

Ville Pesonen

**VAKUUTUSLAUTAKUNNAN  
RATKAISUJEN VAIKUTUS  
VAKUUTUSYHTIÖN TOIMINTAAN  
AJONEUVOJEN KASKOVAHINGOISSA**

Johtamisen ja talouden tiedekunta  
Kandidaatin tutkielma  
Kesäkuu 2023  
Ohjaaja: Jarna Pasanen

# TIIVISTELMÄ

Ville Pesonen: Vakuutuslautakunnan ratkaisujen vaikutus vakuutusyhtiön toimintaan ajoneuvojen kaskovahingoissa  
Kandidaatin tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Kauppatieteiden tutkinto-ohjelma  
Kesäkuu 2023

---

Tässä tutkielmassa tutkitaan FINEn vakuutuslautakunnan antamien ratkaisusuositusten seuranta ja vaikutuksia vahinkovakuutusyhtiöiden toimintaan. Tutkielmassa keskitytään nimenomaisesti ajoneuvojen kaskovahinkoja käsitteleviin tapauksiin. Vakuutuslautakunnan ratkaisut eivät ole vakuutusyhtiötä sitovia, mutta koska lautakunnan ratkaisu voi poiketa vakuutusyhtiön omasta tulkinnasta ja niitä noudatetaan lähes poikkeuksetta, voidaan niiden olettaa vaikuttavan vakuutusyhtiön toimintaan jollain tavalla.

Tutkielman tavoitteena on selvittää, millä tavoin vakuutuslautakunnan kaskovahinkoihin liittyviä ratkaisusuosituksia seurataan vahinkovakuutusyhtiöissä ja millaisia vaikutuksia niillä on yhtiöiden toimintaan. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerätiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla, jotka toteutettiin neljän eri vakuutusyhtiön asiantuntijoille. Haastatteluaineisto analysoitiin teemoittelemalla eli litteroidusta aineistosta pyrittiin löytämään säännönmukaisuuksia ja poikkeuksia näistä säännönmukaisuuksista yhtiöiden toimintatavoissa.

Tutkielman taustateoriassa esitellään ajoneuvojen vakuuttamisen kokonaisuutta. Jotta ratkaisujen vaikutuksia yhtiöiden toimintaan voidaan tutkia, tulee ymmärtää minkälaisia vakuutustuotteita kyseiset ratkaisut käsittelevät. Ajoneuvon vakuutusturva koostuu lakisääteisestä liikennevakuutuksesta sekä vapaaehtoisesta kaskovakuutuksesta. Vaikka tässä tutkielmassa keskitytäänkin nimenomaisesti kaskovakuutukseen, teoriaosuudessa esitellään myös liikennevakuutus, jotta tutkittavasta aiheesta saadaan parempi kokonaiskuva. Tulkintateoriassa esitellään kaskovahinkojen korvaus- ja muutoksenhakuprosessia sekä vakuutuslautakunnan asemaa tässä prosessissa. Asiakkaalla on oikeus korvauspäätöksen vastaanotettuaan hakea päätökseen muutosta haluamastaan muutoksenhakuelimestä. Usein tämä prosessi käynnistyy vakuutusyhtiön omasta sisäisestä muutoksenhausta, jonka jälkeen asia voidaan toimittaa FINEn käsiteltäväksi.

Tutkielman empiriaosuudessa esitellään sekä haastatteluilla kerätty aineisto että analyysissä tehdyt löydökset. Lisäksi siinä käydään tarkemmin läpi aineiston hankintamenetelmät ja haastatteluiden toteutus. Aineisto koostuu neljästä haastattelusta, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin analyysia varten. Teemoittelun avulla aineistosta tehtyjen havaintojen perusteella voidaan todeta, että vakuutuslautakunnan kaskovahinkojen ratkaisusuosituksilla on merkittävä rooli vakuutusyhtiöiden toiminnassa. Uusia ratkaisuja seurataan ja hyödynnetään koulutusmateriaaleina sekä työkaluna vahinkotapausten ratkaisemisessa. Lisäksi vakuutuslautakunta saattaa jo omalla toiminnallaan kannustaa vakuutusyhtiötä panostamaan omaan sisäiseen muutoksenhakuprosessiinsa. Vakuutuslautakunnan suositusluontoiset ratkaisut voivat myös aiheuttaa konkreettisia muutoksia yhtiöiden korvaustoiminnan malleihin ja linjauksiin sekä vakuutusehtoihin.

Avainsanat: FINE, vakuutuslautakunta, muutoksenhaku, ajoneuvovakuutus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
1.1 Tutkielman tausta.....	1
1.2 Tutkimusongelmat ja rajaukset.....	2
1.3 Keskeiset käsitteet ja aikaisemmat tutkimukset.....	4
1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto.....	5
1.5 Teoreettinen viitekehys.....	7
<b>2 AJONEUVON VAKUUTTAMINEN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Lakisääteinen liikennevakuutus.....	9
2.2 Kaskovakuutus.....	10
2.2.1 Esinevakuutukset.....	12
2.2.2 Varallisuusvakuutukset.....	14
<b>3 KORVAUSPÄÄTÖKSEN MUUTOKSENHAKU .....</b>	<b>16</b>
3.1 Korvauskäsittely.....	16
3.2 Korvauspäätös.....	18
3.3 Muutoksenhakuprosessi.....	20
3.4 Vakuutuslautakunnan rooli.....	21
<b>4 RATKAISUJEN VAIKUTUKSET .....</b>	<b>23</b>
4.1 Aineiston keruu ja kuvailu.....	23
4.2 Tulosten yhteenveto.....	24
4.2.1 Seurannan laajuus.....	24
4.2.2 Vastuu seurannasta.....	25
4.2.3 Sisäinen muutoksenhaku.....	26
4.2.4 Työntekijöiden koulutus.....	27
4.2.5 Ratkaisutietokanta.....	27
4.2.6 Vaikutukset korvaustoimintaan.....	28
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>30</b>
5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen.....	30
5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotuksia.....	32
<b>Lähdeluettelo .....</b>	<b>34</b>
<b>Liitteet.....</b>	<b>36</b>

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkielman tausta

Vakuutuslautakunta on osa FINEä, joka on Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Finanssivalvonnan sekä Finanssiala ry:n perustama finanssialalla toimiva organisaatio. FINEn tarkoitus on neuvoa kuluttajia, pienyrittäjiä ja niihin verrattavissa olevia asiakkaita esimerkiksi vakuutus- ja pankkiasioissa sekä ratkaista niihin liittyviä valitusasioita. FINEn toimintaan sisältyy neuvonnan ja riidanratkaisun lisäksi myös paljon muuta. Se muun muassa osallistuu lainsäädännön valmisteluun, ottaa osaa finanssialaan liittyviin yhteistyöhankkeisiin sekä laatii oppaita ja vertailuja finanssiosaamisen lisäämiseksi. Kyseessä on siis melko laaja-alainen toimielin, joka pyrkii monella tavalla edistämään tietämystä ja osaamista finanssialaan liittyvissä asioissa. (fine.fi, 2022a.)

Vakuutuslautakunnan tarkoituksena on edistää hyvää vakuutustapaa antamalla ratkaisusuosituksia riita-asioissa, kuten korvauspäätöksiin liittyvissä erimielisyyksissä vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön välillä. Se toimii yhtenä muutoksenhakuelimenä, jonka käsittelyyn vakuutuksenottaja voi toimittaa oman vahinkoasiansa, jossa on esimerkiksi lain tai vakuutusehtojen tulkintaan liittyviä erimielisyyksiä vakuutuksen myöntäneen yhtiön kanssa. (fine.fi, 2022e.) Tässä tutkielmassa paneudutaan FINEn vakuutus- ja rahoitusneuvonnan toimintaan ja tarkemmin vakuutuslautakunnan antamien ratkaisusuositusten vaikutuksiin vakuutusyhtiöiden näkökulmasta.

Jos vakuutuksenottaja on tyytymätön saamaansa päätökseen, voi hän pyytää lausuntoa FINEn vakuutuslautakunnalta (Patala, 2022, 83). Kaikki valitukset eivät kuitenkaan automaattisesti etene lautakunnan ratkaistavaksi, vaan ne yritetään ensin ratkaista joko FINEn puhelinneuvonnassa tai esimerkiksi neuvotteluteitse. Lautakunnan käsittelyyn etenevät tapaukset, jotka ovat joko erityisen monimutkaisia tai joista ei ole vielä olemassa olevaa ratkaisukäytäntöä (fine.fi, 2022a). Vakuutuslautakunnan ratkaisut eivät ole uusia päätöksiä vaan ainoastaan ratkaisusuosituksia, eivätkä ne näin ollen velvoita vakuutuksenantajaa muuttamaan päätöstään. Käytännössä voidaan kuitenkin huomata ratkaisuilla olevan painoarvoa, sillä esimerkiksi vuonna 2021 niitä noudatettiin 99 prosenttisesti (fine.fi, 2022b, 18). Lautakunnan ratkaisusuositukset löytyvät FINEn verkkosivuilta ja ovat kaikkien vapaasti luettavissa, mutta selkeää kuvaa siitä, kuinka

vakuutusyhtiöt hyödyntävät tätä ratkaisutietokantaa omassa toiminnassaan, ei oikeastaan ole.

Aihealueen tutkiminen on perusteltua ja tärkeää monestakin syystä. Tutkimuksen avulla on mahdollista hankkia hyödyllistä tietoa sekä vakuutusyhtiöille että vakuutuksenottajille ja vakuutuslautakunnalle itselleen. Vakuutusyhtiöiden on tutkimuksen tulosten perusteella mahdollista arvioida esimerkiksi, ovatko vakuutuslautakunnan ratkaisujen seuraamiseen käytetyt resurssit mitoitettu järkevästi suhteessa lautakunnan päätösten merkitykseen yhtiön toiminnassa. Vakuutuslautakunta puolestaan voi tulosten avulla hahmottaa tarkemmin omaa asemaansa ja etenkin oman toimintansa vaikutuksia vakuutusyhtiöiden toimintaan. Lautakunta on vakiintunut riidanratkaisuelin vahinkotapauksia koskevissa riitatilanteissa ja vaikuttaa luonnollisesti toiminnallaan vakuutusyhtiöiden korvauspäätöksiin, mutta ilman tarkempaa tutkimusta voi olla haastava hahmottaa, kuinka laajoja konkreettisia vaikutuksia ratkaisusuositukset saavat vakuutusyhtiöissä aikaan. Vakuutusyhtiöiden asiakkaat puolestaan voivat tutkimuksen tulosten perusteella todeta, kuinka merkittävä vaikutus virheellisestä päätöksestä valittamisella voi olla jopa vakuutusyhtiön tasolla.

## **1.2 Tutkimusongelmat ja rajaukset**

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millä tavoin vakuutusyhtiöt seuraavat ajoneuvovahinkoihin liittyviä vakuutuslautakunnan päätöksiä ja millaisia vaikutuksia niillä on yhtiöiden toimintaan. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millä tavoin vakuutusyhtiöt seuraavat vakuutuslautakunnan ajoneuvovahinkoihin liittyviä päätöksiä?
2. Millä tavoin vakuutuslautakunnan päätökset voivat käytännössä vaikuttaa vakuutusyhtiöiden toimintaan?

Tutkimuskysymysten avulla on tarkoitus hankkia tietoa siitä, kuinka aktiivisesti ja millä tavoin Suomessa toimivat vakuutusyhtiöt seuraavat ja huomioivat FINEn vakuutuslautakunnan käsittelyyn päätyvien kiistanalaisten ajoneuvojen kaskovahinkotapausten ratkaisuja. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla voidaan ensin kartoittaa, kuinka paljon huomioita vakuutusyhtiöt kiinnittävät

vakuutuslautakunnan kaskovahinkoja koskeviin ratkaisusuosituksiin. Tämä luo pohjan seuraavalle tutkimuskysymykselle, sillä ratkaisujen vaikutuksia yhtiöiden toimintaan ei ole mielekästä tutkia, ellei ensin tiedetä kuinka tarkasti yhtiöt ylipäättään seuraavat niitä. Mikäli käy ilmi, että lautakunnan ratkaisuihin ei vakuutusyhtiöissä kiinnitetä juurikaan huomiota, voidaan tutkimuksella selvittää mitä syitä tälle on. Toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena on selvittää, mitä konkreettisia vaikutuksia vakuutuslautakunnan ratkaisuilla on vakuutusyhtiöiden näkökulmasta.

Vakuutuslautakunta antaa ratkaisusuosituksia myös muiden vakuutuslajien vahingoista, mutta tämä tutkimus rajataan koskemaan ajoneuvojen kaskovakuutuksesta käsiteltävien vahinkojen ratkaisusuosituksia. Kaikkien vahinkolajien sisällyttäminen tutkimukseen tekisi siitä liian laajan kandidaatin tutkielmaksi, sillä toimintamallit voivat vaihdella eri vahinkolajien välillä. Kaikkien vahinkolajien tutkimiseksi haastatteluita tulisi toteuttaa tutkielmaan käytettävissä oleviin resursseihin nähden liian monta. Ajoneuvovahingot valikoituivat tutkittavaksi vakuutuslajiksi, koska niitä ei ole aiemmissa vakuutuslautakuntaa koskevissa tutkimuksissa käsitelty. Myös kokonaisuudessaan ajoneuvojen kaskovakuutuksiin liittyvää tutkimusta on melko vähän.

