



TEKNIikka JA LIIKENNE

Auto- ja kuljetustekniikka

Jälkimarkkinointi

OPINNÄYTETYÖ

Hyötyvaraosat

Työn tekijä: Markus Hyttinen
Työn ohjaaja: Jari Saatsi
Työn ohjaaja: Marko Lampinen

Työ hyväksytty: __. __. 2010

Jari Saatsi
lehtori



ALKULAUSE

Tämä opinnäytetyö tehtiin Autovahinkokeskus Oy:n Espoon yksikölle. Haluan kiittää projektissa mukana olleita henkilöitä ja erityisesti Marko Lampista hyvästä yhteistyöstä projektin aikana. Projektin tavoitteena oli selventää hyötyosaa käsitteenä sekä luoda tutkijalla positiivisia näyttöä hyötyosien käytön kannattavuudesta korjaamoille, maahantuojille sekä vakuutusyhtiöille.

Helsingissä 29.3.2010

Markus Hyttinen

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Työn tekijä: Markus Hyttinen	
Työn nimi: Hyötyvaraosat	
Päivämäärä: 29.3.2010	Sivumäärä: 22 s. + 1 liite
Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikka	Ammatillinen suuntautuminen: Jälkimarkkinointi
Työn ohjaaja: lehtori Jari Saatsi	
Työn ohjaaja: jälkimarkkinointipäällikkö Marko Lampinen, Autovahinkokeskus Oy	
<p>Tämän insinööriyön tarkoituksena on tutustuttaa lukija hyötyosa-käsitteeseen ja syventyä Autovahinkokeskuksen hyötyosatoimintaan. Työssä käydään läpi vauriokorjauksen sekä lunastustoiminnan perusteita, minkä tavoitteena on saada toimintaan aikaisemmin perehtymättömälle lukijalle kuva syistä hyötyosatoiminnan aloittamiselle. Tavoitteena on kertoa hyötyosatoiminnan luomista mahdollisuuksista korjaamojen asiakassuhteita ylläpitävänä toimintamallina. Toinen, tärkeä tavoite on hyötyosatoiminnan roolin selkiyttäminen omana toimintonaan muun purkuosatoiminnan rinnalla. Lisäksi työssä pohditaan hyötyosien käytön merkitystä jälkimarkkinoinnin näkökulmasta sekä sen tuomaa hyötyä eri osapuolille. Opinnäytetyössä paneudutaan myös Autovahinkokeskuksen haasteisiin palvelun tuottajana.</p> <p>Tässä insinööriyössä on määritetty hyötyosien käytön taloudellinen hyöty suhteessa alkuperäisiin, lunastukseen johtaneisiin korjauskustannuksiin. Lisäksi työssä on verrattu hyötyosia käyttäen suoritetun vauriokorjauksen kannattavuutta lunastukseen ja lunastetusta ajoneuvosta saatuun summaan. Tuloksissa on myös tilastoitu eri hyötyosien meneki suhteessa toisiinsa.</p> <p>Lopputuloksista voidaan päätellä, että useimmissa tapauksissa hyötyosia käyttämällä olisi saatu merkittävää taloudellista hyötyä sekä välttytty usealta, rahallisesti kannattamattomalta lunastukselta. Korjausten maksajana olevan vakuutusyhtiön lisäksi hyötyosien käytöstä olisivat hyötyneet sekä korjaamot että ympäristö. Tulokset myös osoittavat, että hyötyosatoiminnalla on tilausta auto-alalla ja Autovahinkokeskuksella on kaikki mahdollisuudet tehdä siitä merkittävää liiketoimintaa itselleen.</p>	
Avainsanat: Hyötyosa, yhteistyö korjaamojen kanssa, purettavien osien laatu, toimitusvarmuus, hyötyosavaraston ylläpito	

ABSTRACT

Name: Markus Hyttinen	
Title: Green Spare Parts	
Date: 29 March 2010	Number of pages: 22 s. + 1 appendix
Department: Automotive and Transport Engineering	Study Programme: After Sales Engineering
Instructor: Lecturer Jari Saatsi	
Supervisor: Marko Lampinen, After Sales Manager, Autovahinkokeskus Oy	
<p>The purpose of this graduate project was to describe the green part concept and become familiar with the green part activity of The Finnish Center for Salvaged Vehicles (Autovahinkokeskus). The basics of repairing collision damages and insurance company's redemption activities are handled in this final year's project which aims to explain the reasons for starting the green part activity. Another objective is to share information with repair shops about the possibilities use the concept for maintaining customer relationships. In addition, an important aim is to clarify the role of the green parts activity and discuss the benefits of using green parts, from an after marketing point of view, for the various parties involved. This graduate project addresses the challenges The Finnish Center for Salvaged Vehicles is facing as the producer of this service.</p> <p>In this final year's project has been defined the economical benefits of using green parts comparing to original costs which concluded to redemption of the vehicle. Besides of comparing to original costs, there has been calculated the difference between the reparation made by green parts and redemption costs decreased with the selling price of the damaged vehicle. The results also show the consumption of each green part by number.</p> <p>From the results can be figured out that in most of the cases using green parts would have made a real difference in an economical point of view. The results also show that there would have avoided many unnecessary redemptions. Besides the insurance company benefits from the use of green parts the benefits appear at repair shops and in environment as well. The results also show that there is a demand for this kind of activity at the after sales markets and Autovahinkokeskus has every chance to make this activity profitable</p>	
Keywords: green part, co-operation with the workshops, quality of green parts, maintenance of the storage for green parts	

SISÄLLYS

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	AUTOVAHINKOTARKASTUSTOIMINTA SUOMESSA	2
2.1	Yleistä	2
2.2	Lunastus	3
3	AUTOVAHINKOKESKUKSEN HYÖTYOSATOIMINTA	5
3.1	Hyötyosa	5
3.2	Hyötyosatoiminta palveluna	6
3.3	Autovahinkokeskuksen tavoitteet hyötyosatoiminnalle	7
4	HYÖTYOSIEN KÄYTÖN EDUT	9
4.1	Kuluttajan näkökulmasta	9
4.2	Korjaamo – asenteet muuttuvat	9
4.3	Vakuutusyhtiö – edunvalvontaa maksajan roolissa	11
5	LUNASTETTUJEN AJONEUVOJEN KORJAUSKULUT	12
5.1	Tutkimus	12
5.1.1	<i>Hyötyosien käytön vaikutus korjauskuluihin</i>	12
5.1.2	<i>Lunastuksen ja romunmyynnin ero suhteessa hyötyosakorjaukseen</i>	14
5.1.3	<i>Hyötyosien menekki</i>	15
5.2	Esimerkkejä hyötyosien käytöstä vauriokorjauksessa	17
5.2.1	<i>Esimerkki 1.</i>	17
5.2.2	<i>Esimerkki 2</i>	18
6	HYÖTYOSAT JA YMPÄRISTÖ	19
6.1	Auton kierrätys ja sen lainsäädäntö	19
6.2	Hyötyosien ympäristövaikutukset	19
7	YHTEENVETO	20
	VIITELUETTELO	23

LIITTEET

Liite 1. Lunastettujen ajoneuvojen taulukko

1 JOHDANTO

Tämä insinööriyö on tehty yhteistyössä Autovahinkokeskuksen kanssa. Työn tarkoituksena on tutustuttaa lukija hyötyosa-käsitteeseen ja syventyä Autovahinkokeskuksen hyötyosatoimintaan. Hyötyosien käytöstä halutaan vakiintunut käytäntö ajoneuvojen korjauksissa merkkiliikkeissä sekä riippumattomilla korjaamoilla. Kasvavat lunastusmäärät ovat seurausta varaosien hintojen sekä korjaamojen tuntiveloitusten kasvusta, myös käytettyjen autojen hintakehitys on tukenut tätä trendiä. Tässä on selkeä markkinarako hyötyosien käytölle. Merkkikorjaamot ja maahantuojat pitää saada vakuutettua sillä, että hyötyosien käyttö korjauksessa tuo niille lisäarvoa sekä on niiden edun mukaista. Jokainen korjaamolta hinattu, lunastettu ajoneuvo tarkoittaa, että korjaamo menettää työn ja myynnin lisäksi myös mahdollisesti asiakassuhteen. Korjattu ajoneuvo tarjoaa mahdollisuuden jatkaa asiakassuhdetta huoltojen ja korjauksien muodossa. Lisäarvona korjaamo voi korostaa toimintansa olevan ekologista ja järkevää kestävän kehityksen kannalta.

Suurin haaste Autovahinkokeskukselle on ja tulee eittämättä olemaan korjaamojen henkilöstön vakuuttaminen toiminnan kannattavuudesta sekä asenteiden muuttaminen. Melkein jokaisella korjaamolla työskentelevällä on asiasta vahva, monesti negatiivissävytteinen mielikuva. Tämän mielikuvan muuttamisessa on ensiarvoisen tärkeää sekä Autovahinkokeskuksen tuottaman hyötyosapalvelun että itse hyötyosan laatu. Annetuista määreaajoista sekä osan sopivuudesta ja hyvästä kunnosta on kyettävä pitämään kiinni.

Tämän insinööriyön tutkimusosassa käydään läpi tietynmerkkisten ja ikäisten ajoneuvojen otos ja tutkitaan, että kuinka moni niistä olisi ollut järkevää korjata tarjolla olleita hyötyosia käyttämällä. Tutkimuksen tarkoituksena on korostaa hyötyosien käytön järkevyys vauriokorjauksessa. Tutkimuksessa on laskettu, mitä hyötyosin suoritettu korjaus olisi maksanut ajoneuvon lunastamisen sijaan. Taulukosta käy myös ilmi, mitkä osat olivat menekiltään suurimpia otoksen ajoneuvoissa.

Työn lopuksi pohditaan hyötyosa-konseptin merkitystä ympäristön näkökulmasta. EU:n romuajoneuvodirektiivi tuo osaltaan yhä enemmän haasteita romuajoneuvojen kierrättämiseen.

