

Sisäisen ohjeistuksen laatiminen Kodin oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista: Case Tapiola



Grönroos, Jenni
Ylönen, Satu

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

**Sisäisen ohjeistuksen laatiminen Kodin oikeusturvava-
kuutuksen sopimusehdoista:
Case Tapiola**

Jenni Grönroos ja Satu Ylönen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2009

Jenni Grönroos
Satu Ylönen

**Sisäisen ohjeistuksen laatiminen Kodin oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista
- Case Tapiola**

Vuosi 2009

Sivumäärä 90

Oikeusturvavakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, jonka tarkoituksena on korvata vakuutetulle aiheutuva varallisuusvahinko, joka aiheutuu lakimiesavun käyttämisestä oikeudenkäynneissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa. Oikeusturvavakuutuksia on alettu myöntää Suomessa vuodesta 1968 lähtien, jolloin vakuutus lisättiin koti- ja autovakuutuksen osaksi. Myöhemmin oikeusturvavakuutus lisättiin myös kiinteistö-, maatala- ja yritysvakuutusten osaksi. Oikeusturvavakuutuksen nimenomaisena erityispiirteenä on se, että sen sopimusehtoja koskee erityislaki, laki oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista. Lisäksi oikeusturvavakuutusta sääntelee vakuutuslakia ja oikeusapulaki. Myös sopimusoikeuden yleisillä periaatteilla on tärkeä merkitys oikeusturvavakuutukseen.

Oikeusturvavakuutusasioiden käsittely vaatii muista vakuutuslajeista poiketen korvausneuvajalta myös oikeudellista asiantuntemusta. Tästä syystä oikeusturvavakuutusasioiden käsittely on Tapiolassa keskitetty yhdelle osastolle, oikeusturvakorvauspalvelulle. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia Tapiolalle sisäinen ohjeistus uusimpien Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutuksen ehtojen soveltamisesta. Ohjeistuksen tarkoituksena on ensisijaisesti helpottaa oikeusturvakorvauspalvelun työtehtävien suorittamista etenkin puhelinpalvelun osalta. Monissa tutkimuksissa on todettu, että jatkuva työnkeskeytyminen - esimerkiksi puhelimeen vastaaaminen ja keskeytyneeseen työhön uudelleen perehtyminen - lisää altistumista työuupumiseen. Näin ollen, mikäli ohjeistuksen avulla saadaan puheluiden määrää pienennettyä, parantunee myös yleinen työviihtyvyys.

Ohjeistuksella pyritään samalla lisäämään Tapiolan työntekijöiden yleistä tietoisuutta oikeusturvavakuutuksista ja tiedottaa oikeusturvakorvauspalvelun työtehtävistä sekä selventää niitä muille Tapiolan työntekijöille. Opinnäytetyössä tutkitaan Tapiolan asiakaspalvelukeskuksen henkilökuntaa ja oikeusturvakorvauspalvelun lakimiestä haastatteleamalla, mikä tekee oikeusturvavakuutuksesta vaikean vakuutuslajin ja mitä tietoja oikeusturvavakuutuksesta kaivataan. Opinnäytetyössä käydään läpi vaikeimmin ymmärrettävät ehtokohdat ja perehdytään ehtokohtiin vakuutuslautakunnan lausuntojen avulla. Oikeusturvavakuutuksen ehtokohdista pyritään saamaan ohjeistukseen yksinkertaiset kyllä-ei -kysymykset, joiden avulla selviää helposti, onko asia suoraan rajattu vakuutusehtojen ulkopuolelle vai tuleeeko asiasta tiedustella lisätietoja oikeusturvakorvauspalvelusta. Opinnäytetyön liitteenä (liite 2) on ohjeistus, joka syntyi opinnäytetyön pohjalta. Ohjeistuksen on tarkoitus tulla käyttöön paitsi oikeusturvakorvauspalveluissa, myös sen sidosryhmissä.

Asiasanat: oikeusturvavakuutus, riita-, hakemus- ja rikosasia, sopimusehto, erityislaki

Jenni Grönroos
Satu Ylönen

Internal Instructions on Legal Expenses Insurance Terms and Conditions of Home Insurance - Case Tapiola

<u>Year</u>	<u>2009</u>	<u>Pages</u>	<u>90</u>
-------------	-------------	--------------	-----------

The legal expenses insurance is a voluntary insurance covering the insured's legal expenses in civil, criminal and application cases. In Finland legal expenses insurance was introduced in 1968 when included in home and car insurances. Later on the legal expenses insurance was also included in real estate, farm and business insurances. A special characteristic of the legal expenses insurance is that the contractual terms and conditions are subject to a special enactment; the legislation on legal expenses insurance contractual terms and conditions. Also the Insurance Contracts Act and the Legal Aid Act is applied on the legal expenses insurance. In addition, the general principles of the contract law have a significant role in the legal expenses insurance.

Contrary to other insurance lines, legal expenses claims require judicial expertise from the Claims Advisors. Therefore legal expenses claims are handled at one single department at Tapiola: the Legal Expenses Claims Services. The goal of this thesis is to draw up internal instructions for Tapiola on how to apply the latest legal expenses insurance terms and conditions of the home insurance. The main purpose of the instructions is to ease the work of the Legal Expenses Claims Services and especially the work of the telephone service. Several studies show that continuous interruptions in work, e.g. answering the phone and then returning to the unfinished work, increases the risk of burn-out. As a consequence, the wellness at work should improve if the instructions result in a decreased number of phone calls.

In addition, the goal is to increase the employees' general knowledge of legal expenses insurances and inform them on the work of the Legal Expenses Claims Services. The thesis includes a study of the personnel at Tapiola's Customer Service Centre and a lawyer at the Legal Expenses Claims Services by interviewing them on if and why legal expenses insurance is a difficult insurance line and what kind of information on the legal expenses insurance they would have use for. We also examined the sections of the terms and conditions which are most difficult to understand and get acquainted with different sections by using statements of the Finnish Insurance Complaints Board. Regarding legal expenses insurance exclusions, the goal is to ask simple questions answerable with yes or no and thus easily clarify whether the loss or damage is excluded from the insurance or if the Legal Expenses Claims Services should be contacted for additional information. This thesis also includes the internal instructions (attach 2) which are based on this thesis. Internal instructions are intended to make use in the Legal Expenses Claims Services but also in its interest groups.

Keywords: legal expenses insurance, civil, criminal and application case, contract law, special law.

Sisällys

Lyhenneluettelo.....	6
Oikeustapausluettelo.....	6
1 Johdanto.....	7
1.1 Työn tarkoitus	7
1.2 Oikeusturvavakuutuksen sisällön ymmärtäminen	9
1.3 Oikeusturvavakuutuksen vakuutustapahtuman ymmärtäminen.....	9
2 Tapiola-ryhmä	10
2.1 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola.....	10
2.2 Oikeusturvakorvauspalvelu	10
2.3 Oikeusturvakorvauspalvelun sidosryhmät	11
2.3.1 Asiakaspalvelukeskus	11
2.3.2 Toimistot	11
2.3.3 Paikallispalvelut	11
2.3.4 Vakuutusedustajat	12
2.3.5 Muut sidosryhmät	12
3 Ohjeistuksen tausta.....	13
3.1 Haltuunotto-palvelumalli	13
3.2 Puhelinpalvelu ja työhyvinvointi.....	14
3.3 Asiakaspalvelukeskuksen näkökohtia.....	15
3.4 Paikallistoimistojen haasteet.....	16
4 Vakuutus sopimusten erityispiirteet	16
4.1 Tiedonantovelvollisuus vakioehdoista vakuutusta tehtäessä.....	16
4.2 Korvauksen hakijan velvollisuus	18
5 Oikeusturvavakuutus	18
5.1 Oikeusturvavakuutus Suomessa	19
5.2 Oikeusturvavakuutuksen perusperiaatteet	20
5.3 Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton Oikeusturvavakuutuksen malliehdot	21
5.4 Oikeusturvavakuutus muualla maailmassa	21
6 Lainsäädäntö ja ohjeistukset oikeusturvavakuutuksesta	22
6.1 Vakuutus sopimuslaki ja Laki oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista.....	22
6.2 Oikeusapulaki ja oikeusturvavakuutus	23
6.2.1 Tilanne ennen Oikeusapulain uudistamista	23
6.2.2 Tilanne Oikeusapulain uudistamisen jälkeen	24
6.3 Sopimusoikeuden yleiset periaatteet	24
6.4 Kuluttajansuojalaki	25
7 Korvaustoiminnan periaatteet	26
7.1 Yleiset periaatteet	26
7.2 Korvauksen hakeminen	27

7.3	Korvauskäsittely	28
7.4	Muutoksenhakumahdollisuudet	30
8	Oikeusturvavakuutusehtojen tulkinta	31
8.1	Vakuutustapahtuman määritelmä oikeusturvavakuutuksessa	32
8.2	Kahden vuoden sääntö	33
8.3	Työhön liittyvät asiat	36
8.4	Asunnon vuokraaminen	37
8.5	Vakuutetut vastapuolina	37
8.6	Avioliiton päättymiseen liittyvät varallisuusriidat	38
8.7	Ulosottoa koskeva rajoitusehto	39
8.8	Lapsiin liittyvät riita- ja hakemusasiat	40
8.9	Asiamiehen palkkion arvioiminen	41
9	Yhteenvetoa ja pohdintaa	43
	Lähteet	45
	Liitteet	47

Lyhenneluettelo

HE	hallituksenesitys
KSL	Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
OTSopL	Laki oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista 3.12.1993/1060
VakSL	Vakuutuslakilaki 28.6.1994/543
VKL	Vakuutuslautakunta

Oikeustapausluettelo

HE 82/2001 (s. 21-25)
VKL 556/03 (s. 39)
VKL 167/04 (s. 36)
VKL 198/04 (s. 34)
VKL 206/04 (s. 38)
VKL 356/04 (s. 38)
VKL 483/04 (s. 36)
VKL 719/04 (s. 35-36)
VKL 364/06 (s. 34-35)
VKL 495/06 (s. 37)
VKL 81/07 (s. 41)

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää sisäinen ohjeistus Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutusehdoista Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiolan (jäljempänä ”Tapiola”) käyttöön. Ohjeistus on tarkoitettu Tapiolan sisäiseksi ohjeeksi ja siitä tulee olemaan hyötyä erityisesti oikeusturvakorvauspalvelulle sekä sen sidosryhmille.

Työskentelemme Tapiolan oikeusturvakorvauspalvelussa korvausneuvojina ja aihe nousi esiin kun mietimme oman työmme haasteita ja sen kehittämistä. Opinnäytetyön liitteenä olevan ohjeistuksen onkin tarkoitus helpottaa oikeusturvakorvauspalvelun ja sen sidosryhmien toimintaa ja näiden välistä yhteydenpitoa jokapäiväisessä työssä.

Jokaista Kodin oikeusturvavakuutuksen ehtokohtaa ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista käydä erikseen läpi, vaan ohjeistukseen sisällytetään esimerkkejä ainoastaan kaikkein vaikeimmista ja tulkinnanvaraisimmista ehtokohdista. Näillä yllättävimmillä ehtokohdilla on vakuutusta tehtäessä suuri merkitys jo vakioehtojen sitovuuden ja myöhemmin korvaustoinnin kannalta. Jotta ohjeistuksesta tulisi mahdollisimman kattava ja tarkoituksenmukainen, on sitä laadittaessa huomioitava paitsi oikeusturvakorvauspalvelun, myös sen sidosryhmien näkökulmat.

1.1 Työn tarkoitus

Opinnäytetyön perusteella syntyvän ohjeistuksen tarkoituksena on ensisijaisesti helpottaa oikeusturvakorvauspalvelun työtehtävien suorittamista etenkin puhelinpalveluna. Tämä onnistuneeksi esimerkiksi sillä tavoin, että asiakaspalvelukeskus pystyisi suoraan karsimaan oikeusturvakorvauspalveluun yhdistettävistä puheluista ne, jotka ilmiselvästi eivät voi tulla korvattavaksi oikeusturvavakuutuksen ehtojen mukaan. Toisaalta työn ohella syntyvän ohjeistuksen tarkoituksena on myös lisätä Tapiolan työntekijöiden yleistä tietoisuutta oikeusturvavakuutuksista ja toisaalta tiedottaa oikeusturvakorvauspalvelun työtehtävistä sekä selventää niitä muille Tapiolan työntekijöille.

Tämän opinnäytetyön ja sen perusteella syntyvän ohjeistuksen tehtävä on selventää, miksi oikeusturvavakuutus on vaikea vakuutuslaji. Käymme läpi vaikeimmin ymmärrettävät ehtokohdat ja tulkitsemme niitä vakuutuslautakunnan lausuntojen avulla. Tarkoituksena on laatia toimiva ja yksinkertainen ohjeistus oikeusturvavakuutuksesta sekä siihen liittyvistä käsitteistä, jotta oikeusturva-asioiden käsittelyä saataisiin selkeämmäksi ja tehokkaammaksi. Ohjeistuksen avulla on tarkoitus saada aikaan maallikolle helpommin ymmärrettävää konkreettista tietoa oikeusturvavakuutuksesta, joka helpottaa oikeusturvavakuutuksen sopimusehtojen tulkitsemista. Lisäksi pyrkimyksenä on saada karsittua niin sanottuja turhia puheluita pois oikeusturvakorvauspalvelulle tulevista puhelusta sekä yhtenäistettyä eri oikeusturvakorvauskäsittelijöiden ratkaisutapoja.

Todennäköistä myös on, että yleisen tietoisuuden parantuessa myös yhtiön asiakkaiden asema vakuutusta ottaessa paranee, kun saatavilla on konkreettisia ja selventäviä esimerkkejä muutoin vaikeaselkoisesta vakuutuslajista.

Ohjeistuksen yhtenä tarkoituksena on saada karsittua oikeusturvavakuutuksesta annettavia mahdollisia virheellisiä tietoja. Epäselvien tilanteiden vähentyminen lisää samalla myös korvaustoiminnan sujuvuutta, kun vakuutusyhtiöllä ei kulu aikaa sen selvittämiseen, onko vakuutuksesta annettu vakuutuksenottajalle tai vakuutetulle harhaanjohtavaa tai peräti selkeästi virheellistä tietoa.

Lisäksi yleisesti on todettu, että jatkuva työnkeskeytyminen - esimerkiksi puhelimeen vastaaminen - ja keskeytyneeseen työhön uudelleen perehtyminen lisää altistumista työuupumiseen. Näin ollen, mikäli ohjeistuksen avulla saadaan puheluiden määrää pienennettyä oikeusturvakorvauspalveluissa, parantunee myös työviihtyvyys.

1.2 Oikeusturvavakuutuksen sisällön ymmärtäminen

Jokaisella vakuutusyhtiöllä on useita erilaisia oikeusturvavakuutuksia ja niiden ehdot vaihtelevat eri yhtiöissä sisällöltään ja soveltamisaloiltaan. Vuoteen 1991 saakka vahinkovakuutusyhtiöt tekivät ehtoyhteistyötä, mutta tämän jälkeen yhteistyöstä luovuttiin kilpailua rajoittavana tekijänä. Yhteistyön aikana korvauskäytänteet olivat hyvin samankaltaisia yhtiöittäin. Ehtoyhteistyön päätyttyä eri yhtiöiden vakuutusehdot eriytyivät nopeasti toisistaan ja tämä kehitys on vaikuttanut myös oikeusturvavakuutukseen. Nykyään oikeusturvavakuutusta ja joitakin toisia vaikeaselkoisia vakuutuksia varten Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto on laatinut malliehdot, joita yhtiöt voivat hyödyntää omia ehtoja laatiessaan. Nämä malliehdot eivät kuitenkaan ole yhtiöitä sitovia ja siksi yhtiöiden oikeusturvavakuutusten ehdot saattavat poiketa merkittävästi toisistaan. Malliehdoilla on pääasiassa pyritty joidenkin vaikeaselkoisten käsitteiden selventämiseen ja vakuutusehtojen rakenteiden yhtenäistämiseen (Eskuri, Hujala & Hynynen 2002, 15).

1.3 Oikeusturvavakuutuksen vakuutustapahtuman ymmärtäminen

Vakuutussopimuslaissa ja vakuutusehdoissa vakuutustapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka on vakuutusehtojen mukaan tarkoitettu vakuutuksen perusteella korvattavaksi. Vakuutusehdoissa voidaan määritellä tarkasti jokin nimenomainen tapahtuma, joka vakuutuksen perusteella korvataan. Vakuutustapahtuma voi olla esimerkiksi tulipalon syttyminen, autokolari tai pahoinpitely. Vakuutustapahtuma määrittelee siis sen, mitkä tapahtumat kuuluvat vakuutuksen piiriin (Eskuri ym. 2002, 37).

Oikeusturvavakuutus poikkeaa muista vakuutuslajeista erityisesti vakuutustapahtuman määrittelemissä. Muissa vakuutuslajeissa vahinkotapahtuma on myös maallikon helppo käsittää; autolla ajaessa joudutaan kolariin, tulipalo syttyy tai henkilö joutuu pahoinpidellyksi. Oikeusturvavakuutuksen vakuutustapahtumaa määriteltessä tulee kuitenkin katsoa myös asian laatu; onko kyse rikos- vai riita-asiasta, milloin on syntynyt riidan perusteena ollut tapahtuma (kuten kauppa tai vahingon aiheuttaminen) ja toisaalta sitä, onko asia riitautunut osapuolten välillä (Eskuri ym. 2002, 37).

2 Tapiola-ryhmä

Tapiola-ryhmä koostuu vakuutus- ja pankkialan yrityksistä, jotka ovat Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola (Vahinko-Tapiola), Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola (Eläke-Tapiola), Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola (Henki-Tapiola), Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola (Yritysten Henki-Tapiola), Tapiola Pankki Oy, Tapiola Varainhoito Oy. (Tapiola-ryhmän vuosikertomus 2007.)

Tässä työssä tullaan keskittymään Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiolaan (jäljempänä "Tapiola"), jonka toiminta keskittyy yksityis- ja yritysasiakkaiden vahinkovakuuttamiseen.

2.1 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola

Keskinäisyys on yhtiömuoto, joka on Suomessa vakiintunut käyttöön vakuutuslalla. Keskinäisessä yhtiössä toiminta-ajatus on, että asiakkaat omistavat yrityksen. Asiakasomistajilla on näin ollen mahdollista suoraan vaikuttaa yrityksen toimintaan. Tämä on toteutettu siten, että jokaisella asiakkaalla on yhtiökokouksessa mahdollisuus äänestää päätettävistä asioista. Asiakkaiden ja yhtiön välillä ei näin ollen myöskään ole kolmatta osapuolta, joka vaatisi yrityksen toiminnalle erillistä tuottoa ja voittoa omille sijoituksilleen. Tapiola-ryhmään yhtiöihin kuuluu myös osakeyhtiötä, mutta kaikki niistä toimivat keskinäisyyden periaatteella. Näin on haluttu luoda "asiakkaiden omistama Tapiola" (Tapiola-ryhmä 2008).

2.2 Oikeusturvakorvauspalvelu

Vahinko-Tapiolan organisaatio jakautuu eri yksikköihin ja oikeusturvakorvauspalvelu kuuluu näistä omaisuuskorvauspalveluihin. Omaisuuskorvauspalvelut kuuluvat yhdessä Moottoriajoneuvo-omaisuuskorvauspalvelun, Henkilökorvauspalvelun sekä Kehityspalvelun kanssa Korvauspalvelut - yksikköön (Vahinko-Tapiola 2009).

Oikeusturvakorvauspalvelun työtehtäviin kuuluu käsitellä oikeusturvakorvaushakemukset, tehdä korvauspäätökset, maksaa vakuutusehtojen mukainen korvaus asiakkaille tai suoraan asiakkaan asiamiehelle sekä tarvittaessa valmistella asiat edelleen perintöosastoa varten oikeudenkäyntikulujen perimiseksi. Lisäksi työtehtäviin kuuluu oikeusturvavakuutuksen ehtoihin ja oikeusturvavakuutuksen korvauksiin liittyvien neuvojen antaminen.

Oikeusturvakorvauspalvelu ei tarjoa suoranaista oikeudellista neuvontaa, vaan tehtävänä on nimenomaan selvittää, kuuluko asiakkaan kyseisestä tapauksesta mahdollisesti aiheutuvat asianajo- ja oikeudenkäyntikulut vakuutuksesta korvattaviin kustannuksiin. Asiakkaan kysellessä käytännön neuvoja tapauksen hoitamisesta, kehoitetaan häntä ottamaan yhteyttä johonkin tiettyyn tahoon, josta voisi saada täsmällisempiä neuvoja ja apua asian selvittämiseksi.

2.3 Oikeusturvakorvauspalvelun sidosryhmät

2.3.1 Asiakaspalvelukeskus

Tapiolassa on kaksi asiakaspalvelukeskusta. Ne ovat keskeisiä palvelukanavia, joissa vastataan henkilöasiakkaiden asiakaspuheluihin ja huolehditaan Internet-asiakkaiden toimeksiannoista. Lisäksi osastoille kuuluva yhteyspalvelut -ryhmä huolehtii verkkopalvelusopimusten ja asiakastietojen hoidosta sekä puhelinvaihteen toiminnasta. Asiakaspalvelukeskukset neuvovat asiakkaita kaikissa vakuutuslajeissa ja ohjaavat tarvittaessa asiakkaat olemaan yhteydessä oikeaan paikkaan tai välittävät asiakkaiden ja sidosryhmien yhteydenotot edelleen eri vakuutuslajien osastoille (Tapiola-ryhmä 2008).

Asiakaspalvelukeskuksessa vaaditaan työntekijältä vankkaa yleistietoa erilaisista vakuutuslajeista ja vakuutuslajeista, jotta asiakas osataan ohjata oikeaan paikkaan asian hoitamiseksi. (Tapiola-ryhmä 2008.)

2.3.2 Toimistot

Tapiolalla on noin 60 toimistoa ympäri Suomea, joissa työskentelee yhteensä noin 250 asiakas/talousneuvojaa. Toimistoissa hoidetaan paitsi vakuutusten solmimiseen ja muutoksiin liittyviä asioita, annetaan neuvontaa asiakkaille ja ohjataan asiakkaita selvittämään vakuutus- ja korvausasioita oikeista paikoista (Tapiola-ryhmä 2008). Toimistojen kautta korvausosastolle tulee myös paljon kirjallista materiaalia, kuten oikeusturvakorvaushakemuksia.

Toimistojen päätehtävänä on kokonaisvaltainen huolenpito Tapiolan Omistaja-asiakkaista. Toimistoilla keskeisin tapa huolehtia asiakkaistamme on turvantarkistuksen tekeminen asiakkaalle. Turvantarkistuksessa Tapiolan asiantuntija käy läpi asiakkaan talouden turvan kannalta keskeiset asiat ja turvaa täydennetään tarvittavilta osin. Toimistoilta saa myös asiantuntevaa neuvontaa vakuutus-, säästö- ja pankkipalveluista (Tapiola-ryhmä 2008).

2.3.3 Paikallispalvelut

Tapiolan paikallispalveluyrityksiä on tällä hetkellä lähemmäs 60 toimipistettä ympäri Suomea. Yrittäjävetoisten toimipisteiden lukumäärällä mitattuna Tapiolan paikallispalvelut sijoittuvat kymmenen suurimman franchising-ketjun joukkoon (Tapiola-ryhmä 2008).

Paikallispalvelu on franchising-periaatteella toimiva toimipiste, joka on ulkoiselta ilmeeltään ja näkyvyydeltään Tapiolan omistamien toimistojen kaltainen. Asiakasviestinnässä paikallis- palvelusta käytetään toimisto-nimikettä. Paikallispalvelun myyntiä voivat harjoittaa yrittäjä ja hänen päätoiminen henkilöstönsä sekä joissakin tapauksissa paikallispalveluyrityksen omat edustajat (Tapiola-ryhmä 2008).

Paikallispalvelulla ei saa olla muita toimialoja. Asiakasohjaukset paikallispalvelulle tehdään yrityksen omalta toimialueelta tai alueorganisaation haluamalta postinumeroalueelta. Paikal- lispalvelulle maksetaan vakuutus- ja finanssipalveluiden ja -tuotteiden myynnistä sekä asiak- kaiden huolenpidosta koti-, maatila- ja yrittäjälohkoilla (Tapiola-ryhmä 2008).

2.3.4 Vakuutusedustajat

Vakuutusedustajat eli myyjät myyvät vakuutuksia. Vakuutusmyyjien tulee hallita kaikkien vakuutuslajien oleellisin sisältö ja tarpeen mukaan vastata asiakkaiden kysymyksiin sekä ohja- ta heitä eteenpäin. (Tapiola-ryhmä 2008.)

Vakuutusedustajat ovat Tapiolalle tärkeä vakuutusten ja finanssipalveluiden myynti- ja mark- kinointikanava. Myyjät toimivat itsenäisinä yrittäjinä ja ovat asiamiessopimus-suhteessa Ta- piolaan. Toiminnan painopisteenä on uusien asiakkaiden hankinta, mutta huolenpito omista asiakkaista ja muu asiakassuhteen lujittaminen ovat myös keskeisiä asioita (Tapiola-ryhmä 2008).

2.3.5 Muut sidosryhmät

Tapiola on mukana vakuutusyhtiöiden välisessä yhteistyössä oikeusturvakorvauskysymyksissä. Vakuutusyhtiöiden välillä saatetaan toisinaan vertailla muun muassa samantapaisten ehtokoh- tien tulkintatapoja sekä tarkastetaan vakuutettujen aiempien oikeusturvavakuutusten voimas- saoloaikoja.

Korvausta oikeudenkäyntikuluista maksetaan ensisijaisesti oikeusturvavakuutuksen perusteel- la, mutta oikeusapua valtiolta voidaan myöntää yleisen oikeusavun saamiseksi vaadittavien edellytysten täytyessä, siltä osin kun oikeusturvavakuutus ei korvaa kuluja tai korvaa ne vain osittain. Tämän vuoksi oikeusturvakorvauspalvelun sidosryhmiin voidaan laskea myös eri oike- usaputoimistot.

Lisäksi sidosryhmiin kuuluvat verohallinto sekä vakuutuslautakunta. Verohallinnon kautta tarkistetaan tietoja lähinnä siltä osin, kun on kyse vakuutetun asiamiehelle maksettavien korvausten suorittamiseen liittyvistä veroasioista. Vakuutuslautakunta puolestaan käsittelee asiakkaan ja vakuutusyhtiön erimielisyyksiä korvauspäätöksissä. Tällöin myös oikeusturvakorvauspäätöksistä joudutaan ajoittain antamaan lausuntoja vakuutuslautakunnan niitä pyytäessä.

3 Ohjeistuksen tausta

Ohjeistus Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutuksen ehtojen soveltamisesta on tarkoitus ottaa käyttöön oikeusturvakorvauspalvelun lisäksi sen sidosryhmissä, erityisesti asiakaspalvelukeskuksissa.

Oikeusturvakorvauspalvelu hoitaa sekä korvauspäätösten tekemisen että oikeusturvakorvausten maksamiset yritys-, koti-, maatila- ja vapaaehtoisten autovakuutusten osalta. Oikeusturvakorvausasioiden käsittely vaatii myös erityistä oikeudellista osaamista ja tuntemusta, mitä ei samassa määrin vaadita muiden vakuutuslajien korvauskäsittelijöiltä.

3.1 Haltuunotto-palvelumalli

Oikeusturvakorvauskäsittelijöiden eli korvausneuvojen yksi keskeisimmistä tehtävistä on puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu. Puhelimitse tapahtuvan neuvonnan merkitys on viime vuosina korostunut entisestään, kun vahingosta ilmoittaminen puhelimitse eli haltuunotto-palvelumalli lanseerattiin Tapiolassa. Haltuunotto-palvelumallin mukaisesti asiakkaan on mahdollista ilmoittaa vahingosta puhelimitse ja saattaa asiansa käsiteltäväksi vakuutusyhtiössä. Haltuunotto-palvelumallin mukaisesti korvauspäätös on mahdollista tehdä jo puhelun perusteella, mutta mahdollista on myös pyytää asiakasta toimittamaan kirjallisesti lisäselvitystä, mikäli se on tarpeen asian korvattavuuden ratkaisemiseksi. Joissakin tilanteissa asiakas haluaa vain yleistä tietoa oikeusturvavakuutuksesta, ilman että hänellä on aihetta vakuutusta vielä käyttää.