Alueellisesti tutkimus rajataan koskemaan Suomessa toimivia vahinkovakuutusyhtiöitä. Koska tarkoituksena on tutkia FINEn vakuutuslautakunnan ratkaisujen vaikutuksia vakuutusyhtiöihin, on tutkittavaksi luonnollisesti valikoitava yhtiöitä, joiden vahinkotapauksia lautakunnassa käsitellään. Jotta finanssialan palveluntarjoajan asioita voidaan käsitellä FINEssä, tulee tämän kuulua joko Finanssiala ry:hyn, Eläkesäätiöyhdistykseen tai Vakuutuskassa ry:hyn. Vaihtoehtoisesti palveluntarjoajalla voi myös olla FINEn kanssa tehty erillinen sopimus asioiden käsittelemisestä. (fine.fi, 2022c.) Finanssiala ry edustaa valtaosaa suomessa toimivista pankeista, sijoitusrahastoyhtiöistä, arvopaperivälittäjistä ja finanssialan työnantajista, ja jäseneksi ottamisen yhtenä ehtona ulkomaalaisille yhteisöille on vähimmäisvaatimus Suomessa toimivasta sivuliikkeestä (Finanssiala.fi, 2023). Tutkittaviksi yhtiöiksi valikoituivat LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö, If, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva sekä Fennia.

### 1.3 Keskeiset käsitteet ja aikaisemmat tutkimukset

**Vakuutuksenantajalla** tarkoitetaan vakuutuksia myöntävää tahoa, ja se on yleisnimike vakuutusyhtiöille, vakuutuskassoille, vakuutusyhdistyksille sekä kaikille muun tyyppisille vakuutuslaitoksille. **Vakuutuksenottaja** puolestaan on se, joka on tehnyt vakuutussopimuksen vakuutuksenantajan kanssa. Käytännössä se siis tarkoittaa vakuutusta tarvitsevaa vakuutuslaitoksen asiakasta. (Rantala & Kivisaari, 2020, 66.)

**FINE** on finanssialalla toimiva organisaatio, johon kuuluvat Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Sijoituslautakunta, Pankkilautakunta sekä johtokunta ja hallitus. Sen tehtävänä on tarjota kuluttajille, pienyrityksille ja niihin verrattaville asiakkaille neuvontaa vakuutus-, pankki- ja sijoitustoiminnan ongelmatilanteisiin. Lisäksi se ratkaisee näihin tilanteisiin liittyviä valitusasioita. (fine.fi, 2022a.)

**Liikennevahingolla** tarkoitetaan henkilö- tai esinevahinkoa, joka on aiheutunut ajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä (Liikennevakuutuslaki 2016/460).

**Liikennevakuutus** on lakisääteinen pakollinen vakuutus, joka ajoneuvon omistajalla tai haltijalla tulee olla liikenteessä käytettävää moottoriajoneuvoa varten. Liikennevahingon sattuessa syyllisen osapuolen liikennevakuutus korvaa syyttömälle aiheutuneet omaisuusvahingot sekä henkilövahingot tuottamuksesta riippumatta. (Rantala & Kivisaari, 2020, 351.)

Tämän tutkielman aiheena oleva **kaskovakuutus** on puolestaan vapaaehtoinen vakuutuslaji, jonka avulla on mahdollista täydentää ajoneuvon lakisääteistä liikennevakuutusta. Kaskovakuutusten kattavuus vaihtelee, mutta yleisellä tasolla ne kaikki korvaavat vakuutetulle ajoneuvolle sattuneita vahinkoja, joita liikennevakuutus ei korvaa. Mahdollisesti korvattavia vahinkotapahtumia ovat esimerkiksi hirvikolarin tai ilkivallan seurauksena syntyneet vauriot. Kaskovakuutus voi myös kattaa esimerkiksi omalle autolle aiheutuneet vauriot kolaritilanteissa, joissa kaskovakuutuksenottaja on syyllinen osapuoli. (Rantala & Kivisaari, 2020, 405.)

**Muutoksenhaku** on tilanne, jossa korvauspäätöksen saaja pyrkii oikeudellisin keinoin saamaan suuremman korvauksen kuin mihin hänellä päätöksen mukaan on oikeus (Norros, 2016, 147). Kyseessä voi myös olla tilanne, jossa korvaus on korvauspäätöksellä evätty kokonaan.

FINEn vakuutuslautakunnan ratkaisuihin liittyviä tutkimuksia on tehty muutamia, mutta kokonaisuudessaan aihetta ei ole tutkittu kovinkaan paljoa. Tehdyt tutkimukset ovat pääsääntöisesti tyyliltään hyvin samankaltaisia, ja niissä keskitytään itse vakuutuslautakunnan toiminnan tarkempaan tarkasteluun.

Sampo Varkilan kandidaatin tutkielma *Vakuutuslautakunta kiistanalaisten varkausvahinkojen ratkaisijana* (2020) käsittelee kotivakuutuksesta korvattavissa varkausvahingoissa riitatilanteita aiheuttavia tekijöitä sekä vakuutuslautakunnan ratkaisukäytäntöä varkausvahingoille tyypillisissä erimielisyyksissä. Toinen samantyylinen kandidaatin tutkielma on Mikael Kuusiston *Vilppiin ja Petoksiin liittyvien vahinkotapausten ratkaisut vakuutuslautakunnassa* (2021), joka käsittelee hyvin samankaltaisia teemoja lautakunnan ratkaisukäytännössä, mutta nimenomaan sellaisissa vahinkotapauksissa, joihin on liittynyt petos tai jonkinlaista vilppiä.

Ajoneuvovakuutuksiin ja korvauksiin keskittyviä tutkimuksia ei myöskään ole tehty kovinkaan paljoa. Nina Niemisen *Asiakastytymättömyyden tekijät vakuutusyhtiön ajoneuvokorvauspalveluissa* (2020) kandidaatin tutkielmassa selvitetään asiakastytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä sekä ajoneuvokorvauspalveluihin tulevien yhteydenottojen syitä. Tämän tutkielman kannalta oleellinen havainto tutkielmassa on, että korvauksen osittainen tai täysi epääminen oli yksi yleisimmistä tyytymättömyyttä aiheuttavista tekijöistä. Tällaisia asioita käsitellään myös vakuutuslautakuntaan päätyvissä riita-asioissa.

## **1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto**

Kyseessä on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, sillä sen tavoitteena on hankkia syvällisempää ymmärrystä siitä, kuinka vakuutusyhtiöt seuraavat ja huomioivat vakuutuslautakunnan ajoneuvojen kaskovahinkoihin liittyviä ratkaisuja omassa toiminnassaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan pyrkiä tulkintaan ja eri

toimijoiden näkökulmien ymmärtämiseen, mikä kuvastaa hyvin tämän tutkielman tavoitteita (Hirsjärvi & Hurme, 2022, 20).

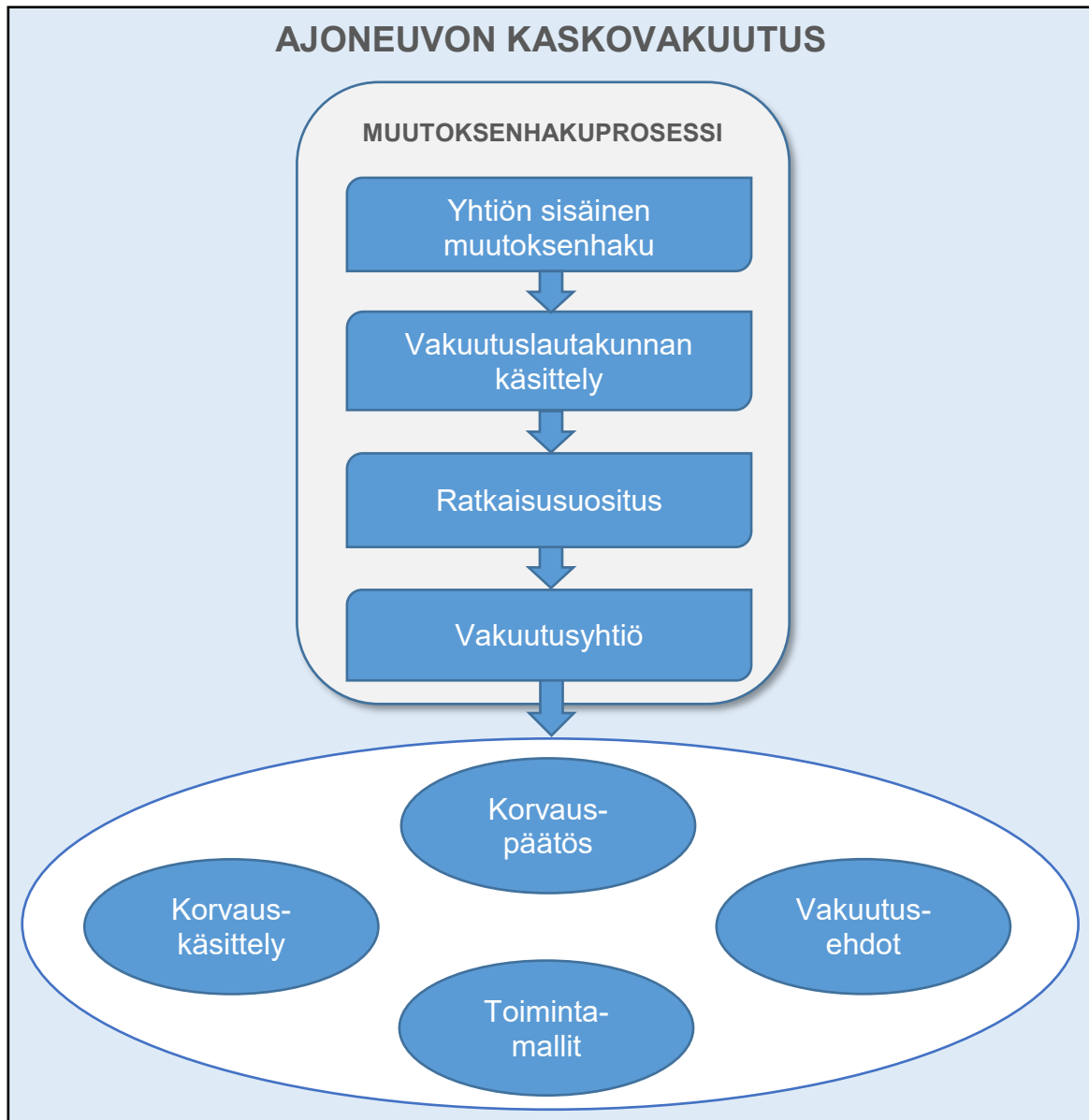
Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla. Teemahaastattelun oleellisin tunnusmerkki on, että yksittäisten kysymysten sijaan haastattelu etenee ennalta valittujen keskeisten teemojen varassa (Hirsjärvi & Hurme, 2022, 47). Vaikka tässä tutkielmassa haastattelurunko oli suunniteltu ennalta, vastauksista esiin nouseviin teemoihin pureuduttiin tarkentavien lisäkysymysten avulla. Oikeanlaisten haastattelukysymysten avulla aineistosta saatiin tarkoituksenmukainen ja sen avulla pystyttiin vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Koska haastateltavat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin, haastattelukysymyksiä oli mahdollista muokata tai lisätä uusien näkökulmien tai asianhaarojen esiin noustessa.

Haastateltaviksi valikoitiin edustajia mahdollisimman monesta suuresta suomalaisesta vahinkovakuutusyhtiöstä. Haastattelut toteutettiin henkilöille, joilla asemansa ja kokemuksensa puolesta on tietämystä vakuutusyhtiön sisäisistä toimintamalleista ja esimerkiksi vakuutusehtojen muuttamisen taustalla olevista prosesseista. Tähän tutkielmaan osallistuneet henkilöt toimivat edustamissaan vakuutusyhtiöissä lakimiehen, korvausjohtajan, korvauspäällikön sekä vakuutuspäällikön tehtävissä. Haastattelurunko toimitettiin haastateltaville etukäteen, jotta heillä oli mahdollisuus valmistautua ja tarvittaessa hankkia vastauksiin tarvittavat tiedot.

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin kirjalliseen muotoon varsinaista analyysiä varten. Analyysimetodina käytettiin teemoittelua perustuen Hirsjärven ja Hurmeen kuvailemaan haastatteluaineiston analyysiin ja tulkintaan. Litteroitu aineisto purettiin teemoihin niin, että kunkin haastateltavan aineistosta eriteltiin eri teema-alueisiin kuuluvat asiat omille dokumenttisivuilleen. Koska samaan teemaan liittyviä asioita voi nousta esille haastattelun eri vaiheissa, aineiston purkaminen teemoittain mahdollistaa selkeämmän kokonaiskuvan saamisen jokaisesta teemasta. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, 146-149.) Teemoittelusta aineistosta yritetään hahmottaa säännönmukaisuuksia tai vastaavasti poikkeuksia näistä säännönmukaisuuksista. Näitä löydöksiä tulkitsemalla vastataan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

## 1.5 Teorettinen viitekehys

Tutkielman teoreettista viitekehystä kuvastaa alla oleva kuvio 1.



