

Vesihuoltolaitosten vakuutus selvitys, alkukartoitus

Vesilaitosyhdistyksen
monistesarja nro 37

Helsinki 2015



Vesilaitosyhdistys
Ratamestarinkatu 7 B
00520 Helsinki

puh. (09) 868 9010
fax. (09) 8689 0190
sähköposti: vvv@vvv.fi
kotisivu www.vvy.fi

ISSN-L 2242-7279
ISSN 2242-7279

ISBN 978-952-6697-08 -6 (pdf)

KUVAILEHTI			
<i>Julkaisija</i>	Suomen Vesilaitosyhdistys ry		
<i>Tekijät</i>	Eeva Hörkkö		
<i>Julkaisun nimi</i>	Vesihuoltolaitosten vakuutus selvitys		
<i>Julkaisusarjan nimi ja numero</i>	Vesilaitosyhdistyksen monistesarja nro 37		
<i>Julkaisun teema</i>	Vakuutukset		
<i>Saatavuus</i>	Julkaisu on saatavissa sähköisenä pdf-versiona.		
<i>Tiivistelmä</i>	<p>Raportissa esitetään Vesilaitosyhdistyksen jäsenlaitoksille marraskuussa 2014 lähetetyn kyselytutkimuksen tuloksia. Kyselyllä tutkitaan toiminnan vastuuvakuutusten ja tuotevastuuvakuutusten tilannetta vesihuoltolaitoksilla. Lisäksi tutkitaan näissä vastuuvakuutuksissa lähivuosina tapahtunutta muutosta vesihuoltolaitoksilla. Sähköisessä kyselylomakkeessa kokemuksia kartoitetaan seuraavista teemoista: vakuutusyhtiöiden tuotteet, kokemukset korvauskäytännöistä, ajassa tapahtunut muutos, vakuutusten hankinta ja käytännön menettelytavat. Kyseessä on alkukartoitus, joka on osa Vesihuoltolaitosten Kehittämisrahaston vakuutus selvitys hanketta.</p> <p>Vastaajien kokemuksia tutkittiin muun muassa viisiportaisella likertasteikoilla, täten mitaten mielipiteiden eri asteita. Saadut tulokset yhdessä vastaajien esittämien avoimien vastausten kanssa valottavat tietoa siitä, minkälainen tilanne vesihuoltolaitoksilla on. Vastauksia saatiin 48 laitokselta, jolloin vastausprosentti on 16,8 %. Tulokset eivät ole yleistettävissä kaikkiin vesihuoltolaitoksiin, mutta niitä voi pitää ilmiön eri ulottuvuuksia kuvaavina. Keskeinen avoimista vastuksista ilmenevä tulos on, että osa vastaajista kokee vakuuttamistilanteen haasteelliseksi ja on huolissaan tulevaisuuden riskienhallinnasta.</p>		
<i>Avainsanat</i>	vakuutus, korvauskäytännöt		
<i>Rahoittaja/toimeksiantaja</i>	Suomen Vesilaitosyhdistys ry		
	<i>ISBN (pdf)</i> 978-952-6697-08-6		ISSN 2242-7279
	<i>Sivuja</i> 22	<i>Kieli</i> suomi	<i>luottamuksellisuus</i> julkinen
<i>Julkaisun ja- kelu</i>	Vesilaitosyhdistys, www.vvy.fi		

Vesihuoltolaitosten vakuutus selvitys, alkukartoitus

Sisällys

1 Johdanto.....	2
2 Menetelmä ja aineisto	3
3 Vakuutusyhtiöiden tuotteet	5
4 Kokemukset korvauskäytännöistä.....	7
5 Ajassa tapahtunut muutos	11
6 Vakuutusten hankinta.....	16
7 Käytännön menettelytavat	18
8 Lopuksi	20
Lähteet	22
Liite Kyselylomake	
Kuvio 1 Laitoksen jakelualueellaan laskuttama vesimäärä.	3
Kuvio 2 Laitoksen omistus pohja tai organisaatiomuoto.	4
Kuvio 3 Mitä vesihuoltolaitosten vakuutukset koskevat.	5
Kuvio 4 Minkälaisia rajoitusehtoja käytössä olevissa vakuutuksissa on.	6
Kuvio 5 Ajassa tapahtunut muutos.....	11
Kuvio 6 Korvausten euromääräinen muutos.....	15
Kuvio 7 Vakuutusten kilpailutus	16
Kuvio 8 Vakuutusten kilpailutuksen säännöllisyys	17
Taulukko 1 Mitkä ovat korvausten hylkäämisen perusteet.	8
Taulukko 2 Hylkäämisperusteiden esiintymiskerrat harvoin – aina asteikolla.....	9
Taulukko 3 Saadut korvaukset aikaisempaan verrattuna.	13
Taulukko 4 Korvausten saamisen esiintyminen harvemmin – useammin asteikolla.....	14
Taulukko 5 Käytännön menettelytavat vahingon tapahduttua.	18

1 Johdanto

Vesihuoltolaitosten on vaikeaa osoittaa viemäriputkien tukkeutumisen syy, ja siten vakuutuksesta korvattavuuden selvittäminen on ongelmallista. Vallitsevan käytännön mukaan äkillisen viemäritukkeuman vahinkotyypeissä vakuutuksenottajan tulee osoittaa, että kyseessä on vakuutuksesta korvattava vahinko. Tukkeutumismekanismien nopeus ja äkillisyys riippuvat monista paikallisestikin vaihtelevista tekijöistä. Tämän lisäksi vakuutusehdot, kuten korvauslinjaukset, vaihtelevat yhtiöittäin ja vertailtavuus vakuutusturvien välillä voi olla hankalaa.

Vesihuoltolaitosten kehittämisrahasto myönsi 2014 rahoituksen Vakuutusselvitys hankkeelle, jonka ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan taustaa ja nykytilannetta vesihuoltolaitoksille suoritettavalla kyselyllä. Hankkeeseen liittyen Itä-Suomen yliopistossa on tekeillä opinnäytetyö, jossa tarkastellaan viemäritulvavahinkojen korvattavuutta vesihuoltolaitoksen vastuuvakuutuksesta. Alkukartoituskysely puolestaan toteutettiin Vesilaitosyhdistyksen toimistolla Hallinto- ja talousryhmän esityksestä. Hallinto- ja talousryhmä avusti kommentteillaan kyselyn laadintaa ja tulosten tulkintaa.

Kyselyllä hankitaan vakuutuksista taustatietoa keskusteluita ja tulevia vaiheita varten. Alkukartoituksen tavoitteena on tutkia toiminnan vastuuvakuutusten ja tuotevastuuvakuutusten tilannetta vesihuoltolaitoksilla. Lisäksi tutkitaan näissä vastuuvakuutuksissa lähivuosina tapahtunutta muutosta vesihuoltolaitoksilla.

Tässä raportissa kerrotaan Vesilaitosyhdistyksen jäsenlaitoksilleen lähettämän kyselylomakkeen tulokset. Asiaa kartoitettiin sähköisellä kyselylomakkeella, jossa kokemuksia kysyttiin seuraavista teemoista:

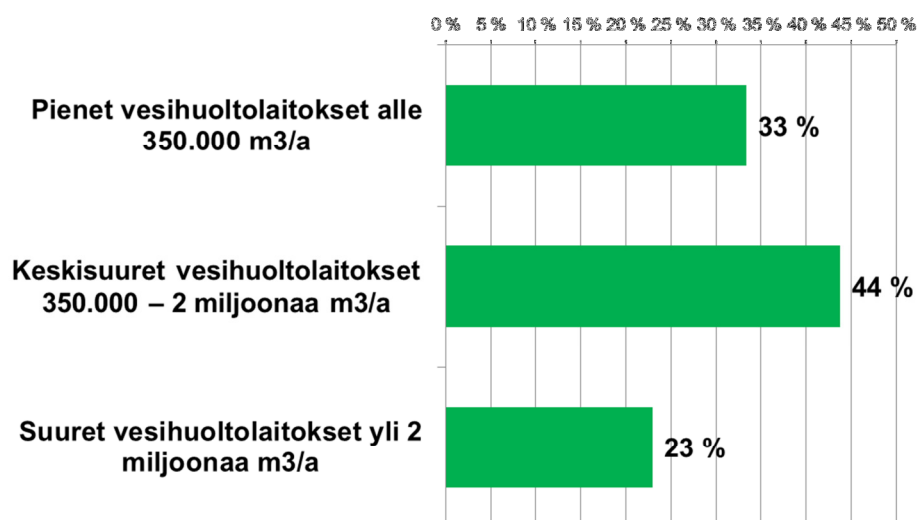
- vakuutusyhtiöiden tuotteet,
- kokemukset korvauskäytännöistä,
- ajassa tapahtunut muutos,
- vakuutusten hankinta ja
- käytännön menettelytavat.