Haltuunotto-palvelumalli on muuttanut korvauskäsittelyn kulkua merkittävästi aikaisempiin vuosiin verrattuna. Koska aiemmin korvauspäätöksiä ei tehty puhelimitse, asiakkaat eivät lähestyneet korvausosastoja puhelimitse yhtä usein kuin nykyään. Tämän johdosta puheluita tuli korvausosastoille huomattavasti vähemmän ja niiden kesto oli lyhyempi.

3.2 Puhelinpalvelu ja työhyvinvointi

Noora Järnefeltin ja Anna-Maija Lehto (2002, 38-39) ovat tutkineet työkiireiden syitä ja hallintaa työelämässä. Yhdeksi kiirekokemuksen syyksi nousivat tutkimuksessa keskeytykset ja työpäivän sirpaloituminen. Tutkimuksen mukaan keskeytysten vuoksi ei pysty keskittymään siihen työhön, mitä tekee, vaan joutuu yhä uudestaan ja uudestaan orientoituman kesken jääneeseen työhön. Töiden valmiiksi saaminen tulee vaikeammaksi ja siihen menee enemmän aikaa.

Laajemmin tarkasteluna keskeytysten taustalla vaikuttavat muun muassa ristiriitaiset työn tavoitteet, liian vähäiset resurssit ja ongelmat työn organisoinnissa. Työn tavoitteet ovat ristiriitaisia esimerkiksi silloin, kun työ sisältää yhtäältä keskittymistä vaativia tehtäviä ja toisaalta edellyttää jatkuvaa asiakkaan tavoitettavissa olemista (Järnefelt & Lehto 2002, 39).

Oikeusturvakorvauspalveluun tulee puheluita keskimäärin noin 300 kappaletta viikossa. Puheluista osa on suoria puheluita korvausneuvojan omaan alanumeroon, jolloin puhelut koskevat hänen käsittelemiä vahinkoja, ja osa puheluista tulee oikeusturvakorvauspalvelun yleiseen palvelunumeroon (niin kutsutut sarjapuhelut). Näiden puheluiden keskimääräinen pituus on noin viisi minuuttia, mutta tästä ei voi tehdä erityisiä päätelmiä puheluiden asettamista vaatimuksista. Osa puheluista on sellaisia, jotka voidaan yhdistää osastolla heti eteenpäin joko korvausasiaa käsittelevälle henkilölle tai kokonaan toiselle osastolle. Puhelut, joissa asiakas tekee oikeusturvakorvaushakemuksen, voivat kestää jopa puoli tuntia, joskus pidempäänkin. Puhelut oikeusturvakorvauspalveluun tulevat usein asiakaspalvelukeskuksista, mutta puheluita yhdistetään myös paljon Tapiolan paikallistoimistoista ja palvelupisteistä, vakuutusedustajilta sekä muilta osastoilta. Lisäksi toisinaan vakuutusten myyjät pyytävät tietoa vakuutusehdoista, niiden sisällöstä ja soveltamisesta ollessaan yhteydessä asiakkaisiin.

Järnefelt ja Lehto (2002, 40) mainitsevat kiirekokemuksen syynä myös asiakassuuntautuneisuuden. Tutkimuksessa kerrotaan, että ”yksi asiakassuuntautuneen työn osatekijä on tavoitettavuus, saatavilla olo. Palvelun tai avun tulee olla aina asiakkaan saatavilla. Koska asiakkaan tarpeet menevät muiden asioiden edelle, työntekijä joutuu usein tilanteisiin, jossa hänen on keskeytettävä jokin muu työ voidakseen vastata asiakkaan kyselyyn, tilaukseen tai ongelmaan. Tilanne koetaan ristiriitaisena, sillä työ, joka keskeytyy asiakkaan tarpeen vuoksi, on tärkeä, mutta sen hoitamiselle näyttää olevan vaikea järjestää työaika”.

Kiireen ja aikapaineen seuraukset yksilöille ja työyhteisössä ovat monitahoiset. Työn liiallisen aikapaineen tiedetään toisaalta olevan merkittävä osatekijä erilaisten stressioireiden, jaksamisongelmien ja työuupumuksen synnystä (Järnefelt & Lehto 2002, 57).

Oikeusturvakorvauspalvelussa korvausneuvojan tehtäväkuvaan kuuluu puhelinpalvelun ohella myös kirjallisten päätösten tekeminen ja korvausten maksaminen. Puhelut voivat kuormittaa työpäivää osastolla huomattavasti. Mikäli puheluita tulee paljon päivän mittaan, saattaa kirjallisten töiden tekeminen viivästyä. Lisäksi, kun kirjallisten töiden tekeminen, päätösten kirjoittaminen ja lähettäminen sekä korvausten maksaminen viivästyy, tulee näistä asioista edelleen lisää puheluita, joissa kiirehditään asian ratkaisemista.

Oikeusturvakorvauspalveluun tulevien puheluiden määrän pienentäminen vähentäisi työn jatkuvaa keskeytymistä ja helpottaisi muihin tärkeisiin työtehtäviin keskittymistä. Tällä hetkellä ongelma töiden suorittamisessa on nimenomaan ollut se, että kirjalliset työt viivästyvät, koska työ jatkuvasti keskeytyy puheluiden takia. Näissä puheluissa on varsin usein kyse asiasta, jonka selvittämiseen korvausneuvojalta kuluu korkeintaan muutama minuutti. Lyhytkin keskeytys kuitenkin aiheuttaa sen, että korvausneuvojan on usein perehdyttävä kirjallisen tapauksen käsittelyyn uudelleen ja näin ollen tapauksen käsittelyyn käytettävä aika lisääntyy. Puheluiden ja kiireen vähentyminen parantaneekin samalla mahdollisesti myös työntekijöiden yleistä viihtyvyyttä ja työhyvinvointia osastolla ja lisäksi myös kirjallisten tapauksien käsittelyaika lyhentynee.

3.3 Asiakaspalvelukeskuksen näkökohtia

Asiakaspalvelukeskuksen kautta kulkee suuri osa Tapiolaan saapuvista asiakkaiden puheluista. Näin ollen myös oikeusturvakorvauspalvelulle suuri osa puheluista yhdistetään nimenomaan asiakaspalvelukeskusten kautta. Asiakaspalvelukeskuksen tulee yleensä nopeasti arvioida, mille osastolle puhelu mahdollisesti kuuluu ja tunnistaa, minkä tyyppisestä asiasta on kyse.

Tutkittaessa oikeusturvavakuutukseen liittyviä epäselvyyksiä tuli asiakaspalvelukeskukselta tietoon, että ongelmana ei suinkaan ollut vain ehtokohtien tulkinta, vaan lisäksi ongelmaksi oli muodostunut se, ettei osata oikeudellista termistöä. Pelkästään jo sana siviili tuotti hämmennystä. Tämän vuoksi toivottiin, että termejä voitaisiin käydä ohjeistuksessa läpi ja selittää ne maallikolle ymmärrettäviksi (Asiakaspalvelukeskus 2008).

Asiakaspalvelukeskukselle tehdyssä haastattelussa ilmeni toive, että ohjeistus sisältäisi selkeitä vakuutuksesta korvattavia esimerkkitapauksia, joista voi kertoa asiakkaalle vakuutusturvaa selvittäessä. Tämän lisäksi toivottiin myös esimerkkejä sellaisista tapauksista, joita esiintyy usein, mutta jotka selkeästi eivät kuulu vakuutuksen piiriin (Asiakaspalvelukeskus 2008).

3.4 Paikallistoimistojen haasteet

Koska toimistojen henkilökunnasta suurin osa on oikeudellisten asioiden osalta maallikkoja, on heille toisinaan haasteellista löytää asian korvattavuuden selvittämisen kannalta olennaiset asiakirjat papereista, jotka asiakas on tuonut toimistolle oikeusturvakorvaushakemuksen liitteeksi. Toimiston työtä ja yhteistyötä oikeusturvakorvauspalvelun kanssa helpottamaan on ohjeistukseen päätetty ottaa mukaan yksinkertaistettuja malleja erilaisista oikeudellisista asiakirjoista, kuten haasteesta ja tuomiosta.

4 Vakuutusopimusten erityispiirteet

Vakuutusmyyjät edustavat vakuutusta myydessään vakuutuksenantajaa. Vakuutusta myydessä vakuutuksenottaja ei voi luoda hankkimastaan tuotteesta kuvaa samalla tavoin kuin normaalissa irtaimen kaupassa, vaan hän joutuu luomaan käsityksen vakuutustuotteesta ja sen sopivuudesta pelkästään säädösten, ehtojen ja määräysten perusteella. Tämän takia vakuutuksenantajalle on Vakuutusopimuslaissa määritelty normaaleita varallisuus oikeudellisia sopimuksia laajempi tiedonantovelvollisuus (Hoppu & Hemmo 2006, 36).

Tiedonantovelvollisuuteen liittyy myös se seikka, että vakuutusopimuksia tehdään paljon nimenomaan kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välillä. Näin ollen vakuutusta myydessä on syytä kiinnittää huomiota vakioehtoisten ehtojen liityntään osaksi vakuutusta, mutta myös siihen, että kuluttajakaupassa tiedonantovelvollisuutta määrittää lisäksi kuluttajansuojalaki (Lehtipuro, Luukkonen & Mäntyniemi 2004, 117).

4.1 Tiedonantovelvollisuus vakioehdoista vakuutusta tehtäessä

Normaalisti sopimuksia laadittaessa luodaan ehdot, jotka tulevat noudatettavaksi yksittäisessä sopimuksessa ja ne ovat sopimuksen osapuolten tiedossa. Näiden yksilöllisten sopimusten rinnalla on olemassa myös vakioehtoisia sopimuksia - kuten vakuutusopimukset - joilla pyritään säätelemään osapuolten asemaa yleisellä tasolla. Vakioehdoiset sopimukset on suunniteltu helpottamaan työtä aloilla, joilla solmitaan suuria määriä samanlaisia tai samankaltaisia sopimuksia. Vakioehtoisuus aiheuttaa ongelmia niiden synty- ja käyttämistavasta johtuen. Tavallisimpia ongelmia tuottavat vakioehtojen liittyminen sopimukseen, sopimuksen tulkinta, yllättävien ja ankarien ehtojen vaatimus, sekä ehtojen mahdollinen kohtuuttomuus (Saarnilehto 2002, 62-63).

Keskeinen vaatimus vakuutus sopimusta tehtäessä on se, että vakuutusta ottava henkilö saa kuvan siitä, mitä vakuutuksesta tullaan eri tilanteissa korvaamaan. Tavallista onkin, että vakuutusnottajalle annetaan vakuutusta esitellessä vakuutusehdot. Vakuutusehdot ovat normaalisti vakiomuotoisia ja vakuutus sopimuslain mukaan pelkkä vakuutusehtojen antaminen ei riitä kattamaan vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuutta. Vakuutuksenantajan onkin vakuutusehtojen toimittamisen yhteydessä annettava tietoa ehtojen keskeisistä asioista ja siitä, mitä vakuutus korvaa (Hoppu ym. 2006, 43-44).

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuteen on ottanut kantaa mm. Vakuutuslautakunta. Vakuutuslautakunnan päätöksen mukaisesti "pelkkien vakiovakuutusehtojen luovuttaminen kuluttajalle ei riitä täyttämään tiedonantovelvollisuutta". (Lehtipuro ym. 2004, 122.)

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudesta säädetään mm. vakuutus sopimuslain 5 §:ssä ja sitä täydentävässä 9 §:ssä. Mikäli vakuutuksenantaja laiminlyö velvollisuutensa tiedonantovelvollisuuden täyttämistä, katsotaan vakuutuksen olevan voimassa sen sisältöisenä, kun vakuutusnottajalla oli saamiensa tietojen perusteella oikeus käsittää (Lehtipuro ym. 2004, 119).

Tiedonantovelvollisuus vakuutusyhtiön osalta tarkoittaa, että sen on vakuutus sopimusta tehtäessä annettava tiedot ainakin vakuutusmuodoista, vakuutusmaksuista ja vakuutusehdoista. Sitä miten nämä tiedot tulee antaa, ei ole nimenomaisesti määritelty. Tämä mahdollistaa erilaisten myyntikanavien käytön. Nykytekniikalla onkin mahdollista toteuttaa vakuutus sopimusten myynti puhelimitse, autoliike- ja matkatoimistopalveluiden yhteydessä, sekä kasvavassa määrin myös Internetin välityksellä. Normaalisti myyntitilanteissa on muodostunut tavaksi antaa vakuutusnottajalle tuoteseloste ja vakuutusehdot, josta käyvät ilmi lain määräämät tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluvat asiat. Vakuutusyhtiöiden tiedonantovelvollisuus vakuutus sopimusta tehtäessä on ilmeisen hyvin hoidettu yhtiöiden puolesta, koska Kuluttajien vakuutustoimisto ja Vakuutuslautakunta käsittelevät vuosittain vain muutamia vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuuteen kuuluvia asioita. Mahdollista kuitenkin on, että yhtiöt pyrkivät sopimaan vakuutusnottajien kanssa mahdolliset riidat, joissa yhtiö on voinut vakuuttua antaneensa virheellistä tai puutteellista tietoa asiakkaalle (Lehtipuro ym. 2004, 120-121).

4.2 Korvauksenhakijan velvollisuus

Korvauksenhakijan on annettava vakuutusenantajalle kaikki ne asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi. Niitä voidaan tarvita esimerkiksi selvittämään, onko vakuutustapahtuma todella sattunut, kuinka suuri vahinko on syntynyt ja kenelle korvaus on suoritettava. Vakuutusehdoissa voidaan antaa tarkempia määräyksiä siitä, millainen selvitys on tarpeen erityyppisissä vahingoissa (Lehtipuro ym. 2004, 170).

Korvauksenhakijan on hankittava selvitys, johon hän kohtuudella pystyy ja hänen on esitettävä tarvittaessa selvitystä myös hänelle kielteisistä seikoista, esimerkiksi toimitettava vakuutusyhtiölle lääkärintodistus, josta ilmenee peruste korvauksen epäämiselle. Vakuutusenantaja voi myös vaatia korvauksenhakijan esittämään selvitystä jostain korvauksen maksamisen edellytyksenä olevasta seikasta, esimerkiksi siitä, että suojeluohjetta on noudatettu. Vakuutusyhtiön ei tarvitse maksaa korvausta, ennen kuin se on saanut edellä selostetut vastuunsa arvioimiseksi tarpeelliset selvitykset (Lehtipuro ym. 2004, 170).

Jos korvauksen hakija on vakuutustapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut vakuutusenantajalle vääriä tai puutteellisia tietoja, joilla on merkitystä vakuutustapahtuman ja vakuutusenantajan vastuun selvittämisen kannalta, voidaan hänen korvaustaan alentaa tai se evätä sen mukaan, kuin olosuhteet huomioon ottaen on kohtuullista (VakSL 72 §).

5 Oikeusturvavakuutus

Oikeusturvavakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, jonka tarkoituksena on korvata vakuutetulle oikeudenkäynnistä aiheutuvaa varallisuusvahinkoa, joka aiheutuu lakimiesavun käyttämisestä oikeudenkäynneissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa. Oikeusturvavakuutuksella ei kuitenkaan voi kattaa sitä vahinkoa, mikä syntyy oikeudenkäynnin kohteena olevan asian ratkaisemisesta, esimerkiksi velvoittamisesta maksamaan riidan tai rikoksen takkia syntynyt velka tai sakko. Normaalisti oikeusturvavakuutus ei korvaa oikeudenkäyntikuluja siltä osin, kun vastapuolen kulut on tuomittu vakuutetulle maksettavaksi. Vakuutusehdoissa voi olla myös muita rajoituksia sille, minkä tyyppisiä kuluja oikeusturvavakuutuksen perustella korvataan (Eskuri ym. 2002, 10).

5.1 Oikeusturvavakuutus Suomessa

Oikeusturvavakuutuksia on myönnetty Suomessa vuodesta 1968 lähtien, jolloin vakuutus lisättiin koti- ja autovakuutuksen osaksi. Myöhemmin oikeusturvavakuutus lisättiin myös kiinteistö- ja maatala- ja yritysvakuutusten osaksi. Itsenäisiä oikeusturvavakuutuksia yksityisille ja yrityksille alettiin myöntää noin kymmenen vuotta myöhemmin. Nykyään oikeusturvavakuutuksen voi liittää joidenkin matka-, vene- ja metsävakuutusten osaksi. Oikeusturvavakuutus on nykyään liitetty myös monien järjestöjen jäsenten ryhmävakuutuksiin, esimerkiksi ammattiliittojen jäsenistön vakuutuksiin (Eskuri ym. 2002, 11).

Suomessa harjoitettu oikeusturvavakuutus on alusta alkaen ollut välillinen oikeusturvavakuutus eli vakuutus korvaa vakuutustapahtumasta aiheutuneita kustannuksia, mutta vakuutusyhtiöt eivät itse hoida taikka toimeksiannosta anna oikeudessa hoidettavaksi vakuutuksenottajansa tai muun vakuutetun vakuutustapahtuman tunnusmerkistön täyttämää asiaa (Luukkonen, Saario & Sisula-Tulokas 2006, 136).

Oikeusturvavakuutuksen sisältöön ja sen käytön edellytyksiin on läheisesti sidoksissa se, miten prosessijärjestelmä on Suomessa järjestetty ja miten kansalaiset saavat julkisen sektorin taholta tuomioistuimilta oikeuspalveluja. Oikeusturvavakuutuksen laajuuteen vaikuttavat myös materiaalsen oikeussäätelyn sisältö ja se, miten asianosaisten suhteet on tarkoitettu kyseisellä normistolla säädellä (Luukkonen ym. 2006, 136).

Oikeusturvavakuutuksen sisällöistä laajuutta arvioitaessa kiinnitetään huomiota myös siihen, onko oikeusturvavakuutuksen vakuutustapahtumiksi määritelty tapahtuma ennalta arvaamaton vai onko se ennalta arvattavissa. Viimeksi mainitusta seikasta johtuen esimerkiksi avioerojen yhteydessä pakosta sovittavat asiat on jätetty oikeusturvavakuutuksen ulkopuolelle (esimerkiksi avio-oikeuden alaisen omaisuuden ositus) (Luukkonen ym. 2006, 136-137).

Oikeusturvavakuutuksen tarkempi sisältö eli muun muassa se, millaisia asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja ja missä määrin vakuutuksesta korvataan, määritellään vakuutussopimuksessa. Koska oikeusturvavakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, eri vakuutusyhtiöiden vakuutusehdot voivat poiketa toisistaan ja yhdelläkin yhtiöllä voi olla tuotevalikoimassaan erilaisia oikeusturvavakuutuksia. Käytännössä oikeusturvavakuutuksen vakuutusehdot kuitenkin ovat pääkohdittaan samansisältöiset sen vuoksi, että vakuutusyhtiöt käyttävät ehtojensa pohjana Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton (SVK) laatimia malliehtoja (Litmala 2004, 15-16).

5.2 Oikeusturvavakuutuksen peruseriaatteet

Kattava yhteinen peruseriaate kaikille oikeusturvavakuutuksille on, että oikeusturvavakuutuksella tehdään mahdolliseksi se, että vakuutustapahtuman tunnusmerkistön täyttävissä tapahtumissa vakuutettu saa valita asiaansa hoitamaan pätevimmän ajateltavissa olevan lakimiehen (Luukkonen ym. 2006, 138).

Vaikka muodollisesti oikeussuhteet ovat täysin selvät, päämies - asiamies ja vakuutettu (=asiamiehen päämies) - vakuutuksenantaja, niin käytännössä jo oikeusturvavakuutuksen alusta alkaen on menettely muovautunut sellaiseksi, että lasku lähetetään suoraan vakuutuksenantajalle. Tämä on luonnollista, koska oikeudenkäyntikustannukset ovat sitä luokkaa, että vain harvat vakuutetut pystyvät itse ensin maksamaan laskunsa. Vakuutettu vastaa vain hänen osakseen jäävästä omavastuusuudesta (Luukkonen ym. 2006, 138).

Oikeusturvavakuutuksen keskeisiin periaatteisiin kuuluu, että asiamiehen on hoidettava päämiehenä olevan vakuutetun asia samalla tavalla kuin asia hoidettaisiin ilman vakuutustakin. Erityisesti asia tulee esille, kun vaaditaan vastapuolen velvoittamista maksamaan päämiehen kulut oikeudenkäynnissä (Luukkonen ym. 2006, 138).

Oikeudenkäyntikuluja koskeva perusajatus lähtee siitä, että hävinneen osapuolen on vastattava voittaneen puolen tarpeellisista kuluista kohtuulliseen määrään. Hyvää asianajotapaa koskevissa ohjeissa on määräys, että asiamiehen on vaadittava vastapuolta korvaamaan päämiehensä kulut, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta (Luukkonen ym. 2006, 138-139).

Joskus on asiamiesten kuultu sanovan, että vakuutusyhtiöt "eivät hyväksy sovintoja". Kyse ei ole tästä. Vakuutusyhtiöt edellyttävät, että asia käsitellään niin kuin vakuutusta ei olisi ja päämiehen tila yksinomaan ratkaisee sen, onko vastapuolelta vaadittava kuluja vai ei (Luukkonen ym. 2006, 139).

Jos selvässä voittojutussa vastapuolen kulujen osalta toimittaisiin siten, ettei vastapuolelta vaadittaisi oikeudenkäyntikuluja, johtaisi se siihen, että oikeusturvavakuutuksen vahingon määrä lisääntyisi. Tällöin vakuutettu olisi laiminlyönyt vakuutussopimuslain keskeisen periaatteen ryhtyä torjumaan vahinkoa (Luukkonen ym. 2006, 139).

5.3 Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton Oikeusturvavakuutuksen malliehdot

Oikeusturvaehtoysteistyö on alkanut vuonna 1993. Ehtoyhteistyö on oikeusturvavakuutuksen käyttökelpoisuuden kannalta lähes välttämätöntä, sillä vakuutuksenottajien ohella tuomioistuinten, julkisen oikeusavun myöntäjien ja asiamiesten on kyettävä hahmottamaan pääpiirteittäin oikeusturvavakuutuksen sisältö ja laajuus (Luukkonen ym. 2006, 142).

Ehtoyhteistyön pohjalta Vakuutusyhtiöiden keskusliitto on laatinut oikeusturvavakuutuksen malliehdot, joita vakuutusyhtiöt ovat pääasiallisesti käyttäneet apuna omien oikeusturvavakuutusehtojensa laatimisessa. Vakuutusyhtiöiden keskusliitto on julkistanut päivitetty malliehdot viimeksi 28.8.2006 (Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto 1998). Malliehtojen tarkoitus on antaa pohja yhtiöiden omille oikeusturvavakuutusten ehdoille, mutta sinällään ne eivät sido yhtiöitä. Ehtojen sitovuus voitaisiin katsoa kilpailua rajoittavaksi tekijäksi, kuten todettiin yhteisistä vahinkovakuutusehdoista vuonna 1991. (Eskuri ym. 2002, 15.)

Korvauslakimies Mikko Mäenpään (2008) mukaan uusiin malliehtoihin päädyttiin, koska viimeisistä malliehdoista oli kulunut jo melko kauan aikaa ja aikaisempien ehtojen tulkinta alkoi tuottaa vaikeuksia. Mäenpää toi esiin erityisesti sen, että oikeudellinen kenttä elää jatkuvasti ja lisäksi vanhojen ehtojen tekemisen jälkeen on syntynyt uusi riidanratkaisutapa - tuomioistuinsovittelu -, johon vanhoissa ehdoissa ei ollut otettu lainkaan kantaa. Kysyttäessä Mäenpää huomautti myös, että sinällään vakioehdot eivät sido Tapiolaa, mutta niistä voi olla apua Tapiolan omien vakuutusehtojen laatimisessa ja ne antavat suuntaa sille, mikä yleisesti katsotaan asianmukaiseksi ehdoksi. Mikäli korvaustilanteessa käy ilmi, että Tapiolan oman oikeusturvavakuutuksen ehto on täysin yhtenevä malliehtojen kanssa, voivat tarkoitusperät malliehtojen taustalla vaikuttaa myös Tapiolan päätökseen. Kuluttaja-asiakkaan kannalta malliehdot antavat vertailupohjaa selvitetessä, miten eri yhtiöiden ehdot poikkeavat toisistaan (Mäenpää 2008).

5.4 Oikeusturvavakuutus muualla maailmassa

Oikeusturvavakuutuksen sisältö eri maissa poikkeaa huomattavasti toisistaan. Yhteinen tekijä on, että vakuutuksen tarkoitus on kattaa vakuutetulle oikeudenkäynnistä aiheutuvia kustannuksia. Suomessa ja muissa Pohjoismaissa vallitsee käytäntö, jonka perusteella vakuutetulle korvataan asiassa aiheutuneet oikeudenkäyntikulut vakuutusehtojen mukaisesti arvioimatta sinällään asian menestyksen mahdollisuuksia. Tästä poiketen esimerkiksi Keski- ja Etelä-Euroopassa vakuutusyhtiöt antavat usein ratkaisusuosituksia siitä, minkälaiseen lopputulokseen asiassa tulisi pyrkiä. Mikäli vakuutusyhtiön suosittelemalla tavalla toiminut vakuutettu kuitenkin joutuu oikeudenkäyntiin, vakuutusyhtiö korvaa oikeudenkäynnistä aiheutuneet kustannukset (Eskuri ym. 2002, 10-11).

Toisin kuin muissa pohjoismaissa oikeusturvavakuutuksen ja julkisen oikeusavun välinen suhde oli meillä aiemmin laissa sääntelemättä. (HE 82/2001, 36.)

Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa oikeusturvavakuutus on ollut julkiseen oikeusapuun nähden ensisijainen. Ruotsissa oikeusapua ei ilman erityisiä syitä myönnetä, jos hakijalla on tai hänen muu vakuutusturvansa tai taloudelliset ja henkilökohtaiset olosuhteet huomioon ottaen olisi pitänyt olla kyseisen oikeudellisen asian kattava oikeusturvavakuutus. Norjassa oikeusapua ei ilman erityisiä syitä anneta hakijalle, jolla on kokonaan tai osittain oikeudellisen avun kustannukset kattava oikeusturvavakuutus. Vakuutuksen omavastuuosuuden kattamista varten on mahdollista saada oikeusapua. Tanskassa maksuton oikeudenkäynti kattaa vain sellaiset jutusta aiheutuvat kustannukset, joita ei kateta oikeusturva- tai muusta vakuutuksesta (HE 82/2001, 36).

6 Lainsäädäntö ja ohjeistukset oikeusturvavakuutuksesta

Oikeusturvavakuutuksen nimenomaisena erityispiirteenä on se, että sen sopimusehtoja koskee erityislaki, laki oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista. Lisäksi oikeusturvavakuutusta sääntelee vakuutuslakia ja oikeusapulaki. Myös sopimusoikeuden yleisillä periaatteilla on tärkeä merkitys oikeusturvavakuutukseen.

6.1 Vakuutuslakia ja Laki oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista

Vakuutuslakia ei suoranaisesti määrittele oikeusturvavakuutuksen korvauspiiriä ja vakuutuksesta korvattavia kustannuksia, vaan esimerkiksi osapuolten tiedonantovelvollisuutta, vakuutuksen voimassaoloa, korvausmenettelyä ja muita yleisiä, erilaisille vakuutuslakia koskeville yhteisille kysymyksille (HE 82/2001, 18)

Tärkein oikeusturvavakuutusta koskeva säännös lienee VakSL 70 §, jonka mukaan vakuutusyhtiön on suoritettava korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta. Ilmoitus tulee tehdä joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun yhtiö on saanut korvauksen hakijalta sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen korvauspäätöksen tekemistä varten.

Oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista annetussa laissa (OTSopL), jolla lainsäädäntöme saatettiin vastaamaan oikeusturvavakuutusta koskevien lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta annetun neuvoston direktiivin (87/344/ETY) säännöksiä, on säännöksiä vain oikeusturvavakuutuksen keskeisen sisällön määrittelemisestä vakuutuslakia koskevan, vakuutetun oikeudesta valita asiamies tai avustaja ja erimielisyyksien käsittelemisestä.

6.2 Oikeusapulaki ja oikeusturvavakuutus

Oikeusturvavakuutuksen ja julkisen oikeusapujärjestelmän välistä suhdetta säänneltäessä huomioon on otettava, että niiden lähtökohdat ovat erilaiset. Julkisen oikeusapujärjestelmän tarkoituksena on taata kansalaisten taloudellisesta asemasta riippumaton yhdenvertainen oikeus oikeusapuun järjestämällä oikeusapua mahdollisuuksien mukaan kaikissa oikeudellisissa asioissa kaikille sellaisille henkilöille, jotka eivät taloudellisen asemansa vuoksi kykene itse vastaamaan tarvitsemansa oikeusavun kustannuksista ja jotka sen vuoksi kykynsä mukaan osallistuvat aiheutuviin kustannuksiin. Oikeusturvavakuutus ei sitä vastoin ole kansalaiselle hänen taloudellisen asemansa perusteella myönnettävä etuus, vaan se perustuu vapaaehtoiseen vakuutus sopimukseen, joka on kattavuudeltaan julkista oikeusapua selvästi suppeampi, mutta jota käytettäessä vakuutetun taloudellisella asemalla ei ole merkitystä. Arviolta neljäsosa kansalaisista ei kuulu oikeusturvavakuutuksen piiriin, minkä lisäksi suuri osa varsin tavanomaisista oikeusasioista on suljettu vakuutuspiirin ulkopuolelle. Siten oikeusturvavakuutuksen merkitys Suomessa selvästi vielä nykyisinkin on - toisin kuin Ruotsissa - julkista oikeusapujärjestelmää täydentävä (HE 82/2001, 37).

6.2.1 Tilanne ennen Oikeusapulain uudistamista

Oikeusturvavakuutuksen merkitystä kansalaisten oikeusapuun liittyvien kustannusten kattamisessa vähentää se, että oikeusturvavakuutukset eivät kata läheskään kaikkia oikeudellisia asioita. Oikeusturvavakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle on rajattu useita yksityishenkilöitä koskevia oikeudellisia asioita kuten kaikki hallintotuomioistuimissa käsiteltävät asiat, useat perheoikeudelliset asiat, työsuhdeasiat, jotka kuuluvat kuitenkin ammatti- ja yritysvakuutusten korvauspiiriin, sekä osa takausta ja panttausta koskevista asioista. Rikosasioissa vakuutuksen piiriin kuuluu useimmissa vakuutuksissa vain asianomistajan yksityisoikeudellisen vaatimuksen ajaminen sekä vastaaminen asianomistajan yksin ajamaan syytteeseen. Siten korvauspiirin ulkopuolelle on rajattu useita sellaisia juttutyyppisiä, joissa kansalaiset todennäköisimmin joutuvat turvautumaan oikeudelliseen apuun (HE 82/2001, 35).

Suurin merkitys oikeusturvavakuutuksella on sellaisille keskituloisille kansalaisille, jotka eivät täytä julkisen oikeusavun saamisen edellytyksiä. Vähävaraisten voidaan myös olettaa kuuluvan paremmassa taloudellisessa asemassa olevia harvemmin oikeusturvavakuutuksen piiriin siitä syystä, että oikeusturvavakuutus yleensä on muuhun vakuutukseen nähden liitännäinen ja siten käytännössä edellyttää vakuutettavan omaisuuden olemassaoloa (HE 82/2001, 35).

Lisäksi mallivakuutusehtojen mukaan oikeusturvavakuutus on julkiseen oikeusapuun nähden siten toissijainen, ettei vakuutuksesta korvata maksuttomasta oikeudenkäynnistä tai yleisestä oikeusavusta annetun lain nojalla maksettuja oikeudenkäyntikuluja. Mallivakuutusehdot eivät kuitenkaan edellytä sitä, että julkiseen oikeusapuun oikeutetun tulisi ensisijaisesti hakea julkista oikeusapua. Eri vakuutusyhtiöiden käyttämät ehdot ja noudatettu käytäntö kuitenkin vaihtelee tässä suhteessa (HE 82/2001, 35).

Käytännössä kansalaiset mieluummin turvautuvat oikeusturvavakuutukseen kuin julkiseen oikeusapuun, jos heillä on mahdollisuus valita näiden järjestelmien välillä. Tämä johtuu erityisesti siitä, että oikeusturvavakuutusta käytettäessä avustajalle maksettavia palkkioita ei ole sidottu palkkioperusteasetuksessa määriteltyihin taksoihin. Lisäksi oikeusturvavakuutusta käytettäessä hakija voi valita avustajakseen muunkin lakimiehen kuin asianajajan myös niissä erityistilanteissa, joissa julkisin varoin kustannettavan oikeusavun yhteydessä edellytetään asianajajan käyttämistä (HE 82/2001, 35).

6.2.2 Tilanne Oikeusapulain uudistamisen jälkeen

Ennen lakiuudistusta ei Suomessa kiinnitetty huomiota siihen, olisiko hakija voinut saada oikeusavusta aiheutuvat kustannuksensa korvatuiksi oikeusturvavakuutuksesta. Lakiuudistuksen myötä tämä asia selkiytyi.

Nykyisen, 1.6.2002 voimaantulleen Oikeusapulain mukaan oikeusapua ei anneta, jos hakijalla on kysymyksessä olevan asian kattava oikeusturvavakuutus. Tuomioistuimessa käsiteltävänä olevassa asiassa oikeusapua voidaan kuitenkin myöntää siltä osin, kun kustannukset ylittävät vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylärajaksi vakuutussopimuksessa määritellyn enimmäiskorvausmäärän, jos siihen on erityisiä syitä ottaen huomioon oikeusavun saajan oikeusturvan tarve ja asian laatu ja laajuus. Oikeusapupäätöksessä on asetettava enimmäistuntimäärä avustajalle korvattaville toimenpiteille. Jos hakija on taloudellisen asemansa perusteella oikeutettu oikeusapuun korvauksetta, oikeusapu voidaan kuitenkin myöntää myös vakuutuksen omavastuusuuden kattamiseen (Alasaari, K. & Litmala, M. 2005).

6.3 Sopimusoikeuden yleiset periaatteet

Oikeusturvavakuutusta sääntelevät myös sopimusoikeuden yleiset periaatteet. Niiden merkitys korostuu esimerkiksi silloin, jos vakuutusta myydessä on annettu virheellistä tietoa vakuutetulle siitä, onko jokin asia vakuutuksesta korvattavissa vai ei. Mikäli vakuutetulle on kerrottu, että jokin asia on korvattavissa, vaikka se vakuutusehtojen mukaan ei sitä olekaan, tulee asia selvittää ja ratkaista vakuutetun hyväksi. Näin toimitaan myös niin sanotuissa epäselvissä myöntötilanteissa, jolloin ehtoja tulkitaan vakuutetun hyväksi.

On kuitenkin erotettava toisistaan kaksi eri tilannetta, eli onko vakuutetulle annettu suoranaista virheellistä tietoa vai onko vakuutettu itse ymmärtänyt asian väärällä tavalla. Oikeusturvavakuutuksen kannalta merkityksellistä on myös se, että vain nimenomaan oikeusturvavakuutuksia käsittelevät henkilöt ja käsittelijät voivat antaa sitovia korvauspäätöksiä. Näin ollen esimerkiksi paikallistoimistoilla ei voida antaa asiakkaalle sitovia päätöksiä asian korvattavuudesta, vaan ainoastaan yleisluontoisia ohjeita tavallisimmista korvaustapauksista.

6.4 Kuluttajansuojalaki

Vakuutus sopimukset tulevat esiin Kuluttajansuojalaissa erityisesti sen 8 luvussa, jossa säädelään elinkeinonharjoittajan ammattitaitoisuus- ja huolellisuusveloitteesta. 8 luvun mukaan palveluksen tulee sisältää se, mitä kuluttajalla on ollut aihetta olettaa. Elinkeinoharjoittajan antamien tietojen pitää olla oikeita ja kuluttajan kannalta oleellisia ja asianmukaisia. Mikäli pitää selvittää, onko palveluksessa jotakin vikaa, on näyttötaakka elinkeinonharjoittajalla (Ämmälä 2006, 116).

Kuluttajansuojalaki säätelee vapaaehtoisia vakuutuksia, kuten oikeusturvavakuutusta. Kuluttajansuojalain merkitys vakuutus sopimuksissa korostuu etenkin myyntitilanteessa ja vakuutus sopimusta tehtäessä. Koska useimmiten vakuutusta myy alan ammattilainen ja vakuutuksen ottajana on kuluttaja, on syytä kiinnittää huomio heikomman osapuolen suojaan ja siten myös kuluttajan suojelemiseen. Heikomman osapuolen suoja tulee esille etenkin tilanteessa, jossa vakuutuksenottajalle annetaan tiedoksi vakio muotoiset vakuutusehdot. Kun kyse on vakio muotoisista vakuutusehdoista, on tärkeää varmistaa, että vakuutuksenottaja todella ymmärtää vakuutuksen sisällön ja sen, miten mahdolliset yllättävät ehdot vaikuttavat korvaustilanteen aikana. Mikäli korvaustilanteessa tai muuten ehtoja tulkitessa on epäselvyyttä siitä, mitä on sovittu, on ehtoja tulkittava vakuutuksenantajan vahingoksi. Myös harhaanjohtavan tiedon antaminen tai olennaisen seikan kertomatta jättäminen on tulkittava vakuutuksenantajan vahingoksi.

Oikeusturvavakuutuksessa haasteellista on, että oikeudellisten asioiden hallitseminen on usein keskittynyt lakimiesten ja lakiasioita hoitavien henkilöiden osaamiseen. Vakuutuksia myyvä henkilökään ei yleensä tunne oikeudellista termistöä, mikä puolestaan on edellytys oikeusturvavakuutuksen ehtojen oikealle tulkinnalle. Tulkintojen oikeellisuus on erityisen oleellista korvaustilanteessa, koska vakio muotoiset vakuutusehdot ovat loppujen lopuksi voimassa siltä osin, kun niistä on annettu oikeaa tietoa.

7 Korvaustoiminnan periaatteet

Vakuutuslainsäädäntö ja hyvä vakuutustapa asettavat monia vaatimuksia vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnalle. Näissä Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton hallituksen 16.6.1998 hyväksymissä vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnan periaatteissa kerrotaan, miten lainsäädännön ja hyvän vakuutustavan asettamat vaatimukset toteutetaan vapaaehtoisten vakuutusten korvaustoiminnassa (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

7.1 Yleiset periaatteet

Onnistuneen korvaustoiminnan kannalta on tärkeää, että vakuutusyhtiöt pitävät asiakkaat sekä ennen vakuutuksen ottamista että vakuutuksen voimassaoloaikana selvillä vakuutussopimuksen kummankin osapuolen - asiakkaan ja vakuutusyhtiön - oikeuksista ja velvollisuuksista. Erityisen tärkeää on, että asiakas tietää

- milloin ja millä ehdoilla vakuutus tulee voimaan ja pysyy voimassa
- mikä on hänen vakuutusturvansa laajuus ja mitkä ovat vakuutuksen olennaiset rajoitukset

Korvaustoiminnan tavoitteena on, että asiakas saa sen korvauksen, joka hänelle lain ja vakuutussopimuksen mukaan kuuluu. Asiakas saa kaikki ne korvaukset, joihin hän on oikeutettu, vaikka ei osaisi niitä hakeakaan. Kaikkia asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti ja samanarvoisina. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998.)

Oikeusturvakorvauspalvelun tehtävänä on ratkaista, onko asiassa tapahtunut vakuutusehtojen mukaista vakuutustapahtumaa eli onko asiassa syntyvät asianajo- ja oikeudenkäyntikulut korvattavissa oikeusturvavakuutuksen perusteella. Oikeusturvakorvauspalvelun asiakkaita ovat yksityisasiakkaat (koti- ja autovakuutus) maatilatalouden- ja elinkeinonharjoittajat, kiinteistöt sekä yritysasiakkaat.

Asiakkaan antamia tietoja käsitellään luottamuksellisina ja vaitiolomääräyksiä noudattaen. Korvaustoiminnan lähtökohtana on, että asiakas on antanut oikeat ja täydelliset tiedot. Jos asiakkaan kuitenkin huomataan toimineen vilpillisesti, on vakuutusyhtiön velvollisuutena torjua vilppi ja väärinkäytöksen yritys. Vilpin johdosta vakuutuskorvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä, minkä lisäksi rikollisesta menettelystä ilmoitetaan poliisille (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

7.2 Korvauksen hakeminen

Vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen vakuutusyhtiö antaa asiakkaalle tietoja vakuutuksen sisällöstä ja korvauksen hakemismenettelystä. Asiakasta opastetaan korvausasian vireillepanossa siten, että hän tietää, mitä asiakirjoja ja tietoja vakuutusyhtiölle on korvauskäsittelyä varten toimitettava, ja että korvausvaatimus vanhentuu, jos korvausvaatimusta tai vahinkoilmoitusta ei esitetä vakuutusyhtiölle vakuutussopimuslain asettamassa määräajassa. Asiakkaan kanssa myös pyritään selvittämään vakuutustapahtumaan liittyvät tosiasiat siten, että vahingon korvattavuuteen ja korvauksen määrään vaikuttavat seikat selviävät ja mahdollisten lisäselvitysten tarve tulee ilmi jo korvausta haettaessa. Näin varmistetaan, että korvauspäätös voidaan tehdä viivytyksettä. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998)

Oikeusturvakorvaushakemuksen korvattavuuden ratkaisemiseksi oikeusturvakorvausneuvoja tarvitsee yksityiskohtaiset tiedot käsiteltävästä asiasta eli tavallisimmin: kuka vaatii, keneltä vaatii, mitä vaatii, mihin vaatimukset perustuvat sekä mikä on vastapuolen kannanotto vaatimuksiin.

Oikeusturvakorvauspalvelulle tulevat toimeksiannot välittyvät sekä yksityishenkilöiltä että yrityksiltä. Oikeusturvakorvaushakemuksen voi tehdä lisäksi myös vakuutetun valtuuttama asiamies tai meklari, joka hoitaa yrityksen vakuutusasioita. Asianajajana toimiva henkilö voi myös ilman erillistä ilmoitusta edustaa vakuutettua oikeusturvavakuutukseen liittyvässä asiassa asianajajien yleisen edustuskelpoisuuden perusteella.

Yhdestä vakuutustapahtumasta voi olla mahdollista saada korvausta useista eri vakuutuksista. Tämän vuoksi vakuutusyhtiö ja asiakas selvittävät yhdessä, mistä vakuutuksista kyseistä vakuutustapahtumasta voi saada korvausta. Tarvittaessa asiakas ohjataan hakemaan korvausta myös muilta vakuutusyhtiöiltä (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Oikeusturvavakuutus sisältyy usein kotivakuutuksen lisäksi myös autovakuutukseen. Mikäli kyse on esimerkiksi autokauppaa koskevasta riita-asiasta, tulee vakuutetulta ensin selvittää, onko kyseessä olevassa autossa ollut kaupantekohetkellä oikeusturvavakuutuksen sisältämä vapaaehtoinen autovakuutus. Mikäli autovakuutusta ei ole ollut, voidaan oikeusturva-asian käsittelyä jatkaa vakuutetun kotivakuutukseen sisältyvässä oikeusturvavakuutuksesta.

Jos asiakas voi hakea vahingostaan korvausta joko omasta esinevakuutuksestaan tai vahinkoa aiheuttaneelta, hänelle selostetaan esine- ja vastuuvakuutuksen korvausperusteiden keskeiset eroavuudet ja korvauksen hakemiseen liittyvät menettelytavat. Asiakas ratkaisee sen, hakeeko hän korvausta omasta esinevakuutuksestaan vai vahinkoa aiheuttaneelta (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Vakuutusyhtiön tulee vahinkotarkastuksen yhteydessä tai muutoin huolehtia siitä, että asiakas tietää, mikä on vakuutusyhtiön rooli korvaustilanteessa. Asiakasta on informoitava esimerkiksi siitä, kuka on vakuutuksesta maksettavan korjauksen tai muun työn tilaaja - asiakas vai vakuutusyhtiö- ja kenen vastuulla tällöin on korjaustyön valvonta (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Oikeusturvavakuutuksesta maksettava korvaus suoritetaan usein vakuutetun sijasta suoraan vakuutetun asiamiehelle. Asiamiestä pyydetään toimittamaan toimenpiteittäin eritelty lasku ja mahdollisesti myös verokortti, mikäli asiamies ei kuulu ennakkoperintärekisteriin, oikeusturvakorvauspalvelun käsiteltäväksi. Vakuutusyhtiö ei kuitenkaan ole suorassa sopimussuhteessa asiamieheen nähden, vaan kyse on vakuutetulle maksettavasta korvauksesta, joka suoritetaan asiamiehelle. Korvauksesta vähennetään vakuutetun omavastuuosuus, jonka vakuutetun tulee itse erikseen suorittaa asiamiehelleen.

Korvaushakemus voidaan toimittaa mihin tahansa vakuutusyhtiön toimipaikkaan tai vakuutusyhtiön edustajalle. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998.) Oikeusturvakorvaushakemus vastaanotetaan joko postitse, faksin välityksellä tai puhelimitse. Oikeusturvakorvaushakemuksen saavuttua oikeusturvakorvauspalveluihin tarkistetaan ensimmäisenä vakuutetun tiedot ja onko vakuutuskorvausta mahdollisesti haettava jostakin toisesta vakuutuksesta, kuten vastuuvakuutuksesta. Tämän jälkeen tapauksen perustiedot kirjataan tietojärjestelmään korvausasian käsittelyä varten.

Korvauslakimies Mikko Mäenpää (2008) haluaa tuoda esiin sen, että vakuutetun velvollisuus on hakea korvausta ajoissa. Vakuutuskorvaus voidaan jopa evätä, jos se esitetään liian myöhään. Vaikka vakuutuslajit poikkeavat toisistaan, on huomattava että vakuutussopimuslain ja vakuutusehtojen yleiset vanhentumissäännöt koskevat niistä kaikkia. Oikeusturvavakuutuksessa näiden vanhentumissääntöjen soveltaminen on kuitenkin tulkinnanvaraisempaa kuin muissa vakuutuslajeissa.

7.3 Korvauskäsittely

Kun vakuutusyhtiö on saanut asiakkaan korvaushakemuksen, aloitetaan korvauskäsittely viivytyksettä kaikissa vakuutuksissa, joista kyseessä olevassa vakuutustapahtumassa voidaan maksaa korvausta. Tarvittavat lisäselvitykset pyydetään yhdellä kertaa. Samalla asiakkaalle ilmoitetaan, että päätöksenteko riippuu hänen toimittamistaan selvityksistä. Vakuutusyhtiö puolestaan hankkii itse ne lisäselvitykset, jotka ovat parhaiten yhtiön saatavissa. Lisäselvitysten saapumista tarkkaillaan (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Oikeusturvakorvaushakemuksen tietojen kirjaamisen jälkeen asiasta saatuja tietoja tutkitaan tarkemmin. Mikäli lisätietoja ei tarvita, tehdään asiasta korvauspäätös eli päätös siitä, kuuluuko asia oikeusturvavakuutuksen korvauspiiriin vai ei. Useissa tilanteissa joudutaan kuitenkin pyytämään lisäselvityksiä. Lisäselvitykset pyydetään joko puhelimitse tai kirjallisesti. Mikäli vakuutetulla on jo asiamies, voidaan lisäselvityksiä pyytää suoraan asiamieheltä vakuutetun sijaan. Lisäselvitysten saavuttua juttu on tavallisesti ratkaistavissa, mutta mikäli lisäselvityksistä ilmenee jotain odottamatonta tai kaikkia tarpeellisia selvityksiä ei edelleenkään ole saatu, voidaan asiasta tehdä uusi lisäselvityspyyntö.

Vakuutusyhtiö suorittaa vakuutuskorvauksen tai ilmoittaa, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun se on saanut tarvitsemansa asiakirjat ja tiedot. Jos korvauksen määrä ei ole riidaton, vakuutusyhtiö suorittaa riidattoman osan edellä mainitun ajan kuluessa. Korvauspäätöksessä asiakkaalle ilmoitetaan, ettei riidattoman osan vastaanottaminen vaikuta hänen oikeuteensa saada mahdollisia lisäkorvauksia (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Korvauskäsittelyn ei tule viivästyä sen vuoksi, että on epäselvää, mistä vakuutuksesta korvaus lopullisesti maksetaan tai mikä vakuutusyhtiö on viime kädessä korvausvelvollinen.

Jos korvauskäsittely viivästyy, ilmoitetaan viivästymisestä ja sen syistä asiakkaalle. Viivästyneelle korvaukselle vakuutusyhtiö maksaa oma-aloitteisesti viivästyskorkoa lain ja vakuutusehtojen mukaan (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Korvausratkaisun tulee perustua voimassa olevaan oikeuteen, vakuutussopimukseen ja vakiintuneeseen korvauskäytäntöön. Epäselvää ehtokohtaa tulkitaan asiakkaan eduksi. Korvauspäätöksessä ilmaistaan selvästi, mistä osista korvaus koostuu. Jos päätös on kielteinen tai muuten poikkeaa korvaushakemuksesta, päätös perustellaan huolellisesti. Jos korvaus evätään usealla eri perusteella, kaikki tiedossa olevat epäysperusteet esitetään yhdellä kertaa. Jos vakuutusyhtiö aikoo muuttaa jatkuvan korvauksen maksamista koskevaa päätöstään, tulee asiakkaalle varata tilaisuus tulla asiassa kuulluksi ennen uuden korvauspäätöksen tekemistä (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Oikeusturvakorvauspäätöstä tulee hakea etukäteen ennen asianajo- ja oikeudenkäyntikulujen syntymistä. Kun oikeusturvakorvauspäätös on tehty ja oikeusturvaetu on myönnetty, odotetaan jutun päättymistä. Juttu voi päättyä joko tuomioon, sovintoon tai jäämällä sillensä. Korvaukset maksetaan lainvoimaisen tuomion tai sovinnon syntymisen jälkeen oikeusasteittain. Mikäli juttu on jäänyt sillensä, tarvitaan tarkempi selvitys siitä, miksi asia ei ole edennyt. Tapauskohtaisesti saatetaan maksaa myös ennakkokorvausta, mikäli juttu on venynyt ja on hyvin vaikea ja mikäli tällöin olisi kohtuutonta asiakkaalle tai hänen asiamiehelleen venyttää korvauksen maksamista. Korvausten maksamisen jälkeen juttu valmistellaan tarpeen mukaan edelleen perintöosastoa varten. Perintöosastolle juttu toimitetaan tapauksissa, joissa vakuutettu on siirtänyt vakuutusyhtiölle oikeuden periä vastapuolen maksettavaksi tuomitut tai sovitut vakuutetun asianajo- ja oikeudenkäyntikulut.

7.4 Muutoksenhakumahdollisuudet

Jos vakuutusyhtiön korvauspäätös on kielteinen tai muuten poikkeaa korvaushakemuksesta, liitetään päätökseen muutoksenhakua koskevat ohjeet. Korvauspäätökseen tyytymätön asiakas ohjataan aina ensimmäisenä ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiöön. Tämän vuoksi korvauspäätöksessä tulee aina olla merkittynä sen toimihenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada korvauspäätöstä koskevia lisätietoja. Kyseisen henkilön tulee myös tosiasiallisesti tuntea tehty päätös ja sen perustelut. Tarvittaessa asiakasta opastetaan muutoksenhakuun liittyvissä käytännön toimenpiteissä, kuten oikeusturvavakuutuksen käytössä (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Jos päätös asiakkaan huomautuksen vuoksi tai muutoin todetaan virheelliseksi, se oikaistaan viivytyksettä. Muutoksenhakuohjeissa mainitaan Kuluttajien vakuutustoimisto ja ratkaisuosituksia antavat lautakunnat (vakuutuslautakunta ja kuluttajariitalautakunta) sekä tuomioistuimenmenettely asiaa koskevine määräaikoineen. Venevakuutusta koskevassa asiassa on muutoksenhakuohjeessa mainittava, että edellytyksenä korvausasian saattamiselle tuomioistuimen tutkittavaksi on merivahingonlaskijan korvausselvitys (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Asiakkaalla on oikeus tutustua korvausratkaisun perusteena oleviin häntä itseään koskeviin asiakirjoihin. Tarvittaessa on huolehdittava siitä, että asiaa tunteva henkilö esittelee asiakirjat (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998).

Mikäli oikeusturvakorvausasiassa tehdään hylkäävä päätös eli oikeusturvaetua ei myönnetä vakuutetulle, tapauksen käsittely päättyy ja tiedot arkistoidaan. Ollessaan tyytymätön päätökseen, vakuutettu voi tehdä yhtiölle kirjallisen oikaisupyynnön, jossa hän pyytää perusteluineen käsittelemään asiansa uudelleen. Oikaisupyynnöt käsittelee alkuperäisen korvauspäätöksen tehnyt korvausneuvoja, hänen kollegansa tai viime kädessä korvauslakimies. Mikäli päätös pysyy ennallaan, lähettää korvausneuvoja tai korvauslakimies tästä uuden, aiempaa päätöstä tarkemmin perustellun päätöksen vakuutetulle. Tämän jälkeen vakuutetulla on käytettävinaan normaalit vakuutuskorvauspäätöksen muutoksenhakumahdollisuudet. Mikäli vakuutusyhtiö päättää muuttaa aiemmin annettua korvauspäätöstä vakuutetun antamien selvitysten perusteella, palauttaa korvauslakimies jutun asian alkuperäiselle käsittelijälle ja tämä oikaisee aiemmin annetun päätöksen.

8 Oikeusturvavakuutusehtojen tulkinta

Oikeusturvavakuutuksen ehdot ovat eri vakuutusyhtiöiden välillä hyvin samankaltaiset. Tämä johtuu siitä, että ehdot on tehty vakuutuslautakunnan laatimien malliehtojen pohjalta. Kuitenkin viime vuosina pienet erot ovat lisääntyneet. Eroilla ei välttämättä ole niinkään merkitystä vakuutusta solmittaessa, vaan vasta korvaustilanteessa niiden merkitys on olennainen. Toisaalta taas korvaustoiminnassa voi olla eroja ehtojen soveltamisessa. Kuluttajien vakuutus toimiston tiedotteessa kerrotaan, että vakuutuksesta pois suljettuja asioita ovat työhön, ansiotoimintaan liittyvät jutut, avioerot ja niihin liittyvät varallisuusriidat sekä valtaosa rikosasioista. (Kuluttajien Vakuutustoimisto 2008.)

Eroja on eri vakuutusyhtiöllä esimerkiksi siinä, korvataanko vakuutuksesta yhteen, kahteen vai ei yhteenkään sijoitusasuntoon liittyvää riitaa tai korvataanko vastapuolelle maksettavaksi tuomittuja oikeudenkäyntikuluja, jos häviää juttunsa. Omavastuut vaihtelevat. Vakuutusehdoissa olevat erot vaikuttavat pienehköiltä, mutta yksittäisessä korvaustapauksessa niillä voi olla ratkaiseva merkitys (Kuluttajien Vakuutustoimisto 2008).

