Marja-Liisa Kuronen

VAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTAMISPROSESSI

MATKALLA ALAMAISESTA ASIAKKAAKSI

HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS

ACTA UNIVERSITATIS OECONOMICAE HELSINGIENSIS

A-231

Marja-Liisa Kuronen

VAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTAMISPROSESSI

MATKALLA ALAMAISESTA ASIAKKAAKSI

HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS

ACTA UNIVERSITATIS OECONOMICAE HELSINGIENSIS

A-231

© Marja-Liisa Kuronen ja
Helsingin kauppakorkeakoulu

ISSN 1237-556X
ISBN 951-791-833-X
ISBN 951-791-834-8 (Electronic dissertation)

Helsingin kauppakorkeakoulu -
HeSE print 2004

ALUKSI

Olen runsaan kahden vuosikymmenen mittaisella työurallani ollut tekemisissä monien yritysten tekstien kanssa. En olisi uskonut, että yhden yritystekstin uudistamisen prosessi voisi vaikuttaa henkilöhistoriaani niin merkittävästi kuin Tapiola-ryhmän vakuutusehtotekstin uudistaminen vuosina 1993 – 95 on vaikuttanut. Vuosi 1993 on siis tietyllä tavalla käänteentekevä vuosi työelämässäni: Tapiolassa käynnistyi silloin autovakuutusehtotekstin uudistaminen, jota pääsin seuraamaan. Alusta alkaen minulla oli alitajuisesti tunne, että tämä teksti on jotenkin poikkeuksellinen ja että tässä projektissa voi olla jotakin erityistä. Siksi säilytin koko ehtotekstin uudistamisprosessin aineiston.

Kerroin mielenkiintoisesta tekstiaineistostani silloiselle suomen kielen ja viestinnän professorillemme Pirkko Nuolijärvelle. Myös Pirkko kiinnostui aiheesta. Myöhemmin, vuonna 1996, kun aineemme suomen kieli ja viestintä sai tohtorintutkinnon pääaineen statuksen, Pirkon kannustamana pyrin tohtoriopiskelijaksi tavoitteenani tutkia vakuutusehtotekstiä ja sen uudistamista. Koko väitöstutkimushankkeeni toteutumisesta esitänkin kiitokseni sekä Tapiola-ryhmän avarakatseisille edustajille että Pirkko Nuolijärvelle. Tapiolaa kiitän erityisesti siksi, että ei ole aivan tavallista, että yritys antaa sisäisiä tekstejään ulkopuolisen julkisesti käsiteltäväksi. Pirkkoa kiitän siitä, että hän ajoi sitkeästi aineemme Helsingin kauppakorkeakoulun jatkotutkinnon pääaineeksi.

Varsinaisessa väitöskirjan tekemisessä ohjaajanani ja opettajanani on ollut Pirjo Hiidenmaa. Kiitän Pirjoa lämpimästi tutkimusprosessini sujuvasta etenemisestä. Pirjon opetuksessa, hänen tuellaan ja kannustuksellaan olen edennyt työtäni järkevästi jaksottaen. Tutkimukseni raportointivaiheessa sain ohjaajakseni myös Anneli Kauppisen. Annelilta opin erityisesti kurinalaista aineistolla ja aiemmalla tutkimustiedolla perustelemista, mistä olen hänelle kiitollinen. Tutkimukseni aikana oivallisena keskustelukumppaninani on ollut Helena Kangasharju. Helenan ansiota on se, että hän on pitkäaikaisena työtoverinani kasvattanut minua tiedeyhteisön jäseneksi. Prosessin loppuvaiheessa terveen kriittisen katseen työhöni ovat luoneet esitarkastajani Minna-Riitta Luukka ja Eija Ventola, joiden lausuntoihin sisältyneet kommentit olen pyrkinyt ottamaan huomioon.

Tutkijan kasvatukseen on osallistunut myös joukko muita tahoja: HKKK:n tohtorikoulutuskeskus oli minulle ainutlaatuinen hautomo, jossa pystyin päivätyöstäni fyysisestikin erossa ollen keskittymään tutkimuksentekoon. Turhaan tuota yksikköä ei ole kuvattu ”tutkijan taivaaksi”. Kiitänkin Helsingin kauppakorkeakoulua ja keskuksen väkeä tutkimisen mahdollistamisesta ja tutkijoita keskusteluista, jotka ovat edistäneet ajatteluani. Organisaatiotutkimuk-

sen saralla tutkijakumppaneinani ovat olleet Janne Tienari ja Eero Vaara, jotka ovat auttaneet minua kehittämään näkemystäni siitä, miten tekstejä voisi tutkia kielitiedettä ja yhteiskuntatieteellistä lähestymistapaa yhdistäen. Myös Helsingin yliopiston suomen kielen laitos opettajineen ja tutkijoineen sekä Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen Tekstipiiri jäsenineen ovat olleet minulle tärkeät yhteisöt opiskeluni aikana. Esitän kiitokseni teille kaikille.

Tutkimuksen tekeminen ei kuitenkaan luonnistu pelkästään hyvällä aineistolla, erinomaisella ohjauksella eikä tutkimusyhteisön kannustuksella. Tutkimusvapaa järjestyy rahoittajien avustuksella, ja kiitänkin seuraavia yhteisöjä työni tukemisesta: Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsingin kauppakorkeakoulun tukisäätiö, Liikesivistysrahasto, Tapiola-ryhmä sekä Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto.

Ihminen ei elä vain leivästä. Tarvitaan myös hengen huvitusta. Esitän parhaimmat kiitokseni sukulaisilleni ja ystävilleni niin omassa työyhteisössäni kuin sen ulkopuolellakin. Ystäviäni, kiitän siitä, että olette vieneet minua välillä rientoihinkin: olette hoitaneet minulle liput konsertteihin ja teatteriin. Ylellistä – suurkiitos siitä. Yhdessä olemme pyytäneet rapuja, tanssineet elokuun kuutamossa ja patikoineet Nuuksion metsissä. Nykyisin tällaista puuhaa kutsutaan akkujen lataamiseksi, ja meiltähän se käy!

Puolisoani Olavia sekä tyttäriäni Pauliinaa ja Katariinaa kiitän aivan erityisesti. Olavia, perheemme yritteliäisyyden hengen luojaa ja ylläpitäjää, kiitän kaikesta tuesta, rohkaisusta ja avusta. Tytöt ja minä taas olimme vuosia samassa veneessä: opiskelijoina valmistauduimme kokeisiin ja tentteihin ripirinnan, toisiamme kannustaen. Ilmapiiriä kotona voi siis luonnehtia vähintäänkin opiskelumyönteiseksi. Aherrustani on suunnannut myös edesmenneiden vanhempieni perintö, josta olen kiitollinen: ”Mikhän kaira ei pelota ko’n sinniä.”

Espoossa helmikuussa 2004

Marja-Liisa Kuronen

TIIVISTELMÄ

Matkalla alamaisesta asiakkaaksi

VAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTAMISPROSESSI

Marja-Liisa Kuronen

Helsingin kauppakorkeakoulu

Tämä tekstintutkimus liittyy vakuutustoimialan käytänteisiin. Kuluttajanäkökulma on siinä keskeinen. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä vakuutusehtotekstille tapahtuu, kun sitä uudistetaan työryhmässä ja mistä kaikesta vakuutusehtotekstin merkitys koostuu. Tarkoituksena on myös hahmottaa rajoja, joiden puitteissa sopimusoikeudellista tekstiä voidaan uudistaa niin, että sitä voisi käyttää ei-asiantuntija-lukija ja että se toimisi työkaluna niin vakuutuskorvausta hakevalle kuin vakuutusyhtiön korvauskäsittelijällekin. Tutkimus sivuaa ohjetekstien problematiikkaa yleisesti. Analysoitavina ovat kaksivuotisen vakuutusehtotekstin uudistamisprosessin aikana käsitellyt keskeiset tekstit: projektin alussa voimassa ollut, vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti sekä uudistettu, vuonna 1995 voimaan tullut ehtoteksti sekä ruotsalainen vastaava ehtoteksti, jota tekstiä uudistanut työryhmä käytti mallitekstinä eli tyyliltään ja kieleltään esimerkillisenä ehtotekstinä. Mallia hyödynnettiin merkittävästi uudistamisessa. Tekstin uudistamisprosessia kehysti vuonna 1994 uudistettu vakuutussopimuslaki.

Tutkimus edustaa funktionaalista, tekstilingvististä tekstilajitutkimusta suomen kielen ja viestinnän alueella. Keskeinen teema tutkimuksessa on kielen ja kielenkäyttöyhteisön suhde. Lisäksi teksti nähdään tässä tutkimuksessa kommunikaationa niin, että se on sekä tekstiesine että maailmaa muovaavaa toimintaa. Tutkimukseni keskeisenä teoriakehyksenä on systeemisfunktionaalinen kieliteoria (Halliday; Eggins & Martin) ja uusi retoriikka (Perelman). Tutkimusta voi pitää kriittisenä tekstintutkimuksena siten, kuin se nähdään systeemisfunktionaalisessa kieliteoriassa: analyysi lisää tietoisuutta siitä, miten tekstit toimivat ja mitä niillä tehdään.

Tutkimuksen tekstianalyysin pohjalta voidaan nostaa esiin kaksi keskeistä tulosta. Ensinnäkin tutkimus osoittaa, että uudistettu ehtoteksti on neuvottelutulos ja siihen vaikuttavat toiset tekstit, työryhmä ja sen jäsenten erilaiset taustat, projektinaikaiset keskustelut sekä toimialan historia ja tekstiperinne. Vakuutusehtoteksti näyttää olevan sopimustekstinä oma dynaaminen tekstilajinsa, jossa keskeisinä ja säilyvinä merkityksinä ovat korvauslupaus ja sen rajoittaminen sekä yleiset sopimusehdot. Uudistettu ehtoteksti on ollut vakuutusyhtiössä käytössä, ja käytäntö on osoittanut, että ehtotekstiin voidaan tekstilajin tunnistettavuuden vaarantumatta lisätä markkinointihenkinen johdanto, joka sävyttää tekstin ei-asiantuntijalle suunnatuksi ohjetekstiksi. Johdantoon liittyvä lukijaroolin muutos vaikuttaa näin tekstiin rakentuvaan asiakkaan ja yrityksen väliseen suhteeseen. *Asiakasystävällisyys* on kuitenkin diskurssi, johon vaikuttavat monet muutkin kirjoittajan valinnat kuin persoonapuhuttelu.

Toiseksi analyysi osoittaa, että vakuutusehtotekstiä voidaan muuttaa niin, että tekstin fokus ja rakenne muutetaan. Fokuksen muutoksen kautta tekstiin kirjoittuvassa lukijan ja kirjoittajan suhteessa korostuu *yhteisvastuullisuus*. Tekstissä nimetyn yrityksen ja asiakkaan välinen suhde on toisenlainen kuin sellaisessa sopimustekstissä, johon kirjoittuu persoonattomien sopimusosapuolten suhde. Tutkimus osoittaa, että uudistamisprosessissa varsinainen sopimusoikeudellinen tieto ei muutu ratkaisevasti, vaan tieto paketoidaan uudella tavalla yksityisen ja

julkisen diskursseja sekoittaen. Markkinointikirjettä muistuttava, ehtotekstin sisältöjä referoiva johdanto taas ilmentää *markkinoinnillisuutta* ehtotekstissä. Kaiken kaikkiaan asiantuntija ja maallikko lähenevät toisiaan tekstin muutosten kautta.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan päätellä, että vakuutusehtotekstilajin uudistamisessa voidaan hyödyntää toisia tekstilajeja, varsinkin markkinointikirjettä ja opastekstiä, tekstin institutionaalisen tehtävän hämärtymättä. Uudistetun tekstin muutokset näyttävät laajentavan tekstin käyttötarkoitusta asiantuntijakäytöstä myös asiakkaan tarpeita palvelevaksi. Uudistetun ehtotekstin kautta myös vakuutusyhtiö näyttäytyy uudistuneena, aiempaa selvemmin muita liikeyrityksiä muistuttavana toimijana. Toivon tutkimukseni herättävän keskustelua siitä, missä määrin vakuutusyhtiöiden kesken voitaisiin kilpailun vaarantumatta lisätä ehtoyhteistyötä tekstien uudistamisessa. Tällaisen työn tavoitteena voisivat olla ehtotekstit, joiden avulla kuluttaja voisi entistä paremmin vertailla markkinoilla olevia eri yhtiöiden vakuutustuotteita.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että systeemis-funktionaalinen kieliteoria on yrityksen tekstien tutkimuksessa käyttökelpoinen viitekehys, koska siinä tekstiin tulkittavissa olevat merkitykset perustellaan tekstilingvistisessä analyysissa sanastollisten ja kieliopillisten valintojen avulla, jotka ovat nähtävissä tekstissä. Analyysin etuna on myös se, että siinä hyödynnetään tekstin monia konteksteja, erityisesti tekstin toimintaympäristöä.

Avainsanat: diskurssi, genre, intertekstuaalisuus, kirjoittamisen prosessi, konteksti, kriittinen tekstianalyysi, rekisteri, merkitys, sopimusteksti, soveltava tekstintutkimus, systeemis-funktionaalinen kielioppi, teksti, tekstin tuotanto, vakuutusalan viestintä, vakuutusehtoteksti, yritysviestintä.

ABSTRACT

From ´subjects´ to´ customers´ – gradual change in reader roles

THE PROCESS OF REVISING INSURANCE TERMS AND CONDITIONS

Marja-Liisa Kuronen
Helsinki School of Economics

The study relates to practices in the insurance business and focuses on interaction between customers and a company as constructed in the text of insurance terms and conditions. The objectives are empirical. The study aims at answering three questions, 1) what happened to insurance terms and conditions as a genre when they were revised in a two-year project, 2) what constructs the meaning of the genre, and 3) to what extent is it possible to change the text in terms of integrity of the genre. The text was rewritten by a multi-professional team in 1993–95. The revision project was framed by changes in Finnish legislation; the Act on Insurance Contracts was revised in 1994. The new act pays special attention to insurance terms and conditions and seeks to improve customers' understanding of insurance coverage.

The study aims at distinguishing the limits within which it is possible to revise an established, highly institutionalized genre considering that it will be used by non-professional customers, agents selling insurances, and especially by professionals deciding whether losses are covered by the insurance. The study relates to the issue of directive texts in general.

I analyse three texts, two sets of Finnish insurance terms and conditions and a Swedish equivalent text used by the project team as a model while they revised their own text. The head of the revision team, a product manager for non-mandatory comprehensive motor vehicle insurance, considered the Swedish text better than their own insurance terms and conditions: ´the style is better, and it is easier to understand´.

The study is a linguistic, systemic-functional register and genre analysis (Halliday; Martin; Eggins & Martin). A theme of special interest is the relationship between language and society. Moreover, the text is analyzed as a means of communication; it is an object and it constructs the world in which it functions. The study can be regarded as critical in terms of systemic-functional theory (e.g. Heikkinen and Karvonen), and it provides new insights into the functioning of insurance terms and conditions and the purposes for which they are used. The analysis focuses on the ideational, interpersonal, and textual meanings of the insurance terms and conditions, that is, on the meaning structure of the text (texture). The findings are related to those of e.g. Fairclough, Bhatia and Sarangi regarding changes in institutionalised texts: *conversationalization*, *easification* of texts, and changes of reader and writer roles in texts.

The analysis of texture first shows that the insurance terms and conditions, which are written by a team over a two-year period, are a compromise arrived at through negotiation of meanings. The text is first influenced by other texts, e.g. the Act on Insurance Contracts, and second, by the backgrounds of the team members and their present tasks. It was also influenced by the process itself, by the textual history of insurance terms and conditions, and by the traditions of the insurance business.

Insurance terms and conditions as a genre are dynamic and their key meanings are the following: a promise to cover loss, though with precise restrictions; an experiential world that is strictly defined and autonomous; general terms and conditions. In many respects, insurance terms and conditions resemble legal texts. The revised text, however, shows that it is possible to change the schematic structure. The reader can be directed to the actual text of the contract with an introduction that is different in style; the introduction can address the reader in the 2nd person singular and it can highlight certain themes considered important by the writer. Insurance terms and conditions can therefore be heterogeneous as to discourse. The *hybridity* of the genre is such that there are two prominently distinguishable sections representing two different genres, that of a directive introduction in a marketing tone and that of a legal contract. The *customer-orientedness* and *cooperativeness* of the introduction are mainly responsible for the change in reader position.

The text analysis shows that the legal contents are the core contents of insurance terms and conditions and that the ´package´ remains fairly stable, whereas the textual totality tolerates changes without disturbing genre-integrity. The changes tolerated are, in addition to the directive introduction, metatextual introductions at the beginning of sections of the contract text, as well as examples illustrating the kinds of losses met by customers.

To conclude, the voice of the customer can be heard better in the revised terms and conditions than in the old one. The text can clearly be used by customers and not only by insurance business professionals. At the same time, the company appears as an identifiable insurance company, not just ´any company´. Consequently, the company and the customer approach each other in the text.

The changes most obviously tolerated by the genre lead me to hope that the study will arouse discussion in insurance companies concerning whether it would be possible to 'harmonize' terms and conditions to some extent, thereby making it easier for customers to compare the insurance products offered by different insurance companies. The question has, however, to be related to the ideology of free competition in the field.

Methodologically, systemic-functional theory is useful for analysing texts functioning in business contexts. Analysis based on choices of lexico-grammatical elements, together with multi-modal observations as to the object of the text, facilitates argumentation of findings. One of the strengths of the systemic-functional genre analysis is its contextuality.

Key words: applied linguistics, business communication, context, contract, critical text analysis, discourse, genre, insurance company, intertextuality, meaning, register, systemic-functional grammar, text, text production, terms and conditions

LUETTELOT

Asetelmat

Asetelma 1. Tiivistelmä direktiivien funktioista vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä ... 187

Asetelma 2. Tiivistelmä direktiivien funktioista vuoden 1995 autovakuutusehtojen johdannossa ... 279

Asetelma 3. Tiivistelmä direktiivien funktioista vuoden 1995 autovakuutusehtojen varsinaisessa ehto-osuudessa ... 281

Kuvat

Kuva 1 Kommunikaation semioottiset tasot: kieli, rekisteri ja genre ... 37

Kuva 2. Kielen valinnat merkityspotentiaalin rakentamisessa ... 57

Kuva 3. Metafunktioittaiset merkitykset suhteessa diskursseihin ... 58

Kuva 4. Näyte analysoitavana olevasta vuoden 1993 autovakuutusehtotekstistä (kansilehti). 72

Kuva 5 Näyte analysoitavana olevasta autovakuutusehtotekstistä (2. sivu). ... 75

Kuva 6 Näyte analysoitavana olevasta autovakuutusehtotekstistä (2. sivu). ... 80

Kuva 7 Näyte vuoden 1993 autovakuutusehtotekstistä ... 121

Kuva 8 Näyte vuoden 1993 autovakuutusehtotekstistä ... 202

Kuva 9 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä ... 208

Kuva 10 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä ... 210

Kuva 11 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä ... 211

Kuva 12 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä ... 215

Kuva 13 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä ... 221

Kuva 14. Näyte Tapiola-yhtiöiden vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista ... 229

Kuva 15. Näyte Tapiola-yhtiöiden vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista ... 231

Kuva 16. Näyte Tapiola-yhtiöiden vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista ... 235

Kuva 17. Näyte Tapiolan vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista: varsinaista ehtotekstiosuutta edeltävä johdanto..... 250

Taulukot

Taulukko 1 Lupaukset vahingon korvaamisesta prosessityypeittäin 107

Taulukko 2 Vakuutusehtotekstin myöntö- ja kieltolauseiden suhde (n = 122 lausetta)..... 123

Taulukko 3 Pää- ja sivulauseiden myöntö- ja kieltolauseiden suhteet..... 123

Taulukko 4. Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin *jos*- ja *kun*-lauseiden esiintymät. 133

Taulukko 5. Vuosien 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstien tilanteiset määritelmät, joissa prosesseina ovat *katsoa* joksikin ja *pitää* jonakin 242

Taulukko 6. Lupaukset vahingon korvaamisesta prosessityypeittäin: materiaalinen prosessi *korvata* ja relationaalinen prosessi (vakuutuksen) kohteena *on*..... 245

Taulukko 7. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin myöntö- ja kieltolauseiden suhde verrattuna vuoden 1993 ehtotekstin lauseisiin (n = 122 lausetta) 248

Taulukko 8. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin myönteisten- ja kielteisten pää- ja sivulauseiden suhde verrattuna vuoden 1993 ehtotekstin lauseisiin 248

Taulukko 9. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin *jos*- ja *kun*-lauseiden esiintymät 255

SISÄLLYSLUETTELO

ALUKSI ... 3
TIIVISTELMÄ ... 5
ABSTRACT ... 7
LUETTELOT ... 9
Asetelmat ... 9
Kuvat ... 9
Taulukot ... 10
1 JOHDANTO ... 14
1.1 Vakuutusehtoteksti vakuutusyhtiön toiminnassa ... 15
1.2 Vakuutusehtoteksti kuluttajasopimuksen tekstinä ... 21
1.3 Tekstintutkimuksen teoriaa ... 29
1.3.1 Systeemis-funktionaalinen rekisteri- ja genreteoria ... 32
1.3.2 Muita tekstintutkimuksen teorioita ja näkökulmia ... 40
1.4 Yhteisöjen ja instituutioiden tekstien tutkimuksia ... 43
2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT ... 52
2.1 Tutkimuksen tavoitteet ... 52
2.2 Tutkimusmenetelmä ... 54
2.3 Aineisto ... 64
2.4 Tutkimuksen kulku ja raportin rakenne ... 67
3 VUODEN 1993 AUTOVAKUUTUSEHDOT ESINEENÄ JA TEKSTINÄ ... 70
3.1 Määritelmien ja määrittymisen maailma ... 77
3.1.1 Etuasemaistavat määritelmät: *A on B* ... 79
3.1.2 Osa joukosta -määritelmät (*sisältää; sisältyä*) ... 87
3.1.3 Tilanteiset määritelmät ... 88
3.1.4 Tekstiin rakentuva vakuutusten hierarkia ... 95
3.1.5 Vakuutusteknisten käsitteiden määrittelystä ... 99

3.2 Vakuutusehto lupauksena ... 104
3.2.1 Lupauksen kumoaminen eksplisiittisellä kiellolla ... 118
3.2.2 Lupauksen rajoittaminen intertekstuaalisesti ... 125
3.2.3 Lupaamisen rajoittaminen vahinkotapauksen kuvauksella ... 130
3.2.3.1 Vahinkotapaus sivulauseessa ... 131
3.2.3.2 Vahinkotapauksen kuvaus kieliopillisen metaforan avulla ... 138
3.2.4 Lupauksen rajoittaminen operationaalisin määrittein ... 145
3.2.4.1 Tulkintapotentiaalin rajoittamista koheesiokeinoin ... 146
3.2.4.2 Neuvoteltavuutta implikoivat adjektiiviattribuutit ... 148
3.2.4.3 Adverbiaalilausekkeet tulkinnan varmistajina ... 152
3.2.4.4 Relatiivilauseet tulkintapotentiaalin rajoittajina ... 155
3.3 Kaikenkattavuus spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa ... 159
3.4 Kuluttajan kokemusmaailma esimerkeissä ... 178
3.5 Sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia ... 180
3.6 Tiivistelmä: vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin merkityksiä ... 194
4 AUTOVAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTAMISEN LÄHTÖKOHTIA ... 199
4.1 ”Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä on ongelmallisia kohtia” ... 201
4.2 ”Vakuutuksenottajan on ymmärrettävä velvollisuutensa” ... 206
4.3 ”Haluaisimme kirjoittaa omat ehtomme ruotsalaisten ehtojen tyylillä” ... 207
4.4 Ruotsalainen malliteksti analyysin kohteena ... 212
4.4.1 ”Lukemista helpottavia” ratkaisuja johdannossa ... 213
4.4.2 Keskustelevat vakuutusehdot ... 220
5 UUDISTETTU, VUODEN 1995 VAKUUTUSEHTOTEKSTI ... 227
5.1 Määritelmien maailma ... 237
5.2 Vakuutusehto lupauksena ... 245
5.2.1 Lupauksen rajoittaminen eksplisiittisellä kiellolla ... 246
5.2.2 Lupauksen rajoittaminen intertekstuaalisesti ... 249
5.2.3 Lupauksen rajoittaminen vahinkotapauksen kuvauksella ... 253
5.2.4 Lupauksen rajoittaminen operationaalisin määrittein ... 257

5.3 Kaikenkattavuus spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa 264

5.4 Kuluttajan kokemusmaailma esimerkeissä 272

5.5 Sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia 277

5.6 Johdanto myyvänä saatekirjeenä vakuutusehdoissa..... 287

5.7 Tiivistelmä: vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin merkityksiä 293

5.8 Kannanottoja uudistettuun autovakuutusehtotekstiin..... 296

6 VAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTUS – MIKÄ MUUTTUI, MIKÄ SÄILYI. 299

7 PÄÄTELMÄT JA POHDINTA..... 307

7.1 Tutkimuksen metodologiset päätelmät..... 307

7.2 Tekstilajiin liittyvät päätelmät..... 315

7.3 Päätelmiä käytännön tekstityön kannalta 318

KIRJALLISET LÄHTEET..... 324

HAASTATTELUT 344

LIITTEET

1 Tapiolan vapaaehtoisen autovakuutuksen ehdot (1993)

2 Ruotsalaisen vapaaehtoisen autovakuutusehtotekstin alkusivut (1993)

3 Tapiolan vapaaehtoisen autovakuutuksen ehdot (1995)

4 Ruotsalaisen vakuuutusyhtiön ehtojen kansi (1998)

1 JOHDANTO

Ympäri maailmaa, erilaisissa yhteisöissä, monenlaisissa ryhmissä kirjoitetaan uudelleen olemassa olevia tekstejä. Miksi?

Tekstit ovat usein kuin esineitä, joita käytetään johonkin tarkoitukseen ja joita jaellaan eri kanavia pitkin. Ne ovat paketoitua tietoa. Paketoimista ohjaa jonkinlainen käsitys tekstilajista tai tavoitteesta eli siitä, mihin tekstiä käytetään. Taustalla on ajatus lukijakunnan mukaisesta, segmentoidusta tiedon jakamisesta. Tästä ilmiöstä ovat esimerkkinä Yleisradion radiokanavat. Työyhteisöissä tekstejä kirjoitetaan usein niin, että asiasta on jo olemassa teksti, jota uudistetaan ryhmässä. (Hiidenmaa 2001.) Tässä työssä tutkimuksen kohteena on juuri tuollainen teksti, Tapiola-yhtiöiden[1] vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtoteksti, joka uudistettiin työryhmässä kaksivuotisen projektin aikana (1993 – 95). Työryhmään kuului tuotepäällikkö, autovakuutuskorvauksia käsittelevä virkailija ja korvausosaston päällikkö. Pääsin 20-vuotisen koulutusyhteistyömme vuoksi lähipiiriläisenä seuraamaan Tapiola-yhtiöiden tekstinuudistushanketta. Tehtävänäni oli olla merkitysten tulkitsija niin, että asetuin ensisijaisesti ehtoja tulkitsevan asiakkaan asemaan. Tekstin kuitenkin kirjoitti tuotepäällikkö, ja siitä vastasivat tapiolalaiset, mukaan luettuina tekstin tarkastanut juristi ja johtoryhmä.

Uudistustyöhön vaikuttavina tekijöinä olivat mm. uusi vakuutussopimuslaki, joka tuli voimaan vuonna 1994, sekä ruotsalainen ehtoteksti, joka oli tekstin vastuullisella kirjoittajalla, tuotepäälliköllä, tietyntyyppisenä mallina ja ohjeena Tapiolan ehtotekstin uudistamiselle. Tuotepäällikkö oli ottanut ruotsalainen ehtotekstin tarkasteltavakseen siksi, että se oli poikennut hänen mielestään positiivisesti Tapiolan omasta ehtotekstistä: se oli hänestä tyyliltään parempi ja kieleltään ymmärrettävämpi. Keräsin kaiken projektinaikaisen aineiston, koska jo hankkeen aikana panin merkille, että institutionaalisen tekstin merkitys näytti rakentuvan monenlaisista aineksista. Kiinnostukseni tekstintutkimusta kohtaan heräsi.

Yleinen kiinnostukseni ns. vaikeita tekstejä kohtaan on antanut pontta tutkia ehtotekstejä. Ehtotekstin tekee vaikeaksi viestinnän kannalta se, että asiakkaat selvitysten mukaan ja käytännön kiistatapausten perusteella jättävät tutustumatta vakuutusehtoihin, ja vaikka he olisivat tutustuneet niihin, ehtokohta saattaa olla vaikeasti sovellettavissa heidän omaan tapaukseensa[2]. Kuluttajien vähäinen kiinnostus ehtotekstiä kohtaan on siksi ymmärrettävää. Apulaisprofessori Jorma Vuoriniemi (1980) on todennut asiasta näin: “Veroilmoituksen täyttöohje on lukijalle aivan eri teksti kuin vaikkapa lottokupongin täyttöohje. Jälkimmäisen ymmärtämi-

---

[1] Vuosina 1993 – 1995 yhtiön nimenä oli vielä Tapiola-yhtiöt, nykyisin Tapiola-ryhmä.

[2] *Konsumentproblem vid försäkringsbolagens reglering av saksskada* 1999; Luukkonen 1999.

seen lukijalla on aivan erityinen halu, mikä edistää tulkitsemista.” Käytännöllisenä motiivina tutkimukselleni onkin lopulta päästä ymmärtämään vakuutusehtotekstiä siinä määrin, että pystyisin ohjaamaan ehtotekstien, ja muidenkin yritysviestinnän tekstien, kirjoittajia tilanteittain tarkoituksenmukaiseen viestintään. Työyhteisöjen kirjoitustyön kannalta tarkka mikrotason muutosten tarkastelu oikeakielisyyden näkökulmasta ei tuo uutta tietoa. Se todistaa vain sen, että olemassa olevat kielenhuollon ohjeet ovat hyviä, toimivia. Siksi syvemmän ymmärtämisen avuksi tarvitaan tekstin tekstimäisyyden sosiologisesti suuntautunutta tutkimusta, jota esittelen alaluvussa 1.4.

Olen tekstintutkijana ja kirjoittajien opettajana kiinnostunut vakuutusehtotekstin tekstilajista yleensä ja erityisesti sitä, mihin kielen ja tekstin piirteisiin tekstiä uudistettaessa puututaan, mistä merkityksistä keskustellaan ja, käänteisesti, mitä jätetään ennalleen jopa niin, ettei asiaa oteta esille keskusteluissa ollenkaan. Tutkimusaineistona on kolme vakuutusehtotekstiä, jotka olivat tekstinuudistusprojektin lähtöteksteinä ja lopputuloksena. Tutkimusta sävyttää muutos ajassa. Ennen tutkimusasetelman kuvaamista esittelen vakuutusehtotekstiä ja sen toimintaympäristöä sekä aiemmin julkaistua tekstintutkimusta, johon oma analyysini liittyy.

1.1 Vakuutusehtoteksti vakuutusyhtiön toiminnassa

Teksti on käytössä olevaa kieltä: sillä on tehtävä ja tavoite (Hiidenmaa 2000c, 166). Kirjoitettu teksti voidaan ymmärtää monella tavalla: se on muun muassa paketoitua informaatiota ja merkityssisältöjä, se on säilöttyä tietoa instituutiosta ja perinteestä sekä semioottisten systeemien piirissä tehtyjä valintoja. Tekstin olomuoto tuottaa erilaisia suhtautumisia teksteihin. On helppo yhtyä Lehtosen näkemykseen, että omassa kulttuurissamme painettua tekstiä arvostetaan enemmän kuin suullista (Lehtonen 1996, 89). Kirjoitettu teksti on usein dokumentin luonteinen vahvistus osapuolten välisestä toiminnasta. Tällainen teksti on vakuutusehtoteksti. Se näyttäisi olevan olemukseltaan lakitekstiä muistuttava sopimusteksti. Sitä voidaan kuitenkin pitää tietyssä mielessä myös ohjetekstinä, samoin kuin vaikkapa veroilmoituksen täyttöohjetta tai kodinkoneen käyttöohjetta sen perusteella, mihin tekstiä käytetään. Määritelmäisesti vakuutusehdoilla tarkoitetaan kaikkia niitä ehtoja, jotka tulevat sovellettaviksi vakuutussopimussuhteessa (Norio-Timonen 1997, 1).

Tekstin, myös vakuutusehtotekstin, olomuoto näyttää osaltaan vaikuttavan siihen, miten sitä käytetään ja ketkä sitä käyttävät. Asiakkaat eivät välttämättä miellä ehtotekstiä ohjeeksi, jota voisi hyödyntää korvauksenhakutilanteessa. Vakuutusvirkailijoiden mukaan asiakkaat soittavat heille ja tiedustelevat esimerkiksi, kuuluuko vahinko vakuutuksen piiriin vai ei, sen sijaan, että etsisivät itse tietoa kirjallisista vakuutusehdoista. Herääkin kysymys: mikä on vakuutusehtotekstin funktio? Jääkö ehteteksti, jos sen lakitekstimäinen formaatti säilytetään

vuosisadasta toiseen samanlaisena, vain pakolliseksi sopimusasiakirjaksi, joka on laadittava ja annettava asiakkaalle kaupantekotilanteessa, jotta asiakassuhde ja liiketoimi olisivat legitiimit? Samoin voi kysyä, kenelle teksti on kirjoitettu ja mitä käyttötarkoitusta varten. Jos kohderyhmänä ovat sekä asiakkaat että vakuutusvirkailijat, on kiinnostavaa selvittää, millaisen kuvan lukijasta teksti välittää.

Tekstejä voidaan lukea monin eri tavoin ja monin eri tarkoituksin. Merkityksellistä on, käytetäänkö tekstiä tiedonhakuun vai asioiden oppimiseen. Aivan uuden lukemisen tavan tuo eittämättä tietokoneiden verkkoympäristö hyperteksteineen. Lineaarinen lukutapa väistyy, koska verkkoympäristössä lukijan ensisijaisena tarkoituksena ei useinkaan ole saada johdonmukaista kokonaiskäsitystä tekstikokonaisuudesta eli koko Internet-sivustosta vaan tietoa, jota välittää sivuston jokin osa. Tähän puolestaan liittyy kysymys, pitääkö kehitys ottaa huomioon myös painettujen tekstin tuotannossa. Laajempana yhteiskunnallisena kiinnostuksen kohteena onkin se, miten tietoa paketoidaan nykyisin ja tulevaisuudessa. Kirjoitetuissa teksteissä kiinnostaa lähtökohtaisesti se, että ne tuotetaan materiaalisiksi esineiksi. Puheessa puolestaan keskiössä on prosessi, joka on meneillään. Kirjoitukseen ja puheeseen valikoituvat siis eri rekisterit.