Kuvio 1. Teorettinen viitekehys

Kuvio kuvastaa ajoneuvon kaskovahingon muutoksenhakuprosessia ja vakuutusyhtiön toimintaan liittyviä tekijöitä, joihin muutoksenhakuprosessi lopulta voi vaikuttaa. Prosessi alkaa yhtiön sisäisestä muutoksenhausta, joka on ensimmäinen vaihe riita-asian käsittelyssä. Mikäli muutosta päätökseen ei synny, voidaan asia tämän jälkeen toimittaa FINEn vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi. Vakuutusyhtiö toimittaa FINELLE vastineen, jossa se perustelee tekemänsä päätöksen oikeellisuutta esimerkiksi siihen vaikuttaneiden vakuutusehtojen ja selvitysten avulla. Käsittelyn päätteeksi lautakunta antaa

ratkaisusuosituksensa vakuutusyhtiölle. Suosituksen saatuaan vakuutusyhtiö voi huomioida lautakunnan ratkaisun omassa toiminnassaan parhaaksi näkemällään tavalla esimerkiksi kuvaajaan merkityissä asioissa. Tutkielma keskittyy tutkimaan aihetta ajoneuvojen vapaaehtoisen kaskovakuutuksen kontekstissa, joka on esitetty kuviossa kokonaisuutena, jonka sisään muutoksenhaku ja siitä mahdollisesti aiheutuvat toimenpiteet kuuluvat. Kaskovakuutus on monesta erillisestä turvasta koostuva vakuutuspaketti, jonka sisältö ja ehdot vaihtelevat niitä tarjoavien vahinkovakuutusyhtiöiden välillä. Tutkielmassa ja siten myöskään kuviossa ei huomioida muiden ulkoisten toimielinten kuten kuluttajariitalautakunnan muutoksenhakuprosessia, vaikka myös niiden kautta on mahdollista hakea muutosta kaskovahinkopäätöksiin.

## 2 AJONEUVON VAKUUTTAMINEN

### 2.1 Lakisääteinen liikennevakuutus

Joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta kaikissa liikenteessä käytettävissä moottoriajoneuvoissa tulee olla liikennevakuutus. Kyseessä on siis pakollinen ja lakisääteinen vakuutus, jossa vakuutuksenottajana toimii joko ajoneuvon omistaja tai haltija. (Rantala & Kivisaari, 2020, 351.) Lakisääteinen liikennevakuutus korvaa liikennevahingon sattuessa aiheutuneet henkilövahingot sekä mahdolliset ulkopuolisille aiheutuneet omaisuusvahingot. Ajoneuvojen yhteentörmäyksissä syyttömän osapuolen omaisuusvahingot korvataan vahinkoon syyllisen osapuolen liikennevakuutuksesta. Tämän takia vakuutusyhtiöiden näkökulmasta liikennevahinkojen korvattavuuden ratkaisemisessa tulee selvittää, kuka vahingon on aiheuttanut. Ajoneuvojen vakuuttamisen kokonaisuutta ajatellen on tärkeää huomata, että liikennevakuutus ei siis korvaa vakuutetulle ajoneuville tai siinä olleelle omaisuudelle aiheutuneita vaurioita. (Liikennevakuutuskeskus, 2023.)

Liikennevahingon syytön osapuoli voi hakea itselleen aiheutuneista vahingoista korvausta suoraan syyllisen osapuolen vakuutusyhtiöstä, riippumatta siitä liittyykö vahinkoon rikosta. Korvausten saaminen ei siis vaadi oikeudellisia toimenpiteitä, vaan korvausasian käsittely hoidetaan vakuutusyhtiössä. (Liikennevakuutuskeskus, 2023). Liikennevakuutuksen kautta henkilövahinkokorvauksia maksetaan tarpeellisista ja välttämättömistä sairaanhoitokuluista, joihin kuuluvat esimerkiksi sairaalamaksut ja lääkärinpalkkiot. Lisäksi korvauksia voi saada muun muassa ansionmenetyksistä, pysyvistä haitasta tai työkyvyttömyydestä, kuntoutuksesta ja kuolemasta.

Syyttömän osapuolen omaisuusvahingot voidaan korvata tilanteen mukaan kahdella eri tavalla. Mikäli omaisuus on tuhoutunut tai sen korjaaminen ei kohtuullisin kustannuksin ole mahdollista, maksetaan korvaus omaisuuden käyvän arvon mukaan. Jos omaisuus on mahdollista korjata, korvataan korjauskustannukset. Syyttömän osapuolen on myös mahdollista saada oman moottoriajoneuvonsa korvauksena korjauskustannusten sijaan niitä vastaava rahamäärä. Jos ajoneuvon korjaaminen ei järkevin kustannuksin ole mahdollista, maksetaan siitä käyvän arvon mukainen korvaus ja ajoneuvon omistajuus siirtyy korvauksen maksajalle. Korvauksia maksetaan lisäksi ajoneuvon käyttöhyödyn

menetyksestä, ja perustellusta syystä myös sijaisauton käyttö voidaan korvata ajoneuvon korjauksen ajaksi. (Rantala & Kivisaari, 2020, 356.) Tärkeä huomioitava seikka on, että liikennevakuutuksesta korvattavan omaisuuden ei tarvitse olla ajoneuvo. Vakuutuksesta voidaan korvata minkä tahansa esineen vauriot, jos ne ovat aiheutuneet ajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä ja niiden voidaan katsoa välittömästi johtuvan kyseessä olevasta liikennevahingosta. (Jumppanen, Nio & Vihermaa, 2017.)

## **2.2 Kaskovakuutus**

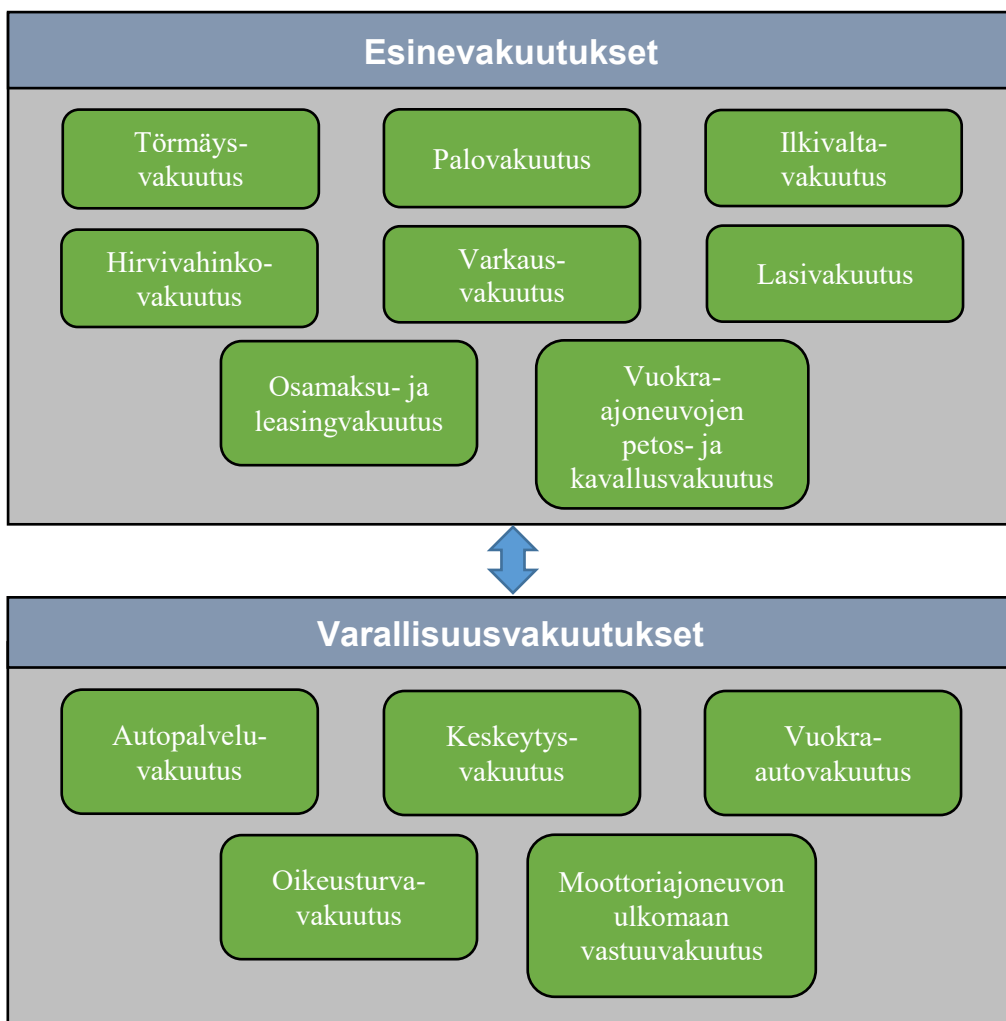
Kaskovakuutus tai autovakuutus on vapaaehtoinen vakuutuslaji, jonka avulla vakuutuksenottaja voi halutessaan hankkia ajoneuvilleen lisäturvaa lakisääteisen liikennevakuutuksen lisäksi. Toisin kuin liikennevakuutus, kaskovakuutus keskittyy korvaamaan nimenomaan vakuutetulle ajoneuville aiheutuneita vahinkoja. Kaskovakuutuksissa ja niiden ehdoissa on yhtiökohtaisia eroja, mutta yleensä se voidaan sopia koskemaan vakuutuksenottajan haluamaa yhdistelmää erilaisia riskejä. (Rantala & Kivisaari, 2020, 405.) Vapaaehtoisen autovakuutuksen eli kaskovakuutuksen tarkoituksena on mahdollistaa sellaisten riskien vakuuttaminen, joille ajoneuvo sitä käytettäessä altistuu tai jotka oleellisesti liittyvät ajoneuvon käyttämiseen.

Kaskovakuutukset ovat yleensä useammasta erillisestä vakuutuksesta eli turvasta koostuvia vakuutuspaketteja. Kaskoon saatavilla olevat turvat voidaan jaotella esine- ja varallisuusvakuutuksiin. Nämä vakuutuspaketit on usein nimetty kuvastamaan niiden kattavuutta, esimerkiksi suppea kasko, osakasko tai laaja kasko. (Patala, 2022, 3.) Suppeat kaskovakuutukset kattavat yleensä ainakin hirvi-, palo ja ilkeivaltavauriot, kun taas kattavammat kaskot voivat korvata esimerkiksi törmäyksestä aiheutuneet peltivauriot sekä ajoneuvon hinauksen ja sijaisauton. (fine.fi, 2022d.)

Kaskovakuutuksissa omavastuu voi olla eri suuruinen vakuutusyhdistelmän eri vakuutuksissa, esimerkiksi törmäysvakuutuksessa 300 euroa mutta lasivakuutuksessa vain 200 euroa. Joissakin vakuutuksissa omavastuuta ei välttämättä ole ollenkaan, esimerkiksi autopalveluvakuutuksesta korvattavista vahingoista sitä ei yleensä vähennetä. Kaskovakuutus voi myös olla bonusoikeudellinen. Tyypillisesti kaskovakuutukseen sisältyvä törmäysvakuutus on bonusoikeudellinen ja muissa paketin

vakuutuksissa tätä oikeutta ei ole. Bonusoikeudellisuus tässä tilanteessa tarkoittaa, että bonus nousee vahingottomista vakuutuskausista ja laskee, mikäli bonusoikeudellisesta törmäysvakuutuksesta korvataan jotakin. (Rantala & Kivisaari, 2020, 409.)

Kuviossa 2 esitetään kaskovakuutuksen sisältö yksinkertaistettuna ja seuraavissa kaskovakuutuksen osien kuvauksissa käydään yleisellä tasolla läpi, millaisia riskejä kullakin turvalla on mahdollista vakuuttaa. On kuitenkin tärkeä ymmärtää, että tämä ei ole kaiken kattava kuvaus siitä millaisia vahinkoja kukin kaskovakuutuksen turva korvaa tai ei korvaa. Mahdollisista korvattavista vahingoista tai rajoitusehdoista on annettu joitakin yleisiä esimerkkejä, mutta vakuutusehtojen laajuudesta ja yhtiökohtaisista eroista johtuen kattavan kuvauksen antaminen jokaisesta vakuutuksesta olisi haastavaa eikä tämän tutkielman kannalta tarkoituksenmukaista.



Kuvio 2. Kaskovakuutuksen sisältö. (Mukaiillen Patala, 2022, 3–4).

### 2.2.1 Esinevakuutukset

Törmäys- tai kolarivakuutus korvaa ajoneuvolle ulkoisista tapahtumista aiheutuneita vahinkoja. Luonnollisesti vakuutustapahtuman määritelmä ja vakuutuksen kattamat vahingot määritellään tarkemmin kunkin vakuutusyhtiön vakuutusehdoissa. Yleisesti voidaan kuitenkin sanoa, että se korvaa esimerkiksi yhteentörmäyksistä, tieltä suistumisesta ja kaatumisista aiheutuneita vaurioita. Näiden lisäksi vakuutukset kattavat äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti vakuutettuun ajoneuvoon ulkoapäin kohdistuvat tapahtumat. (Patala, 2022, 4.)

Ilkivaltavakuutuksen avulla voidaan suojata vakuutettua ajoneuvoa tahallisesta vahingonteosta aiheutuneita vaurioita vastaan. Yleensä näissä vakuutuksissa toisella ajoneuvolla aiheutetut vahingot on kuitenkin rajausehdolla rajattu pois, sillä niiden tahallisuutta voi olla hyvinkin vaikea todistaa. Tämän lisäksi mahdolliset rajaukset voivat koskea esimerkiksi lukitsemattoman ajoneuvon sisätilalle aiheutuneita vaurioita tai lukitsemattoman ajoneuvon luvottomasta käytöstä aiheutuneita ilkivaltavahinkoja. Hieman samantyylinen turva on varkausvakuutus, joka melko itseselitteisesti korvaa vakuutusehdoissa määritellyn vakuutustapahtuman toteutuessa ajoneuvon menettämisestä tai vaurioitumisesta aiheutuneen vahingon. Varkausvakuutuksen vakuutustapahtuman määritelmään kuuluvat usein esimerkiksi kyseessä olevan ajoneuvon lukitusvaatimukset. (Patala, 2022, 8.)

