

Maria Nyysönen

VAKUUTTAMINEN YKSITYISHENKILÖN NÄKÖKULMASTA

Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
2011

VAKUUTTAMINEN YKSITYISHENKILÖN NÄKÖKULMASTA

Nyyssönen, Maria
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Helmikuu 2011
Ohjaaja: Huhtinen, Taina
Sivumäärä: 39
Liitteitä: 0

Asiasanat: vakuutus, vakuutuslainsäädäntö, asiakastyytyvyys

Opinnäytetyön tarkoituksena oli opastaa yksityishenkilöä vakuuttamiseen liittyvissä ongelmissa tuotetietoutta ja vakuutusyhtiön valintaa koskien. Tutkimusten mukaan yksityishenkilöt ovat yhä tyytymättömämpiä vakuutusyhtiöiden tarjoamiin tuotteisiin ja asiakaspalveluun. Harvoin yksityishenkilöt ovat myöskään täysin tietoisia vakuutustensa sisällöstä ja kattavuudesta, mikä saattaa johtaa ristiriitoihin vakuutusyhtiön ja asiakkaan välillä, erityisesti korvaustilanteissa.

Opinnäytetyössä kerrottiin yleisimpien henkilö- ja vahinkovakuutusten sisällöstä sekä mahdollisista eroavaisuuksista vakuutusyhtiöittäin. Yksityishenkilöiden tyytyväisyyttä Suomessa toimiviin vakuutusyhtiöihin on selvitetty EPSI Finlandin vuonna 2010 laatiman asiakastyytyvyystutkimuksen avulla. Tutkimuksesta käy ilmi tyytyväisyys tuotteisiin, hintoihin, korvauskäsittelyyn, valitusten käsittelyyn ja asiakaspalvelun laatuun. Monet seikat ovat huonontuneet edellisistä vuosista melko paljon.

EPSIn tutkimuksesta voitiin selvästi päätellä yksityishenkilöiden arvostavan vakuutusyhtiössä läheisyyttä asiakkaisiin, asiakkuussuhteen hoitamista ja korvauspalvelun toimivuutta. Vuonna 2010 parhaiten tutkimuksessa menestyi Lähivakuutus. Heikointen menestyivät suuret vakuutusyhtiöt kuten If ja Pohjola, jotka saavat kritiikkiä persoonattomasta ja etäisestä palvelusta. Vakuutusyhtiöiden väliset erot tutkimuksessa olivat melko suuria. Selkeästi tutkimuksesta kuitenkin ilmeni, että suomalaiset ovat kaikin puolin tyytyväisempiä pienien vakuutusyhtiöiden palveluun ja tuotteisiin.

Vakuutuslainsäädäntöön on tehty tarkennuksia 1.11.2010 alkaen, joista opinnäytetyössä kerrotaan. Muutokset tarkentavat vakuutusyhtiön vastuuta ja oikeutta tehdä muutoksia yksipuolisesti voimassaolevaan vakuutuslainsäädäntöön. Vakuutuslainsäädäntöön tiedoantovelvollisuutta on myös tarkennettu.

Vakuutusyhtiöiden palveluissa ja tuotteissa olisi kehitettävää, sillä vakuutusehtojen tutkiminen ja vakuutustarvekartoitus jäävät usein asiakkaan vastuulle. Vakuutusten kilpailuttaminen onkin usein kannattavaa hintatietouden ja tuotesisällön ymmärrettävyyden vuoksi. Työ antaa valmiudet henkilökohtaisen vakuutustarvekartoituksen pohtimiseen ja apua vakuutusehtoihin tutustumisessa huomioon otettaviin seikkoihin. Tietyn vakuutusyhtiön valinta parhaaksi EPSI Finlandin tutkimuksesta huolimatta on hankalaa vakuutuslainsäädäntöjen eroavaisuuksien vuoksi.

INSURANCE POLICIES FROM INDIVIDUAL'S PERSPECTIVE

Nyysönen, Maria
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business
February 2011
Supervisor: Huhtinen, Taina
Number of pages: 39
Appendices: 0

Keywords: insurance, insurance law, customer satisfaction

The purpose of this thesis was to guide private persons with insurance problems concerning product knowledge and the choosing of insurance company. According to the research, private persons are more and more dissatisfied with products and services that insurance companies offer. Private persons are rarely completely aware of the content and coverage of their insurance, which may lead to conflicts especially in reimbursement situations between insurance companies and their customers.

This thesis describes the contents of personal insurance and indemnity insurance and differences between insurance companies are examined. Private persons' satisfaction with insurance companies is examined with the help of EPSI Finland's 2010 research concerning customer satisfaction. The research reveals people's satisfaction to products, prices, the indemnity process, the handling of complaints and satisfaction to customer service. Several factors have decreased quite a lot from last years.

From EPSI Finland's research, it was easy to determine that private persons value insurance companies' approachability to their customers, the maintaining of customer relationship and functionality in the handling of accidents. In year 2010, Lähivakuutus was the most successful. The least successful were big insurance companies like If and Pohjola, which were criticised for their impersonal and distant service. Differences between insurance companies in the research were quite big. In the research it became clear that Finnish people are in every aspect more satisfied the services and products of small insurance companies.

The insurance law has been amended on 1.11.2010. This is also explored in this thesis. Changes define the responsibilities of insurance companies and their rights to make changes to currently valid insurance policy. Policy holders' obligation to pass information has also been defined.

The services and products of insurance companies need to be improved, because studying insurance terms and considering insurance needs is often the customers' responsibility. Asking tenders from insurance companies is often profitable and helps to understand prices and the content of insurance products. This thesis makes it easier to consider one's own insurance needs and to understand insurance terms. Despite EPSI Finland's research, it is difficult to choose one insurance company over another because of the differences in insurance policies.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	VAKUUTTAMINEN.....	6
2.1	Vakuutuksiin liittyvät peruskäsitteet	6
2.2	Henkilövakuutukset	7
2.2.1	Tapaturmavakuutus	7
2.2.2	Henkivakuutus.....	9
2.2.3	Työkyvyttömyysvakuutukset	10
2.2.4	Sairausvakuutukset.....	10
2.2.5	Matkustajavakuutus.....	12
2.2.6	Lainaturvat	13
2.3	Vahinkovakuus	13
2.3.1	Kodin ja muiden rakennusten vakuuttaminen.....	14
2.3.2	Vastuu- ja oikeusturvavakuutus	16
2.3.3	Ammattivastuuvakuutus.....	17
2.3.4	Arvotavaroiden vakuuttaminen	17
2.3.5	Veneen vakuuttaminen	18
2.3.6	Seuraeläinten sekä hevosten vakuuttaminen	19
2.3.7	Metsän vakuuttaminen	21
2.4	Ajoneuvon vakuuttaminen	22
2.4.1	Liikennevakuutus	23
2.4.2	Ajoneuvon kaskovakuutus	23
3	VAKUUTUSSOPIMUSLAKI	26
3.1	Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti	27
3.2	Vakuutusyhtiön vastuun alkaminen ja vakuutusmaksun suorittaminen	27
3.3	Muutoksenhaku korvauspäätökseen ja korvausoikeuden vanhentuminen	28
3.4	Vakuutussopimuksen muuttaminen ja irtisanominen vakuutusyhtiön toimesta	28
3.5	Maksuhäiriömerkinnän vaikutus vakukutuksen myöntämiseen	29
4	VAKUUTUSYHTIÖVERTAILU.....	29
4.1	Asiakastyytyväisyys.....	30
4.2	Asiakasuskollisuus.....	31
4.3	Korvauspalvelu ja valitusten käsittely	31
4.4	Vakuutustuotteet ja hinta-laatusuhde.....	33
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
	LÄHTEET.....	36

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä käsitellen vakuuttamista, siihen liittyviä tuotteita, palveluja ja vertailen vakuutusyhtiöitä. Vakuutustuotteet on jaettu henkilö- ja omaisuusvakuutuksiin. Työssä kerrotaan näiden vakuutusten yleisestä sisällöstä ja kohdista joista mahdollisia eroja saattaa löytyä vakuutusyhtiöittäin. Tarkoituksena on antaa yksityishenkilölle valmiudet oman taloutensa vakuutustarvekartoituksen pohtimiseen ja apua vakuutusyhtiön valintaan. Vakuutustuotteiden hintoja tässä työssä ei verrata, sillä hintoihin vaikuttavat monet muuttujat vakuutusyhtiöstä riippuen.

Työssä on kuitenkin tutkittu vakuutusyhtiöiden hinta-laatusuhdetta EPSI Finlandin vuonna 2010 teettämän asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla. Tätä tutkimusta on käytetty apuna myös vakuutusyhtiöiden vertailussa. Tutkimuksessa on selvitetty asiakastyytyväisyyden lisäksi tyytyväisyyttä korvausten ja valitusten käsittelyyn, tuotelaatuun ja palvelun laatuun liittyen. Vakuutustuotteiden ja vakuutusyhtiöiden vertailussa ovat olleet mukana Suomessa toimivista vakuutusyhtiöistä muun muassa Fennia, If, Lähivakuutus, Tryg, Lähivakuutus, Pohjantähti, Pohjola, Tapiola sekä Turva.

Asiakkaan on hyvä tuntea myös uuden vakuutusopimuslain tuomat muutokset. Vakuutuslaki uudistui 1.11.2010. Työssä käydään läpi merkittävimmät uudistukset, miten nämä vaikuttavat yksityishenkilön vakuutuksiin sekä korvausten käsittelyyn. Uusi laki tarkentaa myös yhtiöiden vahinkojen käsittelyä, asiakasvalintaohjeita sekä vakuutusyhtiön oikeutta irtisanoa vakuutuksia yksipuolisesti.

2 VAKUUTTAMINEN

Vakuuttaminen on tietyn riskin siirtämistä itseltä vakuutusyhtiölle. Tällöin vakuutus-
senottajan ja vakuutusyhtiön välille syntyy sopimus, jonka perusteella vakuutusyhtiö
on velvollinen korvaamaan vakuutusehtojen puitteissa sattuneet vahingot. Vakuutta-
minen luo siis turvaa riskitilanteiden varalle. Vakuuttaminen perustuu riskin jakami-
seen vakuutuksenottajien kesken. Yksityishenkilön vakuutustuotteet voidaan jakaa
pääsääntöisesti kahteen ryhmään, henkilövakuutukset ja vahinkovakuutukset omai-
suusvahinkojen varalta. Henkilövakuutuksesta korvataan vakuutuutetulla aiheutuneita
henkilövahinkoja vakuutusturvan mukaisesti, kun taas omaisuutta turvaavat vahin-
kovakuutukset kattavat esimerkiksi kotiin, irtaimistoon sekä ajoneuvoihin kohdistu-
neita vahinkoja. Vakuutusturvan laajuudesta asiakas voi päättää itse ehtojen puitteis-
sa.

Suomessa toimivista vakuutusyhtiöistä suurimmat ovat Fennia, IF, Ilmarinen, Kale-
va, Lähivakuutus, Tryg, Pohjantähti, Pohjola ja A-vakuutus, Sampo, Tapiola, Turva,
Varma sekä Veritas. Markkinoille on viime vuosina tullut myös paljon ulkomaalaisia
vakuutusyhtiöitä, jotka tarjoavat tuotteitaan useimmiten liittojen, verkkokauppojen ja
matkanjärjestäjien välityksellä. Tarjolla on myös monelaisia vain tiettyihin riskeihin
turvaa tarjoavia yhtiöitä. Nämä yhtiöt tarjoavat turvaa esimerkiksi asuntokauppatilan-
teissa, omistusoikeuden siirryttyä aiheutuneisiin riitatapauksiin. (Finanssialan kes-
kusliitto 2007a. Raksystems Anticimex 2010.)

