



## Korvaukset matkavakuutuksesta matkan peruuntuessa

©Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Hanna Salo 2012

Tässä oppaassa kerrotaan niistä korvauksista, joita matkavakuutuksesta maksetaan silloin, kun suunniteltu matkalle lähtö joudutaan peruuttamaan. Erytishuomiota kiinnitetään siihen, miten peruuntumiskulujen korvaamiseen vaikuttaa matkan luonne eli se, onko kyseessä esimerkiksi pakettimatka eli valmismatka vai omatoimimatka.

Tässä oppaassa ei käydä yksityiskohtaisesti läpi eri vakuutusyhtiöiden vakuutusehdoja. Matkan peruuntumisesta aiheutuneiden ja muiden matkavakuutuksesta maksettavien kustannusten korvattavuudelle on vakuutusehdoissa erilaisia säännöksiä. Oman vakuutuksen sisältö käy ilmi vakuutuskirjasta ja vakuutusehdoista.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta on julkaissut matkavakuutuksiin liittyen perustietoa sisältävän oppaan (<http://www.fine.fi/userfiles/file/Matkavakuutukset10.pdf>), oppaan ennen matkaa olleiden sairauksien korvaamisesta ([http://www.fine.fi/userfiles/file/Matkustajavak\\_krooniset.pdf](http://www.fine.fi/userfiles/file/Matkustajavak_krooniset.pdf)) ja vertailut matkavakuutuksien ikärajoista ([http://www.fine.fi/userfiles/file/Matkavakuutus\\_rajat09.pdf](http://www.fine.fi/userfiles/file/Matkavakuutus_rajat09.pdf)) ja luottokortteihin liittyvistä matkavakuutuksista ([http://www.fine.fi/userfiles/file/Luottokorttivent\\_2011.pdf](http://www.fine.fi/userfiles/file/Luottokorttivent_2011.pdf)).

Lisätietoja saa Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta, puh. (09) 6850 120, ma–to klo 10–16. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan julkaisut löytyvät internetsivuiltamme [www.fine.fi](http://www.fine.fi).

### Johdantoa



Matkustajavakuutuksesta korvataan tavallisesti erilaisten matkalla sattuneiden tapaturmien ja sairauksien **hoitokuluja**, tapaturmasta jäävää **pysyvää haittaa** ja matkalla sattuneessa kuolemantapauksessa **kuolintapauskorvaus**. Matkustajavakuutukseen saattaa olla mahdollista liittää myös muita vakuutusturvia.

Matkustajavakuutuksesta korvataan myös kustannuksia, jotka syntyvät siitä, että matka joudutaan **keskeyttämään** sairaalahoitoon joutumisen takia tai matkalta palaamaan ennenaikaisesti tai matka joudutaan **peruuttamaan** kokonaan. Jotkut matkavakuutukset korvaavat myös matkalta myöhästymisen tai matkan odottamisen.



Matkatavaravakuutus taas korvaa erilaisia matkatavaroille sattuneita vahinkoja, esimerkiksi matkatavaroiden saapumisen myöhässä tai matkalla sattuneen varkausvahingon.



Matkavakuutuksen laajuus ja se, mitä korvauksia siitä maksetaan, riippuu tehdyn vakuutussopimuksen sisällöstä ja vakuutusehdoista. Vakuutustuotteet ja vakuutusehdot ovat kaikissa vakuutusyhtiöissä erilaisia, joten vakuutuksen tarkka sisältö selviää omasta vakuutuskirjasta ja vakuutusehdoista.

Matkavakuutus voi olla kerta- tai määräaikainen matkavakuutus, joka on voimassa vain tietyn yksittäisen matkan ajan, tai se voi olla vuosi- tai jatkuva matkavakuutus, joka on jatkuvasti voimassa. Vuosimatkavakuutuksissakin on kuitenkin aikarajat, eli vakuutus on voimassa vain tietyn ajan.

## Matkan peruuntuminen

Matkan peruuntumisella tarkoitetaan matkavakuutuksissa sitä, että matkalle lähtö joudutaan peruuttamaan jonkin tietyn vakuutusehdoissa mainitun syyn perusteella. Yleensä matkan peruuntumisesta aiheutuvia kustannuksia korvataan vakuutuksesta silloin, kun peruuntuminen johtuu

- vakuutetun itsensä tai hänen lähiomaisensa vakavasta äkillisestä sairastumisesta, tapaturmasta tai kuolemasta. Sairastumisen tai tapaturman pitää olla niin vakava, että se lääketieteellisesti arvioituna pakottavasti estää matkalle lähdön.
- vakuutetun Suomessa olevalle omaisuudelle tapahtuneesta merkittävästä vahingosta.

