

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi

Liiketoiminnan logistiikka

2011

Roni Kalleinen

KULJETUSTEN VAURIORISKIT, VASTUUN JAKAUTUMINEN JA KULJETUSVAKUUTUS

– Case: DSV:n Tavarankuljetusvakuutus



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi / Liiketoiminnan logistiikka

Syyskuu 2011 | 41+5

Ohjaaja: Kari Jalkanen

Tekijä: Roni Kalleinen

KULJETUSTEN VAURIORISKIT, VASTUUN JAKAUKAUTUMINEN JA KULJETUSVAKUUTUS -CASE: DSV:N TAVARANKULJETUSVAKUUTUS

Tässä opinnäytetyössä pohdittiin ja pyrittiin selvittämään DSV Road Oy:n asiakkaiden kuljetusten vakuuttamisen käyttöä, mielipidettä ja sitä miksi he ovat vakuuttaneet DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella. DSV:n Tavarankuljetusvakuutus tarjoaa täyden turvan asiakkaiden lähetyksille. Vakuutuksen takana toimii DSV:n oma vakuutusyhtiö DSV Insurance A/S.

Tavoitteena oli selvittää ovatko asiakkaat tyytyväisiä DSV:n Tavarankuljetusvakuutukseen ja pohtia, miten asiakkaat saataisiin vielä enemmän kiinnostumaan DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta. Teoriaosuudessa käsitellään erilaisia kuljetusvakuutustyypppejä, vastuun jakautumista ja kuljetusvauriota sekä Incoterms-toimituslausekkeitä. Kuljetuksissa on tärkeä tietää, kuka on vastuussa vakuutuksista ja mahdollisista vaurioista. Vaurion sattuessa on tiedettävä reklamaatioajat, jotta on mahdollista saada korvaus tai oltava tietoinen siitä mitä oma vakuutus kattaa ja mitä rahdinkuljettajan vastuuvakuutus kattaa. Teoriaosuus vastaa näihin kysymyksiin sekä jaottelee Incoterms-toimituslausekkeet.

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa tehtiin Webropol-kysely sekä puhelinhaastattelu niille DSV:n asiakkaille, jotka olivat vakuuttaneet DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella ainakin kerran, mutta ei enempää kuin kolme kertaa. Haastattelu tehtiin puhelimitse, ja sillä tavoitettiin ne, jotka eivät vastanneet Webropol-kyselyyn. Kyselyn ja haastattelun jälkeen kysymykset käytiin läpi ja ne analysoitiin. Lopuksi annettiin kehitysideoita parantamaan DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta.

Kyselyyn vastasi 72 % kriteereiden täyttävistä asiakkaista, joita oli 67 yritystä. Perustuen tuloksiin jopa 91 % vastanneista asiakkaista oli tyytyväisiä DSV:n Tavarankuljetusvakuutukseen ja sen ehtoihin. Asiakkaista 74 %:lla ei ole ollut kuljetuksia tai tarvetta vakuuttaa. Tästä voidaan päätellä, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä vakuutukseen, mutta vakuutettavaa tavaraa heillä ei ole, mikä taas saattaa johtua kuljetusten turvallisuudesta nykypäivänä. Vakuutuksen markkinoinnin tehostamisella saatettaisiin hankkia lisää asiakkaita.

ASIASANAT:

tavarankuljetusvakuutus, Incoterms-ehdot, CMR-yleissopimus, englantilaiset Institute Cargo Clauses

Roni Kalleinen

DAMAGE RISK OF TRANSPORTATION, POLICY OF RESPONSIBILITY AND TRANSPORT ANCE -CASE: DSV CARGO INSURANCE

The purpose of this thesis was to study insurance habits of DSV Road Oy, the opinions of customers on the DSV Cargo Insurance and reasons for using the insurance. DSV Cargo Insurance offers full insurance to the shipments of their customers. This DSV Cargo Insurance is operated by their own insurance company called DSV Insurance A/S.

The objective of this thesis was to evaluate whether customers are happy with DSV Cargo Insurance and to find out how to make them more interested in the DSV Cargo Insurance. The theoretical part of the thesis includes different transport insurance types, responsibility dividing, transport damage and Incoterms Cargo Clauses. When transporting goods, it is important to know who is in charge of the insurance and the possible damages. When damage happens in transport, the sender or the consignee has to know the claim times in order to receive indemnity. In addition they have to be aware of the carrier responsibility and what is covered by their own insurance. The theoretical part discusses these questions and Incoterms Cargo Clauses.

The empirical part of this thesis was based on an internet inquiry called Webropol and a phone interview with those DSV clients who had insured once, but not more than three times with DSV Cargo Insurance. The interview was made by phone to reach also the customers, who did not answer to the Webropol inquiry. After the inquiry and interview, the questions were browsed through and analyzed. Finally, some ideas of how to improve DSV Cargo Insurance were listed.

The response rate was good as 72 % of customers answered the inquiry or phone interview. Based on the results, 91 % of customers are happy with DSV Cargo Insurance and its terms. 74 % of customers do not have shipments or the need to insure their shipment. To conclude, customers are basically happy with this insurance, but they do not have goods that need insurance. The reason may be that transports are mainly safe nowadays. By optimizing marketing, DSV might increase the sale of this insurance.

KEYWORDS:

Cargo insurance, Incoterms cargo clauses, CMR Convention, English Institute Cargo Clauses

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	6
2 DSV GROUP	7
2.1 DSV Group – DSV Organisaatio	7
3 KULJETUSVAKUUTUSTYYPIT	8
3.1 Englantilaiset Institute Cargo Clauses	8
3.2 Tavarán yleiset kuljetusvakuutusehdot 2003	9
3.3 Vakuutusasiakirja	12
3.4 Vakuutuksen kesto	12
3.5 Vakuutusarvo	12
3.6 Tavarankuljetusvakuutus	13
4 VAURIOT MAANTIEKULJETUKSISSA	15
4.1 Yleisimmät vauriot maantiekuljetuksissa	15
4.2 Vauriot kuljetuksissa maakohtaisesti Euroopassa	16
4.3 Muita kuljetusvahinkoja	16
5 VASTUUN JAKAUTUMINEN	18
5.1 Toimituslausekkeiden tarkoitus	18
5.2 Incoterms- toimituslausekkeet	18
5.3 Lausekkeiden rakenne	19
5.3.1 Lausekkeiden ryhmittely	20
5.4 Rahdinkuljettajan vastuu maantieliikenteessä	21
5.4.1 Huolitsijan vastuu	22
5.4.2 Reklamaatioajat eri kuljetusmuodoissa	22
6 DSV:N TAVARANKULJETUSVAKUUTUS	25
6.1 Miksi DSV Tavarankuljetusvakuutus	25
6.2 Esimerkkejä korvauksista	26
7 EMPIIRISEN TUTKIMUSTYÖN TULOKSET	28
7.1 Kyselylomake	28
7.2 Kysymysten läpikäyminen	29
7.2.1 Vastausten analysointi	32
7.3 Pohdinta	35
7.4 Kehitysideat	38
LÄHTEET	41

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset

Liite 2. Asiakaskysely DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta prosentteina

Liite 3. Reklamaatioiden syyt

Liite 4. Vahinkotyyppien jakautuminen kuljetuksissa

Liite 5. Maa- ja osastokohtaiset reklamaatiot

TAULUKOT

Taulukko 1. Englantilaiset Institute Cargo Clauses	8
Taulukko 2. Laajennettuun perusvakuutukseen lisättävät tapahtumat	11
Taulukko 3. Tavarankuljetusvakuutuksen kohteena oleva tavara	13
Taulukko 4. Myyjän ja ostajan velvollisuudet	19
Taulukko 5. Rules for any mode or modes of transport – Kaikki kuljetusmuodot	20
Taulukko 6. Reklamaatioajat eri kuljetusmuodoissa	23

KÄYTETYT LYHENTEET

EDI	Electronic Data Interchange (sähköinen tiedonsiirto), jota käytetään organisaatioiden välisten tietojärjestelmien tiedonsiirtoon.
ICC	International Chamber of Commerce, Kansainvälinen Kaupakamari.
SDR	Special Drawing Rights (Kansainvälinen valuuttarahaston erityisosto-oikeus) SDR koostuu useasta eri valuutasta ja sen kurssi noteerataan päivittäin.
E-service	DSV:n sähköinen kuljetustilauspalvelu internetissä.

1 JOHDANTO

Perustamisesta lähtien DSV:n organisaation tavoite on olla yksi maailman suurimmista kuljetuspalveluntarjoajista. Asiakkaita pyritään palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla ja mahdollisimman monipuolisesti. Lisäpalvelut, kuten online-booking, lähetysten seuranta internetistä, varastointi, ympäristöpalvelut jne. ovatkin nousseet viime vuosien aikana tärkeiksi valteiksi kilpailukyvyn kannalta. DSV:llä on monia lisäpalveluita ja uusimpiin palveluihin kuuluu DSV:n Tavarankuljetusvakuutus. Idea on lähtöisin ajatuksesta, että kuljetusyrittäjä voisi tarjota kaikki kuljetukseen liittyvät palvelut. Sen myötä DSV on perustanut oman yrityksen DSV Insurance A/S, joka tarjoaa kuljetusvakuutuksia asiakkaille. Vakuutus toimii jokaisessa DSV:n edustamassa maassa, ja sen pystyy ottamaan lähes jokaiseen maahan kuljetettaessa.

DSV:n Tavarankuljetusvakuutus ei ole mennyt niin hyvin kaupaksi Suomessa kuin yritysjohto olisi halunnut. Kuitenkin muiden DSV:n edustamien maiden vakuutusten myynti on ollut tehokkaampaa kuin Suomessa. Tutkimustyö on tehty DSV:n myynti- ja markkinointiosaston toimeksiannolla, ja aihe on rajattu DSV:n tietokannan asiakkaisiin, jotka ovat vakuuttaneet kuljetuksia kerran, mutta ei enempää kuin kaksi kertaa DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella.

Tutkimuksen empiirinen osuus perustuu asiakkaille tehtyyn Webropol-kyselyyn sekä puhelinhaastatteluihin. Asiakkaat on etsitty DSV:n tietokannasta, ja kyselyn sekä haastattelun jälkeen tuloksista on tehty loppuanalyysi. Teoriaosuudessa käydään läpi kuljetusvakuutustapoja sekä, ostajan, myyjän ja rahdinkuljettajan velvollisuuksia ja toimituslausekkeita.

