

TAMPEREEN YLIOPISTO
Oikeustieteiden laitos

**IRTISANOMISOIKEUDET JA IRTISANOMISPROSESSIN
ONGELMAT VAPAAEHTOISESSA HENKILÖ- JA
VAHINKOVAKUUTUKSESSA**

Vakuutustiede
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2008
Ohjaaja: Antti Kanto

Pauliina Niiranen

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto

Oikeustieteiden laitos, vakuutustiede

Tekijä:

NIIRANEN, PAULIINA

Tutkielman nimi:

Irtisanomisoikeudet ja irtisanomisprosessin ongelmat vapaaehtoisessa henkilö- ja vahinkovakuutuksessa

Pro gradu -tutkielma:

81 sivua, 3 liitesivua

Aika:

Huhtikuu 2008

Avainsanat:

vapaaehtoinen henkilövakuutus, vahinkovakuutus, vakuutuksenantaja, vakuutuksenottaja, vakuutuksen irtisanominen, irtisanomisprosessi

Tämä tutkielma käsittelee vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksia ja vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessiin liittyviä ongelma-alueita. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiset ovat vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeudet irtisanoa vakuutus päättymään. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeuksia irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus sekä vakuutuksen irtisanomiseen vaikuttavia osatekijöitä kuten vakuutus-sopimuslakia, hyvää vakuutustapaa ja vakuutusehtoja. Tutkimuksen teoriaosa luo pohjan empiirisessä osuudessa tarkasteltavien teemojen ymmärtämiseksi.

Tutkimuksen empiirisessä osuudessa tutkitaan, millaisia ongelmia vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisprosessissa esiintyy vakuutuksenantajan näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat irtisanomisprosessin merkittävimmät kehittämistä vaativat ongelma-alueet ja mitä kyseisille ongelmakohdille voitaisiin tehdä. Empiirinen osio on toteutettu case-tutkimuksena ja kohdeyrityksenä on If Vahinkovakuutusyhtiö. Empiirisen osion tulokset on saatu vakuutusten irtisanomisia käsittelevien vakuutusneuvojen ryhmähaastattelun kautta. Lisäksi aiheen tiimoilta on haastateltu kahta vakuutusten irtisanomisten asiantuntijaa.

Ryhmä- ja yksilöhaastattelujen perusteella saatujen tulosten mukaan merkittävimmät ongelmakohdat vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessissa liittyivät vakuutusneuvojen erilaisiin toimintatapoihin, heidän asenteisiinsa ja yhteisten pelisääntöjen puuttumiseen vakuutuslalla. Vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvan irtisanomisprosessin sujuvasta hoitamisesta vastaa sekä asiakkaan uusi että vanha vakuutusyhtiö, jolloin yhteisten pelisääntöjen luominen vakuutuslalla on tärkeää. Lisäksi irtisanomisprosessin hoitaminen sähköisesti vakuutusyhtiöiden välillä nähtiin haastatteluissa tärkeimpänä kehitysehdotuksena. Irtisanomisilmoitus täytettäisiin, lähetettäisiin yhtiöstä toiseen ja käsiteltäisiin sähköisten tietojärjestelmien kautta. Tällainen järjestely ratkaisisi monta irtisanomisprosessiin liittyvää ongelma-kohtaa ja se tehostaisi irtisanomisprosessin hoitamista.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Aihealueen esittely ja merkitys	5
1.2 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tavoite	8
1.4 Keskeiset käsitteet	10
1.5 Tutkimusmenetelmät	11
1.6 Tutkimuksen viitekehys ja tutkimuksen eteneminen.....	13
2 IRTISANOMISMENETTELYN TAUSTALLA VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	16
2.1 Vakuutuslaji.....	16
2.1.1 Vapaaehtoinen henkilövakuutus	16
2.1.2 Vahinkovakuutus	17
2.1.3 Vapaaehtoiset henkilö- ja vahinkovakuutus sopimukset	18
2.2 Sopimusaika ja vakuutuskausi.....	19
2.3 Vakuutus sopimuslaki	20
2.4 Hyvä vakuutustapa.....	22
2.5 Vakuutusehdot.....	24
3 IRTISANOMISOIKEUDET JA -PERUSTEET	27
3.1 Vakuutuksenottajan oikeus irtisanoa vakuutus	27
3.2 Vakuutuksenantajan oikeus irtisanoa vakuutus.....	28
3.2.1 Irtisanominen vakuutuskauden päättyessä	28
3.2.2 Irtisanominen vakuutuskauden aikana	29
3.3 Irtisanomis perusteet vapaaehtoisessa henkilö- ja vahinkovakuutuksessa	32
3.3.1 Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti.....	32
3.3.2 Vilppi.....	33
3.3.3 Tahallinen teko ja vähäistä suurempi huolimattomuus	34
3.3.4 Vaaran lisääntyminen.....	35
3.3.5 Vakuutusmaksujen myöhästyminen ja laiminlyönti	37
3.3.6 Suojeluohjeiden laiminlyönti.....	38
3.3.7 Vakuutustapahtuman aiheuttaminen	39
4 VAKUUTUKSEN IRTISANOMISPROSESSI.....	41
4.1 Irtisanomisprosessi vakuutusyhtiötä vaihdettaessa	41
4.2 Yksittäisen vakuutuksen tai vakuutusturvan irtisanominen	45
4.3 Vakuutuksen päättyessä palautettavat maksut	45
4.4 Irtisanomisen merkitys vapaaehtoisessa henkilö- ja vahinkovakuutuksessa	46
4.4.1 Vakuutuksenottajan rajoittamaton irtisanomisoikeus	46
4.4.2 Vakuutuksenantajan irtisanomisoikeus	47
5 CASE-TUTKIMUS: ONGELMAT VAKUUTUSTEN IRTISANOMISPROSESSISSA JA IRTISANOMISPROSESSIN KEHITTÄMINEN IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖSSÄ	48
5.1 Kohdeyritys	48
5.2 Tutkimusaineisto ja tutkimuksen toteutus.....	48
5.3 Haastattelujen rakenne	49
5.3.1 Ryhmähaastattelut.....	49
5.3.2 Yksilöhaastattelut.....	52

5.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi	52
5.5 Tutkimuksen tulokset	53
5.5.1 Vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmat	53
5.5.1.1 Tuplahakemukset	53
5.5.1.2 Puutteelliset tiedot	54
5.5.1.3 Vakuutuksenottajan rooli	58
5.5.1.4 Irtisanomisilmoitukset	59
5.5.1.5 Vakuutus sopimuslain suhde vakuutusten irtisanomiseen	60
5.5.1.6 Yhteisten pelisääntöjen puuttuminen vakuutus alalla	61
5.5.1.7 Vakuutusneuvojan tuotetietous	62
5.5.2 Irtisanomisprosessin kehittäminen	63
5.5.2.1 Irtisanovan yhtiön vastuun korostaminen	64
5.5.2.2 Keskitetty käsittely ja yhteiset pelisäännöt	65
5.5.2.3 Sähköiset kanavat	67
6 PÄÄTELMÄT	69
6.1 Päätelemät tutkimustuloksista	69
6.2 Tutkimuksen arviointi	74
6.2.1 Tutkimusongelmiin vastaaminen	74
6.2.2 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus	74
6.3 Lopuksi	76
LÄHTEET	78
LIITE 1: Ryhmähaastattelun kysymysrunko irtisanomisilmoituksia käsitteleville vakuutusneuvojille	82
LIITE 2: Yksilöhaastattelun kysymysrunko asiantuntijoille	84

1 JOHDANTO

1.1 Aihealueen esittely ja merkitys

Vakuutusyhtiöt kilpailevat yhä enemmän palvelun laadulla ja vakuutuksiin liittyvien lisäpalvelujen avulla. Kilpailu on kovaa ja uusasiakashankintaan panostetaan paljon. Asiakkaiden näkökulmasta vakuutusyhtiötä on aiempaa helpompi vaihtaa, koska nykyään vakuutusyhtiöt markkinoivat voimakkaasti palvelujaan ja vakuutustuotteitaan ja asiakkaat ovat tulleet aiempaa tietoisemmiksi mahdollisuuksistaan vaihtaa vakuutusyhtiötä.¹ Toisaalta asiakkaalla on myös aiempaa matalampi kynnys palata takaisin vanhaan vakuutusyhtiönsä. Vakuutusyhtiöt kilpailevat myös tuotekehityksellä ja monet vakuutusyhtiöt ovat nykyään osa suurempia finanssiryhmittymiä, jotka tarjoavat vakuuttamisen ohella pankkipalveluja. Lisäksi vähittäiskauppaan liittyvillä kanta-asiakasohjelmilla pyritään hankkimaan uusia asiakkaita, koska nykyään myös vakuutusmaksuilla voidaan kerryttää kauppaketjujen bonuksia. Nämä kaikki lisäpalvelut, uudet tuotteet ja bonusohjelmat houkuttelevat asiakkaita vaihtamaan vakuutusyhtiötä.

Palvelun merkitys on korostunut viime vuosina voimakkaasti myös vakuutusosalalla. Koska tuotteilla on yhä vaikeampi erottua kilpailijoista, palvelun laadusta on tullut merkittävä kilpailukeino. Vakuutusyhtiöt panostavatkin erityisesti palvelun laatuun, asiakassuhteista pyritään luomaan pitkäaikaisia ja asiakkaat halutaan pitää tyytyväisinä.² Asiakassuhteen aikaisesta tyytyväisyydestä huolimatta kuluttajat saattavat kuitenkin vaihtaa vakuutusyhtiötä. Tyytyväinen asiakas ei siis välttämättä ole pysyvä asiakas.³ Vakuutusyhtiön vaihtamisen taustalla vaikuttavat syyt ovat moninaisia. Asiakkaat saattavat vaihtaa vakuutusyhtiötä, koska he ovat pettyneitä vakuutusten sisältöön tai vakuutusehtoihin tai he ovat saaneet huonoa palvelua. Moni asiakas haluaa myös keskittää kaikki vakuutuksensa samaan yhtiöön. Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton⁴ vuonna 2004 tekemän vakuutustutkimuksen mukaan yleisin syy vakuutus-

¹ Roos, Edvardsson, Gustafsson 2004, 263.

² Ylikoski 2000, 117–125.

³ Järvinen & Remes 2005, 103.

⁴ Vuoden 2007 alusta Finanssialan Keskusliitto, <http://www.fkl.fi> 2008a.

yhtiön vaihtoon oli kuitenkin vakuutuksen hinta. Tutkimuksen mukaan 73 % vastaajista oli vaihtanut vakuutusyhtiötä vakuutusten hintojen vuoksi.⁵

Kuten Roos, Edvardsson ja Gustafsson toteavat, vakuutusyhtiön vaihtaminen on asiakkaille aiempaa helpompaa.⁶ Vakuutusyhtiötä vaihtaessaan asiakas irtisanoo vakuutuksensa vanhasta vakuutusyhtiöstä. Vakuutusten irtisanomiset hoidetaan pitkälti asiakkaan uuden ja vanhan vakuutusyhtiön välillä ja irtisanomisprosessi pyritään hoitamaan niin, että asiakas itse joutuu osallistumaan siihen mahdollisimman vähän. Irtisanomisprosessin sujuva hoitaminen edellyttää vakuutuksenantajalta vakuutuksen irtisanomisen kannalta oikeiden tietojen hankkimista asiakkaalta. Jotta vakuutuksen irtisanominen voidaan hoitaa sujuvasti ja kerralla kuntoon, asiakkaan uuden ja vanhan vakuutusyhtiön on tehtävä yhteistyötä ja irtisanomisprosessin on sujuttava ongelmitta.

Vakuutusten irtisanomisprosessissa on kuitenkin paljon yksittäisiä tekijöitä, jotka voivat hidastaa tai vaikeuttaa prosessia. Irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmat hidastavat vakuutusten päättämistä ja puutteellisten tietojen selvittely vie aikaa. Tämän vuoksi on tärkeää selvittää vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmakohdat, jotta palvelua ja työprosesseja voidaan tehostaa. Teknologian hyödyntämisellä on oleellinen merkitys työprosessien tehokkuuden lisäämisessä ja palvelun tehostamisessa vakuutusliiketoiminnassa⁷. Sähköiseen liiketoimintaan panostaminen voidaan nähdä vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamisen kannalta yhtenä merkittävimpänä kehitysehdotuksena. Sähköiset järjestelmät nopeuttavat ja tehostavat palvelua sekä tukevat asiakaspalvelun laatua.⁸ Huonosti tai hitaasti hoidettu vakuutusten irtisanominen vaikuttaa asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta sekä uudessa että vanhassa vakuutusyhtiössä. Vakuutuksenantajan näkökulmasta on tärkeää tutkia irtisanomisprosessiin liittyviä ongelma-kohtia ja miettiä, kuinka niitä voitaisiin kehittää. Irtisanomisprosessin hoitaminen kerralla kuntoon ja sujuvasti on osa hyvää asiakaspalvelua.

Vakuutusala on tarkoin säännelty toimiala ja sääntelyn tavoitteena on yleensä asiakkaan suojeleminen⁹. Tämän vuoksi myös vakuutusten irtisanomisprosessi on hoidettava vakuutusso-
pimuslain edellyttämällä tavalla ja hyvää vakuutustapaa noudattaen. Vakuutusso-
pimuslaki

⁵ <http://www.fkl.fi> 2008a.

⁶ Roos, Edvardsson, Gustafsson 2004, 263.

⁷ Ylikoski, Järvinen ja Rosti 2006, 122.

⁸ Ylikoski et al. 2006, 152.

⁹ Norio-Timonen 1997, 44–47.

määrittelee vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan oikeudet irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus. Koska vakuutuksenottaja on sopimussuhteen heikompi osapuoli, hänellä on myös laajemmat oikeudet irtisanoa vakuutus kuin vakuutuksenantajalla. Vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vakuutus milloin tahansa, eikä vakuutuksenottajan tarvitse perustella irtisanomista. Vakuutuksenottajan laajempia irtisanomisoikeuksia voidaan perustella myös vakuutuslalla kilpailua ylläpitävänä tekijänä, kun asiakkaalla on vapaus irtisanoa vakuutuksensa ja vaihtaa vakuutusyhtiötä.¹⁰

Tämän tutkimuksen aihealuetta on tutkittu aiemmin, mutta hieman eri tutkimusasetelmista ja näkökulmista. Vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyy olennaisesti asiakkaan vaihtamiskäyttäytyminen, jota ovat tutkineet muun muassa Remes (2004), Lumme (2006) ja Riikonen (2007). Remeksen tutkimus tarkastelee yksityisasiakkaan vaihtamiskäyttäytymistä vakuutusympäristössä ja Lumpeen tutkimus käsittelee kuluttajan vaihtamiskäyttäytymistä ja vakuutusyhtiön vaihtamisen taustalla vaikuttaneita syitä. Lisäksi Riikosen tutkielma käsittelee työeläkevakuutusten asiakassuhteita ja vaihtamiskäyttäytymistä. Näissä kyseisissä tutkimuksissa oleellisen näkökulman muodostaa asiakkaan vaihtamiskäyttäytymisen tutkiminen, jota ei tässä tutkimuksessa käsitellä. Edellä mainituissa tutkimuksissa tutkimusaihetta lähestytään lisäksi markkinoinnin teorioiden avulla ja oleellinen näkökulma on asiakastyytyvyydessä ja asiakaspysyvyydessä.

Osana tätä tutkimusta selvitetään myös vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeutta irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus. Vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksia on tutkittu aikaisemminkin muun muassa Päiväniemen (2003) toimesta. Kyseinen tutkimus käsittelee kuluttajavakuutusten alkamista ja päättämistä vakuutuslainsäädännön mukaan. Vaikka Päiväniemen tutkimuksen teoreettinen näkökulma on osittain yhtenevä tämän tutkimuksen kanssa, niin tässä tutkimuksessa on tarkoitus muodostaa vakuutuslainsäädännössä määriteltyjen irtisanomisoikeuksien kautta teoreettinen tausta vakuutusten irtisanomisprosessin käsittelemiseksi.

Tässä tutkimuksessa tehtävä vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksien kartoittaminen ja irtisanomisprosessin ongelmakohtien etsiminen on perusteltua, sillä aihetta ei ole tästä näkökulmasta vielä tutkittu. Lisäksi uusi tutkimusnäkökulma on kehittämis-

¹⁰ Häyhä 1996, 259–264.

ehdotusten selvittäminen vakuutusyhtiölle vakuutustuotteen irtisanomisprosessin parantamiseksi.

1.2 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiset ovat vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeudet irtisanoa vakuutus päättymään. Lisäksi tutkimuksessa tutkitaan vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisprosessiin liittyviä ongelmakohtia vakuutuksenantajan näkökulmasta. Irtisanomisprosessin ongelmakohtien etsimisen kautta pyritään myös kartoittamaan, kuinka vakuutustuotteen irtisanomisprosessia voitaisiin kehittää. Tutkimusongelmat voidaan esittää seuraavalla tavalla:

Päätutkimusongelmat:

1. Millaiset ovat vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeudet irtisanoa vakuutus?
2. Mitkä ovat vakuutuksen irtisanomisprosessiin liittyvät merkittävimmät ongelmakohdat vakuutuksenantajan näkökulmasta?

Alatutkimusongelma:

3. Miten vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvaa irtisanomisprosessia voitaisiin kehittää?

Ensimmäinen tutkimusongelma muodostaa tutkimukselle teoreettisen pohjan. Tämän tutkimusongelman tarkoituksena on selvittää, mitä erityisvaatimuksia laki asettaa vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeudesta irtisanoa vakuutus. Ensimmäisen tutkimusongelman tarkastelun kautta luodaan taustaa toisen ja kolmannen tutkimusongelman tarkastelulle. Etenkin toisen tutkimusongelman selvittämisen kautta saadaan esiin ne ongelmakohdat, joita kolmas tutkimusongelma pyrkii ratkaisemaan. Tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi tutkimuksessa kuvataan myös, millainen on vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuva irtisanomisprosessi ja kuinka se etenee, jotta irtisanomisprosessin ongelmakohtia voidaan tämän tutkimuksen perusteella tutkia ja analysoida. Olennaista on myös selvittää vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen käsitteet sekä kyseisten vakuutusten irtisanomismenettelyyn vaikuttavat taustatekijät.

1.3 Näkökulma ja rajaukset

Tutkimukseni koskee vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisprosessia ja näihin vakuutuslajeihin liittyviä vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan irtisanomisoikeuksia. Vakuutuslajeista tutkimuksessa ovat mukana siis vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus, ja lakisääteiset vakuutukset ja niihin liittyvä irtisanomisprosessi jäävät tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Lakisääteinen liikenne- ja tapaturmavakuutus eivät ole tässä tutkimuksessa mukana, sillä näissä vakuutuksissa vakuuttamisvelvollisuus perustuu lainsäädäntöön, eikä kuluttaja voi kieltäytyä niistä¹¹. Lisäksi lakisääteisten vakuutusten irtisanominen hoidetaan eri tavalla kuin vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten. Esimerkiksi lakisääteisen liikennevakuutuksen päättäminen hoidetaan vahinkohistorian (VVH) siirtämisellä vakuutusyhtiöstä toiseen, eikä irtisanomista voida hoitaa kirjallisen irtisanomisilmoituksen kautta¹².

Tutkimuksen ulkopuolelle jäävät lisäksi henki- ja eläkevakuutukset. Vahinkovakuutusyhtiöt eivät myönnä henki- ja eläkevakuutuksia, jolloin nämä vakuutukset jätetään tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimuksen empiirisessä osiossa tarkastelun kohteena on vahinkovakuutusyhtiö, jolloin henki- ja eläkevakuutusten rajaaminen tutkimuksen ulkopuolelle on perusteltua. Tutkimuksessa ei käsitellä myöskään säästämiseen tai sijoittamiseen liittyviä vakuutustuotteita, koska tutkimuksen kohdeyritys ei myönnä niitä. Tutkimuksessa tarkastellaan ainoastaan yksityistalouksille suunnattuja vapaaehtoisia henkilö- ja vahinkovakuutuksia, eikä yrityksille suunnattuja vakuutuksia oteta tähän tutkimukseen mukaan.

Sopimusajan perusteella tässä tutkimuksessa on kyse sekä jatkuvista että määräaikaista henkilö- ja vahinkovakuutuksista. Useat yksityishenkilön vapaaehtoiset henkilövakuutukset ovat tiettyssä määräiässä päättyviä vakuutuksia ja ominaisuuksiltaan tällöin enemmänkin jatkuvan vakuutussopimuksen tyyliä. Tutkimuksen ulkopuolelle jäävät kuitenkin sellaiset määräaikaista vakuutukset, joiden kesto on alle 30 vuorokautta. Tällaiset vakuutukset päättyvät määräajassa ja niitä ei voida irtisanoa¹³.

¹¹ Wuolijoki 2003, 78.

¹² <http://intra.ifint.biz> 2008.

¹³ Antila et al. 2005, 293.

Tutkimuksen empiirisessä osiossa tarkastellaan vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessin ongelmakohtia ja kehittämisehdotuksia vakuutuksenantajan näkökulmasta. Empiirisessä osiossa tarkastelun taustalla on oletus, että vakuutuksenottaja on päättänyt asiakassuhteen ja irtisanonut vakuutuksensa. Tutkimuksen empiirinen osio painottuu siis vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksien perusteella irtisanottaviin vapaaehtoiisiin henkilö- ja vahinkovakuutuksiin.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkastellaan sekä vakuutuksenantajan että vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksia, mutta tutkimuksen empiirinen osio keskittyy vakuutuksenottajasta aiheutuneen irtisanomisprosessin ongelmakohtiin ja irtisanomisprosessin kehittämiseen. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltävät osa-alueet pohjustavat empiirisen osion ymmärtämistä ja tarkastelua. Vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksien vastakkainasettelu auttaa lisäksi ymmärtämään vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksien laajuuden merkitystä vakuutusten irtisanomistilanteissa. Empiirinen osio on tehty vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksien perusteella, koska irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmakohdat aiheutuvat pitkälti vakuutuksenottajaan liittyvistä seikoista ja vakuutuksenottajan rooli on irtisanomisprosessissa erityisen tärkeä.

1.4 Keskeiset käsitteet

Vakuutettu

Vakuutetulla tarkoitetaan sitä henkilöä, joka on vakuutuksen kohteena. Esimerkiksi henkilövakuutus on vakuutus vakuutetulle mahdollisesti sattuvan vakuutustapahtuman, kuten tapaturman tai sairauden, varalta. Vakuutetulla ei ole mitään määräysvaltaa vakuutuksen suhteen, sillä puhevalta vakuutuksesta vakuutusaikana on yksinomaan vakuutuksenottajalla.¹⁴ Vakuutetulla ei ole esimerkiksi oikeutta irtisanoa vakuutusta.

Vakuutuksenottaja

Vakuutuksenottajalla tarkoitetaan sitä, joka on tehnyt vakuutuksenantajan kanssa vakuutus-sopimuksen. Vakuutuksenottaja voi olla joko fyysinen tai juridinen henkilö, kuten esimerkiksi yhtiö tai yhdistys. Myös useampi henkilö yhdessä voi toimia vakuutuksenottajana.¹⁵

¹⁴ Antila, Erwe, Lohi, Salminen 2005, 210–211.

¹⁵ Antila et al. 2005, 209.

Vain vakuutuksenottajalla on vakuutukseen liittyvänä henkilönä oikeus muuttaa vakuutus-
turvaa tai irtisanoa vakuutus.

Vakuutuksenantaja

Vakuutuksenantajalla tarkoitetaan sitä, joka myöntää vakuutuksen. Vakuutuksenantaja on se
sopimusosapuoli, joka on sitoutunut vakuutustapahtuman satuttua suorittamaan korvauksen
tai sovitun vakuutusmäärän. Vakuutuksien myöntäminen on luvanvaraista toimintaa. Vakuu-
tuksenantajana toimii yleensä yksi vakuutusyhtiö.¹⁶

Vakuutus sopimus

Vakuutus sopimuksessa sopimusosapuolet, eli vakuutuksenantaja ja vakuutuksenottaja, sopi-
vat vakuutusturvan järjestämisestä vakuutetulle mahdollisesti sattuvan vakuutustapahtuman
varalle.¹⁷

Irtisanomisprosessi

Tässä tutkimuksessa irtisanomisprosessilla tarkoitetaan vapaaehtoisen henkilö- ja vahinko-
vakuutuksen irtisanomisprosessia. Irtisanomisprosessilla tarkoitetaan tapahtumaketjua, joka
lähtee asiakkaan tarpeesta irtisanoa vakuutuksensa vanhasta vakuutusyhtiöstään. Asiakas
hoitaa irtisanomisprosessin vanhaan vakuutusyhtiöön joko itsenäisesti tai yhdessä uuden
vakuutusyhtiön kanssa. Asiakkaan vanha vakuutusyhtiö puolestaan päättää vakuutuksenotta-
jan vakuutukset kirjallista irtisanomisilmoitusta vastaan. Irtisanomisprosessia käsitellään
tarkemmin pääluvussa neljä.

1.5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukset jaotellaan yleensä hyvin perinteisesti kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutki-
mukseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena ja tutki-
musyksiköiden määrä on pieni. Tämän lisäksi kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä,
että aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja tutkimuksessa suositaan ihmistä
tiedon keruun instrumentteina.¹⁸ Kvantitatiivisessa tutkimuksessa sen sijaan argumentoidaan
lukujen ja niiden välisten tilastollisten yhteyksien avulla ja tutkimuksen otoskoko on suu-

¹⁶ Antila et al. 2005, 208.

¹⁷ Antila et al. 2005, 201.

¹⁸ Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 160.

remppi kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kvantitatiiviselle tutkimustyyppille on ominaista hypoteesien esittäminen.¹⁹ Edellä esitetyn kahtiajaon perusteella tämän tutkimuksen ominaisuudet edustavat kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimusaihe liittyy todellisten työprosessien ongelmien selvittämiseen ja kehittämiseen, ja näitä asioita selvitetään pienelle kohderyhmälle tehdyn haastattelun avulla. Lisäksi tutkimuksen voidaan sanoa olevan luonteeltaan selittävä. Selittävässä tutkimuksessa etsitään selitystä tilanteeseen tai ongelmaan, tavallisimmin syy-seuraus-suhteiden muodossa. Selittävän tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa todennäköisiä syy- ja seurausketjuja.²⁰

Tästä tutkimuksesta on myös löydettävissä piirteitä kehittämistutkimuksesta. Kehittämistutkimuksen tavoitteiksi määritellään tiettyyn yksittäiseen kohteeseen sopivan ratkaisun tuottaminen tai parannusehdotuksen löytäminen. Parannusehdotuksen tai parannuksen on oltava sellainen, että sen kokevat parannuksena sekä tutkija että toimeksiantaja. Toimeksiantajaa kiinnostaa puolestaan jonkin sen toimintaympäristössä olevan ongelman poistaminen.²¹ Tämän tutkimuksen tarkoituksena on löytää ryhmähaastattelun kautta kohdeyritykselle parannusehdotuksia vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvan irtisanomisprosessin kehittämiseen.

Tutkimuksen empiirisen osuuden voidaan sanoa edustavan tapaustutkimusta. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että tutkittavaksi valitaan yksittäinen tapaus tai joukko tapauksia ja tutkimuksen kohteena on usein yksilö, ryhmä tai yhteisö. Tapaustutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on usein jokin tietty prosessi ja tutkimuksen tavoitteena on kuvata ilmiöitä.²² Tässä tutkimuksessa tutkimuksen yhtenä kohteena on vakuutusten irtisanomisprosessi ja irtisanomisprosessin kehittäminen If Vahinkovakuutusyhtiössä. Tapaustutkimuksessa tutkittava tapaus voi valikoitua myös sen takia, että tutkijalla on valmiit yhteydet esimerkiksi tiettyyn organisaatioon. Tutkimuskohde voidaan valita niin, että tutkittava tapaus on mahdollisimman tyypillinen, jotta tulokset olisivat siirrettävissä toisiinkin samankaltaisiin tapauksiin. Tapaustutkimuksessa kokonaisvaltainen ymmärtäminen on tärkeämpää kuin yleistäminen.²³

Tutkimuksen empiirisen osuuden tiedonhankinta toteutetaan teemahaastattelun avulla, joka on kvalitatiiviselle tutkimustavalle tyypillinen tiedonkeruumuoto. Teemahaastattelussa haas-

¹⁹ Alasuutari 1999, 34–39.

