

Joni Rajaharju

SÄHKÖINEN VAHINKOTARKASTUS

Pohjola Vakuutuksen sähköinen vahinkotar-
kastusprosessi Itäisellä alueella

Opinnäytetyö
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma


Tammikuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	Opinnäytetyön päivämäärä		
Tekijä(t) Rajaharju Joni	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma		
Nimeke Sähköinen vahinkotarkastus Pohjola Vakuutuksen sähköinen vahinkotarkastusprosessi Itäisellä alueella			
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tavoitteina on määrittää Pohjolan Itäisen alueen vahinkotarkastajien ja korjaamoiden toiminnasta niitä tekijöitä, joihin vaikuttamalla voidaan alentaa vauriokorjauksista syntyviä kustannuksia. Halusin myös antaa opinnäytetyötäni lukevalle ymmärryksen siitä, mitä vahinkotarkastajan ja vauriokorjaamon työnjohdon välinen sähköinen vahinkotarkastus on ja mitä se vaatii.</p> <p>Työni olen toteuttanut laadullisella tutkimusmenetelmällä sähköpostikyselylomakkeita käyttäen, jotka olen osoittanut Pohjolan Itäisen alueen vahinkotarkastajille ja korjaamoille. Lisäksi olen Pohjolan tilastoista saamieni tietojen pohjalta tehnyt korjaamoiden vertailuja keskivahingon ja varaosaprocentin suhteen. Vahinkotarkastajien tilastoja olen käyttänyt apuna määrittääkseni vahinkotarkastajalle sopivaa työmäärää kuukaudessa, jolloin vielä pystytään täysipainoisesti vaikuttamaan korjaamoilta tuleviin korjauskustannusarvioihin.</p> <p>Kyselylomakkeiden ja muiden aineistojen pohjalta saamani tulokset ovat mielenkiintoisia. Kuten korjaamoiden tilastoiden vertailussa kävi ilmi, että keskivahinkojen vaihtelut ovat suuria. Kyselylomakkeiden vastaukset jakaantuivat sopivasti ja saavutin halutun tuloksen.</p> <p>Opinnäytetyö kokonaisuudessaan oli mielenkiintoinen, koska valittu aihe oli mieleinen. Lopullisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin olen tyytyväinen, koska ne osoittavat juuri näitä asioita, joita opinnäytetyössäni lähdin etsimään.</p>			
Asiasanat (avainsanat) Keskivahinko, Pohjola, sähköinen vahinkotarkastus, vahinkotarkastaja, varaosaprocentti, vaurioanalyysi, vauriokorjaamo			
Sivumäärä 77 s. + liitteet	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli Suomi</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> </table>	Kieli Suomi	URN
Kieli Suomi	URN		
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Särkkä Teuvo	Opinnäytetyön toimeksiantaja Pohjola Vakuutus Oy Hirvi Jari Tarkastuspäällikkö		

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis	
Author(s) Rajaharju Joni		Degree programme and option Automotive and Transport Engineering	
Name of the bachelor's thesis Electronic assessment of the car accident The electronic assessment process in the Pohjola Insurances eastern control area			
Abstract <p>The aims of this thesis are to determine the factors for Pohjola's eastern control area car accident inspectors and workshops activity, which may be reduced by influencing the costs of damage repairs. I also wanted to give the reader of this thesis an understanding of what is the electronic assessment of the damage and what it requires between the car accident inspectors and the foremen of the damage repair workshops.</p> <p>I have realization this thesis as a qualitative research method by using the e-mail questionnaires, which I have shown for the car accident inspectors and workshops on the Pohjola's eastern control area. I have also made comparisons of the workshops medium damage and percentage of spare parts basis on the information that I have got from Pohjola's statistics. I have used the accident inspector's statistics to attribute them a suitable amount of work in a month, when they are able to influence the incoming repair cost estimates from the workshops.</p> <p>The results which basis on questionnaires and the other materials are interesting. As the statistics comparison showed that the workshops medium accidents variations are large. The answers for the questionnaires were divided appropriately and I achieved the desired results.</p> <p>This thesis was interesting, because the chosen topic was pleasing. I am very satisfied for the final results and conclusions parts, because they indicate precisely these things that I went to look in this thesis.</p>			
Subject headings, (keywords) Car accident inspector, damage analysis, damage workshop, electronic assessment of the damage, medium accident, percentage of spare parts, Pohjola			
Pages 77 s. + appendise	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Särkkä Teuvo		Bachelor's thesis assigned by Pohjola Insurance Ltd Hirvi Jari The audit manager	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SÄHKÖISEN VAHINKOTARKASTUKSEN ESITTELY	2
2.1	Korjaamon toiminta	3
2.2	Pohjolan vahinkotarkastajan toiminta.....	5
2.3	WinCabas -laskentajärjestelmä.....	7
3	VAKUUTUKSET	10
3.1	Liikennevakuutusehdot.....	10
3.1.1	Liikennevakuutusehtojen bonusjärjestelmän soveltaminen.....	11
3.1.2	Vahinkohistorian siirtäminen.....	12
3.2	Autoturvan autovakuutukset	13
3.2.1	Autoturvan vakuutusehdot	16
3.2.2	Pohjolan autoturvan bonusjärjestelmän soveltaminen.....	25
3.3	Mittaturvan venevakuutukset.....	25
3.4	Korvaustoimenpiteet.....	29
3.4.1	Pohjolan lunastustoiminta.....	33
3.4.2	Ostavastuut ja ALV-vähennykset.....	35
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	36
4.1	Toimeksiantajan esittely	36
4.2	Tutkimusmenetelmä	40
4.3	Laadullisen tutkimuksen aineistot	41
5	TULOKSET	42
5.1	Tarkastajien sähköpostikyselyiden vastaukset ja tulkinta	43
5.2	Pohjolan vahinkotarkastajan työmäärät.....	50
5.3	Korjaamoiden sähköpostikyselyiden vastaukset ja tulkinta	51
5.4	Korjaamoiden keskivahingot ja varaosaprosentit.....	62
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	68
7	PÄÄTÄNTÖ	74
	LÄHTEET	76

LIITTEET

LIITE 1

Liikennevakuutuksen bonusluokat

LIITE 2

Kaskon kolarointiturvan bonusluokat

LIITE 3

Vapaaehtoisten vakuutusten omavastuutaulukko

LIITE 4

Tarkastajien sähköposti kyselylomakkeen saatekirje

LIITE 5

Pohjolan vahinkotarkastajien kyselylomake

LIITE 6

Itäisen alueen korjaamoiden sähköposti kyselylomakkeen saatekirje

LIITE 7

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake

LIITE 8

Lappeenrannan tarkastusalueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot

LIITE 9

Mikkelin tarkastusalueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot

LIITE 10

Joensuun tarkastusalueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot

LIITE 11

Kuopion tarkastusalueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot

LIITE 12

Kouvolan tarkastusalueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tehty yhteistyössä Pohjola Vakuutus Oy korvaustoiminnan kanssa. Tarkoituksena on tutkia Pohjolan Itäisen tarkastusalueen vahinkotarkastajien ja korjaamoiden toimintaa sähköisessä vahinkotarkastuksessa ja vaurioanalyysissä. Työni tavoitteina on määrittää asioita vahinkotarkastajien ja korjaamoiden toiminnasta, joihin vaikuttamalla voidaan Pohjolalle kertyviä vauriokorjauksen kustannuksia alentaa. Antaa lukijalle ymmärrys siitä, mitä vahinkotarkastajan ja vauriokorjaamon työnjohdon sähköinen vahinkotarkastus on, ja mitä se vaatii sekä, kuinka se tulisi toteuttaa. Opinnäytetyön lopuksi tarkoituksena on tarjota tutkimusongelmaani ratkaisu. Tutkimusongelma on vahinkotarkastajien ja korjaamoiden keskivahinkojen minimointi. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena vahinkotarkastajien ja korjaamoiden sähköpostikyselyiden ja Pohjolalta saamieni korjaamoiden tilastojen pohjalta. Opinnäytetyössäni tulen tutkimaan niitä aihealueita, jotka ovat tärkeitä, koska työelämässä niiden kanssa ollaan tekemisissä tällä alalla päivittäin.

Opinnäytetyöni koostuu neljästä pääotsikosta, jotka ovat johdannon jälkeen sähköisen vahinkotarkastuksen esittely, vakuutukset, tutkimuksen toteutus, ja tulokset. Tutkimuksen toteutus-osiossa on toimeksiantajani tarkempi esittely. Lopuksi käyn läpi tuloksista saamani johtopäätökset, jotka pohjustavat tutkimusongelmaani. Tämän jälkeen kerron mielipiteeni tutkimusongelmani ratkaisun suhteen, jonka jälkeen lopetan opinnäytetyöni päätäntöön.

2 SÄHKÖISEN VAHINKOTARKASTUKSEN ESITTELY

Useimmille vakuutuksenottajille vahinkotapahtuma on ainutkertainen tilanne, eivätkä he tiedä, kuinka asiassa pitää toimia. Vahinkoasian hoidossa asiakas luottaa vahinkotarkastajaan ja hänen asiantuntemukseensa. Asiakastyytyväisyyden varmistaa onnistunut vahingon haltuunotto ja tarkastus. Tästä syystä on tärkeää, että vahingon hoito ja tarkastus tapahtuvat ennalta määrättyjen sääntöjen mukaan. Pohjolan tarkastajien yleisentoimintaohjeen mukaan asiakkaan kanssa asioidessa vahinkotarkastajan on kohdeltava kaikkia osapuolia kunnioittavasti, oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Vahinkotarkastajan tehtäviin kuuluu myös pitää huoli, että asiakas saa vakuutus sopimuksensa mukaiset korvaukset, vaikka hän ei niitä osaisi hakeakaan. Vakuutustapahtumaan liittyviä asioita, kuten asiakkaan antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti sekä vaitiolomääräyksiä noudattamalla. (Pohjola 2006a, 4-5.)

Jos asiakas on epätietoinen, kuinka vahinkotapahtumassa tulee menetellä silloin tarkastaja auttaa häntä asian vireillepanossa siten, että kertoo mitä asiakirjoja on korvauskäsittelyä varten vakuutusyhtiölle toimitettava. Asiakkaan ollessa tarkastuksessa läsnä selvitetään hänelle vakuutustapahtumaan ja vahingon määrään sekä vahingon korvattavuuteen liittyvät asiat aina, kun se on mahdollista. Jos lisäselvityksille on tarvetta, kerrotaan se asiakkaalle heti ja ohjeistetaan, kuinka toimia. Mikäli lisäselvityksiä esimerkiksi auton käyvän arvon osalta pyydetään ja asiakas ei niitä ilman pätevää syytä toimita, arvioidaan käypä arvo tarkastajan toimesta kohtuuden mukaan. Lunastustilanteessa asiakkaalle selvitetään aikataulu, milloin häneen tullaan olemaan yhteydessä hinta selvittelyjen jälkeen. Asiakkaalle annetaan myös vahinkotarkastajan omat yhteystiedot, jotta asiakas voi olla myös vahinkotarkastajaan yhteydessä. Lunastustilanteet ovat pääosin asiakkaille harvinaisia. Useimmille vakuutuksenottajille niitä ei tapahdu, joten tästä syystä lunastustoimenpide pyritään suorittamaan joutuisasti loppuun asiakkaan ja vahinkokäsittelyn kanssa yhteistyössä. (Pohjola 2006a, 4-5.)

Sähköinen vahinkotarkastus on, pääsääntöisesti korjaamoiden suorittama vauriotarkastus, josta lähetetään WinCabas-kustannuslaskentaohjelmalla tehty korjauskustannusarvion sähköisesti yhtiön autovahinkotarkastajalle. Vahingon laatu voi olla liikenne-, vastuu- tai esinevahinko. (Pohjola 2006a.)

2.1 Korjaamon toiminta

Ajoneuvosta selvitetään vaurion laajuus, vahingon osapuolet, tapahtumapaikka ja – aika. Asiakkaan yhteystiedot otetaan ylös korjauskustannuslaskelmaa varten. Jos asiakas ei ole tehnyt vahinkoilmoitusta ohjataan hänet ensisiassa olemaan yhteydessä Pohjolaan. Edellä mainittu yhteydenotto-ohjaus vahinkoilmoituksen puuttuessa koskee vain esinevahinkoja. Liikennevahingossa vahingon aiheuttaja tekee omaan liikennevakuutusyhtiöönsä sattuneesta vahingosta vahinkoilmoituksen. Mikäli asiakkaan ajoneuvo on arvonlisäverolain mukaisesti vähennyskelpoinen, tulee se ottaa huomioon vauriolaskelmassa ja laskutuksessa. Ennen kuin tehdään WinCabas-laskelmalla kustannusarviolaskelma, määritetään, mitkä vauriot ovat tulleet sattuneesta vahingosta. Jos ajoneuvossa on kaksi tai useampia vahinkoja, tehdään jokaisesta vahingosta omat laskelmat. Mikäli vauriot ovat vanhoja, joista ei haeta korvausta, mainitaan siitä laskelman huomautusosassa. (Autoalan keskusliitto. 2011. 2-5.)

Korjauskustannuslaskelma WinCabas-laskentaohjelmalla

Otetaan tapahtuneen vahingon aiheuttamista vauriosta hyvät valokuvat ja liitetään ne laskelmaan. Jos korjauskustannuslaskelmassa ei ole kuvia vahinkotarkastaja hylkää saapuneen laskelman ja pyytää korjaamoja lähettämään uuden kuvien kera. Vahinkotarkastajalla on myös oikeus pyytää lisäkuvia vaurioituneesta ajoneuvosta, jos siihen on tarvetta. Valokuvista tulee ilmetä seuraavaa: yleiskuva, jossa näkyy auton rekisterinumero ja vaurioalue, sekä yksityiskohtaisesti kuvia vauriosta. Laskelman tekijän kannattaa muistaa vapaaehtoisien vakuutuksen lunastus- tai uusarvolunastusturvat. Mikäli vaurio näyttää päältäpäin suurelta, ei korjaamon kannata kyseisen ajoneuvon laskelmaan kuluttaa aikaa. Näistä ajoneuvoista riittää peruslaskelma, jossa on ajoneuvon- ja vakuutustapahtuman tiedot ja huomautuskenttään maininta mahdollisesta lunastuksesta. (Autoalan keskusliitto. 2011. 7-8.)

Korjaamolta tulleet sähköiset WinCabas – laskentaohjelmalla tehdystä kustannusarviosta on vähintään löydyttävä seuraavat tiedot: (Pohjola 2006, 9.)

- vahinkotiedot (kun saatavilla)
 - vahinkopäivä (laskelman teko päivä jos oikea ei tiedossa)
- ajoneuvon tiedot
 - omistaja ja/tai haltija
 - haltija, jos omistaja on rahoitusyhtiö tai leasing-yhtiö
 - ajetut kilometrit
 - valmistenumero (tarkista ajoneuvosta)
- vahingon aiheuttajan tiedot liikennevahingossa
- laskutuslupa (jos saatavilla)
- ajoneuvon liikennekelpoisuus
- korjausaika (arvioitu)
- renkaiden kunto (kulutuspinna, ovatko renkaat lain mukaiset)
- sähköisesti liitetyt valokuvat
- korjauskustannuserittely
 - työt
 - varaosat
 - maalaus
 - muut työt/lisätyöt
- korjaamon tiedot (yhteystiedot, hinnat, edustaja)
- tarvittavat kommentit ja lisäykset huomautuskohdassa

Kustannusarvio täytetään kaikkien edellä mainittujen saatujen tietojen perusteella ja lähetetään sähköisesti Pohjolaan kyseisen alueen vahinkotarkastajalle. Käytännössä kustannusarvion lähettäminen tarkoittaa työntilausta, ja siinä samalla kysytään, voidaanko vauriokorjaus aloittaa ja onko laskutuslupa myönnetty. Vahinkotarkastaja pyrkii vastaamaan laskelmaan samana päivänä tai viimeistään seuraavana työpäivänä. (Pohjola 2006b.)

Korjaamoiden on muistettava, että ennen lopullisen laskun lähettämistä heidän tulisi varmistaa, että lasku täsmää Pohjolalle lähettämän viimeisen hyväksytyyn korjauskustannusarvion kanssa. (Autoalan keskusliitto. 2011. 16–17.)

2.2 Pohjolan vahinkotarkastajan toiminta

Korjaamolta saapuneihin sähköisiin vahinkotarkastuksiin tarkastaja pyrkii vastaamaan mahdollisimman nopeasti, yleensä saman työpäivän aikana. Laskelmassa olevien ajoneuvotietojen perusteella tarkastetaan, onko vahinkoilmoitus tehty ja kirjattu Pohjolaan. Mikäli vahinkoilmoitus löytyy ja käsittelijä on antanut vakuutustapahtumasta aiheutuneelle vahingolle laskutusluvan, voidaan tarkastusta jatkaa normaalisti. Vahinkokäsittelijä antaa laskutusluvan näkemättä vahinkoa. Perusteena luvan antamiselle on se, että vakuutustapahtumasta aiheutunut vahinko on vakuutusehdoissa määritelty korvattavaksi. Vahinkotarkastajan on tarkistettava, täsmäävätkö vahinkoilmoituksessa kerrotut ja osoitetut vauriot korjaamolta tulleeseen sähköisen vahinkotarkastuksen kuvissa näkyviin vaurioihin, sekä tarkastajan on mietittävä, olisiko ajoneuvon vauriot voineet syntyä ilmoitetulla tavalla. Jos laskelma on vahinkotarkastajan mielestä oikeellinen eli laskelma täsmää vahingosta syntyneiden vaurioiden kanssa ja ajoneuvo on kohtuullisin kustannuksin korjattavissa, hyväksytään laskelma ja ilmoitetaan siitä korjaamolle sähköpostitse ja samalla kerrotaan laskutuslupa ja vahinkotunnus. Jos vahinkotarkastajan mielestä korjauskustannuslaskelma ei ole oikeellinen, tehdään siihen muutokset ja lähetetään se korjaamolle takaisin. (Pohjola 2006a, 5-6.) ja (Autoalan keskusliitto. 2011, 14–15.)

Vahinkotarkastaja tarkistaa seuraavat asiat (Pohjola. 2006b.) ja (Autoalan keskusliitto. 2011, 9-10.):

- Ajoneuvon tiedot ja niiden perusteella
 - vahinkoilmoituksen
 - omavastuun
 - laskutusluvan
 - vahinkotunnus
- kustannusarvion kuvista
 - mitkä vauriot kuuluvat vahinkoon
 - täsmääkö vahinkoon (vahinkoilmoitus ja saapunut kustannuslaskelma)
- korjausmenetelmät (oikaisut, vetotyöt, muovikorjaukset)
 - osien vaihto tarve (tarvike, B-osat)
- maalaustarve (kokonaiset osat, häivytykset, rajaukset)
- lisätyöt (alihankinta)
- käypä arvo
 - korjauskatto (raja johon asti voidaan ajoneuvoa korjata)
- lunastus
 - superlunastus tai uusarvoehto

Olisi suotavaa, että yhteydenpito korjaamon ja Pohjolan vahinkotarkastajan välillä toimisi täysin sähköisesti. Vahinkotarkastajan työnkuvaan kuuluu paljon muutakin kuin pelkästään korjaamolta tulevien sähköisten vahinkotarkastusten läpikäyminen. Ylimääräiset puhelut työpäivän aikana heikentävät työn tehokkuutta ja pahimmassa tapauksessa pidemmän puhelun päätteeksi jokin asia voi kadota mielestä. Poikkeuksena kiireelliset asiat voidaan toki suorittaa puhelimitse, koska sähköpostin välityksellä tapahtuvat keskustelut eivät tapahdu reaaliajassa, ja tästä syystä vastaaminen voi viedä aikaa. (Autoalan keskusliitto. 2011.)

Mikäli korjaamolta saapuvaan sähköiseen vahinkotarkastukseen ei ole kirjattua vahinkoilmoitusta ja näin ollen laskutuslupaa, eikä vahinkotunnusta ole, tapaukset tarkastetaan korjauskustannusarviossa olevien kuvien perusteella. Korjaamolle annetaan tässä tapauksessa vastaus korjauskustannuslaskelman oikeellisuudesta tai ei ja kerrotaan, että laskutuslupaa ja vahinkotunnusta ei ole. Mikäli korjaamo kuitenkin aloittaa korja-

uksen ennen Pohjolan laskutusluvan myöntämistä, tehdään se auton omistajan luvalla. Korjaustyön työntilaaaja on aina ajoneuvon omistaja tai haltija. Kun Pohjola on laskutusluvan korjaamolle myöntänyt, heistä tulee laskun maksaja. (Autoalan keskusliitto. 2011.)

2.3 WinCabas -laskentajärjestelmä

WinCabas on Suomessa vakuutusyhtiöiden ja korjaamojen käyttämä tehokas laskentajärjestelmä. Ohjelmiston on kehittänyt ruotsalainen yritys nimeltään Consulting AB Lennermark & Andersson. Ohjelmisto kertoo nopeasti ja helposti vauriokorjauksessa käytettävät ohjeajat sekä varaosahinnat. Ohjelmasta on vakuutusyhtiöiden ja korjaamojen versiot. Laskentaohjelma sisältää korjaukseen sisältyvät todelliset työajat sekä maalauksen- ja varaosien hintatiedot. Ohjelmistolla voidaan tehdä luotettavat ja tarkat korjauskustannuslaskelmat. (Cab. 2011.)

Laskentaohjelmisto (2006:3) sisältää (Cab. 2011.):

- noin 15 000 autoja ja niiden vuosimallia
- 392 000 varaosaa
- 7 500 000 ohjeaikaa
- 45 000 maalauspinta-alaa

Tämä vastasi vuonna 2006 noin 92 % Suomen, Ruotsin, Norjan, Saksan, Viron ja Islannin autokannasta. Autokannan muuttumisen takia päivityksiä tulee joka vuosi seitsemän kertaa. Ohjelmiston tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa vahinkotarkastuksen koko käsittelyä. Se antaa mahdollisuuden korjaamoille toimia vahinkotarkastajana ja yhtiöiden vahinkotarkastajat pystyvät laskelmiin liitettyjen valokuvien perusteella tarkastamaan useampia vahinkoja päivässä. Tämä lyhentää ajoneuvojen korjausaikaa huomattavasti, mikä parantaa asiakastytyvyyttä. (Cab. 2011.)

WinCabas – laskentaohjelmiston ohjeita

Laskutuksen perusteista, maalausnormeista ja käytännöistä on sovittu Autoalan keskusliitto ry:n (AKL), Autotuojat ry:n (AT) ja Liikennevakuutuskeskuksen teknisen yksikön kanssa. Mittausmääräyksissä pinta-alat esitetään neliödesimetreinä (dm²) pois

lukien muovikorjauslaskennassa jossa pinta-alat ovat neliösenttimetrejä (cm²). (WinCabas3-ohje. 2010.)



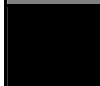
Maalaustyön ohjeaikoihin sisältyvät tarvikkeet, esivalmistelut, maalaus- ja puhdistustyöt. Ohjeaikoja on kolmea erilaista, ja ne määräytyvät auton maalauskohteen mukaan. OV-luokkaa (Oikaisu ja Vaihto) käytetään aina, kun oikaistaan tai vaihdetaan osia. P-luokkaa (Pintamaalaus) käytetään aina, kun maalataan uutta kohdetta, jota ei ole oikaistu tai korjattu pellille tai muovipintaan. Niissä tapauksissa, joissa muovipinta pitää pohjustaa, käytetään P- luokkaa maalauksena, ja lisäksi valitaan Muovilisä. Muovilisä antaa 0,3 tuntia lisäaikaa näille kohteille. Viimeinen on H- luokka, jota on hinnoittelultaan sama kuin P-luokka. H-luokkaa (Häivytys) käytetään, kun korjattavaan pintaan ruiskutetaan pohjaväri seuraavaan viereiseen samansuuntaiseen osaan asti. Mikäli häivytys jätetään tekemättä, uudelleen maalattu alue on erisävyinen. (WinCabas3-ohje. 2010.)

Myös maalausmenetelmiä on kolmea erilaista ja niiden käyttö määräytyy seuraavasti (WinCabas3-ohje. 2010.):

- 1-kerrosväriä ei käytetä paketti- ja henkilöautoissa
- 2-kerrosväriä käytetään niissä ajoneuvoissa, joissa värimassan päälle ruiskutetaan pintalakka. Sillä saadaan pinnasta kulutusta kestävä
- 3-kerrosväriä käytetään ajoneuvoissa, joissa valmistajan ohjeen mukaan läpikuultavan värimassan alle ruiskutetaan ohjeen mukainen sävypohja ja pintalakka päälle.

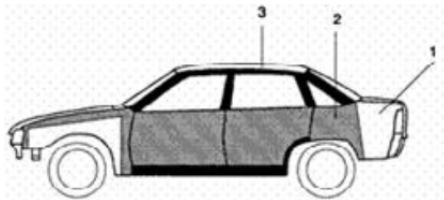
Pintaokaisussa käytetään kolmea vaurioluokitusta. Alla olevasta taulukosta 1 nähdään luokat ja niiden käyttötarkoitukset. (WinCabas3-ohje. 2010.)