2 Menetelmä ja aineisto

Vesilaitosyhdistyksen varsinaisille jäsenille lähetettiin linkki sähköiseen kyselylomakkeeseen sähköpostilla 4.11.2014 ja muistutusviesti 18.11.2014. Jäsenrekisterissä yhteyshenkilöiden osoitteita oli 286. Vastauksia saatiin 48 laitokselta, täten vastausprosentti on 16,8 %. Vastausprosentti on vaatimaton, mutta Vesilaitosyhdistyksen aikaisemman kokemuksen mukaan tavanomainen. Niin ikään on ilmeistä, että vakuutukset ovat vaativa tutkimusaihe kyselylomakkeella toteutettavaksi. Otos ei edusta varsinaisia jäseniä kattavasti, joten vastaukset eivät ole yleistettävissä, mutta niitä voi pitää ilmiön eri ulottuvuuksia kuvaavina. Tulintoja tulee tehdä varovaisesti.

Vesihuoltolaitoksen kokoa ja suuruusluokkaa kuvaamaan käytetään laitoksen omalla jakelualueella laskuttamaa vesimäärää tai laitoksen jätevesilaskutuksen perusteena olevaa vesimäärää. Vastajaa pyydettiin valitsemaan valmiiksi annetuista vaihtoehdoista laitokseen sopiva ryhmä. Kuten kuviosta 1 näkyy eniten vastauksia eli 44 % saatiin keskisuurilta vesihuoltolaitoksilta. Pieniltä laitoksilta saatiin kolmasosa vastauksista eli 33 %. Suurilta laitoksilta saatiin lähes neljäsosa vastauksista eli 23 %.

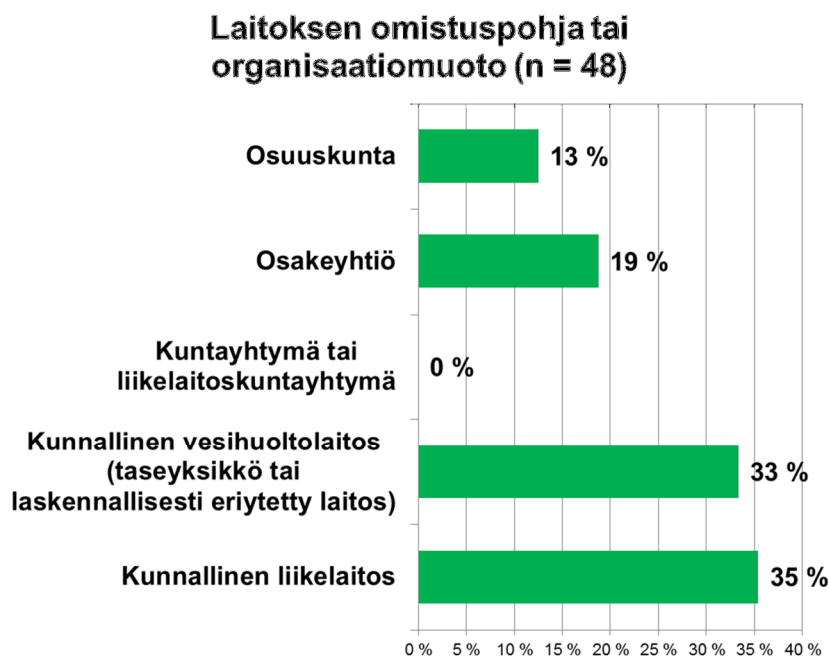
Laitoksen jakelualueella laskuttama vesimäärä tai jätevesilaskutuksen perusteena oleva vesimäärä (n = 48)



Kuvio 1 Laitoksen jakelualueellaan laskuttama vesimäärä.

Entäpä miten hyvin vastaajien laitosten suuruusluokat vastaavat Vesilaitosyhdistyksen jäsenkenttää? Asiaa kartoitetaan vertaamalla tämän tutkimuksen vastaajien vesihuoltolaitosten tietoja aikaisemmassa kyselyssä tehtyyn kokomäärittelyyn. Aikaisemmassa ”Vesihuoltomaksut 1.2.2013, VVY:n jäsenlaitokset” kyselyssä vastausten määrä on $n = 228$ (Vesilaitosyhdistys 2013). Vertailusta ilmenee, että suuret laitokset ovat selvästi yliedustettuna aineistossa. Keskiuurten laitosten määrä puolestaan vastaa Vesilaitosyhdistyksen varsinaisten jäsenten tilannetta. Pienet laitokset sen sijaan ovat selvästi aliedustettuja. Vesilaitosyhdistysten jäsenille tekemissä kyselyissä vastaavanlainen tilanne on luonteenomaista. Näin ollen kyselyyn kokonaan vastaamatta jättäneiden aiheuttama kato arvioidaan tyypilliseksi, kun tarkastelussa on kyselyyn vastanneiden työpaikan koko.

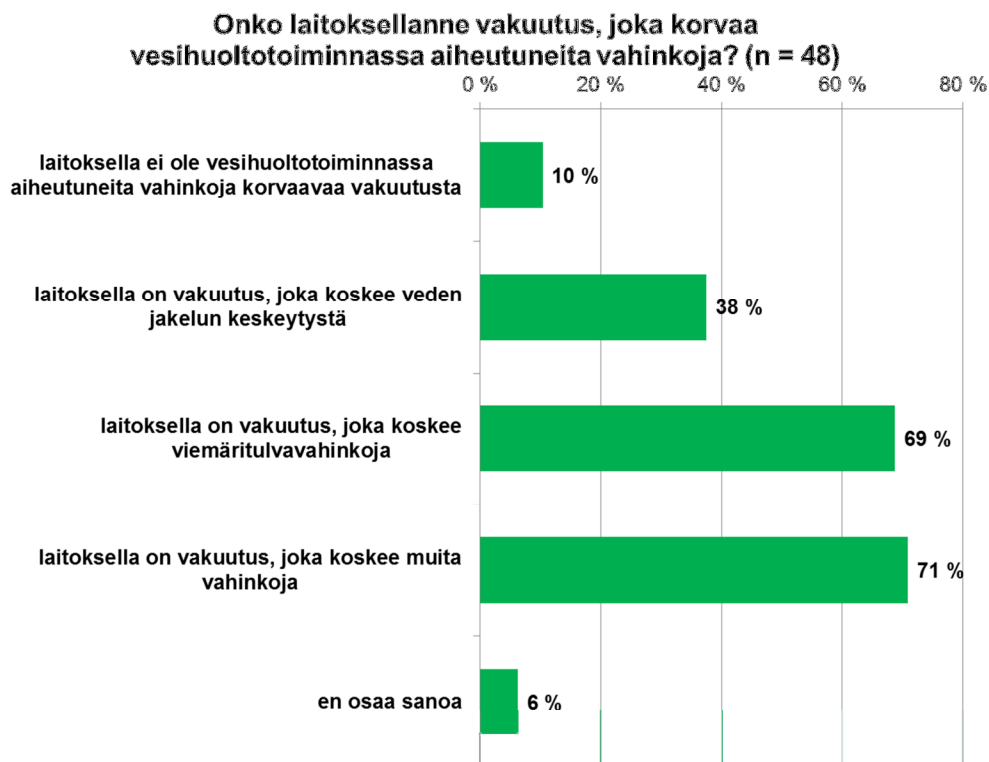
Vastaajaa pyydettiin valitsemaan valmiiksi annetuista vaihtoehdoista laitokseen sopiva omistuspohja tai organisaatiomuoto. Kuten kuviosta 2 näkee kunnallista liikelaitosta edustaa reilu kolmasosa vastaajista (35 %) ja kunnallista vesihuoltolaitosta edustaa kolmasosa vastaajista (33 %). Vastaajista osakeyhtiötä edustaa viidesosa (19 %) ja osuuskuntaa noin kuudesosa (13%). Tulkitaan, että vastaajista valtaosa eli 68 % edustaa kunta-alaa. Aineisto arvioidaan tältä osin riittävän hyvin jäsenistöä edustavaksi.