Empiirisen osuuden tavoite on selvittää, ovatko asiakkaat olleet tyytyväisiä DSV:n Tavarankuljetusvakuutukseen, millaista on asiakkaiden vakuutuskäyttäytyminen ja miksi he ovat vakuuttaneet DSV:llä. Lisäksi työssä pohditaan, miksi asiakkaat eivät enää ole vakuuttaneet.

2 DSV GROUP

2.1 DSV Group – DSV Organisaatio

DSV-yhtiöt omistaa tanskalainen DSV A/S. Yhteensä työntekijöitä on yli 60 maassa ja heidän määränsä noin 21 000. Yritysryhmien vuotuinen liikevaihto on noin 4,8 miljardia euroa, ja se on listattu Kööpenhaminan pörssiin, jossa se on 20 aktiivisimmin vaihdettujen joukossa. DSV on jaettu kolmeen divisioonaan asiakkaiden palveluiden helpottamiseksi. Kumipyöräliikennettä hoitaa DSV Road, meri- ja lentopuolesta vastaa DSV Air & Sea ja varastointiin on erikoistunut DSV Solutions.

Suomessa toimivat kaikki kolme divisioonaa, Solutions, Air & Sea ja Road, jonka alaisuudessa on fuusioitumisen myötä tullut kuriirikuljetuksiin erikoistunut Uudenmaan Pikakuljetus Oy ja lämpökuljetuksiin erikoistunut Thermoline Oy. Toimipaikkoja Suomessa on yksitoista kappaletta. Toimipisteet sijaitsevat Turussa, Kotkassa, Oulussa, Jyväskylässä, Tampereella ja neljä Vantaalla. Yhteistyökumppani Backman & Trummerin toimipisteet sijaitsevat Kokkolassa ja Vaasassa. Vuonna 2009 henkilöstöä oli 420 henkeä ja liikevaihto oli samana vuonna 162 milj. euroa.

3 KULJETUSVAKUUTUSTYYPIT

Suomessa käytössä ovat yleisesti Tavarán yleiset kuljetusvakuutusehdot 2003 ja englantilaiset Institute Cargo Clauses -vakuutusehdot. Kotimaan, viennin ja tuonnin kuljetuksissa käytetään Pohjoismaissa pääsasiallisesti Tavarán yleisiä kuljetusvakuutusehtoja, kun taas englantilaisia Institute-lausekkeita käytetään, silloin kun vakuutetaan vientikuljetuksia Suomesta Skandinavian ulkopuolelle. Institute-lausekkeet ovat saavuttaneet hallitsevan aseman maailmankaupassa. (Vientikaupan asiakirjat 2007, Pehkonen 2000.)

3.1 Englantilaiset Institute Cargo Clauses

Vientikuljetuksia vakuutetaan yleisimmin englantilaisten Institute Cargo Clauses (A) tai (C) ehtojen mukaisesti. Ehdot ovat lueteltu taulukossa 1.(Nevalainen 2009)

Taulukko 1. Englantilaiset Institute Cargo Clause

Institute Cargo Clauses (A)	all risks -ehto, vastaa suomalaisten ehtojen täysvakuutusta
Institute Cargo Clauses (B)	vastaa suomalaista laajennettua perusehtoa
Institute Cargo Clauses (C)	vastaa suomalaista perusehtoa

Käytetyin näistä on all risks –ehto, ja sitä voidaan täydentää seuraavanlaisilla sota- tai lakkovakuutusehdoilla:

Taulukko 1.1

Institute War Clauses (Cargo)	vastaa suomalaista sotavakuutusehtoa
Institute Strikes Clauses (Cargo)	vastaa suomalaista lakkovakuutusehtoa

Kansainvälisissä kaupoissa voidaan myöskin käyttää vakuutuskohteesta riippuen seuraavia ehtoja:

Taulukko 1.2

Institute Classification Clause	yli-ikäisten alusten rajoitusehto
Institute Radioactive Contamination, Chemical, Biological, Bio-Chemical, Elektromagnetic, Weapons Exclusion Clause	radioaktiivisen jne. aineiden saastumisen rajoitusehto
Termination of Transit Clause	varastointiajan rajoitusehto
Institute War Cancellation Clause	sotavakuutuksen peruuttamislauseke

3.2 Tavarankuljetusvakuutusehdot 2003

Vakuutuksen korvauspiiristä riippuen tavarankuljetusvakuutus voidaan tehdä täysvakuutuksena, perusvakuutuksena tai laajennettuna perusvakuutuksena (Hörkkö ym. 2010).

Täysvakuutus

Täysvakuutus kattaa kaikki ulkoapäin aiheutuneet äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahingot sekä muut vahingot, jos tapaturmaan niitä liittyy, kuten esim. osallistumismaksut ja pelastuskustannukset. Toisin muotoiltuna täysvakuutus on "all risks" vakuutuksen tyyppinen vakuutus, joka kattaa äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahinkotapahtumat tietenkin ehdoissa mainituin rajoituksin. (Hörkkö ym. 2010.)

Perusvakuutus

Perusvakuutus kattaa äkilliset ja ennalta arvaamattomat ulkoapäin aiheutuneen vahingon ja vahingontorjumiskustannukset, jotka voivat olla seuraavanlaisia:

- maakuljetusvälineen ollessa maissa sen törmäminen, kaatuminen, suistuminen raiteilta tai tieltä kykenemättä omin voimin palaamaan tielle
- palo, räjähdys tai salamanisku
- merikuljetusvälineen uppoaminen, kaatuminen tai törmäminen rantaan, pohjaan, toiseen merikuljetusvälineeseen, uivaan tai kiinteään esineeseen
- kuljetusvälineeseen lastatun tavaran törmäys maakuljetuksessa kuljetusvälineen ulkopuolella olevan esineen kanssa
- ilmakuljetusvälineen törmäminen, maahan syöksyminen tai kaatuminen
- tavaran purkaminen aluksesta hätäsatamassa
- yhteiseen haveriin liittyvä uhraus, osallistumismaksu ja kustannus sekä pelastuskustannukset
- vakuutuksesta korvattavan välittömästi uhkaavan vakuutustapahtuman kohtuulliset torjumis- tai rajoittamiskulut.

Kuten edellä mainituista tapahtumista huomaa, on perusvakuutus melko suppea kattamaan korvauksia. Korvaukset tulevat vain vahingoista, jotka syntyvät kuljetusvälineen onnettomuustilanteissa. Vakuutusta hankkiessa, kannattaa myös ajatella, mitä voisi tapahtua pahimmassa tapauksessa ja onko perusvakuutuksen korvaus riittävä. Suositeltavaa olisi tällöin vakuuttaa tavara tai lähetys laajennetulla perusvakuutuksella tai täysvakuutuksella. (Hörkkö ym. 2010.)

Laajennettu perusvakuutus

Jos ei ole tyytyväinen perusvakuutuksen kattavuuteen tai ei tarvitse täysvakuutusta voi perusvakuutuksen laajentaa omia mielikuvia vastaavaksi

lisäämällä siihen lisää vakuutustapahtumia. Laajennettuun perusvakuutukseen voi lisätä seuraavat vakuutustapahtumat:

Taulukko 2. Laajennettuun perusvakuutukseen lisättävät tapahtumat

varkaus	katoaminen
murto	ryöstö
vaje	vuoto
särkyminen	
putoamisesta tai kaatumisesta lastauksen tai purkauksen aikana aiheutunut särkyminen	
koko kollin katoaminen kuljetuksen aikana	
tavarán mereen huuhtoutuminen	
meri-, järvi- tai jokiveden tunkeutuminen kuljetusvälineeseen, lastinkantajaan, varastoon tai varastoalueelle	

Laajennetussa perusvakuudessa edelliset vakuutustapahtumat ovat voimassa vain, jos niistä on tehty merkintä vakuutus sopimukseen tai vakuutuskirjaan. (Hörkkö ym. 2010.)

Pohjoismaiden sisäisiin kuljetuksiin sovelletaan suurimmissa määrin Tavarán yleisiä kuljetusvakuutusehtoja 2003. Vakuutusehtojen sisällön tunteminen vientikaupassa on erittäin tärkeää. Oleellisin ero sisällöltään yhtenevissä ehdoissa on se, että englantilaisiin Institute Cargo Clauses (A) ehtoihin ei sisälly lastauksessa tai purkauksessa sattuneet vahingot toisin kuin suomalaisessa täysvakuutuksessa.

Tavarankuljetusvakuutus on vakuutustapa, jolla turvataan kauppatavara tai omaisuus liittyen niiden kuljetuksiin tai varastointiin. Vakuutusta tarvitsee osapuoli, jolla on toimituslausekkeen (esim. Incoterms 2010 -ehdot) mukaan vaaranvastuu kuljetuksen aikana, ja jos osapuoli haluaa turvautua mahdollisilta

haitoilta sekä taloudellisilta tappioilta, tai jos toimituslauseke sitä vaatii (esim. CIP ja CIF -lausekkeet).

Vakuutukset voidaan hoitaa vuosisopimuksella, joka on määräaikainen tai sitten kertavakuutuksella, jolloin vakuutus sopimus on sovittava ennen kuljetuksen alkamista (Hörkkö ym. 2010)

3.3 Vakuutusasiakirja

Vakuutusasiakirja on todistus vakuutetulle kuljetukselle. Vakuutusasiakirjassa on mainittu, miten kyseinen lähetys on vakuutettu ja annettu ohjeita, miten tulee toimia lähetystä vastaanotettaessa tai vahingon sattuessa. Vakuutusasiakirja voidaan kirjoittaa viejän tai hänen asiamiehen nimelle ja myös ostajan nimelle. Kuitenkin vakuutusasiakirja on siirrettävä ostajalle ennen kuljetuksen matkaan lähettämistä. Vakuutusyhtiö voi myös lähettää vakuutusasiakirjan. Kun vakuutusta haetaan, on ilmoitettava vakuutusasiakirjojen jäljennösten määrä. Vakuutusasiakirjan on oltava vastaanottajalla aina ennen tavarahan saapumista. (Selin 1996, Vientikaupan asiakirjat 2007.)