TAULUKKO 1. Pintaokaisuluokat (WinCabas3-ohje. 2010.)

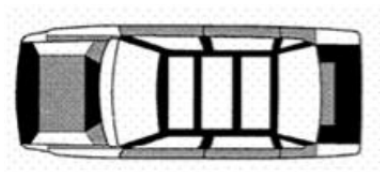
Luokka 1		Käsikisipäästävyys hyvä. Vaurion pystyy vaikeuksitta korjaamaan sisäpuolelta
Luokka 2		Käsikisipäästävyys rajoitettu. Tila vaurioituneen osan sisällä rajoitettu auton rakenteesta johtuen
Luokka 3		Oikaisu ulkopuolelta. Rakenne estää käsiksi päästävyden

Alla olevista kuvista nähdään taulukon 1 perusteella, mitä oikaisuluokkaa tulee missäkin oikaistavassa kohteessa käyttää. Pintaokaisussa luokka 1 on edullisin ja luokka 3 on hinnakkain.

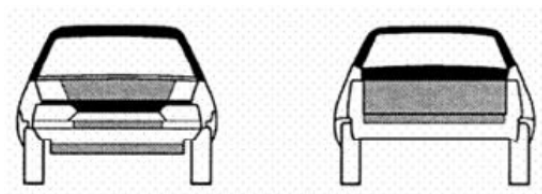
KUVA 1. Pintaokaisuluokat sivusta (WinCabas3-ohje. 2010.)



KUVA 2. Pintaokaisuluokat ylhäältä (WinCabas3-ohje. 2010.)



KUVA 3. Pintaokaisuluokat edestä ja takana (WinCabas3-ohje. 2010.)



3 VAKUUTUKSET

Tieliikenteessä käytettävillä moottoriajoneuvoilla on oltava pakollinen liikennevakuutus. Suomen tieliikennelaki on näin määrännyt. Moottoriajoneuvon määritelmä on maassa kiskoitta kulkemaan tarkoitettu konevoimalla liikkuva kulkuväline tai työkone. Moottoriajoneuvona pidetään myös kulkuvälinettä, joka on rakennettu liikkumaan vain kytkettynä toiseen moottoriajoneuvoon tai työkoneeseen. Poikkeuksiakin on liikennevakuutusasetuksessa, ja näistä on erikseen mainittu liikennevakuutusasetuksessa. Korvaustoiminnassa tällaisia ajoneuvoja varten on olemassa vapaaehtoinen vastuuvakuutus, jota voidaan omasta vakuutusyhtiöstä erikseen hakea. (Eskuri, Nio & Tervonen. 2000. 96–97.)

Liikennevakuutuslaissa on ”liikenteeseen käyttämisen käsite” jota ei ole rajattu vain kartoittamaan tieliikennelain määrittelemää liikennealuetta. Liikennevakuutuslain soveltaminen on laajempi käsite kuin pelkästään yleisellä tiellä tapahtuva liikennöinti. Liikennevakuutuslaissa tarkoitettussa käytössä moottoriajoneuvo on myös seuraavissa tapauksissa.

- yksityisellä tiellä ja
- piha-alueella käytettäessä
- työmaalla ajettaessa
- kunnan hyväksymällä ja ylläpitämällä yleisellä jäätiellä.

Pääasiallisesti liikennevakuutuslakia sovelletaan siellä missä ajoneuvolla pääsee normaalisti liikkumaan. (Eskuri, Nio & Tervonen. 2000. 96–97.)

3.1 Liikennevakuutusehdot

Yhteisöille, yrityksille, kuten yksityisille henkilöille myönnettäviin ajoneuvokohtaisiin liikennevakuutuksiin sovelletaan vakuutusehtoja. Liikennevakuutus, joka on moottoriajoneuvoa varten myönnetty, on voimassa jokaisessa Euroopan talousalueelle (ETA) kuuluvassa valtiossa. Liikennevakuutus on voimassa vastuuvakuutena ETA-valtioiden ulkopuolisissa vihreänkortin yleissopimuksen allekirjoittaneissa valtioissa. Kyseisissä valtioissa korvaustoiminta ja sen suorittaminen määräytyy kyseisen valtion lainsäädännön perusteella. (Pohjola 2011g.)

Ennen vakuutus sopimuksen tekemistä, vakuutuksen ottajalla on tiedonantovelvollisuus. Ennen vakuutuksen myöntämistä vakuutuksen ottajan tulee antaa täydelliset vastaukset vakuutusyhtiön tai sen edustajan esittämiin kysymyksiin, koska niillä voi olla vakuutusyhtiölle, eli tässä tapauksessa Pohjolle tarpeellista tietoa vastuun arvioinnin kannalta. Vakuutuskauden aikana vakuutuksen ottajan on välittömästi ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava huomaamansa väärät tai puutteelliset tiedot. Vakuutuskauden aikana tapahtuneet muutokset on myös vakuutuksenottajan toimesta ilmoitettava viimeistään kuukauden kuluttua muutosta seuraavan vuositiedotteen saamisesta. Näistä velvollisuuksista Pohjola muistuttaa vakuutuksenottajaa vuositiedotteissaan. (Pohjola 2011g.)

Vakuutuskausi kestää ensimmäisenä vuonna enimmillään 13 kuukautta, ja seuraavat ovat vuoden mittaisia. Vakuutus sopimus on voimassa vakuutuskausittain, kunnes ajoneuvon omistaja tai joissakin tapauksissa haltija päättää vakuuttamisvelvollisuutensa vaikka vakuutusmaksua ei olisi määräaikaan maksettu. (Pohjola 2011g.)

3.1.1 Liikennevakuutusehtojen bonusjärjestelmän soveltaminen

Yleisissä liikennevakuutusehdoissa (2011g) kerrotaan liikennevakuutuksen bonusjärjestelmästä seuraavaa: ”Yksityishenkilöiden liikennevakuutuksissa noudatetaan sosi-aali- ja terveysministeriön antamaa asetusta liikennevakuutuslain mukaisten vakuutus-ten ja vahinkojen tilastoinnin perusteista, sekä vakuutusmaksuihin sovellettavasta vahingottomien vuosien johdosta annettavien alennusten ja vahinkojen perusteella tehtävien korotusten järjestelmästä”.

Liitteessä 1 esitellyssä taulukossa bonusluokkaan U (0 %:n bonus) sijoitetaan uudet vakuutukset, joilla tai joille ei ole aikaisempaa vapaana olevaa vahinkohistoriaa siirrettävänä. Bonus kasvaa ensimmäisen vahingottoman vuoden jälkeen 10 %, bonusluokka 1:seen ja jatkossa kasvaa 5 % vuodessa. (Pohjola. 2011g.)

Alapuolella on taulukko 2, josta nähdään myös muiden moottoriajoneuvojen sijoittaminen uuden vakuutuksen alkaessa.

TAULUKKO 2. Uuden liikennevakuutuksen sijoitus bonustaulukossa (Pohjola 2011g.)

Ajoneuvot	Vakuutusluokka	Bonus %
Moottoripyörä	3	20
Linja-auto	1	10
Erikoisautot	1	10
Moottorityökone	1	10
Matkailuauto	U	0
Invalidien autovakuutus (autoveron palautuksella todettu)	7	40

Moottoriajoneuvojen liikennevakuutus siirtyy bonustaulukossa vakuutuskauden jälkeen vakuutuskaudella sattuneiden vahinkojen määrän perusteella bonusluokasta toiseen. Yhdestä liikennevahingosta bonus laskee normaalisti 20 %, mutta luokissa 3-5 vain 15 %. Jos vahinkoja sattuu samalle vakuutuskaudelle neljä kappaletta, bonus laskee luokaan M=0 %, vaikka vakuutuksenottajalla olisi bonus ollut luokassa S=70 %. Vahingolla tarkoitetaan sellaista vahinkoa, jossa on vakuutuksenottajan liikennevakuutuksesta maksettu kärsineelle osapuolelle korvausta. (Pohjola 2011g.)

3.1.2 Vahinkohistorian siirtäminen

Vakuutuksenottajalla on oikeus siirtää hänen ajoneuvovakuutuksensa vahinkohistorian omaan tai puolisonsa toiseen vakuutukseen. Yleisessä liikennevakuutusehdossa (2011g) mainitaan, että ”puolisolla tarkoitetaan myös henkilöä, jonka kanssa vakuutuksenottaja on rekisteröityneessä parisuhteessa. Puolisoksi katsotaan myös avopuoliso edellyttäen, että avioliittomainen suhde on jatkunut vähintään kaksi vuotta, tai että avopuolisolla on yhteinen lapsi”. Vahinkohistorian voi siirtää alla olevien luokkien sisällä, mutta ei niiden välillä.

1. auto
2. moottoripyörä
3. moottorityökoneet.

Sama koskee myös seuraavia alla olevia käyttöluokkia.

- yksityinen
- luvanvarainen
- kouluajoneuvo
- vuokraus ilman kuljettajaa
- myyntivarasto.

Liikennevakuutusehtojen (2011g) mukaan: ”jos vakuutus, jonka vahinkohistoria on siirretty toiseen vakuutukseen, jää voimaan, hinnoitellaan se kuin vakuutus, jolla ei ole vahinkohistoriaa”. Eli vakuutus sijoitetaan luokaan U=0 %. Vahinkohistoria ei voida siirtää vakuutuksesta toiseen, jonka bonusluokka on alempi vahingosta johtuen.

Liikennevakuutusehtojen säännökset koskevat Pohjolaa, kuten samalla tavalla kaikkia muitakin vakuutusyhtiöitä, jotka myöntävät liikennevakuutuksia. Yhtiöstä toiseen siirrettävä vahinkohistoria sijoitetaan aina vastaavaan bonusluokkaan, jossa se on aiemmin ollut. Mikäli vakuutuksen ottaja syystä tai toisesta ei anna lupaa vahinkohistorian siirtoon, alkaa hänen uusi vakuutuksensa tässä tapauksessa bonusluokasta M=0 %, joka on taulukon alhaisin luokka. (Pohjola 2011g.)

3.2 Autoturvan autovakuutukset

Pohjola tarjoaa asiakkailleen pakollisen liikennevakuutuksen jatkeeksi, vapaaehtoisia vakuutuksia oman ajoneuvon turvaamiseksi. Näitä turvia ovat:

1. superkasko
2. isokasko
3. kevytkasko
4. osakasko.

Edellä mainitut vapaaehtoiset vakuutusturvat ovat listattuna laajuusjärjestyksessä. Superkasko on 0-10 vuotta vanhojen henkilö- ja pakettiautojen sekä enintään 4500kg painavien kuorma-autojen vakuutus, jotka ovat yksityiskäytössä. (Pohjola 2011c, 3.)

Superkaskon vakuutusturvaan sisältyy (Pohjola 2011c, 3.):

- kolarointiturva
- hirviturva
- ilkivaltaturva
- paloturva
- varkausturva
- autopalveluturva
- oikeusturva.

Lisäturvana voidaan asiakkaan pyynnöstä vakuutukseen liittää (Pohjola 2011c, 3.):

- keskeytysturva
- lasiturva
- superlunastus
- rahoitusvakuutus.

Isokasko poikkeaa Superkaskosta sen vakuutuskohteen perusteella. Siinä vakuutuksen kohteena on moottoripyörä, mopo, mopoauto, mönkijä, moottorikelkka, sekä maatalo-ustraktori. Isokasko voidaan myös myöntää enintään 3500kg painavalle matkailuautolle, matkailuperävaunulle tai perävaunulle. (Pohjola 2011c, 3.)

Isokaskon vakuutusturvaan sisältyy (Pohjola 2011c, 3.):

- kolarointiturva
- hirviturva
- ilkivaltaturva
- paloturva
- varkausturva
- oikeusturva
- autopalveluturva (sisältyy ainoastaan mopoauton, moottoripyörän ja matkailuauton vakuutukseen).

Lisäturvana voidaan asiakkaan pyynnöstä vakuutukseen liittää (Pohjola 2011c, 3.):

- rahoitusvakuutus
- keskeytysturva, ainoastaan matkailuautolle ja moottoripyörälle
- uusarvoturva, ainoastaan moottoripyörälle.

Kevytkasko on vakuutusturva, joka on 0-15 vuotta vanhojen henkilö- ja pakettiautojen, sekä enintään 4500kg painavien kuorma-autojen vakuutus, jotka ovat yksityiskäytössä. Kevytkaskolla vakuutetun auton enimmäiskorvaus on 15000€ Lisäturvana voidaan asiakkaan pyynnöstä vakuutukseen liittää rahoitusvakuutus. (Pohjola. 2011c, 3.)

Kevytkaskon vakuutusturvaan sisältyy (Pohjola 2011c, 3.):

- kolarointiturva
- hirviturva
- ilkivaltaturva
- paloturva
- varkausturva
- autopalvelaturva
- oikeusturva
- rahoitusvakuutus (pyynnöstä)

Osakasko on vakuutusturva, joka on henkilö- ja pakettiautojen, sekä enintään 4500kg painavien kuorma-autojen vakuutus, jotka ovat yksityiskäytössä. Osakaskolla voidaan myös vakuuttaa moottoripyörä, mopo, mopoauto, mönkijä, moottorikelkka, sekä maataloustraktori. Voidaan myös myöntää enintään 3500kg painavalle matkailuautolle, matkailuperävaunulle tai perävaunulle. (Pohjola. 2011c, 3.)

Osakaskon vakuutusturvaan sisältyy (Pohjola 2011c, 3.):

- paloturva
- varkausturva
- oikeusturva.

Lisäturvana voidaan asiakkaan pyynnöstä osakasko vakuutukseen liittää: (Pohjola 2011c, 3.)

- hirviturva, pois lukien mönkijä ja moottorikelkka
- autopalvelaturva ja
- ilkivaltaturva, voidaan liittää henkilö-, paketti-, ja kuorma-auton, sekä mopoauton vakuutukseen
- autopalvelaturva, ainoastaan matkailuautolle ja moottoripyörälle.

3.2.1 Autoturvan vakuutusehdot

Autovakuutusturva on voimassa vihreän kortin-sopimusmaissa Euroopassa kuin sen ulkopuolellakin, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. (Pohjola 2011c, 3.)

Autoturvan autovakuutusehdoissa myös kerrotaan: ”pois lukien Venäjällä sen Euroopan ulkopuolisilla alueilla. Yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja moottoripyörien varkausturva ei ole voimassa Venäjällä, Valko-Venäjällä, Ukrainassa eikä Moldovassa, ellei siitä ja voimassaoloalueen erityisehdoista ole erikseen sovittu. Rajoitus ei kuitenkaan koske matkailuautoja. Osakaskossa yksityiskäyttöisten henkilöautojen moottoripyörien varkausturva ei ole voimassa Virossa, Latviassa, Liettuassa, Puolassa, Venäjällä, Valko-Venäjällä, Ukrainassa eikä Moldovassa. Osakaskon voimassaoloaluetta ei voi laajentaa. Osakaskoon liittyvä autopalvelaturva on voimassa vain Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisessä kuljetuksessa”.

Esinevakuutus

Esinevakuutuksella tarkoitetaan vakuutuskohteena olevaa ajoneuvoa, joka on mainittu vakuutuskirjassa, sekä siihen liittyviä laitteita ja varusteita. Laitteilla ja varusteilla tarkoitetaan ohjehintaan kuuluvia vakiovarusteita sekä kiinteästi ajoneuvoon asennettuja lisävarusteita ja laitteita, jotka olennaisesti liittyvät ajoneuvon käyttöön, myös varusteita, jotka ovat valmistettu vain ajoneuvossa käytettäväksi. Vakuutuksesta korvattavien laitteiden ja varusteiden pitää olla kiinteästi asennuksen lisäksi asennettuna auton virtapiiriin tai antenniin. Esinevakuutus kattaa myös toisen erilaisen rengassarja vanteineen. Kypärä ja kypäräpuhelin kuuluvat kolmi- ja nelipyörään, sekä ilman koria

olevaan kevyeen nelipyörään, moottoripyörään, mopoon, mönkijään ja moottorikelkkaan. (Pohjola 2011c, 4.)

Autoturvan vakuutusehdoissa (2011c) kerrotaan: ”Äänen- ja kuvantoistolaitteet ovat autoissa, mopoautoissa, matkailuperävaunuissa ja maataloustraktoreissa vakuutuksen kohteena vain, jos ne ovat kiinteästi asennettu ajoneuvoon tai ajoneuvossa olevaan asennustelineeseen ja lisäksi kytkettyinä ajoneuvon virtapiiriin tai antenniin”, ja niiden korvauksesta mainitaan, että ”Äänen- ja kuvantoistolaitteista enimmäiskorvaus on superkaskossa ja isokaskossa 2 600 euroa, sekä kevytkaskossa ja osakaskossa 700 euroa”. Ajoneuvon puhelinta, lukuun ottamatta kypäräpuhelinta, ei katsota esinevakuutukseen kuuluvaksi, ellei se ole kiinteästi asennettu ajoneuvoon ja sen virtapiiriin tai antenniin. (Pohjola 2011c, 4.)

Autoturvan autovakuutusehdoissa (2011c) kerrotaan seuraavaa vakuutuskelvottomista kohteista kaikista ajoneuvoryhmistä, joita ovat ”matkapuhelimet lukuun ottamatta puhelimeen liittyvää hands free -laitetta, tietokoneet ajotietokonetta lukuun ottamatta, kilpailukäyttöön tarkoitettut varusteet ja rakenteet, helmiäishohto-, koriste- ja muut erikoismaalaukset tai -teippaukset alkuperäismaalauksia lukuun ottamatta, turvallisuus- tai viranomaismääräysten vastaiset tai niiden vastaisesti asennetut laitteet, äänitteet ja kuvanauhat ja -levyt, puhelinten vara-akut, muut kuin ajoneuvon vakiovarusteisiin kuuluvat työkalut, ajovarusteet, vara- ja kaksoiskappaleet sellaisille ajoneuvon osille, varusteille ja lisävarusteille, joita tavanomaisesti on vain yksi (Vakuutukseen sisältyy se osa tai laite, joka on ajoneuvoon asennettuna.), polttoaineet. Äänen- ja kuvantoistolaitteet sekä puhelimet eivät ole vakuutuksen kohteena moottoripyörässä ja moottorikelkassa, mönkijässä eivätkä mopossa lukuun ottamatta kiinteitä, ajoneuvoon integroituja tehdasasennettuja laitteita”.

Hirviturva

Hirvieläimen kanssa sattunut vahinko korvataan hirviturvasta silloin, kun se on välittömästi aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa. Superkaskosta korvataan myös sattuneet vahingot poron tai villieläimen kanssa. Edellä mainittujen eläinten väistämisestä korvattavat vahingot voidaan korvata vain kolarointiturvasta. (Pohjola 2011c, 4.)

Ilkivaltaturva

Ilkivallalla tarkoitetaan tahallisesti aiheutettua vahinkoa vakuutuskohteelle, jonka tapahtuma-aika ja -paikka voidaan määritellä. Edellä mainitun kaltainen vahinko korvataan ilkivaltaturvasta. (Pohjola 2011c, 4.)

Autoturvan autovakuutusehdoissa (2011c) ilkivaltaturvan rajoituksissa sanotaan, että ”Lukitsematonta ajoneuvoa luvattomasti käytettäessä sille aiheutettua ilkivaltavahinkoa ei korvata tästä turvasta. Pysäköitynä olleen lukitsemattoman ajoneuvon sisätilassa aiheutettua vahinkoa ei myöskään korvata”. Rajoituksissa mainitaan myös: ”jos ilkivalta on aiheutunut vakuutuksen kohteelle sitä luvattomasti käytettäessä, käyttövarkauden yhteydessä tai näiden jälkeen, vahinko korvataan vain, mikäli tapaus korvattaisiin varkausturvasta”. Ilkivaltaturvasta ei myöskään korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa. (Pohjola 2011c, 4.)

Kolarointiturva

Kolarointiturvasta korvataan ainoastaan sellaiset vahingot, jotka ovat välittömästi aiheutuneet vakuutuskohteella. Tällaisia vahinkoa ovat:

- tieltä suistuminen
- tieltä kaatuminen
- tien sortuminen
- törmäykset
- ulkoapäin vakuutuskohdetta vahingoittavat syyt, jotka ovat äkillisiä ja ennalta arvaamattomia.

Kolarointiturvasta ei kuitenkaan korvata vakuutuskohteen, sen osan tai lisälaitteen vaurioitumista tai vioittumista, jos se ei ole yllä mainittujen ehtojen mukaisen vaurion syystä vahingoittunut. (Pohjola 2011c, 4.)

Lasiturva

Vakuutetun ajoneuvon ikkunalasit korvataan lasiturvasta jos ne ovat rikkoutuneet suoraan osuneesta iskusta ja jonka seurauksena lasi on liikenneturvallisuuden vaatimukset huomioon ottaen korjattava tai vaihdettava. Ikkunalasilla tarkoitetaan ajoneuvon tuulilasia ja ovien laseja sekä takalasia. (Pohjola 2011c, 4.)

Lasiturvaan sisältyvät rajoitukset autovakuutusehdoissa (2011c) kerrotaan seuraavasti: ”Lasisia kattorakenteita, kuten kattoikkunaa ja lasikattoa ei korvata lasiturvasta. Lasiturvasta ei korvata yhteentörmäyksessä tieltä suistumisesta tai ajoneuvon kaatumisesta rikkoutuneita laseja. Nämä vahingot korvataan kolarointiturvasta”.

Paloturva

Paloturvasta korvataan sellaiset palovahingot, jotka ovat aiheutuneet irtipäässeestä tulesta tai vakuutetun ajoneuvon omissa sähkölaitteissa tapahtuneesta oikosulusta. Autovakuutusehdoissa (2011c) oikosulusta tai moottorissa tai pakoputkistossa tapahtuneesta palosta mainitaan seuraavaa: ”Turvasta ei korvata pelkästään generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa, esim. radio- tai soitinlaitteessa tai moottorin ohjainlaitteessa, tapahtuneesta oikosulusta eikä ajoneuvon moottorissa tai pakoputkistossa tapahtuneesta palosta tai räjähdyksestä niille itselleen aiheutunutta vahinkoa”. Jos palovahinkoa vakuutuskohteelle aiheutuisi sen luvattoman käytön tai käyttövarkauden yhteydessä tai niiden jälkeen, vahinko korvataan vain, jos se olisi korvattavissa varkausturvasta. (Pohjola 2011c, 5.)

Rahoitusvakuutus

Autovakuutusehdoissa (2011c) on sanottu seuraavaa: ”Vakuutettuja ovat ajoneuvon omistuksenpidätysehdoin myyneet moottoriajoneuvokauppaa harjoittava autoliike tai rahoituslaitos, jolle autoliike on siirtänyt vastaavat oikeudet, myös leasing vuokralleantaja (ei ns. rent-vuokraus) ja panttioikeuden tai autokiinnityksen haltija”. Rahoitusvakuutus on voimassa enintään niin kauan kuin perusvakuutuskin ja päättyy viimeistään silloin kun erämaksusuudet on suoritettu, leasing-sopimuksen päätyttyä ja autokiinnityksen lainan tullessa maksetuksi. (Pohjola 2011c, 5.)

Superlunastus

Lunastuksella tarkoitetaan vakuutuskohteen ostamista ajoneuvon omistajalta vakuutusyhtiölle. Superlunastus on lisäturva Superkaskossa, jota vakuutuksenottaja voi halutessaan hakea vakuutusta ottaessaan. Superlunastukseen kuuluu kaksi eri osaa: ensimmäinen on Uusarvoehtolunastus ja toinen Lunastus käyvästä arvosta lisättynä 30 prosenttia. (Pohjola 2011c, 5.)

Uusarvoehtolunastus tarkoittaa vakuutuksenottajalle sitä, että Pohjola lunastaa uuden tai uudehkon auton, uuden vastaavan auton käteismyyntihintaan. Uusarvoehtolunastus toteutuu, jos seuraavat kriteerit täyttyvät (Pohjola 2011d, 9.):

- vakuutusyhtiön korjauskustannusarvio ylittää uuden vastaavan auton hinnan 50 prosentilla
- ensirekisteröintipäivästä on enimmillään kolme vuotta
- autolla on maksimissaan ajettu 60 000km
- kasko on ollut voimassa alusta lähtien
- ollut yhden autoliikkeen enintään kuuden kuukauden mittaisessa omistuksessa
- autolla on ollut vain yksi omistaja pois lukien edellä mainittu autoliikkeen omistus.

Jos edellä mainitut kriteerit eivät täytyneet, auto lunastetaan välittömästi sillä ennen vahinkoa olleesta käyvästä arvosta lisättynä 30 prosentilla, mikäli auton vakuutusyhtiön korjauskustannusarvio ylittää 60 prosenttia auton käyvästä arvosta ja kasko on ollut voimassa alusta alkaen. (Pohjola 2011d, 9.)