2.1 Vakuutuksiin liittyvät peruskäsitteet

Vakuutuksiin liittyvät peruskäsitteet on hyvä tietää, jotta vakuutusasioiden hoitami-
nen olisi helpompaa ja tehdyt ratkaisut perustuisivat oikeisiin ja ymmärrettyihin
seikkoihin. Termeistä tärkeimmät ovat **vakuutuksenottaja**, **vakuutettu**, **edunsaaja**
sekä **vakuutuksenantaja**. **Vakuutuksenantajalla** tarkoitetaan **vakuutusyhtiötä**, eli
tahoja joka tarjoaa vakuutusturvan korvausta vastaan asiakkaan haluamalla tavalla.
Vakuutuksenottaja on puolestaan henkilö, joka on sopinut vakuutussopimuksen
vakuutusyhtiön kanssa. Vakuutettuna voivat vakuutuksenottajan lisäksi olla esimer-
kiksi perheenjäsenet sekä omaisuus. **Vakuutuksenottajalla** on oikeus määrätä **edun-
saaja** vahinkotapahtuman varalla. Esimerkiksi henkivakuutuksessa tällä tarkoitetaan

henkilöä, joka saa vakuutussumman vakuutuksenottajan menehdyttyä. (Finanssialan Keskusliitto 2008)

2.2 Henkilövakuutukset

Henkilövakuutukset voi jakaa tapaturma-, henki-, työkyvyttömyys-, sairauskulu- ja matkustajavakuutuksiin. Vakuutustarpeet vaihtelevat elämäntilanteiden mukaan. Vakuutuskartoitusta tehdessä tulisi miettiä mahdollisia vahinkotilanteita, jotka vaikuttavat vakuutetun ja hänen läheistensä elämäntilanteisiin ratkaisevasti ja pohtia sopivat vakuutusturvat tämän perusteella. Henkilövakuuttaminen voi olla myös vakuutussäästämistä. Tämän avulla voidaan varautua tuleviin tiedossa oleviin menoihin ja tuleviin yllättäviin menoihin. Esimerkiksi eläkesäästäminen on nykypäivänä hyvin suosittu vakuutussäästämisen muoto. (Finanssialan keskusliitto 2007b.)

2.2.1 Tapaturmavakuutus

Tapaturmavakuus korvaa tapaturmasta aiheutuneita taloudellisia menetyksiä. Tämän vakuutuksen perussisältöön kuuluu hoitokulukorvaus. Vakutukseen voi myös sisältyä invaliditeetti- eli haittakorvaus sekä kuolemantapauskorvaus. Tapaturmavakuutuksen hoitokuluosa kattaa tapaturmasta aiheutuneita tutkimus- ja hoitokuluja, lääkärin määräämiä lääkkeitä ja monesti myös kohtuullisia matkakuluja. Tapaturmaksiksi luetaan äkillinen, ulkoinen ruumiinvamman aiheuttava tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta. Tapaturmana pidetään usein myös voimanponnistuksista sekä venähdyksistä aiheutuneita vammoja kunhan lääkärihoitoon on hakeuduttu ajoissa. Monesti tapaturmaksiksi katsotaan myös auringonpistokset, hukkuminen sekä mm. erehdyksessä nautitun aiheen aiheuttama myrkytys. Vakuutusehtoihin tutustuminen ja vakuutuksen laajuuden selvittämiseksi on täten hyvin tärkeää.

Eri vakuutusyhtiöillä on eri käytäntöjä urheilulajeihin liittyvien tapaturmien korvaamisessa. Usein urheiluseurassa harrastetut lajit sekä vaarallisiksi katsotut lajit eivät kuulu yksityishenkilönä hankittuun tapaturmavakuutukseen. Tällaisten tapaturmien varalta on syytä tarkistaa kuuluuko linsenssiin vakuutus, vai voiko henkilökohtaista tapaturmavakuutusta laajentaa turvaamaan myös näitä lajeja. Vaarallisiksi lajeiksi

luetaan usein esimerkiksi kamppailu- ja kontaktilajit, ilmailulajit, benjihyppy, sukellus ja kehonrakennus. Iäkkäämpien asiakkaiden tulee usein täyttää terveystarkastus vakuutusta haettaessa. Terveystilan perusteella vakuutus myönnetään tai hylätään.

Tapaturmavakuutus voi olla niin sanottu täysajan tapaturmavakuutus, joka on voimassa sekä töissä että vapaa-ajalla. Työnantajan ottamasta tapaturmavakuutuksesta korvataan ensisijaisesti työajalla sattuneet tapaturmat, mutta oma vakuutus täydentää turvaa haitta- sekä kuolinkorvauksen myötä. Nämä turvat ovat vahinkotapauksessa useasta eri vakuutuksesta korvattavia. Toinen vaihtoehto on tapaturmavakuutus, joka kattaa vain vapaa-ajalla tapahtuneet tapaturmat. Tosin nykyisin monet vakuutusyhtiöt tarjoavat vain aina voimassa olevaa tapaturmavakuutusta.

Hoitokulut kattavan osan vakuutusmäärä vaihtelee vakuutusyhtiöittäin. On mahdollista, että valittu vakuutusmäärä kattaa kulut jokaista sattunutta tapaturmaa kohti vakuutusmäärään saakka. Toinen vaihtoehto on, että vakuutusmäärä pienenee haettujen kulujen perusteella. Kummassakin tapauksessa on tärkeää, että vakuutusmäärä riittää kattamaan suurimmat vahingot.

Tapaturmavakuutukseen on yleensä valittavissa myös korvaus menehtymisen ja pysyvän haitan varalta. Haittakorvaus kattaa esimerkiksi tapaturmassa halvaantumisen, lääkärin toteaman haittaluokan mukaisesti. Onkin tärkeää, että vakuutusmäärä on tarpeeksi suuri, sillä harvoin korvausmäärä on vakuutusmäärän suuruinen, kuten Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan laatimasta esimerkistä ilmenee.

Kysymys: Liukastuin kotipihallani ja nyt minulle on jäänyt saamistani vammoista pysyvä haitta. Haittaluokaksi on vahvistettu 6 (30%). Yksityistapaturmavakuutuksestani voi saada pysyvistä viasta ja haitasta enimmillään 50.000 euroa. Kuinka korvaukseni nyt lasketaan?

*Vastaus: Pysyvän haitan korvaus maksetaan $50.000 \times 30\% = 15.000$ euroa.
(Vakuutus- ja Rahoitusneuvonta 2010.)*

Tapaturmavakuutuslaki jakaa vammat ja sairaudet niiden aiheuttaman haitan vaikeusasteen mukaan 20 haittaluokkaan. Pienin haittaluokka on 1, joka koskee esimerkiksi pieniä silmien ja sormien vammoja. Haittaluokka perustuu kuitenkin aina lääkä-

rin arvioon ja sitä määritettäessä otetaan huomioon sairauden, vamman ja toiminnanvajavuuden laatu. Yksilölliset olosuhteet, kuten ammatti, eivät vaikuta haittaluokan määräytymiseen. Kuolinkorvaus ei ole tapaturmavakuutuksessa välttämätön, jos vakuutusnottajalla on erillinen henkivakuutus, sillä henkivakuutus kattaa sekä tapaturmaisen menehtymisen että sairauteen menehtymisen. (Tapaturmavakuutuslaki 1948/608, 18§. Finanssialan keskusliitto 2007b. Tapiola 2010d. Vakuutus- ja Rahoitusneuvonta 2010.)

2.2.2 Henkivakuutus

Henkivakuutus valitaan usein turvaamaan läheisten taloudellista tilannetta vakuutusnottajan menehtymisen varalta. Vakuutusmäärä suhteutetaan usein mm. lainojen määrään. Vakuutus on mahdollista ottaa yhden hengen turvana tai pariturvana. Henkivakuutus tuo huomattavasti paremman turvan kuin tapaturmavakuutuksen kuolinkorvaus, sillä korvaus maksetaan siitä riippumatta, johtuuko menehtyminen sairaudesta tai tapaturmasta. Pariturvana valittava vakuutus on usein myös edullisempi vaihtoehto, mutta molempien vakuutettujen menehdyttyä samanaikaisesti maksetaan vakuutuksesta vain yksi korvaus. Henkivakuutuksia myöntävät vakuutusyhtiöt, mutta näiden lisäksi esimerkiksi pankit tarjoavat usein lainaan liitettäviä henkivakuutusturvia. Tämän vakuutuksen kohdalla eri yhtiöiden hintavertailu on melko helppoa, sillä vakuutuehdot ovat melko samanlaisia ja yksinkertaisia. Henkivakuutusta haetaan täyttämällä terveys selvitys. Isoja vakuutusmääriä haettaessa on myös mahdollista, että vakuutusyhtiö haluaa vakuutetun hankkiman lääkärintodistuksen terveydentilastaan. Sopiva vakuutusmäärä voi laskea esimerkiksi seuraavalla kaavalla:

- + Omat / perheen velat ja vastuut
- + Oma vuoden bruttopalkka
- Voimassaoleva vakuutusturva
- = Vakuutusturvan tarve (Lähi vakuutus 2010. Finanssialan keskusliitto 2007b.)

2.2.3 Työkyvyttömyysvakuutukset

Työkyvyttömyysvakuutuksen korvaus maketaan jos vakuutettu joutuu pysyvästi työkyvyttömäksi. Tällainen vakuutusturva on tärkeä silloin jos työkyvyttömyys merkitsisi talouden elintason merkittävää romahtamista. Tämä korvaus täydentää työkyvyttömyyseläkettä. Työkyvyttömyyden vaaditussa kestossa ja omavastuissa on eroja vakuutusyhtiöittäin. Perussääntö vakuutusmäärää pohdittaessa on laskea yhteen vakuutusnottajan muutaman vuoden nettopalkkatulot. (Tapiola 2010e.)

2.2.4 Sairausvakuutukset

Sairausvakuutukset tuovat turvaa sairastumisen ja usein myös tapaturmien varalta. Näiden vakuutusten voimassaoloajassa, hinnassa, omavastuissa ja laajuudessa on isoja eroja yhtiöittäin. Ehdot onkin syytä lukea huolella, jotta vakuutusturva vastaa sellaista mitä vakuutusnottajalla on ollut tarkoituksena. Sairausvakuutuksen perusajatus on, että asiakkaan on mahdollisuus käyttää joustavasti yksityislääkäreiden tarjoamia palveluja. Useimmiten kulut on kuitenkin maksettava ensin itse ja toimitettava kuitit ja laskut vakuutusyhtiölle. Kun kyseessä on suuri kertakulu, kuten esimerkiksi leikkaus, lääkäri kirjoittaa vakuutusyhtiölle maksusitoumuspyynnön, jota vastaan yhtiö sitoutuu mahdollisesti korvaamaan hoitotapahtuman suoraan lääkäriasemalle. Sairauskuluvakuutusta haetaan aina asiakkaan teryveystietojen perusteella. Aikaisempien sairauksien tai vaivojen perusteella vakuutusta ei välttämättä hylätä, mutta vakuutukseen voi tulla pysyvä tai määräaikainen rajoitusehto.

Vakuutusehdoissa on suuria eroja esimerkiksi hammashoittoon, fysikaaliseen hoitoon ja muuhun kuntoutukseen liittyen. Tässä esimerkki Turva-vakuutusyhtiön tuotesitteestä:

Sairauden hoitokuluina ei korvata muun muassa:

- *fysikaalista tai muuta vastaavaa hoitoa*
- *terapiahoitoa tai muuta vastaavaa*
- *kalkki-, maito- tai ravintovalmisteita*
- *matka- tai majoituskuluja tai ansionmenetyksiä*
- *ennaltaehkäiseviä hoitoja, rokotuksia tai lääkityksiä*

- *vakuutetun raskaudentilaan liittyviä tutkimuksi tai hoitoja.* (Turva 2010.)

Sairauskuluja korvaavaa vakuutusta voidaan hakea myös syntyvälle lapselle ja tämä onkin nykyään hyvin yleistä. Vakuutusta haetaan äidin terveystietojen perusteella ja raskauden etenemisen mukaan. Vakuutus tulee voimaan heti lapsen synnyttyä ja kaattaa näin myös heti todetut vaivat ja sairaudet. Hakuajat rajoittuvat vakuutusyhtiöiden asettamiin raskausviikkoihin. Vakuutustarjouksia ja ehtoja kannattaakin alkaa tutkia jo hyvissä ajoin. Syntymän jälkeen vakuutus on yleisesti haettavissa vasta noin 2 kuukauden ikäiselle lapselle, jolloin vakuutusta haetaan lapsen terveystietojen perusteella. Vakuutusturvan kestossa on myös hyvin suuria eroja. Esimerkiksi IF-vakuutusyhtiön tarjoama vakuutus on voimassa vain 2 kuukautta, eikä kata lainkaan hoitokuluja, vain mahdollisen pysyvän haitan. Tämän jälkeen on vakuutusta voi halutessaan hakea uudestaan. Monella vakuutusyhtiöllä vakuutusturva päättyy 18-25 ikävuoden tienoilla. Muutama yhtiö, kuten Pohjantähti ja Pohjola, tarjoavat turvaa 65 ikävuoteen saakka. Niin sanottujen lapsivakuutusten päättymisen jälkeen on mahdollisuus hakea uutta vakuutusta terveystietojen perusteella, mutta aikaisemmin todetut sairaudet suljetaan hyvin todennäköisesti pois vakuutuksen korvauspiiristä.