2 AUTOVAHINKOTARKASTUSTOIMINTA SUOMESSA

2.1 Yleistä

Suomessa vakuutusyhtiöiden toiminta on hyvin pitkälle organisoitua. Ajoneuvojen vakuutusehdot ovat tarkkaan mietittyjä ja johdonmukaisia. Vahingon sattuessa vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja yhdessä korjaamon kanssa määrittää vahingon määrän ja korvaustavan. Yleisimpiä vahinkolajeja ajoneuvovahingoista puhuttaessa ovat liikennevahingot, hirvi- ja muut villieläinvahingot, erilaiset varkaus- ja ilkivaltavahingot sekä palo- ja vastuuvahingot. Yhteistä näille vahinkotyypeille on, että jos ajoneuvon arvioidut korjauskustannukset nousevat tarpeeksi korkeiksi on vakuutusyhtiöllä vakuutusehdoista riippuen oikeus lunastaa ajoneuvo pois asiakkaalta.

Vahingonmäärä määritetään yleensä korjaamolla tai vahinkotarkastajan toimesta käyttäen Wincabas-ohjelmaa tai jotain muuta luotettavaa tapaa arvioida vahingon kokonaiskustannukset. Korjaamon työnjohtaja arvioi vahingon määrän, korjaustavan ja tarvittavat toimenpiteet. Tämän jälkeen hän lähettää korjauskustannuslaskelman vahinkotarkastajalle. Vahinkotarkastaja arvio vahinkoa ja joko hyväksyy korjaamon ehdottaman korjaustavan tai vastavasti asiasta käydään keskustelua korjaamon edustajan ja tarkastajan kesken. Korjausta arvioidessaan vahinkotarkastaja miettii kokonaisuudessaan korjauksen mielekkyyttä taloudellisesti, erilaista menettelyä korjauksen suhteen, vaurioituneiden osien korjattavuutta vaihdon sijaan, purkuosien käyttöä sekä mahdollisesti halvemman korjaamon käyttöä. Jos edellä mainituilla toimenpiteillä ei korjaus edelleenkään ole taloudellisesti kannattavaa, on vahinkotarkastajan otettava yhteyttä asiakkaaseen ja tarjouduttava lunastamaan ajoneuvo asiakkaalta. Vahingoista on myös mahdollista tarjota asiakkaalle kertakorvaus, jolloin asiakas päättää itse, korjauttaako hän ajoneuvon, ja jos niin, millä tavalla. Tätä sovelletaan yleisesti erityisesti kosmeettisten vaurioiden sekä vanhempien ajoneuvojen kohdalla.

2.2 Lunastus

Ajoneuvon lunastuksella tarkoitetaan sitä, että vakuutusyhtiö ostaa vaurioituneen, tuhoutuneen tai varkauden seurauksena kateisiin jääneen ajoneuvon omistusoikeuden asiakkaalta. Tämä käytäntö eroaa muiden maiden vastaavista sillä, että yleensä vaurioitunut ajoneuvo jää asiakkaalle. Lunastukseen johtavan vahingon määrä riippuu vakuutusturvasta sekä ajoneuvon käyvästä arvosta. Viime vuosikymmenen lopulla useimmat vakuutusyhtiöt lanseerasivat saataville erilaisia uusarvo- sekä lunastusturvia, joilla lunastukseen johtavan vahingon määrä on pienempi sekä korvaus vahingosta riippuen yleensä ajoneuvon käypää arvoa suurempi. Esimerkiksi uusarvoturvan omaava asiakas saa korvauksena vahingon sattuessa uutta, vastaavaa ajoneuvoa vastaavan rahamäärän. Edellä mainitut vakuutusturvat ovat yleensä sidottuja ajoneuvon ajomäärään sekä ikään päättyen toisen näistä täyttyessä.

Ajoneuvon korjauksen ollessa lunastusrajoilla voi korjaamo halutessaan tarjoutua tinkimään korjauskustannuksista korjaustavan tai käytettävien osien katteen osalta. Mikäli kyseessä on vanhempi ajoneuvo, voi tarkastaja tarjota korjaamolle vaihtoehtoa käyttää korjauksessa samanikäisestä ja -kuntoisesta ajoneuvosta purettuja osia. Jos tästä huolimatta ajoneuvo päättyy lunastettavaksi, toimitetaan se vakuutusyhtiöiden toimesta Autovahinkokeskukselle, joka realisoi vakuutusyhtiöiden lunastamat ajoneuvot. Tämä on ainutlaatuinen käytäntö maailmanlaajuisesti. Autovahinkokeskuksen omistavat vakuutusyhtiöt yhdessä, ja AVK toimii yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa hoitaen lunastettujen ajoneuvojen rekisteristäpoiston, omistussuhteiden muutokset sekä ajoneuvojen korjauksen teknisen valvonnan yhteistyössä ajoneuvohallinnon kanssa.

Yleisesti ajoneuvojen lunastusmäärät ovat olleet viime vuodet kasvussa korjauskustannusten karatessa yhä useammin liian korkeiksi. Suuri syy tähän ovat maahantuojien varaosahinnoittelu sekä merkkiliikkeiden korkeat työtuntiveloitukset. Uudet ajoneuvot ovat myös teknisesti monimutkaisempia sisältäen paljon kallista tekniikkaa, monimutkaisia, suurta asiantuntemusta ja erikoistyökaluja vaativia rakenteita. Tällaisia ovat esimerkiksi törmäyksessä myötäävät, suurlujuusteräket sekä alumiini ja erilaiset seosmetalleista valmistetut rakenteet. Monimutkaiset rakenteet vaativat yleensä merkkikorjaamon korjauksen suorittajaksi vaatien paljon työtunteja. Vaativat korjaukset

aiheuttavat ajoneuvoille pitkiä seisona-aikoja ja tällöin asiakas ajaa useimmiten vakuutusyhtiön maksamalla sijaisautolla aiheuttaen vakuutusyhtiöille välillisiä kustannuksia keskeytysvakuutukseen perustuen. Tämä on myös huomionarvoista tarkastajan puntaroidessa korjauksen ja lunastuksen välillä.

Seuraavassa taulukossa on koottuna Autovahinkokeskuksen realisoimien lunastettujen ajoneuvojen tunnuslukuja vuosilta 2006 - 2008.

Korjaus vai lunastus (ha)

		2006	2007	2008
Ajoneuvoja		11 938 kpl	13 130 kpl	14 132 kpl
Arvioidut korjauskulut	-	84 901 547 €	97 916 176 €	105 101 010 €
Lunastuskulut	-	98 235 476 €	108 277 112 €	110 956 335 €
Realisointikust. (sis.log)	-	2 984 500 €	3 282 500 €	3 533 000 €
Realisointitulot	+	27 203 530 €	28 679 530 €	28 462 980 €
Netto korvausmeno	-	74 016 446 €	82 880 082 €	86 026 355 €
Erotus (korj.kulu vs. lunastus)	-	- 10 885 101 €	- 15 036 094 €	- 19 074 654 €

4.3.2009

Autovahinkokeskus Oy/ii

Taulukko 1. Lunastettujen ajoneuvojen tunnuslukuja [3]

Huomionarvoisinta näissä luvuissa on, että lunastusmäärien kasvaessa lunastuskulut ovat kasvaneet samassa suhteessa, mutta sen sijaan lunastettujen ajoneuvojen arvioidut korjauskulut ovat kasvaneet huomattavasti. Tämä seikka ei voi olla vaikuttamatta ajoneuvojen lunastusmääriin ja lunastusherkyyteen. Syitä korjauskulujen kasvuun on monia. Vaativat korjaukset vaativat yhä kehittyneempää ammattitaitoa ja laitteistoa. Nämä korjaukset keskittyvät yhä useammin merkkiliikkeiden vauriokorjaamoille. Viime vuosina maahantuojien varaosien hinnoittelupolitiikka on ollut nousujohteinen. Sama, nouseva trendi on ollut valloilla myös peltikorjaamoiden työtuntiveloituksissa. Lisäksi prosentuaalisesti käytetyn auton arvo on romahtanut verrattuna aikaisempaan.

Jos katsotaan asiaa vakuutusyhtiön edustajan silmin, tilanne ei jätä paljon vaihtoehtoja. Kun vaurioituneen ajoneuvon korjaus käy taloudellisesti kan-

nattamattomaksi eikä korjaustavoista eikä varaosien katteesta voi neuvotella korjaamon kanssa, jää vaihtoehdoksi lunastaa ajoneuvo pois asiakkaalta. Tämä merkitsee korjaamolle taas yhtä pihalta pois hinattua, tuottamatonta kauppaa. Kyseessä on kiertokulku, johon hyötyosien käyttö on yksi, oiva ratkaisu.

3 AUTOVAHINKOKESKUKSEN HYÖTYOSATOIMINTA

3.1 Hyötyosa

Hyötyosa ei ole uusi keksintö, mutta tätä ennen sitä ei ole yleisesti pidetty varteenotettavana vaihtoehtona ajoneuvojen korjauksessa. Suuri syy tähän on vauriokorjauksien parissa työskentelevien ihmisten negatiivinen mielikuva hyötyosia kohtaan. Osa tästä ennakkoluuloisuudesta on oikeutettua perustuen huonoihin kokemuksiin menneiltä vuosilta. Hyötyosia ei myydä yksityisille autonkorjaajille, vaan ne ovat tarjolla vain korjaamoille. Hyötyosa eroaa normaaleista purkuosista siinä, että sen alkuperä on tarkasti dokumentoitu ja osat ovat laadultaan vastaavia tai parempia kuin vastaavissa samaa ikäluokkaa edustavissa autoissa. Tämä tarkoittaa, ettei esimerkiksi hyötyosiksi luokitelluissa peltiosissa saisi olla korroosion aiheuttamia vaurioita tai vastaavasti hyötyosamoottori olla tekniseltä kunnoltaan huono tai paljon ajettu.