Palovakuutus korvaa vahingot, jotka ovat aiheutuneet vakuutetulle ajoneuvolle irti päässeen tulen tai vakuutuksen kohteen omissa sähkölaitteissa tapahtuneesta oikosulusta. Vahingon aiheuttanutta sähkölaitetta itseään ei kuitenkaan korvata, vaan ainoastaan siitä aiheutuneet vahingot. Tämä on tehty ensinnäkin siksi, että sähkölaitteet ovat kuluvia osia, jotka ajoneuvon ikääntyessä menevät epäkuuntoon. Ellei sähkölaitetta olisi suljettu korvattavuuden ulkopuolelle, palovakuutusta voisi käyttää kaikkien oikosuluksi tulkittavien sähkövikojen korjaamiseen eikä tämä olisi vakuutusyhtiön näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Lisäksi sähköviat voidaan yleisesti tulkita kulumisesta tai teknisestä viasta aiheutuneiksi, eikä tällaisia vahinkoja pääsääntöisesti korvata vakuutuksista. (Patala, 2022, 8.)

Hirvivahinkovakuutus nimensä mukaisesti korvaa vahingot, jotka ovat aiheutuneet törmäyksestä hirvieläimen kanssa. Hirvieläinten ja muiden eläinten aiheuttamien vahinkojen vakuuttamisessa voidaan havaita joitakin eroja vakuutusyhtiöiden välillä. Monelta vakuutusyhtiöltä (esim. Fennia, LähiTapiola, Turva) löytyy kaskosta yllä kuvatun kaltainen hirvivahinkovakuutus ja tämän lisäksi erillinen eläinvahinko- tai eläintörmäysturva, joka taas kattaa vahingot, jotka aiheutuvat törmäyksestä muuhun eläimeen kuin hirvieläimeen. (Fennia, 2023; LähiTapiola, 2023a; Turva, 2022.) Toiset vakuutusyhtiöt kuten If ja Pohjantähti taas ovat yhdistäneet kaksi edellä mainittua vakuutusta ja tarjoavat ainoastaan yhtä turvaa, joka kattaa eläimeen törmäyksestä aiheutuneet vahingot ilman tarkempaa jaottelua hirvi- ja muiden eläinten välillä (IF, 2023a; Pohjantähti, 2023a).

Lasivakuutus korvaa vakuutetun ajoneuvon ikkunalasiin kohdistuneesta iskusta aiheutuneet vahingot. Tällaisia ovat esimerkiksi kiven- tai nastaniskemät ajoneuvon tuulilasissa tai ikkunoissa. Lasivakuutusten kattavuudessa on jonkin verran vaihtelua, yhtiöstä ja ehdoista riippuen vakuutus voi korvata ikkunalasien lisäksi myös esimerkiksi kattoikkunaan tai valoumpioihin kohdistuneita vahinkoja. (Fennia, 2023; LähiTapiola, 2023a; Turva, 2022; IF, 2023a; Pohjantähti, 2023a).

Osamaksu- ja leasingvakuutus korvaa ajoneuvon myyjälle, vuokranantajalle, panttioikeuden tai autokiinnityksen haltijalle tai rahoituslaitokselle, jolle myyjä on siirtänyt vastaavat oikeudet, sellaiset esinevahingot, joita ajoneuvon muista vakuutuksista ei korvata. Korvauksen epääminen voi johtua esimerkiksi rajoitusehdoista tai täyttymättömästä vakuutustapahtuman määritelmästä. Tyypillisiä korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi ajoneuvon lukitsemattomuudesta johtuen varkausvakuutuksen korvauksen piirin ulkopuolelle rajatut vahingot. (Patala, 2022, 13.)

Vuokra-ajoneuvojen petos- ja kavallusvakuutus mahdollistaa vuokratyöhön rekisteröidyn ja ilman kuljettajaa vuokrattavan ajoneuvon vakuuttamisen menettämisen varalta. Lisäksi se korvaa petoksen tai kavalluksen seurauksena menetetyt ajoneuvon esinevahingot. (Pohjantähti, 2023a.)

### 2.2.2 Varallisuusvakuutukset

Autopalveluvakuutus korvaa matkan keskeytymisestä aiheutuneet kohtuulliset lisäkulut. Tässä kontekstissa matkalla tarkoitetaan matkaa ajoneuvon lähtöpaikasta suunniteltuun päämäärään vakuutuksen voimassaoloalueella. Myös yöpyminen ja tavanomaiset pysähdykset katsotaan kuuluvaksi matkaan. Esimerkkejä korvattavista kuluista ovat ajoneuvon tielle nosto ja hinaus lähimpään korjaamoon, mikäli autoa ei ole mahdollista ajaa korjattavaksi, tai vastaavasti paikan päällä tapahtuvasta korjauksesta aiheutuneet kulut. Rajoitusehdoilla korvattavuuden ulkopuolelle on tavallisesti rajattu esimerkiksi polttoaineen loppumisesta tai avainten hukkumisesta aiheutuneet vahingot. (Patala, 2022, 17–18.)

Keskeytysvakuutus ja vuokra-autovakuutus ovat monella tapaa hyvin samankaltaisia vakuutuksia, sillä ne molemmat korvaavat ajoneuvon käytön estymisestä omistajalle tai haltijalle aiheutuvaa vahinkoa. Joissain vakuutusyhtiöissä nämä kaksi vakuutusta on voitu yhdistää yhdeksi turvaksi, kun taas toisissa asiakkaan tulee vakuutusta ottaessa päättää, kumpi sopii paremmin hänen tarpeisiinsa. Keskeytysvakuutus korvaa ajoneuvon vaurioitumisesta aiheutuneet menetetyt käyttöpäivät, eli päivät, joina ajoneuvoa ei voida käyttää vaurioiden vuoksi. Näihin päiviin lasketaan täydet vuorokauden mukaan lukien vahingon sattumispäivä, ja päättyen siihen, kun ajoneuvo joko on valmis luovutettavaksi korjaamolta tai kun tilalle saadaan toinen ajoneuvo. Varkaustapauksissa korvausten maksaminen päättyy, kun varastettu ajoneuvo palautuu. Luonnollisesti korvattavien päivien lukumäärällä on yläraja, joka määräytyy kyseessä olevan vahinkotapahtuman mukaan. Esimerkiksi lunastustapauksissa korvausta maksetaan yleensä 14 vuorokaudelta ja korjaustilanteissa vuorokausia korvataan korkeintaan 30. Korvaus maksetaan rahana vakuutusta ottaessa sovitun päiväkohtaisen euromäärän mukaisesti. (Patala, 2022, 18.)

Vuokra-autovakuutus puolestaan toimii lähes samalla tavalla, mutta rahakorvauksen sijaan menetetyistä käyttöpäivistä korvataan vuokratun sijaisauton vuokrauskulut, mikäli ajoneuvoa ei voida käyttää jonkin esinevakuutuksen perusteella korvattavan vakuutustapahtuman vuoksi. Keskeytysvakuutus on yleisempi ammattiliikenteessä käytettävissä ajoneuvoissa tai muiden kuin henkilöautojen vakuutuksissa, kun taas vuokra-autovakuutus on yleisempi henkilöautoissa ja yksityiskäytössä olevissa ajoneuvoissa. Keskeytysvakuutuksen yleisyyttä ammattiliikenteessä ja muissa kuin

henkilöautoissa selittää se, että vuokra-autoa ei välttämättä myönnetä kaikille ajoneuvolajeille ja vastaavasti joillekin ajoneuvotyypeille voi olla haastavaa löytää vastaavaa sijaisautoa. (Patala, 2022, 18–19.)

Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on korvata välttämättömiä ja suuruudeltaan kohtuullisia kuluja, jotka aiheutuvat ajoneuvon omistamiseen, kuljettamiseen ja hallintaan liittyvistä mahdollisista oikeustoimista esimerkiksi riita- ja rikosasioissa.

Viimeisenä on ulkomaan vastuuvakuutus, joka korvaa vakuutetun ajoneuvon omistajalle, haltijalle tai kuljettajalle aiheutuvan vahingonkorvausvelvollisuuden aiheuttamat kulut tilanteissa, joissa vahingonkorvausvelvollisuus on syntynyt ajoneuvon liikenteen käyttämisestä ulkomailla. Yleensä tämä vakuutus on voimassa ETA-alueen ulkopuolisissa Green Card-sopimusmaissa. Vakuutuksen kattavuus voi vaihdella valtioiden välillä. (Patala, 2022, 23.)

## 3 KORVAUSPÄÄTÖKSEN MUUTOKSENHAKU

### 3.1 Korvauskäsittely

Kun ajoneuvovahinko tapahtuu ja vakuutusnottaja päättää hakea korvausta, ensimmäinen toimenpide on luonnollisesti ilmoittaa vahingosta vakuutusyhtiöön. Tämä aloittaa korvauskäsittelyn, jonka perusteella tehdään päätökset vahingon korvattavuudesta ja korvausmääristä. Korvauskäsittelyn päätteeksi luonnollisesti suoritetaan korvaus vahingon kärsineelle, jos korvauspäätös on myönteinen. Muussa tapauksessa toimitetaan vakuutusnottajalle kielteinen korvauspäätös. Näihin lopputuloksiin päästään vakuutus sopimuksen, sattuneesta vahingosta kerättyjen tietojen sekä vahingoittuneen omaisuuden tietojen perusteella. (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa, 2020, 352.)

Kuten jo mainittiin, korvauskäsittely alkaa vakuutusnottajan vahinkoilmoituksesta. Ilmoitus voidaan toimittaa yhtiöön monella tapaa, yleensä se tehdään joko puhelimitse tai sähköisesti. On tärkeää, että vahinko saadaan vakuutusyhtiöön käsiteltäväksi mahdollisimman nopeasti vahinkotapahtuman jälkeen. Vakuutusnottajalla on mahdollisuus täydentää ilmoitustaan lisätiedoilla jälkikäteen, joten vahingosta ilmoittamista ei kannata viivyttää esimerkiksi epätarkkojen tietojen vuoksi. Ilmoituksen tulee kuitenkin sisältää sekä ilmoittajan että vakuutusnottajan nimi ja yhteystiedot, vahinkopaikka ja -aika, kuvaus vahinkotapahtumasta ja sen todennäköisestä syystä sekä tiedot vahingoittuneesta omaisuudesta. Joissakin yksinkertaisissa ja selkeissä vahinkotapauksissa, joista on saatavilla riittävän tarkka ja uskottava kuvaus, voidaan korvauspäätös tehdä jo ensimmäisen puhelinkeskustelun aikana. (Pellikka ym., 2020, 354–355.)

Korvauskäsittelystä voidaan erottaa erinäisiä velvollisuuksia, jotka koskevat korvauksen hakijaa ja vakuutusnottajaa. Näiden avulla yritetään varmistaa oikeellisen päätöksen syntyminen. Vakuutus tapahtumissa näyttövelvollisuus on korvauksen hakijalla, eli hänen tulee todistaa vakuutusyhtiölle, että vahinko on tapahtunut vakuutusehtojen määrittelemällä tavalla, jotta korvaus voidaan maksaa. Siksi korvauksen hakijan velvollisuuksiin kuuluu vakuutus tapahtumasta ilmoittaminen sekä

vakuutusyhtiön vastuun selvittämisessä tarpeellisten asiakirjojen ja tietojen toimittaminen. (Pellikka ym., 2020, 353–354.) Korvauksenhakijan tulee toimittaa vakuutuksenantajalle asiakirjat ja tiedot, joita vakuutuksenantaja tarvitsee vastuidensa selvittämiseen ja jotka kohtuudella voidaan häneltä vaatia. Yleisesti voidaan sanoa, että vakuutuksenantajan ei tarvitse itse hankkia sellaisia selvityksiä, joita hän ei voi saada tai joiden hankkiminen on huomattavasti helpompaa korvauksenhakijalle. Tällaisten hankkiminen on korvauksenhakijan vastuulla. Korvauksenhakija on velvollinen toimittamaan vakuutuksenantajalle myös korvauksen saamisen kannalta epäedulliset selvitykset ja dokumentit. (Patala, 2022, 70.)

Vastaavasti esimerkiksi puolueettomien asiantuntijalausuntojen hankkiminen on usein helpompaa vakuutusyhtiölle, ja siksi yhtiö voi tarvittaessa hoitaa tämän osuuden. Se on myös tärkeä osa vakuutusyhtiön oikeutta tarkistaa heille ilmoitetut vahingot. Lisäksi vakuutusyhtiön velvollisuuksiin kuuluu esimerkiksi vakuutuksen sisällöstä kertominen ja korvauksenhakuprosessin selittäminen korvauksenhakijalle. Yhtiön tulee myös joko maksaa korvaus tai toimittaa kielteinen korvauspäätös kuukauden kuluessa siitä, kun korvattavuuden selvittämiseksi vaadittavat tiedot on toimitettu heille. (Pellikka ym., 2020, 353–354.) Vakuutusyhtiö ei ole velvoitettu maksamaan korvauksia ennen kuin sille on toimitettu nämä tarvittavat selvitykset. Mikäli korvauksenhakija on toimittanut vakuutuksenantajalle puutteellisia tai vilpillisiä tietoja, jotka vaikuttavat vahingon korvattavuuteen tai korvausten määrään, voidaan hänelle maksettavaa korvausta tilanteesta riippuen alentaa tai jopa evätä kokonaan. (Patala, 2022, 72.)