Kuvio 2 Laitoksen omistuspohja tai organisaatiomuoto.

3 Vakuutusyhtiöiden tuotteet

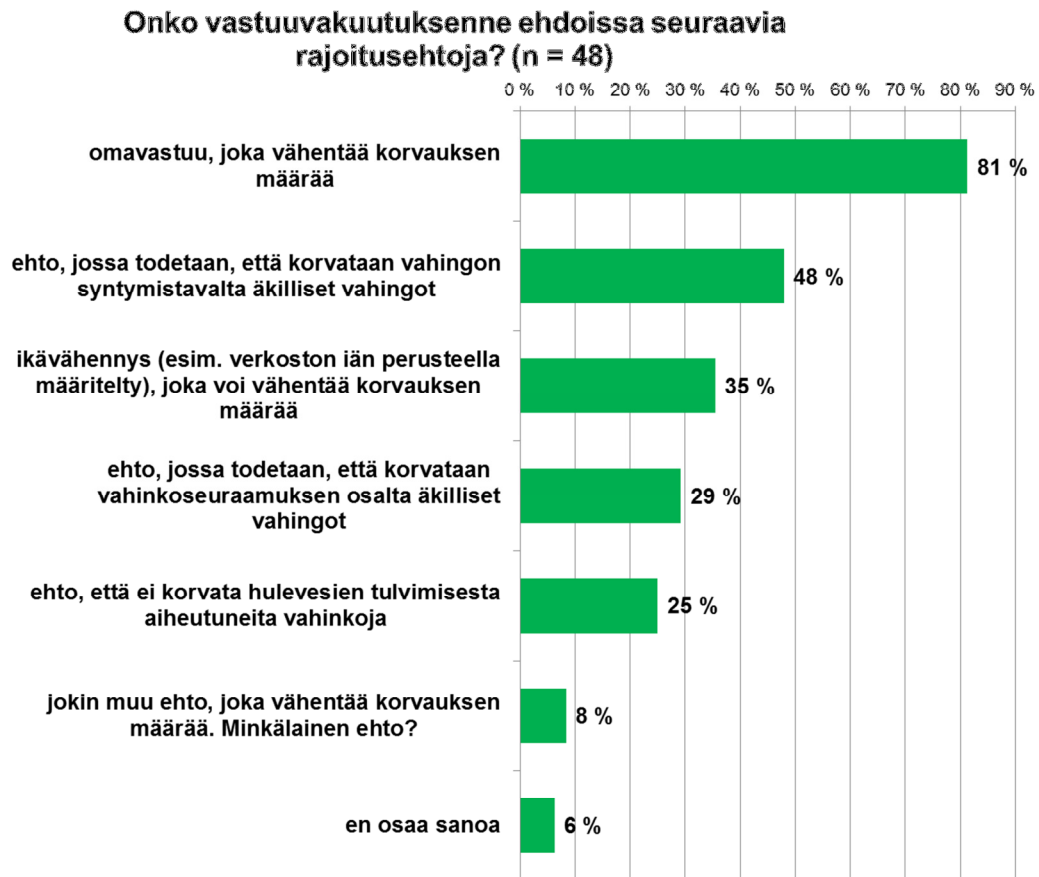
Vastaajia pyydettiin valitsemaan valmiista vaihtoehdoista, onko laitoksella vakuutus, joka korvaa vesihuoltotoiminnassa aiheutuneita vahinkoja? Kuten kuviosta 3 ilmenee, suurella osalla eli lähes 70 % on vakuutus, joka koskee viemäritulvavahinkoja. Runsaalla kolmasosalla (38 %) on vakuutus, joka koskee veden jakelun keskeytystä. Toisaalta kymmenesosa vastaajista kertoi, että laitoksella ei ole vesihuoltotoiminnasta aiheutuneita vahinkoja korvaavaa vakuutusta. Lisäksi suurella osalle eli 71 % vastanneista on vakuutus, joka koskee muita vahinkoja.



Kuvio 3 Mitä vesihuoltolaitosten vakuutukset koskevat.

Vastaajia pyydettiin merkitsemään valmiista vaihtoehdoista vastuuvakuutuksen ehdoissa olevia rajoitusehtoja. Kuten kuviosta 4 näkyy valtaosalla eli 80 % on vastuuvakuutuksen ehdoissa omavastuu, joka vähentää korvauksen määrää. Niin ikään vastaajista lähes puolella (48 %) on ehto, jossa todetaan, että korvataan vahingon syntymistavalta äkilliset vahingot. Yli kolmasosa (35 %) ilmoittaa, että laitoksen vakuutusehdoissa on ikävähennys. Lähes kolmasosalla (29

%) on ehto, jossa todetaan, että korvataan vahinkoseuraamuksen osalta äkilliset vahingot. Edelleen neljäsosalla (25 %) on ehto, että ei korvata hulevesien tulvimisesta aiheutuneita vahinkoja



Kuvio 4 Minkälaisia rajoitusehtoja käytössä olevissa vakuutuksissa on.

Avoimissa vastauksissa mainittiin myös muita ehtoja, jotka vähentävät korvauksen määrää. Esimerkiksi seuraavanlaiset seikat:

”Ei korvaa viemäritulvista johtuvia vahinkoja”

”Vastuuvakuutus omavastuu on 4000 euroa”

”Pitää olla ennalta arvaamaton vahinko”

”ehdoissa rajataan pois muut paitsi äkilliset ennalta arvaamattomat tapaukset esim. tulvan aiheuttajan osalta”.

4 Kokemukset korvauskäytännöistä

Vastaajien kokemuksia siitä, millä perusteella korvauksia on viimeisten parin vuoden aikana evätty tutkittiin viisiportaisella likert-asteikolla, jossa vaihtoehto 1 = ei koskaan, 2 = harvoin, 3 = ei harvoin eikä usein, 4 = usein ja 5 = aina. Tarkoituksena on mitata mielipiteiden eri asteita. Kunkin väittämän kohdalla pyydettiin vastaamaan, miten yleinen tilanne on. Vastaajia pyydettiin valitsemaan lähinnä omaa mielipidettä kuvaava vaihtoehto. Tulokset on esitetty taulukossa 1. Kun katsotaan kaikkia vastauksia kokonaisuutena, keskiarvo jää lähelle lukuarvoa 3 = ei harvoin eikä usein. Edelleen vastausvaihtoehtojen hajonnasta ilmenee, että vastauksia on saatu ääripäästä toiseen. Näin ollen kaikissa väittämässä osalla vastaajista tilanne on ”ei koskaan”, ja useimmissa väittämässä löytyy myös niitä vastaajia joiden osalla tilanne on ”aina”. Toisin sanoen kokemukset korvauksien hylkäämisperusteista jakaantuvat. Tutkimuksen mukaan annetuista vaihtoehtoista yleisin korvaamisen hylkäämisen peruste on ”Viemärin tulvimisen aiheuttama vahinko ei ole äkillinen ja odottamaton”. Sitä vastoin harvinaisin syy on ”Tukkeutuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä force majeure”. Huomattavaa on, että vastausvaihtoehdot jättävät valinnan varaa sille, mitä vastasivat korvauksien hylkäämisen perusteeksi ne, jotka eivät ole hakeneet korvauksia ollenkaan. He ovat voineet valita vastausvaihtoehdon 1, joka tarkoittaa ei koskaan, vaikka kysymyksen asettelu ei aivan sovi heidän tilanteeseensa. Avoimien vastauksien mukaan on ilmeistä, että laitoksilla ollaan huolissaan tulevaisuuden riskienhallinnasta:

”Vakuutusyhtiön näkemys viemäritukosten osalta ei vastaa todellisuutta. Korvaukset evätään viitaten laitoksen kunnossapidon laiminlyönteihin, mutta laitoksella ei ole mitään tunnettuja menetelmiä koko viemäriverkoston tilan jatkuvaan ja yksityiskohtaiseen tarkkailuun. Sama tulkinta on myös levinnyt vesijohtovuotojen korvauskäytäntöihin. Laitoksen olisi tulevaisuudessa näiden vahinkojen osalta järjestettävä riskienhallinta muulla tavoin kuin vastuuvakuutuksilla.”

