OP	LähiTapiola	Fennia
Matkasairaus	<p>Lääkärinhoitoa vaatinut sairaus, josta on ilmennyt selviä oireita vasta matkan aikana tai jonka yleisesti hyväksytyn lääketieteen mukaan on katsottava muuten saaneen alkunsa matkan aikana. Korvattavuus edellyttää, että hoitoa on annettu matkan aikana tai 14vrk kuluessa kotiin palattua (pl pitemmän itämisajan tartuntatauti).</p> <p>- ennen 29 raskausviikkoa syntyneet, raskaudentilasta ensiapuluonteiset kustannukset korvataan enintään viikon ajan</p>	<p>Lääkärinhoitoa vaatinut sairaus, joka ensioireet on ilmennyt matkan aikana, ja johon on annettu lääkärinhoitoa matkalla tai 14vrk sen päättymisestä.</p> <p>Matkasairaudeksi ei katsota</p> <ul style="list-style-type: none"> -vuoristotautia -lääkkeen, huumaavan aineen taikka alkoholin väärinkäyttöä. -ennen matkaa alkanutta sairautta -sairautta, joka on saanut alkunsa tutkimuksen tai hoidon yhteydessä -hampaiden ja purentaelinten sairauksista -raskauteen liittyvistä sairauksista tai synnytyksestä (poikkeus syntyvät lapsen raskaudentilan muutos) 	<p>Odottamaton ja äkillinen lääkärinhoitoa vaatinut sairaus, joka yleisen lääketieteellisen käsityksen mukaan on saanut alkunsa matkan aikana. Edellytyksenä korvattavuudelle on, että lääkärinhoitoon on hakeuduttu matkan aikana tai 14vrk kuluessa kotiin palattua.</p> <p>Matkasairaudeksi ei katsota sairautta, jonka oireita on ilmennyt ennen matkan alkamista tai jonka tutkimukset ovat olleet keskeneräiset matkan aikana.</p> <p>Matkasairautena ei korvata:</p> <ul style="list-style-type: none"> -itsemurhaa -vakuutetun sairaudesta, ruumiinviaista tai näiden aiheuttamaa tapahtumaa -akillesjänteen repeämää, nikamavälilevy, vatsan ja nivusen tyrää, ellei tervekin kudος vaurioituisi -raskaudesta, synnytyksestä, raskauden keskeyttämisestä, lapsettomuuden tutkimuksesta tai hoidosta tai näihin liittyvistä komplikaatioista aiheutuvia kuluja -myrkytystä, riippuvuuksien hoitoa 	<p>Matkan aikana alkanut odottamaton ja äkillinen sairastuminen, joka on edellyttänyt lääkärin välitöntä hoitoa ja joka on lääketieteellisen kokemuksen mukaan katsottava saaneen alkunsa matkan aikana.</p> <p>Matkasairaudeksi ei katsota sairautta, jonka oireet on ilmaenneet ennen matkan alkamista, tai jonka tutkimuksen ovat olleet kesken ennen matkalle lähtöä.</p> <p>Korvausta ei makseta huumaavien tai lääke aineiden aiheuttamasta sairaudesta</p>