

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikka

Opinnäytetyö

Mikko Ilola

KOLAROIDUN AJONEUVON LUNASTUSHINNAN MUODOSTUMINEN

Työn ohjaaja
Työn teettäjä
Tampere 2008

Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi
Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka

Auto- ja korjaamotekniikka

Ilola, Mikko

Kolaroidun ajoneuvon lunastushinnan muodostuminen

Opinnäytetyö

51 sivua + 2 liitesivua

Työn ohjaaja

Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi

Työn teettäjä

Suomen vahinkotarkastus SVT Oy

Huhtikuu 2008

Hakusanat

lunastus, vahinko, vakuutus, kolari, käypä arvo

TIIVISTELMÄ

Kun ajoneuvo vahingoittuu kolarissa, voivat vahingot joskus olla niin laajoja, että vakuutusyhtiö ilmoittaa lunastavansa ajoneuvon. Lunastushintoihin liittyy paljon ennakkoluuloja, ja yleinen asenne vakuutusyhtiön maksamia lunastuskorvauksia kohtaan on kielteinen.

Työssä tutkittiin vakuutusyhtiön kolaroiduista ajoneuvoista maksaman lunastushinnan ja ajoneuvon todellisen käyvän arvon eroa. Samalla tutkittiin myös kolaroitujen ajoneuvojen kunnon selvitystä Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy:ssä.

Hinnan ja käyvän arvon eroa tutkittiin tarkastelemalla lunastettuja ajoneuvoja, joista lunastushinta oli jo aiemmin sovittu ja maksettu. Ajoneuvojen kunto tarkastettiin uudestaan ja niille määritettiin käypä arvo tietämättä ajoneuvosta maksettua lunastushintaa. Tutkimuksen avuksi SVT:n lunastajille tehtiin myös kysely, jossa kysyttiin lunastajien mielipiteitä ja kokemuksia ajoneuvon kunnon selvityksestä. Kyselyllä kartoitettiin myös asiakkaan mahdollista vaikutusta lunastusneuvotteluihin. Lisäksi kartoitettiin lunastajien kokemuksia lunastetun ajoneuvon tilalle hankinnasta.

Kyselyn tulosten perusteella SVT:n kuntoselvityslomake toimii osaksi hyvin, mutta joissain kohdissa on kehitettävää. Kyselyn avulla saatiin myös muodostettua korjausehdotuksia.

Vertaamalla uudelleen määritettyjä käypiä arvoja lunastushintoihin saatiin näiden välille selvä ero. Tutkimuksen mukaan lunastushinta on usein todellista käypää arvoa korkeampi.

TAMPERE POLYTECHNIC

Automobile and Transport Engineering

Automobile and Garage Engineering

Ilola, Mikko

Determining the redemption value of a crashed car

Engineering Thesis

51 pages + 2 appendices

Thesis Supervisor

Licentiate (Tech.) Tauno Kulojärvi

Commissioning Company Finnish Loss Survey SVT Ltd.

April 2008

Keywords

redemption, accident, insurance, car crash, actual cash value

ABSTRACT

When a vehicle is crashed, can the damages sometimes be so vast that the insurance company will redeem the vehicle. There are a lot of prejudices concerning the lump sums that insurance companies pay. Public opinion towards redemption seems to be negative.

In this thesis, the difference between lump sums that insurance companies pay and the actual cash value of a crashed vehicle was studied. It was also studied, how the shape of crashed vehicles is examined in Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy.

The difference between the lump sum and actual cash value was studied by examining vehicles that had already been redeemed by SVT. The shape of the vehicles was examined a second time and a new actual cash value was determined without knowing what the lump sum already paid was. To aid the study, an inquiry was sent to SVT damage inspectors to investigate their opinions and experiences on how the examination of the shape of vehicles works. The affect of the customer on the lump sum paid was also examined. A few questions concerning the purchase of a substitute car to a redeemed vehicle were also asked.

On grounds of the inquiry, examining the shape of vehicles works partly well, but there are some points that need improvement. With help of the inquiry, a few proposals for improvement were made.

By comparing the new actual cash values and the lump sums already paid, a clear difference between them was found. According to the study, the lump sum paid is often higher than the actual cash value.

ALKUSANAT

Tämän opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti vahinkotarkastajan työni Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy:ssä. Halusin työni aiheen liittyvän johonkin työni osa-alueeseen. SVT:llä oli tarjolla muutama tutkimusta tarvitseva aihe, joista valitsin tämän, koska siinä pystyin soveltamaan työssä hankittuja kokemuksia opintoihin. Lisäksi halusin mahdollisuuden tutkia syvemmin muutamia lunastukseen liittyviä ennakkoluuloja niin asiakkaiden kuin vahinkotarkastajien puolelta.

Työtä varten kävin tutkimassa ja valokuvaamassa lunastettuja ajoneuvoja Autovahinkokeskus Oy:n Espoon ja Pirkkalan toimipisteissä. Lisäksi haastattelin SVT:n lunastajia koko Suomen alueelta.

Haluan esittää kiitoksen kaikille kyselyyn vastanneille lunastajille ja Ilmari Kekkoselle työn aiheesta ja opastuksesta sisällön jäsentelyssä. Erityisesti haluan kiittää esimiestäni Janne Ahoa siitä, että kiireisestä työtilanteesta huolimatta sain kaiken tarvitsemani ajan keskittyäkseni opinnäytetyön tekemiseen.

Tampereella 17. huhtikuuta 2008

Mikko Ilola

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ	
ABSTRACT	
ALKUSANAT	
SISÄLLYSLUETTELO	5
1 JOHDANTO	6
2 KOLAROIDUN AJONEUVON LUNASTUS.....	7
2.1 Käypä arvo.....	7
2.1.1 Käyvän arvon määritelmä	7
2.1.2 Käyvän arvon määrittäminen.....	8
2.2 Jäännösarvo	9
2.2.1 Jäännösarvon määritelmä	9
2.2.2 Jäännösarvon määrittäminen.....	9
2.3 Lunastusperusteet	10
2.3.1 Korjauksen kannattavuus	10
2.3.2 Lunastuksen kiinteät prosenttirajat	10
2.3.3 Uusarvolunastus	11
2.3.4 Lunastusetu.....	11
3 LUNASTETTAVAN AJONEUVON KUNNON KARTOITUS.....	12
3.1 Kuntoluokat	12
3.2 Tärkeimmät ajoneuvoista tarkastettavat kohteet	13
3.3 Ajoneuvon kunnon ja varusteiden vaikutus käypään arvoon	16
4 KÄYVÄN ARVON JA TOTEUTUNEEN LUNASTUSHINNAN SUHDE	17
4.1 Tutkittujen ajoneuvojen käyvän arvon määrittäminen	17
4.2 Esimerkkejä tutkittujen autojen käyvän arvon määrittämisestä	17
4.3 Tutkittujen ajoneuvon käyvän arvon suhde toteutuneeseen lunastushintaan	36
5 ASIAKKAAN JA TARKASTAJAN VAIKUTUS LUNASTUKSEEN.....	37
5.1 Asiakkaan vaikutus lunastukseen	38
5.2 Ajoneuvon tarkastajan vaikutus lunastukseen.....	40
5.3 Kuntoselvityslomakkeen täyttö	41
5.4 Kuntoselvityslomakkeen käyttö käyvän arvon määrittämisessä	45
5.5 Lunastetun ajoneuvon tilalle hankinta.....	47
6 LOPPUYHTEENVETO	50
LÄHTEET	51
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy (jäljempänä SVT) on Tapiolan ja Fennian yhdessä omistama yhtiö, jonka tehtävänä on tuottaa vahinkotarkastuspalveluja koko maassa. Omistajayhtiöiden lisäksi SVT suorittaa tarkastuksia myös Turvalle ja Valtiokonttorille. /7./ SVT:n tarkastaja laatii kolaroidulle ajoneuvolle korjauskustanusarvion, jonka perusteella tarkastaja määrää ajoneuvon korjattavaksi tai lunastettavaksi. Lunastustapauksessa tarkastaja määrittää lunastushinnan ajoneuvolle. Lunastushinnan määrittämisen tarkastaja suorittaa joko itse tarkastamalleen ajoneuvolle tai ajoneuvolle, jonka toinen tarkastaja on tarkastanut. Jälkimmäisessä tapauksessa lunastajalla on käytössään tarkastajan ottamat kuvat ja raportti ajoneuvon kunnosta.

Lunastusprosessiin liittyy asiakkaiden suunnalta selkeitä ennakkoluuloja. Asiakkaat ovat usein sitä mieltä, että ajoneuvosta maksetaan lunastuskorvauksena liian vähän. Tarkastajien mielikuva aiheesta on, että todellisuudessa asia on juuri toisin päin. Lunastushinta on usein liian korkea.

Tämän työn tarkoituksena on tutkia tarkemmin, onko toteutuneella lunastushinnalla ja ajoneuvon todellisella käyvällä arvolla eroa. Työssä tutkitaan myös tarkastajien tekemää ajoneuvon kunnan raportointia ja myös kunnan vaikutusta lunastushintaan. Näiden lisäksi tutkitaan itse asiakkaan mahdollista vaikutusta lunastushintaan. Tarkastelun kohteena työssä käytetään ajoneuvoja, jotka vakuutusyhtiö on jo lunastanut. Ajoneuvojen kunto selvitetään uudestaan ja tällä perusteella määritetään käypä arvo tuntematta ajoneuvosta maksettua lunastushintaa. Vertailukohtina on sekä alle viisi vuotta vanhoja että yli kymmenen vuotta vanhoja ajoneuvoja.

Työn tavoitteena on löytää selkeä vastaus lunastushinnan ja käyvän arvon mahdolliselle eroavuudelle. Ajoneuvojen kuntoselvityksen ja lunastajille lähetettävän kyselyn avulla tavoitteena on myös löytää mahdollisia epäkohtia lunastusprosessista ja löytää niihin parannusehdotuksia. Muun tutkimuksen ohessa on tarkoitus selvittää myös niin sanotun lunastetun ajoneuvon tilalle hankinnan toimivuutta.

2 KOLAROIDUN AJONEUVON LUNASTUS

Kun ajoneuvo on vaurioitunut, on se yleensä korjattavissa kohtuullisin kustannuksin. Jos ajoneuvolla on vakuutus, korvaa vakuutusyhtiö korjauksen omavastuulla vähennettynä. Joissakin tapauksissa korjaaminen tulisi niin kalliiksi, että se ei ole enää kannattavaa. Tällaisessa tilanteessa ajoneuvo lunastetaan. Vakuutusyhtiöllä on lakisääteinen oikeus lunastaa ajoneuvo, jos korjauskustannukset ylittävät käyvän arvon ja jäännösarvon erotuksen, eli lunastaminen tulee vakuutusyhtiölle halvemmaksi./5/

Liikennevakuutuslain 6 § määrittelee korvauksen seuraavasti:

”Moottoriajoneuvon vahingoittumisesta on omistajalla oikeus saada korvaukseksi korjauskustannus tai sitä vastaava määrä tahi, kun moottoriajoneuvo on tuhoutunut tai sitä ei voida kohtuullisin kustannuksin korjata, sillä välittömästi ennen vahingon tapahtumista ollut käypä arvo, jolloin vahingoittunut tai tuhoutunut ajoneuvo on luovutettava korvauksen maksajalle.”/3/

Lyhyesti lunastus tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiö ostaa ajoneuvon. Vakuutusyhtiö maksaa sovitun lunastushinnan, jolloin ajoneuvon omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle ja korvattu ajoneuvo luovutetaan vakuutusyhtiölle.

Ajoneuvo voidaan lunastaa liikennevakuutuksen tai vapaaehtoisen autovakuutuksen eli niin sanotun kaskovakuutuksen perusteella. Liikennevakuutuksen perusteella ajoneuvo lunastetaan aina käyvästä arvosta. Vapaaehtoisen autovakuutuksen ehdoissa saattaa olla määriteltynä käypää arvoa suurempia korvaussummia.

2.1 Käypä arvo

2.1.1 Käyvän arvon määritelmä

Keskuskauppakamarin ohje määrittelee käyvän arvon seuraavasti:

”Käypänä arvona pidetään sitä korkeinta käteishintaa, mikä kysytynhetkisessä

markkinatilanteessa on moottoriajoneuvosta yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.”/5/

2.1.2 Käyvän arvon määrittäminen

Avainsanana määritelmässä on käteishinta. Käyvällä arvolla ei tarkoiteta esimerkiksi autoliikkeen ulosmyyntihintaa, pyyntihintaa eikä vaihtohyvitysarvoa. Käyvällä arvolla tarkoitetaan sellaista hintaa, jonka usea henkilö olisi ollut todellisuudessa valmis maksamaan ajoneuvosta./4/

Käyvälle arvolle ei ole olemassa listaa, jossa olisi käypä arvo ajoneuvolle vuosimallin tai ajokilometrien perusteella. Käypään arvoon vaikuttavat vuosimallin ja ajokilometrien lisäksi ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, huoltohistoria ja mahdolliset muut käypään arvoon vaikuttavat seikat.