Vakuutusehdoissa on myös muita edellytyksiä matkan peruuntumisesta aiheutuneiden kulujen korvaamiselle. Matkan peruuntuminen korvataan vain, mikäli matkavakuutus on tehty vähintään kolme päivää ennen suunniteltua matkan alkua. Matkan peruuntumisen syyn pitää ilmetä vasta matkan varaamisen jälkeen ja myös matkavakuutuksen tekemisen jälkeen. Matkalle lähdön peruuntumisesta pitää ilmoittaa matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjältä pitää myös hakea ensin takaisin ne maksut, jotka matkanjärjestäjä on matkaehtojen mukaan velvollinen palauttamaan. Matkavakuutus korvaa vakuutusehtojen määräämässä laajuudessa niitä kustannuksia, jotka jäävät asiakkaan itsensä maksettaviksi.

Se, mitä korvauksia matkan peruuntumisen johdosta korvataan, saattaa riippua matkan luonteesta. Merkitystä saattaa siis olla sillä, onko kyseessä valmismatka vai esimerkiksi omatoimimatka.



## Valmismatka ja erityisehtoinen valmismatka

Valmismatkalla tarkoitetaan valmismatkalain (1079/94) sekä kuluttaja-asiamiehen ja Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n neuvottelemien Yleisten valmismatkaehtojen ([http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/yleiset\\_valmismatkaehdot/](http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/yleiset_valmismatkaehdot/)) mukaista valmismatkaa. Valmismatka on tyypillisesti matkatoimistosta ostettu kuljetuksen ja majoituksen sisältävä paketti. Yleiset valmismatkaehdot sisältävät mm. säännökset siitä, mitä kustannuksia matkanjärjestäjä voi veloittaa asiakkaalta erilaisissa matkan peruutustilanteissa. Valmismatkaehtojen säännökset matkan peruuttamisesta ovat erilaiset kuin vakuutusehtojen säännökset siitä, missä tilanteissa vakuutuksesta maksetaan korvausta.

Yleisissä valmismatkaehdoissa on myös säännökset ns. erityisehtoisista matkoista, joihin voidaan soveltaa yleisistä valmismatkaehdoista poikkeavia sopimusehtoja. Erityisehtoisia matkoja ovat tyypillisesti sellaiset matkat, joissa on jokin esim. kuljetusmuotoon, matkan tarkoitukseen tai matkakohteen erityisoloihin liittyvä eri-

tyislaatuisuus. Tällaisia matkoja voivat olla esimerkiksi ooppera-, formula- tai maratonmatkat.

Erityisehtoisissa matkoissa matkanjärjestäjällä on yleensä laajempi oikeus pitää peruutustilanteessa maksuja, jotka asiakas on matkasta etukäteen maksanut. Näiden matkojen kohdalla saattaa peruutustilanteessa käydä niin, että asiakas ei saa takaisin etukäteen maksamiaan maksuja lainkaan, vaan matkanjärjestäjällä on oikeus pitää itsellään matkan koko maksu.

## Omatoimimatka

Omatoimisesti koottu matka ei yleensä ole valmismatka. Omatoimimatalla asiakas ostaa esimerkiksi internetistä majoituksen suoraan hotellista ja lennot suoraan lentoyhtiöltä. Internetissä toimivien matkatoimistojen kautta ostetut matkustus- tai majoituspalvelut voivat olla näitä omatoimimatkoja, mutta mikäli asiakas ostaa samasta nettimatkatoimistosta esimerkiksi sekä lennot että majoituksen, kyseessä voi kuitenkin olla valmismatkalain soveltamispiiriin kuuluva yleis- tai erityisehtoinen valmismatka.



Matkan myyjältä saa tiedon siitä, millaisia sopimusehtoja kuhunkin matkaan sovelletaan. Omatoimimatkoilla tarkoitetaan tässä sellaisia matkoja, jotka eivät ole valmismatkalain mukaisia yleis- tai erityisehtoisia valmismatkoja.

