

Sampo Varkila

VAKUUTUSLAUTAKUNTA KIISTANALAISTEN VARKAUSVAHINKOJEN RATKAISIJANA

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Kandidaattitutkielma
Toukokuu 2020

TIIVISTELMÄ

Sampo Varkila: Vakuutuslautakunta kiistanalaisten varkausvahinkojen ratkaisijana
Kandidaattitutkielma
Tampereen yliopisto
Kauppatieteiden tutkinto-ohjelma
Toukokuu 2020

Tässä kandidaattitutkielmassa tutkimuksen kohteena on kotivakuutuksesta korvattavien varkausvahinkojen korvattavuuden määräytyminen asiantuntijoista koostuvassa vakuutuslautakunnassa. Näissä vahingoissa vakuutusyhtiön asiakas on menettänyt koti-irtaimistoaan ja saanut kielteisen korvauspäätöksen vakuutusyhtiöltä, minkä seurauksena muutosta korvauspäätökseen on haettu kolmannelta riidanratkaisijaosapuolelta, Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalta (FINE).

Tutkimuksen ensimmäinen luku esittelee tutkimuksen aiheen sekä merkityksen, tutkimuskysymykset, tutkimusaineiston, käytetyt menetelmät ja teoreettisen viitekehyksen. Tutkimuksen tavoitteena on laadullisen sisällönanalyysin avulla tutkia, millaisista asioista vakuutussopimuksen osapuolten väliin tyypillisesti syntyy erimielisyyttä varkausvahingoissa sekä vakuutuslautakunnan ratkaisutoiminnan kehittymistä näissä vahingoissa. Varkausvahingot erityispiirteineen toimivat tutkielman taustana, jonka pohjalta tulkintateoria vakuutuslautakunnan ratkaisutoiminnasta muodostuu. Luku perustelee, miksi vakuutuslautakunnan vakuutusehtojen tulkinnan tutkiminen on relevanttia. Lisäksi aiheeseen liittyvät aikaisemmat tutkimukset on esitelty tutkimuksen taustoitamiseksi.

Toinen luku keskittyy kuvaamaan omaisuuden varkausvahinkoja sekä niihin liittyviä erityisiä piirteitä: kotivakuutuksesta korvataan varkauksien lisäksi myös esimerkiksi rikkoutumis-, palo-, sähköilmiö-, luonnonilmiö- ja putkivuotovahinkoja. Kuhunkin vahinkolajiin liittyy rajoitusehtojen ja suojeluohjeiden lisäksi erilaisia omia erityispiirteitään vahinkotapahtuman toteen näyttämisen ja omaisuuden arvon laskemisen osalta. Luvussa esitellään varkausvahingon korvattavuuden arviointiin liittyviä haasteita tulipalovahinkoon vertaamalla.

Tutkielman kolmas luku esittelee vapaaehtoisten vakuutusten muutoksenhaun sekä FINEn ja vakuutuslautakunnan aseman riippumattomana ratkaisusuositusta antavana osapuolena – toisinaan juuri ratkaisun antajana toimivan vakuutuslautakunnan tilannekuva vahingosta on kaikista suppein. Yksittäisten kiistojen ratkaisemisen lisäksi laajemman näkökulman hahmottaminen on keskeistä. Ratkaisut ohjaavat sekä vakuutusyhtiöiden että lautakunnan itsensä tulkintaa samanlaisista vahingoista. Usein pelkkä vakuutusehtojen tulkinta ei riitä, jolloin ratkaisutoiminta saa oikeusdogmaattisia piirteitä. Myös asiakkaan rooli huomioidaan, sillä muutoksenhaun taustasyiden esitleminen ohjaa tutkimusta kohti aineiston analyysiä.

Neljäs luku esittelee tutkimusaineiston, sen analysointiin käytetyt menetelmät ja luokittelun sekä kunkin tunnistetun luokan keskeisimmät havainnot ja ratkaisuihin vaikuttaneet tekijät. Tutkimusaineisto on julkinen sekundääriaineisto, joka koostuu Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ratkaisutietokannassa julkaistuista kiistanalaisista varkausvahinkojen koskevista lausunnoista. Aineiston lausunnot ovat luokiteltavissa vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön välisten erimielisyyksien aiheiden perusteella tapauksiin, joissa vakuutusyhtiö on päättänyt vahingon seurauksen varkauden sijaan katoamisesta tai unohtamisesta sekä vahinkoihin, joissa vakuutuksenottajan ei ole katsottu toimittaneen riittävää selvitystä menetetyt omaisuuden olemassaolosta tai arvosta. Lisäksi lautakunta joutui usein vahingon osalta pohtimaan vakuutuslainsäädännön suhdetta tapahtumaolosuhteisiin sekä vakuutetun oman toiminnan vaikutusta vahingon toteutumiseen.

Lopuksi viidennessä luvussa esitellään aineistohavaintojen pohjalta tehdyt johtopäätökset ja vastataan ensimmäisessä luvussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Aineiston perusteella vakuutuslautakunnan ratkaisukäytäntö vaikuttaa yhtenäiseltä, sillä ainoastaan kahdessa tapauksessa yksimielistä ratkaisua ei kyetty antamaan. Aineiston lausunnot painottuvat tutkittavan aikavälin alkuun. Tämän perusteella on mahdollista, että varkausvahinkojen käsittely on vakiintunut annettujen ratkaisujen myötä sellaiseksi, ettei lautakuntakäsittelylle ole enää yhtä usein tarvetta. Tutkimuskysymyksiin vastaamisen jälkeen arvioidaan tutkimusta vielä reliabiliteetin ja validiteetin näkökulmasta sekä esitellään mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

Avainsanat: Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, FINE, muutoksenhaku, vakuutuslautakunta, vakuutuslainsäädäntö, vakuutusehdot, kotivakuutus, varkaus.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	1
1.1 Tutkielman tausta.....	1
1.2 Keskeiset käsitteet ja aikaisemmat tutkimukset.....	2
1.3 Tutkimusongelmat ja rajaukset	3
1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto	4
1.5 Teoreettinen viitekehys	6
2 OMAISUUDEN VARKAUSVAHINGOT	8
2.1 Kotivakuutus ja irtaimiston vakuuttaminen.....	8
2.2 Varkausvahingon erityispiirteet	9
2.3 Omaisuuden varkausvahinko vakuutusehtojen näkökulmasta	10
3 YKSITYISHENKILÖN MUUTOKSENHAKU KORVAUSPÄÄTÖKSESTÄ	12
3.1 Vakuutus sopimus ja korvausprosessi	12
3.2 Hyvän vakuutustavan mukainen korvauspäätös.....	13
3.3 Yksityishenkilön muutoksenhaku vapaaehtoisessa vakuutuksessa	14
3.4 Vakuutuslautakunta kolmantena osapuolena korvauskiistoissa	15
4 RATKAISUSUOSITUSTEN ANALYYSI	18
4.1 Aineiston keruu ja kuvailu	18
4.2 Aineiston käsittely ja luokittelu	19
4.3 Keskeisten tulosten yhteenveto	20
4.3.1 Varkaus vai katoaminen -tapaukset	20
4.3.2 Epäselvä omaisuus	22
4.3.3 Lainsäädännön tulkintaa vaatineet tapaukset	25
4.3.4 Pelastamisvelvollisuus, suojeluohjeet ja vakuutetun toiminta	26
4.3.5 Yleiset havainnot aineistosta	28
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	31
5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	31
5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotuksia	34
LÄHDELUETTELO	36
LIITTEET	39

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielman tausta

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta on keskeinen toimija suomalaisen finanssitoiminnan kuluttajansuoja-asioissa. FINE aloitti toimintansa vuonna 2009, kun Kuluttajien vakuutustoimisto, Pankkialan asiakasneuvontatoimisto ja Arvopaperilautakunnan toimisto yhdistyivät yhdeksi organisaatioksi tarjoamaan maksutonta neuvontaa ja valitusasioiden selvittämistä pankki-, vakuutus- ja arvopaperiasiakkaille (Rantala & Kivisaari, 2014, 138-139). Juuri riita-asioiden selvittäminen on erityisesti vakuutusasiakkaille keskeinen FINEn tarjoama maksuton palvelu: mikäli asiakas ei ole tyytyväinen vahinkoasiasta saamaansa korvauspäätökseen, voi hän pyytää asiaan ratkaisusuositusta FINEn vakuutuslautakunnalta. Lautakunta on asiantuntijoista koostuva riippumaton muutoksenhakuelin, joka käsittelee valitusasioita asianomaisen vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan selvitysten perusteella. Ratkaisusuositukset eivät ole oikeudellisesti osapuolia sitovia, mutta niitä noudatetaan lähes poikkeuksetta. Lautakunnan ratkaisujen noudattamishalukkuus vakuutusyhtiöissä johtuu todennäköisesti jäsenten arvioidusta kompetenssista. Useimmat lautakunnan jäsenet ovat finanssialan ja oikeustieteen tutkijoita, jotka tuntevat finanssialan lainsäädännön sekä vakuutusehtojen tulkintaan vaikuttavat tekijät.

Tämän kandidaattitutkielman tarkoituksena on kotivakuutuksesta korvattavien varkausvahinkojen korvattavuuden määräytymistä vakuutuslautakunnan käsittelyssä. FINEn ja vakuutuslautakunnan toiminnan tutkiminen on perusteltua, että ratkaisusuosituksia tutkimalla on parhaimmillaan mahdollista tuottaa hyötyä sekä vakuutusyhtiöille että niiden asiakkaille. Asiakas voi löydösten pohjalta arvioida, onko hänen kannattavaa viedä kiista-asiansa häneltä itseltään ajallisia resursseja huomattavasti vaativaan lautakuntakäsittelyyn. Vakuutusyhtiö puolestaan saattaa havaita puutteita tai tarkennusta vaativia kohtia vakuutusehdoistaan sekä korvauskäytännöstään: onko esimerkiksi tietyin perustein tehdyillä kielteisillä korvauspäätöksillä tapana muuttua lautakunnan suosituksesta maksupäätöksiksi? On myös selvää, että korvauspäätöksistä tehtävät muutoksenhaut työllistävät vakuutusyhtiöiden korvauskäsittelijöitä ja asiantuntijoita, joten kyse on myös taloudellisesta rasitteesta vakuutusyhtiöille. Varkausvahinkoihin liittyy erityisiä piirteitä, jotka tekevät vahinkotapahtuman ja selvitysten arvioinnista tavallista haastavampaa vakuutuslautakunnan

näkökulmasta. Kyse on omaisuudesta, jonka asiakas on menettänyt katoamisen tai rikoksen seurauksena – rikoksen uhrina asiakas usein kokee olevansa oikeutettu korvaukseen. Vakuutusyhtiöt puolestaan pitävät varkauksia toisinaan vaikeasti todennettavina, sillä kadonneen omaisuuden korvaamiseen liittyy vilpin riski. Vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan näkemykset tapahtuneesta eroavatkin usein voimakkaasti, minkä seurauksena vakuutuslautakunnan rooli kolmantena osapuolena vahingon korvattavuuden määrittämisessä on merkittävä, etenkin asiakkaan korvausvaateen ollessa merkittävä.

1.2 Keskeiset käsitteet ja aikaisemmat tutkimukset

Vakuutussopimuksen osapuolina toimivat **vakuutuksenottaja** eli turvaa omaisuudelleen hakeva vakuutusasiakas sekä **vakuutuksenantaja** eli riskin kantava vakuutusyhtiö, joka vakuutussopimuksessa määritetyn vahinkotapahtuman käydessä toteen maksaa vakuutuksenottajalle korvauksia vastineeksi saamistaan kausittaisista vakuutusmaksuista (Luukkonen, Mäntyniemi, Pekonen & Santavirta, 2018, 157).

Varkausvahingolla tarkoitetaan tämän tutkimuksen kontekstissa yksityishenkilön kotivakuutuksesta käsiteltävää koti-irtaimistoon kohdistunutta vahinkoa, jossa vakuutuksenottaja on menettänyt omaisuuttaan rikoksen seurauksena. Ajoneuvojen sekä niiden varusteiden varkaudet on rajattu täten pois.

Muutoksenhaku on tilanne, jossa vakuutuksenottaja on tyytymätön vahingosta saamaansa korvauspäätökseen ja haluaa hakea siihen oikaisua. Muutoksenhakuprosessi alkaa asiakkaan kirjallisesta valituksesta, joka käsitellään vakuutusyhtiössä. Tilanteesta riippuen muutoksenhaku voi tarvittaessa edetä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan muutoksenhakuelinten käsittelyyn tai oikeusasteille (Rantala & Kivisaari, 2014, 350).

Muutoksenhausta vakuutusosalalla sekä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan toiminnasta on 2010-luvulla tehty varsin vähän tutkimusta: Eeva Yrjölän pro gradu -tutkielma *Yksityishenkilön vapaaehtoisten vahinkovakuutusten muutoksenhaku* (2012) käsitteli vakuutusasiakkaiden muutoksenhakutoimintaa ja arvioi, millaisia valitusasioita FINE ratkaisee neuvontatoimistossaan ja millaiset etenevät vakuutuslautakuntaan. Tämän lisäksi Yrjölä analysoi yksityishenkilöiden muutoksenhakua vakuutusasioissa palveluvirheiden hoidon näkökulmasta. Tutkimuksen tuloksista keskeisiä löydöksiä tämänkin kandidaattitutkielman kannalta olivat, että kymmenistä tuhansista vapaaehtoisten

vakuutusten vahingoista vain hyvin pieni osa päätyy lautakuntamenettelyyn, ja asiakkaat saattavat jättää korvausasian viemättä kolmannen osapuolen käsittelyyn ajallisten resurssiensa rajallisuuden vuoksi. Korvauspäätöksistä tehdyistä valituksista Yrjölä myös toteaa, että kotivakuutusten tapauksessa tyypillisin kiistan aihe oli vakuutusehtojen tulkinta.

Toinen FINEen ja vakuutuslautakuntaan liittyvä 2010-luvulla tehty tutkimus, Sari Pitkäsen *Vakuutuslautakunnan lausunnot kiinteistövakuutusten vuotovahingoista* (2011) käsitteli nimensä mukaisesti vakuutuslautakunnan käsiteltäviksi päätyneitä kiistanalaisia taloyhtiöiden vuotovahinkoja. Tutkimuksessa Pitkänen havaitsi, että tutkimusaineiston 82 ratkaisusuosituksesta lautakunta oli pitänyt noin 70 prosentissa tapauksista vakuutusyhtiön korvauspäätöstä vakuutusehtojen mukaisena, eikä korvauspäätöstä täten suositettu muuttamaan (Pitkänen, 2011, 2).

1.3 Tutkimusongelmat ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on arvioida, millaiset varkausvahingot päätyvät FINEn vakuutuslautakunnan käsiteltäviksi sekä millaista kehitystä lautakunnan ratkaisukäytännössä on varkausvahingoissa havaittavissa. Myös lautakunnan jäsenten antamien äänten yksimielisyyttä eri tapauksien yhteydessä tutkitaan: muodostaako lautakunta ratkaisusuosituksia yhtenäisellä linjalla, vai esiintyykö puoltamis- ja epäämisiin usein hajontaa? Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mistä asioista vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välillä on tyypillisesti erimielisyyttä varkausvahingoissa?
- Millaiseksi vakuutuslautakunnan ratkaisukäytäntö on kehittynyt varkausvahingoille tyypillisten erimielisyyksien aiheiden osalta? Mistä kehitys johtuu?