Käypä arvo määritetään tutkimalla yleistä markkinatilannetta. Nykyään tämä tehdään lähes kokonaan internetin avustuksella. Vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja tutkii sekä yksityisten että autoliikkeiden myynti-ilmoituksia. Huomioon otettavaa on, että myynti-ilmoitusten hinnat ovat lähes yksinomaan niin sanottuja pyyntihintoja, jotka sisältävät tinkauseroa. Todellinen toteutunut kauppasumma on siten pienempi. Lisäksi autoliikkeiden pyyntihinnoissa on tinkauseron lisäksi myyntikate. Autoliikkeet eivät myy autoja ulos nettohinnoilla, mikä tarkoittaa, että autoliikkeen ulosmyyntihinta ei suoraan ole ajoneuvon käypä arvo. Vaihtoautot saattavat myös olla kunnostettuja ja sisältää vaihtoautotakuun, mikä nostaa niiden arvoa. Lisäksi ostohintaan vaikuttaa maksutapa ja se sisältyykö kauppaan vaihtoauto. Tunnearvot eivät vaikuta käypään arvoon./5/

Jos lunastettava ajoneuvo on yleinen, on lunastushinta lähes aina sellainen, että sillä voisi yksityisiltä markkinoilta ostaa vastaavan ajoneuvon tilalle.

Lunastushinnasta neuvotellaan suoraan vahinkotarkastajan kanssa. Lunastusneuvottelu ei ole kuitenkaan luonteeltaan kaupankäyntiä vaan oikeudenmukaisen korvauksen määrittämistä /5/. Vakuutusyhtiö ei yritä ostaa ajoneuvoja mahdollisimman halvalla eikä kyseessä ei ole tinkauskilpailu.

Vahinkotarkastajan ensimmäisenä ehdottaman käyvän arvon on heti tarkoitus olla oikea. Jos käyvän arvon määrittämisessä on jäänyt huomioimatta jotain selkeitä siihen vaikuttavia seikkoja, voidaan käypää arvoa muuttaa.

2.2 Jäännösarvo

2.2.1 Jäännösarvon määritelmä

Jäännösarvolla tarkoitetaan vahingoittuneen ajoneuvon arvoa rikkinäisenä. Vakuutusyhtiön tapauksessa jäännösarvo on se hinta, joka vahingoittuneesta ajoneuvosta saataisiin, kun se myytäisiin Autovahinkokeskuksessa.

2.2.2 Jäännösarvon määrittäminen

Myös jäännösarvoon vaikuttavat ajoneuvon ikä, ajokilometrit, yleiskunto ja muut vastaavat seikat. Jäännösarvoon vaikuttaa kuitenkin myös vaurioiden laajuus. Mitä suurempia vauriot ovat, sitä pienempi on jäännösarvo.

Käyvästä arvosta poiketen jäännösarvoon vaikuttavat kuitenkin muutkin seikat. Suurena tekijänä on vaurioiden sijainti ajoneuvossa. Keulan vauriossa korjauskulut sisältävät yleensä paljon varaosia, kun taas taaempana vauriot ovat työpainotteisempia. Siksi taaempaa vaurioituneen ajoneuvon jäännösarvo saattaa olla suurempi kuin keulasta vaurioituneen.

Jäännösarvoon vaikuttaa myös ajoneuvon merkki. Toiset automerkit ovat vaurioituneena halutumpia kuin toiset. Esimerkiksi Mercedes-Benz- ja Volvo-merkkisillä autoilla on parempi jäännösarvo kuin Citroënilla tai Fiatilla.

Jos vauriot ovat niin laajat, että ajoneuvolla on arvoa enää lähinnä varaosina, on jäännösarvo edelleen pienempi. Tällaisessa tapauksessa ajoneuvo myydään purettavaksi, jolloin sen yleensä ostaa autopurkamo.

Vanhoilla ja täysin tuhoutuneilla ajoneuvoilla ei välttämättä ole arvoa edes vara-

osina. Tällaiset ajoneuvot paalataan, jolloin niiden jäännösarvo on metalliromusta saatava kilohinta.

Lunastuspäätöksen tekohetkellä käypä arvo joudutaan yleensä arvioimaan. Harvemmin tulee kuitenkaan vastaan sellaisia tapauksia, joissa arvioinnin tarkkuus ei riittäisi lunastuspäätöksen tekemiseen.

2.3 Lunastusperusteet

2.3.1 Korjauksen kannattavuus

Korjauksen taloudellinen kannattavuus määritellään käyvän arvon ja jäännösarvon avulla. Jos korjauskustannus on suurempi kuin käyvän arvon ja jäännösarvon erotus, ei ajoneuvoa kannata korjata. Tällaisessa tapauksessa lunastus tulee vakuutusyhtiölle halvemmaksi.

Esimerkki:

Vasempaan takakulmaan kolaroidun ajoneuvon korjauskustannus on 8000 € Ajoneuvon käypä arvo on 10000 € Jäännösarvo keulastaan ehjälle autolle 3000 €

Jos vakuutusyhtiö korjauttaisi auton, tulisi siitä kuluja 8000 € Jos vakuutusyhtiö lunastaa ajoneuvon, maksaisi vakuutusyhtiö ensin lunastushintana käyvän arvon 10000 € jonka jälkeen vaurioitunut ajoneuvo myytäisiin hintaan 3000 € Tällöin kokonaiskustannukseksi jäisi $10000 \text{ €} - 3000 \text{ €} = 7000 \text{ €}$

2.3.2 Lunastuksen kiinteät prosenttirajat

Vapaaehtoisissa autovakuutuksissa saattaa olla määriteltynä erilaisia lunastusperusteita, jotka eivät suoraan perustu korjauksen kannattavuuteen käyvän arvon ja jäännösarvon perusteella. Näissä tapauksissa vakuutusehtoihin on kirjattu kiinteä prosenttiluku lunastusrajaksi. Korjauskustannuksen ylärajana on määrätty prosenttiosuus ajoneuvon käyvästä arvosta./4./ Esimerkiksi Tapiola määrittelee kaskova-

kuutusehdoissaan korjauksen kannattavuudesta seuraavaa:

”Korjaaminen ei ole kannattavaa, jos arvioidut korjauskustannukset ylittävät 70 % vakuutustapahtuman sattumispäivän ajoneuvon käyvästä arvosta.” /4, s. 21/

Raja on ehdoton ja ajoneuvo lunastetaan käyvästä arvostaan.

2.3.3 Uusarvolunastus

Poikkeuksena edellisistä on kaskovakuutuksissa uusille ajoneuvoille yleensä vielä omat ehtonsa lunastukseen. Käytössä on jälleen kiinteä prosenttiluku, mutta vertailukohtana ei ole ajoneuvon käypä arvo vaan vastaavan uuden ajoneuvon hinta./4./ Esimerkiksi Tapiola määrittelee kaskovakuutusehdoissaan uusarvolunastuksesta seuraavaa:

”Lunastusedun mukaisen uuden ajoneuvon korjaaminen ei ole kannattavaa, jos ajoneuvon korjauskustannukset ylittävät 50 % vastaavan uuden ajoneuvon käteismyyntihinnasta.”/4, s. 21/

Raja on ehdoton ja lunastushintana maksetaan uuden vastaavan ajoneuvon käteismyyntihinta.

2.3.4 Lunastusetu

Joissakin kaskovakuutuksissa on tarjolla erilaisia lunastusturvia. Tapiolan tuote on nimeltään lunastusetu. Uusille ajoneuvoille lunastusetu toimii luvun 2.3.3 uusarvoehtojen mukaisesti. Vanhemmille ajoneuvoille lunastusetu sen sijaan korvaa 30 % lisää käyvän arvon päälle. Vakuutuksen korvaus on siis käypä arvo + 30 %./4/

Korvauksessa on ylärajana vakuutus sopimuksen alkamisajankohdan mukainen kauppasopimukseen merkitty käteishinta. Korvaus on kuitenkin enintään alkamisajankohdan käypä arvo. /4, s. 9/

3 LUNASTETTAVAN AJONEUVON KUNNON KARTOITUS

Kun tutkitaan tilannetta, jossa ajoneuvo on niin sanotusti normaalilla tavalla myytävänä, on siitä pyydetty hinta lähes aina muodostettu ajoneuvon yksilöllisen kunnan perusteella. Jos ajoneuvo on erittäin siistissä kunnossa, siitä saatetaan pyytää korkeampaa hintaa ja sitä mainostetaan huippusiistinä. Katsastamattomasta tai ruosteisesta ajoneuvosta taas pyydetään huomattavasti keskimääräistä alhaisempaa hintaa. Molemmissa tilanteissa kauppa syntyy voimakkaasti ajoneuvon kunnan määrittämien argumenttien perusteella. Asiakas maksaa enemmän ajoneuvosta ja yleensäkin tavarasta, joka on hyvä. Toisaalta halpa hinta helpottaa ostamispäätöksen syntymistä, vaikka ajoneuvon tai tavaran kunto olisi huonompi.

Tästä syystä on ensiarvoisen tärkeää, että lunastustilanteessa ajoneuvon yksilöllinen kunto määritetään ja huomioidaan mahdollisimman tarkasti, koska lunastushintana on käypä arvo, joka perustuu yleiseen markkinahintaan. Ajoneuvon tarkan kunnan perusteella lunastettavaa yksilöä voidaan verrata tarjolla oleviin vastaavan merkkisiin ja mallisiin ajoneuvoihin.

Suurin osa ajoneuvoista on niin sanotusti normaalikuntoisia. Näiden ajoneuvojen kunnan tarkka kartoitus helpottuu kun käytetään valmista listaa tarkastettavista kohteista. SVT:ssä on tätä tarkoitusta varten ajoneuvon kuntoselvityslomake. Kuntoselvityslomake on jaettu yhdeksään osaan, joista jokainen käsittelee ajoneuvon eri osa-aluetta. Lomakkeen versiossa 1.1 (liite 1) ajoneuvon kunto määritellään kuntoluokilla sekä rastittamalla lomakkeen kohtia. Rastittamalla valitaan, onko mainittu kohde kunnossa vai onko siinä puutteita.

3.1 Kuntoluokat

Kuntoluokka arvostellaan numeroasteikolla 1 – 5. Arvosana 1 on paras ja 5 huonoin. Kuntoluokat määritellään kuntoselvityslomakkeessa seuraavasti /1/:

- 1 *Kunto kiitettävä:* Ajoneuvo on ikäänsä nähden huomattavasti paremmassa kunnossa.
- 2 *Kunto hyvä:* Ajoneuvossa vain lieviä käytön jälkiä ja ajoneuvo on ikäänsä nähden paremmassa kunnossa.

- 3 *Kunto normaali*: Ajoneuvossa on normaalista käytöstä johtuvaa kuluneisuutta ja käytön jälkiä, mutta kunnostusta vaativia vikoja ei ole.
- 4 *Kunto välttävä*: Ajoneuvossa on havaittavissa selviä puutteita ja kunnostusta vaativia vikoja.
- 5 *Kunto huono*: Ajoneuvossa on runsaasti vikoja ja puutteita sekä välitöntä korjausta vaativia vikoja.

Kuntoluokan määrittämiseen vaikuttaa ajoneuvon ikä. Mitä vanhempi ajoneuvo on, sitä enemmän siinä saa olla kulumista ja käytön jälkiä kuntoluokan olematta huonompi. Ajoneuvon malli vaikuttaa myös luokitukseen. Joissain tietyissä malleissa on selkeitä tyyppivikoja, jotka ilmenevät lähes jokaisessa yksilössä. Hyvänä esimerkkinä on yli kymmenen vuotta vanhoissa ajoneuvoissa ruoste. Jotkut automallit ruostuvat tietyistä kohdista lähes kaikki, jolloin pieni ruostevaurio on kyseiselle mallille normaalia kulumista. Korjattu ruostevaurio tarkoittaa, että kyseinen yksilön kunto on määritettävä hyväksi.

Kuntoluokka on aina määrittäjän henkilökohtainen näkemys asiasta. Määrittäjän vaikutusta kuntoluokkiin on tutkittu SVT:n lunastajille lähetetyllä kyselyllä. Kyselyn tuloksia käsitellään tarkemmin luvussa 5.

3.2 Tärkeimmät ajoneuvoista tarkastettavat kohteet

Lunastettava ajoneuvo ei aina ole ajokuntoinen. Vaikka ajoa estäviä vikoja ei olisi-kaan, ei koeajoa yleensä pystytä suorittamaan. Ajoneuvon kunto on käytännössä määritettävä silmämääräisesti ja tarvittaessa käsin tunnustelemalla. Ensimmäinen silmäys ajoneuvosta muodostaa heti yleiskäsityksen sen kunnosta. Huonokuntoinen ajoneuvo näyttää varmasti huonolta ja loistokuntoinen ajoneuvo erottuu edukseen. Molemmissa tapauksissa kuntoa on kuitenkin tutkittava myös tarkemmin. Käyvän arvon määrittämiseen ei riitä, että tiedetään ajoneuvon olevan hyvä tai huono.

Ajoneuvon perustiedot /1/

Ajoneuvon perustietoihin kuuluvat ajomäärä, merkki, malli ja väri. Mallitieto tarkastetaan mahdollisimman täydellisesti. Varsinkin uudemmissa ajoneuvoissa mallimerkintään sisältyvä varustetason kuvaus on tärkeä tieto, koska sillä saattaa olla

suuri vaikutus käypään arvoon. Maalauksen osalta tarkastetaan, onko kyseessä normaali vai metallihohtoväri. Metallihohtoväri on yleensä ollut lisävaruste ja siten käypää arvoa nostava seikka.