²⁰ Hirsjärvi et al. 2007, 134.

²¹ Tamminen 1993, 156–157.

²² Hirsjärvi et al. 2007, 130–131.

²³ Saarela-Kinnunen, Eskola 2007, 185–189.

tattelun aihepiiri eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta haastattelukysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä²⁴. Tutkimuksen teemahaastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna vakuutusten irtisanomisia käsitteleville vakuutusneuvojille. Ryhmähaastattelulla voidaan kerätä tehokkaasti tietoa, koska samalla haastatellaan useita henkilöitä yhtä aikaa. Ryhmähaastattelun lisäksi tutkimusta varten haastateltiin kahta vakuutusyhtiön asiantuntijaa, joilta selvitettiin vakuutusten irtisanomisprosessin tämän hetkistä tilannetta ja irtisanomisprosessin kehittämistä. Nämä haastattelut ovat luonteeltaan yksilöhaastatteluja. Tutkimuksen empiiriseen osuuteen liittyvistä tutkimusmetodeista kerrotaan vielä tarkemmin kappaleessa 5.3. Ryhmä- ja yksilöhaastatteluihin kuuluvat teemahaastattelukysymykset löytyvät tämän tutkimuksen lopusta Liitteistä 1 ja 2.

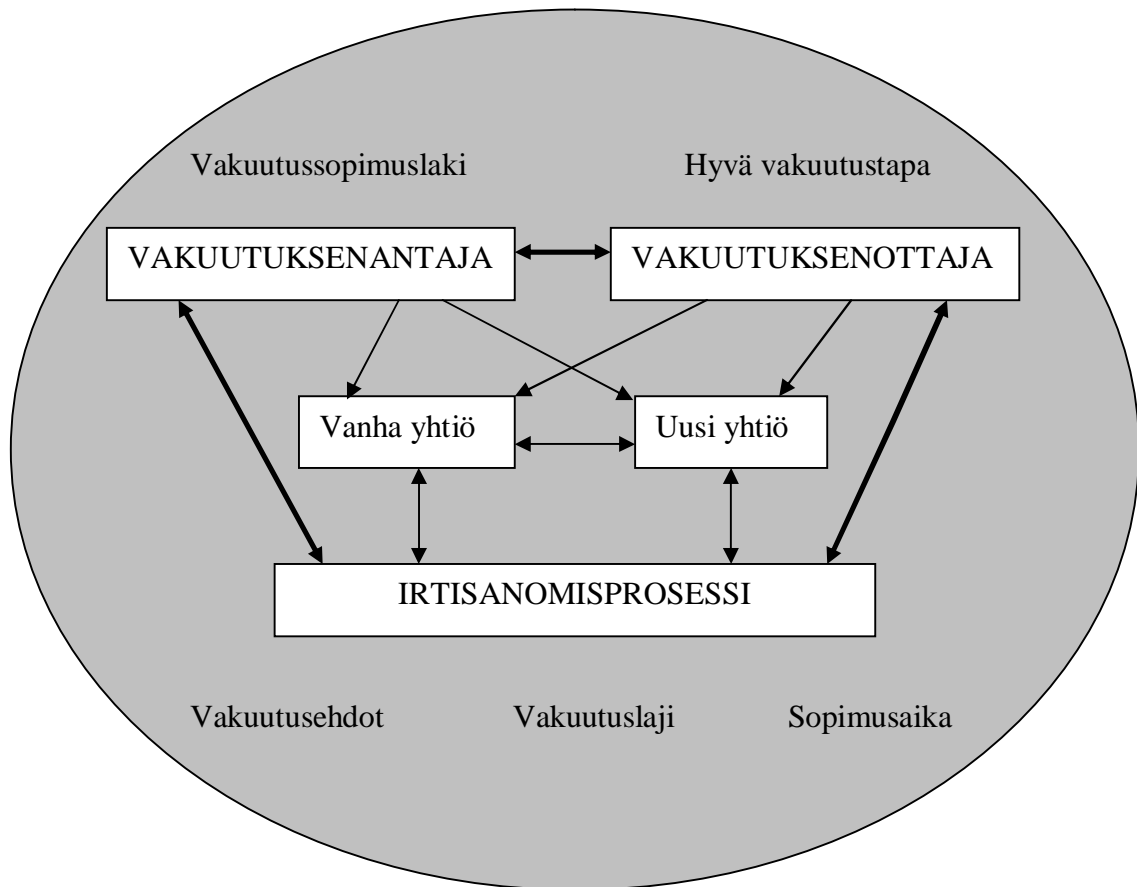
1.6 Tutkimuksen viitekehys ja tutkimuksen eteneminen

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on rakennettu tutkimuskysymysten ja tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltävien aihekokonaisuuksien pohjalta. Irtisanomisprosessin taustalla vaikuttavat hyvä vakuutustapa, vakuutusehdot, vakuutuslaji, vakuutuksen sopimusaika ja ennen kaikkea vakuutuslainsäädäntö. Vakuutuslainsäädäntö määrittää vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan oikeudet irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus. Vakuutuksenantajan osalta vakuutuslainsäädäntö määrittää lisäksi ne irtisanomisperusteet, joiden mukaan vakuutuksenantaja voi irtisanoa vakuutuksen. Vakuutuksen irtisanomisessa on noudatettava hyvää vakuutustapaa ja irtisanomisen syy ei saa olla vakuutuslainsäädännön vastainen. Myös vakuutuslajilla ja vakuutuksen sopimusajalla on olennaista merkitystä irtisanomismenettelyssä ja -prosessissa. Vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisperusteet eroavat hieman toisistaan vakuutuslainsäädäntöä ja lisäksi on huomioitava, onko vakuutuslainsäädäntö määräaikainen vai jatkuva ja ajoittuuko vakuutuksen irtisanominen vakuutuskauden loppuun vai keskelle vakuutuskautta.

Vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessi muodostuu puolestaan vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan välille. Vakuutuksenantajina irtisanomisprosessissa ovat mukana sekä vakuutuksenottajan vanha että uusi vakuutusyhtiö. Irtisanomisprosessin hoitamisesta vastaavat pitkälti vakuutuksenottajan uusi ja vanha vakuutusyhtiö keskenään,

²⁴ Hirsjärvi et al. 2007, 203.

mutta vakuutuksenottajan omalla panoksella on olennainen merkitys irtisanomisprosessin sujuvassa hoitamisessa. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys esitellään Kuviossa 1.



KUVIO 1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tutkimus jakautuu kuuteen päälukuun. Johdannossa kuvataan tutkimuksen aihealuetta lyhyesti ja määritellään tutkimuksen tarkoitus, rajaukset ja näkökulma, tutkimusmenetelmät sekä teoreettinen viitekehys. Tutkimuksen toisessa luvussa tarkastellaan irtisanomismenettelyn taustalla vaikuttavia tekijöitä kuten vakuutuslakilakia, hyvää vakuutustapaa ja vakuutusehtoja. Lisäksi tässä luvussa käydään läpi pääpiirteittäin vapaaehtoisen henkilövakuutuksen ja vahinkovakuutuksen ominaisuuksia, sillä tutkimuksessa vakuutuksen irtisanomisprosessia tarkastellaan nimenomaan vahinkovakuutusten ja vapaaehtoisten henkilövakuutusten osalta. Luvun 2 rakentaminen näiden aihealueiden pohjalta on perusteltua, sillä esimerkiksi vakuu-

tussopimuksen kesto ja vakuutusehdot vaikuttavat oleellisesti vakuutuksen irtisanomisprosessiin.

Tutkimuksen kolmannessa pääluvussa käsitellään vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeuksia irtisanoa vakuutus päättymään ja tutkimuksen neljäs luku käsittelee vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessia. Tässä luvussa selvitetään, millainen on vakuutuksen irtisanomisprosessi ja kuinka se hoidetaan vakuutusyhtiössä. Tutkimuksen viides luku koostuu tutkimuksen empiirisestä osuudesta ja siinä esitellään ryhmähaastattelun perusteella saatuja tutkimustuloksia vakuutusten irtisanomisprosessin ongelmakohdista ja kehittämisehdotuksista. Kuudennessa luvussa tehdään päätelmät tutkimustuloksista ja esitetään tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotuksia.

2 IRTISANOMISMENETTELYN TAUSTALLA VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

2.1 Vakuutuslaji

2.1.1 Vapaaehtoinen henkilövakuutus

Vakuutusmuodosta ja vakuutuksen tyypistä riippumatta vakuutuksille on ominaista riskin jakaminen. Samalle tai samanlaiselle vaaralle alttiina olevat henkilöt jakavat vaaran keskenään maksamalla kukin tietyn summan ja näillä kerätyillä varoilla korvataan toteutuneet riskit.²⁵ Henkilövakuuttaminen mielletään ensisijaisesti riskivakuuttamiseksi, jolloin riskivakuutuksilla varaudutaan ei-toivottujen tapahtumien, kuten sairauden tai kuoleman, varalle. Riskivakuutukset antavat taloudellista turvaa erilaisten henkilöriskien varalle.²⁶ Henkilövakuutuksessa vakuutuksen tarkoituksena on vakuutetun henkilön suojaaminen vakuutuksen avulla häneen kohdistuvien riskien varalta. Henkilövakuuttamiseen kuuluvat henkilöriskit ovat yleensä sairaus, sairastaminen, kuolema ja lyhytaikainen tai pysyvä työkyvyttömyys. Lisäksi henkilövakuutuksilla voidaan nykyään varautua myös muihin ihmisen elämän kannalta merkittäviin tapahtumiin kuten esimerkiksi lapsen syntymään, vanhuuseläkkeelle siirtymiseen, työttömyyteen ja vakavaan sairauteen.²⁷ Henkilövakuutusten tarkoituksena on suojata yksilöitä, perheitä ja yrityksiä henkilöriskeiltä siltä osin kuin lakisääteiset sosiaaliturvajärjestelmät jättävät turvaan aukkoja. Myös yhteiskunnan muutos vaikuttaa henkilöriskien muuttumiseen. Näiden riskien todennäköisyys, vaikeusaste ja esiintyminen tietyissä yhteiskuntaryhmissä muuttuvat.²⁸

Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia ovat esimerkiksi matkustajavakuutus, yksityistapaturmavakuutus, sairausvakuutus, työkyvyttömyysvakuutus, työttömyysvakuutus, henkivakuutus ja vapaaehtoinen eläkevakuutus. Henkilövakuuttaminen voi olla paitsi riskivakuuttamista myös vakuutussäästämistä. Vapaaehtoiset henkilövakuutukset voivat olla säästämisen tai sijoittamisen välineitä, kuten esimerkiksi vapaaehtoinen eläkevakuutus, jolla täydennetään omaa

²⁵ Norio-Timonen 1997, 27.

²⁶ <http://www.fkl.fi> 2008b.

²⁷ Antila et al. 2005, 19.

²⁸ Antila et al. 2005, 81–85.

eläketurvaa tai säästöhenkivakuutus, jossa säästöjä kerrytetään myöhempää käyttöä varten. Tässä tutkielmassa vakuutusten irtisanomiset liittyvät vapaaehtoisten henkilövakuutusten osalta kaikkiin muihin henkilövakuutuksiin, paitsi henki- ja eläkevakuutuksiin ja säästämiseen ja sijoittamiseen liittyviin tuotteisiin.

2.1.2 Vahinkovakuutus

Vahinkovakuutustoiminnan kohteena on vahinkojen vakuuttaminen ja korvaaminen. Vahinkovakuutustoiminnan tarkoituksena on jakaa vahinkoriski samanlaisen riskin kohteena olevien henkilöiden kesken. Saman vahinkoriskin kohteena olevat henkilöt maksavat määrätyn summan ja näin kertyneistä varoista maksetaan korvaus niille, joita vahinko on kohdannut. Riskin jakamiseen osallistuvat vakuutusyhtiöt ja vakuutusyhdistykset, jotka ottavat vakuutussopimuksen nojalla korvatakseen sopimuksessa lähemmin mainitut vahingot määrättyä vakuutusmaksua vastaan.²⁹

Vahinkovakuutuksella tarkoitetaan vakuutusta, joka otetaan esinevahingon, korvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon aiheuttaman menetyksen korvaamiseksi. Vahinkovakuutuksen nimike johdetaan kyseessä olevan vakuutuksen perusominaisuudesta, jonka mukaan korvaus suoritetaan sattuneen vahingon mukaan. Suuren rakennuksen tuhoutumisesta maksetaan suurempi korvaus kuin pienen rakennuksen tuhoutumisesta.³⁰

Vahinkovakuutuksessa korvausvelvollisuus syntyy sopimusperusteisen velvoitteen kautta. Vakuutusyhtiö sitoutuu vakuutussopimuksessa siinä sovittua vakuutusmaksua vastaan korvaamaan vakuutussopimuksessa lähemmin sovitut vahingot. Vakuutussopimuksessa vakuutusyhtiö voi sitoutua korvaamaan sellaisetkin vahingot, esimerkiksi luonnonilmiöistä aiheutuneet, joiden osalta vahingonkorvausvelvollisuus ei yleensä voi tulla kysymykseen.³¹ Vahinkovakuutuksessa korvauksen määrä riippuu syntyneen vahingon suuruudesta, eikä vahinkoa kärsinyt saa hyötyä taloudellisesti vahinkotapahtuman johdosta. Vahinkovakuutuksista korvataan yleensä tulevaisuuden epävarmasta tapahtumasta aiheutuvat vahingot.

²⁹ Hoppu & Hoppu 2003, 255.

³⁰ Rantala & Pentikäinen 2003, 78.

³¹ Hoppu & Hoppu 2003, 255–256.

2.1.3 Vapaaehtoiset henkilö- ja vahinkovakuutus sopimukset

Vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus ovat vapaaehtoisia sopimuksia. Kenenkään ei ole pakko ottaa vakuutusta, vaan sopimussuhteen muodostaminen edellyttää vakuutuksenottajalta tiettyä oma-aloitteisuutta. Vakuutuksenottajan on itse tunnistettava vakuutustarpeensa ja häntä mahdollisesti kohtaavat henkilö- ja vahinkoriskit. Vakuutusyhtiöiden markkinointi ja mainonta kuitenkin auttavat kuluttajaa tunnistamaan vakuutustarpeensa ja myös vakuutusneuvojat auttavat kuluttajia löytämään itselleen sopivan vakuutusturvan.³² Vakuutusosalalla voidaan sanoa vapaaehtoisten vakuutusten osalta vallitsevan sopimusvapauden. Vakuutusyhtiöt voivat vapaasti päättää, kenelle vakuutuksia myöntävät ilman velvollisuutta perustella tehtyjä päätöksiä.³³

Vakuutus sopimus solmitaan vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan välille. Sopimuksen osapuolet sopivat näin vakuutusturvan järjestämisestä vakuutetulle tai vakuutetun omaisuudelle mahdollisesti sattuvan vakuutustapahtuman varalle. Vakuutustapahtumalla tarkoitetaan sitä tapahtumaa, jonka satuttua vakuutuksenantajalla on korvausvelvollisuus vakuutus sopimuksen mukaisesti. Henkilövakuutuksissa vakuutustapahtuma on joku fyysiseen henkilöön kohdistuva tapahtuma, kuten kuolema tai sairaanhoitokulujen aiheutuminen. Vahinkovakuutuksissa vahinkotapahtuma kohdistuu vakuutuksenottajan omaisuuteen.³⁴

Vakuutus sopimuksen syntyminen edellyttää sopijapuolten yksimielisyyttä sopimuksen sisällöstä. Usein vakuutus sopimus syntyy vakuutuksenantajan tekemän tarjouksen ja vakuutuksenottajan siihen antaman hyväksynnän perusteella. Vakuutuksenantajan on annettava vakuutusta ottavalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot.³⁵ Lisäksi vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee ennen sopimuksen myöntämistä antaa oikeat ja täydelliset vastaukset vakuutuksenantajan esittämiin kysymyksiin vakuutus sopimuslain 22. §:n mukaan. Vakuutuksenottajan ja vakuutetun vastauksilla voi olla merkitystä vakuutuksenantajan vastuunvalinnan kannalta. Henkilövakuutuksissa olennaisia tietoja ovat vakuutetun terveydentilaa, ammattia ja ikää koskevat tiedot. Vahinkovakuutuksissa vakuutuksenottajan on puolestaan annettava oikeat ja täydelliset tiedot omaisuuden arvonmääritte-

³² Antila et al. 2005, 251.

³³ Mickwitz 2001, 155.

³⁴ Antila et al. 2005, 199–200.

³⁵ Antila et al. 2005, 225.

lyyn sekä vahingoittumisalttiuteen liittyvistä seikoista.³⁶ Vakuutusyhtiön vastuu alkaa siitä ajankohdasta, joka vakuutus sopimuksessa on sovittu. Tästä kyseisestä ajankohdasta alkaa vakuutuksenantajan korvausvelvollisuus sen jälkeen sattuneiden vakuutustapahtumien varalle. Ellei ajankohdasta ole sovittu, vakuutuksenantajan vastuu alkaa silloin, kun vakuutuksenantaja tai vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen. Kun vakuutus sopimus on syntynyt, vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksenottajalle ilman aiheetonta viivytystä myös vakuutus kirja, josta käy ilmi sopimuksen keskeinen sisältö ja vakuutusehdot.³⁷

Vakuutusyhtiön ei ole kuitenkaan pakko myöntää vapaaehtoista henkilö- tai vahinkovakuutusta jokaiselle sitä haluavalle. Vakuutuksenantaja voi olla ryhtymättä sopimussuhteeseen, mikäli vakuutuksen hakijasta saadut tiedot sisältävät yhtiön kannalta liian suuren riskin. Henkilövakuutuksissa riski on usein lääketieteellinen, jolloin vakuutustapahtuman sattumisen todennäköisyys on vakuutettavan henkilön terveydentilan perusteella liian suuri. Lisäksi vakuutuksenottajaan tai vakuutettuun voi liittyä muita asiakasvalintaan liittyviä riskitekijöitä, joiden vuoksi vakuutuksenantaja ei myönnä vakuutusta. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi vakuutusmaksujen laiminlyöminen ja epäselvät korvaustapaukset.³⁸

Vakuutus sopimuksessa vakuutuksenottajalla on päävelvoitteena maksaa vakuutusmaksut ja vakuutuksenantaja sitoutuu maksamaan korvauksen vakuutustapahtuman satuttua. Sivuelvoitteita ovat vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus ja vakuutuksenottajan velvollisuus ilmoittaa vaaran lisääntymisestä. Lisäksi vain vahinkovakuutuksissa vakuutuksenottajan on noudatettava suojeluohjeita ja vakuutuksenottajalla on velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin vahingon estämiseksi tai rajoittamiseksi.³⁹

2.2 Sopimusaika ja vakuutuskausi

Vapaaehtoiset henkilö- ja vahinkovakuutukset ovat luokiteltavissa sopimusaikansa mukaan kahteen ryhmään; määräaikaisiin ja jatkuviin vakuutuksiin. Tämän lisäksi vakuutus sopimus voi olla voimassa toistaiseksi.⁴⁰

³⁶ HE 114/1993.

³⁷ Hoppu & Hoppu 2003, 260.

³⁸ Antila et al. 2005, 254.

³⁹ Häyhä 1996, 275.

⁴⁰ Antila et al. 2005, 214.

Määräaikaiset vakuutukset ovat voimassa tietyn voimassaoloajan, joka usein sovitaan etukäteen. Määräaikaisella vakuutuksella on tietty alkamis- ja päättymispäivä, mutta sen voimassaoloajan pituus riippuu paljon siitä, minkä tyyლისestä vakuutuksesta on kyse. Määräaikaisuus voi siis olla sekä lyhyt- että pitkäkestoista. Henkilövakuutukset ovat usein luonteeltaan määräaikaisia, mutta määräaikaisuuden kesto riippuu usein siitä, onko kyseessä henkivakuutusyhtiön vai vahinkovakuutusyhtiön myöntämä henkilövakuutus. Henkivakuutusyhtiöiden myöntämät henki- ja henkilövakuutukset ovat määräaikaisia, mutta samalla hyvin pitkäkestoisia. Esimerkiksi vakuutus kuoleman varalta voi olla voimassa useita vuosikymmeniä. Vahinkovakuutusyhtiöiden myöntämät henkilövakuutukset voivat olla puolestaan lyhytaikaisia, kuten esimerkiksi matkustajavakuutus, joka tehdään viikon pituista matkaa varten.⁴¹

Jatkuvat vakuutukset ovat sen sijaan tavallisesti vuoden mittaiseksi vakuutuskaudeksi tehtyjä vakuutuksia, joissa vakuutuksenantajan vastuu jatkuu vuoden kerrallaan, ellei jompikumpi vakuutussopimusosapuoli irtisano sopimusta. Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa jatkuva vakuutus päättymään vakuutuskauden lopussa.⁴² Vakuutuskauden pituus on vapaasti sovittavissa, mutta yleensä vuoden pituinen vakuutuskausi on tavanomaisin. Jatkuvissa vahinkovakuutuksissa vakuutuksenantajan irtisanomisoikeudelle ei ole asetettu erityisehtoja vakuutuskauden vaiuessa. Vakuutuksenantajan ei tarvitse perustella irtisanomista, mutta irtisanomisilmoituksen on oltava kirjallinen ja se on tehtävä viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.⁴³

Määräaikaisten ja jatkuvien vakuutusten lisäksi vakuutussopimus voi olla voimassa toistaiseksi, jolloin sille ei ole sovittu päättymisaikaa. Tällaiset vakuutukset ovat yleensä ryhmävakuutussopimuksia tai vakuutussäästämiseen liittyviä tuotteita, joita ei tässä tutkimuksessa käsitellä.

2.3 Vakuutussopimuslaki

Vakuutussopimuksia säätelee oma erityislakinsa eli vakuutussopimuslaki. Vakuutussopimuslaki (534/94) tuli voimaan 1.7.1995 ja se kumosi vanhan vakuutussopimuslain. Vakuutus-

⁴¹ Antila et al. 2005, 214–215; Pellikka 2005, 114.

⁴² Antila et al. 2005, 215; Pellikka 2005, 114.

⁴³ Lehtipuro, Luukkonen, Mäntyniemi 2004, 145.

toiminnan kehittyminen ja muun lainsäädännön uudistaminen tekivät uuden lain säätämisen tarpeelliseksi. Uusi vakuutusopimuslaki tarvittiin vastaamaan uudemman sopimusoikeuden mukaisia käsityksiä vakuutusopimuksen osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista sekä kuluttajansuojasta. Vakuutuksenantajan velvollisuuksia lisättiin lain uuteen versioon ja samalla tasapainotettiin vakuutusopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia.⁴⁴ Sopimustasapainon parantamisen lisäksi lain keskeiseksi tavoitteeksi määriteltiin myös kuluttajan aseman parantaminen vakuutusopimussuhteessa⁴⁵.

Vakuutukset ovat luonteeltaan aineettomia hyödykkeitä ja tämän seurauksena vakuutusopimukset eroavat monella tavalla useimmista muista kaupallisista sopimuksista. Vakuutusten sisältö määräytyy pitkälti vakuutusopimuslain, vakuutusopimuksen ja vakuutusehtojen mukaan. Vakuutuksenottaja joutuu muodostamaan käsityksensä vakuutuksesta säännösten, määräysten ja ehtojen perusteella, mikä ei ole tavalliselle kuluttajalle helppo asia. Vakuutuksenantajalla on tästä johtuen sopimuksen vahvempana osapuolena laajempi tiedonantovelvollisuus kuin vakuutuksenottajalla.⁴⁶ Vakuutusopimukset ovat lisäksi usein pitkäaikaisia ja ne saattavat olla hyvin merkityksellisiä vakuutuksenottajan taloudelliselle turvallisuudelle. Vakuutustoimintaa ei ole voitu osittain näiden syiden vuoksi jättää ilman erityissäänneltyä lakia eli vakuutusopimuslakia.⁴⁷

Vakuutusopimuslakia sovelletaan sekä henkilö- että vahinkovakuutuksiin ja suurin osa vakuutusopimuslain säännöksistä on yhteisiä kummallekin vakuutuslajille.⁴⁸ Lain sisältöön kuuluu vakuutusopimussuhdetta koskevia erityissäännöksiä, jotka koskevat vakuutusten muodollista puolta, mutta eivät vakuutusten turvan sisältöä. Vakuutusopimusosapuolet voivat sopia vapaasti esimerkiksi vakuutusmaksujen suuruuden ja vakuutusturvan.⁴⁹ Vakuutusopimuksissa sovelletaan vakuutusopimuslain lisäksi oikeustoimilakia ja kuluttajansuojalakeja⁵⁰.

Kuluttajasopimuksia koskevalle lainsäädännölle on tyypillistä pakottavuus. Lain pakottava vaikutus on normaalisti yksipuolista niin, että osapuolet eivät voi pätevästi sopia kuluttajan

⁴⁴ HE 114/1993, Antila et al. 2005, 204; Lehtipuro et al. 2004, 107.

⁴⁵ Norio-Timonen 2006, 456.

⁴⁶ Hoppu 2001, 104.

⁴⁷ Lehtipuro et al. 2004, 107.

⁴⁸ Lehtipuro et al. 2004, 114.

⁴⁹ Antila et al. 2005, 205.

⁵⁰ Lehtipuro et al. 2004, 108.

kannalta lain tasoa epäedullisemmista sopimusehdoista.⁵¹ Myös kuluttajavakuutuksissa, kuten vapaaehtoisissa henkilö- ja vahinkovakuutuksissa, vakuutuslainsäädännön säännökset ovat pakottavia. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutuslainsäädännön säännökset ovat näin ollen kolmanteen henkilöön nähden pakottavia, eikä vakuutuslainsäädännön säännökseen voida ottaa tämän vuoksi kolmannen henkilön asemassa olevan vakuutetun tai vakuutusvakuutukseen oikeutetun vahingoksi lain vastaisia ehtoja. Mikäli vakuutuslainsäädännöstä löytyy lainvastainen ehto, se on luonteeltaan mitätön, eikä sitä sovelleta vakuutuslainsäädännössä. Lain vastainen ehto ei voida tehdä päteväksi edes sen nimenomaisella hyväksymisellä.⁵² Säännösten pakottavuuden tarkoituksena on parantaa kuluttajan asemaa vakuutuslainsäädännön suhteessa. Kuluttajaa ei saa asettaa vakuutuslainsäädännön suhteessa huonompaan asemaan kuin mitä laki edellyttää.⁵³

Vakuutuslainsäädännön säännökset määrittelevät pitkälti ne tilanteet, jolloin vakuutuslainsäädännöllä ja vakuutuslainsäädännöllä on oikeus irtisanoa vakuutus päätymään. Vakuutuslainsäädännön kohdalla irtisanomistilanteet ovat määriteltä tarkasti laissa, kun taas vakuutuslainsäädännöllä on oikeus irtisanoa vakuutus milloin tahansa. Vakuutuslainsäädännön irtisanomisoikeudet ovat vakuutuslainsäädännön verrattuna paljon laajemmat ja niitä ei ole lueteltu yksityiskohtaisesti vakuutuslainsäädännössä. Vakuutuslainsäädännöllä on vakuutuslainsäädännön suhteessa heikompi osapuoli, jolloin sillä on myös niin sanotusti paremmat ja laajemmat oikeudet vakuutuslainsäädännön irtisanomisiin kuin vakuutuslainsäädännöllä. Vakuutuslainsäädännössä on lueteltu erikseen ne tilanteet, joissa vakuutuslainsäädännöllä on irtisanomisoikeus, ja vakuutuslainsäädännöllä ei voi poiketa näistä säännöksistä rikkomatta vakuutuslainsäädännön lakia. Jos vakuutuslainsäädännön irtisanominen on vakuutuslainsäädännön vastainen, vakuutuslainsäädännöllä ei ole vastuusta vapaa.

2.4 Hyvä vakuutuslainsäädännön

Hyvä vakuutuslainsäädännön on vakuutuslainsäädännön käsite, joka kuvaa sitä, kuinka vakuutuslainsäädännöllä päätösvaltaa käyttävien toiminnan pitäisi olla muodollisesti lainmukaista ja myös eettisesti kestävää, kohtuullista ja oikeudenmukaista. Lisäksi tämä käsite määrittellään usein vakuutuslainsäädännön

⁵¹ Halila & Hemmo 1996, 6.