Yksi vakuutusyhtiön korvauskäsittelyn osa on vahinkotarkastus. Vahinkoilmoituksen saavuttua korvauskäsittelijä arvioi onko vahingon tarkastaminen tarpeellista. Tarkastus voi auttaa esimerkiksi vahingon korvattavuuden ratkaisemisessa, sekä esimerkiksi vahingon laajuuden arvioinnissa. Tämä luonnollisesti vaikuttaa suoraan mahdollisesti maksettavien korvauksien suuruuteen. Ajoneuvojen kaskovahingoissa mahdollisia tarkastuksen syitä ovat esimerkiksi ennakkotietoihin pohjautuvan arvion mukaan suuri vahinkomäärä, vahingon kohteen mahdollinen lunastaminen, korvattavuuden tai korvausmäärän selvittäminen tai suuri vahinkotiheys samalla vakuutetulla ajoneuvolla. Myös epäily esimerkiksi vahinkoon liittyvästä vilpistä tai petoksesta johtaa usein vahinkotarkastukseen. (Pellikka ym., 2020, 357.)

Vahinkotarkastus on vakuutusyhtiön työkalu, jonka avulla se kykenee keräämään teknisiä, taloudellisia ja muita tietoja vahingon korvattavuuden ja korvausmäärän ratkaisemiseksi. Omaisuusvahinkoja kuten esimerkiksi tässä tutkielmassa käsiteltäviä ajoneuvojen kaskovahinkoja tarkastavat yleensä kunkin vakuutusyhtiön omat vahinkotarkastajat. Tarkastuksessa selvitetään vahingon syntyyn ja olosuhteisiin vaikuttaneet seikat sekä tarkistetaan vakuutustiedot ja korvausten laajuus. Laajemmat tai monimutkaisemmat tapaukset voivat vaatia tarkastajalta hyvinkin aktiivista ja pitkään jatkuvaa neuvottelua korvauksenhakijan kanssa. Yksinkertaisissa tilanteissa taas yksi tarkastus voi olla riittävä. (Pellikka ym., 2020, 362–363.)

Jos vaurioituneen omaisuuden korjaaminen on kustannusten puolesta kannattavaa, korvataan vahingosta korvauksenhakijan päätöksen mukaan joko korjauksesta aiheutuneet kulut omavastuulla vähennettynä tai sitä vastaava rahamäärä. Mikäli vakuutetun ajoneuvon vauriot ovat niin mittavia, että sen korjaamisesta aiheutuvat kulut nousevat kohtuuttoman suuriksi voidaan ajoneuvo lunastaa. Yleensä lunastustilanteissa korvauksena maksetaan ajoneuvon käypä arvo juuri ennen vahinkotapahtumaa omavastuulla vähennettynä. Uusien tai lähes uusien ajoneuvojen tapauksessa on mahdollista, että lunastusarvona käytetään käyvän hinnan sijaan uuden samanlaisen auton käteismyyntihintaa. Uusarvolunastuksen edellytykset vaihtelevat kyseessä olevan vakuutusyhtiön mukaan. (Rantala & Kivisaari, 2020, 408.)

### **3.2 Korvauspäätös**

Vakuutusyhtiöt tekevät päätöksiä ja muita ratkaisuja vakuutus- ja korvausasioissa. Korvaustoiminta vakuutusyhtiöissä saa pohjansa lainsäädännöstä, voimassa olevasta oikeudesta, kyseessä olevan vakuutuksen vakuutussopimuksesta sekä vakuutusehdoista ja hyvästä vakuutustavasta. Näiden lisäksi korvaustoimintaa ohjaavat yhtiön sisäiset linjaukset ja korvausohjeet, jotka on laadittu korvaustoiminnasta vuosien saatossa saadun tiedon sekä esimerkiksi riita-asioita käsittelevien toimielinten kuten vakuutuslautakunnan ratkaisujen pohjalta. Näitä noudattamalla yhtiö varmistaa, että sen korvauskäytäntö ja vakuutusehtojen tulkinta säilyy yhtenäisenä ja noudattaa hyvää vakuutustapaa. Hyvän vakuutustavan sisältöä ei ole erikseen määriteltä, mutta sen olennaisena ideana voidaan

pitää vakuutusyhtiön toiminnan asianmukaisuutta asiakkaitaan kohtaan. (Pellikka ym., 2020, 313–317.)

Tärkein korvauskäsittelyn aikana tehtävä ratkaisu on korvauspäätös, eli päätös siitä kattaako vakuutus kyseessä olevan vahingon. Vahinko voi olla myös osittain korvattava, jolloin vakuutus ei kata kaikkia siitä aiheutuneita kuluja. Korvauksenhakijan näkökulmasta korvauspäätös siis määrittää saako hän korvausta sattuneesta vahingosta, ja kuinka suuri tämä korvaus on. Varsinaiseen korvauspäätökseen ja sen muodostumiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Luonnollisesti korvauksenhakijalla tulee olla vahingon tapahtumahetkellä voimassa oleva vakuutus. Tämän jälkeen tulee selvittää, onko vahingossa vaurioitunut omaisuus vakuutuksen kohteena vai ei. Tämä tieto saadaan vakuutus kirjasta ja ehdoista, joissa eritellään vakuutuksen kohteena oleva omaisuus. Lisäksi vahingon tulee sattua vakuutus sopimuksessa määritellyllä alueella, jossa vakuutus on voimassa. (Pellikka ym., 2020, 313–317.)

Jos nämä kolme asiaa toteutuvat, voidaan keskittyä tutkimaan itse vahinkotapahtumaa. Ensimmäiseksi tulee varmistaa, että ilmoitettu vahinko on todella tapahtunut. Kuten aiemmassa luvussa todettiin, näyttövelvollisuus on tässä asiassa korvauksenhakijalla. Tämän jälkeen selvitetään, kuuluuko vahinko vakuutuksen korvauspiiriin ja onko sitä rajattu korvattavuuden ulkopuolelle rajoitusehdoilla. Korvauspiirillä tarkoitetaan sitä, minkälaisia vahinkoja ja vahingoista aiheutuneita kuluja kyseinen vakuutus kattaa. Rajoitusehdoilla puolestaan nimensä mukaisesti rajataan joitakin tiettyjä vahinkotyyppisiä korvauspiirin ulkopuolelle. Sekä korvauspiiri että rajoitusehdot on määritelty vakuutusehdoissa. Lisäksi selvitetään, voidaanko katsoa vahingon aiheutuneen tahallisuudesta tai huolimattomuudesta, onko vakuutusehdoissa lueteltuja suojeluohjeita noudatettu ja onko vahinkoa yritetty rajoittaa tai torjua riittävällä tavalla, jos siihen on ollut mahdollisuus. Tämän prosessin jälkeen korvauspäätös voidaan tehdä perustellusti. Mikäli jossakin kohtaa prosessia havaitaan puutteita, voidaan korvaushakemus hylätä tai korvausmäärää voidaan vähentää. (Pellikka ym., 2020, 313–317.) Vakuutuksenantajan tulee kaikissa vakuutusta koskevissa päätöksissään toimittaa muutoksenhakuohjeet, lukuun ottamatta tilanteita, joissa se on hakijan kannalta ilmeisen tarpeeton. Tämä luonnollisesti koskee myös korvauspäätöksiä. (Luukkonen, Mäntyniemi, Pekonen-Ranta, Raulos, Santavirta, 2018, 162.)

### 3.3 Muutoksenhakuprosessi

Yleensä ensimmäinen toimenpide muutoksenhaussa on toimittaa vakuutusyhtiölle perusteltu oikaisupyynnöksi ratkaisusta. Tällä varmistetaan, ettei vakuutuksenantaja ole tehnyt virheellistä päätöstä esimerkiksi puutteellisesta vahinkoilmoituksesta tai muista epäselvyyksistä johtuen. (Patala, 2022, 83.) Muutoksenhakuprosessin ensimmäiset vaiheet vaihtelevat jonkin verran eri yhtiöiden välillä. Esimerkiksi If ohjeistaa ensimmäisenä toimenpiteenä ottamaan yhteyttä korvausasian käsitteeseen osastoon, jolloin mahdolliset väärinkäsitykset korvauskäsittelijän ja asiakkaan välillä voidaan ratkaista tai asiakas voi esimerkiksi tuoda esiin lisätietoja, joita ei ole otettu päätöstä tehdessä huomioon. Tämän jälkeen on vielä mahdollista kääntyä yhtiön oman puolueettoman asiakasvaltuutetun puoleen. (If, 2023b.) LähiTapiolan menettely on melko samankaltainen, hylätyn oikaisupyynnön jälkeen asiakas voi olla yhteydessä yhtiön asiakassovittelutoimistoon. Sovittelutoimisto tutkii vahinkotapauksen puolueettomasti ja aiemmasta käsittelystä riippumattomasti, jonka jälkeen asiakkaalle toimitetaan perusteltu kirjallinen päätös. (LähiTapiola, 2023b.) Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö puolestaan ohjeistaa olemaan yhteydessä korvauspäätösten tarkastusryhmään, joka koostuu kokeneista vakuutusalan asiantuntijoista (Pohjantähti, 2023a).

Jos asiaa ei saada ratkaistua yhtiöiden sisäisten muutoksenhakuelinten kautta, voi asian viedä eteenpäin muutamalla eri tavalla. Vakuutuksenantajan tekemä päätös voidaan ensinnäkin saattaa yleisen tuomioistuimen käsittelyyn. Siellä asiaa on mahdollista käsitellä aina korkeimpaan oikeuteen asti edellyttäen, että asiasta annetaan valituslupa. Tämä ei kuitenkaan ole kovin yleistä, sillä käytännössä kuluttajariitalautakunta ja etenkin FINEn vakuutuslautakunta ovat muodostuneet keskeisiksi oikeussuojaelimiksi vakuutusriidoissa. (Norio-Timonen, 2018, 265.) Lain mukaan korvauspäätöksillä on kolmen vuoden mittainen kanneaika, jonka aikana päätöksestä voi valittaa. Kanneaika katsotaan alkavaksi korvauspäätöksen ja aiemmin mainittujen muutoksenhakuohjeiden tiedoksi saamisesta. Tämän ajan kuluttua umpeen ei muutoksenhaku ole enää mahdollista ja korvauspäätös jää pysyväksi. (Luukkonen ym., 2018, 188.)

### 3.4 Vakuutuslautakunnan rooli

Jos vakuutusyhtiön sisäinen muutoksenhakuprosessi ei tuota tuloksia, on asia mahdollista toimittaa FINEn käsittelyyn. Tämä tehdään joko sähköisellä tai kirjallisella valituksella, jossa asiakkaan tulee kertoa, kuka valituksen vastapuoli on ja eritellä sekä perustella vaatimuksensa asian suhteen. (fine.fi, 2022e.) Lautakunta koostuu ratkaisuisaan riippumattomista jäsenistä sekä puheenjohtajasta. Lautakunnan jäsenten ja varajäsenten ehdollepanoa pyydetään FINEn sopijaosapuolilta. Jokaisella ehdokkaalla tulee olla riittävästi ammatillista ja oikeudellista kokemusta riidanratkaisua varten. Vakuutuslautakunta on jaettu viiteen jaostoon, jotka käsittelevät asioita kukin omiin vakuutuslajeihinsa liittyen. Tässä tutkielmassa aiheena olevat ajoneuvon kaskovakuutukseen liittyvät riita-asiat käsitellään jaostossa III, joka on vastuussa koti-, auto-, maatila-, kiinteistö-, eläin-, liikenne- ja venevakuutusasioista. Jaostoon III kuuluu jaoston puheenjohtaja, sekä neljä jäsentä ja heidän varajäsenensä. FINEn johtokunta nimittää jaoston jäsenet Finanssiala ry:n sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston ehdolle asettamista henkilöistä. (fine.fi, 2022e.)

Jotta asia voidaan käsitellä vakuutuslautakunnassa, tulee asianomaisen ensin pyrkiä selvittämään erimielisyys palveluntarjoajan kanssa. Yhtiöllä on omia sisäisiä muutoksenhakuelimiä, joiden kautta tilanne saattaa ratketa ilman vakuutuslautakunnan puuttumista asiaan. Jos asia kuitenkin etenee FINEn asti, ensimmäinen toimenpide on soittaa FINEn neuvontaan ja katsoa selviääkö asia sitä kautta. Tarvittaessa FINE voi pyytää palveluntarjoajalta tapausta koskevat tiedot ja asiakirjat, joiden pohjalta asiantuntija perehtyy tapaukseen ja päättää kannattaako asiaa käsitellä tarkemmin. Jos päätöksen katsotaan poikkeavan vakiintuneista toimintamalleista, pyritään neuvottelemalla palveluntarjoajan kanssa löytämään ratkaisu tilanteeseen. Suurin osa tapauksista ratkeaa tässä vaiheessa eivätkä ne päädy varsinaiseen lautakuntakäsittelyyn. Mikäli katsotaan, että neuvottelemalla ei ole mahdollista saavuttaa neuvottelun kautta asia siirretään riitaprosessiin. Tällöin osapuolten on selvitettävä kaikki käsittelyssä huomioitavat tiedot FINELLE kirjallisessa muodossa. Lautakunnan käsiteltäväksi päätyvät asiat, jotka ovat erityisen monimutkaisia tai joihin ei vielä löydy olemassa olevaa ratkaisukäytäntöä. Yksinkertaisemmat ja ratkaisukäytännöltään vakiintuneet asiat käsitellään toimistomenettelyinä. Käsittelyn avuksi saatetaan FINEn puolesta hankkia myös asiantuntijalausunto puolueettomalta ja FINEn ulkopuoliselta asiantuntijalta.