3.4 Vakuutuksen kesto

Yleensä vakuutus alkaa siitä hetkestä, kun tavaraa ryhdytään ensimmäistä kertaa siirtämään varastointipaikalla välitöntä lastausta varten, jollei toisin ole sovittu. Vakuutus jatkuu sovittuun kuljetuksen ajan, ja mukaan luetaan tavanomainen uudelleenlastaus tai välivarastointi purkuineen ja lastauksineen. Kun tavara on päätyntä vakuutus sopimuksessa olevalle määräpaikalle purettuna, vakuutus päättyy. (Vientikaupan asiakirjat 2007.)

3.5 Vakuutusarvo

Vakuutusarvo on tavarahan kauppalaskun arvo mukaan lukien vakuutetun vastuulla olevat kuljetuskustannukset ja vakuutusmaksu. Vakuutuksen ollessa voimassa ostajan hyväksytyä, niin vakuutusarvo on edellä mainitut lisättyinä 10%:lla. Tapauksissa, joissa vakuutuksen kohteeseen ei liity kauppalaskua, vakuutusarvoksi katsotaan tavarahan markkina-arvo, sillä paikalla ja sinä ajankohtana, kun

vakuutus alkaa. Mukaan luetaan myös kuljetuskustannukset ja vakuutusmaksu, jotka ovat vakuutetun vastuulla. Vakuutusmääränä viennissä on yleisesti käytetty toimituslausekkeiden CIF- tai CIP-arvo +10%. (Vientikaupan asiakirjat 2007.)

3.6 Tavarankuljetusvakuutus

Tavarankuljetusvakuutus on vakuutustuote, joka on tarkoitettu turvaamaan kauppatavaraa tai muuta omaisuutta kuljetusten ja niihin välittömästi liittyvien varastointien aikana. Vakuutuksen periaatteena on kattaa kuljetettavalle tavaralle äkillisestä, ulkoapäin ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneet vahingot. Vakuutuksen kohteena olevaa tavaraa voidaan kuljettaa, siirtää, varastoida tai pitää näytteillä mm. seuraavien toimintojen yhteydessä:

Taulukko 3. Tavarankuljetusvakuutuksen kohteena oleva tavara

vientikuljetukset	tuontikuljetukset
kuljetukset ulkomailla kolmansissa maissa	myyntikuljetukset
ostokuljetukset	varastot ja varastosiirrot
toimipisteiden väliset kuljetukset	muutot
avokuljetukset	näyttelyt
messut ja tapahtumat	alihankintakuljetukset
alihankintakuljetukset	haalaukset ja nostot
henkilöstön tai myyntiedustajan mukanaan kuljettava yrityksen nimetty omaisuus	

Vakuutuksen turvaan voivat kuulua myös eräät etuudet ja kustannukset, kuten kuljetukseen liittyvä rahti tai uhkaavan vahingon torjumisesta aiheutuvat kustannukset. (Ek ym.2004.)

Vakuutus on sidottu tavarahan eli seurannaisvahingot, kuten tuotantolaitoksen seisokki tavarahan viivästymisen takia tai markkinoiden menetys eivät yleensä

kuulu tavaravakuutuksen sisältöön. Kaupallisia riskejä vakuutus ei myöskään kata, kuten esimerkiksi luottotappioita. (Tuontioapas 1999.)

4 VAURIOT MAANTIEKULJETUKSISSA

Seuraavassa kappaleessa kerrotaan yleisimmistä vaurioista maantiekuljetuksissa, reklamaatioiden syistä ja vaurioista maakohtaisesti. Tiedot kappaleessa perustuvat DSV:n vuoden 2010 tietokantaan kuljetuksista.

4.1 Yleisimmät vauriot maantiekuljetuksissa

Maantiekuljetuksissa vauriot voivat johtua usein tavaran viallisesta lastauksesta tai purusta, mutta syitä on useita, jotka johtavat vahinkoihin kuljetuksissa. Yleisimmät vahinkoon johtavat syyt ovat lueteltu alla:

Käsittely	(terminaaleissa aiheutettu)
Piilevä vahinko	(syy ei ole tiedossa, vahinko todettu pakkauksen avaamisen jälkeen)
Sidonta	(sidonta pettänyt/puuttellinen sidonta)
Runkokuljetus	(lastattu ehjänä, todettu purettaessa vahingoittuneen)
Pakkaus	(pakkaus on painautunut tai rikki)
Jakelu	(vahinko tapahtunut paikallisen jakelijan kuljetuksessa tai terminaalikäsittelyssä)
Muu syy	(vahinko aiheutunut esim. lähettäjän lastauksessa, tuotteen ominaisuudessa, sääolosuhteiden vaikutuksesta jne.)

Yleisin vauriosyy liikenteessä on reklamaatioiden mukaan ollut rikkoutuminen, kuten liitteessä 3 esitetään. Osuus on yli puolet kaikista muista reklamaatioista. Liitteessä 4 taas kuvataan, miten vahinkotyyppit ovat jakaantuneet. Liite 5 käsittelee vahinkojen määrän maa- ja osastokohtaisesti.

4.2 Vauriot kuljetuksissa maakohtaisesti Euroopassa

DSV Road Oy:lla on Suomesta liikenne yhdeksääntoista maahan Euroopassa. Näistä maista viiteentoista on tehty eniten reklamaatioita koskien kuljetuksia. Kuljetuksista suurimmat lähetysmaat ovat viennissä että tuonnissa Saksa, Itävalta ja Ruotsi. On ymmärrettävää, että näihin maihin mentäessä tai tultaessa tehdään enemmän reklamaatioita lähetysmäärien ollessa suurimpia kuin muissa maissa.

Vahinkojen yhteenlaskettu määrä näissä 15:ssä maasta oli 652 kappaletta vuonna 2010. Niistä 27 % oli Saksan ja Itävallan liikenteessä sekä 15 % Ruotsin liikenteessä.

Yleisesti ei ole mitään maata, missä tavara hajoaisi helpommin kuin muissa maissa. Tilastot ovat suuntaa antavia ja sinne minne kuljetaan enemmän niin tapahtuu todennäköisemmin vahinko kuin sinne mihin kuljetettavaa on vähemmän.

4.3 Muita kuljetusvahinkoja

Kuljetusvahinkojen selventämiseksi ja saamaan eri näkökulmaa kuin DSV:n tilastot, voidaan tarkastella toista tutkimusta. Julkaisussa *Kuljetusalan ja logistiikan tuotevahingot* oli tehty haastattelu 50 yritykseen, jotka olivat keskittyneet kuljetuspalveluiden tarjoamiseen tai lastinantamiseen. Heistä 12 oli suostunut tähän haastatteluun.

Julkaisun haastattelujen perusteella tuotteen vaurioituminen oli yleisin kuljetusvahinko tai poikkeama. Haastatteluissa se oli muodostanut 75 -80 prosentin osuuden kaikista reklamaatioista. Toiseksi yleisin syy oli tavaroiden kastuminen.

Syy haastatteluiden mukaan oli huonosti pakattu tai lastattu tuote. Esimerkkinä oli mainittu, että lasikylmiön pakkaaminen pahvipakkaukseen olisi huonompi vaihtoehto, kuin pakata se läpinäkyvään muoviiin juuri tästä johtuen.

Haastattelujen perusteella yrityksillä oli eri näkemyksiä vakuuttamisesta. Rahdinkuljettajat eivät kuljetusvakuuta lastejaan, vaan ainoastaan kuljetuslakiin perustuva osa on vakuutettu. Suurimmilla yrityksillä on konsernitason vakuutukset, jotka pystyvät kattamaan suuremmat kuljetusvahingot. Useimmiten kuljetusvahingoista aiheutuneet kustannukset ovat olleet niin pieniä, että ne alittavat omavastuurajan, joten yritys maksaa ne itse. Arvokkaammat tuotteet taas vakuutetaan vaikka ylihinnasta. (Nygren ym. 2011.)

5 VASTUUN JAKAUTUMINEN

5.1 Toimituslausekkeiden tarkoitus

Toimituslausekkeilla sovitaan kaupan ehdoista ja ne esiintyvät kirjain- tai sanayhdistelminä. Toimituslausekkeilla määrätään myyjän ja ostajan velvollisuudet tavaraa toimittaessa. Miten kustannukset jaetaan myyjän ja ostajan välillä vienti- sekä tuontitapahtumaan liittyen. Toimituslausekkeet määrittävät osapuolten toimintavastuun, kustannusvastuun sekä tavaravastuun. ”Kauppasopimus voi velvoittaa kaupan osapuolen tekemään kauppasopimuksen täyttämiseksi välttämättömiä liitännäissopimuksia (mm. kuljetus-, huolinta- ja vakuutus sopimukset), mutta ne ovat itsenäisiä sopimuksia, joiden ehdot sitovat vain kyseisen sopimuksen osapuolia.” toteaa Eino Pehkonen kirjassaan Vienti- ja tuontitoiminta 2000. Jotkut osat kauppasopimuksista voivat olla ristiriitaisia, jos esim. myyjä valitsee kuljetusliikkeen ostajan puolesta kauppasopimuksesta poikkeavin ehdoin niin myyjä on velvollinen kantamaan tästä aiheutuvat seuraukset. Erityisesti on huomattava, etteivät toimituslausekkeet puutu tavaran omistusoikeuden siirtoon eivätkä kaupan maksuehtoihin (Pehkonen 2000). Toimituslausekkeitä ylläpitää Kansainvälinen Kauppakamari.

5.2 Incoterms- toimituslausekkeet

Kansainvälinen kauppakamari (ICC) julkaisi ensimmäisen toimituslausekekoelmansa vuonna 1936 kansainvälistä kauppaa varten. Tällöin kokoelma nimettiin nimellä Incoterms 1936. Maailman ja sen mukaan kaupan muuttuessa sekä kuljetustekniikan kehittyessä, toimituslausekkeitä on jouduttu vuosien saatossa muokkaamaan, poistamaan ja laatimaan lisää. Tästä johtuen kokoelmia on kertynyt vuosien saatossa seuraavat lisää: Incoterms 1953, 1980, 1990, 2000 ja 2010. Uusien kokoelmien myötä tuli myös uusia toimituslausekkeitä. Alun perin toimituslausekkeitä oli yhdeksän kappaletta ja Incoterms 2000:ssa niiden määrä oli kasvanut kolmeentoista. Kuitenkin 1.1.2011 julkaistu Incoterms 2010 vähentää toimituslausekkeiden määrää yhteentoista kappaleeseen karsien vähiten käytetyt lausekkeet ja uudistaen vanhoja. Tärkein kokoelma uudistus

oli Incoterms 1990, koska silloin lisääntyi EDIn käyttö ja toimituslausekkeita oli muokattava sen mukaan (Pehkonen 2000, Selin 1996.)