Tutkimuskysymysten tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten tulkinnanvaraisten ja epäselvien varkausvahinkojen korvattavuus määräytyy FINEn vakuutuslautakunnan käsittelyssä. Ensimmäinen tutkimuskysymys luo pohjan tutkittavalle ilmiölle, sillä varkausvahinkojen tulkintaristiriidat on tunnistettava ja nimettävä ennen niiden tutkimista. Kotivakuutuksesta korvattavat varkausvahingot toimivat tutkimuksen taustana ja rajaavat aihepiiriä, sillä kaikkien kotivakuutuksesta korvattavien eri riskien lautakuntakäsittelyn tutkiminen voisi hankaloittaa tulosten saamista. Kun vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan varkausvahinkoja koskevat yleisimmät tulkintaristiriidat on tunnistettu, on

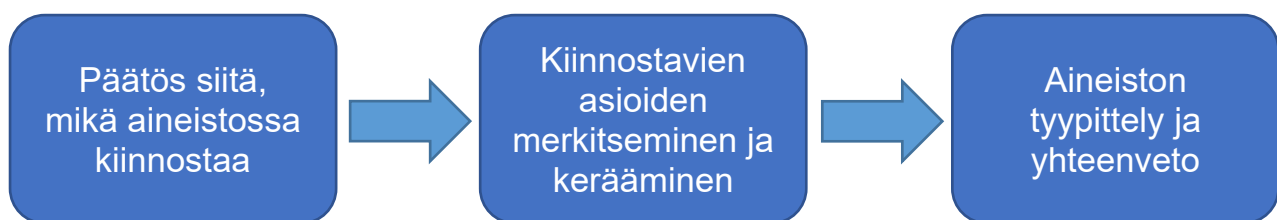
toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena arvioida näiden erimielisyyksien ratkaisemisen kehitystä. Ratkaisukäytännöllä tarkoitetaan tapaa, jolla vakuutuslautakunta ratkaisee keskenään samankaltaisia kiista-asioita: jos kiista-asiasta on olemassa ennakkotapaus, vaikuttaa se myös vastaisuudessa ilmenevien samanlaisten tapausten käsittelyyn. Ratkaisukäytännön muuttuminen voi vaikuttaa myös varkausvahinkojen vakuutusehtoihin vakuutusyhtiöissä, sillä jokin tietty epäselvä tai tulkinnanvarainen ehtokohta voi aiheuttaa toistuvia muutoksenhakuja, joista luonnollisesti aiheutuu ylimääräisiä kustannuksia sekä mahdollisesti myös mainehaittaa vakuutusyhtiöille. Tutkimuksen tulkintateoria keskittyykin näin varkausvahinkoihin vakuutuslautakunnan, ratkaisukäytännön ja vakuutusehtojen näkökulmasta. Tutkimustulosten pohjalta vakuutusehdoista on tätä kautta mahdollista löytää varkausvahinkoja koskevista vakuutusehdoista toistuvia ongelmakohtia ja pohtia niihin muutoksia.

Tutkimuksen näkökulma on rajattu vapaaehtoiseen vakuuttamiseen ja yksityishenkilöihin, sillä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan maksuttomat riidanratkaisupalvelut ovat pienyrityksille ja yksityishenkilöille kohdennettuja. Kotivakuutuksissa on kyse vapaaehtoisesta vakuuttamisesta, jolloin pääasiallisena riidanratkaisukanavana toimii Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan vakuutuslautakunta. Kuluttajariitalautakunnassa käsitellyt varkausvahingot rajataan pois niiden harvinaisuuden vuoksi, samoin lautakuntakäsittelystä oikeusasteille edenneet tapaukset. Tutkimuksen kohteena ovat muutoksenhaun oikeusasteiden sijaan nimenomaan FINE ja vakuutuslautakunta. Toisin kuin oikeudet päätökset, eivät vakuutuslautakunnan ratkaisusuositukset velvoita osapuolia oikeudellisesti. Tästä huolimatta ratkaisujen noudattamisprosentti on useampana vuonna ollut lähes 100 (fine.fi, 2019a, 11). Tämä on selvä merkki FINEn asiantuntijuuden uskottavuudesta etenkin vakuutuksenantajaosapuolen näkökulmasta, sillä mikäli vakuutuslautakunnan kaltaista suosituksia tekevää kolmatta osapuolta ei pidettäisi vaikutusvaltaisena, ei ratkaisusuosituksiakaan välttämättä usein noudatettaisi.

1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Tutkimus on laadullinen sisällönanalyysi, jonka tutkimusaineistona toimivat FINEn ratkaisutietokannassa olevat vakuutuslautakunnan antamat ratkaisut lautakuntakäsittelyyn edenneisiin varkausvahinkotapauksiin vuosina 2013 – 2018. Kyseisenä aikana lautakunta on antanut ratkaisunsa 24 tulkinnanvaraiseen varkausvahinkoon. Kyseessä on sekundääriaineisto, joka perustuu

lautakunnan sihteerin kirjoittamaan tiivistelmään kiistanalaisen vahinkoasian käsittelystä. Kukin vahinkotapaus sisältää vakuutustapahtuman tiedot, asiakkaan valituksen perusteluineen, vakuutusyhtiön vastineen ehtokohtineen sekä vakuutuslautakunnan antaman ratkaisun perusteluineen. Aineisto on tarkoituksenmukainen tutkimuksen tavoitteisiin peilattuna, sillä paras tapa hahmottaa vakuutuslautakunnan ratkaisukäytäntöä ovat juuri lautakunnan antamat lausunnot. Kiista-asioista vain tulkinnanvaraisimmat ja monimutkaisimmat päätyvät toimistoasteen käsittelystä lautakuntaan, joten aineistoon ovat valikoituneet ainoastaan kaikista haastavimmat ja eniten asiantuntemusta vaativat tapaukset. Aineistoanalyysi perustuu Tuomen ja Sarajärven (2009, 92) kuvailemaan laadullisen sisällönanalyysin kulkuun:



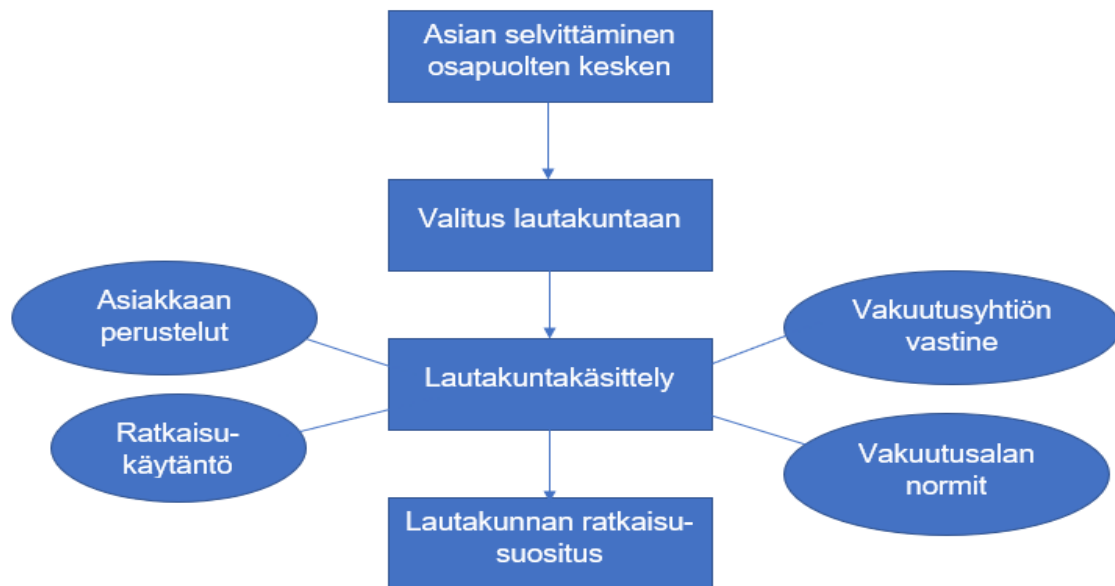
Kuvio 1. Laadullisen sisällönanalyysin kulku. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 92)

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa tutkija valitsee tutkimusteoriaan pohjautuen ne asiat, joita aineistosta etsii, eli valitsee ”linssit”, joiden läpi aineistoa analysoi. Tämän jälkeen aineisto käydään läpi erotellen ja merkiten siitä tutkimuksen kannalta keskeisiä merkityssuhteita ja aiheita, jättäen epäoleelliset asiat tarkastelun ulkopuolelle. Kun merkityt asiat on kerätty erilleen muusta aineistosta, seuraa aineiston tyypittely ja teemoittelu sekä yhteenveto, jonka pohjalta tutkija pyrkii tekemään johtopäätöksiä. Tutkimusaineiston luokitteluperusteet on selitetty tarkemmin luvussa 4.

Kvalitatiivinen tutkimusote on valintana perusteltu, sillä tutkimuksen kohteena toimivat lautakuntaratkaisut ovat tarkoituksenmukaisesti valittuja kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillisen satunnaisotoksen sijasta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, 164). Ratkaisusuositukset eivät tämän lisäksi ole rakenteeltaan täysin määrämuotoisia, sillä lautakunnan käytettävissä olevat tiedot vaihtelevat tapauskohtaisesti. Kyseessä on narratiivisesta tutkimuksesta, jossa pyritään dokumenttien pohjalta selvittämään asioiden välisiä yhteyksiä (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, 218). Ratkaisusuosituksia ainoastaan kvantitatiivisesti esimerkiksi lopputuloksien määriä vertailemalla ei tietoa näistä merkityssuhteista saataisi tuotettua yhtä luotettavasti.

1.5 Teorettinen viitekehys

Tutkielman teoreettisena viitekehyyksenä toimii yksityishenkilön vapaaehtoisen vakuutuksen lautakuntakäsittelyä kuvaava Kuvio 2:



Kuvio 2. Yksityishenkilön muutoksenhaku vapaaehtoista vakuutusta koskevasta vahingosta. (Rantala & Kivisaari, 2014, 350 sekä Yrjölä, 2012, 28)

Kuvio kuvaa kiista-asian käsittelyn kulkua vertikaalisena prosessina, alkaen asiakkaan ja vakuutusyhtiön yrityksestä selvittää asiaa keskinäisesti, mikä on edellytys vahinkoasian Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan saattamiselle (fine.fi, 2019b). Asiakas voi tämän jälkeen ottaa yhteyttä FINEn toimistoon ja vapaamuotoisella kirjallisella pyynnöllä saattaa korvausasian vireille lautakuntaan. Kuvion ellipseissä on kuvattu ne tekijät, jotka vakuutuslautakunta joutuu ratkaisusuosituksessaan ottamaan huomioon. Asiakas ilmoittaa valituksessaan, miten korvauspäätöstä tulisi muuttaa sekä omat perustelunsa kielteisen päätöksen kumoamiselle (fine.fi, 2019c). Vakuutusyhtiö on velvollinen toimittamaan asiaan vastineensa, jossa se perustelee korvauspäätöksensä tapauksen kannalta relevanttien vakuutusehtojen sekä vahinkoon liittyvien dokumenttien ja selvitysten avulla. Ratkaisukäytännöllä tarkoitetaan käsiteltävän kiistan aiempiin vastaaviin korvauskiistoihin vertaamista. Jos vastaava tilanne on esimerkiksi aikaisemmin ratkaistu asiakkaan hyväksi, on tällä nykyisen tapauksen arvioinnissa myös merkitystä. Vakuutusalan normeilla tarkoitetaan tässä

yhteydessä hyvän vakuutustavan lisäksi vakuutuslainsäädäntöä, Finanssivalvonnan ohjeita sekä Finanssiala ry:n hyväksymiä Vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnan periaatteita. Näiden normien ja ohjeiden itse noudattamisen lisäksi lautakunta arvioi, millainen vakuutuksenantajan korvauspäätös on suhteessa niihin.

2 OMAISUUDEN VARKAUSVAHINGOT

2.1 Kotivakuutus ja irtaimiston vakuuttaminen

Kotivakuutus on vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan välinen vapaaehtoinen sopimus, jonka sisältö on määritelty vakuutusehdoissa ja vakuutuskirjassa. Vakuutuskirja sisältää erittelyn vakuutetuista kohteista tietoineen, vakuutusehdot puolestaan määrittelevät esimerkiksi millaisia vahinkoja vakuutuksesta korvataan, mikä omaisuus on vakuutettuna ja miten korvausmäärä lasketaan. Kotivakuutuksella asiakas voi hakea turvaa varsinaisen rakennuksen lisäksi myös omistamalleen irtaimistolle. Tyypillisesti esimerkiksi rivi- ja kerrostaloasukkaat vakuuttavat ainoastaan irtaimistonsa, sillä rakennuksen vakuutuksenottajana toimii taloyhtiö. Vapaaehtoisen luonteensa vuoksi kotivakuutuksen kattavuus vaihtelee, ja sen sisältö on tyypillisesti räätälöitävissä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. (Puhakka, Salo, 2017, 3.)

Koti-irtaimiston määritelmä vaihtelee hieman vakuutusyhtiöittäin, mutta pääasiallisesti irtaimistolla tarkoitetaan päivittäiseen ja tavanomaiseen asumiskäyttöön tarkoitettua irtaimistoa: tällaisia esineitä ovat esimerkiksi huonekalut, vaatteet, viihde-elektroniikka, kodinkoneet ja harrastusvälineet (Korkeamäki, Salo & Puhakka, 2017). Irtaimistovakuutus kattaa edellä mainitun päivittäisen irtaimiston lisäksi usein myös esimerkiksi vakuutettujen rahan, maksuvälineet, ammattikäytössä olevat esineet sekä moottoroidut puutarhanhoitovälineet tietyin rajoituksin. (Pellikka, Peilimö, Puntari, & Vaitomaa, 2011, 291-292, 294). Irtaimiston ulkopuolelle rajataan tyypillisesti omaisuus, jolle on olemassa oma vakuutuksensa – esimerkiksi LähiTapiola (2019, 21) ja Pohjantähti (2019, 6) määrittävät kotivakuutustensa vakuutusehdoissa erikseen vakuutettavat esineet ja esimerkiksi moottoriajoneuvot sekä eläimet vakuutuksen ulkopuolisiksi kohteiksi. Tämän perusteella voidaan ajatella, että lähes kaikki vakuutuspaikassa sijaitseva irtain omaisuus, jota ei ole erikseen ehdoissa mainittu korvattavuuden ulkopuoliseksi, on koti-irtaimistoa. Irtaimistovakuutus voi ehdoissa määritellyn mukaisesti olla voimassa myös omaisuuden ollessa väliaikaisesti vakuutuspaikan ulkopuolella (Pellikka ym., 2011, 135).

Tyypillisiä riskejä, joiden varalta irtaimisto voidaan vakuuttaa, ovat tulipalo-, sähköilmiö-, rikos-, putkivuoto- ja luonnonilmiövahingot sekä rikkoutuminen. Tutkimus keskittyy seuraavassa alaluvussa käsiteltäviin varkausvahinkoihin, jotka kuuluvat rikosriskistä korvattavien vahinkojen piiriin.

2.2 Varkausvahingon erityispiirteet

Tässä tutkimuksessa varkausvahinkojen käsitteellä tarkoitetaan nimenomaan kotivakuutuksesta korvattavia irtaimistoon kohdistuvia varkauksia, eli esimerkiksi ajoneuvoihin sekä niiden varusteisiin kohdistuvat varkaudet on rajattu pois. Murtovahingot ovat yksi keskeisistä kotivakuutuksesta korvattavista varkausvahinkotyypeistä. Kotivakuutuksesta korvataan varkausvahinkoina tilanteet, joissa omaisuuden säilytyspaikkaan on ennen anastamista päästy sen rakenteita tai lukkoja vahingoittamalla tai tunkeuduttu väkivaltaa, ryöstön yhteydessä saatua avainta tai erityistä viekkautta käyttäen (Pellikka ym., 2011, 226). Näiden murtautumisen yhteydessä aiheutuneiden varkausvahinkojen lisäksi on myös olemassa erikseen määriteltyjä tilanteita, joissa varastettu omaisuus korvataan, vaikkei murtojälkiä olisi havaittavissa. Esimerkiksi ulkona lukittuna säilytettävän polkupyörän tai mukana olevien matkatavaroiden varkaudessa on tyypillisesti myös kyse korvattavasta varkausvahingosta. Mukana olevan omaisuuden on kuitenkin korvattavuuden edellytyksenä oltava vakuutettujen valvonnassa – esimerkiksi yleisen tilan naulakosta varastettua takkia vakuutus ei korvaa (Pellikka ym., 2011, 229).