Pantzar on esittänyt näkemyksen, että tulevaisuudessa tiedon muoto alkaa entistä enemmän määrätä sen sisältöä. Pantzar antaa kriittisesti esimerkin siitä, mihin ilmiö voi johtaa. Esimerkiksi PowerPoint-esitys esittelee maailman hierarkkisesti ja lineaarisesti etenevänä kausaalimallina. Ajatukset ilmaistaan lyhyesti, ilman häiritseviä välimerkkejä. Automaattinen formaatti johtaa siihen, että asiasisältö syntyy automaattisesti käymättä edes esityksentekijän aivoissa. Pantzar esittää toiveensa, että tiedon tuotteistamisen tuoksinassa kaiken muun ohella olisi myös puhdasta uteliaisuutta ja nöyryyttä selitettävien ilmiöiden edessä. (Pantzar 2001, 409, 412, 418).

Hiidenmaa tuo tekstien tuottamiseen ja paketoimiseen lisänäkökulman. Tekstintuotantoprosessilla on merkittävä sitouttamisfunktio. Asiapaperin laadintaan osallistuneet sopivat yhteisistä tavoitteista tekstin suhteen. Tekstit näin nähtyinä ovat myös yhteisön sisäiseen keskusteluun suunnattuja. (Hiidenmaa 2001, 393.) Kyseisillä asioilla näytti olevan merkitystä myös nyt tarkasteltavana olevassa vakuutusehtotekstin uudistamisprosessissa. Sivuan aihetta sekä analyysiluvuissa (3 – 5) että tuloksista ja päätelmistä raportoidessani.

Edellä tekstien maailman hahmottamisessa näkökulmana oli tekstin tuottajan näkökulma. Tiedon vastaanottajan kannalta 2000-luvun alussa keskustellaan lukutaidosta uusissa merkityksissä, esimerkiksi median, kuvien ja käyttöoppaiden lukutaidosta. Edellä esitetyt tekstien tuottamiseen liittyvät näkökohdat ja kehityssuunnat ovat osa sitä arkitodellisuutta, joka muovaa ihmisten lukutottumuksia. Tältä pohjalta on tulevaisuudessa tiedettävä myös se, millaiseen lukemiseen itse kunkin pitäisi harjaantua. Voikin pohtia, onko lakitekstiä muistuttava vakuutusehtoteksti liian kaukana kuluttajien arkikokemuksista lukemisen alueella (esimerkik-

si Sarangi 1999). Isossa-Britanniassa suuntaus on otettu huomioon niin, että julkishallinnon tekstejä, jotka monilta osin muistuttavat vakuutusviestintää, on eriytetty niin, että esimerkiksi sosiaaliavustusten mahdolliselle saajalle annetaan tietoa avustuksista erilaisin tekstein: mainosmaisin esittein ja mm. nuortenlehtien rasti ruutuun –tyylisiä testejä matkivin ohjekirjasin (ml.), joilla kullakin on käyttöyhteydestään motivoituva funktio.

Näkemykset lukemis- ja kirjoittamiskulttuurin kehityksestä osoittavat, että esimerkiksi yritysten koulutustilaisuuksissa usein käytyä keskustelua on laajennettava ”hyvän” ja ”huonon” tekstin ominaisuuksien pohdinnoista kriteereihin, joiden perusteella teksti on ’hyvä’ tai ’huono’ käyttötarkoitukseensa nähden. Lehtonen esittääkin ajatuksen arvostusten sijoittuneisuudesta: ”tässä tilanteessa, tälle lukijakunnalle, tänä aikana tämä on hyvä teksti." Lukijoilla on tärkeä rooli tekstien merkitysten muodostumisessa. (Lehtonen 1996, 101, 211.) Kiinnostavaa onkin tutkia, millaisista aineksista lukija pääsee rakentamaan vakuutusehtotekstin merkityksiä.

Vakuutusehtotekstin uudistamistyön lopputulosta voi arvioida oheisen Helsingin Sanomien Kuluttaja-sivujen juttuun liittyneen toimittajan kommentin perusteella. Kommentti liittyy nimenomaan tässä tutkimuksessa kuvaamaani uudistamishankkeeseen. (Lammi 1997.)

ASIA HUKKUU MAINOSLAUSEISIIN

Vakuutusyhtiöt ovat uusineet esitteitään tuoreen vakuutussopimuslain mukaisiksi. Sen mukaan esitteitä tuli selkeyttää ja tehdä ymmärrettävämmiksi. Eri yhtiöiden tarjousten vertailu ei silti ole helppoa. --

--

Mainostekstiä välttelevä on tietysti tähänkin saakka voinut paneutua varsinaisiin vakuutusehtoihin. Raskas lakiteksti ei kuitenkaan helposti avaudu asiaan perehtymättömälle.

Vakuutusyhtiö Tapiola on ratkaissut ongelman tekemällä vakuutusehtojen lisäksi sekä esitteen että tuoteselosteen. Esitteet ovat suppeita vakuutuksen esittelyjä, joiden tarkoitus on vakuuttaa kuluttaja vakuutuksen erinomaisuudesta. Tuoteselosteissa taas yritetään selittää selkokielellä vakuutusten ehtoja ja ominaisuuksia.

Monimutkaisia ehtokiemuroita yritetään saada tajuttavaan muotoon esimerkkien ja taulukoiden avulla. Vanhoihin esitteisiin verrattuna uusissa käydään tarkemmin läpi tilanteita, joissa vakuutusyhtiö ei korvaa vahinkoa.

--

Uudet esitteet ovat selkeämpiä ja seikkaperäisempiä kuin vanhat. Niistä on tullut myös entistä pidempiä. --

Kommentti tuo esiin muutamia ehtojen uudistuksessa käytettyjä tekstuaalisia keinoja, esimerkiksi ehtotekstin kanssa toimivat tekstit (esite ja tuoteseloste) ja vahinkoesimerkit. Siinä myös viitataan tekstin pituuteen. Ehtotekstin uudistamisprosessin jälkeen olen saanut kuulla, että vakuutusyhtiössä jotkut virkailijat olivat moittineet uudistettuja ehtoja pitkiksi (esimerkiksi Suonio 1999). Pituuteen liittyy muutamia kielenkäytön kysymyksiä ja tekstistrategian toteuttamiskeinoja, joita uudistustyössä käytettiin tietoisesti, asiakkaan parasta ajatellen. Tämä kysymys ehtotekstin optimaalisesta pituudesta osoittaa mm. sen, että kyseisen tekstin teossa eri intressiryhmien näkemykset olivat jossakin määrin erilaiset: korvauskäsittelijä ja tuotepäällikkö tarkastelivat tekstiä omasta toimenkuvastaan käsin. Lisäksi se tuo esiin asian, joka ohjaa sitkeästi kirjoittajien työtä työyhteisöissä. Yli 20-vuotisen kouluttajakokemukseni perusteella voin todeta, että on yleistä, että työyhteisöissä tekstintekoa ohjaavaksi normiksi nousee odotuksenmukaisesti käsitys siitä, minkä pituinen teksti "saisi" olla. Asiatiedon välittämistä siis ohjaa myös joko selvästi artikuloitu tai implisiittinen käsitys lopputuloksen, tekstilajin edustajan, olomuodosta.

Edellä olevassa sanomalehtikommentissa viitataan siihen, että vakuutusyhtiöiden tekstit ovat vakuutussopimuslain velvoittamina muuttuneet. Paljon muuttui myös Tapiolan autovakuutusehtoteksti uudistamisprosessin aikana vuosina 1993 - 95. On tärkeää huomata, että ehtojen substanssikin muuttui tuotekehityksen myötä, ei vain asioiden esitystapa ja kielimuoto. Projektin aikana ehtoteksti muuttui monilta osin melko paljon, ja lopullisen hahmonsa se sai juristin ja johtoryhmän tarkistuksissa. Olen jälkeenpäin miettinyt ja pohdin tässäkin työssä sitä, miksi työryhmä päätyi sellaisiin ratkaisuihin, jotka ovat nähtävissä lopullisessa versiossa. Tähän kysymykseen vastaavat osaltaan työryhmän jäsenten ja vakuutusyhtiön juristin haastattelut, jotka ovat taustatietona vakuutusehtotekstien eri versioiden tekstianalyysissa.

Eri vakuutuslajien vakuutusehdot ovat lakitekstimäistä erikoiskieltä, mutta asiat, joita niissä käsitellään liittyvät ihmisten arkielämään: kotiin, autoon, kotieläimiin, kesämökkiin, omaan henkeen ja erityisesti niihin moniin mahdollisiin ongelmatilanteisiin, joihin ihminen voi elämässään joutua. Ehtoteksti on sopimusteksti ja sellaisena käyttöteksti: sitä käyttävät eri tahot eri tarkoitukseen, mikä tekee ehtotekstin merkitysten erittelyn erityisen kiintoisaksi. Voiko yksi teksti toimia tarkoituksenmukaisesti, Lehtosen käsittein, olla ”hyvä” moniin käyttötarkoituksiinsa nähden? Miltä osin kirjoittaja joutuu kompromisseihin juuri tästä syystä? Myös kysymykset tekstiin sisältyvistä implisiittisistä merkityksistä ja intertekstuaalisuudesta ovat relevantteja tässä työssä.

Vakuutusehtoteksti on lakitekstiin rinnastuva sopimusteksti (Norio-Timonen 1997), jonka tekstimäisyys on pitkälti perinteen sanelema. Lainluonteisuus tulee käytännössä ilmi, kun käsitellään korvaushakemuksia ja niitä mahdollisesti seuraavia riitatapauksia. Sidos lakitekstiin johtaa moniin ongelmiin. Kuluttaja ei välttämättä ymmärrä vakuutusehtotekstiä sopimuksentekohetkellä eikä myöhemminkään korvausta hakiessaan. Vakuutusalan tekstejä kommentoi-

daan lehdistössä yleisesti, pääasiassa negatiivisesti. Yhtenä aiheena ovat vakuutusehtojen tulkintavaikeudet. Ne eivät ole pelkästään kuluttajan ongelma, vaan myös kirjoittaja, ja varsinkin hän, on vastuussa tekstin merkityksistä. Kirjoittajan vastuu ymmärtäen Tapiolassakin ryhdyttiin työryhmän voimin ehtojenuudistustyöhön. Ehtojen vaikeaselkoisuus oli yhtenä uudistustyötä ohjanneena motiivina. Vakuutusyhtiöiden yhteinen ongelma realisoituu käytännössä esimerkiksi seuraavanlaisissa tapauksissa (Reinboth 1995):

> Ennakkopäätöksessään KKO huomauttaa, että vakuutusehtojen kohta auton asiallisesta silmälläpidosta oli niin yleinen ja tulkinnanvarainen, ettei vakuutuksenottaja pysty sen perusteella päättelemään, miten hänen tulisi toimia.

Vakuutusehtotekstin ongelmallisuudesta on osoituksena myös se, että kuulemani mukaan vakuutusyhtiöissä tunnetaan myös tapauksia, joissa asiakkaan juristikaan ei ole ymmärtänyt ehtotekstin pohjalta laadittua korvauksen kieltävää päätöstä.

Kuluttajat saattavat suhtautua vakuutusehtotekstiin torjuvasti monestakin syystä (ks. myös Mattila 2002, 52 lakiteksteistä). "Asiakkaan pakottaminen lukemaan vakuutusehtoja on suunnilleen yhtä vaikeaa kuin saada kissa syömään sinappia. Kissa kuitenkin syö sinapin, jos syöminen tehdään sille houkuttelevaksi tai luonnolliseksi. Samoin vakuutustekstien lukeminen maittaa kuluttajalle, jos tuoteselosteisiin ripotellaan raaputusarpoja tai muita pikku bonuksia." Näin on leikillisesti todennut Tapiola-yhtiöiden tiedotusosaston osastopäällikkö Ulla Tujunen asiakaslehden kolumnissa (Tujunen 1998). Tujunen tullee luonnehtineeksi keskimääräisen vakuutuksenottajan suhdetta vakuutusehtotekstiin. Hän muistuttaa siitä, että vakuutus ei ole konkreettinen kauppatavara. Tujunen määrittelee kolumnissaan vakuutuksen niin, että vakuutussopimuksen tekohetkellä se on abstrakti tuote. Se on hänen mielestään mielikuva asiakkaan päässä. Mielikuvan oikeellisuus testataan vasta, kun vahinko sattuu. Mielikuvat voivat Tujusen mukaan vaihdella ”ei ne mitään korvaa” -käsityksestä harhakuvaan, että vakuutus korvaa kaiken. Erityisesti jälkimmäisessä tapauksessa Tujunen kehottaa lukemaan ehdot uudelleen.

Vakuutusehtoteksti pohjaa vakuutussopimuslakiin, joka uudistettiin Suomessa vuonna 1994. Lain uusiminen olikin ymmärtääkseni tärkein syy siihen, että Tapiola-yhtiöissä, samoin kuin muissa vakuutusyhtiöissä Suomessa, ryhdyttiin monen alan asiantuntijan voimin uudistamaan ehtoja vuonna 1993.

Vakuutusehtotekstit ovat erikoiskieltä, ja tekstin lukeminen vaatii erityistä paneutumista asiaan (Mattila 2002). Tämä tosiasia on ollut varmaan tiedossa ehtojen laatijoilla kautta aikojen. Tästä on todisteena seuraava vuodelta 1892 oleva vakuutusyhtiöille suunnattu ohjeteksti. Nyt tutkittavana olevan ehtotekstin uudistamistakin näyttävät ohjanneet osittain samansuun-

taiset ajatukset. Seuraava ote on vakuutus-tarkastelija[3] August Ramsayn kertomuksesta Suomen vakuutusoloista vuodelta 1892 (Ramsay 1892).

> Sopii toivoa, että yleisön selvenevä käsitys vakuutussopimuksien tietopuolisista perusteista ja niiden toteuttamisen käytännöllisistä mahdollisuuksista tekevät kevytmieliset asioitsemiset yhä harvinaisemmiksi ja saattavat vakuutuksenottajat lujiksi torjumaan huijarin yritykset. Niille vakuutuslaitoksille, jotka meidän maassa tahtovat saada pysyväisen aseman, on senvuoksi edullisinta saada aikaan helppotajuinen vakuutuskirjallisuus ja levittää sitä. Siihen menevät kulut tuottaisivat epäilemättä varmemman tulon kuin monikin ilmoitusprospekti, jota suuren yleisön on vaikea ymmärtää ja joka on täynnä selittämättä jätettyjä teknillisiä lauselmia sekä höystetty useinkin äitelöillä ja epäilystä herättävillä vakuutuksilla niistä eduista, joita voipi vakuutetuilla tarjota maailman etevin yhtiö, joka pitää kunnianaan taistelua ensi rivissä vakuutusaatteen kehittämisen puolesta. Tyyni arvostelu on aikaa myöten vaikuttava voimakkaammin kuin kerskaileva reklaami.

Otteessa viitataan asiakkaiden kevytmielisiin asioitsemisiin ja huijaamisiin. Tässä kohden on syytä muistuttaa, että nyt tutkittavana oleva ehtoteksti liittyy vakuutukseen, joka on vapaaehtoinen ja joka täydentää pakollista liikennevakuutusta niin, että se korvaa tietyin ehdoin ja rajoituksin henkilön itse itselleen aiheuttamat omaisuusvahingot. Tapiolan vapaaehtoisen autovakuutuksen esite eli mainos (vuodelta 1998) ilmaisee asian näin:

> Pakollinen liikennevakuutus korvaa liikenneonnettomuudessa kaikki henkilövahingot sekä syyttömän osapuolen omaisuusvahingot. Jos olet syyllinen, Tapiolan kaskosta saat korjautettua oman autosi – murehtimatta korjauskustannuksia.

Tuoteselosteessa eli ehtojen referaatissa (1998) sama asia on ilmaistu näin:

> Kaikille liikenteessä käytettäville moottoriajoneuvoille on otettava liikennevakuutus, joka korvaa liikennevahingon sattuessa kaikki henkilövahingot sekä syyttömän osapuolen omaisuusvahingot. Pakollinen liikennevakuutus ei kuitenkaan korvaa oman ajoneuvon vahinkoja, joten sille kannattaa ottaa vapaaehtoinen kaskovakuutus.

---

[3] Kirjoitusasu on alkuperäinen.

van Dijk pitää tekstejä, kuten kirjeitä, uutisia, oppikirjoja ja lakeja *esineinä* tai *olioina* (*objects*), verbaalien aktien tuloksina pikemmin kuin vuorovaikutuksen välineinä (van Dijk 1997a, 3). Lemke puolestaan määrittelee *genren* eli tekstilajin standardoiduksi kirjallisen *tuotteen* (*product*) tyypiksi (1990, 198 - 200). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtotekstiä vakuutusyhtiössä toimivana tekstinä ja esineenä sekä tekstin uudistumista kaksivuotisen prosessin aikana. Tärkeä tekstilajiin liittyvä määritelmä on se, jonka mukaan tekstilaji on sosiaalinen toimintatyyppi ja tekstien verkkoon sijoittuva historiallinen ilmiö (esimerkiksi Fairclough 1992; Bhatia 1993; Karvonen 1995; Mäntynen 2003). Ehtotekstin tekstilajin tarkastelussa taustalla on pidettävä myös edellä mainitut esite ja tuoteseloste[4], koska koko vakuuttamisen tekstien verkostolla on merkitystä sille, millaiseksi ehtoteksti vakuutusyhtiössä muotoillaan. Vakuutustransaktioon läheisesti liittyvät monet tekstit ovat osa tekstin kontekstia (Lemke 1990, 204; Karvonen 1995). Tekstintutkimuksen keskeisiä käsitteitä, muiden muassa kontekstia ja tekstilajia, käsitellään tarkemmin alaluvussa 1.3.

1.2 Vakuutusehtoteksti kuluttajasopimuksen tekstinä

Vakuutusehtoteksti on kiinnostava tutkimuskohde ensinnäkin siksi, että se on monen intressiryhmän käyttötekstiä, ja tuntuu siltä, kuin kaikkien näkökannat eivät olisi edustettuina lopputuotteessa. Intressiryhmiä ovat asiakkaat eli vakuutuksenottajat, korvaushakemusten käsittelijät, vakuutuksia myyvät asiamiehet ja vakuutusyhtiö itse liiketoiminnallisena instituutiona, mukaan luettuna tuotekehitys, jossa kehitetään tuotteita markkinoille, joilla vallitsee kilpailu. Näiden eri tahojen näkemykset koherentista ja tarkoituksenmukaisesta tekstistä saattavat olla hyvinkin erilaiset.

Katson, että vakuutusehtoteksti on oma tekstilajinsa. Perustelen näkemystäni ensinnäkin sillä, että teksti on nimetty ehtovihkosen kansilehdellä *vakuutusehdoiksi* erotukseksi esimerkiksi *Tuoteselosteesta*. Lisäksi se liittyy omaleimaiseen toimintaan, vakuuttamiseen, joka on Suomessa liiketoimintaperiaatteella toimivien yritysten toimintaa mutta jota säätelee tietty lainsäädäntö, vakuutussopimuslaki. Kyseessä ei ole siis pelkästään yleisen sopimusjuridiikan alueelle sijoittuvaa toiminta. Edelleen monista muista sopimustilanteista poiketen osapuolten transaktio on poikkeuksellinen. Ensinnäkin asiakas vakuutussopimuksen allekirjoitettuaan alkaa maksaa vakuutusmaksua, mutta konkreettisesta vastineesta ei ole varmuutta: on mahdollista, että vahinkoa ei koskaan tapahdu, joten vastine ei koskaan realisoidu raha- tai tavarakorvauksena. Toiseksi vakuutusmaksua vastaan saatava vastine on, ellei korvaus realisoidu, abstraktia turvaa. Vakuuttamisen ideologiahan onkin riskin jakaminen vakuutusmaksua vastaan: asiakas sitoutuu suojelemaan omaisuuttaan vahingonvaaran

[4] Tässä tutkimuksessa ei analysoida esitettä eikä tuoteselostetta.

taan: asiakas sitoutuu suojelemaan omaisuuttaan vahingonvaaran vähentämiseksi, ja yhtiö sitoutuu korvaamaan, jos voidaan näyttää toteen, että omaisuuden suojelemisesta huolimatta vahinko on tapahtunut.

Autovakuutusehtotekstin tarkastelun taustaksi ja orientaatioperustaksi seuraavassa on esitettynä katkelma vanhasta vakuutusehtotekstistä. Katkelma osoittaa sen, että nykymuotoisilla lakitekstimäisillä vakuutusehtoteksteillä on vahvat juurensa; ehtotekstinäyte on vuodelta 1864 (Rinne 1966, 99).

> joka ilman waranpiteittä warustossa tallettaa olkia, pellawia, hamppuja tai muuta helposti syttywätä ainetta parwella eli winnillä tahi asuinhuoneiden katossa, taikka on käyttänyt sellaisia aineita wälikaton täytteeksi, ilman että ne owat peitetyt mullalla tahi muulla tulenarattomalla aineella, ulkohuoneissa wiljelee awonaista walkeata eli tulisoittoa – taikka puipi riihtä, loukuttaa, lihtaa tai häkilöitsee pellawia tai hamppuja awowakealla, pistää kynttilän tai pärewalkean seinään, tekee riihen tahi muun uuniin tai takkaan walkean eikä sitä hoida, pitää kynttiläwalkeata wuoteen wieressä ja siihen nukkuu, polttaa tupakkaa riihirakennuksessa, ladossa, rehuhuoneessa, karjapihassa tai muualla, jossa tuli helposti saattaa syttyä, taikka myös ampuu huoneissa tahi talossa, hän maksaa, kun siitä pitäjän Paloapukomitealla ilmoitetaan ja asianomaisesti tehdyn päätöksen mukaan, kuusi markkaa, waikk'ei wahinkoa ole tapahtunut.

Teksti on 1800-luvulla kuluttajille suunnattua viestintää, aiheena paloturvallisuus. Palovakuutukset olivatkin ensimmäisiä yksityishenkilöille suunnattuja vahinkovakuutuksia Suomessa, ja niiden juuret ovat 1770-luvulla perustetuissa pitäjäläisten yhteisvastuullisuuteen perustuneissa keskinäisissä palovakuutuksissa (ks. Päkkilä 1974). Maailmanhistoriassa ensimmäiset vakuutukset olivat merivakuutuksia. Vakuuttamisen historian alusta lähtien perusajatuksena vakuuttamisessa on ollut se, että yritysten ja yksityisten henkilöiden kesken tehdyin sopimuksin taataan osittainen korvaus menetyksistä. Keskeisenä on ajatus riskin jakamisesta yhteisvastuullisesti. Tähän vakuuttamisen perusolemukseen viittasi myös nyt tutkittavana olevan ehtotekstin uudistamiseen osallistunut korvauskäsittelijä: ”Yhdessä kerätään rahaa ja riski tasataan.” Vakuuttamisen historian alkuajoista lähtien vakuutustoiminnalle on ollut tyypillistä se, että vakuuttaminen osapuolten välisenä toimintana on täsmennetty sopimuksin: osapuolet, yritykset ja yksilöt, sopivat riskin tasaamisesta ja jakamisesta; kirjallisia sopimuksia on 200-luvulta jKr. Ensimmäinen vakuutussopimusasiakirja siinä merkityksessä, kuin se nykyisin ymmärretään, on Genovassa vuonna 1347 latinan kielellä laadittu vakuutussopimus. (Beckman ym. 1980, 14.)

Vakuutustoiminnassa keskeisenä ovat sovitut pelisäännöt, ja jo keskiajalla havaittiin tarpeelliseksi vakiinnuttaa tiettyjä toimintatapoja ja kirjata ne vakiomuotoiseksi tekstiksi. 1500-

luvulta lähtien on ollut käytössä lomakkeita tarkoitusta varten. (North 1990, 126 – 127.) Myös nykyisin vakuutussopimus solmitaan hakemuksen pohjalta, joka tehdään lomakkeelle. Sopimuksen ehdot ovat kirjattuina vakuutusehtoihin ja vakuutuskirjaan.

Nyt 2000-luvun alussa on käynnistynyt keskustelu vakuuttamisen roolista riskienhallinnan näkökulmasta (esimerkiksi Santanen ym. 2002). Santanen ym. esittävät, että vakuutusvetoinen riskienhallinta ei tehoa riskeihin, ja heidän mukaansa pitäisikin panostaa riskiä vähentäviin keinoihin. Tähän näkökulmaan on syytä palata, kun tarkastellaan vakuutusehtotekstiä vakuutuksenottajaa opastavana tekstinä. Miten teksti tuo esiin vahinkojen ehkäisemisen velvollisuuden (alaluvut 3.5 ja 5.5)?

2000-luvun vakuutusliiketoiminta on muuttunut 1800- ja 1900-lukujen vaihteen tilanteesta monellakin tavalla. Sen lisäksi, että sopijaosapuoleksi on tullut yleisesti yksityinen kuluttaja, myös yleinen markkinaohjautuvuus leimaa alaa. Vakuutusyhtiöt kilpailevat keskenään markkinaosuuksista mm. kehittäen tuotteitaan. Kuvaavaa kehityksessä on se, että vielä 1980-luvulla suomalaisilla vakuutusyhtiöillä oli yhteiset autovakuutusehdot, kun taas nykyisin ehdot vaihtelevat yhtiöittäin tuotekehitykseen liittyvästi (Norio 1994, 1). Lisäksi alan markkina- ja kuluttajakeskisyys näkyy siinä, että Suomessa on katsottu aiheelliseksi turvata kuluttajan asema vakuutussopimusosapuolena. Muiden muassa kuluttajan aseman aiempaa tarkempaan määrittämiseen tähtäsi vuonna 1994 voimaan tullut vakuutussopimuslaki. Lain keskeisenä sisältönä on se, että lakiin on kirjattu sopijaosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia eikä niitä voida enää ehdoilla ohittaa. Ehtoihin ei siis voi kirjata sopimussisältöjä lain vastaisesti. Lisäksi hyvin keskeisenä sisältönä laissa on molemminpuolisesta tiedonantovelvollisuudesta säätäminen. Vakuutussopimuslain kaltaista kuluttajan asemaa selkiyttävää lakia ei Tapiola-yhtiöiden juristin mukaan ole muualla maailmassa, vaikka esimerkiksi Ruotsissa vakuuttamista säädellään kahdella lailla: Konsumentförsäkringslag (1980: 38) ja Marknadsföringslag (1995).

Vakuutusehtojen asema vakuuttamisen liiketoiminnassa on määritelty Kuluttajien vakuutustoimiston, Kuluttajaviraston ja Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton yhteisjulkaisussa *Vakuutus on sopimus* näin:

> Ehdot sisältävät tavallisesti kaksi osaa: yleisen osan ja erityisosan. Yleisessä osassa on itse sopimusta, kuten vakuutusmaksun maksamista ja korvauksen hakemista koskevia säännöksiä. Erityisosasta ilmenee kyseisen vakuutusturvan sisältö eli mitä korvataan ja mitä ei korvata.

Vakuutusehtoteksti siis esiintyy omassa sopimusjuridiikan kontekstissaan. Olen vakuutusyhtiön työntekijöitä kouluttaessani kuullut usein, että vakuutusehtoteksti on teksti, jota on vaikea kehittää ymmärrettäväksi ja lukijalle avautuvaksi. Ongelmaan viittasi myös Kuluttajien

vakuutustoimiston johtaja Luukkonen Turun Sanomien lehtihaastattelussa (20.9.2002). Väittämään suhteutuu kuitenkin mielenkiintoisesti tuotepäällikön, ehtotekstin uudistusprosessin vetäjän, kommentti: ”Kun luin ruotsalaiset ehdot, ymmärsin niitä paremmin kuin meidän omia, vuoden 1993 ehtoja.” Ruotsin kieli on hänelle, kuten hän itsekin totesi, vieras kieli. Silti hän oli ymmärtänyt vieraskielistä tekstiä paremmin kuin suomalaista.

Tekstillä on tietty laajuus, hahmo ja ulkoasu. Se etenee lineaarisesti ja on riippumaton ajasta ja paikasta. Tekstiesineellä on tietty koko, kirjasintyyppi ja layout. (Karvonen 1995, 11; Lehtonen 1996, 102.) Sitä jaetaan tietyille kohderyhmille ja käytetään tietyissä tilanteissa. Monet tekstit, myös vakuutusehtoteksti, laaditaan materiaaliseksi paperille tulostettavaksi tekstiksi. Varsinaista vakuutusehtotekstiä ei ole julkaisumuodossaan koskaan tarkoitettukaan puhutuksi. (Ks. myös Hiidenmaa 2001.) Koska kirjoitetuillakin teksteillä kuitenkin on lukijansa ja kirjoittajansa, voidaan sanoa, että ne ovat kirjallista viestintää, jopa kirjallista vuorovaikutusta. Tämä työ tulee omalta osaltaan osoittamaan sen, että tekstilajit eivät ole kivettyneitä, vaikka ne ovatkin vakiintuneita (Bhatia 1993; Heikkinen 1999, 61). Jokainen uusi teksti vaikuttaa käsitykseen tekstilajista, ja jokainen yhteiskunnallinen teko vaikuttaa myös tekstilajien joukkoon. Tällainen yhteiskunnallinen teko oli tässä yhteydessä vakuutussopimuslain uudistaminen vuonna 1994. Myös koko kaksivuotinen tekstin tuotantoprosessi muovasi tekstiä ja jätti siihen jälkensä (Fairclough 1995, 133).

Edellä todettiin, että vakuutusehtoteksti liittyy vakuutusinstituution historiaan. Taloustieteellisen ajattelun historiassa yksi keskeinen teema on instituutioiden kehittyminen. Instituutioita voidaan tarkastella silloin ihmisten yhteistoiminnan näkökulmasta (North 1990, 3), vakuuttamisen historiassa kaupankäynnin kehittymisen näkökulmasta. Historian ensimmäinen vakuutusmuoto, merivakuutus, perustui kauppaa käyvien keskinäiseen avunantoon (Beckman ym. 1980, 14). Vakuutustoiminta yhteistoimintana näyttääkin kuuluneen kaupankäyntiin jo hyvin varhaisista ajoista lähtien. Ensimmäisiä mainintoja siitä on jo Hammurabin laissa n. 2250 eKr. (Mt. 13.)

Instituutioiden tarkoituksena on vähentää epävarmuutta tuomalla yhteisöjen elämään vakiintuneita rakenteita. Ekonomistien sanoin sanottuna instituutiot vähentävät ja rajoittavat yksilöiden valinnanmahdollisuuksia eri tilanteissa. Instituutiot syntyvät tietoisesti luotuina tai ikään kuin itsestään. Olennaista instituutioissa on se, että jotkut toimet ovat toisilta kiellettyjä, ja toiset ottavat ne hoitaakseen. Tehtävät ja toiminta kirjataan usein toimenpiteiden ohjeistoksi. Samalla osaa toimintaa ohjaavat kirjoittamattomat konventiot. Instituutioita pitää pystyssä se, että konventioiden noudattaminen on välttämätöntä ja rikkeistä rangaistaan. (North 1990, 3 – 4.)

Instituutioiden tutkimus on monen tieteenalan kiinnostuksen kohteena. Kansantaloustieteilijöiden lisäksi organisaatiotutkijat ovat lähestyneet instituutioiden kysymyksiä. Heitä kiinnostaa mm. organisaation syvin olemus. Sitä on pyritty ymmärtämään mm. seuraa-

vien kysymysten kautta (Scott 2001, xix - xx). Kysymykset ovat relevantteja myös vakuutusinstituution olemuksen ja työskentelytapojen hahmottamisessa.

1 Missä määrin käyttäytymistä organisaatiossa ohjaavat rationaaliset intressit ja tietoiset valinnat sekä missä määrin konventiot, rutiinit ja tavat?

2 Miten syntyvät lait, säännöt ja muuntyyppiset ohjaavat ja normittavat järjestelmät?

3 Mihin intressit pohjaavat? Ovatko ne yksilöstä lähteviä vai ovatko ne kulttuurisesti konstruoituneita?

4 Miten erot kulttuurisissa uskomuksissa muotoavat organisaation luonnetta ja toimintaa?

Kysymyksistä ensimmäinen ja kolmas ovat erityisen merkityksellisiä, kun selvitetään sitä, missä rajoissa yhteisön tekstejä on mahdollista uudistaa. Scott näkee instituutiot prosesseina, joita pitävät liikkeessä *regulatiiviset*, *normatiiviset* ja *kulttuuris-kognitiiviset* elementit. Elementit ovat instituutioiden rakennusaineita. Niissä on joustavia säikeitä, jotka ovat taipuvaisia panemaan vastaan muutoksille. Säännöt, normit ja kulttuuriset uskomukset ovat keskeisinä instituutioissa, mutta myös niihin liittyvä käyttäytyminen ja materiaaliset voimavarat on otettava huomioon. (Scott 2001, 49.) Scott ja D'Andrade huomauttavat, että instituutioiden toimintaa näyttävät määrittävän ”tarpeettoman paljon” sosiaaliset säännöt, yhtenäisyyden paine, mukautumisen palkitseminen ja arvot (Scott 2001, 51; D'Andrade 1984, 98).

Instituution regulatiivisten, normatiivisten ja kulttuuris-kognitiivisten elementtien voi ajatella muodostavan jatkumon, jossa siirrytään tietoisesta tiedostamattomaan, lainvoimaisesti vahvistetusta itsestäänselvyyksiin tai luonnollistumiin. (Scott 2001, 51 - 69; Hoffmann 1997, 36.) **Regulatiivisuus** on Scottin mukaan instituutiota kehystävä ilmiö: insituutiot rajoittavat ja säätelevät käyttäytymistä. Regulatiivisuus on sääntöjen asettamista, seurantaa ja käyttäytymisestä rankaisemista. Regulatiivisuus merkitsee sitä, että on jollakulla on oltava valtuudet säädellä toisten toimintaa ja tarvittaessa rangaista tai palkita.

Institutionaalisuuden elementeistä **normatiivisuus** on merkityksellinen vakuuttamisen tekstien tulkinnassa. Normien merkitystä korostavat teoretisoijat, jotka näkevät instituutiot pääasiassa normatiivisina rakennelmina sekä tähdentävät arvojen ja normien merkitystä. Arvot ovat käsityksiä siitä, mikä on tärkeää ja toivottavaa. Arvot ovat myös standardeja, joiden perusteella olemassa olevia rakenteita ja havaittavaa käyttäytymistä voidaan vertailla, arvioida ja ohjailla. Normatiivinen järjestelmä määrittelee tavoitteet, mutta se ilmoittaa myös tarkoituksenmukaisen tavan päästä niihin. Normatiivisen näkökulman edustajat painottavat sitä, että insituuutiossa merkityksellistä on pysyvyys: normit rajoittavat sosiaalista käyttäytymistä,

mutta ne myös mahdollistavat sen. Ne myöntävät oikeuksia ja etuoikeuksia sekä asettavat velvoitteita ja vastuita. (Scott 2001, 54 - 55; Iedema 1997, 73.)