Varkausturva

Varkausturvasta korvataan ajoneuvon menetyksestä suoranaisesti aiheutunut vahinko, jos poliisiviranomainen tai vakuutuksenottaja ei ole saanut tietoa ajoneuvon löytymisestä 30 päivän sisällä siitä, kun Pohjolalle on toimitettu poliisiviranomaisen luovutettava jäljennös rikosilmoituksesta ajoneuvon käytöstä tai käyttövarkaudesta. Varkausturvasta korvataan myös vakuutuksenottajalle löytyneen ajoneuvon noutamisesta ja

palauttamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, mikäli kyseessä on korvattava vahinko. (Pohjola 2011c, 5.)

Varkausturvasta korvataan seuraavat vahingot, vakuutuskohteen menettämisestä tai vahingoittumisesta aiheutunut vain jos (Pohjola 2011c, 5.)

- on ollut syynä ajoneuvon vakiovarustukseen tai vakuutettuun lisälaitteeseen kohdistunut rikoslain 28 luvussa tarkoitettu varkaus, luvaton käyttö, käyttövarkaus tai näiden yritykset
- teon kohde on ollut lukittuna jonkun edellä mainittujen kohtien tapahtuessa tai niitä yritettäessä, lukitussa säilytystilassa, perävaunussa, ajoneuvoyhdistelmässä tai muussa vastaavassa paikassa.
- vakuutuksenottaja tai muu vakuutettu on vaatinut rangaistusta tehdystä rikoksesta.

Lukitulla tilalla tarkoitetaan sellaista säilytysuojaa, joka on lukittu tai katettu minne ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä. Autovakuutusehdoissa (2011c) tällainen tila määritellään seuraavasti: ”Yhteistallin tai muun tilan, johon useilla henkilöillä on avaimia, voidaan varkausvahingossa katsoa olleen ehtojen mukainen lukittu säilytysuoja vain siinä tapauksessa, että sinne on päästy murtautumalla”.

Auton, mopoauton, ja muun umpikorilla varustetun ajoneuvon lukitusvaatimukset korvattavalle vahingolle on, kun niiden koritila on suljettu ja lukittu. Perävaunu ja hinattava laite täyttävät silloin vaatimukset, kun ne ovat lukittu laitteella, joka estää niiden kytkemisen toiseen ajoneuvoon tai ne ovat kiinnitetty lukolla, joka estää hinattavan tai vedettävän laitteen siirtämisen. Moottoripyörä, mopo, maastoajoneuvo ja kolmi- tai nelipyörä ovat silloin lukitussa tilassa, kun sen virta-avaimet on poistettu ajoneuvosta ja lisäksi ohjauslukko on kytketty päälle tai elektroninen ajonestolaite on ollut käytössä. Näiden puuttuessa ajoneuvo on kytketty luvattoman käytön estämiseksi jarru-, ketju-, vaijerilukolla, jota ei saa ilman murtamista auki. (Pohjola 2011c, 5.)

Autovakuutusehdoissa (2011c) mainitaan rajoituksista: ”Jos jokin edellä tarkoitetuista teoista on tehty avaimia käyttäen, suoritetaan korvaus vain jos teon tekijä on saanut vakuutuskohteen tai sen säilytysuojan avaimet haltuunsa murron yhteydessä tapahtu-

neella varkaudella tai ryöstön yhteydessä”. Murtautumisella tarkoitetaan sitä, että lukittuun tilaan päästään väkivaltaa käyttäen lukkoja tai rakenteita rikkoen siten, että siitä jää murtojäljet, jotka voidaan todeta syntyneen kyseessä olevasta vahinkotapauksesta. (Pohjola 2011c, 5.)

Autopalveluturva

Autopalveluturvan tarkoituksena on korvata vakuutuksen voimassaoloalueella ajoneuvolla jo aloitetun matkan keskeytymisestä aiheutuneita ylimääräisiä kuluja, kun keskeytymisen syynä on ollut vika tai vaurio, lukitun ajoneuvon varkaus, käyttövarkaus tai luvaton käyttö. Autopalveluturvan vakuutuskohteena on vakuutuskirjassa mainitun ajoneuvon lisäksi matkan aikana oleva perävaunu. Autopalveluturvan enimmäiskorvaus on Suomessa 200 euroa, mutta Superkaskossa ylimääräisiä kustannuksia korvataan enintään 500 euroon asti. (Pohjola 2011c, 7.)

Näitä kustannuksia ovat auton nostokulut tai auton rikkoutuessa hinauskulut lähimpään korjaamoon. Vaihtoehtoisesti hinauskulujen sijasta voidaan korvata enintään hinauskulujen suuruinen summa ajoneuvon korjaustyöstä aiheutuneet asentajan työ- ja matkakulut, mikäli vaurio tai vika on korjattu tapahtumapaikalla. Autopalveluturvasta vakuutettuna on ajoneuvon kuljettaja, sekä matkustajat. Ensisijainen oikeus kulujen kustannuksista on ajoneuvon omistajalla ja haltijalla. Jos omistaja tai haltija ei ole paikalla siirtyy oikeus ajoneuvon sen hetkisellem kuljettajalle. (Pohjola 2011c, 7.)

Autovakuutusehdoissa (2011c) listataan autopalveluturvan rajoituksista seuraavasti:

”Turvasta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut:

- polttoaineen loppumisesta
- käyttökelpoisen vararenkaan tai renkaanvaihdossa tarvittavien työkalujen puuttumisesta tai vararengasta vastaavien välineiden puuttumisesta (tämä rajoitus ei koske moottoripyörää)
- ajoneuvon tai sen osan puutteellisesta kunnossapidosta tai liian kovasta rasituksesta
- siitä, ettei ajoneuvo pakkasen, sateen tai muun sellaisen ilmastolisten olosuhteiden vuoksi saada käynnistetyksi tai liikkeelle
- ajoneuvon uppoamisesta jäihin muualla kuin yleisesti käytettävällä tieviranomaisten turvallisuusvaatimuksen täyttävällä talvitiellä
- avainten katoamisesta tai jäämisestä ajoneuvoon
- osallistuttaessa kilpailuun tai kilpailun harjoitukseen tai ajoharjoitteluun tai ajettaessa muuten moottoriradalla tai yleiseltä liikenteeltä suljetulla alueella tai tieosuudella”.

Keskeytysturva

Keskeytysturvan tarkoituksena on maksaa vakuutuksenottajalle korvausta niiltä päiviltä, jolloin ajoneuvo on ollut ajokelvoton tai korjaamalla korjattavana tai joina sitä ei ole voitu käyttää varkauden, käyttövarkauden tai luvattoman käytön vuoksi siihen saakka, jolloin anastettu ajoneuvo palautuu omistajalle, ajoneuvo on korjaamalla valmiina, vakuutuksenottajalle maksetaan ajoneuvosta käyvän arvon korvaus tai vakuutetulle luovutetaan Pohjolan tai vakuutetun itsensä hankkima toinen ajoneuvo. (Pohjola 2011c, 8.)

Turvasta maksetaan korvaus kolarointi-, hirvi-, ilkivalta-, palo-, lasi-, tai varkausvahinkojen johdosta aiheutuneiden menetettyjen käyttöpäivien ajalta. Turvaa ei kuitenkaan makseta kokonaisuudessaan, jos samalta ajalta suoritetaan päiväkorvaus liikenne- tai vastuuvakuutuksesta. Edellä mainitussa tapauksessa suoritettava päiväkohtainen korvaus vähennetään keskeytysturvasta suoritettavasta päiväkohtaisesta korvauksesta. (Pohjola 2011c, 8.)

Varkausvahingossa kuitenkin menetettyjen käyttöpäivien lukumäärä alkaa vasta siitä päivämäärästä, jolloin vakuutuksen ottaja on toimittanut Pohjolle poliisiviranomaisen antaman jäljennöksen hänen tekemästään rikosilmoituksesta. Tästä päivästä alkaa myös 30 päivän löytymisaika. Jos vahinkoilmoituksessa kysyttävä vahinkopäivämäärä ei ole syystä tai toisesta tiedossa, sattumispäivämääränä pidetään vahingon havaitsemispäivää. Autovakuutusehdoissa (2011c) mainitaan seuraavaa: ”Menetetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota sitä lisäaikaa, joka aiheutuu vakuutetun tai korjaamon huolimattomuudesta tai muusta näiden menettelystä, valtakunnallisesta työtaistelusta tai siitä ettei ole tehty väliaikaiskorjausta jolla ajoneuvo olisi ennen varsinaisen korjauksen aloittamista saatu liikennekelpoiseksi”. Keskeytysturvan päiväkohtaista korvausta ei makseta, jos esinevahingosta omavastuun vähentämisen jälkeen ei jää korvattavaa. (Pohjola 2011c, 8.)

Ajoneuvon keskeytysvakuutuksesta maksettava korvausaika on enimmillään 30 päivää. Lunastus tilanteessa korvaus maksetaan 14 päivältä. Varkauden kohteeksi joutuneet ajoneuvot, jotka eivät löydy 30 päivän kuluessa, suoritetaan keskeytyskorvaus koko 30 päivän ajalta. Jos ajoneuvo kuitenkin löytyy, suoritetaan vaurioituneen, mutta kuitenkin korjattavan ajoneuvon korvaus anastettuna oloajalta sekä korjaus- tai lunastus ajalta enintään 30 päivältä. Autovakuutusehdoissa (2011c) sanotaan: ”Ajokelvottomaksi vaurioituneen ajoneuvon korjaukseen pääsyn odotusajalta suoritetaan korvaus enintään seitsemältä päivältä. Varaosien odotusajalta korvaus suoritetaan vain siltä osin kuin kyseessä on liikennekelpoiseksi saattamiseen välttämättömien varaosien odotus, kuitenkin enintään seitsemältä päivältä”. (Pohjola 2011c, 8.)

Oikeusturva

Vakuutettuja ovat ajoneuvon omistaja ja haltija, jotka ovat vakuutus kirjassa mainittu, sekä lisäksi, jos tapahtumaan liittyy muu kuin edellä mainittu kuljettaja. Vakuutuksen tarkoituksena on korvata aiemmin mainittujen henkilöiden välittömät ja kohtuulliset asianajo ja oikeudenkäyntikulut. Näitä kuluja on lakimiesavun käyttämisestä vakuutus kirjassa mainitun moottoriajoneuvon omistamiseen, kuljettamiseen ja hallintaan liittyvissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa. (Pohjola 2011c, 8-9.)

Näitä tapahtumia autovakuutusehdoissa (2011c) on määritelty seuraavanlaisesti: ”Vakuutuksesta korvattavalla vakuutustapahtumalla tarkoitetaan seuraavaa riita- ja hakemusasioissa

- perusteeltaan ja määrältään yksilöityä vaatimusta, joka on kiistetty perusteen tai määrän osalta (jäljempänä riita) rikosasiassa
- vakuutetun ollessa vastaajana
 - moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä johtuvaa, virallisen syyttäjän vakuutettua vastaan ajamaa syytettä
 - asianomistajan vakuutettuun kohdistamaa rangaistusvaatimusta tai yksityisoikeudellista vaatimusta
- vakuutetun ollessa asianomistajana
- rikokseen perustuvaa vakuutetun yksityisoikeudellista vaatimusta”.

3.2.2 Pohjolan autoturvan bonusjärjestelmän soveltaminen

Vakuutukseen tuleva bonus on vahingottomalta vakuutuskaudelta annettava hyvitys vakuutusmaksuun. Liitteessä 1 ja 2 olevista taulukosta nähdään, kuinka bonus karttuu silloin, kun ajoneuvo on liikenteessä vakuutuskaudella vähintään 120 käyttöpäivää. Vielä 2010 autovakuutusehdoissa käyttöpäivät olivat 180. Super-, Kevyt- ja Isokassossa bonus nousee kolaroimattoman vakuutuskauden jälkeen 10 %. Bonus on korkeimmillaan 70 % ja laskee vahingosta 20 %, mutta 10 % bonusluokassa vain 10 %. Jos vakuutuksenottajalla on ollut viisi perättäistä vuotta Kasko Pohjolassa ja bonus 70 % vahingon sattuessa bonus laskee vain 10 %:lla. Ennalta arvaamatonta vakuutuskohtetta ulkoapäin vahingoittava myrsky tai raekuuro vahinko ei bonusta alenna. Myrskyksi Pohjola on määritellyt tuulen, jonka nopeus ylittää 20 metriä sekunnissa. (Pohjola 2011d, 10.)

3.3 Mittaturvan venevakuutukset

Venevakuutus on tarkoitettu CE – hyväksytyille huviveneille ja niiden kulkuvarusteille, olivatpa ne sitten purje- tai moottoriveneitä Venevakuutukseen kuuluu veneen vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus. Näissä edellä mainituissa turvissa ovat vakuutettu veneen omistaja, haltija, ja kuljettaja. Vakuutus kirjassa mainittu vene on vakuutus-

sen kohteena ja sen runko, takila, purjeet, moottori ja kulkuvarusteet, sekä veneen käyttöön oleellisesti liittyvät laitteet ja varusteet. Telakointipukit ja peitteet ovat vakuutettu enintään 3,5 metrin pituisissa veneissä. Ennakkotarkastukset vakuutusta varten suoritetaan itse rakennettuihin veneisiin, yli 25 vuotta vanhoihin purjeveneisiin ja ennen ammattikäytössä olleisiin aluksiin. (Pohjola 2011f, 4.)

Lisälaitteet kuuluvat vakuutuksen piiriin vain, jos ne ovat kiinteästi kytkettynä veneeseen tai asennustelineeseen sekä veneen virtapiiriin tai antenniin. Näitä laitteita on puhelin-, radio-, soitin-, televisio-, video-, dvd-, ja atk-laitteet sekä tietokoneet. Radio- ja soitinlaitteet sekä puhelin ovat vakuutettuna vain edellä mainittujen kriteereiden lisäksi jos niitä käytetään vain vakuutus kirjassa mainitussa veneessä. Venevakuutuksen tuoteselosteessa (2011f) on rajoituksista kerrottu seuraavaa: ”Vakuutuksen kohteena eivät ole veneen kuljetusvälineet, poijuvarusteet, poltto- ja voiteluaineet, muut vaatteet kuin kellunta- ja sadepuvut, kalastus- ja sukellusvälineet, ääni- ja kuvatallenteet, atk-tietovälineiden tiedostot sekä matkapuhelimet lukuun ottamatta puhelimeen liittyvää asennussarjaa”. Venevakuutuksen voimassaoloalue on Suomen, Ruotsin ja Tanskan aluevesillä sekä vesistöissä. Lisäksi vakuutus on voimassa Norjan aluevesillä etelästä tultaessa Trondheimiin asti Itämerellä sekä sen lahdissa. Lisäopimuksella ja –maksulla voidaan veneen vastuuvakuutusta laajentaa Eurooppaan ja Euroopan ulkopuolelle. Laajennuksen alueesta saa lisätietoja Pohjolan mittaturvan venevakuutuksen tuoteselosteesta sivulta 4. (Pohjola 2011f, 4.)

Venevakuutuksia on kolmea erilaista: Superkasko, Kasko ja Osakasko. Superkaskoon kuuluvat seuraavat turvat (Pohjola 2011f, 5.):

- veneen vastuuvakuutus
- veneen oikeusturvavakuutus
- telakointi- ja kuljetusvahinko
- varkaus- ja ilkivaltavahinko
- venevahinko
- palovahinko
- keskeytysvahinko.

Kaskoon kuuluvat seuraavat turvat (Pohjola 2011f, 5.):

- veneen vastuuvakuutus
- veneen oikeusturvavakuutus
- venevahinko
- palovahinko
- telakointi- ja kuljetusvahinko
- varkaus- ja ilkivaltavahinko.

Venevahinkovakuutus korvaa karilleajosta tai pohjakosketuksesta sekä törmäyksestä kiinteään tai uivaan esineeseen myrskystä tai rajuilmasta aiheutuneet vahingot. Myös maalla säilyttäessä äkillisestä ulkoapäin vahingoittavasta syystä tulevat vahingot korvataan. (Pohjola 2011f, 5.)

Osakaskoon kuuluvat seuraavat turvat (Pohjola 2011f, 5.):

- veneen vastuuvakuutus
- veneen oikeusturvavakuutus
- telakointi- ja kuljetusvahinko
- palovahinko
- varkaus- ja ilkivaltavahinko.

Venevakuutuksen omavastuu ja bonus

Venevakuutuksen hinnoitteluun vaikuttaa valittu omavastuu tai bonus sekä valittu omavastuu ja bonus. Alla olevassa taulukossa 3 on merkitty bonusoikeudellisen ja bonusoikeudettoman vakuutuksen omavastuut ja niihin annettavat alennukset. (Pohjola 2011f, 5.)

TAULUKKO 3. Valittavan omavastuun tuottama alennus venevakuutuksessa
(Pohjola 2011f, 5.)

Bonusoikeudellinen omavastuu	Alennus	Bonusoikeudeton omavastuu	Alennus
150 €		420 €	52 %
250 €	7 %	840 €	62 %
335 €	17 %	1 680 €	72 %
		3 360 €	75 %
		5 040 €	78 %

Bonusoikeudelliset vakuutukset ja omavastuut ovat tarkoitettu kaskolle ja superkaskolle. Osakaskolle ei tule bonuskertymää vakuutuskaudelle ollenkaan, mutta yllä olevasta taulukosta nähdään, että annettu kiinteä alennus on 52 %. Alla olevassa taulukossa 4 nähdään, kuinka bonus karttuu superkaskossa ja kaskossa. (Pohjola 2011f, 7.)

TAULUKKO 4. Bonuksen kertyminen venevakuutuksessa (Pohjola 2011f, 7.)

Kertymä vuoden jälkeen	Superkasko	Kasko
1	10 %	10 %
2	20 %	20 %
3	30 %	30 %
4	40 %	40 %
5	50 %	50 %
6	60 %	60 %
7	70 %	60 %

Omavastuu on poikkeuksellinen. Jos vesillä sattunut vahinko on tapahtunut 1.11. – 31.3. välisenä aikana, veloitetaan perusomavastuulla vähennetystä vahingon määrästä 25 % lisäomavastuu. Venevahinkovakuutuksesta korvattavan vahinkotapauksen johdosta bonus alenee aina kaksi luokkaa (luokka on yksi vuosi). (Pohjola 2011f, 7.)

3.4 Korvaustoimenpiteet

Liikennevakuutuksesta korvataan henkilö- ja omaisuusvahingot, jotka ovat aiheutuneet moottoriajoneuvon liikenteessä käyttämisestä Suomessa. Liikennevakuutuksesta maksetaan korvaus syyttömälle osapuolelle liikennevakuutuslaissa annettujen määräysten ja ohjeiden mukaan. Korvauksen suorittaa syyllisen osapuolen vakuutusyhtiö, joka on liikennevakuutuksen myöntänyt. (Eskuri, Nio & Tervonen. 2000. 96 – 97.)

Korvauksien edellytyksenä on ajoneuvon käytöstä liikennevakuutuslaissa määritelty ajotilanne. Tällaisessa tilanteessa ajoneuvo on, kun sitä käytetään henkilön tai tavaran kuljettamiseen. (http://www.liikennevakuutuskeskus.fi/www/page/lvk_www_1201)

Myös seuraavia muotoja sovelletaan moottoriajoneuvon liikenteessä käyttämisessä. (http://www.liikennevakuutuskeskus.fi/www/page/lvk_www_1201)

- moottoriajoneuvon pysäköinti
- ajoneuvon nouseminen tai siitä poistuminen
- ajoneuvon lastaaminen tai sen purkaminen

Liikennevakuutuskeskuksen internetsivustolla lukee seuraavaa: ”Moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutunut vahinko korvataan pääsäännön eli ns. ankaran vastuun mukaisesti. Korvauksen suorittamiseen riittää, että vahinko on seurausta ajoneuvon käyttämisestä liikenteeseen. Liikennevahinko korvataan moottoriajoneuvon liikennevakuutuksesta, vaikka kukaan ei olisi henkilökohtaisesti vahingonkorvausvelvollinen ajoneuvon liikenteeseen käyttämisen perusteella. Korvauksen maksamiseen riittää, että ajoneuvoa on käytetty liikenteeseen ja että aiheutuneeseen vahinkoon on syy-yhteys”

Liikennevakuutuksen korvauksen ulkopuolelle jäävä vahingonkorvaus on silloin kyseessä, kun moottoriajoneuvoa on käytetty sille kokonaan vieraassa tarkoituksessa.

Esimerkkinä voidaan tässä tapauksessa pitää sellaista tapahtumaa, jossa moottoriajoneuvo on kärsinyt vaurioita, kun sitä on käytetty pelkästään rikolliseen tarkoitukseen. (Eskuri, Nio & Tervonen. 2000. 96 – 97.)

Ulkomailla ETA-valtioiden sekä vihreäkortin sopimus valtioiden maissa aiheutettu liikennevahinko korvataan kyseisen valtion liikennevahingon korvauslainsäädännön mukaisesti tai Suomen liikennevakuutuslain mukaan. Suomen liikennevakuutuslakia käytetään siinä tapauksessa, jos se on korvauksen saajan kannalta vakuutusturvaltaan suotuisampi. (Eskuri, Nio & Tervonen. 2000. 96 – 97.)

Pohjolan yleisissä liikennevakuutusehdoissa (2011g) sanotaan myös: ”Vastaavasti korvataan ETA-valtioihin kuulumattomalla läpikuljettavalla alueella välittömällä matkalla ETA-valtiosta toiseen ETA-valtioon vakuutetun moottoriajoneuvon aiheuttama liikennevahinko, milloin osallisena on toisessa ETA-valtiossa pysyvän kotipaikan omaava ajoneuvo”.

Liikennevahingon sattuessa. Vakuutuksenottajan (liikennevahingon aiheuttaja) on viipymättä tai ilmanpätevää syytä tehtävä vahinkoilmoitus omaan liikennevakuutusyhtiöön. Vahinkoilmoitus voidaan tehdä puhelimitse tai, jos vahingon aiheuttaja on Pohjolan asiakas. Vahinkoilmoitus voidaan tehdä Pohjolan konttorissa sekä Internetissä esimerkiksi Osuuspankin verkkotunnuksilla. Kun vahinkoilmoitus on kirjautunut yhtiöön ja vahinkokäsittelijä on tehnyt päätöksen saamiensa tietojen perusteella, ohjeistetaan osapuolia toimimaan, kuten vahingon laatu edellyttää. (Eskuri, Nio & Tervonen. 2000. 96 – 97.)

Liikennevakuutuskeskuksen internet sivustolla sanotaan ulkomaalaisten aiheuttamista vahingoista seuraavaa: ”Ulkomaisen ajoneuvon Suomessa aiheuttaman liikennevahingon käsittelee ja korvaa Liikennevakuutuskeskus (LVK). Jos vahingon on aiheuttanut ETA-maassa rekisteröity ajoneuvo, vahingon käsittelyn voi LVK:n sijaan hoitaa sen valtuuttama vihreä kortti -edustaja. Tiedot vihreä kortti -edustajista saa liikennevakuutuskeskuksesta, mutta myös vahinkoilmoituksen voi jättää liikennevakuutuskeskukselle, joka ohjaa ilmoituksen tarvittaessa eteenpäin. Korvaukset suoritetaan Suomen liikennevakuutuslain mukaisesti. Jos ulkomainen ajoneuvo on vakuutettu vihreä kortti -järjestelmään kuuluvassa maassa, sen vakuutuksesta korvataan vastapuolelle aiheutuneet henkilö- ja omaisuusvahingot (myös jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden vahingot)

samoin kuin vakuutetun ajoneuvon matkustajien vahingot. Syyllisen ajoneuvon omistaja ja kuljettaja eivät kuitenkaan saa korvauksia omista henkilövahingoistaan lukuun ottamatta ruotsalaisia ja norjalaisia. Jos syyllisellä ajoneuvolla on rajavakuutus, siitä korvataan lisäksi myös syyllisen ajoneuvon kuljettajan ja omistajan henkilövahingot”.

Korvauksen perusteet

Vapaaehtoisen autovakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutustapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko. Yhtiön määritelmän mukaan esinevahingolla tarkoitetaan sitä, että esine vaurioituu, tuhoutuu, tai häviää. Jos ajoneuvoa ei voida sen oman koneen voimalla ajaa lähimmälle korjaamolle vahingon jälkeen, suoranaisen esinevahingon lisäksi vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon sinne kuljettamisesta ja jos ajoneuvo on ajettu tai ajautunut tieltä ulos vakuutuksesta suoritetaan sen nostamisesta aiheutuneet kustannukset. (Pohjola 2011c, 6.)

Autovakuutusehdoissa (2011c) mainitaan rajoituksista seuraavaa: ”Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta vakuutustapahtuman johdosta korjatun ajoneuvon arvonalentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdyistä muutos- tai parannustoista, vahinkoon liittyvästä pesusta tai muusta käsittelystä, ylityökorotuksista, vakuutuksen kohteen käyttämisestä johtuneesta kulutuksesta, sekä kevytkaskossa enimmäiskorvaus on 15 000 euroa”.

Pohjolalla korvauksen suoritustapa määräytyy vahingon määrän ja korjausmahdollisuuden perusteella. Vahingon määrän ja korjattavuuden määrittää Pohjolan autovahinkotarkastaja. Korvauksen suoritustapoja on maksaa kohtuulliset korjauskustannukset tai maksaa kertakorvaus vakuutuksenottajalle kohtuullisia korjauskustannuksia vastaava summa, jos ajoneuvoa ei korjata, vaikka se olisi mahdollista. Myös lunastaminen on korvauksen suoritustapa, lunastuksia on viisi erilaista, joista kerrotaan otsikossa 3.4.1 Lunastukset. Vähän käytetty vaihtoehto on, että Pohjola hankkii samanlaisen tai samanarvoisen auton tai sen osan vaurioituneen tilalle. (Pohjola 2011c, 6.)

Korvaukseen oikeutettu ei halua tilalle hankittavaa vastaavaa omaisuutta, niin rahakorvauksen määrä määräytyy sen mukaan jolla Pohjola pystyisi sen hankkimaan. Korvaushinnasta tehdään vielä omaisuuden iän vaatimat vähennykset. Vakuutetun on otettava yhteyttä Pohjolaan, koska Pohjolalla on oikeus määrätä korjaamo tai hankin-

tapaikka vastaavan ajoneuvon hankintatapauksessa. Autovakuutusehdoissa (2011c) kerrotaan, että ”Pohjola ei vastaa korjauksen tai hankitun tuotteen laadusta vaan vastuu on ao. palvelun tuottajalla tai tavarantoimittajalla”.

Käypäarvo

Pohjolan korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on vakuutuskohteen tai sen osan käypä arvo suoranaudessa esinevahingossa. Käypänä arvona pidetään käteishintaa jonka ajoneuvosta olisi käteisellä myydessä saanut ennen vahingonsattumista. Vahingon kärsineen ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon sen vahinkohetken markkina-arvo, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet käyttöönottoaika, vuosimalli, käyttötapa ja ajatut kilometrit. Jos ajoneuvossa on lisälaitte tai lisälaitteita jotka ovat jälkiasennettu autoon kiinteästi siten, että ne kuuluvat vakuutuksen piiriin on vahingoittuneesta laitteesta toimitettava Pohjolalla myyjäliikkeen antaja tosite, josta selviää kyseisen laitteen merkki ja malli, sekä hankinta-aika ja hinta. Jos korvauksen hakija ei ilman pätevää syytä toimita vaadittuja selvityksiä, arvioidaan laitteen käypä arvo kohtuuden mukaan vahinkotarkastajan toimesta. (Pohjola 2011c, 6.)

Vahingon määrä

Vakuutuksen kohde on niin pahoin vaurioitunut, ettei sitä voida korjata kohtuullisin kustannuksin, vahingon määrällä tarkoitetaan välittömästi ennen vahinkotapahtumaa ja sen jälkeen olevaa käyvän arvon erotusta, jostakin vakuutuskohteesta, joka korvataan vakuutuksesta. Jos ajoneuvo voidaan korjata, vahingon määrä on korjauskustannukset tai niitä vastaava rahamäärä, joka voidaan suorittaa kertakorvauksena vakuutetulle. (Pohjola 2011c, 6.)

Omaisuuksien korjaus

Jos vaurioitunut omaisuus voidaan korjata, tulee korjauksessa käyttää kunnoltaan ja iältään vastaavia, käyttökelpoisia osia, jos niitä on saatavilla, eikä niiden hankinta viivästytä korjaustyötä. Autovakuutusehdoissa (2011c) sanotaan, että ”Pohjola ei ole velvollinen korvaamaan uusilla sellaisia vahingoittuneita osia, jotka korjaamalla voidaan saattaa tarkoituksensa täyttävään kuntoon”. Jos ajoneuvossa on kuluneita, ruostuneita tai syöpyneitä osia ja niitä on korjauksen yhteydessä uusittu niiden vahingoit-

tumisen takia ja tästä syystä voidaan ajoneuvon kunnan näiltä osin katsoa entisestä olennaisesti parantuneen, otetaan tämä huomioon korvausta laskiessa korvausta alentavana tekijänä vastaavalla arvolla. (Pohjola 2011c, 6.)

Kertakorvaus

Kertakorvauksella tarkoitetaan vakuutustapahtumasta johtuvan ajoneuvon kärsimän vahingon korjaamatta jättämistä, vaikka korjaus olisikin mahdollinen. Autovakuutusehdoissa (2011c) sanotaan: ”Kertakorvauksena maksetaan enintään omaisuudella välittömästi ennen vahinkohetkeä ollut käypä arvo vähennettynä vahingoittuneen omaisuuden jäännösarvolla”. Jos korvauksen saaja jättää vauriot korjaamatta ja vaurio sattuu uudelleen samaan kohtaan, maksettavasta uudesta korvauksesta vähennetään jo entuudestaan maksettu korvaus uudesta ja maksetaan erotus. (Pohjola 2011c, 6.)

3.4.1 Pohjolan lunastustoiminta

Ajoneuvon lunastus tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiö, jossa omaisuus on vakuutettu, tässä tapauksessa Pohjola, ostaa vaurioituneen yleensä ajoneuvon pois vakuutuskirjaan merkityltä omistajalta, jos ajoneuvoa ei kannata tai voi vakuutusehtojen mukaisesti korjata. (Pohjola 2011c, 6.)

Lunastusmuotoja on viisi erilaista (Pohjola 2011c, 6-7.):

- lunastus käyvästä arvosta
- isokaskon uusarvolunastus
- superkaskon superlunastus
 - A uusarvolunastus
 - B lunastus käyvästä arvosta lisättynä 30 %
- moottoripyörän uusarvoturva.

Lunastus käyvästä arvosta tarkoittaa sitä, että Pohjola maksaa vahingoittuneesta omaisuudesta sen hetkisen markkinahinnan, joka ajoneuvolla oli ennen vakuutustapahtuman sattumista. Pohjolalla on oikeus lunastaa kohde, jos vahinkotarkastajan arvion mukaan vahingon määräksi arvioidaan yli 70 % vakuutuskohteen arvosta ennen vakuutustapahtumaa. (Pohjola 2011c, 6.)

Isokaskon uusarvolunastus matkailuautolle ja matkailuperävaunulle vahingon määrä on samanlaisen ajoneuvon tai vaunun käteismyyntihinta vahinkohetkellä tai silloin, kun sitä on viimeksi ollut myynnissä. Uusarvolunastus tarkoittaa sitä, että ajoneuvo korvataan vakuutus kirjassa nimetyille omistajalle tai haltijalle uuden vastaavan ajoneuvon hinnalla, jos seuraavat kriteerit täyttyvät (Pohjola 2011c, 6.):

- ajoneuvo on ollut enintään kuusi kuukautta autoliikkeen nimissä ja vakuutuksenottajalla on ollut kasko voimassa siitä lähtien kun ajoneuvo on ensimmäisen kerran rekisteröity
- ensirekisteröintipäivästä on enimmillään yksi vuosi
- enimmillään ajettu 25 000 kilometriä
- Pohjolan vahinkotarkastajan korjauskustannusarvio ylittää 50 % uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyntihinnasta.

Superkaskon superlunastusturvassa on kaksi toimintamallia. Uusarvolunastus on ensimmäinen tarkoittaa sitä, että ajoneuvo korvataan vakuutus kirjassa nimetyille omistajalle tai haltijalle uuden vastaavan ajoneuvon hinnalla, jos seuraavat kriteerit täyttyvät (Pohjola 2011c, 6.):

- ajoneuvo on ollut enintään kuusi kuukautta autoliikkeen nimissä ja vakuutuksenottajalla on ollut kasko voimassa siitä lähtien kun ajoneuvo on ensimmäisen kerran rekisteröity
- ensirekisteröintipäivästä on enintään kolme vuotta
- enimmillään ajettu 60 000 kilometriä
- Pohjolan vahinkotarkastajan korjauskustannus arvio ylittää 50 % uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyntihinnasta.

Jos kaikki edellä mainitut kriteerit eivät täyty ja Pohjolan vahinkotarkastajan korjauskustannusarvio ylittää 60 % ajoneuvon sen hetken markkina-arvosta. Lunastetaan ajoneuvo toista toimintamallia käyttäen, eli lunastetaan ajoneuvo käyvästä arvosta lisätynä 30 %. Jos kustannusarvio kuitenkin jää alle 60 % vahinkotarkastaja omaa harkintakykyä käyttäen tekee ratkaisun lunastuksesta tai korjauksesta. (Pohjola 2011c, 6.)

Uusarvolunastukseen liittyvistä rajoituksista autovakuutusehdoissa (2011) sanotaan, että ”muuttotavarana Suomeen tuotuihin ajoneuvoihin, joissa on myynti- ja käyttöra-

joitus, ei sovelleta uusarvoehtoa”. Rajoituksista ajoneuvon lunastamiseen käyvästä arvosta lisättyä 30 % sanotaan, että: ”korvauksena suoritetaan kuitenkin enintään uuden samanlaisen auton käteismyyntihinta vahinkohetkellä tai kun sitä on ollut myynnissä. Käytettynä hankitusta autosta ei korvata kuitenkaan enempää kuin sen hankintahetken käypä-arvo”.

Moottoripyörän uusarvoturva voidaan ottaa lisäturvana yli 125cm³ moottoripyörien isokaskoon. Vahingon määrä on silloin uuden samanlaisen moottoripyörän käteismyyntihinta vahinkohetkellä tai silloin kuin samanlaista on ollut myynnissä, jos seuraavat kriteerit täyttyvät (Pohjola 2011c, 6.):

- ajoneuvo on ollut enintään kuusi kuukautta liikkeen nimissä ja vakuutusnottajalla on ollut kasko voimassa siitä lähtien kun ajoneuvo on ensimmäisen kerran rekisteröity
- ensirekisteröintipäivästä on enintään kolme vuotta
- Pohjolan vahinkotarkastajan korjauskustannus arvio ylittää 50 % uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinnasta.

Vaihdettujen osien määrä saa olla enintään 25 % uusarvolunastettavassa moottoripyörässä. (Pohjola 2011c, 6.)

3.4.2 Omavastuut ja ALV-vähennykset

Vakuutuskirjaan on merkitty vahinkotapauskohtainen omavastuu esinevakuutukselle, joka vähennetään vahingon korvauksesta. Omavastuulla haetaan sitä, että kaikista pienimmät vahingot jäisivät pois, eivätkä ruuhkauta korvauskäsittelyä. Liitteessä kolme olevassa taulukossa on nähtävissä eri vakuutusturvien omavastuut. (Pohjola 2011c, 7.)

Vakuutuksen voimassaoloalueella pohjoismaiden ulkopuolella omavastuu, joka on vakuutuskirjaan merkitty, peritään kaksinkertaisena. Varkausvahingossa joka on sattunut Virossa, Liettuassa, Latviassa tai Puolassa, omavastuu on yksityiskäyttöisillä henkilöautoilla ja moottoripyörillä 20 % vahingon määrästä, mutta vähintään 600€ Superlunastus- ja uusarvoturvassa ei ole erikseen omavastuuta. Kuitenkin aiheuttajana vahingossa sovelletaan sen turvan omavastuuta, josta vahinko korvataan. (Pohjola 2011c, 7.)

Arvonlisävero vähennetään vahingon määrästä, jos ajoneuvon omistajalla tai haltijalla on arvonlisälain mukainen oikeus vähentää tai saada palautusta vahingosta aiheutuneiden ostolaskujen osalle. Omistaja tai haltija maksaa laskusta ensin arvonlisäveron ja sen jälkeen omavastuun. Jos kyseessä on leasing ajoneuvo, ajoneuvon käyttäjä maksaa korjaamolle, jos ei Pohjolan kanssa muuta sovittu, ensin omavastuun, jonka jälkeen loppulasku osoitetaan leasing yritykselle. He maksavat laskusta arvonlisäprosentin, ja tämän jälkeen leasing-yritys osoittaa laskun Pohjolalle, joka maksaa jäljelle jäävän korvattavan summan. (Pohjola 2011c, 7.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen toteutuksessa luvussa kerron toimeksiantajan tarkemman esittelyn ja yrityksen historian käännekohtia, sekä sivutaan mitä tutkimusmenetelmää olen käyttänyt. Tutkimusaineiston esittelyssä kerron mitä aineistoa olen hankkinut, käyttänyt ja itse tehnyt.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on OP-Pohjola. OP-Pohjola on johtava finanssiryhmä Suomessa. OP-Pohjola tarjoaa asiakkailleen monipuolisimman pankki- ja sijoitus-, sekä vakuutuspalveluiden kokonaisuuden. Ryhmä koostuu yli 200 jäsenosuuspankista ja heidän omistamasta OP-Pohjola osuuskunnasta, mikä toimii osuuspankkien yhteisliittymän keskusyhteisönä, joka hallinnoi OP-Pohjolan osk tytär- ja lähiyhteisöjä.

Alla olevasta taulukosta nähdään osuuskunnan tytäryhtiöt ja niiden omistukset. Pohjola Pankki Oy ja OP-Palvelut Oy ovat tytäryhtiöistä merkittävimmät. (OP-Pohjola-ryhmän rakenne 2011.)

TAULUKKO 5. OP-Pohjola-ryhmän rakenne (OP-Pohjola-ryhmän rakenne 2011.)

OP-Pohjola-ryhmä				
1,3 miljoonaa omistajajäsentä, kotitalouksia 90 % Yli 200 jäsenosuuspankkia				
OP-Pohjola osk				
Omistus 100 %	Omistus 100 %	Omistus 100 %	Omistus 100 %	Äänet OP-ryhmän 74 % Ryhmän ulkopuoliset 26 %
OP-Palvelut Oy	Helsingin OP Pankki Oy	OP-Henkivakuutus Oy	OP-Rahastoyhtiö Oy Muut tytäryhtiöt	Pohjola Pankki Oy

Pohjola on finanssipalvelukonserni, joka on täysin suomalainen. Perustehtävä on edistää asiakkaidensa turvallisuutta, hyvinvointia ja taloudellista menestystä. Pohjolan tarjontaan kuuluu monipuoliset pankki-, vahinko-, ja varainhoitopalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaille. Pohjola tarjoaa yksityishenkilöille kattavat vahinkovakuutus- ja private banking-palvelut. Liiketoiminta Pohjola-konsernissa jakautuu kolmeen segmenttiin, joita ovat pankki- ja vahinkovakuutustoiminta, sekä varainhoito. (Pohjola 2011.)

OP-Palvelut Oy

OP-palvelut on täysin OP-Pohjola osuuskunnan omistama tytäryhtiö, jonka vastuulla on OP-Pohjola-ryhmään kuuluvien yhtiöiden tuotteiden ja palveluiden kehittäminen, tuottaminen ja ylläpito. (OP-Pohjola konsernin esittely 2011.)

Pohjola Pankki Oy

Toiminta keskittyy yritys pankkipalveluihin suurille ja keskisuurille yrityksille. Pohjola Pankin markkinaosuus vuoden 2010 lopussa, Suomen yritys luototuksista oli 19,6 %, tämä tarkoitti sitä, että Pohjola on toiseksi suurin yritys luotottaja Suomessa. (OP-Pohjola konsernin esittely 2011.)

Vahinkovakuutustoiminnassa Pohjolalla on tarjota kattavat vakuutusturvat asiakkailleen. Pohjola vakuuttaa henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaat. OP-Pohjola ryhmän ansiosta Pohjolan ja Osuuspankin asiakkaat voivat keskittää vakuutus ja pankkipalvelut samaan konserniin ja saada siitä rahanarvoisia etuja. Pohjola Vakuutus on Pohjola Pankin tytäryhtiö. (OP-Pohjola konsernin esittely 2011.)

OP-rahastojen salkunhoidosta vastaan pääasiallisesti Pohjolan Varainhoito. Varainhoito toimii myös instituutio- ja henkilöasiakkaiden varainhoitajana.

(OP-Pohjola konsernin esittely 2011.)

Pohjolan internet sivulla sanotaan: ”Pohjola on osa OP-Pohjola-ryhmää, joka on johdettava finanssiryhmä Suomessa. Sen muodostavat itsenäiset osuuspankit ja ryhmän keskusyhteisö OP-Pohjola osk tytär- ja lähiyhteisöineen”.

Henkilöstö

OP-Pohjola-ryhmässä työskentelee yli 12 000 työntekijää. Ikärakenteeltaan henkilöstö on jakautunut seuraavasti, alle 30 vuotta 16 %, 30 – 39 vuotta 19 %, 40 – 49 vuotta 30 %, Yli 50 vuotta 35 %. Lähitulevaisuudessa ryhmän tavoitteena on pyrkiä laskemaan henkilöstön keski-ikää nykyisestään. OP-Pohjolassa työskentelevistä henkilöistä on noin 62 % naisia ja vastaavasti Osuuspankkien puolella naisten lukumäärä kasvaa noin 82 %. OP-Pohjola-ryhmässä työskentelevät henkilöt jakautuvat työnkuvasta riippuen toimihenkilöihin, asiantuntijoihin, esimiehiin ja johtoon. Ryhmän henkilöstöstä on toimihenkilöitä 62 %, asiantuntijoita 25 %, esimiehiä 9 % ja johtoa 4 %. (OP-Pohjola-ryhmän henkilöstö 2011.)

OP-Pohjola-ryhmän historia

Vuonna 1891 syyskuun 9 päivä perustettiin Palovakuutus-Osakeyhtiö Pohjola. Tällöin avattiin Pohjolan ensimmäinen konttori ja saman päivän aikana allekirjoitettiin 45 vakuutushakemusta. Pohjolan ensimmäisissä vakuutuskirjoissa esiintyi logona soihtua kantava karhu. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1902 perustettiin 14. toukokuuta Osuuskassojen Keskuslainarahasto Osakeyhtiö, mutta lainaustoiminta alkoi 1903 puolella kun valtion lupaama suuri laina oli saatu käyttöön. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1912 Perustettiin Helsingin arvopaperipörssi johon Pohjola liittyi. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1928 perustettiin Osuuskassojen Keskusliitto. Jonka tarkoituksena oli osuuskassaliikkeen edistämisen lisäksi toimia maalaisväestön osuuskassojen ja paikallisten osuuskassaliittojen aatelisena keskusjärjestönä. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1970 osuuskassoista tehtiin osuuspankkeja, jolloin nykyinen osuuspankkien logo tyylitelty prosentti otettiin käyttöön. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1975 Syntyi Pohjola-yhtiöt, kun Suomi-Salama ja Pohjola alkoivat toimia yhtymänä joka tarjosi asiakkailleen kaikkia vakuutuspalveluita. (OP-Pohjola konsernin historia 2011.)

1979 Pohjola otti P-kirjainta muistuttavan karhunkämmen logonsa käyttöön. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1989 OKO listautui Helsingin arvopaperipörssiin. Samalla OKO sai noin 60 000 uutta omistajaa järjestäessään yleisöannin. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1996 Osuuspankkiryhmä toi pankkipalvelut internettiin. Osuuspankkiryhmä teki sen ensimmäisenä Euroopassa ja toisena maailmassa. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

1997 Osuuspankkien Keskusliitto muutettiin osuuskunnaksi ja samalla ryhmän yhteistoimintamalli uudistettiin perusteellisesti. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

2001 Pohjola-yhtiöt osti A-vakuutuksen. (OP-Pohjola konsernin historia 2011.)

2005 OP-ryhmä osti enemmistön Pohjola-Yhtymästä Oyj:n ja nousi sen pääomistajaksi. Kauppa oli OP-ryhmän historian suurin ja historiallinen, koska OP-ryhmä laajensi

toimintaansa vahinkovakuutuksiin. OP-ryhmästä tuli kaupan myötä johtava finanssi-ryhmä Suomessa. (www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/historia)
Syyskuussa 2007 lanseerattiin uusi nimi, joka on OP-Pohjola-ryhmä. Seuraavassa maaliskuussa OKO Pankki Oyj muutettiin Pohjola Pankiksi. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

2011 OP-Pohjola-ryhmä aloitti uudella keskusorganisaatiolla, kun OP-Keskus jaettiin kahdeksi toimijaksi. Keskusyhteisönä ryhmäohjauksesta ja valvonnasta vastaa OP-Pohjola osuuskunta (OP-Pohjola osk) ja OP-Palvelut vastaavat koko ryhmän ja sen jäsenpankkien keskitettyjen palveluiden kehittämisestä ja tuottamisesta. (OP-Pohjola-ryhmän historia 2011.)

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmiä on kahden tyyppisiä, ensimmäinen on kvalitatiivinen ja toinen kvantitatiivinen. Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt opinnäytetyössäni kvalitatiivista tutkimusmenetelmää eli laadullista menetelmää. Tässä menetelmässä käytetyn ja hankitun tutkimusaineiston laatu nousee määrää tärkeämmäksi.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat Hirsjärven ym. mukaan (2004, 155):

- Tutkimuksen luonne on kokonaisvaltainen tiedonhankinta ja aineisto kootaan käyttäen todellisia tilanteita
- Käytetään ihmistä tiedonkeruun välineenä
- Käytetään induktiivista analyysiä
- Laadullisten tapojen käyttö aineiston hankinnassa
- Kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen
- Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä
- Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat:

- Aiempien tutkimuksien johtopäätökset
- Aiemmin esitetyt teoriat
- Hypoteesien esittäminen
- Käsitteiden määrittely
- Suunnitelmat aineiston keruusta, joissa on oleellista, että havain-
toaineisto soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen
- Tutkittavien henkilöiden valinta (otos määritellystä perusjoukos-
ta)
- Aineiston vieminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon
- Lopputulokset ja –päätelmät esimerkiksi taulukoiden avulla.

4.3 Laadullisen tutkimuksen aineistot

Päätutkimusaineistona olen käyttänyt tekemiäni sähköpostikyselyitä alueen vahinko-
tarkastajille ja korjaamoille. Liitteessä 6 on vahinkotarkastajien sähköpostikyselylo-
make ja liitteessä 7 on alueen korjaamoiden sähköpostikyselylomake. Haastattelut
lähetin tarkastajille ja korjaamoille 23.10.2011 ja vastausaikaa oli 30.10.2011 asti.
Vastauksia ei tullut toivotulla tavalla ja jatkoin vastausaikaa yhdellä viikolla
7.11.2011 asti. Lopulta korjaamoista 16/30 vastasi ja vahinkotarkastajista 7/8.

Liitteissä 4 ja 5 ovat kyselylomakkeiden mukana lähettämäni saatekirjeet, joissa ker-
ron kuinka lomakkeisiin vastataan, sekä miten ja milloin ne tulee palauttaa. Pohjolan
vahinkotarkastajien kyselylomakkeen tavoitteena oli kartoittaa tarkastajien toimintaa
ja ajatuksia, sekä yhteistyön toimivuutta alueen korjaamoiden kanssa. Kun taas vas-
taavasti korjaamoiden kyselyn tavoitteena oli kartoittaa korjaamoiden toimintaa ja
ajatuksia, sekä yhteistyön toimivuutta alueen Pohjolan vahinkotarkastajien kanssa.

Kirjallisuusaineistona käytin Tieliikenteen pelisäännöt-kirjaa, jonka yksi pääkirjoitta-
jista on Seppo Eskuri. Pohjolta keräämiäni aineistoja ovat liikenne-, auto- ja vene-
vakuutuksenehdot, sekä ajoneuvo- ja venevahinkojen tarkastusohjeet ja Pohjolan
omista arkistoista saamiani korjaamotilastoja.

5 TULOKSET

Tässä osiossa esitän tutkimustulokseni lähettämieni sähköpostikyselyiden pohjalta. Tulokset ovat syntyneet seitsemän eri tarkastajan ja 16 eri korjaamoiden vastauksien perusteella. Olen analysoinut vastaukset vertailemalla niitä toisiinsa kysymys kerrallaan ja niistä saatujen tietojen pohjalta olen tehnyt ympyrä- ja pylväsdiagrammit, joista nähdään selkeästi, kuinka kysymysten vastaukset ovat jakautuneet.

Vahinkotarkastajien sähköpostikyselyyn olin sisällyttänyt heidän työaikaansa kartoitettavia kysymyksiä. Niiden lisäksi tein taulukkovertailun, vahinkotarkastajien työmäärät 120 vahingolla kuukaudessa ja 160 vahingolla kuukaudessa, joista nähdään työmäärä muutettuna ajaksi. Olen myös vertaillut Itäisen alueen korjaamoiden keskivahinkoja ja varaosaprocentteja toisiinsa ja tehnyt niistä taulukot. Näistä taulukoista nähdään selkeästi, kuinka keskivahingot ja varaosaprocentit jakautuvat alueittain. Lisäksi vertailin, kuinka sähköisen vahinkotarkastuksien ja vaurioanalyysin tekijän provisiopalkkaus ja koulutus vaikuttavat keskivahinkoon ja varaosaprocenttiin.

Sähköpostikyselyiden ja Itäisen alueen korjaamoiden vertailujen tarkoituksena on vastata tutkimusongelmaani ”keskivahingon minimointiin” ja löytää asiat, jotka siihen vaikuttavat.

5.1 Tarkastajien sähköpostikyselyiden vastaukset ja tulkinta

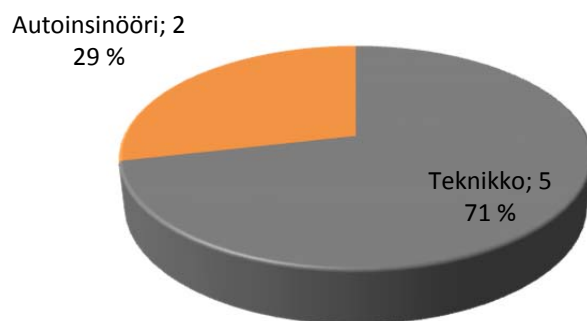
Seuraavassa eritellään Pohjolan vahinkotarkastajille osoitetun kyselylomakkeen kysymykset (Liite 5) ja niistä saatujen vastauksien pohjalta tehdyt ympyrä- ja pylväsdiaagrammit. Taulukoista nähdään selkeästi, kuinka vahinkotarkastajien vastaukset jakautuvat. Kyselylomakkeen tarkoituksena on herättää vahinkotarkastajien ajatuksia, heidän omaan toimintaansa liittyen sekä kartoittaa eri tekijöitä tutkimusongelmani ratkaisemiseksi.

Tarkastajien sähköpostikyselyn kysymysten kokonaismäärä on 15 (Liite 5).

2. Vastaajan tutkinto/koulutus?

KUVA 4. Vahinkotarkastajan tutkinto/koulutus

Vahinkotarkastajan tutkinto/koulutus



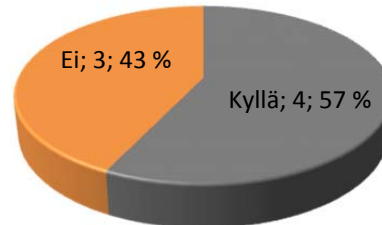
Kysymykset 3-6

Työaikojen riittämisestä Pohjolan vahinkotarkastajat ovat jakautuneet kahteen eri leiriin. Kyselyyn vastanneista melkein puolet tekee ylityitä keskimäärin kuukausittain. Ylityöt hoidetaan pääosin kotona etätöillä, mutta myös työpaikalla. Etätöitä tehdään myös muustakin syystä kuin ylityistä, kuten vaihtelun vuoksi. Taulukossa 9 etätöiden tulokset on ilmoitettu siten, että pyöreät pylväät tarkoittavat miksi etätöitä ylipäänsä tehdään.

3. Riittääkö työaikasi työsi hoitamiseen?

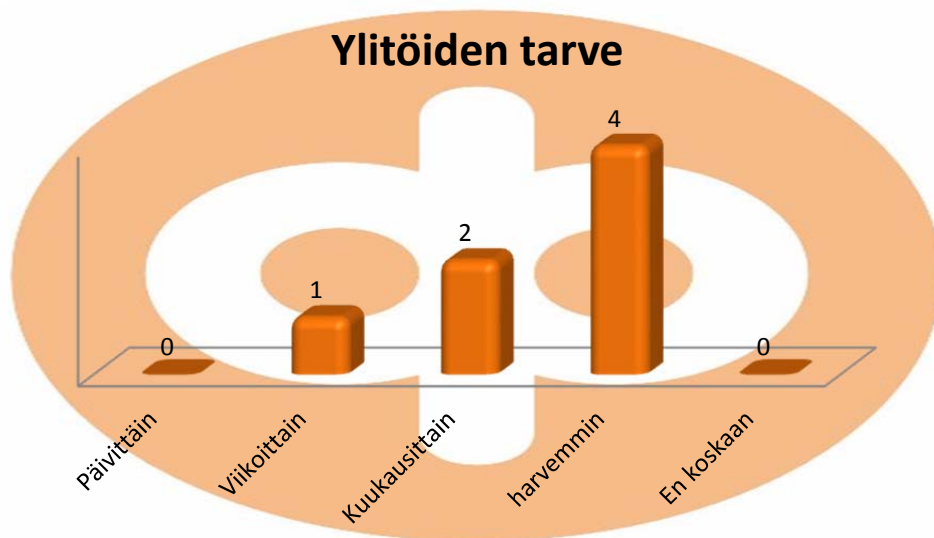
KUVA 5. Työajan riittäminen

Riittääkö työaikasi



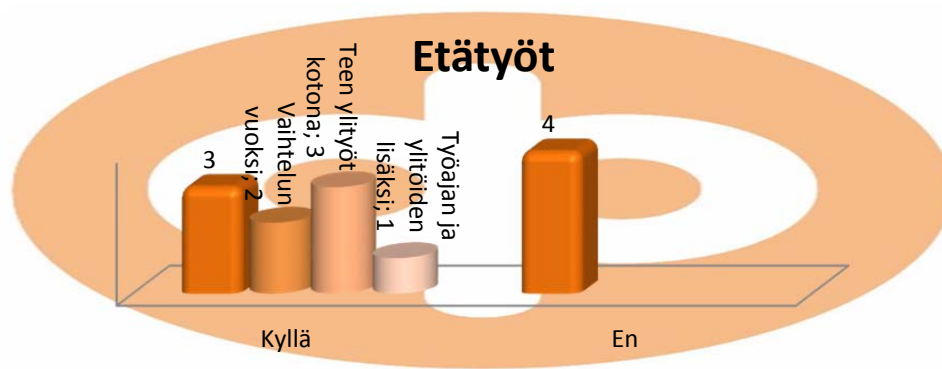
4. Joudutko tekemään ylityötä?

TALUKKO 6. Vahinkotarkastajien ylityöiden tarve



5. Teetkö etätöitä? ja 6. Jos vastasit edeltävään kysymykseen Kyllä, niin miksi teet etätöitä?

TAULUKKO 7. Etätyöt



Kysymykset 7-10

Korjaamoilta tuleviin sähköisiin vahinkotarkastuksiin vahinkotarkastajien mielestä ehditään vaikuttamaan useasti. Silloin kun laskelmissa on puutteita tai ne ei ole oikeellinen, korjaamot ovat päällisin puolin toimineet vauriokorjauksessa vahinkotarkastajan ohjeen mukaan. Yhtä mieltä vahinkotarkastajat olivat siitä, että B-osia voidaan alkaa käyttää viisi vuotta vanhoissa autoissa ja yleensä niitä myös käytetään. B-osat tarkoittavat käytettyjä varaosia.

7. Ehditkö mielestäsi vaikuttamaan tarpeeksi korjaamoilta tuleviin sähköisiin vahinkotarkastuksiin?

TAULUKKO 8. Sähköisiin vahinkotarkastuksiin vaikuttaminen



8. Kuinka useasti korjaamot suorittavat vaurikorjauksen tarkastajan ohjeistuksen mukaan?

TAULUKKO 9. Vaurikorjaukseen vaikuttaminen



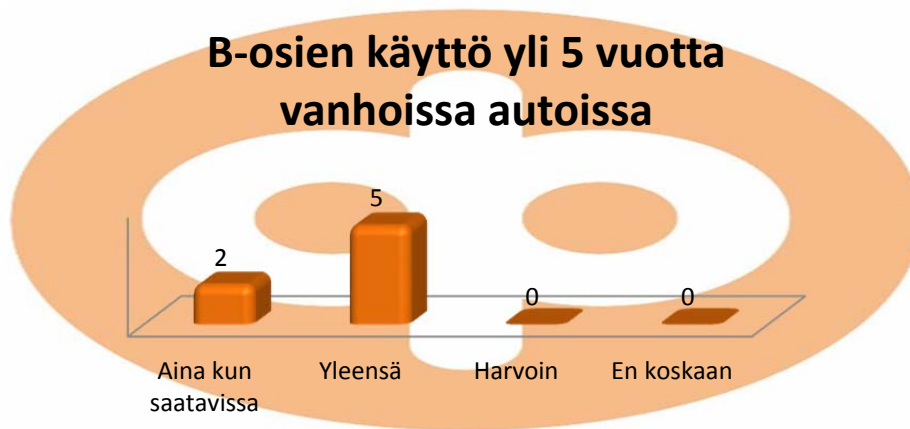
9. Minkä ikäisen auton vaurikorjauksessa mielestäsi voidaan/pitää käyttää käytettyjä varaosia (B-osia)?

TAULUKKO 10. B-osien käyttö auton iän mukaan



10. Minkä verran käytät B-osia?

TAULUKKO 11. B-osien käyttö vauriokorjauksissa



Kysymykset 11-13

Toisten tarkastuspaikkakuntien auttaminen on jäänyt vähäiselle, mutta silloin, kun sähköisiä tarkastuksia on tarkastettu toiselta paikkakunnalta, on se ollut enimmäkseen oma-aloitteista. Vahinkotarkastajat ovat olleet tyytyväisiä alueen korjaamoiden kanssa olevaan yhteistyöhön.

11. Oletko kuinka useasti omien töidesi ohella tai hiljaisen hetken aikana purkanut muiden tarkastusalueiden sähköpostilaatikoista korjaamoilta tulleita sähköisiä vahinkotarkastuksia?

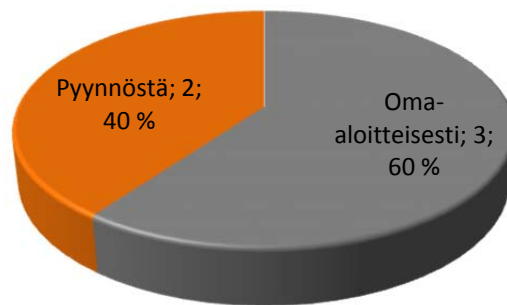
TAULUKKO 12. Vahinkotarkastaja auttanut toista tarkastusaluetta sähköisesti



12. Jos vastasit edelliseen kysymykseen myöntävästi, oletko tehnyt sen oma-aloitteisesti vai jonkun pyynnöstä?

KUVA 7. Vahinkotarkasta auttanut toista tarkastusaluetta oma-aloitteisesti vai pyynnöstä

Auttanut toista tarkastusaluetta



13. Oletko tyytyväinen yhteistyöhön alueesi korjaamoiden kanssa?

TAULUKKO 13. Vahinkotarkastajien tyytyväisyys Itäisen alueen korjaamoihin



14. Jos et ole tyytyväinen, voisitko kertoa, miksi?

Alla oleva kommentti on Pohjolan vahinkotarkastajan mielipide:

- ”Korjaamot voisivat käyttää purkuosia enemmänkin, varsinkin merkkiliikkeet, ongelmana on purkuosien hinnoittelu, liian kallista uusiin verrattuna.”

15. Seuraavassa voit kertoa vapaasti mielipiteesi, kehitysehdotuksesi tai muusta mitä mieleen tulee.

Alla olevat kommentit ovat Pohjolan vahinkotarkastajien mielipiteitä:

- ”Mikkelin alueella tarkastajien ja korjaamon työnjohdon yhteistyö toimii mielestäni hyvin. Syy: Pitkä-aikainen yhteistyö, vähän vaihtuvuutta, luottamus, tarkastajien kk-kokoukset edelleen toiminnassa. Alueen kehittämisehdotuksia: Yhden koko aluetta "tuuraavan" tarkastajan palkkaaminen. Tällä saataisi myös loma-aikojen resurssiongelmia lievitettyä. Harkintaan maatalojen laitteiden tarkastusten keskittäminen niihin erikoistuneelle tarkastajalle/asiantuntijalle.”
- ”Kahden keskiä keskustelut korjaamon edustajien kanssa esim. kahvikupin ääressä harvinaista kun ei käydä korjaamolla kuin kiirellä ja satunnaisesti.”
- ”Vakuutusyhtiöiden tulisi esim esimiesten voimin jollain keinoin muistuttaa aika-ajoin merkkikorjaamoita siitä että kuka tämän lystin loppujen lopuksi maksaa (asiakas), jotta "mopo" ei karkaisi korjaustoiminnassa käsistä, että jatkossakin ihmisillä olisi taloudellisesti mahdollista ottaa vakuutuksia esim tässä tapauksessa autoihin. Toisekseen vakuutusyhtiöillä tulisi olla aktiivinen mahdollisuus olla ohjaamatta / käyttämättä korjaamoita ,joiden kanssa yhteistyö ei toimi (tarkoittaa sitä ,että työnjohto käytännössä sanelee tekemisensä). Tämä mahdollisuus auttaisi nopeasti yhteistyön sujuvuuteen.”

5.2 Pohjolan vahinkotarkastajan työmäärät

Alla olevissa taulukoissa käsitellään ainoastaan sähköisen vahinkotarkastuksen teoreettista työaikaa. Olen laskenut vahinkojen määrän kuukaudessa 120 kappaleeseen ja muuntanut sen kahdella eri tavalla. Ensimmäisessä laskutavassa yhden vahingon keskimääräinen hoitoaika on 30 minuuttia ja toisessa keskimääräinen hoitoaika on 20 minuuttia. Taulukossa vahinkojen, lunastuksien ja kertakorvauksien summat ovat kappelemääriä ja ajat ovat tunteja.

TAULUKKO 14. Pohjolan vahinkotarkastajan työmäärä 120 vahinkoa kuukaudessa

	Vahinkotarkastajan työmäärä			Työmäärä suhteessa aikaan	
	Vahinkoja	Lunastukset	Kertakorvaukset	30min/Vahinko	20min/Vahinko
		0,064	0,099	0,5	0,33
Vuodessa	1440	92,2	142,6	720	475
6 kuukaudessa	720	46,1	71,3	360	238
Kuukaudessa	120	7,7	11,9	60	40
Viikossa	30	1,9	3,0	15	10
Päivässä	6	0,4	0,6	3,0	2,0

Seuraavasta taulukosta nähdään kuinka vahinkotarkastajan työmäärä kasvaa, kun vahinkoja sattuu ainoastaan 40 lisää, eli 160 vahinkoa kuukaudessa.

TAULUKKO 15. Pohjolan vahinkotarkastajan työmäärä 160 vahinkoa kuukaudessa

	Vahinkotarkastajan työmäärä			Työmäärä suhteessa aikaan	
	Vahinkoja	Lunastukset	Kertakorvaukset	30min/Vahinko	20min/Vahinko
		0,064	0,099	0,5	0,33
Vuodessa	1920	122,9	190,1	960	634
6 kuukaudessa	960	61,4	95,0	480	317
Kuukaudessa	160	10,2	15,8	80	53
Viikossa	40	2,6	4,0	20	13
Päivässä	8	0,5	0,8	4,0	2,6

5.3 Korjaamoiden sähköpostikyselyiden vastaukset ja tulkinta

Seuraavaksi olen listannut Itäisen alueen korjaamoille lähettämäni sähköpostikyselyt (Liite 7) kysymys kerrallaan. Kysymyksiä vastaukset esitän kirjallisesti, ja myös ympyrä- sekä pylväsdiagrammimuodossa. Näistä kaavioista nähdään selkeästi, kuinka korjaamoiden vastaukset jakaantuvat.

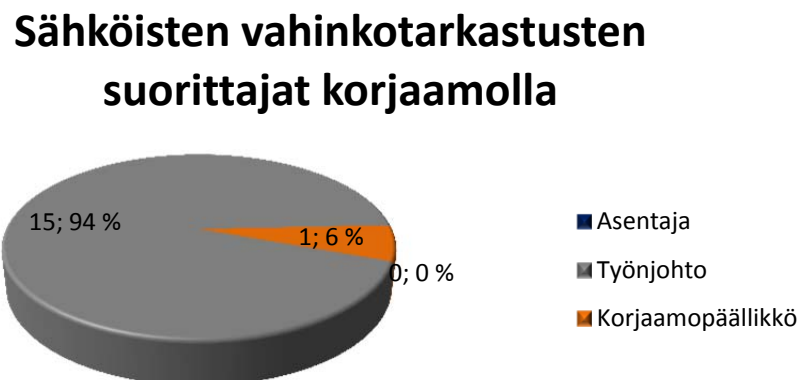
Korjaamoiden sähköpostikyselyn kysymyksiä kokonaismäärä on 18. (Liite 7).

Kysymykset 3-5

Pääsääntöisesti korjaamoilla sähköisen vahinkotarkastuksen ja vaurioanalyysin suorittaa vauriokorjaamon työnjohtaja. Työnjohtajien koulutukset vaihtelevat todella paljon. Hankittujen tietojen perusteella suurin osa työnjohtajista on autoteknikoita ja autoasentajia, jotka ovat saaneet ylennyksen yrityksen sisäisessä organisaatiossa. Alueen korjaamoiden laskun loppusumman vastaaminen viimeiseen Pohjolassa hyväksytyyn korjauskustannusarvioon on kiitettävää tasoa.

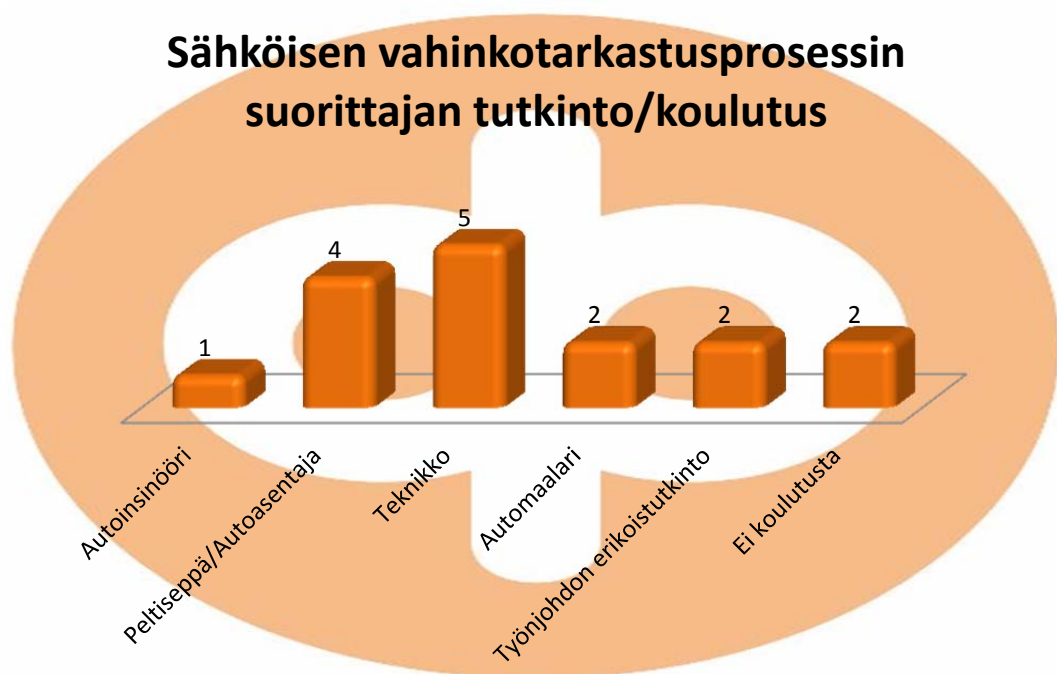
3. Kuka yleensä yrityksessänne tekee ja lähettää sähköisen vahinkotarkastuslaskelman yhtiölle?

KUVA 8. Sähköisen vahinkotarkastuksen suorittajat korjaamolla



4. Sähköisen vahinkotarkastusprosessin suorittajan tutkinto / koulutus?

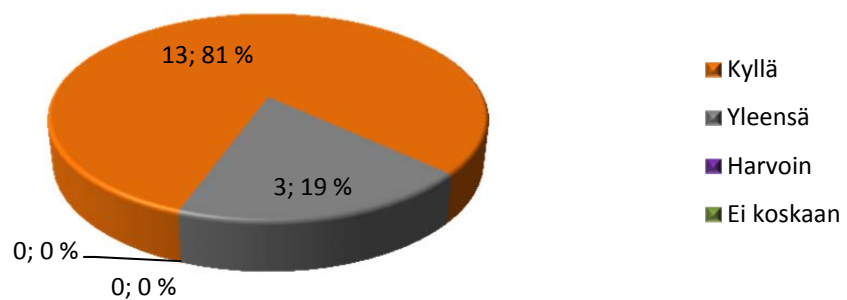
TAULUKKO 16. Sähköisen vahinkotarkastusprosessin suorittajan tutkinto / koulutus



5. Vastaako Pohjolalle lähettämämme lasku korjauksen lopussa lähettämämme loppulaskelmaa? (joilla on WinCabas käytössä)

KUVA 9. Vastaako lasku viimeisintä hyväksyttyä laskelmaa?

Vastaako lasku viimeisintä hyväksyttyä laskelmaa



Kysymykset 6-9

Korjaamoiden mielestä on, tai ainakin olisi hyvä, että vahinkotarkastaja on samalla paikkakunnalla tai ainakin lähellä, koska se helpottaa ja nopeuttaa lunastusajoneuvojen hoitamista. Korjaamoiden työnjohtajien työmyynnistä kertynyttä provisiota käytetään alueella noin joka kolmannessa korjaamossa.

6. Onko korjaamon kannalta sillä merkitystä, että tarkastaja on tai olisi samalla paikkakunnalla?

TAULUKKO 17. Pitääkö korjaamoiden mielestä tarkastajan olla samalla paikkakunnalla?



7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen, kertoisitko miksi on tai miksi ei?

Kyllä:

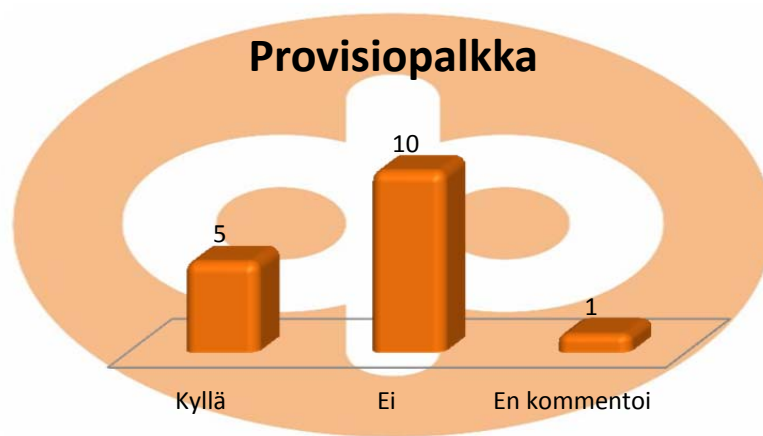
- nopea apu tarvittaessa
- kuvista ei näe kaikkea ja vahinkotarkastajan henkilökohtainen tunteminen
- lunastustapauksien selvittäminen helpompaa

Ei:

- sähköisellä tiedon siirrolla pystytään hoitamaan
- lisäkuvilla hoituu, mutta voi käydä paikan päälläkin

8. Onko yrityksessänne käytössä provisiopalkkausta?

TAULUKKO 18. Kuinka monella vastanneista korjaamoista on käytössä provisiopalkkamenettely



9. Jos teillä on käytössänne jokin muu palkitsemisjärjestely, niin minkälainen?

- nimellinen provisiójärjestely
- mahdollinen vuosibonus
- lisävuosiloma-ajan palkka (kesäloma)

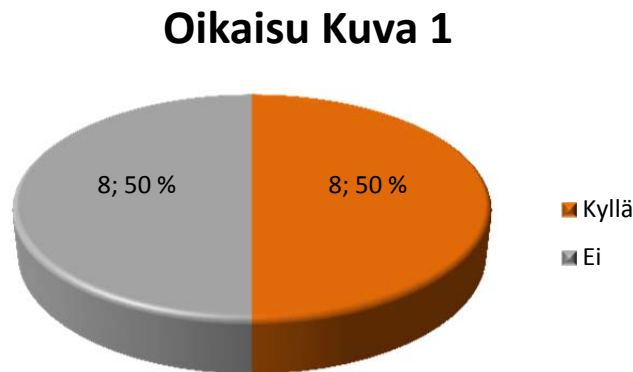
Seuraavassa muutamia kuvallisia kysymyksiä

Kysymykset 10-12

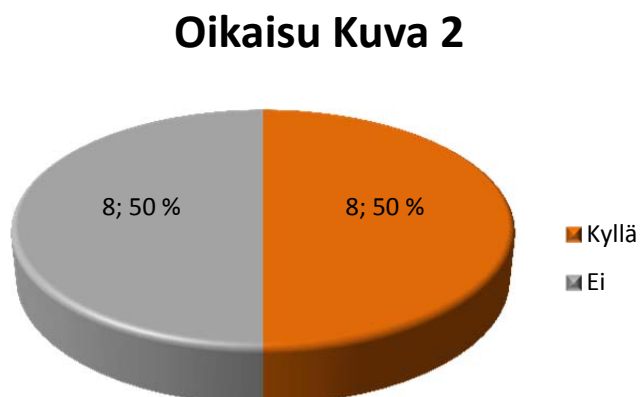
Pintapeltien oikaisussa korjaamoiden vastaukset jakautuivat suhteellisen tasan. Puolet korjaamoista olisivat oikaisseet vaurioituneen kohteen ja toinen puoli vaihtanut. Alumiinin ja muovikorjauksen kanssa oltiin yleisesti samoilla linjoilla.