Incoterms 2010 –lausekkeet on sidottu eri kuljetusmuotoihin. Kuljetusmuotoja ovat auto, laiva, lento, juna ja yhdistelmäkuljetus. Näistä kolme ensinnä mainittua ovat yleisimmät kuljetusmuodot. Laivakuljetuksissa toimivat lausekkeet FAS, FOB, CFR ja CIF kun taas muissa kuljetuksissa pätevät EXW, FCA, CPT, CIP, DAT, DAP ja DDP lausekkeet. (Incoterms 2010.)

5.3 Lausekkeiden rakenne

Taulukossa 4 (Pehkonen 2000) on jaettu osapuolten velvollisuudet myyjän velvollisuuksiin ja ostajan velvollisuuksiin:

Taulukko 4. Myyjän ja ostajan velvollisuudet

Myyjän velvollisuudet	Ostajan velvollisuudet
1. Kauppasopimuksen täyttäminen	1. Kauppahinnan maksaminen
2. Lisenssit, luvat ja muodollisuudet	2. Lisenssit, luvat ja muodollisuudet
3. Kuljetus ja vakuutus sopimukset	3. Kuljetussopimus
4. Toimitus	4. Toimituksen vastaanotto
5. Riskin siirtyminen	5. Riskin siirtyminen
6. Kustannusten jakautuminen	6. Kustannusten jakautuminen
7. Ilmoitus ostajalle	7. Ilmoitus myyjälle
8. Todiste toimituksesta: kuljetusasiakirja tai vastaava elektroninen viesti	8. Todiste toimituksesta: kuljetusasiakirja tai vastaava elektroninen viesti
9. Tarkastus-pakkausmerkintä	9. Tavarankäytön tarkastus
10. Muut velvoitteet	10. Muut velvoitteet

5.3.1 Lausekkeiden ryhmittely

Vielä Incoterms 2000:ssa lausekkeet oli jaettu neljään ryhmään:

Ryhmä E= Lähtöpää (EXW)

Ryhmä F= Ei sisällä rahtia (FCA, FAS ja FOB)

Ryhmä C= Sisältää rahdin (CFR, CIF, CPT ja CIP)

Ryhmä D= Tulopää (DAF, DES, DEQ, DDU ja DDP)

Viimeisimmässä kokoelmassa Incoterms 2010, joka otettiin käyttöön 1.1.2011 on lausekkeet jaettu enää kahteen ryhmään selvyyden vuoksi.

Ryhmät ovat taulukossa 5 (Incoterms 2010.):

Taulukko 5. Rules for any mode or modes of transport – Kaikki kuljetusmuodot

EXW	EX WORKS	Noudettuna lähettäjältä
FCA	FREE CARRIER	Vapaasti rahdinkuljettajalla
CPT	CARRIED PAID TO	Kuljetus maksettuna
CIP	CARRIEAGE AND INSURANCE PAID TO	Kuljetus ja vakuutus maksettuna
DAT	DELIVER AT TERMINAL (korvaa DEQ (Delivered Ex Quay- Toimitettuna laiturille)	Toimitettuna terminaalissa
DAP	DELIVERED AT PLACE	Toimitettuna määräpaikalle
DDP	DELIVERED DUTY PAID (korvaa DDU (Delivered Duty Unpaid- Toimitettuna tullaamatta)	Toimitettuna tullattuna

Taulukko 5.1. Rules for sea and inland waterway transport – Vesikuljetukset

FAS	FREE ALONGSIDE SHIP	Vapaasti aluksen sivulla
FOB	FREE ON BOARD	Vapaasti aluksessa
CFR	COST AND FREIGHT	Kulut ja rahti maksettuina
CIF	COST INSURANCE AND FREIGHT	Kulut, vakuutus ja rahti maksettuina

Ensimmäisenä mainitun ryhmän seitsemän Incoterms-lauseketta sopivat kaikille kuljetusmuodoille riippumatta siitä, onko käytössä yksi tai useampi kuljetusmuoto (esim. auto-laiva-auto). Lausekkeista on kuitenkin tärkeää muistaa se, että niitä voi käyttää, vaikka kokonaiskuljetusketjussa osa olisi vesitiekuljetusta. (Incoterms 2010.)

Toisessa ryhmässä eli jälkimmäisenä mainitussa olevat lausekkeet ovat kaikki vain vesikuljetuksissa käytettäviä ns. ”merilausekkeita”. Tämä johtuu siitä, että kaikilla lausekkeilla sekä toimituskohta että kohta, johon tavara kuljetetaan ovat molemmat satamassa (Incoterms 2010).

5.4 Rahdinkuljettajan vastuu maantieliikenteessä

Rahdinkuljettajan vastuu maantiekuljetuksissa on määritelty tiekuljetussopimuksissa. Sen kansainvälinen vastine on CMR-yleissopimus. Sopimuksen mukaan rahdinkuljettaja on vastuussa seuraavista asioista kuljetettavaksi ottamisen ja luovuttamisen välisenä aikana:

- Tavarankatoaminen
- Tavaraväheneminen
- Tavaravahingoittuminen

Jos vahinko tapahtuu ja siitä tullaan syyttämään rahdinkuljettajaa, niin rahdinkuljettaja voi vapautua vastuusta mikäli hän pystyy esittämään kiistattoman näytön siitä, että vahinko on aiheutunut:

- tavaraaan oikeutetun (esim. lähettäjä) virheestä, laiminlyönnistä tai virheellisestä ohjeesta
- tavarasta itsestään tai
- ylivoimaisesta tapahtumasta

ja todennäköisen näytön siitä, että vahinko olisi aiheutunut mm.

- puutteellisesta pakkauksesta
- lähettäjän tai vastaanottajan lastaus tai purkaus
- tavarán erityisestä vahinkoalttiudesta
- puutteellisesta tai virheellisestä numeroinnista tai merkitsemisestä
- elävien eläinten kuljetuksesta

5.4.1 Huolitsijan vastuu

Vuonna 1985 julkaistu ja vieläkin voimassa olevassa Pohjoismaiden Speditööri- liiton Yleisissä määräyksissä (PSYM 2000) esitellään kaikki säädökset, jotka kuuluvat huolitsijan toimintaan. Näiden määräysten mukaan huolitsija on vastuussa kuljetuksissa silloin, kun huolitsija on ottanut tavaraa vastaan tai lähettänyt sen ilman omaa kuljetuslupausta. Huolitsija on kuitenkin aina vastuussa vaikka hän ei itse kuljetakaan tavaraa omalla kuljetusvälineellä. Huolitsijalle siirtyy rahdinkuljettajan vastuu seuraavissa tapauksissa:

- huolitsija laatii oman konossementin tai rahtikirjan
- huolitsija markkinoi/antaa ymmärtää, että määrätty kuljetuspalvelu on hänen oma tuote

Tällöin huolitsijaa koskevat tiesopimuslain säädökset rahdinkuljettajan vastuusta.

5.4.2 Reklamaatioajat eri kuljetusmuodoissa

Lähetyksen viivästyessä tai tavarán vahingoittuessa asiakkaan tulee reklamoida. Jos vahingon pystyy huomaamaan ulkoisesti niin reklamaation tulee tapahtua tavarán vastaanoton yhteydessä. On sanomattakin selvää, että reklamaation laiminlyöminen voi johtaa korvausoikeuden menettämiseen, mikäli asiakas ei kykene osoittamaan rahdinkuljettajan aiheuttaneen vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Taulukossa 6 (Hörkkö ym. 2010) on eri kuljetusmuotojen aikataulutuksen näkyvien- ja piilevien vahinkojen osalta.

Taulukko 6. Reklamaatioajat eri kuljetusmuodoissa

Kuljetusmuoto	Näkyvät vahingot	Piilevät vahingot
Maantiekuljetus kotimainen Tiekuljetuslaki (TKSL)	heti	7pv
Maantiekuljetus kansainvälinen CMR-yleissopimus(CMR)	heti	7pv
Merikuljetus Merilaki(ML)	heti	3pv
Rautatieliikenne kotimainen Rautatiekuljetuslaki(RKL)	heti	7pv
Rautatieliikenne kansainvälinen CIM-yleissopimus(CIM)	heti	7pv
Lentokuljetus Montrealin yleissopimus(MYS)	heti	14pv

Mikäli rahdinkuljettaja todetaan korvausvelvolliseksi on korvausvelvollisuus rajoitettu kansainvälisissä kuljetuksissa 8,33 SDR/kg (= 9,68 €, joulukuu 2010). Kotimaan kuljetuksissa vastuu on rajoitettu 20 €/kg. (Vientikaupan asiakirjat 2007.)

Tapauksessa, jossa rahdinkuljettaja kuljetusmuodon vastuumääräysten mukaan vapautuu vastuusta niin koko vahingon määrä jää kauppasopimuksen toimi-

tusehtojen (Incoterms 2010) mukaisesti joko myyjän tai ostajan vastuulle tai jopa tavaran omistajan vahingoksi.

6 DSV:N TAVARANKULJETUSVAKUUTUS

Tavarankuljetusvakuutus tunnetaan myös nimityksillä Shippers Interest Insurance, Merivakuutus ja All Risk – vakuutus. DSV Insurance A/S tarjoaa tavarankuljetusvakuutusta asiakkailleen lisäarvopalveluna.

Kaikissa kuljetusmuodoissa tavarankuljettajalla on vastuuvakuutus, joka kattaa rahdinkuljettajan lain mukaisen vastuuvakuutuksen. Rahdinkuljettajan vastuuta rajoitetaan kuitenkin kansainvälisin sopimuksin ja määräyksin mm. CMR-yleissopimus. Tämä vuoksi vahinko- tai häviämistapauksissa mahdollisesti vain pieni osa tavarán arvosta korvataan rahdinkuljettajan vastuuvakuutuksen perusteella. Mikäli rahdinkuljettaja todetaan korvausvelvolliseksi on korvausvelvollisuus rajoitettu kansainvälisissä kuljetuksissa 8,33 SDR/kg (= 9,68 €, joulukuu 2010). Kotimaan kuljetuksissa vastuu on rajoitettu 20 €/kg. (Vientikaupan asiakirjat 2007.) Ottamalla tavarankuljetusvakuutuksen asiakas voi varmistua siitä, että saa täyden korvauksen tavarán vahingoittumisesta tai häviämisestä vakuutusehtojen mukaisesti.