Taulukko 1 Mitkä ovat korvauksien hylkäämisen perusteet.

n = 48	keskiarvo
b) viemäriin tulvimisen aiheuttama vahinko ei ole äkillinen ja odottamaton.	2,8
c) viemäriin on tuntemattoman syyn johdosta kertynyt kiintoainetta.	2,3
d) viemäriin tukkeutumisen syytä ei ole pystytty selvittämään.	2,2
e) viemäriin tukkeutumisen ei ole osoitettu johtuvan yksittäisestä esineestä.	2,2
g) korvauksia on evätty muista syistä.	1,9
a) vesihuoltolaitos on laiminlyönyt viemäriin kunnossapidon.	1,9
f) tukkeutuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä ”force majeure”.	1,7

Edellä esitetyn lisäksi korvauksien hylkäämisen perusteita tarkastellaan frekvenssien avulla, jolloin saadaan kuva hylkäämisperusteen esiintymiskertojen lukumäärästä. Kuinka monta kertaa kyseinen hylkäämisperuste esiintyy aineistossa. Tämän lisäksi tarkastellaan annettujen vastausten hajontaa harvoin – aina asteikolla. Taulukossa 2 on esitetty korvaamisten hylkäämisen perusteet niin, että aineistosta on poistettu ”ei koskaan” vastaukset. Vastaajat joiden laitoksilla vahinkoja ei ole sattunut, tai korvauksia ei ole haettu ovat mahdollisesti vastanneet ”ei koskaan”. Toisaalta osa ”ei koskaan” vastauksista on annettu tilanteessa kun laitokselle on haettu korvauksia, mutta korvausten hylkäämisen perusteena ei ole koskaan ollut kyseinen seikka. Siinä tapauksessa, että aineistosta poistetaan ”ei koskaan” vastaukset, jää tarkasteltavaksi arjessa oikeasti toteutuneet hylkäämisen perusteet. Hylkäämisperusteen saama vastausmäärä yhteensä eli tietyn havainnon esiintymiskertojen lukumäärä ilmenee taulukosta 2. Nyt voidaan todeta, että hylkäämisperusteiden yleisyyden järjestys on lähes sama keskiarvoilla tai esiintymiskerroilla kuvattuna, kuten ilmenee taulukoiden 1

ja 2 vertailulla. Poikkeuksen tekee, d- ja e-väittämät, jotka saavat viisiportaisessa mielipideasteikossa saman keskiarvon mutta esiintymiskertojen lukumäärässä e-väittäjä esiintyy useammin kuin d-väittäjä. Mielenkiintoista on havaita, että b-väittämän (viemäriin tulvimisen aiheuttama vahinko ei ole äkillinen ja odottamaton) vastaukset asettuvat keskiarvon ympärille niin, että huippu on ”usein” vaihtoehdon kohdalla. Kun taas c-, e-, d, g- ja a-väittämien huiput ovat ”ei harvoin eikä usein” vaihtoehdossa. Edelleen f-väittämän (tukkeutuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä ”force majeure”) huippu, on ”harvoin” vaihtoehdossa.

Taulukko 2 Hylkäämisperusteiden esiintymiskerrat harvoin – aina asteikolla.

	harvoin	ei harvoin eikä usein	usein	aina	vastauksia yhteensä
b) viemäriin tulvimisen aiheuttama vahinko ei ole äkillinen ja odottamaton.	7	7	11	8	33
c) viemäriin on tuntemattoman syyn johdosta kertynyt kiintoainetta.	6	13	6	3	28
e) viemäriin tukkeutumisen ei ole osoitettu johtuvan yksittäisestä esineestä.	8	11	7	2	28
d) viemäriin tukkeutumisen syytä ei ole pystytty selvittämään.	6	11	9	1	27
g) korvauksia on evätty muista syistä.	4	15	3	0	22
a) vesihuoltolaitos on laiminlyönyt viemäriin kunnossapidon.	6	9	6	0	21
f) tukkeutuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä ”force majeure”.	10	8	1	1	20

Jokaisen väittämän kohdalla n = 48 ennen kun ”ei koskaan” vastaukset on poistettu.

Seuraavassa tarkastellaan vastaajien avoimia vastauksia siitä, minkälaisista muista syistä korvauksia on evätty. Kyselylomakkeessa kohtaan saatiin 16 vastausta, lisäksi muita syitä oli annettu lomakkeen lopussa kohdassa, jossa sai kertoa muuta aiheeseen liittyvää. Annettuja korvauksien hylkäämisen syitä analysoitiin ryhmittelemällä ja luokittelemalla. Syiden keskeiset aihepiirit ovat seuraavat:

- Tapahtuma ei ollut äkillinen.
- Ei ole kuulunut laitoksen korvausvelvollisuuden piiriin.
- On kuulunut toisen osapuolen vakuutukseen.

- Ei korvattava vahinko, koska ei kuulunut vastuuvakuutuksesta korvattaviin vahinkoihin.
- Viemäritulvat
- Ilkivalta
- Korvauksia ei ole haettu tai korvattavia vahinkoja ei ole tapahtunut.
- Korvauksia ei ole evätty.
- Vahinkoilmoitusta ei tehty ajoissa vakuutusyhtiölle.

Tämän lisäksi esimerkkeinä laitoksen korvausvelvollisuuden piiriin kuulumattomista tapauksista esitettiin padotuskorkeus sekä liikekiinteistölle tapahtunut vahinko, joka siis ei ole yksityiselle omaisuudella sattunut vahinko. On oleellista huomata, että joidenkin vastaajista kokemuksena on vakuutustilanteen haasteellisuus, mitä kuvastaa seuraavat vastaukset:

"...vakuutusyhtiölle ei mikään tunnu olevan äkillinen tai odottamaton!"

"Pyysimme myös poliisia tutkimaan asian, mutta heillä ei ollut resursseja asiaan, sieltä ei asiaan puututtu mitenkään."

"Vakuutuksen omavastuu on niin suuri, että laitos on korvannut vahinkoja "omasta pussista".

"...mutta vakuutuslaitokseen emme ottaneet edes yhteyttä, koska vastaavasta asiasta oli aiemmin huonot kokemukset."

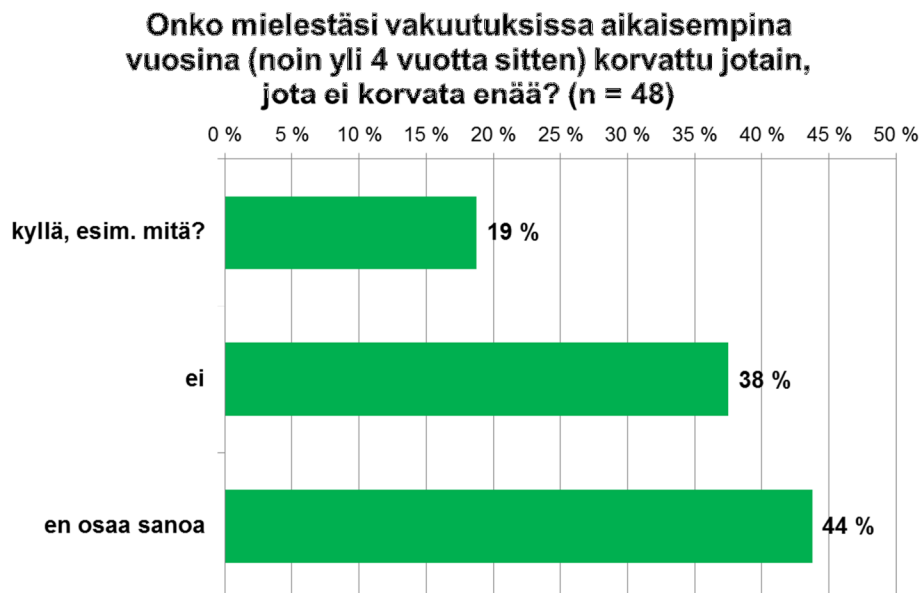
"...Viimeksi vakuutustarjouksia pyytäessämme 2013 pyysimme ilkivaltaa varten tarjousta, josta olisi korvattu todistettu ilkivallasta johdettu viemäritulvavahinko. Mikään vakuutusyhtiö ei ollut halukas tekemään minkäänlaista tarjousta millään omavastuuosuudella!!! Tuo oli järkyttävää. Ilkivallan edessä laitokset ovat todella suurissa vaikeuksissa, kun tapahtuu useamman kiinteistön viemäriverivahinko, josta laitos joutuu vastuuseen."