Kori /1/

Korin kunnosta tärkein tarkastuskohde on ruosteisuus. Silmämääräisesti havaittujen ruostekohtien laajuutta tarkastellaan tunnustelemalla ruostunutta peltiä. Harso-maisen ohueksi ruostunut pelti menee puhki sormellakin painamalla. Ruostevaurioiden lisäksi tarkastetaan valot, peilit, tuulilasi ja muut lasit. Enimmäkseen sorateillä ajetuissa ajoneuvoissa tuulilasi saattaa olla selvien kiveniskujen ja halkeamien lisäksi kauttaaltaan kulunut sameaksi.

Vaihteistot ja akselistot /1/

Akselistojen ja vaihteiston sisäistä kuntoa ei pysty silmämääräisesti tarkastamaan, joten niistä tarkastetaan mahdollinen ruosteisuus ja öljyvuodot. Vaihteistosta tarkastetaan, onko kyseessä manuaali- vai automaattivaihteisto. Automaattivaihteiston käsinvaihto-ominaisuus saattaa olla käypää arvoa nostava seikka, joten se otetaan huomioon tarkastuksessa. Vaihteensiirron kuluneisuus pystytään toteamaan kokeilemalla vaihdekepin toimintaa. Jos vetoakseleissa on näkyvillä suojakumeja, tarkastetaan niiden kunto silmämääräisesti ja mahdollisuuksien mukaan kumia puristamalla. Tarvittaessa vaihteiston ja esimerkiksi vetopyörästäön kunnosta voidaan kysyä tarkennusta suoraan ajoneuvon omistajalta.

Moottori /1/

Moottorista ja apulaitteista tarkastetaan ulkoinen kunto öljyvuotojen ja mahdollisten mekaanisten vaurioiden osalta. Jos moottorin kunnosta on epäilystä, voidaan moottori käynnistää, jos siihen on mahdollisuus. Moottoritilan yleinen siisteys arvostellaan. Mahdollisista moottorille suoritetuista laajemmista korjauksista tiedustellaan tarvittaessa asiakkaalta.

Alusta /1/

Alustasta tarkastetaan ajoneuvon pohjan ja pakoputkiston mahdollinen kuluneisuus ja ruostevauriot. Jarrut tarkastetaan silmämääräisesti. Jos jarrulevyt ovat voimakkaasti ruosteessa tai selvästi kuluneet, tulkitaan jarrujen kunto puutteelliseksi. Mahdollisuuksien mukaan tarkastetaan myös jarruletkujen ja putkien kunto.

Maalaus /1/

Maalipinnan kunnon arvostelukohteita ovat naarmuisuus, sävyerot ja mahdollinen haalistuneisuus. Mahdolliset huonosti tehdyt korjausmaalaukset vaikuttavat maalipinnan kuntoluokkaan alentavasti. Jos ajoneuvoissa on erikoismaalaus, dokumentoidaan maalauksen ulkonäkö ja laatu yksityiskohtaisesti.

Renkaat ja vanteet /1/

Renkaista tarkastetaan kulutuspinnan syvyys ja se onko kyseessä kesä- vai talvi-rengas. Vanteista tarkastetaan niiden halkaisija ja se onko kyseessä teräs- vai kevytmetallivanteet. Jos renkaat tai vanteet ovat huomattavasti normaalista poikkeavia, niistä tarkastetaan myös merkki- ja mallitiedot mahdollisuuksien mukaan. Ajoneuvon rekisteritiedoista tarkastetaan, onko kyseinen rengas- ja vanneyhdistelmä laillinen tarkastettavaan ajoneuvoon.

Sisustus, kojelauta, huollot, lisävarusteet ym. /1/

Istuimista ja verhoiluista tarkastetaan kankaiden ja materiaalien puhtaus ja kunto. Mahdolliset kulumat ja repeämät ovat kuntoluokkaa alentavia seikkoja. Jos ajoneuvoon on olemassa huoltokirja, sen merkintöjen laatu ja määrä tarkastetaan. Ajoneuvosta tarkastetaan kaikki havaittavat varusteet. Varusteista ehdottomasti tärkein ja eniten käypään arvoon vaikuttava seikka on ilmastointi. Automaatti-ilmastointi on yleensä arvokkaampi kuin manuaalinen, joten ilmastoidusta ajoneuvosta tarkastetaan tämä seikka.

3.3 Ajoneuvon kunnon ja varusteiden vaikutus käypään arvoon

Yleensä käypä arvo määritellään vertaamalla lunastettavaa ajoneuvoa vastaavan kuntoisiin ja varusteiltaan vastaaviin ajoneuvoihin. Kunnan ja varusteiden vaikutus perustuu siihen, miten markkinatilanne niitä arvostaa. Etenkin varusteiden merkitys saattaa vaihdella ajoneuvojen merkkien ja mallien välillä. Jos tietty malli on perusvarustukseltaan jo hyvä, ei yksittäinen lisävaruste vaikuta käypään arvoon yhtä paljon kuin mallissa, jossa varusteita on vähän. Jos esimerkiksi lähes kaikissa tietyn mallisissa ajoneuvoissa on automaatti-ilmastointi, ei se ole enää käypää arvoa korottava seikka, koska varusteen vaikutus tulee jo huomioitua vertailuajoneuvojen hinnoissa. Jos suuremman kokoluokan ajoneuvosta esimerkiksi puuttuu ilmastointi, saattaa vaikutus käypään arvoon olla tuhansia euroja, koska ilmastointi mielletään tärkeäksi mukavuusvarusteeksi paremmissa ajoneuvoissa. Pienemmän luokan halvemmassa autossa vaikutus on pienempi, koska mielikuva niiden mukavuudesta on erilainen. 15 vuotta vanhassa ajoneuvossa ero saattaa olla vain satoja euroja. Varusteiden vaikutus käypään arvoon on täten määritettävä jokaiselle ajoneuvoyksikölle erikseen tapauskohtaisesti.

Joskus voi kuitenkin käydä niin, että lunastettavaa ajoneuvoa vastaavia ajoneuvoja ei ole myytävänä, jolloin käypää arvoa ei saada muodostettua vertailemalla hintoja. Näissä tapauksissa ajoneuvon hyvän kunnon ja lisävarusteiden vaikutus pitää määrittää erikseen. Paras tapa on tutkia markkinatilannetta pidemmällä aikavälillä. Esimerkiksi Nettiautosta voi hakea tietoja myydyistä ajoneuvoista jopa vuoden ajalta. Vertaamalla vuosi sitten myydyin hyvän ja varustellun ajoneuvon hintaa samaan aikaan myytyihin tavallisiin ajoneuvoihin, saadaan niiden välille suhde, jota voidaan käyttää apuna tuoreessa lunastuksessa. Toinen keino on tarkastella asiaa laskennallisesti. Jos uudessa 30 000 € maksavassa ajoneuvossa esimerkiksi ilmastoinnin arvo lisävarusteena on 3000 €, on sen osuus hinnasta 10 %. Kun saman ajoneuvon käypä arvo on ajan kuluessa pudonnut 10 000 €oon, voidaan ilmastoinnin vaikutuksen käypään arvoon tulkita olevan korkeintaan 10 %, eli 1000 €

4 KÄYVÄN ARVON JA TOTEUTUNEEN LUNASTUSHINNAN SUHDE

Ajoneuvojen käyvän arvon ja lunastushinnan välisen eron selvittämiseksi tarkastettiin uudestaan SVT:n lunastamia autoja. Autoja tarkastettiin yhteensä 26 kappaletta. Autoista kolme on lunastettu uusarvoehtojen mukaisesti uuden vastaavan ajoneuvon hinnalla, joten niitä ei tarkastella käyvän arvon kannalta. Yksi auto oli lunastettu jo keväällä 2007, joten se jätettiin myös tarkastelun ulkopuolelle, koska vahinkohetken käypää arvoa ei voitu enää tarkkaan määrittää uudestaan.

4.1 Tutkittujen ajoneuvojen käyvän arvon määrittäminen

Ajoneuvojen hinnoittelussa on käytetty pääasiallisina lähteinä internetissä olevia ajoneuvojen myyntikanavia. Lähes jokaiselle ajoneuvolle löytyy vertailuhintoja, jotka ovat liian alhaisia tai liian korkeita. Tällaiset pyyntihinnat on jokaisen hinnoiteltavan ajoneuvon kohdalla sivuutettu. Hintavertailussa on käytetty keskimääräisiä pyyntihintoja. Käyvän arvon määrittämisessä on huomioitu yksityisten myyjien ilmoituksissa tinkausvara ja autoliikkeiden ilmoituksissa tinkausvaran lisäksi arvioitu myyntikate. Nettiautossa jokaisella ajoneuvon myynti-ilmoituksella on yksiselitteinen id-numero, jonka perusteella ilmoitus löytyy myydyllekin ajoneuvolle. Käyvän arvon määrittämisessä on huomioitu myös alueellisuus. Pohjoisemmassa lunastettujen autojen käypä arvo on muodostettu pohjoisempana myynnissä olevien autojen mukaan.

4.2 Esimerkkejä tutkittujen autojen käyvän arvon määrittämisestä

BMW 530dA 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: BMW
- Malli: 530dA 4D
- Vuosimalli: 2003

- Ajomäärä: 86509 km
- Varusteet: automaattivaihteisto, automaattinen ilmastointi, sähkökäyttöiset ikkunat, nahkasisustus, vakionopeuden säädin, peruutus-utka, puhelin, sadetunnistin, 17” kevytmetallivanteet, lisälämmitin, aktiiviohjaus, metalliväri
- Huomiot kunnosta: normaalia parempi kunto, sisusta normaali, jarrut kuluneet

Vertailuauton varustetaso on erittäin korkea, joten täysin vastaavia vertailukohteita on myynti-ilmoituksissa vain yksi. Käyvän arvon määrittämisessä vertailuautojen suppeampaa varustetasoa voidaan kuitenkin kompensoida ottamalla huomioon vuosimalli. Uudempaa huonommin varusteltua autoa voi verrata vanhempaan paremmin varusteltuun.

Myynti-ilmoitusten joukossa (taulukko 4.1) on myös täysin vastaava auto (id. 1064756). Koska hyvin varusteltuja autoja on myynnissä vähemmän, painottuu käypä arvo enemmän tämän vastaavan yksilön pyyntihinnan suuntaan. Vähemmän varusteltuja autoja verrataan vuosimallin perusteella kompensoimalla. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 43000 €

Taulukko 4.1 BMW 530dA 4D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
2004	92000	39900	Liike	1540037	Vähemmän varusteita
2004	95000	43900	Liike	1607063	Ei aktiiviohjausta
2004	85000	45800	Liike	1064756	Samat varusteet
2004	82000	47900	Liike	1547292	Moottori vaihdettu, ei aktiiviohjausta
2003	72000	42400	Yksit.	1542918	Ei aktiiviohjausta
2003	78000	42480	Yksit.	1199737	Ei aktiiviohjausta
2004	79000	45000	Yksit.	1419584	Ei aktiiviohjausta

Volkswagen Golf 1.8 CL Variant

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Volkswagen
- Malli: Golf 1.8 CL Variant
- Vuosimalli: 1995

- Ajomäärä: 163447 km
- Varusteet: kasettisoitin, 14” kevytmetallivanteet, metalliväri
- Huomiot kunnosta: takapuskurissa ja oikeassa takalokasuojan kaaressa maalivirheitä, sisusta erityisen siisti

Volkswagen on hyvin yleinen automalli Suomessa, joten myynnissä on paljon vastaavia autoja. Vuonna 1995 myydyt autot on usein perusvarusteltuja kuten tarkasteltavakin auto. Suurimmassa osassa myynnissä olevista autoista varustetaso on sama, joten käypä arvo painottuu vuosimalliin, ajomäärään ja auton kuntoon. Koska tarkasteltavan auton maalipinnassa on virheitä, on sen käypä arvo vertailuautoja (taulukko 4.2) alhaisempi. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 3500 €

Taulukko 4.2 Volkswagen Golf 1.8 CL Variant pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1995	202000	2700	Yksit.	1448900	Mustat haalistuneet puskurit
1995	178000	3100	Yksit.	1387972	Mustat puskurit
1994	159000	3990	Yksit.	1436318	2 omistajaa
1996	155000	4900	Yksit.	1445255	
1995	203000	5390	Yksit.	1368257	Ilmastointi, ajotietokone, madallus
1995	161000	3850	Liike	1458465	Mustat puskurit
1996	15900	3999	Liike	1363163	
1997	164000	5900	Liike	1082424	

Peugeot 306 1.6 Open 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Peugeot
- Malli: 306 1.6 Open 4D
- Vuosimalli: 1997
- Ajomäärä: 114237 km
- Varusteet: kasettisoitin
- Huomiot kunnosta: kuljettajan penkki likainen, maalipinta ja kori normaalia paremmat

Noin puolessa myynnissä olevista autoista on paremmat varusteet kuin tarkasteltavassa autossa (taulukko 4.3), joten niiden käypä arvo hieman tarkasteltavaa autoa

korkeampi. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 3800 €

Taulukko 4.3 Peugeot 306 1.6 Open 4D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1997	112000	2450	Yksit.	1465613	Airbag rikki
1996	105000	2850	Yksit.	1539767	
1996	114000	2950	Yksit.	1409840	Sähkökäyttöiset ikkunat
1998	106000	3750	Yksit.	1422673	Kevytmetallivanteet
1997	103000	3900	Yksit.	1502113	Sähkökäyttöiset ikkunat
1997	113000	4400	Yksit.	1384642	
1996	104000	2950	Liike	1579251	Sähkökäyttöiset ikkunat
1997	114000	4750	Liike	1466998	