Omaisuuden varkausvahinkoihin liittyy ominaispiirteitä, jotka poikkeavat huomattavasti muista vahinkotyypeistä, kuten palo-, putkivuoto- tai rikkoutumisvahingoista. Tavanomaiseen kodinkoneen rikkoutumiseen verrattuna lompakon katoaminen julkisella paikalla on vahinkotapahtuman olosuhteiden jälkikäteen todentamisen kannalta haasteellinen tilanne. Rikkoutumisvahingon korvattavuuden edellytyksenä on tyypillisesti tapahtuman äkillisyys ja ennalta-arvaamattomuus (esim. Pohjantähti, 2019, 6). Kodinkoneen rikkoutumisen äkillisyys on hyvin usein erotettavissa ei-korvattavasta hitaasta kulumisesta huoltoliikkeen antamalla kirjallisella korjauskustannusarviollla. Varkausvahingoissa tulkintaongelmia aiheuttaakin juuri se, ettei omaisuus ole vahinkotapahtuman satuttua enää vakuutuksenottajan hallussa eikä sitä täten voida arvioida. Vakuutusyhtiö tavallisesti pyytää korvauksenhakijaa toimittamaan varkaudesta rikosilmoitusjäljennöksen, mutta rikosilmoitus ei itsessään ole osoitus vahingon tapahtumisesta. Etenkin silloin, kun omaisuus on menetetty ilman murtojälkiä, on asian tutkiminen lähes mahdotonta. Perinteisessä rikkoutumisvahingossa huoltoliikkeen kustannusarvio tai esimerkiksi palovahingossa tarkastajan lausunto usein myös kertovat vakuutusyhtiölle korvattavan vahingon määrän. Varkausvahingoissa myös menetetyn omaisuuden arvo ja olemassaolo ennen vahinkoa voivat olla vaikeita todentaa. Kuiteilla ja tositteilla voidaan osoittaa omaisuuden hankinta, mutta esimerkiksi saadun lahjan tai käteisen rahan vahinkoa edeltävän olemassaolon todentaminen on haastavaa.

Vakuutusyhtiön näkemyksestä varkausvahingosta voidaan siis kärjistetyksi ajatella, että vakuutuksenottaja hakee korvausta epäselvissä olosuhteissa menetetyistä omaisuudesta, joka ei ole tarkastettavissa ja jonka hankinta ja olemassaolo saattavat olla vaikeita näyttää toteen. Asiakkaan kuva tilanteesta taas on tyypillisesti päinvastainen: hän kokee vakuuttaneensa omaisuutensa varkauden varalta ja täten olevansa rikoksen uhrina oikeutettu korvaukseen, pitäen esimerkiksi omaisuuden unohtamista tai katoamista mahdottomana. Palovahingoissa vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan näkökulmat tuskin ovat yhtä polarisoituneet. Palolaitoksella on olemassa laaja keinovalikoima vahinkojen tutkintaan, minkä lisäksi palanut omaisuus voidaan helpommin kartoittaa (Rautasuo, 2014, 39). Sen sijaan esimerkiksi polkupyörävarkauksia poliisi ei käytännössä tutki lainkaan rikosilmoituksen järjestelmään kirjaamisen jälkeen, mikä johtuu pyörävarkauksien yleisyydestä ja tekijän kiinni jäämisen erittäin alhaisesta todennäköisyydestä (Hämäläinen, 2019). Täten ulkopuoliset lausunnot ja selvitykset murtojäljettömistä varkausvahingoista saattavat olla vähäisiä, jolloin asiakkaan itse antamalla tiedoilla sekä vakuutusyhtiön luottamuksella tietojen oikeellisuuteen on vahingon korvattavuuden kannalta korostunut merkitys.

2.3 Omaisuuden varkausvahinko vakuutusehtojen näkökulmasta

Vakuutusyhtiöt ovat vakuutusehdoissaan asettaneet varkausvahinkojen korvattavuudelle rajoitusehtoja, jotka ilmenevät varsin yhtenevinä eri vakuutusyhtiöiden välillä (esim. LähiTapiola, 2019, 24 & Pohjantähti, 2019, 7). Tyypillinen rajoitusehto on, että varkaudet, joiden tapahtumapaikkaa, -hetkeä ja -olosuhteita ei voida tarkoin määritellä, on rajattu korvattavuuden ulkopuolelle. Tämä liittyy oleellisesti toiseen tavanomaiseen rajoitusehtoon, jonka mukaan katoamisesta tai unohtamisesta johtuvia vahinkoja ei korvata. Mikäli varkausvahingon olosuhteita ei voida määritellä, voi vakuutusyhtiö pitää tapahtumaa varkauden sijaan mahdollisena katoamisvahinkona ja täten evätä korvauksen. Ei-korvattavien katoamisvahinkojen lisäksi vakuutusehdot pyrkivät rajaamaan myös vakuutetun omalla toiminnallaan aiheuttamat varkausvahingot pois korvattavuuden piiristä. Kun vakuutettu tietää toimintansa riskit ja hän toimillaan myötävaikuttaa vahingon toteutumiseen, on kyseessä tietoinen riskinotto (Boucht & Frände, 2019, 56). Vakuutetun luvalla sisään päässeiden varkaiden aiheuttamaa varkautta ei täten lähtökohtaisesti korvata. Esimerkiksi nuorten järjestämissä kotibileissä tapahtuvat varkaudet ovat tavanomaisia vahinkoja, joita ei korvata, ellei tilanteen uhkaavuus tai äkillisyys ja ennalta-

arvaamattomuus ole osoitettavissa (Pellikka ym., 2011, 234). Näin saattaa olla, jos kutsumattomat vieraat ovat esimerkiksi uhkaillen tunkeutuneet vakuutuspaikkaan vieraiden joukossa.

Muiden vahinkotyyppien tapaan myös varkausvahinkoihin liittyy suojeleohjeita, joita vakuutuksenottaja sitoutuu noudattamaan täyden korvauksen saadakseen: mikäli vakuutetun todetaan vakuutustapahtuman satuttua jättäneen noudattamatta vahingon toteutumiseen vaikuttanutta suojeleohjetta, voidaan korvausta alentaa tai harvemmin myös evätä kokonaan. Omaisuuden säilytyspaikan on esimerkiksi oltava suljettu siten, ettei sinne voida mennä rikkomatta rakenteita tai lukkoja, ja ikkunoiden ja muiden säilytystilan aukkojen on oltava suojaavasti suljettu murtojen ja varkauksien varalta. Suojeleohjeilla vakuutuksenantaja kontrolloi kantamansa riskin kustannuksia sekä vaikuttaa vakuutuksenottajan vahinkoja ehkäisevään käyttäytymiseen (Norio-Timonen, 2018, 199). Suojeleohjeet on määritelty vakuutuksen sopimusehdoissa. Suojeleohjeiden asemasta vahinkovakuutuksessa on säädetty Vakuutuslain 4. luvun pykälässä 31 § seuraavasti:

”Vakuutetun tulee noudattaa suojeleohjeita.

Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt 2 momentissa säädetyn velvollisuutensa, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä.”

Korvauksen alentamisen määrä perustuu asiakkaan huolimattomuuden asteesta sekä olosuhteista. On harvinaista, että korvaus suojeleohjeen noudattamatta jättämisen perusteella evättäisiin kokonaan (Luukkonen ym., 2018, 239).

Suojeleohjeiden lisäksi varkausvahinkojen korvattavuuden osalta keskeinen käsite on pelastamisvelvollisuus (VaKSL 32 §). Tällä tarkoitetaan vakuutetun velvollisuutta ryhtyä toimiin vahingon toteutumisen torjumiseksi ja rajoittamiseksi vahingon sattuessa tai välittömästi uhatessa. VaKSL 61 § mukaisesti *”Vakuutuksenantaja on velvollinen korvaamaan 32 §:ssä tarkoitetun pelastamisvelvollisuuden täyttämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, vaikka vakuutusmäärä siten ylitettäisiinkin”*. Varkausvahingoissa tyypiesimerkki pelastamiskustannuksista on lukkojen sarjoittaminen uudelleen vakuutetun menettäessä avaimensa, mikäli on välitön vaara siitä, että avaimilla voisi päästä vakuutuskohteeseen.

3 YKSITYISHENKILÖN MUUTOKSENHAKU KORVAUSPÄÄTÖKSESTÄ

3.1 Vakuutus sopimus ja korvausprosessi

Vakuutus sopimus on vakuutus toiminnan keskiössä – se on vakuutus yhtiön asiakkailleen tarjoama tuote, jonka tarkoituksena on siirtää asiakkaan kantamaa taloudellista riskiä vakuutus yhtiölle sopimuksessa määriteltyjen tapahtumien toteutuessa. Vastineeksi taloudellisesta turvasta yllättävien vahinko tapahtumien varalle asiakas maksaa vakuutuksen antajalle kausittaista vakuutus maksua turvan laajuuden ja riskitasonsa mukaisesti. Abstraktin ja tulevaisuuden epävarmuuteen pohjautuvan luonteensa vuoksi vakuutus sopimus poikkeaa merkittävästi tavanomaisista yksityisten osapuolten välisistä sopimuksista. Tämän vuoksi korvaustoimintaa kohtaan on luotu erityistä sääntelyä pelkkien kuluttajansuojasäännösten lisäksi. (Luukkonen ym., 2018, 157)

Korvausprosessilla tarkoitetaan vakuutus yhtiössä asiakkaan vahinkoilmoituksesta käynnistyvää prosessia, jossa vakuutuksen antaja arvioi korvausvelvollisuuttaan asiakkaan antamien tapahtumatietojen ja selvitysten avulla, verraten niitä vakuutus sopimuksen rajoitusehtoihin. Korvausprosessi päättyy asiakkaalle ilmoitettavaan korvauspäätökseen, joka ilmaisee vakuutus yhtiön kannan käsiteltävään vahinkoasiaan. Korvauskäsittelyssä vakuutus yhtiö ei ole velvoitettu antamaan asiakkaalle sitovaa ennakkotietoa tai lupaus korvauksesta prosessin ollessa yhä käynnissä, ennen kuin se on saanut kaikki tarpeelliset tiedot ja asiakirjat korvauspäätöksen muodostamiseksi. Tämän periaatteen tarkoituksena on suojata vakuutuksen antajaa asiakkaan ennakkotietojen perusteella vaatimilta korvauksilta, jotka kaikki vahinkoon liittyvät tosiasiat huomioon otettuina jäisivät kuitenkin saamatta (Norros, 2016, 122). Korvausprosessi on yksi keskeisimmistä asiakkaalle ulospäin näkyvistä toiminnoista: onhan vakuutus sopimuksessa pohjimmiltaan kyse asiakkaan odotuksista saada korvauksia vahingon sattuessa. Korvauskäsittelyyn liittyvät viivästykset sekä epäselvät perustelut ovatkin tyypillisiä asiakkaan tyytymättömyyden lähteitä (Wood & Morris, 2010, 107 – 108), minkä vuoksi vakuutus yhtiöt ovat pyrkineet tehostamaan korvauskäsittelyä, jotta asiakas saisi päätöksen korvausasiaansa mahdollisimman nopeasti. Korvauskäsittelyn nopeus ja selkeys on myös hyvän vakuutus tavan mukaista (Finanssiala ry, 2019, 6).

3.2 Hyvän vakuutustavan mukainen korvauspäätös

Vakuutuksen korvauspiiriin kuuluvan vahingon satuttua ja asiakkaan ilmoitettua siitä vakuutusyhtiölle käynnistyy aiemmassa alaluvussa kuvattu korvausprosessi, jossa vakuutusyhtiö arvioi vahingon korvattavuutta (Rantala & Kivisaari, 2014, 373). Kun yhtiö on päättänyt, korvataanko vahinkoa, ja jos kyllä, minkä suuruisena, lähetetään tieto päätöksestä asiakkaalle. Korvauspäätöksessä vakuutusyhtiö perustelee ratkaisunsa seikkaperäisesti, esitellen asiaan vaikuttavat tosiasiat, päätökseen liittyvät vakuutusehtojen kohdat sekä näiden välisen asiayhteyden (Luukkonen ym., 2018, 169). Korvauspäätöksen toimittamismuotoa ei ole laissa määrätty, mutta vakuutusyhtiöiden nykyisten palvelumallien perusteella korvauspäätös voidaan antaa kirjallisen muodon lisäksi myös esimerkiksi sähköpostina, tekstiviestinä tai suullisesti puhelimesta (Norros, 2016, 72).

On syytä huomata, ettei korvauspäätöksen sisältöä ole määritelty eksaktisti esimerkiksi Vakuutuslain laissa, lukuun ottamatta perustietoja, kuten vakuutuslajia, yhtiön nimeä, osoitetta, puhelinnumeroa ja korvauskäsittelijän nimeä. Vaikkei korvauspäätös ole määrämuotoinen asiakirja, on päätöksen perusteluineen kuitenkin oltava hyvän vakuutustavan vuoksi riittävän selkeä vakuutuksenottajalle. Mahdollisimman selkeän korvauspäätöksen taustalla on ajatus luottamuksen vahvistamisesta vakuutusyhtiöiden korvaustoimintaa kohtaan sekä konkreettisia tavoitteita, kuten vähenevä muutoksenhakujen ja sopimusten irtisanomisten määrä (Luukkonen ym., 2018, 168). Vaikka on hyvän vakuutustavan mukaista, että vakuutusyhtiö kertoisi jo kielteisessä korvauspäätöksessään kaikki kiistämisperusteensa, ei korvauspäätöksellä kuitenkaan ole preklusiovaikutusta. Tämä tarkoittaa, että vakuutusyhtiö voi muutoksenhakutilanteessa vedota myös sellaisiin seikkoihin, joihin se ei korvauspäätöksessä heti vedonnut (Norros, 2016, 168). On kuitenkin selvää, ettei tällainen tilanne ainakaan vahvistaisi asiakkaan luottamusta vakuutusyhtiöiden korvaustoimintaan.

VaKSL 69 § perusteella todistustaakka vahingon tapahtumisesta on korvauksenhakijalla, sillä korvaustilanteessa hän esittää vaatimuksia vakuutuksenantajalle (Norio-Timonen, 2018, 247). Näyttövelvollisuudessa on kuitenkin myös huomioitava vakuutusyhtiön kyky tehdä vahingosta selvityksiä, sillä vakuutusyhtiöllä on usein paremmat edellytykset pyytää ulkopuolisilta

riippumattomilta osapuolilta selvityksiä tapahtuneesta (Pellikka ym., 2011, 414). Joskus kielteisessä korvauspäätöksessä saattaakin asiakkaalle tulla yllätyksenä juuri se, ettei hänen katsota antaneen vahinkoasian ratkaisemisen kannalta riittäviä selvityksiä.