Usein sairauskuluvakuutus on huomattavasti edullisempi koti-irtaimistovakuutuksen yhteydessä, joskus näitä kahta on jopa mahdotonta erottaa. Tämä seikka on tärkeä ottaa huomioon vakuutuksia kilpailutettaessa. Vanhaa sairauskuluvakuutusta ei myöskään ikinä tulisi irtisanoa yhtiötä vaihdettaessa, ennen kuin vakuutus on myönnetty uuteen yhtiöön. Sama on suositeltavaa esimerkiksi henkivakuutuksen kohdalla.

Jotkin vakuutusyhtiöt tarjoavat sairauden varalta tuotteita, jotka eivät kata suoranaisesti sairauskuluja, vaan niistä maksetaan asiakkaan vakuutusmääräksi valitsema kertakorvaus. Tällaisia vakuutuksia kutsutaan yleisesti vakavan sairauden vakuutuksiksi. Näissä vakuutusyhtiö on velvollinen korvaamaan vakuutusmäärän vakuutetun sairastuttua ehdoissa manittuun vakavaan sairauteen. Esimerkiksi Osuuspankin tarjoamasta Kultaturva vakavan sairauksen varalta -vakuutuksesta korvataan valittu vakuutusmäärä seuraavien sairauksien perusteella: syöpä, sydäninfarkti, sepelvaltimoiden ohitusleikkaus, munuaisten vajaatoiminta, aivohalvaus, suuri elinsiirto, halvaus, MS-tauti, suuri palovamma, sokeus ja kooma. Vakuutuksesta ei korvata alkoholin tai lääkkeen myrkyvaikutuksesta aiheutuneita sairauksia, eikä HIV-tartunnasta tai aid-

sista aiheutuneita vakavia sairauksia. (Osuuspankki 2010. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2009a.)

2.2.5 Matkustajavakuutus

Matkustajavakuutus tarjoaa turvaa matkalla sairauksien ja tapaturmien varalta. Matkatavarat on vakuutettava erikseen. Tosin joskus nämä saattavan sisältyä kotirtaimistovakuutukseen. Matkustajavakuutus saattaa sisältää hoitokorvauksien lisäksi korvauksen pysyvän haitan sekä menehtymisen varalta. Nämä korvaukset eivät kuitenkaan ole välttämättömiä, jos vakuutetulla on tapaturmavakuutus, joka on voimassa kaikkialla maailmassa. Monesti matkustajavakuutus on voimassa myös Suomessa. Eri vakuutusyhtiöillä on eroja matkustajavakuutuksen turvan alkamisessa. Usein vakuutus on voimassa, kun vakuutettu on linnuntietä mitattuna 50 kilometrin etäisyydellä kodistaan, työ- ja opiskelupaikastaan sekä vapaa-ajan asunnostaan. Vakuutus- turva pienenee usein iän myötä ja iäkkäiden ihmisten matkustajavakuutukset eivät välttämättä ole voimassa Suomessa.

Matkavakuutusta valittaessa kannattaa huomioida omat matkustustottumukset, esimerkiksi matkojen kestot ja harrastukset matkalla. Matkustajavakuutus on usein kerrallaan voimassa vain tietyn ajanjakson, jonka jälkeen on oleskeltava tietty aika Suomessa ennen seuraavalle matkalle lähtöä. Pidemmille matkoille on hankittava lisävakuutus, joka on otettava samasta yhtiöstä, josta perusvakuutus on hankittu. Lisävakuutuksen vakuutusturvassa voi olla eroja mm. omavastuissa. Kaikki yhtiöt eivät tarjoa lisävakuutusta, joten tämä kannattaa ottaa huomioon matkustajavakuutusta valitessa. On suositeltavaa myös perehtyä vakuutusyhtiön laskutustapaan vahingon sattuessa, onko kulut maksettava matkakohteessa ensin itse ja matkan jälkeen toimitettava kuitit sekä laskut vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiön yhteistyökumppanit ja suoralaskuttavat lääkäriasemat, sairaalat ja niiden määrä on myös hyvä tarkistaa vakuutusyhtiöltä, jotta välttyy yllätyksiltä vahingon sattuessa. Usein myös liitot tarjoavat jäsenilleen matkavakuusta jäsenetuna. Liittojen jäsenkumppanit vaihtuvat usein vuosittain, joten vakuutusturva saattaa myös muuttua tämän myötä. Liiton tarjoama vakuutus on iso etu, mutta vakuutusyhtiöön ja sen ehtoihin kannattaa tutustua tarkoin. Isoimmat erot löytyvät usein liittyen korvauksen maksamiseen ja laskutustapaan,

korvaukseen matkan peruuntuessa, matkan keskeytyessä, matkalta myöhästyttäessä ja matkan odottamisessa viivästystilanteissa.

Jos matkalla on tarkoitus harrastaa niin sanottuja vaaraallisia lajeja, muuta urheilua tai retkeilyä, kannattaa tarkistaa matkustajavakuutuksen korvaavuus näiden vahinkojen varalta. Toiset yhtiöt tarjoavat lisävakuutusta lisämaksusta näiden vahinkojen varalta. Usein tämä vaatii harrastuspäivien tarkempaa selvittämistä ja tietoja retkien ja harrastusten järjestäjästä. Tämä on tärkeää tarkistaa jo ennen matkalle lähtöä. (Eurooppalainen 2010. Tryg 2010 Mondo 2008.)

2.2.6 Lainaturvat

Lainaturvaa tarjoavat usein pankit. Vakuutuksen tarkoitus on turvata lainan takaisinmaksua työttömyyden, työkyvyttömyyden tai tapaturman varalta. Osa lainaturvista kattaa tosin vain työttömyyden tai tapaturman. Lisäturvaa voi saada laajemmista tuotteista, jotka myönnetään usein asiakkaan terveystietojen perusteella. Lainaturvan voi yhtiöistä riippuen ottaa heti lainan alusta tai myöhemmin ja se veloitetaan usein lainanlyhennyksen yhteydessä. (Nordea 2010.)

2.3 Vahinkovakuus

Vahinkovakuutuksiin luetaan henkilövakuutusten lisäksi vakuutukset, jotka turvaavat omaisuudelle sattuvia vahinkoja. Näillä tarkoitetaan lähinnä kodin, ajoneuvojen, arvo-omaisuuden, metsän, veneiden, matkatavaroiden sekä kotieläinten vakuuttamista. Omaisuusvakuutuksiin luetaan myös koti-irtaimistovakuutukseen liitettävät vastuujä ja oikeusturvavakuutukset, jotka korvaavat toisille aiheutettuja vahinkoja ja oikeudenkäyntitilanteita. Asiakkaan päätettäväksi jää, kuinka laajasti hän haluaa omaisuutensa vakuuttaa.

Vapaaehtoisessa vakuuttamisessa suurimmat ongelmat ovat tällä hetkellä metsien kohdalla ja tulvien varalta vakuuttamisessa. Myös kotien, ajoneuvojen ja matkailijoiden vakuuttamisessa on puutteita, mikä on ilmennyt suurehkojen onnettomuuksien ja luonnonilmiöiden yhteydessä. Finanssialan Keskusliiton mukaan näiden vahinko-

jen varalta matka-, auto-, koti-, sairaus- ja tapaturmavakuutuksissa on suurimpia puutteita. Tällä hetkellä vakuutusyhtiöt päivittävätkin vakuutusturviaan tulvien, myrskyjen ja muiden luonnonilmiöiden sekä onnettomuuksien varalta. (Finanssialan Keskusliitto 2007a.)

2.3.1 Kodin ja muiden rakennusten vakuuttaminen

Kotivakuutus on yleisnimitys rakennusten kuten omakotitalon, kesämökin ja muiden tontilla olevien rakennusten sekä irtaimiston vakuutuksista. Irtaimiston vakuutukseen kuuluvat valittaessa myös vastuu- ja oikeusturvavakuutukset, jotka kattavat toisille aiheuttettuja vahinkoja sekä oikeudenkäyntikuluja. Usein rakennuksen vakuutukseen saattaavat kuulua myös piha-alue, puutarhat ja sen rakennelmat. Vakuutusten laajuus ja ehdot vaihtelevat paljon vakuutusyhtiöstä riippuen.

Kerrostalossa, rivitalossa, muussa taloyhtiömuotoisessa rakennuksessa tai vuokralla asuvan tarvitsee yleensä huolehtia vain oman irtaimistonsa vakuuttamisesta, sillä taloyhtiö tai rakennuksen omistaja on usein vakuuttanut rakennuksen. Irtaimistolle voi valita pelkän palovakuutuksen tai jonkin vakuutusyhtiön tarjoaman laajemman turvan. Yleisesti irtaimistovakuutus tehdään laajana kotivakuutuksena, joka korvaa muun muassa vahinkoja, jonka on aiheuttanut palo ja noki, salmanisku tai muu sähköilmiö, räjähdys, varkaus, murto, vahingonteko, ryöstö, myrsky, rakennuksen kiinteästä johtoverkosta virrannut neste, muut äkillinen ja ennalta arvaamattoman vahinko sekä asumisen keskeytyminen vahinkotapahtuman vuoksi. Omavastuu vaikuttaa vakuutuksen hintaan, joten kannattaa pohtia onko pienempien vahinkojen korvaaminen tärkeää ja valita omavastuu sen mukaan. Irtaimisto voidaan vakuuttaa joko täydestä arvostaan tai itse määritetyn summan perusteella.

Rakennus on mahdollista vakuuttaa vakuutusyhtiöstä riippuen vastaavilla turvilla kuin irtaimisto. Esimerkiksi Pohjola tarjoaa seuraavia turvia rakennuksen vakuuttamiseen: palo- ja luonnonilmiöturva, rikosturva, laiterikkoturva, putkistovuototurva sekä särky- ja menetysturva. Vakuutuksen hintaan ja laajuuteen vaikuttavat talon tiedot kuten rakennusvuosi, pinta-ala, lämmitysmuoto, putkistojen asennusvuosi ja

remontointivuodet. Nykyään rakennukset vakuutetaan lähes aina täydestä arvosta. Tämä tarkoittaa, että vakuutuksenottajan ei tarvitse ilmoittaa arvioita rakennuksen arvosta, vaan määrä arvoidaan vahinkotilanteessa. Tämä vähentää asiakkaan vaivaa ilmoittaa ja tarkistaa rakennuksen arvo vuosittain. (Pohjola 2010a. Finanssialan keskusliitto 2009)

Tärkeintä kotivakuutusta tehdessä on ilmoittaa oikeat tiedot mahdollisimman tarkasti, sillä nämä saattavat vaikuttaa korvauksen maksamiseen. Yli- ja alivakuuttamista tulisi välttää, sillä korvauksen määrä esimerkiksi palovahingon sattuessa on aina arvio todellisesta irtaimiston määrästä. Esimerkiksi alivakuuttamisesta voidaan rankaista vahinkotilanteessa. Asiakkaan olisi hyvä tutustua vakuutusta tehdessään ehtokohtaan jossa kerrotaan korvauspiirin ulkopuolelle jäävät vahingot. Näitä voivat olla esimerkiksi rakennusvirhe, kuluminen, tulva, routiminen, omaisuuden katoaminen tai unohtaminen sekä hyönteisten ja tuhoeläimien irtaimistolle ja rakennukselle aiheuttamat vahingot. Myöskään toisesta vakuutuksesta tai muun tahon perusteella korvattavia vahinkoja ei korvata omasta vakuutuksesta. Vakuutusehtoihin kuuluu lisäksi suojeleohjeita, jonka mukaan omaisuudesta tulee huolehtia. Vakuutusehdoissa kehoitetaan usein huolehtimaan paloturvallisuudesta ja suojelemaan omaisuutta esimerkiksi vuoto- tai varkausvahingoilta. Esimerkkinä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalta kysytty ohjeistus vahingosta:

K: Ripustimme saunaan jälkeen pyykkiä löylyhuoneeseen. Muovinarut sulivat kuumuudessa ja pyykkiä putosi kiukaalle. Saunan paneelit on uusittava ja muuallekin tuli savuvahinkoa. Miten vakuutusyhtiö suhtautuu palon korvaamiseen?