Tiedustelimme korvauslakimies Mikko Mäenpäältä (2008) kantaa siihen, voiko vakuutusyhtiöiden erilaiset ehtokohdat johtaa vakuutetun kannalta ongelmalliseen tai jopa kohtuuttomaan tilanteeseen. Mäenpää vastasi seuraavasti: "Voivat. Esimerkiksi mikäli vakuutettu vaihtaa vakuutusyhtiötä ja kysymyksessä on asia, joka olisi ilman vaihtoa molempien yhtiöiden ehtojen mukaan korvattavissa, mutta ehtojen erilaisesta määrittelytavasta johtuen syntyy eräänlainen väliinpuotoaminen, jolloin korvausta ei saa ehtojen sanamuodon mukaan kummastakaan vakuutuksesta. Tyyppiesimerkkinä edellisestä on tilanne, jossa vakuutustapahtuma ei satu kummankaan vakuutuksen voimassaoloaikana, vaikka vakuutusturvassa ei ole hetkenkään katkosta. Vakuutettu ei saa tilanteissa tippua tyhjän päälle, ja käytäntönä on, että korvaus suoritetaan vakuutetun nykyisestä vakuutuksesta."

Kuluttajien vakuutustoimiston ja vakuutuslautakunnan 2007 vuosikertomuksen mukaan oikeusturva-asioita oli 192 eli kolme prosenttia kaikista toimiston tapauksista. Valituksissa oli kysymys esimerkiksi oikeusturvavakuutuksen voimassaolosta: onko vakuutus ollut voimassa riidan syntyessä ja mikä on riidan peruste, jos vakuutus oli uusi. Rajoitus, jonka mukaan ansiotoimintaan liittyviä juttuja ei korvata, oli usein esillä. Samoin esille tuli rajoitus, jonka mukaan oikeusturvavakuutus koskee vain vakituisen asuntoon tai loma-asuntoon liittyviä riitoja (Kuluttajien Vakuutustoimisto & Vakuutuslautakunta 2007).

Vakuutuslautakunnassa oikeusturvavakuutusta koskevia juttuja on vuodesta 2003 vuoteen 2007 ollut keskimäärin 70 - 90 kappaletta kaikista tapauksista. Kaikkia tapauksia on yhteensä keskimäärin noin 800 - 900 kappaletta. Oikeusturvavakuutuksen oikaisupyynnön käsittely lautakunnassa poikkeaa muista vakuutuslajeista siinä, että huomattavassa osassa tapauksista on mukana juristi asiamiehenä, esimerkiksi vuonna 2005 yli 60 prosentissa ja kesä-marraskuussa 2007 jopa 79 prosentissa tapauksista (Kuluttajien Vakuutustoimisto & Vakuutuslautakunta 2007).

Kysyttäessä Tapiolan korvauslakimies Mikko Mäenpäältä (2008) ehtojen tulkinnanvaraisuudesta hän vastasi, että: "kaikista tulkinnanvaraisin ehto liittyy lapsiasioihin ja erityisesti kysymykseen siitä, milloin riitautunut vaatimus johtuu olosuhdemuutoksesta. Lisäksi tulkintaongelmia tuottavat kuolinpesien vakuutusturvan laajuus sekä rajanvedot siinä, milloin kysymys on tulonhankinnaksi katsottavasta toiminnasta."

8.1 Vakuutustapahtuman määritelmä oikeusturvavakuutuksessa

Oikeusturvavakuutuksen vakuutustapahtuma on selkeästi erilainen verrattuna muihin vakuutuslajeihin, eikä sen ymmärtäminen ole yhtä yksiselitteistä kuin muiden vakuutuslajien. Esimerkiksi kiinteistövakuutukseen sisältyvässä palovakuutuksessa on selkeää, että vakuutustapahtuma on se, kun kiinteistö palaa, tai matkatavaravakuutuksessa kun matkatavarat katoavat. Oikeusturvavakuutuksessa vakuutustapahtuma on vaikeaselkoisempi, koska kyse on usein siitä, miten eri tavoin oikeudelliset asiat maallikkoasiakas ja oikeudellisia asioita ymmärtävä korvauskäsittelijä ymmärtävät asian. Koska kysymyksessä on vakuutus, on myös vakuutustapahtuma määritelty ehdoissa tarkoin. Oikeusturvavakuutuksessa vakuutustapahtumalla riitaja hakemusasioiden osalta tarkoitetaan riidan syntymistä. Riita syntyy, kun yksilöity vaatimus on kiistetty joko perusteeltaan tai määrältään. Vakuutettu voi olla kumpi tahansa osapuoli, joko kiistävä tai vaatimuksen esittävä osapuoli. Rikosasioissa vakuutustapahtuma syntyy, kun vastaaja kiistää vakuutetun yksityisoikeudellisen vaatimuksen joko teon tai vaatimuksen määrän osalta.

Riita vakuutustapahtumana perustuu lähinnä siihen, että korvauskäsittelyssä oli aikaisemmin hankaluuksia selvittää, minkä sisältöisenä vakuutus sopimus on ollut voimassa sen tapahtuman tai olosuhteen aika, johon riita on perustunut. (Luukkonen ym. 2006, 148.)

Riidan syntyminen on periaatteessa helppo todeta. Jos yksi osapuoli vaatii jotakin, minkä toinen osapuoli kiistää, on riita syntynyt. Esimerkiksi asuntokaupassa vaatimus voi olla hinnanalennus tai kaupanpurku. Mikäli toinen osapuoli ei tähän suostu, on vakuutustapahtuma syntynyt.

Ongelmia esiintyykin silloin, kun tarkkaa kiistämistä ei ole esitetty. Se, että toinen osapuoli myötäilee, mutta ei tee elettä asian eteenpäin viemiseen, ei voida pitää vielä kiistämisenä. Vakuutuslautakunnan lausunnoista VKL 328/95, VKL 267/98 ja VKL661/99 käy ilmi, että vastaapuolen passiivista suhtautumista ei voida pitää jonkin vaatimuksen nimenomaisena kiistämisenä. Kiistämisenä ei myöskään pidetä toisen osapuolen varattomuutta tai kykenemättömyyttä velan maksamiseen. Tällöin osapuolet saattavat olla hyvinkin samaa mieltä vaatimuksen perusteista, mutta toinen osapuoli ilmoittaa, ettei kykene suorittamaan vaadittua korvausta.

8.2 Kahden vuoden sääntö

Oikeusturvavakuutusehtoihin (liite 1) kuuluu muista vakuutuslajeista poikkeava ehtokohta, jota kutsutaan niin sanotuksi kahden vuoden säännöksi. Tämä tarkoittaa, että myös vakuutuksen voimassaoloajalla on merkitystä siihen, voidaanko oikeusturvaetu myöntää vakuutetulle.

Vakuutusneuvonnan oikeusturvavakuutus oppaassa kerrotaan kahden vuoden säännöstä. Oppaassa kerrotaan, että oikeusturvavakuutuksessa on lähtökohtana se, että vakuutuksesta korvataan vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneita vakuutustapahtumia. Kahden vuoden sääntö, on siten poikkeama tähän lähtökohtaan.

Jos vakuutus on vakuutustapahtuman sattuessa ollut voimassa vähemmän kuin kaksi vuotta, täytyy kahden vuoden säännön mukaan niiden seikkojen, joihin asiassa esitetty vaatimus tai syyte perustuu, olla syntynyt vakuutuksen voimassaoloaikana. Tähän vakuutuksen voimassaoloaikaan luetaan se aika, jonka vakuutus on ollut yhtäjaksoisesti voimassa yhdessä tai useammassa vakuutusyhtiössä samansisältöisenä.

Vakuutuksen päättymistilanteissa onkin tärkeä järjestää uusi vakuutusturva alkamaan välittömästi vanhan vakuutuksen päätyttyä. Erityisesti oikeusturvavakuutusta ajatellen on merkityksellistä, että vakuutuksen voimassaoloon ei tule päivänkään katkosta. Vanhan ja uuden oikeusturvavakuutuksen voimassaolon välillä oleva jo muutamankin päivän katkos estää oikeusturvaedun myöntämisen myöhemmin esiin tulevilla tapauksilla (Kuluttajien Vakuutustoitisto 2008).

Kahden vuoden säännön ongelmallisuus nousee esille esimerkiksi avioerotilanteissa. Oikeusturvavakuutuksesta vakuutettuina ovat vakuutuksenottaja ja hänen kanssaan yhteisessä taloudessa asuvat henkilöt. Näin ollen puolisolle, joka ei ole ollut vakuutuksenottajana, voi tulla oikeusturvavakuutusten voimassaoloaikaan katkos, kun puoliset muuttavat erilleen yhteisestä taloudesta. Elämäntilanteiden muuttuessa on siten tärkeää, että puoliso, jolla ei aiemmin ollut vakuutusta omissa nimissään, huolehtisi vakuutusturvansa yhtäjaksoisesta voimassaolosta ottamalla itselleen välittömästi oman vakuutuksen. Mikäli hän ei huomaa näin tehdä, alkaa hänen mahdollinen myöhemmin otettava vakuutusturvansa nollostaa. Tällöin hänen hyväkseen ei voida laskea aikaisempaa, puolison nimissä oleva oikeusturvavakuutusta.

Oikeusturvavakuutuksessa kuten muissakin vahinkovakuutuksissa ja tapaturmaperusteisissa henkilövakuutuksissa vakuutuksella varaudutaan ennalta arvaamattoman riskin toteutumiseen. Esimerkiksi kiinteistön kaupassa tai asunto-osaakeyhtiön osakekaupassa, samoin kuin kaikissa muissakin kauppaan liittyvissä sopimuksissa, on olemassa riski, ettei parhaallakaan ennakkotarkastuksella tai asiantuntijan tutkimuksilla kaikkeen voida varautua. Piilevät virheet rakennuksissa ovat tästä hyvä tyyppiesimerkki. On selvää, ettei palovakuutusta voida ottaa enää sen jälkeen, kun palo on alkanut kyteä. Vastaavasti oikeusturvavakuutusta ei voida ottaa sen jälkeen kun on tiedossa, että jompikumpi osapuoli tulee esittämään vaateen jo tapahtuneen oikeustoimen tai tapahtuman jälkeen. Tästä pääsäännöstä on nyt poikettu, kun vakuutuksissa on edellä selostettu kahden vuoden sääntö. (Luukkonen ym. 2006, 149)

Edellä mainittu rajoitus tulee vakuutetuille usein yllätyksenä, vaikka se vakuutusehdoissa lukeekin eikä vakuutusehtojen tulkinta sinänsä olisikaan hankalaa. Esimerkiksi vakuutuslautakunnanlausunto VKL 198/04 on tyyppillinen esimerkki vakuutusehdon tulkinnasta.

”Vakuutuksenottaja oli ostanut kiinteistön rakennuksineen 13.8.2003 tehdyllä kaupalla. Talon alapohjan paljastuttua märeksi ja lahoksi vakuutuksenottaja oli aloittanut tuloksettomiksi osoittautuneet neuvottelut myyjien kanssa. Vakuutuksenottaja oli tämän jälkeen pannut 29.9.2003 päivätyllä haastehakemuksella vireille kaupan purkua koskevan oikeudenkäynnin myyjiiä vastaan. Asiassa oli solmittu sovinto 26.11.2003. Vakuutuksenottajan oikeusturvavakuutus oli alkanut 4.9.2003.

Vakuutusehtojen mukaan vakuutustapahtuma riita-asiassa on sattunut, kun riita on syntynyt. Riita on perusteeltaan tai määrältään kiistetty vaatimus. Lautakunta totesi, että talon lahoudesta johtuneita neuvotteluja oli käyty usean viikon ajan, mutta toimitettujen selvitysten mukaan ei ollut varmuudella selvää, milloin asiasta oli syntynyt vakuutusehtojen edellyttämä riita.

Vakuutuksen oltua voimassa alle kaksi vuotta edellyttävät vakuutusehdot, että niiden seikkojen, joihin riita perustuu, tulee olla syntynyt vakuutuksen voimassaoloaikana. Lautakunta katsoi 13.8.2003 tehdyn kaupan seikaksi, johon vakuutuksenottajan ja myyjien välinen riita perustuu. Koska tämä kauppa oli tehty ennen vakuutuksen voimaantuloa, piti lautakunta vakuutusyhtiön päätöstä ehtojen mukaisena." (VKL 198/04).

Kahden vuoden säännön katsotaan kuitenkin olevan olennainen rajoitusehto, jolloin vakuutusenantajalla on erityinen velvollisuus huolehtia siitä, että vakuutuksenottajalle rajoitus on tiedossa. Vakuutuslautakunnan lausunnossa 364/06 on kyse vakuutuksesta annettavista tiedoista, olennaisesta rajoituksesta sekä vakuutuksen kahden vuoden voimassaolosäännöstä.

"Vakuutuksenottaja P.T:lle oli homevaurion vuoksi tullut hinnanalennusriita myyjän kanssa koskien hänen kauppakirjalla 19.11.2003 ostamaansa omakotitalokiinteistöä. Riita oli syntynyt elokuussa 2004 tai viimeistään, kun myyjä oli vastannut vakuutuksenottajan 9.5.2005 vireille panemaan kanteeseen.

Vakuutuksenottaja oli hakenut riitaan oikeusturvaetua 17.12.2003 alkaneeseen kotivakuutukseensa liittyvän oikeusturvavakuutuksen perusteella. Hän oli kerhtonut menneessä ennen kaupantekoa vakuutusyhtiön paikalliskonttoriin tekemään kotivakuutusta. Hänelle oli tuolloin kerrottu, että kaupan kohteeseen voidaan myöntää kotivakuutus vasta omistusoikeuden siirryttyä vakuutuksenottajalle. Vakuutuksenottaja oli maksanut kauppahinnan myyjälle kauppakirjan ehtojen mukaisesti 16.12.2003 ja tehnyt kotivakuutuksen seuraavana päivänä. Vakuutuksenottajan mukaan hänelle ei ollut missään vaiheessa kerrottu vakuutusta koskevista rajoittavista ehdoista. Vakuutuserittelyt ja -asiakirjat olivat tulleet vakuutuksenottajalle tammikuussa 2004.

Edellä olevan vuoksi ja ottaen huomioon vakuutus sopimuslain perustelut lautakunta katsoi, että vakuutusyhtiön virkailijan olisi tullut ennen kaupantekoa kertoa vakuutuksenottaja P.T:lle oikeusturvavakuutuksen kahden vuoden säännöstä olennaisena rajoituksena. Virkailija oli tullut tietämään vakuutuksen kohteesta ja kaupanteosta. Vakuutuksen ottaminen vasta kaupanteon jälkeen oli merkinnyt sitä, ettei vakuutuksenottaja ollut voinut käyttää kahden vuoden aikana vakuutuksen alkamisesta oikeusturvavakuutusta kaupanteosta mahdollisesti syntyviin riitoihin, jotka olivat käytännössä yleinen syy oikeusturvan tarpeelle. Vakuutuksenottajalle tehdyt aikaisemmat kotivakuutustarjoukset eivät tässä suhteessa olleet olleet asiaan vaikuttavia. Koska vakuutusyhtiö ei ollut osoittanut täyttäneensä vakuutuksenottajan kaupantekotilanne huomioon ottaen hänen kannaltaan olennaista rajoitusta koskevaa tiedonantovelvoitettaan, katsoi lautakunta, ettei yhtiö ollut voinut kahden vuoden säännön perusteella evätä vakuutuksenottajalta oikeusturvaetua, vaan se oli tullut hänelle myöntää." (VKL364/06).

8.3 Työhön liittyvät asiat

Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutus ei korvaa asioita, jotka liittyvät työhön tai asian katsotaan liittyvän tulonhankintaan. Käytännössä rajoitusehdon voisi katsoa olevan hyvin yksiselitteinen ja näin ollen esimerkiksi työsuhteen päättymistä koskevat riita-asiat eivät tule oikeusturvavakuutuksesta korvattaviksi. Tämäkään ehtokohta ei kuitenkaan aina ole ihan yksinkertainen. Esimerkkinä tästä on Vakuutuslautakunnan lausunto 719/04, jossa ongelmana on se, katsotaanko ravihevosta koskeva riita-asia työhön liittyväksi. Lausunnon mukaan merkitystä ei ole sillä, saadaanko hevosesta tosiasiallisesti voittoa. Hevosesta aiheutuvat kulut voivat olla suuremmat kuin siitä saadut tulot, samalla tavoin kuin myös yritystoiminta on sellaista, että se joskus tuottaa tappiota. Näin ollen vakuutetun ei tarvitse tosiasiasa olla saanut tuloa kyseessä olevasta toimesta, mutta mikäli tarkoitus on osaksikaan ollut tulonhankinta, jää se oikeusturvavakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle.

”Vakuutuksenottaja A.R. oli katsonut vuonna 1995 ravihevoseksi ostamansa suomenhevosruunan joutuneen O:n Hevosklinikalla hoitovirheen uhriksi, kun sillä ollutta takajalan puikkoluun murtumaa ei ollut havaittu tutkimuksissa. Hänen mukaansa hevosen ravi oli ollut hoitovirheen vuoksi huonoa ja laukkaherkkää. Ruunan voittosumma oli huhtikuuhun 2003 mennessä ollut 12.674 euroa, mikä määrä vakuutuksenottajan mukaan oli ollut vähäinen hevosen lahjoihin nähden. Vakuutuksenottajan ilmoittama korvausvaatimus oli ollut 40.000 euroa. Vakuutuksenottajan ilmoituksen mukaan ravihevosen pitäminen oli hänelle työn vastapainona oleva harrastus, josta aiheutuneet kulut olivat ylittäneet tulot.

Vakuutuksenottajan kotivakuutukseen sisältyvän oikeusturvavakuutuksen ehtojen mukaan vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja mm. asiassa, joka liittyy hänen sivutoimiseen toimintaansa tulon hankkimiseksi.

Lautakunta totesi ravikilpailuissa tavoiteltavan voittosummina olevia palkintorahoja riippumatta siitä, oliko osallistuminen ollut harrastusluonteista vai ammattimaista. Rajoitusehdon soveltamisen kannalta oli merkityksellistä se, että kyse oli tulon hankkimistarkoituksesta. Ehdon kannalta ei ollut ratkaisevaa se, toteutuuko tulojen saaminen tai oliko toiminta mahdollisesti tappiollista. Tämän vuoksi sekä ottaen huomioon, ettei toteutuneen voittosumman ja esitetyn korvausvaatimuksen perusteella ollut kyse merkityksettömistä rahamääristä, lautakunta katsoi vakuutuksenottajan tähänneen ravihevosharrastuksellaan sivutoimiseen tulonhankintaan, ja piti vakuutusyhtiön epäävää päätöstä ehtojen mukaisena”. (VKL 719/04).

Toisena esimerkkinä tilanteet, jotka eivät suoranaisesti koske vakuutetun elinkeino- tai ansiotoimintaa. VKL 483/04 on ollut kyse siitä, onko vakuutetun henkilökohtaisilla tileillä olleita varoja käytetty vakuutetun omistaman osakeyhtiön velkojen maksamiseen. Vakuutuslautakunta on todennut seuraavasti:

”Koska vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle oli vakuutusehdoissa rajattu myös sellaiset asiat, jotka liittyvät vakuutetun aiempaan elinkeino- tai ansiotoimintaan, lautakunta piti vakuutusyhtiön hylkäävää päätöstä tältä osin vakuutusehtojen mukaisena. Lautakunta totesi, että rajoitusehdon piiriin kuuluvan riidan ei ollut tarvinnut koskea vakuutetun elinkeino- tai ansiotoimintaa. Rajoitusehtoa voidaan soveltaa, mikäli riidalla oli riittävästi yhtymäkohtia vakuutetun ansio- tai elinkeinotoimintaan.” (VKL 483/04)

8.4 Asunnon vuokraaminen

Kotivakuutuksesta ei korvata asioita, joissa vakuutettu on vuokranantajan ominaisuudessa. Vakuutuslautakunnanlausunto VKL 167/04, koskee kiinteistövakuutusta, mutta lausuntoa voidaan soveltaa myös kotivakuutukseen. Kyse on siitä, koskeeko vahingonkorvausvaade huoneenvuokrasuhdetta. Merkittävä ero kiinteistö- ja kotivakuutuksen osalta on se, että kiinteistön vakuutus ei korvaa mitään huoneenvuokrasuhteeseen perustuvia riitoja, kun kotivakuutus puolestaan korvaa riitoja silloin, kun vakuutettu on asiassa vuokralaisen ominaisuudessa.

”Vuokralainen oli perustanut vahingonkorvausvaatimuksensa siihen, ettei liikehuoneisto ollut ollut vaadittavassa eikä sovitussa kunnossa. Asunto-osakeyhtiön putkiremontti oli aloitettu muutaman päivän kuluttua siitä, kun ilmoitus remontista oli tehty B Oy:lle. Korvauksia oli vaadittu A Oy:ltä vuokranantajana liikehuoneiston vuokrauksesta annetun lain sekä huoneenvuokrasopimuksen perusteella. B Oy:n vahingonkorvausasia A Oy:tä vastaan oli siten koskenut huoneenvuokrasuhdetta. Vakuutusyhtiön korvauspäätöstä oli tämän vuoksi pidettävä vakuutusehtojen mukaisena.” (VKL 167/04)

8.5 Vakuutetut vastapuolina

Oikeusturvavakuutuksesta vakuutettuina ovat vakuutuksenottaja ja hänen kanssaan samassa taloudessa vakinaisesti asuvat henkilöt. Vakuutettujen ollessa asiassa toistensa vastapuolina, ei oikeusturvavakuutuksesta korvata kummankaan osapuolen asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja. Ratkaiseva merkitys on usein sillä, milloin vakuutustapahtuma on sattunut. Mikäli vakuutustapahtuman sattuessa osapuolet eivät enää asu samassa taloudessa, jää vakuutusturva tällöin vakuutuksenottajan ja hänen kanssaan vakinaisesti samassa taloudessa asuvan henkilön hyväksi.

Vakuutuslautankunnan lausunnossa VKL 495/06 on kyse siitä, että riidan osapuolet ovat samalla vakuutuksella vakuutettuja.

”Vakuutuksenottaja H.J. oli hakenut 2.6.2006 kotivakuutukseensa liittyvän oikeusturvavakuutuksen perusteella oikeusturvaetua entisen puolisonsa P.J:n 28.4.2006 ottaman haastehakemuksen vuoksi, joka oli koskenut heidän kahden lapsensa elatusavun muutosta. Kotivakuutus oli koskenut vakuutuksenottajan ja hänen entisen puolisonsa entistä yhteistä asuntoa, joka oli ollut 11.1.2006 alkaen yksin vakuutuksenottaja H.J:n nimissä ja josta hänen entinen puolisonsa oli muuttanut pois 15.1.2006. Kotivakuutuksessa olivat vakuutuksenottajina olleet oikeusturvaetua haettaessa ja vakuutusyhtiön antaessa 27.9.2006 vastineensa sekä vakuutuksenottaja H.J. että hänen entinen puolisonsa P.J.

Oikeusturvavakuutuksen ehtojen mukaan vakuutettuna on mm. vakuutuksenottaja. Milloin kyseessä on asia, jossa saman vakuutuksen vakuutetut ovat vastapuolina, on se rajattu vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle.

Edellä olevan perusteella lautakunta totesi, että oikeusturvaedun myöntäminen tai sen epääminen oli ratkaistu voimassa olevien vakuutustietojen perusteella. Vakuutuksenottajia koskevien heistä itsestään riippuvien tietojen muuttamisesta oli tullut vakuutuksenottajien huolehtia. Näin ollen esimerkiksi vakuutettujen perheolosuhteiden muutoksen vaikutus vakuutuksenottajana olemiseen tai vakuutettujen asumista koskevat muutostiedot, joita vakuutusyhtiölle ei ollut ilmoitettu, eivät vaikuta rajoitusehdon soveltamiseen. Tämän nojalla lautakunta katsoi, ettei annetun selvityksen perusteella rajoitusehdon soveltamista ole tässä tapauksessa voitu pitää kohtuuttomana ja katsoi vakuutusyhtiön vakuutuksenottaja H.J:tä koskevan epäyspäätöksen ehtojen mukaiseksi.” (VKL 495/06)

8.6 Avioliiton päättymiseen liittyvät varallisuusriidat

Oikeusturvavakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja yhteiselämän päättymiseen kuten avioeroa liittyvissä riita-asioissa. Tämä on yleensä selkeä rajoitus, jolloin esimerkiksi omaisuuden ositus ja sitä koskevat riitaisuudet jäävät oikeusturvavakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle. Ongelmallisia tilanteitakin esiintyy, esimerkiksi kun puoliso on avioliiton aikana tehnyt jonkin sopimuksen, josta myöhemmin syntyy riitaa. Tällöin on tutkittava, liittyykö riita avioeroon vai olisiko kyseinen riita voinut sattua myös ilman avioeroa.

Vakuutuslautakunta on 356/04 lausunnossaan ollut kriittinen vakuutusyhtiön tekemän päätöksen suhteen. Vakuutusyhtiö on kieltäytynyt korvaamasta kuluja asiassa, koska on katsonut asian liittyvän avioeroon. Vakuutuslautakunta on todennut, että:

”Myös avio- ja avopuolisot olivat voineet tehdä keskenään erilaisia oikeustoimia, jotka eivät ole liittyneet heidän yhteiselämäänsä. Pelkästään se, että avoliiton aikana tehtyä oikeustointia koskeva riita oli syntynyt yhteiselämän päätyttyä, ei yksin ole riittänyt osoittamaan, että riita olisi liittynyt vakuutusehtojen edellyttämällä tavalla yhteiselämän päättämiseen. Kyseisen rajoitusehdon soveltaminen olisi edellyttänyt, että riita olisi liittynyt kiinteästi puolisoiden yhteiselämän päättämiseen. Tällaisia riitoja ovat mm. omaisuuden jakoa, toisen puolison asunnosta poismuuttamista, elatusapua tai lasten huoltoa koskevat riidat. Mikäli riita koskee sellaista puolisoiden välistä oikeustointia, joka ei selkeästi liity heidän yhteiselämäänsä, rajoitusehtoa ei voida soveltaa.

Käsiteltävänä olevassa tapauksessa riita oli koskenut avopuolisoiden keskinäisessä asuntokaupassa kauppakirjaan otettua ehtoa, jonka mukaan myyjälle oli jäänyt elinikäinen asumisoikeus myytyyn huoneistoon. Lautakunnan käytettävissä olevasta selvityksestä ei ollut ilmennyt, että asumisoikeutta koskeva ehtokohta olisi otettu kauppakirjaan nimenomaan avopuolisoiden eron varalta. Koska avopuolisoidenkaan välinen asuntokauppa ei ollut sinällään liittynyt heidän yhteiselämäänsä, ei kyseisen kauppakirjan ehtojen kohtuullistamista koskevan riidan ollut voitu katsoa liittyvän vakuutusehtojen edellyttämällä tavalla nimenomaan yhteiselämän päättämiseen.” (VKL 356/04)

Lautakunta on siis tässä tilanteessa katsonut, ettei vakuutusyhtiö voi soveltaa esittämäänsä yhteiselämään päättämiseen liittyvää rajoitusehtoa, vaan oikeusturvaetu tulee kyseessä olevaan asiaan myöntää.

8.7 Ulosottoa koskeva rajoitusehto

Oikeusturvavakuutuksesta ei korvata ulosottoa koskevia asioita. Korvaustilanteissa on toisinaan epäselvyyttä siitä, liittyykö asia nimenomaisesti ulosottoon vai onko ulosottotilanne seurausta jonkin toisen asian käsittelyvaiheesta. Nyt esillä olevassa asiassa on kyse siitä, onko valitusasia koskenut ulosottoa tai liittynyt ulosoton täytäntöönpanoon.

”Vakuutuksenottaja T.H. oli vastapuolena kutsuttu ulosottovalitusta koskevaan oikeuden istuntoon. Valittajat olivat vaatineet pakkohuutokaupan kumoamista. T.H. oli huutanut pakkohuutokaupassa yhden valittajan saatavan itselleen ja hänen kannaltaan oli ollut kyse tämän saatavan ulosottokelpoisuudesta.