3.3 Yksityishenkilön muutoksenhaku vapaaehtoisessa vakuutuksessa

Mikäli vakuutusyhtiön korvauspäätös poikkeaa asiakkaan korvausvaatimuksesta tai on kokonaan kielteinen, on yhtiö VaKSL 8 §:n nojalla velvollinen toimittamaan korvauspäätöksen mukana muutoksenhakuohjeen, jossa selostetaan keinot hakea muutosta korvauspäätökseen (Norio-Timonen, 2018, 121). Kun asiakas on tyytymätön vakuutusyhtiöltä saamaansa korvauspäätökseen, on ensimmäinen muutoksenhaun askel ottaa yhteyttä vahingon käsitelleeseen korvauskäsittelijään. Korvauskäsittelijän tulisi tällöin perustella asiakkaalle korvauspäätös ja kuvata siihen johtaneet tosiasiat ja ehtokohdat mahdollisimman selkeästi. Mikäli asiakas ei hyväksy korvauskäsittelijän antamia perusteluita, on seuraava mahdollisuus pyytää vakuutusyhtiöltä tarkistettua korvauspäätöstä. Korvauspäätöksen tarkistaminen vakuutusyhtiön sisällä toteutetaan useimmiten asiantuntijoista koostuvassa tarkistusryhmässä, joka käy korvauspäätöksen läpi ja lopuksi joko toteaa sen ehtojen mukaiseksi tai muuttaa sitä. Jos tarkistettu korvauspäätös ei ole vakuutuksenottajan mielestä hyväksyttävä, voi hän seuraavaksi ottaa yhteyttä FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan (fine.fi, 2019c). Asiakkaalla on kirjallisen korvauspäätöksen vastaanottamisesta alkaen kolmen vuoden kanneaika (VaKSL 74 §), jonka puitteissa hän voi hakea muutosta. Kanneajan voi katkaista saattamalla asian kuluttajariitalautakuntaan, vakuutuslautakuntaan tai FINEn toimistoon (Luukkonen ym., 2018, 267 – 268). Kuluttajariitalautakunta on kuitenkin muutoksenhakureittinä harvinainen, sillä tyypillisesti kuluttajaneuvonta ohjaa asiakkaan FINEn palveluiden pariin, kun kyse on vakuutuskorvausasiasta (Rantala & Kivisaari, 2014, 349).

Riita-asian käsittely vakuutuslautakunnassa on kirjallista, ja alkaa asiakkaan vapaamuotoisesta kirjallisesta valituksesta. Asian tultua vireille lautakuntaan vakuutusyhtiö antaa vastineensa vahingon korvattavuuteen. Vastineessa vakuutusyhtiö esittelee kaikki korvauksen epäämisen tai vähentämisen perustelut sekä ottaa kantaa asiakkaan vaatimuksiin. Osapuolet voivat myös toimittaa asiakirjoja ja muita dokumentteja kantojensa tueksi. Vakuutuslautakunta antaa ratkaisunsa näihin tietoihin sekä lainsäädäntöön, aiempaan ratkaisukäytäntöön sekä muihin ohjeistuksiin perustuen. Lautakunnan jäsenistä kukin antaa äänensä joko korvauspäätöksen muuttamisen puolesta tai sitä vastaan. (fine.fi,

2019b). On myös mahdollista, että ratkaisu asiaan jätetään antamatta, mikäli tilanne on liian epäselvä – FINE ei voi itse tutkia vahinkotapausta osapuolilta saamiaan dokumentteja tarkemmin, sillä organisaatiolla ei ole omaa tutkintahenkilöstöä, joka voisi tehdä omia selvityksiään tapahtuneesta.

Muutoksenhakuhalukkuuden taustasyyt usein riippuvat vakuutuksenottajan henkilökohtaisista ominaisuuksista. Yrjölä (2012, 21 – 23) esittää syiksi muutoksen korvauspäätökseen hakemiselle esimerkiksi käyttäytymistieteellisiä tekijöitä, kuten epärealistiset odotukset korvauspäätöksen suhteen sekä asiakkaan omat periaatteet. Epärealistiset odotukset voivat kohdistua korvauksen määrään tai siihen, että lähes vastaava vahinko on aikaisemmin korvattu hänelle tai jollekin toiselle. Myös ehtojen tulkinta voi herättää asiakkaassa pettymyksen tunteita: vahinko saattaa olla asiakkaan mielestä äkillinen ja ennalta-arvaamaton, sillä vahinko tuli hänelle yllätyksenä, mutta kyseisellä ehtokohdalla viitataan vahingon syihin, ei seurauksiin. Myös jo aiemmin mainittu varkausvahingon ja katoamisvahingon eron tulkinta saattaa aiheuttaa hämmennystä ja muutoksenhakuhalukkuutta.

Kuluttajansuoja on keskeinen näkökulma muutoksenhaun taustasyiden hahmottamisessa. Kotivakuutuksissa on kyse vakiosopimuksista, joissa sopimuksen ehdot on laadittu etukäteen ilman, että kuluttaja on voinut vaikuttaa sisältöön (KSL luku 4, 3 §). Tällöin ehtoja tulkitaan kuluttajan hyväksi, jos niiden merkityksestä syntyy epä tietoisuutta. Jos esimerkiksi asiakas on siirtänyt kotivakuutuksensa toiseen yhtiöön ja saanut vakuutuksen myyjältä lupauksen siitä, että turvan kattavuus on sama kuin aikaisemmassa vakuutusyhtiössä, voi hän tämän perusteella esimerkiksi saada vanhan sopimuksen mukaisesti korvauksen vahingosta, jota uudesta kotivakuutuksesta ei olisikaan korvattu. Tällöin on kyse nk. yllättävien ja ankarien ehtojen oikeusperiaatteesta. (Luukkonen ym., 2018, 338). On kuitenkin syytä muistaa aiemmin käsitelty korvaustoimintaan liittyvä piirre: etukäteinen lupaus korvattavuudesta ei välttämättä anna asiakkaalle riittävää syytä olettaa oikeuttaan korvaukseen.

3.4 Vakuutuslautakunta kolmantena osapuolena korvauskiistoissa

Vakuutuslautakunta on FINEn keskeisin riidanratkaisuelin, jonka vastuualueella ovat tulkinnanvaraisimmat vahingot. Useimmat selkeät ja ratkaisukäytännöltään vakiintuneet tapaukset ratkaistaan jo neuvontatoimistossa, eikä lautakuntakäsittelylle tällöin ole tarvetta (fine.fi 2019a, 11). Lautakunnan jäsenet ovat kokeneita vakuutusalan asiantuntijoita, minkä lisäksi heiltä edellytetään

myös riidanratkaisutoiminnassa keskeistä oikeudellista asiantuntemusta (fine.fi 2019d). Jäsenten oikeustieteellinen osaaminen on erittäin tärkeässä roolissa, sillä kiistanalaisten vakuutusehtojen tulkinnan lisäksi korvausasiassa voidaan joutua tulkitsemaan vahinkotapausta myös vakuutuslainsäädännön läpi. Lautakunta on jaettu viiteen jaostoon vakuutuslajien perusteella: tämän tutkimuksen kohteena olevista vahingoista ratkaisusuosituksia antaa III jaosto, jonka vastuualueeseen kuuluvat koti-, auto-, maatila-, kiinteistö-, eläin-, liikenne- ja venevakuutusasiat. Jaosto koostuu puheenjohtajasta, neljästä jäsenestä sekä heidän varajäsenistään. Riidanratkaisusta FINEn toimielimissä vastaavien henkilöiden toimikausi on kolme kalenterivuotta kerrallaan. Lautakunta ratkaisee asian vakuutuksenantajan korvauspäätöksen tai asiakkaan vaatimusten mukaisesti: päätökset pyritään tekemään yksimielisesti. Mikäli yksimielisyyteen ei päästä, äänestävät jäsenet ratkaisusuosituksen antamisesta. Toisinaan ratkaisusuositus voidaan myös jättää antamatta, jos riita-asia on liian tulkinnanvarainen ja epäselvä (fine.fi, 2019d).

Vakuutuslautakunnan toiminnassa lainoppi eli oikeusdogmatiikka onkin täten keskeisessä roolissa: kyse on lainsäädännön tulkintaprosessista, jossa analysoidaan oikeusnormeja ja käytäntöjä. Oikeusdogmatiikan sisällä erityisesti tulkintakannanottojen muodostaminen on lautakunnan toiminnassa keskeinen osa-alue: tulkintakannanotto on lainkohdan sisällöstä esitettävä väite. (Hirvonen, 2014, 22, 25 – 26). Tulkinnan muodostamiseksi tulkitsija voi arvioida lainkohtaa esimerkiksi historian (lainsäätäjän alkuperäinen tarkoitus), systematiikan (lainopin teoria, oikeusnormit) tai vertailun (muun maan oikeus) kautta (Hirvonen, 2014, 39). Lautakunta saattaa korvauskiistaa ratkaistessaan esimerkiksi joutua tulkitsemaan pykälää VakSL 69 § (Korvauksenhakijan velvollisuus antaa selvityksiä) ratkaistakseen, ovatko vakuutuksenottajan antamat selvitykset riittäviä ja kohtuudella vaadittuja. Laintulkintaa ja ratkaisua voidaan analysoida tutkimalla aikaisempia vastaavia tapauksia, minkä lisäksi nykyhetkessä laista tehty tulkinta ohjaa ja systematisoi vastaavien tapauksien arviointia myös tulevaisuudessa – kyse on tällöin analogisesta tulkinnasta (Hirvonen, 2014, 39). Näin vakuutuslautakunnan voidaan oikeusdogmatiikka välineenään ajatella ohjaavan oman ratkaisukäytäntönsä lisäksi myös Vakuutuslainsäädännön tulkintaa yleisesti.

Informaation epäsymmetrialla tarkoitetaan tilannetta, jossa vuorovaikutuksessa olevilla toimijoilla on keskenään eri määrä tietoa käsiteltävästä asiasta (Zweifel & Eisen, 2012, 266). Korvausasioiden muutoksenhaussa on nähtävissä epäsymmetrisen informaation piirteitä: korvauksenhakija eli asiakas tyypillisesti tietää vahinkotilanteesta enemmän kuin vakuutusyhtiö tai -lautakunta, sillä esimerkiksi varkausvahinkojen kontekstissa ainoastaan asiakas voi tietää tarkalleen, jättikö hän noudattamatta

suojeluohjetta. Toisaalta asiakas voi ajatella, että vakuutusyhtiöllä on selkeämpi näkemys vakuutusehdoista, sillä asiakas ei ole niiden laadintaan itse osallistunut. Lautakunta joutuu tekemään ratkaisunsa dokumentteihin ja selvityksiin perustuen, joten informaation epäsymmetrian näkökulmasta se on varsin heikossa asemassa. Kolmannen riippumattoman asiantuntijaosapuolen rooli on silti tärkeä, sillä asiakas todennäköisesti luottaa lautakunnan auktoriteettiin enemmän kuin vakuutuksenantajaan, jolla on taloudellinen intressi asiassa. Ratkaisusuositusten 99-prosenttisestä noudattamisesta (fine.fi, 2019a, 11) päätellen luottamus vakuutuslautakunnan antamiin ratkaisusuosituksiin vaikuttaa olevan erittäin vahva myös vakuutusyhtiöissä. Lautakunnan jäsenten vakuutus- ja oikeustieteellisen asiantuntemuksen korkea taso todennäköisesti myötävaikuttaa sekä vakuutuksenantajien että vakuutuksenottajien kokemaan luottamukseen Vakuutus- ja rahoitusneuvontaa kohtaan.

4 RATKAISUSUOSITUSTEN ANALYYSI

4.1 Aineiston keruu ja kuvailu

Tutkimusaineisto koostuu Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ratkaisutietokantaan julkaistuista vakuutuslautakunnan käsittelemistä korvauskiistoista, jotka koskevat kotivakuutusta ja varkausvahinkoja. Aineiston selittäminen on tässä tutkimuksessa keskeistä sen ymmärrettävyyden vuoksi. Kyse on sekundääriaineistosta: kukin yksittäinen lausunto on lautakunnan sihteerinä toimineen jäsenen arkistomuotoon laatima yhteenveto korvausasian lautakuntakäsittelystä. Tiivistelmä sisältää tiedot vahinkotapahtumasta, asiakkaan valituksesta, tapauksen kannalta keskeisistä asiakirjoista, vakuutusyhtiön vastineesta sekä annetusta ratkaisusuosituksesta äänestystuloksen kera. Kaikki tiedot ovat anonyymejä: asianomaisen vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan tiedot on salattu.

Lausuntojen pituus vaihtelee annettujen tietojen määrän mukaisesti: kokonaisuudessaan tutkimusaineiston pituus on 66 sivua. Jokainen tapaus alkaa diaarinumerosta, vakuutuslajista (kotivakuutus) sekä asiasanoista, jotka kuvaavat, millainen vahinko on kyseessä. Esimerkiksi tapauksessa VKL 629/14 asiasanat ovat ”Lompakon menettäminen. Epäselvä varkaus”. Mikäli kiista- asia sisältää lainsäädännön tulkintaa, myös asian kannalta relevantit lainkohdat ovat alussa mainittuina. Asiasanojen jälkeen lausunnossa kerrotaan tapahtumatiedot, vakuutusyhtiön korvauspäätös sekä joissain tapauksissa myös tarkistettu uusi korvauspäätös, jota seuraa asiakkaan valitus perusteluineen. Valitusta seuraa vakuutusyhtiön antama vastine, jossa yhtiö ottaa kantaa muutoksenhakuun. Tapahtumatietojen, valituksen ja vastineen jälkeen on esitettyinä vakuutuslautakunnan lausunto, jossa on käyty läpi kiistan aihe, tapauksen ratkaisuun vaikuttavat lait ja ehtokohdat sekä lautakunnan suosittama ratkaisu äänineen.

Aineiston keruuseen FINEn ratkaisutietokannasta käytettiin seuraavia hakukriteerejä: vakuutusasiat, joissa vakuutuslajina kotivakuutus, ratkaisusuosituksen antajana lautakunta, tapausten määrää rajaavana asiasanana ”varkaus”. Hakujärjestelmän ratkaisupäivämäärien aikaväliksi asetettiin 1.1.2010 – 31.12.2019. Vaikka hakukriteereissä on tapausten aikaväliksi asetettu koko 2010-luku, sijoittuvat aineiston 24 tapausta ratkaisupäivämääriensä mukaisesti ainoastaan vuosille 2013 – 2018: uusia varkausvahinkoihin liittyviä ratkaisusuosituksia ei vuoden 2018 jälkeen toistaiseksi ole julkaistu. Vuoden 2013 ensimmäistä annettua ratkaisusuositusta (VKL 284/12) edeltävä

varkausvahinkoihin liittyvä tapaus on puolestaan vuodelta 2007: tämän usean vuoden välin vuoksi VKL 284/12 edeltävät tapaukset on rajattu tutkimusaineistosta pois. Näiden aikaisempien lautakunnassa käsiteltyjen varkausvahinkojen rajaaminen pois on perusteltua, sillä vakuutusalan muutoksenhakutoiminta on vuosien 2007 ja 2013 välissä kokenut organisatorisia muutoksia – aloittihan FINE toimintansa vasta vuonna 2009.

4.2 Aineiston käsittely ja luokittelu

Aineiston varkaustapausten käsittelyn ensimmäisessä vaiheessa tapaukset järjestettiin kronologisesti yhdeksi tiedostoksi luokittelua varten. Luokittelu perustuu tutkimuksen teoriataustaan: varkausvahinkojen erityispiirteisiin, vakuutusehtojen tulkintaan sekä oikeusdogmatiikan rooliin lautakunnan ratkaisutoiminnassa. Varkausvahinkojen erityispiirteillä tarkoitetaan sitä, mistä korvausasiassa on syntynyt kiista vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välillä. Kiistanalaisia asioita ovat esimerkiksi se, onko kyseessä vakuutuksesta korvattava varkaus vai ei-korvattava katoamisvahinko sekä epäselvyys omaisuuden arvosta ja olemassaolosta. Kumpaankin näistä liittyy oleellisesti näyttövelvollisuuden arviointi: tapaukset, joissa lautakunta on joutunut arvioimaan asiakkaan antamien selvitysten riittävyttä, ovat järjestettynä omaan luokkaansa. Myös suojeluohjeita, pelastamisvelvollisuutta sekä vakuutussopimusta ja vakioehtoja koskevat tapaukset järjestettiin omiin luokkiinsa. Vakuutussopimuslain tulkinta on lautakunnan toiminnan keskiössä, joten kaikki tapaukset, joissa vakuutusehtojen lisäksi ratkaisu perustui myös lainsäädännön tulkintaan, eriteltiin aineistosta. Lisäksi tapaukset luokiteltiin korvauskiistan lopputuloksen mukaan sen perusteella, pitikö lautakunta vakuutusyhtiön korvauspäätöstä ehtojen mukaisena vai suositettiinko korvausta muuttamaan asiakkaan hyväksi. Aineiston ensimmäisessä läpikäyntivaiheessa myös lautakunnan jäsenten antamat äänet huomioitiin.