Lausunto saatetaan pyytää esimerkiksi lääketieteellistä tai autoteknistä asiantuntijuutta vaativien kysymysten ratkaisemiseksi. (fine.fi, 2022a.)

Lautakunta voi tilanteen mukaan päättää käsitellä niille toimitetut riita-asiat yksinkertaistetulla menettelyllä tai laajennetussa jaostossa. Lautakunta voi myös päättää jättää asian täysin käsittelemättä, mikäli asiakas ei ole ensin yrittänyt selvittää asiaa vakuutusyhtiön omien muutoksenhakukanavien kautta, vakuutus sopimuslaissa määritelty kanneaika on ehtinyt umpeutua, asiaa käsitellään tai on jo käsitelty jossain toisessa vastaavassa riidanratkaisuelimessä tai oikeusteitse, riitaan ei liity taloudellista intressiä, riita on aiheeton tai kiusantekoon perustuva tai jos sen ratkaiseminen luotettavasti haittaisi FINEn tehokasta toimintaa. Tällainen tilanne voi aiheutua esimerkiksi riidan toisen osapuolen epäasiallisesta tai uhkaavasta käytöksestä. (fine.fi, 2022e.)

Yksinkertaistetussa menettelyssä lautakunnan muodostaa ainoastaan puheenjohtaja, ja sen kautta käsitellään asiat, joihin on jo olemassa vakiintunut ratkaisukäytäntö tai jotka muuten ovat lain ja sopimusehtojen soveltamisen kannalta selkeitä tai yksinkertaisia. Tarvittaessa puheenjohtaja voi kuitenkin siirtää tapauksen yksinkertaisesta käsittelystä laajennetun jaoston käsiteltäväksi. Laajennetun jaoston käsittelyyn ohjataan tapaukset, joiden ratkaiseminen edellyttää sellaista sopimusehtojen tai lain tulkintaa, joka saattaa nousta esiin myös muiden jaostojen toiminnassa tai jotka muutoin ovat periaatteen tasolla tärkeitä. Tästä syystä laajennetussa jaostossa ovat osallisina myös muiden jaostojen puheenjohtajat. Vakuutuslautakunta pyrkii ratkaisemaan sille toimitetut asiat yksimielisesti, mutta jos tämä ei onnistu käytetään ratkaisun tekemiseen äänestystä. Tasan päättyvissä äänestyksissä puheenjohtajan ääni ratkaisee, muutoin äänestys noudattaa oikeudenkäytikaaren mukaisia äänestysperiaatteita. Kun ratkaisuun on päästy, toimitetaan se kaikille osapuolille kirjallisena tai muulla pysyvällä tavalla. (fine.fi, 2022e.)

## 4 RATKAISUJEN VAIKUTUKSET

### 4.1 Aineiston keruu ja kuvailu

Tutkielman aineisto koostuu neljälle suomalaiselle vahinkovakuutusyhtiölle toteutetuista puolistrukturoidusta teemahaastattelusta, joissa kysyttiin kysymyksiä liittyen vakuutuslautakunnan ratkaisusuositusten seuraamiseen ja niiden vaikutuksiin yhtiöissä. Haastattelu on tutkimusmenetelmänä hyvin joustava, ja suora vuorovaikutus haastateltavan kanssa mahdollistaa tiedonhankinnan ja keskustelun suuntaamisen haluttuihin aihepiireihin haastattelutilanteen aikana (Hirsjärvi & Hurme, 2022, 32). Koska haastateltavilla ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, voi haastattelun eri vaiheissa nousta esiin uusia mielenkiintoisia teemoja, joihin haastattelija ei ole osannut etukäteen varautua. Tämä vapaus mahdollistaa haastattelun ohjaamisen mahdollisesti esiin nouseviin uusiin aiheisiin, jos ne haastattelijan mielestä vaikuttavat tutkielman kannalta oleellisilta. Haastattelurunko löytyy tutkielman liitteet -osiosta.

Yhtiöihin ja sitä kautta haastateltaviin otettiin yhteyttä sähköpostitse. Kaikki haastattelut sijoittuivat ajallisesti vuoden 2023 maaliskuulle. Haastatteluista kaksi toteutettiin etänä Teams-sovelluksen välityksellä, yksi puhelinhaastatteluna ja yksi kasvotusten yhtiön toimistolla. Lisäksi ensimmäiselle haastateltavalle lähetettiin jälkikäteen sähköpostitse lisäkysymys muissa haastatteluissa esiin nousseiden asioiden pohjalta. Haastattelut olivat kestoltaan 18–35 minuuttia, ja ne nauhoitettiin litterointia varten. Nauhoittamiseen saatiin suostumus jokaiselta haastateltavalta ja heille toimitettiin tietosuojailmoitukset, joissa esiteltiin tarkemmin, kuinka nauhoitteita ja litteroitua aineistoa tullaan käsittelemään tutkielman aikana ja sen jälkeen.

Haastattelun kysymysrunko oli kaikille haastateltaville sama ja se toimitettiin jokaiselle etukäteen, jotta heillä oli mahdollisuus valmistautua ja esimerkiksi kerätä ajankohtaista tietoa kysymysten aiheista. Kysymysrunko löytyy tämän tutkielman liitteet-osiosta. Kysymysrunгон kysymysten lisäksi esitettiin tarkentavia lisäkysymyksiä haastatteluissa esiin nousevista aiheista. Lisäksi jokaista haastateltavaa pyydettiin keskustelun päätteeksi kertomaan omia mietteitä, näkemyksiä tai heidän mielestään tärkeitä haastattelun teemoihin liittyviä asioita, mikäli ne eivät olleet nousseet esiin haastattelun aikana.

Haastattelut litteroitiin jälkikäteen nauhoitteiden perusteella analyysivaihetta varten. Litterointi suoritettiin ensin sanasta sanaan, ja tämän jälkeen aineisto käytiin läpi uudelleen ja siitä poistettiin ylimääräiset täytesanat, turha toisto sekä tutkimuksen ulkopuoliset keskustelut, jotta tekstistä saatiin selkeämpi kokonaisuus analyysivaihetta varten. Lopullisessa muodossaan litteroidun haastatteluaineiston pituus oli 36 sivua. Litteroidusta aineistosta pyrittiin löytämään yhteisiä teemoja.

### **Haastateltavat:**

1. IF: Alexander Jansson, Head Of Motor Claims Operations Finland / Korvausjohtaja, ajoneuvovahingot. 14 vuoden kokemus vakuutusosalta.
2. Turva: Tuomas Lindroos, Korvauspäällikkö, omaisuuskorvaukset. 5,5 vuoden kokemus vakuutusosalta.
3. Fennia: Riikka Patala, Vastaava lakimies, liiketoiminnan lakiasiat ja tuki. 27 vuoden kokemus vakuutusosalta.
4. LähiTapiola: Jaana Kinnunen, Vakuutuspäällikkö liikenne- ja kaskovakuutukset. 13 vuoden kokemus vakuutusosalta.

Haastateltavat ja heidän edustamansa vakuutusyhtiöt on analyysivaiheessa anonymisoitu ja vastauksia läpi käydessä heihin tullaan viittaamaan nimillä yhtiö A, yhtiö B, yhtiö C ja yhtiö D.

## **4.2 Tulosten yhteenveto**

### **4.2.1 Seurannan laajuus**

Vakuutuslautakunnan kaskovahinkojen ratkaisusuosituksia seurattiin jokaisessa tutkimukseen osallistuneessa yhtiössä. Seurannan laajuudessa oli kuitenkin joitakin eroavaisuuksia. Jokaisessa yhtiössä seurattiin yhtiön omia lautakunnan käsittelyyn päätyneitä kaskovahinkoja ja niiden ratkaisuja. Myös muiden yhtiöiden kaskovahinkojen

ratkaisusuosituksia seurattiin yhtiöissä A, C ja D, kun taas yhtiössä B seuranta keskittyi pitkälti omiin vahinkoihin. Kaikkien yhtiöiden vahinkojen seuranta perusteltiin esimerkiksi sillä, että erilaisista vakuutusehdoista huolimatta päälinjat esimerkiksi kolarointi-, varkaus- ja ilkeävaltaturvissa ovat usein samankaltaisia. Oman yhtiöiden vahinkoihin keskittymisen syynä yhtiössä B olivat sen vaatimat ajalliset resurssit.

*”Kyllä se pääsääntöisesti keskittyy omiin, että ehkä ei hirveästi jää aikaa siihen, että sitten se on enemmän liikennevahinkoasioita missä sitten katsotaan myös yleisellä tasolla. Mutta kaskoissa niin omiin keskitytään kyllä.” - Yhtiö B*

Laajinta seuranta oli yhtiöissä A ja D. Näissä yhtiöissä ajoneuvovahinkoja käsittelevällä osastolla seurattiin kaikkien kaskovahinkojen lisäksi jollain tasolla myös muiden omaisuusvahinkojen ratkaisusuosituksia. Tätä perusteltiin esimerkiksi yleisjuridisilla asioilla, joita muiden vakuutuslajien ratkaisuisissa esiintyy ja joita mahdollisesti voitaisiin soveltaa myös ajoneuvojen kaskovahinkoihin.

*”Joo, ja itse asiassa me ei seurata pelkästään autoa vaan me seurataan myös muita omaisuusvahinkoja. Kyllä vakuutuksia tai no vahinkoja, että siellä on kuitenkin samoja yhtymäkohtia. Sanotaanko vaikka lukitusvaatimuksesta tai muista. Samaten varsinkin, jos mennään vakuuttamisen puolelle. Irtisanominen, tiedonantovelvollisuudet niin vastaavat periaatteet siellä pyörii, niin totta kai seurataan.” - Yhtiö A*

Tällaiset yleisjuridiset asiat koskettavat jokaista vakuutusyhtiötä ja niillä voi olla merkitystä yhtiöiden toiminnassa. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että myös muut tutkimukseen osallistuneet yhtiöt seuraavat niitä. Suoranaisesti ajoneuvopuolella tätä vakuutuslajien yli ulottuvaa laajempaa seuranta harjoitettiin kuitenkin aktiivisesti vain yhtiöissä A ja D.

#### **4.2.2 Vastuu seurannasta**

Vaikka lautakunnan ratkaisujen seuraamisen laajuudessa oli jonkin verran eroja eri yhtiöiden välillä, oli seuranta toteutettu jokaisessa yhtiössä melko samalla tavalla. Vastuu uusien ratkaisusuositusten seurannasta oli jokaisessa osallistuneessa yhtiössä pitkälti vakuutuslajin asiantuntijoiden ja lakimiesten vastuualuetta. Etenkin asiantuntijoiden osallistuminen seurantaan on melko luonnollista, sillä haastatteluiden mukaan he ovat

usein vakuutusyhtiössä se taho, joka tekee yhtiön vastineet lautakunnassa käsiteltävänä oleviin vahinkotapauksiin.

*”Kyllä niitä seurataan ja käytännössä ne on vastaavat asiantuntijat tai vastaavat lakimiehet kussakin lajissa jotka sitten sitä seuraa” - Yhtiö D*

Lisäksi haastatteluissa nousi esiin mahdollisuus tilata FINEn ratkaisusuositukset uutiskirjeen muodossa sähköpostiin. Tämän takia jopa tavallisten korvauskäsittelijöiden on teoriassa mahdollista omatoimisesti seurata ja pysyä kartalla uusista vakuutuslautakunnan ratkaisuista. Varsinaista seurantavastuuta ei kuitenkaan missään yhtiössä ollut asetettu asiantuntijoita alemman tason työntekijöille. Yhtiö C:n haastattelussa mainittiin myös muita yhtiön sisäisiä tahoja, joiden toiminnan kannalta ratkaisusuositusten seuraaminen on tärkeää.

*”Kukin voi ne ratkaisusuositukset tilata tuolta FINEstä ja sitten siinä vaikka korvauskäsittelijöiden tai asiantuntijoiden kohdalla voi olla vähän eroja, että kuka niistä on tilannut ...ja kyllä sitten myös meillä on esimerkiksi sisäinen muutoksenhaku ja tällaiset compliance-henkilöt sitten myös varmasti seuraavat. No sitä ei nyt välttämättä joku compliance-ihminen nyt ihan yksittäisten vuotovahinkojen kaikkia yksityiskohtia ja jokaista ratkaisua lue, mutta että tietyllä tavalla lautakunnan ratkaisukäytäntö esimerkiksi heijastaa hyvää vakuutustapaa ja muuta, että kyllä jollain tasolla sitten täytyy kuitenkin tätä alaa seurata” -Yhtiö C*

#### **4.2.3 Sisäinen muutoksenhaku**

Yhtiö A:n vastauksista voidaan huomata, että vakuutuslautakunnan ratkaisutoiminta voi vaikuttaa myös yhtiön sisäisen muutoksenhaun toimintaan. Monessa vakuutusyhtiössä on olemassa erillinen sisäinen muutoksenhakuelin, jonka kautta on mahdollista hakea muutosta saatuun korvauspäätökseen niin, että asia käsitellään uudelleen ja täysin riippumattomasti alkuperäisestä käsittelystä. Kaikissa yhtiöissä sisäinen muutoksenhaku on mahdollista, mutta tällainen erillinen, tietyllä tavalla korkeamman tason sisäinen muutoksenhakukäsittely ei ole yhtiön kannalta pakollista. Yhtenä tekijänä tällaisen moniportaisen sisäisen muutoksenhakuprosessin olemassaoloon voidaan nähdä vakuutuslautakunnan ratkaisutoiminta. Yhtiö A:n haastattelussa nousi esiin, että yhtiön kannalta on kannattavaa saada riitatilanteet ratkaistua sisäisesti. Toisaalta tämä voi usein olla myös asiakkaan näkökulmasta FINEn käsittelyyn verrattuna parempi vaihtoehto, sillä

se todennäköisesti on sekä nopeampaa että vähemmän asiakasta työllistävää, koska vahinkoa koskevat tiedot ja dokumentit löytyvät vakuutusyhtiöltä jo ennestään.

*”Ohjataan yhtiöön ehdottomasti ja itseoikaisu on tietysti meidänkin tahtotila, ei me haluta tehdä vääriä päätöksiä. Virheitä sattuu, mutta jos sattuu, niin sitten ne oikaistaan ja maksetaan mahdollisesti korot sitten siihen, jos on tällöisen syytä.”*  
-Yhtiö A

*”Ja sanotaan, että yhtiön intressi, en puhu vaan meidän yhtiöstämme vaan kaikista, niin ei ole riidellä näkyvästi ulkopuolella, vaan jos on syytä sopia, niin sitten ne sovitaan ne riidat.”* -Yhtiö A

#### 4.2.4 Työntekijöiden koulutus

Jokaisen yhtiön edustaja nosti ainakin jollain tavalla esille sen, että lautakunnan uusia ratkaisuja käydään läpi koulutustarkoituksessa esimerkiksi korvauskäsittelijöille. Osassa yhtiöistä ratkaisujen hyödyntäminen koulutuksessa oli hyvinkin aktiivista, esimerkiksi yhtiössä D järjestettiin kuukausittain korvauskäsittelijöille palavereja, joissa vahinkojen käsittelyyn liittyvien ongelmien ratkomisen ja neuvonnan lisäksi käytiin järjestelmällisesti läpi suurin osa uusista kaskovahinkoihin liittyvistä ratkaisuista. Kaikissa haastatteluissa oli kuitenkin havaittavissa, että lautakunnan päätöksiä hyödynnetään yhtiöiden henkilöstön kouluttamisessa ja joissain harvinaisissa tilanteissa ne voivat jopa yksinään aiheuttaa lisäkoulutuksen tarvetta.

*”No se katsotaan sitten vähän tilannekohtaisesti, että mitä muutoksia se vaatii, että joskus se vaatii tavallaan koko henkilökunnan koulutuksen, aika harvoin ehkä mutta voi olla että joku päätös muuttaa meidän tapaa käsitellä tiettyjä asioita ihan kokonaan tai ainakin muuttaa sitä suuntaa millä sillä haetaan. Niin silloin se vaatii ihan vaikka kaikkien kouluttamista ja se on aikaa vievä prosessi. Yleensä nää on aika samanmielisiä kuin mekin että ei näistä kovin moni muutu vaan se päätös pysyy mikä meiltäkin on lähtenyt niin silloin tavallaan ei aiheuta mitään sen isompia toimenpiteitä.”* -Yhtiö B

#### 4.2.5 Ratkaisutietokanta

Koska vakuutuslautakunta on vakuutusalan oikeuskäytännön noudattamisen ja ohjaamisen kannalta merkittävässä roolissa, on lautakunnan ratkaisuista muodostuva ratkaisutietokanta yhtiöiden kannalta tärkeä ja hyödynnetty työkalu. Haastavien ja

enemmän ehtojen tulkintaa vaativien tapauksien ratkaisemiseksi FINEn ratkaisutietokanta toimii hyödyllisenä apuvälineenä, jota haastattelujen mukaan etenkin asiantuntijat ja lakimiehet hyödyntävät työssään viikoittain tai jopa päivittäin.

*”Siis hyödynnetään, että kyllä meillä saatetaan käydä tai silloin kun me tehdään jo jossain semmoisessa hankalammassa osiossa ratkaisua, niin kyllä se on yksi oikeuslähde tavallaan se FINEn tietokanta eli siellä saattaa hakea ratkaisuja samantyyppisissä asioissa tai jotain tiettyä ratkaisua. Vaikka että jos tiedetään että jostain asiasta on annettu aikaisempi ratkaisu tai sitten niillä hakutoiminnolla mitä siellä on käytettävissä. Niin kyllä tässäkin vielä saattaa ihan yksittäistapausten ratkaisuunkin käyttää sitä niin kuin oikeuslähteenä.” -Yhtiö D*

Vaikka ratkaisutietokannasta ei todennäköisesti löydy täysin vastaavaa tai ainakaan samojen vakuutusehtojen mukaan käsiteltyä tapausta, on samankaltaisten tapausten ratkaisuista usein mahdollista hahmottaa oikeanlainen tulkintalinja esimerkiksi ratkaisuun vaikuttaneita tekijöitä ja perusteluita tutkimalla. Etenkin vakuutuslainsäädännön tulkinnan tulee luonnollisesti olla tarkkaa ja yhtenevää kaikkien yhtiöiden välillä ja tällaisissa asioissa ratkaisutietokanta auttaa varmistamaan, että yhtiöissä tehdyt päätökset ovat vallitsevan oikeuskäytännön mukaisia.

#### **4.2.6 Vaikutukset korvaustoimintaan**

Tärkeää on muistaa, että vakuutuslautakunnan käsittelyyn asti päätyy vuosittain melko vähän tapauksia, jos määrä suhteutetaan kaikkien käsiteltyjen vahinkojen määrään. Lisäksi kaikki vakuutusyhtiöt luonnollisesti pyrkivät korvaustoiminnassaan tekemään oikeita ja perusteltuja päätöksiä, jotka noudattavat hyvää korvaustapaa ja jotka täten pysyvät muuttumattomina myös lautakunnassa. Suurin osa annetuista ratkaisuista ei siis vaadi vakuutusyhtiöltä merkittäviä toimenpiteitä. Tämä asia nousi esiin jokaisessa haastattelussa ja esimerkiksi ehtojen tai korvauslinjausten muuttaminen ratkaisuihin perustuen on yleisesti ottaen harvinaista, mutta sitä kuitenkin tapahtuu. Tämän tutkielman tarkoitus on kartoittaa kuinka yhtiöt toimivat silloin, kun lautakunta antaa heidän näkökulmastaan merkittävän ja eriävän ratkaisun. Tutkimustulosten ja niiden käytännön merkityksen hahmottamiseksi on tärkeää ymmärtää, kuinka yleisestä ilmiöstä on kyse.

Korvauspäätöksen muuttamisen lisäksi yhtiön korvauslinjaukset voivat muuttua. Lautakunta saattaa esimerkiksi antaa ratkaisun, joka jollain tavalla poikkeaa yhtiön

vakiintuneesta tulkinnasta vaikkapa jonkin nyanssin tai tietynlaisen vahinkotilanteen suhteen. Tällöin yhtiön kannalta voi olla järkevää muokata omaa korvauslinjaustaan kyseisissä tilanteissa, sillä luonnollisesti voidaan olettaa lautakunnan ratkaisulinjan pysyvän samana myös jatkossa. Samalla tavalla muutoksia voidaan tehdä toimintamalleihin. Lautakunnan ratkaisujen perusteluja lukemalla voidaan esimerkiksi havaita, minkälaisilla selvityksillä jossakin vahinkotyyppissä tai -tilanteessa on erityistä merkitystä ja näin ollen mihin asioihin yhtiön kannattaa ratkaisua tehdessään kiinnittää erityistä huomiota.

*”Ensinnäkin se, että se tietty ratkaisu muuttuu. Se on tietysti selvä, että kun niitä lähes sataprosenttisesti noudatetaan, niin tietysti se vaikuttaa siihen yksittäiseen ratkaisuun. Mutta kyllä se voi vaikuttaa meidän korvauskäytännön linjauksiin. Tai jopa aiheuttaa ehtomuutoksia, että jos esimerkiksi todetaan, että joku meidän kirjoittama ehtokohta, että sitä ei pystytä soveltamaan esimerkiksi sen takia, että siinä jatkuvasti törmää ikään kuin siihen vetoamisen. Tai ei tarvitse edes jatkuvasti olla, että jatkuva ei tarkoita mitään semmoista, että me odotetaan 10 kertaa, että jos se on jo yhden ratkaisun perusteella selvää, että tämä ei toimi, niin kyllä se voi johtaa ehtomuutoksiin.” -Yhtiö D*

Myös suoranaisia ehtomuutoksia voidaan tehdä lautakunnan ratkaisujen perusteella. Ratkaisu saattaa esimerkiksi osoittaa yhtiölle, että jokin vakuutusehtojen kohta on muotoiltu liian epäselvästi tai se on muuten jollain tapaa ristiriitainen. Tilanteesta riippuen yhtiön voi olla kannattavaa muuttaa ehtoa, sillä hyvän vakuutustavan mukaisesti epäselvää ehtoa tulee tulkita vakuutusnottajan hyväksi. Tällöin yhtiön tulee harkita kyseisen ehtotulkinnan vaikutuksia, esimerkiksi kuinka harvinaisia vahingot, joissa kyseisellä tulkinnalla on merkitystä ovat ja kuinka suuria konkreettiset kustannusvaikutukset yhtiölle voivat olla. Jokaisessa tapauksessa mahdollisia toimenpiteitä tulee kuitenkin ensin tarkoin harkita, sillä eriäväkään ratkaisusuositus ei automaattisesti vaadi yhtiöltä muutoksia. Kaikki tapaukset tulee analysoida huolellisesti, jotta voidaan hahmottaa, onko niillä yhtiön kannalta sellaista käytännön merkitystä, joka vaatii suurempia toimenpiteitä. Usein lautakunnan antama suositus korvauspäätöksen muuttamisesta saattaa perustua esimerkiksi tapauksen näytön arviointiin, jolloin suoranaississa vakuutusehdoissa tai korvauslinjauksissa ei välttämättä ole mitään muutostarpeita.

*”Joo ja tosiaan niitä täytyy sitten kuitenkin aina analysoida, että onko siinä yksittäistapauksessa jotakin, mikä on johtanut johonkin tiettyyn tulkintaan ja kuinka hyvin se on yleistettävissä sitten muihin tilanteisiin.” -Yhtiö C*

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka aktiivisesti vakuutusyhtiöt seuraavat ajoneuvojen kaskovahinkoihin liittyviä vakuutuslautakunnan ratkaisuja ja millä tavalla vakuutusyhtiöt huomioivat nämä ratkaisut omassa toiminnassaan. Varsinaiset tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Millä tavoin vakuutusyhtiöt seuraavat vakuutuslautakunnan ajoneuvovahinkoihin liittyviä päätöksiä?
2. Millä tavoin vakuutuslautakunnan päätökset voivat käytännössä vaikuttaa vakuutusyhtiöiden toimintaan?

Tutkimukseen osallistuneista yhtiöistä jokaisessa seurattiin kaskovahinkojen lautakuntaratkaisuja ainakin jollain tasolla. Kuten luvusta 4 ilmenee, seurannan laajuudessa ja toteutuksessa oli kuitenkin joitakin eroja. Jokainen yhtiö seurasi omien vahinkojensa lautakuntaratkaisuja. Tämä on luontevaa myös itse lautakuntakäsittelyn toimintatavasta johtuen, sillä yhtiön tulee toimittaa käsittelyä varten FINELLE oma vastineensa tapaukseen liittyen. Joissakin yhtiöissä seuranta oli kuitenkin selkeästi laajempaa, ja ulottui sekä muiden yhtiöiden kaskovahinkoja käsitteleviin ratkaisuihin että jopa täysin eri vakuutuslajien ratkaisuihin.

Varsinainen vastuu seurannasta kuului jokaisessa yhtiössä lähinnä asiantuntijoille sekä kyseisen vakuutuslajin lakimiehille, mutta kuka tahansa yhtiön työntekijöistä voi luonnollisesti seurata ratkaisuja myös omatoimisesti, mikäli näin haluaa tehdä. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta voidaan siis todeta, että vakuutusyhtiöt seuraavat ajoneuvovahinkoihin liittyviä päätöksiä. Seurannan laajuudessa on kuitenkin yhtiökohtaista vaihtelua, joka voi johtua esimerkiksi yhtiön omista linjauksista siitä, kuinka asiantuntijoiden ja lakimiesten rajallista aikaa ja muita resursseja on järkevää jakaa eri työtehtävien kesken. Toinen mahdollinen eroavaisuus aiheuttava tekijä on se, kuinka tärkeäksi asiantuntijatehtävissä työskentelevät itse kokevat ratkaisusuositusten seurannan ja kuinka paljon he täten ovat itse halukkaita panostamaan siihen.

Ratkaisusuositusten varsinaisia vaikutuksia vakuutusyhtiöiden toimintaan oli havaittavissa useita. Ensinnäkin haastatteluissa nousi esiin se, että vakuutuslautakunta saattaa jo omalla toiminnallaan kannustaa vakuutusyhtiöitä panostamaan omaan sisäiseen muutoksenhakuprosessiinsa. Usealla vakuutusyhtiöllä on oma sisäinen ja riippumaton muutoksenhakuelin, jonne asiakas voi toimittaa ratkaisunsa käsiteltäväksi ennen sen viemistä FINelle. Tällainen muutoksenhakuelin on vakuutusyhtiöille vapaaehtoinen, ja yhtenä mahdollisena kannustimena sen ylläpitoon voi olla luvussa 4.2.3 mainittu vakuutusyhtiön intressi sopia erimielisyydet sisäisesti, sillä lautakuntakäsittely voi osapuolten anonymisoinnista huolimatta olla maineriski osallisena olevalle yhtiölle. Esimerkiksi ratkaisussa mahdollisesti mainituista vakuutusehdoista voi olla mahdollista selvittää minkä yhtiön vahingosta on kyse.