⁵² Lehtipuro et al. 2004, 115.

⁵³ Antila et al. 2005, 204–206, Hoppu & Hoppu 2003, 257.

tion vakuutustoiminnassa käyttämiksi menettelytavoiksi, jotka kunnioittavat tasapuolisesti vakuutussopimuksen eri osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia.⁵⁴ Hyvän vakuutustavan noudattaminen perustuu vakuutusyhtiölakiin, mutta itse käsitettä ei ole määritelty laissa. Hyvä vakuutustapa koskee kaikkea vakuutusyhtiöiden toimintaa vakuutussuhteen elinkaaren joka vaiheessa, aina vakuutusehtojen laatimisesta korvaustoimintaan asti. Se koskee sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita ja vapaaehtoisia ja lakisääteisiä vakuutuksia.⁵⁵

Vakuutusyhtiölain 14:5:ssä säädetään vakuutusyhtiöiden velvollisuudesta noudattaa hyvää vakuutustapaa. Kyseisen säännöksen mukaan Vakuutusvalvontavirasto voi antaa vakuutusyhtiölle huomautuksen, kehottaa yhtiötä korjaamaan asian määräajassa tai kieltää yhtiötä jatkamasta Vakuutusvalvontaviraston virheellisenä pitämää menettelyä, jos yhtiön on käyttänyt tämä hyvän vakuutustavan vastaisia menettelytapoja. Säännös on muotoiltu Vakuutusvalvontaviraston toimivaltanormiksi, mutta se sisältää selvästi velvollisuuden hyvän vakuutustavan käsitteen noudattamiseen.⁵⁶ Vakuutusvalvontaviraston tehtävänä on valvoa ja tarkastaa yleisellä tasolla, että vakuutus- ja eläkelaitokset ja muut viraston valvottavat noudattavat lakia ja hyvää vakuutustapaa ja käyttävät toiminnassaan asianmukaisia menettelytapoja⁵⁷. Lisäksi Kuluttajien vakuutustoimistolla, sen yhteydessä toimivalla Vakuutuslautakunnalla sekä kuluttajavalituslautakunnalla on merkittävä rooli hyvä vakuutustavan määrittäjänä.⁵⁸

Hyvä vakuutustapa on vakiintunut käytäntö vakuutusalailla ja siihen vedotaan esimerkiksi vakuutussopimuslain perusteluissa, valvontaviranomaisten ohjeissa ja oikeuskirjallisuudessa. Tämä käytäntö ei kosketa pelkästään vakuutusalaa, vaan se pitäisi käsittää myös vakuutusyhtiöiden ja niiden ulkopuolisen maailman väliset suhteet. Lain säännökset ja lakien perustelut antavat kuitenkin hyvin vähän informaatiota siitä, minkälainen toiminta on hyvän vakuutustavan mukaista. Tämän vuoksi käsitettä ei voida täsmällisesti määritellä ja lisäksi sen sisältö muuttuu ajan arvostusten ja toimintatapojen mukana.⁵⁹ Hyvän vakuutustavan on siis oltava hyvä myös vakuutuksenottajan, vakuutetun ja vakuutuskorvaukseen oikeutetun kannalta⁶⁰.

⁵⁴ Antila et al. 2005, 411.

⁵⁵ Lehtipuro 2006, 48.

⁵⁶ Wuolijoki 2003, 29.

⁵⁷ <http://www.vakuutusvalvonta.fi> 2008; Laki Vakuutusvalvontavirastosta, 1 §.

⁵⁸ Norio-Timonen 1997, 55.

⁵⁹ Lehtipuro et al. 2004, 109; Lehtipuro 2006, 48.

⁶⁰ Norio-Timonen 2003, 67.

Hyvä vakuutustapa ilmenee vakuutusten irtisanomistilanteissa esimerkiksi vakuutusten irtisanomisten perustelemisessa. Erityisesti tämä tapa pitää huomioida jatkuvien vahinkovakuutusten kohdalla, jotka voidaan vakuutuksenantajan toimesta irtisanoa vakuutuskauden loppuun ilman irtisanomisperustetta. Hyvän vakuutustavan mukaan vakuutuksenantajan on ilmoitettava irtisanomisen syy asiakkaalle ja syyn on oltava asiallinen.⁶¹ Kuitenkin vakuutus-sopimuslain mukaan vakuutuksenottaja voi tietyissä henkilövakuutusten irtisanomistilanteissa jättää irtisanomisen syyn ilmoittamatta, mutta hyvän vakuutustavan mukaan irtisanomisen syy tulisi kertoa asiakkaalle. Hyvällä vakuutustavalla on merkitystä, kun arvioidaan jatkuvan vahinkovakuutuksen irtisanomista vakuutuskauden vaihtuessa ja tapaturma- ja sairausvakuutuksen irtisanomista vakuutusmaksukauden vaihtuessa. Näissä tilanteissa vakuutusta ei saa irtisanoa hyvän vakuutustavan vastaisella perusteella.⁶²

Hyvän vakuutustavan keskeinen merkitys korostuu, kun vakuutus irtisanotaan, vaikka vakuutuksenottaja ei ole syyllistynyt mihinkään sopimusrikkomukseen. Vakuutuksenantajan näkökulmasta irtisanomisoikeus on tärkeä. Vakuutusten irtisanomisoikeus mahdollistaa, että vakuutusyhtiö pääsee irtautumaan vakuutuksesta, jonka vahinkosuhte on käynyt ennakoitua epäedullisemmaksi. Tämä on myös vakuutuksenottajakollektiivin edun mukaista, vaikka usein irtisanomisen kohteeksi joutuva vakuutuksenottaja voi kokea tulleen petetyksi. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että irtisanomiset perustellaan riittävän hyvin ja avoimesti asiakkaille.⁶³

2.5 Vakuutusehdot

Vakuutusehdoissa luetellaan yksityiskohtaiset määräykset vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan keskeisistä oikeuksista ja velvollisuuksista ja vakuutusturvan keskeinen sisältö⁶⁴. Vakuutus-sopimusten vakuutusehdot ovat niin sanottuja vakioehtoja, joita vakuutuksenantaja soveltaa suureen joukkoon samanlaisia yksittäisiä vakuutus-sopimuksia. Myös vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus solmitaan vakuutuksenantajatahon yksipuolisesti laatimien vakioehtojen mukaan.⁶⁵ Vakuutusehdot kytketään osaksi vakuutus-sopimuksia ottamalla vakuutus-kirjaan selkeä viite niihin vakuutusehtoihin, joita kyseiseen vakuutukseen sovelletaan.

⁶¹ Wuolijoki 2003, 111.

⁶² Wuolijoki 2003, 111.

⁶³ Wuolijoki 2003, 114; Häyhä 1996, 264.

⁶⁴ Telaranta 1995, 39.

⁶⁵ Norio-Timonen 1997, 28.

Vakuutuksenantajan on toimitettava vakuutuksenottajalle vakuutusehdot ilman aiheetonta viivytystä vakuutus sopimuksen solmimisen jälkeen.⁶⁶

Vakuutusehdot voidaan jakaa rakenteellisesti kahteen erilliseen osaan: yleisiin sopimusehtoihin ja erityisehtoihin. Yleisiin sopimusehtoihin kuuluvat määräykset, jotka koskevat itse vakuutus sopimusta ja sen toimimista muodollisena sopimuksena. Yleisiin sopimusehtoihin kuuluvat esimerkiksi säännökset vakuutusmaksun maksamisesta ja sen laiminlyönnin seuraamuksista, vakuutuksenantajan vastuun alkamisajankohdasta ja vakuutusehtojen ja vakuutusmaksujen muuttamisesta. Erityisehdot koskevat puolestaan tiettyä vakuutuslajia. Esimerkiksi vahinkovakuutuksilla ja vapaaehtoisilla henkilövakuutuksilla ovat omat lajiehtonsa. Erityisehdoissa määritellään vakuutusturvan tarkempi sisältö, eli vakuutustapahtumat, jotka ovat vakuutuksesta korvattavia ja vakuutuksen rajoitusehdot. Vakuutus sopimuslaki ei rajoita vakuutus sopimusten tuotekohtaista sisältöä, ja sen vuoksi vakuutuksenantaja voi erityisehdoissa määritellä vakuutuksensa kattavuuden ja turvan sisällön haluamallaan tavalla. Kuluttajavakuutusten osalta vakuutus sopimuslaki on pakottava, jolloin vakuutusehdoissa ei ole tarpeellista toistaa kaikkia lain säännöksiä.⁶⁷

Vakuutus sopimuksen sisältö oletetaan sellaiseksi kuin se on sopimuksen solmimishetkellä muotoutunut. Vakuutus sopimusehtoja voidaan muuttaa vain sopimusosapuolten kesken tehdyllä uudella sopimuksella. Kuten aiemmin todettiin, vakuutus sopimusten vakuutusehdot ovat vakioehtoja. Tästä johtuen vakuutus sopimusta solmittaessa ei voida tehdä yhtä yksittäistä vakuutuksenottajaa koskevaa poikkeusta tai ehtomuutosta, sillä vakuutusehdon muuttamisella olisi vaikutusta myös muiden vakuutuksenottajien sopimuksiin. Yksittäisen vakuutus sopimuksen sisältö vaikuttaa siis kaikkien niiden vakuutuksenottajien asemaan, jotka ovat samalla vakuutuksenantajalla vakuuttaneet saman riskin.⁶⁸

Vakuutusten irtisanomisten osalta vakuutusehdoista tulee ilmetä vakuutus sopimuksen päätymistä koskevat tiedot eli toisin sanoen ne tilanteet, jolloin vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään. Vakuutusehdoissa ei voida esimerkiksi määrätä, että vakuutus päättyisi ilman irtisanomista vakuutus sopimukseen suoraanaisesti liittymättömän lisäedellytyksen vuoksi. Vakuutusyhtiön on vakuutusehdoissaan määriteltävä mahdollisimman

⁶⁶ Antila et al. 2005, 219.

⁶⁷ Antila et al. 2005, 219–220.

⁶⁸ Häyhä 1996, 233.

konkreettisesti myös käsittelymaksu tai minimimaksun suurus ja se, miten palautettava vakuutusmaksu lasketaan, jos vakuutus irtisanotaan.⁶⁹

Vakuutuslainsäädännön säännökset ovat pakottavaa oikeutta ja vakuutuslainsäädäntö on tämän vuoksi vakuutuslainsäädännön yläpuolella. Vakuutuslainsäädännön pakottavuudesta johtuen vakuutuslainsäädännön merkitys voi olla ainoastaan lakia selittävä, mutta ei lain soveltamista rajoittava. Tämän vuoksi vakuutuslainsäädännön ovat suurelta osin samansisältöisiä vakuutusyhtiöissä. Kankaan mukaan vakuutuslainsäädännön ydinsisältö koostuu seuraavista kohdista: vakuutuslainsäädäntö, vakuutuslainsäädännön laajuus, vastuun alkaminen, vakuutusmaksu, yleiset vastuun rajoitukset, korvausten ja vakuutussummien maksaminen, vakuutuslainsäädännön ja vakuutusmaksun muuttaminen sekä muutoksenhaku.⁷⁰

⁶⁹ Lehtipuro et al. 2004, 185.

⁷⁰ Kangas 1995, 75–77.

3 IRTISANOMISOIKEUDET JA -PERUSTEET

3.1 Vakuutuksenottajan oikeus irtisanoa vakuutus

Vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään milloin tahansa vakuutuksen voimassaoloaikana. Vakuutuksenottajan ei toisin sanoen tarvitse pysyä vakuutussopimuksessa. Vakuutuksenottajan irtisanomisoikeus koskee kaikkia vapaaehtoisia vakuutuksia, sekä määräaikaista että jatkuvia. Vakuutuksen irtisanominen on yksipuolinen oikeustoimi, jolloin siihen ei tarvita vakuutusyhtiön suostumusta.⁷¹ Vakuutuksenottajalla on rajoittamaton irtisanomisoikeus vapaaehtoisten vakuutusten osalta, kun taas vakuutuksenantajan irtisanomisoikeutta on monin tavoin rajoitettu laissa.

Vakuutuksenottajan on tehtävä vakuutuksen irtisanominen kirjallisesti ja irtisanomisilmoituksessa on oltava vakuutuksenottajan allekirjoitus. Vain vakuutuksenottaja voi allekirjoitustaan vastaan irtisanoa vakuutuksen päättymään. Vakuutusta ei voida irtisanoa suullisesti.⁷² Irtisanomisilmoitus vaaditaan kirjallisena, jotta vakuutuksenantajan haltuun jää todistuskappale mahdollisia ristiriitatilanteita varten⁷³. Lisäksi irtisanomiseen liittyy usein suuria taloudellisia arvoja, jolloin kirjallinen muotovaatimus helpottaa todistelua⁷⁴. Jos vakuutuksella on useita vakuutuksenottajia, on heidän jokaisen allekirjoitettava irtisanomisilmoitus ja irtisanottava vakuutus omalta osaltaan. Mikäli kaikkien vakuutuksenottajien allekirjoitusta ei ole irtisanomisilmoituksessa, vakuutus pysyy voimassa. Kuolemantapauksissa vakuutuksenottajana olleen yksityishenkilön tilalle tulevat hänen kuolinpesänsä osakkaat yhteisesti. Tällöin vakuutuksen irtisanominen edellyttää kaikkien kuolinpesän osakkaiden kirjallista irtisanomisilmoitusta.⁷⁵ Myöskään vakuutetulla ei ole mitään määräysvaltaa vakuutuksen suhteen, vaan vakuutuksesta määrää vakuutusajana vain ja ainoastaan vakuutuksenottaja. Vakuutettu ei voi irtisanoa vakuutusta, mutta käytännössä vakuutettu voi ilmoittaa vakuutusyhtiölle, ettei hän halua enää olla vakuutuksen kohteena. Tällöin vakuutusyhtiö ilmoittaa hyvän vakuutustavan mukaisesti vakuutuksenottajalle, että vakuutus päätetään.⁷⁶

⁷¹ Häyhä 1996, 259.

⁷² Antila et al. 2005, 293.

⁷³ HE 114/93, 32.

⁷⁴ Telaranta 1995, 53.

⁷⁵ Pellikka 2005, 94.

⁷⁶ Antila et al. 2005, 210–211.

Vakuutuksenottaja voi itse määrätä irtisanomisilmoituksessa vakuutuksen päättymisajankohdan. Jos irtisanomisilmoituksesta puuttuu vakuutuksen päättymisajankohta, vakuutuksenantaja päättää vakuutuksen siihen päivään, jolloin irtisanomisilmoitus on lähetetty tai annettu vakuutuksenantajalle. Vakuutusta ei voida irtisanoa päättymään taannehtivasti.⁷⁷ Vakuutuksenottajalla ei kuitenkaan ole oikeutta irtisanoa sellaista vakuutusta, jonka voimassaoloaika on alle 30 vuorokautta. Tällaisia vakuutuksia ovat lähinnä alle 30 vuorokaudeksi tehdyt määräaikaiset matkustajavakuutukset.⁷⁸ Vakuutuksenottajan ei tarvitse ilmoittaa irtisanomisen syytä vakuutuksenantajalle.

Vakuutuksenottajan rajoittamaton irtisanomisoikeus ei ole vakuutuksenantajapuolen näkökulmasta välttämättä huono asia. Käytännössä vakuutus sopimusten irtisanomistilanteet ovat yksittäisiä ilmiöitä, eivätkä ne vaikuta vakuutuksenantajan kykyyn vastata vakuutuskollektiivin riskeistä. Vakuutuksenottajan vapaata irtisanomisoikeutta voidaan lisäksi perustella sillä, että vapaalla irtisanomisoikeudella on vakuutusalan kilpailua edistävä vaikutus. Vakuutuksenottajat saavat vapaasti valita sopimuskumppanikseen vakuutuksenantajan, jolta he uskovat saavansa parhaiten omiin tarpeisiinsa sopivan vakuutusturvan.⁷⁹

3.2 Vakuutuksenantajan oikeus irtisanoa vakuutus

3.2.1 Irtisanominen vakuutuskauden päättyessä

Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus, joka on voimassa vakuutuskauden kerrallaan, päättymään vain vakuutuskauden lopussa. Vakuutuksenantaja voi täten kieltäytyä jatkuvan vahinkovakuutuksen sopimuksen jatkamisesta ja irtisanoa vakuutuksen. Syy kieltäytyä sopimussuhteen jatkamisesta voi perustua vakuutuksenantajan vastuunvalintaperiaatteisiin, kuten riskin suuruuden arviointiin. Vakuutuksenantaja voi irtisanoa jatkuvan vahinkovakuutuksen ilman erityistä perustetta vakuutuskausittain.⁸⁰ Vakuutuksenantaja voi irtisanoa jatkuvan vahinkovakuutuksen esimerkiksi asiakkaan tavanomaisesta poikkeavan vahinkokehityksen takia, jos se pitää riskiä liian suurena vakuutettavaksi.⁸¹ Jatkuvan vahin-

⁷⁷ Antila et al. 2005, 293; Lehtipuro et al. 2004, 184–185.

⁷⁸ Antila et al. 2005, 293.

⁷⁹ Häyhä 1996, 259–260.

⁸⁰ Häyhä 1996, 262; <http://www.fkl.fi> 2008a.

⁸¹ <http://www.fkl.fi> 2008c.

kovakuutuksen ehdoissa ei tarvitse mainita vakuutuksenantajan irtisanomismahdollisuutta, vaan vakuutuksenantajan irtisanomisoikeus syntyy vakuutusopimuslain perusteella. Jatkuvan vahinkovakuutuksen ehdoissa on kuitenkin oltava määräys vastuun jatkumisesta vakuutuskauden kerrallaan.⁸²

Jatkuvissa vahinko- ja henkilövakuutuksissa vakuutuksenantajan on lähetettävä vakuutuksenottajalle kirjallinen irtisanomisilmoitus viimeistään kuukausi ennen vakuutuskauden päättymistä. Jatkuvan vahinkovakuutuksen irtisanomisilmoituksessa ei tarvitse perustella irtisanomisen syytä, mutta vakuutuksenantaja on velvollinen noudattamaan hyvää vakuutustapaa, ja se saattaa velvoittaa vakuutuksenantajan perustelemaan irtisanomisen syyn.⁸³ Vakuutuksenantajasta lähtöisin olevan irtisanomisen syyn on oltava aina asiallinen. Irtisanomisilmoitus on lähetettävä vakuutuksenottajalle hyvissä ajoin, jotta vakuutuksenottajalla on tarpeeksi aikaa järjestää vakuutusturvansa uudelleen.⁸⁴

Vakuutuksenantaja ei voi irtisanoa jatkuvaa henkilövakuutusta ilman vakuutuksenottajasta aiheutunutta laiminlyöntiä tai sopimusrikkomusta. Näitä tilanteita esitellään seuraavan luvun Taulukossa 1. Henkilövakuutuksia ei voida irtisanoa vakuutuskauden päättyessä esimerkiksi sen vuoksi, että vakuutetun terveydentila on heikentynyt tai että on sattunut vakuutustapahduma⁸⁵. Sen sijaan tapaturma- ja sairausvakuutusten, joiden vakuutusmaksu on sovittu maksettavaksi vakuutusmaksukausittain, ehtoihin voidaan sisällyttää määräys, jonka mukaan vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus vakuutusmaksukauden lopussa⁸⁶.

3.2.2 Irtisanominen vakuutuskauden aikana

Vakuutuksenantajalla on eräissä vakuutusopimuslain määrittelemissä tilanteissa oikeus irtisanoa vapaaehtoinen henkilövakuutus tai vahinkovakuutus päättymään vakuutuskauden aikana. Näissä vakuutusopimuslaissa esitetyissä tilanteissa on aina kyse vakuutuksenottajan tai vakuutetun vakavasta sopimusrikkomuksesta, jolla on olennaista vaikutusta esimerkiksi vakuutuksenantajan riskin arviointiin⁸⁷. Vakuutusopimuslain mukaan vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vahinkovakuutus viidessä eri tapauksessa ja henkilövakuutus vain neljäs-

⁸² Hoppu & Hemmo 2006, 298.

⁸³ Hoppu & Hemmo 2006, 298.

⁸⁴ Pellikka 2005, 96.

⁸⁵ <http://www.fkl.fi> 2008a.

⁸⁶ VSL 1994/543, 17.2 §.

⁸⁷ Pellikka 2005, 95.

sä tapauksessa. Nämä tapaukset on esitelty Taulukossa 1. Lisäksi vakuutusenantajalla on oikeus irtisanoa vapaaehtoinen henkilövakuutus ja vahinkovakuutus vakuutuskauden aikana maksujen laiminlyönnin takia. Jos vakuutuksen maksu voidaan kuitenkin periä ilman tuomiota ulosottoteitse, ei vakuutusta voida irtisanoa päättymään kesken vakuutuskauden vakuutusmaksun laiminlyönnin vuoksi.⁸⁸

Vakuutusenantaja voi lisäksi tapaturma- ja sairausvakuutuksen ehdoissa pidättää itsellään oikeuden irtisanoa vakuutus. Tämä koskee kuitenkin lähinnä tiettyä vakuutuskantaa kokonaisuudessaan, eikä yksittäisen vakuutuksen irtisanomista. Tällaisessa tapauksessa kyse on enemmänkin siitä, että vakuutusenantaja ilmoittaa vakuutuksen päättyneen vakuutusehtojen mukaisesti, eikä varsinaisesta irtisanomisesta.⁸⁹ Luvussa 3.3 käsitellään tarkemmin Taulukossa 1 lueteltuja tilanteita, joissa vakuutusenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus. Vakuutusenantajan irtisanomisoikeudet eroavat hieman toisistaan vahinko- ja henkilövakuutuksissa.

⁸⁸ <http://www.fkl.fi> 2008a.

⁸⁹ Antila et al. 2005, 294–295.

TAULUKKO 1. Vakuutuksenantajan irtisanomisoikeus vahinko- ja henkilövakuutuksissa vakuutussopimuslain mukaan.⁹⁰

VAHINKOVAKUUTUS	HENKILÖVAKUUTUS
1. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu on ennen vakuutuksen myöntämistä antanut vääriä tai puutteellisia tietoja , eikä vakuutuksenantaja oikean asiantuntijan tuntien olisi myöntänyt vakuutusta.	1. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu on ennen vakuutuksen myöntämistä antanut vääriä tai puutteellisia tietoja , eikä vakuutuksenantaja olisi lainkaan myöntänyt vakuutusta oikeat ja täydelliset tiedot saatuaan. Edellytyksenä on myös se, että tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti on joko tahallista tai se perustuu huolimattomuuteen, jota ei voida pitää vähäisenä.
2. Vakuutuksenottajan tai vakuutetun vakuutuksenantajalle ilmoittamassa tai vakuutuskirjaan merkityssä olosuhteissa on vakuutuskauden aikana tapahtunut sellainen vahingonvaaraa olennaisesti lisäävä muutos , mitä vakuutuksenottajan ei voida katsoa ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä.	2. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu on vilpillisesti antanut vääriä tai puutteellisia tietoja ennen vakuutuksen myöntämistä, ja vakuutussopimus sitoo tästä huolimatta vakuutusyhtiötä.
3. Vakuutettu on tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudellaan laiminlyönyt suojeleuhjeiden noudattamisen .	3. Jos vakuutuksenottaja on tahallisesti tai huolimattomuudesta , jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa vaaran lisääntymisestä , eikä vakuutuksenantaja asiantilan muuttumisen vuoksi olisi enää pitänyt vakuutusta voimassa.
4. Vakuutettu on tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudellaan aiheuttanut vakuutustapahtuman .	4. Jos vakuutuksenantajalle sopimusta tehtäessä ilmoitetuissa seikoissa vahingonvaara on lisääntynyt siten, että vakuutuksenantaja ei enää muuttuneessa tilanteessa myöntäisi vakuutusta.
5. Vakuutettu on vakuutustapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut vakuutusyhtiölle vääriä tai puutteellisia tietoja , joilla on merkitystä vakuutusyhtiön vastuun arvioinnin kannalta.	

⁹⁰ VSL 1994/543, 15, 17, 24, 27, 39 §.

3.3 Irtisanomisperusteet vapaaehtoisessa henkilö- ja vahinkovakuutuksessa

3.3.1 Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun on ennen vakuutuksen myöntämistä annettava oikeat ja täydelliset vastaukset vakuutuksenantajan esittämiin kysymyksiin. Tietojen oikeellisuudella ja täydellisyydellä voi olla merkitystä vakuutuksenantajan vastuun arvioimisen kannalta. Vakuutuksenottajan ja vakuutetun on lisäksi ilmoitettava vakuutuskauden aikana ilman aiheutonta viivytystä, mikäli hän on antanut vakuutuksenantajalle vääriä tai puutteellisia tietoja.⁹¹ Vakuutuksenantaja voi irtisanoa vakuutuksen, mikäli vakuutuksenottaja tai vakuutettu on laiminlyönyt tiedonantovelvollisuuttaan. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnillä tarkoitetaan tilannetta, jossa vakuutuksenottaja tai vakuutettu on antanut virheellisiä tai vääriä tietoja vakuutuksenantajan esittämiin kysymyksiin. Oikeiden tietojen perusteella vakuutusta ei olisi alun alkaen myönnetty lainkaan. Vakuutus sopimus ei tällöin sido vakuutuksenantajaa ja vakuutuksenantajalla on oikeus pitää vakuutusmaksut, vaikka vakuutus raukeaisi.⁹² Vakuutuksenantaja ei saa kuitenkaan vedota tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin ja irtisanoa vakuutusta, jos väärällä tiedolla ei ole enää merkitystä vakuutuksenantajan vastuun arvioimisen kannalta sopimusta päättäessä tai jos väärä tieto on sen jälkeen menettänyt merkityksensä.⁹³ Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti voi aiheutua vapaaehtoisissa henkilö- ja vahinkovakuutuksissa sekä vakuutuksenottajan tai vakuutetun vilpillisen menettelyn että tahallisen tai vähäistä suuremman huolimattomuuden seurauksena.

Vakuutuksenantaja voi irtisanoa henkilövakuutuksen, jos vakuutuksenantaja saa vakuutuksen voimassaoloaikana tiedon siitä, että vakuutuksenottaja tai vakuutettu on laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa tahallisesti tai vähäistä suurempaa huolimattomuutta osoittaen, eikä vakuutusta olisi myönnetty, jos oikeat ja riittävät tiedot olisi annettu⁹⁴. Vakuutuksenantaja saa irtisanoa vakuutuksen päättyväksi kuukauden kuluttua siitä, kun irtisanomisilmoitus on lähetetty vakuutuksenottajalle. Mikäli vakuutuksenantaja olisi myöntänyt vakuutuksen korkeampaa maksua vastaan tai erilaisilla ehdoilla kuin oli sovittu, vakuutus jatkuu tällaisin

⁹¹ VSL 1994/543, 22 §.

⁹² VSL 1994/543, 23 §.

⁹³ Telaranta 1995, 57.

⁹⁴ Hoppu 2006, 80.

maksuin ja ehdoin. Vakuutusenantaja ei saa kuitenkaan tällaisessa tilanteessa irtisanoa vakuutusta. Lisäksi vakuutusenantajan on lähetettävä vakuutusnottajalle ilmoitus irtisanomisesta heti, kun vakuutusenantaja on saanut tiedon vakuutusnottajan tai vakuutetun tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä.⁹⁵

3.3.2 Vilppi

Vilpillinen menettely liittyy kiinteästi vakuutusnottajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin. Vakuutuslainsäädännön mukaan seuraamukset ovat erilaiset sen mukaan, mistä tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti on aiheutunut ja miten laiminlyönti on vaikuttanut vakuutuksen maksuihin, ehtoihin tai vakuutuksen myöntämiseen ylipäätään. Vakuutusnottajan menettely on ollut vilpillistä, jos hän on hyötymistarkoituksessa ja tarkoituksenmukaisesti ilmoittanut väärin tai salannut sellaisia vakuutuslainsäädännön kannalta oleellisia tietoja, joilla hän käsitti tai hänen olisi pitänyt käsittää olevan merkitystä vakuutusenantajalle⁹⁶.