Edellä mainitun lisäksi vastauksissa tuotiin esiin myös rakentavia tapoja sopia asioista asiakkaan kanssa:

"Omavastuuosuuden alittavista vahingoista ei välttämättä ilmoiteta vakuutusyhtiölle. Korvaus pyritään sopimaan tapauskohtaisesti kiinteistön omistajan kanssa."

5 Ajassa tapahtunut muutos

Ajassa tapahtunutta muutosta tutkitaan kysymällä vastaajilta onko vakuutuksissa aikaisempina vuosina korvattu jotain, mitä ei korvata enää. Kokemuksia pyydetään vertaamaan noin neljän vuoden takaiseen aikaan. Kuten kuviosta 5 näkyy, vastaajista lähes viidesosa (19 %) on sitä mieltä, että vakuutuksissa on aikaisempina vuosina korvattu jotain, mitä ei korvata enää. Vastaajista puolestaan 38 % eli lähes 2/5 ilmaisi, että aikaisempina vuosina ei ole korvattu asioista, joita ei korvata enää. Lähes puolet (44 %) vastaajista ei osaa sanoa onko korvattavissa seikoissa tapahtunut muutos aikaisempiin vuosiin verrattuna.



Kuvio 5 Ajassa tapahtunut muutos.

Annetuista esimerkeistä ilmenee, että viemäritulvia on aikaisempina vuosina korvattu, mutta ei korvata enää.

”kaikki viemäritulvat ja välilliset vahingot”

”Viemäritulvista johtuneet korjaukset ja korvaukset”

"aikaisemmin ei ollut viemäritukoksissa määritettä 'äkillinen ja ennalta arvaamaton'"

"runkoviemäritukos"

"Noin kymmen vuotta sitten korvattiin joitakin viemäritulvavahinkoja, nykyisin ei oikeastaan lainkaan."

Vastaajien kokemuksissa kuvataan korvauskäytännön muuttumista myös syntytapaan liittyen.

"Aiemmin korvattiin vesijohtovuotoja joiden syntymekanismi oli hidas, mutta vahinko äkillinen (syöpymät), - ei korvata enää. "

Vastaajien kokemuksia siitä, miten korvaukset ovat muuttuneet, tutkitaan yhtäältä viemäritulviin tai tukosten aiheuttamiin vahinkoihin liittyen toisaalta talousveden laaturvirheen aiheuttamiin vahinkoihin liittyen. Kokemuksia pyydetään vertaamaan neljän vuoden takaiseen aikaan. Kysymystä täydennetään tiedustelemalla kaiken kaikkiaan myönteisten korvauspäätösten kohdalla koettua muutosta. Käytössä on viisiportainen likert-asteikko, jonka vastausvaihtoehdot ovat 1 = selvästi aikaisempaa harvemmin, 2 = jonkin verran aikaisempaa harvemmin, 3 = yhtä usein kuin ennenkin, 4 = jonkin verran aikaisempaa useammin 5 = selvästi aikaisempaa useammin. Kyselylomakkeessa annetaan myös vaihtoehto 6 = en osaa sanoa. Aineiston analyysissä nämä "en osaa sanoa" vastaukset poistetaan, jotta vaihtoehto ei vääristä likert-asteikon keskiarvon laskentaa.

Tuloksena on, että laitokset ovat saaneet vakuutuksesta korvauksia jonkin verran aikaisempaa harvemmin, kun ovat maksaneet kiinteistölle korvauksia viemäritulvan tai tukosten aiheuttamista vahingoista. Tulokset on esitetty taulukossa 3. Samoin laitokset ovat saaneet vakuutuksesta korvauksia jonkin verran aikaisempaa harvemmin, kun ovat maksaneet asiakkaalle korvausta talousveden laaturvirheen aiheuttamasta vahingosta. Edelleen korvauspäätös on ollut myönteinen jonkin verran aikaisempaa harvemmin.

Taulukko 3 Saadut korvaukset aikaisempaan verrattuna.

	keskiarvo
b) Olemme saaneet vakuutuksesta korvauksia, kun olemme maksaneet asiakkaalle korvausta talousveden laatuvirheen aiheuttamasta vahingosta. (n = 15)	2,4
c) Korvauspäätös on ollut myönteinen. (n = 34)	2,4
a) Olemme saaneet vakuutuksesta korvauksia, kun olemme maksaneet kiinteistölle korvauksia viemäritulvien tai tukosten aiheuttamista vahingoista. (n = 31)	2,2

Jokaisen väittämän kohdalla vastaajien määrä n = 48 ennen kun "en osaa sanoa" vastaukset on poistettu.

Kysymyksen asetelmaan liittyen kolme vastaajaa oma-aloitteisesti kertoi, että laitoksella ei ole koskaan tapahtunut laatuvirhettä. On mahdollista, että ne, joilla ei ole tapahtunut laatuvirhettä sekä ne, jotka eivät ole hakeneet korvauksia valitsivat vastausvaihtoehdon "en osaa sanoa". Siitäkin huolimatta, että vaihtoehto ei täysin vastaa heidän tilannettaan. Sähköisessä lomakkeessa kysymys oli toteutettu ns. pakollisena kysymyksenä, johon tulee vastata jotain, jotta pääsee etenemään kyselyssä.

Edellä kuvatun lisäksi vuosien varrella tapahtunutta muutosta korvauksissa tarkastellaan frekvenssien eli esiintymiskertojen avulla niin, että samalla tarkastellaan saatujen vastausten hajontaa. Näin nähdään miten vastaukset asettuvat harvemmin – useammin asteikolle. Taulukosta 4 ilmenee kuinka monta esiintymiskertaa eri vastausvaihtoehdoilla on. Analyysistä on otettu pois "en osaa sanoa" vastaukset. Huomattava on, että vastaajamäärä on pienehkö n = 34. Voidaan todeta, että sekä viemäritulvien tai tukosten aiheuttamien vahinkojen että talousveden laatuvirheen aiheuttamien vahinkojen kohdalla (a- ja b-väittämät) kukaan ei ole valinnut vaihtoehtoa jossa korvauksia on saatu jonkin verran tai selvästi aikaisempaa useammin.

Sen sijaan viemäritulvien ja tukosten kohdalla (a-väittämä) vastaajista 10 eli lähes kolmasosa on valinnut vaihtoehdon, jossa korvauksia on saatu jopa selvästi aikaisempaa harvemmin. Kaiken kaikkiaan noin puolet (n = 15) ovat sitä mieltä, että ovat saaneet (selvästi tai jonkin verran) aikaisempaa harvemmin korvauksia viemäritulvien tai tukosten aiheuttamista vahingoista. Niin ikään talousveden laatuvirheen kohdalla (b-väittämä) kaiken kaikkiaan kolmasosa (n = 5) on valinnut vaihtoehdot, joissa korvauksia on saatu (selvästi tai jonkin verran) aikaisempaa harvemmin.

Taulukko 4 Korvausten saamisen esiintyminen harvemmin – useammin as-
teikolla.

	1 = selvästi aikaisempaa harvemmin	2 = jonkin verran aikaisempaa harvemmin	3 = yhtä usein kuin ennenkin	4 = jonkin verran aikaisempaa useammin	5 = selvästi aikaisempaa useammin	Yhteensä
b) Olemme saaneet vakuutuksesta korvauksia, kun olemme maksaneet asiakkaalle korvausta talousveden laatuvirheen aiheuttamasta vahingosta.	4	1	10	0	0	15
c) Korvauspäätös on ollut myönteinen.	9	7	16	1	1	34
a) Olemme saaneet vakuutuksesta korvauksia, kun olemme maksaneet kiinteistölle korvauksia viemäritulvien tai tukosten aiheuttamista vahingoista.	10	5	16	0	0	31