Lautakunta totesi, että vakuutusehtojen mukaan kaikki ulosottoasiat jäävät oikeusturvavakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle. Rajoitus koskee myös ulosoton johdosta nostettavia erillisiä täytäntöönpanoriitoja sekä ulosottovalitusta. Ne koskevat ehdoissa tarkoitettuihin tavoin ulosottoon liittyvää täytäntöönpanoa. Sillä seikalla, missä ominaisuudessa vakuutettu oli mukana esimerkiksi valitusasiassa, ei ole ollut merkitystä rajoitusehdon soveltamisen kannalta. Näin ollen lautakunta katsoi vakuutusyhtiön kielteisen päätöksen olleen vakuutusehtojen mukaiseksi.” (VKL 206/04)

8.8 Lapsiin liittyvät riita- ja hakemusasiat

Oikeusturvavakuutuksesta lapsia koskevat riitaisuudet tulevat korvattavaksi, kun asiassa on kyse siitä, että jo olemassa olevaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, mikä on edelleen voimassa, haetaan muutosta muuttuneiden olosuhteiden perusteella. Kyseinen niin sanottu lapsiasioita koskeva rajoitusehto on sellainen, josta tulee eniten korvauspäätösten oikaisupyyntöjä. Usein ongelmaksi muodostuu se, onko asiassa ilmennyt muuttuneita olosuhteita, joiden perusteella aikaisemmin tehtyä sopimusta halutaan muuttaa. Toisinaan on myös ongelmallista näyttää toteen, että asiassa on olemassa voimassa oleva sopimus. Joissain tilanteissa lapsia koskevat sopimusjärjestelyt on saatettu tehdä suullisesti, jolloin niiden olemassaoloa on vaikea todistaa. Samoin ongelmaksi nousevat määräaikaiset sopimukset, jotka eivät ole enää voimassa, kun niihin on lähdetty hakemaan muutoksia.

Vaikeinta rajoitusehdossa on kuitenkin ymmärtää se, mitä tarkoitetaan muuttuneilla olosuhteilla. Esimerkiksi lapsen kasvaminen ja koulunkäynnin aloittaminen sinällään eivät ole muuttuneita olosuhteita, koska tämä on ollut tiedossa jo aiempaa sopimusta tai päätöstä tehtäessä. Muuttunut olosuhde on yleensä hyvin konkreettinen muuttunut olosuhde, kuten toisen sopimusosapuolen tulojen oleellinen vaihtuminen, uuden lapsen syntymä tai muutto kauas toiselle paikkakunnalle.

Vakuutuslautakunnan lausunnossa 556/03 on kysymys juuri siitä, onko asiassa ollut muuttuneita olosuhteita.

”Lautakunnan käytettävissä olevasta selvityksestä oli ilmennyt, että vakuutettu ja hänen entinen avopuolionsa tekivät lapsensa synnyttyä ja muutettuaan erilleen 19.4.1996 sopimuksen lapsen hullosta sekä 17.9.1996 sopimuksen lapsen asumisesta ja tapaamisoikeudesta. Jälkimmäisessä sopimuksessa tapaamisoikeudesta oli todettu, että siitä on sovittu suullisesti. Sopimukset vahvisti lastenvalvoja. Tämän jälkeen lapsen tapaamisoikeus vakuutetun kanssa oli toteutettu siten, että vanhemmat sopivat suullisesti kerta kerralta tai lyhyeksi ajaksi kerrallaan tapaamisista. Vakuutettu ja hänen entinen avopuolionsa olivat muuttaneet uudelleen yhteen marraskuussa 2001 ja yhteiselämä oli kestänyt toukokuuhun 2002, minkä jälkeen he olivat jälleen muuttaneet erilleen. Osapuolet olivat neuvotelleet lapsen asumisesta ja tapaamisista kesällä 2002 ja pääsivät 12.8.2002 suulliseen sopimukseen asiasta. Vakuutetun entinen avopuoliso oli kuitenkin kieltäytynyt allekirjoittamasta sopimusta ja teki joulukuussa 2002 käräjäoikeudelle lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan sopimuksen muuttamista koskevan hakemuksen. Vakuutettu oli vastustanut vastapuolen esitystä tapaamisoikeudeksi ja esittänyt oman ehdotuksensa. Lisäksi vakuutettu oli ensisijaisesti vaatinut, että käräjäoikeus määräisi lapsen asumaan hänen luonaan.

Edellytyksenä oikeusturvaedun saamiseen lapsen asumista ja tapaamisoikeutta koskevissa kysymyksissä on muun ohella se, että esitetty vaatimus perustuu viranomaisen vahvistaman sopimuksen jälkeen muuttuneisiin olosuhteisiin. Tässä tapauksessa asiakirjoista ei ollut ilmennyt, että olosuhteet olisivat vahvistetun sopimuksen jälkeen millään lailla muuttuneet. Osapuolet olivat asuneet erillään sopimusta tehdessään vuonna 1996, kuten myös silloin kun lapsen asumista ja tapaamisoikeutta koskevista asioista oli ryhdytty uudelleen neuvottelemaan. Hakemus oli perustunut lähinnä siihen, että äiti oli todennut noudatetun tapaamiskäytännön olleen epäsäännöllisyytensä ja epäselvyytensä vuoksi ongelmallinen. Tätä ei ollut lautakunnan käsityksen mukaan voitu pitää vakuutusehtojen edellyttämänä olosuhteiden muutoksena.

Koska esitetty vaatimus ei ollut perustunut vahvistetun sopimuksen jälkeen muuttuneisiin olosuhteisiin, lautakunta piti vakuutusyhtiön päätöksen lopputulosta vakuutusehtojen mukaisena." (VKL 556/03).

8.9 Asiamiehen palkkion arvioiminen

Vakuutuksesta korvataan vakuutetun kohtuulliset ja välttämättömät asianajo- ja oikeudenkäyntikulut. Kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon riidanalaisen etuuden arvo, asian vaikeus ja laajuus sekä suoritettun työn määrä ja laatu.

Asiamiehen palkkion kohtuullisuuden arvioiminen on yksi korvauskäsittelyn vaikeimmista osista. Tämä johtuu osaltaan siitä, että korvauksen määrästä ei ole erikseen selkeitä sääntöjä vakuutusehdoissa samalla tavoin kuin oikeusturvan myöntöä tai epäystä koskevalta osalta.

Jos tuomioistuin ei asianosaisten myöntämisen vuoksi ole lausunut päätöksessään asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista, tai jos asia on ratkaistu sovintoteitse, korvattavat kustannukset määrätään ottaen huomioon myös vastaavanlaisissa asioissa yleensä tuomitut tai maksetut kulut. Jos tuomioistuin on perustellen kohtuullistanut kuluja, voidaan korvauksessa noudattaa tuomioistuimen linjaa. Mikäli perusteluja ei ole, tulee vakuutusyhtiön arvioida kohtuullisuus itse (Marttila 2008).

Koska kohtuullisuuden arvioiminen on hankalaa, aiheuttaa tämä vaikeita tulkintatilanteita korvauksia maksettaessa. Kysyttäessä korvauslakimies Mikko Mäenpää (2008) toteaa, että sinällään ei olisi estettä sille, että korvaussummiin otettaisiin kantaa vakuutusehdoissa. Käytännössä lakimiesten palkkiot kuitenkin eroavat toisistaan melkoisesti ja näin ollen ei ole haluttu rajata korvauksia tiettyihin kiinteisiin summiin. Mäenpää arvelee lisäksi, että kiinteät korvausmäärät olisivat sen verran alhaisia, että vakuutetun maksettavaksi jäisi nykyistä useammin vakuutuksesta korvatun määrän ylittävä osa (Mäenpää 2008).

Asianajajaliiton asianajotoimintaa koskevan ohjeen mukaan asianajajan on palkkiostaan katettava toiminnan aiheuttamat yleiskulut, niin kuin toimistohenkilökunnan palkat sosiaaliluineen, toimiston vuokra- ja huoltokulut, tavanomaiset vakuutusmaksut mukaan lukien eläkevakuutusmaksut, kulut toimiston koneista, laitteista ja tarvikkeista sekä toimistoon ja toimintaan sidotun pääoman vaatimat kulut ja muut kiinteät kuluerät (Asianajajaliitto 2007).

Mikäli asiamiehen palkkiosta syntyy erimielisyyttä, riita voidaan ratkaista Vakuutuslautakunnassa tai Asianajajaliiton palkkioriihtalautakunnassa. Vakuutuslautakuntaan asian voi viedä asiakas tai vakuutusyhtiö ja palkkioriihtalautakuntaan asianajaja tai vakuutusyhtiö. Asia voidaan viedä palkkioriihtalautakuntaan vain silloin, kun kysymys on asianajotoimiston laskusta, mutta kun kysymys on lakiasiantaimiston laskusta, vaihtoehtoina on vain Vakuutuslautakunta. Palkkioriihtalautakunnassa riita voi koskea vain laskun määrään, ei vakuutusehtojen tulkintaa (Marttila 2008).

Vakuutuslautakunnan lausunnossa VKL 81/07 on kyse asiamiehen palkkiosta oikeudessa esiintymisestä ja matka-ajasta.

”Vakuutettu P.T:lle oli vuoden 2006 alkupuolella tullut naapurinsa M.T:n kanssa riita vakuutetun omistamalla tilalla sijaitsevan autotalli-talouksrakennuksen omistusoikeudesta ja käytöstä. Tilan myyjä ja naapuri olivat ennen vakuutetun tekemää kauppaa sopineet kirjallisesti rakennuksen käytöstä ja hallinnasta. Vakuutettu ja naapuri olivat kaupan jälkeen järjestäneet muun muassa rakennusta koskeneen rasi-toimituksen. Rakennusta koskeva riita, jossa vakuutetun asiamiehenä oli toiminut asianajaja T.K., oli viety käräjäoikeuteen. Vakuutusyhdistys oli myöntänyt vakuutetulle oikeusturvaedun riitaan.

Lautakunta totesi asianajajien yleisesti käyttävän toimenpidepalkkioissaan tuntiloitusperiaatetta. Oikeudenistunnon pituus ei ollut etukäteen tiedettävissä. Näin ollen asianajajan tuli varata siihen ja matkoihin riittävä aika, joka pakosta ylittää oikeussalissa olon ja matka-ajan yhteismäärän sekä vaikuttaa mahdollisiin hoitaa muita toimeksiantoja. Noudattamansa periaatteen mukaisesti lautakunta arvioi asiamiehen laskutuksen kohtuullisuutta kokonaisuutena. Edellä todetun perusteella lautakunta katsoi esillä olevan jutun laatu ja vaikeus huomioon ottaen asiamiehen velottamat esiintymis- ja matka-aikapalkkiot kohtuullisiksi. Ne tuli näin ollen suorittaa oikeusturvavakuutuksesta vaaditun suuruusina vakuutetun omavastuuosuus vähentäen”. (VKL 81/07).

9 Yhteenvetoa ja pohdintaa

Kuten edellä on todettu, oikeusturvavakuutuksen sopimusehtoihin liittyy varsin tulkinnanvaraisia ja vaikeasti ymmärrettäviä ehtokohtia. Erityisesti oikeudellisten asioiden ja termien ollessa oleellinen osa vakuutusehtoja ja korvaustoimintaa, tulee vakuutusyhtiöiden ottaa huomioon, että tietoa oikeusturvavakuutuksesta tulisi olla saatavilla myös maallikon ymmärtämällä kielellä. Tämän työn tarkoituksena olikin nimenomaan laatia ohjeistus Tapiolalle, jonka avulla saataisiin lisättyä yleistä tietoisuutta oikeusturvavakuutuksesta, vähennettyä puheluita oikeusturvakorvauspalvelulta sekä lisäksi varmistaa sitä, että yhtiössä ensimmäisenä annettu ohje tai tieto on oikeanlainen. Ohjeistuksesta tulee apua varmasti myös siihen, että korvauskäsittelyn aikana ei tarvitse selvittää tilanteita mahdollisesti annettujen ristiriitaisten neuvojen sitovuudesta. Onnistunut ohjeistus ja mahdollisuus sen käyttämiseen myös oikeusturvatiimin ulkopuolella, lisää omalta osaltaan korvaustoiminnan sujuvuutta, luotettavuutta, sekä parantaa kuvaa yhtiöstä, kun jo vakuutussopimusta tehtäessä osataan antaa oikeanlaista tietoa vakuutuksesta ja kiinnittää asiakkaan huomio oikeusturvavakuutuksen yllättävimpiin ehtokohtiin, kuten niin sanottuun kahden vuoden sääntöön.

Puheluiden määrä vähentyy, kun ohjeistuksen myötä oikeusturvavakuutuksen sopimusehtojen tuntemus ja ymmärtäminen lisääntyy niin paikallistoimistoissa kuin vakuutuksia myydessä sekä asiakaspalvelukeskuksissa että Tapiolan muilla osastoilla.

Itse ohjeistuksesta (liite 2) on pyritty saamaan riittävän yksinkertainen ja nopeasti luettava, jotta se olisi mahdollisimman hyvin käytettävissä puhelinvälisessä palvelussa puhelun aikana. Oikeusturvavakuutuksen rajoitusehdoista on pyritty saamaan yksinkertaiset kyllä-ei -kysymykset, joiden avulla selviää helposti, onko asia suoraan rajattu vakuutusehtojen ulkopuolelle vai tuleeko asiasta tiedustella lisätietoja oikeusturvakorvauspalvelulta. Ohjeistuksessa on pyritty ottamaan huomioon se, ettei sen lukijalla ole välttämättä tuntemusta oikeuskäytännöstä ja oikeudellisesta termistöstä. Lisäksi kysymykset on pyritty muotoilemaan sellaisiksi, ettei tulkinnanvaraisuudelle jää tilaa, vaan asia joko on tai ei ole sopimusehtojen ulkopuolella. Esimerkkinä mainittakoon vakuutetulle esitettävä kysymys, jossa tiedustellaan liittyykö asia vakuutetun työhön. Mikäli asia liittyy, ei oikeusturvavakuutus korvaa asiasta aiheutuvia asianajo- ja oikeudenkäyntikulua. Epäselvissä tilanteissa puhelut neuvotaan edelleen ohjattavaksi suoraan oikeusturvakorvauspalveluun, jotta välttyään virheellisen tiedon antamiselta.

Kysyessä korvauslakimies Mikko Mäenpäältä (2008) mielipidettä siitä, mikä olisi erityisen tärkeää tuoda esille ohjeistettaessa oikeusturvakorvauspalvelun ulkopuolisia henkilöitä, Mäenpää toi esiin vakuutettuna olevat henkilöt. Etenkin asumistilanteissa tapahtuvista muutoksista olisi syytä ilmoittaa vakuutusyhtiöön ja tiedustella vakuutusturvan voimassaolon ehtoja. (Mäenpää 2008) Mäenpään kannan huomioimme työssämme siten, että lisäsimme ohjeistukseen huomautuksen vakuutetun määritelmästä.

Ohjeistukseen liitetään myös esimerkkejä haastehakemuksesta, syyttämättäjättämispäätöksistä, kauppakirjoista ja muista tavallisimmin oikeusturvakorvausasioiden yhteydessä tarvittavista juridisista asiakirjoista. Tällöin ohjeistus auttaa paremmin ymmärtämään vakuutusehtojen vaikeiden termien ohella asiakkaiden yhtiölle toimittamia oikeudellisia dokumentteja, joita oikeusturvakorvaushakemuksen käsittelyssä korvauspäätöksen tekemiseksi tarvitaan. Lisäksi ohjeistukseen lisätään pieni sanasto oikeudellisista termeistä. Näin ollen myös esimerkiksi paikallistoimistoilla pystytään helpommin opastamaan vakuutettua ja välttämään turhan paperin välittämistä ja kopiaoinnista. Oikeusturvakorvauspäätöksen tekemistä varten ei esimerkiksi tarvitse toimittaa valokuvia kiinteistössä havaitusta kosteusvaurioista tai rikosasioissa esimerkiksi pahoinpitelyä koskevan esitutkintapöytäkirjan liitteenä olevista uhrin vammoista. Oikeusturvakorvauskäsittelyn kannalta tärkeintä on saada tiedot siitä, mitä vaaditaan, keneltä vaaditaan, mihin vaatimukset perustuvat ja miten vaatimukseen on suhtauduttu.

Erityisinä huomautuksina ohjeistuksessa todetaan, ettei oikeusturvakorvauspalvelulla ole tarjolla oikeudellista neuvontaa, vaan ainoastaan vakuutusehtoihin ja korvauksiin liittyvien asioiden käsittely on mahdollista. Mikäli vakuutettu soittaa vain tiedustellakseen, kuinka hänen tulisi toimia kyseessä olevassa riita-, hakemus- tai rikosasiassa, ei puhelua ole näin ollen tarpeen yhdistää oikeusturvakorvauspalveluihin, ellei vakuutettu ole tekemässä samalla oikeusturvakorvaushakemusta. Lisäksi on syytä korostaa, että sitovia korvauspäätöksiä voidaan tehdä ainoastaan oikeusturvakorvauspalvelussa, ei esimerkiksi Tapiolan palvelupisteissä. Tällä ohjeella halutaan välttää siltä, että vakuutettu luulee, että asian korvattavuus olisi hänelle jo etukäteen luvattu muualla kuin oikeusturvakorvauspalvelussa. Kun sitovat korvauspäätökset tehdään vain oikeusturvakorvauspalvelussa, vältetään ristiriitaisten tietojen antamiselta ja vakuutetulle välittyy luotettava ja asiantunteva kuva Tapiolan korvaustoiminnasta.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Eskuri, S., Hujala, T. & Hynynen T. 2002. Oikeusturvavakuutus. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

Hallituksen esitys 82/2001

Hemmo, M. & Hoppu, E. 2006. Vakuutusosoikeus. Porvoo: WSOYPro.

Järnefelt, N. & Lehto, A-M. 2002. Työhulluja vai hulluja töitä? Tutkimus kiirekokemuksista työpaikalla Tilastokeskus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Laki oikeusturvavakuutuksen sopimusehdoista 3.12.1993/1060

Lehtipuro, K., Luukkonen, I. & Mäntyniemi, L. 2004. Vakuutuslainsäädäntö. Vammala: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

Litjala, M. 2004. Lakiopas oikeudelliseen asiointiin. Juva: WSOY.

Luukkonen, I., Saario, M. & Sisula-Tulokas, L. 2006. Kuluttajien vakuutustoimisto & Vakuutuslautakunta 35 vuotta. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saarnilehto, A. 2002. Sopimusoikeuden perusteet. Vantaa: Kauppakaari Lakimiesliiton kustannus.

Vakuutusopimuslaki 28.6.1994/543

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Sähköiset lähteet

Alasaari, K. & Litjala, M. 2005. Oikeusapu-uudistuksen seurantatutkimuksen I osareportti. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Viitattu 3.6.2008. <http://www.optula.om.fi/30432.htm>

Asianajajaliitto. 1993. Asianajopalkkioiden määräämisperusteet. Viitattu 25.8.2008. <http://www.asianajajaliitto.fi/uploads/f4knqj3.pdf>

Kuluttajien Vakuutustoimisto, Luukkonen, I. & Korkeamäki, T. 2008. Tiedote: Kuluttajien Vakuutustoimisto auttaa vertailemaan oikeusturvavakuutuksia. Viitattu 20.10. 2008. <http://www.vakuutusneuvonta.fi/tiedotteet/tiedote0108.html>

Kuluttajien Vakuutustoimisto, Koikkalainen, J. & Korkemäki, T. 2008. Perustietoa oikeusturvavakuutuksesta. Viitattu 20.10.2008. <http://www.vakuutusneuvonta.fi/pdf/files/Oikeus08.pdf>

Kuluttajien Vakuutustoimisto & Vakuutuslautakunta vuosikertomus 2007. Viitattu 22.10.2008. <http://www.vakuutusneuvonta.fi/pdf/files/vk2007.pdf>

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto. 1998. Korvaustoiminnan periaatteet. Viitattu 3.7.2008.

<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2424&VID=default&SID=703736520214617&S=1&A=closeall&C=27232>

Julkaisemattomat lähteet

Asiakaspalvelukeskus. 2008. Kysely oikeusturvavakuutuksen ehdoista. Tapiola-ryhmä. Espoo.

Marttila, M. 2008. Oikeusturvavakuutuksen koulutuspäivä 24.1.2008, luentomateriaali.

Mäenpää, M. 2008. Korvauslakimiehen haastattelu 27.10.2008. Espoo.

Tapiola-ryhmä 2007 vuosikertomus

Vahinko-Tapiola. 2008-2009. Sisäinen materiaali. Viitattu 27.8.2008. <http://tasku.tapiola.fi/>

Oikeudelliset tapaukset

VKL 556/03

VKL 206/04

VKL 356/04

VKL 495/06

VKL 167/04

VKL 483/04

VKL 719/04

VKL 364/06

VKL 198/04

VKL 81/07

Liitteet

Liite 1 Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutusehdot 1.1.2009

Liite 2 Ohjeistus Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutusehtojen soveltamisesta

Kodin vakuutuksen oikeusturvavakuutusehdot

Oikeusturvavakuutus

1 Vakuutuksen tarkoitus

Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on näiden ehtojen ja Yleisten sopimusehtojen mukaisesti korvata vakuutetun välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut, jotka ovat aiheutuneet lakimiesavun käyttämisestä riita-, rikos- ja hakemusasioissa kohdassa 4 tarkoitetuissa vakuutustapahtumissa.

Vakuutus koskee vakuutettua yksityiselämään liittyvissä asioissa.

2 Vakuutetut

Vakuutettuina ovat vakuutuksenottaja ja hänen kanssaan yhteisessä taloudessa vakinaisesti asuvat henkilöt.

Jos vakuutuksenottaja on kuollut vakuutuskauden aikana, vakuutettuina ovat henkilöt, jotka vakuutuksenottajan kuollessa asuivat vakinaisesti hänen kanssaan yhteisessä taloudessa, ellei heillä ole omaa vakuutusta.

3 Tuomioistuimet ja voimassaoloalue

Vakuutettu voi käyttää vakuutusta asioissa, jotka voidaan välittömästi saattaa Suomessa käsiteltäväksi käräjäoikeudessa.

Vakuutuksesta ei korvata kuluja asioissa, jotka käsitellään hallinnollisissa viranomaisissa tai erikoistuomioistuimissa, esimerkiksi lääninhallituksessa, hallinto-oikeudessa, vakuutus-oikeudessa, ympäristölupavirastossa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa. Vakuutuksesta ei myöskään korvata kuluja asioissa, jotka käsitellään Euroopan ihmisoikeustuomioistuimessa, Euroopan yhteisöjen tuomioistuimessa tai yhteisöjen ensimmäisen asteen tuomioistuimessa.

4 Korvattavat vakuutustapahtumat

4.1 Vakuutustapahtuman määritelmä

Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma on riita- ja hakemusasiassa riidan syntyminen. Riita on syntynyt, kun perusteeltaan ja määrältään yksilöity vaatimus on kiistetty perusteen tai määrän osalta.

Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma

on rikosasiassa

- vakuutetun esittämän yksityisoikeudellisen vaatimuksen kiistäminen perusteeltaan tai määrältään
- syytteen nostaminen tai jatkaminen vakuutettua vastaan, kun virallinen syyttäjä on päättänyt jättää syytteen nostamatta tai on sen peruuttanut. Syyte on nostettu, kun asianomistajan haastehakemus on saapunut käräjäoikeuden kansliaan. Syytettyä on jatkettu, kun asianomistaja on ilmoittanut syytteen ajamisesta kirjallisesti tuomioistuimelle sen jälkeen, kun virallinen syyttäjä on peruuttanut syytteen.

4.2 Vakuutuksen voimassaoloaika

Vakuutuksesta korvataan vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneet vakuutustapahtumat. Jos vakuutus on ollut vakuutustapahtuman sattuessa voimassa vähemmän kuin kaksi vuotta, tulee niiden seikkojen, joihin riita, vaatimus tai syyte perustuu, olla syntynyt vakuutuksen voimassaoloaikana. Vakuutuksen voimassaoloaikaan luetaan kuuluvaksi kaikki se aika, jonka vakuutus on vakuutetun osalta ollut yhtäjaksoisesti voimassa vastaavansisältöisenä yhdessä tai useammassa vakuutusyhtiössä tai vakuutusyhdistyksessä.

4.3 Yksi vakuutustapahtuma

Kysymyksessä on yksi vakuutustapahtuma silloin, kun

- kaksi tai useampia tämän vakuutuksen vakuutettuja on riita-, rikos- tai hakemusasiassa samalla puolella; tai
- vakuutetulla on useita riita-, rikos- ja hakemusasioita, jotka perustuvat samaan tapahtumaan, olosuhteeseen, oikeustoimeen tai oikeudenloukkaukseen

5 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset

Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa,

- 1) jossa vaatimuksen kiistämistä ei voida osoittaa
- 2) joka liittyy vakuutetun tai hänen kanssaan samassa taloudessa asuvan muun vakuutetun nykyiseen, aiempaan, tulevaan tai suunniteltuun työhön, ammatinharjoittamiseen, virkaan, toimeen, elinkeino- tai ansiotoimintaan, kaupallisen yrityksen osakkuuteen tai jäsenyyteen tällaisen yrityksen hallinnollisissa elimissä tai muuhun pää- tai sivutoimiseen toimintaan tulon hankkimiseksi
- 3) joka liittyy
 - sijoitustoimintaan tai
 - yksittäiseen sijoitukseen, jonka arvo riidan syntyessä tai sijoitusta tehtäessä on ylittänyt 100 000 euroa
- 4) joka liittyy takaukseen, panttaukseen tai muuhun sitoumukseen toisen elinkeino tai ansiotoimintaansa varten tekemästä velasta tai sitoumuksesta
- 5) joka liittyy toisen elinkeino- tai ansiotoimintaa varten annettuun lainaan
- 6) joka liittyy muuhun kiinteistöön, rakennukseen, osake- tai vuokrahuoneistoon kuin vakuutetun vakinaiseen asuntoon tai vakuutetun omassa käytössä olevaan vapaa-ajan asuntoon. Tämän kohdan rajoitusta ei sovelleta silloin, kun vakuutetun omistuksessa tai hallinnassa on enintään kaksi muuta asuntoa, joita ei käytetä vakuutetun vakinaisena asuntona tai vapaa-ajan asuntona. Vakuutetulle aiheutuvia kuluja ei kuitenkaan korvata kiinteistön, rakennuksen tai huoneiston vuokraamiseen liittyvässä asiassa, jossa vakuutettu on asianosaisena vuokranantajan ominaisuudessa
- 7) jolla on vakuutetulle vähäinen merkitys
- 8) jossa tämän vakuutuksen vakuutetut ovat vastapuolina
- 9) joka liittyy saatavaan tai vaateeseen, joka on vakuutetulle siirretty, ellei siirrosta ole riidan syntyessä kulunut kahta vuotta
- 10) jossa on kysymys virallisen syyttäjän vakuutettua vastaan ajamasta syytteestä tai yksityisoikeudellisesta vaatimuksesta, jonka asianomistaja on tällaisen syytteen vireillä ollessa esittänyt syytteessä olevaa vakuutettua kohtaan. Jos syyttäjä on jättänyt syytteen vakuutettua vastaan nostamatta sitä koskevien erityissäännösten perusteella, vakuutetun asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja ei korvata myöskään siinä tapauksessa, että asianomistaja vaatii vakuutetulle rangaistusta

- 11) joka koskee vakuutettua vastaan esitettyä sellaiseen tekoon perustuvaa yksityisoikeudellista vaatimusta, josta vakuutettu on tuomittu rangaistukseen tai jätetty syyttämättä tai rangaistukseen tuomitsematta sitä koskevien erityissäännösten perusteella
- 12) joka koskee vakuutetun esittämää sellaiseen tekoon perustuvaa yksityisoikeudellista vaatimusta, josta hänet on tuomittu rangaistukseen tai jätetty syyttämättä tai rangaistukseen tuomitsematta sitä koskevien erityissäännösten perusteella
- 13) joka koskee lähestymiskielltoa
- 14) joka koskee
 - avioeroa tai rekisteröidyn parisuhteen purkamista
 - varallisuusriitoja tai muita vaatimuksia, jotka liittyvät avioeroon, yhteiselämän lopettamiseen, avioliitonomaisen yhteiselämän päättämiseen taikka rekisteröidyn tai rekisteröimättömän parisuhteen purkamiseen tai päättämiseen
- 15) joka liittyy lasten huoltoon, elatukseen, tapaamisoikeuteen tai asumiseen. Kulut kuitenkin korvataan, kun seuraavat edellytykset täyttyvät samanaikaisesti:
 - riidan kohteena olevasta kysymyksestä on aiemmin sovittu tai päätetty,
 - asian käsittely ei liity avioeroon, yhteiselämän lopettamiseen, avioliitonomaisen yhteiselämän päättämiseen taikka rekisteröidyn tai rekisteröimättömän parisuhteen purkamiseen tai päättämiseen ja
 - asiassa on kysymys voimassaolevan sopimuksen tai päätöksen muuttamisesta muuttuneiden olosuhteiden perusteella.Vakuutuksesta ei korvata näihin asioihin liittyvää täytäntöönpanoa.
- 16) jossa on kysymys edunvalvojan, uskotun miehen, pesänjakajan tai –selvittäjän määräämisestä taikka tehtävästään vapauttamisesta
- 17) joka koskee vakuutettuun kohdistuvaa vahingonkorvausvaatimusta, jos vastuuvakuutus peittää vahingonkorvausriskin
- 18) josta vakuutetulle aiheutuvat kustannukset korvataan autovakuutukseen liittyvästä oikeusturvavakuutuksesta
- 19) joka liittyy konkurssiin
- 20) joka koskee ulosottoa, ulosottolaissa tarkoitettua täytäntöönpanoriitaa tai ulosottoon liittyvää täytäntöönpanoa taikka jossa vakuutetulle on esitetty ulosottolain mukainen oikeustoimen peräytymisvaatimus
- 21) jossa on kysymys yrityksen saneerausesta tai yksityishenkilön velkajärjestelystä annettujen lakien mukaisesta menettelystä

tai maaseutuelinkeinoin mukaisesta maatalouden harjoittajan vapaaehtoisesta velkajärjestelystä

22) jossa on kysymys siitä, onko vakuutetun ilmoittamasta vakuutustapahtumasta aiheutuneet kustannukset joko kokonaan tai osittain korvattava tästä oikeusturvavakuutuksesta

23) joka käsitellään ryhmäkanteena.