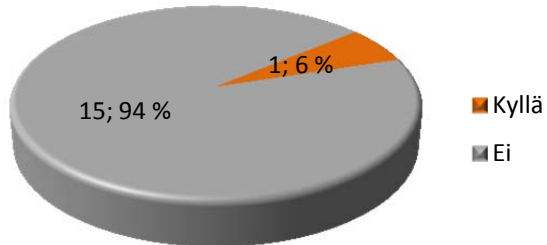
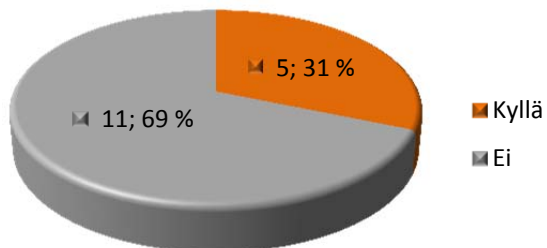
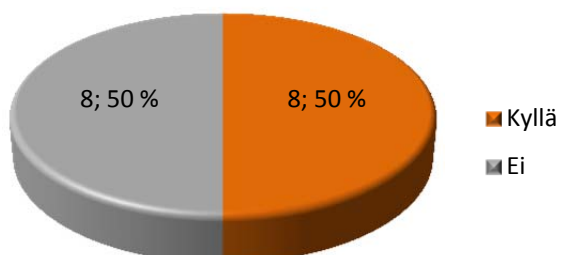
10. Ovatko seuraavat peltivauriot mielestäsi oikaistavissa?

KUVA 10. Oikaisu kuva 1 [Liite 7 (2)].



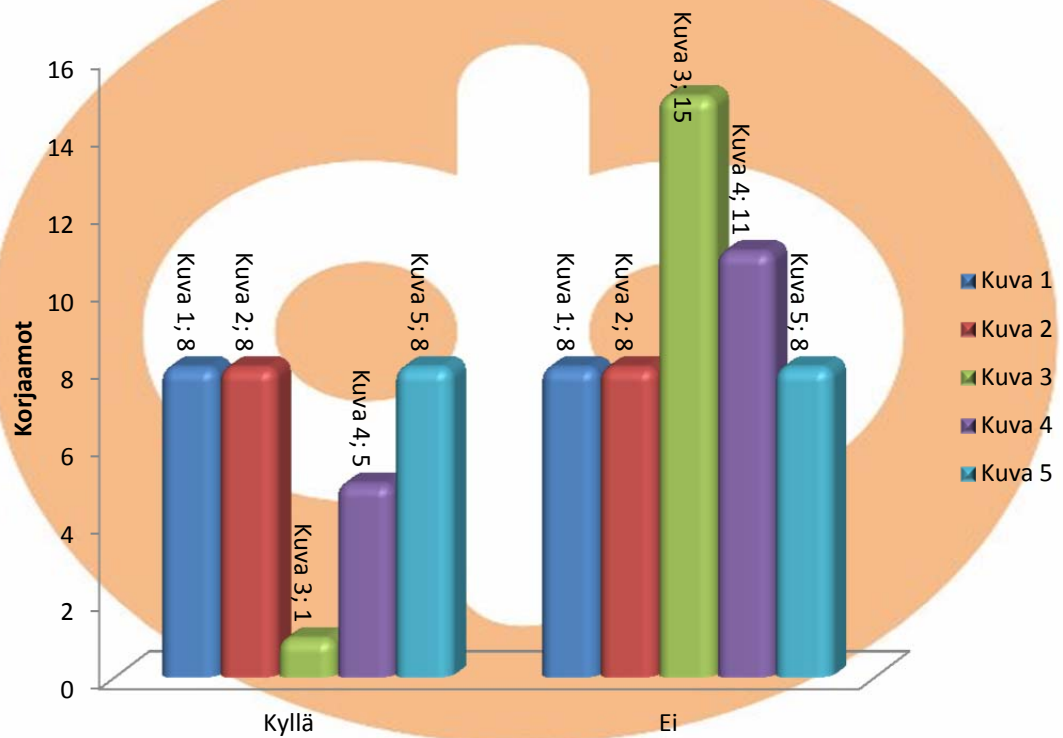
KUVA 11. Oikaisu kuva 2 [Liite 7 (3)].



KUVA 12. Oikaisu kuva 3 [Liite 7 (3)].**Oikaisu Kuva 3****KUVA 13. Oikaisu kuva 4 [Liite 7 (4)].****Oikaisu Kuva 4****KUVA 14. Oikaisu kuva 5 [Liite 7 (4)].****Oikaisu Kuva 5**

TAULUKKO 19. Oikaisu kuvien yhteenveto

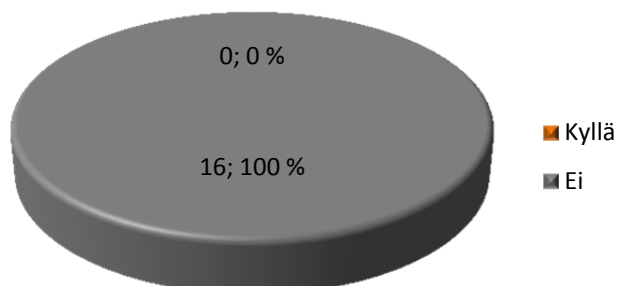
Oikaisu kuvien yhteenveto ja jakauma



11. Ovatko nämä alumiiniset etukannet mielestäsi oikaistavissa?

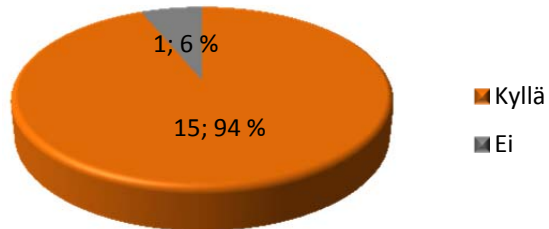
KUVA 15. Alumiinin oikaisu kuva 1 [Liite 7 (5)].

Alumiinin oikaisu Kuva 1



KUVA 16. Alumiinin oikaisu kuva 2 [Liite 7 (5)].

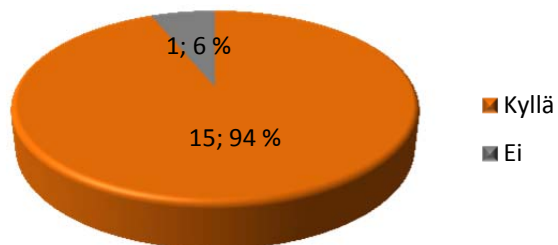
Alumiinin oikaisu Kuva 2



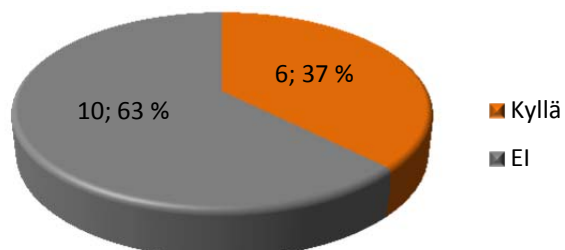
12. Ovatko nämä puskurit mielestäsi muovikorjattavissa?

KUVA 17. Muovikorjaus kuva 1 [Liite 7 (6)].

Muovikorjaus Kuva 1

**KUVA 18. Muovikorjaus kuva 2 [Liite 7 (6)].**

Muovikorjaus Kuva 2

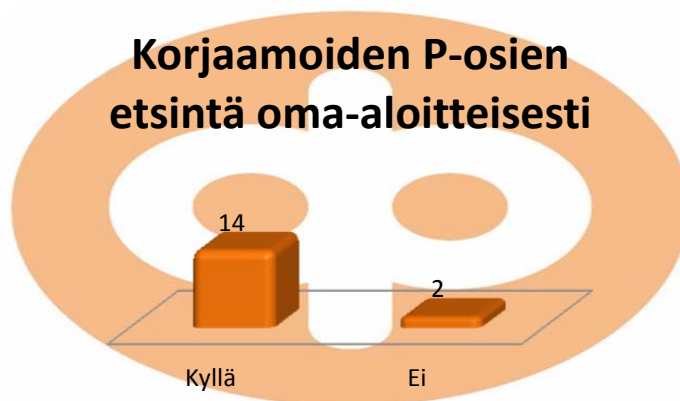


Kysymykset 13-18

Kun ajoneuvon vaurioitunut osa ei ole oikaistavissa tai korjattavissa, korjaamot etsivät hyvin B-osia oma-aloitteisesti. Maalipintaa rikkomattoman oikaisumenetelmän käyttöaste on alhainen, ja vain muutamilla korjaamoilla on tarvittavat laitteet. Kyseisellä palvelulla olisi markkinoita, mutta ainoastaan vastanneista korjaamoista kolme on ottamassa menetelmää käyttöön. Itäisen alueen korjaamoiden tyytyväisyys Pohjolan vahinkotarkastajien toimintaan on kiitettävä, koska asiat ovat toimineet niin kuin pitää, ja heidän ammattitaitoaan sekä asiantuntemusta kehuaan.

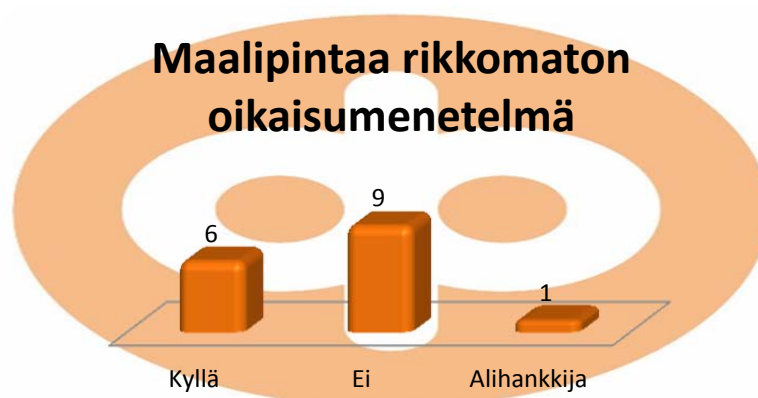
13. Jos jokin auton osa ei ole oikaistavissa tai korjattavissa ja jos auton iän sekä kunnon puitteissa olisi suotavaa käyttää B-osaa, oletko etsinyt B-osia oma-aloitteisesti?

TAULUKKO 20. Korjaamoiden B-osien etsintä vauriokorjattavaan ajoneuvoon



14. Onko korjaamollanne käytössä maalipintaa rikkomatonta oikaisumenetelmää?

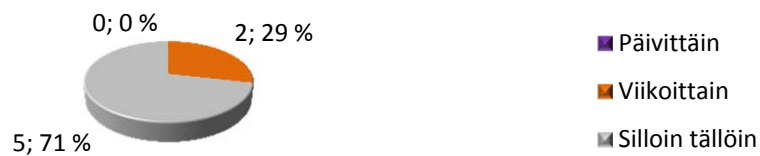
TAULUKKO 21. Maalipintaa rikkomaton oikaisumenetelmä



15. Jos vastasit edelliseen ”Kyllä”, kuinka useasti käytätte sitä?

KUVA 19. Maalipintaa rikkomattoman oikaisumenetelmän käyttöaste korjaamoilla

Maalipintaa rikkomattoman oikaisumenetelmän käyttöaste korjaamoilla

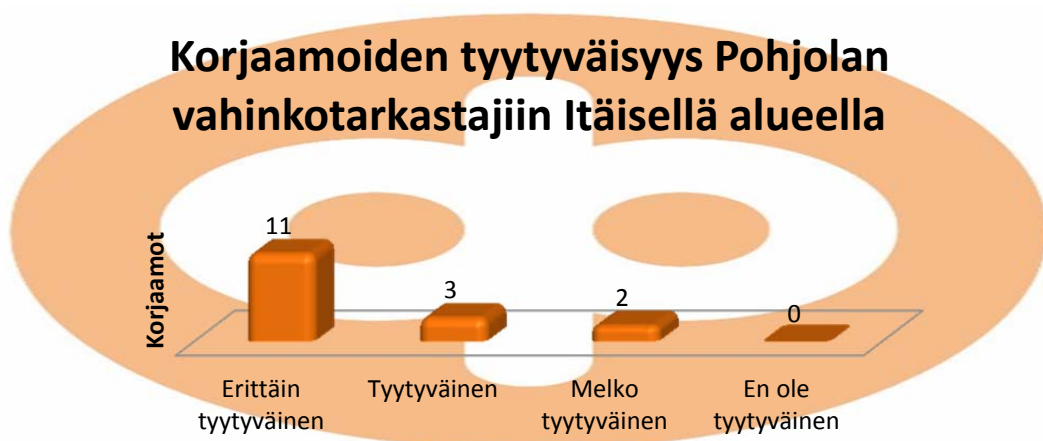


16. Jos vastasit kysymykseen 14. ”Ei”, oletteko harkinnut maalipintaa rikkomattoman oikaisumenetelmän ottamista palveluihinne?

Yhdeksän kysymykseen 15 vastanneista korjaamoista neljä ilmoitti harkinneensa maalipintaa rikkomattoman oikaisumenetelmän käyttöön ottamista. Kolme korjaamoa neljästä on ottamassa menetelmän tulevana vuonna (2012) palveluihinsa ja yksi korjaamo harkinnasta huolimatta ei. Viisi korjaamoa ei ole harkinnut menetelmää.

17. Oletko tyytyväinen korjaamonne ja Pohjolan vahinkotarkastajan / tarkastajien väliseen yhteistyöhön?

TAULUKKO 22. Kyselyyn vastanneiden korjaamoiden tyytyväisyys Pohjolan vahinkotarkastajiin Itäisellä alueella



18. Seuraavassa voit kertoa vapaasti mielipiteesi, kehitysehdotuksesi tai muuta mitä mieleesi tulee.

Alla olevat mielipiteet ovat Itäisen alueen korjaamoiden työnjohtajien kommentteja.

- ”Pohjolalla ammattitaitoiset tarkastajat ainakin täällä pohjois-savossa”.
- ”Pohjolan puhelinalue ajoittain ruuhkainen. Sähköinen laskutuslupakysely taas käyttöön”.
- ”Toistaiseksi kaikki toimii niin kuin pitääkin”.
- ”Tarkastajien vastaukset tulevat tarpeeksi nopeasti ja samalla saa selville onko laskutuslupa olemassa. Välillä asiakkaat valittelevat, että joutuu jonottamaan puhelimesta, kun tekevät vahinkoilmoitusta”.
- ”Eipä ole Pohjolan vahinkotarkastajista mitään moittimista kun aina ammattitaitoisesti ja kokemuksella hoitavat asiat. Meillä on käytössä sellainen palvelu, että käymme tekemässä vahinkoarviot asiakkaan luona ja muutamat vakuutusyhtiöt ovat ottaneet palvelumme mainitsemisen arvoiseksi”.
- ”Oikaisu vähän tapauskohtaisesti, mielellään kyllä. Auto kärsii mielestäni vähemmän oikaisusta kun koko osan vaihdosta. Hyvä purkuosa on PALJON parempi kuin tarvikeosa, niitten sovittamisessa on lähes poikkeuksetta hankaluuksia”.
- ”Kuvistasi ei välttämättä selviä vaurioiden laajuus, jotkut oikaistavaksi merkityt vauriot voivat kuitenkin olla laajempia jolloin jouduttaisiin osa vaitamaan, tosin voi käydä myös toisinpäin”.

5.4 Korjaamoiden keskivahingot ja varaosaprocentit

Seuraavassa korjaamoiden keskivahinkojen ja varaosaprocenttejen tuloksia sähköpostikyselyn vastaanottaneilta ja niihin vastanneilta 16 korjaamolta. Näihin taulukoihin olen listannut kumppani-, merkki-, ja yleiskorjaamoiden keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvot. Liitteissä 8-12 ovat tarkastusaluekohtaiset varaosaprocentit ja keskivahingot.

Keskivahingolla tarkoitetaan korjaamolle maksettujen vauriokorjausten yhteenlaskettua summaa, jaettuna niiden määrällä. Varaosaprocentti tarkoittaa näissä vauriokorjauksissa käytettyjen varaosien määrää.

Alla olevasta taulukosta nähdään, kuinka sähköpostikyselyn vastaanottaneiden ja siihen vastanneiden Itäisen alueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot jakautuvat korjaamosta riippuen.

TAULUKKO 23. Itäisen tarkastusalueen korjaamoiden varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot

Itäisen tarkastusalueen korjaamot	
Varaosaprocentin Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
43,9 %	44,3 %
Merkkikorjaamot	
39,5 %	38,2 %
Yleiskorjaamot	
30,6 %	35,3 %
Korjaamot yhteensä	
38,2 %	38,6 %
Keskivahingon Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
2123 €	2097 €
Merkkikorjaamot	
1811 €	1813 €
Yleiskorjaamot	
1525 €	1889 €
Korjaamot yhteensä	
1793 €	1861 €

Alla olevasta taulukosta nähdään tarkastusalueiden välinen keskivahinkojen ja varaosaprocenttien jakauma.

TAULUKKO 24. Keskivahingot ja varaosaprocentit tarkastusalueittain



Lisäksi olen listannut alla oleviin taulukoihin 25-30, korjaamoilla sähköisen vahinkotarkastuksen ja vaurioanalyysin suorittajat, ja heidän koulutuksensa sekä ammattinimikkeen. Taulukoista nähdään aluekohtaisesti miten ammattinimikkeet ja koulutukset vaikuttavat alueellisesti korjaamoiden keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon.

TAULUKKO 25. Sähköisen vahinkotarkastuksen tekijän työnimikkeet ja koulutuksen vaikutus keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon Lappeenrannan tarkastusalueella

Lappeenranta ja Kotka			
Tekijät:	Koulutus:	Keskivahinko €	Varaosaprocentti
Korjaamopäällikkö	Autoasentaja	1748	41,7
Työnjohto	Autoinsinööri	2038	47,5
Työnjohto	Ei koulutusta	1516	35,0
Työnjohto	Teknikko	1975	39,2
Korjaamot:			
	Kumppanikorjaamot		1
	Merkkikorjaamot		4
	Yleiskorjaamot		0
	Provisiopalkkaus		2

TAULUKKO 26. Sähköisen vahinkotarkastuksen tekijän työnimikkeet ja koulutuksen vaikutus keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon Mikkelin tarkastusalueella

Mikkeli ja Savonlinna			
Tekijät:	Koulutus:	Keskivahinko €	Varaosaprocentti
Työnjohto	Automaalari	1701	34,9
Työnjohto	Teknikko	2128	40,7
Työnjohto	Autoasentaja	2111	42,3
Autoasentaja	Autoasentaja	1548	46,2
Korjaamot:			
	Kumppanikorjaamot		0
	Merkkikorjaamot		5
	Yleiskorjaamot		2
	Provisiopalkkaus		1

TAULUKKO 27. Sähköisen vahinkotarkastuksen tekijän työnimikkeet ja koulutuksen vaikutus keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon Joensuun tarkastusalueella

Joensuu ja Kitee			
Tekijät:	Koulutus:	Keskivahinko €	Varaosaprocentti
Työnjohto	Teknikko	2156	41,1
Korjaamot:			
	Kumppanikorjaamot		2
	Merkkikorjaamot		2
	Yleiskorjaamot		2
	Provisiopalkkaus		0

TAULUKKO 28. Sähköisen vahinkotarkastuksen tekijän työnimikkeet ja koulutuksen vaikutus keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon Kuopion tarkastusalueella

Kuopio ja Varkaus			
Tekijät:	Koulutus:	Keskivahinko €	Varaosaprocentti
Työnjohto	Työnjohdon- erikoisammattitutkinto	2078	35,6
Työnjohto	Autoasentaja	1870	34,4
Työnjohto	Autoinsinööri	1321	36,7
Työnjohto	Teknikko	1669	38,9
Korjaamot:			
	Kumppanikorjaamot		1
	Merkkikorjaamot		4
	Yleiskorjaamot		2
	Provisiopalkkaus		2

TAULUKKO 29. Sähköisen vahinkotarkastuksen tekijän työnimikkeet ja koulutuksen vaikutus keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon Kouvolan tarkastusalueella

Kouvola			
Tekijät:	Koulutus:	Keskivahinko €	Varaosaprocentti
Työnjoh- to	Työnjohdon- erikoisammattitutkinto	1605	36,0
Korjaamot:			
	Kumppanikorjaamot		0
	Merkkikorjaamot		2
	Yleiskorjaamot		0
	Provisiopalkkaus		1

Alla olevassa taulukossa 45 nähdään Itäisen alueen korjaamoiden työnjohtajien keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvot koulutuksen mukaan. Taulukosta käy ilmi, että autoteknikoiden tekemien korjauskustannuslaskelmien keskivahingot ovat suurimmat ja varaosaprocentti keskitasolla.

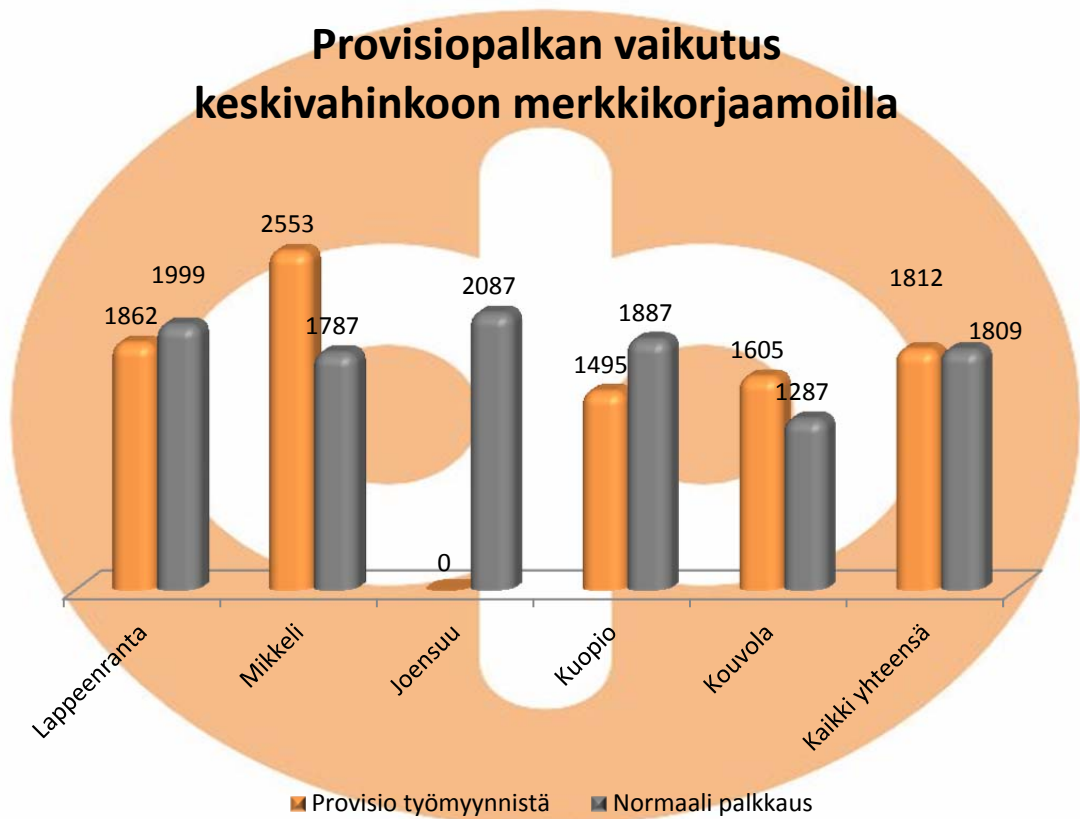
TAULUKKO 30. Sähköisen vahinkotarkastuksen tekijän koulutuksen vaikutus keskivahingon ja varaosaprocentin keskiarvoon Itäisellä tarkastusalueella

Korjaamoiden työnjohtajien koulutuksen vertailu		
Koulutus:	Keskivahinko €	Varaosaprocentti
Autoasentaja	1819	41,1
Autoteknikko	1982	40,0
Autoinsinööri	1680	42,1
Työnjohdon erikoisammattitutkinto	1842	35,8

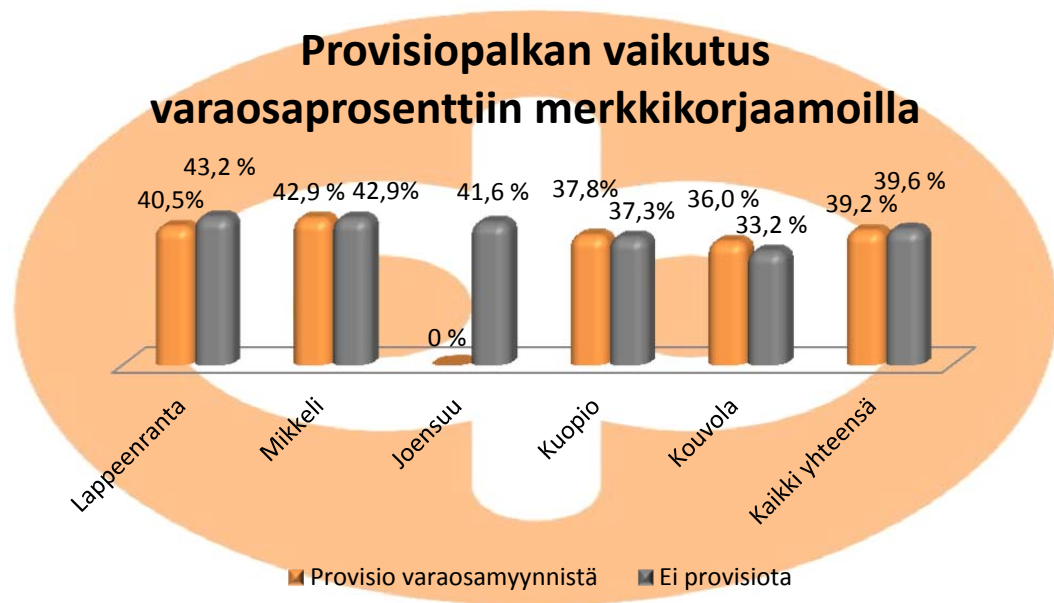
Korjaamoiden palkkausmenettelyn vaikutus keskivahinkoon ja varaosaprosenttiin

Alla olevassa taulukossa olen verrannut niiden merkkikorjaamoiden keskivahinkoa ja varaosaprosenttia, joilla on työ- ja varaosamyyntiin sidonnainen proviisio käytössä, tavalliseen merkkiliikkeeseen, joilla sitä ei ole. Kuten tuloksista näkyy, että merkkiliikkeillä tarkastusalueen sisällä on suuriakin eroja, mutta koko Itäisen alueen tarkastelu paljastaa, että erot ovat yllättäenkin hyvinkin pienet keskivahingossa ja varaosaprocentissa. Ilman provisiota olevien korjaamoiden varaosaprocentti on jopa korkeampi.