## Korvaukset vakuutuksesta

Joillakin vakuutusyhtiöillä on vakuutusehdoissaan erityisiä korvaussäännöksiä riippuen siitä, onko kyseessä valmismatkalain mukainen valmismatka. Tällöin yleensä:

- **Valmismatkan** peruuntuessa matkavakuutus korvaa ne kulut, joita matkanjärjestäjä ei palauta asiakkaalle.
- **Erityisehtoisen valmismatkan** peruuntuessa vakuutuksesta korvataan joko kaikki asiakkaalle jäävät kustannukset tai esimerkiksi 75 % tai 25 % niistä.
- **Omatoimimatkan** peruuntuessa vakuutuksesta korvataan joko kaikki asiakkaalle jäävät kustannukset tai näitä kustannuksia johonkin tiettyyn euromääräiseen rajaan asti, esimerkiksi 1 000 euroon tai 5 000 euroon asti.

Joillakin vakuutusyhtiöillä taas ei ole erillisiä säännöksiä siitä, miten matkan luonne (valmismatka/erityisehtoinen valmismatka/omatoimimatka) vaikuttaa korvattavuuteen, vaan korvaus matkan peruuntumisesta on sama matkan luonteesta riippumatta. Tällöin yleensä vakuutuksesta korvataan ne kulut, jotka jäävät vakuutetun maksettaviksi matkanjärjestäjän matkaehtojen mukaan. Tällöinkin vakuutuksessa saattaa olla euromääräisiä enimmäiskorvausmääriä.



## Taulukko vakuutusehdoista

Tässä taulukossa esitetään korvattavien kustannusten määrä silloin, kun matkan peruuntuminen on kulloistenkin vakuutusehtojen mukaan muutoin korvattavissa. Vakuutusyhtiöiden vakuutusehdoissa on erilaisia edellytyksiä matkan peruuntumisen korvattavuudelle. Taulukon vakuutusehtokohdat ovat tammikuussa 2012 uusmyynnissä olleista vakuutustuotteista ja saattavat erota joiltakin osin vanhemmista vakuutustuotteista. Tässä taulukossa eivät ole mukana esimerkiksi luottokortteihin liittyvät matkavakuutukset.

Vakuutusyhtiö, vakuutusehdot	Korvaus valmismatkan peruuntumista	Korvaus erityisehdoista valmismatkan peruuntumista	Korvaus omatoimimatkan peruuntumista (muu kuin valmismatkalain mukainen matka)
<b>Aktia Vahinkovakuutus Oy</b> Kotivakuutus, vakuutusehdot 88 G, 1.1.2012 alkaen	Matkan peruuntumisesta korvataan ennen matkaa maksetut kulut, joista vakuutettu on matkan järjestäjän matkaehdojen mukaan vastuussa. Peruuntumiskuluja korvataan enintään 5 000 euroa/vakuutettu.		
<b>Chartis Europe S.A. sivuliike</b> Travel Guard matkavakuutusehdot 25.8.2008 alkaen	Vakuutuksesta korvataan sellaisia kuluja, jotka aiheutuvat matkustamisesta, majoituksesta, käyttämättömistä palveluista, retkistä ja matkoista matkakohdeissa ja jotka vakuutettu on jo maksanut tai sitoutunut maksamaan ja joista vakuutettu ei voi saada rahoja takaisin. Enimmäiskorvaus per yksittäinen matka on 3 000, 5 000 tai 7 000 euroa (riippuen vakuutuksen tasosta) tai enintään alkuperäisen matkan hinta, sen mukaan, kumpi on pienempi.		
<b>Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia</b> Fenniaturvan vakuutusehdot 1.11.2010 alkaen	Matkan peruuntumisesta korvataan kulut, joista vakuutettu on matkan järjestäjän matkaehdojen mukaan vastuussa.		
<b>If Vahinkovakuutusyhtiö Oy</b> Henkilövakuutusehdot HEN 100.12, 1.1.2012 alkaen	Valmismatkalain mukaisen pakettimatkan peruuntumisesta korvataan yleisten valmismatkaehtojen mukaisesti toimistokulut.	Yleisissä valmismatkaehdoissa tarkoitettujen erityisehtojen mukaisen matkan peruuntumisesta korvataan kohtuulliset kulut enintään 500 euroon asti ja sen ylittävältä osin enintään 25 %.	Mikäli kysymyksessä ei ole valmismatkalain mukainen matka, korvataan ennen matkan alkamista maksetuista matkaan liittyvistä kustannuksista se osuus, jota matkanjärjestäjä ei matkaehdojen tai muu palveluntuottaja omien ehtojensa mukaan ole velvollinen hyvittämään vakuutetulle. Kustannuksia korvataan enintään 3 000 euroon asti yhtä matkaa ja vakuutettua kohti.
<b>Lähivakuutusyhdistykset</b> Yksityistapaturmavakuutus ja matkavakuutus, vakuutusehdot 1073/10, 1.7.2010 alkaen (jatkuva matkavakuutus) ja vakuutusehdot 3200/10, 1.11.2010 alkaen (määräaikainen matkavakuutus)	Valmismatkalain mukaisten pakettimatkojen peruuntumisissa korvataan yleisten valmismatkaehtojen mukaisesti toimistokulut.	Valmismatkalain mukaisten erikoismatkojen peruuntumisissa korvataan erityisehtojen mukaiset kohtuulliset kulut enintään 25 prosenttia matkan hinnasta.	Muiden matkojen peruuntumisissa korvataan vakuutetun itse varaamien lento-, laiva-, junatai bussimatkojen ja majoitusten etukäteen maksettuja sopimusten mukaisia peruuntumiskuluja enintään 1 000 euroon asti yhtä matkaa ja vakuutettua kohti.