Ratkaisuilla voi olla myös suoria vaikutuksia yhtiöiden korvaustoimintaan. Kuten luvussa 4.2.6 tuotiin esille, jos vakuutuslautakunta ratkaisussaan suosittelee korvauspäätöksen muutosta, ensimmäinen ja selkein vaikutus on luonnollisesti korvauspäätöksen muuttaminen. Kuten jo aiemmin on todettu, lautakunnan suosituksia noudatetaan vakuutusyhtiöissä lähes poikkeuksetta ja tällainen yleistys voidaan siis perustellusti tehdä. Kyseessä olevasta tapauksesta riippuen vaikutukset voivat kuitenkin olla huomattavasti korvauspäätöksen muuttamista laajempia. Yhtiö saattaa muuttaa omia toimintamallejaan tai korvauslinjauksiaan sellaisissa tapauksissa, joihin kyseisen ratkaisusuosituksen perustelut ovat sovellettavissa. Lautakunnan ratkaisu voi esimerkiksi osoittaa, millainen painotus erilaisilla selvityksillä tulisi olla tietyn tyyppisten vahinkotapausten ratkaisua tehtäessä.

Kaikkein voimakkaimpana toimenpiteenä, jonka lautakunnan ratkaisu voi aiheuttaa on suoranainen vakuutusehtojen muuttaminen. Näin voi tapahtua esimerkiksi silloin, kun voidaan todeta lautakunnan tulkinnan kyseisestä ehtokohdasta eroavan merkittävästi siitä, mitä yhtiö on tarkoittanut kyseisen ehdon kirjoittaessaan. Kyseessä ovat siis yleensä liian epäselviksi, tulkinnanvaraisiksi tai ristiriitaisiksi muotoillut ehdot. Kaikki yllä mainitut tilanteet ovat kuitenkin melko harvinaisia, eikä tällaisille toimenpiteille käytännössä ole tarvetta kovinkaan usein. Näin merkittäviä muutoksia edeltää tarkka ratkaisusuosituksen ja siihen vaikuttaneiden tekijöiden analysointi, jolla yritetään mahdollisimman tarkasti selvittää esimerkiksi, kuinka yleistettävissä kyseinen ratkaisu on muihin

vahinkotapauksiin ja millaisia vaikutuksia sillä yhtiön toiminnan kannalta käytännössä on.

Suoranaisten muutosten lisäksi ratkaisusuositukset toimivat myös koulutustyökaluna vakuutusyhtiölle. Tilanteessa, jossa ratkaisu aiheuttaa jonkin yllä mainituista konkreettisista toimista, se luonnollisesti myös luo tarpeen kouluttaa työntekijät uusien ehtojen, toimintamallien ja linjausten osalta, jotta ne myös huomioidaan käytännössä. Tällaisen suoran koulutustarpeen lisäksi ratkaisuja myös käytetään yhtiössä vaihtelevissa määrin yleisenä koulutusmateriaalina, jota saatetaan käydä läpi esimerkiksi korvauskäsittelijöiden kanssa erilaisissa palavereissa. Näin käsittelijät, joiden työnkuvaan kuuluu korvauspäätösten tekeminen pysyvät ajan tasalla uusista linjauksista ja oikeuskäytännöstä, sekä voivat mahdollisesti korjata omia virheellisiä toimintatapojaan, jos sellaisia havaitsevat. Lisäksi ratkaisupäätöksistä koostuvaa ratkaisutietokantaa hyödynnetään tärkeänä työkaluna esimerkiksi haastavien tapausten ratkaisemiseksi. Ratkaisutietokanta ja sen hakutoiminnot mahdollistavat samankaltaisten tapausten etsimisen, ja näin aiemmat ratkaisut voivat toimia yhtenä oikeuslähteenä, jonka pohjalta pystytään etsimään oikeanlaista tulkintalinjaa monimutkaisissa tai esimerkiksi enemmän tulkintaa vaativissa rajatapauksissa.

Kokonaisuutena voidaan todeta, että vakuutuslautakunnan kaskovahinkojen ratkaisusuosituksilla on merkittävä rooli vakuutusyhtiöiden toiminnassa. Uusia ratkaisuja seurataan, ja hyödynnetään koulutusmateriaaleina sekä työkaluna vahinkotapausten ratkaisemisessa. Suositukset voivat myös aiheuttaa konkreettisia muutoksia yhtiöiden toimintamalleihin ja vakuutusehtoihin, vaikkakin nämä tilanteet ovat kokonaisuudessaan melko harvinaisia.

## **5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotuksia**

Tutkielman kaksi keskeisintä aihetta olivat ratkaisusuositusten seuranta sekä niiden vaikutukset yhtiöiden toimintaan. Molemmista aiheista saatiin tietoa, mutta varsinainen seurantaprosessi jäi empiriakokonaisuudessa hieman taka-alalle, eikä sitä kartoitettu kovin yksityiskohtaisesti. Toisaalta ratkaisusuositusten seuranta tutkimuskysymyksenä oli enemmänkin tutkielman varsinaista aihetta eli ratkaisujen vaikutuksia pohjustava, sillä luonnollisesti jotta vaikutuksia yhtiöön voidaan kartoittaa, tulee ensin saada jonkinlainen

käsitys siitä, kuinka aktiivisesti ratkaisuja ylipäätään tarkkaillaan. Tämän takia voidaan myös pitää jossain määrin tarkoituksenmukaisena, että seurantaprosessin tutkiminen oli pienemmässä roolissa.

Tutkimukseen osallistuneet yhtiöt kuuluivat kaikki markkinaosuuksiltaan vahinkovakuuttamisen viiden suurimman yhtiön joukkoon (Finanssiala, 2023). Pienemmissä yhtiössä toimintamalleissa voi olla eroavaisuuksia suurempiin yhtiöihin verrattuna, eivätkä nämä erot siis tulleet esille tässä tutkielmassa. Tämä tutkielma myös keskittyi nimenomaisesti ajoneuvojen kaskovahinkoja koskeviin ratkaisupäätöksiin ja täten yhtiöiden ajoneuvovahinkoja käsitteleviin osastoihin. Myös eri vakuutuslajit jopa saman yhtiön sisällä voivat mahdollisesti toteuttaa esimerkiksi ratkaisusuositusten seurannan eri tavalla, ja myöskään näitä eroavaisuuksia ei tässä tutkielmassa pystytä havaitsemaan. Mahdollisia jatkotutkimusaiheita tämän tutkielman aiheeseen liittyen voisivat siten olla esimerkiksi pienten ja suurten vakuutusyhtiöiden eroavaisuudet muutoksenhakuprosessin tai lautakuntaratkaisujen seurannan suhteen. Vakuutuslautakunnan rinnalla toisena muutoksenhakuelimenä toimii kuluttajariitalautakunta, joka myös käsittelee vakuutuksiin liittyviä riitoja. Myös kuluttajariitalautakunnan roolia riita-asioiden ratkaisijana voisi tutkia.

# LÄHDELUETTELO

## Kirjallisuus

Hirsjärvi, S., Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus

Jumppanen, J., Nio, A., Vihermaa, K. (2017). *Liikennevakuutus*. Helsinki: Finva

Kuusisto, M. (2021). *Vilppiin ja petoksiin liittyvien vahinkotapausten ratkaisut vakuutuslautakunnassa*. Tampereen Yliopisto: Johtamisen ja talouden tiedekunta

Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Pekonen-Ranta, M., Raulos, V., Santavirta, P. (2018). *Vakuutuslainsäädäntö*. Helsinki: Finva

Nieminen, N. (2020). *Asiakastyytymättömyyden tekijät vakuutusyhtiön ajoneuvokorvauspalvelussa*. Tampereen Yliopisto: Johtamisen ja talouden tiedekunta

Norros, O. (2016). *Vakuutuksenantajan korvauspäätös*. Helsinki: Talentum Pro

Norio-Timonen, J. (2018). *Vakuutusopimuslain pääkohdat*. Helsinki: Alma Talent

Patala, R. (2022). *Autovakuutus*. Helsinki: Finva

Pellikka, T., Peilimö, P., Puntari, P. & Vaitomaa, M. (2020). *Omaisuuuden vakuuttaminen*. Helsinki: Finva

Rantala, J., Kivisaari, E. (2020). *Vakuutusoppi*. Helsinki: Finva

Varkila, S. (2020). *Vakuutuslautakunta kiistanalaisten varkausvahinkojen ratkaisijana*. Kandidaatintutkielma. Tampereen Yliopisto: Johtamisen ja talouden tiedekunta

## Sähköiset lähteet

Fennia (2023). *Autovakuutus*. Luettu 27.3.2023.  
<https://www.fennia.fi/ajoneuvot/autovakuutus>

Finanssiala – Jäsenet ja hallitus. Luettu 29.1.2023.  
<https://www.finanssiala.fi/jasenet-ja-hallitus/>

Finanssiala (2023) – Vakuutusalan markkinakatsaus. Luettu 12.4.2023  
<https://www.finanssiala.fi/aiheet/vakuutusmarkkinat/#/>

Fine – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (2022a). *Asioiden käsittely ja eteneminen FINEssä*. Luettu 5.1.2023. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio.html>

Fine – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (2022b). *FINE vuosikertomus 2021*. Luettu 6.1.2023. <https://www.fine.fi/oppaat/julkaisu/fine-vuosikertomus-2021.html#>

Fine – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (2022c). *Palveluntarjoajat, joiden asioita FINE käsittelee*. Luettu 29.1.2023. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/palveluntarjoajat-joiden-asioita-kasitellaan.html#top>

Fine – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (2022d). *Vapaaehtoinen autovakuutus eli kaskovakuutus*. Luettu 28.2.2023. <https://www.fine.fi/naissa-asioissa-autamme/ajoneuvo-ja-liikennevakuutukset/vapaaehtoinen-autovakuutus-eli-kaskovakuutus.html#top>

FINE – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (2022e). *Strategia, ohje- ja käytännesäännöt*. Luettu 1.3.2023. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/strategia-ohje-ja-kaytannesaaannot.html#top>

If (2023a). *Mitä kaskovakuutus korvaa?* Luettu 27.3.2023. <https://www.if.fi/henkilöasiakkaat/vakuutukset/autovakuutus/miksi-autovakuutus/mita-kasko-korvaa>

If (2023b). *Muutoksenhaku ja valittaminen korvauspäätöksestä*. Luettu 3.3.2023. <https://www.if.fi/henkilöasiakkaat/vahingot/muutoksenhaku>

Liikennevakuutuskeskus. (2023). *Liikennevahinkojen korvaaminen*. Luettu 6.3.2023. <https://www.lvk.fi/korvaukset/liikennevahinkojen-korvaaminen/>

LähiTapiola (2023a). *Autovakuutus*. Luettu 27.3.2023. <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/autot-ja-veneet/autovakuutus>

LähiTapiola (2023b). *Muutoksenhaku*. Luettu 3.3.2023. <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakaspalvelu/asiointi-eri-tilanteissa/muutoksenhaku>

Pohjantähti (2023a). *Autovakuutuksen tuotetiedot*. Luettu 27.3.2023. <https://www.pohjantahti.fi/vakuutukset/autovakuutus/>

Pohjantähti (2023b). *Muutoksenhakuohjeet*. Luettu 3.3.2023. <https://www.pohjantahti.fi/muutoksenhakuohjeet/>

Turva (2022). *Autovakuutus*. Luettu 27.3.2023. <https://www.turva.fi/henkilöasiakkaat/vakuutukset/autovakuutus>

## Oikeudelliset lähteet

Liikennevakuutuslaki (17.6.2016/460)

# LIITTEET

Liite 1: Haastateltaville lähetetty kysymysrunko

## Taustatiedot

1. Kuka olet, missä yhtiössä työskentelet ja mikä on työnimikkeesi?
2. Kauanko olet työskennellyt vakuutusosalalla ja millaisissa työtehtävissä?

## Vahinkojen muutoksenhaku

1. Kuinka yleistä on, että kaskovahingon korvauspäätöksestä tehdään oikaisupyyntö?
2. Kuinka usein riitatilanteet päätyvät vakuutuslautakunnan käsittelyyn?

## Lautakunnan ratkaisujen seuranta

1. Millä tavoin yhtiössänne seurataan vakuutuslautakunnan ratkaisuja?
2. Seuraatteko kaikkia ratkaisuja, vai painotatteko esimerkiksi oman yhtiön vahinkoihin liittyviä tapauksia?
3. Miten uusista ratkaisupäätöksistä tiedotetaan yhtiön sisällä?

## Ratkaisujen vaikutukset

1. Kuinka usein lautakunnan ratkaisusuosituksia noudatetaan?
2. Voivatko lautakunnan ratkaisut aiheuttaa korvauspäätöksen muuttamisen lisäksi muita toimenpiteitä? Millaisia?

**Jos ratkaisuja ei erityisemmin seurata tai niillä ei ole merkittäviä vaikutuksia yhtiön toimintaan, toivoisin vastauksia alla oleviin kysymyksiin:**

1. Miksi ratkaisuja ei seurata/niillä ei ole vaikutusta yhtiön toimintaan?
2. Onko ratkaisujen tarkempaa seuraamista/huomioimista toiminnassa mietitty?
3. Olisiko ratkaisujen seuraaminen/huomioiminen mahdollisesti kannattavaa tulevaisuudessa?