6 Toimenpiteet vakuutustapahtuman satuttua

1) Jos vakuutettu haluaa käyttää vakuutusta, hänen on ilmoitettava siitä Tapiolalle etukäteen ennen asianajo- ja oikeudenkäyntikulujen syntymistä. Vakuutettu saa ilmoituksen tekemisen jälkeen Tapiolalta kirjallisen korvauspäätöksen.

2) Vakuutetun on käytettävä asiamiehenään asianajajaa tai muuta lakimiestä. Vakuutuksesta ei makseta korvausta, jos vakuutettu ei käytä lainkaan asiamiestä tai käyttää asiamiehenään muuta kuin oikeustieteen kandidaatin tai vastaavan ulkomaisen tutkinnon suorittanutta henkilöä.

3) Vakuutetun on oikeudenkäynnissä ja sovintoneuvotteluissa vaadittava vastapuolelta täysimääräisesti korvausta asianajoja oikeudenkäyntikuluistaan. Jos vakuutetun vastapuolelle esittämä oikeudenkäyntikuluvaatimus on tuomioistuimen päätöksellä hylätty osittain tai kokonaan, päätöksestä on Tapiolan vaatimuksesta valitettava.

Jos vakuutettu ilman perusteltua syytä jättää kuluvaatimuksen esittämättä tai luopuu siitä aiheuttomasti taikka ei suostu valittamaan tuomioistuimen oikeudenkäyntikuluja koskevasta tuomiosta, korvausta voidaan vakuutus sopimuslain mukaan alentaa tai evätä se kokonaan. Riita-asioiden sovittelusta yleisissä tuomioistuimissa annetun lain mukaisessa sovittelumenettelyssä (tuomioistuinsovittelu) korvausta ei kuitenkaan tarvitse vaatia sovittelumenettelystä vakuutetulle aiheutuneiden kulujen osalta.

4) Vakuutetulla ei ole oikeutta hyväksyä asian hoitamisesta aiheutuneiden kustannusten määrää Tapiolaa sitovasti. Jos vakuutettu on itse maksanut asianajo- ja oikeudenkäyntikulujaan, maksettu määrä ei sido Tapiolaa arvioitaessa oikeudenkäyntikulujen kohtuullisuutta.

7 Korvaussäännökset

7.1 Vakuutusmäärä

Vakuutuskirjaan merkitty vakuutusmäärä on

suurin mahdollinen korvaus yhtä vakuutustapahtumaa kohti.

7.2 Omavastuu

Korvattavista kustannuksista vähennetään vakuutuskirjaan merkitty omavastuu.

7.3 Korvattavat kustannukset

Vakuutuksesta korvataan vakuutustapahtumasta aiheutuneet vakuutetun välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut seuraavasti:

7.3.1 Riita- ja hakemusasiassa

Asiamiehen käyttämisestä ja todistelusta aiheutuneet kulut.

Kun asiaa on käsitelty tuomioistuinsovittelussa, korvataan vakuutuksesta myös sovittelijan mahdollisen avustajan palkkiosta ja kuluista riidan osapuolten pääluvun mukaisesti laskettu vakuutetun osuus.

Jos edellytyksenä riidan saattamiselle tuomioistuimen tutkittavaksi on jokin oikeustoimi taikka jossakin elimessä tai toimituksessa tehty päätös, kustannukset korvataan siitä lukien, kun sanottu edellytys on täyttynyt.

7.3.2 Rikosasiassa

7.3.2.1 Vakuutettu asianomistajana

Asiamiehen käyttämisestä ja todistelusta aiheutuneet oikeudenkäyntikulut siltä osin, kun oikeudenkäynnissä on kysymys rikoksesta johtuvasta muusta vakuutetun yksityisoikeudellisesta vaatimuksesta kuin oikeudenkäyntikuluista.

7.3.2.2 Vakuutettu vastaajana

Asiamiehen käyttämisestä ja todistelusta aiheutuneet oikeudenkäyntikulut, jos kyse on asianomistajan vakuutettua vastaan ajamasta syytteestä silloin, kun virallinen syyttäjä on päättänyt jättää syytteen nostamatta tai on sen peruuttanut.

7.3.3 Muutoksenhausta korkeimpaan oikeuteen

Jos muutoksenhaku korkeimpaan oikeuteen edellyttää valituslupaa, muutoksenhausta aiheutuneet kustannukset korvataan vakuutuksesta vain siinä tapauksessa, että lupa on myönnetty.

Ylimääräisten muutoksenhakukeinojen käyttämisestä aiheutuneet kustannukset korvataan vain, jos korkein oikeus on hy-

väksynyt kantelun, purkanut tuomion tai palauttanut menetetyn määrääjän.

7.3.4 Yhteinen intressi

Mikäli asiassa on kysymys olennaisesti muusta kuin vakuutetun omasta intressistä taikka vakuutetulla on asiassa valvottavana yhteinen etu muiden kuin tällä vakuutuksella vakuutettujen henkilöiden kanssa, vakuutuksesta korvataan vain vakuutetun osuudeksi katsottava osa kustannuksista.

7.4 Korvauksen määrä ja sen laskeminen

Vakuutuksesta korvattavat asianajo- ja oikeudenkäyntikulut määrätään oikeudenkäymiskaaren ja oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain oikeudenkäyntikuluja koskevien oikeusohjeiden mukaisesti. Jos tuomioistuimien ei asianosaisten myöntämisen vuoksi ole lausunut päätöksessään asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista, tai jos asia on ratkaistu sovintoteitse, korvattavat kustannukset määrätään ottaen huomioon myös vastaavanlaisissa asioissa yleensä tuomitut tai maksetut kulut.

Asiamiehen käytöstä korvataan kohtuullinen palkkio asiamiehen työstä ja välttämättömistä kuluista. Palkkion ja kulujen kohtuullisuutta määrättäessä otetaan huomioon riidanalaisen etuuden arvo, asian vaikeus ja laajuus sekä suoritettujen työn määrä ja laatu.

7.5 Kustannukset, joita vakuutuksesta ei korvata

Vakuutuksesta ei korvata

1) vakuutetun maksettavaksi tuomittuja tai sovittuja vastapuolen oikeudenkäyntikuluja. Vakuutetun maksettavaksi tuomitut vastapuolen oikeudenkäyntikulut korvataan kuitenkin samoin ehdoin kuin vakuutetun omatkin asianajokulut,
- kun vakuutettua on avustanut oikeudenkäynnissä kuluttaja-asiamies tai hänen alaisensa ja vakuutetun asian hoitaminen on ollut lain soveltamisen ja kuluttajien yleisen edun kannalta tärkeää
- kun vakuutetun vastapuoli on pääosin jättänyt noudattamatta asiassa annettua kuluttajavalituslautakunnan, vakuutuslautakunnan tai muun vastaavan elimen päätöstä, joka asian keskeisiltä osin on vakuutetulle myönteinen

2) tuomion tai päätöksen täytäntöönpanosta aiheutuvia kustannuksia

3) vakuutetun ajanhukkaa, omaa työtä, tulon- tai ansionmenetystä, matkoja tai

oleskelukustannuksia eikä sitä lisäkustannusta, joka aiheutuu asiamiehen vaihtamisesta tai vakuutetun omasta kustannuksista lisäävästä tai tarpeettomia kustannuksia aiheuttavasta menettelystä

4) oikeustieteellisen asiantuntijalausannon hankkimisesta aiheutuneita kuluja

5) rikosilmoituksen tai tutkintapyyntöjen tekemisestä taikka rikosasian esitutkinnasta aiheutuvia kuluja

6) kustannuksia sellaisista seikoista tai todisteista, joita tuomioistuimien ei ota huomioon liian myöhään esitettyinä

7) kustannuksia, jotka vakuutettu tai hänen asiamiehensä ovat aiheuttaneet jäämällä pois tuomioistuimesta, jättämällä noudattamatta tuomioistuimen antamia määräyksiä tai esittämällä väitteen, jonka he ovat tienneet tai heidän olisi pitänyt tietää aiheettomaksi taikka muutoin ovat oikeudenkäyntiä pitkittämällä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheuttaneet

8) kustannuksia oikeudenkäynnistä, jonka vakuutettu tai hänen asiamiehensä on aloittanut ilman, että vastapuoli on antanut siihen aihetta, taikka ovat muutoin tahallisesti tai huolimattomuudesta aiheuttaneet tarpeettoman oikeudenkäynnin

9) välimiehen ja sovittelijan palkkiota ja kuluja

10) kustannuksia, jotka aiheutuvat julkisen oikeusavun hakemisesta.

7.6 Muita korvaukseen liittyviä säännöksiä

1) Tapiola suorittaa korvauksen vakuutetun asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista tuomioistuimen lainvoimaisen päätöksen tai sovinnon syntymisen jälkeen.

2) Tapiolan korvausvelvollisuuden vähennykseksi on luettava kulukorvaus, jonka vakuutetun vastapuoli on tuomittu tai sitoutunut maksamaan vakuutetulle, mikäli se on saatu perityksi maksuvelvolliselta.

3) Jos vastapuoli on tuomittu tai sitoutunut maksamaan vakuutetulle kulukorvausta, joka vakuutuksesta korvausta suoritettaessa on maksamatta, vakuutettu on velvollinen ennen korvauksen suorittamista siirtämään oikeutensa kulukorvaukseen Tapiola-

lalle vakuutuksesta suoritettavan korvauksen määrään asti.

Jos vakuutettu on joutunut maksamaan osan kustannuksistaan itse sen vuoksi, että kustannukset ylittävät kohdassa 7.1 mainitun enimmäiskorvauksen, vakuutettu on velvollinen siirtämään vastapuolen kulukorvauksesta Tapiolalle sen osan, joka ylittää vakuutetun itse maksaman osuuden.

4) Jos vakuutetun vastapuolen maksettavaksi tuomittu tai sovittu kulukorvaus on maksettu vakuutetulle tai hän on muutoin saanut lukea sen hyväkseen, vakuutetun on

palautettava Tapiolalle kulukorvaus korkeintaan vakuutuksesta suoritettujen korvauksen määrään asti.

8 Indeksisidonnaisuus

Vakuutuksen omavastuu ja vakuutusmaksu on sidottu kuluttajahintaindeksiin esinevakuutusehtojen kohdassa 4 määriteltyjä sääntöjä noudattaen.

9 Muut ehdot

Muilta osin noudatetaan yleisiä sopimusehtoja

Kodin oikeusturvavakuutuksen sopimusehdot 1.1.2009

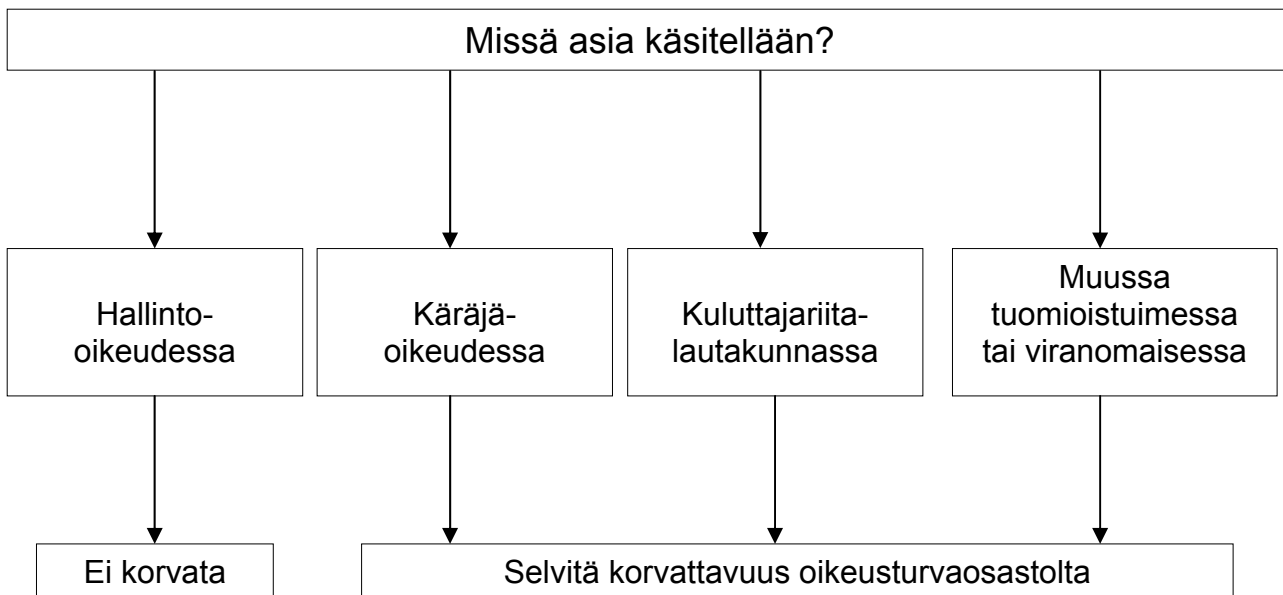
Ohjeistus ehtojen soveltamisesta Tapiola-ryhmässä



Sisällys

TUOMIOISTUIMET	3
AVIOERO	4
PERINNÖNJAKO	5
RIKOSASIA	6
TYÖHÖN LIITTYVÄT ASIAT	7
ASIAMIES	8
KAHDEN VUODEN SÄÄNTÖ	9
TERMIT	10
TERMIT	11
TYYPILLISIMPIÄ ESIMERKKEJÄ KORVATTAVISTA TAPAUKSISTA	12
ESIMERKKEJÄ, MILLOIN/MIHIN OIKEUSTURVAVAKUUTUSTA EI VOI KÄYTTÄÄ	13
OIKEUSTURVAILMOITUKSEN TÄYTTÖOHJE	14
OIKEUSTURVAILMOITUS	15
ESIMERKKEJÄ TAVALLISIMMISTA OIKEUDELLISISTA ASIAKIRJOISTA	17
KAUPPAKIRJA	17
HAASTE TUOMIOISTUIMEEN RIITA-ASIASSA.....	19
HAASTEHAKEMUS	21
KIRJALLISET VAATIMUKSET (RIKOSASIASSA).....	23
ESITUTKINTAPÖYTÄKIRJA.....	25
TUTKINTAILMOITUS (POLIISILTA)	26
(POLIISIN) KUULUSTELUPÖYTÄKIRJA	27
KIRJALLISEN VAATIMUKSEN TOIMITTAMISPYYNTÖ	28
PÄÄTÖS SYYTTÄMÄTTÄ JÄTTÄMISESTÄ.....	30
TIEDOKSIANTOTODISTUS (RIKOSASIA).....	32
TIEDOKSIANTOTODISTUS (RIITA-ASIA).....	33
TUOMIO (RIKOSASIASSA)	35
TUOMIOLAUSELMA	38

TUOMIOISTUIMET



•Ehto 3. Tuomioistuimet ja voimassaoloalue

Vakuutettu voi käyttää vakuutusta asioissa, jotka voidaan välittömästi saattaa Suomessa käsiteltäväksi käräjäoikeudessa

Vakuutuksesta ei korvata kuluja asioissa, jotka käsitellään hallinnollisissa viranomaisissa tai erikoistuomioistuimissa, kuten hallinto-oikeudessa tai ympäristölupavirastossa.

•Käräjäoikeudessa käsiteltäviä asioita ovat riita- hakemus- ja rikosasiat.

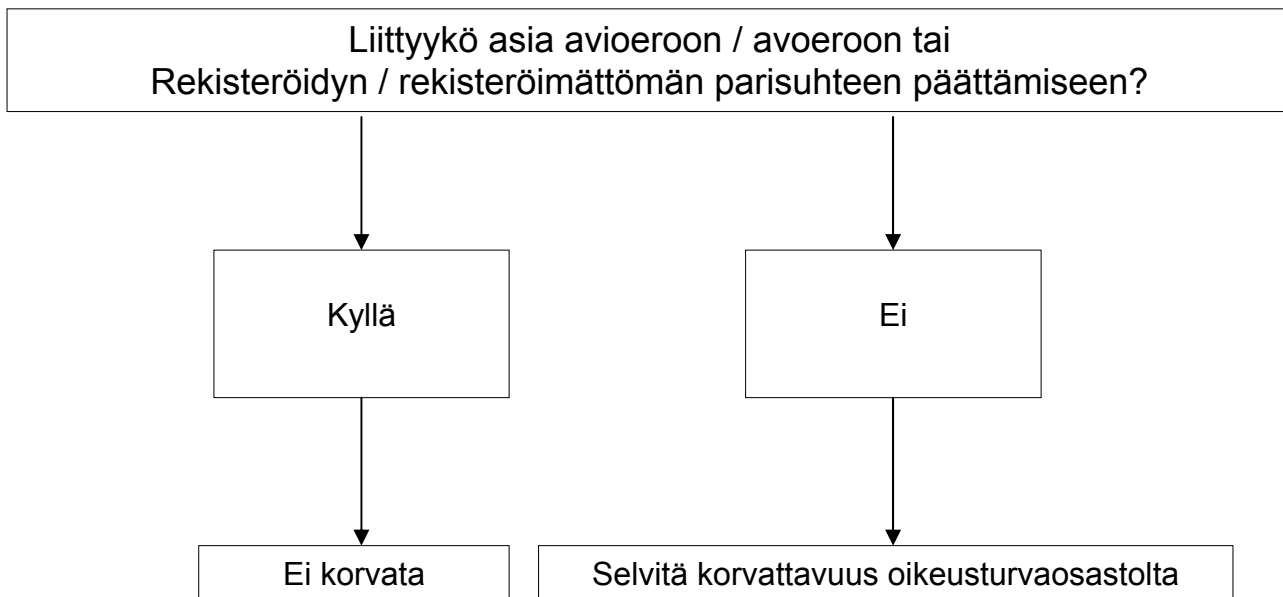
Riita-asioissa on kyse yksityisten ihmisten tai yritysten erimielisyyksien ratkaisemisesta puolueettomasti tuomioistuimessa.

Hakemusasioita ovat esimerkiksi avioero ja lapsen huollosta päättäminen.

Rikosasiassa on kyse siitä, kun henkilöä syytetään esimerkiksi varkaudesta, rattijuopumuksesta, pahoinpitelystä tai muusta rangaistavasta teosta.

•**Kaikki asiat eivät ole suoraan saatettavissa käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Mikäli et tiedä käsitelläänkö asia käräjäoikeudessa, selvitä korvattavuus oikeusturvaosastolta.**

AVIOERO



•Ehto 5.14 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset

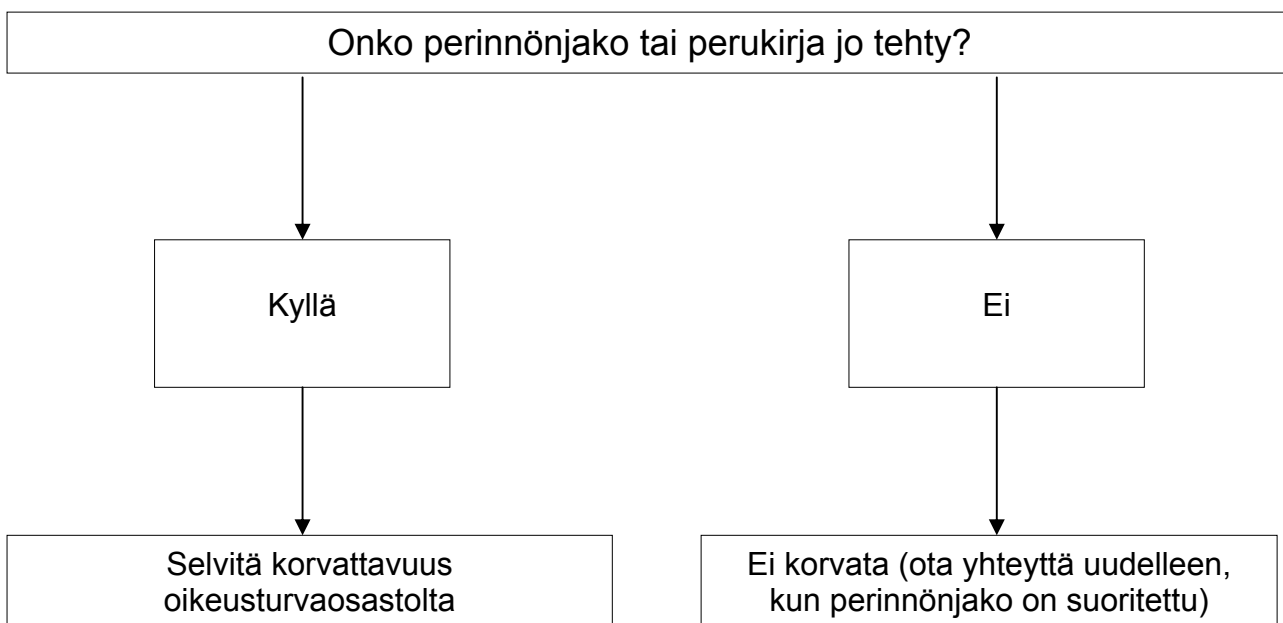
Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, joka koskee
– avioeroa tai rekisteröidyn parisuhteen purkamista
– varallisuuriitoja tai muita vaatimuksia, jotka liittyvät yhteiselämän päättämiseen

Esimerkkejä;

Omaisuuksien ositus ja sen moittiminen eivät ole vakuutuksesta korvattavia kyseessä olevan rajoituskohdan mukaan.

Vakuutuksesta ei myöskään korvata kuluja, mikäli lasten huoltajuus, elatus, tapaamisoikeus ja/tai asumista koskeva asia liittyy yhteiselämän päättämiseen (ehto 5.15)

PERINNÖNJAKO



•Ehto 3 Tuomioistuimet ja voimassaoloalue

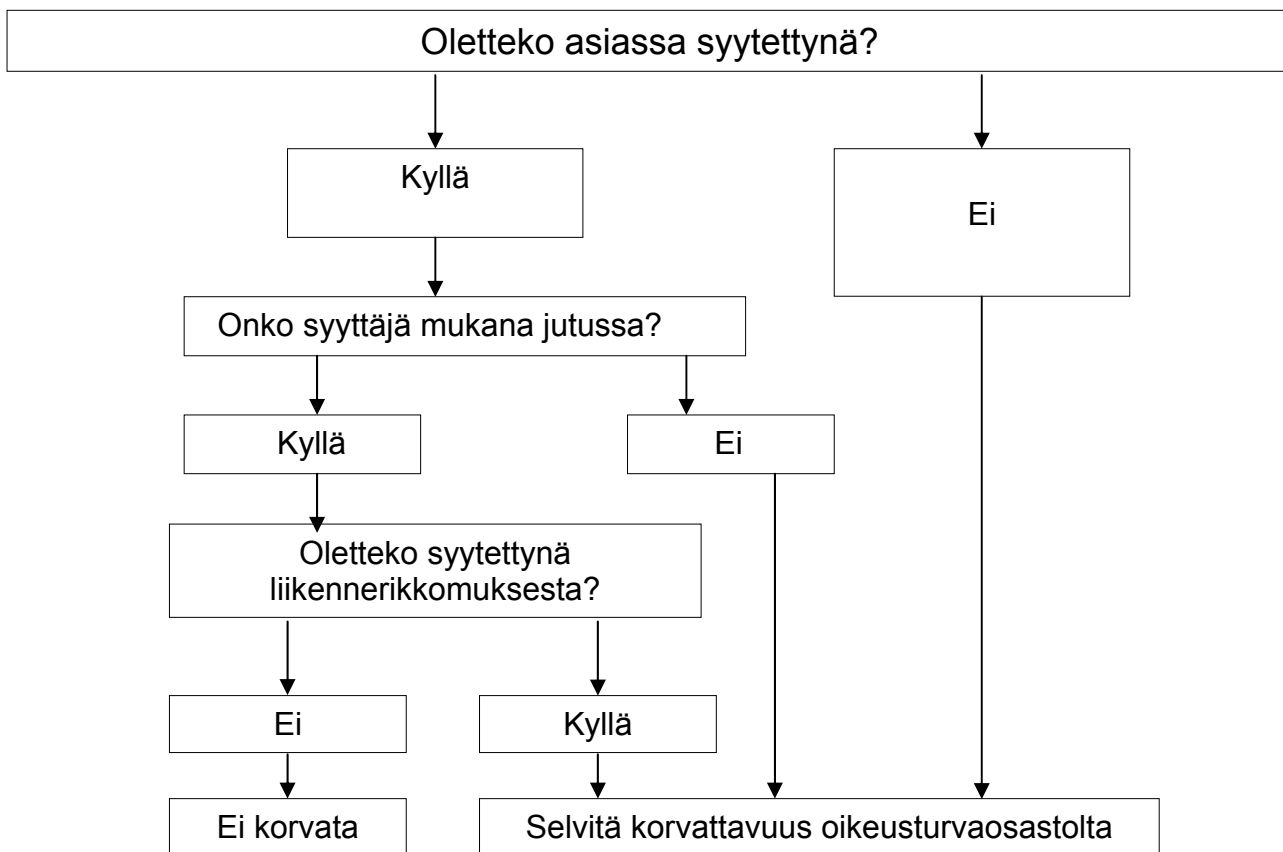
Vakuutettu voi käyttää vakuutusta asioissa, jotka voidaan välittömästi saattaa Suomessa käsiteltäväksi käräjäoikeudessa.