V: Kotivakuutuksessa on suojeleohjeita, joilla pyritään estämään vahinkoja. Jos suojeleohjeen noudattamattomuus johtaa vahinkoon, korvausta voidaan alentaa tai se evätää. Korvaus riippuu siis ehdosta ja tilanteesta. Esim. pyykin kuivattamiesta voidaan todeta, että ”Vaatteiden tai muun palavan materiaalin kuivattaminen kiukaan yläpuolella tai se välittömässä läheisyydessä on kielletty” tai ”Vaatteiden ja muun saunan käyttötarkoitukseen liittymättömän palavan materiaalin pitäminen tai kuivattaminen saunassa on kielletty kiukaan ollessa lämmin”. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2007.)

Korvausta haettaessa on myös hyvä muistaa, että yhtiöstä riippuen omavastuun lisäksi vahingoittuneesta kohteesta voidaan tehdä myös ikävähennykset. Tällöin esimerkiksi useita vuosia vanhasta elektroniikasta ei korvattavaa jää usein kovinkaan suurta määrää. Vanhat kotivakuutukset saattavat myös sisältää vakuutuksen hintaa vaikuttavan bonuksen. Bonus laskee vahingosta riippuen. Tällöin vakuutuksen hinta myös nousee. (Pohjola 2010a. Finanssialan keskusliitto)

2.3.2 Vastuu- ja oikeusturvavakuutus

Vastuuvakuutus liitetään koti-irtaimistovakuutukseen. Tämä kattaa samassa taloudessa asuvien henkilöiden toiselle ulkopuoliselle aiheuttamia vahinkoja. Korvaus kuitenkin edellyttää, että vakuutetun on oltava lain mukaan korvausvelvollinen. Vahinko tulee olla aiheutettu yksityishenkilönä ja esine- tai henkiövahingon tulee joutua vakuutetun huolimattomuudesta. Usein tietyin ikäisten lasten tahallaan aiheutetut vahingot korvataan tästä vakuutuksesta. Eläimen aiheuttamien vahinkojen korvaus vaihtelee yhtiöittäin. Useimmat kuitenkin korvavat esimerkiksi tapaukset, joissa koira pääsee irti ja juoksee autoa päin aiheuttaen esinevahinkoa. Vastuu- ja oikeusturvavakuutukset voivat olla voimassa vakuutusyhtiöstä riippuen kotimaassa, pohjoismaissa tai ympäri maailmaa. Usein matkatavaravakuutukseen kuuluvat vastuu- ja oikeusturvat, joka kattaa matkalla sattuneet vastaavat vahingot.

Kotivakuutukseen liitettävä oikeusturvavakuutus kattaa oikeudenkäyntikuluja yksityishenkilönä tapahtuneissa tilanteissa. Vakuutusyhtiöt edellyttävät, että asiamiehenä tulee käyttää asianajajaa tai muuta lakimiestä. Oikeusturvavakuutuksen pääasialliset vakuutusehdot ovat melko samankaltaisia vakuutusyhtiöittäin, mutta pieniä eroavaisuuksia kuitenkin löytyy. Esimerkiksi osa vakuutusyhtiöistä korvaa vain omia oikeudenkäyntikustannuksia. Lähes kaikkien yhtiöiden oikeusturvavakuutusten ulkopuolelle on suljettu työhön ja ansiotoimintaan liittyvät asiat, avioerot ja niihin liittyvät varallisuusriidat sekä valtaosa rikosasioista. Vakuutusta voi käyttää esimerkiksi asuntokauppatilanteessa aiheutuneessa riidassa. Jotta vakuutusyhtiö on korvausvelvollinen, tulee vakuutuksen olla voimassa vahinkohetkellä ja katkeamatta vahingon käsittelyn päättymiseen saakka. Osa vakuutusyhtiöistä edellyttää, että vakuutus on ollut

voimassa tietyn ajan ennen vahinkoa. (Aktia 2010. Vakuutus- ja Rahoitusneuvonta 2010a.)

2.3.3 Ammattivastuuvakuutus

Osa vakuutusyhtiöistä tarjoaa työssä toiselle aiheuttujen vahinkojen varalta ammattivastuuvakuutusta. Vakuutus korvaa esine-, henkilö- ja varallisuusvahinkoja. Vakuutuksessa ei huomioida työskenteleekö vakuutuksenottaja toisen palveluksessa tai yrittäjänä. Usein ammattivastuuvakuutuksen hankkivat muun muassa lääkärit, eläinlääkärit, hammaslääkärit, kuntien ja valtion virkamiehet, opettajat, ohjaajat, päivähoidajat ja kampaajat. Eräät liiton, kuten Julkisten ja hyvinvointialojen liitto tarjoaa vakuutuksen jäsenilleen myös opiskelujalla tehdyssä työssä. (Pohjola 2010b. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2010.)

2.3.4 Arvotavaroiden vakuuttaminen

Vakuutusyhtiöt tarjoavat vakuutuksia myös erilaisten arvotavaroiden vakuuttamiseksi. Arvotavaraa vakuuttaessa kannattaa ensin tarkistaa kotivakuutuksen ja matkataravakuutuksen korvausperiaatteet arvotavaroiden osalta. Arvotavarana vakuuttaminen ei näiden turvien riittäessä ole välttämätöntä. Arvotavaroiksi voidaan lukea esimerkiksi elektroniset ja optiset laitteet sekä soittimet, arvokkaat vaatteet sekä korut. Usein arvotavaroina vakuutetaan myös harrastusvälineitä kuten sukelluslaitteita. Vakuutusyhtiöstä riippuen saattaa arvotavaravakuutus olla voimassa ympäri maailmaa ja kattaa laajemmin vahinkoja kuin tavallinen koti-irtaimistovakuutus. Esine vakuutetaan aina tämänhetkisen arvon perusteella. Vakuutuksen hintaan vaikuttaa vakuutusmäärä ja valittu omavastuu. Tällaisia esineitä ja välineitä vakuutettaessa on suositeltavaa säilyttää mahdollinen ostokuitti, valmistenumero ja esimerkiksi valokuva esineestä. Nämä tiedot olisi hyvä toimittaa myös vakuutusyhtiölle. (Pohjola 2010c.)

2.3.5 Veneen vakuuttaminen

Venettä vakuutettaessa otetaan huomioon tietoja kuten veneen tyyppi, merkki, arvo, veneen sekä moottorin valmistusvuosi sekä moottorin teho. Eri yhtiöt tarjoavat erilaisia lisäturvia venevakuutuksiin, mutta perinteisesti vakuutusvaihtoehdot on jaettu erilaisiin veneen kaskovakuutuksiin. Suppein vakuutus on osakasko, joka kattaa useimmiten varkaus- ja ilkivaltavahingot, palovahingot sekä telakointi- ja kuljetusvahingot. Venevakuutus sisältää useasti myös vastuu- ja oikeusturvavakuutukset. Vastuuvakuutus kattaa vesillä toisille aiheutettuja henkilö- ja esinevahinkoja. Oikeusturvavakuutus kattaa puolestaan vesillä tapahtuneista riitatuksista aiheutuneita oikeudenkäyntikuluja ehtojen puitteissa. Laajempi kaskovakuutus kattaa edellisten turvien lisäksi myös veneelle aiheutuneita vahinkoja kuten karilleajon, pohjakosketuksen, veneen törmäämisen kiinteään tai uivaan esineeseen sekä vahinkoja jotka aiheutuvat rajuilmastasta tai myrskystä. Kaskovakuutus sisältää useilla yhtiöillä myös bonuksen, jota kertyy vahingottomista vuosista. Bonuksen määrä vaikuttaa suoraan vakuutuksen hintaan. Vahingon sattuessa bonus tippuu ja näin myös vakuutuksen hinta nousee. Jotkin yhtiöt tarjoavat myös bonuksettomia vakuutuksia.

Laajasta kaskovakuutuksesta ei kannata maksaa ympäri vuoden. Kun vene nostetaan vesiltä, kannattaa vakuutusturvaa laskea telakointiajalla osakaskoksi, sillä riskiä venevahingoista ei tällön ole. Venevakuutusta tehdessä kannattaa ilmoittaa vakuutusyhtiölle mahdollinen katsastusluokka sekä liittojen ja seurojen jäsenyydet, jotka saattavat vaikuttaa vakuutuksen hintaan. Suositeltavaa on tarkistaa vakuutuksen kattavuus lisävarusteiden ja muiden veneessä säilytettävien laitteiden ja esineiden osalta. Venevakuutuksiin tarjotaan usein myös hintavia lisävakuutuksia kuten keskeytysturvaa sekä erillisiä masto- ja moottoriturvia. Vakuutusturvan tarve kannattaa harkita suhteessa veneen arvoon tarkkaan. Pienemmille veneille on usein myös tarjolla edukaampia vakuutuksia. Monesti erityisesti soutuveneet sekä pienitehoiset perämootorit kuuluvatkin monilla yhtiöillä kotivakuutuksen piiriin. (Pohjola 2010d. Tapiola 2010a.)

2.3.6 Seuraeläinten sekä hevosten vakuuttaminen

Seuraeläiminä vakuutusyhtiöt vakuuttavat yleisesti koiria sekä kissoja. Osa yhtiöistä vakuuttaa vain rotukissoja, mutta usein myös sekarotuisen koiran voi vakuuttaa. Vakuutusten ehdot vaihtelevat hyvin paljon, joten vakuutusturvaan ja omavastuisiin tutustuminen on tärkeää. Seuraeläimet voidaan vakuuttaa usein henkivakuutuksella menehtymisen varalta, eläinlääkärikulut kattavalla vakuutuksella sekä pentuevakuutuksella. Jotkin vakuutusyhtiöt tarjoavat vakuutusta myös hyötykäyttöön koulutetulle rotukoiralta tilanteissa, joissa hyötykäyttö ei enää ole mahdollista. Useat vakuutusyhtiöt myöntävät eläinvakuutuksia vain kotivakuutuksen yhteyteen.

Seuraeläimen perusvakuutus sisältää yleisesti eläimen menettämiseen liittyviä vahinkoja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi eläimen kuolema, eläin on lopettava sairauden tai tapaturman vuoksi eläinrääkkäyksen välttämiseksi tai eläin varastetaan tai anastetaan. Varkaus ja anastustapuksissa vakuutusyhtiöt asettavat ehdoissa tietyn odotusajan, jonka jälkeen korvaus maksetaan, jos eläintä ei löydy. Kaikki vakuutusyhtiöt eivät kuitenkaan korvaa kissan menettämistä.

Eläinlääkärikulut kattavasta vakuutuksesta korvataan sairauden tai tapaturman hoidosta aiheutuneita kuluja. Tällaisia ova esimerkiksi eläinlääkäripalkkiot, eläinlääkärin määrämät lääkkeet ja muut tarvikkeet, leikkaukset sekä vammaan tai sairauden tutkimisesta aiheutuneet laboratorio- ja röntgenkulut. Joillakin vakuutusyhtiöillä myös kuljetus- ja matkakustannukset kuuluvat vakuutuksen korvauspiiriin. Korvauspiirin ulkopuolelle lähes joka yhtiöllä jäävät ennaltaehkäisevä hoito, keisarinleikkaus, kastraatio, sterilisaatio, astutus, hampaiden poisto, loislääkitys, vitamiinit, lisäravinteet, erikoisruokavalio, kivennäisravinteet ja tutkimukset perinnöllisten vikojen toteamiseksi. Korvattavuuksissa on yhtiöiden välillä suuria eroja. Tässä esimerkki kuljen korvattavuudesta Vakuutus- ja Rahoitusneuvonnan mukaan:

13.6.2005 Seuraeläinvakuutus

K: Eläinlääkäri määräsi koirani ihotulehdukseen antibioottikuurin, antibakteerista shampoota ja B-vitamiinia. Vakuutus korvasi vain antibiootit.

Mihin tämä voi perustua?