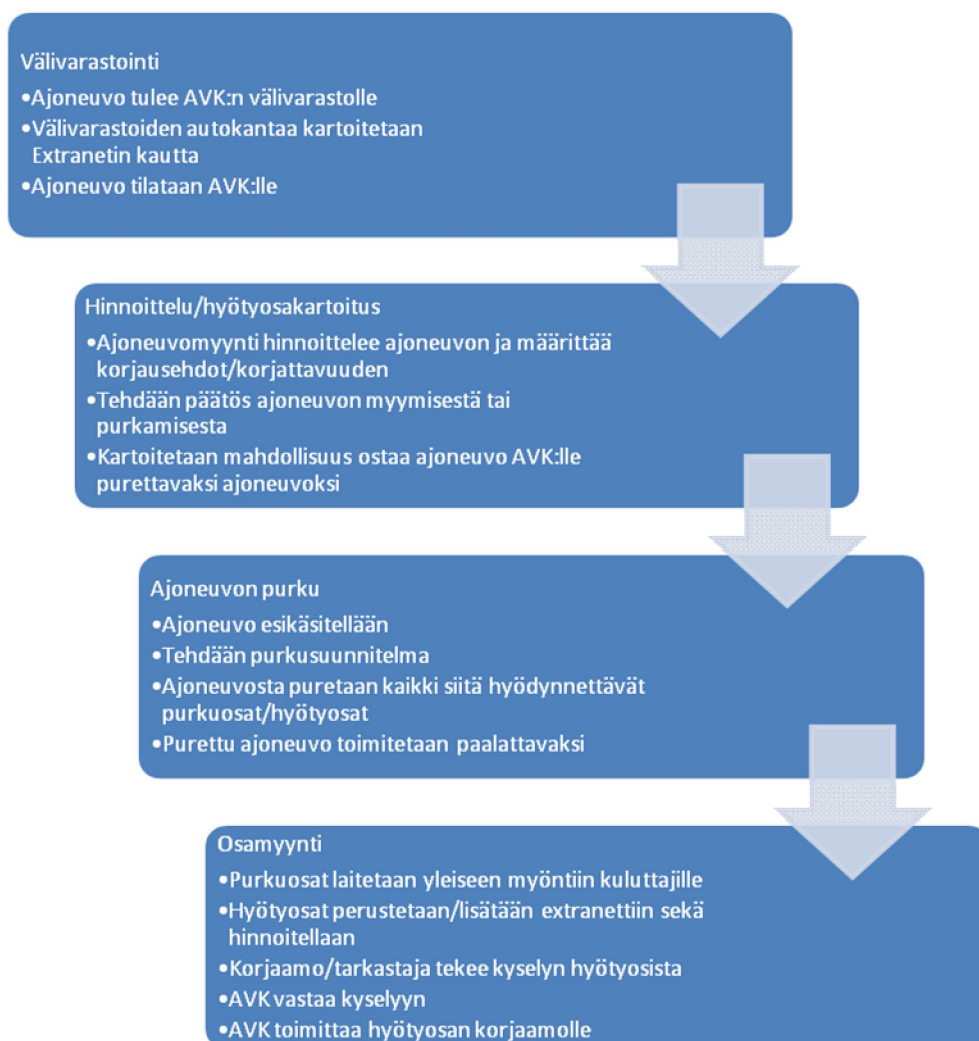
Toinen hyötyosien ero purkuosiin on sen saatavuus. Hyötyosiksi määriteltäviä osia tulisi olla aina perusvarastossa tai vastaavasti nopeasti toimitettavissa. Hyötyosien laadun takeena AVK antaa hyötyosilleen 6 kk / 15 000 km:n vähimmäistakuun, joka tarkoittaa, että osa vaihdetaan sen ollessa viallinen tai väärän mallinen. Hyötyosa voi olla lähes mikä tahansa auton pulttikiinnitteinen osa, esimerkiksi peltiosa, kuten ovi tai luukku, alustan tukivarsi tai moottorin tai sen oheislaitteen mekaaninen tai sähköinen osa. Tämä antaa laajat mahdollisuudet hyötyosien käyttöön. Korjaamoilla on mahdollisuus tarjota asiakkailleen vähänkäytettyjä, teknisesti hyväkuntoisia osia erityisesti vanhempaan ajokalustoon vaihtoehtona laadultaan vaihteleville tarvikeosille. Lisäksi saatavilla olevien hyötyosien toimitusaika on usein lyhyempi johtuen korjaamojen varaosavarastojen ulkoistamisesta muihin Euroopan maihin. Tällä on merkitystä erityisesti korjaamolla ajokelvottomina makaavien autojen kohdalla, jotka pitäisi saada mahdollisimman nopeasti takaisin liikenteeseen.

3.2 Hyötyosatoiminta palveluna

Kokonaisuudessaan hyötyosaprosessi lähtee liikkeelle lunastuspäätöksestä; tällöin vakuutusyhtiön tarkastaja on todennut, ettei ajoneuvoa kannata enää korjata vaan se on edullisempaa ostaa asiakkaalta pois. Yhä useammin lunastukseen päätyvät ajoneuvot ovat jo valmiiksi hinausauton tuomina AVK:n välivarastolla, mutta yhtä lailla ajoneuvo voi olla myös asiakkaalla itsellään tai korjaamolla, josta se hinataan välivarastolle tai suoraan AVK:lle. Välivarastoilla ja AVK:lla olevista, myyntiin tulevista ajoneuvoista on tiedot ja kuvat extranetissä josta niitä pystyy tarkastelemaan. Jo tällöin on mahdollista kartoittaa mahdollisuutta ostaa jokin näistä ajoneuvoista purettavaksi hyötyosiksi. Myös lunastettuja ajoneuvoja hinnoittelevat tekniset asiantuntijat voivat tarjota hyötyosiksi soveltuvia ajoneuvoja purettavaksi hyötyosakäyttöön. Tässä vaiheessa tehdään myös päätös siitä, että onko taloudellisesti kannattavaa ostaa ajoneuvo purettavaksi hyötyosiksi ja maksaa romusta pyydetty hinta vakuutusyhtiölle. Mikäli näin toimitaan, ajoneuvo esikäsitellään ja tämän jälkeen se puretaan niin pitkälle kuin se on järkevää. Tämä riippuu paljolti hyötyosa/purkuosa tarpeesta ja tiettyjen osakokonaisuuksien säilyttämisestä täydellisenä. Purettavan ajoneuvon ostossa on tärkeitä muistaa, että hyötyosien lisäksi ajoneuvosta olisi hyödynnettävä mahdollisimman suuri osa purkuosina. Ei ole järkeä ostaa kallista purkuautoa, josta ei ole mahdollista hyödyntää kuin tietty, rajattu osaryhmä.

Kun ajoneuvosta on purettu kaikki siitä hyödynnettävät purkuosat, hävitetään loput ajoneuvosta Kuusakoski Oy:n toimesta. Tämän jälkeen hyötyosapalvelu huolehtii osien hinnoittelemisesta sekä niiden lisäämisestä extranettiin myytäväksi. Korjaamo ilmaisee hyötyosatarpeensa extranetin välityksellä julkaisemalla osakyselyn, johon AVK vastaa ja tarjoaa saatavilla olevia hyötyosia. Korjaamo hyväksyy tai hylkää tarjouksen. Tämän jälkeen tilatut osat toimitetaan korjaamolle. Opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä hyötyosapalvelu etenee pilottivaiheiden kautta pyrkimyksenä luoda sopimuksia hyötyosien hankkimisesta eri korjaamoiden ja Autovahinkokeskuksen kanssa. Jo toimitettujen hyötyosien osalta on pystytty pelastamaan jo monta kymmentä, alkuperäisillä korjauskustannuksilla kannattamatonta vauriokorjausta. Toimitettujen hyötyosien kulut suhteessa uusiin alkuperäisosiin ovat olleet viimeisen hyötyosatilaston mukaan noin 34 prosenttia uusien osien hinnasta. Tässä puhutaan erittäin merkittävästä erosta kokonaiskustannusten kannalta, etenkin kun otetaan huomioon hyötyosakorjaukselle vaihtoehtona olevan lu-

nastuksen kustannukset ja lunastetun ajoneuvon myynnistä saatava euro-määrä. Kuvassa 1. on esitetty hyötyosatoiminnan prosessikaavio lähtien siitä, kun lunastettu ajoneuvo tulee Autovahinkokeskuksen hallinnoitavaksi.



Kuva 1. Hyötyosatoiminnan prosessikaavio

3.3 Autovahinkokeskuksen tavoitteet hyötyosatoiminnalle

Hyötyosien käyttö vauriokorjauksissa ei ole uusi toimintamuoto, mutta Autovahinkokeskuksen tavoitteena on tehdä siitä yleisesti hyväksytty korjaustapa erityisesti merkkikorjaamoilla ja maahantuonnin tuella. Tämä vaatii palvelua tarjoavan AVK:n tukea, koulutusta ja opastusta korjaamoille toiminnan aloittamiseen sekä pilottijakson onnistumista. Positiiviset kokemukset hyötyosien käytöstä rohkaisevat käyttämään palvelua aktiivisemmin sekä toimivat sillanrakentajina eri merkkiorganisaatioiden sisäisten toimipisteiden välillä. Pelkät positiiviset kokemukset eivät kuitenkaan riitä, hyötyosien tarjoama potentiaali

jälkimarkkinoinnin näkökulmassa on tärkeää saada koko organisaation ja maahantuonnin tietoon. Jotta edellä mainittu laajeneminen olisi mahdollista, ovat laatu ja luotettavuus avainasemassa. Autovahinkokeskus haluaa olla luotettava ja laadukas varaosatoimittaja yhteistyökumppaneilleen. Autovahinkokeskuksen tavoitteena on luoda hyötyosatoiminnasta merkittävää liiketoimintaa ja saada palvelunkäyttäjiksi ja sopimuskumppaneiksi useita purkamoita ja korjaamoita. Tässä kohtaa AVK:lla on mahdollisuus parantaa myös omien resurssiensa käyttöä ja hyödyntää sen potentiaali merkittävänä purkuosien asiantuntijana ja toimittajana, kulkevathan kaikki vakuutusyhtiöiden lunastamat ajoneuvot Autovahinkokeskuksen kautta myytäväksi eteenpäin joko korjattavaksi tai purettavaksi. Henkilöstön ammattitaito heijastuu ajoneuvojen ja osien hinnoittelussa sekä varaosavaraston hallinnassa suhteessa menekkiin. Tämä on erityisen tärkeää, koska resurssit sekä varastointitilat ovat rajalliset. Kokonaiskuvan hallinta on tärkeitä: mitkä ovat sellaisia artikkeleita, joista on kannattavaa pyrkiä eroon pienemmällä summalla kuin mitä niistä olisi mahdollista pitemmän varastointi- ja myyntiajan kuluessa saada ja mitkä realisoitavat kohteet sisältävät potentiaalia oikean asiakkaan sattuessa myyntikohteen kohdalle.

Jatkossa Autovahinkokeskuksen on pyrittävä yhä parempaan läpimenoaikaan vaurioituneiden ajoneuvojen ja niistä purettujen osien kohdalla. Erityisesti hyötyosavaraston jatkuva päivittäminen ja kysynnän haasteleminen on tärkeitä. Viimeisten kuukausien aikana hyötyosien toimitusaste on pudonnut tiettyjen sopimusautomallien kohdalta ja tämä asettaa haasteita osien saamiselle ja toimitusasteen säilyttämiselle palvelulle annettujen lupauksen mukaisena. Lisäksi haasteita hyötyosien hinnoittelulle ja ajattelemisen aiheuttaa korjaamon tapa käsitellä marginaaliveroa. Korjaamon lisätessä marginaaliveron hyötyosan hinnan päälle valuu osa hyötyosan rahallisesta hyödystä hukkaan asettaen paineita hinnoitella hyötyosa halvemmaksi, jotta hyötyosien käyttö korjauksessa olisi edelleen järkevää. [1, s. 1 – 7.]

4 HYÖTYOSIEN KÄYTÖN EDUT

4.1 Kuluttajan näkökulmasta

Puhtaasti kuluttajan näkökulmasta katsottuna hyötyosien käyttöä on vaikea perustella, jos vertailukohtana on uusien osien käyttö ajoneuvon korjauksessa. Hyötyosan lisäarvo kuluttajalle tulee epäsuorasti. Hyötyosien käytöllä voi olla ratkaiseva vaikutus asiakkaalle rakkaan ja mieleisen ajoneuvon korjauksen kannattavuuden suhteen. Kun asiakkailla on lunastustilanteessa vaihtoehtona ostaa käytetty, huolto- ja käyttöhistorialtaan tuntematon ajoneuvo oman rikkoutuneen tilalle, ollaan usein valmiita tekemään kompromisseja oman ajoneuvon korjaustavan suhteen. Tässä kohtaa hyötyosa on hyvä neuvotteluväline. Hintatietoiset asiakkaat tiedostavat myös, että vakuutusmaksujen kehitys on ollut viime ajat nousujohteinen. Hyötyosia käyttämällä voidaan vaikuttaa alentavasti korvausmenoihin ja sitä kautta kuluttajille suoraan näkyviin vakuutusmaksuihin. Vielä suurempi merkitys yhteiskunnallisesti on hyötyosien ekologisella vaikutuksella. Jokaisen uuden osan tuottaminen kuluttaa energiaa ja uusiutumattomia luonnonvaroja. Hyötyosa onkin kierrätystä ja ekologista, kestävää kehitystä parhaimmillaan.

4.2 Korjaamo – asenteet muuttuvat

Jokainen lunastettu ajoneuvo vie työtä ja myyntiä korjaamoilta. Tämä seikka on jokaisen korjaamon koosta ja merkkiedustuksesta riippumatta tunnistettava. Kasvavat lunastusmäärät johtuvat pääasiassa kasvaneista korjauskustannuksista. Kannattavuuden parantamiseksi korjaamot ovat hilanneet tuntiveloituksiaan ylöspäin ja useimmat maahantuojat ovat tehneet saman varaosien hinnoille. Näistä seikoista johtuen lunastukseen johtavat vauriot eivät välttämättä ole laajuudeltaan mittavia vaan puhtaasti liian kalliita korjata. Nykyiset laskentaohjelmat tarkkoine tuntiveloituksineen ja varaosineen mahdollistavan korjauskustannusten arvioimisen tarkasti. Korjauskustannusten arvioiminen onkin suurelta osin puhtaasti matematiikkaa ja realismia. Korjauksen kannattavuuden arvioi vakuutusyhtiön tarkastaja yhteistyössä korjaamon kanssa. Korjauksen ollessa kannattavuuden rajamailla on korjaamon edustajalla suuri rooli vaakakupin kääntymisessä korjauksesta lunastukseen tai päinvastoin. Tässä kohtaa suurta roolia näyttävät korjaamon edustajan asenne, oma aktiivisuus sekä korjaamon yleinen linja neuvotteluvaran suhteen. Kustannusten alentamiseen on monta tietä. Korjaamo voi tehdä pää-

töksen korjata osa vaihtamisen sijaan. Lisäksi korjaamo voi laskea katettaan ja antaa varaosista alennusta. Tärkeää on vahinkoa määritettäessä perustaa arvio korjauskustannuksista mittaustuloksiin ja todellisiin vaurioihin. Tämä tarkoittaa riittäviä korinosien purkutoimenpiteitä sekä korin, alustan ja pyöräntuennan mittauksien suorittamista ajoneuvon kokonaisvaurion selvittämiseksi. Esimerkiksi kaikkien pyöräntuennan osien vaihtaminen varmuuden vuoksi mittaamatta ja säätämättä pyöränkulmia ei ole järkevää ja saattaa osaltaan jo olla kaatamassa korjauksen kannattavuutta lunastuksen puolelle.

Yksilötasolla hyötyosapalvelun käyttäminen on vaivatonta verrattuna purkuosien metsästämiseen yksittäisistä purkamoista. Hyötyosapalvelun käytön vaikeudella ei voida perustella haluttomuutta sen käyttämiseen. Varaosakyselyn tekemiseen extranetin kautta ei mene kuin muutama minuutti korjaamon työnjohtajan ajasta, ja vastauskin kyselyyn saadaan helposti ja nopeasti. Varmasti jokaisella korjaamolla löytyy mielikuvia purkuosista, joiden kunto ei ole vastannut tarkoitustaan. Tässä hyötyosan laadulla on suuri merkitys. Yhtä tärkeää on myös toimitusvalmius ja -varmuus. On kyettävä täyttämään lupaukset osien saatavuuden suhteen sillä toistuvat kieltävät vastaukset syövät uskottavuutta ja mielenkiintoa korjaamon silmissä. Kolmantena tärkeänä seikkana hyötyosa on kyettävä toimittamaan korjaamolle tarpeeksi nopeasti. Pitkät seisonta-ajat eivät ole asiakkaan, korjaamon eivätkä niistä korvauksia maksavan vakuutusyhtiön etu. Asenteet eivät muutu hetkessä ja ennen tätä lupaukset on kyettävä lunastamaan. Tärkeää on myös kyetä todistamaan maahantuojuille, että hyötyosien käyttö on niiden edun mukaista ja hyvää jälkimarkkinointia. Lähes poikkeuksetta hyötyosien lisäksi vaurioituneen ajoneuvon korjauksessa käytetään myös uusia osia.

Vaikka korjaamon työnjohto olisikin myötämielinen hyötyosien käytön suhteen, vaatii sen toteuttaminen myös korjaamon johdon hyväksynnän. Tätä on perusteltava jälkimarkkinoinnillisilla seikoilla. Jokainen lunastettu ajoneuvo voi olla samalla myös menetetty asiakassuhde. Puhuttaessa asiakassuhteista uusien asiakassuhteiden hankkiminen on paljon kalliimpaa ja hankalampaa kuin vanhojen säilyttäminen. Asiakassuhteen jatkuminen tuo todennäköisesti lisää rahaa taloon huoltojen ja korjausten muodossa. On hyvin todennäköistä, että tyytyväisenä saamaansa palveluun asiakas ostaa uuden auton samasta liikkeestä ja jakaa positiiviset kokemukset tuttavapiirinsä kesken.

4.3 Vakuutusyhtiö – edunvalvontaa maksajan roolissa

Yksittäinen vakuutusyhtiö on kuin mikä tahansa voittoa tavoitteleva yritys. Sen suurin yksittäinen menoerä ovat erinäiset korvausmenot, autovahinkopuolella henkilövahinkojen lisäksi ajoneuvojen korjaus- ja lunastusmenot. Suhteessa vakuutusyhtiöiden korvausmenoihin lunastettujen ajoneuvojen arvioidut korjauskulut ovat kasvaneet viime vuosien aikana. Arvioitujen korjauskulujen kasvua ei voi selittää pelkästään ajoneuvojen kallistumisella ja tekniikan ja monimutkaisten rakenteiden lisääntymisellä. Korjaamot ovat nostaneet tuntiveloituksiaan sekä varaosahinnat ovat poikkeuksetta kallistuneet. Lunastusmäärät ovat kasvaneet ja Autovahinkokeskukselle lunastettujen ajoneuvojen myynti on käynyt yhä haastavammaksi erinäisten turvalaitteiden ja törmäysturvallisten rakenteiden yleistyessä.

Vakuutusyhtiöille työskentelevien vahinkotarkastajien tehtävänä on kontrolloida vaurioituneiden ajoneuvojen korjaus- ja lunastuskuluja suhteessa toisiinsa. Ajoneuvoa lunastettaessa käyvän arvon mukaan sovittuun lunastussummaan on laskettava lisäksi myös erilaisten uusarvo-, lunastus- ja keskeytysturvien osuus. Lisäksi tulevat vielä hinauskulut sekä realisointikulut. Yksinkertaistettuna mitä kalliimpi on ajoneuvo, sitä kalliimmalla sitä on järkevää korjata suhteessa lunastukseen, toisaalta vanhojen, hintaluokaltaan edullisten ajoneuvojen korjaus on järkevää lähes niiden käypään arvoon saakka. Vaurioitunutta ajoneuvoa realisoitaessa ostohintaan vaikuttavat vaurion laatu sekä vastaavanlaisen ehjän, käytetyn ajoneuvon arvostus. Mikäli ajoneuvon jälleenmyyntiarvo käytettynä on murto-osa uuden vastaavan hinnasta, pitää lunastussumman olla suhteessa lunastetun ajoneuvon myyntihintaan. Käyttämällä korjauksessa hyötyosia vältetään monelta turhalta ja vakuutusyhtiölle kalliilta lunastukselta.

On kokonaan toinen asia, millä vakuutusyhtiö pystyy perustelemaan asiakkailleen käytettyjen osien käytön korjauksessa uusien sijaan. Eräillä yhtiöillä on jo olemassa vakuutustuotteena niin sanottu säästökasko, jonka ehdoissa mainitaan, että vaurioitunut ajoneuvo korjataan tarvittaessa käytettyjä osia käyttäen. Niin kuin on luonnollista, paras ja konkreettisin perustelu hyötyosien käytölle olisi kuluttajan taloudellinen hyötyminen tästä tietoisesta valinnasta. Tulevaisuudessa vakuutusyhtiöt joutuvatkin miettimään, olisiko niiden mahdollista kehittää jonkinlainen omavastuuhyvitys tai bonus-käytäntö kompensoimaan asiakkaille hyötyosien käyttöä. Voisi kuvitella, että joskus mel-

kein nimellinenkin 150 euron omavastuu-hyvitys pystyisi kallistamaan vaa-
kakupin hyötyosakorjauksen suuntaan.

5 LUNASTETTUJEN AJONEUVOJEN KORJAUSKULUT

5.1 Tutkimus

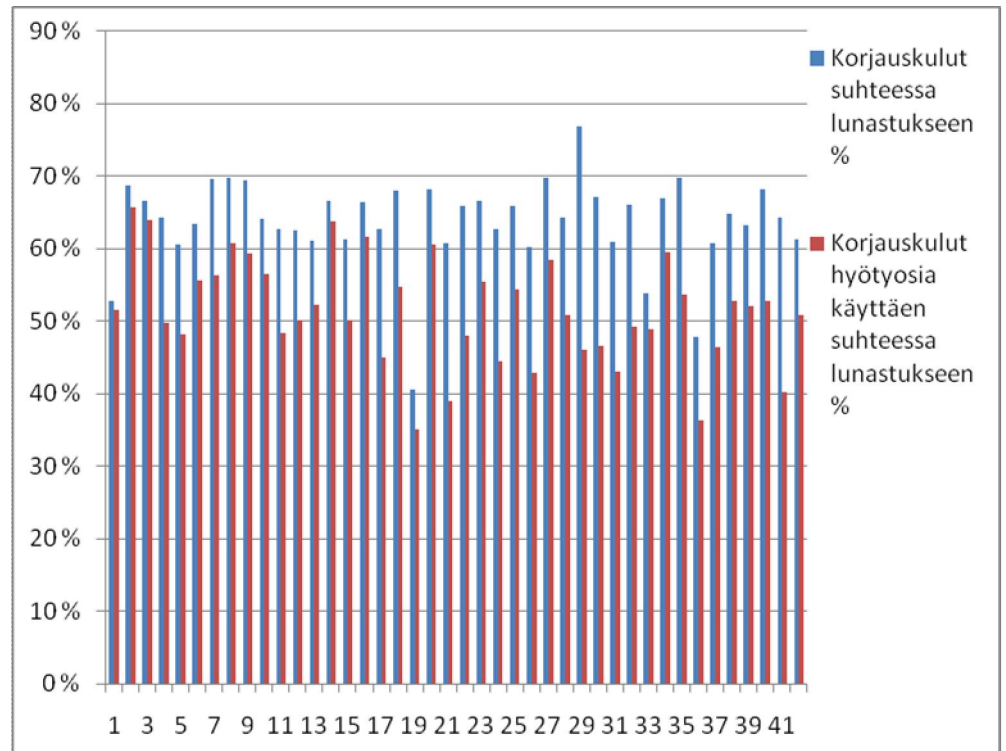
Tutkimuksen otantaryhmänä oli 42 tietynmerkkistä, vakuutusyhtiöiden lunas-
tamaa ajoneuvoa vuosilta 2008 ja 2009. Tutkittavat autot valikoitiin tiettyjen
kriteerien mukaan joita olivat esimerkiksi mallin yleisyys ja soveltuvuus hyö-
tyosatoimintaan, ikä sekä käypä arvo sekä korjauskulujen määrä suhteessa
auton käypään arvoon. Tutkimuksesta rajattiin pois urheilu- ja muut erikois-
autot sekä yksittäiskappaleet harvinaisempia malleja. Laskelmien pohjana
olleiden ajoneuvojen keskimääräinen ikä oli noin 5,5 vuotta mikä tarkoittaa,
että tutkimukseen rajautui uudempia ajoneuvoja joihin yleensä sovelletaan
hyötyosien käyttöä. Tutkimuksen ja laskelmien ensisijainen tarkoitus oli sel-
vittää, että kuinka paljon korjauskuluja olisi pystytty alentamaan käyttämällä
korjauksessa hyötyosia. Toinen tärkeä seikka oli vertailu lunastushinnan ja
vaurioituneen ajoneuvon myynnistä saadun summan erotus verrattuna hyö-
tyosilla tehtyyn korjaukseen. Tutkimuksessa käytettiin lähteinä vakuutusyhtiö-
iden Autovahinkokeskukselle lähettämiä Wincabas-laskelmia, Autovahin-
keskuksen sisäisen varaosa- ja ajoneuvojärjestelmä Tessun varaosahinto-
ja sekä myydyistä ajoneuvoista saatujen summien tietoja. [2; 3] Luonnolli-
sesti verrattaessa korjauskuluja lunastukseen ero olisi ollut vielä suurempi,
kun huomioon olisi otettu vielä hinaus- sekä realisointikulut jotka jokaisen
Autovahinkokeskukselle toimitetun lunastetun ajoneuvon kohdalla ovat use-
amman sadan euron suuruiset. Liitteen 1 taulukossa esitetään euromääräi-
set ja prosentuaaliset erot sekä laskelmien perusteella olevat luvut kaavioita
seikkaperäisemmin.

Toinen tutkittava seikka oli valikoitujen ajoneuvomallien hyötyosatarve. Näil-
lä tiedoilla on mahdollista mallintaa tiettyjen osien menekkiä sekä tarpeelli-
suutta hyötyosapalvelun perusvarastossa. Perusvaraston suunnitteleminen
ennalta on tärkeää resurssien ja tilojen tehokasta hyödyntämistä varten.

5.1.1 Hyötyosien käytön vaikutus korjauskuluihin

Kuvassa 3 havainnollistetaan kohderyhmän ajoneuvojen vaurioiden korjaus-
kuluja uusia osia käyttäen suhteessa vaurioituneen ajoneuvon käypään ar-

voon (sininen palkki) sekä korjauskuluja hyötyosia käyttäen suhteessa ajoneuvon käypään arvoon (punainen palkki).



Kuva 2. Korjauskulut suhteessa lunastukseen ja korjauskulut hyötyosia käyttäen suhteessa lunastukseen

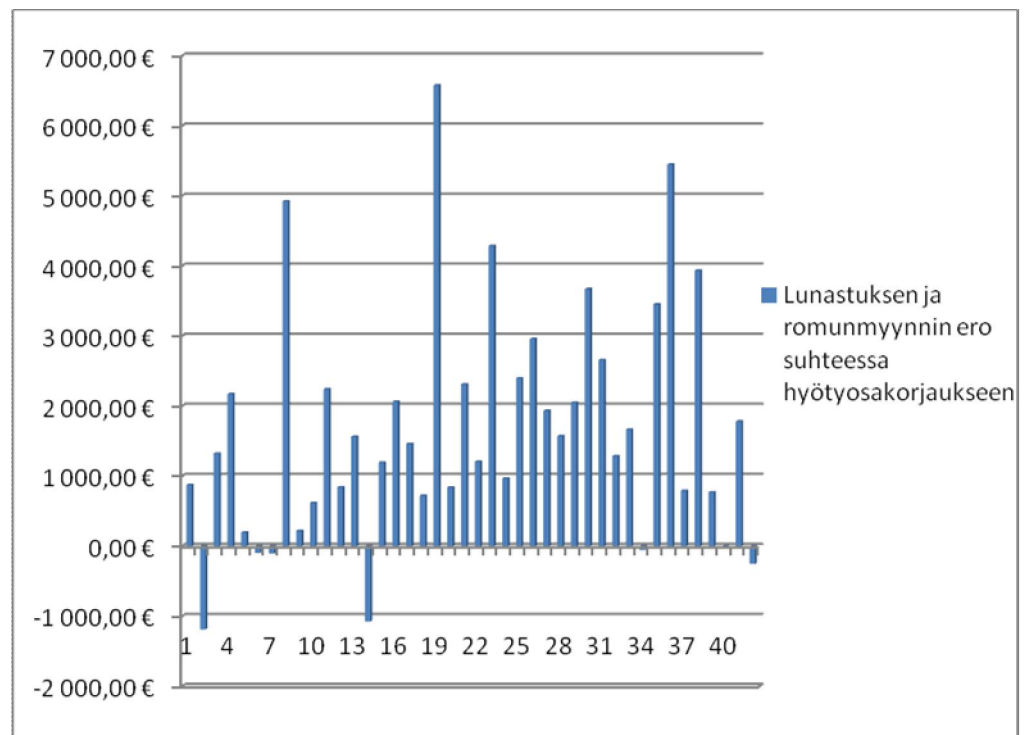
Tarkastellessa tuloksia voidaan todeta, että lähes poikkeuksetta hyötyosien käytöllä pystytään korjauskuluja alentamaan vaurikorjauksessa merkittävästi. Ajoneuvoa kohden korjauskulut alenivat keskimäärin 1422 euroa ja prosentuaalisesti 12 %. Edellä olevat luvut ovat merkittäviä vaurikorjauksen kannattavuuden kannalta. Kun hyötyosien käytöstä tulee vakiintunut käytäntö sovellettavaksi vaurikorjauksessa, saadaan merkittävä osa lunastettavista ajoneuvoista pelastettua korjattaviksi.

Jos ajatellaan asiaa korjaamon kannalta, näissäkin esimerkkitapauksissa on valunut suuri määrä työtä ja myyntiä korjaamon pihalta hinausauton mukana. Hyötyosien käyttö ei poista maalauksen ja osien vaihtotyön tarvetta. Lisäksi on huomionarvoista, ettei hyötyosina ole järkevää hyödyntää poikkeuksetta kuin pulttikiinnitteisiä osia. Tämä tarkoittaa, että oikaistavat ja vaihdettavat, hitsatut ja liimatut korinosat tulevat lisänä korjaamon myyntitiliin,

vaikka hyötyosia käytettäisiinkin korjauksessa. Tästä tutkimuksesta puuttivat vanhemmat ajoneuvot joissa jo yksi osa, esimerkiksi ovi tai luukku olisi voinut pelastaa korjauksen kannattavuuden.

5.1.2 Lunastuksen ja romunmyynnin ero suhteessa hyötyosakorjaukseen

Kuvassa 4 havainnollistetaan lunastushinnan ja romusta saadun myyntisumman suhdetta hyötyosia hyödyntäen tehtyyn vauriokorjaukseen.



Kuva 3. Lunastuksen ja romunmyynnin ero suhteessa hyötyosilla suoritettuun korjaukseen

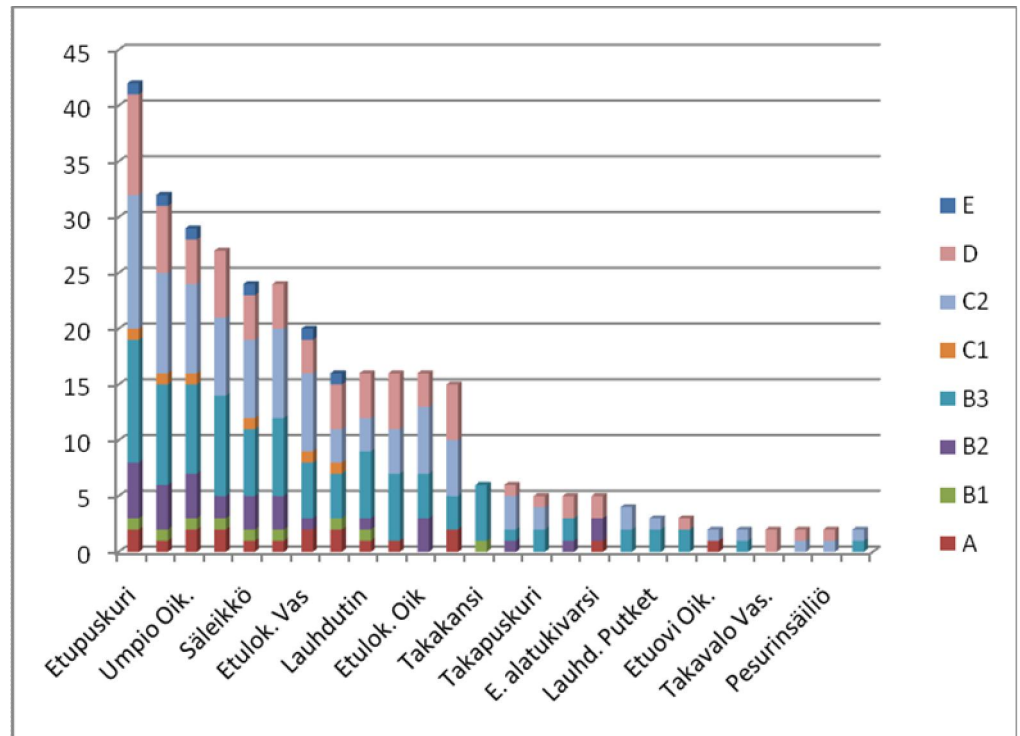
Totuuden nimessä on todettava, että noin kolmanneksessa ajoneuvoissa oli lunastukseen johtavat vauriot, vaikka korjauksessa olisi käytettykin hyötyosia. Tällaisia olivat kovat, syviä vaurioita aiheuttaneet kolarit, jotka olisivat vaatineet monimutkaisia korjauksia ja turvalaitteiden uusimista. Kuitenkin ero on dramaattinen monen esimerkin osalta ja lähes poikkeuksetta lunastuspäätös on ollut merkittävän tappiollinen suhteessa siihen, jos korjaus olisi ollut mahdollista hyötyosia käyttäen. Keskimääräinen tappio hyötyosakorjaukseen nähden on 1711 euroa ja prosentuaalisesti 14 %. Esimerkkien kohdalla

löytyy yksittäisiä tapauksia joissa vakuutusyhtiön tappio on ollut yli 30 prosenttia ja esimerkiksi euromääräisesti räikein ero oli 6577 euroa. Kun muistetaan vielä, ettei tuloksissa ole otettu huomioon hinaus- ja realisointikuluja voidaan todeta, että hyötyosilla on merkittävä vaikutus lunastuksen rajamail- la liikkuvissa korjauksissa. Jos tällaisia, kannattamattomia lunastuksia tulee esimerkiksi 1000 kappaletta vuodessa, puhutaan miljoonaluokan lisäyksestä korvausmenoissa.

On sanomattakin selvää, että tällaisella erolla on merkitystä nykyaikana haettaessa aina parempaa kustannustehokkuutta ja kannattavuutta. Lähes poikkeuksetta Autovahinkokeskuksessa realisoitavista kohteista autot eivät ole kultakaivoksia myynnin kannalta. Tätä seikkaa ei moni vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja tiedosta tehdessään lunastuspäätöksiä. On kokonaan toinen asia, että kuinka kriittisesti korjaamon arvioimiin korjauskuluihin ja vaihdettavaksi eli käytännössä korjauskelvottomiksi tuomittuihin osiin pitäisi suhtautua. Ehkäpä pieni kriittisyys tässäkin kohtaa olisi paikallaan. Näitä päätöksiä tehdessä ammattitaito tai sen puute on ratkaisevassa asemassa. On helppo uskoa ammattimiehen lausuntoon osien korjauskelvottomuudesta jos ammattitaidossa on puutteita.

5.1.3 Hyötyosien menekki

Kuvassa 5 näkyvät eri osien menekit esimerkkitapauksien korjauksissa. Kaaviossa tunnus A symboloi pientä henkilöautoa, B alemman keskiluokan perheautoa, C ylempää keskiluokkaa, D pienehköä tila-autoa sekä E isohkoa edustusluokan autoa ja numero tunnuksen perässä symboloi eri mallievoluutiota. Kuvassa on esitetty 26 suurimenekkisintä hyötyosaa.



Kuva 4. Eri hyötyosien menekki

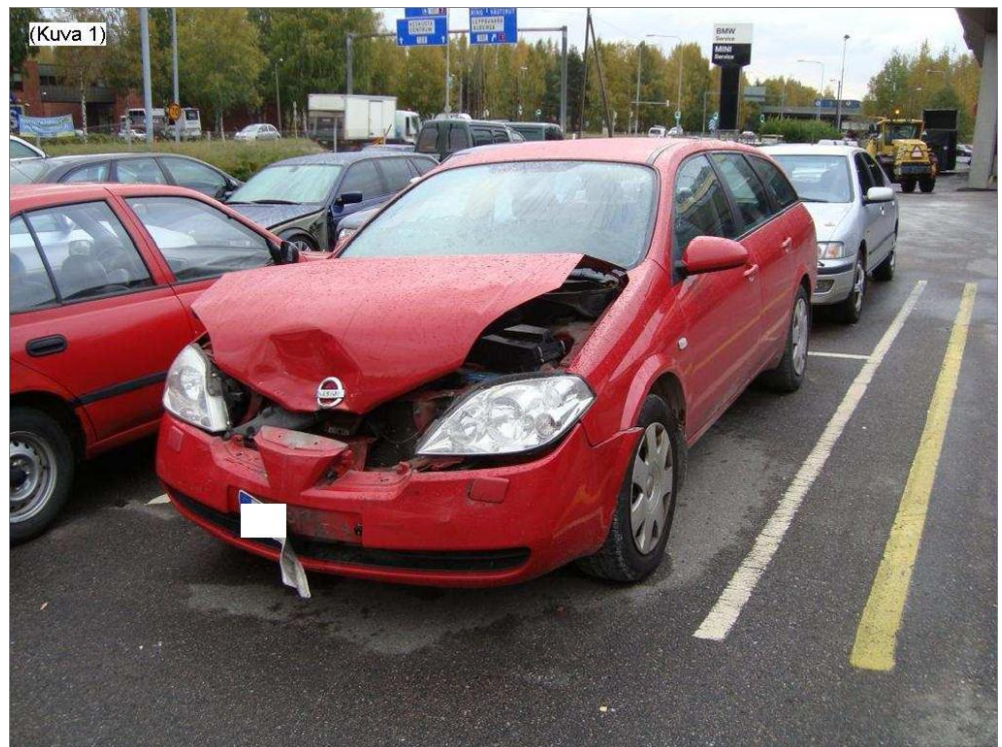
Kuvasta voidaan päätellä, että keulapään osat ovat yleisimpiä vauriokorjauksissa, mitä tukevat myös tilastot törmäysvahinkojen osalta. Sen sijaan yllättävää on, että vaikka suurin osa törmäyksistä sattuu auton vasempaan etukulmaan, tuloksissa ei ole eroa vasemman ja oikean puolen osien menekin välillä. Törmäyksen voimakkuudesta riippuu, olisiko korjauksen suorittamiseen riittänyt pelkkien ulkoisten peltiosien vaihtaminen vai ovatko puskurien sisäiset osat tai esimerkiksi etukannen saranat yms. vaurioituneet. Kokonaisuutena voidaan todeta, että kokonaispaketeilla, jotka sisältävät esimerkiksi kaikki auton etupään pulttikiinnitteiset, osat olisi eniten käyttöä. On todennäköistä, että henkilöauton etupäässä vaurioituvat etupuskurin lisäksi myös vähintään yksi umpio, etukansi, puskurin runko, ilmastoinnin lauhdutin sekä jäähdytin. Ovet ja luukut voidaan useissa automalleissa asentaa käytännössä sovittamatta, vain johtimet, saranat, verhoilut ja tiivisteet kiinnittämällä. [4] Tässä säästyy aikaa verrattuna uuden oven tai luukun sovittamiseen asennettavaan aukkoon ja saranoiden säätämiseen ja johdotusten asentamiseen.

5.2 Esimerkkejä hyötyosien käytöstä vauriokorjauksessa

Seuraavassa käydään läpi esimerkki, jossa hyötyosia käyttämällä on saatu todellista hyötyä aikaiseksi. Hyötyosien käytön ansiosta tätä ajoneuvoa ei tarvinnut lunastaa.

5.2.1 Esimerkki 1.

Kuvassa 5 on tyypillinen ja hyötyosien käytön kannalta vaurioiltaan ideaalinen ajoneuvo, joka on todellisesti korjattu hyötyosia käyttäen takaisin liikenteeseen lunastuksen sijaan. Hyötyosina korjauksessa käytettiin etukansi, molemmat ajovalot, jäähdytin, lauhdutin, säleiköt ajovalon pesurit suuttimien ja etupuskurin runko. Edellä mainittujen osien ovh. olisi ollut 3180 € ja vastaavat hyötyosat maksoivat 1345 euroa. [2; 3] Korjauksen kokonaiskulut alenivat siis yli 1800 euroa ja täten korjaus tuli edullisemmaksi vaihtoehdoksi kuin ajoneuvon lunastaminen. Lisäksi korjaamo sai myytyä uusia osia yli 2200 eurolla ja tähän kun lisätään peltityö, osien irrotus ja asennustyö sekä maalaus, voidaan todeta, että tämä korjaus hyödytti sekä korjaamoa että maahantuojaa ja lisäksi auto säilyy hyvin todennäköisesti kyseisen korjaamo- ja huoltoketjun asiakkaana vielä vuosia.



Kuva 5. Toteutunut hyötyosakorjaus.

5.2.2 Esimerkki 2

Toinen esimerkeistä on lunastettu ajoneuvo, jonka korjaaminen hyötyosia käyttäen olisi tullut edullisemmaksi kuin sen lunastaminen.

Kuvan 6 ajoneuvo on lunastettu korjauksen sijaan, ja arvioidut korjauskulut ovat olleet uusia osia käyttäen 7228 euroa. Vaikka hyötyosia käyttäen ei olisi pystytty hyödyntämään kuin takaluukku osineen, vasen takavallo ja takalasi, olisi säästö korjauskuluissa ollut 2087 euroa. Tämä sen takia, että kyseisen automallin takalasi on kasettimallinen eikä kestä irrotusta ja uudelleen asennusta. Kun vielä verrataan romusta maksettua lunastushintaa (12 000 €) ja romusta saatua myyntisummaa (3900 €) voidaan todeta, että hyötyosin toteutettu korjaus olisi tullut noin 3000 € halvemmaksi kuin ajoneuvon lunastaminen. [2; 3] Tähän lisätään tietenkin vielä hinaus- ja realisointikulut ja ero korjauksen ja lunastuksen välillä kasvaa.



Kuva 6. Lunastettu ajoneuvo.

6 HYÖTYOSAT JA YMPÄRISTÖ

6.1 Auton kierrätys ja sen lainsäädäntö

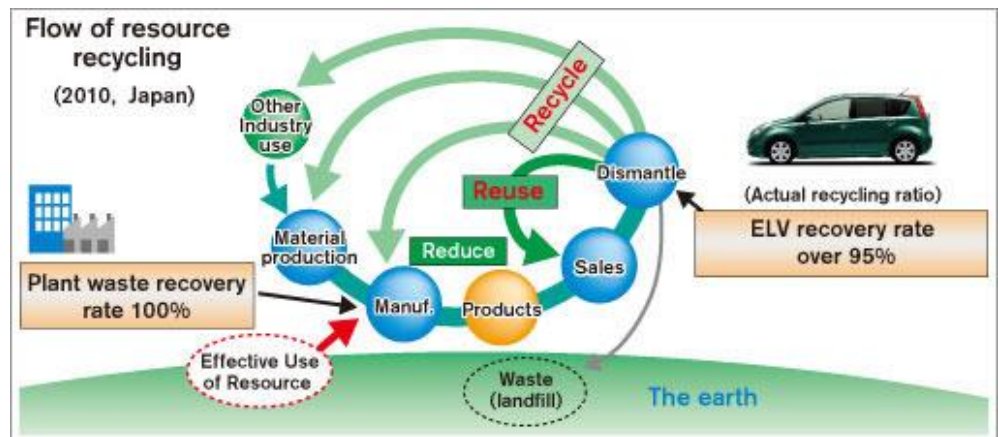
On sanomattakin selvää, että tulevaisuudessa auton ja sen osien kierrätettävyys näyttelee koko ajan suurempaa roolia. Tästä pitää huolta eritoten Euroopan Unionin lainsäädäntö ja yleiset asenteet ympäristöystävällisten valintojen ja kierrätettävyyden puolesta. Tällä hetkellä voimassa oleva lainsäädäntö EU:n romuajoneuvodirektiivi (2000/53/EY) edellyttää, että romuautosta on uudelleenkäytettävä ja kierrätettävä vähintään 80 % ja sen lisäksi hyödynnettävä 5 prosenttia romun painosta. Kuten odottaa saattaa, lainsäädäntö kiristyy tulevaisuudessa ja vuoteen 2015 mennessä romuautodirektiivi edellyttää, että vastaavat luvut ovat 85 % ja 10 %. Tämä merkitsee, että kaatopaikalle saa päätyä enää 5 % romun painosta. Kun otetaan huomioon, että metallien lisäksi ajoneuvo koostuu erilaisista muoveista, lasista, kumista ja monista nesteistä, tehtävä on erittäin haastava. [5, s. 1]

6.2 Hyötyosien ympäristövaikutukset

Ei liene yllätys, että hyötyosien käytöllä pystytään lisäämään yleistä kierrätettävyyttä. Uuden osan valmistamisen lisäksi hyötyosien käyttö vähentää logistisia ympäristövaikutuksia, koska osaa ei tarvitse kuljettaa tehtaalta keskusvaraston kautta korjaamolle, myös pakkausjätettä syntyy vähemmän. Tehdas voi sijaita jopa Japanissa, ja keskusvarastoistakin suuri osa sijaitsee Keski-Euroopassa. Tämän lisäksi puretun ajoneuvon ympäristövaikutukset vähenevät, koska suurempi osa sen massasta uudelleen käytetään. Vaikka tilastollisesti auton kulutus ja siihen liittyvä logistiikka aiheuttaa 90 % auton elinkaaren päästöistä, on näilläkin asioilla suuri merkitys kokonaiskuvassa. [6] Autotehtaat kuluttavat autoja valmistaessaan suuria määriä makeaa vettä ja energiaa ja tätä kautta erilaisia hiilipohjaisia polttoaineita. Tämäkin kehitys on menossa parempaan suuntaan, mutta jos vaihtoehtona on, ettei uutta osaa tarvitse valmistaa ollenkaan, on se luonnollisesti paras vaihtoehto.

Yksi, vaihtoehtoinen toimintamalli olisi niin sanotun Green shop -toiminnan käyttöönotto. Tällainen malli on käytössä esimerkiksi Nissanilla Japanissa, jossa maahantuojat tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden käyttää ajoneuvojen korjauksessa käytettyjä, hyväkuntoisia osia. Huomionarvoista tässä on, että Green shop -ajattelu on osa suurempaa, päästöjä ja jätteitä rajoittavaa filosofiaa, joka on lainsäädännön ohjaamaa ja autonvalmistajan tukemaa ja

hyväksymää. Autonvalmistaja on asettanut Green Program -toiminnalleen tavoitteen, että vuonna 2010 kyetään romutettavista ajoneuvoista hyödyntämään 95 prosenttia. Tämä on kunnianhimoinen tavoite eikä toteudu ilman kokonaisvaltaista kartoitusta ja osaamista. Kierrättäminen on otettava huomioon kaikilla osa-alueilla materiaalien valinnoista valmistukseen ja romuttukseen. Kuvassa 7 on esitettyä Nissan Green Program:in elinkaarimallin mukaiset kierrätysvirrat. [7]



Kuva 7. Nissan Green program -ohjelman kierrätysvirrat [7]

7 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli pohtia hyötyosien käytön mahdollisuuksia vauriokorjauksissa ja saada tätä tukevia tuloksia laskelmien avulla. Lisäksi opinnäytetyössä mietittiin hyötyosapalvelun asettamia haasteita autovahinkokeskukselle ja sen henkilökunnalle. Koska hyötyosapalvelu on vielä eräänlaisessa pilottivaiheessa laajemman soveltamisen suhteen, ei hyötyosatoiminnalle ole olemassa kokonaisvaltaista käsitystä siitä, että mihin suuntaan sitä tulisi kehittää. Aika tulee näyttämään, missä mittakaavassa ja millä markkinoilla se tulee olemaan toimiva, järkevä ja taloudellisesti järkevä konsepti. On selvää, että asenteita muokkaava pioneerityö korjaamomaailmassa jatkuu vielä pitemmän aikaa. Positiivisia kokemuksia tarvitaan sekä Autovahinkokeskuksessa että merkkiorganisaatioiden ja vakuutusyhtiöiden piirissä. Lisäksi on kyettävä vastaamaan kysyntään ja eriytettävä hyötyosatoiminta selkeästi muusta purkuosien myynnistä ja välityksestä. Näkymät hyötyosapalvelun laajentumiselle ovat hyvät. Yhä useampi korjaamo on osoittanut kiinnostuksensa kokeilla hyötyosien käyttöä osana vauriokorjaustoimintaa.

