



8.12.2009

KULUTTAJA ULKOMAISEN VAKUUTUSYHTIÖN ASIAKKAANA Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalta uusi opas

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta on laatinut oppaan niitä tilanteita varten, joissa kuluttaja-asiakas asioi ulkomaisen vakuutusyhtiön kanssa. Vaikka Eurooppa on monessa suhteessa yhdentynyt ja vakuutus voidaan ottaa mistä päin maailmaa tahansa, on asiakkaan oikeussuojakeinoissa kuitenkin suuria eroja riippuen siitä, mistä vakuutus on otettu. Oppaassa käsitellään erityisesti tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisuelinten käyttöä.

Esimerkkejä elävästä elämästä

1. Vakuutuksenottaja oli ottanut yksilöllisen eläkevakuutuksen ulkomaalaisesta henkivakuutusyhtiöstä, jolla on Suomessa sivuliike. Asiakas huomasi muutamana vuoden päästä sijoitetun pääoman pienentyneen. Hän katsoi, ettei tätä seikkaa ollut kerrottu riittävän selkeästi vakuutusta tehtäessä. Asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan ja saada selvittelyapua ja halutessaan saattaa asian Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi.

2. Vakuutuksenottaja oli sijoittanut 200.000 sijoitussidonnaiseen säästöhenkivakuutukseen ja tutustunut hyvin yhtiön tuotteisiin kansainvälisillä nettisivuilla. Vakuutusyhtiö sijaitsi EU:n ulkopuolella, Kanadassa. Asiakas oli tyytymätön perittyjen kulujen määrään ja katsoi niiden olevan suuremmat kuin mitä oli sopimukseen kirjattu. Kirjeenvaihto yhtiön kanssa ei auttanut ja asiakas halusi asiansa Vakuutuslautakunnan käsittelyyn. Koska vakuutusyhtiöllä ei ole Suomessa edes sivuliikettä, asiaa ei voitu ottaa Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan tai Vakuutuslautakunnan käsittelyyn. Sopimuspapereissa ei ollut mainintaa siitä, että asianomaisessa maassa olisi asiakkaan käytettävissä tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuelin.

Opas käytännön tarpeeseen

Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan tulleiden kyselyiden ja valitusten perusteella näyttää siltä, että asiakkaille tulee aika ajoin yllätyksenä, ettei asiointi tai valittaminen suju vanhalla totutulla tavalla, sanoo vakuutusasiantuntija **Tuomas Korkeamäki** *Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta*. Oppaassa on edellä selostettujen esimerkkitapausten lisäksi muitakin tilanteita tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisuelinten käytöstä ja myös yhdeksän kohdan ohjeistus asiakkaalle, kun hän harkitsee vakuutuksen ottamista ulkomaisesta yhtiöstä.

Opas on Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan kotisivuilla osoitteessa www.fine.fi.

Lisätietoja oppaasta antaa Tuomas Korkeamäki tai Irene Luukkonen, puhelin (09) 6850 120