Vakuutusenantaja on kaikesta vastuusta vapaa, mikäli vakuutusnottaja tai vakuutettu on menetellyt vilpillisesti. Vilpillinen menettely ilmenee esimerkiksi tilanteessa, jossa vakuutusnottaja tai vakuutettu pyrkii omaksi tai toisen eduksi peittämään vakuutusenantajaa antamalla vääriä tai puutteellisia tietoja vakuutusenantajalle. Vakuutuslainsäädännön mukaan vakuutuslainsäädännön on vilpin vuoksi pätemätön, ja sopimuksen pätemättömyys koskee kaikkia vakuutettuja, myös vilpittömässä mielessä olevia. Pätemättömyydestä vakuutuslainsäädännöstä ei luonnollisesti makseta korvauksia. Vilppitapauksessa vakuutusenantajalla on oikeus pitää itsellään suoritettuja vakuutusmaksuja, vaikka vakuutus raukeaisi. Vakuutusenantajan on kuitenkin vedottava vakuutuslainsäädännön pätemättömyyteen kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on saanut tiedon vilpistä. Muutoin vakuutusenantaja menettää oikeutensa vedota vilppiin ja sillä tavoin sopimuksen pätemättömyyteen.⁹⁷ Henkilövakuutuslainsäädännössä ei kuitenkaan vedota vakuutuslainsäädännön pätemättömyyteen vilpin vuoksi, jos se johtaisi vakuutusnottajan tai vakuutuslainsäädännön oikeutetun kannalta kohtuuttomuuteen⁹⁸. Vakuutusenantaja voi joutua maksamaan vakuutusnottajan tai vakuutetun vilpillisestä menettelystä huolimatta vakuutuslainsäädännön tai osan siitä.

⁹⁵ VSL 1994/543, 25 §.

⁹⁶ Lehtipuro et al. 2004, 132.

⁹⁷ Rantala & Pentikäinen 2003, 252; Lehtipuro et al. 2004, 133.

⁹⁸ Lehtipuro et al. 2004, 133.

Vakuutuksenantaja ei voi vedota vilpillisiin tietoihin ja tämän perusteella irtisanoa vakuutusta, jos se on tiennyt tai sen olisi pitänyt tietää vakuutuksenottajan antamat tiedot virheellisiksi tai puutteellisiksi. Vakuutuksenantaja ei saa vedota vilppiin myöskään silloin, jos seikalla, jota väärä tai puutteellinen tieto koskee, ei olisi alun perinkään ollut merkitystä vastuun arvioinnin kannalta tai jos se on myöhemmin menettänyt merkityksensä.⁹⁹ Vakuutuksenantajalla on aina todistustaakka siitä, että vakuutuksenottaja tai vakuutettu on menetellyt vilpillisesti.¹⁰⁰

3.3.3 Tahallinen teko ja vähäistä suurempi huolimattomuus

Tahallinen teko ja vähäistä suurempi huolimattomuus kytkeytyvät vakuutuksenantajan oikeuteen irtisanoa vakuutus tiedonantovelvollisuuden kautta. Tahallisuus ja vähäistä suurempi huolimattomuus ovat syitä vakuutuksenottajan tai vakuutetun tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin taustalla. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu voi antaa tahallisesti vääriä tai puutteellisia tietoja vakuutuksenantajalle. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu voi myös kuvitella, ettei tiedoilla ole vakuutuksenantajalle merkitystä, tai hän voi antaa väärät tiedot huolimattomuuden vuoksi.¹⁰¹ Vakuutuksenottaja voi irtisanoa vakuutuksen tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä johtuen, johon ovat syynä tahallisuus tai vähäistä suurempi huolimattomuus.

Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa henkilövakuutus, jos vakuutuksenantaja saa vakuutuksen voimassaoloaikana tiedon, että tiedonantovelvollisuus on laiminlyöty tahallisesti tai vähäistä suurempaa huolimattomuutta osoittaen, eikä vakuutusta olisi myönnetty lainkaan oikeita ja täydellisiä tietoja vastaan. Vakuutuksenantaja ei voi kuitenkaan irtisanoa henkilövakuutusta sellaisessa tilanteessa, jossa vakuutuksenottaja tai vakuutettu on syylistynyt vain vähäiseen huolimattomuuteen tai hän on laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa vilpittömässä mielessä. Sen sijaan vahinkovakuutuksen vakuutuksenantaja voi irtisanoa niin vähäisen huolimattomuuden kuin vilpittömän mielenkin tapauksissa.¹⁰²

Tahallisuus tai vähäistä suurempi huolimattomuus voivat aiheuttaa vahinkovakuutuksessa korvauksen alentamisen tai epäämisen. Tapauskohtaiset olosuhteet vaikuttavat alennuksen suuruuden ja huolimattomuuden asteen arvioinnissa. Henkilövakuutuksissa vakuutuksen-

⁹⁹ Lehtipuro et al. 2004, 133.

¹⁰⁰ Hoppu 1997, 58.

¹⁰¹ Hoppu & Hemmo 2006, 72.

¹⁰² Hoppu & Hemmo 2006, 79–80.

taja on vastuusta kokonaan vapaa, mikäli vakuutuksenantaja ei olisi myöntänyt vakuutusta lainkaan siinä tapauksessa, että oikeat ja riittävät tiedot olisi annettu. Vakuutuksenantajan vastuu on rajallinen, jos se olisi myöntänyt vakuutuksen, mutta korkeammalla maksulla tai toisilla ehdoilla. Vakuutuksenantajan vastuu rajoittuu tällaisessa tapauksessa siihen, mikä vastaa sovittua vakuutusmaksua tai niitä ehtoja, joilla vakuutus olisi myönnetty.¹⁰³

3.3.4 Vaaran lisääntyminen

Vaaran lisääntyminen ja siitä ilmoittamatta jättäminen antaa vakuutuksenantajalle mahdollisuuden irtisanoa vakuutus päätymään. Vaaran lisääntymisellä tarkoitetaan tilannetta, jossa vaaraa lisäävä muutos on tapahtunut vakuutussopimuksen tekemisen jälkeen. Tämän muutoksen vuoksi vakuutustapahtuman sattuminen on tullut aikaisempaa todennäköisemmäksi, ja vakuutuksenottajan antamissa vaaraa koskevissa tiedoissa ja todellisuuden kehityspiirteisissä on ristiriita. Vaaran lisääntymisen vuoksi on tällöin tarve saattaa vaara ja vakuutusmaksu vastaamaan toisiaan ja muuttuneita olosuhteita vastaavaksi.¹⁰⁴

Jos vaaraa lisäävä muutos on tapahtunut jo ennen vakuutussopimuksen solmimista, tilannetta on tarkasteltava tiedonantovelvollisuutta koskevana kysymyksenä. Vaaran lisääntymisen aiheuttavan muutoksen on oltava merkitykseltään niin odottamaton, että vakuutuksenantaja ei ole ottanut muutosta huomioon vakuutusta myöntäessään. Lisäksi irtisanomisen on tapahduttava ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun vakuutuksenottaja on saanut tiedon vaaran lisääntymisestä.¹⁰⁵

Vakuutuksenottajalla on velvollisuus ilmoittaa vaaran lisääntymisestä vakuutuksenottajalle. Ilmoittamisvelvollisuus voi syntyä vain, jos siitä on ehto vakuutussopimuksessa. Vakuutusehdoissa on tuotava selkeästi esiin ne tilanteet, joissa ilmoittamista vaaditaan.¹⁰⁶ Jos vakuutuksenottaja on laiminlyönyt vaaran lisääntymisestä ilmoittamisen, eikä vakuutusyhtiö myöntäisi muuttuneessa tilanteessa vakuutusta, on vakuutuksenantajalla oikeus irtisanoa vakuutus. Vakuutuksenottajan on ilmoitettava muutoksesta vakuutuksenantajalle viimeistään muutosta seuraavan vakuutusmaksun maksamisen yhteydessä.¹⁰⁷ Vakuutuksenantaja ei voi

¹⁰³ Rantala & Pentikäinen 2003, 252; Lehtipuro et al. 2004, 133–134.

¹⁰⁴ Häyhä 1996, 246–247.

¹⁰⁵ Hoppu & Hemmo 2006, 149–150.

¹⁰⁶ Hoppu & Hoppu 2003, 262.

¹⁰⁷ Antila et al. 2005, 294.

kuitenkaan vedota ilmoittamisen laiminlyöntiin, jos se tiesi vaaran lisääntyneen tai muuttuneen olosuhteen palautuneen ennalleen¹⁰⁸.

Vahinkovakuutuksessa vakuutuksenottajan ilmoitusvelvollisuus vaaran lisääntymisestä koskee vain vakuutus sopimusta päätettäessä ilmoitettuja olosuhteita tai vakuutus kirjaan merkityjä seikkoja, jotka olennaisesti lisäävät vahingonvaaraa ja joita vakuutuksenantajan ei ole voinut huomioida sopimusta tehtäessä. Vahinkovakuutuksissa vaaran lisääntymisenä voidaan käsittää esimerkiksi vakuutuksen kohteen muutos- ja laajennustyöt tai vakuutuksen kohteen käyttötarkoituksen muuttuminen.¹⁰⁹ Henkilövakuutuksessa vaaran lisääntyminen ja siitä ilmoittaminen on vakuutuksenantajan vastuunarvioinnin kannalta oleellinen seikka. Vakuutetulla on ilmoittamisvelvollisuus esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa hänen ammattinsa, asuinpaikkansa tai harrastuksensa muuttuu tai jokin muu vakuutusturva päättyy. Vakuutetun on ilmoitettava vakuutuksenantajalle vakuutuksenantajan vastuun arvioinnin kannalta oleelliset seikat ja mahdollisesti näissä kyseisissä seikoissa tapahtuvat muutokset. Vakuutuksenantajan on kuitenkin ilmoitettava henkilö- ja vahinkovakuutusten vakuutusehdoissa selkeästi sellaiset seikat ja tilanteet, joissa ilmoittamista ja ilmoitusvelvollisuutta vaaditaan.¹¹⁰

Vakuutuksenantajalla on oikeus vaaran lisääntymisen ja sen ilmoittamatta jättämisen takia irtisanoa vakuutus tai muuttaa sen ehtoja kesken vakuutuskauden. Vakuutuksenantaja vapautuu vastuusta, jos vakuutuksenottaja ei ilmoita vaaran lisääntymisestä tahallisesti tai vähäistä suuremman huolimattomuuden vuoksi ja vakuutuksenantaja ei olisi muuttuneen olosuhteen vuoksi enää pitänyt vakuutusta voimassa. Jos vakuutuksenantaja olisi jatkanut vakuutusta, mutta toisilla ehdoilla tai maksuilla, vakuutuksenantajan vastuu rajoittuu niiden mukaiseksi.¹¹¹ Vakuutusmaksujen, vakuutusehtojen ja riskin on oltava tasapainossa, jolloin vaaran lisääntymisen takia myös vakuutusmaksuja tai -ehtoja on muutettava¹¹². Vaaran lisääntymistä koskeva vakuutus sopimuslain sääntely käsittelee tilanteita, jossa vakuutus sopimuksen sisältö ei vastaa olosuhteiden muuttuttua niitä tietoja, joiden mukaan vakuutus sopimus oli alun perin tehty.¹¹³

¹⁰⁸ Antila et al. 2005, 237.

¹⁰⁹ Lehtipuro et al. 2004, 152.

¹¹⁰ Lehtipuro et al. 2004, 153–154.

¹¹¹ Lehtipuro et al. 2004, 153–154.

¹¹² Hoppu & Hemmo 2006, 149.

¹¹³ Häyhä 1996, 247.

3.3.5 Vakuutusmaksujen myöhästyminen ja laiminlyönti

Vakuutuksenantaja voi irtisanoa vahinko- ja henkilövakuutuksen päättymään vakuutuksenottajan laiminlyödessä vakuutusmaksunsa maksamisen. Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi 14 päivän kuluttua irtisanomisilmoituksen lähettämisestä, mikäli vakuutusmaksua ei ole maksettu viimeistään eräpäivänä¹¹⁴. Vakuutusopimuslain 39 §:n mukaan kuitenkin sellaista jatkuvaa vahinkovakuutusta, jonka vakuutusehdoissa on määrätty, että vakuutuksenantajan vastuu ei lakkaa ennen vakuutuskauden päättymistä, vaikka vakuutuskautta koskevaa maksua ei olisikaan määräaikana suoritettu, ei voida irtisanoa vakuutusmaksun laiminlyönnin takia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jatkuvan vahinkovakuutuksen vakuutusturva on voimassa seuraavaan vuosieräpäivään saakka.

Vakuutuksenantajalla on oikeus lähettää huomautuslaskuja ennen irtisanomista, mutta laki ei vaadi sitä nimenomaisesti. Vakuutus voidaan irtisanoa maksulaiminlyönnin perusteella huolimatta siitä, onko kyseessä vakuutuksen ensimmäinen vai myöhäisempi maksu. Myös käteismaksuna maksettava vakuutus voidaan irtisanoa, jos sen myöhempiä vakuutusmaksuja ei suoriteta oikeaan aikaan.¹¹⁵ Maksujen laiminlyöntitilanteessa vakuutuksenantajalla ei ole mitään syytä jättää vakuutusta irtisanomatta. Eri vakuutusyhtiöiden käytännöistä riippuen vakuutusmaksusta lähtee kuitenkin ensin useampia maksukehotuksia ja irtisanomisilmoitus ennen kuin vakuutus irtisanotaan. Usein vakuutuksenantaja odottaa lisäksi tietyn pituisen varoajan, jotta esimerkiksi tiedonsiirrot pankeista ja muista maksupaikoista ovat tulleet, ennen vakuutuksen irtisanomista¹¹⁶.

Vakuutuksenottaja voi vielä maksaa vakuutusmaksun 14 päivän kuluessa irtisanomisilmoituksen lähettämisestä. Jos vakuutuksenottaja suorittaa vakuutusmaksun ennen irtisanomisajan päättymistä, vakuutus ei pääty, vaan se jatkuu entisellään. Vakuutuksenantajan lähettämässä irtisanomisilmoituksessa on oltava selvästi merkittynä viimeinen päivä, jolloin vakuutusmaksu on viimeistään maksettava ennen vakuutuksen päättymistä.¹¹⁷ Henkilövakuutuksissa vakuutuksenantaja ei voi kieltäytyä saattamasta vakuutusta uudelleen voimaan, mikäli vakuutuksenottaja maksaa vakuutusmaksun määräajassa. Vakuutus tulee voimaan entisin ehdoin, eikä vakuutuksenantaja voi laittaa vakuutukseen uusia rajoitusehtoja. Myös vahinko-

¹¹⁴ VSL 1994/543, 39 §.

¹¹⁵ Hoppu & Hemmo 2006, 132.

¹¹⁶ Antila et al. 2005, 278.

¹¹⁷ Antila et al. 2005, 279.

vakuutus, joka on päättynyt vakuutusmaksun laiminlyönnin vuoksi, voidaan saattaa uudelleen voimaan maksamalla vakuutusmaksut. Vakuutuksenantajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta saattaa vakuutusta voimaan, kun kyseessä on vahinkovakuutus. Vakuutuksenantaja voi 14 päivän kuluessa vakuutusmaksun maksamisesta ilmoittaa vakuutuksenottajalle, ettei se suostu ottamaan vakuutusmaksua vastaan.¹¹⁸

Vakuutusmaksujen laiminlyönnin syillä ei ole merkitystä vakuutuksen irtisanomiseen. Poikkeuksen tekee kuitenkin sosiaalinen suorituseste. Sosiaalisella suoritusesteellä tarkoitetaan tilannetta, jossa vakuutuksenottaja on joutunut maksuvaikeuksiin ilman omaa syytään sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi, eikä hän näiden tekijöiden vuoksi pysty maksamaan vakuutusmaksujaan¹¹⁹. Tällöin vakuutus päättyy irtisanomisesta huolimatta vasta 14 vuorokauden kuluttua sosiaalisen suoritussteen lakkaamisesta¹²⁰. Vakuutus jatkuu irtisanomisesta huolimatta, jos vakuutusmaksua ei ole voitu suorittaa oikeassa ajassa vaarantamatta vakuutuksenottajan ja hänen perheensä kohtuullisia asumis- ja muita elinolosuhteita. Sosiaalista suoritusestettä koskevassa säännöksessä ei kuitenkaan edellytetä sitä, että vakuutuksenottaja olisi tullut sosiaalisen suoritussteen täysin maksukyvyttömäksi.¹²¹ Vakuutuksenottajan on esitettävä viranomaisen todistuksin, että sosiaalisen suoritussteen edellyttämä maksueste on olemassa¹²².

3.3.6 Suojeluohjeiden laiminlyönti

Vakuutetun on noudatettava vakuutussopimussuhteessa suojeluohjeita. Vakuutetulla tarkoitetaan sitä, jonka hyväksi vakuutus on voimassa. Säännös ei siis koske vakuutuksenottajaa, ellei hän ole samalla vakuutettu.¹²³ Suojeluohjeiden noudattamatta jättäminen antaa vakuutuksenantajalle oikeuden irtisanoa vahinkovakuutuksen päättymään. Suojeluohjeilla tarkoitetaan sellaisia määräyksiä, jotka on otettu vakuutussopimukseen ohjeistamaan vakuutuksenottajaa vahingon estämisessä tai rajaamisessa¹²⁴. Suojeluohjeet liittyvät vahinkovakuutusten sopimuksiin. Suojeluohje määritellään vakuutussopimuslain 31 §:ssä seuraavasti:

¹¹⁸ Rantala & Pentikäinen 2003, 250.

¹¹⁹ Hoppu & Hemmo 2006, 134.

¹²⁰ VSL 1994/543, 39 §.

¹²¹ Hoppu & Hemmo 2006, 134.

¹²² Antila et al. 2005, 280.

¹²³ Telaaranta 1995, 57.

¹²⁴ Hoppu & Hemmo 2006, 163.

”Vakuutussopimukseen voidaan ottaa määräyksiä laitteesta, menettelytavasta tai muusta järjestelystä, jolla on tarkoitus estää tai rajoittaa vahingon syntymistä, tai määräyksiä siitä, että vakuutuksen kohdetta käyttävällä tai siitä huolehtivalla henkilöllä tulee olla määrätty kelpoisuus.”

Vakuutussopimuslaissa ei säädetä suojeleuhjeen yksityiskohdista ja sen soveltamisesta vakuutussopimukseen. Suojeleuhjeen on kuitenkin oltava niin selkeä, että vakuutuksenottaja tietää, kuinka hänen on sen perusteella meneteltävä, ja että vakuutuksenottaja ei tahattomasti riko suojeleuhjetta. Jos vakuutettu sen sijaan laiminlyö suojeleuhjeiden noudattamisen tahallisuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta johtuen, vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vahinkovakuutus vakuutuskauden aikana. Vakuutuksenantajalla ei ole irtisanomisoikeutta, jos huolimattomuus on törkeää lievempää. Tällaisessa tapauksessa vakuutuksenantajalla saattaa kuitenkin olla oikeus alentaa vakuutuskorvausta tai evätä se kokonaan.¹²⁵

Suojeleuhjeiden laiminlyönnissä oleellista on määritellä tarkasti se sopimussuhteen osapuoli, joka on rikkonut velvollisuuttaan. Vakuutussopimuslain 31.2 § säännöksen mukaan vakuutettu tulee noudattaa suojeleuhjeita. Vakuutuksenantajalla ei täten ole irtisanomisoikeutta, jos vakuutuksenottaja, joka ei ole vakuutettu, on laiminlyönyt suojeleuhjeiden noudattamisen. Toisaalta vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vahinkovakuutus päättymään, kun yksikin vakuutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudellaan rikkoo suojeleuhjeiden noudattamista, vaikka muut vakuutuksen vakuutetut noudattaisivat omalta osaltaan suojeleuhjetta. Tällöin vakuutuksen irtisanomisen vuoksi vakuutusturva lakkaa kaikilta asianomaisilta.¹²⁶

3.3.7 Vakuutustapahtuman aiheuttaminen

Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vahinkovakuutus vakuutuskauden aikana, jos vakuutettu aiheuttaa tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudellaan vakuutustapahtuman. Vakuutustapahtumalla tarkoitetaan sen vaaran toteutumista, jonka varalta vakuutus on otettu¹²⁷. Vakuutuksenantajan vastuuta voidaan kuitenkin tilannekohtaisesti rajoittaa, kun vakuutustapahtuma aiheutuu esimerkiksi törkeän huolimattomuuden seurauksena. Vakuutussopimuslain 28 §:n 3 momentin mukaan vakuutuksenantajan vastuuta voidaan alentaa sen mukaan, kuin

¹²⁵ Hoppu & Hemmo 2006, 164–168.

¹²⁶ Hoppu & Hemmo 2006, 168.

¹²⁷ Häyhä 1996, 265.

olosuhteet huomioon ottaen on kohtuullista. Käytännössä säännös antaa asian ratkaisijalle harkintavaltaa arvioida, missä määrin korvaukseen oikeutetulla on henkilökohtaisten olojen vuoksi tarvetta vakuutuskorvaukseen.¹²⁸ Vakuutuksenantajalla ei ole irtisanomisoikeutta esimerkiksi pelkästään sen perusteella, että vakuutettu on aiheuttanut vakuutustapahtuman alkoholin tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena, vaikka vakuutusehdoissa olisi määräys, jonka mukaan korvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä. Vakuutuksenantajalla ei ole myöskään irtisanomisoikeutta silloin, jos sellainen vakuutuksenottaja, joka ei ole vakuutettu, aiheuttaa vakuutustapahtuman tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Vakuutuksenantajan on käytettävä irtisanomisoikeuttaan viivyttämättä.¹²⁹

Vapaaehtoisessa henkilövakuutuksessa vakuutustapahtuman aiheuttaminen ei kuulu vakuutuksenantajan irtisanomisperusteisiin vakuutussopimuslain mukaan. Henkilövakuutuksissa vakuutuksenantaja on vastuusta vapaa, jos vakuutustapahtuma on aiheutettu tahallisesti. Henkilövakuutusten kohdalla oleellista on kiinnittää huomiota siihen, kuka on menetellyt tahallisesti. Jos vakuutettu aiheuttaa tahallisesti vakuutustapahtuman, vakuutuksenantaja on vastuusta vapaa kaikkia korvaukseen oikeutettuja kohtaan. Jos vakuutustapahtuman aiheuttaa tahallisesti muu henkilövakuutuksessa korvaukseen oikeutettu kuin vakuutettu, vakuutuksenantaja on vastuusta vapaa vakuutettuun nähden.¹³⁰

¹²⁸ Häyhä 1996, 270.

¹²⁹ Hoppu & Hemmo 2006, 184.

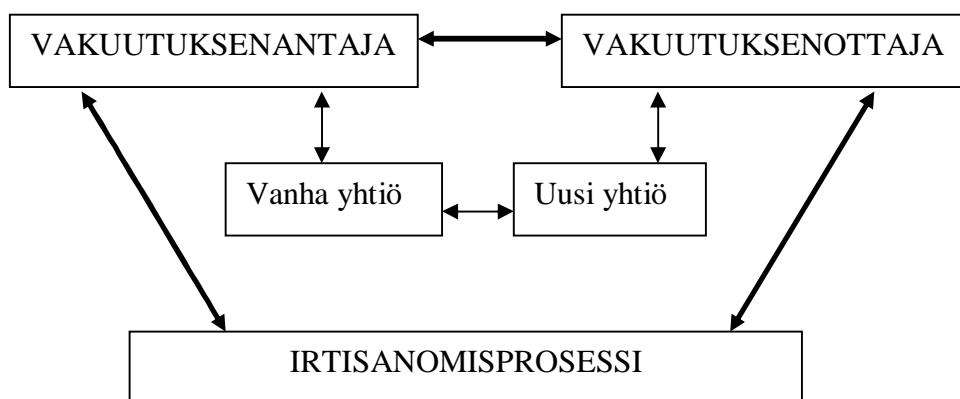
¹³⁰ Hoppu & Hemmo 2006, 184–185.

4 VAKUUTUKSEN IRTISANOMISPROSESSI

4.1 Irtisanomisprosessi vakuutusyhtiötä vaihdettaessa

Edellä olevissa kappaleissa 3.1 ja 3.2 selostettiin vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan oikeuksista irtisanoa vakuutus päättymään. Vakuutuksenantajan näkökulmasta vakuutuksen irtisanominen edellytti vakuutuksenottajalta tiettyjä laiminlyöntejä tai rikkomuksia, jotta vakuutus voidaan irtisanoa. Vakuutuksenottajalla puolestaan oli oikeus irtisanoa vakuutus päättymään milloin tahansa vakuutuksen voimassaoloaikana. Vakuutuksenottajan irtisanomisoikeus on näin ollen huomattavasti laajempi kuin vakuutuksenantajan, jonka irtisanomisoikeudet ovat pitkälti laissa määrättyjä.¹³¹

Vakuutusyhtiötä vaihdettaessa vakuutuksen irtisanomisprosessin taustalla on vakuutuksenottajan halu vaihtaa vakuutusyhtiötä ja tällöin irtisanominen tapahtuu vakuutuksenottajan aloitteesta. Vakuutusyhtiötä vaihdettaessa vakuutuksen irtisanomisprosessi muodostuu vakuutuksenottajan (asiakkaan) ja vakuutuksenantajina toimivien uuden ja vanhan vakuutusyhtiön välille. Kuviossa 3 havainnollistetaan vakuutuksen irtisanomisprosessin osapuolten suhteita.



KUVIO 3. Vakuutuksen irtisanomisprosessin osapuolet

¹³¹ Antila et al. 2005, 294.

Vakuutusyhtiön vaihtaminen ja siihen liittyvä vakuutuksen irtisanomisprosessi lähtevät liikkeelle vakuutuksenottajan tarpeesta tai halusta. Vakuutusyhtiön vaihtamisen taustalla olevat syyt ovat usein moninaisia. Asiakkaat saattavat vaihtaa vakuutusyhtiötä, koska he ovat petyneitä vakuutusten sisältöön tai vakuutusehtoihin tai he ovat saaneet huonoa palvelua. Moni asiakas haluaa myös keskittää kaikki vakuutuksensa samaan yhtiöön ja usein vakuutusten hinnalla on suuri merkitys vakuutusyhtiön vaihtamisen taustalla.¹³²

Vakuutuksenottajan vaihtaessa vakuutusyhtiötä irtisanomisprosessiin osallistuu sekä vakuutuksenottajan uusi että vanha vakuutusyhtiö. Yleensä uusi vakuutusyhtiö hoitaa vakuutusten irtisanomisen vakuutuksenottajan vanhaan vakuutusyhtiöön. Uuden vakuutusyhtiön edustaja kartoittaa asiakkaan vakuutusturvan ja samalla tehdään irtisanomisilmoitus asiakkaan vakuutuksista vanhaan vakuutusyhtiöön. Uusi vakuutusyhtiö ja asiakas täyttävät kirjallisen irtisanomisilmoituksen yhdessä ja irtisanomisilmoitukseen merkitään vakuutuksenottajan tiedot, kaikki irtisanottavat vakuutukset, haluttu vakuutuksen päättymispäivämäärä ja vakuutuksenottajan allekirjoitus. Uusi vakuutusyhtiö huolehtii irtisanomisilmoituksen lähettämisestä asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön. Käytännössä irtisanomisilmoitukset lähetetään vakuutusyhtiöstä toiseen postitse tai faksin välityksellä. Vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvaa irtisanomisprosessia havainnollistetaan tarkemmin Kuviolla 4 sivulla 44.¹³³

Irtisanomisilmoituksen vastaanottava vakuutusyhtiö tarkistaa, että irtisanomisilmoituksen tiedot ovat oikein, ennen kuin se voi irtisanoa vakuutuksen. Mikäli irtisanomisilmoituksen tiedot ovat kunnossa, vanha vakuutusyhtiö irtisanoa vakuutukset kirjallista irtisanomisilmoitusta vastaan. Asiakkaalle palautetaan tässä vaiheessa vanhan vakuutusyhtiön toimesta myös vakuutusmaksuja, jos vakuutuksen irtisanominen osuu ajallisesti sellaiseen kauteen, jonka vakuutusmaksu on jo suoritettu.¹³⁴

Jos irtisanomisilmoituksen tiedot ovat kuitenkin puutteelliset, vanha vakuutusyhtiö palauttaa irtisanomisilmoituksen takaisin asiakkaan uuteen vakuutusyhtiöön täydennettäväksi. Käytännössä irtisanomisilmoituksesta puuttuu tällöin joitakin oleellisia tietoja tai siihen merkityt tiedot ovat vääriä. Usein irtisanomisilmoituksen on esimerkiksi allekirjoittanut joku muu kuin kyseisen vakuutuksen todellinen vakuutuksenottaja. Palautettavan irtisanomisilmoituk-

¹³² <http://www.fkl.fi> 2008a.