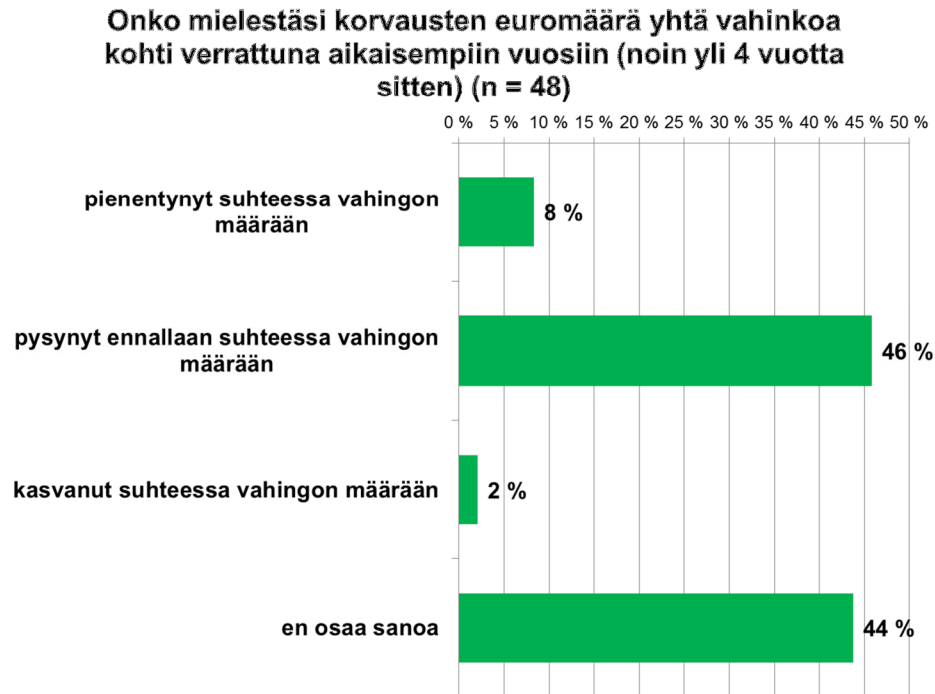
Jokaisen väittämän kohdalla vastaajien määrä n = 48 ennen kun "en osaa sanoa" vastaukset on poistettu.

Edelleen yleiseen kysymykseen siitä onko korvauspäätös ollut myönteinen (c-väittämä) vastaa noin puolet (n = 16), että korvauspäätös on ollut myönteinen (selvästi tai jonkin verran) aikaisempaa harvemmin.

Tämän tutkimuksen perusteella tulkitaan, että vesihuoltolaitosten edustajien kokemuksena on, että korvauspäätökset ovat myönteisiä aikaisempaa harvemmin sekä talousveden laatuvirheen että viemäritulvien tai tukosten aiheuttamista vahingoista.

Tutkimuksessa selvitetään myös korvausten euromäärissä tapahtunutta muutosta. Asiaa tiedustellaan kysymällä onko korvausten euromäärä yhtä vahinkoa

kohden verrattuna aikaisempiin vuosiin pienentynyt, pysynyt ennallaan vai kasvanut suhteessa vahingon määrään. Kokemuksia pyydetään vertaamaan neljän vuoden takaiseen aikaan.

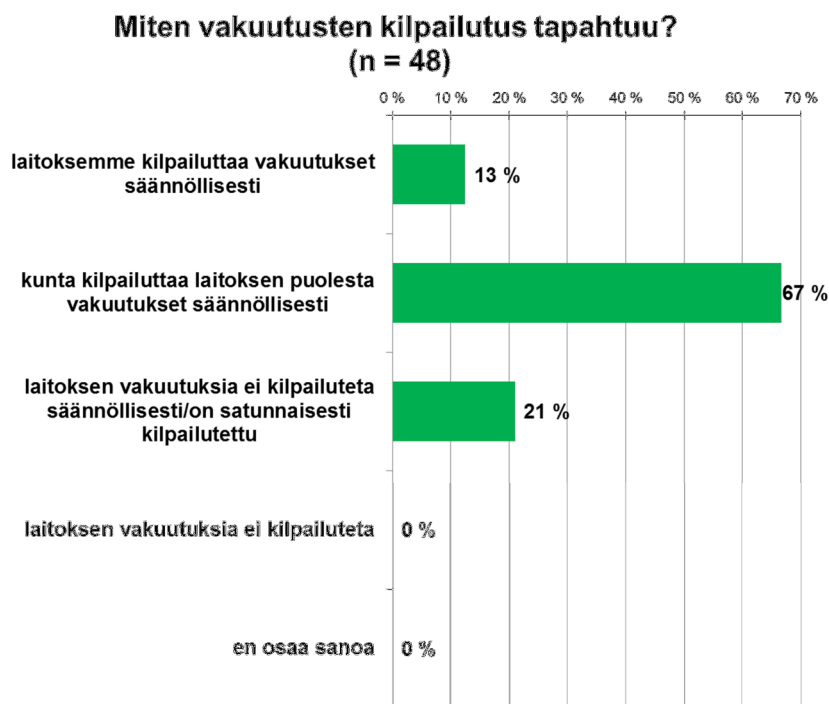


Kuvio 6 Korvausten euromääräinen muutos.

Tulosten mukaan lähes puolet vastaajista (46 %) on sitä mieltä, että korvausten euromäärä on pysynyt ennallaan suhteessa vahingon määrään. Lisäksi todetaan, että vastaajista 44 % on vastannut ”en osaa sanoa”. On mahdollista, että mielikuvaa korvausten euromääräisestä muutoksesta on vesihuoltolaitoksilla vaikea muodostaa, puhumattakaan systemaattisesti seurata.

6 Vakuutusten hankinta

Vakuutusten kilpailutusta tiedusteltiin siten, että vastaajat voivat valita valmiista vaihtoehtoista laitoksen tilanteeseen sopivimman. Tulosten mukaan suurella osalla eli lähes 70 % vastaajista kunta kilpailuttaa laitoksen puolesta vakuutukset säännöllisesti. Vastaajista 13 % kertoo, että laitos kilpailuttaa vakuutukset säännöllisesti. Mielenkiintoista on, että jopa 21 % vastaa, että laitoksen vakuutuksia ei kilpailuteta säännöllisesti tai, että laitoksen vakuutukset on satunnaisesti kilpailutettu. Tulosten analysoinnin yhteydessä yhdistettiin nämä kaksi väittämää, jotka olivat sisällöllisesti lähes toisiaan vastaavia. Kukaan ei kuitenkaan ole vastannut, että laitoksen vakuutuksia ei kilpailuteta.



Kuvio 7 Vakuutusten kilpailutus

On oleellista huomata, että kokemuksena on vakuutusten kilpailutuksen haasteellisuus. Tilanteen vaativuutta kuvaavat seuraavat vastaajien sitaatit:

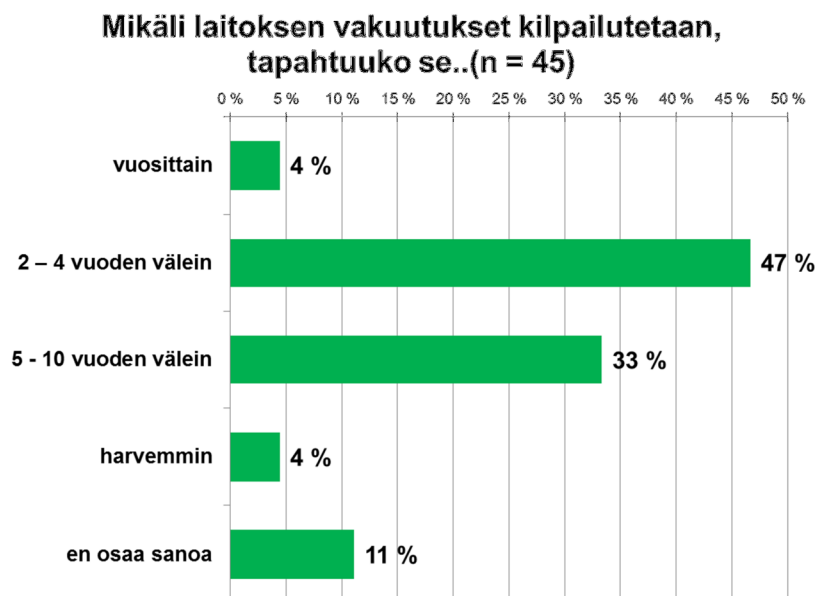
"...ettei mahdollisessa vakuutusten kilpailutuksessa tahdo tulla tarjouksia ja että kilpailutuksen seurauksena vakuuttamisen kustannukset nousevat verrattuna olemassa olevaan tilanteeseen."

”...että vakuutusyhtiöt eivät ota vesilaitoksia asiakkaikseen, mutta hoitavat kuitenkin olemassa olevien vesilaitosten vakuutukset (ainakin toistaiseksi).”