Aineisto jakautui ensimmäisen vaiheen perusteella neljään luokkaan: ”varkaus vai katoaminen”-tapaukset, ”epäselvä omaisuus”-tapaukset, lainsäädännön tulkintaa vaatineet tapaukset sekä pelastamisvelvollisuus- ja suojeluohjetapaukset. On syytä huomioida, että yksittäinen aineistossa oleva tapaus voi kuulua useampaan luokkaan. Luokkien sisällä tavoitteena on arvioida, millaisiin ratkaisusuosituksiin tietyn tyyppisissä tilanteissa on päädytty. Mainittujen neljän luokan lisäksi aineistosta on tehty myös yleisiä havaintoja, jotka liittyvät esimerkiksi lautakunnan äänestyksiin sekä korvauskiistojen lopputuloksiin.

4.3 Keskeisten tulosten yhteenveto

4.3.1 Varkaus vai katoaminen -tapaukset

Aineiston 24 korvauskiistasta 10 liittyi vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan väliseen erimielisyyteen siitä, onko vahinkotapahtuma ollut seurausta katoamisesta vai varkaudesta: rajanveto näiden kahden välillä on siis ilmeisen tavanomainen kiistan aihe. Kymmenestä ”varkaus vai katoaminen”-tapauksesta ainoastaan yhdessä (VKL 265/15) oli kyse vakuutuspaikasta kadonneesta omaisuudesta, muissa vakuutuksenottaja on menettänyt mukana ollutta omaisuuttaan epäselvissä olosuhteissa. Huomionarvoista on, että asianomaiset vakuutusyhtiöt ovat kukin vedonneet kielteisissä korvauspäätöksissään erittäin samankaltaisiin ehtokohtiin: vahinkoa ei ole korvattu, sillä sen tapahtuma-aikaa, -paikkaa ja olosuhteita ei ole tarkasti määritetty. Tutkimusaineisto siis puoltaa luvussa 2.3 esitettyä varkausvahinkoihin liittyvien rajoitusehtojen yhtenevyyttä vakuutusyhtiöiden välillä. Vakuutuslautakunnan tehtävä on näissä tapauksissa ollut ratkaista, onko asiakas tarjonnut vakuutuksenantajalle riittävät tapahtumatiedot ja selvitykset, joista käy ilmi kyseessä olleen varkaus.

Aineiston kymmenestä vakuutusyhtiön katoamisena pitämästä vahingosta vakuutuslautakunta suositti korvauspäätöksen muuttamista korvattavaksi varkaudeksi viidessä tapauksessa: tapauskohtainen arviointi vaikuttaisi täten olevan erityisen tärkeää. Osassa tapauksista lautakunta on arvioinut asiakkaan kertomusta yleisen elämäkokemukseen ja objektiivisuuteen vedoten – tapauksessa VKL 55/15 vakuutettu on kertonut olleensa kävelemässä kaupasta kotiin ja kohdanneensa kaksi rahaa kerjäämään tullutta naista, jotka kielteisen vastauksen jälkeen juoksivat pois paikalta. Kohtaamisen jälkeen vakuutettu huomasi kaulakorunsa kadonneen kaulastaan. Vakuutusyhtiö vetosi kielteisessä korvauspäätöksessään siihen, ettei varkaus ole voinut sattua kuvatulla tavalla, sillä ketjun kaulasta riuhtaisemisesta olisi aiheutunut jälkiä kaulaan. Vakuutuslautakunta kuitenkin piti kertomusta uskottavana ja suositti vahingon korvaamista, todeten taitavien varkaiden voivan viedä korun kuvatulla tavalla. Ratkaisussa VKL 103/14 puolestaan kyse on ollut vakuutetun käsilaukun vetoketjullisesta sivutaskusta kaupungilla asioinnin aikana kadonneista avaimista: tässä tapauksessa juuri taskun rakenne on ollut lautakunnan näkökulmasta kiistan asiakkaan eduksi ratkaiseva tekijä, sillä annetun selvityksen mukaan tasku on ”rakenteeltaan sellainen, ettei sen sisältö taskun suljettuna ollessa putoa laukusta”. Kyseiseen lausuntoon liittyy myös kiista pelastamiskustannuksista, joka käsitellään omassa alaluvussa.

Yleisen elämäkokemuksen lisäksi myös tapahtumien aikajänteellä sekä paikalla vaikuttaisi olevan merkitystä varkauden ja katoamisen erottamisessa. Lausunnot VKL 375/13, VKL 629/14 ja VKL 177/14 ovat olosuhteiltaan toisiaan muistuttavia: kahdessa ensimmäisessä kyse on julkisella paikalla tapahtuneesta lompakon katoamisesta, ja VKL 177/14:ssa asiakkaan mukana olleen rahaa sisältäneen kirjekuoren menettämisestä. Tapausten samankaltaisuudesta huolimatta ainoastaan tapauksessa VKL 375/13 lautakunta suositti vakuutusyhtiötä korvaamaan menetetyt omaisuuden varkausvahinkona. Vakuutettu oli menettänyt lompakon Moskovassa, ja alkuperäinen korvauspäätös oli ollut kielteinen, sillä ei ollut osoitettu poikkeavaa tapahtumaa, jossa lompakko olisi voitu varastaa. Asiakas oli yksilöinyt tapahtuma-ajan kahden tunnin tarkkuudella ja maininnut liikkuneensa tungoksessa: lautakunta piti täten todennäköisenä ammattimaista varkautta.

Toisessa ”lompakotapauksessa”, VKL 629/14, vakuutettu oli liikkunut useissa paikoissa, osaamatta sanoa, mitä lompakolle olisi voinut tapahtua, eikä lautakunnan näkemyksen mukaan täten katoamisen mahdollisuutta ollut suljettu pois. Tapauksen VKL 177/14 rahakuoren katoamisesta vakuutettu oli antanut ristiriitaista tietoa liikkeistään sekä tapahtuma-ajasta poliisille tehdyssä tutkintailmoituksessa ja vahinkokuvauksessa: kuori oli kadonnut ”jossain Helsingissä”. Asiakkaan kertomuksen yhtenäisyys ja varkauden todennäköisyys ympäröivissä olosuhteissa vaikuttaisivat siis olevan tällaisten tapausten arvioinnissa keskeisiä tekijöitä.

”Varkaus vai katoaminen”-tapauksiin liittyy myös tapaus, jossa vakuutetun keinot vaikuttaa tapahtumien kulkuun tai arvioida sattumisolosuhteita ovat olleet rajalliset. Ratkaisussa VKL 284/12 vakuutettu oli Sambian-matkaltaan kotiuduttuaan huomannut matkalaukustaan kadonneen omaisuutta. Vakuutusyhtiön kielteinen korvauspäätös oli perusteltu tapahtumaolosuhteiden ja -ajan epäselvyydellä; lautakunta kuitenkin piti vahinkoa korvattavana ja olosuhteita riittävällä tarkkuudella määriteltynä, sillä kuljetuksen aikana omaisuuden valvominen on ollut vakuutetulle mahdotonta. Tapauksia, joissa lautakunta on pitänyt kielteistä korvauspäätöstä vakuutusehtojen mukaisina, yhdistää lautakunnan yksimielinen näkemys siitä, ettei vakuutettu ole osoittanut häntä kohdanneen vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma. Myös tietojen epämääräisyys ja puutteelliset selvitykset tyypillisesti myötävaikuttavat korvauspäätöksen muuttumattomuuteen: esimerkiksi ratkaisussa VKL 120/15 asiakas on todennut useasti, ettei kykene muistamaan yksityiskohtia tapahtumista sekä kieltäytynyt antamasta tarkempia selvityksiä vahingon määrästä.

4.3.2 Epäselvä omaisuus

Varkauden ja katoamisen erottamisen rinnalla toinen varkausvahingoille ominainen kysymys on menetetyn omaisuuden olemassaolon todentaminen sekä korvattavan vahingon määrän määrittely – kuten luvussa 2.2 todettiin, on ero esimerkiksi rikkoutumisvahinkoon merkittävä. Kokonaisuudessaan vakuutetun omaisuutta ja siitä annettuja selvityksiä koskevia kiistoja oli aineistosta erotettavissa 8 kappaletta. Lausunnoista kahdessa vakuutusyhtiön ja vakuutetun välillä on ollut erimielisyys siitä, onko korvaushakemuksessa määritelty omaisuus koti-irtaimistoa. Huomionarvoista on, että toisin kuin edellisen alaluvun mukaisissa epäselvissä vahinkotapahtumissa, ei vakuutusyhtiö välttämättä ole antanut kokonaan kielteistä korvauspäätöstä omaisuuteen liittyvissä erimielisyyksissä, mikäli vahinkotapahtuma itsessään on riidaton. Kyse on tällöin vakuutetun velvollisuudesta osoittaa oikeutensa vaatimiinsa lisäkorvauksiin.

Kun vakuutettu hakee korvausta menetetyistä omaisuuksista, on hän velvoitettu antamaan riittävät selvitykset vahingon määrästä: luotettavimmin tämä onnistuu ostotositteet toimittamalla. Ostokuitin avulla voidaan todentaa omaisuuden hankinta-ajankohta, myyjä ja joissain tapauksissa myös se, kenen omaisuus on kyseessä. On kuitenkin loogista, ettei ostotositteita aina välttämättä ole saatavilla – kyse voi esimerkiksi olla vakuutetun saamasta lahjasta. Omaisuudeltaan epäselvissä tapauksissa vakuutuslautakunta onkin usein joutunut arvioimaan, mikä riittää selvitykseksi menetetyn omaisuuden arvosta ja alkuperästä, mikäli omaisuuden hankinnasta ei ole kirjallista tositetta. Kuittien saatavuuden ongelmaa kuvaa hyvin se, että aineiston kahdeksasta tapauksesta seitsemässä ostotositteita ei ole ollut tallella kaikesta korvaushakemuksessa mainitusta omaisuudesta.

Vakuutuksenottajan toimittamat selvitykset omaisuudesta vaihtelevat tapauksittain: esimerkiksi lausunnossa VKL 466/14 asiakas oli toimittanut varastetusta omaisuudestaan rikosilmoituksen lisäksi valokuvia ohjekirjoista, kaukosäätimistä, tuotepakkauksista ja tarvikkeista sekä listan esineistä ostovuosiineen, malleineen ja arvoineen. Lautakunta mainitsi ratkaisussaan katsovansa, ettei koti-irtaimistosta ole oletettavissa, että asiakas voisi toimittaa kuitit kaikista ostamistaan esineistä, ja piti selvitystä omaisuudesta riittävänä yhdellä poikkeuksella – varastetun omaisuuden joukossa oli mainittuna kaksi matkapuhelinta, joiden ostopaikan selvittämistä lautakunta piti yhä mahdollisena, ja täten suositti vakuutusyhtiötä korvaamaan ne ainoastaan ostokuitteja vastaan. Tästä on pääteltävissä, ettei kuittien puuttuminen välttämättä ole vakuutuksenantajalta yksinään riittävä peruste korvauksen epäämiseen.

Katoamis- ja varkausvahinkojen erottelun tapaan myös omaisuuden arvioinnissa yleinen elämäkokemus voi ohjata ratkaisun muodostumista – tapauksessa VKL 516/12 vakuutusnottajalta oli varastettu pestyjä vaatteita ja tekstiilejä taloyhtiön lukitusta pesutuvasta. Vakuutusyhtiö korvasi omaisuutta 1530 euron edestä ikävähennykset ja uuden vastaavan omaisuuden arvon huomioiden, mikä poikkesi asiakkaan 2290 euron korvausvaatimuksesta. Lisäksi yhtiö kieltäytyi korvaamasta muun omaisuuden mukana varastetuksi ilmoitettua 390 euron nahkatakkaa, vedoten siihen, ettei nahkatakkaa voi pestä pesukoneessa. Lautakunta hyväksyi vakuutusyhtiön perustelut olla korvaamatta nahkatakkaa tämän nojalla ja piti asiakasta velvollisena antamaan yksilöidyt ostotositteet omaisuuden arvosta, mikäli hän haluaisi lisäkorvauksia. Vastaavaan ratkaisuun lautakunta päätyi tapauksessa VKL 495/15, jossa asiakkaalta oli varastettu omaisuutta kellarikomerosta. Korvausvaatimus oli 12 000 euroa, josta vakuutusyhtiö oli epätarkkoihin ja riittämättömiin selvityksiin viitaten maksanut 1500 euroa: ainoastaan neljästä esineestä oli toimitettu tiedot hankinta-ajankohdasta, -hinnasta sekä paikasta. Lautakunta piti 1500 euron korvausta annettuihin tietoihin verrattuna riittävänä ja asiakasta velvollisena esittämään tarkemmat selvitykset omaisuuden arvosta, vedoten ilmoitetun arvon merkittävään poikkeamaan tavanomaisen koti-irtaimiston arvosta.

Tapauksista ilmenee myös, etteivät aihetodisteet tai epäilyt vaikuta korvausasian lautakuntakäsittelyyn: edellisessä alaluvussa mainitussa kaulakoruvarkaudessa (VKL 55/15) vakuutusyhtiö oli vedonnut siihen, että asiakas oli käyttänyt korun kultasepäntoimikseen arvioitavana, mikä vähensi tapauksen uskottavuutta. Tämän lisäksi koru oli lahja, jonka alkuperää ei ollut todennettu korvauskäsittelyssä. Lautakunta ei kuitenkaan pitänyt näitä seikkoja hyväksyttävänä korvauksen epäämisen perusteena. Myös tapauksessa 120/15, jossa asiakas antoi epäselviä tietoja vahinkotapahtumasta ja kieltäytyi toimittamasta tositteita, oli taustalla rikosprosessiksi asti edennyt petosepäily. Asiakas oli vedonnut syytteen peruuntumisen olevan osoitus vahinkotapahtuman oikeellisuudesta. Tässäkin tapauksessa lautakunta painotti, ettei rikosasian lopputuloksella ole merkitystä itse vahinkotapahtumien arvioinnissa, eikä korvausta suositettu.

Tämän tutkimuksen luvussa 2.1 esiteltiin kotivakuutuksesta korvattavan koti-irtaimiston määritelmä. Korvattavuuden ulkopuolelle on rajattu esimerkiksi erikseen vakuutettava omaisuus, kuten moottoriajoneuvot, sekä yrityksen käytössä oleva omaisuus ja vakuutuspaikan ulkopuolelle pysyvästi siirretty omaisuus. Lausunto VKL 277/13 liittyy rajanvetoon sen välillä, mikä on koti-irtaimistoa ja mikä yritystoiminnassa käytettävää omaisuutta, sekä siihen, onko omaisuus siirretty vakuutuspaikasta

pois tilapäisesti vai pysyvästi. Tapauksessa vakuutetun saharakennukseen ja pihalla olleeseen konttiin oli murtauduttu: rakennukset eivät kuuluneet asiakkaan kotivakuutuksen vakuutuspaikkaan. Kontista ja saharakennuksesta oli varastettu hitsauskoneita, moottorisahoja ja muita työkaluja, ja korvattavan vahingon määräksi oli ilmoitettu yhteensä yli 10 000 euroa. Vakuutusyhtiö ei pitänyt varastettua omaisuutta tavanomaisena koti-irtaimistona, minkä lisäksi se piti omaisuutta pysyvästi sahalle siirrettynä ja täten kotivakuutuksen ulkopuolisena. Lautakunta puolsi vakuutusyhtiön näkemystä omaisuuden pysyvästä siirtymisestä eikä suosittanut korvausta, sillä vakuutettu ei ollut kertomansa mukaan tuonut omaisuutta koskaan takaisin sahakiinteistöltä vakuutuspaikalle. Tämän lisäksi myös lautakunta piti työkaluista arvokkaimpia selkeästi ammattikäyttöön tarkoitettuina.