Niin sanotun perusvaraston kehittäminen tulee olemaan ensiarvoisen tärkeää, jotta eniten kysytyjen hyötyosien tarjonta pystytään takaamaan joka tilanteessa. Nähtäväksi jää, pystyykö kotimainen tarjonta tyydyttämään hyötyosatarpeen vai tarvitaanko lisäksi tuontia ulkomailta, ja jos tarvitaan, niin missä mittakaavassa. On tärkeää tunnistaa vallitsevat realiteetit ja kyetä suhteuttamaan toiminta niiden mukaan, tehokkaasti resursseja hyödyntäen. Hyötyosatoiminnan täytyy elää joustavasti kysynnän ja tarjonnan mukaan. Tämä edellyttää kevyttä organisaatiota, tehokkuutta ja luotettavia yhteistyökumppaneita. Onnistuessaan täyttää sille ladatut lupaukset ja odotukset, hyötyosatoiminta tulee löytämään vakiintuneen asiakaskuntansa. Monen auto-alalla työskentelevän sanoin hyötyosatoiminnan kaltaiselle toiminnalle on tilaus Suomessa.

On jännittävää nähdä, miten vakuutusyhtiöt ja maahantuojat suhtautuvat hyötyosatoiminnan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Positiivisia näyttöjä palvelun tarjoamista säästöistä ja lisämyynnistä tarvittaneen, ennen kuin yleisesti näissäkin instansseissa tunnustetaan, ettei kyse ole vain kauniista utopiasta, joka ei todellisuudessa kuitenkaan toimi. Nykyisenä kustannustehokkuuden aikakautena uudet ideat pitää pystyä perustelemaan tilastollisesti ja euro-määräisesti. Tässäkin Autovahinkokeskuksella on vielä haasteita voitettavanaan. Sitkeässä olevat asenteet ja uskomukset eivät muutu hetkessä. Vuoropuhelua tarvitaan yleisesti korjaamojen ja vakuutusyhtiöiden sekä Autovahinkokeskuksen välillä. Toiminnan täytyy olla avointa ja perustua kaikkien osapuolten luottamukseen. On valitettavaa, että kustannustehokkuus ajaa yksittäisiä toimijoita autoalalla kyseenalaisiin keinoihin myynnin parantamiseksi. Nämä hyvän hengen vastaisesti toimivat henkilöt huonontavat edustamansa yrityksen sekä koko alan mainetta ja luottamusta. Hyötyosien käytössä ja hyötyosatoiminnan aloittamisella on mahdollisuus myynnin parantamiseen ilman, että tilanteessa yksikään osapuoli häviää tai tulee huijatuksi. Lisäbonuksena tulevat ympäristöarvot sekä yleisen kustannustason aleneminen suhteessa uusien osien käyttöön.

Ympäristöasiat tulevat olemaan jatkossakin seikka, jossa eri vaikuttajien ja tutkivien instanssien syyttävät sormet osoittavat kohti auto-alaa ja sen toimijoita. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää toimia yhdessä autoalalla päästöjen ja ympäristövaikutusten vähentämiseksi, jotta voidaan osoittaa vaikuttajille ja kuluttajille autoalan kokonaisuudessaan kantavan vastuunsa päästöjen vä-

hentämiseksi. Oikeilla teoilla ympäristön hyväksi on myös markkina-arvoa asiakkaiden silmissä. Asiakkaan on helppo tehdä ratkaisu sellaisen korjauksen tai autoliikkeen eduksi, joka tuntee yhteiskuntavastuunsa. Lisäksi asiakkaat tulevat olemaan myönteisiä sellaisille vakuutusyhtiöille, jotka tukevat hyötyosien käyttöä taloudellisesti.

Kokonaisuudessaan hyötyosatoiminta tulee pääsemään vauhtiin kuluvan vuoden 2010 aikana. On toivottavaa ja hyvin todennäköistä, että tietoisuus palvelun mahdollisuuksista kasvaa kaikkien vauriokorjauksien kanssa työkentelevien piirissä. Mukaan lähtevät kumppanit ja osapuolet tulevat huomaamaan, että hyötyosien käytöllä on merkitystä taloudellisesti ja sillä pystytään myös vähentämään peltikorjauksen tyhjäkäyntiä hiljaisina aikoina. Mielinkiintoinen seikka tulee olemaan myös lainsäätäjien suhtautuminen kierrättämiseen ja sen suosimiseen: mennäänkö tulevaisuudessa tässäkin kohti Japanin mallia ja lainsäädännön ohjaamaan, tiukkaan kierrättämiseen ketju- ja merkkikohtaisten laatuohjelmien sijaan.

VIITELUETTELO

- [1] Lampinen, Marko. Hyötyosista tilannekatsaus. 15.2.2010.
- [2] Autovahinkokeskuksen Tessu-järjestelmän varaosa- ja ajoneuvohinnat. [viitattu 19.2.2010]
- [3] Lunastettujen ajoneuvojen Cabas-laskemat autovahinkokeskuksen tietokannassa. [viitattu 19.2.2010]
- [4] Jälkimarkkinointipäällikkö Marko Lampisen haastattelut. 12.10.2009- 15.3.2010
- [5] Autoalan tiedotuskeskus. *Auton kierrätys* [verkkodokumentti]. [viitattu 22.2.2010]. Saatavissa: <http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/teemat.asp?ao=1060&nimi=Auton+kierr%E4tys>.
- [6] CO2-raportti. *Kulutuksen osuus 90 % auton elinkaaren päästöistä* [verkkodokumentti]. [viitattu 10.3.2010]. Saatavissa: http://www.co2-raportti.fi/index.php?page=ilmastouutisia&news_id=2032.
- [7] Nissan Green Program. *Nissan's concept for resource recycling* [verkkodokumentti]. [viitattu 15.3.2010]. Saatavissa: http://www.nissanglobal.com/EN/ENVIRONMENT/GREENPROGRAM_2010/CYCLE/index.html.

Otantaryhmän tiedot; Malli, Vuosimalli (Vm.), Lunastushinta (Lun.h.), Korjauskulut uusilla osilla (Kk. €), Korjauskulut hyötyosilla (Kkh. €), Muutos alkuperäisiin korjauskuluihin (M. €), Romun myyntihinta (Mh. €), Hyötyosakorjauksen ja lunastuksen ero (Ekh. €).

Nro	Malli	Vm.	Lun.h.	Kk. €	Kk. %	Kkh. €	KKh. %	M. €	M. %	Mh. €	Ekh. €	Ekh %
1	B	2002	11440	6036	53 %	5886	51 %	150	1 %	4680	874	8 %
2	D	2006	13450	9250	69 %	8839	66 %	411	3 %	5800	-1189	-9 %
3	D	2007	15000	10000	67 %	9578	64 %	422	3 %	4100	1322	9 %
4	B	2001	9490	6100	64 %	4718	50 %	1382	15 %	2600	2172	23 %
5	C	2006	13900	8416	61 %	6703	48 %	1713	12 %	7000	197	1 %
6	D	2008	14200	9005	63 %	7895	56 %	1110	8 %	6400	-95	-1 %
7	B	2003	7550	5253	70 %	4256	56 %	997	13 %	3400	-106	-1 %
8	A	2008	14500	10122	70 %	8809	61 %	1313	9 %	770	4921	34 %
9	C	2007	16260	11301	70 %	9643	59 %	1658	10 %	6400	217	1 %
10	B	2004	9000	5772	64 %	5082	56 %	690	8 %	3300	618	7 %
11	C	2006	14000	8766	63 %	6761	48 %	2005	14 %	5000	2239	16 %
12	B	2003	8500	5311	62 %	4258	50 %	1053	12 %	3400	842	10 %
13	D	2006	15000	9153	61 %	7838	52 %	1315	9 %	5600	1562	10 %
14	B	2001	10000	6657	67 %	6376	64 %	281	3 %	4700	-1076	-11 %
15	B	2003	12000	7353	61 %	6005	50 %	1348	11 %	4800	1195	10 %
16	C	2004	9800	6505	66 %	6038	62 %	467	5 %	1700	2062	21 %
17	B	2005	11000	6900	63 %	4941	45 %	1959	18 %	4600	1459	13 %
18	B	2003	10000	6800	68 %	5479	55 %	1321	13 %	3800	721	7 %
19	A	2006	15060	6099	40 %	5283	35 %	816	5 %	3200	6577	44 %
20	B	2003	11000	7500	68 %	6662	61 %	838	8 %	3500	838	8 %
21	B	2005	11500	6982	61 %	4491	39 %	2491	22 %	4700	2309	20 %
22	C	2006	13000	8553	66 %	6244	48 %	2309	18 %	5550	1206	9 %
23	D	2007	15000	10000	67 %	8313	55 %	1687	11 %	2400	4287	29 %
24	C	2003	9300	5835	63 %	4135	44 %	1700	18 %	4200	965	10 %
25	C	2003	10500	6920	66 %	5704	54 %	1216	12 %	2400	2396	23 %
26	C	2003	12000	7228	60 %	5141	43 %	2087	17 %	3900	2959	25 %
27	D	2007	15500	10806	70 %	9068	59 %	1738	11 %	4500	1932	12 %
28	C	2002	9400	6037	64 %	4778	51 %	1259	13 %	3050	1572	17 %
29	B	1999	5000	3846	77 %	2301	46 %	1545	31 %	650	2049	41 %
30	B	2003	9600	6448	67 %	4479	47 %	1969	21 %	1450	3671	38 %
31	B	2005	11000	6701	61 %	4742	43 %	1959	18 %	3600	2658	24 %
32	B	2005	10000	6600	66 %	4916	49 %	1684	17 %	3800	1284	13 %
33	D	2007	14000	7540	54 %	6836	49 %	704	5 %	5500	1664	12 %
34	C	2002	8000	5361	67 %	4754	59 %	607	8 %	3300	-54	-1 %
35	C	2007	15000	10456	70 %	8048	54 %	2408	16 %	3500	3452	23 %
36	E	2004	16575	7934	48 %	6026	36 %	1908	12 %	5100	5449	33 %
37	C	2002	6500	3950	61 %	3011	46 %	939	14 %	2700	789	12 %
38	C	2007	18500	12000	65 %	9767	53 %	2233	12 %	4800	3933	21 %
39	D	2008	14540	9190	63 %	7571	52 %	1619	11 %	6200	769	5 %
40	D	2007	26321	17936	68 %	13902	53 %	4034	15 %	X	X	X
41	B	2002	7000	4500	64 %	2819	40 %	1681	24 %	2400	1781	25 %
42	B	2002	6800	4164	61 %	3453	51 %	711	10 %	3600	-253	-4 %