Seat Ibiza 1.6 SE 3D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Seat
- Malli: Ibiza 1.6 SE 3D
- Vuosimalli: 1998
- Ajomäärä: 209887 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat
- Huomiot kunnosta: kuljettajan penkissä reikä, takaluukussa ja oikeassa helmassa ruostetta

Tarkasteltavan auton pyyntihinnoissa ei ole keskenään suurta eroa (taulukko 4.4). Yksi auto on selvästi muita halvempi, mutta koska sitä myy kuolinpesä on todennäköistä, että hinta on normaalia matalampi kaupan nopeuttamiseksi. Tarkasteltavassa autossa oli ruostetta, joten sen käypä arvo on vertailuautoja alhaisempi. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 2700 €

Taulukko 4.4 Seat Ibiza 1.6 SE 3D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1998	152000	2500	Yksit.	1498721	Kuolinpesä myy
1999	219000	2950	Yksit.	1532227	Murtohälytin
1999	201000	2950	Yksit.	1565976	Vaihteisto ja kytkin uusittu
1998	240000	2990	Yksit.	1506687	Kevytmetallivanteet
1998	225000	3200	Yksit.	1524817	Kevytmetallivanteet, DVD-stereot
1999	199000	3500	Yksit.	1479462	2-kilpinen, uusi vaihteisto ja kytkin

Suzuki Baleno 1.6i GLX 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Suzuki
- Malli: Baleno 1.6i GLX 4D
- Vuosimalli: 1996
- Ajomäärä: 252328 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, sport penkit, matkustajan airbag
- Huomiot kunnosta: sisusta likainen, helmat maalattu, kevytmetallivanteet

Tarkasteltava automalli on harvinainen. Ilmoitusten pienen määrän vuoksi vertailuun on otettu mukaan 1.3-litraisella moottorilla varustettuja vertailuautoja (taulukko 4.5). Pienemmän moottorin takia näiden autojen käypä arvo on pienempi. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 1800 €

Taulukko 4.5 Suzuki Baleno 1.6i GLX 4D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1995	150000	1650	Yksit.	1767848	1.3
1996	186000	1790	Liike	1745300	1.3
1996	140000	2250	Liike	1755330	1.3
1996	158000	2900	Liike	1733951	1.3
1995	279000	1250	Yksit.	1435137	vaihteisto ääntää
1996	173000	2550	Yksit.	1432321	GS 3D, takapuskurissa halkeama
1996	222000	1999	Liike	1435859	
1995	157000	2900	Liike	1280203	GS 3D

Jeep Cherokee 3.7i Sport 5D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Jeep
- Malli: Cherokee 3.7i Sport 5D
- Vuosimalli: 2002
- Ajomäärä: 117012 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, ilmastointi, automaattivaihteisto, metalliväri
- Huomiot kunnosta: kuljettajan penkki hieman kulunut

Tarkasteltavaa autoa vastaavia vuosimallin 2002 autoja on myynnissä runsaasti (taulukko 4.6). Vertailuautojen varustetasot on lähes identtisiä tarkasteltavan auton kanssa. Kuljettajan hieman kulunut penkki on käypää arvoa alentava tekijä, mutta sen vaikutus on pieni. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 19000 €

Taulukko 4.6 Jeep Cherokee 3.7i Sport 5D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
2002	128000	18500	Yksit.	1473881	
2002	116000	19750	Yksit.	1608436	Ajotietokone, vakionopeuden säädin
2002	120000	19900	Yksit.	1480116	Nahkasisusta, 18" vanteet
2002	70000	20000	Yksit.	1551814	
2002	109000	17500	Liike	1733130	
2002	129000	19700	Liike	1643572	Vakionopeuden säädin
2002	116000	21900	Liike	1504887	

Mercedes-Benz 190E 2.0i 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Mercedes-Benz
- Malli: 190E 2.0i 5D
- Vuosimalli: 1987
- Ajomäärä: 512813 km
- Varusteet: levikesarja, ABS-jarrut
- Huomiot kunnosta: normaalia parempi maalipinta ja kori, siisti sisusta, moottori korjattu 40 000 km sitten, hyvät renkaat

Tarkasteltavaa autoja vastaavia autoja on myynnissä todella paljon. Myynti-ilmoitusten seasta on valittu parhaiten tarkasteltavaa autoa vastaavat autot (taulukko 4.7). Autoon tehty moottoriremontti on vanhemmassa autossa selvästi käypää arvoa korottava seikka. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 2400 €

Taulukko 4.7 Mercedes-Benz 190E 2.0i pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1987	540000	999	Yksit.	1475024	Levikkeet
1986	490000	1450	Yksit.	1548829	Perusmalli
1987	530000	1490	Yksit.	1763452	ABS-jarrut
1987	382000	1890	Yksit.	1685940	Korinvaihto
1987	510000	1900	Yksit.	1382668	Kattoluukku, alustasarja, levikkeet
1987	475300	1990	Yksit.	1390182	Kansiremontti tehty
1989	420000	2400	Yksit.	1678882	Varashälytin
1989	470000	2400	Yksit.	1722718	Alustasarja
1988	480000	2500	Yksit.	1598997	Kattoluukku
1989	462000	2790	Yksit.	1517161	Alustasarja

Mercedes-Benz E 230 Avantgarde 5D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Mercedes-Benz
- Malli: E 230 Avantgarde 5D
- Vuosimalli: 1996
- Ajomäärä: 221218 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, automaatti-ilmastointi, automaattipeili, kattoluukku, lisäpenkki tavaratilassa
- Huomiot kunnosta: kuljettavan penkki puhki, lakka irtoaa oikeasta takalokasuojasta, ovet ruosteiset

Mercedes-Benz on hyvin yleinen Saksasta käytettynä tuotava automerkki. Sekä tarkasteltava auto että useimmat vertailuautot ovat tuontiautoja. Autojen hintapyynnissä on jonkin verran hajontaa (taulukko 4.8). Ruosteiset ovet, kulunut penkki ja maalipinnan lakkavika ovat selvästi käypää arvoa laskevia tekijöitä. Ruoste on

tyyppivika E-sarjan Mercedes-Benzissä, joten sen vaikutus ei ole suuri. Tavaratil-
lan lisäpenkki puolestaan korottaa käypää arvoa. Kokonaisuutena puutteet vaikut-
tavat enemmän, joten tarkasteltavan auton käypä arvo on vertailuautoja alhaisempi.
Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pi-
tää 10500 €

Taulukko 4.8 Mercedes-Benz E 230 Avantgarde pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1997	210000	10500	Yksit.	1541830	Xenon-valot, kattoluukku
1997	210000	11550	Yksit.	1588949	Vakionopeuden säädin
1997	230000	11900	Yksit.	1357169	Elegance
1997	211000	12700	Yksit.	1704377	Ajonvakautusjärjestelmä
1997	149200	12800	Yksit.	1475802	Vakionopeuden säädin
1997	210000	13900	Yksit.	1619208	Automaattivaihteisto
1997	207300	15000	Yksit.	1485955	Xenon-valot, automaattivaihteisto
1997	206000	15500	Yksit.	1512412	Vakionopeuden säädin
1996	224000	12800	Liike	1567787	Xenon-valot

BMW 320d Touring

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: BMW
- Malli: 320d Touring
- Vuosimalli: 1999
- Ajomäärä: 159801 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, kattoluukku
- Huomiot kunnosta: maalipinta ja sisusta normaalia paremmat

BMW on toinen yleinen Saksasta käytettynä tuotava automerkki. Tarkasteltava au-
to on myös tuotu Saksasta. Vertailuautoissa noin puolet on tuontiautoja. Vuosimal-
lia 1999 olevia vertailuautoja ei ollut juuri ollenkaan, joten käyvän arvon määrittä-
miseen on käytetty uudempia autoja (taulukko 4.9). Tarkasteltavassa autossa ei ole
paljon lisävarusteita, joten sen käypä arvo on vertailuautoja pienempi. Auton va-
rusteet, yksilöllinen kunto ja pohjoisempi sijainti huomioon ottaen käypänä arvona
voidaan pitää 16000 €

Taulukko 4.9 BMW 320d Touring pyyntihintoja /6,2/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
2000	174000	15200	Yksit.	1758717	Kevytmallivanteet, ilmastointi
2000	182000	15250	Yksit.	1728180	Kevytmalliv., ilmastointi, sadetunnistin
2000	176000	17000	Yksit.	1337928	Kevytmallivanteet, ilmastointi
2000	137000	18900	Yksit.	1472581	Kevytmallivanteet, ilmastointi
2000	138300	18900	Yksit.	1569481	Kevytmallivanteet, ilmastointi, TCS
2000	216000	13900	Liike	Autotalli	Kevytmallivanteet
2000	175000	16990	Liike	Autotalli	Kevytmallivanteet, ilmastointi
2000	208000	17500	Liike	Autotalli	Kevytmallivanteet, ilmastointi
1999	145000	17900	Liike	1257034	Kevytmallivanteet

Audi A6 1.8T Quattro Avant

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Audi
- Malli: A6 1.8T Quattro Avant
- Vuosimalli: 2002
- Ajomäärä: 134409 km
- Varusteet: automaatti-ilmastointi, sähkökäyttöiset ikkunat, ESP
- Huomiot kunnosta: tuulilasissa kivenisku, takapuskurissa naarmuja, sisusta likainen

Tarkasteltavalle autolla on myynnissä erittäin vähän vastaavia vertailukohtia, joten vertailuun on otettu mukaan kaikki löytyneet ilmoitukset vuosimallista huolimatta (taulukko 4.10). Käypä arvo on pakko määrittää arvioimalla. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 22000 €

Taulukko 4.10 Audi A6 1.8T Avant Quattro pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1999	154000	19000	Yksit.	1618463	Alustasaja
2004	133000	25900	Yksit.	1274195	Vakionopeuden säädin
2004	75000	29900	Yksit.	1344356	Vakionopeuden säädin
2003	75000	29900	Yksit.	1398213	Xenon-valot, muttahälyt
2001	152000	22800	Liike	1161922	Vakionopeuden säädin
2003	98000	26900	Liike	1316367	Vakionopeuden säädin

Audi A3 1.6 5D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Audi
- Malli: A3 1.6 5D
- Vuosimalli: 2000
- Ajomäärä: 106610 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat
- Huomiot kunnosta: kunnoltaan keskimääräinen

Tarkasteltava auto on sekä kunnoltaan, varusteiltaan että malliltaan kaikin puolin keskimääräinen. Vastaavia autoja on myynnissä paljon. Hintapyyntneissä ei ole suuria eroja, mutta ilmastointi on selvä hintapyyntiä korottava seikka (taulukko 4.11). Tarkasteltavassa autossa ei ole ilmastointia, joten sen käypä arvo on ilmastoitujia alempi. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 10500 €

Taulukko 4.11 Audi A3 1.6 5D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1999	137000	10500	Yksit.	1684413	
2000	84000	11500	Yksit.	1645638	
2000	105000	11500	Yksit.	1673874	
2000	63000	11800	Yksit.	1669460	
2000	108000	11900	Yksit.	1738678	Ilmastointi
2001	110000	12500	Yksit.	1594409	
2000	95000	13000	Yksit.	1551951	
2001	100000	12900	Liike	1713746	Ilmastointi

Ford Mondeo 1.8i CLX 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Ford
- Malli: Mondeo 1.8i CLX 4D
- Vuosimalli: 1993
- Ajomäärä: 286544 km
- Varusteet: kasettisoitin
- Huomiot kunnosta: takaluukun maalipinta haalistunut, kitillä korja-

tut takalokasuojan kaaret kuplivat, epäsiisti sisusta

Ford Mondeo on Suomessa yleinen auto, joten vertailuautoja on myynnissä paljon. Runsaasta tarjonnasta on vertailuun otettu eniten tarkasteltavaa autoja vastaavat autot (taulukko 4.12). Haalistunut maalipinta ja ruosteauriot ovat yleensä käypää arvoa laskevia tekijöitä, mutta molemmat ovat tämän ikäisen Ford Mondeon tyyppivikoja, joten niiden vaikutus käypään arvoon on pienempi. Yhdessä epäsiistin sisustan kanssa ne tekevät kuitenkin autosta keskimäärin normaalia huonomman. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 1500 €

Taulukko 4.12 Ford Mondeo 1.8i CLX pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1993	290000	1700	Yksit.	1217254	
1993	270000	1980	Yksit.	1667678	
1993	279570	1999	Yksit.	1110466	
1993	267000	2100	Yksit.	1388200	Murtohälytin
1993	200000	2900	Yksit.	979748	
1993	227000	3500	Yksit.	1456488	Moottorilla ajettu 123tkm
1995	270000	1700	Liike	1708277	
1994	218000	1790	Liike	1690569	
1995	275000	2200	Liike	1339169	

Ford Escort 1.8i GT 3D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Ford
- Malli: Escort 1.8i GT 3D
- Vuosimalli: 1997
- Ajomäärä: 226276 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, spoilerit, kattoluukku
- Huomiot kunnosta: takaluukussa ruostetta kahdessa kohdassa, eturenkaat huonot