6.1 Miksi DSV Tavarankuljetusvakuutus

DSV haluaa, että asiakasta palvellaan mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti. Tämän takia halutaan tarjota vakuutusturva asiakkaan kuljetuksille.

DSV:n Tavarankuljetusvakuutus on tehty mahdollisimman helpoksi vakuuttaa. Vakuutuksen voi ottaa samalla, kun tilaa kuljetuksen eikä tarvitse ilmoittaa kuin kauppalaskun summa. Tällöin liikennekoordinaattorit laskevat vakuutuksen hinnan ja se laskutetaan suoraan rahtilaskusta. Jos tapahtuu vahinko, ei tarvitse kuin ilmoittaa siitä reklamaatio-osastolle, niin tapaus käsitellään. Erillistä vaatetta ei tarvitse täyttää, koska DSV:llä on kaikki asiakkaan tiedot. Kuitenkin reklamaation tulee sisältää tiedot vaurioituneesta tavarasta, vaurion laadusta, muis-tutuksen ajankohdasta ja sen aiheuttajasta. Näin asiakas säästää aikaa ja vai-vaa tilauksessa, laskujen maksuissa ja mahdollisissa korvausvaade tapauksis-sa.

Parhaimmassa tapauksessa vakuutus voi korvata vahingoittuneesta tavarasta täyden kauppalaskun arvon + 10 %. Asiakas välttyy kinastelemasta kenen olikaan vastuu.

Asiakas saa kaikki vakuutukseen liittyvät palvelut yhdestä paikasta: vakuutus, reklamaatioiden käsittely ja korvaukset.

Vahinkojen käsittely tapahtuu Fast Track järjestelmässä, joka tuottaa kaiken tarpeellisen tiedon vahingon ja reklamaation käsittelyä varten täsmällisesti ja nopeasti.

Suurimmissa osissa tapauksia ei ole omavastuuta ja vakuutus on kaikenkattava All Risk – vakuutus. (DSV:n tietokanta.)

6.2 Esimerkkejä korvauksista

Alla on kolme esimerkkiä vakuutetuista ja vakuuttamattomista lähetyksistä ja niiden korvauksista. Tieto on peräisen DSV:n julkaisemasta asiakaslehestä Cargosta 2/2011.

Kuljetuksen aikana rikkoontui 800 g:n painoinen mikrolevy, jonka arvo oli noin 40 000 euroa. Tavarankuljetusvakuutus korvasi koko määrän. Jos vakuutusta ei olisi ollut, olisi korvaus ollut huolitsijan/rahdinkuljettajan vastuuvakuutuksen perusteella vain alle 10 euroa [8,33 SDR/kg (= 9,68 €, joulukuu 2010)].

Yritys tilasi koko vuoden raaka-aineet kerralla. Ostaja ei ottanut tavarankuljetusvakuutusta, koska arveli kilokorvauksen riittävän tarvittaessa. Matkalla rekka suistui tieltä ja koko lasti tuhoutui. Rahdinkuljettajan vastuun määräsi se, mikä aiheutti tieltä suistumisen. Tapauksen poliisitutkinta kesti viisi kuukautta, minkä jälkeen korvauksia voitiin maksaa. Ostajalle tuli rahoitusvaikeuksia tutkinnan pitkittymisen vuoksi. Jos tavaralle olisi otettu tavarankuljetusvakuutus, olisi korvaus maksettu vahingon jälkeen viivytyksettä.

Yli 10 000 euron arvoinen lähetys katosi matkalla. Tavarankuljetusvakuutusta tarjottiin asiakkaalle ennen toimeksiantoa, mutta sitä ei haluttu. Maksettavan korvauksen suuruus perustui vain CMR-sopimuksen määrittelemään kilohin-

taan, jonka mukaan korvauksia maksettiin 250 euroa. Kuljetusyhtiö ei voinut ylittää rahdinkuljettajan lakisääteistä korvausvastuuta, jonka perusteella korvaussumma määräytyi, koska myös kuljetusketjussa olevia alihankkijoita sitovat samat vastuut. Näin ollen suurempaa korvaussummaa ei voitu vaatia alihankkijoiltakaan.

7 EMPIIRISEN TUTKIMUSTYÖN TULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakkaiden vakuutuskäyttämisestä ja heidän mielipiteitään DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta. Tutkimus tehtiin kyselynä Webropol internetkyselypohjan avulla ja osaksi puhelinhaastatteluna. Kysely toteutettiin 67 asiakkaalle, jotka olivat vakuuttaneet DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella yhden tai kaksi kertaa. Kaikki 67 asiakasta täyttivät annetut kriteerit eikä kriteerejä täyttäviä asiakkaita ollut enempää. Kysely toteutettiin toukokuussa 2011 ja vastausaikaa annettiin kolme päivää. Sen jälkeen kysely lähetettiin uudelleen niille, jotka eivät olleet vastanneet ja tämä toteutettiin kahdesti. Kyselyyn vastanneiden määrä oli 28 asiakasta, joten puhelinhaastattelujen määrä oli 39 kpl. Yhteensä 48 asiakasta vastasi joko kyselyyn tai haastatteluun, joten vastausprosentti on 72 prosenttia.

Kysely toteutettiin DSV:n Myynti- ja markkinointiosaston toimeksiannosta ja kaikki asiakkaat ovat peräisin DSV:n asiakasrekisteristä.

Lisäksi kirjoittaja laati omasta mielenkiinnostaan vakuutusyhtiöille neljän kysymyksen käsittävän kyselypohjan ja teki kolmeen vakuutusyhtiöön puhelinhaastattelun.

Kirjoittaja on ollut DSV Road Oy:n palveluksessa Ruotsin liikenteessä opinnäytetyötä tehdessään.

7.1 Kyselylomake

Kyselylomakkeen tekeminen oli yksi vaihe koko prosessista. Aiheeseen liittyviä kysymyksiä mietittiin paljon ja lopuksi ne annettiin toimeksiantajille eli myyntijohtaja Jurkka Mäkelälle, markkinointipäällikkö Tarja Witikalle sekä opinnäytetyötä paljon avustaneelle kehitysjohtaja Jukka Iloheimolle. He valitsivat 10 sopivinta kysymystä, joiden pohjalta tehtiin Webropol-kysely. Asiakkaille, jotka eivät vastanneet Webropol-kyselyyn soitettiin myöhemmin uudelleen ja tehtiin puhelinhaastattelu. Kysymykset löytyvät liitteestä 1.

Vastaukset ja vastausten perusteella tehty prosenttitaulukko löytyy liitteistä 2.

7.2 Kysymysten läpikäyminen

Seuraavaksi käydään läpi kaikki kysymykset ja niiden vastaukset. Näin pyritään selventämään, minkä takia juuri nämä kyseiset kysymykset auttavat toimeksiantajia. Läpikäymiseen ei kuulu pohdintaa, vaan kysymykset on vaan selitetty ja kerrottu millaista informaatiota niistä halutaan toimeksiantajille.

Kysymys nro 1. Tunnetteko rahdinkuljettajan/huolitsijan vastuuta rajoittavat tekijät?

Vastausvaihtoehdot: Kyllä: 38 % Ei: 62 %

Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään asiakkaiden tietämystä rahdinkuljettajan tai huolitsijan määräyksistä kuljetuksissa. Tietävätkö asiakkaat kuinka paljon korvausraja on rahdinkuljettajan vastuulla lähetyksissä ilman vakuutuksia. Ovatko asiakkaat ylipäätään tietoisia, kuka on korvausvelvollinen ja missä vaiheessa. Vastaajista 62 % ei tiennyt/tuntenut näitä asioita. Lisäksi osa vastaajista ei ollut varma asiasta, mutta ainakin luulivat tietävänsä asiat pääpiirteittäin. (Tämä osa oli puhelinhaastattelusta, eikä kysymystä johdateltu mitenkään mihinkään suuntaan.)

Kysymys nro 2. Onko teille sattunut kuljetusvahinkoja? *Vastausvaihtoehdot: Kyllä / Oliko tavaraerä vakuutettu?: 55 % / 27 % Ei: 45 %*

Kuljetusvahinkoja haluttiin selvittää pääsääntöisesti sen takia, että saataisiin tietää vakuuttavatko ne asiakkaat enemmän joilla tapahtuu enemmän kuljetusvahinkoja ja ovatko asiakkaat ylipäätään vakuuttaneet kuljetukset, joissa on sattunut vahinkoja. Puolelle haastateltavista eli tarkalleen 55 % oli sattunut kuljetusvahinko ja 27 %:lla heistä oli kyseiset kuljetukset vakuutettuina.

Kysymys nro 3. Ovatko DSV:n kuljettamat lähetyksenne pääsääntöisesti olleet vakuutettuja erillisellä kuljetusvakuutuksella? *Vastausvaihtoehdot: Kyllä: 23 % Ei: 77 %*

Kysymyksellä selvitettiin onko asiakkailta omia kuljetusvakuutuksia muissa vakuutusyhtiöissä vai ei. Hyödyt tiedosta ovat DSV:n kannalta se, että asiakkaille, joilla on erillinen kuljetusvakuutus, DSV pystyisi kilpailuttamaan vakuutuksen ja

saamaan asiakkaan vakuuttamaan DSV:n kautta. Myöskin asiakkaat, jotka eivät vakuuta ollenkaan edes erikseen eikä keskitetysti vakuutusyhtiöstä kuuluisivat samaan kilpailutusryhmään. Kysymyksestä ei kuitenkaan käy ilmi onko asiakkaalla keskitetty vakuutus vai ei.

Kysymys nro 4. Mikä oli syy, jolla päädyitte vakuuttamaan (DSV:n vakuutusella)

Vastausvaihtoehdot: Projektiluontoinen "case by case" tapaus: 25 %, Tavarankuljetuksen kohdemaat: 33 %, Riskialttiit tuotteet: 21 %, Kuljetustapa (Road/Air & Sea): 1 %, Vakuutusta oli tarjottu DSV:ltä: 6 %, Vuosivakuutuksen korkea omavastuu: 1 %, Kilpailukykyinen hinta: 0 %, Joku muu, mikä?: 9 %

Kuten aikaisemmin on jo mainittu asiakkaat valittiin kyselyyn DSV:n asiakasrekisteristä, niillä perusteilla, että he ovat vakuuttaneet, joko yhden tai kaksi kertaa DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella. Tällä kysymyksellä toimeksiantajat halusivat tietää mahdolliset syyt, miksi asiakas vakuutti kuljetuksensa. DSV:llä oli myös vuoden 2010 loppupuolella vakuutuskampanja, jolla pyrittiin myymään vakuutuksia enemmän ja tämä kysymys vastaa myöskin siihen onko vakuutuksia otettu vain, koska niitä on tarjottu enemmän kuin normaalisti. Vakuutuksien ottajissa ei käy kuitenkaan ilmi aikajanaa, jolla pystyttäisiin vertailemaan kyselyyn vastanneiden vakuutuksen ottoaikaa. Prosentit vaihtelevat, sillä asiakkaat saivat valita enintään 3 vaihtoehtoa.