•Perinnönjakoa ei voida suoraan saattaa käsiteltäväksi käräjäoikeuteen. Mikäli kyseessä on perinnönjaon/ testamentin moite tai lakiosavaatimus, selvitä korvattavuus oikeusturvaosastolta.

•Ehto 5.16 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset

Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, jossa on kysymys pesänjakajan tai –selvittäjän määräämisestä tai tehtävästään vapauttamisesta

RIKOSASIA



•Ehto 5.10 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset

•Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, jossa on kysymys syyttäjän vakuutettua vastaan ajamasta syytteestä.

Mikäli kyse on liikenerikkomuksesta, tulee asian korvattavuus selvittää oikeusturvaosastolta, mikäli kyseessä olevassa ajoneuvossa on ollut kaskovakuutus.

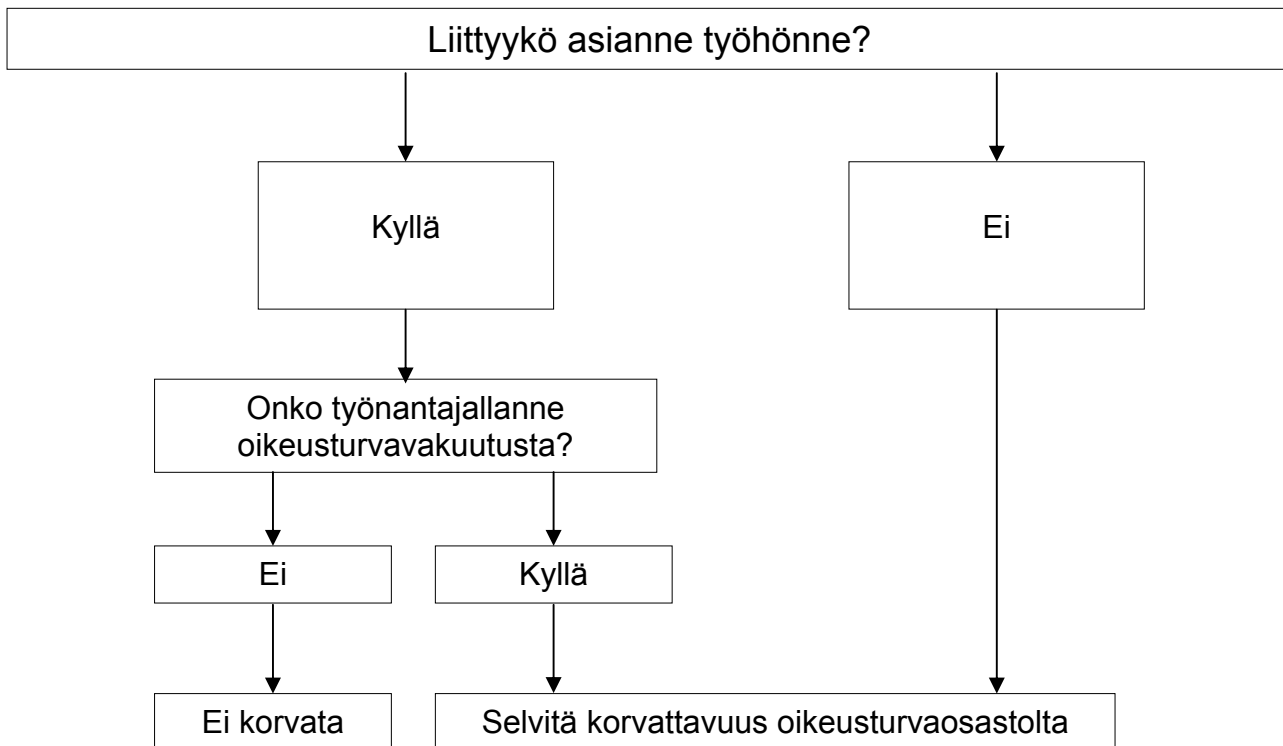
Mikäli syyttäjä on tehnyt asiassa syyttämättäjättämispäätöksen, selvitä asian korvattavuus oikeusturvaosastolta.

•Ehto 5.13 Lähestymiskielto

Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, joka koskee lähestymiskieltoa.

•Mikäli vakuutettu hakee lähestymiskieltoa taikka häntä vastaan haetaan lähestymiskieltoa, ei Kodin vakuutuksesta suoriteta korvausta. Jos kyse on lähestymiskiellon rikkomisesta, selvitä korvattavuus oikeusturvaosastolta.

TYÖHÖN LIITTYVÄT ASIAT



•Ehto 5.2 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset

•Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, joka liittyy vakuutetun tai hänen kanssaan samassa taloudessa asuvan muun vakuutetun nykyiseen, aiempaan, tulevaan tai suunniteltuun työhön, ammatinharjoittamiseen tai muuhun tulon hankintaan.

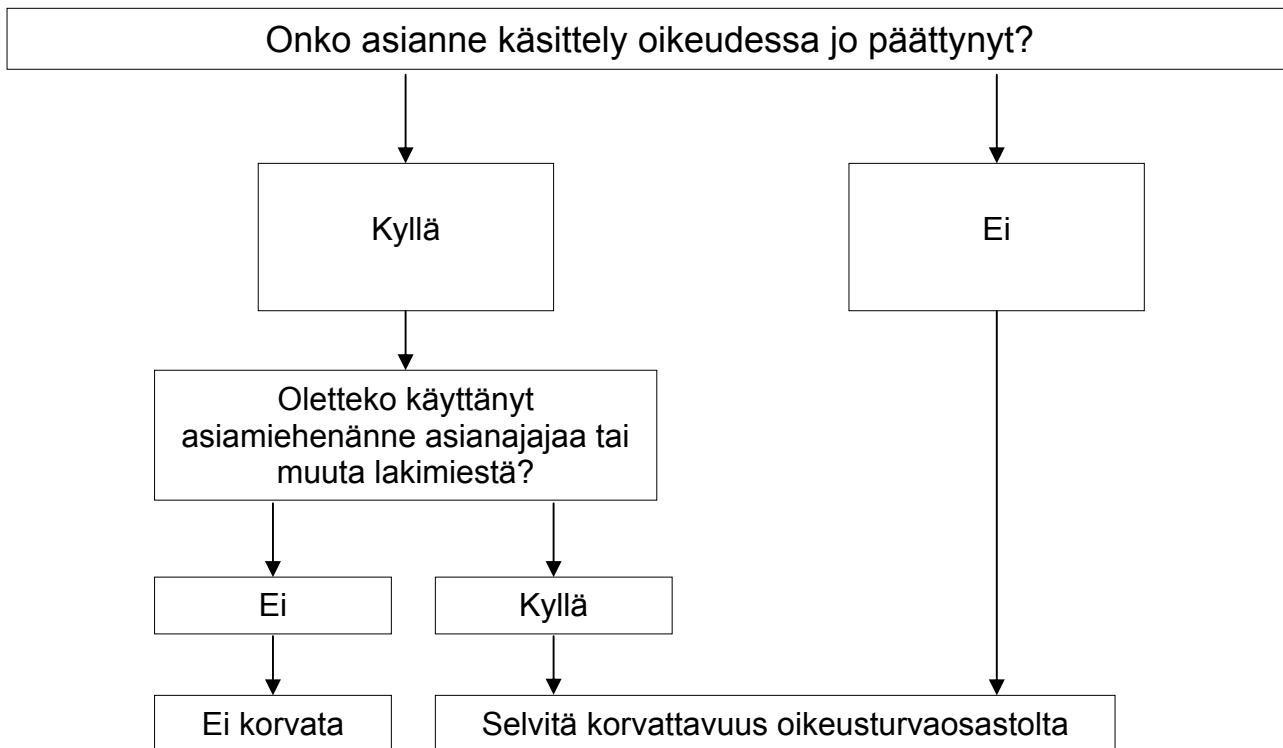
Esimerkkejä;

Työhön liittyviä asioita ovat mm. palkkaa koskevat erimielisyydet sekä työtapaturmia koskevat asiat.

Tulon hankinnaksi katsotaan myös vuokratulot (ehto 5.6, vakuutettu vuokranantajan ominaisuudessa)

Myös eläinten kasvatustoiminta (esim. kennel- tai kissalatoiminta) katsotaan olevan tulonhankintaa.

ASIAMIIES



•Ehto 1. Vakuutuksen tarkoitus

Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutetun **välttämättömät ja kohtuulliset asianajo –ja oikeudenkäyntikulut, jotka ovat aiheutuneet lakimiesavun käyttämisestä** ehtokohdassa 4 tarkoitetuissa vakuutustapahtumissa

•Ehto 6.2 Toimenpiteet vakuutustapahtuman satuttua

Vakuutetun on käytettävä asiamiehenään asianajajaa tai muuta lakimiestä.

Vakuutuksesta ei makseta korvausta, mikäli vakuutettu ei käytä lainkaan asiamiestä tai käyttää asiamiehenään muuta kuin oikeustieteen kandidaatin tai vastaavan ulkomaisen tutkinnon suorittanutta henkilöä.

•Mikäli vakuutettu on oikeudenkäynnissä käyttänyt asiamiehenään esimerkiksi insinööriä, ei vakuutuksesta suoriteta korvausta.

KAHDEN VUODEN SÄÄNTÖ

Ehtokohta 4.2 kahden vuoden sääntö

•Oikeusturvavakuutuksen voimassaolossa huomioidaan myös aika, jonka oikeusturvavakuutus on ollut ilman katkoksia voimassa jossakin toisessa vakuutusyhtiössä tai -yhdistyksessä.

•Oikeusturvavakuutus on ollut voimassa yli kaksi vuotta ja vakuutustapahtuma on syntynyt vakuutuksen voimassaoloaikana. Tapahtuma, johon vaatimus perustuu on voinut syntyä ennen kuin vakuutus on tullut voimaan.

•Oikeusturvavakuutus on ollut voimassa alle kaksi vuotta. Sekä vakuutustapahtuman, että tapahtuman, johon vaatimukset perustuvat, on tullut syntyä vakuutuksen voimassaoloaikana.

Esimerkkejä; (yksityishenkilöiden välisestä) kiinteistön kaupasta

A) Oikeusturvavakuutus edellisessä yhtiössä 1.1.2005-5.5.2008.
Oikeusturvavakuutus tullut voimaan Tapiolassa 6.5.2008.
Kiinteistön kauppa tehty 1.10.2004.
Vakuutustapahtuma 2.4.2008.

-> Koska oikeusturvavakuutus on vakuutustapahtuman sattuessa ollut yhtäjaksoisesti voimassa yli kaksi vuotta on mahdollista saada korvausta kiinteistön kauppaan liittyvän riita-asian hoitamisesta Tapiolan oikeusturvavakuutuksen perusteella, vaikka kiinteistön kauppa, johon vaatimukset perustuvat, on tehty ennen kuin vakuutus on tullut voimaan.

B) Oikeusturvavakuutus on tullut voimaan Tapiolassa 1.1.2008.
Kiinteistön kauppa on tehty 2.2.2008.
Vakuutustapahtuma 7.7.2008.

-> Vakuutus on ollut vakuutustapahtuman sattuessa voimassa alle kaksi vuotta, mutta koska riita ja tapahtuma, johon vaatimukset perustuvat, on syntynyt vakuutuksen voimassaoloaikana, on vakuutetun mahdollista saada korvausta vakuutuksensa perusteella.

C) Oikeusturvavakuutus on tullut voimaan Tapiolassa 1.1.2008.
Kiinteistön kauppa on tehty 1.10.2007.
Vakuutustapahtuma 7.7.2008.

-> Koska vakuutus on vakuutustapahtuman syntyessä ollut voimassa alle kaksi vuotta ja tapahtuma, johon vaatimukset perustuvat on syntynyt ennen kuin vakuutus on tullut voimaan, ei vakuutuksen perusteella voi saada korvausta.

TERMIT

- **Asia koskee jotakin:** asian tulee liittyä nimenomaisesti käsiteltävään asiaan. Esimerkiksi tuomioistuimien käsittelee lapsen huoltajuuden määräytymistä oikeudenkäynnissä.
- **Asia liittyy johonkin:** asia liittyy vakuutusehdoissa mainittuun tai käsiteltävänä olevaan asiaan. Esimerkiksi lapsen asumisesta päättäminen voi liittyä lapsen huoltajuudesta annettavaan päätökseen.
- **Asianajaja:** Suomen asianajoliittoon kuuluva *lakimies*, jonka toimintaa Asianajoliitto ja oikeuskansleri valvovat
- **Asiamies:** asiamiehellä oikeusturvavakuutuksessa tarkoitetaan vakuutetun tai vastapuolen oikeudenkäyntiavustajaa. Asiamiehenä voi toimia joko *asianajaja*, *julkinen oikeusavustaja* tai muu *lakimies*. Kriteerinä on *oikeustieteen kandidaatti* (tai vastaava ulkomainen tutkinto)
- **Asianomistaja:** henkilö, joka esittää asiassa vaatimuksia vastapuolelle. Esimerkiksi rikoksen uhri on asianomistaja
- **Haastehakemus eli kanne:** Riita-asia pannaan vireille käräjäoikeuden kansliaan toimitettavalla kirjallisella haastehakemuksella. Haastehakemuksessa on ilmoitettava mm. kantajan yksilöity vaatimus eli *kanne* sekä seikat, joihin vaatimus perustuu. (Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4, 5 LUKU) Vaatimus voi olla esimerkiksi rahallinen korvaus, häätö, kaupanpurku tai hinnanalennus.
- **Haaste:** Jollei kannetta ole jätetty tutkimatta tai hylätty, tuomioistuimen on viipymättä annettava *haaste*. Vastaajaa kehoitetaan haasteessa vastaamaan kanteeseen kirjallisesti (Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4, 5 LUKU)
- **Hakemusasia:** hakemusasioita ovat esimerkiksi avioerot ja lapsen huoltoa koskevat riidattomat asiat sekä kiinteistön kauppaan liittyvät lainhuudatus- ja kiinnityshakemukset. Hakemusasiat käsittelee yleensä kansliahenkilökunta. (esite: oikeuslaitos). Hakemusasian osapuolia ovat *hakija* (vertaa kantaja) ja *kuultava* (vertaa vastaaja).
-Hakemusasiat ovat vakuuksesta korvattavia (mikäli niihin ei liity muita rajoitusehtoja) silloin, kun ne muuttuvat riitaisiksi. Tällöin niitä ei voi enää ratkaista käräjäoikeuden kansliassa, vaan ne käsitellään käräjäoikeuden istunnossa samalla tavoin kuin muutkin riita-asiat
- **Julkinen oikeusavustaja:** Valtion oikeusaputoimistossa työskentelevä *lakimies*, jonka toimintaa valvotaan samalla tavoin kuin asianajajien toimintaa

TERMIT

- **Kantaja:** Riita-asiassa luonnollinen- tai oikeushenkilö, joka haastehakemuksella saattaa asian käsiteltäväksi tuomioistuimeen
- **Kuultava:** (lapsiin liittyvissä asioissa) haasteeseen vastannut osapuoli, jota kohtaan on esitetty vaatimus
- **Käräjäoikeusasia:** asia, joka on saatettavissa käräjäoikeuden tutkittavaksi, esimerkiksi rikos tai asuntokauppaa koskeva riita. Mikäli asiaan liittyy valtio, kunta tai muu viranomainen, on kyseessä yleensä hallinto-oikeudessa käsiteltävä asia, jota ei voida saattaa käräjäoikeuden käsiteltäväksi
- **Luonnollinen henkilö:** yksityinen henkilö tai toiminimi
- **Muut lakimiehet:** muut lakimiehet työskentelevät esimerkiksi lakiasiantomistoissa. Heidän toimintansa ei ole asianajalain mukaisen valvonnan alla.
- **Muuttunut olosuhde:** (Tavallisimmin lapsiasioissa) jokin konkreettinen muuttunut olosuhde. Esimerkiksi toisen osapuolen muuttaminen kauas toiselle paikkakunnalle, tulojen muuttuminen merkittävästi, uuden lapsen syntyminen jne.
- **Oikeushenkilö:** yritys tai yhteisö
- **Osallinen:** asiaan liittyvä henkilö
- **Riita-asia:** riita-asiassa oikeudenkäynnin asianosaisina ovat *kantaja*, joka on pannut jutun vireille, ja *vastaaja*, jolle vaatimus esitetään.
(Ohje; jos kysyt asiakkaalta onko kysymys riita- vai rikosasiasta ja vakuutettu sanoo ettei tiedä, voit seuraavaksi kysyä onko jutussa mukana syyttäjä. Tällöin on kysymys rikosasiasta. Jos vakuutettu on silloin vastaajana, ot-etua ei myönnetä!)
- **Rikosasia:** rikosasiassa oikeudenkäynnin osapuolina eli *asianosaisina* on aina mukana *syyttäjä* sekä *vastaaja eli syytetty*. Mukana voi olla myös *asianomistaja* eli rikoksen uhri.
- **Syyttäjä:** valtion virkamies, joka rikosasiassa ajaa syytettä vastaajaa eli syytettyä vastaan. Poliisin tekemän esitutkinnan perusteella valitsee tapaukset, joita lähtee ajamaan oikeuskäsittelyssä.
- **Todistaja:** henkilö, jonka lausunto tarvitaan asian ratkaisemiseksi tai jonka havainnot voivat selvittää asian kulkua. Esimerkiksi rikosasiassa silminnäkijää tai asuntokauppaa koskevassa riidassa kuntotarkastuksen tehnyttä henkilöä voidaan kuulla oikeudessa todistajana.
- **Vakuutettu:** Vakuutettuna Kodin oikeusturvavakuutuksessa ovat vakuutuksenottaja, sekä hänen kanssaan samassa taloudessa vakituisesti asuvat henkilöt.
- **Vastaaja:** rikosasiassa luonnollinen- tai oikeushenkilö, jota syytetään rikoksesta. Riita-asiassa henkilö, jolta vaaditaan korvausta/hyvitystä/vastausta haasteeseen.
- **Yksityisoikeudellinen vaatimus;** asianomistajan esittämä korvausvaatimus rikosasiassa, esimerkiksi rikkoutuneesta esineestä, kivusta ja särystä sekä henkisestä kärsimyksestä

TYYPILLISIMPIÄ ESIMERKKEJÄ KORVATTAVISTA TAPAUKSISTA

- Asunto-/ kiinteistökauppariidat
- Velkomusriidat (eräin rajoituksin)
- Kodin / vapaa-ajan asunnon remontti- yms urakkariidat
- Muut sopimus/ kauppariidat (esimerkiksi harrastekäyttöön ostettu hevonen, koira, vene)
- Asianomistajan korvausvaatimukset rikosasiassa
- Perinnönjakoon liittyvät riita-asiat, kuten perinnönjaon moite, testamentin moite, lakiosavaatimus
- Taloyhtiön yhtiökokouksen päätöksen moittiminen
- Lapsia koskevat elatus-, huolto-, tapaamisoikeus- ja asumissopimusten muuttamiset, kun tietyt kolme kriteeriä täyttyvät saman aikaisesti (ehto 5.15)
- Vuokrasopimusriidat, kun vakuutettu on asiassa vuokralaisena.

ESIMERKKEJÄ, MILLOIN/MIHIN OIKEUSTURVAVAKUUTUSTA EI VOI KÄYTTÄÄ

- **Oikeusturvaosasto ei anna oikeudellista neuvontaa.** Oikeusturvaosastolta ei siten neuvota, miten asiassa kannattaisi edetä, kuka mahdollisesti on asiassa oikeassa jne. **Oikeusturvaosaston tehtävänä on ainoastaan selvittää, onko kysymyksessä oikeusturvavakuutuksesta korvattava asia.**
- Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena ei ole korvata asianajopalkkioita, kun kyse on ollut puhtaasti asianajajan vakuutetulle antamasta oikeudellisesta neuvonnasta, eikä ehtokohdassa 4 tarkoitettua vakuutustapahtuman hoitamisesta. Vakuutus ei siten korvaa, jos vakuutettu esimerkiksi ottaa yhtiökokoukseen mukaansa asianajajan tai pyytää asianajajaa laatimaan jonkin sopimuksensa.
- Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja, jos
 - Asiaa ei voida välittömästi saattaa käräjäoikeuden tutkittavaksi
 - Vakuutustapahtumaa ei ole sattunut
 - Vakuutetut ovat asiassa vastapuolina
 - Asia koskee tulonhankintaa
 - Vakuutettu on asiassa vuokranantajan ominaisuudessa
 - Asia koskee lähestymiskieltoa
 - Asia koskee avioeroa
 - Asia liittyy konkurssiin
 - Asia koskee ulosottoa tai velkajärjestelyä
 - Syyttäjä ajaa rangaistusvaatimusta vakuutettua vastaan
 - Vakuutettu ei ole käyttänyt asian hoitamisessa asianajajaa
- Vakuutuksesta ei korvata vakuutetun omia kuluja eikä normaalisti vakuutetun maksettavaksi tuomittuja vastapuolen kuluja

OIKEUSTURVAILMOITUKSEN TÄYTTÖOHJE

- Aikaisempi vakuutus; missä vakuutusyhtiössä vakuutetulla on aiemmin ollut oikeusturvavakuutus, josta hän on ollut vakuutettuna.
- **Onko vakuutettu asiassa vastaajana, kantajana, asianomistajana, syytettynä**
-Jos on kyse riita-asiasta, on vakuutettu joko kantajana, mikäli vakuutettu itse esittää vaatimuksen jollekin toiselle. Jos vaatimus taas on kohdistettu vakuutetulle, on vakuutettu vastaajana asiassa.
-Jos on kyse rikosasiasta, on vakuutettu joko asianomistaja (eli rikoksen uhri) tai syytetty, jolloin rangaistusvaatimus esitetään vakuutettua vastaan.
- **Vastapuolen tiedot.** Vastapuoli on se, joka on jutun toinen osapuoli. Aina ei ole täysin selvää, kuka asiassa on vastapuolena (esimerkiksi valituksissa maa- ja metsätalouden ei aina ole nähtävillä selkeästi vastapuolta)
- **Esitetty vaatimus;** esim. vahingonkorvaus, hinnanalennus, sopimuksen muuttaminen, lapsen huoltajuussopimuksen muuttaminen
- Miten vastapuoli on suhtautunut vaatimukseen? Onko vastannut, miten ja milloin? Onko kiistänyt/ myöntänyt vaatimukset vai onko pysynyt asiassa passiivisena?
- Vaatimuksen määrä, peruste, aika
- Mihin toimenpiteisiin ryhdytty
- Myötäpuolet eli sellaiset muut asianosaiset, jotka ovat vakuutetun kanssa samalla puolella tai heillä on asiassa yhteinen intressi. (esimerkiksi kolme taloyhtiön osakasta moittinut taloyhtiön päätöstä, tällöin osakkaat ovat toistensa myötäpuolia)

OIKEUSTURVAILMOITUS

TAPIOLA

OIKEUSTURVAILMOITUS
Yksityistaloudet Riita-asia Rikosasia Hakemusasias

VAKUUTUKSEN- OTTAJA	Nimi		Y-tunnus/Henkilötunnus	
	Lahiosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelin kotiin	-toimeen	Sähköpostiosoite	Ammatti
VAKUUTUS, JONKA PERUSTEELLA OIKEUSTURVAA HAETAAN	Vakuutuksen numero		Mahdollinen aikaisempi vakuutus muussa yhtiössä	
	<input type="checkbox"/> Koti- ja huvivakuutus	<input type="checkbox"/> Maatila- vakuutus	<input type="checkbox"/> Autovakuutus	Ajoneuvon rek.nro Muu vakuutus, mikä?
OIKEUSTURVAA HAETAAN	<input type="checkbox"/> Vakuutuksenottajalle		<input type="checkbox"/> Muulle vakuutetulle	
	Muiden vakuutetun nimi		Henkilötunnus	
	Lahiosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
SELVITYS VAKUUTUS- TAPAHTUMASTA	Vakuutusta halutaan käyttää			
	<input type="checkbox"/> kantajana	<input type="checkbox"/> vastaajana	<input type="checkbox"/> syytettynä	<input type="checkbox"/> asianomistajana
	Vastapuolen nimi			
	Lahiosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
	Selostus tapahtumasta, johon vaatimus perustuu			
Vastapuolen suhtautuminen asiaan tai vakuutetun oma kanta vastapuolen vaatimuksiin				
Esitetty riidanalain vaatimus			Vaatimuksen määrä	
Milloin syntyi se tapahtuma tai olosuhde, johon vaatimus perustuu?				
Milloin vaatimus kiistettiin?				

F29.026
1102Postiosoite
Tapiola-yhtiö
Yksityistalouksien
oikeusturvakorvaukset GB
02010 TAPIOLAKayntiosoite
Reventulentie 7
ESPOOPuhelin
(09) 4531Faksi
(09) 453 2838Internet
www.tapiola.fiKotipaikka
ESPOOY-tunnus
0211034-2 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola
0201319-8 Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola
0201103-7 Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola
0725671-1 Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola

ESIMERKKEJÄ TAVALLISIMMISTA OIKEUDELLISISTA ASIAKIRJOISTA

KAUPPAKIRJA

KAUPPAKIRJA

Myyjä	Maija Kaisa Myyjä (000000-0000) Myyjäkatu 1, 33100 Tampere
Ostaja	Olli Matias Ostaja (000000-0000) Ostajankatu 2, 33200 Tampere
Kaupan kohde	As Oy Myyjänkadun osakkeet nrot 000-000, jotka oikeuttavat hallitsemaan osoitteessa Myyjäkatu 1, 33100 Tampere sijaitsevaa yhtiöjärjestyksen mukaan 2h + k 50,00 m2 huoneistoa.
Kauppahinta	Kauppahinta on 45 000,00 euroa.
Kauppahinnan maksaminen	Koko kauppahinta 45 000,00 euroa kuitataan maksetuksi tämän kauppakirjan allekirjoituksin. Kauppahintaan sisältyy 1.10.2004 käsirahana maksettu 2 500,00 euroa.
Omistusoikeus	Omistusoikeus siirtyy ostajalle tämän kauppakirjan allekirjoituksin.
Osakekirjojen luovutus	Osakekirja luovutetaan ostajalle siirtomerkinnällä varustettuna ja kuitataan tämän kauppakirjan allekirjoituksin vastaanotetuksi.
Huoneiston hallinta	Huoneisto on vapautuu viimeistään 1.11.2004. Mikäli huoneiston vapautuminen viivästyy myyjän syystä, myyjä maksaa viivästyskorvauksena kultakin alkaneelta viivästysviikolta 420,00 euroa.
Asunnosta aiheutuvat kustannukset	Myyjä vastaa yhtiövastikkeista ja muista yhtiölle suoritettavista maksuista hallinta-ajaltaan ja kuitenkin 31.10.2004 saakka, jonka jälkeen niistä vastaa ostaja.
Huoneiston tarpeistoesineet	Kaupan yhteydessä ostajalle siirtyvät tavanomaiset tarpeistoesineet, jotka olivat huoneistossa sitä ostajalle esiteltäessä ja huoneistoesitteessä mainitut varusteet.
Huoneiston kunto	Ostaja on tutustunut huoneistoon ja hyväksyy sen siinä kunnossa kuin se viimeksi ennen kaupantekoa esiteltäessä oli.

Saadut tiedot	Ostaja on tutustunut tähän kauppaan liittyviin huoneistoesitteeseen, isännöitsijäntodistukseen, yhtiön viimeiseen tulos- ja taselaskelmaan sekä yhtiöjärjestykseen. Ostaja kuittaa vastaanottaneensa edellä mainitut asiakirjat.
Veroseuraamukset veroseuraamuksista.	Osapuolet ovat tietoisia tähän kauppaan liittyvistä
Varainsiirtovero	Ostaja ilmoittaa olevansa ensiasunnon ostaja.
Vakuutukset	Myyjä vakuuttaa antaneensa ostajalle kaikki ne tiedot, joiden myyjä tietää tai hänen pitäisi tietää vaikuttavan ostajan ostopäätökseen.