V: Kaikkia eläinlääkärin määräämiä valmisteita ei vakuutusehtojen mukaan korvata. Eläinlääkärikuluvakuutuksissa on usein rajoitettu loislääkityksen, vitamiinien, erikoisruokavalion, kivennäis- tai lisäravinteiden, luontaistuotteiden tai lääkkeeksi hyväksymättömien aineiden kustannukset korvauksen ulkopuolelle. Jos lääke-shampoota kuitenkin käytettiin eläinlääkärin ohjeiden mukaan tulehtuneen ihon pesuun ja sairautena pidettävän ihotulehduksen hoitoon, kannattaa ehkä vielä ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön ja pyytää asian uutta käsittelyä. (Vakuutus- ja Rahoitusneuvonta 2005)

Eläinlääkärikulujen enimmäiskorvaus vaihtelee vakuutusyhtiöittäin. Korvauksen määränä voi olla esimerkiksi vakuutusmäärä, joka on yleisesti sidottu lemmikin hankintahintaan tai jokin muu kiinteä summa. Enimmäiskorvaus voi olla sairaus- ja tapaturmakohtainen tai sidottu vakuutuskauteen tai tiettyyn omavastuu-aikaan. Korvausmäärä voi myös pienentyä eläimen vanhetessa. Vakuutuksen omavastuut vaihtelevat yhtiöittäin. Omavastuu saattaa olla vakuutusyhtiön määräämä tai sen voi valita vakuutusta tehtäessä.

Pentuevakuutus korvaa pennun menettämisen piilevien ja synnynnäisten sairauksien ja vikojen takia. Myös lopettaminen korvataan usein, jos lopettaminen on eläinlääketieteellisen kokemuksen mukaan järkevää. Joillain yhtiöillä, kuten Tapiolalla, tämä vakuutus korvaa myös eläinlääkärikuluja. Vakuutuksen voimassaoloajat vaihtelevat yhtiöittäin noin 6-12 viikosta kahteen vuoteen.

Hyötykäyttövakuutus kattaa yleisesti tapaukset, joissa eläimestä tulee sairauden tai tapaturman seurauksena kykenemätön hyötykäyttöönsä. Hyötykäyttöä voi olla esimerkiksi metsästys ja kilpailutoiminta. Suomessa tällaisia vakuutuksia tarjoavat lähinnä vain Aktia, Pohjola ja Tapiola.

Seuraeläinvakuutuksen hintaan vaikuttaa pääsääntöisesti koiran rotu. Suuret vakuutusyhtiöt ovat luokitelleet esimerkiksi koirat sairastilastojen mukaan. Esimerkiksi Vakuutusyhtiö Tapiola luokittelee rodut riskin mukaan luokkiin 1-6 (taulukko 1) välillä. Ryhmä tuo pieniä eroja myös vakuutuksen korvaavuuteen. Usein rotuvalinta voi jopa kaksinkertaistaa vakuutusmaksun. (Rinne 2005)

Taulukko 1. Vakuutusyhtiö Tapiolan esimerkki rotuluokittelusta (Tapiola 2010b.)

Tanskandoggi	6
Thai Ridgeback	4
Tiibetinmastiffi	1
Tiibetinspanieli	3
Tiibetinterrieri	3
Tosa	5
Toyvillakoira	4

Hevosen voi vakuuttaa lähes vastaavanlaisilla vakuutuksilla kuin seuraeläimet. Vakuutusvaihtoehtoina voivat olla esimerkiksi sairauden tai tapaturmaisen kuoleman varalta vakuuttaminen, varkaus ja katoaminen, sairauden ja tapaturman hotokulut kattava vakuutus sekä hevosenpidosta aiheutuvien vahingonkorvausten varalta. Nykypäivänä yhä useammin hevoset vakuutetaan menehtymisen lisäksi sairaus- ja tapaturmakulut kattavalla vakuutuksella. Vakuutukseen yleisesti vaikuttaa hevosen luokittelu, joita ova mm. kilparavurit, este- tai kenttäratsut, kouluratsut, harrastehevokset, siitoshevokset ja varsat. Vakuutusta tehdessä on hyvä tarkastaa vakuutuksen laajuus, voimassaoloaika sekä omavastuu. (Pohjola 2010e. Tapiola 2010c. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2009b.)

2.3.7 Metsän vakuuttaminen

Suomalaiset vakuuttavat metsiä vahinkojen varalta melko vähän. Kauppalehdessä 21.8.2010 julkaistun artikkelin mukaan yksityismetsistä noin 40 % on vakuutettu, näistäkin myrskytuhojen osalta vain 30 %. Viimeisen vuoden sisällä metsien vakuuttaminen ja vakuutuksiin perehtyminen on lisääntynyt mm. 2009 vuoden suurien myyrätuhojen ja kesän 2010 myrskyjen seurauksena.

Usein kannattaa valita laajempi metsävakuutus pelkän palovakuutuksen sijaan, sillä metsän vakuuttaminen ei ole kovin arvokasta. Tärkeintä on tutustua vakuutuksen enimmäiskorvausmääriin ja tarkastella, riittääkö se kattamaan metsän arvoa. Myrskyjen varalta vakuutusyhtiöt asettavat korvausrajat. Keskimääräinen enimmäiskorvausmäärä on 14 euroa kiintokuutiolta. Yhtiöittäin korvausmäärässä on eroja, sillä esimerkiksi Lähivakuutuksella voivat olla 14, 26 tai 30 euroa motilta. Vastaavat hin-

nat esimerkiksi Tapiolalla ovat 15 tai 26 euroa. Metsä jaetaan vakuutusyhtiöittäin usein myös erilaisiin metsätyyppeihin ja näiden vakuutusturvista voi valita haluamansa vakuutuskokonaisuuden. Esimerkiksi Tapiola tarjoaa talousmetsälle laajaa ja perusvakuutusta sekä tonttimetsälle laajaa vakuutusta. (kuvio 1)

Turvatasot	Talousmetsä, Laaja	Talousmetsä, Perus	Tonttimetsä, Laaja
Äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva	x		X
Myrsky- ja lumivahinko turva	x		X
Hyönteisvahinkoturva	x	x	X
Jyrsijävahinkoturva	x	x	X
Paloturva	x	x	X
+ lisäturvot:			
Odotusarvoturva	x	x	X

Kuvio 1 Tapiolan metsävakuutuksen turvatasot (Tapiola 2009.)

Metsän voi vakuuttaa täydestä arvostaan tai valita haluamansa vakuutusmäärän, mutta vakuutusmäärä kannattaa pyrkiä arvoimaan mahdollisimman realistisesti. Riskiarvion ja metsän arvon pohtimisessa auttaa esimerkiksi metsänhoitoyhdistys. Metsävakuutuksen saa usein edukkaammin yhdistettynä muihin talouden vakuutuksiin. Hintaa alentaa mahdollisesti myös metsänhoitoyhdistyksen jäsenyys ja voimassaoleva metsäsuunnitelma. (Eskola 2010. Tapiola 2009.)

2.4 Ajoneuvon vakuuttaminen

Tietyille moottorikäyttöisille ajoneuvoille on otettava pakollinen liikennevakuutus. Liikennevakuutus korvaa ajoneuvon liikenteessä aiheuttamia henkilö- ja omaisuusvahinkoja toiselle osapuolelle. Vakuutusehdot perustuvat liikennevakuutuslakiin ja ovat näin vastaavat kaikilla vakuutusyhtiöillä. Liikennevakuutus ei ikinä kata syyllisen osapuolen ajoneuvolle aiheutuneita vaurioita, joten tällaisten vahinkojen varalta on mahdollista valita ajoneuvolle kaskovakuutus.

2.4.1 Liikennevakuutus

Liikennevakuutuslakiin on määritetty ehto ankarasta vastuusta. Tämä tarkoittaa, että vahingon korvauksen suorittamiseen riittää, että vahinko on seurausta ajoneuvon käyttämisestä liikenteessä. Kenenkään ei tarvitse olla tällaisessa tilanteessa korvausvelvollinen, vaan korvauksen maksamiseen riittää ajoneuvon käyttö liikenteessä ja että aiheutuneeseen vahinkoon on syy-yhteys. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi lapsen syöksyminen jälkakäytävältä auton eteen. Valtionkonttori puolestaan korvaa Suomessa tiettyjen vakuuttamisvelvollisuudesta vapautettujen ajoneuvojen aiheuttamat vahingot. Tällaisia ajoneuvoja voivat olla enintään 15 km/h kulkevat ajoneuvot. Tällaisia ovat esimerkiksi moottorityökoneet ja traktorit sekä leikkuupuimurit ja osa minimopoista.

Liikennevakuutuksenottajan on aina oltava ajoneuvon omistaja tai pysyvä haltija. Vakuutusvelvollisuus on olemassa, vaikka ajoneuvoa ei ole rekisteröity. Myöskään ajoneuvon käyttöalue ei vaikuta vakuuttamisvelvollisuuteen. Vakuutuslain mukaan vakuutettavia ajoneuvoja ovat autot, moottoripyörät, mopot, traktorit, moottorikelkat, perävaunut, matkailuperävaunut sekä moottorityökoneet. Uutta liikennevakuutusta on haettava aina, kun ajoneuvon omistusoikeus vaihtuu, rekisteriin merkitty haltija vaihtuu tai poistuu omistajan pysyessä samana tai rekisteriin merkitään aikaisemman omistajan lisäksi haltija. Uusi liikennevakuutus on tehtävä viimeistään seitsemän päivän kuluessa siitä, kun ajoneuvon on hankittu rekisteriin merkityltä omistajalta. Aikaisemman omistajan tai haltijan liikennevakuutuksesta korvataan muille aiheutetut vahingot 7 vuorokauden ajan omistusoikeuden siirtymisestä, jos uusi omistaja tai haltija ei ole ottanut liikennevakuutusta. (Autoliitto 2010. Liikennevakuutuskeskus 2010. Valtionkonttori 2010.)

2.4.2 Ajoneuvon kaskovakuutus

Koska liikennevakuutus ei ikinä kata syyllisen osapuolen ajoneuvolle aiheutuneita vaurioita, on ajoneuvolle mahdollisuus valita tällaisia vahinkoja kattava kaskovakuutus. Kaskovakuutuksia on erilaisia ja vakuutusehdot sekä tuotteiden nimet vaihtelevat yhtiöittäin. Eroja on esimerkiksi turvissa, jotka kuuluvat automaattisesti vakuutuk-

seen, mitä vakuutusturvan osia vakuutuksesta voi poistaa tai ottaa lisämaksusta. Yleisesti puhutetaan laajasta kaskovakuutuksesta sekä suppeammasta kaskovakuutuksesta. Lähes kaikilla vakuutusyhtiöillä laajempaan vakuutukseen kuuluvat kolarointivahinkojen lisäksi hirvivahinko-, palo-, varkaus sekä ilkivaltavakuutus, sekä usein myös autopalvelu- ja oikeusturvavakuutus. Tällaisiin laajoihin vakuutuksiin voi usein liittää lisämaksusta lisäturvia kuten esimerkiksi lunastusturva, keskeytysvakuutus, vuokra-autovakuutus, luonnonilmiövakuutus, lasivakuutus ja pysäköintivakuutus.

Suppeampaa kaskovakuutusta kutsutaan yleisesti osakaskoksi. Yleisesti osakasko sisältää hirvi-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen. Joillakin vakuutusyhtiöillä suppeampaan kaskovakuutukseen voi liittää myös muita vakuutusturvia. Osakasko ei kuitenkaan kata kolarointivahinkoja. Vahinko korvataan kaskovakuutuksen tietyistä osista kun vahinkotapahtuma täyttää ehdoissa määritellyn vahinkotapahtuman. On tärkeää mistä kaskon osasta vahinko korvataan, sillä kolarointiturvasta korvattu vahinko alentaa bonusoikeudellisen kaskon bonusta. Myös omavastuissa voi olla eroja.

Kolarointiturvasta korvataan ajoneuvon tieltä suistumisesta, kaatumisesta, tien sortumisesta, törmäyksestä, iskusta, putoamisesta tai muusta vastaavasta äkillisestä ja ulkoapäin aiheutuneesta syystä ajoneuvolle aiheutunut vahinko. Esimerkiksi parkkialueella tuntemattoman ajoneuvon aiheuttama vahinko korvataan kolarointiturvasta. Tällaisen vahingon korvaaminen alentaa bonusoikeudellisen kaskovakuutuksen bonusta ja nostaa näin vakuutusmaksua. Jotkin yhtiöt tarjoavat myös erillistä pysäköintiturvaa, josta korvataan tuntemattoman ajoneuvon aiheuttama vahinko ilman bonusmenetystä. Ehtoihin kannattaa kuitenkin tutustua tarkasti.

Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallista vahingonteosta ajoneuvolle aiheutunut vahinko. Vakuutuksesta ei kuitenkaan korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, mutta tällöin korvausta voi hakea ajoneuvon mahdollisesta kolarointivakuutuksesta. Ilkivaltaturvasta korvattavat vahingot eivät alenna vakuutuksen bonusta, kuten eivät myöskään varkausturvasta korvattavat vahingot. Varkausturva kattaa rikoslaisissa määritellyn varkauden ja luvattoman käytön, kun ajoneuvo on ollut lukittuna, lukitussa tai jatkuvasti vartioidussa tilassa. Vakuutusyhtiöittäin korvattavuudessa on suuria eroja, sillä toiset yhtiöt edellyttävät murtojälkien löytymistä joko ajoneuvosta tai

sen säilytystilasta. Vakuutusyhtiön asettamiin suojeluohjeisiin kannattaakin tutustua. Ilkivalta- tai varkausvakuutuksesta korvatut vahingot eivät alenna kaskovakuutuksen bonusta, vaan korvaustilanteessa vähennetään vain sovittu omavastuu.

Kaskovakuutus sisältää yleisesti hirvi- ja palovakuutuksen. Hirviturva kattaa yhteentörmäyksen hirvieläimen kanssa. Joillain vakuutusyhtiöillä tämä vakuutus kattaa myös yhteentörmäyksen muiden villieläinten kanssa. Harvan vakuutusyhtiön hirviturva kattaa ajoneuvolle hirvieläintä väistettäessä ajoneuvolle aiheutuneet vahingot, kuten Vakuutus- ja Rahoitusneuvonnan esimerkistä ilmenee:

K: Väistin hirveä, menetin auton hallinnan ja törmäsin aitaan. Auton keula on rutussa. Korvaako osakaskovakuutus (hirvi-, palo- ja varkausvakuutus) auton korjauskulut?

V: Korkeimman oikeuden maaliskuussa 2007 antaman päätöksen mukaan vakuutusyhtiön ei tarvitse maksaa korvausta tapauksessa, jossa osakaskolla vakuutettu auto suistui tieltä, kun kuljettaja väisti hirveä. Korvattavuus siis edellyttää hirveen törmäämistä. (Vakuutus- ja Rahoitusneuvonta 2007)

Palovakuutus korvaa irtipäässeestä tulesta sekä sähkölaitteeseen tulleesta oikosulusta ajoneuvolle aiheutuneita vahinkoja. Kuitenkaan vain tietyille yksittäiselle laitteelle oikosulusta aiheutuneita vahinkoja ei korvata. Myöskään hirvi- tai palovakuutuksesta maksettu korvaus ei alenna kaskovakuutuksen bonusta, vaan korvauksesta vähennetään vakuutussopimukseen määrätty omavastuu.

Autopalvelu- eli hinausvakuutuksesta korvataan matkan yllättävästä keskeytymisestä aiheutuneita kuluja. Tämän vakuutuksen käyttö ei alenna kaskovakuutuksen bonusta, eikä usein sisällä lainkaan omavastuuta. Usein näihin kuuluu hinauksen lisäksi yöpymisestä ja matkan jatkamisesta aiheutuneet lisäkulut tiettyyn määrään saakka. Ajoneuvo saatetaan myös korjata vakuutuspaikalla hinausvakuutuksesta, jos korjaus ei ylitä hinauskulujen kustannusta.

Kaskovakuutukseen saatetaan liittää usein myös oikeusturvavakuutus. Tämä turva kattaa muun muassa ajoneuvon kuljettamiseen, omistamiseen ja hallintaan liittyviä riita- ja rikosasioita. Vakuutusyhtiöiden käytäntöihin perustuen riidan tai muun vaatimuksen tulee perustua vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneeseen tapahtumaan. Tämän turvan omavastuut ja vakuutusehdot vaihtelevat paljon vakuutusyhtiöittäin. Kaskovakuutuksen bonukseen ei vaikuta myöskään tämän turvan perusteella maksettu korvaus. Kaskovakuutuksen oikeusturvavakuutus ei yleisesti ole päällekkäinen koti-irtaimistovakuutukseen liitettävän oikeusturvavakuutuksen kanssa, sillä kotivakuutukseen liitetyn oikeusturvavakuutuksen korvauspiiriin harvoin kuuluvat ajoneuvoihin liittyvät oikeudenkäyntikulut.

Ylimääräisenä valittavia lisäturvia ovat usein keskeytysturva, lunastusvakuutus, sijaisauto-, lasi- ja rahoitusvakuutus. Lasivakuutuksen peruseriaatteeseen kuuluu ajoneuvon lasien korvaaminen vakuutuksesta, jos lasit rikkoutuvat välittömästi ajoneuvoon lasiin kohdistuneesta iskusta. Jotkin vakuutusyhtiöt korvaavat myös lasin korjaamisen, jolloin omavastuuta ei välttämättä peritä. Sijaisautovakuutuksesta korvataan vahingon seuruksena vuokra-auton hankinnasta aiheutuneita kuluja. Vakuutuksen nimi ja ehdot ovat erilaiset yhtiöittäin. Esimerkiksi jotkin vakuutusyhtiöt tarjoavat korvaukseksi vakuutussopimuksella sovittua korvausmäärää päiväkohtaisesti. Korvauksen käyttö ei ole tällöin sidottu vuokra-auton hankintaan. Jos ajoneuvo on rahoitusyhtiön omistuksessa tai leasing-käytössä, vaatii rahoitusyhtiö tai muu taho rahoitusvakuutusta liitettäväksi kaskovakuutukseen. Rahoitusvakuutus tuo turvaa ajoneuvon omistajalle vahinkotapausten varalta. Rahoitusvakuutus liitetään yleisesti vain kolarointiturvan sisältävään kaskovakuutukseen. (Vakuutus -ja rahoitusneuvonta 2010b. Pohjola 2010f.)

3 VAKUUTUSSOPIMUSLAKI

Vuodesta 1995 voimassa olleeseen vakuutussopimuslakiin on tehty muutoksia 1.11.2010 alkaen. Aikaisempaa vakuutussopimuslakia on pidetty hyvänä, mutta lakimuutosten myötä on haluttu tarkentaa epäselvyyksiä ja tulkinnanvaraisuuksia. Lakiin tehdyt muutokset vaikuttavat lähinnä vain yksityishenkilöjä koskeviin vakuutuk-

siin, mutta vakuutusten keskeiseen sisältöön ne eivät ole vaikuttaneet. Uuden lain myötä on tarkennettu tiedonantovelvollisuutta ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiä, vakuutusmaksujen suorittamista, vakuutusyhtiön vastuun alkamista, korvausoikeuden vanhentumista ja muutoksenhakua korvaukseen. Lakimuutoksessa on myös tarkennettu vakuutusyhtiön oikeutta irtisanoa vakuutuksia yksipuolisesti. (Vakuutuslakimuutoslaki 1994/543, 5§-11§.)

3.1 Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti

Uudessa vakuutuslakimuutoksissa on tarkennettu tiedonantovelvollisuutta ja sen laiminlyöntiä. Vakuutuksenottajan tai korvauksen saajan asemaa on pyritty parantamaan siten, että laiminlyönnin seuraamusten ollessa kohtuuttomat, voidaan korvausta sovitella. Vakuutuksenottajan tai vakuutetun tahallisesti väärin annettujen tietojen antaminen, jotta vakuutusmaksut pienenisivät, otetaan huomioon korvausta haettaessa. Tällöin otetaan huomioon vakuutusmaksun suuruus, jos kohde olisi vakuutettu oikeiden tietojen perusteella. Jos tiedot eivät ole merkittävästi poikkeavia, ei korvausta saa evätä täysin.

Vakuutuksenottajan tulee lain mukaan ilmoittaa vakuutuslakimuutuksesta tehdessä mahdollisten vahingon varaa lisäävistä seikoista ja muutoksista sekä vakuutustarpeen lakkaamisesta. Laissa on tarkennettu aikataulua jossa muutoksista on ilmoitettava. Vahingonvaaraa lisäävistä seikoista tai muista tärkeistä tiedoista on ilmoitettava vakuutusyhtiölle viimeistään kuukauden kuluttua vakuutuskirjan saamisesta. Muutosilmoitus koskee lähinnä omaisuusvakuutuksia, sillä terveydentilaa koskevia muutoksia vakuutetun tai vakuutuksenottajan ei tarvitse ilmoittaa. (Vakuutuslakimuutoslaki 1994/543, 5§-11§.)

3.2 Vakuutusyhtiön vastuun alkaminen ja vakuutusmaksun suorittaminen

Vakuutusyhtiön vastuun alkamista on tarkennettu lakimuutoksessa niin, että vakuutusyhtiön vastuu alkaa vasta, kun vakuutuksenottaja tai vakuutusyhtiö hyväksyy toisen osapuolen ehdottaman tarjouksen. Tietyissä tapauksissa on mahdollista sopia vakuutusyhtiön vastuun alkamisesta muuna ajakohtana. Vakuutusmaksua ei kuitenkaan

tarvitse suorittaa ennen vakuutusyhtiön vastuun alkamista. Vakuutussopimuksen ollessa voimassa ei maksua tarvitse maksaa ennen vakuutus- tai vakuutusmaksukauden alkamista. (Vakuutussopimuslaki 1994/543, 5§-11§.)

3.3 Muutoksenhaku korvauspäätökseen ja korvausoikeuden vanhentuminen

Korvausoikeus vanhenee vuoden kuluessa hetkestä, jolloin korvauksenhakija tai osallinen on tullut tietoiseksi vahinkotapahtumasta. Lakimuutoksessa on kuitenkin tarkennettu myöhemmin huomattuja vahinkoja niin, että korvausvaatimus on kuitenkin esitettävä kymmenen vuoden kuluessa vahinkotapahtumasta, silloin kun vahinko koskee henkilövahinkoja tai vahingonkorvausvelvollisuutta koskevia vahinkoja. Tällainen tapaus voi olla esimerkiksi liikenneonnettomuus, jossa osalliselle tulee lääkärihoitoa vaativia oireita vasta pitkän ajan jälkeen onnettomuudesta. Jo ennen lakimuutosta oli kanne vakuutusyhtiön tekemästä päätöksestä nostettava kolmen vuoden kuluessa hetkestä, kun korvauksen hakija tai asianomainen on tullut tietoiseksi vakuutustapahtumasta ja tästä aiheutuneesta vahingosta. Uudessa laissa on tarkennettu kohtaa niin, että lautakuntakäsittely katkaisee kanneoikeuden vanhentumisen. (Vakuutussopimuslaki 1994/543, 5§-11§.)

3.4 Vakuutussopimuksen muuttaminen ja irtisanominen vakuutusyhtiön toimesta

Uuden lain mukaan vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa vakuutusmaksua tai ehtoja kesken vakuutuskauden. Muutokset ovat sallittuja, jos tiedot eivät aikaisemmin ole vastanneet oikeita tai olosuhteet ovat muuttuneet. Vakuutusyhtiöllä on oikeus tehdä muutoksia myös, jos vakuutettu tai vakuutuksenottaja on tahallisesti laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutta. Vakuutusyhtiöt ovat toimineet tämän käytännön mukaisesti jo ennen tarkemman lakimuutoksen voimaantuloa, joten lakimuutos ei tuo suuria muutoksia vakuutusyhtiöiden käytäntöihin.

Vakuutusyhtiön oikeutta irtisanoa vakuutus on lakimuutoksessa tarkennettu lähinnä henkilövakuutusten osalta. Vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutus, jos sopimusta tehdessä annetuissa seikoissa on tapahtunut vakuutuskaudella vahinkoriskiä lisääviä muutoksia ja vakuutusyhtiö ei olisi myöntänyt vakuutusta sopimushetkellä

kyseisten tietojen perusteella. Laissa on tarkennettu kohtaa, jonka mukaan vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutus myös tapauksissa, jolloin vakuutettu on tahallisesti aiheuttanut vahinkotapahtuman. Myös vilpillisten, väärin ja puutteellisten tietojen antaminen vakuutusyhtiölle mahdollistaa vakuutusyhtiön oikeuden irtisanoa vakuutus yksipuolisesti. Vakuutusyhtiön irtisanoessa vakuutus, on sen aina ilmoitettava irtisanomisperuste. (Vakuutuslakia 1994/543, 5§-11§.)

3.5 Maksuhäiriömerkinnän vaikutus vakuutuksen myöntämiseen

Uudella vakuutusopimuslailla on haluttu parantaa maksuhäiriöisten asiakkaiden mahdollisuutta hankkia vapaaehtoisia vakuutuksia, kuten kotivakuutus. Jatkossa maksuhäiriön perusteella ei enää saa hylätä vakuutushakemusta. Lakimuutoksen seurauksena vakuutusyhtiön on kirjallisesti perusteltava vakuutuksen epäys ja irtisanominen. Nykyinen käytäntö on ollut, että vakuutusyhtiö on ilmoittanut perustelematta, etteivät myönnä vakuutusta. (Yle 2010. Vakuutuslakia 1994/543, 5§-11§.)

4 VAKUUTUSYHTIÖVERTAILU

Vakuutusyhtiöitä ja asiakkaiden tyytyväisyyttä vertaillaan vuosittain. Suurin ja luotettavien vertailututkimuksia tekevä tahon on EU-komission aloitteesta aloitettu EPSI Finland (Extended Performance Satisfaction Index), joka kerää ja analysoi yksityishenkilöiden sekä yritysten edustajien ajatuksia ja mielipiteitä vakuutusyhtiöistä ja niiden tarjoamista palveluista. Opinnäytetyössä on käytetty vuonna 2010 valmistunutta tutkimusta vakuutusyhtiöiden vertailun apuna, joka löytyy EPSI Finlandin Internet-sivuilta. Tutkimuksessa arvioitavana ovat olleet Fennia, If, Lähivakuutus, Pohjola, Tapiola sekä muut-ryhmään kuuluvat vakuutusyhtiöt, joita ovat olleet Pohjantähti, Turva, Aktia, Eurooppalainen sekä eri vakuutusyhdistykset. Tutkimukseen on haastateltu noin 3.000 yksityis- ja yritysasiakasta Suomessa. Tutkimus on toteutettu puhelintaustatutkimuksena. Osallistujat ovat pisteyttäneet tyytyväisyytensä kysytyyn osaluokkaan seuraavasti:

Alle 60 pistettä huono taso

60-75 pistettä	välttävä / tyydyttävä
75-100 pistettä	hyvä / erittäin hyvä

Eniten kritiikkiä yksityishenkilöiltä Suomalaiset vakuutusyhtiöt ovat saaneet EPSI Finlandin tutkimuksen mukaan etäisestä asiakkuushallinnasta. Yksityishenkilöt toivoisivat läheisempää asiakaspalvelua sekä selkeyttä vaikeita asioita käsitteleviin palvelutilanteisiin. Myös yhteydenottoa vakuutustarpeiden päivittämiseksi toivottiin enemmän. Korvauspalvelun puolestaan todettiin parantuneen lähes kaikissa vakuutusyhtiöissä, mutta valitusten käsittely on tutkimuksen mukaan edelleen heikolla tasolla. (EPSI Finland 2010.)

4.1 Asiakastyytyväisyys

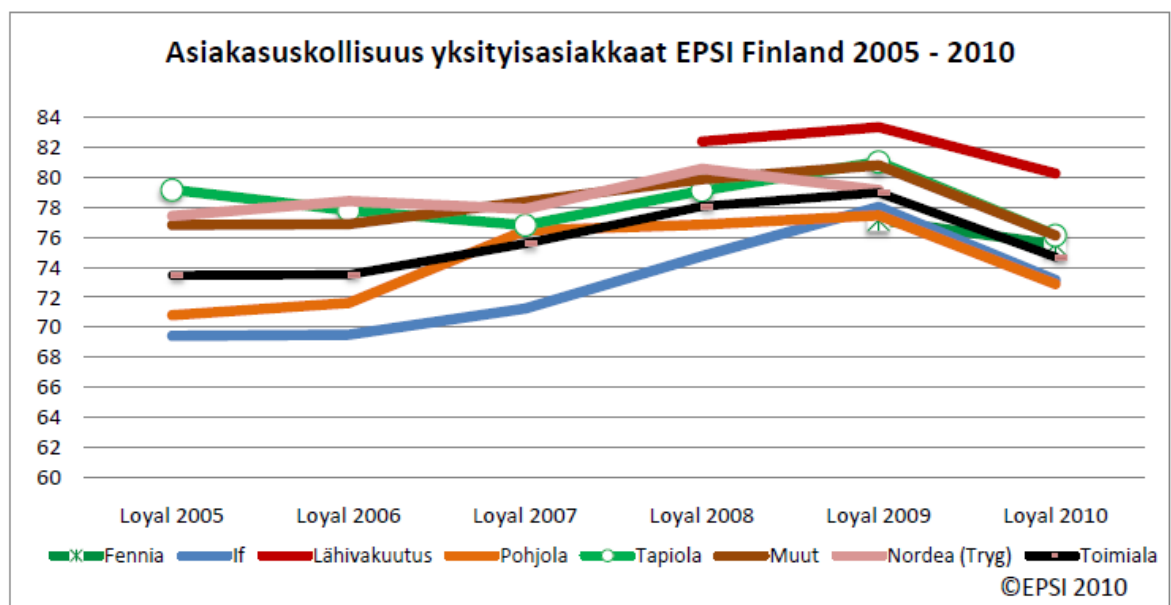
EPSI Finlandin 2010 tekemän tutkimuksen mukaan paras asiakastyytyväisyys vuonna 2010 on ollut Lähivakuutuksella (taulukko 2.) Huonoiten asiakastyytyväisyyttä mittaavassa kysymyksessä menestyivät isot vakuutusyhtiöt kuten If ja Pohjola. Fennian asiakastyytyväisyys oli puolestaan huonontunut eniten (1,3) vuoteen 2009 verrattuna, mutta kaikkien vakuutusyhtiöiden asiakastyytyväisyys oli huonontunut hienan edelliseen vuoteen verrattuna. Pääsääntöisesti kaikki vakuutusyhtiöt ovat kuitenkin saaneet tutkimuksessa sellaiset pisteet, jonka mukaan kaikkien vakuutusyhtiöiden asiakastyytyväisyys on lähellä hyvää tasoa tai erittäin hyvä. (EPSI Finland 2010.)

Taulukko 2. Asiakastyytyväisyys vakuutusyhtiöittäin (EPSI Finland 2010.)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Muutos 2009-2010
Fennia					76,3	75,0	-1,3
If	68,9	67,9	73,3	73,8	76,0	74,8	-1,2
Lähivakuutus				78,5	78,7	78,3	-0,4
Pohjola	68,8	70,3	74,9	72,2	74,8	74,7	-0,1
Tapiola	72,4	72,2	76,6	76,3	76,9	76,3	-0,5
Nordea (Tryg)	70,9	71,6	75,9	74,6	75,3	ei mitattu	N/A
Muut	73,5	73,1	77,4	75,5	78,3	76,6	-1,6
Toimiala	70,7	70,6	75,4	74,4	76,3	75,5	-0,7

4.2 Asiakasuskollisuus

EPSI Finlandin teettämän tutkimuksen mukaan asiakasuskollisuus on huonontunut kaikilla vakuutusyhtiöillä vuonna 2010 (kuvio 2.). Suuret erot asiakasuskollisuudessa melko tasaisella toimialalla ovat yllättäviä. Huonoimmat arvostukset asiakasuskollisuutta mittaavassa tutkimuksen osassa saivat If ja Pohjola. Nämä kaksi yhtiötä saivat huonoimmat arvostukset myös asiakastyytyväisyyttä mittaavasta tutkimuksen osasta. Selkeästi parhain asiakasuskollisuus kyselyyn vastanneiden kesken on Lähivakuutusella. Kaikkien vakuutusyhtiöiden asiakastyytyväisyys ylittää välttävälle tai hyvälle tasolle. Monet asiakkaat ovat katsoneet vakuutusyhtiöiden laiminlyöntien ja huonon palvelun lisänneen mielenkiintoa vakuutusyhtiön vaihtoa kohtaan. Asiakasuskollisuuden huononeminen onkin tuonut lisää kilpailua alalle ja yksityishenkilöt kirkpailuttavat ja vertailevat vakuutusyhtiöitä entistä enemmän. (EPSI Finland 2010.)



Kuvio 2. Vakuutusyhtiöiden asiakasuskollisuus vuosina 2005-2010 (EPSI Finland 2010.)

4.3 Korvauspalvelu ja valitusten käsittely

Vaikkakin Lähivakuutus on menestynyt loistavasti jokaisessa EPSI Finlandin teettämän tutkimuksen osassa, on Tapiola saanut parhaan arvostuksen korvauspalvelua mittaavassa kysymyksessä. Suurista vakuutusyhtiöistä Ifin asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä saamaansa korvauspalveluun. Huonoimman arvostuksen sai Pohjola, jonka

arvosana oli 79,2, joka on kuitenkin vielä hyvällä tasolla (taulukko 3). (EPSI Finland 2010.)

Taulukko 3. Tyytyväisyys korvauspalveluun vakuutusyhtiöittäin (EPSI Finland 2010.)

	Korvauspalvelu
Fennia	79,7
If	85,9
Lähivakuutus	85,4
Pohjola	79,2
Tapiola	87,7
Other	83,1

Vakuutusyhtiö Pohjola menestyi heikoiten myös valitusten käsittelyä mittaavassa tutkimuksen osassa (taulukko 4.). Kyselyyn vastanneiden mielestä Pohjolan valitusten käsittely on huonolla tasolla (50 pistettä). Hyvin heikosti päräsi myös If. Parhaimmat arvosanat valitusten käsittelystä saivat Lähivakuutus ja Tapiola, joiden korvauskäsittelyäkin on pidetty hyvänä. Eniten korvauspäätöksistä ovat valittaneet muiden vakuutusyhtiöiden asiakkaat (18%). Muihin vakuutusyhtiöihin on luettu Pohjantähti, Turva, Aktia, Eurooppalainen sekä eri vakuutusyhdistykset. (EPSI Finland 2010.)

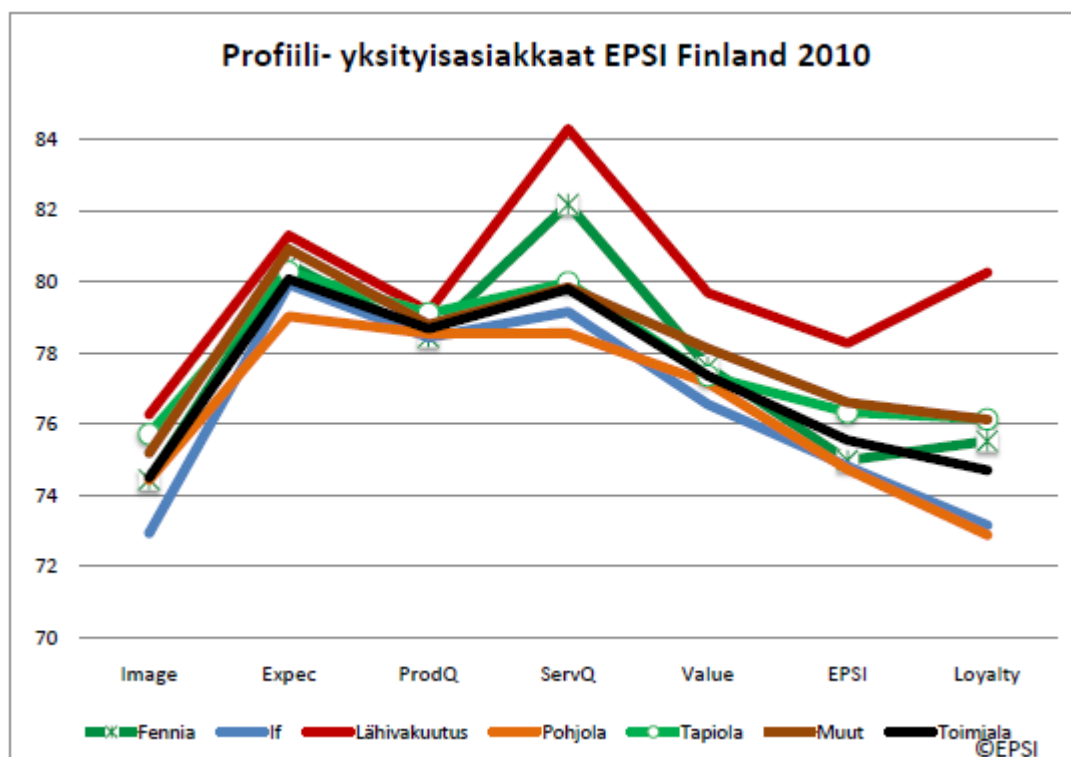
Taulukko 4. Valitusten käsittely (EPSI 2010.)

Company	Valittaneiden asiakkaiden osuus %	Valitusten käsittely
Fennia	12 %	51,1
If	7 %	51,5
Lahivakuutus	7 %	77,8
Pohjola	11 %	50,0
Tapiola	7 %	71,9
Other	18 %	59,3

4.4 Vakuutustuotteet ja hinta-laatusuhde

Tuotelaatua verrattessa EPSI Finlandin tutkimustulokset kertovat vakuutusyhtiöiden olevan lähes samalla tasolla asiakkaiden mielipiteen mukaan. Hieman muita yhtiöitä paremmin menestyivät Lähivakuutus sekä Tapiola. Pohjolan tuotelaadun on todettu olevan hieman muita huonompi (kuvio 3.). Tutkimukseen osallistuneet ovat kuitenkin arvioineet kaikkien vakuutusyhtiöiden tuotelaadun olevan hyvällä tai erittäin hyvällä tasolla.

Puolestaan hinta-laatusuhteeltaan vakuutusyhtiöiden tulokset jakautuvat jonkin verran. Ifin hinta-laatusuhteen on todettu tutkimuksessa olevan huonoin, mutta saatu pistemäärä ylittää kuitenkin hyvälle tasolle (kuvio 3.). Keskivertoa paremmin hinta-laatusuhdetta mittaavassa tutkimuksen osassa menestyivät kaikki muut vakuutusyhtiöt. Selkeästi parhaan hinta-laatusuhde katsotaan kuitenkin olevan Lähivakuutusella. (EPSI Finland 2010.)



Kuvio 3. Vakuutusyhtiövertailu (EPSI 2010.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ohjeistaa ja antaa tietoa yksityishenkilölle vakuutuksia ja vakuutusyhtiöitä koskevissa asioissa. Tuotetietoutta käsiteltiin kertomalla henkilö- ja vahinkovakuutuksia koskevien tuotteiden sisällöstä ja yleisimmistä eroavaisuuksista vakuutusyhtiöiden välillä. Yleisimpiä ehtoja- ja eroja on selvitetty vakuutus- ja rahoitusneuvonnan laatimien tutkimusten sekä vakuutusyhtiöiden tuotesitteiden sekä ehtojen avulla. Vakuutusyhtiöiden välisiä eroja muun muassa hinnoissa, asiakastyytyväisyydessä, korvausten käsittelyssä sekä asiakasuskollisuudessa on tutkittu EPSI Finlandin vuonna 2010 laatiman tutkimuksen avulla.

Työ antaa yksityishenkilölle valmiudet henkilökohtaisen vakuutustarvekartoituksen pohtimiseen sekä apua tuotteiden valintaan ja vertailuun. Vakuutustuotteet eroavat paljon vakuutusyhtiöittäin, joten on selvää, että ehtojen tarkempi vertailu jää asiakkaan vastuulle. Työ kertoo suurimmat eroavaisuudet sekä ehtokohdat mistä eroja mahdollisesti saattaa löytyä. Ehtoihin tutustuminen ja epäselvien seikkojen tarkistaminen vakuutusyhtiöstä onkin erittäin tärkeää. Asiakkaiden tulisi myös muistaa oikeutensa korvauspäätöksestä valittamiseen ja vakuutusyhtiön vastuu mahdollisista palvelutilanteissa väärin kerrotuista tiedoista.

Vakuutustarvekartoituksen merkitystä tulisi parantaa vakuutusyhtiöissä ja kehittää palvelun laatua, jotta asiakkaille löydetään sopivat tuotteet ja palvelut. Myös vuosittainen vakuutusturvan tarkistaminen olisi tärkeää. EPSI Finlandin tutkimuksesta selvisi, että myös yksityishenkilöt ovat toivoneet vakuutusyhtiöltä aktiivisempaa asiakassuhteen ylläpitämistä ja esimerkiksi vuosittaista yhteydenottoa vakuutusten päivittämiseksi. Tämä kannattaakin ottaa huomioon vakuutusyhtiön valinnassa ja kysyä palvelukäytännöistä korvaustilanteissa, vakuutusten muutoksissa ja laskutusasioissa. Mielestäni on tärkeää tarkistaa mahdolliset palveluverkot, eli onko vakuutusyhtiöllä palvelupisteitä vai ainoastaan niin sanottuja myyntipisteitä sekä miten vakuutusasioiden hoito onnistuu verkossa tai puhelimesta.

EPSI Finlandin tutkimuksesta kävi selkeästi ilmi, että asiakkaiden tyytymättömyys vakuutusyhtiöihin on saanut asiakkaat vertailuttamaan vakuutuksiaan. Tämä on mielestäni jopa lisännyt yksityishenkilöjen tuotetietoutta ja omaa aktiivisuutta, mikä on

hyvä asia. Vakuutusyhtiöiden välinen kilpailu on kasvanut tämän myötä, mikä myös vaikuttaa alentavasti vakuutusten hintoihin ja luultavasti lisää vakuutusyhtiöiden palveluallttiutta ja asiakassuhteiden laadun parantamista, jotta asiakkaat pysyvät vakuutusyhtiön asiakkaana.

Vakuutusyhtiövertailusta voitasiin selvästi päätellä, että asiakkaat ovat kaikkia osa-alueita verrattaessa tyytyväisimpiä pienehköjen vakuutusyhtiöiden tarjoamiin palveluihin. EPSI Finlandin kyselyyn vastanneet katsoivat palvelun olevan tällaisissa vakuutusyhtiöissä henkilökohtaisempaa sekä vahinkokäsittelyn ja valitusten käsittelyn parempaa. Asiakasuskollisuus oli pienissä vakuutusyhtiöissä myös selkeästi erinomaista tasoa. Parhaiten tutkimuksessa kakkia osa-alueita verrattessa menestyi Lähivakuutus. Suuret vakuutusyhtiöt, kuten If ja Pohjola, menestyivät tutkimuksessa huonosti. Näissä katsottiin palvelun olevan persoonatonta ja vahinkokäsittelyn hankalaa.

Kyselystä päätellen pienien vakuutusyhtiöiden suosiminen voisi olla suositeltavaa. Tärkeää on kuitenkin, että vakuutusyhtiö tarjoaa sopivat tuotteet kunkin asiakkaan tarpeisiin. Tärkeää olisi myös pohtia vakuutusyhtiön vakavaraisuutta, palvelumahdollisuuksia ja vahinkotarkastusmahdollisuuksia suurien vahinkojen sattuessa samanaikaisesti isolle asiakasmäärälle. Esimerkiksi viimeisen vuoden aikana sattuneet myrskyvahingot ruuhkauttivat vakuutusyhtiöiden korvauspalvelut täysin ja useat asiakkaat joutuivat odottamaan korvauksia pitkiäkin aikoja.

Tulosten perusteella ei voi mielestäni selkeästi suositella tiettyä vakuutusyhtiötä, vaikkakin Lähivakuutus sai kyselystä hyvän tuloksen. On otettava huomioon myös, että Lähivakuutuksen asiakaskunta on suhteessa pieni moneen muuhun kyselyssä olleeseen vakuutusyhtiöön verrattuna. Jokaisen tulee pohtia itselleen sopivien palvelujen ja tuotteiden tarjoaja. Tämä edellyttää aktiivista vakuutusyhtiöihin ja heidän tuotteisiinsa tutustumista, joka on iso urakka. Usein aktiivinen asiakas kuitenkin säästää melkoisesti vakuutustensa vuosimaksuissa ja on tietoisempi vakuutustensa sisällöstä.

LÄHTEET

Aktia 2010 Aktia kotivakuutus [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa:

http://www.aktia.fi/c/document_library/get_file?uuid=2aff16d4-fcc4-4191-a049-6a0ecd71ae3b&groupId=10143

Autoliitto 2010 Liikennevakuutus [Viitattu 19.11.2010] Saatavissa:

http://www.autoliitto.fi/testit_ja_ajoneuvot/ajoneuvon_vakuuttaminen/liikennevakuutus/

EPSI Finland 2010 EPSI Rating Vahinkovakuutus 2010 [Viitattu 10.12.2010] Saatavissa: <http://www.epsi-finland.org/>

Eskola, H. 2010. Metsävakuutus ei ole tuulesta temmattu idea. Kauppalehti [verkkodokumentti] 21.8.2010 [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa:

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=20100812951&ext=rss>

Eurooppalainen 2010 SUPEREURO Matkavakuutus [Viitattu 10.11.2010] Saatavissa: <https://www.eurooppalainen.fi/eurooppalainen/henkiloasiakkaat/vakuutukset/matkustaja?id=511210&srcpl=8>

Finanssialan Keskusliitto 2007a. Vahinkovakuutukset elämän ja omaisuuden turvana [Viitattu 10.10.2010] Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3855 .

Finanssialan Keskusliitto 2007b. Henkilövakuutukset antavaat taloudellista turvaa [Viitattu 15.10.2010] Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3854

Finanssialan Keskusliitto 2008 Pieni vakuutussanasto [Viitattu 16.12.2010] Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_4664

Finanssialan Keskusliitto 2009 Kodin vakuutukset – varmuuden vuoksi [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_7873

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2010 Jäsenedut - Ammatillinen vastuuvakuutus opiskelijoille [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa:

http://www.jhl.fi/portal/fi/jasenena_jhl_ssa/jasenedut/

Kilroy 2008 Mondon matkavakuutusvertailu [Viitattu 17.11.2010] Saatavissa: http://travels.kilroy.fi/Uutisia/Kampanjat/mondo_vakuutusvertailu.htm

Liikennevakuutuskeskus 2010 Liikennevahingon korvaaminen [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa: http://www.liikennevakuutuskeskus.fi/www/page/lvk_www_1201

Lähivakuutus 2010 Henkivakuutukset [Viitattu 20.10.2010] Saatavissa:

<http://www.lahivakuutus.fi/FI/kotijaperhe/Saastajasijoita/Henkivakuutukset/Sivut/default.aspx>

Nordea 2010 Henkilöasiakkaat – Lainat ja luotot - Selektalainaturva [Viitattu 15.11.2010] Saatavissa: <http://www.nordea.fi/>

Osuuspankki 2010 Kultaturva vakavan sairauden varalta [Viitattu 15.11.2010] Saatavissa: <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=150265331&srcpl=4>

Pohjola 2010a. Henkilöasiakkaat – Vakuutukset – Mitturvan tuoteseloste [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa: <https://www.pohjola.fi>

Pohjola 2010b. Mittaturva – Ammattivastuuvakuutukset [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa: <http://www.pohjola.fi/NR/PAACustom/aaDisplayResource.asp?id=474300>

Pohjola 2010c. Arvotavara [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa: <https://www.pohjola.fi/pohjola?id=312200&srcpl=8>

Pohjola 2010d. Henkilöasiakkaat – Vakuutukset – Veneet – Venevakuutuksen tuoteseloste [Viitattu 25.11.2010] Saatavissa: <https://www.pohjola.fi>

Pohjola 2010e Hevonen [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa: <https://www.pohjola.fi/pohjola?id=312251&srcpl=3>

Pohjola 2010f Henkilöasiakkaat – Vakuutukset – Ajoneuvot – Autoturvan tuoteseloste [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa: <https://www.pohjola.fi>

Raksystems Anticimex 2010 Piilovirhevakuutus RS10:llä vauhtia kiinteistökauppaan [Viitattu 10.10.2010] Saatavissa: <http://www.raksystems-anticimex.fi/content/fi/11501/318/318.html>

Rinne, H. 2005. Koiravakuutuksissa huomattavia eroja. Kuningaskuluttaja [verkkodokumentti] 22.12.2005 [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa: <http://kuningaskuluttaja.yle.fi/node/1249>

Tapaturmavakuutuslaki. 1948. L 20.8.1948/608 muutoksineen.

Tapiola 2009 Vakuutukset ja korvaukset – Metsä - Metsävakuutukset [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/>

Tapiola 2010a Vakuutukset ja korvaukset – Veneet [Viitattu 25.11.2010] Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/>

Tapiola 2010b Koirarotujen maksuluokat [Viitattu 29.11.2010] Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Elaimet/Koira/maksuluokat.htm>

Tapiola 2010c Ratsuvakuutukset [Viitattu 16.11.2010] Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Elaimet/Ratsu/etusivu.htm>

Tapiola 2010d Tapaturmavakuutus [Viitattu 10.12.2010] Saatavissa: http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/D665448B-4E30-4535-AFB8-B21CC384B9F0/0/O56130_tapaturmajamatka.pdf

Tapiola 2010e Vakuutukset ja korvaukset – Aikuiset – Työkyvyttömyys [Viitattu 15.10.2010] Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/>