Vakuutusyhtiö, vakuutusehdot	Korvaus valmismatkan peruutuksessa	Korvaus erityisehdois valmismatkan peruutuksessa	Korvaus omatoimimatkan peruutuksessa (muu kuin valmismatkalain mukainen matka)
<b>Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö</b> Pohjantähtiturva kodille, vakuutusehdot 1.7.2011 alkaen	Vakuutus korvaa matkan peruuntumisen vuoksi - kulut, joista vakuutettu on matkanjärjestäjän tai palveluntuottajan matkaehdojen mukaan vastuussa - vakuutetun ennen matkaa maksamat majoituskustannukset ja matkaliput - muiden matkapalvelujen peruuntumisista aiheutuneita kuluja enintään 1 000 euroa.		
<b>Pohjola Vakuutus Oy</b> Mittaturvan vakuutusehdot, 1.1.2012 alkaen (jatkuva matkavakuutus) ja <b>Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen</b> , Supereuro matkavakuutus, vakuutusehdot 1.1.2011 alkaen (määräaikainen matkavakuutus)	Peruuntumisesta korvataan etukäteen maksetut kulut, joista vakuutettu on matkanjärjestäjän ehtojen mukaan vastuussa seuraavasti: Valmismatkalain mukaisten pakettimatkojen peruuntumisissa korvataan yleisten valmismatkaehtojen mukaisesti toimituskulut.	Yleisissä valmismatkaehdoissa tarkoitettujen erityisehtojen mukaisten matkojen peruuntumisessa korvataan kohtuulliset kulut enintään 75 %:in matkan hinnasta.	Muiden matkapalvelujen peruuntumisissa korvataan etukäteen maksettuja sopimuksen mukaisia kuluja enintään 1 000 euroon asti yhtä matkaa ja vakuutettua kohti.
<b>Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola</b> Henkilö- ja matkavakuutus, vakuutusehdot 1.1.2011 alkaen (jatkuva matkavakuutus) ja Määräaikainen matkavakuutus, vakuutusehdot 1.1.2011 alkaen	Korvauksena matkan peruuntumisesta maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä ei valmismatkalain mukaan hyvitä vakuutetulle.		Korvauksena maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä ei matkaehdojensa mukaan hyvitä vakuutetulle. Korvausta matkan peruuntumisesta maksetaan enintään 5 000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden.
<b>Tryg Forsikring A/S Suomen sivuliike</b> Matkavakuutus, vakuutusehdot 1.10.2006 alkaen	Peruuntumisesta korvataan etukäteen maksetut kulut, joista vakuutettu on matkanjärjestäjän tai palveluntuottajan ehtojen mukaan vastuussa. Korvauksesta vähennetään maksuhyvitys tai korvaus, jonka vakuutettu on tai olisi peruuntumisen syyn ilmetessä oikeutettu saamaan matkan järjestäjältä, palveluntuottajalta tai kuljetusyhtiöltä.		
<b>Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva</b> Henkilövakuutukset, vakuutusehdot 1.1.2012 alkaen (jatkuva matkavakuutus) ja Määräaikainen matkavakuutus, vakuutusehdot 1.1.2012 alkaen	Korvauksena matkan peruuntumisesta maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä ei valmismatkalain mukaan hyvitä vakuutetulle.		Jos kyseessä ei ole valmismatkalain mukainen matka, korvauksena maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä ei matkaehdojensa mukaan hyvitä vakuutetulle. Korvausta matkan peruuntumisesta maksetaan enintään 5 000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden.