

Harri Permi

Kolarikorjauskustannusten hallinta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri AMK

Auto- ja kuljetustekniikka

Opinnäytetyö

Päivämäärä 14.8.2012

Tekijä(t) Otsikko	Harri Permi Kolarikorjauskustannusten hallinta
Sivumäärä Aika	21 sivua + 3 liitettä 14.8.2012
Tutkinto	Insinööri AMK
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Tarkastuspäällikkö Seppo Alanko
<p>Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, kuinka hoitaa järkevillä menetelmillä ja kustannuksilla vaurioituneet ajoneuvot takaisin liikenteeseen ja välttää tarpeettomat lunastukset kustannustehokkailla korjausmenetelmillä ja -välineillä. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Pohjola Vakuutus Oy.</p> <p>Työ tehtiin Pohjola Vakuutuksen tarkastuspäällikön kanssa. Työn alussa selvitettiin, kuinka auto- ja liikennevahinkoja korvataan vakuutusyhtiön näkökulmasta. Sen jälkeen perehdytään lunastusprosessiin syvemmin.</p> <p>Työn tekemiseen olen hyödyntänyt omia kokemuksiani vahinkotarkastajan työstä. Lisäksi kaikille Pohjola Vakuutuksen autovahinkotarkastajille lähetettiin kyselylomake ”Korjauskustannusten hallinta järkevillä toimintatavoilla sekä menetelmillä”. Kyselyn avulla saatiin selville, kuinka autovahinkotarkastajat toimivat työssään ja vastausten perusteella on tehty suositukset, kuinka hoidetaan järkevillä menetelmillä ja kustannuksilla vaurioituneet ajoneuvot takaisin liikenteeseen ja vältetään tarpeettomat lunastukset.</p> <p>Kyselyn perusteella hyötyosien käyttöä tulisi lisätä, korjaamoiden tulisi tehdä vaurioanalyseja tarkentamaan korjauskustannusarvioita, useammin tarjota kertakorvausta vahingoista sekä mahdollisesti ottaa käyttöön prosentuaalinen omavastuuosuus.</p>	
Avainsanat	Lunastus, korjauskustannukset, vaurioajoneuvot

Author(s) Title	Harri Permi Managing Collision Repair Costs
Number of Pages Date	21 pages + 3 appendices 14 August 2012
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Seppo Alanko, Inspection Chief
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to find out how to avoid unnecessary redeems with cost-efficient repairing methods and equipment, and also how to bring damaged cars back to traffic with smart methods and expenses. This thesis was assigned by Pohjola Insurance.</p> <p>First the thesis analyses how the insurance companies compensate Kasko (comprehensive third party liability insurance) and traffic accidents and after that the thesis focuses more on the redeeming process.</p> <p>The writer's personal experiences as a vehicle damage inspector were use as research material. A questionnaire, "Managing repair costs with reasonable ways and methods", was also sent to all the vehicle damage inspectors in Pohjola Insurance. The questionnaire showed how vehicle damage inspectors work. Based on the answers in the questionnaires it was possible to make recommendations for how to recover damaged vehicles back to traffic and how to avoid unnecessary redeems.</p> <p>According to answers in the questionnaire the use of leftover parts should be increased. Garages should carry out damage analyses in order to give more accurate repair cost estimates. Insurance companies should offer lump sums for the damages and introduce insurances with percentage deductibles.</p>	
Keywords	Redeem, repairing costs, damaged vehicles

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Auto- ja liikennevahinkojen korvausprosessi	2
3	Lunastusprosessi	4
4	Korjauskustannuksiin vaikuttavia tekijöitä	8
4.1	Tuntiveloitus	8
4.2	Korjaamoiden toimintatavat	9
4.3	Varaosien hinnoittelu	10
4.4	Korjauskustannuksia kohottavia ja alentavia tekijöitä	10
4.5	Esimerkki-tapaus korjauskustannusten hallitsemisesta	11
5	Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla -kysely 12	
5.1	Henkilökohtainen kokemus	12
5.2	Toteutus	12
5.3	Analyysi	13
5.3.1	Lunastuksilta välttyminen	13
5.3.2	Korjauskustannusten alentaminen	15
5.3.3	Kiinteät korjaussummat korjaamoille prosentuaalisesti	17
5.3.4	Asiakkaiden vakuuttaminen isoissa korikorjauksissa korjauksen onnistumisesta	17
5.3.5	Hyötyosien käyttö	17
5.3.6	Lunastuserkimmät ajoneuvot	18
5.3.7	Tuottoisimmat vaurio-ajoneuvot myynnin kannalta	19
5.3.8	Ovatko korjaamoiden tekemät laskelmat lunastusajoneuvoista luotettavia?	19
5.3.9	Tekevätkö korjaamot vaurioanalyysin kustannusarvion liitteeksi lunastustapauksissa?	20
5.3.10	Mihin asioihin tulisi panostaa korjauskustannusten hallinnassa?	20
6	Yhteenveto ja pohdinta	21

Liitteet

Liite 1. Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla

Liite 2. Korjauskustannusarvio merkkikorjaamolta

Liite 3. Korjauskustannusarvio yleiskorjaamolta

1 Johdanto

Korikorjausten kustannukset kasvavat joka vuosi tasaisesti samalla, kun ajoneuvokanta vanhenee. Suomessa on Euroopan vanhin autokanta, keski-ikänsä 12,3 vuotta (1). Tämä aiheuttaa isoja haasteita sekä ongelmia vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnalle saada ajoneuvot korjattua takaisin asiakkailleen liikenteeseen käyttökelpoisiksi. Jos korjauskustannukset pääsevät suhteessa kasvamaan liian nopeasti ja korkeiksi ajoneuvojen laskevan arvon kanssa, se aiheuttaa vakuutusmaksujen sekä lunastusmäärärien kohoamista. Liian korkeilla kustannuksilla korjaamoiden työmäärätkin todennäköisesti vähenevät.

Ajoneuvon lunastamisella tarkoitetaan, että vakuutusyhtiö korvaa käyvän arvon mukaan asiakkaalle sellaisen rahasumman, jolla asiakas voisi ostaa käteisellä ilman vaihtoautoa vastaavanlaisessa kunnossa olevan ajoneuvon, kuin se oli vahinkohetkellä.

Tämän työn tarkoitus on selvittää, kuinka hoitaa järkevillä menetelmillä ja kustannuksilla vaurioituneet ajoneuvot takaisin liikenteeseen ja välttää tarpeettomat lunastukset kustannustehokkailla korjausmenetelmillä ja -välineillä. Työ on tehty Pohjola Vakuutukselle.

Tässä työssä keskitytään ainoastaan M- ja N-luokan ajoneuvoihin, eli henkilö- ja pakettiautoihin 90-luvun puolivälistä nykypäivään saakka. Manner-Suomessa on hieman yli 2,6 miljoonaa henkilöautoa ja noin 303 000 pakettiautoa. Kaiken kaikkiaan ajoneuvoja Suomessa on reilu 3 miljoonaa. (2)

Selvityksessä lähetettiin Pohjola Vakuutuksen jokaiselle autovahinkotarkastajalla ympäri Suomea kyselylomake "Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla" (liite1). Tällä tavalla selviää eri näkemyksiä autovahinkotarkastajien kesken lunastamisesta sekä suosituimmat menetelmät ja toimintatavat korjauskustannusten hallinnassa. Kyselyssä on vaihtoehtoisia valittavana olevia vastauksia ja avoimeksi jätettyjä vastauksia. Myös alueellisia eroja voidaan tulkita kysymysten vastauksien pohjalta. Lisäksi työssä hyödynnän omia kokemuksia autovahinkotarkastajan työstä.

Työn alussa kerron korvausprosessista, eli miten vahingon käsittely etenee vakuutusyhtiössä sekä selostan tarkemmin ajoneuvojen lunastamisesta.

2 Auto- ja liikennevahinkojen korvausprosessi

Korvausprosessin käynnistää ajoneuvolle tapahtunut vahinko. Vahingon jälkeen asiakas tekee vahinkoilmoituksen vakuutusyhtiölle kirjallisesti, puhelimella tai sähköisesti Internetissä. Vakuutusyhtiön sekä asiakkaan kannalta olisi hyvä, että vahingossa olleilla henkilöillä olisi dokumentoituna, kuinka vahinko on tapahtunut. Vahingot jaetaan kahteen eri kategoriaan, liikennevahinkoihin ja autovahinkoihin. Liikennevahingot korvataan syyllisen osapuolen liikennevakuutuksesta. Liikennevakuutus on pakollinen kaikille tieliikenteessä käytettäville moottoriajoneuvoille. Oman ajoneuvon vahingot korvataan vapaaehtoisesta autovakuutuksesta.

Liikennevakuutuksesta korvataan henkilö- ja omaisuusvahingot, jotka ovat aiheutuneet syyllisen osapuolen toimesta. Vahingon aiheuttaja tekee vahinkoilmoituksen omaan yhtiöönsä. Syyttömän osapuolen vauriot korvataan aina syyllisen osapuolen liikennevakuutuksesta, ja tällöin asiakkaan tulee olla yhteydessä syyllisen osapuolen vakuutusyhtiöön. Syyllisyyden vahinkoon ratkaisevat vakuutusyhtiön korvauskäsittelijät. Vahinkotarkastaja tarkastaa ajoneuvon vauriot tukemaan korvauskäsittelijöiden päätöstä, jos syyllisyydestä tai vaurioiden laajuudesta tulee erimielisyyksiä. Myös ajoneuvon mahdollinen puutteellinen kunto tai liikennesääntöjen laiminlyönti täytyy ottaa huomioon korvauspäätöstä tehdessä. Vahinkotarkastaja arvioi vahingon määrän ja antaa hyväksynnän korjauskustannusten osalta korjaamolle, kun auto on korjattavissa.

Autovakuutus on vapaaehtoinen vakuutus moottoriajoneuvoille. Autovakuutus korvaa muun muassa kolarointi-, hirvi-, palo-, varkaus- ja ilkivaltavahinkoja. Autovakuutuksia on tarjolla erilaisia, esimerkiksi osakasko, kevytkasko, isokasko sekä superkasko. Nimet sekä niiden sisältö voivat kuitenkin vaihdella keskenään yhtiökohtaisesti. Autovakuutukseen kuuluu yleensä omavastuuosuus, joka vaihtelee sopimusten mukaisesti, mutta yleisimpänä omavastuu osuutena on 150 euroa. Omavastuuosuus on myös tapauskohtainen esimerkiksi yrityksille. Joillain yhtiöillä osuus on myös mahdollista valita, esimerkiksi 150 euroa tai 300 euroa.

Nopein tapa ilmoittaa vahingosta on sähköisesti, jolloin vahinkoilmoitus saapuu heti vakuutusyhtiölle. Tämän jälkeen vahinkokäsittelijät kirjaavat vahingon tietokantoihin ja ilmoittavat asiakkaalle vahinkonumeron sekä pyytävät asiakkaalta tarpeen tullen lisäselvityksiä vahinkoon. Asiakas vie ajoneuvonsa korjaamolle tarkastusta varten. Jos vahinko on epäselvä, voidaan asiakasta pyytää tuomaan ajoneuvo vakuutusyhtiön tarkastusasemalle tarkastettavaksi. Jos taas ajoneuvo on liikennekelvoton,

vahinkotarkastaja voi käydä katsomassa ajoneuvoa asiakkaan kanssa sovitussa paikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona.

Korjaamo ottaa vaurioista valokuvat sekä tekee korjauskustannusarvion yleisimmin WinCabas-ohjelmalla ajoneuvon vaurioista ja lähettää valokuvat, arvioidun korjausajan sekä korjauskustannusarvion vakuutusyhtiölle sähköpostilla. Vahinkotarkastaja tarkastaa valokuvista ajoneuvon vauriot ja tutkii, ovatko ne asiakkaan vahinkokertomuksen mukaiset. Kun korjauskustannusarvio on tarkastettu, vahinkotarkastaja vastaa korjaamolle, onko laskelma asianmukainen ja onko laskutuslupaa myönnetty vahingolle. Laskutuslupan myöntävät korvauskäsittelijät, jotka tutkivat vahingon korvattavuuden, ja tarpeen tullen vahinkotarkastaja ilmoittaa käsittelijälle, että vauriot täsmäävät vahinkokertomuksen kanssa, esimerkiksi on tapahtunut hirvikolari ja ajoneuvon keulasta löytyy hirven karvoja. Jos laskutuslupa on myönnetty jo entuudestaan asiakkaalle ja vahinkotarkastaja on nähnyt ajoneuvon vauriot esimerkiksi tarkastusasemalla tai WinCabas-ohjelman valokuvista, voi asiakas viedä ajoneuvonsa suoraan korjaamolle korjattavaksi. Yleensä ajoneuvon joudutaan kuitenkin tekemään enemmän töitä, kuin alustavassa laskelmassa on ilmoitettu. Tällöin korjaamo on yhteydessä vahinkotarkastajaan, ja he selvittävät keskenään, ovatko lisävauriot vakuutuksesta korvattavia.

Kun ajoneuvo on korjattu, korjaamo laskuttaa vakuutusyhtiötä suoraan. Kasko-vahingoissa asiakas maksaa omavastuusuutensa suoraan korjaamolle. Vahingoissa hyvin oleellinen osa korjausta on myös korjausaika, joka pitää ilmoittaa vakuutusyhtiölle, koska niin liikennevahinkojen syyttömälle osapuolelle korvataan seisontapäiväkorvauksia ajalta, jonka ajoneuvo on korjaamolla. Myös autovakuutuksissa voi olla vapaaehtoinen keskeytysturva, josta korvataan päivärahan muodossa korjausajan käyttöhyödyn menetystä. Erityisen tärkeää myös liikennevahinkojen korjaamisessa on se, että vakuutuksesta korvataan juuri oikea laajuus vaurioista, sillä vahingon aiheuttaja saattaa itse maksaa korjauksen bonustensa säilyttämiseksi.

Liikennevahingon syyllisen osapuolen vauriot korvataan hänen omasta kaskostaan. Ilman vapaaehtoista kasko-vakuutusta, jäävät syyllisen osapuolen vauriot hänen itsensä maksettavaksi.

Jos ajoneuvon korjauskustannusarvio on hyvin korkea suhteessa auton arvoon, selvittää vahinkotarkastaja ajoneuvon käyvän arvon. Käypä arvo on ajoneuvon korkein käteishinta vahinkohetkellä, ja se määritetään tutkimalla markkinoita ja selvittämällä, mihin hintaan vastaavia ajoneuvoja on myynnissä vahinkohetkellä. Oleellisia seikkoja käyvän arvon määrittämisessä ovat merkki, malli, varustelutaso, vuosimalli, käyttöönottoaika, käyttötapa, kuinka paljon ajoneuvolla on ajettu, yleinen kunto, esi-

merkiksi maalipinnan ja sisustuksen kunto, onko ajoneuvossa ilmastointia ja vanhat vauriot.

Jos korjauskustannusarvio on lähellä 70 %:a ajoneuvon käyvästä arvosta, täytyy tapauskohtaisesti miettiä, kannattaako ajoneuvoa enää korjata vai lunastaako vakuutusyhtiö ajoneuvon.

3 Lunastusprosessi

Jos ajoneuvon korjauskustannukset kohoavat suuriksi, vahinkotarkastaja selvittää ajoneuvolle käyvän arvon ennen vahinkoa. Näin saadaan selville, onko ajoneuvo lunastusrajoilla. Lunastusraja on tapaus- ja vakuutusyhtiökohtainen. Ajoneuvoilla voi olla lunastusturva erikseen vapaaehtoisessa autovakuutuksessaan. Yleisesti ottaen, kun ajoneuvon vauriot ovat 70 % käyvästä arvosta, lunastusraja täyttyy. Vakuutusehdoissa on yleisesti uusarvolunastukselle sekä superlunastukselle omat erityisvaatimukset lunastusrajoille.

Käypä arvo määritellään tutkimalla yksityisellä sektorilla myynnissä olevia vastaavia ajoneuvoja esimerkiksi internetistä tai lehdistä. Autoliikkeiden ajoneuvoja ei voi verrata suoraan, sillä ne ovat yleensä kunnostettuja sekä niihin sisältyy useimmiten takuu. Lähinnä siis käypää arvoa määriteltäessä käytetään yksityisen sektorin tarjontaa ja niiden käteismyyntihintoja, eikä siis tarkastella ainoastaan hintapyyntejä. Myös asiakkaan näkemys ajoneuvon arvosta on hyvä selvittää ja samalla tarkistaa, mikä on ajoneuvon varustelutaso.

Käypään arvoon eivät vaikuta suoraan määräaikaishuollot, käyttökuntoa ylläpitävät korjaukset, esimerkiksi pakoputkiston uusiminen, jarrujen kunnostus ja ohjauslaitteiden huolto. Myöskään tunne- ja käyttöarvolla ei ole vaikutusta. Kuitenkin peruskorjaukset autolle, kuten moottorin vaihto tai korjaus, korin maalaus ja kunnostus ovat yleensä kohottavia tekijöitä käyvälle arvolle. Samoin ikäänsä nähden vähäinen ajomäärä vaikuttaa hintaan kohottavasti.

Käyvän arvon määrittelemisen jälkeen ilmoitetaan asiakkaalle hinta perusteluineen. Ensimmäisen hinnan tulisi olla lunastushinta ajoneuvolle. Asia kuitenkin voi muuttua, jos asiakkaalla on esittää tai tarkastelussa ilmenee lunastushintaa kohottavia tekijöitä.

Ajoneuvon lunastamisen ideana on korvata asiakkaalle sellainen rahasumma, jolla hän voisi hankkia vastaavanlaisen ajoneuvon lunastetun tilalle käteisellä ilman vaihtoautoa.

Lunastusprosessin alussa autovahinkotarkastaja tekee alkuvalmistelut lunastukselle, jotta tarkastuksesta tulisi mahdollisimman laadukas. Ensimmäisenä vahinkotarkastaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää ajoneuvon sijainnin sekä sopii tulevan tarkastusajankohdan. Tämän jälkeen vahinkotarkastaja kerää tarvittavat tiedot ajoneuvosta, vahingosta sekä vakuutus sopimuksesta. Ajoneuvon tietojen kysely suoritetaan yleisimmin Trafi-kyselyllä, josta selviää esimerkiksi ajoneuvon vakuutusyhtiö, rekisteröintipäivä, määräaikaikatsastusajankohta, nykyinen sekä entiset omistajat ja mahdolliset haltijat, vikatiedot, omistajuuden alkamissuhde ja niin edelleen.

Tarkastuskäynnillä vahinkotarkastaja kerää kaikki tarvittavat tiedot ajoneuvon käyvä arvon määrittämiseen ja dokumentoi ne. Tarkastuspaikkaan on syytä kiinnittää huomiota, jos esimerkiksi ajoneuvon pohjassa on vaurioita. Tällöin tarkastus yleensä vaatii nosturin ja esimerkiksi korjaamo on hyvä paikka tarkastuksen suorittamiselle. Jos ajoneuvo on liikennekelvoton, voidaan se hinauttaa lähimmälle korjaamolle tarkastusta varten. Sisäosien vaurioita tarkastaessa, on hyvä pyytää korjaamo valmiiksi purkamaan tarvittavaa kohdetta, jotta nähdään piilovauriot. Oleellista tarkastuskäynnillä on ottaa valokuvat itse vauriosta sekä muutama yleiskuva ajoneuvon eri puolilta ja tarkastella yleinen kunto, kuten maalipinta, renkaat, sisusta, mittarilukema ynnä muut käypään arvoon vaikuttavat tekijät. Myös korjauskustannusarvion tarkkuuteen on tärkeää kiinnittää huomiota ajoneuvoa tarkastaessa, jotta saadaan mahdollisimman luotettava arvio.

Tarkastuskäynnin jälkeen selvitetään, onko vahinkokäsittely valmis ja onko vahingon korvattavuus ratkaistu. Ajoneuvon voimassa olevat vakuutukset sekä mahdolliset lisäturvat, kuten esimerkiksi superlunastus tai uusarvolunastus, täytyy ottaa huomioon tässä vaiheessa. Kun nämä asiat ovat selvitetty, ottaa vahinkotarkastaja yhteyttä asiakkaaseen ja kertoo hänelle kaikki mahdolliset vaihtoehdot, kuinka korvauksessa voidaan edetä. Mahdollisuuksina on kertakorvaus, jolloin ajoneuvo jää asiakkaalle ja hänelle maksetaan tietty rahasumma, jolla hän voi korjauttaa tai jättää korjaamatta vauriot. Kertakorvaus on kuitenkin aina pienempi summa kuin korjaamon kustannusarvio. Varaosista otetaan tietty alennusprosentti pois sekä työaikojen tuntiveloituksena käytetään 40:tä euroa - 60:tä euroa. Toisena vaihtoehtona on korjaamon kanssa sovittu kiinteä korjaussumma, jolloin korjaamo korjaa auton urakkana. Vakuutusyhtiö ja korjaamo sopivat keskenään urakkatyöt sekä pohtivat niiden järkevyyttä. Kolmas vaihtoehto on lunastus, jolloin vakuutusyhtiö käytännössä ostaa ajoneuvon asiakkaalta käyvän arvon mukaan ja laittaa vaurioajoneuvon myyntiin Autovahinkokeskukseen, josta se myydään eniten tarjoavalle korjattavaksi. Yleensä vanhat ja yleisimmät merkit lähetetään paalattavaksi.

Kun asiakasta on informoitu vaihtoehdoista, vahinkotarkastaja tekee hinta-arvion ajoneuvosta sekä perustelut arviolle. Hintaa määrittäessä käytetään apuna esimerkiksi Internetiä, autoliikkeiden arvioita, automyyjiä, kollegoita ja HTT:tä eli tavarantarkastuslausuntoa tarvittaessa. Tärkeää hintaa määriteltäessä on kerätä mahdollisimman laajasti hinta- sekä ajoneuvokohtaisia tietoja. Uusarvolunastuksissa kannattaa pyytää mahdollisimman monta tarjousta eri liikkeistä. Kun tämä työvaihe on tehty mahdollisimman perusteellisesti, on vahinkotarkastajan helpompaa ja vakuuttavampaa perustella asiakkaalle korvaussumma, ja tällä tavalla asiakas ymmärtää helpommin perustelut.

Kun asiakkaan kanssa on sovittu lunastamisesta ja hinnasta, lähettää vahinkotarkastaja postitse tai sähköpostitse asiakkaalle korvaussopimuksen, josta selviää korvaussummat, käypäarvo, lisäturvien osuudet, seisontapäivä- tai keskeytyskorvaussummat, vähennykset, omavastuu, arvonlisävero, loppuvelat ja niin edelleen. Samassa kirjeessä asiakas saa myös neuvoja, kuinka toimia oman ajoneuvonsa kanssa, palautuskirjeen tarvittaville tavaroille ja dokumenteille sekä luovutuskirjan täytettäväksi varkausvahingoissa. Asiakkaan täytyy palauttaa kaikki avaimet, ellei sovittu, että yksi jätetään autoon, rekisteriotteen toinen osa sekä korvauslaskelma allekirjoitettuna. Rekisteriotteen ensimmäisen osan asiakas voi jättää avaimen kanssa autoon tai palauttaa kirjeessä. Jos ajoneuvero on maksamatta, asiakkaan täytyy toimittaa kuitti maksetusta ajoneuveroista.

Kun tarvittavat dokumentit ja avaimet saapuvat vahinkotarkastajalle, hän toimittaa korvausdokumentit eteenpäin vahinkokäsittelijälle, joka maksaa sovitun korvaussumman. Lunastuslomakkeen, avaimet, rekisteriotteen ensimmäisen ja toisen osan allekirjoitettuna sekä kuitin maksetusta ajoneuveroista vahinkotarkastaja toimittaa Autovahinkokeskukselle. Samalla vahinkotarkastaja tilaa sähköisesti tai puhelimitse hinauksen ajoneuville ja antaa myyntiluvan Autovahinkokeskukselle WinCabas-ohjelmalla.

Jos asiakas ei tyydy yhtiön tarjoamaan lunastushintaan neuvottelujen jälkeen, tekee vahinkotarkastaja käyvän arvon lausunnon ajoneuvosta ja lähettää sen käsittelijälle. Käsittelijä tekee kirjallisen korvauspäätöksen lausunnon pohjalta asiakkaalle sekä toimittaa myös samalla muutoksenhakuohjeet asiaan. Asiakkaalle maksetaan vakuutusyhtiön perusteltu näkemys käyvästä arvosta, eli riidaton osuus. Tämä tarkoittaa, että asiakas sekä vakuutusyhtiö ovat samaa mieltä ajoneuvon arvosta tähän saakka. Riidattoman osuuden yli menevää osuutta voidaan hakea muutoksenhakumenetelmällä. Ensin tapaukset menevät asiakkaalla asiakasasiamiehen käsiteltäväksi ja sieltä mahdollisesti vielä lautakuntakäsittelyyn tai oikeusistuimeen.

Ajoneuvo hinataan Autovahinkokeskukselle, kun lunastus on sovittu asiakkaan kanssa ja vaaditut dokumentit saapuneet autovahinkotarkastajalle. Autovahinkokeskukselle saavuttuaan ajoneuvot pestään sisältä ja ulkoa, poistetaan ajoneuvon kuulumaton irtaimisto, imetään polttoaineet pois polttoainetankista, valokuvataan ja hinnoitellaan. Ajoneuvon realisoinnissa ajoneuvo myydään korjattavaksi, ehdollisena korjauksena tai purettavaksi. Jos ajoneuvo myydään korjattavaksi, ostajan täytyy kunnostaa vaurioajoneuvo siten, että se menee katsastuksesta läpi. Ehdollisessa korjauksessa vaaditaan vakuutusyhtiön vahinkotarkastajan korjauksen valvontaa korjauksen ajalla ja auto tulee näyttää myös valmistuttuaan vahinkotarkastajalle. Myös esimerkiksi mahdollisista uusituista varaosista täytyy osoittaa kuitit tai korimittauspöytäkirja, jos ehdollisessa korjauksessa on vaadittu rungon oikaisua. Jos ajoneuvo myydään purettavaksi, auto myydään kokonaisuudessaan purkamolle purettavaksi. Autovahinkokeskuksella on myös oma purkamo, mistä he myyvät hyötyosia eteenpäin.

Ajoneuvot myydään Autovahinkokeskuksella eniten tarjoavalle ostajalle. Käytännössä autolle laitetaan hintapyyntö, ja jos joku tarjoaa hintapyyntöä vastaavan hinnan, auto myydään hänelle. Jos hintapyyntö ei täyty lainkaan, sitä lasketaan, kunnes ajoneuvo myydään pyyntihintaan. Ajoneuvosta saatu hinta maksetaan suoraan vakuutusyhtiölle.

4 Korjauskustannuksiin vaikuttavia tekijöitä

4.1 Tuntiveloitus

Korjauskustannuksiin vaikuttavat monet eri tekijät, muun muassa se, onko kyseessä merkkiliike vai yleiskorjaamo. Useimmiten näiden korjaamoiden tuntiveloitusten välillä on jopa kymmenien eurojen eroja. Korikorjausten työn osuuden tuntiveloitusta voidaan pitää merkittävänä tekijänä kasvavissa korjauskustannuksissa. Pääsääntöisesti merkkikorjaamot ovat yksityisiä korjaamoita kalliimpia, sillä merkkikorjaamoiden päämiehet vaativat enemmän korjaamoiden ulkonäöltä ja henkilöstön koulutukselta sekä merkki-kohtaista osaamista. Merkkikorjaamoiden täytyy pystyä tekemään työnsä erittäin hyvin, sillä he edustavat omia merkkejensä. Myös henkilöstön määrällä on vaikutus korkeampiin tuntiveloituksiin. Lisäksi merkkikorjaamoiden korjausvälineistö on kattavampi, minä vuoksi niillä on suuremmat kulut myös laitteistojen vuokrissa tai liisauksissa. Tietenkin riippumattomat korjaamot voivat olla myös isoja yrityksiä. Yksi tekijä korkeisiin tuntiveloituksiin pääkaupunkiseudulla on varmastikin korkeat tilavuokrat, sillä kiinteistöjen vuokrat vaihtelevat erittäin paljon eri puolilla Suomea.

Kuitenkin korjaamoiden kohoavat tuntiveloitukset pysyvät jollain tavoin hallinnassa riippumattomien sekä merkkikorjaamoiden kilpailun yhteydessä. Tämä ei välttämättä päde maaseudulla, sillä korjaamoiden määrä on huomattavasti pienempi maaseudulla kuin pääkaupunkiseudulla. Tuntiveloitusten tasoa voidaankin pitää yhtenä tärkeimpänä tekijänä korjauskustannusten hallinnassa, sillä Suomen ajoneuvokannan keski-ikä on 12,3 vuotta, mikä on kolmanneksi vanhin autokanta Euroopassa (3). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vaikka varaosia olisi tarjolla halvemmalla ajoneuvokannan vanhetessa, ajoneuvoja ei kannata korjata, sillä tuntiveloitukset kohoavat samalla. Yleisesti ottaen korjauskustannusarvioissa noin puolet on itse kori- sekä maa-laustyötä.

Korjauskustannusarvioita tehdessä WinCabas-ohjelmalla korjausajat ovat valmiiksi laskettu WinCabasilla. Ohjelman antamat korjausajat on määriteltä eri korjaamoiden ja asentajien työaikaa kellottamalla ja laskemalla keskiarvo näistä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi lokasuojien annetut vaihtoajat ovat joissakin tapauksissa liian pitkiä. Jos esimerkiksi lokasuoja vaihdetaan katkaisten eri tavalla kuin WinCabas-ohjelma ehdottaa, saa korjaamo joissain tapauksissa useampia tunteja ylimääräistä työtä laskutettavaksi, vaikka todellisuudessa työssä menisi muutama tunti kymmenen tunnin sijasta. Kuitenkin WinCabas-ohjelma antaa korjaamoille voittoa työ-

ajoista, jos korjaamon työntekijä tekee työnsä nopeammin kuin annettu aika on. Myös liian vähäiset annetut ajat voivat olla mahdollisia, jos ajoneuvo onkin eri mallia kuin vakiona.

4.2 Korjaamoiden toimintatavat

Korjaustavoilla on myös suuri merkitys korjauskustannuksien järkevyyteen. Joskus suuresta työmäärästä johtuen puskurit, lokasuojat, ovet ja niin edelleen saattavat mennä liian herkästi vaihtoon, vaikka ne olisivat vielä oikaistavissa tai muovikorjattavissa. Tämä kuitenkin on ymmärrettävissä korjaamoiden kannalta, jotka saavat hyvin katetta myydyistä varaosistaan, mutta varjopuolena ovat kalliimmat korjauskustannukset sekä auton korjaamisen kannattamattomuus. Myös maalauksien suhteen joskus toimitaan kustannuksia säästämättä. Esimerkiksi jos maalattavassa puskurissa on pieni naarmu, maalataan koko puskuri paikkamaalauksen sijasta.

Varaosien hinnat ovat joissain tapauksessa hyvin korkeat, esimerkiksi puskurit, ovet, lokasuojat, umpiot ja lasit voivat maksaa reilusti yli 1000 euroa. Näissä tapauksissa osaa kannattaisi korjata tai oikoa jo useampiakin tunteja, vaikka kyseessä olisi hankalampi vaurio. Myös umpioiden rikkoutuneita korvakkeita kannattaisi muovikorjata hyvin, kun on kyseessä esimerkiksi 1800 euroa maksava Xenon-umpio. Tällä tavalla säästöt olisivat huomattavat, vaikka korjaamon tuntiveloitus olisi yli 100 euroa. Jo tunnin muovikorjauksella saadaan paljon aikaan. Autovalmistajat ovat kuitenkin alkaneet toimittaa umpioiden korjaussarjoja myyntiin, jottei kaikkia umpioita tarvitsisi vaihtaa, kun kiinnikkeet ovat murtuneet.

Pienemmät korjaamot suostuvatkin helpommin korjaamaan vaurioita kuin vaihtamaan. Tällä tavalla ne myyvät työtä ja saavat paremman korvauksen tehdystä työstä. Ne ovat tehneet paljon esimerkiksi oikaisuja ja tekevät ne joissain tapauksissa paljon nopeammin kuin ohjeaika antaa. Jos pienemmät korjaamot vaihtelisivat osia herkästi, tuotto ei välttämättä olisi niin hyvä. Uusista varaosista saatava kate voi olla paljon huonompi pienemmille korjaamoille, kun ne myyvät varaosia yhä eteenpäin verrattuna maahantuojien saamaan katteeseen.

4.3 Varaosien hinnoittelu

Kolmas iso tekijä korjauskustannuksissa on varaosien hinnoittelu. Merkkikohtaiset erot ovat todella suuria. Johonkin ajoneuvoon uuden oven voi saada 300 eurolla, kun taas vastaavanlaiseen eri merkkiin hinta voi olla jopa kolminkertainen. Yksi esimerkki varaosien kalliista hinnoista on yli 1900 euroa maalaamattomana maksava puskurin päällyste yli 12 vuotta vanhaan ajoneuvoon. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pelkästään maalattuna puskurin hinta ylittää joidenkin yksilöiden käyvän arvon, vaikka ajoneuvo olisi täysin ajokelpoinen. Tähän tulisi vielä lisätä vanhan puskurin päällysteen irrotus- sekä uuden asennustyöt. Itsessään puskurin maalaaminen maksaa jo yli 400 euroa ja mekaaniseen työhön kuluu noin kolme tuntia. Käytännössä tämä tarkoittaa yli 2500 euron vaihtotyötä maalauksineen.

Kuitenkin vanhempiin autoihin löytyy useimmiten hyöty- sekä tarvikeosia. Hyötyosat ovat käytettyjä alkuperäisosia, joita myydään purkamoilla ympäri Suomea. Hinnat vaihtelevat myös näissä osissa rajusti, esimerkiksi erään ajoneuvon tarvikelokasuojan voi ostaa 30 eurolla, kun uusi lokasuojaa maksaa 100 euroa. Purkuosien hinta on yleensä puolet uuden osan hinnasta, mutta toki osia löytää halvemmallaakin sekä kalliimmalla tapauskohtaisesti.

4.4 Korjauskustannuksia kohottavia ja alentavia tekijöitä

Korjauskustannuksiin vaikuttavat monet eri tekijät, tässä listattuna muutamia niistä:

Kohottavia tekijöitä:

- Liialliset korjausajat
- Uusien varaosien käyttö, vaikka hyöty- tai tarvikeosia olisi saatavilla
- Kalliin korjaamon valinta vanhoille ajoneuvoille
- Korjaamo laskuttaa tekemättömästä työstä
- Huolimattomasti tarkastetut korjauskustannusarviot
- Korkea tuntiveloitustaso

Alentavia tekijöitä:

- Järkevät korjausmenetelmät
- Oikea korjaamo-ohjaus
- Järkevä tuntiveloitus
- Hyöty- ja tarvikeosien käyttö
- Kertakorvaukset
- Kiinteät korjaushinnat
- Korjaamon ja vakuutusyhtiön välinen yhteistyö
- Vaurioanalyysi isoissa vahingoissa

4.5 Esimerkki-tapaus korjauskustannusten hallitsemisesta

Seuraavassa esimerkissä (liite 2) vaurioitunut ajoneuvo vietiin vahinkotarkastukseen merkkikorjaamolle. Korjaamo teki alustavan korjauskustannuslaskelman vaurioajoneuvosta, ja summaksi tuli 4911,22 euroa. Ajoneuvon oikea etu- ja takaovi sekä B-pilari olivat vaurioituneet vahingossa. B-pilari vaati vetotöitä ja ovet vaihtamista. Merkkikorjaamolla ovet olisivat kokonaan vaihdettu uusiin. Laskelmaan oli myös laitettu vaihtoon etuoven lukko, listoja, tiivisteet, kahva, muovisuojia ynnä muuta. Varaosat yksistään maksoivat 2630,80 euroa. Korityöaika oli hieman alle 13 tuntia. Tällä korjauskustannusarviolla ajoneuvo olisi lunastus.

Seuraavaksi sama vaurioajoneuvo vietiin yleiskorjaamolle vahinkotarkastukseen sekä korjauskustannusarvion määrittelemiseen (liite 3) Yleiskorjaamon korjauskustannusarvio kokonaisuudessaan oli 2739,22 euroa. Syinä korjauskustannusarvioiden eroavaisuuksiin olivat tuntiveloitus, vaihdettavien osien määrät, työajat sekä purkuosien käyttö. Yleiskorjaamolla kaikkien varaosien hinta oli yhteensä 1141,00 euroa. Vaihdettavina osina olivat etuovi, takaovi, listat ja etuoven kahva. Uuden etuoven listahinta on 730,00 euroa, ja purkuosana samanlainen ovi saatiin 400,00 eurolla. Takaoven listahinta oli 990,00 euroa sekä purkuosan hinta 500,00 euroa. Korityöaika oli yleiskorjaamolla noin 10,5 tuntia, koska Cabas laskee automaattisesti myös vaihtoajat varaosille. Yleiskorjaamon laskelmassa varaosia oli vähemmän, joten korityöaikakin oli pienempi.

Auto korjattiin yleiskorjaamolla ja lopullinen korjaussumma oli alle 2700 euroa. Yleiskorjaamolla ajoneuvo saatiin takaisin korjattua liikenteeseen ja välttyttiin tarpeettomalta lunastukselta. Merkkikorjaamon laskelmaa oli ilmeisesti paisuteltu, koska uusia varaosia oli lisätty laskelmaan enemmän kuin todellisuudessa tarve oli.

5 Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla -kysely

5.1 Henkilökohtainen kokemus

Aloitin työni autovahinkotarkastajana insinööriopintojen ohella 2011 keväällä ja toimin autovahinkotarkastajana puoli vuotta, kunnes jatkoin työtäni keväällä 2012. Aluksi minua perehdytettiin noin kuukausi tarkastusasemalla sekä konttorilla, ja sen jälkeen olen tehnyt työtä itsenäisesti. Autovahinkotarkastajan työ on monipuolista ja opettavaista, koska vahingot ovat aina erilaisia.

Uskon, että omien kokemuksieni ja muille autovahinkotarkastajille esitetyn kyselyn perusteella pystyn arvioimaan ja ehdottamaan keinoja, kuinka korjauskustannusten hallintaa voitaisiin parantaa.

5.2 Toteutus

Tässä työssä lähetettiin kaikille 52:lle Pohjolan autovahinkotarkastajille kyselylomake "Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla" (liite 1) sähköpostilla Pohjolan sisäisesti. Kysymykset pohdittiin etukäteen yhdessä tarkastuspäällikkö Seppo Alangon kanssa. Kysymyksiä on yhteensä kymmenen kappaletta. Kaikkiin kyselyihin vastattiin omalla nimellä, jotta saataisiin selville mahdollisia alueellisia eroja.

Ensin kyselyssä selvitetään monivalintakysymyksillä autovahinkotarkastajien menetelmiä ja toimintatapoja, kuinka he yrittävät saada lunastuskuntoiset ajoneuvot korjatuksi ja mikä on autovahinkotarkastajien yleisin menetelmä alentamaan korjauskustannuksia merkittävästi. Kyselyn avulla selviää autovahinkotarkastajien eniten käyttämiä toimintatapoja sekä heidän näkemyksiään korjauskustannusten hallinnasta. Kyselyssä pyritään selvittämään myös, mitkä ovat yleisimmät tavat toimia, kun tarkoituksena on alentaa korjauskustannuksia esimerkiksi hyöty- ja purkuosia käyttämällä, sekä autovahinkotarkastajien omia näkemyksiä, mihin heidän mielestään tulisi panostaa tulevaisuudessa, jotta korikorjauskustannukset pysyisivät kohtalaisina. Lisäksi kyselyssä selvitetään autovahinkotarkastajien näkemyksiä ajoneuvoista, mitkä ovat lunastusalttiimpia ajoneuvoja ja parhaiten autovahinkokeskuksella myytävät ajoneuvomerkit

sekä syitä, miksi juuri kyseiset ajoneuvomerkit. Kyselystä selviää mahdollisia alueellisia eroja autovahinkotarkastajien menetelmissä ja ajatuksissa vastausten perusteella.

Vastauksia saatiin yhteensä 22 kappaletta, pääosin Etelä-Suomesta ja erityisesti pääkaupunkiseudulta. Pohjolassa eniten autovahinkotarkastajia on Helsingissä 24 henkilöä ja 34 henkilöä muissa Pohjolan toimipisteissä.

Vastausprosentti on noin 38 %. Vastausprosentti jäi alhaiseksi oletettavasti autovahinkotarkastajien työkiireiden vuoksi, mutta luultavasti avointen kysymysten vastaukset eivät eroaisi suuresti toisistaan, vaikka tietysti pieniä eroja voi olla alueellisesti tai toimintatavoissa. Monivalintakysymysten kohdalla eroavaisuuksia tulee, koska kaikilla autovahinkotarkastajilla on omat tapansa toimia.

Kyselyn lopussa selvitetään korjaamoiden lähettämien korjauskustannusarvioiden luotettavuutta sekä autovahinkotarkastajien omia näkemyksiä, kuinka tulevaisuudessa voitaisiin hillitä kohoavia korjauskustannuksia, jotta välttyttäisiin tarpeettomilta lunastuksilta. Nämä kysymykset ovat jätetty vastausten puolesta avoimiksi, jotta saataisiin eri näkemyksiä vertailua varten.

5.3 Analyysi

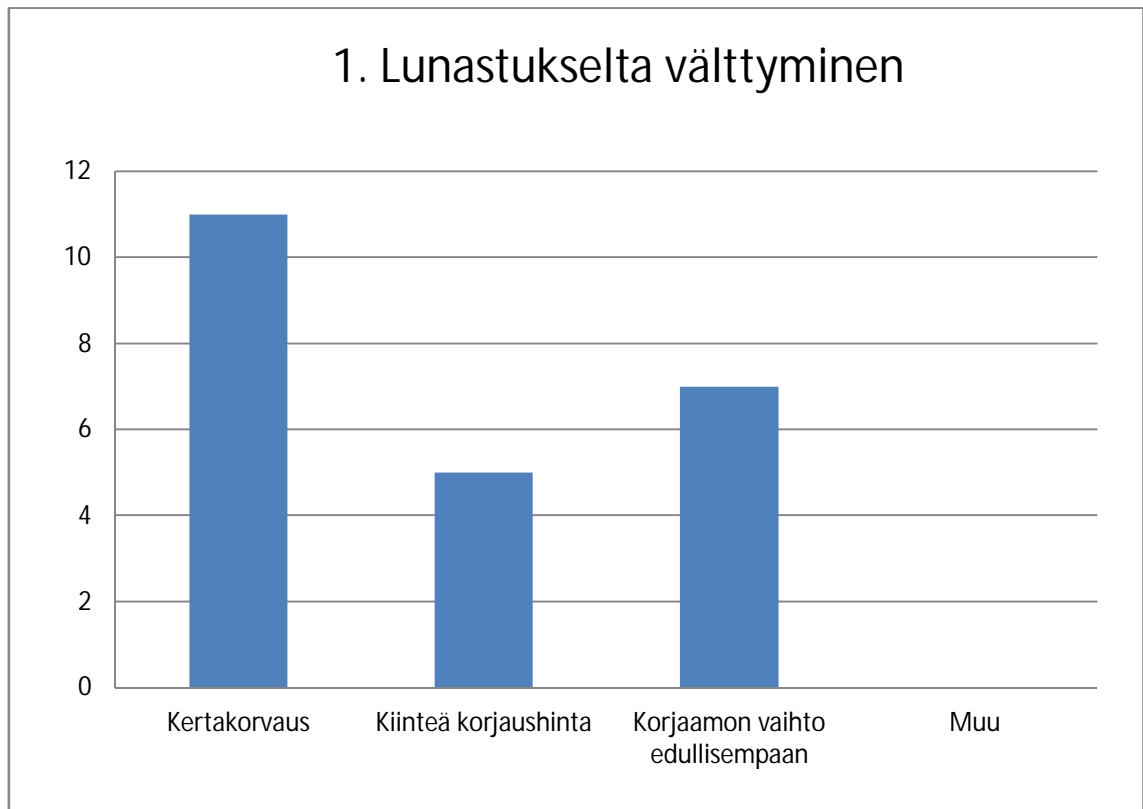
5.3.1 Lunastuksilta välttyminen

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, mitä menetelmiä autovahinkotarkastajat käyttävät eniten lunastusten välttämiseen. Kysymyksessä on neljä vaihtoehtoa: kertakorvaus, kiinteä korjaushinta laskelman lähettäneelle korjaamolle, korjaamon vaihto edullisempaan ja muu vaihtoehto. Suosituin menetelmä on kertakorvaus. (Kuvio 1.)

Kertakorvaus tarkoittaa, että asiakas saa pitää ajoneuvonsa ja hänelle maksetaan sovittu korvaussumma. Asiakas voi korjauttaa korvaussummalla autoaan missä tahansa tai korjata autonsa osittain. Myös kokonaan korjaamatta jättäminen on mahdollista, jos ajoneuvon käypä arvo on matala ja varaosat niin kalliita, ettei ajoneuvoa ole enää kannattavaa korjata. Esimerkiksi ajoneuvo, joka on vaurioitunut vain pinnallisesti ja on tieliikennekelpoinen.

Kertakorvaukset lasketaan ajoneuvon lunastushinnasta vähennettynä jäännösarvo. Tästä seuraa, että säästytään autovahinkokeskuksen hinaus- ja myyntikuluilta sekä vaurioajoneuvosta saatava takaisinsaantiosuus saadaan säästettyä heti korvaussummassa.

Toiseksi suosituin vastaus oli korjaamon vaihto edullisempaan korjaamoon. Ajoneuvojen korjaamo-ohjaus on tässä kohdassa tärkeä tekijä. Jos ajoneuvolla on matala käypä arvo, on ja ajoneuvo on viety korjaamolle, missä on korkea tuntiveloitustaso, korjaaminen ei ole kannattavaa pelkästään työn tekemisestä. Korjaamoiden tuntiveloitustaso vaihtelee useilla kymmenillä euroilla, ja jos ajoneuvon korjaamiseen menee useampia tunteja, ero on todella suuri varsinkin, jos tuntiveloitustaso vaihtuu yli 100 eurosta 65 euroon.



Kuvio 1. Mitä tapaa käytät eniten lunastuskuntoisen auton kohdalla, kun asiakas haluaa korjauttaa/pitää auton?

Kertakorvauksilla vakuutusyhtiö säästää aina rahaa, sillä kertakorvaussummat ovat pienempiä kuin korjaamoiden tekemät korjauskustannusarviot. Tarvittavista varaosien hinnoista vähennetään 5–50 % sekä tuntiveloitukseksi on määritetty 45 €, 55 € tai 65 € auton iän mukaan. Työajat ovat aina samat, ellei niitä erikseen määritellä. Säästöt ovat huomattavia, jos vahingosta maksetaan kertakorvaus sen sijaan, että ajoneuvo korjattaisiin korjaamolla esimerkiksi 100 €:n tuntiveloituksella.

Kertakorvauksia maksettaessa säästyy myös useita työtunteja, sillä ajoneuvon lunastaminen on huomattavasti pidempi toimenpide kuin kertakorvausten sopiminen.

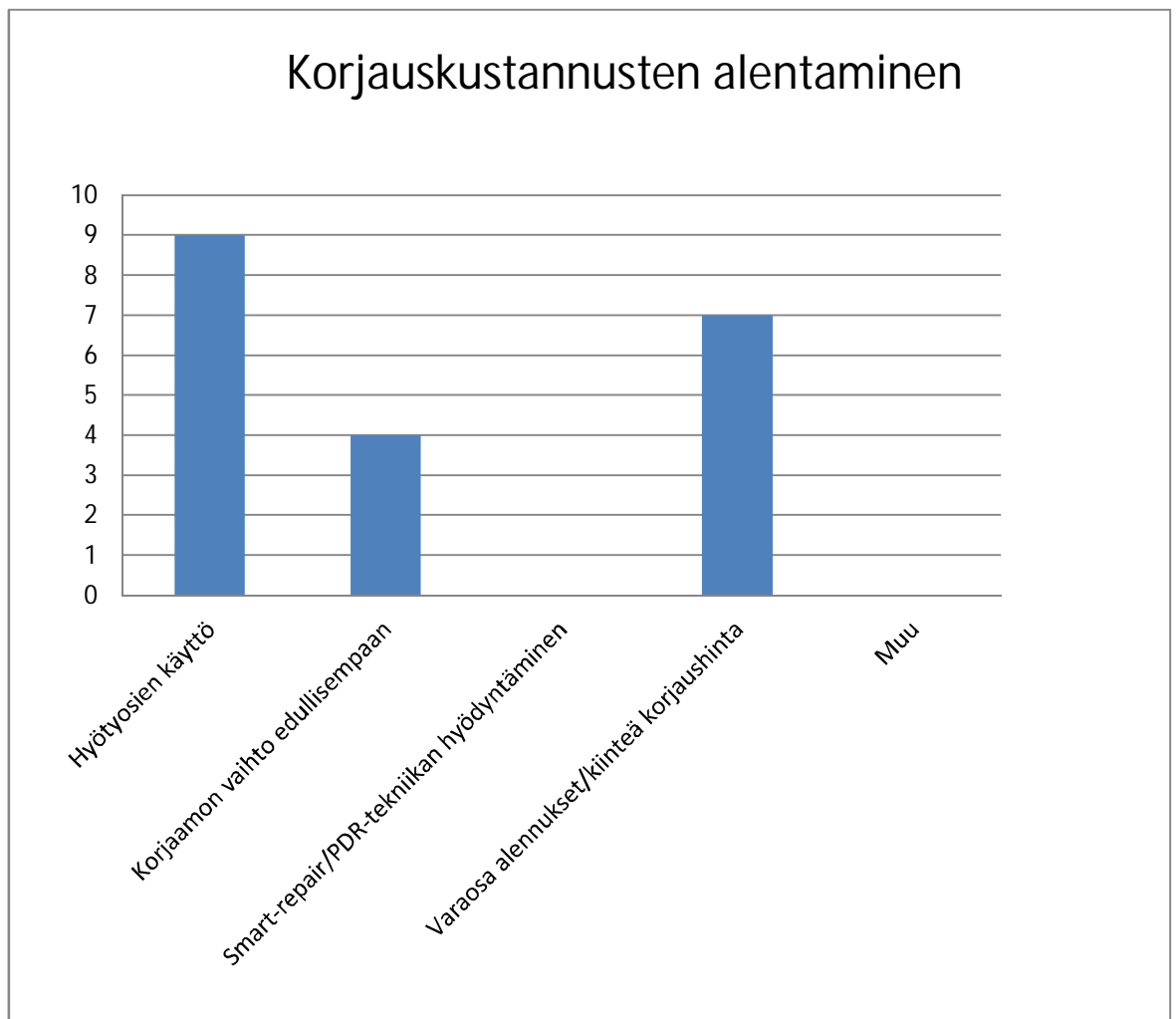
Kertakorvauksia ei kuitenkaan ole järkevää aina maksaa, sillä kaikki asiakkaat eivät välttämättä pysty itse korjaamaan tai heillä ei ole tuttuja, jotka voisivat korjauttaa ajoneuvon. Kosmeettisesta haitasta kertakorvaus on hyvä ratkaisu useimmiten, sillä kosmeettiset haitat vanhemmissa ajoneuvoissa eivät vaikuta ajoneuvon ajettavuuteen ja muutenkin iäkkäimmissä ajoneuvoissa on käytön jälkiä.

5.3.2 Korjauskustannusten alentaminen

Toisessa kysymyksissä selvitettiin, kuinka pyritään alentamaan korjauskustannuksia merkittävästi. Vaihtoehtoina olivat hyötyosien käyttö aina mahdollisuuden tullen, korjaamon vaihto edullisempaan, smart-repair/PDR-tekniikan hyödyntäminen sekä varaosa-alennukset korjaamolta tai kiinteä korjaushinta korjaamolle.

Smart-repair-tekniikalla korjataan autojen verhoiluja, vinyylirakenteita ynnä muuta sellaista. Tällä tavalla säästetään jopa tuhansia euroja, sillä varaosat voivat olla jopa tuhansien eurojen hintaisia sekä asennustyöt useita tunteja. Esimerkiksi kojelauta, joka maksaa lähes 4000 euroa ja jonka irrotus- sekä asennusaika on 8 tuntia, voidaan korjauttaa täydelliseen kuntoonsa muutamassa tunnissa. Säästöt ovat 4600 euroa.

Suosituin vastaus oli hyötyosien käyttö aina mahdollisuuden tullen. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Mikä on yleisin menetelmä, jota käytät alentaaksesi korjauskustannuksia merkittävästi?

Hyötyosien käytöllä hinnat pienenevät jopa kymmenesosaan alkuperäisestä hinnasta. Tällä tavalla säästytään paikoin jopa tuhansilta euroilta, vaikka osa lähetettäisiinkin ulkomailta saakka.

Smart-repair- ja PDR-tekniikan käyttö on hyvin tapauskohtaista ja sen takia vaihtoehto ei saanut vastauksia. Smart-repair menetelmällä saadaan kalliit nahkaverhoilujen viat esimerkiksi viillot korjattua parissa tunnissa. Jos verhoilu vaihdetaan kokonaan osan kohdalta, itse varaosa voi maksaa jo monta sataa euroa lisättynä irrotus- ja asennustyöt. Tällä tavalla säästöt ovat huomattavat.

PDR-tekniikka toimii esimerkiksi raekurossa vahingoittuneiden ajoneuvojen korjausmenetelmänä todella hyvin. PDR on lyhenne ”Paintless Dent Remove”. PDR tarkoittaa lommojen oikaisua ilman maalausta. Vakuutusyhtiöiden on kannattavaa

tilata PDR-tekniikan osaavia peltiseppiä jopa ulkomailta asti ja kutsua korjattavat ajoneuvot sopivaan paikkaan, missä kaikki ajoneuvot korjataan yhdellä kertaa.

Raekuurovahinkojen lommoja on vaikea havaita, ellei jopa mahdotonta, sillä lommot ovat todella pieniä ja yleensä niitä on paljon. Ilman PDR-tekniikkaa suurin osa autoista täytyisi lunastaa, sillä lommoja on todella hankala oikaista ja kaikki oikaistavat alueet tulee myös maalata.

PDR-tekniikan avulla vakuutusyhtiöt säästävät merkittäviä summia korvaus- ja korjaussummissa.

5.3.3 Kiinteät korjaussummat korjaamoille prosentuaalisesti

Tässä kysymyksessä selvitettiin, kuinka paljon autovahinkotarkastajat tekevät korjaussopimuksia kiinteillä korjaussummilla korjaamoiden kanssa. Tämä tarkoittaa, kuinka paljon autovahinkotarkastajat sopivat korjaustöitä korjaamoiden kanssa urakkapalkalla.

Yleensä kiinteitä korjaussummia sovitaan, jos asiakas haluaa pitää autonsa ja lunastusrajat ovat hieman ylittyneet. Joissain tapauksissa kaikki kolme osapuolta hyötyvät, asiakas, korjaamo sekä vakuutusyhtiö. Asiakas saa pitää ajoneuvonsa, korjaamo voi saada työn tehtyä nopeammin kuin on ajateltu, ja vakuutusyhtiö säästää korvausmenoissaan sekä läpimeno tarkastuksissa on nopeampaa.

Lähes kaikki autovahinkotarkastajat tekevät alle 10 % vuodessa kiinteitä korjaussopimuksia korjaamoiden kanssa. Tutkimuksen perusteella autovahinkotarkastajat tekevät noin 5,8 % kiinteitä korjaussopimuksia vuodessa. Vastausten vaihteluväli oli 2 % - 15 %.

5.3.4 Asiakkaiden vakuuttaminen isoissa korikorjauksissa korjauksen onnistumisesta

Tällä kysymyksellä ei ole merkitystä tämän työn suhteen, joten sitä ei käsitellä tässä työssä lainkaan. Kysymyksessä selvitettiin autovahinkotarkastajien tapoja, kuinka he saavat asiakkaan vakuuttumaan isoissa korikorjauksissa.

5.3.5 Hyötyosien käyttö

Hyötyosien käyttämisellä säästetään merkittäviä summia korjauskustannuksissa. Kysymys on jaettu kolmeen eri osaan. Ensimmäisessä osassa selvitetään osien saatavuutta sekä onko niiden käyttö helppoa vai hankalaa. Toisessa osassa selvitetään kor-

jaamoiden oma-aloitteisuutta hyötyosien käytön suhteen. Kolmannessa osassa selvitetään, suostuvatko korjaamot yleisesti niiden käyttöön.

Tutkimuksen perusteella hyötyosia on helppo käyttää sekä niiden saatavuus on hyvä. Ainoat täysin kieltävät vastaukset tulivat pääkaupunkiseudulta. Yksi syy hyötyosien alhaiseen käyttöasteeseen on vastausten mukaan niiden korkea hintataso. Käytännössä tämä tarkoittaa, että käyttö ei ole enää kannattavaa, sillä uuden osan hintaero hyötyosan kanssa on niin pieni. Myös hyötyosien kunnosta oli huomautuksia.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että pääkaupunkiseudulla korjaamot eivät pääsääntöisesti oma-aloitteisesti käytä hyötyosia korjauksissaan, kun taas muualla Suomessa korjaamot käyttävät. Pääkaupunkiseudun autovahinkotarkastajat vastasivat kieltävästi, kun taas muiden alueiden vahinkotarkastajat vastasivat myöntävästi. Myös Tampereelta tuli kaksi kieltävää vastausta.

Suurin osa autovahinkotarkastajista on sitä mieltä, että yleisesti ottaen korjaamot suostuvat hyötyosien käyttöön, mutta on myös joitain korjaamoita, jotka eivät suhtaudu myönteisesti näiden käyttöön. Pääsääntöisesti yleiskorjaamot sekä pienemmät korjaamot suostuvat, mutta merkkikorjaamot eivät. Kuitenkin on myös merkkikorjaamoita, jotka suostuvat hyötyosien käyttöön, mutta hyötyosa täytyy autovahinkotarkastajan itse toimittaa korjaamolle. Varaosa-alennuksiin merkkikorjaamot suhtautuvat myönteisemmin kuin hyötyosiin.

Kyselyn vastausten perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että hyötyosien saanti on helppoa ja niitä voidaan käyttää useimmiten, mutta pääkaupunkiseudulla ja Tampereen tarkastuspiirissä vaaditaan autovahinkotarkastajan omaa aktiivisuutta, jotta hyötyosia tulee hyödynnettyä korjauksissa. Vaikka hyötyosista mainittiin niiden hintatason olevan korkealla, silti hyötyosien tarkkailu on kannattavaa, koska niitä on paljon tarjolla ja saatavuus helppoa pääsääntöisesti. Useasti hyötyosien käytöllä saadaan korjauskustannuksia huomattavasti alennettua. Jo yhden prosentin säästö korjauskustannuksissa vuositasolla on todella merkittävä. Jos ajatellaan, että vuosittain autovahinkotarkastuksia tulee noin 82000 kappaletta vuodessa sekä keskivahinko on 2000 euroa ja jokaisesta saadaan prosentti säästettyä, säästöt ovat vuositasolla yli 1,5 miljoonaa euroa. Keskivahingolla tarkoitetaan sitä, mitä yksi korjaus maksaa keskimäärin.

5.3.6 Lunastusherimmät ajoneuvot

Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin autovahinkotarkastajien näkemyksiä ajoneuvomerkeistä, jotka ovat lunastusherimpiä. Eniten ääniä saivat Fiat sekä ranskalaiset

ajoneuvot. Syyksi tähän oli varaosien kalliit hinnat suhteessa matalaan käypään arvoon. Yhdeksi syyksi mainittiin myös hyötyosien vähäinen tarjonta tietyillä automerkeillä.

Jos merkkiorganisaatiot alentaisivat kyseisten merkkien yli 7 vuotta vanhojen ajoneuvojen varaosien hintoja merkittävästi, välttäisi useilta lunastuksilta.

5.3.7 Tuottoisimmat vaurio-ajoneuvot myynnin kannalta

Kysymyksessä selvitettiin, millä ajoneuvomerkeillä on korkein takaisinsaantiprosentti autovahinkokeskuksella vaurioajoneuvomyynnissä autovahinkotarkastajien mielestä. Parhaiten autovahinkokeskuksella myytävät ajoneuvomerkit olivat Mercedes-Benz, Volkswagen ja Toyota. Todellisuudessa kuitenkin BMW on paras vaurioajoneuvomerkki takaisinsaantiprosenttiltaan. BMW:n jälkeen parhaimpia vaurioajoneuvoja myynnin kannalta ovat Porsche, Volvo ja Mercedes-Benz. 5 Takaisinsaantiprosentti muodostuu ajoneuvon myyntihinta autovahinkokeskuksella jaettuna lunastushinnalla pois lukien hinaus- ja myyntikulut.

Vastausten perusteella autovahinkotarkastajien käsitys tukee myös Autovahinkokeskuksen tilastoja parhaiten myytävistä vaurioajoneuvomerkeistä.

5.3.8 Ovatko korjaamoiden tekemät laskelmat lunastusajoneuvoista luotettavia?

Vastausten mukaan pääsääntöisesti autovahinkotarkastajat luottavat korjaamoiden tekemiin laskelmiin, mutta laskelmien tarkastamista pidetään tärkeänä. Muutamina huomautuksina oli, että laskelmissa on usein liioitteluja ja virheitä. Toisena mainintana oli korjaamon intressi ajoneuvon korjaamiseen. Korjaamot tekevät kalliita korjauskustannusarvioita, jos työjonot ovat pitkiä ja tällä tavalla syntyy liioiteltuja korjauskustannusarvioita.

Tästä voidaan todeta, että korjauskustannusarvioiden tarkastaminen on erityisen tärkeää kiireellisimpinä hetkinä, vaikka kiireet kohdistuvat myös autovahinkotarkastajille.

5.3.9 Tekevätkö korjaamot vaurioanalyysin kustannusarvion liitteeksi lunastustapauksissa?

Korjaamot eivät tee vaurioanalyysiä, paitsi pyydettyä vastausten perusteella.

Vaurioanalyysin teko selvittäisi tarkasti, onko ajoneuvon kori vääntynyt jostain kohtaa sekä kuinka paljon, ja tällä tavalla saataisiin selville, tarvitaanko vetotöitä kuinka laajasti. Myös akselivauriot tarkentuisivat huomattavasti vaurioanalyysiä tehdessä, koska vaurioanalyysillä selviäisi vaurioiden laajuudet paremmin, esimerkiksi tarvitseeko koko akselisto vaihtaa vai riittääkö pyörännavan vaihtaminen.

Jos korjaamot tekisivät vaurioanalyysseja, korjauskustannukset useissa tapauksissa laskisivat sekä lunastusmäärät pienentyisivät. Vaurioanalyysien teolla saavutettaisiin kaikkien kannalta järkeviä ratkaisuja. Korjaamo saisi lisämyyntiä ja vakuutusyhtiöt tarkempia korjauslaskelmia, sekä lunastusmäärät vähenisivät.

5.3.10 Mihin asioihin tulisi panostaa korjauskustannusten hallinnassa?

Tämä kysymys jätettiin avoimeksi, jotta saataisiin mahdollisimman paljon vapaamuotoisia ehdotuksia autovahinkotarkastajilta. Eniten autovahinkotarkastajat haluaisivat kiinnittää huomiota oikeaan korjaamo-ohjaukseen sekä hyötyosien käytön lisäämiseen.

Yhtenä ehdotuksena oli prosentuaalinen omavastuuosuus korvauksiin ja lunastusrajojen korottaminen superlunastusturvan 60 %:sta 70 %:iin. Superlunastuksen lunastusrajaa kohottamalla saataisiin korjattua ajoneuvoja enemmän sekä säästettäisiin heti hinaus- ja myyntikuluista autovahinkokeskuksella. Takaisinsaanti vaurioajoneuvosta voisi myös olla tapauskohtaisesti suhteessa enemmän, sillä harvoista autoista saadaan 40 % takaisin myynnistä.

Koska korjaamoiden tuntiveloitukset nousevat jatkuvasti samalla, kun ajoneuvojen arvo alenee, voisi korjauskustannuksiin kehittää prosentuaalisen omavastuuosuuden. Tällä tavalla saataisiin myös asiakkaat kiinnostumaan korjauskustannuksista, sekä missä ajoneuvot korjautetaan.

6 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää, kuinka hoitaa järkevillä menetelmillä ja kustannuksilla vaurioituneet ajoneuvot takaisin liikenteeseen ja välttää tarpeettomat lunastukset kustannustehokkailla korjausmenetelmillä ja -välineillä. Työssä keskityttiin ainoastaan M- ja N-luokan ajoneuvoihin.

Pohjolan autovahinkotarkastajille esitetyn "Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla" -kyselyn vastausten perusteella hyötyosien käyttö on suhteellisen vaivatonta, joten hyötyosien käyttöä tulisi lisätä, vaikka ne ovat silloin tällöin kalliita uuteen osaan nähden. Useimmiten säästöt ovat kuitenkin merkittäviä.

Kertakorvauksilla tehdään myös merkittäviä säästöjä, sekä asiakkaat saavat pitää ajoneuvonsa. Kertakorvauksilla säästetään merkittäviä summia, koska työntuntiveloitukset ovat pienempiä kuin korjaamoiden tuntiveloitukset ja varaosista maksetaan käytettyjen osien mukainen korvaus.

Vaurioanalyysija pitäisi pyytää korjaamoilta rohkeammin. Vaurioanalyysillä saataisiin tarkasti selville, kuinka laajasti korirakenteet ovat vaurioituneet. Jos korjaamot tekisivät vaurioanalyysijä, hyötyisivät asiakas, korjaamo sekä vakuutusyhtiö. Korjaamot saisivat lisää työtä, lunastusmäärät vähentyisivät sekä ajoneuvot jäisivät asiakkaille.

Yhtenä ehdotuksena kyselyssä oli omavastuu, joka on prosentuaalinen osuus koko ajoneuvon korjauskustannuksista. Tällä tavalla saataisiin asiakkaat miettimään itsekkin korjaamon valintaa. Vakuutusyhtiöt hyötyisivät tästä paljon, sillä säästöt olisivat todella merkittäviä. Esimerkiksi 5000 euron vahingossa 5 %:n omavastuuosuus olisi jo 250 euroa ja 20000 euron vahingoissa 1000 euroa. Vuotuisella tasolla säästöt ovat merkittävät.