Kysymys nro 5. Olitteko tyytyväisiä DSV:n Tavarankuljetusvakuutukseen ja sen ehtoihin.

Vastausvaihtoehdot: Kyllä: 91 % En, koska? 9 %

Asiakkaiden tyytyväisyys on DSV:lle tärkeintä ja kysymyksellä haluttiin vastaus asiakkaiden mielipiteeseen DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta. Lähes kaikki vaikuttivat tyytyväisiltä ja noin puolet *En, koska*-vastauksista oli asiakkaiden, jotka eivät enää käytä DSV:n vakuutusta.

Kysymys nro 6. Onko kuljetusvakuutuksen ottaminen DSV:ltä ollut helppoa?
Vastausvaihtoehdot: Kyllä: 89 % Ei, koska?: 11 %

Tällä kysymyksellä haluttiin tietää, toimiiko kuljetusyrityksen kuljetusten ja vakuutuksien yhdistäminen yhdeksi kokonaisvaltaiseksi ratkaisuksi. DSV:llä on tarkoitus ensisijaisesti myydä kuljetuksia, mutta liittää siihen vakuutus, jonka ottaminen kuljetukseen olisi yhtä helppoa, kuin itse kuljetuksen tilaaminen. Vastaajista 89 % on tyytyväisiä tapaan, jolla DSV hoitaa kuljetusten vakuutuksen ottamisen.

Kysymys nro 7. Viime vakuutetun lähetyksen jälkeen, ette ole enää vakuuttanut lähetyksiänne DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella. Miksi? *Vastausvaihtoehdot: Oletteko siirtyneet käyttämään toista vakuutusyhtiötä?: 6 %, Keskittäneet vakuutukset?: 19 % Ei ole ollut kuljetuksia?: 24 %, Ei ole ollut tarvetta vakuuttaa?: 51 %*

Asiakas on aina yhtä tärkeä, onko se sitten uusi tai vanha. Tästä johtuen toimeksiantajat halusivat tietää, miksi kyselyyn valitut asiakkaat eivät ole enää vähään aikaan vakuuttaneet DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella. Ovatko asiakkaat valinneet vakuutusyhtiön, johon he ovat keskittäneet kaikki vakuutuksensa vai olisiko tarpeen muistuttaa heitä, että DSV vakuuttaa edelleenkin kuljetuksia.

Kysymys nro 8. Tuletteko tulevaisuudessa todennäköisesti vakuuttamaan lähetyksiänne DSV Tavarankuljetusvakuutuksella? *Vastausvaihtoehdot: Kyllä: 48 % Ei, koska?: 15 % En tiedä: 37 %*

Kysymys kertoo kaiken. Tarkoitushan on selvästi saada tietoon, onko DSV menettänyt vanhat vakuutusasiakkaat muualle vai tulevatko he vielä vakuuttamaan. Ensivaikutelma on aina tärkeä ja puolelle se on onnistuttu näyttämään. Viitaten puhelinhaastatteluiden vastaukseen *En tiedä*, niin suurin osa ei pitänyt varmana vakuuttamista, sen takia, että onko heiltä tulossa sellaista kuljetusta, joka olisi vakuuttamisen arvoinen.

Kysymys nro 9. Mikä osasto tai kuka henkilö yrityksessänne tekee päätöksen kuljetusvakuutuksen ottamisesta? *Vastausvaihtoehdot: Talousosasto: 6 %, Hallinto-osasto: 10 %, Kuljetus-/logistiikkaosasto: 17 %, Myyntiosasto: 15 %, Joku muu, kuka? 52 %*

Toimeksiantajat pyrkivät selvittämään tällä kysymyksellä, onko DSV:n myynti tarjonnut vakuutuksia oikeille henkilöille tai osastoille. Kun kuljetusta lähdetään myymään puhutaan yleensä yrityksen logistiikkavastaavan kanssa, mutta vastausten perusteella kuljetus/logistiikkaosasto ei ole niin usein päättäjänä kuin luullaan. Kysymyksellä pyrittiin ohjaamaan myyntiä oikeaan suuntaan, mutta kuten vastauksista näkyy, niin ne jakautuvat tasaisesti joka osa-alueelle.

Kysymys nro 10. Oletteko kiinnostunut saamaan lisätietoa DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta?

Vastausvaihtoehdot: Kyllä, kiitos!: 33 % Ei, kiitos! 67 %

Kysymyksen tarkoituksena oli tarjota lisätietoa asiakkaille, joiden mielenkiinto heräsi kyselyn aikana. Näin asiakkaat, jotka eivät muista tarkalleen DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksen ehtoja tai itse vakuutusta, saavat sähköpostitse lisätietoa ja näin ollen he voisivat tulevaisuudessa muistaa DSV:n vakuutuksen helpommin. Viitaten puhelinhaastatteluihin, niin noin neljäsosa Ei, kiitos! vastaajista oli sitä mieltä, että DSV:n kotisivuilta löytyvät tiedot helposti tarvittaessa.

7.2.1 Vastausten analysointi

Kysymykset 1,2 ja 3

Vastausten pohjalta yritin hakea joitain yhteneväisyyksiä kaikista kolmesta kysymyksestä. Yritin tarkkailla, että jos asiakas ei tiedä rahdinkuljettajan vastuuta niin vakuuttaako hän helpommin kuin asiakas, joka tietää CMR-korvausmäärän ja päinvastoin. Yritin vielä yhdistää asiakkaat, joille oli sattunut kuljetusvahinko ja jotka tietävät rahdinkuljettajan vastuun, ja tarkastella ovatko he vakuuttaneet erillisellä kuljetusvakuutuksella kuljetukset, joissa sattui vahinkoja.

Oli lähellä jo löytyä yhteneväisyys, jossa vastuun tietoinen henkilö olisi vakuuttanut kuljetukset ja ns. tietämättömät antaneet kuljetusten mennä ilman vakuutusta ja luullen, että rahdinkuljettaja korvaa kaiken vahingon sattuessa. Kuitenkaan mitään enemmistöä ei löytynyt, vaan kaikki vastaukset olivat lähes tulkoon erilaisia. Oletamus logistiikasta tietävän asiakkaan vakuuttamisesta ei toteutunut. Toinen oletamus oli, että asiakas, joka ei tiedä mitään rahdinkuljettajan vastuuta rajoittavista tekijöistä, vakuuttaisi kuljetukset siinä toivossa, että jos jotain tapahtuisi niin ei ainakaan joutuisi itse maksumieheksi eikä riskeeraisi lähetystä oman tietämättömyyden vuoksi. Näitä asiakkaita löytyi huomattavasti enemmän. Tosin löytyi niitäkin, jotka eivät tiedä vastuuta ja eivätkä ole vakuuttaneet, mutta silti on tapahtunut kuljetusvahinkoja.

Päätelmä on, että asiakas, joka ei tiedä rahdinkuljettajan vastuuta rajoittavia tekijöitä, ottaa mieluummin vakuutuksen kuin asiakas, joka tuntee ne. Asiakas, joka taas tuntee vastuun, tekee itse päätelmät ja laskelmat siitä tarvitseeko hän vakuutuksen kuljetukselle. Kyselyn perusteella voidaan sanoa, että tietämättömyys ja epävarmuus kuljetusvahinkojen korvaajasta on ollut yksi syy, miksi nämä asiakkaat ovat vakuuttaneet DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella.

Kysymykset 4, 5, 6 ja 7

Miksi asiakkaat ovat päätyneet ylipäättään vakuuttamaan DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella? Syitä on lukematon määrä, mutta mikä olisi pääsyy: hyvät vakuutusehdot, hyvä palvelu vai asiakkaan oma vaatimus vakuutukselle? Pääsääntöisesti kaikki ovat olleet tyytyväisiä ehtoihin paitsi aikaisemmin esitetty 9 % vastaajista. Myös DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksen ottamisen helppouteen ja tapaan, jolla se hoidetaan on 89 % vastaajista tyytyväisiä. Tästä voidaan todeta, että DSV itse on hoitanut suunnittelun hyvin ja toteuttanut kilpailukykyiset ehdot. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat vakuuttaneet projektiluontoisen ”case by case” tapauksen muodossa, lähetyksissä, joissa tavaran arvo on ollut suuri, riskialttiit tuotteet ja muu syy, joka oli suurimmissa tapauksissa kolmannen osapuolen toive.

Mikseivät asiakkaat ole sitten vakuuttaneet enemmän, jos palvelu toimii ja ehdot ovat kunnossa? Vastaus on yksinkertainen ja tässä tapauksessa niin sanotun punaisen langan löytäminen ei ole vaikeaa, kun lukee kysymyksen numero 7. vastaukset.

Vastanneista 75 prosentilla ei ole ollut kuljetuksia eikä tarvetta vakuuttaa kuljetuksia. Loput 25 prosenttia vastanneista olivat keskittäneet vakuutukset tai vaihtaneet vakuutusyhtiötä. Asiakkaat eivät siis ole hylänneet DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta vaan odottavat kuljetuksia. Näillä asiakkailla on positiivinen kuva DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta ja DSV:n toiminnasta, joten tämän pitäisi herättää DSV:n myynti tarjoamaan lisää kuljetuksia kyseisille yrityksille. Kuljetuksia, jotka mahdollisesti vielä saisi vakuutettua.

Kysymys 8

Todennäköisimmin asiakkaat, jotka vastasivat 7. kysymykseen kohtiin *Ei ole ollut kuljetuksia ja Eikä ole ollut tarvetta vakuuttaa*, vastasivat tähän kysymykseen *Kyllä ja En tiedä*. Eli asiakkaat kyllä vakuuttavat, kunhan heillä on kuljetuksia, jotka vaativat vakuutuksen. Ainoastaan 15% vastaajista ei aikonut tulevaisuudessa vakuuttaa, joten potentiaalia on vielä muissa asiakkaissa.

Kysymys 9

Vakuutuksen kohdentaminen oikealle osa-alueelle on ollut DSV:n myynnin suurin heikkous DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksen myynnissä. Vastausten perusteella, tähän kyselyyn vastanneiden asiakkaiden vakuutuksen päättävät tahot eivät olleet yhteneväiset. Päättäjät jakaantuivat tasaisesti jokaiselle osa-alueelle. Koska yhtenäistä päätelmää ei saanut niin, DSV:n myynnin pitäisi sopia asiakaskäynnit siten, että he etsisivät tietoonsa myöskin yritysten vakuutus päättäjän. Kun näin tapahtuu, pyödessä istuvat kuljetusten tarjoaja, yrityksen kuljetusten päättäjät sekä yrityksen vakuutusten päättäjät.

Kysymys 10

Kaksi kolmasosaa asiakkaista ei halunnut lisätietoja vakuutuksista. Kuten päätelmät osoittavat, 91 prosenttia oli tyytyväisiä DSV:n Tavarankuljetus vakuutuk-

seen ja ehtoihin. Tähän voisi todeta, etteivät he tarvitse lisätietoja, koska tietävät jo olleellisen. Tietenkin, jollei kuljetuksia ole ollut pitkään aikaan, niin lisätietoja voisi lähettää kaikille vastanneille, vaikkakin pelkäksi muistutukseksi. Tosin kaikki eivät varmistikaan ole mielissään, jolleivat he ole halunneet lisätietoja ja niitä silti toimitettaisiin.

7.3 Pohdinta

Pohdinnassa keskitytään kirjoittajan omaan näkemykseensä DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta sekä mahdollisiin johtopäätöksiin ja kehitysehdotuksiin.

Haastateltavien yritysten tietoja käytiin läpi käyttämällä hakukone Googlea ja saatiin selville, että suurin osa yrityksistä on pk-yrityksiä. Sama kuva saatiin myöskin puhelinhaastattelun avulla. Osassa yrityksissä ei ollut montaa toimihenkilöä, joten toimitusjohtaja päätti melkein aina vakuutuksen ottamisesta. Todennäköisesti hän on päättänyt myöskin kuljetusten ottamisesta ja samalla sopinut vakuutuksen ottamisesta DSV:ltä.

Kuten analyyseissa kävi ilmi, niin monet olivat ottaneet vakuutuksen projekti- luontoisessa ”case by case” tapauksessa tai tavarankuljetuksen arvossa suuri. Nämä ovat syitä, joihin DSV:n myynti ei voi vaikuttaa. Tätä voisi verrata siihen, että vakuutetaan tarvittaessa. Tiedossa on, että myynti haluaa aina suuria asiakkaita, sillä silloin saadaan suuremmat volyymit. Kuitenkaan suuret asiakkaat eivät varmasti tule käyttämään DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta, koska suurilla konserneilla on usein keskitetyt vakuutukset, joihin sisältyy kuljetusvakuutus tai heillä on takana päätoimija ulkomailla, joka päättää kaikista vakuutuksista. DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta ei ole edes suunnattu suurimmille asiakkaille suoranaisesti, mutta suurimpien asiakkaiden vakuuttaminen onnistuu myöskin. Pk-yritykset ovat ihanteellinen kohderyhmä DSV:n Tavarankuljetusvakuutukselle, koska heiltä menee pieniä kappaletavaralähetystyksiä ympäri Eurooppaa tai maailmaa, ja usein sellainen tärkeä lähetys halutaan vakuuttaa. Ongelma vain on, että näitä lähetystyksiä ei välttämättä mene montakaan vuodessa, joten säännöllistä vakuuttamista ei ole. Myynnin pitäisi löytää enemmän pk-yrityksiä, joilla

olisi säännöllisiä lähetyksiä viikottain, jotka taas vaatisivat vakuutuksen. Tämä on kuitenkin helpommin sanottu kuin tehty.

Myyntiä ei haastateltu, mutta kirjoittaja tietää heidän toimintatapansa ainakin osittain ja on pohdittava, tarjoavatko he vakuutusta asiakkaille mahdollisimman tehokkaasti. Varmaa on, että myyjät mainitsevat DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta, mutta usein asiakas tyrmää sen sanomalla, ettei kiinnosta. Asiakkaille tulisi kuitenkin hienovaraisesti selittää DSV:n vakuutuksesta enemmän, sillä pelkän ajatuksen istuttaminen päähän on parempaa, kuin se, ettei asiakas tiedä vakuutuksesta mitään. Opinnäytetyöntekijä on liikenneosastolla työskennellessään huomannut, että jotkut myyjät eivät ole tarjonneet vakuutusta myydessään kuljetuksia, jolloin asiakkaiden tietämys DSV:n vakuutuksesta laskee. Tarkoituksena ei ole, että vakuutuksesta pitäisi tulla brändi, mutta sen ollessa monen asiakkaan tiedossa heillä on varaa valita. Esimerkiksi jotkut käyttävät tietyn te-leoperaattorin palveluita matkapuhelimessaan, mutta tietävät, että samoja palveluja tarjotaan monesta eri yrityksestä ja tarvittaessa voivat valita mielensä mukaan itselleen parhaan vaihtoehdon. Tällä kyseisellä tavalla DSV:n Tavarankuljetusvakuutus tulisi asettaa asiakkaan mieleen. Se ei välttämättä tarkoita sitä, että vakuutusten myynti kasvaa merkittävästi, vaan että asia on tiedostettu asiakkaan mielessä ja tulevaisuudessa asiakas saattaa käyttää DSV:tä vakuuttamaan kuljetuksensa.

Liikenteenhoitajat ovat hoitamassa liikennettä ja palvelemassa asiakkaita kuljetuksiin liittyvissä ongelmissa. Liikenteenhoitajat on myös koulutettu laskemaan vakuutuksen hinnan asiakkaalle ja tarvittaessa neuvomaan asiakkaita DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksen ehdoista ja toimintamallista. Entä pitäisikö liikenteenhoitajien tarjota/myydä vakuutuksia asiakkaille, jotka tekevät kuljetustilauksia? Kirjoittajan tähänastisen DSV:n liikenteenhoidon kokemuksen perusteella sanottakoon, että tämä ei ole hyödyllistä. Syy on varsin yksinkertainen, sillä liikenteenhoitajilla on yleensäkin niin paljon töitä, etteivät he ehdi jokaiselle asiakkaalle selvittämään ehtoja tai tarjoamaan itse vakuutusta. Kuten jo aikaisemmin on mainittu, kirjoittaja itse palvelee DSV Road Oy:n suurimmassa liikenteessä eli Ruotsin liikenteessä, jossa normaaleinkin päivinä on niin kiireistä, ettei yli-

määräisiä asioita ehdi tekemään ilman, että se vaikuttaisi heikentävästi perustyön laatuun. Kirjoittaja ei kuitenkaan ole tietoinen muiden maiden liikenteiden työkiireestä, joten näihin ei voida tässä ottaa kantaa. Toinen syy on epäasianmukainen toisto vakuutuksen tarjoamisessa. Liikenteenhoitaja voi tarjota samalle yritykselle vakuutusta kaksikin kertaa, vaikka ensimmäisellä kerralla asiakas on todennut, että he ovat keskittäneet vakuutukset. Toki voi pitää tilastoja siitä, kenelle on vakuutusta tarjottu, mutta jos myynti onkin jo tarjonnut vakuutusta ja liikennehoitaja tarjoaa uudestaan, niin asiakkaallekin voi tulla epäammattimainen kuva DSV:n toiminnasta. Myynnin pitäisi hoitaa vakuutusten myyminen ja liikenteenhoitajien omat työnsä, sillä asiakkaallekin on helpompaa, että tietyt asiat hoidetaan tiettyjen tahojen kanssa.

Miten voisi lisätä vakuutuksen myymistä? DSV Road Oy:n tietojen mukaan vakuutusta on myyty huomattavasti enemmän muissa Euroopan maissa kuin Suomessa. Mistä johtuu, että Suomessa emme saa kaupaksi vakuutusta, mutta muualle sitä menee huomattavasti? Syyt ovat mahdollisesti osittain kulttuuriin liittyvät tekijät ja luottamus. Suomessa oletetaan, että homma toimii ilman mitään ylimääräisiä asioita ja vaikeuksia. Jos ostetaan palvelu, niin siihen ollaan tyytyväisiä ja oletetaan, että se toimii niin kuin on luvattu. Vahingoilta olettamus ei kuitenkaan säästä, mutta jo pelkkä tunne riittää siihen, ettei vakuuteta, kun ei ole ennenkään sattunut vahinkoja. Toinen asia on suomalaiset vakuutusyhtiöt. Kuten aikaisemmin on mainittu, tässä tutkimuksessa tehtiin kysymyksiä ja haastatteluja muutamalle Suomen suurimmalle vakuutusyhtiölle kuljetusvakuutuksista. Kuljetusvakuutus tarjotaan melkein aina keskitettyyn tai kokonaisvakuutukseen mukaan. Eli yritys, joka keskittää vakuutukset vakuutusyhtiöön, niin todennäköisesti ottaa sieltä myös kuljetusvakuutuksen. Kysyttiin myös, onko kuljetusvakuutus vakuutusyhtiöille iso menekki erikseen. Vain yksi yhtiö suostui tähän vastaamaan ja heiltä otetaan kuljetusvakuutusta todella harvoin erikseen. Kolmas asia on luottamus. Puhelinhaastatteluja tehdessä huomattiin, että ne, joille oli tapahtunut kuljetusvahinko, pitivät sitä harvinaisena tapahtumana. Ylipäättään pidettiin harvinaisena kuljetusvahinkoja, jotka tapahtuvat Suomesta Eurooppaan kuljetettaessa. Osan mielestä DSV kuljettaa niin hyvin, ettei vakuutusta tarvita, kun ei tapahdu vahinkojakaan.

Vakuutusta ei siis saada väkisin myytyä, mutta todettakoon hyvä ajatus, jolla DSV:n Tavarankuljetusvakuutus ”istutetaan” asiakkaan päähän, joko markkinoinnilla tai tarjoamisella.

7.4 Kehitysideat

Tässä osiossa toimeksiantajille kerrotaan kirjoittajan mielipide, miten hän kehittäisi DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta tulevaisuutta ajatellen.