¹³³ Ryhmähaastattelu 7.2.2008.

¹³⁴ Ryhmähaastattelu 7.2.2008.

sen saateeksi liitetään selvityspyyntö, jossa kerrotaan uudelle vakuutusyhtiölle, mikä tieto irtisanomisilmoituksesta puuttuu tai mikä tieto on ollut väärin. Ennen kuin puutteellinen irtisanomisilmoitus palautetaan, asiakkaan vanha vakuutusyhtiö voi kuitenkin irtisanoa ne vakuutukset, joita koskevat tiedot ovat irtisanomisilmoituksessa oikein ja jotka vastaavat heidän asiakas- ja vakuutustietojaan. Lisäksi irtisanomisilmoituksen vastaanottavassa vakuutusyhtiössä irtisanomisilmoitukset arkistoidaan, jotta niihin voidaan palata selvitystä vaativissa tilanteissa.¹³⁵

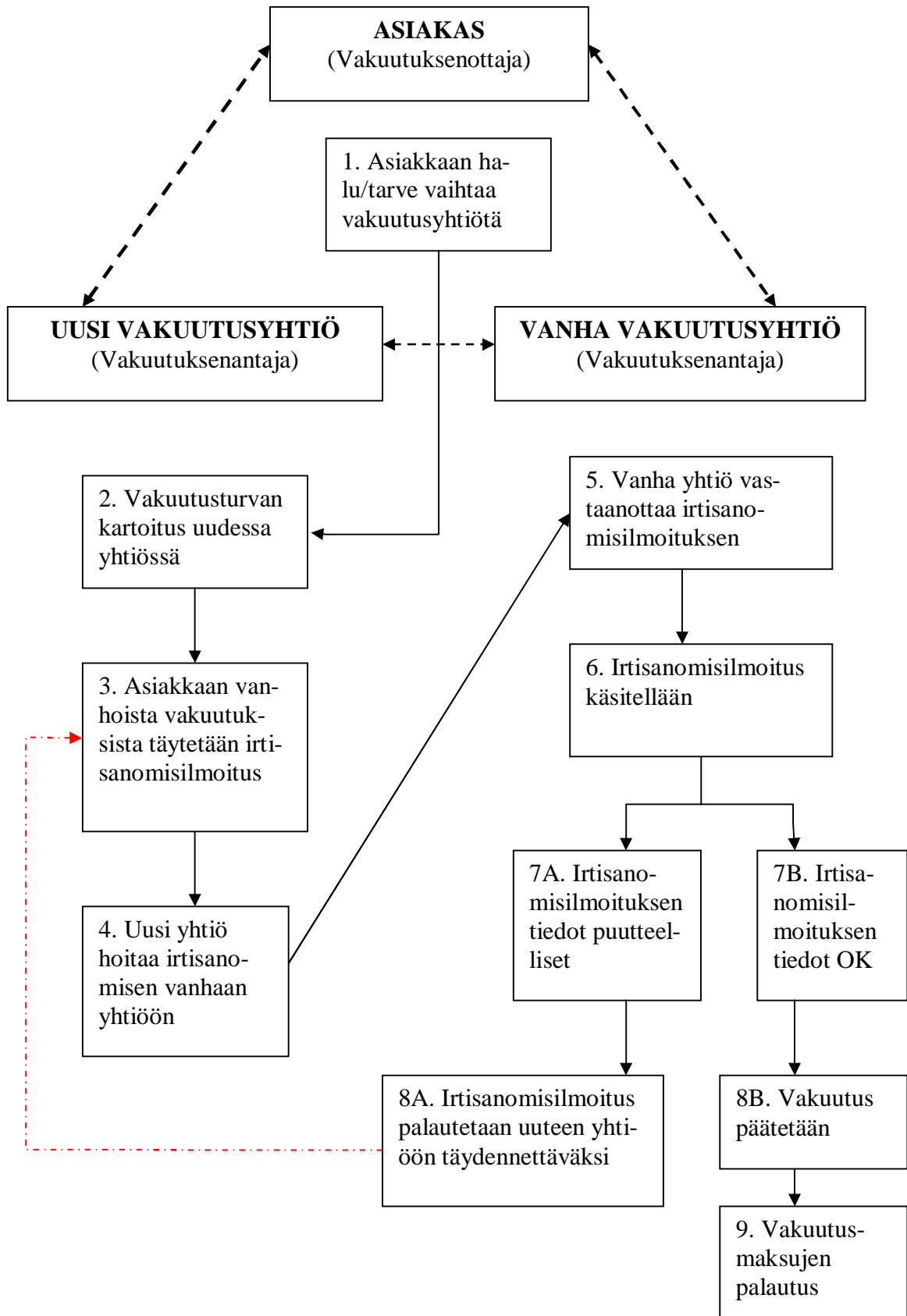
Uuden vakuutusyhtiön tulee hoitaa irtisanomisilmoitus kuntoon, jotta asiakkaan vanha vakuutusyhtiö voi irtisanoa asiakkaan vakuutukset. Irtisanomisilmoituksen täydentäminen vaatii uudelta vakuutusyhtiöltä usein yhteydenoton asiakkaaseen ja asiakkaan on mahdollisesti tultava konttorille uudestaan, jotta irtisanomisilmoitus voidaan täydentää tai lisätä irtisanomisilmoitukseen siitä puuttuvat tiedot. Kun uusi vakuutusyhtiö on saanut irtisanomisilmoitukseen täydennystä vaatineet tiedot, se lähettää irtisanomisilmoituksen takaisin asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön vakuutuksen päättämistä varten. Tässä vaiheessa irtisanomisprosessi alkaa tavallaan uudelleen.¹³⁶

Kun asiakkaan kaikki voimassa olleet vakuutukset on päätetty, asiakkaalle palautetaan mahdollisia vakuutusmaksuja. Jos asiakkaan uuden vakuutusyhtiön lähettämässä irtisanomisilmoituksessa ei ole annettu asiakkaan tilitietoja, eikä niitä vanhalla yhtiöllä ole, voidaan maksu silti palauttaa asiakkaalle koneellisesti. Asiakkaalle lähtee tällöin kirjallinen kysely tili-numerotiedoista ja ilmoitus palautettavasta vakuutusmaksusta.¹³⁷

¹³⁵ Ryhmähaastattelu 7.2.2008.

¹³⁶ Ryhmähaastattelu 7.2.2008.

¹³⁷ Ryhmähaastattelu 7.2.2008.



KUVIO 4. Irtisanomisprosessin osavaiheet vakuutusyhtiötä vaihdettaessa

4.2 Yksittäisen vakuutuksen tai vakuutusturvan irtisanominen

Vakuutuksenottaja irtisanoo myös yksittäisiä vakuutuksia tai vakuutusturvia yhtiönvaihtolanteiden lisäksi. Yksittäisen vakuutuksen irtisanomisessa asiakas ei vaihda vakuutusyhtiötä, vaan vakuutus tulee hänelle tietystä syystä tarpeettomaksi tai asiakas haluaa pitää riskin itsellään. Esimerkiksi koiravakuutus irtisanoaan tilanteessa, jossa lemmikki kuolee ja vakuutuskohtetta ei tällöin enää ole ja vakuutusta ei tarvita. Lisäksi vakuutuksenottaja voi irtisanoa yksittäisen vakuutuksen sisältä vakuutusturvia. Tällainen mahdollisuus on useissa vakuutusyhtiöissä esimerkiksi kotivakuutuksen kohdalla, josta voi halutessaan irtisanoa oikeusturva- ja vastuuvakuutuksen.

Vakuutuksenottaja toimii yksittäisen vakuutuksen tai vakuutusturvan irtisanomisessa samalla tavalla kuin vaihtaessaan vakuutusyhtiötä. Irtisanomisilmoitus on tehtävä kirjallisesti ja suullinen irtisanominen on pätemätön¹³⁸. Irtisanomista ei voida hoitaa esimerkiksi puhelimitse. Asiakas lähettää vakuutusyhtiöönsä irtisanomisilmoituksen, jossa ilmenevät vakuutuksenottajan tiedot, päätettävä vakuutus tai vakuutusturva, haluttu päättymispäivä ja vakuutuksenottajan allekirjoitus. Vakuutusyhtiö tarkistaa irtisanomisilmoituksen tiedot ja jos ne ovat oikein ja vastaavat vakuutusyhtiön asiakas- ja vakuutustietoja vakuutus voidaan päättää. Mikäli irtisanomisilmoituksen tiedot ovat puutteelliset tai väärät, vakuutusyhtiö ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja pyytää virheellisten tietojen oikaisemista tai puuttuvien tietojen lisäämistä, jotta vakuutus voidaan päättää. Irtisanomisilmoitus voidaan palauttaa asiakkaalle, asiakasta voidaan pyytää lähettämään uusi irtisanomisilmoitus oikeilla tiedoilla tai asiakas voi tulla vakuutusyhtiön konttorille vaadittavat lisäykset tai muutokset.¹³⁹

4.3 Vakuutuksen päättyessä palautettavat maksut

Vakuutusmaksuja voidaan palauttaa sellaisissa päättymistilanteissa, joissa vakuutus päättyy joko vakuutuksenantajan tai vakuutuksenottajan irtisanomana. Vakuutuksenantajalla on velvollisuus palauttaa vakuutuksenottajalle vakuutusmaksuja, jos vakuutus päättyy ennen sovittua vakuutusaikaa ja vakuutusmaksuja on maksettu vakuutuksenantajalle kyseistä vakuutuskaudesta, johon vakuutuksen päättyminen osuu. Vakuutusyhtiöllä on oikeus vakuutusmak-

¹³⁸ Antila et al. 2005, 293.

¹³⁹ Ryhmähaastattelu 7.2.2008.

suun vain siltä ajalta, jolloin sen vastuu on ollut voimassa ja loppuosa vakuutusmaksusta on palautettava vakuutuksenottajalle.¹⁴⁰ Lisäksi vakuutusehdoissa on määrättävä, miten palautettava vakuutusmaksu lasketaan. Jos palautettava summa jää alle 8 euron, vakuutuksenantajan ei tarvitse palauttaa kyseistä summaa¹⁴¹. Vakuutuksenantaja saa pitää jo suoritettavat vakuutusmaksut, mikäli vakuutuksenottaja tai vakuutettu on syyllistynyt vilppiin tiedonantovelvollisuuttaan täyttäessään¹⁴².

4.4 Irtisanomisen merkitys vapaaehtoisessa henkilö- ja vahinkovakuutuksessa

4.4.1 Vakuutuksenottajan rajoittamaton irtisanomisoikeus

Vakuutuslainsäädännön 12 §:n mukaan vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus milloin tahansa ilman rajoituksia¹⁴³. Tätä vakuutuksenottajan rajoittamatonta irtisanomisoikeutta voidaan perustella sillä, että vakuutuksenottaja on vakuutuslainsäädännön heikompi osapuoli, jota suojaa vakuutuslaki. Vakuutuksenottajan rajoittamaton irtisanomisoikeus on myös vakuutusalan kilpailua ylläpitävä tekijä ja myös sen vuoksi vakuutuksenottajalle tärkeä oikeus. Vakuutusalan kilpailua edistää se tieto, että vakuutuksenottajat saattavat irtisanomisoikeuttaan käyttäen vaihtaa vakuutusyhtiötä ja muodostaa uuden sopimussuhteen sellaisen vakuutuksenantajan kanssa, jolta he katsovat saavansa tehokkaamman tai paremman vakuutusturvan.¹⁴⁴

Vakuutuksenantajan kannalta vakuutuksenottajan rajoittamaton irtisanomisoikeus ei ole huono asia. Vakuutustoiminnassa vakuutuksenantajan etu ei koske yhtä yksittäisiä sopimussuhteita, vaan vakuutuksenottajakollektiivia. Vakuutuslainsäädännön irtisanomiset ovat eri vakuutusten vakuutuksenottajien joukkoon nähden yksittäisiä tapauksia, eikä irtisanomisoikeuden myöntäminen johda vakuutusmatemaattisesti hallitsemattomiin tilanteisiin. Yksittäiset vakuutusten irtisanomiset eivät vaikuta vakuutuksenantajan kykyyn vastata vakuutuskollektiivin riskeistä.¹⁴⁵

¹⁴⁰ Antila et al. 2005, 296.

¹⁴¹ VSL 1994/543, 45 §.

¹⁴² VSL 1994/543, 23.1 §.

¹⁴³ VSL 1994/543, 12 §.

¹⁴⁴ Häyhä 1996, 259–264.

¹⁴⁵ Häyhä 1996, 259.

4.4.2 Vakuutuksenantajan irtisanomisoikeus

Vakuutuksenantaja on vakuutus sopimussuhteen vahvempi osapuoli ja vakuutus sopimus sitoo vakuutuksenantajaa pääsääntöisesti koko vakuutuskauden ajan. Kuten aiemmin on todettu vakuutuksenantajalla on eräissä vakuutus sopimuslain määrittelemissä tilanteissa oikeus irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus. Nämä irtisanomisoikeudet ovat vakuutuksenantajan näkökulmasta tärkeitä, sillä irtisanomisoikeus varmistaa sen, että vakuutusmaattiset oletukset eivät petä. Vakuutuksenantajan edun mukaista on esimerkiksi vapautua sellaisista vakuutus sopimuksista, joiden vahinkosuhde on muuttunut ennakoitua epäedullisemmaksi. Tämä on samalla koko vakuutuksenottajakollektiivin edun mukaista.¹⁴⁶

Vakuutuksenantajan rajoitettu irtisanomisoikeus on vakuutuksenottajan kannalta hyvä asia. Vakuutus sopimuksella on vakuutuksenottajalle suurempi taloudellinen merkitys kuin vakuutuksenantajalle. Vakuutuksenantajan irtisanomisoikeuksien rajoittamisella on tarkoituksena estää vakuutuksenottajaa joutumasta yllättävän menetyksen kohteeksi. Vakuutus sopimuksen irtisanomisen rajoittaminen on erityisen tärkeää esimerkiksi henkilövakuutuksissa, sillä vakuutuksenottajan saattaisi olla mahdotonta saada uutta vastaavaa vakuutusta toisesta vakuutusyhtiöstä, jos vakuutetun terveydentila olisi huonontunut.¹⁴⁷

Sen sijaan vakuutuksenantajan oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus vakuutuskauden vaihtuessa saattaa aiheuttaa tyytymättömyyttä vakuutuksenottajissa. Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus ilman erityistä perustetta vakuutuskausittain.¹⁴⁸ Vakuutuskauden vaihtuessa tehty irtisanominen saattaa aiheuttaa vakuutuksenottajien kanssa riitoja, koska tällainen irtisanominen voi tuntua asiakkaista epäoikeudenmukaiselta ja yllättävältä, jos he ovat maksaneet vakuutusmaksut sovitusti. Kaikki asiakkaat eivät hyväksy vakuutuksenantajan oikeutta irtisanoa vakuutus yksipuolisesti. Syynä tähän saattaa olla se, että vakuutuksenottajat eivät aina ymmärrä vakuutusmaksun ja vakuutettavan riskin yhteyttä.¹⁴⁹

¹⁴⁶ Häyhä 1996, 260–264; Wuolijoki 2003, 114.

¹⁴⁷ Wuolijoki 2003, 109.

¹⁴⁸ Häyhä 1996, 262.

¹⁴⁹ Wuolijoki 2003, 113.

5 CASE-TUTKIMUS: ONGELMAT VAKUUTUSTEN IRTISANOMISPROSESSISSA JA IRTISANOMISPROSESSIN KEHITTÄMINEN IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖSSÄ

5.1 Kohdeyritys

If Vahinkovakuutusyhtiö perustettiin vuonna 1999 ruotsalaisen Skandian ja norjalaisen Storrebrandin vahinkovakuutustoimintojen yhdistämisen seurauksena. If Vahinkovakuutusyhtiöistä tuli vuonna 2002 osa Sampo-konsernia, kun Sammon vahinkovakuutustoiminta liitettiin Ifiin. If on vuodesta 2004 saakka ollut Sampo-konsernin kokonaan omistama tytäryhtiö. If on pohjoismainen konserni, jolla on palveluja paikallisella tasolla niin Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa kuin Baltiassakin. Lisäksi Ifillä on tytäryhtiö Venäjällä. Ifin vakuutus-toiminta koostuu neljästä liiketoiminta-alueesta: henkilöasiakkaista, yritysasiakkaista, suurasiakkaista ja Baltian ja Venäjän liiketoiminta-alueista.¹⁵⁰

If on Pohjoismaiden suurin vahinkovakuutusyhtiö, jonka asiakaskunta käsittää Pohjoismaat ja Baltian maat. Ifin osuus pohjoismaisista vahinkovakuutusmarkkinoista on yli 20 prosenttia. Vuoden 2006 tietojen mukaan Ifin markkinaosuus Suomen vahinkovakuutusmarkkinoista on 29 prosenttia, joka tekee Ifistä Suomen suurimman vahinkovakuutusyhtiön.¹⁵¹

5.2 Tutkimusaineisto ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen empiirisen osion tiedonkeruu toteutettiin yksilöhaastattelujen ja ryhmähaastattelun avulla. Haastattelut muotoutuivat niin, että yksilöhaastattelut tehtiin asiantuntijoille ja ryhmähaastattelu vakuutusten irtisanomisia käsitteleville vakuutusneuvojille. Asiantuntija-haastattelut muotoutuivat yksilöhaastatteluiksi, sillä kaikki haastateltavat työskentelivät eri paikkakunnilla, eikä yhteistä haastatteluhetkeä pystytty järjestämään. Yksilöhaastatteluja tehtiin 2 kappaletta vakuutusten irtisanomisten asiantuntijoille. Asiantuntijat toimivat tutkimuksen kohdeyrityksessä esimiestehtävissä ja yksilöhaastattelut tehtiin sähköpostin välityksellä. Haastattelujen toinen osio oli suunnattu vakuutusten irtisanomisia käsitteleville vakuu-

¹⁵⁰ <http://www.if.fi> 2008a.

¹⁵¹ <http://www.sampo.com> 2008b.

tusneuvojille ja haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu suoritettiin 7.2.2008 Tampereella sijaitsevalle vakuutuskesittelijöiden tiimille ja haastattelutilanteessa paikalla oli 7 vakuutusneuvojaa. Ryhmähaastattelu sujui tutkijan mielestä hyvin ja haastattelu kesti 56 minuuttia. Ryhmähaastatteluun osallistuneet haastateltavat olivat iältään 25–50 vuotta, mutta suurin osa haastateltavista edusti ikäjakauman korkeampaa päätä. Lisäksi kaikki ryhmähaastatteluun osallistuneet henkilöt olivat naisia.

Ryhmä- ja yksilöhaastatteluita varten tutkija laati teemahaastattelurungot, joissa käsiteltiin vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyviä aihealueita. Ryhmähaastattelu eteni vapaamuotoisesti laadittujen kysymysten ja teema-alueiden ympärillä ja tutkijan tehtäväksi jäi lähinnä varmistaa, että kaikki haastatteluaiheet tulivat käsitellyiksi. Välillä tutkija joutui kuitenkin esittämään tarkentavia kysymyksiä haastateltavien vastauksista ja kommentaareista. Ryhmähaastattelun teema-alueet käsitelivät vakuutusten irtisanomisiin liittyviä ongelmakohtia ja samalla kartoitettiin myös mahdollisia kehittämisehdotuksia ongelmakohtien ratkaisemiseksi. Tutkijan omakohtaiset kokemukset vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisten käsittelystä auttoivat haastatteluaiheiden muodostamisessa. Teemahaastattelurunko löytyy tämän tutkimuksen lopusta Liitteestä 1. Yksilöhaastatteluja varten tutkija joutui laatimaan tarkat haastattelukysymykset etukäteen valmiiksi, sillä yksilöhaastattelut toteutettiin sähköpostin välityksellä. Yksilöhaastattelun kysymykset löytyvät tämän tutkimuksen lopusta Liitteestä 2.

5.3 Haastattelujen rakenne

5.3.1 Ryhmähaastattelut

Tutkimuksen empiirisen osion laadullinen aineisto koottiin pilottiryhmässä tehdyn ryhmähaastattelun avulla. Ryhmähaastattelu suoritettiin teemahaastatteluna vakuutusten irtisanomisia käsitteleville vakuutusneuvojille. Tutkimuksen haastattelumuodoksi valittiin ryhmähaastattelu, koska sen avulla pystyttiin keräämään vakuutusneuvojilta suuri määrä informaatiota yhdellä kertaa ja lisäksi haastattelutilanne oli haastateltaville avoimempi.

Ryhmähaastattelun avulla voidaan pohtia aihealuetta monesta näkökulmasta ja näin syntyneet näkemykset ovat usein perustellumpia, kuin nopeasti keksityt vastaukset esimerkiksi

kyselylomakkeen kysymyksiin. Ryhmähaastatteluja käytetään tutkimusmenetelmänä erityisesti silloin, kun halutaan ymmärtää mielipiteiden taustoja tai erilaisten toimintatapojen syitä, ja kun haastateltaville halutaan antaa tilaisuus pohtia asioita syvällisesti ja monipuolisesti. Lisäksi ryhmähaastattelu on nopea tapa saada esille monenlaisia näkökantoja ja tulkintoja tietystä aihealueesta.¹⁵²

Ryhmähaastatteluksi kutsutaan tilannetta, jossa on haastateltavia yleensä viidestä kymmeneen ihmistä ja haastattelutilanne muistuttaa keskustelua, jossa ihmiset voivat vapaasti vaihtaa käsityksiään ja mielipiteitään tutkittavasta ilmiöstä¹⁵³. Lisäksi haastateltavat valitaan siten, että heidän keskustelunsa arvioidaan maksimoivan informaatiomäärän. Haastattelemasani tiimissä henkilöitä oli yhteensä seitsemän. Ryhmähaastattelun etuja voidaan perustella sillä, että ryhädynamiikan vuoksi ryhmähaastattelu voi tuottaa rikkaamman aineiston kuin yksilöhaastattelu. Yleensä joukko ihmisiä keksii enemmän kysymyksiä kuin yksittäinen tutkija ja haastattelussa saattaa tulla tutkimuksen kannalta uusia olennaisia seikkoja esiin, joita tutkija ei ole välttämättä osannut huomioda haastattelurunkoa laatiessaan. Usein ryhmähaastattelun avulla saatu aineisto on myös vähemmän tutkijan kysymysten vinouttama kuin yksilöhaastattelu. Lisäksi ryhmähaastattelu on menetelmänä taloudellinen, sillä muutaman tunnin haastattelulla voidaan kartoittaa usean ihmisen mielipiteet.¹⁵⁴

Ryhmähaastattelu todettiin tähän tutkimukseen sopivaksi tutkimusmenetelmäksi, sillä edellä kerrotun perusteella tutkija koki kyseisen haastattelumuodon olevan sopiva tapa kartoittaa vakuutusenantajan näkökulmasta vakuutusten irtisanomisiin liittyviä ongelmia. Ryhmähaastattelujen avulla haastateltavat saatiin myös miettimään vakuutusten irtisanomisprosessin kehittämistä avoimen keskustelun muodossa. Jos kehittämisajatuksia olisi kysely jokaiselta haastateltavalta erikseen tai kysymyslomakkeen muodossa, vastaukset eivät olisi olleet yhtä informatiivisia kuin yhdessä ryhmän kanssa ideoituna. Ryhmäkeskustelun käyttöä tämän tutkimuksen haastattelumenetelmänä voidaan lisäksi perustella sillä, että ryhmäkeskustelussa tulee usein esiin yllättäviäkin näkökantoja ja keskusteluun osallistujat saattavat pitää aivan eri asioita tärkeinä tai merkittävinä kuin tutkija on etukäteen pohtinut.¹⁵⁵

¹⁵² Heiskanen, Järvelä, Pulliainen, Saastamoinen, Timonen 2005, 193–194.

¹⁵³ Koskinen, Alasuutari, Peltonen 2005, 123.

¹⁵⁴ Koskinen et al. 2005, 124.

¹⁵⁵ Heiskanen et al. 2005, 199.

Ryhmähaastattelussa on myös omat ongelmakohtansa. Haastateltavan ryhmän rakenne on erittäin tärkeä tekijä. Ryhmässä saattaa olla dominoivia henkilöitä, jotka voivat pilata haastattelutilanteen ja vaikuttaa täten muiden mielipiteisiin tai uskallukseen ilmaista omia käsityksiään tutkittavasta ilmiöstä. Tämän seurauksena tutkija voi vahingossa yleistää yhden ihmisen näkökulman totuudeksi.¹⁵⁶ Ryhmähaastatteluun pitäisikin valita mahdollisimman samankaltaisia ihmisiä, jotta tällaisilta tilanteilta vältyttäisiin. Tekemäni haastattelun kohdalla tämä asia ei ollut ongelma, sillä tunsin haastateltavan ryhmä etukäteen. Tiesin ryhmän jäsenten olevan suhteellisen samanlaisia, sillä heiltä edellytetään jo työnkuvansa puolesta samankaltaisia ominaisuuksia, jotta tiimityöskentely onnistuisi. Koska tunsin haastateltavan ryhmän entuudestaan, pystyin myös valmistautumaan etukäteen tilanteisiin, joissa mahdollisesti joku haastateltavista intoutuu johtamaan haastattelua omien mielipiteidensä pohjalta. Tällaisia tilanteita ehkäistäkseni olin valmistautunut ohjaamaan haastattelua eteenpäin kohdentamalla kysymyksiä muille haastateltaville.

Haastattelun aikana ilmeni myös muita ryhmähaastattelulle tyypillisiä ongelmia. Haastattelua oli vaikea aikatauluttaa etukäteen, sillä en voinut tutkijana kontrolloida ryhmähaastattelua yhtä paljon kuin yksilöhaastattelua. Lisäksi haastateltavat saattoivat puhua päällekkäin, mikä vaikeutti haastattelun purkamista ja tallentamista tekstiksi. Tätä yritin ehkäistä kirjallisuudesta poimimallani vinkillä, jossa jokainen haastateltava esittelee itsensä haastattelun aluksi. Samalla saadaan jokaiselta ääninäyte, jonka avulla voidaan haastattelua purettaessa selkeyttää tilanteita, joissa haastateltavat puhuvat päällekkäin.¹⁵⁷ Haastattelun purkamisen helpottamiseksi käytin haastattelussa apuna myös kirjuria, joka piti haastattelun puheenvuoroista kirjaa ja joka laittoi nimikirjainkoodeilla ylös puhujan ja puhujan lauseesta muutaman ensimmäisen sanan. Ryhmähaastattelutilanteessa saattaa käydä myös niin, että haastateltavat jatkavat aiheen käsittelyä tai muistavat vielä uusia, käsittelemättömiä asioita, kun varsinainen haastattelutilanne on jo ohi¹⁵⁸. Tämän asian ehkäisemiseksi annoin nauhurin nauhoittaa vielä muutamia minuutteja haastattelun loppumisen jälkeen, jotta saisin tarvittaessa nämä keskustelut nauhalle.

¹⁵⁶ Koskinen et al. 2005, 124.

¹⁵⁷ Ks. tarkemmin Koskinen et al. 2005, ryhmähaastatteluista.

¹⁵⁸ Koskinen et al. 2005, 124.

5.3.2 Yksilöhaastattelut

Ryhmähaastattelun lisäksi tehtiin kaksi kappaletta yksilöhaastatteluja vakuutusten irtisanomisasioiden asiantuntijoille. Asiantuntijat olivat ryhmähaastatteluihin osallistuneiden vakuutusneuvojien esimiehiä. Yksilöhaastattelut tehtiin sähköpostin välityksellä ja haastateltaville lähetettiin valmiit kysymykset koskien vakuutusten irtisanomisprosessia ja irtisanomisprosessin kehittämistä. Yksilöhaastattelujen tuloksena saatiin hieman erilaista näkökulmaa vakuutusten irtisanomisprosessista ja sen kehittamisestä kuin ryhmähaastatteluiden avulla.

5.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Ryhmähaastattelu nauhoitettiin ja haastattelu purettiin litteroimalla tekstitiedostoksi. Kaksi asiantuntijahaastattelua tehtiin sähköpostitse. Ryhmähaastattelu nauhoitettiin haastattelutilanteessa ja haastateltaville kerrottiin, että nauhoite tehdään lähinnä tutkijan muistin tueksi. Lisäksi haastateltaville perusteltiin ryhmähaastattelun nauhoittamista sillä, että nauhoitteen avulla voidaan saada haastateltavien kommentteista lainauksia, joita voidaan käyttää osana tutkimuksen empiirisen osion tekstiä.

Ryhmähaastattelu purettiin tekstiksi mahdollisimman nopeasti heti haastattelujen jälkeen, sillä jos nauhoituksessa olisi esiintynyt ongelmia, tutkija olisi vielä muistanut pääpiirteittäin haastattelun kulun. Haastattelu litteroitiin sanatarkasti auki, koska tällöin tutkimuksessa saatiin mahdollisuus käyttää haastateltavien kommentteista suoria lainauksia. Ryhmähaastattelujen litterointi osoittautui kuitenkin työlääksi ja se yllätti tutkijan. Haastattelut purettiin sanatarkasti dialogin muotoon ja haastatteluista tuli purettua tekstiä noin 20 sivua. Haastattelun purkamista auttoi kirjurin tekemä tukilista kunkin haastateltavan vastauksista.

Aineiston käsittelyä jatkettiin litteroinnin jälkeen siten, että tutkija kävi haastattelutekstejä uudelleen läpi ja etsi tekstistä toistuvia tai merkittäviä kohtia, jotka olivat asetettujen tutkimusongelmien kannalta tärkeitä. Nämä löydettyt tema-alueet puolestaan antoivat vastauksia tutkimuksen empiiriseen osioon kohdistuviin tutkimuskysymyksiin vakuutusten irtisanomisiin liittyvistä ongelmista ja vakuutusten irtisanomisprosessin kehittamisestä.

5.5 Tutkimuksen tulokset

5.5.1 Vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmat

Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli tutkia vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyviä ongelmakohtia, joita esiintyy erityisesti vakuutusyhtiötä vaihdettaessa. Tässä luvussa käydään läpi ryhmähaastattelujen ja yksihaastattelujen avulla saatuja tuloksia ja eritellään ne ongelmakohdat, joita haastatteluissa nostettiin esiin.

5.5.1.1 Tuplahakemukset

Vakuutusneuvojille tehdyssä ryhmähaastattelussa eniten keskustelua ja turhautumista herättivät useana kappaleena vakuutusyhtiöön saapuvat irtisanomisilmoitukset, niin sanotut tuplahakemukset. Asiakkaan uusi vakuutusyhtiö hoitaa yleensä vakuutusten irtisanomisen ja lähettää irtisanomisilmoituksen asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön joko postitse tai faksin välityksellä. Usein irtisanomisilmoitusten käsittelyaika kuitenkin vaihtelee vakuutusyhtiöissä. Jos käsittelyaika on esimerkiksi kiireisinä aikoina pitkä, uusi vakuutuksenantaja ehtii lähettämään tekemänsä irtisanomisilmoituksen useaan kertaan vanhalle vakuutuksenantajalle. Pahimmassa tapauksessa sama irtisanomisilmoitus tulee asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön useana kappaleena ja jokaista irtisanomisilmoitusta käsittelee eri vakuutusneuvoja, jolloin työ moninkertaistuu.

Haastateltavien mukaan sama irtisanomisilmoitus saatetaan lähettää faksin välityksellä jopa useana kappaleena peräkkäin. Kohdeyrityksessä useina kappaleina saapuvien irtisanomisilmoitusten määrää on mitattu ja näitä kyseisiä tuplahakemuksia on noin 20 % kaikista käsiteltävistä irtisanomisilmoituksista. Haastatteluissa syitä tuplahakemusten lähettämiseen perusteltiin sillä, että välillä käsittelyajat venyvät ja vakuutusyhtiöillä on tiettyä epävarmuutta irtisanomisprosessin sujuvuutta kohtaan. Eräs haastateltava kommentoi tuplahakemuksia seuraavasti:

Niitä tuplahakemuksia tulee, koska niillä (asiakkaan uusi vakuutusyhtiö) on ehkä tietty epävarmuus tätä prosessia kohtaan. Jos meillä käsittelyaika venyy pitkäksi, niin sitten niitä hakemuksia ehditään lähettämään useaan kertaan.

Toisaalta ne (asiakkaiden uudet vakuutusyhtiöt) oppii nopeasti myös siihen, jos käsittelyaika on pieni. Kun käsittelyaika normaalisti usein venyy, niin aletaan hermostua ja olla kärsimättömiä. Sitten tulee niitä yhteydenottoja, että miten sitä vakuutusta ei olla vielääkään päätetty.

Tuplahakemusten määrää voidaan toisaalta perustella sillä, että kaikkien irtisanomisilmoitusten määrä on kiireisimpinä kausina suurempi. Tällaisena aikana irtisanomisilmoitusten käsittelyaika venyy ja vakuutusyhtiöt ehtivät lähettämään irtisanomisilmoituksia useaan kertaan. Kun irtisanomisilmoitusten käsittelyaika on puolestaan lyhyt ja työ voidaan hoitaa nopeasti, tuplahakemusten määrä vähenee. Irtisanomisprosessia kohtaan liittyvää epävarmuutta ryhmähaastateltavat perustelivat juuri käsittelyajan vaihtelulla. Heidän mielestään vakuutusyhtiöissä pitäisi olla kärsivällisempiä irtisanomisprosessia kohtaan, sillä käsittelyajat vaihtelevat. Hakemusten lähettäminen useaan kertaan kiireisinä aikoina pidentää käsittelyaikaa entisestään ja hidastaa irtisanomisprosessia.

5.5.1.2 Puutteelliset tiedot

Ryhmähaastatteluissa haastateltavat pitivät irtisanomisilmoitusten puutteellisiin tietoihin liittyviä seikkoja suurimpana yksittäisenä tekijänä, joka hidastaa vakuutuksen irtisanomisprosessin hoitamista. Puutteellisista tai vääristä tiedoista aiheutuva selvittelytyö ja irtisanomisilmoitusten lähettäminen takaisin asiakkaan uuteen vakuutusyhtiöön vie haastateltavien mielestä liikaa aikaa ja aiheuttaa turhaa työtä. Irtisanomisilmoituksen täyttämistä pidettiin kuitenkin niin yksinkertaisena asiana, että haastateltavat ihmettelivät, kuinka paljon puutteellisesti täytettyjä irtisanomisilmoituksia todellisuudessa on ja kuinka paljon niitä joudutaan palauttamaan takaisin. Haastateltavien mielestä kyseessä on yksinkertaisen kaavakkeen täyttäminen, joka ei vie vakuutusneuvojalta ajallisesti montaa minuuttia. Huolimattomasti täytetystä kaavakkeesta aiheutuu moninkertainen selvittelytyö ja siihen kuluu paljon aikaa. Jos irtisanomisilmoitus täytettäisiin heti ensimmäisellä kerralla kunnolla, asiakkaan vakuutus voitaisiin päättää heti, kun vanha vakuutusyhtiö vastaanottaa ja käsittelee irtisanomisilmoituksen.

Ryhmähaastattelussa irtisanomisilmoituksen puutteellisina tietoina pidettiin muun muassa seuraavia kohtia: irtisanomisilmoitusta ei ole allekirjoitettu, vakuutuksenottajan tai vakuu-

tuksenottajien allekirjoitus puuttuu tai vakuutuksen päättymisajankohta puuttuu. Lisäksi usein irtisanottavan vakuutuksen tiedot ovat puutteellisia, epäselviä tai vääriä. Irtisanottavan vakuutuksen vakuutusnumero saattaa myös puuttua tai se on väärin ja irtisanomisen kohde on usein erittelemättä. Myös vakuutus- ja sopimusnumeroita sekoitetaan keskenään. Kuvioon 5 on kerätty ryhmähaastattelussa esiin nousseet vakuutusten irtisanomisilmoituksista puuttuvat tai puutteellisina pidettävät tiedot.

- Allekirjoitus puuttuu kokonaan
- Väärän henkilön allekirjoitus
- Vakuutuksenottajia useita, puuttuu toisen allekirjoitus
- Vakuutusnumero puuttuu tai on väärin
- Irtisanomisen kohde erittelemättä
- Sopimus- ja vakuutusnumeroiden sekoittaminen
- Muut tekijät: epäselvä käsiala, huono faksi

KUVIO 5. Irtisanomisilmoitusten puutteelliset tiedot.

Allekirjoitus puuttuu

Kuten aiemmin on todettu, vain vakuutuksenottaja voi omaa allekirjoitustaan vastaan irtisanoa vakuutuksen päättymään ja irtisanomisilmoitus on tehtävä kirjallisesti. Ryhmähaastattelussa kävi ilmi, että varsin usein irtisanomisilmoituksissa on väärän henkilön allekirjoitus, jolloin vakuutusta ei voida päättää. Allekirjoitus saattaa puuttua irtisanomisilmoituksesta myös kokonaan. Irtisanomisilmoitus on tällöin palautettava vakuutusyhtiöön, joka on lähettänyt irtisanomisilmoituksen, ja heidän on hankittava irtisanomisilmoitukseen vakuutuksenottajan allekirjoitus. Irtisanottavalla vakuutuksella on saattanut olla myös useampi vakuutuksenottaja, jolloin kaikkien vakuutuksenottajien on allekirjoitettava irtisanomisilmoitus, jotta vakuutus voidaan päättää. Haastattelun mukaan varsin usein ihmiset ovat epätietoisia tai he eivät muista, että vakuutus on tehty useamman vakuutuksenottajan nimiin. Irtisanomisilmoitusten tiedot ovat usein puutteellisia ja tämän vuoksi niitä joudutaan palauttamaan takaisin siihen yhtiöön, joka on irtisanomisilmoituksen lähettänyt. Kohdeyrityksessä palautettavan irtisanomisilmoituksen mukaan liitetään saate, josta käy ilmi, mikä tieto irtisanomisilmoituksesta puuttuu.

Sopimus- ja vakuutusnumerot

Ryhmähaastatteluissa puutteellisina tietoina käsiteltiin myös sopimus- ja vakuutusnumerointiin liittyviä asioita. Haastateltavat mainitsivat sopimus- ja vakuutusnumeroiden aiheuttavan sekaannuksia ja epäselvyyksiä vakuutuksia irtisanottaessa. Sopimus- ja vakuutusnumerot sekoitetaan hyvin usein keskenään, jolloin irtisanomisilmoitusta käsittelevän vakuutusneuvojan on vaikeata tulkita, mitä asiakas todellisuudessa haluaa irtisanoa. Usein irtisanomisilmoituksessa on vakuutus sopimuksen numero ja perään on kirjoitettu esimerkiksi tapaturmavakuutus. Todellisuudessa irtisanomisilmoitukseen merkitty sopimus sisältää useita vakuutuksia, jolloin vakuutusneuvojan on vaikea tietää, halutaanko koko sopimus irtisanoa vai pelkästään irtisanomisilmoitukseen väärällä vakuutusnumerolla merkitty tapaturmavakuutus. Tällaiset tilanteet ovat tulkinnanvaraisia ja hidastavat irtisanomisten käsittelyä. Irtisanomisilmoituksen voi lähettää tässäkin tapauksessa takaisin asiakkaan uudelle vakuutusyhtiölle ja vaatia lisäselvitystä. Kohdeyrityksessä tällaisiin tilanteisiin on kuitenkin laadittu yhdessä yhtiön lakimiehen kanssa eräänlainen yleisohje, jota voidaan tulkinnanvaraisissa tapauksissa noudattaa ja joka tekee oman yhtiön käytännöistä yhtenäisen.

Haastateltavien mielestä epäselviä tilanteita aiheuttaa myös vakuutusyhtiöiden käyttämä sanonta: ”Kaikki asiakkaan vakuutukset irtisanotaan.” Toisaalta lauseen merkitys on hyvin selvä. Jos tällaista ilmaisua käytetään irtisanomisilmoituksessa, asiakkaan kaikki vakuutukset irtisanotaan. Asiakkaalla ei kuitenkaan välttämättä ole aina tietoa kaikista vakuutuksista, joita hänellä on voimassa tai hänellä ei ole niistä kaikista vakuuskirjaa. Kaksi haastateltavista kommentoi kyseistä asiaa seuraavasti:

Sekin on vaarallista, kun usein näkee, että kaikki asiakkaan vakuutukset pitää irtisanoa. Se on musta kyllä aika vaarallinen ilmaisu, koska asiakkaalla voi olla sellaisiakin vakuutuksia joiden olemassa oloa hän ei muista tai joista hänellä ei ole vakuutuskirjoja.

Se on ihan totta, että siinä ottaa kyllä aikamoisen vastuun. Varsinkin jos on jotain vanhoja vakuutuksia, mistä asiakas ei tiedä tai muista. Sellaisia, mistä ei ole mitään vakuutuskirjoja tallessa, esimerkiksi vanhoja henkivakuutuksia. Toki on olemassa sellaisia vakuutuksia, että niitä ei voi edes irtisanoa ilman va-

kuutuskirjoja, mutta...on sitten niitäkin, joita ei saada enää päättämisen jälkeen voimaan, kun on toimittu sen mukaan, että päätetään kaikki.

Haastateltavat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että irtisanomisilmoituksen lähettävä ja asiakkaan vakuutusturvan kartoittava yhtiö on tässä kohtaa vastuussa siitä, mitä irtisanomisilmoitukseen on merkitty. Jos irtisanomisilmoituksessa lukee yksiselitteisesti, että asiakkaan kaikki vakuutukset päätetään ja joukossa on joitakin vakuutuksia, joita ei olisi saanut päättää ja joita ei voida enää myöhemmin saattaa uudelleen voimaan, on uuden yhtiön kompensoitava vakuutukset asiakkaalle jollakin tavalla. Vastuun pitäisi olla tällaisessa tapauksessa asiakkaan uudella vakuutusyhtiöllä, mutta valitettavan usein virheet kohdistetaan koskevaksi asiakkaan vanhaa vakuutusyhtiötä.

Päättymisajankohta

Haastateltavat mainitsivat puutteellisena tietona myös vakuutuksen päättymisajankohtaan liittyvät seikat. Usein irtisanomisilmoituksiin unohdetaan merkitä esimerkiksi vakuutuksen päättymisajankohta. Tämä seikka ei kuitenkaan johda irtisanomisilmoituksen palauttamiseen vakuutusyhtiölle, joka irtisanomisilmoituksen on lähettänyt, tai asiakkaalle, vaan vakuutus irtisanotaan siihen päivämäärän, jolloin irtisanomisilmoitus on yhtiöön saapunut. Jos irtisanomisilmoitukseen on merkitty allekirjoituspäivä, vakuutus irtisanotaan tästä kyseisestä päivästä. Välillä kuitenkin sattuu virheitä ja vakuutus on päätetty väärästä päivästä. Tällöin asiakkaan uusi vakuutusyhtiö tai asiakas itse ottaa vanhaan vakuutusyhtiöön yhteyttä ja vaatii asian oikaisemista. Vakuutusta ei voida kuitenkaan päättää takautuvasti ja todistelun helpottamiseksi irtisanomisilmoitukset tallennetaan, jotta tarvittaessa voidaan tarkistaa puuttuiko irtisanomisilmoituksesta päättymispäivämäärä tai minä päivänä se oli vakuutuksenantajalle saapunut.

Kohdeyrityksessä haastateltavilla oli selkä ohje siitä, miten irtisanomisilmoituksen päättymispäivämäärä muotoutuu. Jos päättymispäivä puuttuu irtisanomisilmoituksesta, vakuutukset irtisanotaan allekirjoituspäivästä. Mikäli irtisanomisilmoituksessa ei ole merkitty mitään päivämääriä, vakuutukset päätetään irtisanomisilmoituksen saapumispäivästä. Usein irtisanomisilmoituksiin merkityissä päättymis- tai allekirjoituspäivissä saattaa kuitenkin olla isoja heittoja ajallisesti, jolloin päättymispäivää joudutaan harkitsemaan tapauskohtaisesti. Näissä tilanteissa esiintyy käsitteijäkohtaisia eroja, sillä yhdenpitävää ajallista sääntöä on vaikea

luoda. Haastateltavat kertoivat lisäksi, että irtisanominen takautuvasti oli tietyissä tilanteissa mahdollista, jos päättämislle oli hyvät perustelut eikä havaittavissa ollut petosta. Lähinnä tällaiset tapaukset koskivat virhetilanteita, joissa esimerkiksi irtisanomisilmoituksen lähettänyt yritys myönsi unohtaneensa laittaa jonkun vakuutuksen irtisanomisilmoitukseen, eikä irtisanomisilmoitusta yritetty lähettää asiakirjaväärennöksenä takaisin asiakkaan vanhaan yritysöön.

Kuten edellä todettiin, irtisanomisilmoitusten joukosta löytyy jonkin verran myös asiakirjaväärennöksiä. Asiakirjaväärennöksellä haastateltavat tarkoittivat sellaista irtisanomisilmoitusta, joka on lähetetty asiakkaan vanhaan vakuutusyritysöön jo kertaalleen, mutta se lähetetään myöhemmin uudelleen, jolloin irtisanomisilmoitukseen on takautuvasti lisätty sellainen vakuutus, mitä siinä ei alun perin ole irtisanottu. Tällaisten tapauksien määrä on vähäinen, mutta niitä löytyy irtisanomisilmoitusten joukosta aina muutamia tapauksia.

Perustiedot

Usein lisäksi vakuutuksenottajan perustiedot ovat puutteellisia. Vakuutuksenottajan nimi ei välttämättä ole täydellinen ja hänen henkilötunnuksensa saattaa puuttua. Lisäksi käsiala, jolla irtisanomisilmoitus on tehty, saattaa olla epäselvä ja aiheuttaa tulkinnanvaraisuuksia. Useimmiten irtisanomisilmoituksesta löytyy kuitenkin joku kohta, jolla irtisanomisilmoitus voidaan kohdentaa oikeaan asiakkaaseen. Epäselvästi merkityt tai puutteelliset tiedot vaativat selvittelyaikaa ja irtisanomisilmoitusten käsittely hidastuu. Myös vakuutuksenottajan tilinumerotiedot puuttuvat usein irtisanomisilmoituksista. Vakuutus voidaan päättää ilman tilinumerotietoa ja vakuutuksenottajalle lähetetään koneellisesti pyyntö tilinumeron antamisesta, mutta tässäkin tapauksessa vakuutuksen irtisanominen viivästyy.

5.5.1.3 Vakuutuksenottajan rooli

Vakuutuksenottaja-termi on useille vakuutusyritysöissä asioiville asiakkaille vieras. Asiakkaat eivät usein tiedä, mitä eroa on termeillä vakuutettu ja vakuutuksenottaja. Irtisanomistilanteissa vakuutuksenottajan roolilla on suuri merkitys, sillä vain vakuutuksenottaja voi allekirjoitustaan vastaan irtisanoa vakuutuksen. Lisäksi vakuutuksella voi olla useita vakuutuksenottajia, jolloin vakuutuksen irtisanomiseen tarvitaan kaikkien vakuutuksenottajien allekirjoitus.

Myös tämä asia nostettiin ryhmähaastatteluissa esiin yhtenä vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvänä ongelmakohtana.

Haastateltavien mukaan puuttuvat allekirjoitukset johtuvat pitkälti siitä, että asiakkaat eivät ymmärrä, mitä termillä vakuutuksenottaja tarkoitetaan. Irtisanomisilmoituksia käsittelevät vakuutusneuvojat olivat lisäksi sitä mieltä, että asiakkaat eivät aina edes tiedä, kuka heidän vakuutuksissaan on vakuutuksenottaja. Kyseisen epäkohdan korjaaminen pitäisi aloittaa jo vakuutuksen ostotilanteessa. Myyntineuvojan pitäisi selvittää asiakkaalle termien vakuutuksenottaja ja vakuutettu väline ero, jotta asiakas tietäisi vakuutusta päättäessään missä roolissa hän kyseissä vakuutuksessa on. Asiakkaalla on kuitenkin oltava mahdollisuus ottaa vakuutukselleen useita vakuutuksenottajia niin halutessaan.¹⁵⁹ Ryhmähaastatteluissa mahdollisuutta ottaa vakuutukseen useampi vakuutuksenottaja, perusteltiin myös sillä, että usein esimerkiksi irtain omaisuus on useamman kuin yhden ihmisen halussa. Tällaisissa tilanteissa on yhdenmukaista laittaa omaisuuden molemmat omistajat myös vakuutuksenottajiksi. Lisäksi usean vakuutuksenottajan käyttöä perusteltiin sillä, että vakuutusten laskutus tulee tällöin molempien vakuutuksenottajien tietoon, eikä toinen osapuoli ole täten tietämätön vakuutusensa vakuutusmaksuista. Usean vakuutuksenottajan käyttäminen turvaa vakuutuksenottajia, sillä ristiriitatilanteissa vakuutukset on hyvä olla molempien nimissä. Tällöin myös korvaustilanteessa mahdollinen vakuutuskorvaus tulee molempien vakuutuksenottajien tietoon.

5.5.1.4 Irtisanomisilmoitukset

Haastattelussa kävi myös ilmi, että eri vakuutusyhtiöiden irtisanomisilmoitukset ovat varsin erilaisia. Osa yhtiöistä käyttää hyvin selkeää irtisanomisilmoituskaavaketta, mutta joillakin yhtiöillä kaavake on vaikeaselkoisempi. Irtisanomisilmoitus kehitetään ennen kaikkea palvelemaan oman yhtiön tarpeita ja muotoillaan omien vakuutustuotteiden ja käytäntöjen mukaan. Ryhmähaastateltavat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmat aiheutuvat enemmän kaavakkeen täyttäjistä kuin itse kaavakkeesta. Liian usein irtisanomisilmoitus täytetään huolimattomasti ja siinä jätetään ottamatta kantaa vakuutuksen irtisanomisen kannalta merkittäviin kohtiin. Kaikille vakuutusyhtiöille yhteistä irtisanomisilmoitusta mietittiin ja se nähtiin hyvänä vaihtoehtona. Haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että sähköisen järjestelmän luominen olisi tässäkin kohtaa toimiva ratkai-

¹⁵⁹ Kolin, Hilikka. Haastattelu 31.1.2008.

su. Sähköisen järjestelmän kehittäminen saikin enemmän kannatusta kuin uuden paperisen irtisanomisilmoituksen luominen. Sähköiset palvelukanavat sekä sähköinen ja paperiton palvelu yleistyvät koko ajan, jolloin myös vakuutusten irtisanomisprosessi voitaisiin hoitaa tätä kautta. Paperisen irtisanomisilmoituksen yhtenäistäminen ja kehittäminen nähtiin toisaalta myös ongelmallisena vaihtoehtona, sillä virheet ja puutteelliset tiedot johtuvat usein irtisanomisilmoituksen täyttäjistä, eivätkä huonosti jäsennellystä irtisanomisilmoituksesta.

Kyllähän siinä (irtisanomisilmoituksessa) kysellään vaikka mitä, mutta kun se on sen täyttäjän vastuulla täyttää sitten ne kohdat, niin se on sitten siinä...Kun se on paperi, niin senhän voi laittaa vaikka minkälaisena tulemaan, kun se ei ole pakottavaa oikeutta.

Jos se (irtisanomisilmoitus) olis jossain sähköisessä järjestelmässä, että se ei yksinkertaisesti lähde eteenpäin, jos sitä ei täytä kunnolla. Ja tietää, että jos siinä kohtaa täyttää väärin, niin se vastuu on sitten täyttäjällä.

Ryhmähaastattelussa käydyssä keskustelussa vakuutusneuvojat eivät osanneet nimetä yhtä yksittäistä vakuutusyhtiötä, josta tulisi puutteellisesti täytettyjä irtisanomisilmoituksia, tai vakuutusyhtiöitä, joiden irtisanomisilmoituskaavakkeet eivät olisi toimivia. Sen sijaan pienempien vakuutusyhtiöiden edustajille annettiin kiitosta irtisanomisilmoitusten huolellisesta ja asianmukaisesta täyttämisestä. Taustalla arveltiin olevan erilainen asennoituminen asiakaspalveluun ja halu panostaa enemmän asiakaspalvelun laatuun. Lisäksi vakuutusneuvojat nostivat esiin pienempien yhtiöiden tavan päättää vakuutuksenottajan vakuutus vakuutuskauden loppuun.

5.5.1.5 Vakuutuslainsäädännön suhde vakuutusten irtisanomiseen

Haastattelussa kysyttiin lisäksi sitä, aiheuttaako vakuutuslainsäädäntö hankaluuksia vakuutusten irtisanomistilanteissa. Asiantuntijahaastattelussa linja oli yhdenmukainen ja molemmat asiantuntijahaastatteluun osallistuneet henkilöt olivat sitä mieltä, että vakuutuslainsäädäntö ei vaikeuta vakuutusten irtisanomisprosessia. Vakuutuslainsäädännön tarkoituksena nähtiin olevan vakuutuksenottajan, vakuutetun ja vakuutuksenantajan oikeuksien ja velvollisuuksien määrittäminen, eikä siinä pitäisi olla säädöksiä siitä, miten irtisanomisprosessi tulisi hoi-

taa¹⁶⁰. Lisäksi haastateltavat totesivat lain olevan nykyisellään riittävä vakuutusten irtisanomistilanteiden kohdalla.

5.5.1.6 Yhteisten pelisääntöjen puuttuminen vakuutuslalla

Molemmissa haastatteluissa, sekä ryhmä- että asiantuntijahaastatteluissa, haastateltavat ottivat kantaa siihen, että vakuutuslalla ei heidän mielestään ole yhteisiä pelisääntöjä vakuutusten irtisanomisten hoitamiseksi tai niitä ei noudateta. Esimerkiksi ajoneuvovakuutusten irtisanomiset on sovittu hoidettavan vahinkohistorian siirrolla (VVH), mutta usein liikennevakuutuksista tulee yhtiöihin myös paperisia irtisanomisilmoituksia.¹⁶¹ Jokaisella vakuutusyhtiöllä on omat sääntönsä ja irtisanomisprosessi hoituu omassa yhtiössä. Kun asiakas vaihtaa vakuutuksia toiseen yhtiöön, ajatellaan usein, että vanhalla vakuutusyhtiöllä ei ole kiirettä hoitaa asiakkaan irtisanomisilmoitusta. Todellisuudessa asia ei ole haastateltavien mukaan näin, vaan asiakasta palvellaan hyvin vielä siinäkin vaiheessa, kun hän vaihtaa vakuutusyhtiötä.

Ryhmähaastatteluun osallistuneiden haastateltavien keskusteluissa ja vastauksissa viitattiin useaan otteeseen yhteisten pelisääntöjen puuttumiseen vakuutuslalla. Yhteiset pelisäännöt tulivat esiin esimerkiksi keskusteltaessa sopimus- ja vakuutusnumeroiden aiheuttamista epäselvyyksistä. Hyvin usein asiakkaan uusi vakuutusyhtiö täyttää irtisanomisilmoituksen sellaiseen muotoon ja niillä tiedoilla, jotka liittyvät heidän omiin vakuutustuotteisiinsa. Vakuutusyhtiöt eivät tunne riittävästi toistensa toimintatapoja, josta aiheutuu ongelmia erityisesti vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamisessa. Asiantuntijat kommentoivat pelisääntöjen puuttumista muun muassa seuraavasti:

Se tietysti, että tietääkö se toinen yhtiö, mitkä ne meidän pelisäännöt ovat, niin se on toinen juttu. Jos jokainen yhtiö suurin piirtein tietäisi, minkälaisia meidän toimintatavat on ja minkälaisia muiden, niin se varmaan helpottaisi vakuutusten irtisanomisprosessia.

Pitäisi olla yhteisiä pelisääntöjä. Pitäisi tietää, että jossain yhtiössä on eritelty kaikki irtisanottavat vakuutukset ja jossain yhtiössä on käytössä sopimuk-

¹⁶⁰ Kolin, Hilikka. Haastattelu 31.1.2008.

¹⁶¹ Kolin, Hilikka. Haastattelu 31.1.2008.

set ja vakuutukset on liitetty siihen. Kyllä se silloin vaikuttaa siihen, miten sä täytät sen irtisanomisilmoituksen sinne toiseen yhtiöön.