”että viemäritulvien korvaustilannetta on selvitetty kaupungin toimesta. Lopputulema oli että viemäritulviin ei ole saatavissa vakuutusta, ei hulevesi eikä jätevesi.”

Osa vastaajista kertoi, että laitos on siirtynyt (kunnan) vakuutusmeklaripalveluiden käyttöön. Vakuutusyhtiöiden tarjoamissa meklaripalveluissa esim. julkisyhteisöjen vakuutuspalveluihin erikoistuneet vakuutusasiantuntijat hoitavat vakuutukset.

Edellisen lisäksi tutkitaan sitä, kuinka usein laitoksen vakuutukset kilpailutetaan. Vastaajista lähes puolet (47 %) ilmoittaa, että laitoksen vakuutukset kilpailutetaan 2 – 4 vuoden välein. Kilpailutuksen säännöllisyys näkyy kuvioista 8. Niin ikään reilu kolmasosa (33 %) kertoo, että vakuutukset kilpailutetaan 5 – 10 vuoden välein. Kuitenkin jopa 4 % ilmoittaa, että vakuutukset kilpailutetaan harvemmin kuin 10 vuoden välein. Tosin myös 4 % ilmoittaa, että vakuutukset kilpailutetaan vuosittain.



Kuvio 8 Vakuutusten kilpailutuksen säännöllisyys

7 Käytännön menettelytavat

Vastaajien kokemuksia laitoksen ja vakuutusyhtiön tavanomaisista menettelyta-voista vahingon satuttua tutkitaan viisiportaisella vastausasteikolla, jossa vaihto-
ehto 1 = ei koskaan, 2 = harvoin, 3 = ei harvoin eikä usein, 4 = usein ja 5 =
aina. Tarkoituksena on mitata mielipiteiden eri asteita menettelytapoja kuvaavi-
en väittämien suhteen.

Taulukko 5 Käytännön menettelytavat vahingon tapahduttua.

n = 48	keskiarvo
f) Laitos tarjoaa kiinteistölle ensiapua tilanteeseen.	4,3
i) Laitos ohjaa kiinteistön omistajaa hakemaan korvausta kiinteistön omista vakuutuksista.	3,9
h) Laitos tarjoaa kiinteistölle maksutonta apua korjaaviin toimenpiteisiin.	3,0
e) Laitoksen henkilö tekee vahinkokartoituksen.	2,8
d) Vakuutusyhtiön henkilö tekee vahinkokartoituksen.	2,7
b) Vakuutusyhtiö auttaa laitosta asioiden selvittämisessä.	2,6
a) Vakuutusyhtiö neuvoo vesihuoltolaitosta.	2,3
c) Vakuutusyhtiö järjestää apua kiinteistölle korjaustoimenpiteissä.	2,2
g) Laitos tarjoaa kiinteistölle maksullista apua korjaaviin toimenpiteisiin.	2,1

Tuloksista ilmenee, että usein tai lähestulkoon aina laitos tarjoaa kiinteistölle ensiapua tilanteeseen (f-väittämä). Avoimissa vastauksissa eräs vastaaja selvensi, että laitos tarjoaa kiinteistölle ensiapuna enimmäkseen neuvontaa (f-väittämä). Samoin laitos tarjoaa neuvontaa kiinteistölle maksuttomana apuna korjaaviin toimenpiteisiin (h-väittämä).

Niin ikään ilmenee, että laitos ohjaa usein kiinteistön omistajaa hakemaan korvausta kiinteistön omista vakuutuksista (i-väittämä).

Tulosten mukaan vakuutusyhtiö neuvoo harvoin vesihuoltolaitosta (a-väittäjä) tai järjestää apua kiinteistölle korjaustoimenpiteissä (c-väittäjä). Edelleen laitos tarjoaa harvoin kiinteistölle maksullista apua korjaaviin toimenpiteisiin (g-väittäjä) Lisäksi tuloksista ilmenee, että vahinkokartoituksen tekee useammin laitoksen henkilö (e-väittäjä) kuin vakuutusyhtiön henkilö (d-väittäjä).

8 Lopuksi

Vesihuoltolaitosten vakuutus selvityksen alkukartoituksen tavoitteena on kartoittaa taustaa sekä vastuuvakuutusten ja tuotevastuuvakuutusten nykytilannetta vesihuoltolaitoksilla. Lisäksi tutkitaan näissä vastuuvakuutuksissa lähivuosina tapahtunutta muutosta vesihuoltolaitoksilla.

Tutkimuksessa ilmeni, että lähes 70 % on vakuutus, joka koskee viemäritulvahinkoja. Runsaalla kolmasosalla 38 % on vakuutus, joka koskee veden jakelun keskeytystä. Vastuuvakuutuksen ehdoissa valtaosalla eli 81 % on omavastuu, joka vähentää korvauksen määrää. Niin ikään vastaajista lähes puolella 48 % on ehto, jossa todetaan, että korvataan vahingon syntymistavalta äkilliset vahingot.

Korvauskäytännöitä kertovissa avoimissa vastauksissa ilmenee, että laitoksilla ollaan huolissaan tulevaisuuden riskienhallinnasta. Käy myös ilmi, että osa vastaajista kokee vakuutustilanteen haasteelliseksi. Mikään kyselylomakkeessa ehdotetuista korvauksen hylkäämisperusteista ei viisiportaisella likert-asteikolla keskiarvon mukaan esiinny usein tai aina. Vastauksia on saatu ääripäästä toiseen, joten kokemukset korvauksen hylkäämisperusteista jakaantuvat.

Ajassa tapahtuneen muutoksen osalta kokemuksia pyydetään vertaamaan neljän vuoden takaiseen aikaan. Vesihuoltolaitosten edustajien kokemuksena on, että korvauspäätökset ovat myönteisiä jonkin verran aikaisempaa harvemmin sekä talousveden laatuvirheen että viemäritulvien tai tukosten aiheuttamista vahingoista. Kuitenkin tulosten mukaan lähes puolet vastaajista eli 46 % on sitä mieltä, että korvausten euromäärä on pysynyt ennallaan suhteessa vahingon määrään. Ajassa tapahtunutta muutosta kartoittaviin kysymyksiin saatiin melko paljon ”en osaa sanoa” vastauksia. Näin voidaan olettaa, että mielikuvaa muutoksesta on vesihuoltolaitoksilla vaikea muodostaa, puhumattakaan systemaattisesti seurata.

Vakuutukset hankintaan niin, että valtaosalla eli 67 % kunta kilpailuttaa laitoksen puolesta vakuutukset säännöllisesti. Yleistä on, että vakuutukset kilpailutetaan joko 2 – 4 vuoden tai 5 – 10 vuoden välein.

Käytännön menettelytavoista ilmenee, että vahingon tapahduttua laitos tarjoaa usein kiinteistölle ensiapua tilanteeseen. Avointen vastausten mukaan kyseessä on lähinnä neuvontaa. Tyypillistä on, että kiinteistön omistaja ohjataan hakemaan korvausta kiinteistön omista vakuutuksista.

Vesilaitosyhdistyksen varsinaisille jäsenille lähetettyyn sähköiseen kyselylomakkeeseen saatiin vastauksia 48 laitokselta, täten vastausprosentti on 16,8 %. Vastausprosentti on Vesilaitosyhdistyksen aikaisemman kokemuksen mukaan tavanomainen. Otos ei edusta varsinaisia jäseniä kattavasti, joten vastaukset eivät ole yleistettävissä, mutta niitä voi pitää ilmiön eri ulottuvuuksia kuvaavina.

Lähteet

Vesihuoltomaksut 1.2.2013, VVY:n jäsenlaitokset. Vesilaitosyhdistyksen julkaisusarja nro 57. 2013. Helsinki: Vesilaitosyhdistys.

Vakuutusselvitys, alkukartoituksessa sähköisenä toteutettu kyselylomake

Hyvä Vesilaitosyhdistyksen jäsen,

Pyydämme vastaamaan oheiseen vakuutuksia ja korvauksia kartoittavaan kyselyyn.
Kyselyn tarkoituksena on selvittää tilannetta vesihuoltolaitoksilla.