Ehdotus DSV:n myynnille

Myynnin pitäisi aina tarjota DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta asiakkaille. Näin ollaan varmasti jo painotettu johdon puolesta, mutta tosin erehdyksiäkin sattuu, kuten unohduksia. Näin saadaan näkyvyyttä, joka sitten jää ”elämään” asiakkaan päähän ja saadaan asiakas tietoiseksi sekä varmaksi siitä, että DSV:llä vakuuttaminen kannattaa. Suurin osa myynnin asiakkaista on vakioasiakkaita, joille on tarjottu vakuutusta aikaisemmin. Vaikka saattaa tuntua turhalta toistaa asiakkaalle vakuutuksen mahdollisuuksia, silloin tällöin voisi kuitenkin mainita DSV:n vaihtoehdon. Vanhoja asiakkaita ei siten sovi unohtaa DSV:n tavarankuljetusvakuutuksen myynnissä, vaan ottaa vakuuttamisen puheeksi asiakaskäynnejä vanhoille asiakkaille tehdessä.

Myynnin tulee sopia ennen asiakaskäyntiä asiakkaan kanssa niin, että asiakkaan yrityksestä tulee myös vakuutusten päättäjätaho neuvottelupöytään. Näin saadaan myös yrityksen vakuutuksen hoitajan tietoisuuteen DSV:n Tavarankuljetusvakuutus.

Myynnillä ei ole kannustinta vakuutusten myymiseen, joten saisiko kunnan kannustin myymään tai tarjoamaan vakuutusta enemmän? Myynnin johdon olisi mietittävä mikä olisi sopiva kannustin.

Ehdotus DSV:n markkinoinnille

DSV:n Tavarankuljetusvakuutusta pitäisi markkinoida, mutta ei niin paljon, että kulut kasvaisivat annetusta budjetista. Jonkin näköinen pieni mainos olisi hyvä, kuten DSV:n henkilökuntaa on opastettu käyttämään sähköpostiallekirjoituksissa. Tosin pienellä fontilla oleva mainos voi jäädä usein lukematta. Mainontaa voisi olla esimerkiksi logistiikka- ja vakuutusalan lehdissä. Markkinointi voisi päättää siitä erikseen. DSV:n kotisivun (www.dsv.com/fi) etusivulla kuuluisi olla mainos, joka on selvästi huomattavissa. Myyjien sissimarkkinointi on hyvä tapa tehostaa tunnettavuutta ilman kustannuksia. Pois ei kannata sulkea mediayhteisöjä ja sosiaalista mediaakaan, joista tunnetuin on Facebook.

Kyselyyn ja haastatteluun vastanneet asiakkaat totesivat, että E-servicen kautta vakuutettaessa se on verrattoman helppoa. Kirjoittajan mielestä olisi hyvä radikaali toimintamallin muutos, jolla asiakkaat ”pakotettaisiin” käyttämään e-serviceä. Näin vakuutuksen ottamisen helppous korostuisi ja asian voi hoitaa milloin vain internetissä. Pakottamisella tarkoitettaisiin sitä, että kuljetustilausten tekeminen ei olisi enää mahdollista faxin, puhelimen tai sähköpostin kautta. Ainoastaan kyselyt tehtäisiin näillä tavoilla, mutta itse tilaus internetin kautta. Tilaaminen muuten kuin internetin kautta olisi maksullista. Tämä ei välttämättä ole kaikkien asiakkaiden mieleen, mutta kaikkeen tultaisiin varmasti tottumaan.

Ehdotus DSV:n liikenteelle

Liikenteen pitäisi toimia niin kuin aikaisemminkin, eivätkä liikenteenhoitajat tarjoaisi vakuutuksia. Tietenkin maalaisjärkeä saa käyttää, jos asiakas mainitsee kuljetuksen olevan esim. helposti särkyvää. Vaikka liikenteenhoitajat eivät tarjoa vakuutusta, ehdottaisin, että vakuutuskampanja tehtäisiin kerran tai kaksi vuodessa. Syksy ja kevät olisivat hyvät vuodenajat, koska noina aikoina liikenne on vilkkaammillaan. Edellisellä kerralla vakuutuskampanja lisäsi vakuutusten myyntiä kymmenkertaisesti normaaliin verrattuna ja tästä suorituksesta koko henkilökunta palkittiin kakkukahveilla. Vakuutuskampanjan ei pitäisi lisätä kustannuksia DSV:lle paitsi kakkukahvien muodossa, mutta jos tuottavuus on sa-

maa kuin edellisellä kerralla (kymmenkertainen normaaliin myytiin nähden) kampanja olisi kannattavaa.

Vakuutuskampanjan aikana kirjoittaja yllättäen huomasi, ettei Ruotsin liikenteessä saatu yhtään ylimääräistä vakuutusta myytyä, vaikka sitä tarjottiin, jokaisessa sähköpostiviestissä ja puhelimesta erikseen. Tämä syy oli luultavimmin maakohtainen, sillä muiden maiden liikenteet saivat nostettua vakuutusten myyntiä huomattavasti.

7.5 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä selvitettiin ja pohdittiin DSV Road Oy:n asiakkaiden vakuuttamista DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella ja heidän suhtautumistaan siihen. Kyselyyn vastasi 72 % kriteereiden täyttävistä asiakkaista, joita oli 67 yritystä. Asiakkaista 91 % oli tyytyväisiä vakuutuksen ehtoihin ja sen helppouteen. Asiakkaista 74 % ilmoitti, ettei heillä ole ollut kuljetuksia tai tarvetta vakuuttaa niitä. Tämä todennäköisesti johtuu siitä, että yritykset, jotka käyttävät kuljetuspalveluja, pitävät kuljetuksia turvallisina, niin kuin noin puolet kyselyihin vastanneista toteavat. Tästä päästään johtopäätökseen, että vakuutusta kannattaa markkinoida ja tarjota enemmän näkyvyyden saamiseksi. DSV:n Tavarankuljetusvakuutus on hyvä pitää lisäpalveluna ja antaa ajan näyttää miten vakuutus löytää markkinat.

LÄHTEET

Ahlskog R & Rissanen P. 2011. Cargo 2/2011

Ek H.; Kosola K.; Penttinen J. & Pöyhönen P. 2004. Kuljetusten vakuuttaminen

Hörkkö H.; Koskinen H.; Laitinen P.; Mattsson M.; Ollikainen J.; Reinikainen A & Wederman R. 2010. Huolinta-alan käsikirja

Incoterms 2010. 2010. Kansainvälinen kauppakamari

Nevalainen Vesa. Pohjola Vakuutus Oy. Tavarankuljetusvakuutus. Viitattu 4.2.2009
http://www.bulevardi.net/eoppiminen/materiaalit/Materiaalit%202009/Nevalainen_Esa_2009_lis%C3%A4materiaali_2.pdf

Nygren, P.; Häkkinen, J.; Posti, A.; Sundberg, P. & Tapaninen, U. 2011. Kuljetusalan ja logistiikan tuotevahingot. Turun yliopiston Merenkulkualan koulutus- ja tutkimuskeskuksen julkaisuja.
http://www.merikotka.fi/kumi/tiedostot/B_181_Kuljetusalan_ja_logistiikan_tuotevahingot.pdf

Pehkonen E. 2000. Vienti- ja tuontitoiminta

Selin E. 1996 Viennin käsikirja

Tuontioapas 1999. Helsinki: Fintra

Vientikaupan asiakirjat 2007. Helsinki: Fintra

1. Tunnetteko rahdinkuljettajan/huolitsijan vastuuta rajoittavat tekijät?
Kyllä? Ei?
2. Onko teille sattunut kuljetusvahinkoja?
Kyllä?/ Oliko tavaraerä vakuutettu Ei?
3. Ovatko DSV:n kuljettamat lähetyksenne pääsääntöisesti olleet vakuutettuja erillisellä kuljetusvakuutuksella?
Kyllä? Ei?
4. Mikä oli syy, jolla päädyitte vakuuttamaan(DSV:n vakuutuksella)?
Projektiluontoinen ”case by case” tapaus
Tavarantarvo?
Riskialttiit tuotteet?
Kuljetustapa?
Kuljetusten kohdamaa?
Vakuutusta oli tarjottu DSV:ltä?
Vuosivakuutuksen korkea omavastuu?
Kilpailukykyinen hinta?
Joku muu, mikä?
5. Olitteko tyytyväisiä DSV:n Tavarankuljetusvakuutukseen ja sen ehtoihin?
Kyllä? En, koska?
6. Onko kuljetusvakuutuksen ottaminen DSV:ltä ollut helppoa?
Kyllä? Ei, koska?
7. Viime vakuutetun lähetyksen jälkeen, ette ole enää vakuuttanut lähetyksiänne DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksella. Miksi?
Oletteko siirtyneet käyttämään toista vakuutusyhtiötä?
Keskittäneet vakuutukset?
Ei ole ollut kuljetuksia?
Ei ole ollut tarvetta vakuuttaa?
8. Tuletteko tulevaisuudessa todennäköisesti vakuuttamaan lähetyksiänne DSV Tavarankuljetusvakuutuksella?
Kyllä? Ei, koska? En tiedä?
9. Mikä osasto tai kuka henkilö yrityksessänne tekee päätöksen kuljetusvakuutuksen ottamisesta?
Talousosasto?
Hallinto-osasto?
Kuljetus/logistiikkaosasto?
Myyntiosasto?
Joku muu, kuka, mikä?
10. Oletteko kiinnostunut saamaan lisätietoa DSV:n Tavarankuljetusvakuutuksesta?
Kyllä, kiitos? Ei, kiitos?

Liite 2. Asiakaskysely DSV:n tavarankuljetusvakuutuksesta prosentteina

1	2	2lisä	3	4	5	6	7	8	9	10
Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	1	Kyllä	Kyllä	1	1	1	Kyllä
38 %	55 %	27 %	23 %	25 %	91 %	89 %	6 %	48 %	6 %	33 %
Ei	Ei	Ei	Ei	2	Ei	Ei	2	2	2	Ei
62 %	45 %	73 %	77 %	33 %	9 %	11 %	19 %	15 %	10 %	67 %
				3			3	3	3	
				21 %			24 %	37 %	17 %	
				4			4	4		
				1 %			51 %		15 %	
				5				5		
				7 %					52 %	
				6						
				8 %						
				7						
				1 %						
				8						
				0 %						
				9						
				9 %						