Yhteisiä toimintalinjoja on haastava luoda vakuutusyhtiöiden välille, mutta ryhmähaastattelun osallistuvat vakuutusneuvojat olivat sitä mieltä, että tekemällä jo pienet perusasiat kunnon ja huolella, voidaan päästä pitkälle. Vakuutusten irtisanomisprosessia pidettiin yksinkertaisena prosessina etenkin silloin kuin eri yhtiöiden vakuutusneuvojat hoitavat sitä keskenään. Usein juuri vakuutusneuvojat itse täyttävät irtisanomisilmoituksen tiedot, jolloin kaikilla pitäisi olla tiedossa irtisanomisilmoitukseen vaadittavat tiedot ja niiden oikeellisuus ja selkeys. Jokainen vakuutusvirkailija tietää, millaisen selvitystyön puutteellisesti täytetty hakemus aiheuttaa, joten haastateltavista tuntui erikoiselta, että tällaisia irtisanomisilmoituksia silti lähetetään yhtiöstä toiseen. Yhteisten pelisääntöjen luomista kannatettiin, mutta asiaan ymmärrettiin liittyvän myös ongelmia. Tiedon saaminen kaikkien vakuutusneuvojien käyttöön on hankalaa ja ihmisten sitouttaminen yhteisten sääntöjen noudattamiseen on vaikeaa. Vaikka yhteiset pelisäännöt luotaisiinkin, niiden noudattaminen jää usein vaillinaiseksi. Ryhmähaastattelussa tätä asiaa kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

Vaikeaahan on saada se tieto kaikkien korvien väliin. Näin ison porukan sitouttaminen tähän asiaan on hankalaa ja vaikka yhteiset pelisäännöt luotaisiinkin, niin tällainen massa ihmisiä on vaikea saada niitä noudattamaan ja toimimaan niiden mukaan. Mutta yhteisten pelisääntöjen luominen vakuutusyhtiöiden kesken olisi joka tapauksessa tarpeellista.

5.5.1.7 Vakuutusneuvojan tuotetietous

Ryhmähaastattelussa käytiin myös keskustelua siitä, onko vakuutusten irtisanomisia hoitavilla vakuutusneuvojilla riittävästi tuotekohtaista tietoa päätettävästä vakuutuksesta. Ryhmähaastattelun haastateltavat pitivät vakuutuksen päättämistä yksinkertaisena prosessina, joka ei sinänsä vaadi vakuutusneuvojalta mitään erityisosaamista. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että vakuutusten päättämisessä ei tarvittu mitään erityistä vakuutuslainsäädännön tuotekohtaista tietoa, vaan vakuutukset pystyi päättämään annetun yleisohjeen mukaan. Lähinnä tuotetietouden puuttuminen tuli ilmi erilaisissa erikoistapauksissa. Kohdeyrityksessä on olemassa esimerkiksi sellaisia vakuutuksia, joihin on kytketty mukaan toisia vakuutuksia. Irtisanottavaan vakuutukseen saattaa tällöin liittyä jokin toinen vakuutus, jonka voimassaolo edellyttää irtisanottavan

vakuutuksen voimassaoloa. Tällainen vakuutus voisi olla esimerkiksi kotivakuutuksen yhteyteen kytketty koiravakuutus, joka vaatii omalle voimassaololleen voimassa olevaa kotivakuutusta. Eli jos kotivakuutus halutaan päättää, ei koiravakuutusta voida jättää voimaan. Tietojenkäsittelyjärjestelmät eivät tällaisissa tapauksissa erikseen muistuttaneet vakuutusvirkailijaa, vaan tuotteeseen liittyvä tietous oli vakuutusneuvojan oman muistin varassa.

Ryhmähaastatteluissa kävi lisäksi ilmi, että vakuutusneuvojat eivät voineet välttämättä päättää kaikkia irtisanomisilmoituksessa olevia vakuutuksia. Tällaiset irtisanomiset liittyivät vanhoihin henkilövakuutuksiin, joita kohdeyritys ei enää myönnä, tai ainaisvakuutuksiin. Näihin vakuutuksiin liittyvät irtisanomisilmoitukset joudutaan lähettämään edelleen toiseen käsittelypisteeseen, sillä vakuutusneuvojilla ei ollut oikeutta päättää kyseisiä vakuutuksia. Vanhoissa henkilövakuutuksissa ja ainaismetsävakuutuksissa on mukana yleensä tietty takaisinostoarvo, jolloin ne vaativat omat toimenpiteensä, joihin ei tässä tutkimuksessa sen tarkemmin puututa.

5.5.2 Irtisanomisprosessin kehittäminen

Tässä kappaleessa on tarkoitus tuoda esiin tutkimuksen empiiriseen osuuteen perustuvia kehittämistä vaativia osa-alueita, joita vakuutusyhtiön irtisanomisprosessissa voidaan tämän tutkimuksen perusteella havaita. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena on tutkia, kuinka vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvaa irtisanomisprosessia voidaan kehittää. Kappaleessa 5.5.1 esitettyjen merkittävimpien ongelmakohtien perusteella voidaan esittää vakuutusyhtiölle kehittämisehdotuksia irtisanomisprosessin parantamiseksi. Seuraavassa Kuviossa 6 on ryhmähaastattelujen pohjalta kootut vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät kehittämisalueet.

- Sähköiset kanavat
- Irtisanovan yhtiön vastuun korostaminen
- Yhteiset pelisäännöt vakuutusosalalla
- Keskitetty käsittely

KUVIO 6. Vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät merkittävimmät kehittämisalueet

5.5.2.1 Irtisanovan yhtiön vastuun korostaminen

Ryhmähaastatteluissa paljon keskustelua herätti irtisanomisilmoituksen täyttämiseen liittyvä vastuu. Haastateltavat keskustelivat siitä, kuinka varsin usein vakuutusten irtisanomiseen liittyvät virheet liitetään asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön. Tietyllä tavalla tämä tilanne koettiin epäoikeudenmukaisena asiakkaan vanhaa vakuutusyhtiötä kohtaan, sillä vanha vakuutusyhtiö hoitaa vakuutuksen irtisanomisen uuden vakuutusyhtiön lähettämän irtisanomisilmoituksen perusteella. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että irtisanovan yhtiön vastuuta pitäisi korostaa enemmän ja irtisanomisilmoituksen täyttämistä huolella ja oikeilla tiedoilla pitäisi painottaa. Asiakkaan uusi vakuutusyhtiö kartoittaa asiakkaan vakuutusturvan, jolloin on luonnollista irtisanoa ainakin asiakkaan vastaavat vakuutukset vanhasta vakuutusyhtiöstä. Vakuutusten irtisanomisen hoitaminen kerralla kuntoon on sekä asiakkaan että asiakkaan uuden ja vanhan vakuutusyhtiön etu. Nämä teema-alueet vaativat haastateltavien mielestä kehittämistä ja muutamat haastateltavat kommentoivat aihetta seuraavalla tavalla:

Kyllä se vakuutuksen irtisanomisilmoituksen täyttäjän vastuun korostaminen olisi musta aika tärkeää. Siinähan se vastuu on sen kynän ja irtisanomisilmoituksen välissä.

Kyllä mä ainakin painottaisin sen uuden vakuutusmyyjänkin vastuuta. Irtisanoetaan ainakin ne vakuutukset, jotka on tehty uutena tilalle ja huolehditaan niiden päättämisestä.

Niin ja sellainen toisten, sekä asiakkaan että sen toisen vakuutusyhtiön, kunnioittaminen on tärkeää. Sitä ehkä puuttuu jonkin verran. Hoidettaisiin tämä koko asia (vakuutuksen irtisanomisprosessi toiseen yhtiöön) sillä tavalla kuin haluttaisiin se omassa yhtiössä hoitaa, sujuvasti ja huolellisesti.

Samaan aihealueeseen vakuutusyhtiöiden keskinäisen kunnioittamisen kanssa liittyy hyvä asiakaspalvelu. Vakuutusten irtisanomisprosessin hoitaminen on osa asiakaspalvelua ja sen hoitaminen hyvin tai huonosti vaikuttaa asiakkaan muodostamaan mielikuvaan vakuutusyhtiön asiakaspalvelusta. Kuten edellä todettiin, vakuutusten irtisanomisprosessin hoitaminen hyvin ja kerralla kuntoon, on kaikkien irtisanomisprosessiin liittyvien osapuolien etu. Ryhmähaastatteluissa haastateltavat olivat kuitenkin suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että vakuu-

tusten irtisanomisiin liittyvään asiakaspalveluun ei välttämättä panosteta yhtä paljon kuin muuhun asiakaspalveluun. Vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvassa irtisanomisprosessissa vakuutusten irtisanominen ja siihen liittyvä asiakaspalvelu ovat kuitenkin heti asiakkaan arvioitavana. Haastateltavista useat henkilöt tuntuivat ajattelevan, että asiakkaan uudessa vakuutusyhtiössä keskitytään kartoittamaan asiakkaan vakuutusturva ja tekemään kaupat mahdollisimman nopeasti. Vakuutuskauppojen jälkeen tehtävä vakuutusten irtisanominen asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön saatetaan sen sijaan hoitaa huolimattomasti, vaikka se on edelleen asiakkaan uuden vakuutusyhtiön alaisuuteen kuuluvaa asiakaspalvelua. Vakuutusten irtisanomisiin liittyvää asiakaspalvelua haastateltavat kommentoivat esimerkiksi seuraavasti:

Tuntuu välillä siltä, että onko syy nyt sitten siinä...että kun sä oot saanut ne kaupat tehtyä, niin sitten sillä jälkityöllä ei ole enää mitään väliä. Mennään sieltä mistä aita on matalin.

Kuitenkaan sen irtisanomisilmoituksen täyttäminen huolellisesti ei vie ajassa juuri yhtään enempää kuin se, että sinne huitaistaan jotain vaan. Kenenkään osaamisesta se ei ole kiinni, vaan asenteesta.

Ja päinvastoin siinä antaa hyvä kuvan asiakkaalle, kun uusi yhtiö hoitaa prosessin alusta loppuun asti kunnolla. Hoidan tämän vakuutuksen irtisanomisilmoituksenkin kunnolla ja asiantuntemuksella. Onhan sekin hyvää asiakaspalvelua sille uuden vakuutusyhtiön asiakkaalle.

5.5.2.2 Keskitetty käsittely ja yhteiset pelisäännöt

Vakuutusten irtisanomisprosessin kehittämisessä ryhmähaastateltavat kannattivat irtisanomisilmoitusten keskitettyä käsittelyä. Haastattelun kohdeyrityksessä vakuutusten irtisanomisilmoitukset käsitellään keskitetysti. Osa irtisanomisilmoituksista osataan ohjata muista vakuutusyhtiöistä postitse tai faksin kautta suoraan oikeaan käsittelypisteeseen, osa lähetetään oman yhtiön sisäisistä palvelupisteistä tähän kyseiseen pisteeseen. Vakuutusten irtisanomisia hoitavien vakuutusneuvojien mukaan kaikissa vakuutusyhtiöissä ei ole järjestetty tällaista keskitettyä käsittelyä vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamiseksi. Keskitetyn käsittelyn käyttöönottoaminen myös muissa vakuutusyhtiöissä helpottaisi irtisanomisilmoituk-

siin liittyvien epäselvyyksien hoitamista ja puutteellisten irtisanomisilmoitusten palauttamista oikeaan käsittelypisteeseen tai oikealle henkilölle.

Keskitetyllä käsittelyllä nähtiin olevan paljon etuja irtisanomisilmoitusten käsittelyssä. Vakuutusten irtisanomisilmoitusten määrä on suhteellisen suuri vakuutusyhtiöissä. Kohdeyritykseen saapuu noin 800–900 irtisanomisilmoitusta viikossa¹⁶². Keskitetty käsittely tehostaa näin suuren massan käsittelyä ja lisäksi epäselvissä tilanteissa kysymykset ja selvityspyynnöt voidaan kohdentaa suoraan oikeaan pisteeseen. Ryhmähaastattelussa eräs haastateltava kommentoi keskitetyn käsittelyn etuja näin:

Kyllä keskitetty käsittely tehostaa näin suuren massan käsittelyä. Ongelmatilanteissa on selvät yhteystiedot, mihin voi ottaa yhteyttä ja paperit eivät ole hajallaan ympäri Suomea. On helpompi antaa palautettakin, kun tiedetään mihin sen voi kohdentaa.

Keskitetyn käsittelyn etuja perusteltiin paitsi tehokkuudella, myös sillä, että yhteisten pelisääntöjen ja toimintatapojen luominen on helpompaa. Tutkimuksen kohdeyrityksessä vakuutusten irtisanomisia hoitaa yksi tiimi, jonka sisällä yhteiset toimintalinjat on helpompi luoda. Mikäli tiimejä olisi useita, ja irtisanomisia käsittelevät sadat yksittäiset ihmiset ympäri maan, yhteisiä toimintatapoja olisi vaikeampi luoda ja noudattaa. Keskitetty käsittely mahdollistaa selkeiden toimintatapojen luomisen ja yksittäisen tiimin jäsenet on helpompi sitouttaa näiden sääntöjen ja linjojen noudattamiseen. Vakuutusten irtisanomisten hoitamisessa ei ole tällöin liikaa toisistaan eroavia käsittelytapoja. Keskitetty käsittely auttaisi myös yhteisten pelisääntöjen luomisessa vakuutuslalla, kun irtisanomisia hoitaisivat jokaisessa vakuutusyhtiössä omat erilliset tiiminsä.

Jos tätä keskitettyä käsittelyä käytettäisiin enemmän, niin yhteisten pelisääntöjen luominen omassa yhtiössä ja muidenkin yhtiöiden kesken olisi varmasti helpompaa.

On paljon helpompi ohjeistaa ja pitää halussa se tilanne (vakuutusten irtisanomisprosessi), kun ei ole niitä omia yksittäisiä käsittelytapoja niin montaa.

¹⁶² Keso, Outi. Sähköpostiviesti 7.9.2007.

5.5.2.3 Sähköiset kanavat

Ryhmähaastatteluissa keskusteltiin useaan otteeseen sähköisen käsittelyn mahdollisuudesta myös irtisanomisilmoitusten kohdalla. Tällä hetkellä liikennevakuutusten vahinkohistorioiden (VVH) siirtäminen vakuutusyhtiöstä toiseen tapahtuu sähköisten järjestelmien kautta. Liikennevakuutus on lakisääteinen vakuutus, jota ei voida irtisanoa muiden vapaaehtoisten vakuutusten tavoin kirjallisella irtisanomisilmoituksella. VVH-järjestelmän tyylinen sähköinen järjestelmä nähtiin yhtenä mahdollisuutena kehittää vakuutusten irtisanomisprosessia.

Haastateltavien mielestä myös sähköisesti täytettävä ja lähetettävä irtisanomisilmoitus olisi yksi vaihtoehto kehittää vakuutusten irtisanomisprosessia vastaamaan tämän päivän vaatimuksia. Käsillä kirjoitettavat ja postin tai faksin kautta kulkevat irtisanomisilmoitukset nähtiin jo hieman vanhanaikaisena tapana hoitaa tällainen prosessi. Sähköisessä muodossa täytettävään irtisanomisilmoitukseen voitaisiin lukita tietyt pakolliset tietokentät, joihin vakuutusneuvojan on otettava kantaa, jotta irtisanomisilmoituksen voisi lähettää eteenpäin. Tämä poistaisi samalla puutteellisista tiedoista aiheutuvat ongelmat ja irtisanomisilmoitusten palauttamiset toisiin vakuutusyhtiöihin. Koneellisesti täytettävä irtisanomisilmoitus olisi myös selkeästi ja yksiselitteisesti luettavissa, sillä haastateltavien mukaan välillä irtisanomisilmoitukset ovat täytetty epäselvällä käsialalla tai faksin laatu on niin huono, ettei irtisanomisilmoituksen tietoja voida tulkita.

Sähköisessä järjestelmässä täytettävät irtisanomisilmoitukset voisivat tulla jokaisessa vakuutusyhtiössä yhtiön omaan sähköiseen työjonoon, jollaisia useissa vakuutusyhtiöissä käytetään jo nyt esimerkiksi vakuutuskäsittelyssä. Nykyisin suositaan yhä enemmän paperitonta palvelua, jolloin sähköisessä järjestelmässä hoidettava irtisanomisprosessi vastaisi myös tähän haasteeseen. Lisäksi sähköisessä muodossa täytettävät ja lähetettävät irtisanomisilmoitukset voitaisiin epäselvissä tilanteissa palauttaa nopeammin takaisin siihen vakuutusyhtiöön, joka irtisanomisilmoituksen on lähettänyt. Tarvittaessa irtisanomisilmoituksen alun perin lähettänyt yhtiö voisi kierrättää irtisanomisilmoituksen vielä asiakkaan kautta, jotta tämä voisi tarkistaa irtisanomisilmoituksen tietojen oikeellisuuden. Sähköisessä muodossa lähetettävät irtisanomisilmoitukset nopeuttaisivat varmasti myös vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamista. Sähköisen järjestelmän rinnalla voitaisiin yhä säilyttää mahdollisuus paperisten irtisanomisilmoitusten täyttämiseen, mutta sähköisellä järjestelmällä tätä käsillä ja paperilla käsi-

teltävää tietojen määrää saataisiin huomattavasti pienemmäksi. Haastateltavat keskustelivat sähköisestä järjestelmästä ja sen tuomista eduista vakuutusten irtisanomisprosessissa muun muassa seuraavasti:

Kyllä mä lähtisin luomaan jotain sähköistä järjestelmää, kyllä se on tätä päivää. On toi todella vanhanaikaista käsitellä noita irtisanomisia paperilla. Tänä päivänä alkaa oleen vanhanaikaista kirjoittaa mitään paperille.

Joka tapauksessa sulla on usein se irtisanomisilmoituksen lomakepohja jo nyt käytettävissä ja täytettävissä siellä tietokoneella. Sä täytät sen siinä koneella tai sitten tulostat ja täytät käsin. Miksei sitä siitä saman tien lähetettäisi sinne toiseen vakuutusyhtiöön?

Eikä se varmaan ole mitenkään hankalaa koodata sinne sähköiseen lomakkeeseen jotenkin ne pakolliset kentät, jotka on täytettävä. Ja sitä irtisanomisilmoitusta ei pystyisi lähettämään eteenpäin ilman, että siellä on kaikki vaadittavat tiedot. Kone herjaisi viimeistään siinä vaiheessa, että pakollinen tieto puuttuu, eikä se lähde eteenpäin.

Ei mitään lomaketta kannata alkaa enää kehittämään ja suunnittelemaan. Paperittomaan palveluun ollaan menossa muutenkin, joten kyllä joku sähköinen järjestelmä kehittäisi tätä (vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamista).

Kohdeyrityksessä on jo tällä hetkellä otettu käyttöön paperilla saapuvien irtisanomisilmoitusten skannaaminen tietojärjestelmiin, jotta ne voidaan käsitellä sähköisen työjonon kautta. Tämä nopeuttaa osaltaan irtisanomisilmoitusten käsittelyä, mutta kokonaan sähköinen järjestelmä nopeuttaisi prosessia entisestään.

Sähköinen irtisanomisprosessi nähtiin mielenkiintoisena tekijänä ryhmähaastattelussa. Vakuutuspalveluissa sähköiset kanavat ovat yleistyneet huomattavasti ja yhä useampi kuluttaja on tottunut asioimaan verkossa. Vakuutusten irtisanomisten hoitaminen olisi mahdollista esimerkiksi sähköisten asiointipalveluiden kautta, joissa vakuutuksenottaja voisi omassa verkkokansiossaan irtisanoa vakuutuksensa.

6 PÄÄTELMÄT

6.1 Päätelmät tutkimustuloksista

Tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, millaiset ovat vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan oikeudet irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus. Tätä tavoitetta lähdettiin selvittämään kirjallisuuden perusteella ja tarkastelu pohjautui vakuutusso-
pimuslaissa esitettyihin vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksiin. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia tekijöitä vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeuksissa ovat vakuutuslakia, vakuutuslaji ja irtisanomisen ajoittuminen vakuutuskauteen.

Vakuutusso-
pimuslaissa määritellään ne tilanteet, jolloin vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- tai vahinkovakuutus päättyneeseen. Vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomiseen vaikuttaa erityisesti vakuutuksen voimassaoloaika ja vakuutuskausi. Näin ollen vakuutuksenantajan irtisanomisoikeuksia tarkasteltaessa täytyy erottaa toisistaan kaksi tilannetta. Vakuutuksenantaja voi irtisanoa vakuutuksen joko vakuutuskauden aikana tai vakuutuskauden päättyessä. Vakuutuskaudella tarkoitetaan sitä aikaa, jonka vakuutus on sovittu olevan kerrallaan voimassa. Vakuutuskauden päättymiseen irtisanottavat vakuutukset ovat yleensä jatkuvia vahinkovakuutuksia, jotka uudistuvat vakuutuskausi kerrallaan. Vakuutuksenantaja voi kieltäytyä jatkuvan vahinkovakuutuksen sopimuksen jatkamisesta ja irtisanoa vakuutuksen. Vapaaehtoista henkilövakuutusta ei voida irtisanoa ilman vakuutuksenottajasta aiheutunutta laiminlyöntiä tai sopimusrikkomusta.

Vakuutuksenantaja voi irtisanoa vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen vakuutuskauden aikana vain eräissä vakuutusso-
pimuslaissa määritellyissä tilanteissa. Tällaisia tilanteita ovat tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti, vaaran lisääntyminen, vilppi, tahallinen teko ja vähäistä suurempi huolimattomuus, vakuutustapahtuman aiheuttaminen sekä vakuutusmaksujen laiminlyönti. Lisäksi vahinkovakuutuksen irtisanomisperusteisiin vakuutusso-
pimuslaissa kuuluu suoje-
luohjeiden laiminlyönti. Käytännössä vakuutuskauden aikana tehty irtisanominen perustuu useimmiten vakuutusmaksun maksamisen laiminlyöntiin. Vakuutuksenantajat eivät kuitenkaan oletettavasti aina irtisano vakuutusso-
pimusta heti, kun vakuu-

tussopimuslaki sen mahdollistaa, vaan asiakassuhteita pyritään jatkamaan sopimalla vakuutusmaksujen järjestelyistä asiakkaan kanssa. Vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanominen vakuutuskauden aikana edellyttää vakuutuksenottajan tai vakuutetun vakavaa sopimusrikkomusta.

Jos vertaillaan vakuutuksenantajan oikeuksia irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus vakuutuskauden aikana tai vakuutuskauden päättyessä, niin vakuutuksenantajan irtisanomisoikeudet ovat laajemmat vakuutuskauden päättyessä. Vakuutuslakien 16. §:n mukaan vakuutuksenantajan oikeutta irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus vakuutuskauden lopussa ei ole rajoitettu millään tavalla. Vakuutuksenantaja voi kieltäytyä sopimussuhteen jatkamisesta, eikä irtisanominen edellytä vakuutuksenottajalta sopimusrikkomusta. Vakuutuksenantajan toimesta vakuutuskauden aikana irtisanottavat vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus sen sijaan edellyttävät vakuutuksenottajalta vakavaa sopimusrikkomusta ja irtisanomistilanteet on määritelty tarkoin vakuutuslakissa.

Vakuutuksenantajan osalta irtisanomistilanteet on määritelty tarkasti laissa, kun taas vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus milloin tahansa. Vakuutuksenottaja on vakuutuslakien suhteessa heikompi osapuoli, jolloin sillä on paremmat ja laajemmat oikeudet irtisanoa vakuutus kuin vakuutuksenantajalla. Vakuutuslakien on lueteltu ne tilanteet, joissa vakuutuksenantajalla on irtisanomisoikeus, ja vakuutuksenantaja ei voi poiketa näistä säännöksistä rikkomatta vakuutuslakia. Jos vakuutuksen irtisanominen on vakuutuslakien vastainen, vakuutuksenantaja ei ole vastuusta vapaa. Tutkimuksen ensimmäiseen tutkimusongelmaan löytyvä vastaus on yksiselitteinen, sillä vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan irtisanomisoikeudet perustuvat vakuutuslakien suhteisiin. Vakuutuksenantajan on noudettava vakuutuslakien suhteisiin määriteltyjä irtisanomisperusteita, jotta se voi irtisanoa vapaaehtoisen henkilö- tai vahinkovakuutuksen. Vakuutuksenottajan irtisanomisoikeutta ei sen sijaan ole rajattu vakuutuslakien suhteisiin.

Tutkimuksen toisena tavoitteena oli löytää vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisprosessiin liittyviä ongelmakohtia vakuutuksenantajan näkökulmasta. Tähän tutkimusongelmaan haettiin vastauksia tekemällä ryhmähaastattelu If Vahinkovakuutusyhtiön vakuutusneuvojille. Ryhmähaastattelussa kartoitettiin vakuutusneuvojien työssään kokemia ongelma-alueita ja niihin vaikuttaneita syitä.

Ryhmähaastattelu osoitti, että vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmat ovat varsin moninaisia. Aluksi voitaisiin helposti olettaa, että irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmakohdat aiheutuisivat suurimmaksi osaksi tietojärjestelmistä ja niiden toimivuudesta. Tällaisia tuloksia ei kuitenkaan haastattelujen perusteella saatu, vaan merkittävimmät ongelmakohdat vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessissa liittyivät vakuutusneuvojen erilaisiin toimintatapoihin, heidän asenteisiinsa ja yhteisten pelisääntöjen puuttumiseen vakuutusosalalla. Vakuutusyhtiön vaihdosta aiheutuvan irtisanomisprosessin sujuvasta hoitamisesta vastaa sekä asiakkaan uusi että vanha vakuutusyhtiö, jolloin yhteisten pelisääntöjen luominen vakuutusosalalla nähtiin tärkeänä. Irtisanomisprosessi hoidetaan vakuutusyhtiöiden välillä yhteistyönä ja irtisanomisilmoituksista puuttuvia tietoja joudutaan selvittämään vakuutusyhtiöiden kesken. Tällöin yhteisten pelisääntöjen ja yhteisten toimintalinjojen luominen tehostaisivat vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamista.

Tutkimuksen mukaan muita merkittäviä vakuutusten irtisanomisprosessin ongelma-kohtia olivat irtisanomisilmoitusten puutteelliset tiedot ja niin sanotut tuplahakemukset. Irtisanomisilmoituksista puuttuu usein vakuutusten irtisanomisen kannalta kaikkein oleellisimmat tiedot kuten vakuutuksenottajan allekirjoitus, irtisanomisen kohde ja päättymispäivämäärä. Näiden puutteellisten tietojen vuoksi irtisanomisilmoituksia joudutaan palauttamaan takaisin toisiin vakuutusyhtiöihin. Haastatteluissa mainittiin vakuutusten irtisanomisprosessin ongelma-kohtana myös useana kappaleena vakuutusyhtiöön saapuvat irtisanomisilmoitukset niin sanotut tuplahakemukset. Tuplahakemusten käsittely ja puutteellisten irtisanomisilmoitusten palauttaminen toisiin vakuutusyhtiöihin hidastavat irtisanomisilmoitusten käsittelyprosessia. Suurin osa tällaisista vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvistä ongelmakohdista voidaan korjata yksinkertaisilla toimilla, kuten esimerkiksi korostamalla irtisanomisilmoitusten täyttämistä oikeilla ja riittävillä tiedoilla.

Ryhmähaastatteluun osallistuneiden haastateltavien mukaan vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessi on yksinkertainen menettely, joka ei vaadi vakuutusneuvojilta erityistä osaamista. Irtisanomisprosessiin liittyvät asiakirjat ovat yksinkertaisia ja niiden täyttämistä suoriutuu jokainen vakuutusneuvoja. Oikeat ja täydelliset tiedot päätettävästä vakuutuksesta ja vakuutuksenottajan allekirjoitus takaavat vakuutuksen irtisanomisen hoitamisen sujuvasti. Jos prosessi on näin yksinkertainen, on erikoista, että irtisanomisprosessin hoitamisessa voidaan havaita paljon ongelma-kohtia, joita tämä tutkimus on nostanut esiin. Ongelmien taustalla vaikuttaa selvästi vakuutusyhtiöiden ja vakuutusneuvojen asenne

vakuutusten irtisanomisten hoitamista kohtaan. Vakuutusten irtisanomiset vakuutusyhtiön vaihtotilanteessa hoidetaan vakuutusneuvojen välillä asiakkaan puolesta. Jokaisen vakuutusneuvojan on tällöin tiedettävä, kuinka suuren selvittelytyön esimerkiksi puutteellisesti täytetty irtisanomisilmoitus aiheuttaa. Tällöin ongelman on oltava virkailijoiden asenteessa ja omassa viitseliäisyydessä.