Edellä kuvatusta näkökulmasta tarkasteltuna vakuutusyhtiö saattaa näyttäytyä uudistamisprosessin valossa konservatiivisena: ”Vakuutusyhtiön kuuluukin olla vähän konservatiivinen eikä mennä tämmösiin, huumoria ja leikkimieltä ei ainakaan saa ehtotekstissä näkyä” (Lehtinen 1999; johtoryhmän näkemys tietyistä ehtotekstin uudistusehdotuksista). Näyttää siis siltä, että normatiivisen järjestelmän näkökulmasta muutosten instituution käytänteissä on oltava erityisesti perusteltuja. Tutkimuksessani uudistamisprosessin tarkastelu tuo tietoa siitä, millaiset muutokset katsotaan vielä normijärjestelmän mukaisiksi tekstilaji-integriteetti huomion ottaen.

Kolmesta instituutioiden tutkimuksen näkökulmasta myös **kulttuuris-kognitiivisella** järjestelmällä on merkitystä institutionaalisen tekstin uudistamisprosessin tarkastelussa. Kulttuuris-kognitiivisesti tarkasteltuina yksilöt ja yhteisölliset toimijat, kuten yritykset, toimivat sosiaalisen identiteettinsä pohjalta: Keitä me olemme; millaiset toimintatavat ovat tilanteittain juuri meille sopivia? Siinä missä normatiivisen suunnan edustajat korostavat normien rajoittavaa voimaa, kulttuuris-kognitivistit tähdentävät skriptien, kaavamaisten ja totuttujen toimintatapojen, merkitystä instituution säilymisessä. Ne ovat ohjenuorana tarkoituksenmukaisen toiminnan perustelemisessa ja valitsemisessa. Keskeisenä pidetään merkityksen yleistä kehystä, joka välittyy sosiaalisesti. Usein tarkoituksenmukaisena pidetään toimintaa, joka jäljittelee aiempaa tai muiden samankaltaisten yhteisöjen toimintaa. (Scott 2001, 56 - 58.) Yhteisö pyrkii siis toimimaan konventionaalisesti. Voisiko tämän ajattelun mukaisesti vakuutusyhtiöissä olla halua pitää viestintä puhtaasti omanlaisenaan nimenomaan lakitekstinomaisissa ehtotekstissä (verrattuna esitteeseen ja tuoteselosteeseen) siksi, että ehtotekstin tulisi hahmottua perinteisinä sopimusteksteinä? Kyse olisi siis laajemminkin isomorfisuuspyrkimyksestä. Toisaalta pyrkimyksen voi tulkita myös pakon sanelemaksi vakuutussopimuslain ohjausvaikutuksen vuoksi.

Instituutioiden tutkimukseen merkittävän panoksen ovat tuoneet sosiologit, joiden tutkimuksiin yllä esitelty organisaatiotutkimuskin osin nojautuu. Sosiologien kiinnostus on kohdistunut mm. yksilön ja instituution vuorovaikutukseen. Instituutiot, kuten vakiintuneet tavatkin, elävät ja siirtyvät sukupolvilta toisille ajattelu- ja toimintatapoina, pitkälti tiedostamatta, koska ne ovat ryhmälle tuttuja. Ihminen on siis aina sekä instituutiota aikaan saava että instituution vaikutuksen tulos. (Cooley 1956, 313 - 314.) Kaiken kaikkiaan instituutiot edustavat jatkuvuutta ja pysyvyyttä, minkä mahdollistavat ihmiset toiminnallaan. Vakuutusyhtiössä toiminnan jatkuvuutta ja pysyvyyttä saatetaan ylläpitää mm. sillä, että organisaation tekstit kirjoitetaan perinteisesti.

Instituutio-käsitteen jäsentymisessä keskeisenä määrittäjänä on ihmisen lisäksi kulttuurikonteksti. Instituutioiden tutkimukseen on tältä osin tuonut merkittävän lisän Max Weber.

Weberin mukaan kulttuuriset säännöt, tavanomaisista toimintatavoista aina laein määriteltyihin konventioihin ja säännöstöihin, määrittelevät sosiaalisen rakenteen ja hallitsevat sosiaalista käyttäytymistä. (Scott 2001, 13.)

Keskusteluun sosiaalisista ulottuvuuksista ovat osallistuneet myös Peter L. Berger ja Thomas Luckmann, jotka ovat määritelleet käsitteen *institutionalisoituminen* seuraavasti: sosiaalinen todellisuus on inhimillinen konstruktio, sosiaalisen vuorovaikutuksen tuote, jossa kielellä on merkittävä asema. Merkityksellistä institutionalisoitumisessa on ns. yhteinen tieto, ei niinkään sääntöjen ja normien tuottaminen. (Berger & Luckmann 1967, 15.)

Kielen ratkaisevaa asemaa institutionalisoitumisessa tähdensi myöhemmin myös neoklassinen teoria. Sen edustajista David Silverman esitti 1970-luvulla (1971) käsityksenään, että toiminnan aikaansaamisessa keskeistä ovat merkitysjärjestelmät. Merkitykset toimivat sekä yksilöiden mielessä että objektiivisina "sosiaalisina tosiasioina", jotka sijaitsevat sosiaalisissa instituutioissa. Lynne G. Zucker puolestaan korostaa kognitiivisten uskomusten voimaa käyttäytymisen ankkuroimisessa. Sosiaalinen tieto kerran institutionalisoituna elää tosiasiana, osana objektiivista todellisuutta, ja se voidaan siirtää eteenpäin tuolta pohjalta. (Zucker 1991.)

Edellä todettiin, että merkityksenanto on keskeisenä elementtinä yhteisön toiminnassa ja varsinkin toiminnan jatkuvuudessa. Merkityksenanto puolestaan liittyy käsitteeseen *tulkinta*. Molemmat käsitteet ovat merkityksellisiä vuorovaikutuksessa, interaktiossa, niin kirjallisessa kuin suullisessakin. Voidaankin ajatella, että tietyssä mielessä sovittujen asioiden kirjaaminen sopimukseen on yritystä varmistaa halutunlainen tulkinta. Instituutioiden viestintään liittyvää kielentutkimusta esitellään alaluvuissa 1.3 ja 1.4.

Mielenkiintoista tutkimusongelmani kannalta on se, että vakuutustoiminnan alusta alkaen vakuutusviestintä on ollut sopimusoikeudellista ja vakiomuotoisuuteen pyrkivää. Tapiola-yhtiöiden kehityspäällikkö Pekka Killström kuvasikin eräässä keskustelussamme vakuutusehtotekstejä näin: "Historiallisesti vakuutusliiketoiminta on ollut valtaosaltaan todennäköisyyslaskennan ja oikeustieteen ehdoilla toimivaa maailmaa. Asiakaskeskeisyys on tästä näkökulmasta ollut usein lähinnä klisee. Kaikkien onneksi selvä muutos uuteen suuntaan asiakkaiden hyväksi on alkanut."

Vakuutustoiminnan juuret ovat, kuten edellä todettiin, kaupankäynnissä. Vuosisatojen saatossa vakuuttamisen luonne on kuitenkin muuttunut. Enää ei haluta pelkästään turvata laivaa ja tavaroita hätätilanteen varalta, vaan nykyisin kansalaiset ottavat vakuutuksia esimerkiksi säilyttääkseen elintasonsa onnettomuustilanteiden jälkeen tai vahingon satuttua. Vakuutusteeman laajentuminen on tuonut samalla merkittäväksi sopimusosapuoleksi yksityisen kansalaisen, kuluttajan, mikä omalta osaltaan asettaa vaatimuksia vakuutusalan tekstien laatijoille.

Vakuutusalan viestintää ohjaa ilmeisen kuluttajasuuntautuneisuuden lisäksi myös toinen talouselämässämme nykyisin vaikuttava piirre. Yhteiskunnassamme on säädetty lakeja, jotka

turvaavat kuluttajaa sopimustilanteissa, olipa kyse kaupanteosta (esimerkiksi tuotevastuulaki) tai vakuuttamisesta. Osittain tässä tarkoituksessa on säädetty myös Vakuutussopimuslaki, joka tuli voimaan 1994. Kuluttajan kannalta keskeistä laissa on se, että laki velvoittaa molemmat osapuolet, yhtiön ja kuluttajan, antamaan tietoja sopimuksen pohjaksi. Tiedonantovelvoite on yhtiön osalta määritelty erityisen tarkasti (ks. alaluku 2.3).

Vakuutusviestintää leimaa yleisesti myös vaatimus selkeästä perustelemisesta (esimerkiksi Tiililä 1992). Tästä saatiin taannoin (vuonna 1997) näyttöä, kun eduskunnan apulaisoikeusasiamies Riitta-Leena Paunio joutui ottamaan kantaa kanteluun, joka liittyi erään vakuutusyhtiön liikennevakuutusasiassa antamaan kieltävään korvauspäätökseen. Päätösten perusteleminen on keskeinen vakuutusehtotekstiin ja sen käyttämiseen liittyvä toiminto. Tulevan tekstianalyysini kannalta huomionarvoista on Paunion lausunnossa mm. se, että vakuutusehtoteksti näyttää jättävän korvauskäsittelijälle harkintavaltaa tilanteittain. Päätöksessään kanteluun apulaisoikeusasiamies toteaa mm. seuraavan.

> Vahinkovakuutusyhtiö X on xx.xx.1995 ratkaissut liikennevakuutuslain mukaisen korvausasian sille lain mukaan kuuluvan harkintavallan nojalla. Korvausasiassa ei sinänsä ole ilmennyt eduskunnan oikeusasiamiehen johtosäännössä tarkoitettuja perusteita epäillä, että vakuutusyhtiö olisi käyttänyt tätä harkintavaltaa väärin.
>
> Minun on toimivaltani puitteissa kuitenkin arvioitava myös sitä, onko päätös asianmukaisesti perusteltu ja käykö päätöksestä ilmi, mihin asianomainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia muuten on ratkaistu. Päätöksen perusteluista on käytävä ilmi päätöksen perusteena olevat pääasialliset tosiseikat sekä säännökset ja määräykset. - -
>
> Verrattaessa Vahinkovakuutusyhtiö X:n xx.xx.1995 antaman korvauspäätöksen perusteluja hallintomenetelylaissa viranomaistoiminnalta vaadittuun päätösten perustelemiseen totean, ettei vakuutusyhtiön päätöksestä käy ilmi mielestäni riittävän selvästi ne perusteet, joilla ratkaisuun on päästy. Siitä ei ilmene päätöksen perusteena olevat pääasialliset tosiseikat eivätkä säännökset ja määräykset.
>
> Totean vielä että olen 31.12.1996 antanut päätöksen, jossa käsittelen eläkelaitosten ja muutoksenhakuasteiden antamien yksilöllisten varhaiseläkettä ja työkyvyttömyys-eläkettä koskevien päätösten perusteluja.
>
> Päätöksessäni totean muuan muassa, että päätöksen perustelut mahdollistavat päätöksenteon julkisen valvonnan ja ratkaisun hyväksyttävyyden arvioimisen. Jälkivalvonnan mahdollisuus toteutuu vain siten, että ratkaisut avautuvat perustelujen kautta. - -

1.3 Tekstintutkimuksen[5] teoriaa

Tutkimukseni keskeinen taustateoria on systeemis-funktionaalinen kieliteoria. Tutkimukseni on kriittistä tekstintutkimusta (Fairclough 1992; Kalliokoski 1996; Karvonen 1995; Heikkinen 1999; Mäntynen 2003), jos kriittisyys nähdään niin, että tutkija tarttuu 1) ajankohtaiseen aiheeseen, 2) yhteiskunnallisesti – tässä tapauksessa vakuutusyrityksiä ja kuluttajia - kiinnostavaan aiheeseen ja 3) tekstiin, joka on hänen omassa elämässään tärkeä. Lisäksi näen kriittisyyden esimerkiksi Heikkisen tapaan (1999, 71 - 72) merkitysten erittelynä ja tietoisuutena siitä, että merkitykset määräytyvät konteksteissaan. Kriittisessä tekstintutkimuksessa keskiössä ovat kielen, sosiaalisen todellisuuden ja yhteiskunnan väliset suhteet. Lisäksi tutkimuksessani on mahdollista kriittisen tekstintutkimuksen tapaan tuoda esiin näkymätöntä, implisiittistä merkityspotentiaalia (Fairclough 1995), joka tekstiin kirjoittuu kirjoittajan tieten tai hänen tahtomattaan. Lähtökohtana on ajatus, että teksti on kirjoittajan valintojen tulos ja se konstruoi *lukemisen aseman,* joka saattaa olla luonnollistunut (Martin 2000, 289). Merkityspotentiaalin avaaminen lisää siis lukijan tietoisuutta teksteistä yleensä ja tässä tapauksessa vakuutusehtotekstistä. Sen sijaan jättäydyn ulkopuolelle vallan asymmetrian analysoimisesta (esimerkiksi Fairclough 1995). Tutkimustani taustoittaa sosiaalisen konstruktionismin teoria: kielenkäyttö heijastaa ja uusintaa todellisuutta sekä muokkaa sitä (Berger & Luckmann 1967).

Kriittisen tekstintutkimuksen keskeiset kiinnostuksen kohteet ovat tekstienvälisyys, lukijan ja tekstin suhde sekä kysymys tekstin tulkinnasta. Tutkimukseni on kielellistä analyysia, ja yhdyn Kalliokosken toiveeseen, että kriittisessä tekstintutkimuksessa kielellinen analyysi ei jäisi ideologian ja tiedotusvälineiden sosiokulttuurisen analyysin jalkoihin (1995, 24). Laajennan tässä tutkimuksessa Suomessa harjoitettua kriittistä tekstintutkimusta liike-elämän kirjoitettuihin teksteihin (vrt. Tiililä 1992). Pyrkimyksenäni on vastata myös Martinin haasteeseen siltä osin, että hänen mukaansa tekstintutkimuksessa tarvitaan sosiaalisen kontekstin entistä tarkempaa kuvausta, joka suuntaisi ja motivoisi kielellistä analyysia (Martin 2000, 296). Vakuutusalan työkokemukseni sekä se, että sain seurata tekstinuudistamisen hanketta, tekevät kuvauksen mahdolliseksi. Martin on myös kehottanut tutkijoita kiinnittämään entistä enemmän huomiota niihin diskursseihin, joilla haastetaan olemassa olevaa tai uudistetaan sitä, sen sijaan, että voittopuolisesti tavoiteltaisiin negatiivisuuden hengessä alistavia diskursseja (ma. 297).

Tarkastelen vakuutusehtotekstiä useista teoreettisista näkökulmista tarkoituksenani saada selkoa teksteistä ja tekstimäisyydestä sekä tekstin ja yhteisön välisestä suhteesta. Tekstintut-

---

[5] Pidän *tekstintutkimusta* Heikkisen tapaan laajempana käsitteenä kuin kielitieteellisen *tekstianalyysin* käsitettä. Tekstintutkimuksen tekijä voi paitsi analysoida tekstiä kielitieteellisin menetelmin myös tarkastella esimerkiksi tekstin tuottamisen prosessia, mistä on kysymys tässä tutkimuksessa. Näitä kahta käsitettä laajempi on *tekstin tutkimus*. (Heikkinen tulossa.)

kimuksessa ei ole yhtä teoreettista viitekehystä tai menetelmää, vaan niiden valintaan vaikuttavat tutkimusaineisto ja se, mitä siitä halutaan tietää (esimerkiksi Hiidenmaa 2000c; Luukka 2000, 157). Valintaa ohjaa tutkimuskysymys. Lisäksi teorian ja menetelmän valintaan vaikuttaa tutkijan oletus siitä, miten kysymykseen löytyisi vastaus. Tutkija tekee siis valintoja metodologiaan liittyvästi taustateorioiden pohjalta. Yksi valinta ei tee toisista teorioista eikä toisten tutkijoiden valinnoista epäkelpoja, ja aina voi esittää kysymyksen, miksi ei valittu toisin. Eklektisyyttä voi Kalliokosken mukaan pitää ongelmana, mutta hän korostaa, että joiltakin osin se on väistämätöntä tutkittaessa kieltä käytössä ja pyrittäessä antamaan tulkinta kielellisille valinnoille (Kalliokoski 1996, 30).

Perustelen teoreettisia ja metodologisia valintojani seuraavasti. Tässä tutkimuksessa tarkasteltava kielenkäytön ilmiö poikkeaa monien aiempien tekstintutkimusten kohteista (esimerkiksi Karvonen 1995; Heikkinen 1999; Luukka 1995). Tarkastelen nimittäin tekstinuudistamisprosessiin liittyviä tekstejä niin, että pystyn hyödyntämään analyysissa uudistamisprosessin aikaista dokumentoitua tietoa siitä, mitkä olivat kirjoittajien tarkoitukset tekstinteossa (ks. alaluku 2.3 ja luku 4). Kirjoittajan tarkoituksen mukaan tuominen tekstintutkimukseen on perusteena tiettyjen *retoriikan* teorian ja *puheaktiteorian* käsitteiden käytölle (alaluku 1.3.2). Kysymys *tarkoituksesta* liittyy vaikuttamiseen, mikä puolestaan tapahtuu kielen avulla, vuorovaikutuksessa. Kalliokoski on todennut, että vuorovaikutus on alue, jossa yhtyvät sekä perinteisen että uuden retoriikan, samoin kuin puheaktiteorian, keskustelunanalyysin ja kriittisen kielentutkimuksen tiet. (Kalliokoski 1996, 27.)

Tekstin esinemäisyyden analyysi puolestaan on teoreettisilta lähtökohdiltaan sosiosemioottista, *multimodaalista diskurssianalyysia* (Kress & van Leeuven 1996; Martin & Rose 2003; Ventola 1987). Lisäksi hyödynnän ehtotekstin merkitysten tulkinnassa suomen kielen rakenteiden ja lauseiden semantiikan tutkimuksia (esimerkiksi Kalliokoski 1989; Laitinen 1992; Herlin 1998; Shore 1986 ja 1992) siksi, että tutkimukseni keskeinen taustateoria, systeemis-funktionaalinen kielioppi, on kehitetty käyttäen aineistona englanninkielisiä puhuttuja ja kirjoitettuja tekstejä. Katson siis valintojeni palvelevan nimenomaan omaa tutkimusasetelmaani, ei tekstintutkimusta yleispätevästi. Heikkinen onkin todennut, että tekstintutkimus on pikemminkin näkökulma tutkimukseen kuin kiinteä teoria- ja metodipaketti (Heikkinen 2002, 22).

Tutkimuksessani eri näkökulmien painotus vaihtelee analyysikohteittain, mutta koko ajan analyysia taustoittaa systeemis-fuktionaalisen kieliteorian perusoletus siitä, että jokainen lausuma sisältää kolmenlaista *merkityspotentiaalia*: käsityksen tekstin välittämästä maailmasta, tekstiin tulkittavissa olevien kirjoittajan ja lukijan rooleista[6], heidän asenteistaan ja mielipiteistään sekä itse tekstin rakentumisesta merkitykselliseksi kokonaisuudeksi. Lisäksi keskeistä

---

[6] Samoin esimerkiksi Karvonen 1995, 17.

on se, että kieli nähdään sosiaalisena ilmiönä ja vuorovaikutuksen välineenä (Halliday 1978, 1994; Luukka 2002).

Tekstilajiteoreettista näkökulmaa edustavat tutkimuksessani pääasiassa Egginsin ja Martinin (1997) sekä Ventolan (1987) käsitykset siitä, millaisessa suhteessa *kielelliset yksiköt*, *diskurssi*, *rekisteri* ja *genre* ovat toisiinsa sekä siitä, miten tekstin merkityspotentiaali koostuu multimodaalisesti (ks. Kuva 1). *Rekisteriteoria* on teoria tilannekontekstista (Eggins & Martin 1997). Tarkoituksena on korostaa sitä, että tilanne vaikuttaa paitsi puheenaiheeseen myös siihen, miten asiat sanotaan. *Rekisteri- ja genreteoria* puolestaan kiinnittää huomion rekisterin lisäksi tekstilajiin: mikä on kulttuurin[7] vaikutus kieleen? (Eggins 1994; Eggins & Martin 1997.) Edellä esitellyt käsitteet määritellään tarkemmin alaluvussa 1.3.1 (ks. myös Hiidenmaa 2000b).

Vakuutusehtotekstin sopimusluonteen vuoksi keskeisenä taustana tutkimuksessani ovat myös Bhatian (1993, 2000) ja Maleyn (1994) lakitekstitutkimukset, erityisesti Bhatian tutkimukset tekstien yksinkertaistamisesta (*simplification*) ja selkeyttämisestä (*easification*) (ks. alaluku 1.4). Yhteisön ja tekstin välisen yhteyden analyysissa puolestaan pidän käyttökelpoisina Faircloughin näkemyksiä tekstien kaupallistumisesta (1992, 1994, 1995, 1997: *marketization*; *consumerism*) sekä Sarangin ja Slembrouckin institutionaalista vuorovaikutusta käsittelevien tutkimusten tuloksia (1996). Esittelen teoriataustaa tässä alaluvussa ja institutionaalisten tekstien tutkimuksia alaluvussa 1.4.

Katson, että edellä tiivistämäni kehys on käyttökelpoinen tutkimuksessa, jossa tarkasteltavana on kokonainen teksti, ei yksittäinen kielen piirre, jota seurattaisiin lukuisista teksteistä. Lisäksi tutkittavana on tekstin käyttö yhteisössä, mistä syystä on luontevaa tarkastella koheesiota ja lauseita tilanne- ja kulttuurikontekstia vasten. Tutkimuksessa aineiston analyysi ankkuroituu kaksitahoisesti eli niin, että tarkasteltavana on vakuutusyhtiö ja sen toiminta (vakuuttaminen vahinkojen varalta) sekä suomen kielen käyttö aineistossa. Tutkimussuuntauksella on perinteitä Suomessa ja ulkomailla (ks. alaluku 1.4).

Edellä esitetyn perusteella voinkin todeta, että tutkimukseni on *funktionaalista, kontekstuaalista* ja *soveltavaa* tekstintutkimusta. Funktionaalisessa tekstintutkimuksessa tutkitaan sitä, miten kieltä käytetään. Kontekstuaalinen lähestymistapa puolestaan johtuu aineistosta: vakuutusehtotekstiä käyttävät eri tahot eri tarkoituksiin. Asiakas hakee siitä tietoa usein viimeistään korvausta hakiessaan, vakuutusvirkailija taas tekee korvauspäätöksen ehtojen pohjalta. Laajempana toimintakehyksenä ovat Suomen lainsäädäntö ja Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ohjeineen sekä vakuutusinstituution perinne. Tutkimukseni pyrkiikin olemaan hermeneuttista

---

[7] *Kulttuuri* viittaa tässä kieltä yleisluontoisempaan semioottiseen systeemiin, joka voidaan tulkita tekstiin kielen ja rekisterin tulkintojen avulla. Kielen systeemi on siis yksi keino todentaa kulttuurin merkityksiä ja konstruoida sitä. Kulttuuri on kielen kontekstia (ks. alaluku 1.3.1). (Halliday 1994.)

siinä mielessä, että tekstin yksittäisten piirteiden analyysissa mielessä pidetään koko ajan kokonaisuus: teksti toimii tietyssä kultuurikontekstissa[8]. Hermeneutiikan taustalla on kontekstuaalinen merkitysteoria. *Kontekstualismin* mukaan todellisuuden osia voidaan analysoida ja ne voidaan määrittää vain yhteydessään, teksteistä puhuttaessa esiintymisyhteydessään ja toiminnallisessa yhteydessään. *Atomismin* mukaan taas osat ovat määriteltävissä yhteydestään riippumatta. Perusoletustensa pohjalta hermeneutiikka liittää kontekstualismin lähinnä inhimilliseen merkitysmaailmaan, kun taas atomismi voi kuvata luonnon rakennetta. (Kakkuri-Knuuttila 1998, 389 - 390.) Tutkimukseni on lisäksi soveltavaa siltä osin, että se on tekstilajitutkimusta, jossa tekstin käytön ehdot vaikuttavat tekstiin tulkittavissa oleviin merkityksiin. Kysymyksessä on siis yhteisössä käytössä olevan tekstin tutkimus. Alaluvuissa 1.3.1 - 1.3.2 tarkastellaan lähemmin edellä esiteltyjä teorioita ja näkökulmia. Teorian ja menetelmien esittely on tässä työssä suhteellisen tiivis siksi, että tavoitteena ei ole teorian kehittäminen vaan sen soveltaminen.

1.3.1 Systeemis-funktionaalinen rekisteri- ja genreteoria

Systeemis-funktionaalinen kielioppi (SF-teoria) keskittyy kuvaamaan merkityspotentiaalia, kielen vaihtoehtoja tai valintoja, jotka kirjoittajalle tai puhujalle ovat tarjolla, kun hän konstruoi merkityksiä jossakin kontekstissa. Teoriassa oletetaan ensinnäkin, että kaikissa kielissä kielen avulla 1) välitetään käsitystä kokemusmaailmasta (kielen *ideationaalinen* tai *eksperientiaalinen metafunktio*), 2) luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita (*interpersoonainen metafunktio*), 3) luodaan kohesiivista ja koherenttia diskurssia (*tekstuaalinen metafunktio; multimodaalisuus*). Toinen SF-teorian keskeisiä piirteitä on se, että kieli nähdään valintojen kokoelmana. Kolmanneksi lähtökohtana on ajatus, että kielenkäytön tutkimuksen kohteena on kokonainen teksti eikä kontekstistaan irrotettu tekstijakso tai lausuma. (Halliday 1994; Christie & Unsworth 2000.)

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian kehittäjä on M.A.K. Halliday (1978, 1994). Funktionaalinen kielioppi pohjaa systeemiseen kieliteoriaan (Firth 1957 ja Prahan funktionaalinen koulukunta; Halliday 1994, xxvi). Systeemin käsitettä on edelleen kehitetty systeemiverkoston käsitteeksi, jonka mukaisesti kieltä tulkitaan toisiinsa lomittuvien vaihtoehtojen verkostona. Merkitys siis nähdään valintana. Perimmäisenä tavoitteena on yhtäältä päästä ymmärtämään tekstejä: miten ja miksi tekstiin liittyy niitä merkityksiä, joita siihen on tulkittavissa. Toisena tavoitteena voi olla tekstien evaluointi: kielellinen analyysi saattaa antaa tietoa, miksi jokin teksti on tai ei ole tehokas tarkoitukseensa nähden. Halliday toteaa, että jälkimmäinen

---

[8] *Kontekstista* tarkemmin alaluvussa 1.3.1.

tulos on edellistä vaikeampi saavuttaa, koska evaluointiin ei riitä pelkkä tekstin analyysi, vaan lisäksi tarvitaan tilanteisen ja kulttuurisen kontekstin tulkintaa sekä tekstin ja kontekstin välisen systeemisen suhteen tulkintaa.

Systeemis-funktionaalinen kielioppi lähtee ajatuksesta, että kielen merkitykset rakentuvat funktionaalisista komponenteista, joita ovat *ideationaalinen* eli reflektiivinen ja *interpersoonainen* eli aktiivinen metafunktio. Kolmas eli *tekstuaalinen* metafunktio antaa relevanssin kahdelle muulle. Kielioppi teoreettisena viitekehyksenä korostaa sitä, että kieltä tulkitaan merkityssysteeminä, ei muotojen järjestelmänä. Muotojen tehtävänä on saada merkitykset realisoiduiksi. Näistä perusperiaatteista juontuu funktionaalisen kieliopin tapa analysoida tekstejä: jokainen kielen elementti selitetään lähtien sen funktiosta kielen kokonaisjärjestelmässä. Analyysissa tutkittavaa kielioppia ovat syntaksi, sanasto ja morfologia. Teksti on siis semanttinen yksikkö, mutta merkitykset kieliasuna, eikä tekstin merkitysten tulkinta ole mahdollista ilman kieliasun teoriaa eli kielioppia. (Halliday 1994, xiii – xvii.)

Systeemis-funktionaalinen tekstin analyysi etenee kieliopillisesta analyysista tulkintaan, joka tukeutuu tilanne- ja kulttuurikontekstiin[9], jota voidaan pitää neljäntenä tulkintatasona; konteksti ei kuitenkaan ole kielen taso. Joskus analyysi sukeutuu monipuoliseksi semioottiseksi tai diskursiiviseksi analyysiksi. Kaiken kaikkiaan tutkimus on tulkitsemista. (Halliday 1994, xvi.) Halliday tähdentää sitä, että tekstintutkimukseen liitettävää diskurssianalyysia ei voi kutsua analyysiksi, jos se ei perustu tarkkaan kielioppiin. Vaarana on, että ilman kieliopinanalyysia siitä tulee pelkkää kielenulkoisten konventioiden kommentointia. Halliday toteaakin, että nykyinen systeemis-funktionaalisessa viitekehyksessä tehtävä diskurssintutkimus määrittelee kontekstin niin, että sen ytimessä on kielioppi (esimerkiksi Fairclough 1995, 98).

Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on tietyssä yhteisössä toimiva teksti. Tekstien ja kielenkäytön välittämä maailma on pitkään kiinnostanut eri alojen tutkijoita. Yhteistä tutkimuksille, kielitieteellinen tutkimus mukaan lukien, on se, että niissä pyritään analysoimaan kielen yhteisöllistä luonnetta. Tutkittavana on ollut se, mitä kielellä tehdään ja mihin kaikkeen sitä käytetään. Erityisesti yhteiskuntatieteellisesti suuntautuneissa tutkimuksissa näkökulmana on ollut diskurssianalyysi, ja sitä kautta voidaan puhua lingvistisestä käänteestä, kieleen palaamisesta (Nuolijärvi 2002, 32).

Diskurssintutkimusta[10] tehdäänkin monilla yhteiskuntatieteellisillä alueilla, kuten sosiologiassa (esimerkiksi Potter 1996, 1998; Silverman 1997; Wetherell & Potter 1992; Hoikkala 1993) sekä psykologiassa ja sosiaalipsykologiassa (esimerkiksi Antaki & Widdicombe 1998;

---

[9] Analyysi esitellään tarkemmin alaluvussa 2.2.

[10] Luukka (2000, 134) käyttää nimitystä *diskurssintutkimus* tutkimuksista, joissa eri tieteenalojen lähtökohdista käsin analysoidaan diskursseja. Perusteluna on se, että tutkimusten lähtökohdat ja lähitieteenalat vaihtelevat.

Wilkinson & Kitzinger 1995; Edwards 1997; Suoninen 1997). Liiketaloustieteistä varsinkin organisaatiotutkimuksen piirissä on tutkittu diskurssianalyysin näkökulmasta mm. organisaatioissa tapahtuvia muutoksia, esimerkiksi fuusioita (Alvesson ym. 2000; Grant ym. 1998; McKinlay ym. 1998; Tienari ym. 1999, Tienari ym. 2003; Vaara & Tienari 2002).

Organisaatiotutkimuksen alueelle sijoittuvan naistutkimuksen monista suuntauksista erityisesti ns. poststrukturalistinen tai postmoderni koulukunta samoin kuin ns. kolmannen maailman eli postkolonialistinen suuntaus ovat lähestyneet naisasiaa diskurssianalyysin näkökulmasta[11] (Caproni 1997; Holmer-Nadesan 1997; Kerfoot & Knights 1993; Nikander 1995; Meriläinen 2000; Tienari 1999). Kielitieteellisistä lähtökohdista diskurssianalyyttistä tutkimusta ovat tehneet Suomessa esimerkiksi Luukka (1995), Pälli (2003) ja Tainio (2001).[12]

Diskurssi käsitteenä tuo kielentutkimukseen etualalle yhteiskunnallisten ilmiöiden tarkastelun (Ivanič 1997, 37). Käsite on väljä, samoin *diskurssianalyysi*. Yhtä mieltä oltaneen siitä, että diskurssianalyysi ei ole tutkimusmenetelmä vaan laadullisessa tutkimuksessa metodologinen näkökulma (esimerkiksi Solin 2001; Vaara & Tienari 2002). Tässä työssä diskurssianalyysi nähdään osana tekstianalyysia systeemis-funktionaalisen *rekisteri- ja genreteorian* kautta (Eggins & Martin 1997). Keskiössä on kielenkäyttö ja kirjoittajien kielelliset valinnat sekä niissä aktivoituvat diskurssit. Olen tutkimusasetelmassani ottanut huomioon Nuolijärven esittämän toivomuksen, että kielentutkimuksessa lingvistinen käänne tulkittaisiin niin, että erilaisten tekstien ja diskurssien analyysia vietäisiin kieliopin, kielellisten rakenteiden ja niiden esiintymisehtojen tarkasteluun (Nuolijärvi 2002, 32).

Teksti- ja diskurssianalyysin suhteesta ja liittymisestä toisiinsa on monia käsityksiä. Käsityserojen taustalla on osittain erilaisia näkemyksiä siitä, mikä on tekstin *konteksti.* Esimerkiksi van Dijk pitää tekstianalyysia tutkimuksena, joka on irrallaan *sosietaalista* kontekstista (ks. van Dijk 1997a, 22). Hän näkee tekstianalyysin tiettyihin kielessä olemassa oleviin järjestyksiin, rakenteisiin ja strategioihin fokusoituvana analyysina. Kontekstia on määritelty erityisesti vuosituhannen vaihteen tutkimuksissa (esimerkiksi Akman & Bazzanella 2003; Hasan 1996; Karvonen 1995; Heikkinen tulossa). Yhteistä niissä esitetyille näkemyksille on, että tekstin kontekstia on kaikki se, mikä on ”tekstin kanssa” (Lehtonen 1998), sekä *koteksti* että tekstiin tulkittavissa olevat diskurssit ja niiden lähteet eli sosiokulttuurinen konteksti. Karvonen (nykyään Hiidenmaa) on määritellyt tekstin kontekstiksi toisen tekstin (Karvonen 1995, 31 – 32). Tällä Karvonen haluaa korostaa, että *konteksti* ymmärrettynä tekstien välisinä yhteyksinä ei ole tekstin ulkopuolinen selitysmalli.

---

[11] Katsaus naistutkimukseen organisaatiotutkimuksessa, ks. Calas & Smircich 1996.

[12] Suomessa Jokinen, Juhila ja Suoninen (1999) sekä Luukka (2000) ovat koonneet ansiokkaat katsaukset diskurssianalyyttisistä tutkimussuuntauksista.

Hiidenmaa on esittänyt kontekstista myös edellistä tarkentavan käsityksen. Sen mukaan konteksti esiintymisyhteytenä on 1) tekstin ideologinen konteksti eli arvo- ja aatemaailma, jossa tekstin merkitys on mielekäs, 2) lukijan konteksti eli tausta, jossa lukija tekstin lukee, ja 3) tekstin tuottajan konteksti eli se fyysinen ympäristö, jonka ehdoilla tekstiä laaditaan (Hiidenmaa 2000a, 25 – 26; Hasan 1996). Heikkisen määritelmä puolestaan ankkuroituu rekisteri- ja genreanalyysiin: Konteksti on ensinnäkin tekstejä ympäröivä työtilanne (rekisteri), kulttuuri (tekstilaji) ja yleiset olosuhteet (ideologia). Toisaalta konteksti on tekstiin kirjoittuva ja siitä kuvattavissa oleva. (Heikkinen tulossa.)

Tekstianalyysi nivoutuu mielestäni erilaisten tekstissä aktivoituvien puheenaiheiden ja kontekstien määrittymiseen, ja edellä esitetyt määritelmät ottavat ne kattavasti huomioon. Olen aiemmassa tutkimuksessani käyttänyt kontekstista puhuessani käsitteitä *kielisysteemi* ja *kulttuurisysteemi*, ja sen mukaisesti kulttuurisysteemi sisältää kirjoittajan ja lukijan taustat, itse tekstin taustan sekä tekstinkäyttötilanteet (Kuronen ym. 2000). Tutkimuksemme mukaan (ma.) esimerkiksi taloussanomalehden pääkirjoituksen tai kolumnin lukutilanteessa aktivoituu käsiteltävän asian historia mutta myös aihetta toisaalla aiemmin käsitelleiden lehtijuttujen historia. Tästä syystä katson, että tekstin toimintaympäristön ja aiheen tunteminen on tietyssä mielessä edellytys tekstin tulkintapotentiaalin selvittämiselle (vrt. myös Mäntynen 2003)[13]. Kysymykseen tekstin kontekstista liittyvät siis oletukset tekstinlukutilanteesta ja sitä kautta tekstin todellisesta kohderyhmästä. Huomionarvoinen tässä yhteydessä on Heikkisen toteamus, että SF-kielitieteilijöillä ei ole yhteistä näkemystä siitä, miten tekstin ja kontekstin välinen suhde pitäisi mallintaa (Heikkinen tulossa, viitaten mm. Matthiesseniin 1993).

Diskurssianalyysissa keskiössä on se, mitä tekstissä itse asiassa sanotaan. Sanottua tarkastellaan kirjoittajan ja lukijan sekä esiintymistilanteen kannalta (esimerkiksi Hiidenmaa 2000c, 169; Jokinen 1999, 45). Systeemis-funktionaalisen kieliteorian näkökulmasta voitaneen sanoa, että yhteiskuntatieteellisesti suuntautunut diskurssianalyysi on pääosin ideationaalisten merkitysten tulkintaa tekstissä ja analyysit ovat siis siltä osin päällekkäisiä (ks. esimerkiksi Heikkinen 2000a, 75).

Systeemis-funktionaalisessa viitekehyksessä diskursiiviset ja kulttuuriset käytänteet ovat luonnollinen osa tekstianalyysia, jos ajatellaan, että ne voidaan tulkita tekstiin kielianalyysin perusteella (Eggins & Martin 1997, 234; Heikkinen 1999, 67; Hiidenmaa 2000c, 169). Käytännöt toimivat perusteluina rekisteri- ja genreteoriassa niin, että rekisteri on kielen kontekstia ja genre puolestaan rekisterin kontekstia (Martin 1997, 7 – 8; Heikkinen 2000b, 125; ks. Kuva 1).

---

[13] Silti luonnollisesti esimerkiksi talouselämän tekstien diskursseista ja kulttuurista voi esittää tulkintoja myös sellainen tutkija, joka ei ole perehtynyt tekstissä käsiteltyyn alaan. Päätelmien tekemisessä on kuitenkin syytä huomata reliabiliteetin kannalta, että toinen tutkija, jolla on erilainen taustatieto, päätyy erilaisiin päätelmiin palautettuaan analyysin yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen toimintaympäristöön.

Näen SF-teorian mukaisesti tekstit konstruktionistisesti sekä olemassa olevien diskurssien muodostamina että muokkaajina ja uusien diskurssien aineksina (esimerkiksi Burr 1995; Hiidenmaa 2000; Heikkisen 1999; Luukka 2000; Mäntynen 2003). Tässä näkemyksessä diskurssilla tarkoitetaan tekstin tulkinnassa aktivoituvia keskusteluja ja keskustelunaiheita sekä tietynlaisia todellisuuden jäsentämisen tapoja, jotka ovat sosiokulttuurisessa kontekstissa kielenpuhujille tuttuja (esimerkiksi Heikkinen 1999, 54). Jos diskurssi lisäksi määritellään niin, että se sisältää sekä *välittömän kontekstin* (esimerkiksi työhaastattelu) että *näkymättömät olosuhteet* (esimerkiksi ihmisten vapaus kielenkäytön valinnoissa), juuri diskurssi tekee tekstistä kontekstisidonnaista (Mey 1993, 186 – 187). Voidaankin todeta, että diskurssianalyysi on kontekstisidonnaisen tekstintutkimuksen keskeinen näkökulma.

Systeemis-funktionaalisessa teoriassa diskurssitason valintojen analyysi on *rekisterianalyysia*. Ennen sen esittelyä on syytä määritellä *genren* käsite, joka liittyy puolestaan *rekisteri- ja genreteoriaan*. Genren eli tekstilajin määritys liittyy tekstin toiminnan analyysiin. Systeemis-funktionaalisessa genreanalyysissa yhteisö on keskeisenä tilannetekijänä kielellisessä analyysissa. Genren analyysin avulla päästään siis käsiksi instituutioiden käytänteiden analyysiin (esimerkiksi Eggins & Martin 1997; Solin 2001; ks. alaluku 1.4 genretutkimuksista).

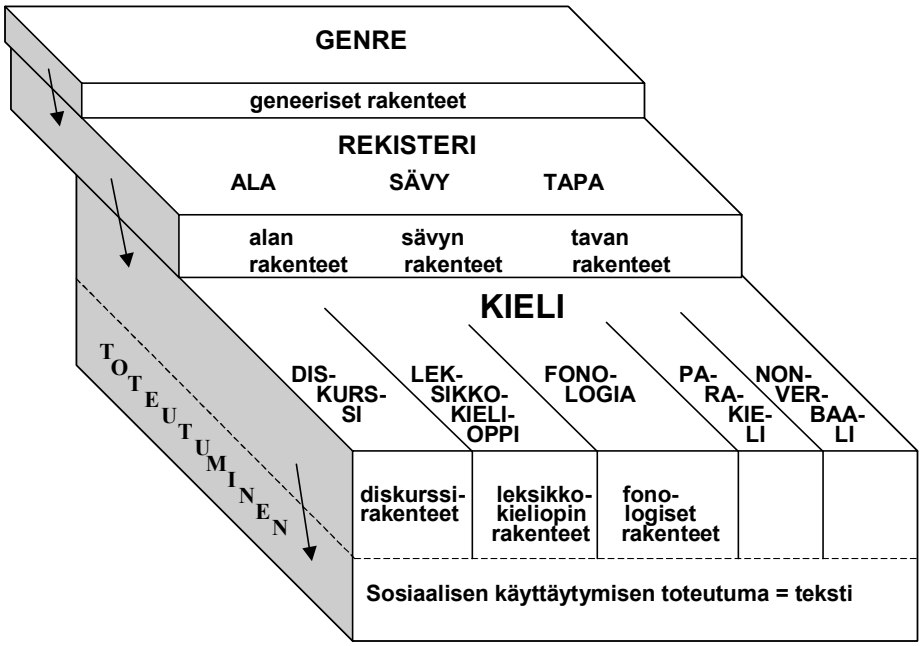
Genre voidaan määritellä monin tavoin, mutta yhtä mieltä oltaneen siitä, että saman tekstilajin edustajat ovat kulttuureittain johonkin *toimintatyyppiin* konventionaalistuneita, suhteellisen vakiintuneita kirjallisia tuotteita (Hasan 1985a; Bahtin 1986; Martin 1997; Ventola 1987). Tekstilajin muotoutumisessa keskeistä ovat konventionaalistuneet viestinnän tarkoitukset ja niiden mukaiset kielen valinnat. (Bhatia 1993, 13 – 18; Swales 1990.) Faircloughin näkemyksen mukaan tekstilajin määrittymisessä keskeisiä ovat seuraavat seikat: Tekstilajin mukainen kielenkäyttö on konventionaalistunutta, pitkälti vakiintunutta, ja se mielletään osaksi jotakin tiettyä toimintaa. Genre on "sosiaalisesti ratifioitu tapa käyttää kieltä jonkin sosiaalisen toimintatyypin yhteydessä". (Fairclough 1995, 14.)

Tekstilajin määrittymiseen liittyvä käsite on, kuten edellä todettiin, *rekisteri. Rekisteri* on teoreettinen selitys havainnolle, että kieltä käytetään tilanteittain eri tavalla. Sosiaalinen konteksti ohjaa valitsemaan jonkin kielellisen ilmauksen todennäköisemmin kuin jonkin toisen. (Eggins & Martin 1997, 234 - 235.) Systeemis-funktionaalisessa kieliteoriassa diskurssin käsite liittyy juuri tilannekontekstiin. Rekisteritason tulkinnat sijoittuvat siis kielen ja kulttuurisen kontekstin välimaastoon (ks. Kuva 1 alla). Kulttuuriseen kontekstiin puolestaan ankkuroituu genre. Rekisterit poikkeavat toisistaan sisällöltään, ja ne ovat tapoja sanoa erilaisia asioita, esimerkkeinä tieteellinen ja tekninen rekisteri. Rekisteri on kimppu piirteitä, jotka esiintyvät tyypillisesti ja semanttisista syistä yhdessä. (Halliday 1994, 353; Hiidenmaa 2000b, 38.) Oletukseen tekstin merkityksen metafunktioista (ideationaalinen, interpersoonainen ja tekstuaalinen) liittyy käsitys, jonka mukaan ideationaalinen merkityspontentiaali vastaa diskurssin alaa

(*field*), interpersoonainen diskurssin sävyä (*tenor*) ja tekstuaalinen diskurssin tapaa (*mode*). (Halliday 1978; 1994; Eggins 1994, Martin 1997; Ventola 1987).

On kuitenkin huomattava, että rekisterikomponenttien ja metafunktioiden suhde ei ole niin mekaaninen, kuin edellä esitetyn perusteella voisi olettaa (Thompson 1999, 120; Heikkinen tulossa). Esimerkiksi tekstin sävyyn vaikuttavat valinnat, joita on tehty monen metafunktion alueella (esimerkiksi mainonnassa annettuina - englanniksi *given* - esitettävät tuotenimet). Rekisteritason tulkinnat ovat tässä tutkimuksessa apuna sen selittämisessä, miksi vakuutusehtoteksti on sellainen teksti kuin se on ja millaiseksi tekstilajiksi, kulttuurisesti hyväksytyksi tavaksi viestiä, se määrittyy.

Sosiaalinen konteksti mallinnetaan siis *rekisterin* systeemeiksi: diskurssin ala, sävy ja tapa. Rekisterin systeemit puolestaan realisoituvat kielen systeemien valinnoissa. (Martin 2000, 279; Ventola 1987, 57 - 59.) Rekisteriä voidaan siis kuvata kieltä ja merkityksiä koskevien käsitteiden avulla (Karvonen 1995, 27). Alla oleva kuva esittää kielenkäytön tasoja (Ventola 1987, 58).



Kuva 1 Kommunikaation semioottiset tasot: kieli, rekisteri ja genre

Kuva 1 havainnollistaa leksikogrammaattisiin valintoihin kytkeytyvän lauseanalyysin suhdetta rekisteri- ja genreanalyysiin. Huomionarvoista se, että kuvauksessa on otettu multimodaalisuuden nimissä huomioon myös tekstiin liittyvät nonverbaalit valinnat (esimerkiksi kirjasinlaji ja sen koko, kuva, asemointi, värit). Viestinnän tasojen kuvauksessa *genre* ja *rekisteri* nähdään omina semioottisina systeemeinään samaan tapaan kuin kieli, mutta näiden kolmen systeemin erona on se, että kieli on denotatiivinen systeemi, kun taas genre ja rekisteri ovat konnotatiivisia[14] systeemeitä (Ventola 1987, 57 – 59).

Edellä kuvatuista lähtökodista tulkittuna *rekisteri* on siis yksi lingvistisen tekstintutkimuksen tulos, jos tekstin analyysissa keskiössä ovat kirjoittajan leksikogrammaattiset valinnat eli olemassa oleva teksti (esimerkiksi Halliday 1978; Eggins & Martin 1997; Karvonen 1995; Heikkinen 1999). Eggins ja Martin kokoavat rekisteri- ja genreteorian ydinajatuksen seuraavasti: Jos meille kuvataan konteksti, meidän on mahdollista ennustaa merkityksiä, joita siinä tuotettuun tekstiin voi sisältyä, ja kielellisiä valintoja, joiden avulla merkityksiä välitetään. Samoin, jos meille esitetään valmis teksti, meidän on mahdollista konstruoida konteksti, jossa teksti on tuotettu, koska tekstiin valitut kielelliset piirteet välittävät tietoa sekä tekstin välittömästä tilannekontekstista että yleisemmin siitä tehtävästä, joka tekstillä yhteisössä ja toiminnassa on. (Eggins & Martin 1997, 236 – 237.)

Edellä kuvatussa rekisteri- ja genreanalyysissa tarkastellaan jotakin tietynlaista toimintaa, jolla on päämäärä, esimerkiksi vakuutusliiketoiminta, sekä tekstejä, jotka liittyvät tuohon toimintaan (esimerkiksi Eggins & Martin 1997, 230 - 235). Tekstejä tarkastellaan suhteessa toimintaan, laajemmin tilanne- ja kulttuurikontekstiin (Christie & Unsworth 2000, 3). Rekisteri- ja genreteoriassa oletetaan, että kielen ja kontekstin välinen dialogisuhde on kompleksinen, mistä syystä tekstilajimielikuvasta lähtien voidaan tuottaa hyvinkin erilaisia tekstejä (Eggins & Martin 1997, 236). Usein tekstilajille on annettu nimi, esimerkiksi *Yleiset autovakuutusehdot*, mikä sijoittaa tekstin johonkin tulkintakategoriaan (Hiidenmaa 2000c, 178). Tulkintakategoria vaikuttaa sekä tekstien tulkitsemiseen että niiden tuottamiseen. Tekstilajin määritys lähtee siis kyseisen teorian mukaisesti yhteisön toiminnasta käsin, ja se on kuvattavissa siihen liittyvin käsittein. Tähän ajatukseen perustuu tutkimukseni vakuutusehtotekstistä.

Rekisteri- ja genreteoriassa tekstilajin käsite nähdään kahdessa suhteessa toisin kuin esimerkiksi Bahtin sen näkee (1986). Bahtin tarkastelee *puhunnan genrejä* (*speech genre*) kirjoittajan ja puhujan välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Hänen mukaansa puhunnan genre on vakiintunut ilmaustyyppi, joka esiintyy tietyssä tilanteessa (Bahtin 1986, 60). Genre ei ole kielen muotoja vaan noiden muotojen kombinaatioiden tietynlaisia muotoja (mt. xvi). Tekstilajin kirjoittajaa tai puhujaa ohjaavasta vaikutuksesta Bahtin käyttää nimitystä *suhteel-*

---

[14] Konnotatiivisuus tarkoittaa sitä, että genrellä ja rekisterillä ei ole itsellään konkreettisia reaalistumia, vaan rekisteri realisoituu kielen systeemien kautta ja genre vastaavasti rekisterin. Ne ovat siis abstraktioita, jotka organisoivat kielen tason valintoja. (Ventola 1987, 58.)

linen vapaudenaste (mt. xviv). Tekstilajia edustavat tekstit voivat varioida, ja ne sekoittuvat. Ne voivat olla yksinkertaisia tai kompleksisia. (Mt. 60.) Keskeistä Bahtinin mukaan on huomata teksteittäin 1) tekstilajin temaattinen konteksti, 2) tyyli ja 3) rakenne.

Bahtinin käsityksistä poiketen rekisteri- ja genreteoriassa korostetaan sitä, että tekstilajin tutkimus on diskurssipiirteiden vaihtelun yksityiskohtaista *analyysia*, ja silloin tekstistä katsotaan voitavan määritellä sanastolliset, kieliopilliset ja semanttiset rakenteet, jotka vaikuttavat tekstilajin ominaislaatuun. Lisäksi kielen vaihtelua pyritään *selittämään* kontekstissa havaittavissa olevan vaihtelun avulla: sosiokulttuurisen kontekstin muuttujien ja diskurssipiirteiden välille pyritään rakentamaan yhteys. *Rekisteri* ja *genre* ovat siis teknisiä käsitteitä, joita käytetään selittämään tekstien välisen vaihtelun merkitystä ja tehtävää. (Eggins & Martin 1997, 233 - 234.)[15]

Päätän rekisteri- ja genreanalyysin esittelyn kahteen näkemykseen systeemis-funktionaalisesta genreanalyysista. Saukkonen on kritisoinut Egginsin ja Martinin näkemystä kontekstin ja kielen suhteesta (Saukkonen 2001, 143 - 144): "Itse olen (edellä) kuvannut asian niin, että kognitiivis-semanttisena geneerisenä mallina toimiva tekstilaji realisoituu kielellisesti syntagmaattisesti tekstiksi ilman, että välille mahtuu mitään ylimääräistä ja keinotekoista rekisterin tyyppistä tasoa" (mt. 143 - 144). Saukkosen mukaan systeemis-funktionaalisen kieliteorian pääkehittäjä Hallidaykaan ei ole alun perin tehnyt jakoa tilanne- ja kulttuurikontekstin välillä (ks. kuitenkin esimerkiksi Halliday 1994, 353). Tässä tutkimuksessa lähdetään Saukkosen käsityksistä poiketen Hallidayn (1994) sekä Egginsin (1994) ja Martinin (1997) näkemyksestä, jonka mukaan tekstianalyysille on eduksi pyrkiä hahmottamaan kielen ja kulttuurikontekstin väliin rekisteritaso. Oletan nimittäin, että tekstilajin (esimerkiksi sopimus) määrityksessä juuri tilannekontekstin käsitteestä on apua, kun selitetään vakuutusehtotekstin ja muiden kuluttajasopimustekstien, esimerkiksi kanta-asiakkuusehtojen, eroja ja yhtäläisyyksiä.

Toisen näkökulman tekstilajitutkimukseen tuo Hiidenmaa, joka korostaa sitä, että tekstejä on katsottava toimintana ja vuorovaikutuksena eikä pakettina, joka siirtää tietoa kirjoittajalta lukijalle. Hän katsoo, että systeemis-funktionaalisen kieliteorian arvokkain anti on se, että sen ansiosta tekstien tekstimäisyys ja maailmaa konstruoiva luonne on tullut esiin. Kommunikaatiota ei siis nähdä pelkästään osapuolten välisenä sanomien välittämisenä. (Hiidenmaa 2000c, 174.) Tulkitsen Hiidenmaan kannanoton niin, että rekisteritason tulkinnat ovat merkityksellisiä tekstintutkimuksessa.

---

[15] Käsitteistä *kuvaus*, *argumentti* ja *selitys*, ks. Kakkuri-Knuuttila 1992.

1.3.2 Muita tekstintutkimuksen teorioita ja näkökulmia

Systeemis-funktionaalisen rekisteri- ja genreteorian lisäksi toinen luonnollinen näkökulma tekstintutkimuksessa on **retoriikka**. Tekstintutkimusta pidetään retoriikan pohjalle rakentuneena tutkimussuuntauksena. Jos halutaan tulkita tekstin osien välisiä suhteita ja syitä noiden suhteiden rakentumiseen, on huomiota kiinnitettävä myös tekstin retoriseen rakentumiseen. (Kalliokoski 1996, 26.) Tässä työssä retoriset havainnot pohjaavat ns. uuteen retoriikkaan, ei klassiseen retoriikkaan, jolloin korostettaisiin *puhujan* perimmäistä tavoitetta eli keskittymistä ”poikkeavan arvokkaaseen, tehokkaaseen, kauniiseen ja virheettömään kielelliseen ilmaisuun” (Leiwo ym. 1992, 7). Uuden retoriikan kiinnostuksen kohteena on vuorovaikutus ja *vastaanottajan* tulkinta. Analysoitavana on sekä asiasisältö että esitystapa. (Perelman 1996/1977; Kakkuri-Knuuttila 1998.) Jos hyväksytään Perelmanin näkemys, että argumentoinnin tärkein edellytys on esityksen sovittaminen yleisön mukaan, voidaan ehtotekstien lingvistisen analyysin jälkeen arvioida, miten hyvin lähtöteksti (vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti) ja uudistettu teksti (1995) ottavat yleisönsä huomioon. Arvioimisessa on kuitenkin syytä huomata, että se tapahtuu aina jonkun näkökulmasta. Siten asiakkaan kannalta hyvältä vaikuttava teksti ei ole välttämättä toimiva korvauskäsittelijän työssä. Retoriikan kannalta myös se kiinnostaa, ketkä rakentuvat tekstissä yleisöksi. Retoriikka suuntaakin huomion siihen, että puhuja pyrkii yleensä käyttämään yhteisön arvostamaa kielenkäyttötapaa.

Hyödynnän siis analyyseissani uuden retoriikan käsitteistöä (Kakkuri-Knuuttila 1998; Perelman 1996; Trosborg 1997). Retoriikan tutkimukset antavat perusteita pohdinnoille lukijan ja kirjoittajan välisistä suhteista tekstissä: millainen lukija ja millainen kirjoittaja kirjoittuvat tekstiin sekä miten kirjoittaja vakuuttaa lukijansa tai suostuttelee häntä sekä tekstin rakenteen avulla että sanaston ja kieliopin keinoin. (Kakkuri-Knuuttila 1998; Perelman 1996; Trosborg 1997.) Kysymykset ovat erityisen merkityksellisiä tässä tutkimuksessa, joka käsittelee liikeyrityksen asiakkaille suunnattavaa viestintää.

Uuden retoriikan käsitysten mukaan kieli tarjoaa monenlaisia valinnanmahdollisuuksia: erilaiset määreet, kieliopilliset kategoriat, nimeäminen, ajatusten erilaiset ilmaisutavat ja propositioiden väliset sidokset mahdollistavat esityksen hierarkkisen jäsentämisen, esimerkiksi yhden asian korostamisen toisen kustannuksella (Perelman 1996/1977, 54 - 55). Retorisen näkökulman ottamista täydentämään tekstianalyysia voi perustella lopuksi Perelmanin näkemyksellä (mt. 181): "Heti kun viestintä pyrkii vaikuttamaan yhteen tai useampaan henkilöön, suuntaamaan ajattelua, herättämään tai tyynnyttämään tunteita tai ohjaamaan toimintaa, se sijoittuu retoriikan alueelle.”

Retorinen tarkastelu liittyy funktionaalisessa tekstintutkimuksessa tekstilajin määritykseen tähtäävään tutkimukseen. Tekstilajia määritettäessä huomiota kiinnitetään tekstin tilanne- ja kulttuurisesti määrittyvään rakentumiseen. Halliday ja Hasan käyttävät tekstilajikohtaisesta

rakentumisesta nimitystä *generic structure potential* (Halliday & Hasan 1985); Egginsin ja Martinin käsitteistössä kyseessä on tekstin *skemaattinen rakenne* (Eggins 1994, 34; Martin 1992, 105).

Skeemassa on kysymys esityksen rakenteesta. Edellä alaluvussa 1.3.1 todettiin, että leksikogrammaattisen systeemin ja genren väliin on tulkittavissa rekisterin taso. Rekisterin välittäjäroolia ilmentävät esimerkiksi usein määrämuotoiset, tekstilajeittain eriytyneet esitysrakenteet. Esimerkiksi tieteellisen esseen rakenne on melko vakioinen, samoin uutisen (van Dijk 1988, 49 – 59 uutisskeemasta). Suhteellisen vakiintunutta rakennemallia kutsutaan *skemaattiseksi rakenteeksi*. (Eggins 1994, 34.) Vakuutusehtotekstin uudistamisen analyysi valottaa vakuutusehtotekstilajin osalta myös sitä, onko kyseisellä tekstilajilla vakiintunutta skemaattista rakennetta.

Skemaattisella rakenteella on merkitystä informaatiovirralle (*information flow*). Halliday samoin kuin Martin ja Rose (2003, 175 -177) kuvaavat tekstin jaksottumista käsitteellä informaatioaalto (*information wave*). Aaltojen määrää sekä pienten ja suurten aaltojen sijoittelua säätelemällä kirjoittaja pystyy ilmaisemaan tekstuaalista prominenssia. Prominenssin huippu lauseen alussa on englannin kielessä yleensä *teema* (mt. 177). Aalloilla saadaan lukijassa aikaan odotuksia tai niiden syntymistä estetään. Tekstilajeittain voidaan tarkastella esimerkiksi sitä, onko niissä vakiintunutta jaksottaisuutta (*periodicity*) informaatiovirran suhteen. (Mt.)

Systeemis-funktionaalisen rekisteri- ja genreteorian sekä retorisen teorian lisäksi sovellan **puheaktiteoriaa** vakuutusehtotekstiin tulkitsemani *lupauksen* merkityksen kuvaukseen. Nähdäkseni puheaktiteoria täydentää systeemis-funktionaalista ja retorista teoriaa siksi, että se kiinnittää huomion puhujan tarkoitukseen ja siihen, miten tuo tarkoitus tuodaan kuulijan tai lukijan tietoisuuteen (Austin 1962; Searle 1969, 1979). Asiakkaiden esittämien kannanottojen perusteella tietyt vakuutusehtotekstin lausumat tulkitaan lupauksiksi, vaikka eksplisiittistä *lupaan/lupaamme*-performatiivia ei käytetä. Rojola ja Laitinen toteavat, että ”puheaktiteoria toimii edelleen pragmatiikan valtavirran ja diskurssianalyysin teoreettisena lähtökohtana” (Rojoja & Laitinen 1998, 11). Lisäksi pragmatiikan tutkimuksessa korostuu nykyisin kontekstuaalisuus. Laaja käsitys kontekstista, kielestä ja kulttuurista, lausuman, kontekstuaalisen päättelyn ja tulkinnan suhde ihmisten välisissä todellisissa vuorovaikutustilanteissa ovat Kalliokosken mukaan vakiintuneet 1980-luvun puolivälissä mm. alan keskeisten julkaisujen aiheiksi (Journal of Pragmatics ja Pragmatics). (Kalliokoski 1997, 641.)

Austin erottaa puheaktissa toisistaan *lokutiivisen aktin* (ilmauksen tuottaminen), *illokutiivisen aktin* (puheen funktio) ja *perlokutiivisen aktin* (kuulijassa aikaan saatu vaikutus). Vakuutusehtotekstin merkitysten analyysissa kiinnostuksen kohteena on erityisesti se, millaisena lupauksen merkityspotentiaali esittäytyy tulkitsijalle. Ehtotekstin lupaukset ovat implisiittisiä (Austin 1962): kirjoittaja ei ilmaise lupausta eksplisiittisellä performatiivilla *lupaan*. Sen sijaan lupaukset ovat tyyppiä *Vakuutuksesta korvataan x-vahinko* (tietyin ehdoin ja rajoituksin),

ja niihin voidaan parafrasoida performatiiviverbi, yksikön ensimmäisen persoonan muodossa oleva verbi *lupaan* (Hakulinen & Karlsson 1979, 56). Lausumia voidaan pitää näennäisesti ei-performatiivisina (mt. 260), mutta ne siis osoittautuvat kontekstissaan lopulta performatiivisiksi. Eksplisiittisen performatiiviverbin puuttuminen leimaa koko ehtotekstin kerrontaa: siitä tulee *representatiivista*, toteavaa (Searle 1979, 33 - 35). Siitä huolimatta toteava kerronta sitouttaa sanojan sanomaansa (Rojola ja Laitinen 1998, 9), vaikkakin monet rajoitukset lieventävät yhtiön velvollisuutta pitää lupauksensa ja korvata vahinko. Sitoutumisen merkitys on tulkittavissa rekisteri- ja genretason analyysissa eli tilanne- ja kulttuurikonteksti huomioon ottaen (vakuutus on kahden osapuolen välinen sopimus). [16]

Austin käyttää puheaktin onnistumiseen liittyvistä rajoituksista nimitystä *onnistuneisuusehdot*. Performatiivisuuden ehtona on tietynlainen toistuva ja muotoihin kiteytynyt tilanne, mistä on kyse vahinkojen varalta vakuuttamisessakin. Searlen esittämästä yhdeksästä menestyksekkään lupaamisen ehdosta vakuutusehtotekstin kontekstissa merkityksellisiä ovat erityisesti seuraavat kaksi ehtoa (Searle 1977; 1979, 56):

> Lupaaja aikoo asettaa itselleen pakon toteuttaa luvattu akti.
>
> Lupauksen saaja ymmärtää, että on tehty sitova lupaus. Lupauksen ilmaisemisen olosuhteiden pitää olla konventionaalisesti oikeat.

Alun perin irtovirkkeisten lausumien tulkintaan kehitetty puheaktiteoria soveltuu mielestäni myös kontekstuaaliseen funktionaaliseen tutkimukseen. Tässä tutkimuksessa puheaktiteoriaa on mahdollista soveltaa, koska analysoijan ei tarvitse keksiä sosiaalista toimintatyyppia eikä irrallisten lausumien tilanne- ja kulttuurikontekstia, koska tarkasteltavana on kokonainen teksti, joka nähdään instituution tuotoksena (ks. alaluvut 1.1 – 1.2). Kun siis konteksti laajasti ymmärrettynä[17] otetaan huomioon, voi puheaktiteoria nähdäkseni olla yhtenä näkökulmana tekstintutkimuksessa. Tekstintutkijan työkalupakki voi Kalliokosken mukaan olla (myös)

---

[16] Puheaktiteoriaa ovat kritisoineet mm. keskusteluntutkijat. Kritiikin kohteena ovat olleet muiden muassa puheaktiteorian ja etnometodologisen keskustelunanayysin edustajien erilaiset käsitykset *kontekstista*. Keskusteluntutkijat korostavat dynaamisen keskustelun vuorovaikutuksellista luonnetta ja sitä, että konteksti ”muotoilee toimintaa ja toiminta kontekstia” (Rojola & Laitinen 1998, 12). Kritiikkiä puheaktiteoriaa kohtaan ovat esittäneet mm. Drew ja Heritage, jotka pitävät nimenomaan kontekstin käsitteeseen liittyviä kysymyksiä keskeisenä näkemyseron syynä. He kritisoivat erityisesti irtolausumien tulkintoja, jotka sitten liitetään johonkin sosiaaliseen toimintaan. He katsovatkin, että keskustelunanalyysi on osittain kehittynyt korjaamaan puheaktiteorian puutteita mainituilta osin. (Drew & Heritage 1992.)

[17] Ks. alaluku 1.3.1.

”kokoelma vuorotellen sovellettavia metodeja keskustelunanalyysista ja puheaktiteoriasta tekstilingvistiikkaan ja kognitiiviseen kielioppiin” (Kalliokoski 1996, 30).

Kielenkäytön **multimodaalisuus** huomioon ottaen (Kress & van Leeuwen 1996; Martin & Rose 2003; Hasan 1996; Heikkinen tulossa; Ventola 1987) analysoin vakuutusehtotekstiä myös visuaalisuuden ja typografian kannalta, koska kyseiset valinnat ovat osa merkityksenantosysteemiä. Esitystapa on joka tapauksessa irrottamaton osa tekstin merkityspotentiaalia, eikä sitä niin muodoin voi jättää tekstintutkimuksessa huomiotta. Erilaiset merkkijärjestelmät katsotaan merkityksenannon välineiksi. (Heikkinen & Hiidenmaa 1999; Heikkinen 2000c, 310 – 314; Hiidenmaa 2000c, 171.) Silloin puhutaan yhteisön konventioista, sopimuksista esimerkiksi sen suhteen, mikä tulee uudistetun vakuutusehtotekstin formaatiksi, millaisella kirjasimella teksti kirjoitetaan, kuvitetaanko teksti ja millaiselle paperille se painetaan (esimerkiksi Kress & van Leeuwen 1996; Lehtonen 1996; Martin & Rose 2003). Juuri näistä ”graafisen kanavan” valinnoista keskusteltiin ehtotekstiä uudistaneessa työryhmässä useaan otteeseen. Hasan (1996) on käyttänyt tekstin materiaalisen olomuodon analyysin yhteydessä käsitettä *puitteet* (myös Heikkinen tulossa).

1.4 Yhteisöjen ja instituutioiden tekstien tutkimuksia

Vakuutusalan tekstejä on tutkittu Suomessa vähän (Norio 1994; Norio-Timonen 1997; Pihl 1994; Tiililä 1992). Kotimaiset ja kansainväliset laki- ja sopimuskielen tutkimukset kuitenkin sivuavat aihetta, ja siksi niiden tuloksia hyödynnetään tässä tutkimuksessa, jossa aineistona on sopimusteksti (esimerkiksi Bhatia 1993, 1994, 2000; Gibbons 1994; Gunnarsson 1983, 1987; Kalliokoski 1991; Ketola 2002; Maley 1994; Matoesian 1999; Mattila 2002; Trosborg 1997). Aineiston analyysissa havaintoja suhteutetaan yleisemminkin erilaisiin yhteisöjen ja instituutioiden tekstien tutkimuksiin (esimerkiksi Sarangi 1999, 2000; Sarangi & Slembrouck 1996; Fairclough 1992, 1995, 1997; Hiidenmaa 2000a, 2000b, 2001; Honkanen 2001; Heikkinen 1999, 2000a - 2000c; Kankaanpää 2001; Kalliokoski 1991, 2002; Karvonen 1995; Luukka 1995). Fennistisestä tutkimuksesta erityisesti seuraavia aiheita käsittelevät tutkimukset ovat relevantteja tutkimukseni kannalta: rinnastaminen (Kalliokoski 1989), välttämättömyyden ilmaiseminen (Hakulinen tulossa; Laitinen 1992), suomen *kun* (Herlin 1998), referenssi ja määräisyys (Vilkuna 1989) sekä suomen kielen piirteitä systeemisfunktionaalisen teorian näkökulmasta (Shore 1992). Koska tutkimus on liikeyrityksen tekstien tutkimusta tekstien keskustelullistumiseen ja markkinaistumiseen liittyvät tutkimukset samoin kuin persoonaa käsittelevät tutkimukset kehystävät analyysia (esimerkiksi Bhatia 2000; Fairclough 1994, 1995, 1997; Cook 2001; Kankaanpää 2002; Luukka 1995).

Esittelen seuraavaksi erilaisissa yhteisöissä toimivien tekstien tutkimuksia mukaan luettuina vakuutusalan tekstien tutkimukset. Etenen yhteisöjen tekstien tutkimuksen yleisistä teemoista laki- ja sopimustekstien tutkimuksiin ja päätän katsauksen Suomessa tehtyihin vakuutusalan tekstien tutkimuksiin. Kaikkien edellä mainittujen aihepiirien tutkimusten tuloksia esitellään myös analyysien yhteydessä (luvut 3 – 5) sekä tulosten ja päätelmien luvuissa 6 ja 7 (vrt. Mäntynen 2003). Tarkoituksenani on avata kolme tekstien maailmaa, joihin tutkimusaineistoni analyysi liittyy: instituutioiden ja yhteisöjen tekstit, lainkäytön ja sopimussuhteiden tekstit sekä vakuutusalan tekstit.

Yhtenä nykysuuntauksena tekstintutkimuksessa on tekstilajien määrittämiseen tähtäävä tutkimus. Tuoreita tätä aluetta sivuavia tutkimuksia ovat mm. seuraavat Suomessa tehdyt tutkimukset: Karvonen (1995: oppikirjateksti), Luukka (1994 ja 1995: tieteen kieli), Aarnio (1998: puolueohjelma), Heikkinen (1999: pääkirjoitus), Honkanen (2001: kouluviraston tiedote), Kankaanpää (2002: rakennusviraston tiedote), Ketola (2002: lakiteksti) ja Tiililä (2000: päivähoitopäätös). Tutkimuksissa on käytetty eri menetelmiä, myös systeemis-funktionaalista tekstianalyysia, ja ne lähtevät eri lähtökohdista.

Seuraavassa luodaan katsaus tutkimuksiin, joiden tulokset antavat kehyksen systeemis-funktionaaliseen perinteeseen nojaavalle tekstianalyysille. Tarkasteltavana ovat institutionaalinen vuorovaikutus, interpersoonaiset suhteet suhteessa käsitteeseen *interaktio* sekä tekstiin kirjoittautuvat auktoriteettisuhteet.

Tarkasteltaessa institutionaalista vuorovaikutusta diakronisesti, on relevanttia kysyä, miksi ns. hyvän tekstin kriteerit vaihtelevat, esimerkiksi viiden vuoden välein. Sarangi (1999) on todennut, että yksi syy on se, että instituutio, jossa tekstejä kirjoitetaan, muuttuu. Tässä *instituutio* ymmärretään Sarangin tapaan niin, että se ei - toisin kuin *professio* - pohjaa ihmisiin, jotka ovat yhteisössä aktiivisina toimijoina. Sen sijaan instituutio on järjestynyt asioiden tila, johon sisältyy sääntöjä, tehokkaita, järjestelmiä ja hyvin monenlaista tietoa, joka on eri kuin professionaalinen tieto (Sarangi 1999 Douglasiin 1986 ja Weberiin 1947 viitaten).

Institutionaalisen vuorovaikutuksen historiallisessa kehityksessä merkityksellinen on myös yhteisvastuullisuuteen (*accountability*) liittyvien merkitysten lisääntyminen teksteissä (Sarangi 2000). Tekstiin kirjoitetaan eksplisiittisesti kirjoittajatahon ja vastaanottajan velvollisuuksia ja oikeuksia. Voidaankin Sarangin tapaan olettaa, että interaktiivisten elementtien lisääminen tekstiin rakentaa yhteisvastuullisuuden merkitystä. Esimerkkinä tällaisesta vuorovaikutuksesta Sarangi mainitsee kielelliset ja tekstuaaliset valinnat, joilla tekstin lukija aktivoidaan tekemään esimerkiksi avustuksenhakutilanteessa diagnoosi itse: hän käy tekstiä läpi kohta kohdalta, esimerkiksi kysymys kysymykseltä, ja arvioi lopputuloksen perusteella, onko hän oikeutettu saamaan esimerkiksi kunnalta tai valtiolta avustusta. Sarangi päätteleekin, että yhteisvastuullisuuden merkitys tekstissä on yksi osoitus promotionaalisen kielenkäytön leviämisestä yrityskontekstista julkisyhteisöjenkin viestintään. Kehitykseen vaikuttaa osaltaan

se, että ihmisten lukukokemukset luovat paineita sopeuttaa institutionaalista, sovinnaista viranomaisviestintää lähemmäksi muiden yhteisöjen viestintää. *Kansalaisesta*, jolla on *oikeuksia*, on tullut *kuluttaja*, jolla on *tarpeita*. Kirjoittajat puolestaan haluavat välittää *kontrolloimisen* sijaan *yhteisvastuullisuuden* merkityksiä. (Ml.; Sarangi 2000.)

Kun institutionaalisen vuorovaikutuksen tekstejä tarkastellaan selkeyttämisen (Bhatia 1993: *easification*)[18] tai vastaanottajan aseman kannalta, keskeiseksi tutkittavaksi aiheeksi nousevat *interpersoonaiset suhteet*. Hallidayn ja Hasanin mukaan kirjoittajalla ja puhujalla on lukemattomia keinoja ilmaista interpersoonaisia suhteita, eikä analyysissa voida lauseesta eristää yhtä yksittäistä elementtiä, johon merkityksen tulkinta perustuisi. Päinvastoin jokainen virke on monifunktioinen, ja kokonaisuutta on tarkasteltava samanaikaisesti useasta näkökulmasta, ideationaalisesta, interpersoonaisesta ja tekstuaalisesta, jolloin jokainen näkökulma on osallisena merkityksen tulkinnassa. (Halliday & Hasan 1989, 23.)

Institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysissa käsitteet *interpersoonaiset suhteet* ja *interaktio* ovat sukulaiskäsitteitä. Esimerkiksi persoonapronominin avulla ilmaistu puhuttelu on Hallidayn mukaan yksi tekstin *interpersoonaisten suhteiden* ilmaisemisen keinoista (Halliday 1994, 189). Puhuttaessa *interaktiosta*, huomio kiinnittyy myös kontekstiin, osallistujiin ja heidän rooleihinsa sekä tilanteeseen. Tärkein interaktion elementti on ihminen, hänen roolinsa kirjoittajana tai verbaalisen toiminnan kohteena. Ihmisiin liittyviä lisämerkityksiä aktivoivia tekijöitä ovat heidän valtansa, auktoriteettinsa tai arvovaltansa. Kaikki nämä seikat vaikuttavat tekstin tuotantoon ja tulkintaan. van Dijkin mukaan kirjoittaja voi määritellä oman asemansa ja lukijan aseman pronominien, verbien, topiikkien ja kohteliaisuusmuotojen valinnalla. (van Dijk 1997b, 11.) Myös kielloilla ja niiden suhteellisella määrällä tekstissä on vaikutusta kirjoittajan ja lukijan väliseen suhteeseen (esimerkiksi Hakulinen & Karlsson 1979, 272). van Dijk tähdentää, että jotkut roolit ja sosiaaliset suhteet ovat vuorovaikutussuhteiden määräytymisen kannalta merkityksellisempiä kuin toiset. Tällaisia ovat valta- ja dominointisuhteet.

Interpersoonaisten suhteiden tietoista konstruoimista tekstiin on kritisoinut esimerkiksi Fairclough. Hänen mukaansa vallalla on kansainvälinen suuntaus, jonka mukaisesti tekstit ovat yhä enenevässä määrin promotionaalisia. Erityisesti hänen huomionsa kohteena ovat edellä mainitut persoonapronominipuhuttelut. (Fairclough 1994, 257.) Tarkastellessaan mediatekstejä Fairclough näkee, että osapuolten persoonamuotoisella esittelyllä tekstissä annetaan vaikutelma demokratiasta. Hän kuitenkin epäilee demokratian aitoutta: persoonamuotojen käyttö on "synteettistä personointia", jolla manipuloidaan interpersoonaisia merkityksiä tarkoituksellisesti ja strategisista syistä. Fairclough kutsuu kuvatun kaltaista ilmiötä "simu-

[18] Ks. alaluku 2.2.

loiduksi keskustelukieleksi" (ma. 265). Persoonamuotoista puhuttelua ja siihen liittyviä kielenkäytön kysymyksiä käsitellään analyysiluvuissa 3 - 5.

Promotionaalisuuden lisääntyminen liittyy käsitteellisesti Faircloughin lanseeraamiin käsitteisiin *keskustelullistuminen* ja *markkinaistuminen*, joiden vaikutuksesta mm. mediatekstit ovat Faircloughin mukaan muuttuneet niin, että lukijan on vaikea erottaa teksteistä informointia ja myymistä (Fairclough 1994). Samoin tendenssinä ovat tekstien yhdistelmät, tekstityypeiltään heterogeeniset tekstit, jotka puolestaan ovat osoituksena asioiden reartikuloinneista erilaisina teksteinä. Fairclough tähdentää, että tekstilajeille on ominaista se, että ne koostuvat diskursiivisesti erilaisista aineksista. Sen sijaan hän kritisoi tekstien heterogeenisuutta, jonka vaikutuksesta samalla tulevat neuvotelluiksi uudenlaiset, ehkä ei aina toivottavat, osallistujien identiteetit sekä niiden väliset erot. Esimerkkinä ei-toivotusta tekstien kehityksestä Fairclough esittää akateemisen yhteisön työnhakuilmoituksen, jossa hyödynnetään mainostekstin konventioita. (Fairclough 1997.)

Promotionaalisuuden lisääntyminen liittyy kielellisiin valintoihin, joilla kirjoittaja ja lukija näyttäytyvät teksteissä. Keskustelullistumisen seurauksena yksityisen arkielämän diskurssi ja julkisen diskurssi kohtaavat (Fairclough 1994, 253). Esimerkkinä keskustelullistumisesta voidaan mainita lukijan puhuttelu yksikön toisen persoonan muodolla. Lukija kirjoittuu tekstiin uuden roolin kautta, ja puhuttelun muutos voidaan nähdä Goffmanin käsittein asennonmuutoksena, joka vaikuttaa myös kontekstiin, jossa teksti toimii (Goffman 1981, 126 - 128).

Lukijan ja kirjoittajan välistä suhdetta voidaan analysoida edellä sivuttujen *interpersoonaisten suhteiden* ja *interaktion* käsitteiden avulla. Edellisiä täydentävän näkökulman tuo Bahtinin näkemys vuorovaikutuksesta *dialogina* (Bahtin 1986, xviii). Bahtin korostaa, että kommunikointi tai dialogi toteutuu itse asiassa kolmen osapuolen kesken: puhujan, kuulijan (välittömän puhuteltavan) ja ns. välillisen puhuteltavan (*superaddressee*) välillä. Puhujalla, tai kirjoittajalla, on Bahtinin mukaan käsitys siitä, miten välillinen puhuteltava tai lukija hänet ymmärtää, ja ymmärtämisen edellytykset ovat, Bahtinin sanoja lainatakseni, metafyysisesti tai historiallisesti etäällä. Tältä osin voitaneen viitata vakuutusinstituution pitkään traditioon, joka oli osaltaan muotoamassa vakuutusehtotekstiä tutkimassani ehtotekstin uudistusprojektissa. Joka tapauksessa Bahtinin mukaan välillinen puhuteltava antaa kirjoittajalle viitteitä siitä, miten laaditaan kontekstiin sopivaa tekstiä.

Tutkimukseni keskiössä on prosessinäkökulma: autovakuutusehtoteksti tuotettiin ryhmätyönä kahden vuoden aikana (1993 – 1995). Siihen ja edelliseen puheenaiheeseen liittyvästi voidaan kysyä, miten instituutiossa toimivat omaksuvat välillisen puhuteltavan harjoittaman ohjailun. Kysymys on yksi organisaatiotutkimuksen kohteista. Esimerkiksi Gilsdorf (1998, 174 - 177) on pohtinut kysymystä, miten organisaatiossa työskentelevät tietävät, miten yhteisössä halutaan kommunikoitavan. Luottavatko yritykset siihen, että organisaatiokulttuuri välittää tiedon? Gilsdorf analysoi tutkimuksessaan yhtäältä eksplisiittisiä ja implisiittisiä, kirjoi-

tettuja ja kirjoittamattomia normeja ja sääntöjä sekä toisaalta menettelytapoja, joihin säännöt sisältyvät ja jotka sitten yhdessä sääntöjen kanssa muodostavat laajat ohjeistot. Gilsdorf päätyy tutkimuksessaan siihen, että mitä enemmän säännöt omaksutaan yhteisöstä ilman, että niitä ilmaistaisiin eksplisiittisesti, sitä enemmän ne sekoittuvat käsitteeseen *kulttuuri*, jolla hän tarkoittaa organisaation yhteisiä arvoja, visioita, uskomuksia, tavoitteita ja käytänteitä. Se minkä säännön kukin organisaatiossa toimiva näkee keskeiseksi, vaihtelee yksilöittäin. Gilsdorfin tutkimuksen tuloksena on, että yhteisön kommunikointia ohjaavat säännöt ovat siis useimmiten organisaatiokulttuurin kautta välittyviä ja harvoin julkikirjattuja (ma. 194). Edellä kuvatut näkökohdat ovat huomionarvoisia, kun tässä työssä arvioidaan, mistä kaikesta koostuu uudistetun autovakuutusehtotekstin merkityspotentiaali sekä mitkä seikat vaikuttavat uudistusprosessin lopputulokseen, kun tekstin tekee ryhmä.

Gunnarsson on erimaalaisten pankkien tekstejä tutkiessaan ottanut tarkasteltavaksi sen, miten organisaatiokulttuuri heijastuu pankkien eri tekstilajeihin. Tutkimus on kvalitatiivista tekstianalyysia ja kvantitatiivista tutkimusta. Tutkimuksen ensimmäisenä vaiheena oli haastattelututkimus[19]. Toisena vaiheena oli selvitys käytetyistä tekstilajeista ja niiden edustajien kokoaminen kolmanteen vaiheeseen, joka oli tekstianalyysi. Tekstianalyysissa Gunnarssonin mukaan tärkein analyyttinen lähestymistapa oli kvantitatiivinen sisällönanalyysi (ma. 14). Gunnarsson on päätellyt tutkimuksensa tulosten perusteella esimerkiksi sellaista, että ruotsalaispankin ei-hierarkkinen ja ei-keskitetty organisaatiomalli selittää ekspressiivisen illokuution esiintymistä vuosikertomuksen toimitusjohtajankatsauksen *kiitos*-osassa. Siinä missä ruotsalaisen pankin vuosikertomuksessa toimitusjohtaja osoittaa kiitokset toisen persoonan pronominilla puhutelluille henkilöille (*te*, kollektiivi), saksalaisessa ei kiitetä henkilöstöä lainkaan, ja englantilainen kiittää *heitä*. Gunnarssonin mukaan valintojen perusteella voi päätellä eroista kansallisten kulttuuristen mallien välillä (ma. 20). Otan luvussa 7 kantaa Gunnarssonin näkemyksiin.

Vakuutusehtoteksti on sopimusteksti (ehtovihkosen nimenä *Yleiset autovakuutusehdot*). Siksi on perusteltua luoda katsaus myös sopimustekstien tutkimuksiin. Lakidiskurssien ja lakikielen tutkimuksissa on tutkittu mm. asetusten ja sopimusten kieltä, oikeustapauksia ja tuomioita (Bhatia 1983, 1987, 1993), oikeusistuntojen kielenkäyttöä (Matoesian 1999, 2000), lakikieltä (Maley 1994) sekä laki- ja sopimustekstien kommunikatiivisia tehtäviä (Trosborg 1997).

Sopimusteksti on kahden osapuolen lakitekstimäinen teksti (Maley 1994, 16). Maley määrittelee lainkielenkäytön alueelle erilaisia diskursseja (5), joista yksi on nähtävissä lainopillisissa asiakirjoissa, esimerkiksi sopimuksissa. Diskurssit ovat toisiaan leikkaavia (esimerkiksi

---

[19] Haastateltavilta kysyttiin organisaatiokulttuuriin liittyvästi mm. identiteetistä ja *me*-hengestä, normeista, asenteista ja sosiaalistumisesta tai kouluttautumisesta yhteisöön (Gunnarsson 1999, 14).

oikeuden päätösten ja lainkäytön konsultoinnin diskurssit). (Mt. 13 – 14.) Sopimusteksti muistuttaa lakitekstiä mm. siinä, että sen tavoitteena on eliminoida virhetulkinnat. Tekstin tulee olla mahdollisimman tarkka, jotta se ei johda lukijoita harhaan, esimerkiksi hakemaan korvausta, johon ei ole perusteita. Tarkkuus liittyy ennustettavuuteen, tutkimassani tapauksessa korvauskäsittelyjen tuloksen ennustamiseen, jotta korvausmenot eivät tulisi suhteessa maksutuloihin budjetoitua suuremmiksi. (Matoesian 1999.)

Oikeuskielenkäytön leimallisia piirteitä on leksikaalinen tiheys ja määritteiden kompleksinen syntaktinen sijoittelu. Niillä on tietty tarkoitus: tekstistä tulee selkeää, tarkkaa, yksitulkintaista ja kaikenkattavaa. Sellaisena se pystyy hoitamaan tehtävänsä eli vastaamaan käsiteltävästä asiasta nouseviin kysymyksiin ja antamaan täydentävää tietoa säädettävästä asiasta. Toisaalta on syytä huomata, että lakiteksti on asiantuntijayhteisössä tuotettua tekstiä saman alan asiantuntijoille. Sekä lukija että kirjoittaja ovat sisäistäneet kieliyhteisön konventiot, ja perinteet siirtyvät uusille sukupolville koulutuksessa. (Bhatia 1994, 153.)

Tarkkuuteen pyrkivän kielenkäytön rinnalla on huomattava toinen laki- ja sopimuskielelle tyypillinen piirre, tarkoituksellisen jouston ja harkinnanvaran merkityksen välittäminen. Harkinnanvaraisuuden ilmaisut ovat lakia soveltavien käyttöön tarkoituksenmukaisia. Lainkäytön asiantuntijat voivat ottaa huomioon joitakin seikkoja ja harkita kokonaisuuden huomioon ottaen ratkaisua. Ilmaukset kuten *kohtuullinen* tai *huolimaton* antavat päättäjälle mahdollisuuden tulkita tilanteittain sanojen merkitys. Maley korostaa, että kuvatun kaltainen harkinnanvaraisuus on eri asia kuin tahaton monitulkintaisuus. (Maley 1994, 26 – 28.)

Trosborg on tutkimuksissaan eritellyt laki- ja sopimuskielen kommunikatiivista funktiota. Lainkielen käytön tehtävä on Trosborgin mukaan *regulatiivinen* ja *konstitutiivinen* (Trobborg 1997, 19). Laki määrittää suhteet ja kertoo, mitkä aktiviteetit ovat sallittuja, mitkä eivät. Laki myös luo uusia suhteita. Trosborg erottaa lain diskursseista eri tyylejä, jotka ilmenevät eri teksteistä: 1) *kivettyneitä* kirjallisia tekstejä ovat mm. vakuutusehdot, sopimukset ja testamentit, 2) *muodollisia* kirjallisia tekstejä ovat mm. oikeuden pöytäkirjat, 3) *konsultoivaa* tyyliä ovat esimerkiksi maallikkojen todistajanlausunnot sekä asianajajan ja päämiehen keskustelut, 4) *epämuodollista* tyyliä voi esiintyä esimerkiksi juristien keskinäisissä epävirallisissa keskusteluissa (mt. 21).

Tutkimukseni kannalta kiintoisia ovat myös Matoesianin havainnot lainkäytön suullisista tilanteista (1999). Hän on tutkinut epäsuoraa kerrontaa ja muuta intertekstuaalista ainesta oikeustapauksen käsittelyssä eli sitä, miten erilaiset kielelliset käytänteet saavat todistuksen tai asianajajan esittämän asian kuulostamaan siltä, että se tulee "suoraan sydämestä" (ma. 75). Intertekstuaaliset käytänteet ovat tarkasteltavina diskursiivisen strategian, affektiivisuuden, näkökulmasta. Matoesianin tutkimustulokset tukevat aiempia tutkimuksia (esim. Mauet 1996) siltä osin, että oikeusistunnoissa, sekä asianajajan puheenvuoroissa että todistajien lausunnoissa, on tärkeässä tehtävässä affektiivisten merkitysten välittäminen. Mauet'n mukaan todis-

tajien lausuntoja on dramatisoitava, inhimillistettävä ja havainnollistettava, jotta todistusaineisto alkaisi "elää". Matoesianin tutkimus on maininnan arvoinen omassa tutkimuksessani siinä mielessä, että sen tuloksia voidaan suhteuttaa kirjallisen vakuutusehtotekstien merkityksiin, erityisesti esimerkkien käyttöön liittyviin merkityksiin.

Tutkimukseni eli kirjallisten ehtotekstien merkitysten analysoiminen tuonee edellä kuvatuista lähtökohdista tarkasteltuna täydentävää tietoa sopimuskielen diskursseista. Inhimillisen otteen tavoittelu osana asiakaskeskeisyyden diskursiivista strategiaa, oli yksi nyt puheena olevan uudistusprosessin pyrkimyksistä (ks. luku 4). Intertekstuaalisuuden voikin, Matoesianin tapaan, nähdä kieli- ja tyyliopillista yhteyttä laajempana ilmiönä: se on metapragmaattinen ilmiö, joka ohjaa vuorovaikutusta (ma. 77).

Suomessa tehdyt vakuutusalan teksteihin liittyvät tutkimukset (Norio 1994, Norio-Timonen 1997, Tiililä 1992, Pihl 1994) liittyvät kukin jollakin tavalla kuluttajan asemaan vakuutuskaupassa. Norio on tutkimuksissaan selvittänyt oikeudellisista lähtökohdista sitä, miten voimassa oleva oikeus voisi velvoittaa vakuutusyhtiöt toimimaan tavalla, joka edistäisi kuluttajavakuutusten vertailtavuutta (Norio 1994; Norio-Timonen 1997). Näkökulmana on ollut vakuutusyhtiöiden mahdollinen ehtoyhteistyö. Norio-Timonen päätyy tutkimuksissaan siihen, että lainsäädännöllisesti on vaikea velvoittaa yhtiöitä informaation välittämisessä niin, että informaatio olisi yhteismitallista. Vakuutusyhtiöt toimivat tutkijan mukaan perinteisen kilpailuteorian mukaisesti, ja informaation epätäydellisyydestä ja epäsymmetrisyydestä aiheutuvaa markkinoiden toimimattomuutta pyritään poistamaan vakuutusyhtiöiden tiedonantovelvollisuutta koskevin säännöksin (Norio-Timonen 1997, 326).

Norio-Timonen avaa tutkimuksensa päätelmissä tutkimusaukon, johon oma tutkimukseni pyrkii osaltaan tuomaan täydentävää tietoa. Norio-Timonen näet huomauttaa, että ”vastauksen etsiminen siihen kysymykseen, mikä olisi oikea tai paras sääntelyn, kilpailun tai yhteistyön välinen suhde, menee oikeustieteen rajojen ja mahdollisuuksien ulkopuolelle”. (Mt. 326 – 329.)

Tiililän tutkimus (1992) puolestaan liittyy vakuutusalan teksteihin toista kautta, mutta hänenkin tutkimuksensa sivuaa vakuutusehtotekstiä. Tiililä on tutkinut vakuutusyhtiön ja asiakkaan välistä kirjeenvaihtoa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkittavana on ollut molempien osapuolten kirjeitä kolmesta kirjeenvaihtotilanteesta, yhteensä yli 30 kirjettä (mt. 16 – 17). Lisäaineistona on viranomaisten kirjeitä. Viranomaisena pidetään myös vakuutusyhtiötä, koska se kirjoittaa asiakkaille mm. lakeihin perustuvia korvauspäätöksiä. Kirjeiden tarkasteluun liittyy tietoa siitä, miten asiakkaat ovat suhtautuneet niihin, mitä he ovat kummeksuneet kirjeissä (mt. 19). Tutkimus on tehty kriittisen lingvistiikan, diskurssianalyysin ja keskustelunanalyysin keinoin. Keskeisenä analysointikohteena on vuorovaikutussuhteiden ilmeneminen kielessä.

Lähtökohdakseen työlleen Tiililä mainitsee yhteiskunnallisen epätasa-arvon ja epäoikeudenmukaisuuden. Hän toteaa lisäksi, ettei hän kuvittele olevansa puolueeton: hän on selvittänyt hallinnon toimivuutta kansalaisen näkökulmasta. Kielitieteellisessä analyysissa hän kuitenkin sanoo pyrkivänsä tarkkuuteen. (Mt. 2.) Tekstintutkimukseen liittyvästi Tiililä katsoo (1990-luvun alun tilanteessa), että perinteinen näkökulma virkakieleen on liian suppea: pelkkä informatiivisen funktion tarkastelu ei riitä (mt. 132). Näkökulman muutoksesta kielenhuollossa viestivät 1990-luvun lopun ja 2000-luvun alun tutkimukset (ks. Heikkinen ym. 2000).

Tiililä toteaa tuloksinaan mm., että asiakkaiden pitkiin ja emotionaalisesti latautuneisiin kirjeisiin vastataan tylysti. Tylyä vaikutelmaa lisää se, että vastauskirjeet ovat niukkoja. Lisäksi Tiililän mukaan näyttää siltä, että viranomaiset eivät edes vuosia kestävässä kirjeenvaihdossa anna periksi muodollisuudelle. Osapuolten valtasuhteista Tiililä toteaa mielenkiintoisesti, että alkuasemaltaan epäsymmetrisessä kirjeenvaihdossa viranomaiset vahvistavat asemiaan, mutta myös asiakkailla on valtaa. Vastaukset asiakkaiden tunnepitoisiin kirjeisiin ovat odotusten vastaisia, muodollisia ja niukkoja, mikä lisää vihamielisyyden tunnetta. Lisäksi päättäjien vaikeasti hahmotettava persoona voi vaikeuttaa kanssakäymistä. Yhtenä pohdittavana jatkokysymyksenä Tiililä esittää, tuottavatko erilaiset organisaatiot erilaisia tekstejä. Tuottaako demokraattisesti organisoitunut työyhteisö "lukijaystävällisempiä" tekstejä kuin hierarkkisesti organisoitunut? Hän toteaakin, että vuorovaikutuksen ongelmat eivät välttämättä poistu sillä, että viranomaiset kirjoittavat "paremmin" eli "kielikään ei auta, jos hallinnon perustassa on vikaa". (Mt. 130 – 131.)

Vakuutusviestinnän tutkimuksista Pihlin tutkimus on edellisistä poiketen vastaanottotutkimus. Pihl on tutkinut kotivakuutuksen vakuutusehtojen ymmärrettävyyttä kuluttajan näkökulmasta (Pihl 1994). Ymmärrettävyyttä tarkastellaan Pihlin mukaan filosofian, psykologian, viestinnän ja kielitieteen näkökulmista. Kyselyyn vastanneita oli 61. Vakuutusalan teksteihin liittyvästi tutkimus osoittaa, että kolmannes vastanneista oli lukenut vakuutusehtovihkosen tarkkaan ja noin puolet oli selannut ehtoja pintapuolisesti; vain kaksi ei ollut tutustunut ehtoihin lainkaan ja seitsemän jälkikäteen eli kun vahinko oli tapahtunut (mt. 64).

Pihl pitää tutkimuksen tuloksia osin ennakkokäsitystensä vastaisina. Ensinnäkin vakuutustapahtumat (esine-, vastuu- ja oikeusturvavakuutus) ymmärrettiin helposti, mutta vakuutusteknisten käsitteiden täsmällistä sisältöä ei tunnettu. Parhaiten käsitteistä ymmärrettiin *omavastuu*. Sen sijaan *suoranainen esinevahinko* ja *riitautettu vaade* olivat vastaajille outoja käsitteitä. Pihl päätteleekin, että vaikeiksi koetut käsitteet ovat osoitus juridiikan vaikutuksesta vakuutuskäsitteisiin. (Mt. 64 – 65.) Pihlin mukaan ymmärrettävyyteen vaikuttavat sekä tekstiin liittyvät ominaisuudet että lukijaan liittyvät ominaisuudet. Edellisiä ovat luettavuus (typografia eli painoasu) sekä ymmärrettävyys kielen kannalta (käsitteet, lause- ja virkerakenteet, tekstin tyyli). Lukijaan liittyviä ominaisuuksia ovat puolestaan aiempi kokemus (korvauksenhaku) sekä aiemmat tiedot (vakuutuksiin perehtyneisyys). (Mt. Liite 8.)

Kiinnostavaa oman tutkimukseni kannalta ovat Pihlin tulokset siitä, miten vastaajat haluaisivat ehtoja muutettavan. Toimenpiteet ovat seuraavat: yleiskielen ja esimerkkien käyttö, käsitteiden määritteleminen, virkkeiden lyhentäminen ja informatiiviset otsikot (mt. 65). Pihl esittää oman tutkimuksensa puutteet tunnustaen, että jatkotutkimuksissa olisi perehdyttävä syvällisemmin ymmärrettävyyden käsitteeseen ja siihen läheisesti liittyvien tekijöiden luonteeseen ja riippuvuussuhteisiin. Pihl kutsuukin tutkijoita kehittämään menetelmiä tutkia ymmärrettävyyttä (mt. 66).

Asemoin oman tutkimukseni edellä esiteltyjen tutkimusten pohjalta seuraavasti. Tutkimukseni on vakuutustoimialan käytänteisiin liittyvää tutkimusta, jossa kuluttajanäkökulma on keskeisenä. Näkökulma on viime aikoina entisestään korostunut ehtoja koskevissa selvityksissä. Vuonna 1999 julkistettiin yhteispohjoismainen selvitys[20], jossa tarkastellaan kotivakuutusten ja vapaaehtoisten autovakuutusten kuluttajaongelmia Norjassa, Ruotsissa, Tanskassa, Islannissa ja Suomessa (Luukkonen 1999). Yhtenä näkökulmana selvityksessä on se, millainen asema kuluttajalla on sopijakumppanina vakuutussopimustilanteessa. Tähän mennessä ei kuitenkaan ole tutkittu kielitieteen menetelmin ehtotekstin merkityksiä, vakuutusyhtiön ja asiakkaan välistä suhdetta tai institutionaalisen tekstin muotoutumista työryhmän prosessissa. Tekemättä on ollut edelleen lingvistinen tutkimus vakuutusalan asiakassuhteesta sopimustekstin näkökulmasta.

Aiemmat tutkimukset avaavat tutkimukselleni aukon: mitä tekstille tapahtuu uudistamisprosessissa ja mistä kaikesta koostuu uudistetun tekstin merkityspotentiaali. Prosessin näkökulmasta kiinnostavaa on hahmottaa rajoja, joiden puitteissa uudistamista yhteisössä toteutetaan. Uutta tässä tutkimuksessa on myös kirjoittamisen prosessin tutkiminen nimenomaan sitä kautta, miten se näyttäytyy tekstiä uudistettaessa. Käsittelen tutkimuskysymyksiä tarkemmin alaluvussa 2.1.

---

[20] Konsumentproblem vid försäkringsbolagens reglering av saksskada. TemaNord KONSUMENT 1999: 508. Nordisk ministerråd. Ekspressen Tryk & Kopicenter, Kopenhavn.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT

2.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimukseni ankkuroituu kielitieteelliseen, funktionaaliseen, sosiologisesti suuntautuneeseen kielenkäytön tutkimukseen. Tutkimusasetelmana tällaisessa tekstintutkimuksessa on Hiidenmaan (2000c) mukaan se, että aineiston tekstit analysoidaan läpikotaisin ja toisia tekstejä verrataan niihin. Tekstianalyysissa korostuu tekstipragmaattinen lähestymistapa: huomio kiinnittyy lineaarisesti etenevään kirjoittajan ja lukijan vuorovaikutukseen tekstissä. Tarkasteltavana on konventionaalistunut vuorovaikutus, jota pyritään analysoimaan diskurssin funktioiden taustoittamana. (Johns 1994, 104 – 105.) Coulthard samoin kuin Halliday (1978, 1994) haluaisi lisätä tekstilingvistiseen tutkimukseen myös evaluoivan aspektin niin, että sen sijaan, että kuvattaisiin tekstien eroja ja tekstien välittämiä merkityksiä, pyrittäisiin myös laadun arvioimiseen: miksi jokin tietty tekstualisointi saattaisi merkitä enemmän kuin toinen tai olisi parempi kuin toinen (Coulthard 1994, 1). Arvioiva ote on kiinnostava. Tekstin analysoimisen jälkeen voidaan esittää perusteltu arvio siitä, olisiko vuoden 1993 ehtoteksti täyttänyt niitä edellytyksiä, joita uusi, vuonna 1994 voimaan tullut vakuutussopimuslaki edellytti. Lisäksi on mahdollista esittää, että jokin kielen systeemin tai muun semioottisen systeemin mukainen valinta - Coulthardin sanoin - merkitsee enemmän kuin toinen tai antaa mahdollisuuden tulkita teksti jollakin toisella tavalla.

Arviot eivät voine perustua yksinomaan tutkijan analysoivaan arvioon, vaikka arvio olisi tekstin käyttökontekstiin ja funktioon liittyvä. Arviointia vaikeuttaa se teksteille yleisestikin tyypillinen piirre, että niitä käyttävät useat tahot eri toiminnoissa. Vakuutusehtotekstin hyvyyttä tulisi siis voida arvioida vakuutusyhtiön, korvauskäsittelijän ja asiakkaan kannalta, ehkä myös lainsäätäjän kannalta. Tässä tutkimuksessa paremmuuden arvioinnin vakuutusyhtiön näkökulmasta tekee mahdolliseksi tekstianalyysin lisäksi työryhmän työprosessin seuraamisesta saamani tieto sekä haastattelut. Lisätietoa antavat myös julkinen keskustelu aiheesta (esimerkiksi lehtikommentti sivulla 17) sekä vakuutuslautakunnassa käsiteltävinä olleet ehtoihin liittyvät riitatapaukset, joiden tarkastelu on mahdollinen jatkotutkimuksen aihe.

Kielentutkijana tutkin kielen yhteisöllistä tehtävää niin, että otan huomioon kielen kontekstisidoksisen luonteen. Keskeisinä käsitepareina tässä tutkimuksessa ovat muutos ja suhtautuminen muutokseen ja pysyvyyteen sekä erojen ja samankaltaisuuden problematiikka. (Nuolijärvi 2002, 14 – 15.) Päätelmissä otan vakuutusehtotekstin muutosprosessin näkökulmasta kantaa Nuolijärven esittämään kielentutkijan ikikysymykseen, miksi jokin muuttuu ja miksi jokin säilyy muuttumattomana (Nuolijärvi 1998, 394).

Tutkimukseni kohteena on siis kieli, ei se yhteisö, jossa tekstejä käytetään, tai ryhmä, joka uudistetun autovakuutusehtotekstin tuotti (vrt. Pälli 2003[21]). Yhteisö on yksi konteksti vakuutusehtotekstille. Tulkitsen tekstejä kieliyhteisön jäsenenä yleisesti (humanistiset tieteet) ja erityisesti vakuutusliiketoimintaa tuntevana.

Tutkimuksessani ytimenä on kielitiede. Sieltä saadaan todistusvoima tulkinnoille ja myöhemmille selityksille, joihin otetaan ongelmittain erilaisia näkökulmia, jopa eri tieteitä avuksi (Nuolijärvi 1998, 396). Kielenkäyttökeskeinen tarkastelu vähentää vaaraa, että tutkija olisi näkevinään kohteessa enemmän asioita, kuin siellä itse asiassa on tulkittavissa. Halliday varoittaakin vaarasta lähteä luettelemaan kontekstista konventioita (Halliday 1978, 149 ja 1994, xvi). Avainsanoja tässä tekstintutkimuksessa ovat Karvosen ja Heikkisen tutkimusten tapaan kielen sosiaalisuus ja funktionaalisuus (Karvonen 1995; Heikkinen 1999) sekä asiakas- ja kuluttajanäkökulma instituution kirjallisessa kommunikaatiossa (Sarangi 2000, Fairclough 1997).

Haluan vastata tutkimuksellani tekstintutkimuksen haasteisiin ja aion noudattaa ohjeita, jotka Heikkinen ja Hiidenmaan antavat tekstintutkijoille (Heikkinen & Hiidenmaa 1999):

> Tekstejä ja tekstimäisyyttä on analysoitava katsomalla tekstipintaa. "Muualta niitä ei löydy, ei kaiken kattavasta kontekstista, ei vuorovaikutuksesta, ei yhteisön ideologiasta." (Ma. 87.)
>
> "Nykytutkimuksessa muodikkaan toiminnan ja yhteiskunnallisen kontekstin tutkimus ei saisi hämärtää tekstintutkimuksen aineistokeskeisyyttä: tekstintutkijoiden tulisi kehittää välineitä siihen suuntaan, että tutkimus yhä konkreettisemmin nojaisi aineiston analyysiin eikä ohittaisi sitä (ma. 89)."
>
> "Tekstintutkimuksessa on syytä ottaa huomioon se, että kirjoitettu teksti on näkyvissä oleva esine, joka on monien semiottisten systeemien tuottama tuote (ma. 90)."

Tässä työssä prosessilähtöinen tutkimusote voi lisäksi tuoda tietoa siitä, miten teksti välittää merkityksiä tekstintuottamistilanteesta. Koska tämä tutkimus tarkastelee kaksivuotista kirjoittamisprosessia sekä sitä ennen ja sen aikana tuotettua tekstiä (ks. alaluku 2.3 aineistosta), voidaan ryhmän työskentelyn kautta päästä käsiksi tekstintuottamisen olosuhteisiin (vrt. Fairclough 1995).

---

[21] Pälli on tutkinut diskurssianalyyttisesti sosiaalista ryhmää, joka nähdään diskurssina, ei puhujien tai sosiaalisen todellisuuden ominaisuutena, jota kieli heijastaisi. Pälli tarkastelee suomen kielen käyttöön liittyviä keinoja, jotka mahdollistavat tulkintoja yksilöstä omana yksilönään tai ryhmän jäsenenä.

Aiempien tutkimusten[22] avaaman tutkimusaukon perusteella tämän työn varsinainen tutkimuskysymys on

Mitä olemassa olevalle vakuutusehtotekstille tapahtui uudistamisprosessissa:

1) mistä koostui uudistetun tekstin merkityspotentiaali,

2) mikä muuttui ja mikä pysyi ennallaan sekä

3) mikä vaikutti yhteisössä ryhmätyönä kirjoitettuun tekstiin?

Muutosta tutkittaessa käänteisesti kiinnostavaa on siis tutkia myös sitä, mikä ei muuttunut. Tätä kautta on mahdollista saada selvyyttä tradition ja instituution sekä ulkopuolisten tahojen vaikutuksesta tekstiin ja sen merkityksiin. Suhteutan päätelmien luvussa 7 tämän tutkimuksen tuloksia siihen, millaista tekstiä työryhmä oli tavoitellut projektin alussa. Päätelmien yhteydessä on mahdollista ottaa kantaa Hallidayn esittämään tekstintutkijan evaluointitavoitteeseen eli siihen, missä määrin on mahdollista kielellisin, tekstuaalisin ja typografisin keinoin kehittää ehtotekstejä eri käyttäjäryhmille käyttökelpoisiksi (uudistamisprosessin lähtökohta, ks. luku 4; Halliday 1994, xxvi).

Kirjoitettu teksti esitellään meille yleensä tuotteena (Halliday 1994, xxii), ja tulemme tietoiseksi tekstin prosessiluonteesta vain kirjoittajina, emme lukijoina tai analysoijina, ellei analyysia fokusoida toimintaan, joka johti tekstin tuottamiseen. Tarkoitukseni on tässä työssä fokusoida tekstianalyysi vakuutusyhtiön toimintaan yleensä ja tekstiä uudistaneen työryhmän toimintaan erityisesti. Kielenkäytön valintoja siis tulkitaan ja selitetään esiintymisyhteydessään. Kun analyysiin liitetään haastatteluista ja projektinaikaisista keskusteluista saatua taustatietoa, saadaan käsitys siitä, miten työyhteisössä puhutaan kielestä.

2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkin vakuutusehtotekstejä systeemis-funktionaalisen rekisteri- ja genreteorian viitekehyksessä (Eggins & Martin 1997). Keskiössä on kielenkäyttö ja kirjoittajien kielelliset valinnat sekä niissä aktivoituvat diskurssit. Tutkin vakuutusehtotekstin kieliasua niin, että tulkitsen, mitä kieliasu merkitsee (Halliday 1994, xvii). Merkitysten tulkinnassa hyödynnän myös uuden retoriikan ja puheaktiteorian käsitteitä (ks. alaluku 1.3.2). Aloitan vuosien 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstien tarkastelun retoristen ja typografisten piirteiden analyysilla. Viime mainittu on tekstin multimodaalisuuden analyysia, tekstin tutkimista tekstiesineen näkökul-

[22] Alaluku 1.4.

masta. Liikkeelle lähdetään siis tekstin materiasta, sen olomuodosta (Hiidenmaa 2000c, 165). Myös genren *synoptinen* määrittely on tässä tutkimuksessa osa lauseanalyysia edeltävää määrittelyä (van Dijk 1988; Lemke 1990).[23]

Martin ja Rose esittävät *multimodaalisen*[24] *diskurssianalyysin* lähtökohdaksi sen, että tutkijan on mentävä kielitieteen ulkopuolelle sosiosemiotiikan alueelle: analyysissa otetaan huomioon niin monia kommunikoinnin modaalisuuden ulottuvuuksia kuin on mahdollista systemaattisesti kuvata (Martin & Rose 2003, 255). Heidän mukaansa kokonaisen tekstin analyysi on luontevaa aloittaa niin, että tekstiä havainnoidaan ensin lausetta laajempina kokonaisuuksina, jaksona esimerkiksi sivu tai kaksi. Analyysi etenee silloin puitteista tekstin ytimeen (*outside-in*) tekstin formaatin ohjaamana. Tarkasteltavaksi tulee esimerkiksi se, miten osat on kytketty toisiinsa, mihin tekstissä viitataan ja mikä on jaksojen hierarkia. Silti tarkastelu ei mitätöi sitä asetelmaa, että tekstianalyysi tehdään pääosin *bottom-up*-menetelmällä: leksikogrammaattisten valintojen kuvauksesta ja selittämisestä edetään diskrussien ja genren tulkintaan. (Mt. 210; Kuva 1.)

Ankkuroin tutkittavat vakuutusehtotekstit tilanne- ja kulttuurikontekstiin heti analyysin alussa. Tekstintutkijoilla on käsitykseni mukaan eri näkemyksiä siitä, voidaanko analyysi tehdä lähtien tekstilajista tehdyistä oletuksista. Tietyntyyppinen tekstikehysoletus lienee perusteltu esimerkiksi silloin, kun tutkitaan vaikkapa tekstilajin kolmen edustajan merkityksiä eikä pyritä laajalla aineistolla selvittämään, mikä tekstilaji on kyseessä[25]. Ihminen ei lue tekstiä irrallisena tyhjässä avaruudessa, vaan hän kehystää lukemista ja tulkitsemista sen perusteella, millaisen tekstin hän näkee edessään (esimerkiksi iltapäivälehden juttu tai julkishallinnon muistio) ja minä tekstinä hän sitä pitää[26]. Hän liittää sen aiempiin tekstikokemuksiinsa, ja kokemuksen syntymiseen vaikuttavat kaikki semioottiset systeemit, joita on käytetty tekstin aikaansaamiseksi, julkaisufoorumia myöten.

Kielessä on aina kysymys merkityksistä, ja kaikki muu, äännerakenne, lauserakenne, tekstin rakenne ja visuaalinen esitystapa, palvelee niitä. Merkitysrakenteen puolestaan ajatellaan olevan suhteessa ihmisen yleisempään tietorakenteeseen. Kun systeemis-funktionaalinen kieliteoria käsittelee nimenomaan semantiikkaa, painopiste on silloin lauseessa ja siihen valittujen ainesten välittämissä merkityksissä (Halliday 1994; KK, 51). Sen lisäksi virkkeen rakenne ja lauseiden rakentuminen virkkeeksi ovat erityisen kiinnostuksen kohteena tässä nimenomaisessa tutkimuksessa (ks. Winter 1994, 49). Lakitekstille ja sen sukulaisteksteille kuten vakuu-

---

[23] Käsite määritellään myöhemmin tässä alaluvussa.

[24] *Multimodaalisuus* tarkoittaa kommunikaation modaalisuutta, jossa merkityksiä välittävät kieli, kuva, musiikki ja toiminta (Martin & Rose 2003, 253).

[25] Ks. tämän tutkimuksen tutkimuskysymys, alaluku 2.1.

[26] Vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtotekstin nimenä on *Yleiset autovakuutusehdot*, ja nimi esiintyy ehtovihkosen kannessa.

tusehtotekstille on näet tyypillistä se, että sanoman yksitulkintaisuus halutaan turvata esimerkiksi sanomalla mahdollisimman paljon asioita yhdessä virkkeessä (Kieli ja virkakoneisto 1981; Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1985; Bhatia 1993, 101). Sekä päätös että perustelu ja taustatiedot halutaan tyypillisesti esittää samassa virkkeessä.

Kielen merkityssysteemin välittäjänä toimii kieliasu (*wording*), kielioppi ja sanasto, tarkemmin sanottuna kieliopilliset sekvenssit, jotka koostuvat kieliopin ja sanaston yksiköistä. Kieliopillisia yksiköitä ovat esimerkiksi konjunktiot ja sanaston yksiköitä esimerkiksi verbit ja substantiivit. (Halliday 1994, xvii.) Tässä työssä kieliopin yksiköitä tarkastellaan erityisesti koherenssin näkökulmasta: millä tavalla ehtotekstiä uudistanut työryhmä yritti päästä tavoitteeseen, jonka tuotepäällikkö muotoili halukseen tehdä ehdoista teksti, jota asiakkaan on ”helpompi ymmärtää”. *Ymmärrettävyyttä* ja *selkeyttä* tarkastelen Bhatian käsittein. Bhatia erottaa *yksinkertaistamisen* tai *helpottamisen* (*simplification*) ja *selkeyttämisen* (*easificaton)* käsitteet toisistaan (1993, 146). Keskeisenä erona määrittelyssä on se, että tekstin yksinkertaistaminen voi johtaa siihen, että alkuperäinen teksti ja yksinkertaistettu teksti edustavat eri genreä ja palvelevat erilaista vuorovaikutuksellista tavoitetta. Nyt tarkasteltavana olevassa uudistamisprosessissa tavoitteena oli *selkeyttäminen*, koska tekstin genre haluttiin tietoisesti säilyttää samana. Tästä on todisteena se, että kirjoittaja ja ryhmä tiesivät, että samaan aikaan yhtiössä tuotettiin autovakuutuksia myyvä esiteteksti ja ehtoja referoiva tuoteseloste.

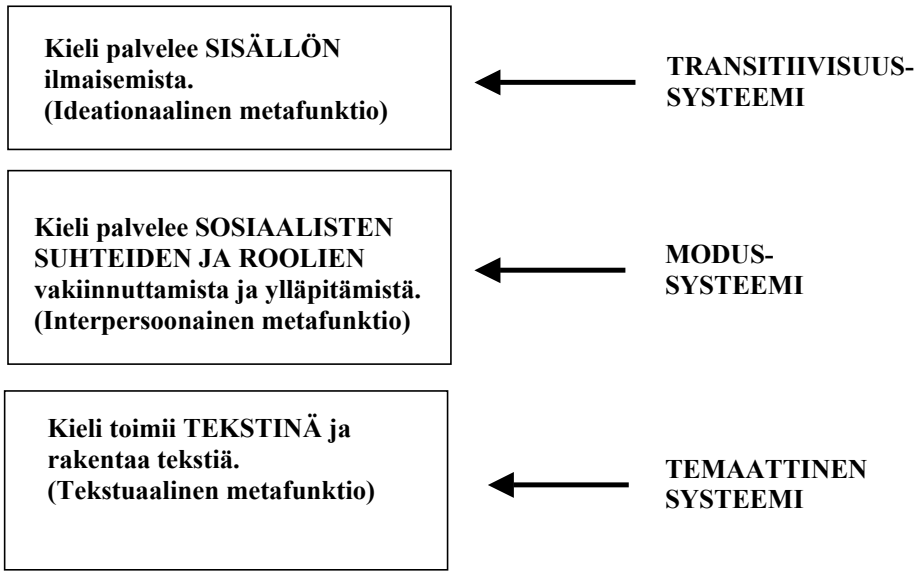
Tekstinalyysi etenee ns. *bottom-up*-rakennetta noudattaen: kielioppiin pohjaavasta analyysista siirrytään tekemään päätelmiä kokonaisesta tekstistä, joka toimii sosiaalisessa ja kulttuurisessa kontekstissaan (Eggins 1994, 112). Ilmaukset ovat merkityksiä vain, jos "otetaan huomioon niiden käyttö tietyssä tilanteessa, jos tunnistetaan niiden kuuluvan tiettyyn kulttuuriin ja ideologiaan ja jos tiedetään, mihin menneisyyden diskursseihin analysoitava diskurssi on yhteydessä" (Heikkinen 1999, 38; Wodak 1996, 19). Tekstintutkimus onkin aina kontekstuaalista, ja sitä voidaan verrata tässä suhteessa etnografiseen tutkimussuuntaukseen, joka on vallalla keskusteluntutkimuksessa ja sosiologiassa (esimerkiksi Nuolijärvi & Tiittula 2000, 34).

Tarkoituksenani on Heikkisen (1999) ja Karvosen (1995) tapaan soveltaa systeemis-funktionaalisen kieliopin käsitteitä vakuutusehtotekstin todellisuuden kuvaamiseen. Työssä ensisijaisena tavoitteena ei ole kuvata aukottoman yksityiskohtaisesti ehtotekstin lauseiden ja lausekkeiden rakentumista, vaan tarkasteltaviksi rajataan lauseet, lausekkeet ja yhdyslauseet, joissa merkitykset realisoituvat. Kuvauksessa ja merkitysten tulkinnassa välineinä ovat myös metaforiset ilmaukset, ns. *kieliopilliset metaforat*.

Kun analyysi aloitetaan systeemistä, voidaan teksti nähdä prosessiaspektissaan, ja tekstinteko dynaamisena, päämäärätietoisena prosessina ja valintoina (Enkvist 1991). Otan tutkimuksessani huomioon sen, että systeemis-funktionaalista tekstintutkimusta on tehty pääasiassa englanninkielisillä aineistoilla. Täydennän siksi tulkintojani suomen kielen tutkimuksilla. Tutkimukseni on laadullinen, mutta olen myös laskenut tiettyjen rakennepiirteiden esiintymiä

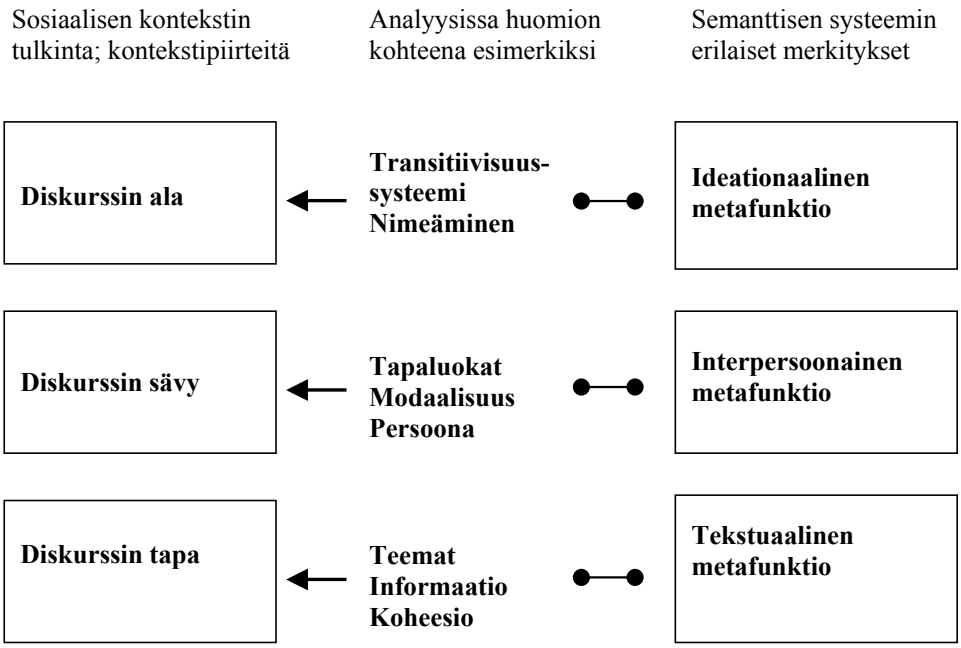
(kielto sekä *jos*- ja *kun*-lauseet). Olen tulkinnut kyseisiin rakenteisiin liittyviä merkityksiä tekstikokonaisuuden osana ja niin, että tarkastelen esiintymiä vaihtoehtoisina valintoina (vrt. Karvonen 1995, 47).

Esittelen seuraavaksi systeemis-funktionaalisessa viitekehyksessä tekemäni analyysin periaatteet. Kyseessä on tätä tutkimusta varten kokoamani ”työkalupakki”. Tuottaessaan tekstiä ihminen tuottaa mahdollisuuksia erityyppisten merkitysten tulkitsemiseen. Hän tuottaa siis merkitysten materiaa: sisältöjä kokemalleen todellisuudelle (ideationaalinen metafunktio), tehtäviä vuorovaikutukselle (interpersoonainen metafunktio) ja käsityksiä kielestä ja sen mahdollisuuksista (tekstuaalinen metafunktio). Kuva 2 sittää pelkistetysti kielen systeemien ja tehtävien suhteen (Eggins & Martin 1997).



Kuva 2. Kielen valinnat merkityspotentiaalin rakentamisessa

Kuva 3 taas tiivistää karkeasti yleistäen ja pääpiirteittäin sen, mikä missäkin osa-analyysissa on huomion kohteena. (Vrt. Egginsin ja Martinin kuvat 9.1 ja 9.2; mt. 239, 242.)



Kuva 3. Metafunktioittaiset merkitykset suhteessa diskursseihin

Systeemis-funktionaalisen kieliopin mukaan lauseen **ideationaalinen** funktio eli käyttö on ns. kokemuksellinen, eksperientiaalinen, funktio. Lauseessa nimetään ja kuvataan maailmaa ja kokemuksia. Shore tähdentää, että ideationaalinen merkitys on perinteisesti mielletty semantiikaksi: mitä lause tarkoittaa (1992, 36 – 37). Funktionaalisia kuvauksen käsitteitä ovat PROSESSI, OSALLISTUJA ja OLOSUHDE. Jälkimmäiset ovat prosessin osia, ja todellisuus itsessään koostuu erilaisista prosesseista. Lause siis edustaa kokemusmalleja, mutta se voidaan nähdä myös reflektiotapana: se tuo järjestystä tapahtumien vaihteluun. Kaaoksen hallinnassa apuna on kieliopillinen systeemi nimeltään *transitiivisuussysteemi*, joka rakentaa kokemusmaailman hallittavissa olevaksi prosessityyppien kokoelmaksi. (Halliday 1994, 104 – 106.) Transitiivisuuden tarkastelu on nimenomaan lausetason analyysia. Tekstin vuorovaikutuksen ja tekstuaalisuuden analyysissa ylitetään lauseiden rajat.

Vakuutusehtotekstin ideationaalisen metafunktion mukaisessa analyysissa tarkastellaan sitä, millaisia prosesseja tekstissä on kuvattuna sekä ketkä ovat osallistujina (tekijöinä ja kohteina) ja millaisissa olosuhteissa. Toisin sanoen analyysi esittää kuvan todellisuudesta, jonka ehtotekstin lukija eli moottoriajoneuvon kuljettaja, haltija tai omistaja tekstiä lukiessaan koh-

taa. Analyysissa eritellään erilaisia kielellisiä keinoja kuvata maailmaa. Vakuutusehtotekstissä *korvaaminen* on keskeinen prosessi, ja olosuhteet, joissa korvaaminen toteutuu, on määritelty erittäin tarkasti ja hienojakoisesti. Vakuutusehtotekstin merkitykset erityisesti alaluvuissa 3.1 ja 3.2 ovat pitkälti transitiivisuussysteemin avulla tehdyn analyysin tuloksia.

Halliday luokittelee todellisuutta hahmottavat prosessit seuraavasti (mt. 106 – 108; Heikkinen 1999, 104 – 106):

- Materiaaliset prosessit (ulkopuolella oleva maailma, esim. *korvata*)
- Mentaaliset prosessit (sisäinen tietoisuus; esim. *katsoa* joksikin)
- Relationaaliset prosessit (suhdeprosessit: asioiden suhteuttaminen toisiinsa, esim. *sisältää*)

- Käyttäytymisen prosessit (sisäisen toiminnan näkyminen käyttäytymisenä; esim. *huolestua*)
- Verbaaliset prosessit (esim. sanominen ja tarkoittaminen; esim. *tarkoittaa*)
- Eksistentiaaliset prosessit (olemassaolo, tapahtuminen; esim. *olla*).

Kaikki kuusi prosessia voidaan hahmottaa kolmeen merkitysavaruuden osa-alueeseen:

- tekemisen (materiaalinen ja käyttäytymisen prosessi),
- olemisen (relationaalinen ja eksistentiaalinen prosessi) sekä
- tietämisen, tuntemisen ja sanomisen (mentaalinen ja verbaalinen prosessi) maailma.

Prosesseista kolme ensimmäistä (materiaalinen, mentaalinen ja relationaalinen) ovat Hallidayn mukaan keskeisimmät prosessit englannin kielessä. Suomen kielessä todellisuutta hahmotetaan pitkälti samalla tavalla kuin englannissa (Shore 1992, 213). Shore kuvaa kolme prosessien päätyyppiä toisensa leikkaaviksi alueiksi. Halliday puolestaan visualisoi prosessien liittymisen toisiinsa niin, että hän esittää prosessit kehällä niin, että ne kiertävät sitä tietyssä järjestyksessä ja kunkin prosessin alueen raja toiseen prosessiin on häilyvä, ei selväpiirteinen. Aiemmissa tutkimuksissa (mm. Shore 1992 ja Heikkinen 1999) Hallidayn esittämä prosessien kategorisointi on yleisesti ottaen todettu toimivaksi myös suomalaisten tekstien lauseiden merkityspotentiaalin kuvaamisessa.

Englannissa ja suomessa PROSESSI suppeassa merkityksessä eli merkityksissä ’toiminta’, ’tapahtuma’ tai ’oleminen’ realisoituu tyypillisesti verbilausekkeena, OSALLISTUJA nominaalilausekkeena ja OLOSUHDE adverbiaali- tai prepositiolausekkeena (Halliday 1994, 109). Kussakin transitiivisuussysteemin prosessissa osallistujat ja olosuhteet ovat funktionsa mukaisesti erinimisiä. Esimerkiksi materiaalisen prosessin keskeiset osallistujat ovat TEKIJÄ ja KOHDE, kun taas verbaalisessa prosessissa osallistujia ovat SANOJA ja VASTAANOTTAJA. Kaikki ni-

meäminen systeemis-funktionaalisessa kieliopissa perustuu siihen, että analyysikäsitteet ovat yksiköitä, joilla on tunnistettava funktio laajassa yksikössä (mt. 28). Analyysi ottaa siis huomioon sen, että pienetkin kielen yksiköt ovat rakentamassa kokonaisuutta. Tyypillinen lause, joka välittää merkityksen vapaaehtoisen autovakuuttamisen maailmasta, on seuraava: *Vakuutus korvaa näiden ehtojen mukaisesti suoranaiset esinevahingot*[27]. Lauseessa TEKIJÄNÄ on *vakuutus*, PROSESSINA *korvaa*, KOHTEENA *suoranaiset esinevahingot* ja OLOSUHTEINA *näiden ehtojen mukaisesti*[28].

Tekstiin tulkittavissa olevaa **interpersoonaista merkityssisältöä** voidaan analysoida tutkimalla mm. lukijan ja kirjoittajan edustuksia tekstissä sekä moduksia ja modaalisuutta (Halliday 1994). Yksi keskeinen tapa tarkastella vuorovaikutusta tekstissä onkin tutkia, millainen kirjoittaja ja lukija kirjoittuvat valintojen kautta tekstiin: mitkä ovat heidän roolinsa (esimerkiksi Heikkinen 1999, 215). Interpersoonaisia merkityksiä tulkitaan analysoimalla *modussysteemiä*. Modussysteemin perusprosessit ovat interrogatiivinen (kysymys), deklaratiivinen (väite) ja imperatiivinen (ohjailu) prosessi. Lauseessa kirjoittaja lähtökohtaisesti *antaa* jotakin (tietoa tai materiaalisia tuotteita ja palveluja) tai *vaatii* jotakin. Kirjoittajan ja lukijan suhde rakentuu tämän dikotomian pohjalle. Lauseen interpersoonaisen merkityspotentiaalin analyysissa lauseesta analysoidaan SUBJEKTI ja FINIITTIRAKENNE. Seuraava virke havainnollistaa nesessiivirakenteella ilmaistua ohjailua (*vaatimista*): *Turvallisuusmääräyksiä on noudatettava*[29].

Ilmauksen keskuksena on verbilauseke, jossa FINIITTIRAKENNE käsittää sekä nesessiivisen modaalioperaattorin *on –ttAvA* että verbin *noudattaa*. 'Noudattamisen' kohteena puolestaan ovat *turvallisuusmääräykset*. SF-teoreettisesti ohjailua analysoitaessa SUBJEKTI on se, jota ohjaillaan. Esimerkkilauseessa ohjailtavaa ei ole eksplisiittisesti ilmaistu. Konstruoidussa parafraasissa "vakuutetun on noudatettava turvallisuusmääräyksiä" ohjeiden noudattaja, subjektikin olisi mainittuna. Käsky on niin muodoin geneerinen. Myöskään velvoittajaa ei mainita. Esimerkki havainnollistaa sitä, miten vakuutusehtoteksissä merkityksiä tulkitaan teksti- ja tilanneyhteydessä: vakuutusehdot ovat vakuutusyhtiön laatima teksti, jolloin yhtiö tulkitaan velvoittajaksi, vaikka velvoittaja oikeastaan on viime kädessä vakuutussopimuslaki. Vastaavasti vakuutussopimuksen toinen osapuoli, vakuutuksenottaja, on tulkittavissa määräysten noudattajaksi. Vakuutussopimuslain rooli kyseisessä tilanteessa selittää myös sen, että velvoittamiseen ei käytetä ehtotekstissä yleensä suoraa kehotusta, imperatiivia, vaan esimerkiksi referatiivista kerrontaa ilmentäviä nesessiivirakenteita[30]. Lauseessa kirjoittajan ja lukijan suh-

---

[27] Vuoden 1995 autovakuutusehdot, kohta 2.1.

[28] *Korvaamisen* analyysista tarkemmin, ks. esimerkki e12.

[29] Vuoden 1993 autovakuutusehdot, kohta 25.

[30] Ks. alaluku 3.5.

de näyttäytyy käskijän ja käskettävän välisenä niin, että kirjoittajalla on tilanteessa oikeus käskeä lukijaa ilman, että käskyn noudattamisessa annettaisiin lukijalle harkintavaltaa.

Käsitykseen kirjoittajasta ja lukijasta sekä heidän välisestä suhteestaan vaikuttaa laajasti *modaaliteetti*, kaikki ne kielen modussysteemin ja modaliteetin ilmaukset, joiden avulla voidaan tulkita kirjoittajan asenteita sekä suhtautumista asiaan ja vastaanottajaan. Modaliteetti käsittää keinot, joilla välitetään asenteita: mahdollisuutta (esimerkiksi *pitäisi*; *ehkä*), yleisyyttä (*voi*; *harvoin*), välttämättömyyttä (*täytyy*; *ehdottomasti*) ja valmiutta (*saattaisi*; *helposti*). Myös transitiivisuussysteemin näkökulmasta tarkasteltava osallistujien nimeäminen on osa modaliteettia (esimerkiksi *vakuutuksenottaja* vs. *sinä*). (Martin ym. 1997.) Shore erottaa edellä olevan perusteella interpersoonaisissa merkityksissä kaksi luokkaa: 1) kanssakäymismerkitys[31] ja 2) asenteen merkitys. Kanssakäymismerkitys liittyy rooleihin, jotka luodaan puhetilanteessa (esimerkiksi tiedon antaja/vaatija). Asennemerkitys puolestaan perustuu siihen, miten puhuja ja kuulija suhteutuvat asiaan. (Shore 1992, 36.)

Sekä ideationaalisen että interpersoonaisen metafunktion analyysin välineitä ovat myös *kieliopilliset metaforat*. Kirjoittajalla on kirjoittaessaan ja sanomansa muotoilua suunnitellessaan mahdollisuus valita ns. kongruentti ilmaus (esimerkiksi x *korvaa*) tai sitä vastaava kieliopillisesti metaforinen ilmaus (*korvaaminen*). Kieliopilliset metaforat yleisesti määriteltyinä ovat merkitysten ilmaisemisessa nähtävissä olevaa variaatiota (Halliday 1994, 341).

Kieliopillisesti metaforisia ilmauksia analysoitaessa ei ole tarkoituksena hakea jollekin tietylle kielelliselle ilmaukselle vastinetta, vaan vastinetta konstruoidaan tietyn merkityksen ilmaisemiselle. Kongruentin ja metaforisen ilmauksen välille ei ole syytä ajatella paremmuussuhdetta: kongruentti eli ns. tyypillinen tapa ilmaista merkitys ei ole normi. Kongruentti ilmaus ja metaforinen ilmaus eivät myöskään ole synonyymeja vaan pikemminkin merkityssukulaisia, koska Hallidayn mukaan kirjoittaja tuo kieliopillisesti metaforisen ilmauksen valitessaan merkitykseen jotakin muuta, kuin mitä kongruentti vastine ilmaisisi. Kieliopillisten metaforien käyttö on tyypillistä aikuisten kielenkäyttöä, ja sitä on saattanut olla olemassa jo pitkään kongruentin ilmaisemisen rinnalla. (Halliday 1994, 342 – 344.) Seuraavat virkkeet havainnollistavat ilmiötä. Virke a) on aito (autovakuutusehdot 1993, kohta 31) ja virke b) konstruoitu kongruentti virke:

a) Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan <u>keskeytymisestä aiheutuneet</u> ylimääräiset kulut.

b) "Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti ylimääräiset kulut, jotka <u>ovat aiheutuneet</u> siitä, että matka <u>on keskeytynyt</u>."

---

[31] Myös Heikkinen 1999, 212.

Virkkeessä b) on vielä ilmaus, joka voitaisiin periaatteessa analysoida kieliopillisesti metaforiseksi, nimittäin passiivinen predikaattiverbi *korvataan* (vrt. *Vakuutus korvaa* – tai *Vakuutusyhtiö korvaa - -)*.[32]

Kieliopillisista metaforista tarkasteltaviksi tulevat ideationaalisen metafunktion näkökulmasta ns. *transitiivisuusmetaforat* eli ideationaaliset metaforat (mt. 344) sekä *interpersoonaiset kieliopilliset metaforat* (mt. 354–367). Transitiivisuusmetaforan tapauksessa kirjoittaja valitsee samansukuisen merkityksen välittämiseen eri prosesseja esimerkiksi seuraavasti:

> 27.4.2 Samanaikaisesti vakuutuksen kohteelle aiheutetussa ikivalta- ja varkausvahingoissa vähennetään vain yksi omavastuu. Ilkivalta- ja varkausvahingoissa ei kuitenkaan sovelleta omavastuuta, jos ajoneuvoon on ollut asennettuna ja aktivoituna Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymä ajoneuvohälytin.

Molemmat prosessit ovat materiaalisia: omavastuu *vähennetään* tai omavastuuta *sovelletaan*. Transitiivisuusmetaforatapauksessa kirjoittaja voi myös vaihtaa esimerkiksi materiaalisen prosessin relationaaliseen.

Interpersoonainen kieliopillinen metafora on kysymyksessä esimerkiksi silloin, kun kehottamisen tehtävässä toimii indikatiivissa oleva deklaratiivi (mt. 366 - 367; Hakulinen tulossa; Heikkinen 2000b, 144 – 145; Honkanen 2001). Heikkinen kutsuu kuvatun kaltaista velvoittamista institutionaalisen yleispäteväksi velvoittamiseksi (mt.).

> Vakuutusyhtiö on velvollinen[33] ilmoituksen saatuaan viipymättä ilmoittamaan vakuutuksenottajalle vaaran lisääntymisen vaikutuksesta vakuutussopimukseen.

Tekstuaalisen metafunktion analyysi tuo tekstin analyysia lähemmäksi diskurssien analyysia. Tarkasteltavana on kielenkäytön ja kielen ulkoisen suhde. Erityisesti näin on asianlaita, jos tarkastelu ulotetaan lauseiden rajan yli siihen, mitä, Halliday käsittein, on lauseiden ympärillä, eli koheesioon ja diskurssiin (Halliday 1994, 308). Tällöin voidaan jo puhua *tekstuurin* luomisen analysoimisesta. Tekstuuria voidaan luoda rakenteellisin keinoin, kuten temaattisen rakenteen ja informaatiorakenteen valinnoilla, sekä kohesiivisin keinoin, jolloin tarkasteltavina ovat viittaaminen, ellipsi ja substituutio, kytkeminen sekä leksikaalinen kohee-

---

[32] Tekijyyskysymystä ja *korvata*-prosessin merkityksen tulkintaa esitellään analyysiluvussa 3.2.

[33] Vrt. nesessiivirakenteeseen ”Vakuutusyhtiön on ilmoitettava - -” .

sio. (Mt. 334.) Keskeisenä kieliopillisena välineenä analyysissa on tekstuaalinen ilmiö *teema – reema*-rakenne. Itse asiassa tematisointi ja informaatiorakenne yhdessä rakentavat tekstin välittämää sanomaa. Ne antavat lauseelle tietyn statuksen suhteessa ympäröivään diskurssiin. (Mt. 308.) Metodisesti ajateltuna funktionaalinen kuvaaminen on tavallaan samalla tulkitsemista, koska funktionaalinen käsitteiden nimeäminen perustuu elementin merkityksen tulkitsemiseen tekstissä (mt. xvii).

Seuraava sitaatti tiivistää tekstintutkimukseen sisältyvät keskeiset käsitteet ja niiden suhteen toisiinsa. Kyseessä on Bhatian (1993) genrekäsityksen tulkinta (Heikkinen & Hiidenmaa 1999, 143 – 144[34]).

> Genre on tunnistettava kommunikaatiotapahtuma, jonka tulkintaan yhteisön jäsenet ovat kasvaneet. Genreillä on tavoitteet, ja ne ovat konventionaalistuneet tietyn muotoisiksi. *Genreanalyysin* Bhatia katsoo olevan näiden genren ominaispiirteiden selittämistä, sen selittämistä, millaisia kommunikaatiotapahtumia yhteisössä on ja miksi tekstit ovat sellaisia kuin ne ovat. Tämä on siis enemmän kuin *rekisterianalyysin* tuottama tekstin pintaominaisuuksien kuvaus. Se on myös enemmän kuin *diskurssianalyysin* tuottama vuorovaikutuksen kuvaus ja *funktionaalisen analyysin* tuottama retoristen ominaisuuksien kuvaus.

Määritelmä antaa viitteitä siitä, miten konkreettisesta lausetason analyysista siirrytään abstratimille rekisterin ja genren tasoille. Olennaista on silloin käsitteiden *kuvaus*, *argumentti* ja *selitys* suhde (Kakkuri-Knuuttila 1992). Leksikogrammaattisten valintojen *kuvauksen* perusteella tehtyjä metafunktio-oletukseen perustuvia tulkintoja *selitetään* osittain tilanne- ja kulttuurikontekstin avulla (Eggins & Martin 1997, 231 – 233); tulkintoja puolestaan *perustellaan* (tässä työssä) aiemmilla tutkimuksilla, jotka liittyvät suomen kielen rakenteiden ja lauseiden semantiikkaan sekä erikielisten, erilaisten institutionaalisten tekstien toimintaan.

Varsinaisessa analyysissa *genreä* voidaan määritellä tarkastelemalla, millaisista osista teksti yleensä koostuu, miten osat määrittyvät toisiinsa funktionaalisesti ja missä järjestyksessä asiat esitetään (esimerkiksi van Dijk 1988; Lemke 1990). Näiden kysymysten yhteydessä kyse on ns. *synoptisesta* määrittelystä, siitä millainen hahmo tekstillä on. Vakuutusehtotekstiä uudistaneella työryhmällä oli koko uudistamisprosessin ajan pohdittavana se, miten asiat organisoidaan tekstiksi. Erittäin merkityksellinen siinä työskentelyssä oli olemassa oleva, vuoden 1993 ehtoteksti. Muutosehdotuksia suhteutettiin siihen. Synoptisesti muokkausprosessissa keskeisenä ja uutena oli ajatus siitä, että kunkin osavakuutuksen (esimerkiksi *palovakuutus* ja *ilkivaltavakuutus*) olisi hyvä olla oma itsenäinen tekstinsä niin, että sen yhteydessä olisivat kaikki tuota vakuutusta koskevat asiat: mitä korvataan, mitä ei korvata ja millaiset suojeluohjeet liittyvät kyseiseen vakuutukseen.

---

[34] Kursivointi lisätty sitaattiin.

Genreajattelun ohjaamasta tekstinmuokkauksesta on kyse myös silloin, kun mietitään, miten kukin tekstin osa voi realisoitua lause- ja lauseketyyppejä myöten. Keskeisenä tällaisessa *dynaamisessa* tekstinmäärittelyssä on sen pohtiminen, voisiko teksti alkaa toisin kuin ennen. Samoin vakuutusehtotekstissä marginaaleihin sijoitettavien tuttavallisentyylisten lausumien pohdinta on osa dynaamista tekstinsuunnittelua. Lisäksi kaikki ne kielelliset muutokset, jotka kirjoittajien mielestä lisäävät 'ymmärrettävyyttä', kuuluvat tähän alueeseen. Tutkimusaineistossani tällaisia ovat esimerkiksi luetelmien tarkentaminen ja esimerkkien lisääminen uudistettuun, vuoden 1995 ehtotekstiin. (Lemke 1990, 198 - 201.) Jos ajatellaan ehtotekstin genreä edellä kuvatuista kahdesta näkökulmasta, voidaan todeta, että vakiomuotoista vakuutusehtotekstiä oltiin projektiryhmässä muuttamassa merkittävästi.

Määritelmäisesti tietyn genren edustajilla on keskenään samanlainen funktionaalinen rakenne (Lemke 1990, 198). Lisäksi jokaisen tekstin taustalla on oma *aktiviteettirakenteensa* tai toimintatyyppinsä, joka on usein asiantuntijoiden määrittämä. Sen mukaisesti voidaan esimerkiksi ajatella, että keskeinen aktiviteetti ehtotekstissä on vakuutusturvan aikaansaaminen asiakkaalle, mikä puolestaan edellyttää tiettyä toimintaa ja tiettyjä toimijoita: Asiakas ottaa vakuutuksen, pitää riittävästi huolta omaisuudestaan ja hakee korvausta, jos vahinko varotoimista huolimatta tapahtuu. Yhtiön tehtävänä puolestaan on antaa vakuutus ja korvata vahingot ehtojen puitteissa asiakkaan hakemuksen perusteella. Vakuutusehtotekstin tekstilajin määrittäminen nojaa näihin itse tekstiin sisältyviin kontekstuaalisiin piirteisiin. *Kontekstissa* saatetaankin Heikkisen mukaan yhteen kielen eri puolet: kielisysteemi, kielenkäytöt, kulttuurit ja tilanteet (Heikkinen tulossa).

2.3 Aineisto

Seurasin vuosina 1993 – 95 Tapiola-yhtiöiden vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtojen uudistamisen prosessia ulkopuolisena ei-ammattilaisena merkitysten tulkitsijana. Vakuutusehdot kirjoitti silloinen tuotepäällikkö Lehtinen. Omaa rooliani uudistamisprosessissa voi kuvata Norman Faircloughin sanoin kaksoisammattilaisen rooliksi, jossa vaikuttavat yrityskouluttajan ja akateemisen tutkijan roolit. Esitin nimittäin Faircloughille 3.12.1998 Helsingin yliopistossa järjestetyssä kielitieteellisessä seminaarissa kysymyksen omasta lähipiiriläisyydestäni uudistamishankkeessa. Kysyin, voiko tutkimukseni kannalta tulla ongelmia siitä, että olin ryhmän jäsen, vaikka en ollutkaan tekstiä kirjoittava enkä siitä vastuussa oleva. Fairclough vastasi näin: ”Practitioner is always insider. There’s nothing wrong with it.” Hän lisäsi, että ilman esimerkiksi Tapiola-ryhmän ja minun yhteistyön kaltaista tilannetta tekstintutkijan on lähes mahdotonta päästä tutkimaan yritysyhteisön tekstejä tekstin tuottamisen näkökulmasta. Faircloughin vakuuttamana katson, että tutkin nimenomaan tapiolalaisten kirjallista tuotosta. Lisätodisteena on tuotepäällikön saatekirje keväältä 1995. Lehtinen toteaa kirjeessä pahoitel-

len, että hän lähettää valmiin, uudistetun ehtotekstin minulle ja ettei hän ehtinyt luetuttaa sitä minulla ennen julkaisemista. Olin nähnyt valmista ehtovihkosta edeltäneitä versioita edellisen kerran vuosi takaperin. Tekstintutkimuksen tekemisen kannalta todettakoon lisäksi, että tutkija voi aina tulkita tekstejä niin sanotusti naiivisti. Minulla taas on kouluttajakokemukseni kautta toisenlainen suhde vakuutusalan teksteihin. Siksi heijastan tekstiin väistämättä erilaisia asioita kuin toisenlaisen taustan omaava tutkija.

Nyt tarkasteltavana olevassa uudistustyössä vakuutusyhtiön halu käyttää hyväkseen asiantuntija-apua viestii siitä, että yhtiö ymmärtää entistä paremmin ehtotekstin merkityksen yhtiön ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Taustalla oli kuitenkin myös ongelmia, joita oli ilmennyt korvaushakemusten käsittelyssä, mutta viimeisen sysäyksen muutostyöhön antoi uusi vakuutussopimuslaki, joka aivan uudella tavalla velvoittaa yhtiön antamaan asiakkaalle tietoa, jo sopimuksentekohetkellä (VakSL 28.6.1994/543).

> 5 §. *Tiedot ennen sopimuksen päättämistä*. Ennen vakuutussopimuksen päättämistä vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tietoja vakuutusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan. Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin.
>
> Tietoja ei tarvitse antaa, jos vakuutuksen hakija ei halua tietoja tai niiden antaminen tuottaisi kohtuutonta hankaluutta.
>
> Asetuksella voidaan tarvittaessa antaa tarkempia säännöksiä siitä, mitä tietoja vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksen hakijalle ennen sopimuksen päättämistä.
>
> --
>
> 9 §. *Vastuu puutteellisista tai virheellisistä tiedoista*. Jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutussopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää. --

Kyseinen laki antoi siis kehykset vakuutusehtotekstin uudistamisprosessille, jonka tekstit ovat tutkimukseni aineistona. Toinen keskeinen uudistamista ohjannut teksti oli erään ruotsalaisen vakuutusyhtiön teksti, jonka uutta ehtotekstiä kirjoittanut tuotepäällikkö halusi ottaa malliksi tavoittelemisen arvoisesta ehtotekstistä (liite 3). Hän kommentoi sitä mm. seuraavasti: "Lähetän sinulle samalla pari sivua esimerkkinä ruotsalaisen vakuutusyhtiön vastaavista ehdoista, sillä tyylillä haluaisimme myös omat ehtomme." Hän kertoi myös, että hänen itsensä oli "helpompi ymmärtää" ruotsalaista ehtotekstiä, vaikka hänen äidinkielensä on suomi.

Huomionarvoista kommenteissa ovat käsitteet *tyyli* ja *ymmärrettävä* teksti. Ilmausten merkityksiä eritellään analyysiluvuissa 3 – 5. Analysoin ruotsalaista ehtotekstiä fokusoidummin kuin Tapiola-yhtiöiden vuosien 1993 ja 1995 ehtotekstejä osittain siitä syystä, että sain tutkittavakseni vain osia ruotsalaisesta tekstistä.

Tutkimukseni taustatietona ovat myös uudistamisprosessin aikaiset keskustelut, joissa olin itse läsnä, ja projektin jälkeiset haastattelut[35]. Keskustelua on dokumentoituna ehtotekstin väliversioissa[36], jotka ovat arkistoituina. Haasteltavina ovat olleet vuoden 1995 vakuutusehdot kirjoittanut tuotepäällikkö, häntä seurannut uusi tuotepäällikkö, uudistamistyöryhmään kuulunut korvauskäsittelijä sekä ehtotekstin tarkistamiseen osallistunut juristi. Olen kirjoittanut haastattelut taustalähteenä käytettäviksi; niitä on yhteensä 20 sivua. Tutkimukseni muistuttaa tältä osin Luukan tutkimusta (1995), jossa hän tutkijoiden haastattelujen avulla hankki lisätietoa tieteellisten esitelmien diskurssien tulkintaan (mt. 14). Myös Kalliokoski korostaa, että kielen ainesten analyysin ja tekstin merkityksen tulkitsemisen ehto on, että tutkija tietää mm. sen, mihin tarkoitukseen teksti on tehty ja missä tilanteessa se on tehty (Kalliokoski 1989, 21).

Aineistonani on vakuutusyhtiön ehtotekstin uudistamisprosessin tekstejä siksi, että olen kouluttanut kirjoittajia vakuutus- ja rahoitusalalla yli 20 vuoden ajan, ja yhteistyön vuoksi sain Tapiola-yhtiöiltä luvan käyttää yrityksen sisäistä materiaalia tutkimusaineistonani. Tekstintutkimuksessa yrityksen sisäisen tekstintekoprosessin aineisto väliversioineen ja keskustelukommentteineen on kuulemani mukaan maailmanlaajuisestikin harvinainen[37]. Aineisto mahdollistaa uuden tutkimustiedon saamisen siltä osin, että analyysi seuraa tekstinteon prosessia; helposti saatavaa aineistoa tämänkaltaisessa tekstintutkimuksessa olisivat prosessin lähtökohdan ja lopputuloksen sisältävät aineistot.

Tässä tutkimuksessa analysoitavana on *vapaaehtoisen autovakuutuksen* ehtoteksti, ehtojen ns. *yksilölliset ehdot* eli yhtiöittäin vaihtelevat ehdot sekä *yleiset vakuutusehdot* ja *yleiset sopimusehdot* (Norio-Timonen 1997, 2). Vapaaehtoinen autovakuutus on yksi ns. kuluttajavakuutuksista. Vielä 1980-luvulla vakuutusyhtiöt tarjosivat kuluttajille suunnilleen samansisältöisiä vakuutuksia samaan hintaan. Nykyisin yhtiöiden vakuutukset ovat ehdoiltaan toisistaan poikkeavia tuotteita. (Norio-Timonen 1997, 1.) Merkityksellistä on myös se, että kyseessä on

---

[35] Tekstin uudistaminen ajoittui vuosiksi 1993 – 1995, mutta aloitin oman tutkimukseni aiheesta vasta vuonna 1999. Siksi tein haastattelut vasta vuonna 1999. Haastateltavina olivat uuden ehtotekstin kirjoittanut tuotepäällikkö, yksi korvauskäsittelijä, uusi tuotepäällikkö sekä juristi. Haastattelu toteutettiin semistrukturoidusti, ja jokaiselle esitetyt kysymykset olivat seuraavat: 1. Kerro autovakuutusehtojen uudistamisprojektista. Mitä siitä jäi mieleesi? 2. Millainen teksti sinulla oli mielessäsi ns. hyvänä ehtotekstinä? Miltä uudistettu teksti tuntuu? 3. Miten näet oman roolisi tiimissä?

[36] Uudistamisprojekti eteni niin, että tuotepäällikkö kirjoitti ehtotekstin luonnoksen ja lähetti sen ennen kokousta luettavaksi ryhmän jäsenille. Noihin väliversioihin olen lihavoinut tekstiä ja kirjannut käsin keskusteluissa esillä olleita kysymyksiä.

[37] Systeemis-funktionaalisen kielentutkimuksen kongressi Australiassa, Melbournessa v. 2000.

vapaaehtoinen autovakuutus, ei lakisääteinen liikennevakuutus. Yhtiöiden ehtotyötä ei enää ohjata tiukasti: Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto on laatinut vakuutuslajeittain (neljä lajia) yleiset mallisopimusehdot niitä vakuutuksia varten, joiden osalta uusi vakuutussopimuslaki (1994) on pakottava. Malliehdot ovat kuitenkin suositusluonteiset.

Tutkimuksessa analysoidaan kolme tekstiä: 1) prosessin alussa voimassa olleet eli vuonna 1993 voimaan tulleet vapaaehtoisen autovakuutuksen ehdot, 2) tekstin uudistamisessa mallina käytetyt ruotsalaiset vakuutusehdot (osia tekstistä käytettävissä, liite 3) sekä 3) uudistetut, vuonna 1995 voimaan tulleet ehdot (1.7.1995). Tekstianalyysi tehdään kaikista kolmesta tekstistä, tosin ruotsalaisesta tekstistä vain osasta (ks. alaluku 4.4). Analysoitavat tekstit ovat laajoja: vuoden 1993 autovakuutusehdot ovat 12 sivua ja vuoden 1995 ehdot 22 sivua. Lisäksi sivut ovat kaksipalstaiset ja kirjasin pieni. (Ks. liitteet 1 – 3.) Aineiston määrä selittää osaltaan eklektisyyttä tässä tutkimuksessa, jossa keskeinen kiinnostuksen kohde on kokonaisen, laajan tekstin muuttuminen työryhmän monivuotisen työskentelyn tuloksena. Katson, että aineisto on riittävä, kun otetaan huomioon tutkimuskysymys: mikä muuttui tekstinuudistamisprosessissa? Lisäksi tavoitteena ei ole tekstilajimääritys laajalla aineistolla, vaan ymmärryksen lisääminen siltä osin, miten teksti toimii yhteisössä (alaluku 2.1).

Tämän työn tutkimusaineisto liittyy siis tekstintekotilanteeseen, jossa lähtökohtana on olemassa oleva teksti. Oman työkokemukseni perusteella voin sanoa, että on yleistä, että tekstejä tuotetaan yrityksissä ja muissakin yhteisöissä niin, että kirjoittajalla on mielessään, ellei suorastaan lähtökohtana, olemassa oleva teksti, joka on tarkoitus kirjoittaa uudelleen aiempaan tarkoitukseen ja tilanteeseen. Kiintoisaksi nouseekin tästä näkökulmasta kysymys, jonka esitin johdannossa: miksi tekstejä uudistetaan jatkuvasti, vaikka asiasta on jo teksti olemassa? Tässäkään projektissa selitykseksi ei riittänyt se, että vakuutuksen substanssi eli tuote itsessään muuttui. Myöskään vakuutussopimuslaki ei sanellut kaikkia muutosvaihtoehtojen pohdiskeluja. Syitä oli siis muitakin, ja tarkoitukseni on löytää selityksiä yhteisöjen tai instituutioiden tekstienuudistushalulle ja -tarpeelle. Aineisto antaa myös kiinnostavaa tietoa vakuutusinstituution ja asiakkaan suhteen uudelleen rakentumisesta tekstin eri versioiden kautta. Tämä tekstintekotilanne on kiintoisa myös siksi, että välikätenä on lainsäätäjän lisäksi myös Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto malliehtoineen. Ehtotekstinteon voi siis sanoa olevan monen tahon suuntaamaa samaan tapaan kuin esimerkiksi lakitekstinteon.

2.4 Tutkimuksen kulku ja raportin rakenne

Lingvistin tehtävänä on selittää, miten ja miksi teksti merkitsee lukijalle jotakin sekä miten ja miksi lukija päätyy arvioonsa. Tämä tehtävä vaatii tekstin analyysin kulun eksplikoimista, ei vain joidenkin tulkintojen esittelyä. (Heikkinen 2000b, 118.) Lausuman voi tulkita

niin, että systeemis-funktionaalisen kieliteorian viitekehyksessä tutkimusta tekevän tutkijan tulee raportoida tulkinnoistaan metafunktioittain. Heikkinen (1999) on väitöskirjassaan raportoinut analyysinsa tuloksista metafunktioittain, Karvonen (1995) puolestaan kielisysteemin ainesten pohjalta. Tässä tutkimuksessa eksplikoidaan analyysia kielen systeemin avulla, ja kaikkien tekstien analyysi on tehty metafunktioittain, mutta tulkinnoista raportoidaan niin, että raportin alalukujen otsikot kiteyttävät joukon merkityksiä, joita saadaan kaikkien metafunktioiden näkökulmista tehdyillä tulkinnoilla (ks. alaluvut 3.1 – 3.5). Tarkasteltaviksi valitsemani kielelliset piirteet ovat tutkimusprosessin tulosta ja lajityypillisiksi osoittautuneita (vrt. Mäntynen 2003, 22). Kyse ei siis ole pelkästään "joidenkin tulkintojen esittelystä" (ks. edellä Heikkinen 2000b, 118), vaan tietynlaisesta merkitysten koonnista. Tutkimus pyrkii tältä osin noudattamaan lähinnä Kalliokosken tapaa raportoida metafunktioittaisesta analyysista (Kalliokoski 1991) sekä raportoimaan Hiidenmaan näkemyksen pohjalta: yksittäinen teksti läpikotaisin analysoiden, "tosin määräkohtiin keskittyen" (Hiidenmaa 1999, 452).

Perustelen ratkaisua sillä, että systeemis-funktionaalisen kieliteorian ydinajatuksia on se, että kaikki kolme metafunktiota ovat yhdessä, samanaikaisesti rakentamassa lauseen merkitystä ja diskurssia. Esimerkiksi autovakuutusehtojen lauseen *Ajoneuvon tulee olla sitä koskevien säännösten ja määräysten mukaisessa turvallisessa kunnossa* kaikkien metafunktioiden mukaiset tulkinnat on perusteltua esittää yhdessä kohtaa analyysia, koska kyseinen lause paitsi välittää tietyn kokemusmaailman, ilmentää moduksen ja modaliteetin välityksellä selkeästi koko ehtotekstiä leimaavaa kirjoittajan ja lukijan suhdetta. Lisäksi se on koheesion kannalta tyypillinen esimerkki ehtotekstin tekstuaalisista luonnollistumista: missään ei mainita, mitä ovat intertekstit "sitä koskevat säännöt" tai missä on määritelty "turvallinen" kunto. Viime mainitut tekstuaaliset piirteet luovat omalta osaltaan käsitystä siitä, millainen lukija kirjoittuu tekstiin. Analyysilukujen 3 ja 5 alaotsikoissa esitettävät tulkitut merkitykset osoittavat, että joidenkin merkitysten tulkinnoissa hallitsevat ideationaaliset (esimerkiksi 3.1.1 Määritelmien ja määrittymisen maailma), toisissa taas interpersoonaiset merkitykset (3.5 Sopimusosapuolet oikeuksia ja velvollisuuksia). Alaluvuissa näkyy analyysin moniulotteisuus eli merkityksen tulkinnan perusta: kirjoittajan kielellinen valinta (esimerkiksi *kieliopillinen metafora, relatiivilause*, *attribuutti*). Funktionaalisessa tekstintutkimuksessa tekstiä katsotaan siis eri suunnista, ja siitä seuraa, että kulloinkin tarkasteltavana oleva kielellinen valinta rinnastuu toisiin. Se näyttäytyy ilmiönä, jota voisi tarkastella johonkin toiseenkin valintaan liittyvänä.

Raportointiin liittyvä valintani on nähdäkseni perusteltua, kun analysoitavana on yksi tai muutama teksti (esimerkiksi Kuronen ym. 2000 ja 2004 tulossa[38]). Sen sijaan tekstilajin pitkittäistutkimuksessa (Heikkinen 1999) metafunktioittainen merkitysten tulkintojen esittely antaa lukijalle toisenlaisen kuvan tekstilajista. Analyysi fokusoituu kielenkäytön piirteisiin

[38] Tutkimus on hyväksytty julkaistavaksi Isossa-Britanniassa vuonna 2004 organisaatiotutkimukseen painottuvassa referoidussa aikakauslehdessä *Organization*.

toisin kuin omassa tutkimuksessani. Katsonkin, että valinnat perustuvat tutkimuskysymykseen ja aineistoon, eikä yksi ratkaisu ole toista parempi yleisesti.

Tutkimusraportti etenee seuraavasti: Luvussa 3 raportoidaan vuoden 1993 vakuutusehtotekstin merkityksistä. Luvun lopussa (3.6) on merkitysten kooste. Luvussa 4 raportoidaan tekstinuudistusprosessin näkökulmasta puheenaiheista, jotka liittyvät ehtoja uudistaneen työryhmän työn käynnistymiseen. Luvussa esitellään myös tutkijaluennan perusteella tulkittuja ruotsalaisen, mallitekstinä toimineen ehtotekstin merkityksiä. Luku 5 esittelee vastaavan analyysin ja kommentit uudistetusta, vuonna 1995 julkaistusta ehtotekstistä. Tutkimuksen tulokset esitetään luvussa 6; luvussa on myös selityksiä sille, mikä määrittää olemassa olevan tekstin uudistamisen rajoja. Luvussa 7, Päätelmät ja pohdinta, tutkimustulokset palautetaan yhteisölliseen eli kulttuuriseen kontekstiin ja samalla tuodaan esiin lisätutkimuksen arvoisia kysymyksiä.

3 VUODEN 1993 AUTOVAKUUTUSEHDOT ESINEENÄ JA TEKSTINÄ

Tässä luvussa kuvaan ja tulkitsen vuoden 1993 autovakuutuksen ehtotekstiä, jota tekstiä uudistanut työryhmä käytti pääasiassa uudistamisprosessin käynnistymisvaiheessa. Tarkastelen vakuutusehtotekstin uudistamisprosessia *ennen – jälkeen*-asetelman näkökulmasta: millainen vakuutusehtoteksti oli vuoden 1993 ehtoteksti ja millainen uudistettu vuoden 1995 teksti. Tarkastelu ei siis ole arvottava niin, että taustalla olisi ajatus toisesta tekstistä hyvänä ja toisesta huonona.

Ehtotekstin uudistamisprosessin lähtökohtana olleen vuoden 1993 autovakuutusehtojen tekstin merkitykset voidaan kiteyttää alalukujen 3.1 - 3.5 mukaisesti. Monet merkitykset ovat lakiteksteille tyypillisiä (ks. alaluku 1.4). Analyysin aluksi esitän havaintoja analysoitavan ehtotekstin typografisista ja retorisista ratkaisuista (Perelman 1996/1977; ks. myös Honkanen 2001). Analyysia voi kutsua myös tekstilajin *synoptiseksi* määrittelyksi (Lemke 1990; van Dijk 1988): millaisista osista teksti koostuu ja miten osat määrittyvät toisiinsa funktionaalisesti sekä missä järjestyksessä asiat esitetään (ks. alaluku 2.2).

Martinin ja Rosen näkemyksen mukaan tekstin merkitysten jäljittäminen on luontevaa aloittaa kokonaisuuksista, joita muodostavat sivun tai parin sivun mittaiset jaksot, jos teksti on monisivuinen. Näin menetellen tunnustetaan, että sekä genre että ideologia ovat tekstin merkitystä rakentavia. (Martin & Rose 2003, 206.) Otan vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysiin käsiteltäviksi tekstin rakennepiirteitä ja tekstinosia, jotka ensinnäkin kielen systeemeihin perustuvan tutkijaluennan perusteella näyttävät tyypillisiltä. Toiseksi valittujen ominaisuuksien käsittely on perusteltua myös uudistamisprosessin kannalta: ehtotekstin uudistamisen aikaisissa keskusteluissa olivat esillä aineistosta analysoitaviksi nostamani kielenkäytön piirteet. Tutkimuksessani tarkasteltaviksi tulevat nähtävissä olevat tekstuaaliset ratkaisut ja toistuvat kollokaatiot.

Tarkastelen ensin ehtotekstin esinemäisyyttä sosiosemioottisista lähtökohdista sekä tekstin orientaation kannalta (Martin & Rose 2003, 8). Tekstin piirteet liittyvät merkitysten *multimodaalisuuteen*. (Martin & Rose 2003; Ventola 1987.) Esinemäisyyttä ilmentävät ensinnäkin tekstin formaatti (esimerkiksi lehtinen, esite, kortti) ja materiaaliset ominaisuudet, kuten vakuutusehtovihkosen koko sekä kirjasintyyppi ja sen koko. On kuitenkin syytä huomata, että formaatti heijastuu diskurssirakenteeseen, mutta se ei määrää sitä. (Martin & Rose 2003, 209.) Tekstien fyysiset ominaisuudet viestivät lukijalle jotakin ja kehystävät hänen tulkintojaan. Lehtonen (1996) tuo mielenkiintoisen näkökulman ehtotekstin hyvin silmiinpistävään piirteeseen: tekstikoon pienuus voi ilmaista kirjan olevan niin sanotusti vakavan, kun taas sen suuri koko voi merkitä, että se on hakuteos (tai lasten kuvakirja). Ulkoisilla merkeillä viestitään

yleisesti kirjan luonteesta ja tehtävästä (Löytty 1990). Tekstin ulkoiseen hahmoon liittyvät konventiot ovat sosiaalisesti tuotettuja, ja ne luovat lukijassa odotuksia tekstiä kohtaan. Tekstin hahmoa suunniteltaessa lienee taustalla ajatus, että tekstiä on jonkun osattava käyttää: lukijan on hyvä tietää ennakkoon, aiemman kokemuksensa perusteella, mistä mitäkin löytyy. Suomalaisissa teksteissä on perinteisesti sisältöluettelo tekstin alussa (Lehtonen 1996, 103), niin myös autovakuutusehdoissa. Painotuotteiden ja muidenkin tekstien olemuksen pohdinta on hyvin ajankohtainen kaikkialla maailmassa. Erityisen kiinnostuksen kohteena ovat erilaiset ohjetekstit. Edellä kuvatut tekstin fyysiset piirteetkin ovat siis osa tekstin toimintaa, esimerkiksi opastamista vaikkapa korvaushakemuksen tai veroilmoituksen teossa.

Kuvaamani tekstiesineen piirteet ovat ns. makrotason piirteitä, tekstin arkkitehtuuria tai tekstimäisyyttä (van Dijk 1988). Tällaisiksi voidaan luokitella myös tekstissä olevat viittaukset toisaalle samaan tekstiin sekä ulkopuolisiin teksteihin. Viittaamiseen liittyvä makrotason piirre on se, että koko ehtotekstivihkonen jakautuu numeroituihin lukuihin ja niiden alalukuihin. Erityisesti tekstinsisäiset viittaamiset olivat ehtotekstin uudistamistyöryhmän keskusteluissa esillä jokaisessa kokouksessa. Tekstin uudistajilla oli epäily tiedon löytymisestä ja tekstin loogisesta rakentumisesta kuluttajan tiedonhaun näkökulmasta.

TAPIOLAN YLEISET AUTOVAKUUTUSEHDOT

Voimassa 1.1.1993 alkaen

Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin

SISÄLLYSLUETTELO

		Sivu
10	Vakuutuksen sisältö	2
20	Esinevakuutus	2
21	Vakuutuksen tarkoitus	2
22	Vakuutuksen kohde	2
23	Vakuutuksen voimassaoloalue	2
24	Korvattavat vahinkotapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset	2
25	Turvallisuusmääräykset (Suojeluohjeet)	3
26	Erityisiä toimenpiteitä vahinkotapahtuman satuttua	3
27	Arvioimis- ja korvaamissäännökset	3
30	Autopalveluvakuutus (F)	5
31	Vakuutuksen tarkoitus	5
32	Korvattavat vahinkotapahtumat ja korvausvastuun rajoitukset	5
33	Korvauksen laajuus ja korvaussäännökset	6
34	Lainansaanti vahingon satuttua muualla kuin Suomessa	6
35	Moottoriajoneuvon vastuuvakuutus	6
40	Oikeusturvavakuutus	6
41	Vakuutuksen tarkoitus	6
42	Vakuutetut	6
43	Vakuutuksen voimassaoloalue	6
44	Korvattavat vahinkotapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset	6
45	Erityisiä toimenpiteitä vahinkotapahtuman satuttua	7
46	Korvaussäännökset	7
47	Vanhentuminen	8
50	Lisäturvavakuutukset	8
51	Lasivakuutus (D)	8
53	Autokiinnitys-, osamaksu- ja leasingvakuutus (H)	8
54	Keskeytysvakuutus (R)	8
55	Vuokrattavien autojen lisävakuutus (P)	9
60	Yleiset sopimusehdot	9
61	Eräiden vakuutusehdoissa käytettyjen termien merkitys ja käytetyt lyhenteet	9
62	Vakuutussopimuksen voimassaoloaika ja vakuutusmaksu	9
63	Vakuutuksenottajan menettelyn vaikutus vakuutusyhtiön vastuuseen	10
64	Vakuutuskauden aikana tapahtuvien muutosten vaikutus vakuutussopimussuhteeseen	11
65	Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden täyttämisen ajankohta	11
66	Tyytymättömyys korvauspäätökseen	11
67	Vakuutusyhtiön takautumisoikeus	12
68	Vakuutussopimuksen päättäminen	12
76	Moottorityökoneen erityisehdot	12

TAPIOLA

C73.010
1292

Kuva 4. Näyte analysoitavana olevasta vuoden 1993 autovakuutusehtotekstistä (kansilehti).

Kuvassa 4 oleva ehtotekstin ensimmäinen eli kansisivu välittää vaikutelman tekstuurista, joka avaa lukijan tulkittavaksi taksonomisen, luokituksiin perustuvan maailman: kansi on luetelma tekstin sisällöstä otsikkotasolla. Sisältöluettelo antaa ensivaikutulman tekstin teemaprogressiosta. Nähtävissä oleva tekstin aloitus ei ole yleinen, ehtoteksteille tyypillinen. Ratkaisun omintakeisuuden huomaa katsomalla esimerkiksi ruotsalaista autovakuutusehtotekstiä, joka oli suomalaisia ehtoja uudistaneen työryhmän mallitekstinä (alaluku 4.4 ja liite 4), tai uudistettua ehtotekstiä (luku 5).

Ehtotekstissä ovat edustettuina myös monet tekstin mikrotason konventiot: lihavointi, isojen kirjainten käyttö, rasterointi, värien käyttö, sisentäminen, ryhmittely numeroin ja aakkosin jne. Tunnetusti kirjasinkoolla ohjataan lukijaa: yleensä luemme isommalla kirjoitetut otsikot ensimmäiseksi. (Lehtonen 1996, 102 – 103; tekstiesineestä myös Heikkinen 2000a, 64). Vuoden 1993 autovakuutusehtojen kansilehti ohjaa lukijan lukemaan ensin vihkon nimen *Tapiolan yleiset autovakuutusehdot* sekä sanan *sisällysluettelo*. Isokirjaimisia otsikoita on siis käytetty tekstin jäsentymisen osoittamiseen (ehtojen nimi ja sana SISÄLLYSLUETTELO), ei sen osoittamiseen, mitä aiheita ehtovihko käsittelee.

Ehtotekstin esinemäisyys vaikuttanee siihen, että vakuutusehtojen tekstilaji oli ryhmällä tietyllä tavalla annettuna heti prosessin alussa. Tekstilaji oli siis ryhmälle toimintaohjeena (Lehtonen 1996, 184), ja sieltä saatiin tiettyjä vakiintuneita tapoja kielellistää asioita. Mielenkiintoiseksi tuleekin tehdä havaintoja siitä, miltä osin ryhmä poikkesi lähtötekstin eli vuoden 1993 ehtotekstin muotoilusta ja miksi. Vakuutusehtoteksti rinnastuu moniin muihin instituutioiden teksteihin sikäli, että sitä tuotettiin ryhmässä suunnitelmallisesti. Heikkinen määrittelee mm. lakitekstin suunnitelmallisen tuottamisen, harkinnan, tekstilajiksi. Muita tekstilajeja, joissa kielellisten valintojen suunnittelemisen mahdollisuus on keskeisesti läsnä, ovat mm. mainos ja väitöskirja. (Heikkinen 1999, 52.)