Takaluukun ruostevaurio yksittäisenä on käypää arvoa laskeva seikka, mutta pienet ruostepisteet ovat tyyppivika tarkasteltavassa Ford Escortissa, joten ruosteen vaikutus ei ole suuri. Myynti-ilmoituksissakin on usein mainittu, että myytävässä autossa on pientä ruostetta. Huonot renkaat teräsvanteilla laskevat käypää arvoa kuitenkin hieman. Tarkasteltavan auton mittarilukema on ikäisekseen keskimääräinen, joten vertailukohtia on paljon (taulukko 4.13). Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 2800 €

Taulukko 4.13 Ford Escort 1.8i GT pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1997	273000	2000	Yksit	1515106	
1997	237000	2600	Yksit	1536694	
1998	229000	3000	Yksit	1510886	Ei virheetön
1998	198000	3200	Yksit	1548436	16" kevytmetallivanteet
1997	231000	3590	Yksit	1511612	
1998	186000	3700	Yksit	1507975	
1997	120000	3990	Yksit	1643868	
1997	189000	4100	Yksit	1568753	
1998	153000	4399	Yksit	1459032	Tuning

Volvo S80 2.5D 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Volvo
- Malli: S80 2.5D 4D
- Vuosimalli: 2000
- Ajomäärä: 228000 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, automaattivaihteisto, nahkasisusta, automaattisesti tummeneva peili, automaatti-ilmastointi
- Huomiot kunnosta: penkit likaiset, kuljettajan penkki kulunut, etupuskurissa naarmu

Tarkasteltavan auton kaltaisia vuosimallin 2000 autoja on myynnissä vähemmän, joten vertailuun otettu mukaan vanhempia ja uudempia vastaavia autoja (taulukko 4.14). Vertailuautoissa on usein enemmän varusteita kuin tarkasteltavassa autossa, joten niiden käypä arvo on hieman korkeampi. Etupuskurin naarmu ja epäsiisti si-

susta ovat yhdessä käypää arvoa alentava seikka. Vertailuautoista halvemmat ovat etelä-Suomessa ja kalliimmat idässä ja pohjoisessa. Auton varusteet, yksilöllinen kunto ja sijainti huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 15500 €

Taulukko 4.14 Volvo S80 2.5D 4D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1999	258000	13500	Yksit.	1178804	Vakionopeuden säädin
1999	245000	13900	Yksit.	1531341	
1999	228000	14500	Yksit.	1726478	Vakionopeuden säädin
1999	214000	15000	Yksit.	1541889	18" Kevytmetallivanteet, alustasarja
2000	260000	15700	Yksit.	1734559	Vakionopeuden säädin
1999	237000	15800	Yksit.	1710108	Vakionopeuden säädin
2000	205000	15999	Yksit.	1737131	Vakionopeuden säädin
2001	220000	16500	Yksit.	1636470	Peruutustutka
2001	205000	17900	Yksit.	1461934	Kattoluukku
1999	202000	13990	Liike	1652310	

Honda HR-V 1.6 5D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Honda
- Malli: HR-V 1.6 5D
- Vuosimalli: 2003
- Ajomäärä: 69690 km
- Varusteet: sähkökäyttöiset ikkunat, ilmastointi
- Huomiot kunnosta: kuluneet renkaat, yleiskunto siisti

Tarkasteltava auto on varusteiltaan perusmalli. Suurin osa vertailuautoista oli vastaavasti perusmalleja. Hintapyynnit ovat hyvin lähellä toisiaan (taulukko 4.15). Halvimmat yksityisten myymät autot ovat Helsingistä. Tarkasteltava auto on ollut kuitenkin pohjoisemmassa, joten sen käypä arvo on hieman korkeampi. Auton varusteet, yksilöllinen kunto ja itäinen sijainti huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 16000 €

Taulukko 4.15 Honda HR-V 1.6 5D pyyntihintoja /6,2/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
2003	75000	14900	Yksit	1516509	
2003	76000	14900	Yksit	1595582	
2003	92000	16000	Yksit	1732018	
2002	87700	16700	Yksit	1522818	
2003	43500	16800	Liike	1547228	
2003	63000	16900	Liike	Autotalli	
2003	93000	16900	Liike	Autotalli	
2003	54000	17890	Liike	1573541	
2002	65000	17980	Liike	Autotalli	

BMW 316i Compact 3D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: BMW
- Malli: 316i Compact 3D
- Vuosimalli: 2000
- Ajomäärä: 153889 km
- Varusteet: ei lisävarusteita
- Huomiot kunnosta: normaali kunto

BMW 316i Compact on ollut mallisarjan halvin auto. Auto ei ole ollut kovin suosittu, joten vastaavia ei ole myynnissä paljon. Myynnissä olevien autojen hinnoissa on yllättäviä eroja. Samalla hintapyynnillä on myynnissä autoja, joiden ajomäärä eroaa toisistaan lähes 100 000 km (taulukko 4.16). Ilmastoitujen vertailuautojen käypä arvo on korkeampi kuin tarkasteltavan auton. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 8300 €

Taulukko 4.16 BMW 316i Compact 3D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
2000	150000	6800	Yksit.	1436170	Ilmastointi
2000	262000	7500	Yksit.	1394924	
2000	158000	8300	Yksit.	1583745	Säädettävä alusta
2000	170000	8500	Yksit.	1360581	
1999	136200	8500	Yksit.	1543877	
2000	140000	8700	Yksit.	1727997	Ilmastointi
1999	148000	8900	Yksit.	1699708	
1999	175000	8400	Liike	1600738	Ilmastointi
1999	82000	8990	Liike	1725104	

Toyota Avensis 1.6 Linea Sol Elegant

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Toyota
- Malli: Avensis 1.6 Linea Sol Elegant
- Vuosimalli: 2005
- Ajomäärä: 77211 km
- Varusteet: automaatti-ilmastointi, sähkökäyttöiset ikkunat, ajotietokone
- Huomiot kunnosta: keskimääräinen kunto

Toyota Avensis on myydyimpiä automalleja Suomessa, joten vertailuautoja on myynnissä runsaasti. Vuosimallin 2005 autoja ei ole vielä juurikaan myynnissä yksityishenkilöillä, joten kaikki vertailuautot ovat myynnissä autoliikkeissä (taulukko 4.17). Autojen vertailu keskenään on helppoa, koska autot ovat ajomäärää lukuun ottamatta lähes identtisiä. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 18500 €

Taulukko 4.17 Toyota Avensis 1.6 Linea Sol Elegant pyyntihintoja /6,2/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
2004	79000	16900	Liike	1685640	
2004	78000	16900	Liike	1734050	
2005	91000	18350	Liike	1721919	
2004	69000	18650	Liike	1673160	
2005	79000	18900	Liike	1710229	
2005	65000	19890	Liike	1544364	
2005	76000	19900	Liike	Autotalli	
2005	65000	19990	Liike	Autotalli	
2004	75000	19990	Liike	Autotalli	
2005	72000	21900	Liike	1689381	

Mitsubishi L200 2.5TD 4x4 Club Cab 2D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Mitsubishi
- Malli: L200 2.5TD 4x4 Club Cab 2D
- Vuosimalli: 1998
- Ajomäärä: 297793 km
- Varusteet: lisävaloteline
- Huomiot kunnosta: tuulilasissa pieni halkeama, pieniä ruostevaurioita, takaluukku lommoilla

Mitsubishi L200 -mallisia autoja on myynnissä paljon. Hintataso on hyvin vaihteleva (taulukko 4.18). Yleisesti ns. Pick Upit pitävät hintansa hyvin. Niiden käypä arvo laskee henkilöautoja hitaammin. Pienet ruostevauriot ovat tällaisissa autoissa normaaleja. Lähes jokaisessa tämän ikäisessä Pick Upissa on nähtävillä pientä ruostetta. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 11500 €

Taulukko 4.18 Mitsubishi L200 2.5TD 4x4 Club Cab 2D /6,2/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1998	385000	8600	Yksit.	1580797	
1999	162000	10900	Yksit.	1742683	
1998	312000	11900	Yksit.	1688930	Lavakate
1998	249000	13000	Yksit.	1732417	
1998	450000	9900	Liike	1585037	Lavakate
1998	278000	11690	Liike	1642741	
1999	313000	13800	Liike	1639098	Lavakate
1998	266000	14500	Liike	1662132	Lavakate
1997	235000	14900	Liike	Autotalli	
1997	247000	15900	Liike	Autotalli	

Toyota Corolla 1.3 Xli 5D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Toyota
- Malli: Corolla 1.3 Xli 5D
- Vuosimalli: 1995
- Ajomäärä: 186488 km
- Varusteet: perusvarusteet
- Huomiot kunnosta: maalipinta haalistunut, oikeassa takalokasuojan kaaressa ruostetta, takapuskurista irtoilee maali

Toyota Corolla on Suomen yleisin automalli. Myynnissä on paljon vastaavia autoja. Myytävien autojen kunto vaihtelee kuitenkin suuresti, joten ilmoituksista pitää tarkkaan valita tarkasteltavaa autoa vastaavat ilmoitukset. Takalokasuojan ruoste ja haalistunut maalipinta ovat Corollassa tyypillisiä, joten ne eivät laske käypää arvoa. Takapuskurin irtoileva maali sen sijaan on käypää arvoa laskeva seikka. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 3000 €

Taulukko 4.19 Toyota Corolla 1.3 Xli 5D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1995	220000	2400	Yksit.	1407952	Kevytmetallivanteet
1994	145162	2900	Yksit.	1447627	
1996	201000	2900	Yksit.	1539451	
1996	175000	3600	Yksit.	1436011	
1996	233000	3800	Yksit.	1500420	
1995	160000	4400	Yksit.	1577774	
1996	137000	4750	Yksit.	1595970	
1994	195000	3500	Liike	1759252	
1995	163200	3900	Liike	1495172	

Opel Vectra 2.0i GL 4D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Opel
- Malli: Vectra 2.0i GL 4D
- Vuosimalli: 1996
- Ajomäärä: 270000 km
- Varusteet: perusvarusteet
- Huomiot kunnosta: takaovissa ja takaluukussa ruostetta

Tämän ikäisissä Opel Vectroissa on usein pieniä ruostevaurioita, joten ne eivät ole käypää arvoa alentavia seikkoja. Vectrojen pyyntihinnoissa ei ole suurta vaihtelua (taulukko 4.20), joten käyvän arvon määrittäminen ajomäärän ja yleiskunnon perusteella on helppoa. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 2900 €

Taulukko 4.20 Opel Vectra 2.0i GL 4D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1996	266000	2650	Yksit.	1436125	
1996	290000	2850	Yksit.	1424747	
1996	229000	2950	Yksit.	1528251	
1996	262000	3200	Yksit.	1649228	
1996	269500	3350	Yksit.	1273808	CDX-varusteet
1997	225000	3800	Yksit.	1747594	
1996	304000	2400	Liike	1458993	
1996	250000	2900	Liike	1743188	
1996	176000	3900	Liike	1761938	

Subaru Forester 2.0 GX 5D

Hinnoiteltavan auton perustiedot ovat seuraavat:

- Merkki: Subaru
- Malli: Forester 2.0 GX 5D
- Vuosimalli: 1998
- Ajomäärä: 270000 km
- Varusteet: ilmastointi, sähkökäyttöiset ikkunat
- Huomiot kunnosta: uudet renkaat, kuljettajan penkki kulunut

Subaru ei ole erityisen yleinen auto Suomessa, mutta Forester-malleja on myynnissä jonkin verran. Suurimmassa osassa vertailuautoja ei kuitenkaan ole ilmastointia (taulukko 4.21). Tarkasteltavan auton ilmastointi on selkeästi käypää arvoa nostava seikka. Auto on myös ollut käytössä pohjoisessa, mikä nostaa sen käypää arvoa hieman. Auton varusteet ja yksilöllinen kunto huomioon ottaen käypänä arvona voidaan pitää 10000 €

Taulukko 4.21 Subaru Forester 2.0 GX 5D pyyntihintoja /6/

Vuosimalli	Ajomäärä km	Hinta €	Myyjä	Id	Huomioitavaa
1998	262500	8000	Yksit.	1552861	Ei ilmastointia
1998	101000	11900	Yksit.	1599075	Ei ilmastointia
1998	210000	16800	Yksit.	1696701	Vakionopeuden säädin
1998	239000	8960	Liike	1520917	Ei ilmastointia
1997	235000	9900	Liike	1782210	Ei ilmastointia
1998	182000	10600	Liike	1611473	Ei ilmastointia
1998	194000	10900	Liike	1601337	Ei ilmastointia
1998	175000	11900	Liike	1748227	
1998	229000	12400	Liike	1528560	Kattoluukku
1998	139000	13900	Liike	1746679	Lisälämmitin

4.3 Tutkittujen ajoneuvon käyvän arvon suhde toteutuneeseen lunastushintaan

Tutkimusta varten tarkastettujen autojen uudelleen määritettyjen käypien arvojen perusteella saadaan selvä tulos. Kun verrataan arvoja autoista maksettuihin lunastushintoihin, ovat lähes kaikki uudelleen määritetyt arvot pienempiä kuin maksetut lunastushinnat. Kolmessa tapauksessa hinnat ovat samoja, mutta yhdessäkään tapauksessa uudelleen määritetty käypä arvo ei ole lunastushintaa suurempi. Kun lasketaan, kuinka paljon suurempi maksettu lunastushinta on ollut, vaihtelevat tulokset 5 – 32 %, ja keskiarvoksi saadaan 12 % (taulukko 4.22).

Neljän auton tapauksessa vakuutusnottajalla on ollut myös lunastusetu. Nämä autot ovat BMW 530dA 4D, Mitsubishi L200 2.5TD 4x4 Club Cab 2D, Suzuki Baleno 1.6i GLX 4D ja Toyota Avensis 1.6 Linea Sol Elegant. Huomionarvoista on, että näissäkin tapauksissa lunastushinta, johon ei vielä ole lisätty lunastusedun mukaista 30 % korotusta, on ollut käypää arvoa korkeampi. Korotus on laskettu siis keskimäärin 12 % korkeammasta hinnasta.

Taulukko 4.22 Käyvän arvon ja toteutuneen lunastushinnan ero

	Käypä arvo €	Lunastushinta €/8/	Ero €	Ero %
Audi A3 1.6 5D	10500	12500	2000	19
Audi A6 1.8T Quattro Avant	22000	22000	0	0
BMW 316i Compact 3D	8300	9300	1000	12
BMW 320d Touring	16000	17000	1000	6
BMW 530dA 4D	43000	45000	2000	5
Ford Escort 1.8i GT 3D	2800	3700	900	32
Ford Mondeo 1.8i CLX 4D	1500	1500	0	0
Honda HR-V 1.6 5D	16000	18000	2000	13
Jeep Cherokee 3.7i Sport 5D	19000	19000	0	0
Mercedes-Benz 190E 2.0i 4D	2400	2650	250	10
Mercedes-Benz E 230 Avantgarde 5D	10500	11000	500	5
Mitsubishi L200 2.5TD 4x4 Club Cab 2D	11500	12500	1000	9
Opel Vectra 2.0i GL 4D	2900	3500	600	21
Peugeot 306 1.6 Open 4D	3800	4100	300	8
Seat Ibiza 1.6 SE 3D	2700	3200	500	19
Subaru Forester 2.0 GX 5D	10000	10500	500	5
Suzuki Baleno 1.6i GLX 4D	1800	2350	550	31
Toyota Avensis 1.6 Linea Sol Elegant	18500	20900	2400	13
Toyota Corolla 1.3 Xli 5D	3000	3600	600	20
Volkswagen Golf 1.8 CL Variant	3500	4300	800	23
Volvo S80 2.5D 4D	15500	17000	1500	10

Keskiarvo	876	12
-----------	-----	----

5 ASIAKKAAN JA TARKASTAJAN VAIKUTUS LUNASTUKSEEN

Lunastushinnasta sovitaan aina asiakkaan ja vahinkotarkastajan välisessä neuvottelussa. Vahinkotarkastaja esittää asiakkaalle määrittämänsä käyvän arvon ja perustelee sen. Neuvottelun aikana asiakas esittää myös oman näkemyksensä käyvästä arvosta. Lopullinen lunastushinta sovitaan neuvottelun lopputuloksena.

Neuvottelun osapuolina on kaksi ihmistä, joten neuvottelun kulkuun saattaa vaikut-

taa osapuolien käytös. Mahdollisen vaikutuksen selvittämiseksi SVT:n lunastuksia pääasiallisesti hoitaville vahinkotarkastajille lähetettiin sähköpostitse kysely. Kysely lähetettiin neljälletoista tarkastajalle, joista kyselyyn vastasi seitsemän. Rehellisten vastausten takaamiseksi kysely toteutettiin anonyymisti.

Kyselyssä oli 31 kysymystä, joista osaan vastattiin kyllä tai ei ja osaan lyhyellä selityksellä. Kyselyssä kartoitettiin asiakkaan vaikutusta lunastusneuvotteluihin. Lisäksi kartoitettiin lunastajien mielipiteitä SVT:ssä tällä hetkellä käytössä olevasta lunastuslomakkeesta. Kyselyn lopuksi selvitettiin lunastajien kokemuksia lunastetun auton tilalle hankinnasta.

5.1 Asiakkaan vaikutus lunastukseen

Asiakkaan vaikutusta lunastukseen selvitettiin kuudella kysymyksellä:

- 1 Vaikuttaako asiakkaan ikä lunastushintaan? (asiakkaat voidaan jakaa esim. ikäryhmiin nuoret, keski-ikäiset, vanhat)
- 2 Vaikuttaako asiakkaan käytös lunastushintaan? Saako asiallisesti käyttäytyvä asiakas paremman hinnan tai päinvastoin?
- 3 Miten asiakas reagoi kun esittelet hänen autostaan löytyneitä vikoja ja/tai puutteita?
- 4 Saako vikojen perusteella perusteltua matalamman käyvän arvon?
- 5 Miten asiakas reagoi auton kunnon kehumiseen?
- 6 Lisäävätkö kehut asiakkaan vaatimuksia?

Ensimmäiseen kysymykseen lunastajien vastaukset ovat yksimielisiä. Kaikki ovat sitä mieltä, että asiakkaan ikä ei vaikuta lunastushintaan (taulukko 5.1). Osa vastaajista kommentoi lisäksi, että iäkkäämpien asiakkaiden kanssa on helpompi neuvotella, mutta toisaalta he saattavat olettaa käyvän arvon olevan todellista korkeampi.

Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kaikkien lunastajien mielestä asiakkaan käytös vaikuttaa lunastushintaan. Vastaajien lisäkommenttien perusteella asiallisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa neuvottelut sujuvat paremmin, jolloin asiakas saa omia näkemyksiänsä paremmin esitettyä ja siten lunastushinta saattaa olla korkeampi.

Asiakkaiden reaktio lunastajan esittelemiin auton vikoihin on vastausten perusteella suurimmilta osin samanlainen. Asiakkaat vähättelevät autosta löytyneitä vikoja

tai puutteita. Vähättelyn lisäksi vikojen tilalle esitetään auton hyviä puolia. Viiden lunastajan mukaan vikojen perusteella asiakkaalle saa vastaväitteistä huolimatta perusteltua matalamman käyvän arvon.

Ajoneuvojen kunnan kehumiseen asiakkaat reagoivat selvästi hyvin myönteisesti, mutta joidenkin lunastajien mukaan kehuminen saattaa johtaa asiakkaan vaatimusten kasvamiseen.

Taulukko 5.1 Lunastajien vastauksen kysymyksiin 1 – 6

Kysymys nro.	1	2	3	4	5	6
Lunastaja 1	Ei	Kyllä	Vähättelevät	Vaikeaa	Tietää kunnan ennestään	Eivät vähennä
Lunastaja 2	Ei	Kyllä	Kielteisesti	Kyllä	Myönteisesti	Kyllä
Lunastaja 3	Ei	Kyllä	Osa hyväksyy, osa ei	Kyllä	Myönteisesti	Ei välttämättä
Lunastaja 4	Ei	Ei	Vähättelevät	Kyllä	Yleensä tyytyväinen	Ei
Lunastaja 5	Ei	Kyllä	Vastavetona tulee hyvät puolet	Huonosti	Innostuu kehu- maan lisää	Kyllä
Lunastaja 6	Ei	Kyllä	Esittävät vasta- väitteen	Toisinaan kyllä	Harva kommentoi	Saattavat lisätä
Lunastaja 7	Ei	Kyllä	"Ne oli tarkoitus korjata"	Kyllä	Ovat tyytyväisiä	Kyllä, mutta ei pääsääntöisesti

Vastausten perusteella lunastusneuvotteluissa voisi toimia hyvin ns. hampurilaispa-
 laute, jossa myönteisiä asioita esitetään sekä ennen kielteisten asioiden esittämistä
 että niiden jälkeen. Koska asiakkaat reagoivat oman ajoneuvonsa vikoihin kieltei-
 sesti, voisi niiden sijoittaminen kehujen väliin auttaa asiakasta ymmärtämään ajo-
 neuvon kunnan kokonaisuutena. Näin ajoneuvon hyvät ja huonot puolet tulisivat
 ymmärretyiksi puolin ja toisin. Samalla asiakkaan oma käytös ajautuisi helpommin
 asialliseksi, kun hän ei ensimmäiseksi koe, että hänen ajoneuvostaan esitellään vain
 huonoja puolia. Näin asiakas on kokonaisuutena tyytyväisempi.

5.2 Ajoneuvon tarkastajan vaikutus lunastukseen

Lunastuksiin erikoistuneet vahinkotarkastajat lunastavat sekä itse tarkastamiaan että toisen vahinkotarkastajan tarkastamia ajoneuvoja. Kyselyssä pyrittiin vertaamaan keskenään tilannetta, jossa lunastaja on itse nähnyt auton tilanteeseen, jossa hän on nähnyt autosta vain kuvat ja saanut kuntoselvityslomakkeen. Lunastajien omia kokemuksia selvitettiin neljällä kysymyksellä:

- 7 Onko itse nähdyn auton lunastaminen helpompaa?
- 8 Pystyykö itse nähtyyn autoon helpommin perustelemaan alemman käyvän arvon?
- 9 Vastaavatko muiden kirjaamat kuntotiedot ajoneuvon kuvien perusteella syntyvää mielikuvaa ajoneuvon kunnosta?
- 10 Miten asiakkaat reagoivat siihen, että et ole itse nähnyt autoa?

Vastausten perusteella lunastajat olivat täysin yksimielisiä siitä, että itse nähdyn ajoneuvon lunastaminen on helpompaa (taulukko 5.2). Myös alemman käyvän arvon perusteleminen itse nähtyyn autoon on lähes jokaisen lunastajan mielestä helpompaa.

Yhdeksänteen kysymykseen ei kukaan vastannut suoraan myönteisesti. Jokaisen lunastajan oma mielikuva ajoneuvosta kuvien perusteella on ainakin jonkin verran erilainen kuin toisen tarkastajan kuntoselvityslomakkeeseen kirjattu mielipide.

Taulukko 5.2 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 7 – 10

Kysymys nro.	7	8	9	10
Lunastaja 1	Kyllä	-	Ei	Eivät kommentoi
Lunastaja 2	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei juuri mitenkään
Lunastaja 3	Kyllä	Kyllä	Kyllä ja ei	Eivät juuri kommentoi. Ei haittaa
Lunastaja 4	Kyllä	Kyllä	Ei	Ihmettelevät, miten voi arvostella auton kuntoa näkemättä
Lunastaja 5	Kyllä	Kyllä	Jollain tavalla	Ihmettelevät miten voi hinnoitella, kun ei ole itse nähnyt
Lunastaja 6	Kyllä	Kyllä	Kyllä ja ei	Yleensä hyvin, mutta muutama ei pidä luotettavana
Lunastaja 7	Kyllä	Kyllä	Kyllä ja ei	Eivät protestoi. Selvitän tilanteen asiakkaalle painottaen yhteistyötä kollegojen kanssa.

Yleensä asiakkaat eivät pidä kielteisenä, että lunastaja ei itse ole nähnyt ajoneuvoa. Toiset lunastajat mainitsivat kertovansa asiakkaalle tilanteen suoraan ja toiset eivät ollenkaan. Vastausten perusteella on selvästi havaittavissa, että lunastajien luottamus kuntoselvityslomakkeen tietoihin ja kuviin ei ole täydellinen, mikä johtaa siihen, että ajoneuvon vikojen perusteella ei välttämättä saada perusteltua alempaa käypää arvoa. Toisen tarkastajan näkemystä ei uskalleta käyttää yhtä voimakkaana argumenttina kuin itse omin silmin muodostettua. Kuntoselvityslomakkeen sisältöä tai täyttötapaa pitäisi kehittää luottamuksen parantamiseksi.

5.3 Kuntoselvityslomakkeen täyttö

Kuntoselvityslomakkeen täytössä saattaa olla näkemuseroja vahinkotarkastajien keskuudessa. Normaalikuntoisen ajoneuvon käsite muodostuu jokaisen tarkastajan omien kokemusten ja näkemysten perusteella. Kuntoselvityslomakkeen täyttöä selvitettiin kahdeksalla kysymyksellä:

- 11 Löydätkö runkonumeron helposti?
- 12 Jos et, katsotko ohjeita auton ohjekirjasta?
- 13 Minkälainen on mielestäsi normaalikuntoinen (3) kori?
- 14 Milloin merkkaisit, että vetoakselistossa tai akselistossa on puutteita?
- 15 Milloin moottorin kuntoluokka on normaalia parempi(2)?
- 16 Milloin merkkaat jarrujen kunnossa olevan puutteita?
- 17 Millainen on mielestäsi normaali maalipinta(3)?
- 18 Milloin sisusta on normaalia parempi (2)?

SVT:n toimintamallin mukaan jokaisen lunastettavan ajoneuvon runkonumero tulisi tarkastaa ja valokuvata. Kuntoselvityslomakkeessa on tarkastuksen suorituksesta rastitettava kysymys, jossa vaihtoehtoina ovat kyllä ja ei. Runkonumero on erimerkkisissä ja mallisissa ajoneuvoissa sijoitettu eri paikkaan, joten ilman tarkempaa tietämystä numeron löytäminen ei aina ole helppoa. Viisi seitsemästä kyselyyn vastanneesta lunastajasta kuitenkin löytää runkonumeron helposti (taulukko 5.3). Sen sijaan jos runkonumeroa ei löydy, vain yksi vastanneista etsii tietoja runkonumeron sijainnista ajoneuvon ohjekirjasta. Jotta runkonumeron löytäminen olisi jokaiselle tarkastajalle yhtä helppoa, voisi runkonumeroiden sijainneista olla syytä kerätä jonkinlainen taulukko ainakin lunastajien käyttöön.

Taulukko 5.3 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 11 ja 12

Kysymys nro.	11	12
Lunastaja 1	Useimmista	Harvoin
Lunastaja 2	Aika helposti	En
Lunastaja 3	Yleensä helposti	En
Lunastaja 4	Kyllä	En
Lunastaja 5	En	En
Lunastaja 6	En	En
Lunastaja 7	Kyllä	Kyllä

Mielikuva ajoneuvon normaalikuntoisesta korista (kuntoluokka 5.3) tuntuu vastausten perusteella jakautuvat karkeasti kahteen eri koulukuntaan. Toiset määrittelevät kunnan tarkemmin siten, että esimerkiksi vanhemmassa autossa saa olla ruostetta. Toiset taas kuvaavat normaalia kuntoa hyvin karkeasti (taulukko 5.4).

Taulukko 5.4 Lunastajien vastaukset kysymykseen 13

Kysymys nro.	13
Lunastaja 1	Tärkeintä verrata saman ikäisiin samaa merkkiä oleviin.
Lunastaja 2	1990-1995 ei pahoja ruosteita ja lommoja. 1995-2000 ei lommoja. 2000-> ei paljon naarmuja
Lunastaja 3	keskimääräinen ikäisiinsä nähden
Lunastaja 4	20 v autossa saa olla hieman ruostetta
Lunastaja 5	riippuu iästä, merkistä ja mallista, mutta keskiverto
Lunastaja 6	alle 5 v ruosteeton, yli 5 v saa olla ruosteinenkin
Lunastaja 7	vanhassa saa olla ruostettakin, uudemmassa ei naarmuja

Kysymyksellä 14 pyrittiin selvittämään, kuinka laajasti tarkastaja tutkivat lunastettavien ajoneuvojen akselistojen kuntoa. Vastaukset ovat hyvin yhteneväisiä. Lähes jokainen vastaaja tarkastaa akselistot niin hyvin kuin silmämääräisesti tai käsin kokeilemalla pystyy, eli käytännössä pystytään havaitsemaan esimerkiksi rikkoutuneet suojakumit tai selkeät osumat akselistoihin (taulukko 5.5). Tulosten perusteella akselistojen osuus kuntoselvityslomakkeesta toimii käytännössä oikein. Vastajien lisäkommenttien perusteella sen sijaan vaihteiston kunnan määrittäminen silmämääräisesti on mahdotonta.

Taulukko 5.5 Lunastajien vastaukset kysymykseen 14

Kysymys nro.	14
Lunastaja 1	Tarkastaminen kenttäoloissa mahdotonta
Lunastaja 2	Suojakumit rikki
Lunastaja 3	En muista
Lunastaja 4	Suojakumit rikki
Lunastaja 5	Osumia, vuotoja tai muita vikoja
Lunastaja 6	Suojakumi rikki, ristinivel väljä
Lunastaja 7	Suojakumi rikki, rasvat ulkona

Lunastajien mielipide normaalia parempikuntoisesta moottorista on hyvin yhteneväinen (taulukko 5.6). Lähes jokainen lunastaja arvostaa siistiä moottoritilaa samalla tavalla. Vaihdettu tai peruskorjattu moottori huomioidaan myös. Vastauksen perusteella lunastettavien ajoneuvojen moottorien kunnan arviointi toimii oikein ja yhdenmukaisesti.

Taulukko 5.6 Lunastajien vastaukset kysymykseen 15

Kysymys nro.	15
Lunastaja 1	Todistettu koneremontti, vaihtomoottori tai vähemmän ajettu käytetty moottori
Lunastaja 2	Vaihtomoottori, koneremontti, ei öljyvuotoja, todella siisti
Lunastaja 3	Ei öljyvuotoja ja täydellinen huoltokirja
Lunastaja 4	Vanhassa autossa täydellinen huoltokirja
Lunastaja 5	Siisti päällepäin, ei vuotoja ja keskivertoa vähemmän ajettu
Lunastaja 6	Yli 10 v ja moottori puhdas, kuiva ja vähän ajettu
Lunastaja 7	Puhdas moottoritila, ei öljyvuotoja, peruskorjaukset dokumentoituna

Jarrujen kunnan silmämääräinen tarkastaminen on nykyään suhteellisen helppoa, koska yhä useammissa ajoneuvoissa on rakenteeltaan avonaisia kevytmetallivanteita. Kysymyksellä 16 kartoitettiin lähinnä tarkastajien viitseliäisyyttä. Kolme seitsemästä vastanneesta ei tarkasta jarrujen kuntoa edes silmämääräisesti (taulukko 5.7). Jarrujen kunnolla saattaa olla vaikutusta etenkin vanhempien autojen käypään arvoon, joten jarrujen kunnan tarkastamiseksi vaadittaisiin jonkinlaista kannustusta.

Taulukko 5.7 Lunastajien vastaukset kysymykseen 16

Kysymys nro.	16
Lunastaja 1	Kuluneet jarrulevyt
Lunastaja 2	En koskaan
Lunastaja 3	Kuluneet jarrulevyt
Lunastaja 4	Jarrut alle 50 % kunnossa
Lunastaja 5	En juuri koskaan, koska niitä ei näe
Lunastaja 6	Mahdoton tehtävä
Lunastaja 7	Levyt umpiruosteessa

Ajoneuvon maalipinta on ensimmäinen kohde, jonka kunnan perusteella muodostuu ensivaikutelma ajoneuvon kokonaiskunnosta. Huono maalipinta saa teknisesti hyvänkin auton vaikuttamaan kokonaisuutena huonolta. Maalipinnalla on siksi suuri vaikutus käypään arvoon, joten sen kunto tulisi tarkastaa mahdollisimman hyvin. Vastausten perusteella maalipinnan kunnan arvioinnissa on selvästi hajontaa (taulukko 5.8). Osa tarkastajista määrittelee kunnan tarkemmin ja osa vain suurpiirteisesti. Toiset tarkastajat sallivat normaalikuntoiseen maalipintaan myös enemmän naarmuja kuin toiset.

Taulukko 5.8 Lunastajien vastaukset kysymykseen 17

Kysymys nro.	17
Lunastaja 1	Normaalilta katselumatkalta siisti pinta. Ei isompia kukkia tai runsaasti kiveniskemiä
Lunastaja 2	-
Lunastaja 3	Normaali ikään nähden
Lunastaja 4	Riippuu iästä: muutama naarmu saa olla uudessakin autossa
Lunastaja 5	Sama kuin kysymys 13
Lunastaja 6	95 % autoista, normaaleja käytön jälkiä saa olla
Lunastaja 7	Vanhempi saa olla kulunut. Uudessa ei saa olla naarmuja

Ajoneuvon sisusta on yleensä seuraava kohde, joka arvostellaan maalipinnan jälkeen. Sisustan kunto muokkaa välittömästi maalipinnan perusteella syntynyttä ensivaikutelmaa. Jos heti etuvea avattaessa sisätiloista leviää ilmaan paha haju tai penkit on silminnähtävien risaiset, laskee mielikuva välittömästi. Sisustallakin on siis vaikutusta käypään arvoon. Lunastajien vastaukset kysymykseen 19 ovat lähes täy-

sin yhteneviä (taulukko 5.9). Jokainen lunastaja pitää ajoneuvon iän huomioon ottaen ehjää ja puhdasta sisustaa normaalia parempana. Sisustan kunnon tarkastelu toimii vastausten perusteella hyvin.

Taulukko 5.9 Lunastajien vastaukset kysymykseen 18

Kysymys nro.	18
Lunastaja 1	Vanhassa autossa puhtaat ja ehjät penkit, matot, kojelauta ja verhoilut
Lunastaja 2	Ei tahroja ja kulumia
Lunastaja 3	Verhoilut ehjät ja siistit huomioiden auton ikä
Lunastaja 4	Jos yli 10v autossa on ehjä ja puhdas sisusta
Lunastaja 5	Kun on selvästi parempi kuin muissa samanikäisissä ja ajetuissa
Lunastaja 6	Vähäisiä käytön jälkiä, ryhdikkyys tallella, ei tahroja ja vähän ajettu
Lunastaja 7	Erittäin puhdas, penkit ehjät, siisti ja hajuton

5.4 Kuntoselvityslomakkeen käyttö käyvän arvon määrittämisessä

Luvussa 5.3 tutkittiin, miten lunastajat itse määrittelevät ajoneuvon kunnon ja täyttävät kuntoselvityslomakkeen. Lunastajat joutuvat kuitenkin lunastamaan autoja myös toisten tarkastajien täyttämien lomakkeiden perusteella. Siksi kyselyllä selvitettiin myös lunastajien kokemuksia järjestelyn toimivuudesta. Kuntoselvityslomakkeen käyttöä kartoitettiin seitsemällä kysymyksellä:

- 19 Kuinka tärkeänä pidät auton tarkkaa mallimerkintää?
- 20 Onko kyseinen tieto riittävän hyvin yleisesti merkitty?
- 21 Onko varusteita yleensä merkattu liian vähän, sopivasti vai liikaa?
- 22 Jos liian vähän, mitä kaipaisit lisää?
- 23 Onko lomakkeisiin mielestäsi merkitty auton puutteet riittävän laajasti?
- 24 Millainen mielikuva sinulla on keskimääräisestä autosta lunastuslomakkeen perusteella? Onko se 4, 3 vai 2?
- 25 Ovatko lomakkeet yleisesti mielestäsi hyvin vai puutteellisesti täytettyjä?

Vastausten perusteella yhtä lukuun ottamatta jokainen lunastaja pitää ajoneuvon tarkkaa mallimerkintää erittäin tärkeänä (taulukko 5.10). Jokainen lunastaja on myös sitä mieltä, että tätä tietoa ei ole riittävän laajasti kirjattu kuntoselvityslomakkeisiin. Ajoneuvojen varusteiden tilanne on kuitenkin parempi. Kolme seitsemästä lunastajasta on sitä mieltä, että varusteita on kirjattu lomakkeisiin riittävästi.

Muiden lunastajien mielestä varusteita on kirjattu liian vähän. He toivoisivat tarkempaa tietoa auton varustetasosta ja normaalista poikkeavista varusteista. Yhden lunastajan mielestä lomake on liian monimutkainen. Tässä saattaa piillä syy puutteellisiin varustetietoihin. Kyselyn perusteella kuntoselvityslomakkeen tämänhetkinen varusteosio on puutteellinen. Merkittävien varusteiden lista tulisi tarkastaa. Lunastajilta itseltään voisi olla syytä kysyä heidän eniten käyvän arvon määrittämisessä käyttämänsä varusteet ja muokata vastausten mukaan.

Taulukko 5.10 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 19 – 22

Kysymys nro.	19	20	21	22
Lunastaja 1	Erittäin tärkeä	Ei	Liian vähän	Lomake liian monimutkainen
Lunastaja 2	Erittäin tärkeä	Ei	Liian vähän	Varustetason merkintä
Lunastaja 3	Erittäin tärkeä	Ei	Sopivasti	-
Lunastaja 4	Ei tärkeä	Ei	Sopivasti	-
Lunastaja 5	Erittäin tärkeä	Ei	Sopivasti	-
Lunastaja 6	Erittäin tärkeä	Ei	Liian vähän	Normaalista poikkeavat varusteet
Lunastaja 7	Erittäin tärkeä	Ei	Liian vähän	Varusteet pitäisi kirjata huolellisesti

Seitsemästä lunastajasta kolmen mielestä ajoneuvojen puutteita ei ole merkitty riittävän laajasti (taulukko 5.11). Puutteiden huono kirjaaminen saattaa johtua siitä, että osa tarkastajista ei miellä samoja asioita puutteiksi kuin toinen. Toinen tarkastaja saattaa pitää autoa puutteista huolimatta normaalikuntoisena eikä katso tarpeelliseksi nimetä puutteita tarkemmin. Lunastajat, joiden mielestä puutteet on kirjattu huonosti, pitävät myös koko lomakkeen täyttöä puutteellisena.

Taulukko 5.11 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 23 – 25

Kysymys nro.	23	24	25
Lunastaja 1	Ei	3	Mallimerkinnässä puutteita
Lunastaja 2	Ei	3	Puutteellisesti
Lunastaja 3	On	3	Hyvin
Lunastaja 4	On	3	Hyvin
Lunastaja 5	On	3	Tarkka malli puuttuu
Lunastaja 6	On	3	Pääsääntöisesti hyvin
Lunastaja 7	Ei	3	Suuremmilta osin puutteellisesti

Lunastuslomakkeen määrittämiä tarkennettava

Kaikkien kyselyyn vastanneiden lunastajien mielestä keskimääräinen ajoneuvo on kunnoltaan normaali, eli sen kuntoluokka on kolme. Ongelmaksi näyttää muodostuvan normaalin kunnan määrittely. Normaalikuntoinen ajoneuvo on toisen tarkastajan mielestä erilainen kuin toisen. Tämä näkyy etenkin korin ja maalipinnan kunnan määrittämisessä. Kuntoluokkien määrittelyä tulisi laajentaa, jotta kunnan määrittäminen saataisiin yhdenmukaistettua. Lomakkeessa voisi olla esimerkiksi listattuna asioita, jotka katsotaan puutteiksi tai vioiksi. Puutteiden yhteydessä voisi olla mainittuna lisäksi karkea vuosimallijaotus. Tarkastajan omaan harkintaan jäisi näiden yhdistäminen ja ajoneuvon merkin ja mallin mahdollinen vaikutus, joten lomakkeen käytöstä ei silti tulisi täysin säädeltyä. Oman harkinnan mukaan jättäminen on tärkeää tarkastajan motivaation kannalta.

5.5 Lunastetun ajoneuvon tilalle hankinta

Lunastetun ajoneuvon tilalle hankinnassa lunastaja määrittää ajoneuvolle normaalisti käyvän arvon, joka sovitaan myös asiakkaan kanssa. Asiakkaan suostumuksella annetaan tilalle hankkijalle toimeksianto. Käytettävissä oleva rahasumma on sovitettu lunastushintaan. Tällä rahasummalla tilalle hankkija etsii lunastettua autoa vas-

taavan ajoneuvon ja tarjoaa sitä asiakkaalle. Jos asiakas hyväksyy auton, maksetaan lunastushinta kuitenkin suoraan asiakkaalle, joka hoitaa ajoneuvon maksun eteenpäin tai tarvittaessa voidaan laatia valtakirja, jolla maksu ohjataan autoliik- keelle tai muulle myyjälle.

Tilalle hankinnasta on lunastajilla jo jonkin verran kokemuksia, mutta niitä ei ole tarkemmin tutkittu. Muun kyselyn yhteydessä lunastajien kokemuksia tilalle han- kinnasta selvitettiin kuudella kysymyksellä:

- 26 Oletko käyttänyt tilalle hankintaa?
- 27 Oletko saanut asiakkailta palautetta siitä?
- 28 Millaista palautetta olet saanut?
- 29 Mitä mieltä itse olet tilalle hankinnan toimivuudesta?
- 30 Saako asiakas samanlaisen auton tilalle?
- 31 Oletko kuullut, että lunastushinnalla olisi hankittu parempi (esim. vä- hemmän ajettu tai uudempi) auto tilalle?

Seitsemästä lunastajasta kuusi on käyttänyt tilalle hankintaa (taulukko 5.12). Jokai- nen hankintaa käyttänyt lunastaja on myös saanut jonkinlaista palautetta siitä.

Taulukko 5.12 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 26 ja 27

Kysymys nro.	26	27
Lunastaja 1	Kyllä	Kyllä
Lunastaja 2	En	-
Lunastaja 3	Kyllä	Vähän
Lunastaja 4	Kyllä	Kyllä
Lunastaja 5	Kyllä	Vähän
Lunastaja 6	Kyllä	Kyllä
Lunastaja 7	Kyllä	Kyllä

Yleisesti asiakkailta saatu palaute tilalle hankinnasta on myönteistä (taulukko 5.13). Yhdessä tapauksessa tilalle hankinta on epäonnistunut täysin, mutta koska kyseessä on ollut ensimmäinen kerta, on se saattanut vaikuttaa asiaan. Kolmen lu- nastajan mielestä järjestelmä toimii nykyisellään jo hyvin tai erittäin hyvin, mutta kahden mielestä järjestelmä vaatii vielä kehitystä ja on lunastajan kannalta työläs. Hyvänä huomiona on myös alueellisuuden vaikutus. Ajoneuvot ovat pohjoisem- massa Suomessa kalliimpia, jolloin alueellisesti käypä arvokin on suurempi. Kun

tilalle hankintaa suoritetaan koko maan laajuisesti, on pohjoisessa lunastetun auton hinnalla saatavissa suurempi valikoima, jolloin tilalle hankinta helpottuu.

Taulukko 5.13 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 28 ja 29

Kysymys nro.	28	29
Lunastaja 1	Ensimmäinen tapaus epäonnistui täysin.	Hankintaan vaikuttaa asiakkaan sijainti
Lunastaja 2	-	-
Lunastaja 3	Myönteistä	Palveluna ja ajatuksena hyvä, mutta lunastajan kannalta liian työläs
Lunastaja 4	Myönteistä	Toimii
Lunastaja 5	Ovat olleet iloisia lisäpalvelusta	Vaatii hieman kehittelyä ja sisäänajoa, että useammat innostuvat asiasta
Lunastaja 6	Kysyttäessä kertovat, että tuli hyvä auto. Keskusteltaessa tulee esille, että ovat tyytyväisiä	Erittäin hyvä
Lunastaja 7	Myönteistä palautetta. Tilallehankkija toimii fiksusti ja asiallisesti	Toimii hyvin

Tilalle hankinnan onnistumiseen liittyen liikkeellä on huhuja, että tilalle on onnistuttu hankkimaan lunastettua parempi ajoneuvo. Vastausten perusteella näin käykin lähes poikkeuksetta (taulukko 5.14).

Taulukko 5.14 Lunastajien vastaukset kysymyksiin 30 ja 31

Kysymys nro.	30	31
Lunastaja 1	Sama kuin vastaus kysymykseen 29	On kuullut huhuja
Lunastaja 2	-	On hankittu uudempi, vähemmän ajettu ja paremmin varusteltu
Lunastaja 3	Mielestäni paremman.	Olen kuullut
Lunastaja 4	Kyllä	Kyllä
Lunastaja 5	Pääsääntöisesti saa paremman tilalle	-
Lunastaja 6	Yleensä paremman	Sama kuin vastaus kysymykseen 30
Lunastaja 7	Tapauskohtaisesti kyllä	Olen. On yleistä. Yleisissä automalleissa on paljon valikoimaa.

6 LOPPUYHTEENVETO

SVT:n toimintamalli asettaa haasteen. Ajoneuvon käyvän arvon määrittävä tarkastaja eli lunastaja ei ole aina itse nähnyt ajoneuvoa, vaan toimii toiselta tarkastajalta saatujen kuvien ja kuntotietojen perusteella. Lunastajan on pystyttävä luottamaan saamiinsa tietoihin, jotta hän voi perustella käyvän arvon hyvin asiakkaalle. Tutkimuksessa havaittiin, että toimintamallissa on vielä kehitettävää. Lunastuslomake on joiltakin osin jo toimiva, mutta tärkeimmät lomakkeen osiot vaativat tarkennusta. Lomakkeen itsensä lisäksi lomakkeen täyttäjien motivaatiota pitäisi parantaa. Tällä hetkellä niin lomaketta täyttävä tarkastaja kuin sitä käyttävä lunastajakaan eivät pidä lomaketta täysin luotettavana. Lomakkeen parantaminen sen käyttäjien mielipiteiden avulla parantaisi sekä lomaketta että tarkastajien luottamusta.

Ajoneuvon käyvän arvon ja toteutuneen lunastushinnan suhteesta oli jo ennen tutkimuksen tekemistä selkeä käsitys. Vahinkotarkastustyössä havaittujen kokemusten perusteella lunastushinta vaikutti käypää arvoa suuremmalta. Vaikka tutkimusaineisto ei ollut kovin laaja, on tutkimuksen tulos hyvin selvä. Vakuutusyhtiö maksaa autosta lunastuskorvauksen lähes aina käypää arvoa suuremman hinnan. Keskimäärin korvaus on 12 % käypää arvoa korkeampi. Tulos johtuu varmasti ihmisten yleisestä asenteesta korvaavaa yhtiö kohtaan. Kun maksajana on vakuutusyhtiö, pitää korvaustilanteesta saada kaikki irti. Lunastushintoja on vaikea madaltaa asiakastytyväisyyden kärsimättä, mutta tilannetta pitää kuitenkin pyrkiä hallitsemaan niin, että syitä eron edelleen kasvamiseen ei tulisi. Paras keino tähän on välttää suuria ylilyöntejä. Tutkimuksessa ilmenneitä jopa 30 % eroja lunastushinnan ja käyvän arvon välillä ei pitäisi syntyä. Näissä tapauksissa asiakkaalle pitäisi maksaa riidaton korvaussumma ja laatia käyvästä arvosta lausunto.

LÄHTEET

Sähköiset lähteet

1. Ajoneuvon kuntoselvityslomake.[Sähköinen dokumentti.]
2. Autotalli.com. [www-sivu]. [Viitattu 22.2.2008] Saatavissa: <http://www.autotalli.com>
3. FINLEX - Ajantasainen lainsäädäntö: 26.6.1959/279. [www-sivu]. [Viitattu 11.3.2008] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1959/19590279>
4. Keskinäinen vakuutusyhtiö Tapiola, kaskovakuutusehdot 1.3.2008. [sähköinen dokumentti]. [Viitattu 11.3.2008] Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/3AE039B2-8917-46B1-B171-7C2AD83C4847/0/Kaskoehdot132008C73003.pdf>
5. Kolariauton lunastus – Ohjeita kuluttajille. [sähköinen dokumentti]. [Viitattu 11.3.2008] Saatavissa: <http://www.autokorjaus.fi/Tiedotteet/Autonlunastus.pdf>
6. Nettiauto.com. [www-sivu]. [Viitattu 22.2.2008] Saatavissa: <http://www.nettiauto.com>
7. SVT. [www-sivu]. [Viitattu 19.3.2008] Saatavissa: <http://www.svt.fi/>
8. WebTarkkari. [SVT:n sisäinen tietojärjestelmä]. [Viitattu 19.3.2008]


AJONEUVON KUNTOSELVITYSLOMAKE
 v. 1.1

Tarkastusno _____

AJONEUVON PERUSTIEDOT

Rekisteritunnus _____ Ajomäärä 0 _____

Merkki _____ Ajoneuvosta otettu mallimerkintä _____ Väri _____

 Valmistenumero tarkastettu ja kuvattu Kyllä Ei
 Rekisteriote autossa Kyllä Ei

KORI	Ok	Puutteita	VAIhteISTO JA AKSELISTOT	Ok	Puutteita
Korin kunto (mp. runko)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Öljyvuodot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdolliset ruostekohdat		<input type="checkbox"/>	Vetoakseliston kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muut puutteet korissa		<input type="checkbox"/>	Akselistojen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valot, peilit, muut laitteet ja varusteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ruosteisuus ja ruostevauriot		<input type="checkbox"/>
Tuulilasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Muut lasit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Korin kuntoluokka	<input type="text"/>		Vaihteiston kuntoluokka	<input type="text"/>	

MOOTTORI	Ok	Puutteita	ALUSTA	Ok	Puutteita
Moottorin ulkoinen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pohja, palkit ym.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öljyvuodot		<input type="checkbox"/>	Ruosteisuus ja ruostevauriot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moottorin käyntiääni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pakoputken kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apulaitteiden kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jarrut, silmämääräinen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moottorin kuntoluokka	<input type="text"/>		Alustan kuntoluokka	<input type="text"/>	

MAALAUUS	Ok	Puutteita	RENKAAT JA VANTEET
Maalauksen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Renkaiden kulutuspinna mm:nä
Värierot		<input type="checkbox"/>	ve <input type="text"/> vt <input type="text"/> oe <input type="text"/> ot <input type="text"/>
Maalauksen kuntoluokka	<input type="text"/>		Renkaiden tyyppi <input type="radio"/> Kesä <input type="radio"/> Talvi
			Vanteiden koko <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Kevytmetalli <input type="checkbox"/> Pelti

SISUSTUS, KOJELAUTA, HUOLLOT , LISÄVARUSTEET YM.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sport istuimet | <input type="checkbox"/> Vetokoukku |
| <input type="checkbox"/> HF | <input type="checkbox"/> Madallussarja |
| <input type="checkbox"/> Navigaattori | <input type="checkbox"/> Spoilerit |
| <input type="checkbox"/> Sähköikkunat | <input type="checkbox"/> Lohkolämmitin |
| <input type="checkbox"/> Nahkaverhoilu | <input type="checkbox"/> Lisävalot |
| <input type="checkbox"/> Vak.nopeuden säädin | |
| <input type="checkbox"/> Erikoissoitin + lisävarusteet | |

Vaihteisto:	Ilmastointi:	Huoltokirja:
Manuaali <input type="radio"/>	Manuaali <input type="radio"/>	on <input type="radio"/>
Automaatti <input type="radio"/>	Automaatti <input type="radio"/>	ei ole <input type="radio"/>
	Ei ole <input type="radio"/>	

Tehdyt huollot infoon.

	Ok	Puutteita
Penkkien kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verhoilujen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kojelaudan kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Sisustuksen kuntoluokka

Muut lisävarusteet

PUUTTEIDEN SELVITYS (INFO):

Vahinkotarkastajan Nimi

Päiväys

Lähetä lomake klikkaamalla tästä ja valitsemalla Sähköpostiohjelma / OK /Lähetä tiedosto

Kuntoluokat:

- 1 = **Kunto kiitettävä**, ajoneuvo on ikäänsä nähden huomattavasti paremmassa kunnossa.
2 = **Kunto hyvä**, vain lieviä käytön jälkiä, ajoneuvo on ikäänsä nähden normaalia paremmassa kunnossa.
3 = **Kunto normaali**, ajoneuvossa on normaalista käytöstä johtuvaa kuluneisuutta ja käytön jälkiä, ei kuitenkaan mitään kunnostusta vaativia vikoja.
4 = **Kunto välttävä**, ajoneuvossa on selviä puutteita havaittavissa ja kunnostusta vaativia vikoja.
5 = **Kunto huono**, ajoneuvossa on runsaasti vikoja ja puutteita sekä välitöntä korjausta vaativia kohteita.