Tutkimuksen toiseen tutkimusongelmaan vastattiin If Vahinkovakuutusyhtiössä tehdyn ryhmähaastattelun kautta. Haastattelu koski vain yhtä yksittäistä vakuutusyhtiötä, jolloin tutkimuksen tuloksia ei voida välttämättä yleistää koskemaan kaikkia vakuutusyhtiöitä. Oletettavasti vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessit eivät kuitenkaan eroa toisistaan vakuutusyhtiöiden välillä, jolloin tämä tutkimus antaa suuntaa siitä, millaisia ongelmia myös muut vakuutuksenantajat kohtaavat vakuutusten irtisanomisprosessissa. Tätä väitettä tukee lisäksi se, että vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanominen on tehtävä jokaisessa vakuutusyhtiössä kirjallisesti. Tällöin kirjalliseen muotovaatimukseen liittyvät ongelmakohdat ovat yhteisiä myös muille vakuutusyhtiöille.

Vakuutuksen irtisanomista kirjallisesti edellytetään vakuutussopimuksissa. Kirjallisesta muotovaatimuksesta seuraa, että irtisanomisilmoitukseen tarvittavat tiedot ovat kaikkien vakuutusyhtiöiden kohdalla samat. Ilman vakuutuksenottajan allekirjoitusta vakuutusta ei voida irtisanoa. Irtisanomisilmoituksessa on lisäksi eriteltävä irtisanottavat vakuutukset ja irtisanomisilmoituksessa on ilmoitettava haluttu päättymispäivä. Vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomiseen tarvittavat tietovaatimukset ovat kaikkien yhtiöiden kohdalla samat, jolloin irtisanomisprosessin ongelmakohdat puutteellisten tietojen, yhteisten pelisääntöjen puuttumisen, vakuutuksenottajaroolin ja irtisanomisilmoituslomakkeiden osalta voidaan yleistää koskeviksi myös muihin vakuutusyhtiöihin.

Tutkimuksen kolmantena tarkoituksena oli etsiä ryhmähaastattelun perusteella vakuutusten irtisanomisprosessin kehittämistä vaativat kohdat ja tuoda esiin niihin liittyviä kehittämisehdotuksia. Kehittämistä vaativat kohdat ja kehittämisehdotukset perustuivat haastateltavien mielipiteisiin. Tarkoituksena oli ryhmähaastattelun kautta nostaa esiin ehdotuksia vakuutusten irtisanomisprosessin kehittämiseen, eikä esittää konkreettisia teknisiä ratkaisumalleja ongelmien poistamiseksi.

Ryhmähaastattelun perusteella ilmeni, että kehittämistä vaatii erityisesti koko irtisanomisprosessin hoitaminen. Tällä hetkellä vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanominen hoidetaan vakuutusyhtiön vaihtotilanteessa paperille täytettävän irtisanomisilmoituksen kautta. Vakuutusyhtiöt lähettävät irtisanomisilmoitukset eteenpäin faksin tai postin välityksellä. Irtisanomisprosessin hoitaminen sähköisesti vakuutusyhtiöiden välillä nähtiin haastatteluissa tärkeimpänä kehitysehdotuksena. Irtisanomisilmoitus täytettäisiin, lähetettäisiin yhtiöstä toiseen ja käsiteltäisiin sähköisten tietojärjestelmien kautta. Tällainen järjestely ratkaisisi monta irtisanomisprosessiin liittyvää ongelma-kohtaa ja irtisanomisprosessia saataisiin tehostettua.

Vakuutusten irtisanomisen hoitaminen sähköisten järjestelmien kautta vastaisi myös tulevaisuuden haasteisiin. Nykyisin monessa vakuutusyhtiössä asiakkaat voivat valita niin sanotun paperittoman palvelutavan, jolloin heidän vakuutus kirjansa ovat nähtävissä ja tulostettavissa asiakkaan omassa sähköisessä vakuutuskansiossa. Paperiton palvelu sopii luontevasti vakuutusten irtisanomisen hoitamiseen sähköisesti, jolloin postin tai faksin välityksellä lähetettävistä papereista päästäisiin eroon ja irtisanomisilmoitukset olisivat lisäksi helposti tallennettavissa tietojärjestelmiin. Moni vakuutuskuluttaja on myös tottunut asioimaan verkossa, jolloin irtisanomisprosessin hoitaminen sähköisesti on tästäkin näkökulmasta perusteltua. Sähköisen järjestelmän luominen vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamiseen ei ole pelkästään tutkimuksen kohdeyritystä koskeva asia. Vakuutusten irtisanomisprosessi hoidetaan vakuutusyhtiöiden välillä postitse tai faksin välityksellä lähetettävien irtisanomisilmoitusten kautta, jolloin sähköisen järjestelmän luominen palvelisi muidenkin vakuutusyhtiöiden vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisprosessin kehittämistä.

Irtisanomisprosessin sähköistämisen ohella irtisanomisprosessia voidaan kehittää luomalla yhteisiä pelisääntöjä vakuutusosalalle. Haastateltavien mukaan myös irtisanovan vakuutusyhtiön vastuuta pitäisi korostaa. Usein vakuutusten irtisanomiseen liittyvät virheet kohdistetaan asiakkaan vanhaan vakuutusyhtiöön, joka kuitenkin hoitaa vakuutusten irtisanomisen asiakkaan uuden vakuutusyhtiön täyttämän irtisanomisilmoituksen perusteella. Irtisanovan yhtiön vastuuta pitäisi korostaa enemmän ja irtisanomisilmoituksen täyttämistä huolella ja oikeilla tiedoilla pitäisi painottaa. Yhteisten pelisääntöjen luominen ja toisten vakuutusenantajien toimintatapojen tunteminen poistaisi tähän ongelmaan liittyvät seikat. Vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkovakuutuksen irtisanomisprosessin kehittämisehdotukset kohdistuvat lähinnä sähköisten järjestelmien kehittämiseen ja yhteisten pelisääntöjen luomiseen. Yhteisten sään-

töjen avulla vakuutusten irtisanomisprosessia saataisiin sujuvammaksi ja puutteellisesti täytettyjen irtisanomisilmoitusten määrä vähenisi.

6.2 Tutkimuksen arviointi

6.2.1 Tutkimusongelmiin vastaaminen

Tutkimus rakentui kolmen tutkimusongelman ympärille. Jokainen tutkimusongelma on käsitelty tässä tutkimuksessa ja jokaiseen tutkimusongelmaan on saatu vastaus. Ensimmäisen tutkimusongelman tarkoituksena oli selvittää millaiset ovat vakuutuksenantajan ja vakuutusnottajan oikeudet irtisanoa vapaaehtoinen henkilö- ja vahinkovakuutus. Vakuutuksenantajan ja vakuutusnottajan irtisanomisoikeudet käsiteltiin tutkimuksessa vakuutus sopimuksissa määriteltyjen tilanteiden mukaan ja tähän tutkimusongelmaan haettiin vastauksia kirjallisuuden perusteella. Ensimmäinen tutkimusongelma muodosti tutkimuksen teoreettisen pohjan ja sen ratkaiseminen oli olennaista toisen ja kolmannen tutkimusongelman ymmärtämiseksi.

Tutkimuksen toinen ja kolmas tutkimusongelma käsittelivät vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten irtisanomisprosessiin liittyviä ongelmakohtia ja niiden kehittämistä. Nämä tutkimusongelmat muodostivat tutkimuksen empiirisen osuuden. Tutkimuksen empiirisen aineiston perusteella saatiin selville kohdeyrityksen vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmakohdat ja niihin liittyviä kehitysehdotuksia. Edellä esitetyn perusteella voidaan todeta, että asetettuihin tutkimuskysymyksiin on pystytty vastaamaan ja tutkimuksen tärkeimmät tavoitteet on saavutettu.

6.2.2 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetin eli luotettavuuden käsitteeseen ja validiteetin eli toistettavuuden käsitteeseen turvaututaan silloin, kun halutaan arvioida, voidaanko johonkin tutkimukseen tai siinä esitettyyn väitteeseen luottaa. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka tietty väite, tulkinta tai tulos mittaa sitä kohdetta, jota niiden on tarkoitus mitata. Käytännössä validi eli toistettava tieto tarkoittaa sitä, että tutkijan on osoitettava, että hänen tutkimuksensa tulokset eivät perustu esimerkiksi vääriin haastattelulausumiin, kysymyksiin tai

havaintoihin, jotka on tehty epätyypillisestä tilanteesta. Validiteetin tarkoituksena on ehkäistä virhepäätelmät tutkimuksen tuloksista.¹⁶³ Tässä tutkimuksessa väärinymmärrysten mahdollisuutta pienentää tutkijan oma tieto ja tuntemus vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamisesta. Empiiriseen osuuteen kuuluva ryhmähaastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin auki tekstiedostoksi. Tutkimuksessa on käytetty ryhmähaastateltavien mielipiteistä lainauksia, jotka on kirjoitettu luettavampaan muotoon karsimalla turhat täytesanat ja lausahdukset pois. Ryhmähaastattelusta koottu tutkimuksen empiirinen osio on annettu tämän vuoksi haastateltavien luettavaksi, jotta mahdolliset virheet ja väärinymmärrykset on voitu karsia pois. Tämä virheiden ja väärinymmärrysten minimointi lisää puolestaan tutkimuksen validiteettia.

Tutkimuksen luotettavuudella eli reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta täsmälleen samanlaisena jokaisella kerralla¹⁶⁴. Vaatimus havaintojen toistettavuudesta on yksi tieteellisen tutkimuksen perusedellytyksistä. Jos havaintoja ei voida toistaa, ulkopuolisilla tutkijoilla ei ole mahdollisuutta kiistää tutkijan tulkintaa. Jos havainnot on sen sijaan mahdollista toistaa, voidaan todeta, että ilmiö on todellinen ja esitetty tulkinta voidaan hyväksyä.¹⁶⁵ Tämän tutkimuksen tutkimusongelmiin vastattiin osittain kirjallisuuden ja osittain ryhmähaastattelun perusteella. Kirjallisuuden perusteella vastattavaan ensimmäiseen tutkimusongelmaan saadaan samat vastaukset käymällä läpi aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta. Myös ryhmähaastattelusta saadut tulokset voidaan toistaa tekemällä haastattelu samoista teema-alueista, joita tässä tutkimuksessa on käytetty. Tämän perusteella myös toinen tutkija voi saada tutkimusaiheesta samat tulokset kuin tämän tutkimuksen tekijä.

Tutkimuksen luotettavuutta saattoi tässä tutkimuksessa heikentää haastattelujen ryhmätilanne. Ryhmähaastatteluissa on aina vaarana se, että ryhmässä saattaa olla dominoivia henkilöitä, jotka voivat vaikuttaa muiden henkilöiden mielipiteisiin. Haastateltavista osa saattaa olla puheliaampia kuin toiset, jolloin hiljaisemmat henkilöt eivät välttämättä uskalla ilmaista mielipiteitään. Tutkija esti tämän ongelman sillä, että tarvittaessa kysymyksiä kohdistettiin hiljaisemmille haastateltaville, jotta kaikkiin kysymyksiin saatiin kaikilta ryhmähaastatteluun osallistuneilta vastaus. Lisäksi tutkijan oma persoonallisuus saattoi vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tutkija oli haastateltavalle ryhmälle entuudestaan tuttu ja tutkija oli tehnyt työnsä samaa työtä kuin haastateltavat vakuutusneuvojat. Tämä seikka toimi haastattelutilan-

¹⁶³ Koskinen et al. 2005, 254–256.

¹⁶⁴ Hirsjärvi et al. 2007, 226.

¹⁶⁵ Koskinen et al. 2005, 254–264.

teessa kuitenkin myönteisenä asiana, sillä haastateltavien oli helppo kertoa tutkijalle tutkittavasta aiheesta ja keskittyä ongelmakohtien kuvaamiseen, koska tutkija tunsi prosessin entuudestaan. Lisäksi tutkija edusti haastateltavan ryhmän kanssa hierarkkisesti samaa organisaation tasoa, jolloin haastateltavat pystyivät helpommin tuomaan julki mahdollista tyytymättömyyttään irtisanomisprosessin hoitamista kohtaan ja irtisanomisprosessin ongelmakohtia.

Tutkimuksen tulosten pitäisi olla lisäksi yleistettäviä tietyllä tasolla. Laadullisessa tutkimuksessa tapausmäärät ovat usein niin pieniä, että tulosten yleistettävyys on klassisen tilastotieteen näkökulmasta kyseenalainen.¹⁶⁶ Tässä tutkimuksessa tutkittiin vakuutusten irtisanomisprosessiin liittyviä ongelmia ja kehittämissuhteita yhden vakuutusyhtiön edustajien näkökulmasta. Jokaisella vakuutusyhtiöllä on omat tuotteensa, tietojärjestelmänsä ja käsitteilyohjeensa, mutta itse irtisanomisprosessin voidaan olettaa olevan samanlainen kaikissa vakuutusyhtiöissä. Tämän perusteella irtisanomisprosessiin liittyvät ongelmat lienevät samansuuntaisia kaikissa vakuutusyhtiöissä vapaaehtoisten henkilö- ja vahinkovakuutusten osalta. Tätä päätelmää tukee myös se, että esimerkiksi irtisanomisilmoituksissa olevat puutteelliset tiedot esiintyvät kaikkien vakuutusyhtiöiden hakemuksissa, jolloin ei voida olettaa, että vain yhden vakuutusyhtiön kohdalla on irtisanomisprosessissa ongelmia. Voidaan siis yleistää, että muissakin vakuutusyhtiöissä kohdataan vakuutusten irtisanomisprosessissa samoja ongelmia siinä määrin kuin irtisanomisprosessi hoidetaan samalla tavalla. Tutkimuksen empiirinen osio oli luonteeltaan tapaus tutkimus, jossa kokonaisvaltainen ymmärtäminen on tärkeämpää kuin yleistäminen¹⁶⁷.

6.3 Lopuksi

Tämä tutkimus on antanut vakuutusyhtiön edustajalle tietoa vakuutusten irtisanomisprosessin ongelmakohtista. Nostamalla esiin nämä ongelmakohdat, voidaan tutkimuksen kohdeyrityksessä miettiä, kuinka vakuutusten irtisanomisprosessia voitaisiin kehittää. Lisäksi tässä tutkimuksessa koottiin yhteen vakuutusneuvojien ryhmähaastattelussa ilmenneitä kehittämissuhteita, jolloin kohdeyritys voisi harkita vakavasti niiden soveltamista käytäntöön ja niiden kehittämistä eteenpäin. Tutkimuksen empiirisen osion tuloksia voidaan yleistää koskeviksi myös muihin vakuutusyhtiöihin siltä osin kuin vapaaehtoisen henkilö- ja vahinkova-

¹⁶⁶ Koskinen et al. 2005, 254–264.

¹⁶⁷ Saarela-Kinnunen, Eskola 2007, 185–189.

kuutuksen irtisanomisprosessi hoidetaan samalla tavalla. Tällöin tämä tutkimus palvelee myös muita vakuutuksenantajia.

Jatkotutkimuksia ajatellen samaa aihetta voitaisiin tarkastella ottamalla huomioon myös vakuutuksenottajan kokemat ongelmakohdat vakuutusten irtisanomisprosessin hoitamisessa. Lisäksi tutkimuskohdetta voitaisiin laajentaa niin, että vakuutuksenantajan irtisanomisoikeuksia kartoitettaisiin tutkimuksen empiirisessä osiossa käytännön tasolla. Toisin sanoen selvitettäisiin, kuinka yleistä on, että vakuutuksenottaja irtisanoo vapaaehtoisen henkilö- tai vahinkovakuutuksen vakuutusopimuslaissa lueteltujen irtisanomisoikeuksien perusteella. Myös vakuutusten irtisanomisprosessin kehittämistä saataisiin kokonaan oma tutkimusaihe, jossa voitaisiin etsiä konkreettisia parannusehdotuksia teknisestä näkökulmasta irtisanomisprosessin hoitamiseen.

LÄHTEET

Kirjallisuus ja tieteelliset artikkelit:

- Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. 3., uudistettu painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Antila, Veli-Aunus; Erwe, Ossi; Lohi, Ilkka ja Salminen, Jaakko 2005. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. 4., uudistettu painos. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. RT-Print Oy. Pieksämäki.
- Halila Heikki ja Hemmo, Mika 1996. Sopimustyyppit. Lakimiesliiton kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Heiskanen, Eva; Järvelä, Katja; Pulliainen, Annukka; Saastamoinen, Mika ja Timonen; Päivi 2005. Kuluttajat äänessä! –Kokemuksia ryhmäkeskusteluista Kuluttajatutkimuskeskuksen toiminnassa. Teoksessa Leskinen, J.; Hallman, H.; Isoniemi, M.; Perälä, L.; Pohjoisaho, T. ja Pylvänäinen, E., (toim.) Vox consumptoris – Kuluttajan ääni. Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2005. Kuluttajatutkimuskeskus. Savion Kirjapaino Oy. Kerava.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko ja Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Hoppu, Esko 1997. Suomen vakuutusosoikeus. 2., uudistettu painos. Econlaw Kustannusyhtiö Ky. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala.
- Hoppu, Esko 2001. Vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta vakuutussopimusta solmittaessa. Teoksessa Sisula-Tulokas, L.; Luukkonen, I. ja Saario, M., (toim.) Kuluttajien vakuutustoimisto ja Vakuutuslautakunta 30 vuotta. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 104–119.
- Hoppu, Esko ja Hemmo, Mika 2006. Vakuutusosoikeus. WSOY. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Hoppu, Esko ja Hoppu, Kari 2003. Kauppa- ja varallisuusosoikeuden pääpiirteet. WSOY Lakitieto. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Häyhä, Juha 1996. Sopimus, laki ja vakuutustoiminta. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja. A-sarja N:o 208. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Järvinen, Raija ja Remes, Ritva 2005. Miksi kuluttajat vaihtavat vakuutusyhtiötä? Teoksessa Leskinen, J.; Hallman, H.; Isoniemi, M.; Perälä, L.; Pohjoisaho, T. ja Pylvänäinen, E., (toim.) Vox consumptoris – Kuluttajan ääni. Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2005. Kuluttajatutkimuskeskus. Savion Kirjapaino Oy. Kerava.

- Kangas, Urpo 1995. Suomen henkivakuutusosoikeus. Lakimiesliiton kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Koskinen, Ilpo; Alasuutari, Pertti ja Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppateieteissä. Osuuskunta Vastapaino. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Lehtipuro, Katriina; Luukkonen, Irene ja Mäntyniemi, Lea 2004. Vakuutuslainsäädäntö. 3. uudistettu painos. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Lehtipuro, Katriina 2006. Hyvä vakuutustapa. Teoksessa Sisula-Tulokas, L.; Luukkonen, I. ja Saario, M., (toim.) Kuluttajien vakuutustoimisto ja Vakuutuslautakunta 35 vuotta. Tammer-Paino Oy. Tampere. 47–55.
- Mickwitz, Erik 2001. Kuluttaja-asiamies ja vakuutusala. Teoksessa Sisula-Tulokas, L.; Luukkonen, I. ja Saario, M., (toim.) Kuluttajien vakuutustoimisto ja Vakuutuslautakunta 30 vuotta. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 151–156.
- Norio, Jaana 1994. Vakuutusyhtiöiden ehtoyhteistyö ja kuluttajavakuutusten vertailtavuus. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki.
- Norio-Timonen, Jaana 1997. Kuluttajavakuutusten vertailtavuus ja sääntely. Kauppakaari Oy. Lakimiesliiton Kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Norio-Timonen, Jaana 2003. Vakuutuksenantajan vastuu vakuutustapahtumasta. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Norio-Timonen, Jaana 2006. Uusi vakuutusopimuslaki ja korkeimman oikeuden ennakkoratkaisut. Teoksessa Kultalahti, J. ja Penttilä, S. (toim.) Oikeus- ja vakuutustiedettä 2006. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski. 455–485.
- Pellikka, Tuula 2005. Omaisuuden vakuuttaminen. 2., uudistettu painos. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. RT-Print Oy. Pieksämäki.
- Rantala, Jukka ja Pentikäinen, Teivo 2003. Vakuutusoppi. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Roos, Inger; Edvardsson, Bo ja Gustafsson, Anders 2004. Customer Switching Patterns in Competitive and Noncompetitive Service industries. *Journal of Service Research*. Vol. 6, No.3, February. 256–271.
- Saarela-Kinnunen, Maria ja Eskola, Jari 2007. Tapaus ja tutkimus = Tapaustutkimus? Teoksessa Aaltola, J. ja Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2., korjattu ja täydennetty painos. PS-kustannus. WS Bookwell Oy. Juva. 184–195.
- Tamminen, Rauno 1993. Tiedettä tekemään! Atena Kustannus Oy. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Telaranta, K.A. 1995. Vakuutusopimuslaki. Lakimiesliiton kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Wuolijoki, Sakari 2003. Hyvä pankki- ja vakuutustapa. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja. E-sarja, N:o 9. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.

Ylikoski, Tuire 2000. Unohtuiko asiakas? Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Ylikoski, Tuire; Järvinen, Raija ja Rosti, Pirre 2006. Hyvä asiakaspalvelu –menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Finanssi- ja vakuutuskustannus. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy.

Virallislähteet:

Hallituksen esitys Eduskunnalle 114/93 vakuutusopimuslaiksi.

Laki Vakuutusvalvontavirastosta 29.1.1999/78.

Vakuutusopimuslaki 28.6.1994/543.

Vakuutusyhtiölaki 28.12.1979/1062.

Henkilölähteet:

Keso, Outi 2007. IF Vahinkovakuutus Oy. Sähköpostiviesti tekijälle 7.9.2007. Tekijän hallussa.

Keso, Outi 2008. IF Vahinkovakuutus Oy. Asiantuntijahaastattelu 7.2.2008. Tekijän hallussa.

Kolin, Hilikka 2008. IF Vahinkovakuutus Oy. Asiantuntijahaastattelu. Sähköpostiviesti tekijälle 31.1.2008. Tekijän hallussa.

Small car dealers & customers -tiimi, Tampere 2008. IF Vahinkovakuutus Oy. Ryhmähaastattelu 7.2.2008. Osallistujat: Lakosalmi, Tuija; Mäkinen, Anne; Salonen, Heli; Siivonen, Pirjo; Väinölä, Tiina ja Välikoski, Eeva-Maria. Nauhoite tekijän hallussa.

WWW-sivut:

Finanssialan Keskusliiton WWW-sivusto:

Julkaisut. Vakuutustutkimukset. Vakuutustutkimus 2004.

<<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2617&VID=default&SID=36773694952518&S=0&C=21560>> 1.4.2008a.

Mitä on henkilövakuutus?

<<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2482&VID=default&SID=836088997394780&S=2&A=closeall&C=30447>> 19.2.2008b.

Julkaisut. Oppaat, ohjeet ja malliehdot. Vakuutusalan ohjeita. Vastuunvalinnan yleiset periaatteet.

<<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2677&VID=default&SID=111922680627767&S=2&A=closeall&C=24252>> 23.1.2008c.

IF Vahinkovakuutusyhtiön www-sivusto:

Henkilöasiakkaat. Tietoa Ifistä. Media.

<<http://www.if.fi/web/fi/corporate.nsf/noframes/E9FC3348D1CE3828C1256BAA003EFE86>> 27.2.2008a.

Tietoa Ifistä. Taloustietoa.

<http://www.sampo.com/vuosikertomus/2007/pdf/Sampo_VSK07_fi.pdf> 27.2.2008b.

Vakuutusturvan lisääminen tai supistaminen. Liikennevakuutus.

<<http://intra.ifint.biz/Private/fi/autoliikenne.nsf/0/A915B21DA21C8318C1256EBA002>> 27.2.2008.

Vakuutusvalvontaviraston www-sivusto:

Vakuutusasiakkaille.

<<http://www.vakuutusvalvonta.fi/fi/vakuutusasiakkaille/vakuutusasiakkaille>> 27.2.2008.

LIITE 1: Ryhmähaastattelun kysymysrunko irtisanomisilmoituksia käsitteleville vakuutusneuvojille

1. Millainen on vakuutuksen irtisanomisprosessi?
2. Millaisia ongelmia olet kohdannut irtisanomisilmoituksia käsitellessäsi?
 - Puutteelliset tiedot (ei allekirjoitusta, vakuutuksenottajan allekirjoitus puuttuu, tuotenumerot epäselvät, tarkoitetaanko koko sopimusta vai yksittäistä vakuutusta, vakuutuksenottajan tiedot ovat puutteelliset)
 - Tuplahakemukset
 - Tuotetietous
 - Päätymisajankohta
3. Kuinka haastavana koet irtisanomisilmoitusten käsittelyn?
 - Onko sinulla riittävästi tuotekohtaista tietoutta kaikista vakuutuslajeista, joita irtisanomisilmoitukset koskevat?
 - Tuleeko epäselviä tai epävarmoja tilanteita?
 - Hidastaako epätietoisuus prosessia?
4. Kuinka irtisanomisprosessia voitaisiin mielestäsi kehittää?
 - Koetko ”tuplahakemusten” käsittelyn turhauttavana?
 - Kuinka monta päivittäin käsittelemästäsi irtisanomisilmoitusten määrästä oli tuplahakemuksia?
 - Mitä ”tuplahakemuksille” voitaisiin mielestäsi tehdä?
 - Miten irtisanomisilmoitusten käsittelyä voitaisiin mielestäsi parantaa?
 - käsittelyajan lyhentäminen,
 - virkailijoiden koulutus,
 - keskitetty käsittely (hyvä vai huono asia),
 - tuotenumeroinnin selkeyttäminen,
 - sähköinen työjono vakuutusneuvojille,
 - sähköiset kanavat asiakkaille?

5. Onko mielestäsi tarpeellista, että vakuutuksenottajia voi olla useita, jolloin irtisanomisilmoituksessa tarvitaan kaikkien vakuutuksenottajien allekirjoitus?
 - Onko olemassa jonkin tietty tilanne, joka vaatii erityisesti tätä?
 - Onko tästä käytännöstä jotakin etua tai haittaa?

6. Pitääkö vakuutusyhtiöillä olla mielestäsi omat ja yksilölliset irtisanomisilmoitukset?
 - Mitä etuja tai haittoja tässä on?

7. Onko irtisanomisilmoituskaavakkeessa kehitettävää?
 - Mitä kohtia voidaan kehittää tai parantaa? (oma yhtiö)
 - Ovatko muiden yhtiöiden irtisanomisilmoitukset selkeitä?

LIITE 2: Yksilöhaastattelun kysymysrunko asiantuntijoille

1. Millainen on vakuutuksen irtisanomisprosessi?
2. Millaisia ongelmia irtisanomisprosessiin mielestäsi liittyy?
3. Miten vakuutuksen irtisanomisprosessia voidaan kehittää?
 - a. irtisanomisilmoitukset/kaavakkeet
 - b. kanavat (sähköinen työjono, sähköinen kansio)
 - c. keskitetty käsittely (hyvä vai huono asia?)
 - d. käsittelyajan lyhentäminen
 - e. sopimus- ja tuotenumeroinnin selkeyttäminen
 - f. irtisanomisilmoituksia käsittelevät virkailijat (koulutus)
4. Onko tarpeellista, että vakuutuksella voi olla useampia vakuutuksenottajia, jolloin irtisanomistilanteessa tarvitaan kaikkien vakuutuksenottajien allekirjoitus?
 - a. Onko olemassa jonkin tietty tilanne, joka vaatii erityisesti tätä?
 - b. Onko tästä käytännöstä jotakin etua tai haittaa?
5. Pitäisikö esimerkiksi vakuutus sopimuslaissa olla tarkemmat säännöt irtisanomismenettelyn hoitamiseksi?
 - a. Pitäisikö vakuutus alalla olla selkeämmät pelisäännöt vakuutusten irtisanomisprosessia varten tai jonkin nykyistä parempi yleisohje noudatettavaksi?
6. Mitä etuja tai haittoja on vakuutusyhtiöiden omissa yksilöllisissä irtisanomisilmoituksissa (kaavakkeissa)?