Ratkaisu FINE-003781 koskee saharakennuskiistan tapaan sitä, onko varastettu omaisuus kuulunut kotivakuutuksen korvauspiiriin. Kyse on sopimuskiistasta: asiakas oli myyntitilanteessa saamansa käsityksen perusteella ajatellut, että koti-irtaimisto kattaa hänen mönkijänsä, joka oli varastettu. Lautakunta ratkaisi asian asiakkaan hyväksi: siitä huolimatta, että asiakkaalle annetussa kotivakuutuksen tuoteselosteessa oli mainittu moottoriajoneuvojen jääminen korvauspiiriin ulkopuolelle, oli vakuutusasiamiehen ja asiakkaan välisestä suullisesta keskustelusta syntynyt asiakkaalle käsitys mönkijän korvattavuudesta. Ratkaisuun päädyttiin tulkitsemalla lainkohtia VaKSL 5 ja 9 §: ”Jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutus sopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.”.

Epäselvän omaisuuden tapaukseksi voidaan luokitella myös ratkaisu FINE-014462, jossa asiakkaan lastenrattaat ja niiden sisältämä omaisuus oli varastettu grillijuhlien aikana vakuutettujen läheisyydestä. Vakuutusyhtiön kielteisessä korvauspäätöksessä ei ollut kyse epäselvyyksistä omaisuuden hankintaan tai varkauden tapahtumiseen liittyen, vaan rattaat oli korvauspäätöksessä tulkittu ulos jätetyksi omaisuudeksi, jonka varkautta ei korvata esinekohtaisia poikkeuksia lukuun ottamatta. Asiakas oli kertomuksensa mukaan ollut vahinkotapahtuman ajankohtana ulkona, minkä lisäksi joku oli aina ollut 10 metrin etäisyydellä rattaista. Täten lautakunta tulkitsi, ettei rattaita tulisi pitää ulos jätettynä omaisuutena, sillä tämä edellyttäisi esimerkiksi sisätiloihin tai muualle poistumista. Korvauspäätös suositettiin muuttamaan asiakkaan hyväksi, rattaat mukana olevaksi omaisuudeksi tulkittuina.

4.3.3 Lainsäädännön tulkintaa vaatineet tapaukset

Kuten luvussa 3.4 todettiin, on lainsäädännöllisten tulkintakannanottojen tekeminen keskeisessä asemassa vakuutuslautakunnan ratkaisutoiminnassa. Kaikissa lautakunnan käsiteltäviksi päätyneissä tapauksissa ei tietojen ja asiakirjojen arviointi lainsäädäntöä hyödyntämällä ole välttämättä tarpeen, mutta usein pelkkä vakuutusehtojen tulkinta ei riitä ratkaisusuosituksen muodostamiseen. Tämä luku esittelee kotivakuutuksen varkausvahinkojen osalta lautakuntamenettelyssä esiintyneet lainkohdat sekä niiden esiintymisfrekvenssit aineistossa. Yhteensä vakuutusopimuslain tulkintaa vaatineita ratkaisusuosituksia aineistossa ilmeni 13 kappaletta.

Aineistossa selkeästi useimmin lautakunnan arviointia vaativa lainkohta oli luvussa 3.2 esitelty VaKSL 69 §: *”Korvauksen hakijan on annettava vakuutuksenantajalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutuksenantajan vastuun selvittämiseksi ja joita häneltä kohtuudella voidaan vaatia ottaen myös huomioon vakuutuksenantajan mahdollisuudet hankkia selvitys.”*. Korvauksenhakijan selvitysten riittävyttä arvioitiin yhteensä kahdeksassa tapauksessa, joista jokainen kuuluu ainakin toiseen kahdesta aikaisemmin esitellystä luokasta: epäselviin vahinkotapahtumiin (varkaus vai katoaminen) sekä epäselvän omaisuuden tapauksiin. Juuri vakuutusyhtiön vaatimien selvitysten kohtuullisuus oli usein arvioinnin kohteena: esimerkiksi aikaisemmin esitellyssä tapauksessa VKL 466/14 matkapuhelinten ilman kuitteja korvaamista ei suositettu, sillä lautakunta piti ostotositteiden toimittamista puhelinten osalta kohtuullisena korvattavuuden edellytyksenä, vaikka muusta menetetyistä omaisuudesta valokuvat ja ohjekirjat olivat riittävä selvitys.

Kahdessa epäselvässä tapauksessa (VKL 473/14 & VKL 55/15) vakuutusyhtiö oli vedonnut kielteisessä korvauspäätöksessään pykälään VaKSL 72 §: *”Jos korvauksen hakija on vakuutustapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut vakuutuksenantajalle vääriä tai puutteellisia tietoja, joilla on merkitystä vakuutuksenantajan vastuun arvioimisen kannalta, hänen korvaustaan voidaan alentaa tai se voidaan evätä sen mukaan kuin olosuhteet huomioon ottaen on kohtuullista.”*. Toisin sanoen vakuutusyhtiö oli vedonnut kielteisessä päätöksessään vilpin epäilyyn. Kuten jo aiemmassa luvussa todettiin, tapauksen VKL 55/15 (kaulaketjun varkaus) osalta ei tätä pidetty hyväksyttävänä perusteena: korun arvonmääritys kultasepäniikkeessä ennen vahinkoa ei ole riittävä vilpin tunnusmerkki. VKL 473/14 käsitellään erikseen luvussa 4.3.5 sen erityisen luonteen vuoksi.

Selvittämisvelvollisuuden ja vilpin lisäksi myös tuottamuksen, suojeleuhjeiden ja pelastamisvelvollisuuden osalta vakuutusopimuslain tulkinta on ollut keskeisessä asemassa: pelastamiskustannusten korvattavuuteen liittyviä pykäläitä VaKSL 32 § ja 61 § arvioitiin kolmessa tapauksessa, ja suojeleuhjeisiin sekä huolimattomuuteen liittyviä pykäläitä VakSL 30 §, 31 §, 33 § yhdessä tapauksessa. Nämä lausunnot on käsitelty erikseen omana luokkanaan tutkielman seuraavassa alaluvussa 4.3.4.

Muita yksittäisissä tapauksissa käsiteltyjä lainkohtia ovat edellisessä omaisuuden epäselvyyteen liittyvien tapausten luvussa jo esiteltyt VaKSL 5 ja 9 § (FINE-003781, mönkijän korvattavuus) sekä lausunnon VKL 277/13 (vakuutuspaikasta pois siirretyt työkalut) osalta pykälät VaKSL 22 & 23 §. Kyseiset lainkohdat ”Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuus” sekä ”Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti vahinkovakuutuksessa” eivät kuitenkaan olleet ratkaisun kannalta oleellisia, vaikka vakuutusyhtiö oli vedonnut näihin pykäläisiin kielteisessä korvauspäätöksessään.

4.3.4 Pelastamisvelvollisuus, suojeleuhjeet ja vakuutetun toiminta

Aineiston lautakuntakäsittelyyn päätyneistä varkausvahingoista pelastamisvelvollisuutta arvioitiin kolmessa (VKL 19/13, VKL 103/14 & VKL 131/15) ja vakuutetun toiminnan vaikutusta vahingon toteutumiseen kahdessa tapauksessa (VKL 297/13 & VKL 586/15). Pelastamiskustannuksiin liittyvistä kiistoista jokaisessa vakuutettu oli menettänyt avaimia muun omaisuuden yhteydessä. Tapauksessa VKL 19/13 kyse oli auton vara-avaimista, jotka katosivat väitetyn murtovarkauden yhteydessä: huomionarvoista tapauksessa on, että vaikka vahinkoa itsessään ei suositettu korvattavaksi murtojälkien ja erityisen viekkauksen puuttumisen vuoksi (vakuutuspaikkaan oli kiihretty avoimesta ikkunasta), tuli pelastamiskustannusten eli uusien autonavainten teettämisen ja koodaamisen korvaaminen kuitenkin lautakunnan näkemyksen mukaan kyseeseen, sillä avain oli yhdistettävissä autoon ja lisävahingon mahdollisuus oli täten olemassa.

Aikaisemmin luvussa 4.3.1 esitelty vetoketjullisesta sivutaskusta varastettujen avaimien tapaus VKL 103/14 oli ratkaisultaan päinvastainen verrattuna VKL 19/13 – ainoastaan suorainen esinevahinko eli menetetyt avaimet ja avainkotelo suositettiin korvattavaksi. Vakuutuslautakunta arvioi, ettei tapauksessa ollut välitöntä vaaraa siitä, että varas käyttäisi avaimia vakuutuspaikkaan päästäkseen,

sillä avaimissa ei ollut tunnistamiseen johtavia tietoja. Ratkaisuun ei vaikuttanut vakuutetun pelko siitä, että hän vahinkohetken jälkeen olisi tullut seuratuksi. Tapauksessa VKL 131/15 vakuutetulta oli anastettu Espanjassa laukku, joka sisälsi muun omaisuuden ohella hänen kotinsa perus- ja varmuuslukkoavaimet osoitetietoineen. Tässä tapauksessa vakuutusyhtiö korvasi ainoastaan varmuuslukon sarjoittamiskustannukset ja kiistassa oli kyse siitä, oliko myös peruslukon sarjoittamiskustannusten osalta kyse välittömän vaaran torjunnasta. Alkuperäinen varkausvahinko oli tapahtumapaikkansa vuoksi korvattu matkatavaravakuutuksesta, minkä vuoksi lautakunta ei pitänyt lisäkorvausta tarkoituksenmukaisena. Perustelu oli seuraava: sarjoittamisella ei voida torjua sellaista vahinkoa, joka voisi tulla matkatavaravakuutuksesta korvattavaksi, sillä vakuutuspaikassa säilytettävä omaisuus ei ole matkatavaravakuutuksen kohteena.

Pelastamiskustannusten korvattavuutta arvioidessaan vakuutuslautakunta joutuu siis analysoimaan, kuinka todennäköisesti menetetyistä avaimista voi aiheutua uusi varkausvahinko. Ratkaisujen perusteella pelkät tunnistetiedot avaimissa eivät välttämättä johda automaattisesti sarjoittamiskustannusten korvaamiseen pelastamisvelvollisuuden nojalla, vaan myös tapahtumapaikalla ja vakuutuslajilla on merkitystä. Vaikuttaisi myös siltä, että pelastamisvelvollisuutta arvioidaan sekä vakuutusyhtiössä että lautakunnassa itse vahinkotapahtumasta erillään: vahingon korvattavuus tai kielteinen korvauspäätös eivät vaikuta pelastamiskustannusten korvattavuuteen.

Toisinaan lautakunta joutuu myös arvioimaan, kuinka vakuutetun oma toiminta on myötävaikuttanut varkausvahingon toteutumiseen: korvauskiistassa VKL 586/15 vakuutusyhtiö oli antanut kielteisen korvauspäätöksen vahingosta, jossa vakuutuksenottaja oli illan ravintolassa päätteeksi päästänyt kolme vierasta henkilöä asuntoonsa, minkä jälkeen omaisuutta oli kadonnut. Kyse on siis tyypillisestä vakuutetun luvalla vakuutuspaikkaan päässeiden henkilöiden aiheuttamasta varkaudesta, ja vakuutuslautakunta piti päätöstä vakuutusehtojen mukaisena: tilanne ei ollut vakuutetun kertomuksen perusteella uhkaava. Tapaus VKL 297/13 on samankaltainen – vakuutettu oli lähtenyt humaltuneena tuntemattomien henkilöiden kyytiin ja juonut autossa tarjottuja juomia. Seuraavana päivänä vakuutettu huomasi, että häneltä oli viety tuhansien eurojen arvosta omaisuutta yön aikana. Vakuutusyhtiö piti vahinkoa korvattavana, mutta korvausta alennettiin 50 %:n suojeleuhjevähennyksellä, sillä asiakkaan katsottiin törkeästi laiminlyöneen velvollisuuttaan valvoa mukana olevaa omaisuuttaan. 50 % suojeleuhjevähennys on varsin epätyypillinen (useimmiten suojeleuhjevähennys on pienempi), mutta lautakunta piti sitä ehtojen mukaisena vakuutetun

menettelyn huomioon ottaen. Vakuutuksenottaja piti varmana, että hänet oli huumattu, mutta sillä ei asian arvioinnin kannalta ollut merkitystä, sillä jo tuntemattomien kyytiin lähteminen humaltuneena on suuri riski.

Vakuutetun huolimattomuudella ja sen asteella vaikuttaisi siis olevan suuri merkitys varkausvahinkojen arvioinnissa: kummassakin huolimattomuustapauksessa (VKL 297/13 & VKL 586/15) vakuutuslautakunta piti vakuutuksenantajan korvauspäätöstä asianmukaisena. Kummassakin vahingossa oli varsin selkeästi todennettavissa varkausvahingon tapahtuminen katoamisen sijasta (tekijät tiedossa), eikä omaisuuden olemassaolosta ollut kiistaa. On mahdollista, että ankaralla huolimattomuuden arvioinnilla pyritään torjumaan moraalikadon vaikutuksia: vakuutettu ei tällöin tuudittaudu ajatukseen siitä, että vakuutusyhtiö tarvittaessa korvaa kaiken eikä täten altista itseään vahingoille huolimattomalla käytöksellään.

4.3.5 Yleiset havainnot aineistosta

Tässä luvussa aineistosta on eritelty muita huomionarvoisia havaintoja, jotka eivät sisälly aiemmin kuvattuihin luokkiin, mutta joiden on katsottu olevan tutkimuksen kannalta relevantteja – kyse on aineistoa yleisesti koskevista havainnoista sekä yksittäisistä tapauksista, joiden luokittelu ei olisi mielekästä, mutta joissa oli erityismaininnan arvoisia piirteitä. Tutkimusaineisto on koottu visuaaliseen muotoon luvun lopussa olevaan taulukkoon. Kokonaisuudessaan aineiston 24 tapauksesta lautakunta suositti vakuutusyhtiötä muuttamaan korvauspäätöstään asiakkaan hyväksi 10 vahingon osalta. Näistä ratkaisusuosituksista kuudessa lautakunta suositti vakuutusyhtiötä korvaamaan vahingon asiakkaan korvausvaateen mukaisesti ja neljässä vahinko suositettiin korvaamaan osittain. Vakuutusyhtiön korvauspäätöstä pidettiin ehtojen mukaisena 13 tapauksessa: useimmiten kyse oli alun perin kokonaan kielteisestä korvauspäätöksestä, lisäkorvausvaateita esitettiin harvemmin.

Aineiston lausunnoista ainoastaan yhdessä lautakunta ei saavuttanut äänestyksessään yksimielisyyttä. Kyse oli luvussa 4.3.1 esitellystä asiakkaan hyväksi ratkaistusta tapauksesta VKL 375/13, jossa asiakkaan lompakko katosi Moskovassa. Tapaus ratkaistiin äänin 3 puolesta ja 2 vastaan: jäsen Laapotti ja varajäsen Vuori esittivät tapauksesta eriävän kantansa lausunnon lopussa. Laapotti ja Vuori vetosivat siihen, että aiemmassa ratkaisukäytännössä asiakkaan jälkikäteistä päättelyä varkauden mahdollisuudesta ei ole pidetty osoituksena vahinkotapahtumasta – juuri tällä lautakunta

on perustellut muissa vastaavissa vahingoissa vakuutusyhtiön kannan puoltamista. Lausunto 473/14 oli aineiston ainoa, jossa lautakunta ei kyennyt muodostamaan kiista-asiasta ratkaisusuositusta. Vahinkotapahtuma oli asiakkaan kertomuksen mukaan asuntomurto, jossa varkaat saivat haltuunsa häkkivaraston avaimen ja varastivat sieltä omaisuutta yli 65 000 euron arvosta. Vakuutusyhtiö oli evännyt korvauksen vedoten vahinkotapahtuman epärealistisiin olosuhteisiin: häkkivaraston omaisuus oli täytynyt kuljettaa ulos pienehköstä saunan ikkunasta ja ovesta olevasta reiästä, josta ihminen ei mahdu. Tämän lisäksi omaisuudesta ei ollut annettu minkäänlaisia selvityksiä. Lautakunta jätti ratkaisun antamatta, sillä asiakirjaselvityksiä vahinkotapahtumasta ei ollut riittävästi. Aineiston tapausten tulkintaristiriitojen aiheet sekä ratkaisujen lopputulokset on vielä koottu oheiseen taulukkoon.