Lähteet

- 1 Rissa, Pekka. 2012. Autoalankeskusliitto, toimitusjohtaja. Autokaupan tilanne nykyään ja tulevaisuudessa -luento, 29.3.2012, Metropolia AMK.
- 2 Ajoneuvokanta maakunnittain. 2012. Tilastokeskus, Trafi. Verkkodokumentti. http://www.trafi.fi/filebank/a/1342100556/93e9108262c175f8d9767f77c2028239/10077-Ajoneuvokanta_liikennekaytossa_olevat_maakunnittain_30_6_2012.pdf. Päivitetty 30.6.2012. Luettu 8.7.2012.
- 3 Euroopan autokanta vuonna 2008. 2010. Verkkodokumentti. ANFAC, ACEA. http://www.acea.be/images/uploads/files/20100520_average_car_age.pdf. Luettu 8.7.2012

Korjauskustannusten hallinta järkevillä menetelmillä sekä toimintatavoilla

Ohje; Käytä monivalintakysymyksissä tekstin lihavoitua vastaukseesi, muut vastaukset vapaaseen tilaan.

1. Mitä tapaa / menetelmää käytät eniten lunastuskuntoisen auton kohdalla, kun asiakas haluaa korjauttaa / pitää auton?

A.) Kertakorvaus

B.) Kiinteä korjaushinta laskelman lähettäneelle korjaamolle

C.) Korjaamo ohjaus edullisempaan korjaamoon / kiinteä korjaushinta

D.) Muu, mikä? _____

2. Mikä on yleisin menetelmä jota käytät alentaaksesi korjauskustannuksia merkittävästi

(välttääksesi lunastuksen)?

A.) Hyötyosien aktiivinen käyttö aina kun on mahdollista

B.) Korjaamon vaihto edullisempaan

C.) Smart-repair / PDR-tekniikan hyödyntäminen korjauksissa

D.) Varaosa alennukset korjaamolta / kiinteä korjaushinta

E.) Muu, mikä? _____

3. Kuinka paljon teet prosentuaalisesti kiinteällä korjaushinnalla sopimuksia kokonais-tarkastusmäärästä/vuosi?

n. ____%

4. Miten saat asiakkaan vakuuttumaan korjauksen onnistumisesta omalla toiminnallasi uuden korirakenteen autoissa, joissa on suuret vauriot, mutta lunastusrajat eivät ylitä ?
(Esim. Audi Q7 arvo luokkaa 95000€, vauriot 40.000€)

5. Hyötyosien käyttö korjauksissa

Onko niiden käyttö alueellasi helppoa ja onko saatavuus riittävää?

Käyttävätkö alueesi korjaamat oma-aloitteisesti hyötyosia korjauksissa?

Suostuvatko korjaamot niiden käyttöön yleisesti ottaen?

6. A.) Mitkä automerkit menevät "helpommin" lunastukseen, vaikka olisivat teknisesti helposti korjattavia?

B.) Mikä seikka yleisimmin ajaa lunastustilanteeseen näissä merkeissä?

7. Mikä merkki on mielestäsi paras vaurioajoneuvo myynnin kannalta?

8. Onko korjaamon tekemät kustannusarviot lunastukseen menevistä ajoneuvoista mielestäsi luotettavia ja oikein laskettuja yleisesti (= lunastus on perusteltu ratkaisu)?

9. Tekevätkö korjaamot vaurioanalyysin kustannusarvion liitteeksi lunastustapauksissa?

10. Mikä on mielestäsi tärkein asia/ asiat mihin tulisi panostaa korjauskustannusten hallinnassa välttääksemme "turhan lunastuksen" jatkossa?

Korjauskustannusarvio merkkikorjaamolta

Sivu
A1(1)

Korjauskustannuslaskelma

18.4.2012

Rek.nr
AAA-111-01

Osoite Autoties Aapo Rattimiehenkatu 900		Höylä		
Vaivapöytä	Tarkastus pyyri	Yhteistyö Liikenne	Vahinkopäivä 22.8.2012	Laskutustyyppi Ei
Rek.nr	Sairuuslupakodi 0 X 0=0	Kunta 0	Vahinko-oso	Työntekijä
Mallikoodi 113712000	PEUGEOT 406 1.8 SR SEDAN, 4 D		D9	Vuotomalli 2000
Vahinkotyyppi	Määräyksestä 175397	Käyttö Yksityinen	Lähtökelpoisuus Liikennekelpoinen	Kuusi 3
Rakennus VE OE VT OT	Sijainto	Muunnosluokka 2-kerrosväri (h-auto)	Varmat	
Esineidensittien pvm				
Telo pvm 18.4.2012	Alitapaus	Arvioitu vahinko	Vahinko pvm	Lähtökelpoisuus
		V-osa alennus %	Materiaalilennus osuus %	
Korjaamo Tuntematon		Muunnos		
Puh. / Fax		Puh. / Fax		

<u>Korjauskustannukset</u>	<u>l/100h</u>	<u>Veloitus</u>	<u>Hinta</u>
Korityö - Irrotus/Asemus, Vaihto	1053	98,00	1.031,94
Korityö - Oikaisu	162	98,00	158,76
Korityö - Vetotyö	73	98,00	71,54
Varaosat			2.630,80
Maalaus O/V 182 dm ² , P 2 dm ²			893,19
Ruostesuojat	67	98,00	65,66
Pientarvike 4,7% Työ Max 80			59,33
KORJAUSKUSTANNUKSET (laskelma sis. alv 23 % 918,36)			4.911,22

22.8.2012

Laskuun liitettävä selvitys

- (x) Alihankintatöistä
- (x) Varaosista
- (x) Kopio korjauskustannuslaskelmasta

Permi Harri Hiomotie 5 00380 Pohjola harri.permi@pohjola.fi

HUOM! Tästä laskelmasta ylittävät työ-, pesu- ja varaosakustannukset hyväksytään vain ehdolla, että niistä on virvialennusta sovittu tarkastajan kanssa. Ajoneuvon korjaukseen on saatava omistajan/hallijan lupa. Hän vastaa korjauskustannusten suorittamisesta, ellei vakuutusyhtiö ilmoita niitä maksavansa. Vahinkotarkastus ei ole sellainen ilmoitus. Korjauslaskusta vähennettävä vakuutusyhtiön laskutusarvon antamisen yhteydessä ilmoittama asiakkaan osuus.

Tarkastaja Permi Harri	Laskutuslupa	WinCABAS
Puh. 010 253 3203 /	Fax	2012:4
Fax	Puh.	WB-00002
Y-tunnus:	Kotipaikka:	

Korjauskustannusarvio yleiskorjaamolta

Sivu
A1(1)

Korjauskustannuslaskelma

22.8.2012

Rek.nr
AAA-111- 02

Osoite Autonies Aspo Rattimiehenkatu 900		Hallija		
/		/		
Vaivapöytä	Tarkastaja pyysi Omistaja	Vahinkolaji Liikenne	Vahinkopäivä 22.8.2012	Laskutustyyppi Ei
Rek.nr	Sakotusajaksi 0 X 0=0	Kuva 4	Vahinko no	Työntaaso
Mallikoodi 113712000	PEUGEOT 406 1.8 SR SEDAN, 4 D		D9	Vuotomalli 2000
Värinumero	Mittatunnus 175397	Käyttö Yksityinen	Liikennekelpoisuus Liikennekelpoinen	Kuusi 3
Renkaat VE 6 OE 6 VT 6 OT 6	Sijainti	Maalaus eritelmä 2-kerrosväri (h-auto) tumma	Varaus	
Etsintätietokortti pvm				
Tulo pvm 22.8.2012	Aloituspvm	Arvioitu vahinkopvm	Vahinko pvm	Lähtöarvioituskäyttö
		V-vuosi alku %	Materiaalivaroitus maksaa %	
Korjaamo Tuntematon		Muunnos		
Puh. /		Puh. /		
Fax		Fax		

Korjauskustannukset	l/1000h	Veloitus	Hinta
Korityö - Irrotus/Asennus, Vaihto	854	79,00	674,66
Korityö - Oikaisu	110	79,00	86,90
Korityö - Vetotyö	73	79,00	57,67
Varaosat			1.141,00
Maalaus O/V 182 dm ² , P 2 dm ²			697,39
Ruostesuoja	67	79,00	52,93
Pientarvike 3,5% Työ Max 50			28,67
KORJAUSKUSTANNUKSET (laskelma sis. alv 23 % 512,21)			2.739,22

22.8.2012

Laskuun liitettävä selvitys

- (x) Aihankintatoista
- (x) Varaosista
- (x) Kopio korjauskustannuslaskelmasta

Permi Harri Hiomotie 5 00380 Pohjola harri.permi@pohjola.fi

HUOM. Tämän laskelman ylittävät työ-, pesu- ja varaosakustannukset hyväksyttävä vain ehdolla, että niistä on viivyttelemättä sovittu tarkastajan kanssa.
Ajoneuvon korjaukseen on saatava omistajan/hallijan lupa. Elin vastaa korjauskustannusten suorittamisesta, ellei vakuutusyhtiö ilmoita siitä maksavansa.
Vahinkotarkastus ei ole silällinen ilmoitus. Korjauskustat väheosittain vakuutusyhtiön laskutusluvan antamisen yhteydessä ilmoittama asiakkaan osuus.

Tarkastaja Permi Harri	Laskutuslupa	WinCABAS
Puh. 010 253 3203 /	Fax	2012:4
Fax	Puh.	WB-00002
Y-tunnus:	Kotipaikka:	