Viemäriputkien tukkeutumisen syyn osoittaminen on vaikeaa ja siten vakuutuksesta korvattavuuden selvittäminen on ongelmallista. Tukkeutumismekanismien nopeus ja äkillisyys riippuvat monista paikallisestikin vaihtelevista tekijöistä. Vallitsevan käytännön mukaan äkillisen viemäritukkeuman vahinkotyypeissä vakuutuksenottajan tulee osoittaa, että kyseessä on vakuutuksesta korvattava vahinko. Tämän lisäksi vakuutusehdot, kuten korvauslinjaukset, vaihtelevat yhtiöittäin ja vertailtavuus vakuutusturvien välillä voi olla hankalaa.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää tilannetta vesihuoltolaitoksilla.

Toivomme vastauksia 14.11. menneessä. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti.

Jos kysely herättää kysymyksiä, voit olla yhteydessä Vesilaitosyhdistyksen tiedottajaan:
Eeva Hörkkö, eeva.horkko@vvy.fi tai puh. (09) 86890123.

Ystävällisin terveisin
Vesilaitosyhdistys
Hallinto- ja talousryhmä

VAKUUTUSYHTIÖIDEN TUOTTEET

1. Onko laitoksellanne vakuutus, joka korvaa vesihuoltotoiminnassa aiheutuneita vahinkoja? *

Valitse vaihtoehdoista sopivat.

- laitoksella ei ole vesihuoltotoiminnassa aiheutuneita vahinkoja korvaavaa vakuutusta
- laitoksella on vakuutus, joka koskee veden jakelun keskeytystä
- laitoksella on vakuutus, joka koskee viemäritulvavahinkoja
- laitoksella on vakuutus, joka koskee muita vahinkoja
- en osaa sanoa

2. Onko vastuuvakuutuksenne ehdoissa seuraavia rajoitusehtoja? *

Valitse vaihtoehtoista sopivat.

- omavastuu, joka vähentää korvauksen määrää
- ehto, jossa todetaan, että korvataan vahingon syntymistavalta äkilliset vahingot
- ehto, jossa todetaan, että korvataan vahinkoseuraamuksen osalta äkilliset vahingot
- ehto, että ei korvata hulevesien tulvimisesta aiheutuneita vahinkoja
- jokin muu ehto, joka vähentää korvauksen määrää. Minkälainen ehto?
- ikävähennys (esim. verkoston iän perusteella määritelty), joka voi vähentää korvauksen määrää
- en osaa sanoa

KOKEMUKSET KORVAUSKÄYTÄNNÖISTÄ

3. Ikävähennyksen prosenttimäärä ja verkostoikä vahinkotapauksissa on

Pyydetään vastaamaan vain, mikäli vakuutuksessa on ikävähennys.

- 10 – 30 % /ikä
- 31 – 50 % / ikä
- yli 50 % / ikä

4. Millä perusteella korvauksia on viimeisten parin vuoden aikana evätty? Vedottu siihen, että *

Vastaa kunkin väittämän kohdalla, miten yleinen tilanne on. Valitse lähinnä omaa mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

	ei koskaan	harvoin	ei harvoin eikä usein	usein	aina
a) vesihuoltolaitos on laiminlyönyt viemäriin kunnossapidon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) viemäriin tulvimisen aiheuttama vahinko ei ole äkillinen ja odottamaton.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) viemäriin on tuntemattoman syyn johdosta kertynyt kiintoainetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) viemäriin tukkeutumisen syytä ei ole pystytty selvittämään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) viemäriin tukkeutumisen ei ole osoitettu johtuvan yksittäisestä esineestä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) tukkeutuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä ”force majeure”.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) korvauksia on evätty muista syistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mikäli korvauksia on evätty muista syistä. Kerro esimerkkejä minkälaisista syistä?

AJASSA TAPAHTUNUT MUUTOS

6. Onko mielestäsi vakuutuksissa aikaisempina vuosina (noin yli 4 vuotta sitten) korvattu jotain, jota ei korvata enää? *

- kyllä, esim. mitä?
- ei
- en osaa sanoa

7. Miten korvaukset ovat muuttuneet neljän vuoden takaiseen aikaan verrattuna? *

Valitse lähinnä omaa mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

	selvästi aikaisempaa harvemmin	jonkin verran aikaisempaa harvemmin	yhtä usein kuin ennenkin	jonkin verran aikaisempaa useammin	selvästi aikaisempaa useammin	en osaa sanoa
a) Olemme saaneet vakuutuksesta korvauksia, kun olemme maksaneet kiinteistölle korvauksia viemäritulvien tai tukosten aiheuttamista vahingoista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Olemme saaneet vakuutuksesta korvauksia, kun olemme maksaneet asiakkaalle korvausta talousveden laatuvirheen aiheuttamasta vahingosta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Korvauspäätös on ollut myönteinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Onko mielestäsi korvausten euromäärä yhtä vahinkoa kohti verrattuna aikaisempiin vuosiin (noin yli 4 vuotta sitten) *

- pienentynyt suhteessa vahingon määrään
- pysynyt ennallaan suhteessa vahingon määrään
- kasvanut suhteessa vahingon määrään
- en osaa sanoa

VAKUUTUSTEN HANKINTA

9. Miten vakuutusten kilpailutus tapahtuu? *

Valitse vaihtoehdoista parhaiten sopiva.

- laitoksemme kilpailuttaa vakuutukset säännöllisesti
- kunta kilpailuttaa laitoksen puolesta vakuutukset säännöllisesti
- laitoksen vakuutuksia ei kilpailuteta säännöllisesti
- laitoksen vakuutukset on satunnaisesti kilpailutettu
- laitoksen vakuutuksia ei kilpailuteta
- en osaa sanoa

10. Mikäli laitoksen vakuutukset kilpailutetaan, tapahtuuko se

- vuosittain
- 2 – 4 vuoden välein
- 5 - 10 vuoden välein
- harvemmin
- en osaa sanoa

KÄYTÄNNÖN MENETTELYTAVAT

11. Minkälaiset ovat laitoksen ja vakuutusyhtiön tavanomaiset menettelytavat vahingon satuttua? *

Kerro kokemuksistasi nykytilanteessa (noin viimeisen 3 vuoden ajalta). Valitse lähinnä kokemustasi kuvaava vaihtoehto.

	ei koskaan	harvoin	ei harvoin eikä usein	usein	aina
a) Vakuutusyhtiö neuvoo vesihuoltolaitosta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Vakuutusyhtiö auttaa laitosta asioiden selvittämisessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Vakuutusyhtiö järjestää apua kiinteistölle korjaustoimenpiteissä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Vakuutusyhtiön henkilö tekee vahinkokartoituksen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Laitoksen henkilö tekee vahinkokartoituksen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Laitos tarjoaa kiinteistölle ensiapua tilanteeseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Laitos tarjoaa kiinteistölle maksullista apua korjaaviin toimenpiteisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Laitos tarjoaa kiinteistölle maksutonta apua korjaaviin toimenpiteisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Laitos ohjaa kiinteistön omistajaa hakemaan korvausta kiinteistön omista vakuutuksista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAUSTATIEDOT

12. Valitse laitokseenne sopiva ryhmä. Jaon pohjana on laitoksen omalla jakelualueella laskuttama vesimäärä tai laitoksen jätevesilaskutuksen perusteena oleva vesimäärä. *

- Pienet vesihuoltolaitokset alle 350.000 m³/a
- Keski-suuret vesihuoltolaitokset 350.000 – 2 miljoonaa m³/a
- Suuret vesihuoltolaitokset yli 2 miljoonaa m³/a

13. Laitoksen omistuspohja tai organisaatiomuoto *

- Kunnallinen liikelaitos
- Kunnallinen vesihuoltolaitos (taseyksikkö tai laskennallisesti eriytetty laitos)
- Kuntayhtymä tai liikelaitoskuntayhtymä
- Osakeyhtiö
- Osuuskunta

14. Mitä muuta aiheeseen liittyvää haluaisit vielä kertoa?

Tähän voit myös kertoa mahdollisia tarkennuksia tai kommentteja edellä esitettyihin kysymyksiimme. (Pyydämme viittaamaan kysymysnumeroihin.)

HALUKKUUS OSALLISTUA JATKOSSA

15. Vesilaitosyhdistyksen toimesta tehdään opinnäytetyö aihepiiriin liittyen.

Lisää tähän nimi ja sähköpostiosoitteesi, mikäli olet kiinnostunut kertomaan lisää kokemuksista vakuutuksiin liittyen.