Taulukko 1. Yleiset havainnot aineistosta (fine.fi, 2019e).

Lausuntonumero	Vahingon aihe	Erimielisyys	Ratkaisu
VKL 284/12	matkatavaroiden katoaminen	varkaus vai katoaminen	vakuutuksenottaja
VKL 10/13	olkalaukun katoaminen lennolla	varkaus vai katoaminen	vakuutuksenottaja
VKL 516/12	vaatteiden varkaus pyykkivasta	varastetun omaisuuden määrä ja arvo	vakuutusyhtiö
VKL 492/12	asunnosta varastettu irtaimisto	yksi vai useampi varkaus	vakuutuksenottaja
VKL 297/13	ravintolaillan jälkeen tuntemattomien kyytiin	suojeluohjevähennys	vakuutusyhtiö
VKL 277/13	työkalujen varkaus	onko omaisuus koti-irtaimistoa	vakuutusyhtiö
VKL 19/13	varkaus avoimen ikkunan kautta	onko kyse korvattavasta varkaustapahtumasta	korvaus pelastamiskustannuksista
VKL 375/13	lompakon menettäminen	varkaus vai katoaminen	vakuutuksenottaja
VKL 103/14	avainkotelon menettäminen	varkaus vai katoaminen, pelastamiskustannukset	korvaus vain omaisuudesta
VKL 274/14	omakotitalosta varastettu irtaimisto	erityinen viekkaus	vakuutusyhtiö
VKL 177/14	rahakuoren menettäminen	varkaus vai katoaminen	vakuutusyhtiö
VKL 466/14	elektroniikan varkaus	omaisuus epäselvä, kuitit	korvaus omaisuudesta, ei matkapuhelimista
VKL 629/14	lompakon menettäminen	varkaus vai katoaminen	vakuutusyhtiö
VKL 679/14	sisään päästetyt varkaat	vahingon korvattavuus	vakuutusyhtiö
VKL 473/14	asunnosta ja kellarista varastettu omaisuus	korvattavan vahingon määrä	ei ratkaisua
VKL 55/15	kaulaketjun menettäminen	vahinkotapahtuman ja omaisuuden epäselvyys	vakuutuksenottaja
VKL 131/15	avainten varkaus ulkomailla	pelastamiskustannukset	vakuutusyhtiö
VKL 120/15	matkatavaroiden menettäminen	selvitykset vahingosta ja omaisuudesta	vakuutusyhtiö
VKL 276/15	tavarapussin menettäminen	varkaus vai katoaminen	vakuutusyhtiö
VKL 265/15	rannekellojen katoaminen	varkaus vai katoaminen	vakuutusyhtiö
VKL 495/15	kellarikomeron murto	omaisuus epäselvä	vakuutusyhtiö
VKL 586/15	sisään päästetyt varkaat	vahingon korvattavuus	vakuutusyhtiö
FINE-003781	mönkijän varkaus	mönkijän korvattavuus kotivakuutuksesta	vakuutuksenottaja
FINE-014462	lastenrattaiden varkaus	vahingon korvattavuus	vakuutuksenottaja

Taulukko 1 sisältää kaikki tutkimusaineiston 24 vakuutuslautakunnan lausuntoa kronologisessa järjestyksessä. Ensimmäisessä sarakkeessa on mainittuna kunkin tapauksen lausuntonumero. VKL-koodillisissa lausunnoissa vinoviivan jälkeinen luku kertoo vuoden, jona vahinkoasia on tuotu lautakunnan käsittelyyn. Vaikka osa kiista-asioista on tullut käsittelyyn jo vuonna 2012, ovat ratkaisut kuitenkin aikaisintaan vuonna 2013 annettuja tutkielman rajausten mukaisesti. Toisessa sarakkeessa on lyhyesti mainittuna vahingon aihe. Vahingon aihe on vahinkotapahtuma lyhyesti kuvattuna. Erimielisyys -sarake kuvaa vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön välisen keskeisimmän erimielisyyden aihetta, joka on osassa tapauksista sama kuin luokka, johon kyseinen lausunto tutkimusaineistossa kuuluu. Ratkaisu -sarake kertoo lopputuloksen, johon vakuutuslautakunta on asiassa päätenyt. ”Vakuutuksenottaja” tarkoittaa, että vakuutuslautakunta hyväksyi asiakkaan korvausvaateen sellaisenaan ja ”vakuutusyhtiö” puolestaan korvauspäätöksen pysymistä muuttumattomana. Erityistapaukset, kuten osittainen korvaus tai ratkaisun antamatta jättäminen, on mainittu erikseen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tutkimuksen pääasiallisena tavoitteena oli arvioida, millaisista asioista vakuutusyhtiöt ja vakuutuksenottajat tyypillisimmin kiistelevät vakuutuslautakunnan käsiteltäviksi edenneissä varkausvahingoissa sekä lautakunnan ratkaisutoiminnan ja -käytännön yhtenäisyyttä äänestystulosten ja tapausten lopputulosten kautta. Tutkimuskysymykset määriteltiin luvussa 1.3 seuraaviksi:

- Mistä asioista vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välillä on tyypillisesti erimielisyyttä varkausvahingoissa?
- Millaiseksi vakuutuslautakunnan ratkaisukäytäntö on kehittynyt varkausvahingoille tyypillisten erimielisyyksien aiheiden osalta? Mistä kehitys johtuu?

Tutkimusaineiston vahinkotapauksista selkeässä enemmistössä vakuutuksenantajan ja vakuutetun väliset erimielisyydet liittyivät vahinkotapahtuman olosuhteisiin sekä omaisuuden alkuperään ja korvattavuuteen: näitä tapauksia aineistossa ilmeni yhteensä 16 kappaletta. Myös pelastamiskustannusten (lukon uudelleensarjoituskulut) korvattavuutta sekä vakuutetun huolimattomuuden vaikutusta arvioitiin useassa tapauksessa: näitä aineistossa oli yhteensä viisi. Useimmiten varkausvahingoissa osapuolten välinen tulkintaristiriita liittyi siis vahinkotapahtuman luonteeseen. Vakuutusyhtiö piti tapahtunutta katoamisena ja vakuutuksenottaja varkautena, jolloin vakuutuslautakunnan tehtävänä oli selvittää annettujen selvitysten perusteella, mistä vahingossa oli tosiasiallisesti kyse. Omaisuuteen liittyvissä erimielisyyksissä vakuutuslautakunta tyypillisesti puolestaan joutui arvioimaan, oliko asiakas täyttänyt VaKSL 69 § mukaisen selvittämisvelvollisuutensa varastetusta omaisuudesta.

Varkausvahinkojen ratkaisusuositusten muodostamisessa lautakunnan linja vaikuttaisi olevan erittäin yhtenäinen: vain yhdessä lausunnossa lautakunta ei saavuttanut ratkaisussaan yksimielisyyttä. Tämän puoltaa ajatusta vakuutuslautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyydestä varkausvahinkojen osalta. Ratkaisut on onnistuttu perustelemaan siten, että koko asiantuntijajoukko on ollut asiasta yhtä mieltä. Havaintoa tukee myös se, että ainoastaan yhdessä tapauksessa ratkaisusuositusta ei kyetty antamaan lainkaan. Vaikuttaisi siis siltä, että luvussa 3.4 esitellystä informaation epäsymmetriasta huolimatta

lautakunta kykenee muodostamaan käsiteltävistä vahingoista erittäin usein selkeän tilannekuvan ja ratkaisun, joka ainakin korkean noudattamisprosentin perusteella vaikuttaisi hyväksyttävältä myös kiistan osapuolista. Noudattamisprosentti ei kuitenkaan ole absoluuttinen vakuutuslautakunnan vaikutusvallan mittari, sillä kiistan ”hävinnyt” osapuoli voi monesti kokea lautakunnassa ratkaistun vahinkoasian oikeusasteille viemisen liian ajallisesti raskaaksi prosessiksi. Myös varkausvahinkojen ominaispiirteet voivat vaikuttaa oikeuskäsittelyiden harvinaisuuteen, sillä uusien lisäselvitysten toimittaminen kadonneesta omaisuudesta tai kuukausia sitten tapahtuneen vahingon vahinkopaikan tutkiminen on harvoin mahdollista. Ilman uusia selvityksiä vakuutuslautakunnan antama ratkaisu tuskin muuttuisi oikeusasteilla.

Varkausvahinkojen muutoksenhaun ajallista ulottuvuutta tarkastellessa on selkeästi havaittavissa, että lautakuntaan edenneet korvauskiistat ovat 2010-luvun loppupuolella vähentyneet merkittävästi: aineiston lausunnoista vain kaksi on julkaistu vuoden 2016 jälkeen, eikä uusia ratkaisuja ole julkaistu 13.12.2018 jälkeen. On siis mahdollista, että FINE on tutkimusaineiston tapausten pohjalta kehittänyt riidanratkaisutoimintaa neuvontatoimistossaan siten, että tyypillisimpien varkausvahinkoihin liittyvien kiistan aiheiden, kuten omaisuuden alkuperän epäselvyyden sekä varkauden ja katoamisen välisen rajanvedon, arviointi on vakiintunutta eikä lautakuntamenettelyä täten tarvita. Toisaalta taustalla voisi olla myös vakuutusyhtiöiden korvauskäytännön mahdollinen muutos varkausvahinkojen osalta. Vakuutuksenantajat ovat saattaneet lautakunnassa korvattaviksi suositettujen vahinkojen perusteella muuttaa ehtotulkintojansa löyhemmiksi esimerkiksi sen suhteen, mikä on riittävä selvitys varastetusta omaisuudesta tai milloin varkauden on näytetty tapahtuneen katoamisen sijasta.

Lausuntojen perusteella vaikuttaisi siltä, että vakuutuksenottajan asema on varsin suojattu tilanteissa, joissa vakuutusyhtiö on kielteisessä päätöksessään ja vastineessaan vedonnut ainoastaan omaisuuden alkuperän epäselvyyteen. Mikäli itse varkauden tapahtumisesta ei ole riitaa, ovat melko vähäisetkin selvitykset omaisuudesta riittäviä. Valokuvan varastettuun omaisuuteen liittyvästä tarvikkeesta tai ohjekirjasta tuskin voidaan ajatella olevan erittäin vahva todiste omaisuuden omistajasta, mutta yksityishenkilön ei myöskään odoteta säilyttävän ostotositteita kaikista hankinnoistaan, mikä on arkisesti ajateltuna hyvin loogista. Omaisuudesta tehtävien selvitysten riittävyttä on vaikea määritellä tarkasti vakuutusehdoissa juuri omaisuuden laadun vahinkokohtaisen vaihtelun vuoksi – olisi työlästä määritellä vakuutusehdoissa esimerkiksi antiikkihuonekaluille tai käteiselle rahalle jokin määrämuotoinen asiakirja, jolla omaisuuden olemassaolo todennettaisiin varkauden jälkeen.

Vaikuttaa kuitenkin siltä, että täysin ilman minkäänlaisia selvityksiä omaisuuden arvosta vakuutuslautakunta ei varkausvahingosta tyypillisesti korvausta suosita.

Varkauden ja katoamisen erottamisessa keskeiseksi muodostuivat vakuutetun tapahtumakertomus sekä poliisilta saadut tiedot: yleensä varkauden todentamiseksi vaadittiin jokin normaalista poikkeava tapahtuma, mutta lausunnon VKL 375/13 perusteella tämä ei ole korvattavuuden ehdoton vaatimus, vaan myös ympäröivillä olosuhteilla (Moskova ja taskuvarkauden todennäköisyys) on merkitystä. Toisaalta juuri poikkeavan tapahtuman puuttuminen olikin tutkimusaineistossa ratkaisukäytännön ainoa periaate, joka aiheutti erimielisyyttä asiaa käsitelleissä lautakunnan jäsenissä. Mikäli kotivakuutuksen vakuutusehdoissa mainittaisiin eksplisiittisesti, että mukana olevan omaisuuden varkauden korvattavuuden edellytyksenä on jokin havaittu poikkeava tapahtuma, voisi tämä vähentää korvaushakemuksia kielteisistä katoamisvahingoista. Toisaalta maininta vahingon korvattavuudesta aina vakuutetun havaitessa omaisuuden katoamisen ajankohtana jotain poikkeavaa voisi johtaa lisääntyneeseen vilppiin ja moraalikatoon, sillä korvaushakemuksia olisi helppo tekaista tilanteen poikkeavuuteen vedoten. Täten varkauden ja katoamisen välisen rajan vetäminen jo vakuutusehdoissa mahdollisimman seikkaperäisesti voisi johtaa ongelmiin.

Pelastamiskustannusten osalta vakuutuslautakunnan käytäntö vaikuttaa ankarammalta kuin omaisuuden määrittelyä koskevissa kiistoissa. Pelkät vakuutuksenottajan epäilyt ja pelot avainten väärinkäytöstä eivät lautakunnan ratkaisujen perusteella sinänsä riitä täyttämään VaKSL 32 § määritelmää vakuutustapahtuman välittömästä uhasta, jolloin vakuutusyhtiötä ei pidetä pelastamiskustannuksista korvausvelvollisena. Myöskään avaimiin kiinnitettyt tunnistetiedot eivät yksin välttämättä johda sarjoituskulujen korvattavuuteen, kuten tapaus VKL 131/15 osoitti.

Kuten luvussa 4.3.5 mainittiin, 10 käsitellystä 24 tapauksesta (n. 42 %) suositettiin korvattavaksi vakuutuksenottajan hyväksi. Vertailun vuoksi kaikista vahinkolajeista FINEssä annetuista vakuutusasioihin liittyvistä lausunnoista vuonna 2018 ainoastaan 18 % ratkaistiin asiakkaan hyväksi (fine.fi, 2019a, 13). Myös putkivuotovahingoista tehdyssä tutkimuksessa ratkaisuista noin 30 % oli asiakkaan eduksi (Pitkänen, 2011, 2). Varkausvahinkojen arviointiin vaikuttavat erityispiirteet, kuten vaikea tutkittavuus sekä kertomuksiin nojaavat korvauspäätökset, voisivat siis muita vahinkoja useammin johtaa asiakkaalle edulliseen lopputulokseen muutoksenhaussa. Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin näkökulmasta on kuitenkin syytä huomioida, ettei 24 käsiteltävän

lausunnon otoskoolla tule tehdä liian varmoja johtopäätöksiä saatujen lukujen pohjalta. Tämän lisäksi luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, sillä kaikki vahinkolajit kattavassa FINEn koosteessa kyse on ainoastaan yhdestä vuodesta: tämän tutkimuksen tarkasteltava aikaväli on 2013 – 2018.

5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotuksia

Muutoksenhaku vakuutusosalalla on aiheena erittäin laaja ja viime vuosina melko vähän tutkittu. Esimerkiksi muutoksenhaun ja asiakastyytyväisyyden välisestä yhteydestä ei ole viimeaikaista tutkimustietoa: toisaalta aiheen tutkiminen ei ole helppoa, sillä muutoksenhausta saatavista julkisista tiedoista asianomaisten henkilötiedot on salattu. Täten FINEn kanssa asioineiden henkilöiden tavoittaminen olisi haastavaa. Tämä tutkimus keskittyi asiakastyytyväisyyden ja palvelukokemuksen sijaan vahinkojen ratkaisukäytäntöön. Tutkimusaiheen rajaaminen oli oleellista, sillä vuositasolla FINE käsittelee useita satoja korvausasioihin liittyviä riita-asioita. Tutkimuksen aihe sekä rajaukset itsessään ovat valideja ja perusteltu tutkielman ensimmäisessä luvussa. Aineiston laajuuden määrittely ja rajaus 24 tapaukseen on perusteltua, sillä tutkimuksen reliabiliteetin näkökulmasta kunkin lausunnon tapauskohtainen kvalitatiivinen analyysi oli välttämätöntä mahdollisimman tarkkojen tulosten saamiseksi. Liian suurella tutkimusaineistolla tulokset olisivat voineet olla epätarkkoja ja käsittely pintapuolista. Näkökulman laajentaminen varkausvahinkojen lisäksi useampaan kotivakuutuksen vahinkolajiin olisi voinut hankaloittaa tutkimustulosten muodostamista, sillä vahinkolajien ratkaisukäytännöt tuskin ilmenevät samanlaisina vahinkojen erityispiirteiden vuoksi. Nämä vahinkolajikohtaiset erot käsiteltiin luvussa 2.2.

Vakuutukseen liittyvän muutoksenhakutoiminnan kenttä on kokonaisuudessaan hyvin laaja: tämä tutkimus keskittyi tarkastelemaan ainoastaan yhtä yksityisasiakkaiden vapaaehtoiseen vakuutukseen sisältyvää vahinkolajia – jo pelkästään kotivakuutukseen sisältyvistä muista vahinkolajeista olisi mahdollista tehdä monenlaisia laadullisia tutkimuksia. Esimerkiksi äkillisyyden ja ennalta-arvaamattomuuden ehtokohdan käsittely olisi mahdollista useita eri vahinkolajeja kattaen, minkä lisäksi esimerkiksi rikkoutumisvahingoista olisi varmasti löydettävissä omia erityispiirteitään ja muutoksenhaun ongelmakohtia samaan tapaan kuin varkausvahingoista. Myös neuvontatoimiston toiminnan sekä FINEn riita-asioiden käsittelyn yleisen kehityksen tutkiminen esimerkiksi asiantuntijahaastattelujen avulla voisi tuottaa tietoa esimerkiksi siitä, onko riita-asioiden käsittelyn

painotus siirtynyt vähitellen ennakkotapausten kertymisen myötä lautakunnan harteilta enemmän toimiston vastuulle. Myös varkausvahinkojen tutkimusta voitaisiin jatkaa esimerkiksi laajentamalla ajallista ulottuvuutta ja tekemällä näin historiallista vertailua esimerkiksi rajoitusehtojen kehityksestä.

FINE ei ole ainoa vakuutusalan muutoksenhakuasioissa palveleva instanssi: kuluttajariitalautakuntaan saatetut vakuutuksiin liittyvät kiista-asiat ovat harvinaisempia, mutta myös niiden tutkiminen voisi olla mielekäästä esimerkiksi FINEn antamiin ratkaisuihin vertaamalla. Lakisääteisten vakuutusten muutoksenhakua ei myöskään ole juuri tutkittu viime vuosina: esimerkiksi lakisääteisistä liikennevakuutuksista käsiteltävien liikennevahinkojen muutoksenhakuja käsittelevä liikennevahinkolautakunta julkaisee VKL:n tapaan lausuntojaan verkossa – liikennevakuutukset ovat merkittävä vakuutusyhtiöiden maksutulon lähde, joten myös näiden vahinkojen muutoksenhaun tutkiminen olisi jo taloudellisesti merkittävää. Tämän lisäksi FINEstä oikeusasteille edenneiden tapausten osalta voitaisiin tutkia esimerkiksi sitä, kuinka usein tai millä tavoin vakuutussopimusten tulkinta muuttuu oikeudessa siitä, mitä lautakunta on ratkaisusuosituksessaan linjannut.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuus:

- Boucht, J. & Frände, D. (2019). *Rikosoikeuden yleisten oppien perusteet*. Tampere: PunaMusta Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirvonen, A. (2014). *Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan*. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17. Helsinki.
- Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Pekonen-Ranta, M., Raulos, V., & Santavirta, P. (2018). *Vakuutuslainsäädäntö*. Helsinki: Finva.
- Norio-Timonen, J. (2018). *Vakuutuslainsäädännön pääkohdat*. Helsinki: Alma Talent.
- Norros, O. (2016). *Vakuutuslainsäädännön korvauspäätös* (1st ed.). Helsinki: Talentum Pro.
- Pellikka, T., Peilimö, P., Puntari, P., & Vaitomaa, M. (2011). *Omaisuuksien vakuuttaminen*. Helsinki: Finva.
- Pitkänen, S. (2011). *Vakuutuslautakunnan lausunnot kiinteistö- ja vakuutuslainsäädännön muutosten vaikutuksista*. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Rantala, J. & Kivisaari, E. (2014). *Vakuutusoppi*. Helsinki: Finva.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Vantaa: Tammi.
- Yrjölä, E. (2012). *Yksityishenkilön vapaaehtoisten vahinkovakuutusten muutoksenhaku*. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto: Johtamiskorkeakoulu.

Sähköiset lähteet:

- Finanssiala ry, 2019. *Hyvä vakuutustapa ja vakuutustoiminnan yleiset periaatteet*. Viitattu 9.3.2020. <https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-ohje-05042019-Hyv%C3%A4-vakuutustapa-ja-vakuutustoiminnan-yleiset-periaatteet.pdf>
- FINE (2019a). *FINE:n vuosikertomus 2018*. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Viitattu 22.1.2020. https://www.fine.fi/media/julkaisut-2019/finen-vuosikertomus-2018_verkkosivut.pdf
- FINE (2019b). *Riidanratkaisun käytäntöjä*. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Viitattu 20.2.2020. <https://www.fine.fi/tietoa-finema/riita-asiat/kaytannesaannot.html>
- FINE (2019c). *Näin pyydät ratkaisusuositusta*. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Viitattu 22.1.2020. <https://www.fine.fi/tietoa-finema/riita-asiat/nain-pyydat-ratkaisusuositusta.html>
- FINE (2019d). *Finanssialan sopimusperusteisen asiakasorganisaation (FINE) ohjesääntö*. Viitattu 29.3.2020. <https://www.fine.fi/tietoa-finema/organisaatio/ohjesaanto.html>
- FINE (2019e). *Ratkaisutietokannat*. Viitattu 1.4.2020. https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat.html?q=&asiasanat=varkaus&n=&category=Vakuutuslautakunta&kategoria=&asiaryhma=&vakuutuslaji=Kotivakuutus&lakipykalat=&ratkaisun_antaja=Lautakunta&ratkaisu-pvm_from=2013-01-01&ratkaisu-pvm_to=2019-12-31#ratkaisuhaku

Hämäläinen, V-P. 2019. *Pyörävarkauksista tuli rikollisten raha-automaatti, koska kiinni jää niin harvoin – perheenisä ei luovuttanut, vaan paljasti varkaan ovelalla juonella*. Yle Uutiset. Viitattu 27.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10864381>

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Pohjantähti, 2019. *KO101 Kodin vakuutukset*. Viitattu 20.2.2020. <https://www.pohjantahti.fi/uploads/2019/07/59c80f29-ko101-kodin-vakuutukset-18.5.2019.pdf>

Korkeamäki, T., Puhakka, I., Salo, H. (2017). *Kotivakuutus ja tuotevakuutukset – Esimerkki pienen kodin vakuuttamisesta*. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Viitattu 15.1.2020. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/kotivakuutus-ja-tuotevakuutukset-2017.pdf>

LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö, 2019. *Kotitalouden vakuutusehdot*. Viitattu 20.2.2020. <https://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/118283/>

Puhakka, I. & Salo, H. (2017). *Perustietoa kotivakuutuksista*. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Viitattu 20.1.2020. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/perustietoa-kotivakuutuksista-2017.pdf>

Rautasuo, J. (2014) *Pelastuslaitosten palontutkinnan käsikirja*. Suomen Kuntaliitto: Helsinki. Viitattu 27.3.2020. http://www.pelastuslaitokset.fi/upload/1456234637_palontutkinta_ebook.pdf

Wood, G. L., & Morris, R. L. (2010). Consumer complaints against insurance companies. *Journal of Personal Finance*, 9, 101-116. Viitattu 11.3.2020. <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/883698210?accountid=14242>

Zweifel, P., & Eisen, R. (2012). *Insurance economics*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. Viitattu 11.3.2020. <https://link-springer-com.libproxy.tuni.fi/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-20548-4.pdf>

Oikeudelliset lähteet:

Kuluttajansuojalaki 38/1978

Vakuutuslakilaki 543/1994

Tutkimusaineisto:

FINE-014462, 13.12.2018. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/fine-014462.html>

FINE-003781, 16.8.2017. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/fine-003781.html>

VKL 586/15, 13.4.2016. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-58615.html>

VKL 495/15, 17.3.2016. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-49515.html>

VKL 265/15, 17.11.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-26515.html>

VKL 276/15, 17.11.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-27615.html>

VKL 120/15, 14.9.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-12015.html>

VKL 131/15, 25.8.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-13115.html>

VKL 55/15, 21.5.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-5515.html?p786=2>

VKL 473/14, 21.5.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-47314.html?p786=2>

VKL 679/14, 23.4.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-67914.html?p786=2>

VKL 629/14, 26.3.2015. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-62914.html?p786=2>

VKL 466/14, 16.12.2014. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-46614.html?p786=2>

VKL 177/14, 20.8.2014. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-17714.html?p786=2>

VKL 274/14, 20.8.2014. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-27414.html?p786=2>

VKL 103/14, 12.6.2014. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-10314.html?p786=2>

VKL 375/13, 18.12, 2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-37513.html?p786=3>

VKL 19/13, 28.11.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-1913.html?p786=3>

VKL 277/13, 28.11.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-27713.html?p786=3>

VKL 297/31, 30.10.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-29713.html?p786=3>

VKL 492/12, 28.8.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-49212.html?p786=3>

VKL 516/12, 28.8.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-51612.html?p786=3>

VKL 10/13, 3.6.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-1013.html?p786=3>

VKL 284/12, 25.1.2013. <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/vkl-28412.html?p786=3>

LIITTEET

Liite 1 Esimerkki VKL-lausunnon rakenteesta

Oheisessa kuvatiedostossa on lausunto VKL 629/14. Liitteen tarkoituksena on havainnollistaa lukijalle ratkaisusuosituksen rakenne myös visuaalisesti esimerkkitapauksen avulla.

13.4.2020

Ratkaisusuositus - VKL 629/14 - FINE - Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

VKL 629/14

Diaarinumero: VKL 629/14 (2015)

Vakuutuslaji: Kotivakuutus

Ratkaisu annettu: 26.03.2015

Lakipykälät: 69

Asiasanat: Lompakon menettäminen. Epäselvä varkaus.

Tapahtumatiedot

Vakuutuksenottajan lompakko varastettiin Helsingissä iltapäivällä heinäkuussa 2014. Asiakas ei varmuudella osaa sanoa, miten lompakko oli viety. Vakuutusyhtiö on kieltäytynyt maksamasta korvausta vedoten vakuutusehtoon, jonka mukaan vakuutuksesta ei korvata katoamista eikä varkautta, jonka tapahtuma- aika ja - paikka eivät ole tiedossa.

Asiakkaan valitus

Vakuutuksenottaja kertoo vahingon sattuneen aurinkoisella ilmalla, jolloin ihmisiä oli paljon liikkeellä. Vakuutuksenottaja oli ostanut marjoja Kontulan Lidlin edessä, jolloin lompakko oli varmuudella hänen kädessään.

Vakuutuksenottaja on ottanut vakuutuksen sillä oletuksella, ettei vahinkoja satu. Nyt kuitenkin sattui ja se tulisi korvata kotivakuutuksesta. Vakuutuksenottaja korostaa kääntyneensä heti varkauden huomattuaan poliisin ja vakuutusyhtiön puoleen. Vakuutuksenottaja myös huomauttaa, ettei kyse ole suuresta summasta.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiö viittaa vakuutuksenottajan tekemään vahinkoilmoitukseen, jonka mukaan hänen lompakkonsa varastettiin taskusta. Lompakko oli säilytetty joko etu- tai takataskussa ja se oli varastettu mahdollisesti metrossa tai kaupan kassalla. Vakuutuksenottaja ei varmuudella osannut yksilöidä vahinkotapahtumaa. Poliisille tekemänsä tutkintailmoituksen mukaan vakuutuksenottaja oli kadottanut lompakkonsa Helsingin alueella.

Vakuutusyhtiö toteaa, että vakuutuslakia perustuva näyttövelvollisuus korvattavasta vahinkotapahtumasta on korvauksenhakijalla. Vakuutuksenottajalta on vahinkoilmoituksen tekemisen jälkeen kysytty puhelimitse tarkentavia tietoja päivän tapahtumista: millä aikavälillä vahinko sattui, olisiko lompakko voinut tippua tai tapahtuiko mitään rikokseen viittaavaa. Vakuutuksenottaja ei kuitenkaan osannut sanoa, mitä lompakolle oli tapahtunut. Päivän aikana hän oli liikkunut useissa eri paikoissa.

Vakuutuksesta ei ehtojen mukaan korvata katoamista tai varkautta, jonka tapahtuma-aika ja paikka eivät ole tiedossa. Näin ollen vakuutusyhtiö katsoo asiasta annettujen korvauspäätösten olevan vakuutusehtojen mukaisia, eikä niitä ole perusteltua muuttaa.

Ratkaisusuositus

Kysymyksenasettelu

Tapauksessa on kyse siitä, onko korvauksen hakija näyttänyt lompakkonsa kadonneen vakuutuksesta korvattavan varkausvahingon seurauksena.

Sovellettavat lainkohdat ja vakuutusehdot

Sovellettavien vakuutusehtojen kohdan 3.5 mukaan vakuutuksesta ei korvata omaisuuden katoamista, unohtamista tai niiden seurauksena aiheutuvaa vahinkoa eikä varkausvahinkoa, kun tapahtumapaikkaa tai -aikaa ei voida määrittellä.

Vakuutuslain 69 §:n mukaan korvauksen hakijan on annettava vakuutusenantajalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutusenantajan vastuun selvittämiseksi ja joita häneltä kohtuudella voidaan vaatia ottaen myös huomioon vakuutusenantajan mahdollisuudet hankkia selvitys.

Asian arviointi

Asiassa on riidatonta, että vakuutusenantajan lompakko on kadonnut, mutta lompakon tarkka katoamis aika ja -paikka ovat jääneet epäselviksi. Vakuutusenantaja on kuitenkin sitä mieltä, että tällainen vahinko tulisi korvata.

Vakuutuksesta korvataan vakuutusehtojen mukaisia vahinkoja. Näyttö korvattavan vakuutus tapahtuman sattumisesta on korvauksen hakijalla. Vakuutusenantaja ei osaa sanoa, mitä hänen lompakolleen on tapahtunut. On mahdollista, että vakuutusenantajan lompakko on varastettu hänen taskustaan. Toisaalta lompakon putoamisen tai muun katoamisen mahdollisuutta ei voida sulkea pois, sillä asiakas ei itsekään ole varma, mitä lompakolle on tapahtunut.

Lopputulokset

Asiassa jää näyttämättä, että asiakas olisi menettänyt lompakkonsa korvattavan varkausvahingon seurauksena. Näin ollen Vakuutuslautakunta pitää vakuutusehtojen mukaisena vakuutusyhtiön päätöstä olla korvaamatta vahinkoa.

Vakuutuslautakunta oli yksimielinen.

VAKUUTUSLAUTAKUNTA

Puheenjohtaja Melander
Sihteeri Järvelä

Jäsenet:
Sario
Siirala
Uimonen
Vaitomaa