TAULUKKO 31. Merkkikorjaamoiden keskivahingon vertailu provisosidonnaisen ja ei-provisiota omaavan korjaamon välillä



TAULUKKO 32. Merkkikorjaamoiden varaosaprosentin vertailu provisiosidonnaisen ja ei-provisiota omaavan korjaamon välillä



6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Pohjolan vahinkotarkastajien vastauksista, tuloksista ja työmäärästä voidaan päätellä seuraavaa.

Pääosin tarkastajilla ovat työasiat hyvin, mutta muutoksiakin kaivataan. Työmäärät olisi hyvä pyrkiä pitämään työmotivaation säilymiseksi kohtuullisena. Mielestäni noin 120 vahinkoa kuukaudessa tarkastajaa kohden olisi sellainen määrä, jonka ohella pystytään vielä vaikuttamaan täysipainoisesti korjaamoilta saapuviin sähköisiin vahinkotarkastuksiin. Taulukossa 14 ja 15 nähdään, kuinka 40 vahingon lisäys kuukaudessa työllistää tarkastajaa. Pitää muistaa, että vahinkotarkastajan työnkuvaan ei sisälly pelkästään korjaamoilta saapuvien sähköisten vahinkolaskelmien tarkastaminen ja hyväksyminen. On myös korjaamoita, jotka tekevät vauriokorjauksia, mutta heillä ei ole WinCabas-laskentaohjelmaa. Näille korjaamoille vahinkotarkastaja tekee kustannusarviolaskelman yleensä korjaamon ottamien kuvien ja heidän antamien tietojen perusteella ja lähettää sen sähköisesti korjaamolle. On myös paljon muita töitä, jotka vievät vahinkotarkastajan työaika, esimerkiksi hyväksyttävät laskut, lunastukset, kertakorvaukset, vauriotarkastukset korjaamoilla ja asiakkaiden luona sekä museoautojen ja

muiden ajoneuvojen tarkastukset vapaaehtoisia ajoneuvovakuutuksia varten. Ei myöskään saa unohtaa kausivahinkoja, joita ovat kesällä maatalouskoneet, jotka ovat aikaa kuluttavia. Jos vahinkojen määrä kuukaudessa nousee esimerkiksi yli 160 vahinkoon, ei vahinkotarkastaja enää normaalilla työrytmillä pysty tilannetta hoitamaan. Tässä tilanteessa vahinkotarkastajan on otettava aikaa jostakin, ja ensimmäisenä se aika otetaan korjaamoilta saapuvien sähköisten vahinkotarkastuksien tarkastuksesta. Tämä on suorassa yhteydessä keskivahingon ja varaosaprosentin nousuun. Silloin kuin vahinkojen määrät pysyvät kohtuullisina, niihin pystytään myös vaikuttamaan.

B-osien käyttöä harrastetaan tarkastajakannassa tehokkaasti, mutta ongelmana on korjaamoiden haluttomuus käyttää ja etsiä niitä. Toinen ongelma B-osissa on niiden suhteellisen korkea ostohinta. Autopurkaamot ja autovahinkokeskus yksinkertaisesti hinnoittelevat itsensä ulos näiden varaosien myynnistä. Hinta, joka on varaosan myynti-ilmoituksessa annettu, ei sisällä rah tia eikä yleensä arvonlisäveroa. Useat varaosat ovat marginaaliveroituksella. Tämä tarkoittaa sitä, että korjaamo ei voi vähentää varaosan arvonlisäveroa enää verotuksessa. Kun nämä asiat liitetään yhteen, korjaamon ei ole järkevää tilata osaa ainakaan oma-aloitteisesti, koska heille ei jää siitä katetta. Jos B-osien hinnat olisivat alhaisemmat, niitä myös todennäköisesti käytettäisiin huomattavasti enemmän. B-osien käyttö ei ainoastaan alentaisi kustannuksia, vaan sillä olisi mielestäni vaikutusta myös markkinointi mielessä, koska kierrättäminen on suuressa arvossa tällä hetkellä, sen ympäristöystävällisyyden takia. Mielestäni autovahinkokeskuksen kautta myytävien Pohjolan omistamien varaosien myyntihinnoissa on miettimisen paikka. Mitä enemmän näitä varaosia saadaan uusiokäyttöön, esimerkiksi vauriokorjausten yhteydessä, on se suoranaisesti vauriokorjauksen kustannuksia alentava tekijä.

Korjaamoiden vastauksista, tuloksista ja korjaamotiedoista voidaan päätellä

Että vauriokorjaamon työnjohtajien työmyyntiin sidonnaisen provisiolisän merkittävyysaste suhteutettuna keskivahinkoon olisi periaatteeltaan vähäinen. Henkilökohtainen mielipide on, että työmyyntiin sidonnaisen provisiolisän merkittävyys on todellisuudessa suurempi, kuin mitä tulokset antavat ymmärtää. Paikkakunnittain korjaamoiden keskivahingoissa ja varaosaprosenteissa on vaihtelua ja tuloksista käy ilmi, että korjaamoista Kuopiossa on tällä hetkellä alin keskivahinko, mutta varaosaprosentti löytyy Joensuusta. Taulukoissa 25–30 olen listannut tarkastuspaikkakuntaisesti kysei-

sen alueen korjaamoiden tyypit, joista nähdään, että oli työnjohtaja koulutukseltaan autoteknikko, autoinsinööri tai autoasentaja, on keskivahingon vaihtelu kovin suuri. Joten sillä kuka kustannusarvion tekee ja millä koulutuksella on todellista merkitystä.

Vahinkotarkastajan oleminen samalla paikkakunnalla ja säännöllinen käynti korjaamoilla antaa vaikutelman siitä, että vahinkotarkastaja on läsnä, eikä korjaamo voi tehdä vauriokorjauksessa asioita mielivaltaisesti. Muutamat korjaamot kertoivatkin, että heille vahinkotarkastajan paikkakunnalla olemisella ei ole merkitystä. Vaikka jotkut ovat sitä mieltä, uskon, että sillä on pohjimmiltaan tärkeä henkinen vaikutus korjaamoon ja sen toimintaan. Tuloksista käy myös ilmi, että korjaamot etsivät kiitettävästi B-osia, kun on tarvetta jokin osa vaihtaa. Oman kokemukseni pohjalta asia ei näin ole, koska alkuperäisosasta saadaan parempi voitto, ja niiden tilaaminen on vaivatonta. Uusien alkuperäisosien hankintaan vaikuttaa myös niiden jatkotoimenpiteiden, kuten maalauksen ja asennuksen, helppous.

Yhteistyö on miellyttävää sellaisen korjaamon kanssa, jossa asiat sujuvat ja jolla on monipuolinen palvelutarjonta sekä kilpailukykyiset hinnat. Maalipintaa rikkomattoman oikaisumenetelmän hankkiminen on kallis hanke, koska asentajien koulutus vie aikaa, mutta mielestäni se kantaa hedelmää. Se on palvelu, jolla voi erottua joukosta. Parkkipaikoilla tulevat pienet kolhut auton vertikaalisilla pinnoilla ja raekuuron aiheuttamat lommot horisontaalisilla pinnoilla voidaan oikaista samaan kuntoon, joissa ne olivat ennen vaurion syntymistä. Vahinkotarkastaja huomioi tällaiset paikat, joissa hommat saadaan hoidettua ongelmitta. Ajatellaan, että esimerkiksi auton etupellissä on reakuuron aiheuttamia pieniä lommoja. Maalipintaa rikkomattomalla oikaisumenetelmällä voidaan vauriot oikaista parhaassa tapauksessa 70 % alhaisemmilla kustannuksilla, koska ei tarvitse maalata.

Tutkimusongelman pohjustus

Tutkimusongelmani on kartoittaa vahinkotarkastajan ja korjaamon toiminnasta niitä asioita, joilla olisi positiivinen vaikutus keskivahinkoon ja varaosaprosenttiin Pohjolan näkökannasta. Ongelman ratkaisu on haasteellinen, koska keskivahinko on sähköisen ja tavallisen vahinkotarkastukseen lopputulos. Eli siihen vaikuttaa käytännössä kaikki tekijät koko vahinkoprosessissa ja sen aikana. Itäisellä tarkastusalueella korjaamoiden tyytyväisyys Pohjolan vahinkotarkastajiin on erinomaisella tasolla. Tämä tarkoittaa

mielestäni kahta asiaa. Ensimmäinen on, että asiat ovat todellakin niin hyvin, kuin voi vain olla, tai sitten vahinkotarkastajat eivät ole puuttuneet tai eivät ole ehtineet puuttumaan sähköisiin vahinkotarkastuksiin tarpeeksi. Minun mielestäni todennäköisesti kyseessä on tasapuolisesti molempia. Opinnäytetyössäni tarkastelemieni alueiden korjaamoiden keskivahingot ja varaosaprosentit vaihtelevat suuresti, vaikka vahingot ovat käytännössä samantyyppisiä tarkastusalueesta riippumatta.

Tutkimusteni pohjalta voin ilmaista asian näin, että korjaamoiden puolesta keskivahinkoon vaikuttaa suuresti, minkätyyppinen korjaamo on kyseessä. Tuloksista nähdään selvästi, että yleiskorjaamot ovat edullisempia kuin merkkikorjaamot. Uskoisin yhden pääsystä olevan se, että suurimmalle osalle yleiskorjaamoista vahinkotarkastaja tekee korjauskustannuslaskelman ja lähettää sen sähköisesti korjaamoille. Kun työnjako on tämä, niin sanotun ylimääräisen työn osuutta ei ole. Ei voida pois sulkea sitä totuutta, että yleiskorjaamoiden tuntiveloitukset ovat pienempiä ja vauriokorjattavien autojen keski-ikä suurempi kuin merkkikorjaamoilla, mikä alentaa varaosien ja työn kustannuksia ja sitä kautta pienentää keskivahinkoa. Se ei selitä sitä, että yleiskorjaamoiden varaosaprosentit ovat huomattavasti alhaisemmat kuin merkkiliikkeillä. Tämän uskon johtuvan nimenomaan siitä, että merkkikorjaamoissa vallitsee nykyään työnjohdossa ajatus asiasta, että ”vaihtamalla paranee”. Ei haluta korjata, koska alkuperäisvaraosalla saadaan suuremmat hyödyt ja voitot yritykselle.

Korjaamoiden kyselylomakkeen kuvakysymysten vastauksista nähtiin, että korjaamot jakautuivat selvästi kahteen leiriin. Vastanneista korjaamoista pääsääntöisesti jopa puolet olisivat mieluummin vaihtaneet pintapeltejä niiden oikaisun sijaan. Päätelmänä tästä voidaan sanoa, että sillä on todellakin merkitystä missä korjaamossa sähköinen vahinkotarkastus ja vaurioanalyysi suoritetaan. Tuloksista nousee muutamia positiivisia poikkeuksiakin esille merkkikorjaamon osalta, mutta yksittäisten korjaamoiden nimiä ei julkaista. Näiden korjaamoiden keskivahinko ja varaosaprosentti ovat reilusti alle yleisen keskitason. Mielestäni se on riittävä todiste siitä, että myös muillakin Itäisen alueen merkkikorjaamollakin keskivahinkoa ja varaosaprosenttia on mahdollista alentaa.

Tutkimusongelman ratkaisuehdotukset

Vahinkotarkastajan toiminnassa keskeisin asia, joka mahdollistaisi keskivahinkojen ja varaosaprocenttien laskua, on aika. Työmäärien on pysyttävä kohtuullisina, että projekti ”korjaamot raiteille” voidaan toteuttaa onnistuneesti. Kuten tuloksissa aiemmin totesin, keskimäärin 120 vahinkoa kuukaudessa on mielestäni sopiva määrä. Tämä mahdollistaisi vahinkotarkastajalle rauhan etsiä vaihtoehtoisia varaosia sekä kaskovahingoissa vaihtoehtoisia merkki- tai yleiskorjaamoja. Vahinkojen tarkempi tarkastelu voisi jopa paljastaa vakuutuspetoksiakin. Maatilavahinkojen tarkastuksien siirtäminen vahinkotarkastajilta esimerkiksi keskitettyyn paikkaan, toisi myös lisää aikaa vahinkotarkastajille ja todennäköisesti nopeuttaisi ja selkeyttäisi niiden hoitamistakin.

Tarkastusmäärissä on paikkakuntakohtaisia eroja. Toisen tarkastusalueen auttamisella sähköisesti voitetaan aikaa. Sähköisen auttamisen toteutuksen voisi hoitaa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

1. Aluerajat ”poistetaan” sähköisesti ja kaikki auttavat toisiaan?
2. Määriteltä vahinkotarkastaja jokaiselle, tuuraajaksi ja auttajaksi?
3. Yksi määriteltä vahinkotarkastaja, joka on sähköisesti ”lentävä”, alue määritellään kyseisen tarkastajan sijoituspaikan perusteella?

Mielestäni kolmas vaihtoehto olisi mielenkiintoinen, ja siitä voisi räätälöidä käytännössä toimivan mallin. Tällainen henkilö voisi hoitaa määriteltynsä alueen lomien aikaiset tuuraukset. Lunastustapausten hoidossa Pohjolalla on keinoja ajoneuvon käyvän arvon määrittämiseen, kuten VIS-järjestelmä ja Nettiauto.com sivustolle hankitut tunnukset. Omasta kokemuksesta näitä käytetään vähän. Olisi hyvä, jos esimerkiksi vahinkotarkastajat käyttäisivät VIS-järjestelmää, josta saadaan autolle määriteltä sen hetken todellinen markkina-arvo auton ajomäärän ja iän perusteella. Tätä kyseistä järjestelmää käyttävät autokauppiat autoliikkeissä. Sieltä saataisiin todiste määritellylle arvolle, jonka vahinkotarkastaja pystyisi perustelemaan asiakkaalle.

Vahinkotarkastajan paikallisuus on isossa roolissa keskivahingon ja varaosaprocentin suhteen. Lainatakseni Mikkelin vahinkotarkastajan sanoja: ”paikallisuuden ja alueen korjaamoiden työnjohtajien pienen vaihtuvuuden takia vahinkotarkastajan ja korjaamon työnjohdon välillä on molemmin puoleinen luottamus”. Henkilökohtainen tunte-

mus, jonka kautta voidaan saavuttaa kaveruussuhteita ja kunnioitusta, vaikuttavat korjaamoiden työnjohtajien toimintaan ja laskutukseen, joten korjaamoilla käynti on todella tärkeää. Mikkelin tarkastajan keskivahinko on ollut jo useamman vuoden Pohjolan tilastoissa hyvällä sijoituksella, vaikka vahinkojen määrät ovat muun maan tasolla. Tästä voidaan päätellä, että yksinkertaisesti kaveria ei ”huijata”.

Pohjolan vakuutustoiminnan kannalta vauriokorjauksesta syntyviin kustannuksiin voitaisiin myös vaikuttaa vaihtoehtoisella prosentuaalisella omavastuulla. Omavastuulla, joka perustuisi vauriokorjauksen kustannusarvioon. Esimerkiksi vakuutuksenottaja on valinnut vapaaehtoiseen vakuutukseen 10 prosentin omavastuun. 10 000 € vahingossa omavastuu olisi 1000 € ja vastaavasti 1000 € vahingossa vain 100 €. Tällaisen järjestelmän avulla vahingonaiheuttaja sidottaisiin korjauskustannuksiin ja häntä kiinnostaisi, mitä korjaus tulee ylipäänsä maksamaan. Uskon, että tällaisella järjestelmällä voidaan myös vaikuttaa korjaamoiden vauriokorjauksen toimintaan.

Korjaamoiden toimintaan sähköisissä vahinkotarkastuksissa voidaan vaikuttaa. Se ei tapahdu yhdessä yössä, mutta pitkäjänteisellä työllä ja koko vahinkotarkastajakunnassa samoja pelisääntöjä noudattaen se onnistuu. Mielestäni kaikki lähtee siitä, että korjaamoille saadaan istutettua ajatus siitä, että työn laskuttaminen tapahtuu samoja periaatteita noudattaen, oli kyseessä Pohjola tai yksityinen autoilija. Vauriokorjaamoja muistutetaan tarpeen mukaan, ettei vauriokorjaus ole itsestään selvä asia, joka tehdään heidän halujensa mukaan. Vahinkotarkastajalla on tässä iso rooli, koska hänellä on tuntemus alueensa korjaamoihin. Jos korjaamo sähköisesti tulevassa korjauskustannuslaskelmassa ja vauriokorjauksessa ei ota vahinkotarkastajan toiveita ja pyyntöjä vakavasti, eikä toimi ohjeiden mukaan, vahinkotarkastajalla pitäisi olla oikeus ja mahdollisuus pystyä toimimaan tässä tilanteessa.

Mielestäni yhtenä vaihtoehtona voitaisiin pitää tapaa, että olisi olemassa tietokanta, johon tarkastajat voisivat omaa harkintakykyä käyttäen näitä korjaamoita listata. Jos tälle listalle joutuu, siitä voisi seurata esimerkiksi määräaikainen karenssi, jonka aikana kyseiseen korjaamoon ei vahinkokäsittelystä asiakkaita ohjata. Esimerkkinä omakohtainen tapaus. Volvo V70:n takasivulasin tummennuksesta korjaamo laskuttaa 200 € ja lisäksi kuljetuksesta 1 tunnin. Selvitin tilannetta, ja kyseinen korjaamo teettää

tummennukset alihankkijalla. Kysyin alihankkijalta hänen veloituksestaan, joka on kyseiselle työlle noin 70-90 € Kukaan yksityinen autoilija ei korjaamon laskuttamaa summaa maksaisi yhden lasin tummennuksesta. Näiden korjaamoiden työnjohtajille, jotka ovat tulleet veloituksien suhteen ”vauhtisokeiksi”, olisi hyvä muistuttaa kuinka laskutus pitäisi suorittaa.

Tässä muutamia pointteja hyvän vauriokorjaamon työnjohtajan piirteistä. Hänen täytyy olla rehellinen, joka ei harrasta rahastusta. Työnjohtajan täytyy olla oma itsensä ja oma-aloitteinen, joka toimii vaurion edellyttämän tavan mukaan. Työnjohtaja kuuntelee ja varsinkin ehdottaa asioita, jotka liittyvät vauriokorjauksen suoritustapaan ja laskuttaa aina yhtiöltä viimeksi hyväksytyyn korjauskustannuslaskelman mukaan. Mutta kaikki edellä mainitut asiat ja vaateet täyttyvät, kun työnjohtaja toimii sähköisessä vahinkotarkastuksessa ja vaurioanalyysissä säädeltyjen ohjeiden mukaan.

7 PÄÄTÄNTÖ

Opinnäytetyö kokonaisuudessaan oli mielenkiintoinen, koska valittu aihe oli mieleinen. Työni perustui Itäisen alueen Pohjolan vahinkotarkastajien ja korjaamoiden sähköpostikyselyiden ja Pohjolta saamieni vahinkotarkastajien sekä korjaamoiden keskivahinko- ja varaosaprosenttitietojen pohjalle. Aloittaessani kirjoitusurakkaani, minulla oli jonkinlainen käsitys työkokemukseni pohjalta, minkälaisia tuloksia saisin, mutta se oli epäselvää, kuinka ne työssäni tulisi esittää sekä miten löydän tutkimusongelmani ratkaisemiseksi kaipaamani vastaukset. Kun sähköpostiini alkoi saapua korjaamoilta vastauksia lähettämiini kyselyihin, olin aluksi hämmentynyt ja hieman pettynyt. Lähetin kyselyt 30:lle Itäisen alueen korjaamolle, joista 16 niihin vastasi. Oli selvää, että tämä tulee vaikuttamaan lopullisiin tuloksiin. Tuloksia analysoidessani ja taulukoita tehdessäni huomasin, että 16:sta korjaamon ja seitsemän vahinkotarkastajan vastauksien läpikäyminen on aikaa vievää. Koska ajatuksena minulla oli tutkia korjaamoiden vauriokorjauksen motiiveja, varaosien hankintaa ja käyttöä sekä korjaamoilla sähköisen vahinkotarkastuksen suorittajan koulutuksen sekä provisiopalkkauksen vaikutusta keskivahinkoon ja varaosaprosenttiin.

Vahinkotarkastajien puolelta halusin keskittyä tutkimuksessani heidän työaikansa riittävyyteen, koska sillä on suurin merkitys vahinkotarkastajan keskivahinkoon. Lopulli-

siin tuloksiin ja johtopäätöksiin olen tyytyväinen, koska ne osoittavat juuri näitä asioita, joita opinnäytetyössäni lähdin etsimään. Mielestäni tällaisilla tutkimuksilla on tarvetta, koska vastaavilla sähköpostikyselylomakkeilla on vähintään ”herättävä” vaikutus sen vastaanottajiin. Esimerkiksi korjaamoiden kyselylomakkeeseen laittamani kuvalliset kyselyt pintapeltien oikaisusta laittavat vastaajan miettimään, että jos me emme tätä vauriota pysty oikaisemaan, niin pystyykö sen oikaisemaan joku toinen, ja vie mieltä tämän työn. Tällaisten ajatusten herättäminen tällä alalla on hyvinkin tärkeää ja se vaikuttaa keskivahinkoon ja varaosaprosenttiin Pohjolan kannalta positiivisesti. Jatkotutkimuksia ajatellen tällaisen työn voisi, ja mielestäni kannattaisi toteuttaa jossain vaiheessa tulevaisuutta samanlaisilla argumenteilla, mutta alue olisi pienempi, johon valittaisiin kaikki operoivat korjaamot. Silloin tutkimustuloksista saataisiin alueellisesti tarkempia.

LÄHTEET

Autoalan keskusliitto. 2011. Liikennevakuutuskeskus. Sähköisen vahinkotarkastuksen toimintaohje.

Eskuri, Seppo, Nio, Asko & Tervonen, Leena 2000. Tieliikenteen pelisäännöt. Saarijärvi: Gummerus.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Liikennevakuutuskeskus. WWW-dokumentti.

http://www.liikennevakuutuskeskus.fi/www/page/lvk_www_120. Luettu 15.10.2011.

OP-Pohjola konsernin esittely 2011. WWW-dokumentti.

<https://www.pohjola.fi/pohjola/konserni/pohjola-lyhyesti>. Luettu 18.10.2011.

OP-Pohjola-ryhmän henkilöstö 2011. WWW-dokumentti.

www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/henkilosto. Luettu 23.10.2011.

OP-Pohjola konsernin historia 2011. WWW-dokumentti.

<https://www.pohjola.fi/pohjola/konserni/historia>. Luettu 25.10.2011.

OP-Pohjola-ryhmän historia 2011. WWW-dokumentti.

<https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/historia>. Luettu 25.10.2011.

OP-Pohjola-ryhmän rakenne 2011. WWW-dokumentti.

<https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/op-pohjola>. Luettu 22.10.2011.

Pohjola Vakuutus. 2006a. Ajoneuvo- ja venevahinkojen tarkastusohje. Helsinki

Pohjola Vakuutus. 2006b. Vahinkotarkastajan yleiset toimintaohjeet. Helsinki

Pohjola Vakuutus. 2011c. Autoturvan autovakuutusehdot. Helsinki.

Pohjola Vakuutus. 2011d. Autoturvan tuoteseloste. Helsinki.

Pohjola Vakuutus. 2011e. Mittaturvan venevakuutusehdot. Helsinki.

Pohjola Vakuutus. 2011f. Mittaturvan venevakuutustuoteseloste. Helsinki

Pohjola Vakuutus. 2011g. Yleiset liikennevakuutusehdot. Helsinki.

Pohjolan vahinkotarkastajien ja korjaamoiden tilastot

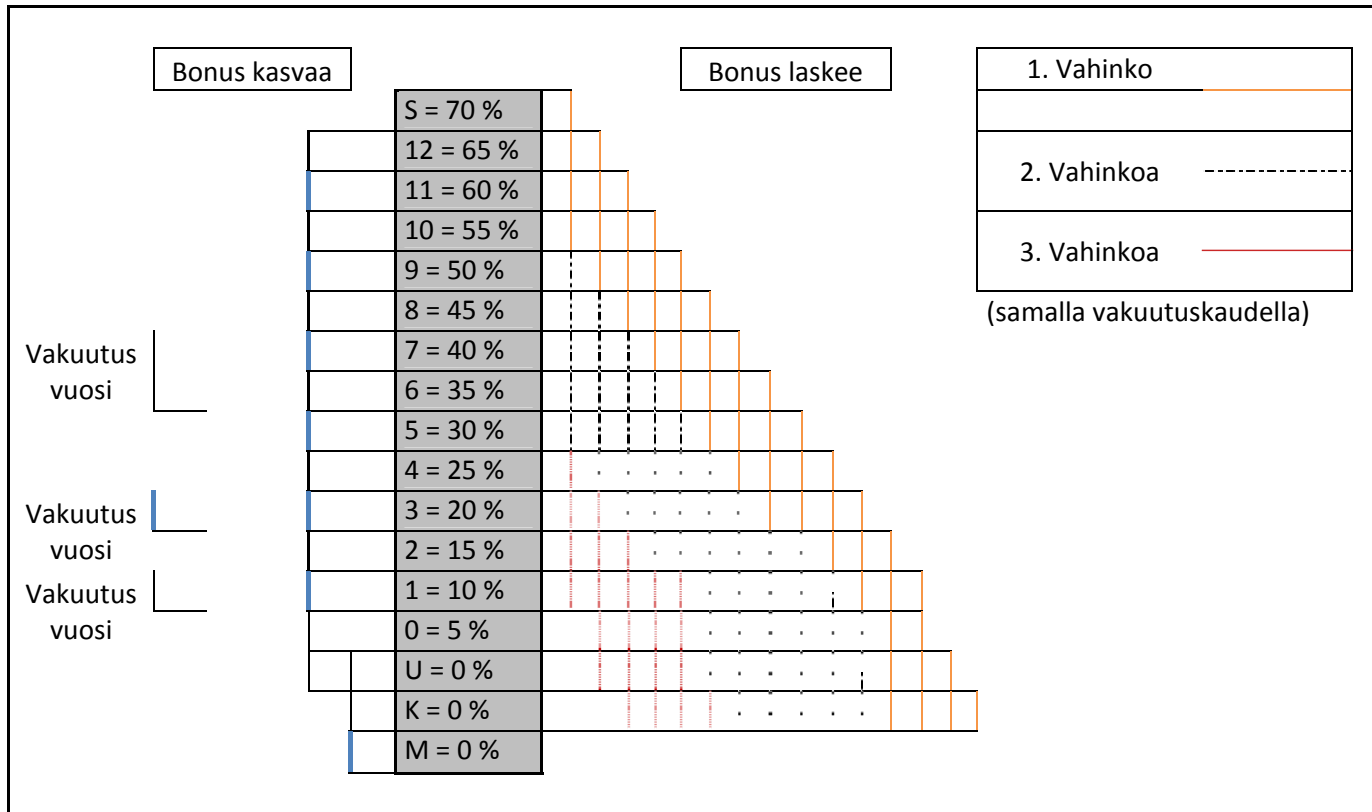
WinCabas-laskentaohjelmisto. WWW-dokumentti.

<http://www.cab.se/tuotteet/wincabas.html>. Luettu 7.10.2011.

WinCabas3-ohje, 2010. Ohjelmiston sisäinen käyttöohje.

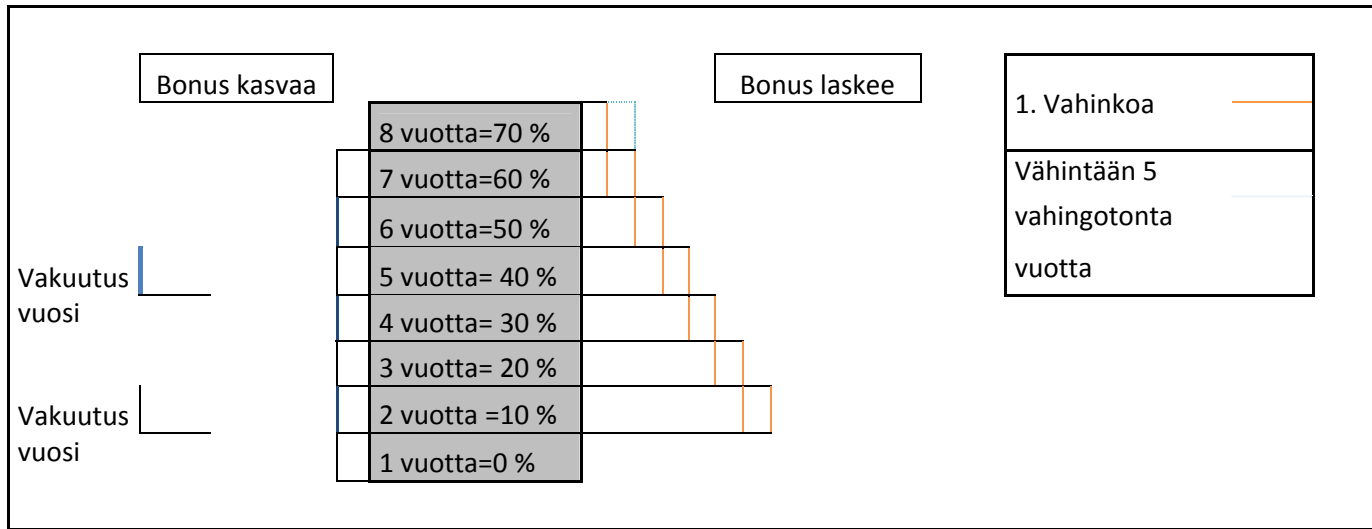
Liikennevakuutuksen bonusluokat

(Pohjola, Yleiset liikennevakuutusehdot, 2011).



Kaskon kolarointiturvan bonusluokat

(Pohjola, Autoturvan tuoteseloste, 2011)



Vapaaehtoisten vakuutusten omavastuu taulukko

(Pohjola, Autoturvan tuoteseloste, 2011)

Vakuutus	Omavastuu €	Huomioitavaa
Kolarointiturva	150 tai 300 450 tai 600	Moottorikelkka ja mönkijä 450€ tai 600€ Mopoautolle ja tieliikenteeseen hyväksytylle mopomönkijälle 300€, 450€ tai 600€
Hirviturva	150	Myös poro ja villieläin
Paloturva	150	Oikosulun aiheuttamat sähkölaite vahin- got eivät ole korvattavia
Vaskausturva	150	30 päivän etsintäaika
Ilkivaltaturva	150	Toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa ei korvata tästä turvasta
Oikeusturva	15% kuluista, vähintään 200€	Yli 8500€ vakuutusmäärä ilmoitus yhtiölle annakkoon jos käyttää vakuutusta
Autopalveluturva	Ei omavastuuta	Henkilöauton Superkaskon autopalveluturva mahdollistaa ulkomaalla sattuneessa vahingossa vuokra-auton käytön
Keskeytysturva	0 tai 3 vuorokautta	Päiväkorvaus 40€ tai 90€ maksetaan enintään 30 päivältä (lunastuksessa 14 vrk)
Lasiturva	150	
Superlunastus	Sen turvan oma- vas- tuu johon se on liitetty	
Uusarvoturva	Sen turvan oma- vas- tuu johon se on liitetty	

Tarkastajien sähköposti kyselylomakkeen saatekirje

Hei.

Olen Mikkelin ammattikorkeakoulun auto- ja kuljetustekniikan opiskelija ja teen opinnäytetyötäni Pohjola Vakuutus Oy:lle.

Työni aiheena on **Sähköinen vahinkotarkastusprosessi Itäisellä alueella** (Lappeenranta, Kouvola, Mikkeli, Joensuu, Kuopio)

Tämän sähköpostin liitteenä on lomakekysely, joka liittyy opinnäytetyöhöni.

Kyseisellä lomakkeella esitän erilaisia kysymyksiä korjaamoiden ja vahinkotarkastajien toiminnasta, sekä heidän yhteistyöstään.

Lomakkeen kysymyksiin vastaaminen ja lomakkeen palauttaminen vievät noin 5-10 minuuttia. Toivoisin rehellisiä vastauksia **31.10.2011 mennessä** kohdassa 5. annettuun osoitteeseen. (sama osoite kuin mistä alkuperäinen on lähetetty)

Palautus yksi lomake/tarkastaja.

Lomakkeen kysymyksiin vastaaminen:

- laita rasti tai halutessasi useampi, niihin kohtiin joihin se on tarkoitettu
- lomakkeessa on myös kohtia johon voidaan kirjoittaa vapaata tekstiä.

Vastausohje:

1. tallenna lomake koneelle ja vastaa siihen totuuden mukaisesti
2. tallenna vastauksesi lomakkeeseen
3. liitä tallennettu lomake sähköpostiin
4. laita vielä sähköpostin nimeksi paikkakunta ja korjaamonne nimi
5. lähetä vastauksesi osoitteeseen rajaharju@hotmail.com

Lomakkeen lopussa on mahdollista antaa ruusut ja risut kokonaistoimintaan liittyen, sekä kehitysehdotukset.

Ystävällisin terveisin.

Rajaharju Joni

Pohjolan vahinkotarkastajien kyselylomake

Hyvä Vastaanottaja!

Tämän lomakekyselyn tarkoituksena on kartoittaa tarkastajien toimintaa ja ajatuksia, sekä yhteistyön toimivuutta alueiden korjaamoiden kanssa. Vastauksenne käsitellään nimettöminä ja luottamuksella. Toivoisin suoraa ja rehellistä kannanottoa.

1. Paikkakunta

Joensuu

Lappeenranta

Mikkeli

Kouvola

Kuopio

2. Vastaajan tutkinto/koulutus?

3. Riittääkö työaikasi työsi hoitamiseen?

Kyllä

Ei

4. Joudutko tekemään ylitöitä?

Päivittäin

Viikoittain

Kuukausittain

Harvemmin

En koskaan

5. Teetkö etätöitä?

Kyllä

En

6. Jos vastasit edeltävään kysymykseen Kyllä, niin miksi teet etätöitä?

Vaihtelun vuoksi

Teen ylityöt kotona

Työajan ja ylitöiden lisäksi

7. Ehditkö mielestäsi vaikuttamaan tarpeeksi korjaamoilta tuleviin sähköisiin vahinkotarkastuksiin?

Pohjolan vahinkotarkastajien kyselylomake

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Useasti |
| <input type="checkbox"/> Satunnaisesti | <input type="checkbox"/> Harvoin |
| <input type="checkbox"/> En koskaan | |

8. Kuinka useasti korjaamot suorittavat vauriokorjauksen tarkastajan ohjeistuksen mukaan?

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aina | <input type="checkbox"/> Useasti |
| <input type="checkbox"/> Harvoin | <input type="checkbox"/> Ei koskaan |

9. Minkä ikäisen auton vauriokorjauksessa mielestäsi voidaan/pitää käyttää käytettyjä varaosia (B-osia)?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 0 – 5 vuotta | <input type="checkbox"/> 5 – 10 > vuotta |
| <input type="checkbox"/> 10 > Vuotta | |

10. Minkä verran käytät B-osia?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aina kun saatavissa | <input type="checkbox"/> Yleensä |
| <input type="checkbox"/> Harvoin | <input type="checkbox"/> En koskaan |

11. Oletko kuinka useasti omien töidesi ohella tai hiljaisen hetken aikana purkanut muiden tarkastusalueiden sähköpostilaatikoista korjaamoilta tulleita sähköisiä vahinkotarkastuksia?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Useasti | <input type="checkbox"/> Satunnaisesti |
| <input type="checkbox"/> Harvoin | <input type="checkbox"/> En koskaan |
| <input type="checkbox"/> En ole ehtinyt | |

12. Jos vastasit edelliseen kysymykseen myöntävästi, oletko tehnyt sen omaaloitteisesti vai jonkun pyynnöstä?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Oma-aloitteisesti | <input type="checkbox"/> Pyyntöä, kenen |
|--|---|

13. Oletko tyytyväinen yhteistyöhön alueesi korjaamoiden kanssa?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Erittäin tyytyväinen | <input type="checkbox"/> Tyytyväinen |
| <input type="checkbox"/> Melko tyytyväinen | <input type="checkbox"/> Tyytymätön |

Pohjolan vahinkotarkastajien kyselylomake

14. Jos et ole tyytyväinen, voisitko kertoa miksi?

15. Seuraavassa voit kertoa vapaasti mielipiteesi, kehitysehdotuksesi tai muusta mitä mieleen tulee.

Kiitos vastauksistasi!

Logojen lähteet:

<https://www.pohjola.fi/pohjola/media/kuvapankki/logot>

<http://student.mikkeliyamk.fi/alltypes.asp>

Itäisen alueen korjaamoiden sähköposti kyselylomakkeen saatekirje

Hei.

Olen Mikkelin ammattikorkeakoulun auto- ja kuljetustekniikan opiskelija ja teen opinnäytetyötäni Pohjola Vakuutus Oy:lle.

Työni aiheena on **Sähköinen vahinkotarkastusprosessi Itäisellä alueella** (Lappeenranta, Kouvola, Mikkeli, Joensuu, Kuopio)

Kesällä 2011 toimin 5 kuukautta Pohjolan vahinkotarkastajana Mikkelissä, josta käsin hoidin sähköisesti kesän aikana edellä mainittuja alueita.

Tämän sähköpostin liitteenä on lomakekysely, joka liittyy opinnäytetyöhöni.

Kyseisellä lomakkeella esitän erilaisia kysymyksiä korjaamoiden ja vahinkotarkastajien toiminnasta, sekä heidän yhteistyöstään. Toivoisin, että kyselyyn vastaa se henkilö, joka vauriokorjaamolla suorittaa vahinkotarkastuksen ja sen perusteella tekee ja lähettää WinCabas-laskelman yhtiölle.

Lomakkeen kysymyksiin vastaaminen ja lomakkeen palauttaminen vievät noin 10 minuuttia.

Toivoisin rehellisiä vastauksia **31.10.2011 mennessä** kohdassa 5. annettuun osoitteeseen. (sama osoite kuin mistä alkuperäinen on lähetetty)

Palautus yksi lomake/korjaamo.

Lomakkeen kysymyksiin vastaaminen:

- laita rasti tai halutessasi useampi, niihin kohtiin joihin se on tarkoitettu
- lomakkeessa on myös kohtia johon voidaan kirjoittaa vapaata tekstiä.

Vastausohje:

1. tallenna lomake koneelle ja vastaa siihen totuuden mukaisesti
2. tallenna vastauksesi lomakkeeseen
3. liitä tallennettu lomake sähköpostiin
4. laita vielä sähköpostin nimeksi paikkakunta ja korjaamonne nimi
5. lähetä vastauksesi osoitteeseen rajaharju@hotmail.com

Lomakkeen lopussa on mahdollista antaa ruusut ja risut kokonaistoimintaan liittyen, sekä kehitysehdotukset.

Ystävällisin terveisin.

Rajaharju Joni

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake

Hyvä Vastaanottaja!

Tämän lomakekyselyn tarkoituksena on kartoittaa korjaamoiden toimintaa ja ajatuksia, sekä yhteistyön toimivuutta alueenne Pohjolan vahinkotarkastajan / tarkastajien kanssa. Vastauksenne käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti ja toivoisin suoraa ja rehellistä kannanottoa.

1. Paikkakunta

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Joensuu | <input type="checkbox"/> Kitee |
| <input type="checkbox"/> Kuopio | <input type="checkbox"/> Varkaus |
| <input type="checkbox"/> Lappeenranta | <input type="checkbox"/> Kotka |
| <input type="checkbox"/> Mikkeli | <input type="checkbox"/> Savonlinna |
| <input type="checkbox"/> Kouvola | <input type="checkbox"/> Muu, Mikä |

2. Korjaamon nimi?

3. Kuka yleensä yrityksessänne tekee ja lähettää sähköisen vahinkotarkastuslaskelman yhtiölle?

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Asentaja | <input type="checkbox"/> Työnjohtaja |
| <input type="checkbox"/> Muu, Kuka? | |

4. Sähköisen vahinkotarkastusprosessin suorittajan tutkinto / koulutus?

5. Vastaako Pohjolalle lähettämänne lasku korjauksen lopussa lähettämäänne loppulaskelmaa? (joilla on WinCabas käytössä)

- | | |
|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Yleensä |
| <input type="checkbox"/> Harvoin | <input type="checkbox"/> Ei koskaan, miksi? |

6. Onko korjaamon kannalta sillä merkitystä, että tarkastaja on tai olisi samalla paikkakunnalla?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei |
|--------------------------------|-----------------------------|

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake

7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen, kertoisitko miksi on, tai miksi ei?

8. Onko yrityksessänne käytössä provisiopalkkausta?

Kyllä Ei

En kommentoi

9. Jos teillä on käytössänne jokin muu palkitsemisjärjestely, niin minkälainen?

Seuraavassa muutamia kuvallisia kysymyksiä

10. Ovatko seuraavat peltivauriot mielestäsi oikaistavissa?



Kyllä

Ei

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake



Kyllä

Ei



Kyllä

Ei

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake



Kyllä

Ei

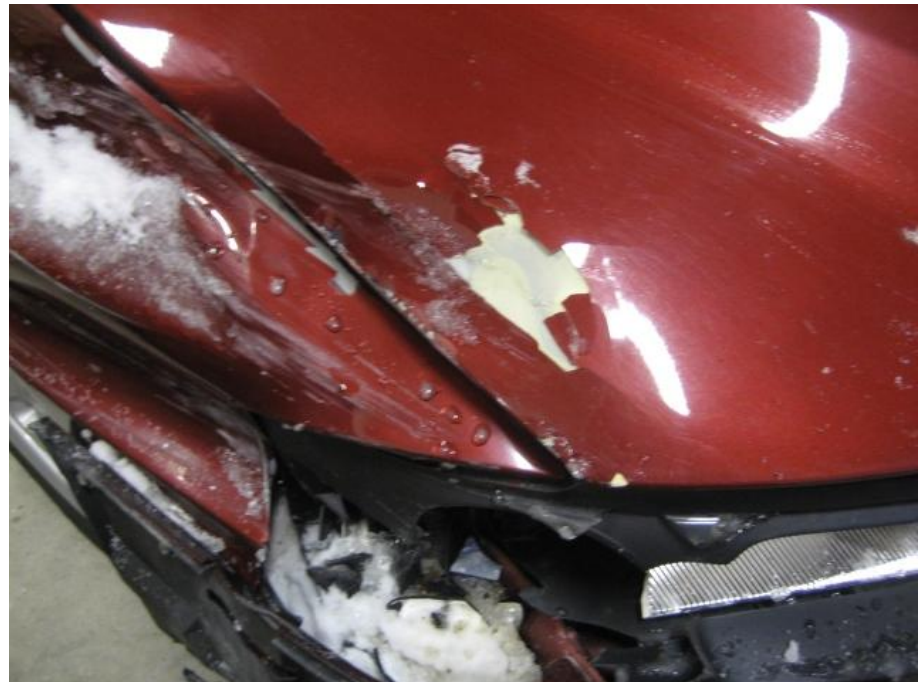


Kyllä

Ei

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake

11. Ovatko nämä alumiiniset etukannet mielestäsi oikaistavissa?



Kyllä

Ei

(alla olevassa etukannessa on golfpallon jälki, Saab 9-3 Vm. 2008)



Kyllä

Ei

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake

12. Ovatko nämä puskurit mielestäsi muovikorjattavissa?



Kyllä

Ei

(alla olevassa puskurissa on myös kiinnikevaurio sekä puskurin keskellä maalihalkeamia)



Kyllä

Ei

Itäisen alueen korjaamoiden kyselylomake

13. Jos jokin auton osa ei ole oikaistavissa tai korjattavissa ja jos auton iän sekä kunnan puitteissa olisi suotavaa käyttää B-osaa, oletko etsinyt B-osia oma-aloitteisesti? Kyllä En, koska
14. Onko korjaamollanne käytössä maalipintaa rikkomatonta oikaisumenetelmää? Kyllä Ei
15. Jos vastasit edelliseen ”Kyllä”, kuinka useasti käytätte sitä? Päivittäin Viikoittain
 Silloin tällöin
16. Jos vastasit kysymykseen 14. ”Ei”, oletteko harkinnut maalipintaa rikkomatoman oikaisumenetelmän ottamista palveluihinne? Kyllä, ja milloin
 Ei
17. Oletko tyytyväinen korjaamonne ja Pohjolan vahinkotarkastajan / tarkastajien väliseen yhteistyöhön? Erittäin tyytyväinen Tyytyväinen
 Melko tyytyväinen En ole tyytyväinen
18. Seuraavassa voit kertoa vapaasti mielipiteesi, kehitysehdotuksesi tai muuta mieltä mieleesi tulee.

Kiitos vastauksistasi!

Logojen lähteet:

<https://www.pohjola.fi/pohjola/media/kuvapankki/logot>

<http://student.mikkeli.amk.fi/alltypes.asp>

LIITE 8.**Lappeenrannan tarkastusalueen korjaamoiden
varaosaprosentin ja keskivahingon keskiarvot**

Lappeenranta ja Kotka	
Varaosa % Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
47,5 %	47,5 %
Merkkikorjaamot	
40,7 %	38,6 %
Yleiskorjaamot	
- %	- %
Korjaamot yhteensä	
42,1 %	40,9 %
Keskivahinko Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
2038 €	2038 €
Merkkikorjaamot	
1920 €	1746 €
Yleiskorjaamot	
- €	- €
Korjaamot yhteensä	
1944 €	1819 €

**Mikkelin tarkastusalueen korjaamoiden
varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot**

Mikkeli ja Savonlinna	
Varaosa % Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
- %	- %
Merkkikorjaamot	
42,9 %	41,2 %
Yleiskorjaamot	
33,6 %	34,9 %
Korjaamot yhteensä	
40,2 %	39,6 %
Keskivahinko Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
- €	- €
Merkkikorjaamot	
1934 €	2122 €
Yleiskorjaamot	
1429 €	1701 €
Korjaamot yhteensä	
1790 €	2016 €

**Joensuun tarkastusalueen korjaamoiden
varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot**

Joensuu ja Kitee	
Varaosa % Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
42,5 %	41,1 %
Merkkikorjaamot	
40,7 %	- %
Yleiskorjaamot	
26,0 %	- %
Korjaamot yhteensä	
36,4 %	41,1 %
Keskivahinko Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
2265 €	2156 €
Merkkikorjaamot	
1908 €	- €
Yleiskorjaamot	
1247 €	- €
Korjaamot yhteensä	
1806 €	2156 €

**Kuopion tarkastusalueen korjaamoiden
varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot**

Kuopio ja Varkaus	
Varaosa % Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot kaikki	
43,2 %	- %
Merkkikorjaamot	
36,1 %	36,1 %
Yleiskorjaamot	
32,1 %	35,6 %
Korjaamot yhteensä	
39,9 %	36,0 %
Keskivahinko Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
1923 €	- €
Merkkikorjaamot	
1682 €	1682 €
Yleiskorjaamot	
1899 €	2078 €
Korjaamot yhteensä	
1778 €	1761 €

**Kouvolan tarkastusalueen korjaamoiden
varaosaprocentin ja keskivahingon keskiarvot**

Alla oleva taulukko ei ole vertailu kelpoinen, koska alueelta sähköpostikyselyyn vastasi ainoastaan yksi korjaamo, joten tulokset ovat liian suppeat.

Kouvola (ei yksinään vertailukelpoinen)	
Varaosa % Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot kaikki	
- %	- %
Merkkikorjaamot	
34,6 %	36 %
Yleiskorjaamot	
- %	- %
Korjaamot yhteensä	
34,6 %	36 %
Keskivahinko Keskiarvo	
Kaikki	Kyselyyn vastanneet
Kumppanikorjaamot	
- €	- €
Merkkikorjaamot	
1446 €	1605 €
Yleiskorjaamot	
- €	- €
Korjaamot yhteensä	
1446 €	1605 €