Tämän kaupan ehdot hyväksymme ja sitoudumme niitä noudattamaan.

Tätä kauppakirjaa on laadittu neljä samasanaista kappaletta, yksi kaupan kummallekin osapuolelle, yksi taloyhtiön isännöitsijälle ja yksi Lakiasiantomisto Jyrki Jokiselle.

Päiväys Tampereella 1.10.2004

Myyjä

Maija Myyjä

Ostaja

Olli Ostaja

Suostumuksen antaja Tähän kauppaan annan suostumukseni myyjän aviopuolisona

Olli Maarit Ostaja
000000-0000
Siistijä, Tampere

Todistaa

Erkki Esimerkki
Tampere

Neiti Näpsä
Tampere

HAASTE TUOMIOISTUIMEEN RIITA-ASIASSA

TAMPEREEN KÄRÄJÄOIKEUS

Kelloportinkatu 5 A
33100 Tampere

HAASTE RIITA-ASIASSA

Kirjallisen vastauksen pyytäminen

12.2.2009

L 09/XXX

Meikäläinen, Matti
Mattilantie 7
33100 Tampere

Kantaja Kantaja, Kalle
 c/o Asianajotoimisto XX
 Asianajotie 5 D 3
 33100 Tampere
 Puh. 09-xxxx xxxx
 Fax. 09-xxxx xxxx

 Toinen-Kantaja, Maija
 c/o Asianajotoimisto XX
 Asianajotie 5 D 3
 33100 Tampere
 Puh. 09-xxxx xxxx
 Fax. 09-xxxx xxxx

Vastaaja Meikäläinen, Matti
 000000-0000
 Mattilantie 7
 33100 Tampere

 Meikäläinen, Maija
 000000-0000
 Maijalankatu 6
 33100 Tampere

Asia Lakiosan täydennys

Vireille 11.2.2009

KANTEESEEN VASTAAMINEN

Käräjäoikeus kehottaa Teitä vastaamaan kirjallisesti oheisesta haastehakemuksesta ilmenevään kanteeseen.

SEURAUS VASTAUKSEN ANTAMATTA JÄTTÄMISESTÄ TAI PUUTTEELLISESTA VASTAUKSESTA

Jos kantajan vaatimukset ovat mielestänne kokonaan tai osaksi virheellisiä, käräjäoikeus kehottaa Teitä määräajassa vastaamaan kanteeseen.

oitte antaa vastauksen myös siinä tapauksessa, että vaatimukset ovat mielestänne oikeat.

Jos ette vastaa määräajassa tai jos vastauksessanne vain vastustatte kantajan vaatimusta perustelematta vastustamista jäljempänä selostetulla tavalla, käräjäoikeus voi ratkaista asian kantajan vaatimuksen mukaisesti, ellei vaatimus ole selvästi perusteeton.

VASTAUKSEN TOIMITTAMINEN KÄRÄJÄOIKEUDELLE

Teidän on toimitettava vastauksenne käräjäoikeuden kansliaan 30 päivän kuluessa tämän haasteen tiedoksiannosta. Voitte omalla vastuullanne toimittaa sen kansliaan myös postitse, telekopiona, muuna sähköisenä viestinä tai lähetin välityksellä.

Jos ennen määräajan päättymistä pyydätte määräajan pidentämistä, käräjäoikeus voi erityisestä syystä pidentää määräaikaa vastauksen antamiselle.

KIRJALLISEN VASTAUKSEN SISÄLTÖ

Teitä kehoitetaan vastauksessanne ilmoittamaan, myönnättekö kanteen vai vastustatteko sitä.

Jos vastustatte kannetta, Teitä kehoitetaan vastauksessanne

- esittämään sellaiset vastustamisen perusteet, joilla voi olla merkitystä asian ratkaisemisessa;
- ilmoittamaan mahdollisuuksien mukaan ne todisteet, jotka aiotte esittää, ja ilmoittamaan mitä Te kullakin todisteella aiotte näyttää toteen;
- esittämään euromääräisen vaatimuksenne tähänastisten oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta, jos pidätte sitä aiheellisena;
- tekemään väitteenne siitä, ettei käräjäoikeus voi ottaa asiaa tutkittavaksi.

Teidän tulee myös liittää vastauksenne asiakirja, johon kanteen vastustaminen perustuu, ja ne kirjalliset todisteet, joihin vastauksessanne vetoatte. Asiakirja on liitettava vastaukseen joko alkuperäisenä tai jäljennöksenä. Vastauksessa on myös ilmoitettava todistajan ja muun kuultavan postiosoite ja puhelinnumero virka-aikana.

Te voitte laatia vastauksen itse tai antaa sen asiamiehen tehtäväksi. Laatijan on allekirjoitettava vastaus ja lisäksi ilmoitettava ammattinsa, kotipaikkansa, osoitteensa ja puhelinnumeronsa, josta hänet virka-aikana tavoittaa. Vastauksessa on myös ilmoitettava se postiosoite, johon kutsut, kehotukset ja ilmoitukset voidaan lähettää. Nämä asiakirjat voidaan antaa Teille tiedoksi lähettämällä ne postitse vastauksessa ilmoitettuun osoitteeseen.

Vastauksessa on mainittava käräjäoikeuden asianumero L 09/XXX.

Käräjätuomari Tiina Tuomari

Puh. 010 xx xxxxx Faksi 010 xx xxxxx
tampere.ko@oikeus.fi

LIITTEET Haastehakemus

HAASTEHADEMUS

Tampereen kärjäoikeus
Kelloportinkatu 5 A
33100 Tampere

HELSINGIN KÄRJÄOIKEUDELLE

ASIA Haastehakemus toimeksiantoon perustuvaa saatavaa koskevassa asiassa (OK 5:3 mukainen asia).

KANTAJA JA PROSESSIOSOITE

Antti Asiamies (000000-0000), Helsinki
Lakiasiantomisto Antti Asiamies –nimisen toiminimen omistajana
Lakimiehentie 22, 00100 Helsinki
Puh. (03) 222 3551
Fax. (03) 222 3865

VASTAAJA Veikko Vastaaaja (000000-0000), Helsinki
Vastaaajantie 3 B, 00100 Helsinki

TUOMIOISTUIN

Helsingin kärjäoikeus on toimivaltainen käsittelemään asian, koska vastaajan kotipaikka on Helsinki.

VAATIMUKSET

Vastaaaja on veloitettava suorittamaan kantajalle:

- erääntyneet laskusaatavamme 1600,00 euroa laillisine viivästyskorkoineen 12.8.2007 lukien;
- perintäkirjeiden laatimiskuluja 40 euroa laillisine viivästyskorkoineen haasteen tiedoksiantopäivästä lukien sekä
- korvaamaan kantajan tähänastiset oikeudenkäyntikulut 300 euroa laillisine viivästyskorkoineen kuukauden kuluttua kärjäoikeuden tuomitsemispäivästä lukien.

PERUSTELUT

Olen toimeksiannon nojalla avustanut kesällä 2007 vastaajaa tämän kiinteistön kauppaa koskevassa asiassa. Olen lähettänyt vastaajalle toimeksiannon päätyttyä 4.08.2007 päivätyin ja 12.8.2007 erääntyneen laskun määrältään 1600,00 €.

Useista kehotuksista ja perintäkirjeistä huolimatta, vastaaja ei ole suorittanut laskuja.

Kantajan käsityksen mukaan saatavat ovat riidattomia.

PÄIVÄYS Helsingissä 16.11.2008

Antti Asiamies
Helsinki

KIRJALLISET VAATIMUKSET (RIKOSASIASSA)



Asianajotoimisto Anna Asianajaja

Kuopion käräjäoikeus

KIRJALLISET VAATIMUKSET

Asianumero R 09/xxxx

Asia Pahoinpitely

Syyttäjä Kihlakunnansyyttäjä Simo Syyttäjä

Vastaaja Veikko Ville Vastaaja

Asianomistaja Matti Meikäläinen
c/o Anna Asianajaja
Asianajotoimisto Anna Asianajaja
Osoite 7, 00000 KAUPUNKI
Puh (09) 000 0000, faksi (09) 000 0000

Rangaistuvaade Matti Meikäläinen yhtyy syyttäjän rangaistusvaatimukseen.

Korvausvaatimus Matti Meikäläinen vaatii Vastaajaa korvaamaan hänelle;
kivusta ja särystä sekä tilapäisestä haitasta 700 euroa laillisine
viivästyskorkoineen xx.x.200x lukien.

Vastaaja on aiheuttanut Meikäläiselle syytteessä kuvatut vammat. Vastaaja on lyönyt Meikäläistä ilman syytä. Välittömästi tilanteessa iskut ovat aiheuttaneet särkyä. Meikäläisen leuka on kipeytynyt siten, että hänen on ollut vaikea avata suutaan noin 2 viikon ajan. Kohtuullinen kokonaiskorvaus on 700 euroa.

Oikeudenkäyntikulut Matti Meikäläinen vaatii, että Vastaaja on veloitettava korvaamaan hänen oikeudenkäyntikulunsa myöhemmin esitettävän laskun mukaisesti korkolain mukaisine viivästyskorkoineen, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden päätöksen antamisesta.

Todistelu

Kirjalliset todisteet

Lääkärintodistus

Todistusteema:

Valokuvat

Todistusteema:

Kulutositteet

Todistusteema:

Henkilötodistelu

Tiina Tietäväinen
osoite, 00000 KAUPUNKI
Puh. (00) 000 0000

Todistusteema:

Kuopiossa xx.xx.200x

Anna Asianajaja
asianajaja, Kuopio

ESITUTKINTAPÖYTÄKIRJA

XXXX kihlakunnan poliisilaitos

tutkinta

ESITUTKINTAPÖYTÄKIRJA 1 (00)

Nro xx00/R/0000/09

pvm 00.00.200x

Rikoksesta epäilty Sukunimi etunimet henkilötunnus, ulkomaalaisen kansalaisuus	Rikos tai tapahtuma rikosnimike/tapahtuma tapahtumapaikka ja -aika	Lisämerkintä nuori henkilö pidätettynä, vangittuna, haastettu
VASTAAJA, <u>Veikko</u> Ville 000000-0000 rikos 1	00.0.200x 1. Pahoinpity	
Asianomistajan nimi Meikäläinen, Matti, rikos 1 <input type="checkbox"/> Sovitteluun <input type="checkbox"/> Kirjalliseen menettelyyn: Suostumuksen ja vastauksen määröpäivä: _____ Tuomion antopäivä ja -aika: _____ Pääkasittelypäivä ja -aika _____		
Lisätietoja	Voimassaolevat pakkokeinot, alkamispäivämäärä <input type="checkbox"/> takavarikko <input type="checkbox"/> hukkaamiskielto <input type="checkbox"/> vakuustakavarikko <input type="checkbox"/> matkustuskielto <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> pöytäkirjassa on liitteitä kpl Virallisen syyttäjän nimi (merkitään mikäli syyttäjä on erikseen määrätty)	
Viite	Viitataan esitutkintapöytäkirjaan nro	Rikoksesta epäilty

TUTKINTAILMOITUS (POLIISILTA)

xxxxxx PL TUTKINTAILMOITUS
00.00.200x

Sivu 1 (00)

Ilmoitustiedot:
Tutkinnanjohtaja: T. Johtaja 09-000000
Tutkija: T. Tutkija 09-000000

Ilmoitusaika: pvm
Vastaanottaja: Nimi
Ilmoitustapa: Puhelin

Ilmoittaja: Ilmoittajan nimi
henkilötunnus
Osoitetiedot
Puhelinnumero

Asianimike:
esim. Pahoinpitely
Muulla yleisellä paikalla
pvm ja kellonaika
Paikkakunta

Tapahtuma-aika:
Tapahtumaosoite:
Paikkakunta:

Asianomistaja:
Nimi:
Ammatti:
Osoite:
Puhelinnumero:
Asia:

Rikoksesta epäilty :

Nimi:
Ammatti:
Osoite:

Puhelinnumero:
Asia:

Todistaja: Todistaja, Tiina
osoite
puhelin

Selostus:
Tässä kerrotaan tiivistetysti tapahtumien kulusta, jotka tutkinnan perusteella on saatu selville.



(POLIISIN) KUULUSTELUPÖYTÄKIRJA

KUULUSTELUPÖYTÄKIRJA

Rikoksesta epäilty

Esitutkintapöytäkirjan numero

6000/R/0000/00

Kuulusteltavan nimi

VASTAAJA Veikko Ville

Etpk:n sivun nro

Kuul. ptk:n sivun nro

KUULUSTELUKERTOMUS

Tässä kerrotaan sanatarkasti kuulustelukertomus. Kuulusteltava kertoo tapahtumista ja vastaa kuulustelijan kysymyksiin.

Luettu, annettu tarkastettavaksi ja hyväksytty:

XX-XX PL PÖYTÄKIRJAN MERKINTÄLEHTI

00.00.200x
xx00/R/0000/09

Sivu1 (1)

OMAISUUTEEN LIITTYVÄT PAKKOKEINOT:

LIITTEET:

1. Valokuva-liite.
2. lääkärintlausunto.

Vakuudeksi 00.00.200x Helsingissä

Etunimi Sukunimi
Vanhempi konstaapeli
09-000 0000

KIRJALLISEN VAATIMUKSEN TOIMITTAMISPYYNTÖ

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS

PL XX
00100 Helsinki
Puhelin 010 xxx xxxx Fax 010 xxx xxxx

KIRJALLISEN VAATIMUKSEN TOIMITTAMISPYYNTÖ

xx.xx.2009

Asiano:
R 09/XX

Meikäläinen, Matti

Mattilantie 7
00100 Helsinki

Vireille	x.x.200x
Asia	PAHOINPITELY
Syyttäjä	Kihlakunnansyyttäjä Simo Syyttäjä
Vastaaaja(t)	VASTAAJA VEIKKO VILLE
Asianomistaja(t)	MEIKÄLÄINEN MATTI

Te olette esitutkinnassa ilmoittanut haluavanne itse esittää seuraavista rikoksista johtuvat yksityisoikeudelliset vaatimuksenne:

Kts. haastehakemus.

Tämän vuoksi kärjäoikeus varaa Teille tilaisuuden toimittaa kirjallisesti vaatimuksenne perusteineen kärjäoikeudelle.

VAATIMUKSEN TOIMITTAMINEN KÄRÄJÄOIKEUDELLE

Teidän tulee toimittaa vaatimuksenne kärjäoikeuden kansliaan xx.xx.200x mennessä. Voitte toimittaa sen myös postitse, telekopiona, muuna sähköisenä viestinä tai lähetin välityksellä.

SEURAUUS VAATIMUKSEN TOIMITTAMATTA JÄTTÄMISESTÄ

Jos Te ette ole määräajassa toimittanut kirjallista vaatimustanne kärjäoikeudelle, Teidän yksityisoikeudellinen vaatimuksenne voidaan jättää tutkimatta rikosasian yhteydessä.

VAATIMUSKIRJELMÄN SISÄLTÖ

Vaatimuskirjelmässä Teidän tulee ilmoittaa:

- yksilöity vaatimuksenne;
- ne seikat, joihin vaatimuksenne perustuu;
- ne todisteet, jotka aiotte esittää sekä mitä Te kullakin todisteella aiotte näyttää toteen sekä; - mahdollisen oikeudenkäyntikuluja koskevan vaatimuksenne

Teidän tulee myös liittää vaatimuskirjelmäänne ne kirjalliset todisteet, joihin kirjelmässä vetoatte. Asiakirja on liitettävä vaatimuskirjelmään joko alkuperäisenä tai jäljennöksenä. Kirjelmässä on myös ilmoitettava todistajan ja muun kuultavan yksilöintitiedot. Vaatimuskirjelmässä on myös ilmoitettava se postiosoite, johon kutsut, kehotukset ja ilmoitukset voidaan lähettää. Nämä asiakirjat voidaan antaa Teille tiedoksi lähettämällä ne postitse vaatimuskirjelmässä ilmoitettuun osoitteeseen

Vaatimuskirjelmässä on mainittava käräjäoikeuden asianumero R 09/xx.

Haastehakemus on pidettävä salassa, kunnes asia on ollut esillä käräjäoikeuden istunnossa. Salassapitovelvollisuuden rikkominen on rangaistava teko.

Notaari

Maija Meikäläinen

Asiaa hoitaa käräjäoikeudessa myös toimistos sihteeri Tiina Sihteeri, puh. 010 xxx xxxx.

LIITTEET

Haastehakemus

PÄÄTÖS SYYTTÄMÄTTÄ JÄTTÄMISESTÄ

xxx KIHlakUNNANVIRASTON
SYYTTÄJÄOSASTO

Osoite 12, PL 33
00000 KAUPUNKI
Puhelin 010 00 00000 Fax 010 00 00000

PÄÄTÖS
syyttämättä jättämisestä

00.00.200X

Asianro
R0x/00

Syyttämättä jätetty MAIJA MEHILÄINEN
00.00.19xx

Asianomistajat SAKU SAMMAKKO

Syyksi luetut rikokset ja lainkohdat

1) KUNNIANLOUKKAUS
00.0.200x PAIKKAKUNTA
6xxx/R/0000000/0x
Rikoslaki 24 luku 9 §

2) V AHINGONTEKO
00.0.200x PAIKKAKUNTA
6000/R/0000000/0x
Rikoslaki 35 luku 1 §

Teonkuvaus

1) Mehiläinen on halventanut Sammakkoa esittämällä tästä toisten kuullen halventavia nimityksiä, lähinnä Sammakon vihreästä väristä sekä teippaamalla Sammakon omistaman pakettiauton ikkunaan samoin Sammakon väriä koskevia halventavia sanoja.

2) Mehiläinen on teipatessaan Sammakon pakettiautoon edellä kerrottuja sanoja oikeudettomasti vaurioittanut kyseistä Sammakon omistamaa pakettiautoa ZZZ-000 aiheuttaen sen konepeltiin ja kattoon kaksi painauma-aikaa aiheuttaen näin Sammakolle 110 euron vahingon vakuutuksenomavastuuosan muodossa.

Päätös Seuraamusluonteinen syyttämättä jättäminen

Perustelut Asianosaiset ovat tapahtuma-aikaan olleet naapuruksia ja heidän välinsä ovat tulehtuneet.

Mehiläinen on myöntänyt menetelleensä 1-kohdassa mainituin tavoin, mutta on kiistänyt, että pakettiauto olisi sanojen teippauksen yhteydessä millään tavalla vaurioitunut.

Todistajana kuultu Hillevi Hiiri on kertonut, että kun pakettiauton peite otettiin pois, oli autossa kaksi painaumaa, joita siinä ei ole aikaisemmin ollut.

Asiassa on yritetty 00.00.200x sovittelua, mutta kumpikin osapuoli on kieltäytynyt tulemasta yhteiseen sovittelutilaisuuteen.

Mehiläisen teosta ei ole odotettavissa ankarampaa rangaistusta kuin sakkoa ja teosta ilmeneva tekijän syyllisyyden vähäinen määrä olosuhteet huomioon ottaen tekoa on kokonaisuutena pidettävä vähäisenä.

Syyksi lukeminen

Mehiläinen on myöntänyt menetelleensä 1-kohdassa mainituin tavoin, mutta on kiistänyt pakettiauton vahingoittamisen. Todistaja Hiiren kertomuksella on kuitenkin osoitettu Mehiläisen menettelyn johdosta pakettiauton vahingoittuneen.

Toimenpiteistä luopuminen

Edellä olevan johdosta jätän syytteen Mehiläistä vastaan ajamatta.

Lainkohta

Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa 1 luku 7 § 1 kohta

Allekirjoitus

Johtava kihlakunnansyyttäjä, Risto Reipas

Jakelu

Syyttämättä jätetty
Asianomistaja
Poliisi

TIEDOKSIANTOTODISTUS (RIKOSASIA)

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS

TIEDOKSIANTOTODISTUS

PL XX
00100 Helsinki
Puhelin 010 xxx xxxx Fax 010 xxx xxxx

00.0.2009

Asiano:
R 09/XXX

Meikäläinen, Matti

Mattilantie 7
00100 Helsinki

Asia	PAHOINPITELY
Syyttäjä	Kihlakunnansyyttäjä Simo Syyttäjä
Vastaaaja(t)	VASTAAJA VEIKKO VILLE
Asianomistaja(t)	MEIKÄLÄINEN MATTI

Yllä mainittuun asiaan liittyvä asiakirja liitteineen on annettu tiedoksi

Tiedoksiannon vastaanottajalle on samalla annettu jäljennökset asiakirjoista.

Tiedoksianto-aika ja -paikka

Tiedoksiannon toimittajan allekirjoitus

Virka-asema, nimen selvennys ja puhelinnumero

Viimeinen tiedoksiantopäivä: 00.0.2009

TIEDOKSIANTOTODISTUS (RIITA-ASIA)

TAMPEREEN KÄRÄJÄOIKEUS

TIEDOKSIANTOTODISTUS

Kelloportinkatu 5 A
33100 Tampere

12.2.2009

L 09/XXX

Meikäläinen, Matti
Mattilantie 7
00110 HELSINKI

Kantaja

Kantaja, Kalle
c/o Asianajotoimisto XX
Asianajotie 5 D 3
00170 Helsinki
Puh. 09-xxxx xxxx
Fax. 09-xxxx xxxx

Toinen-Kantaja, Maija
c/o Asianajotoimisto XX
Asianajotie 5 D 3
00170 Helsinki
Puh. 09-xxxx xxxx
Fax. 09-xxxx xxxx

Vastaaja

Meikäläinen, Matti
000000-0000
Mattilantie 7
00110 HELSINKI

Meikäläinen, Maija
000000-0000
Majjalankatu 6
00100 Helsinki

Asia

Lakiosan täydennys

Vireille

11.2.2009

Yllä mainittuun asiaan liittyvä asiakirja liitteineen on annettu tiedoksi

Tiedoksiannon vastaanottajalle on samalla annettu jäljennökset asiakirjoista.

Tiedoksianto-aika ja -paikka

Tiedoksiannon toimittajan allekirjoitus

Virka-asema, nimen selvitys ja puhelinnumero

Ilmoitus sijaistiedoksiannosta on annettu postin kuljetettavaksi (pvm):

Syy sijaistiedoksiannon käyttämiseen

Viimeinen tiedoksiantopäivä: 10.3.2009

TUOMIO (RIKOSASIASSA)

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS

TUOMIO

09/xxxx

Notaari Maija Meikäläinen

xx.xx.2009

Asianro:
R 09/XX

Lautamiehet lines Ankka
Mikki Hiiri
Aku Ankka

Syyttäjä Kihlakunnansyyttäjä Simo Syyttäjä

Vastaja(t) VASTAAJA VEIKKO VILLE

Asianomistaja(t) MEIKÄLÄINEN MATTI

Asia PAHOINPITELY

Vireille xx.xx.200x

SELOSTUS ASIASTA

Syyttäjän rangaistusvaatimus

1. PAHOINPITELY
(6xxx/R/xxxxxxx/09)
Rikoslaki 21 luku 5 § 1

xx.x.2008 HELSINKI

Teonkuvaus Veikko Ville Vastaja on lyönyt nyrkillä kaksi kertaa Matti Meikäläistä pään alueelle aiheuttaen Meikäläiselle mustelman ja kuhmun ja kipua leukaan.

Syyttäjän muut vaatimukset

Lääkärintodistuspalkkio syytekohtassa 1
Vastaja on veloitettava korvaamaan valtiolle Meikäläisen
lääkärintodistuksen lunastuskulut xx,xx euroa.

Laki oikeudenkäynnissä rikosasioissa 9 luku 1 §

Asianomistaja

Meikäläinen Matti

Meikäläinen on yhtynyt syyttäjän rangaistusvaatimukseen ja vaatinut Vastaajaa korvaamaan hänelle kivusta ja särystä sekä tilapäisestä haitasta 700 euroa laillisine viivästyskorkeineen xx.x.200x lukien ja

oikeudenkäyntikulut laillisine viivästyskorkeineen kuukauden kuluttua tuomion antamisesta lukien.

Vastaaja on aiheuttanut Meikäläiselle syytteessä kuvatut vammat. Vastaaja on lyönyt Meikäläistä ilman syytä. Välittömästi tilanteessa iskut ovat aiheuttaneet särkyä. Meikäläisen leuka on kipeytynyt siten, että hänen on ollut vaikea avata suutaan noin 2 viikon ajan. Kohtuullinen kokonaiskorvaus on vaadittu 700 euroa.

Vastaaja

Vastaaja Veikko

Vastaaja on kiistänyt häntä vastaan esitetyt rangaistusvaatimukset, koska hän ei ole menetellyt syytteen kohdassa kerrotuin tavoin.

Vastaaja on vaatinut, että valtio veloitetaan korvaamaan Vastaajan oikeudenkäyntikulut laillisine korkeineen.

TODISTELU

Kirjalliset todisteet	<ol style="list-style-type: none">1. lääkärinlausunto2. valokuvaliite3. lääkärintodistus4. kulutositteet5. esitutkintapöytäkirjan ilmoitusosa
Henkilötodistelu	<ol style="list-style-type: none">1. Veikko Ville Vastaajan kertomus2. Matti Meikäläisen kertomus3. todistaja Tiina Tietävän kertomus

KÄRÄJÄOIKEUDEN RATKAISU

1. kohta

Syyksilukeminen Vastaaja on syyllistynyt siihen, mistä syyttäjä on vaatinut hänelle rangaistusta.

Perustelut

Tapahtumaselostus Vastaaja on xx.xx.200x lyönyt nyrkillä kaksi kertaa Matti Meikäläistä pään alueelle.

Todistelu

Todistajien kertomukset kerrotaan tässä .

Näytön arviointi ja johtopäätökset

Tässä arvioidaan selvityksiä tapahtumista todistelujen perusteella ja tehdään johtopäätökset.

Korvausvaatimukset

Tässä arvioidaan korvausvaatimusten perusteen ja määrän oikeellisuutta ja tehdään ratkaisu paljonko vastaaja tuomitaan maksamaan, jos tuomitaan.

Rangaistuksen määrääminen

Selostus mitkä seikat on otettu huomioon rangaistusta tuomittaessa. Otetaan huomioon rangaistuskäytännön yhtenäisyys ja että rangaistus on oikeudenmukaisessa suhteessa rikoksen vahingollisuuteen ja vaarallisuuteen, teon vaikuttimiin sekä rikoksesta ilmenevään tekijän syyllisyyteen.

Oikeudenkäyntikulut

Vastaaja on tuomittu rangaistukseen, joten hänet tuomitaan maksamaan asianomistajan oikeudenkäyntikulut. Vastaaja on lisäksi velvollinen korvaamaan valtiolle todistelukustannukset.

Tuomiolauselma

Käräjäoikeus on ratkaissut jutun tuomiolauselmista ilmenevällä tavalla.

MUUTOKSENHAKU

Tuomioon saa hakea muutosta valittamalla Helsingin hovioikeuteen oikeudenkäymiskaaren 25 luvussa säädetyllä tavalla.

Notaari

Maija Meikäläinen

TUOMIOLAUSELMA

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS

XX.XX.200X NO : xxxx
DNO: R 09/xxxx

VASTAAJA

Vastaaja, Veikko Ville
000000-0000

Osoite
00000 HELSINKI

TUOMIOLAUSELMA

SYYYKSI LUETUT RIKOKSET

1) Pahoinpitely xx.x.200x

RANGAISTUSSEURAAMUKSET

SAKKO

XX päiväsakkoa a xx euroa = xxxx euroa

LAINKOHDAT

1) Rikoslaki 21 luku 5 § 1

KORVAUSVELVOLLISUUS

Valtiolle Vastaaja velvoitetaan suorittamaan xxx.

Vastaaja velvoitetaan suorittamaan korvaukseksi Matti Meikäläiselle

- tilapäisestä haitasta xxx euroa,
- sairauskuluista yhteensä xxx euroa ja
- oikeudenkäyntikulut xxxx euroa.

eli yhteensä xxxx euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen xx.xx.200x lukien.