Vakuutusehtotekstin *skemaattinen rakenne* tuo mieleen lainsäädännön toimintatyypin ja lakitekstin pykälineen. Skemaattinen rakenne kuvaa tekstin rakentumista genren tasolla. Se on siis sosiokulttuurisesti määräytyvä tekstin piirre, ja genre puolestaan liittyy toimintatyyppiin. (Christie & Unsworth 2000, 11 – 13.) Lakitekstiassosiaatiota tukee pieni kirjasinlaji (Sarangi 1998, 382). Ehtotekstin maailma vaikuttaa tässä lukemisen vaiheessa täsmälliseltä, tarkoin kuvattavissa olevalta. Tekstin aihepiirit etenevät vakuutuksen sisällöstä moottoriajoneuvovakuutuksen erityisehtoihin. Teemaprogressio rakentaa tekstiin lineaarisesti etenevän lukemisen. Sisältöluettelon numerointi aktivoi lukijan hakemaan logiikkaa numeroinnille: miksi numerointi alkaa 10:stä? Voidaan olettaa, että täydet kymmenet ovat jonkinmoisia päälukuja. Päälukuja ei ole korostettu typografisesti, vaan ne on kirjoitettu samalla tavalla kuin alaotsikotkin. Kysymyksiä herättää esimerkiksi se, miksi alaluku 52 puuttuu ja miksi luvusta 70 on vain yksi kohta eli 76. Otsikot osoittavat teemoja (lukuisat vakuutukset ja sopimusehdot),

mutta kirjoitustapa ei nosta yhtä teemaa toista korosteisempaan asemaan. Sen sijaan kirjoittaja on jaotellut vakuutuksia niin, että osaan liittyy sulkeisiin kirjoitettu suuraakkonen, esimerkiksi *Autopalveluvakuutus (F)*.

Autovakuutusehtojen kansiteksti on lähes pelkästään substantiivirakenteisia otsikoita; sivulla on yksi imperatiivimuotoinen kehotus: *Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin*. Lukija ei tässä vaiheessa eikä myöhemminkään saa tekstistä tietoa, miksi osa asioista ja juuri ne on esitetty tummennetulla pohjalla (ks. ehtojen sivu 2 alla). Uudistamisprosessin aikaisissa ja sen jälkeisissä keskusteluissa on käynyt ilmi, että yhtenä syynä on se, että kyseisten kohtien esittämien asioiden yhteydessä on voinut olla toistuvasti epäselvyyttä asiakkaan ja yhtiön välillä, mikä on todisteena siitä, että asiakas ei ole huomannut tutustua kaikkiin ehtojen kohtiin yhtä tarkkaavaisesti. Lisäksi Kuluttajien vakuutustoimisto on antanut vakuutusyhtiöille vakuutusopimuslain pohjalta ohjeita ehtotekstien laadintaan: vakuutuksenottajalle on annettava selkeästi tietoa vakuutusturvan rajoituksista.

Arvioin seuraavaksi vakuutusehtotekstin sisältöluetteloa (liite 1) ja tekstin aloitussivua (alla[39]) retorisista lähtökohdista, siltä kannalta, miten ne ohjaavat lukijan ajatusprosessia. Teksti koostuu kahdesta osasta: vakuutusten esittelystä ja yleisistä sopimusehdoista, joihin molempiin liittyy korvaamisen lupauksia ja rajoituksia sekä velvoitteita lukijalle ja yhtiölle suunnattuina. Teksti alkaa vakuutustuotteiden esittelyllä, ilman tekstin sisältöihin ja lukemiseen ohjaavaa johdantojaksoa. Ajatuksen ohjaamisen näkökulmasta huomionarvoista on, että aloitussivun vakuutustenesittelyssä viitataan sulkulausekkeissa olevilla suuraakkosyhdistelmillä, esimerkiksi *BKVCEG*, johonkin sellaiseen, mitä tekstissä ei kerrota alkuvaiheessa (esimerkiksi kohta 10.1.4). Teksti siis näyttää keskustelevan joidenkin ehtotekstin sisäisten elementtien tai ulkopuolisten tahojen kanssa alusta alkaen. Toinen seikka, jota tekstissä ei esitellä, ovat vakuutusalan käsitteet. Ehtotekstin sivulla 2 kohdassa 21 puhutaan *vahinkotapahtumasta*, joka määritellään vasta sivulla 9. Kyseiset ratkaisut herättävät kysymyksen, kenellä on mahdollisuus päästä tekstin alkupään merkityksiin (Martin & Rose 2003, 16). Tekstin orientaation perusteella voikin tulkita, että tekstin alku palvelee pääasiassa vakuuttamisen asiantuntijaa.

[39] Sivussa on nähtävissä tuotepäällikön tekemiä merkintöjä.

AUTOVAKUUTUSEHDOT

10 VAKUUTUKSEN SISÄLTÖ

10.1 Autovakuutus sisältää perusosana sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty yhden seuraavista muodoista:

10.1.1 TAPSAKASKO on yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja yksityis- ja ammattikäyttöisten pakettiautojen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEFG). Edellä mainittujen autojen TAPSAOSAKASKO sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEFG).

10.1.2 TAPSACARAVAN on yksityiskäyttöisten matkailuautojen ja -perävaunujen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG). Matkailuautojen vakuutus sisältää myös autopalveluvakuutuksen (F).

10.1.3 AGROTAPSA on yksityiskäyttöisten maataloustraktoreiden vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG).

10.1.4 KASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG).

10.1.5 OSAKASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEG).

10.1.6 PALO- JA VARKAUSVAKUUTUS on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (CEG).

10.1.7 Matkailuautoilla ja moottoripyörillä KASKO ja OSAKASKO sisältävät lisäksi autopalveluvakuutuksen (F).

10.1.8 Moottoripyörillä, henkilö- ja pakettiautoilla sekä matkailuautoilla ja -perävaunuilla vakuutus sisältää myös moottoriajoneuvon vastuuvakuutuksen, jos vakuutusmuoto sisältää vaunuvahinkovakuutuksen (B).

10.1.9 Erikseen sovittavat lisäturvavakuutukset, jotka on merkittävä vakuutuskirjaan, ovat
— lasivakuutus (D)
— autokiinnitys- ja osamaksu- tai leasingvakuutus (H)
— vuokrattavien autojen lisäturvavakuutus (P)
— keskeytysvakuutus (R)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

22 VAKUUTUKSEN KOHDE

22.1 Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen.

Vakuutuksen kohteena ovat lisäksi henkilö-, paketti- ja matkailuautoihin ja -perävaunuihin sekä moottoripyöriin asennetut, pelkästään ajoneuvossa käytettäväksi tarkoitetut lisälaitteet lukuunottamatta vakuutuskelvottomia kohteita, joita ovat
— kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet ja rakenteet
— helmiäishohto-, koriste- ja muut erikoismaalaukset
— turvallisuus- tai viranomaismääräysten vastaiset tai vastaisesti asennetut laitteet ja
— moottoripyörissä radiot, soittimet ja puhelimet.

Keltaisia koenumerokilpiä varten annetun vakuutuksen kohteena on ajoneuvo, johon kilvet on kiinnitetty ja jota käytetään ajoneuvon katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen.

22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa. Säilytyssuojan tulee olla lukittu tai jatkuvasti vartioitu katettu tila tai paikka, johon ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä.

22.3 Vakuutuksen kohteena eivät ole muut kuin kohdassa 22.1 mainitut varusteet ja laitteet, ellei siitä ole tehty erikseen merkintää vakuutuskirjaan.

22.4 Ilman kuljettajaa vuokrattu ajoneuvo on vakuutuksen kohteena vain, jos siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan. Tällaisessa käytössä olevaa ajoneuvoa ei pidetä näissä ehdoissa tarkoitettuna yksityis- eikä ammattikäyttöisenä ajoneuvona.

23 VAKUUTUKSEN VOIMASSAOLOALUE

23.1 Vakuutus on voimassa kaikkialla Euroopassa ja sen ulkopuolisissa green card -sopimusmaissa (ns. vihreän kortin maat), paitsi
— oikeusturvavakuutus
— Tapsaosakaskoon ja osakaskoon sisältyvä autopalveluvakuutus ja
— vuotta lyhyemmäksi ajaksi otettu TAPSAOSAKASKO, OSAKASKO tai PALO- JA VARKAUSVAKUUTUS, jotka ovat voimassa vain Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisessä kuljetuksessa.

23.2 Autopalvelu- ja oikeusturvavakuutus eivät ole voimassa, jos vakuutus on myönnetty kohdassa 23.1 mainittujen maiden ulkopuolelle. Tällöin vakuutus ei ole lainkaan voimassa, kun vakuutuksen kohdetta kuljetetaan muilla kulkuneuvoilla riippumatta siitä, missä maassa vahinko sattuu.

24 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET

24.1 Vaunuvahinkovakuutus (B)

24.1.1 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut
— tieltä suistumisesta, ajoneuvon kaatumisesta, tien sortumisesta tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä
— yhteentörmäyksestä, lukuunottamatta yhteentörmäystä hirvieläimen kanssa.

24.1.2 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan myös vahinko, joka on aiheutunut vakuutuksen kohdetta muilla kulkuneuvoilla kuljetettaessa.

24.2 Hirvivahinkovakuutus (K)

Hirvivahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa. Hirvieläimen väistämisestä johtunutta vahinkoa ei korvata tästä vakuutuksesta (ks. kohta 24.6.7).

24.3 Ilkivaltavakuutus (V)

24.3.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).

24.3.2 Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

Kuva 5 Näyte analysoitavana olevasta autovakuutusehtotekstistä (2. sivu).

Teksti rakentuu omaleimaisista osateksteistä seuraavasti:

Vakuutustuotteiden esittely: vakuutuksen sisältö, tarkoitus ja vakuutukseen liittyviä rajoituksia

Yleiset sopimusehdot: termien merkityksiä, tietoa vakuutussopimussuhteesta ja päätöksestä valittamisesta

Moottorityökoneen erityisehdot

Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on paketoitu kolmeen informaatioaaltoon: tuotteiden esittely, yleiset sopimusehdot ja moottorityökoneen erityisehdot (Martin & Rose 2003, 175). Paketoinnissa merkitykselliset kannen sisällysluettelo ja suoraan asiaan menemisen retoriikka antavat vaikutelman, että lukija ja kirjoittaja ovat saman yhteisön jäseniä, joilla on yhtäläinen asiantuntemus. Erillistä käsitteiden tai tekstin etenemisen esittelyä ei ole katsottu tarpeelliseksi. Ilmiö on tulkittavissa diskursiivisesti niin, että diskurssin sävy (*tenor*) tekee tekstistä sisäpiiritekstiä. Toisaalta ratkaisun voi tulkita niin, että se antaa vaikutelman tarkasta määrittelemisestä ja ei-neuvoteltavissa olevista asioista. Teksti värittyy yksiääniseksi, mitä tukee se, että tekstin aloituksessa ei hyödynnetä vaihtotehtoisia ääniä eikä tunteita (vrt. luku 5). (Martin & Rose 2003, 54 – 55.)

Keskityn seuraavassa vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysissa viiteen merkityskokonaisuuteen, jotka näyttävät ehtotekstin kirjoittajan tekemien valintojen perusteella arvioituina olevan merkityksellisiä vakuutusehtotekstissä. Tässä eriteltävät asiat myös herättivät keskustelua ehtotekstiä uudistaneessa työryhmässä. Tässä luvussa analysoitavia merkityksiä ja tekstin piirteitä tarkastellaan vertaillen luvussa 5, jossa tulkitaan uudistetun, vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin merkityspotentiaalia.

Koko luvun 3 merkityspotentiaalin voi kiteyttää van Dijkin esittämään diskurssin makrotason kuvaukseen (van Dijk 1997a, 9 - 11). Makrodiskurssi tiivistää koko laajan tekstikokonaisuuden merkityksen vastaamalla kysymykseen ”Mistä tässä oikein on kysymys?” tai ”Mikä tässä tekstissä on tärkeintä tietoa?” Makrodiskurssi kokoaa diskurssitopiikkeja ja välittää diskurssin globaalit, kattavat topiikit. Makrodiskurssi hallitsee ns. globaalia koherenssia, joka puolestaan liittyy yksittäisten lauseiden ja ilmausten välisiin suhteisiin. Vuoden 1993 makrodiskurssia voi luonnehtia seuraavalla hypoteettisella tekstijaksolla. Vakuutus antaa sopimuspohjaisesti asiakkaalle turvan tiettyjen vahinkojen varalle tietyin ehdoin:

> "Vakuutuksesta korvataan näiden vakuutusehtojen voimassa ollessa vahingot, jotka on määritelty korvattaviksi vakuutuskirjassa mainitussa laajuudessa ja siinä esitetyin rajoituksin."

Luvun 3 alalukujen 3.1 - 3.5 otsikot viittaavat kukin yllä esitettyyn makrodiskursiiviseen jaksoon. Ne kiteyttävät merkitykset, jonka olen tulkinnut analysoiden vuoden 1993 autovakuutusehtotekstiä kolmen metafunktion näkökulmasta: ideationaalisen, interpersoonaisen ja tekstuaalisen. Analyysi on tehty kaikkien kolmen kielen systeemin puitteissa: transitiivisuus- ja modussysteemin sekä temaattisen systeemin (Halliday 1994; ks. luku 2). [40]

Ehtotekstin 1993 merkityksiä:

3.1 Määritelmien ja määrittymisen maailma

3.2 Vakuutusehto lupauksena

3.3 Kaikenkattavuus spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa

3.4 Kuluttajan kokemusmaailma esimerkeissä

3.5 Sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia

3.1 Määritelmien ja määrittymisen maailma

Puheenaiheiden määritteleminen on yksi vuoden 1993 autovakuutusehtotekstiä leimaava piirre. Määrittelemistä on ehtojen alussa (liite 1, ehtojen sivu 2), jossa määritellään erilaiset vakuutukset, joista asiakas voi valita itselleen sopivan. Vakuutuslajeihin liittyvä määrittelemisen toistuu jokaisen osavakuutuksen yksityiskohtaisen esittelyn yhteydessä (esimerkiksi *40 Oikeusturvavakuutus*; ks. liite 1, ehtojen s. 6 – 7). Toinen suhteellisen ehyt määrittelemisen tekstijakso on luku *61 Eräiden vakuutusehdoissa käytettyjen termien merkitys ja käytetyt lyhenteet*. Määrittelemisen tarkoituksena lienee turvata, että kirjoittaja ja lukija puhuvat puheenaiheesta yhteisin merkityksin. Määrittelemisen tehtävänä on tavallaan lyödä lukkoon termit, joiden avulla ehtotekstissä viestitään. Toisaalta tekstissä on asioita, jotka määrittyvät vasta tekstin tulkinnassa ilman, että asiaa eksplisiittisesti määriteltäisiin määritelmän loogisella formulalla.

---

[40] Luvussa 3 vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti analysoidaan verrattain tarkasti siksi, että tutkimukseni on vakuutusehtotekstin perustutkimusta Suomessa. Pidän mahdollisena, että anlyysin antamalla tiedolla on käyttöä myöhemmin sekä käytännön tekstityössä vakuutusyhtiöissä että jatkotutkimuksessa..

Määritteleminen kielellisenä ilmiönä liittyy kiinteästi käsitteisiin ja niitä nimeäviin termeihin. Käsitteeet ovat Kakkuri-Knuuttilan mukaan todellisuuden haltuunottamisen välineitä. Käsitteiden määrittely edellyttää niiden aikaisemman käytön analyysia. (Kakkuri-Knuuttila 1998, 328.) Vakuutusehtotekstin määritelmien monipuoliset kielelliset valinnat implikoivat, että määrittelemisen taustalla on kokemuksia käsitteen tulkinnasta vahinkotapausten käsittelyssä. Määrittelemisen taustalla on myös käsitys yleisistä kategorioista ja ontologiset teoriat todellisuuden yleisestä luonteesta (mt. 337). Määritteleminen on yleistä nimeämistä ja kategorisointia, jotka ovat Leen mukaan keskeiset kielen tehtävät. Lee tähdentää, että kategoriat ja niiden määritteleminen eivät heijasta todellisuutta vaan kirjoittajan tapaa antaa maailmalle rakenne (Lee 1992, 8). Goodwin tähdentää lisäksi sitä, että nimeäminen liittyy sekä professioihin että instituutioihin ja että professionaali tieto on aina arvioitua ja määriteltyä. Institutionaalisessa kontekstissa määritteleminen on osoitus siitä, että kategoria on instituutioon kuuluva (Sarangi 1999). Institutionaalista diskurssia, josta vakuutusehtotekstissäkin on kysymys, Goodwin pitää ns. kokemuksen diskurssina. Tyypillinen esimerkki kyseisestä diskurssista ovat lait. (Goodwin 1994.) Kriittisen diskurssianalyysin käsittein tulkittuna niin sanotut sisäpiiriläiset voivat perustella teknisten termien käyttöä täsmällisyydellä ja asiantuntijatiedon indeksoinnilla (Sarangi 1998, 383). Määrittelemisellä voidaan siten sanoa käänteisesti luotavan oma käsitteellinen maailma, josta lukijakohtaiset tulkinnat halutaan sulkea pois. Täsmentäminen ja poissulkeminen ovat siis yhden ja saman asian käänteisrelaatiot.

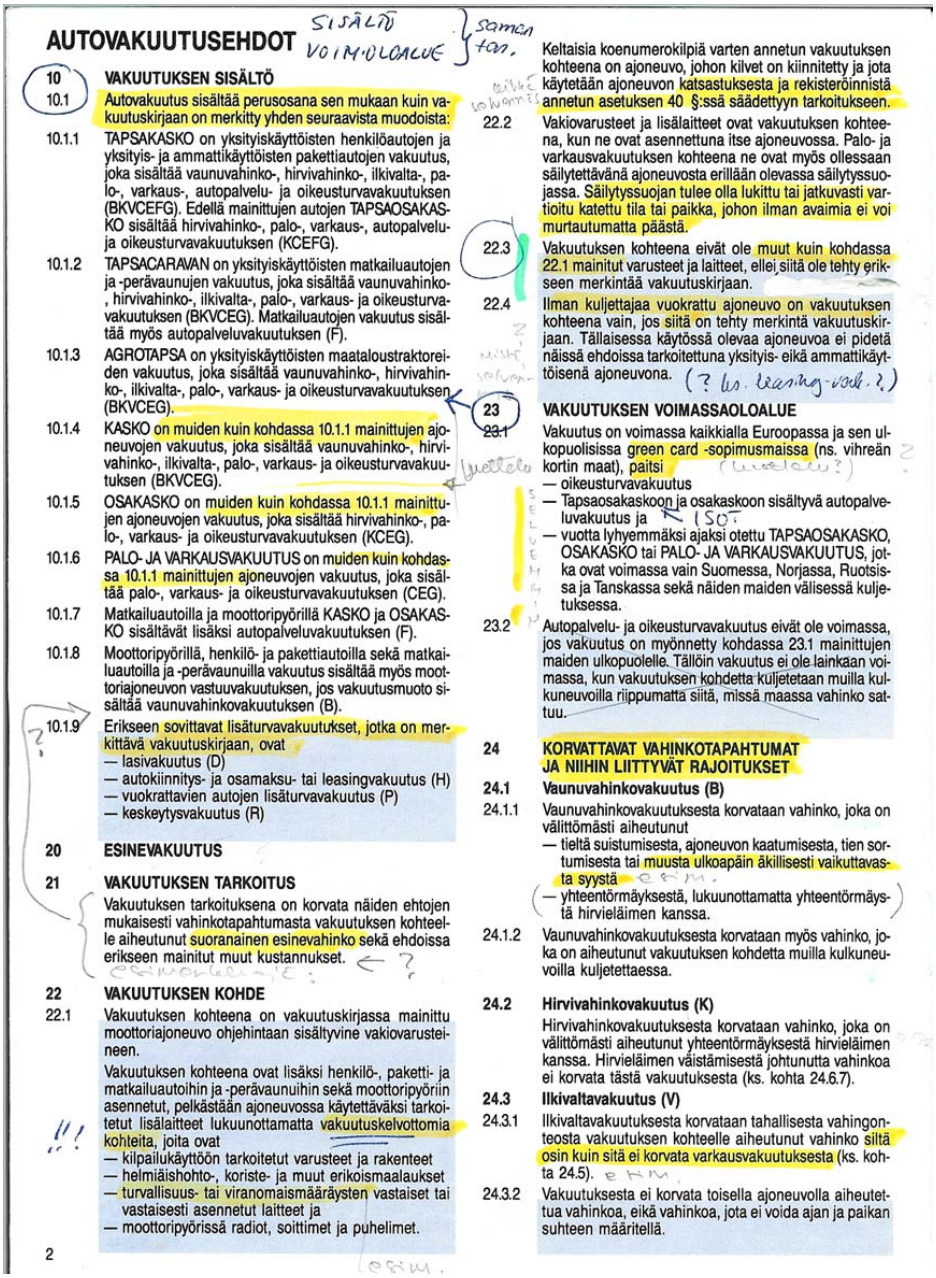
Ehtotekstissä on määriteltävien asioiden sisällön puolesta pääasiassa kahdentyyppistä määrittelyä: 1) vakuutusteknisten käsitteiden ja 2) vakuutustuotteiden spesifiointia. Kiinnostavia ovat myös yleiskielen käsitteiden määrittelyt vakuutuskontekstia varten (esimerkiksi *matka* tietyssä yhteydessä). Kielellisesti ehtotekstissä ilmenevä määritelmänomaisuus realisoituu ensinnäkin logiikan rakennekaavan *A on B* mukaisesti, mutta se ei ole ainoa. Systeemisfunktionaalisesti määriteltynä *A on B* –määritelmissä luodaan samaviitteisyyttä suhdelauseen avulla. Määrittelemisen toimintatyyppi realisoituu ehtotekstissä myös muiden verbien kuin suhdetta osoittavan *olla*-verbin välityksellä: A *sisältää* B:n (A *sisältyy* B:hen); A:ksi *katsotaan* B; A:lla *tarkoitetaan* B:tä; A:ksi *lasketaan* B. Huomionarvoista on, että edellä mainitut monet määritelmätyypit eivät ole määritelmiä lingvistisin perustein vaan funktionaalisesti, tekstilaji- ja toimintatyyppiperusteisesti. Se, että vakuutusehtoteksti toimii sopimussuhteen luomisessa, antaa sosiokulttuuriset kehykset yllä mainittujen rakenteiden tulkitsemiselle määritelmiksi.

Määritelmissä kohtaa kaksi diskurssia: teknis-tieteellinen diskurssi saatetaan keskustelemaan ihmisille tuttujen puheenaiheiden kanssa. Esimerkiksi oppikirjatekstissä tekninen diskurssi käännetään arkiajatteluksi. (Karvonen 1995, 149 - 151.) Vakuutusehtotekstissä kääntäminen rakentuu kielellisesti pääasiassa niin, että tekninen käsite on teemana ja selitys reemana. Määritelmillä lukija sosiaalistetaan tekstin maailmaan (mt. 150).

Seuraavaksi havainnollistetaan määrittelemistä (3.1.1 – 3.1.3) ja vakuutusten käsitehierarkian rakentumista vakuutusehtotekstissä (3.1.4.) sekä tekstiyhteydessä määrittyvää käsitteistöä (3.1.5). Määritelmätyypeistä tarkasteltaviksi tulevat prototyyppiset määritelmät tyyppiä *A on B* sekä eri verbein määrittelemisen toimintatyyppiä reaalistavat määritelmät (*sisältää, sisältyä, tarkoittaa, katsoa, pitää jonakin*).

3.1.1 Etuasemaistavat määritelmät: *A on B*

Vuoden 1993 ehtotekstin ensimmäisessä luvussa 10 on identifioivia relationaalisia prosesseja, joissa annetaan prosessille tyypillisen *olla*-verbin avulla rakentuvilla lauseilla määritelmänomaisesti tietoa perusvakuutuksista (*TAPSAKASKO*, *TAPSACARAVAN* jne.; ks. vakuutusehtojen s. 2 alla).



AUTOVAKUUTUSEHDOT

10 VAKUUTUKSEN SISÄLTÖ

10.1 Autovakuutus sisältää perusosana sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty yhden seuraavista muodoista:

10.1.1 TAPSAKASKO on yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja yksityis- ja ammattikäyttöisten pakettiautojen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEFG). Edellä mainittujen autojen TAPSAOSAKASKO sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEFG).

10.1.2 TAPSACARAVAN on yksityiskäyttöisten matkailuautojen ja -perävaunujen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG). Matkailuautojen vakuutus sisältää myös autopalveluvakuutuksen (F).

10.1.3 AGROTAPSA on yksityiskäyttöisten maataloustraktoreiden vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG).

10.1.4 KASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG).

10.1.5 OSAKASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEG).

10.1.6 PALO- JA VARKAUSVAKUUTUS on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (CEG).

10.1.7 Matkailuautoilla ja moottoripyörillä KASKO ja OSAKASKO sisältävät lisäksi autopalveluvakuutuksen (F).

10.1.8 Moottoripyörillä, henkilö- ja pakettiautoilla sekä matkailuautoilla ja -perävaunuilla vakuutus sisältää myös moottoriajoneuvon vastuuvakuutuksen, jos vakuutusmuoto sisältää vaunuvahinkovakuutuksen (B).

10.1.9 Erikseen sovittavat lisäturvavakuutukset, jotka on merkittävä vakuutuskirjaan, ovat
— lasivakuutus (D)
— autokiinnitys- ja osamaksu- tai leasingvakuutus (H)
— vuokrattavien autojen lisäturvavakuutus (P)
— keskeytysvakuutus (R)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

22 VAKUUTUKSEN KOHDE

22.1 Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen.

Vakuutuksen kohteena ovat lisäksi henkilö-, paketti- ja matkailuautoihin ja -perävaunuihin sekä moottoripyöriin asennetut, pelkästään ajoneuvossa käytettäväksi tarkoitetut lisälaitteet lukuunottamatta vakuutuskelvottomia kohteita, joita ovat
— kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet ja rakenteet
— helmiäishohto-, koriste- ja muut erikoismaalaukset
— turvallisuus- tai viranomaismääräysten vastaiset tai vastaisesti asennetut laitteet ja
— moottoripyörissä radiot, soittimet ja puhelimet.

Keltaisia koenumerokilpiä varten annetun vakuutuksen kohteena on ajoneuvo, johon kilvet on kiinnitetty ja jota käytetään ajoneuvon katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen.

22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa. Säilytyssuojan tulee olla lukittu tai jatkuvasti vartioitu katettu tila tai paikka, johon ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä.

22.3 Vakuutuksen kohteena eivät ole muut kuin kohdassa 22.1 mainitut varusteet ja laitteet, ellei siitä ole tehty erikseen merkintää vakuutuskirjaan.

22.4 Ilman kuljettajaa vuokrattu ajoneuvo on vakuutuksen kohteena vain, jos siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan. Tällaisessa käytössä olevaa ajoneuvoa ei pidetä näissä ehdoissa tarkoitettuna yksityis- eikä ammattikäyttöisenä ajoneuvona.

23 VAKUUTUKSEN VOIMASSAOLOALUE

23.1 Vakuutus on voimassa kaikkialla Euroopassa ja sen ulkopuolisissa green card -sopimusmaissa (ns. vihreän kortin maat), paitsi
— oikeusturvavakuutus
— Tapsaosakaskoon ja osakaskoon sisältyvä autopalveluvakuutus ja
— vuotta lyhyemmäksi ajaksi otettu TAPSAOSAKASKO, OSAKASKO tai PALO- JA VARKAUSVAKUUTUS, jotka ovat voimassa vain Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisessä kuljetuksessa.

23.2 Autopalvelu- ja oikeusturvavakuutus eivät ole voimassa, jos vakuutus on myönnetty kohdassa 23.1 mainittujen maiden ulkopuolelle. Tällöin vakuutus ei ole lainkaan voimassa, kun vakuutuksen kohdetta kuljetetaan muilla kulkuneuvoilla riippumatta siitä, missä maassa vahinko sattuu.

24 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET

24.1 Vaunuvahinkovakuutus (B)

24.1.1 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut
— tieltä suistumisesta, ajoneuvon kaatumisesta, tien sortumisesta tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä
— yhteentörmäyksestä, lukuunottamatta yhteentörmäystä hirvieläimen kanssa.

24.1.2 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan myös vahinko, joka on aiheutunut vakuutuksen kohdetta muilla kulkuneuvoilla kuljetettaessa.

24.2 Hirvivahinkovakuutus (K)

Hirvivahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa. Hirvieläimen väistämisestä johtunutta vahinkoa ei korvata tästä vakuutuksesta (ks. kohta 24.6.7).

24.3 Ilkivaltavakuutus (V)

24.3.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).

24.3.2 Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

2

Kuva 6 Näyte analysoitavana olevasta autovakuutusehtotekstistä (2. sivu).

Perusvakuutukset ovat Tapiolan tuotekehityksen tuloksia, ja tämä osa vakuutusehtoja siirtää lukijan huomion Tapiolan tuotteisiin erotukseksi toisten vakuutusyhtiöiden tuotteista. Vakuutusten esittely on siten markkinoivan tekstistrategian toteutumaa. Mainoskielelle tyypilli-

sesti tekstuaalinen tematisointi ja määrittely tapahtuu niin, että missään vaiheessa ei käytetä kategorianimitystä (kaskovakuutus), vaan teemana esitetään aiemmin mainitsematon asia eli tuotteen kaupallinen nimi. Kyseisen kaltainen tuote-esittely on ehtotekstissä perusteltua kahden strategian näkökulmasta, tekstistrategian ja retoriikan näkökulmasta. Ensinnäkin tekstissä luetellaan allekkain osavakuutukset, jotka kuluttaja voi valita. Lisäksi lukija tutustutetaan tietyn yrityksen tiettyihin tuotemerkkeihin, joita hän voi myöhemmin kutsua tekstissä annetulla nimellä. Amerikkalainen mainonta on onnistunut viime mainitussa suhteessa hyvin: esimerkiksi imuroinnin vastineena moni englanninkielinen käyttää verbiä *to hoover* samanmerkkisen kodinkoneen mukaan. Vakuutusehtojen mainosdiskurssi tulee ilmi myös tuttavallisen tuntuisista *TAPSA*-alkuisista tuotenimistä; erisnimet ovat rekisteröityjä tavaramerkkejä.

Sanajärjestys näyttää siis motivoituvan diskurssin perusteella (Vilkuna 1989). Sanajärjestyksellä on keskeinen tehtävä tuote-esittelyissä: lukijalle avataan koko ehtotekstin alkuun ajattelua tukeva tuotteiden luetelma, jonka hahmottamista edistävät typografiset ja ortografiset seikat. Lukija ohjataan valitsemaan autovakuutuksensa sisällöksi jokin etuasemaistetuista tuotteista, esimerkiksi *OSAKASKO* tai *TAPSAKASKO*, jotka on kirjoitettu suuraakkosin; lukijalle osoitetaan typografisesti kyseisessä tekstijaksossa tärkeät käsitteet (vrt. Karvonen 1995, 159).

(e 1)

> OSAKASKO <u>on</u> muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka <u>sisältää</u> palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEG). [41]

Esitystapa konstruoi kysymys - vastausasetelman: kysyjä ei tiedä, mikä OSAKASKO on. Hän kysyy: "Mikä on OSAKASKO?" Ehtoteksti vastaa siihen esimerkin (e 1) tapaan. (Vrt. Vilkuna 1989, 127 – 129, 164.) Tuotteiden esittely ei siis vastaa asiakkaan kysymykseen "Millaisia tuotteita Tapiolalla on", johon voisi vastata eksistentiaalilauseella. Eksistentiaalilause siis kytkisi tekstin tietynlaiseen diskurssiin, kysymys – vastaus-diskurssiin. Esimerkin 1 kaltaiset määritelmät (päälause esimerkissä (e 1)) sisältävät identifioivan relationaalisen prosessin, jolla ilmaistaan asioiden välistä suhdetta ekvatiivilauseella. Identifioiville relationaalisille prosessilauseille on tunnusomaista se, että sekä identifioitava että identifioija ovat samaviitteisiä. On syytä huomata, että identifioitavan ja identifioivan käsitteet ovat funktionaalisia käsitteitä, kun taas tuttu (annettu) ja uusi ovat tekstuaalisia. (Halliday 1994, 123 - 124.) Samaviitteisyyttä voi testata kieliopillisesti käänteisellä järjestyksellä: "Muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen, on (nimeltään) osakasko". Näin tuotteita ei kuitenkaan esitellä. Informaatiorakenteen kannalta tarkasteltuna parafraasin kaltaisilla virkkeillä välittyisi erisisältöinen viesti. Jakso konstruoisi

---

[41] Käytän esimerkeissä alleviivausta osoittamaan tarkasteltavaa kielenkäytön piirrettä. Kaikki esimerkeissä esiintyvät tummennukset ovat alkuperäisen tekstin ominaisuuksia.

itselleen erilaisen välittömän tekstiympäristön. Tekstuaalinen valinta siis luo koherenssia tekstin osan (osavakuutuksen esittelyn), sitä edeltävän johtolauseen ja muun tekstin välille (Halliday 1994, 339).

Edellä esitetty tarkastelu havainnollistaa, että ideationaalisen metafunktion näkökulmasta tehty prosessien analyysi kytkeytyy kiinteästi tekstuaalisen metafunktion analyysiin, erityisesti lauseen tematisointiin, tarkemmin sanottuna informaatiorakenteen käsitteisiin *tuttu* (*annettu*) ja *uusi* (mt. 124). Nyt tarkasteltavana oleva kielellinen valinta vakuutusten esittelyssä liittyy diskurssin *tapaan*: tematiikka, informaatiorakenne ja koherenssi vaikuttavat yhdessä tekstuaalisen merkityksen toteutumiseen (Eggins & Martin 1997, 242; Heikkinen 1999, 150). Tekstin voikin sanoa pyrkivän olemaan, Heikkisen sanoin, pätevä siinä kontekstissa, jossa se esiintyy: mitä on sanottu sitä ennen ja mikä sitä seuraa (Heikkinen 1999, 151). Kyseinen luetelma on nimittäin merkityksellinen jatkon kannalta. Koko 12-sivuinen ehtotekstivihkonen esittelee asioita, jotka liittyvät kuvattuihin tuotteisiin.

Esimerkin (e 1) aktiivimuotoisen lauseen subjekti (*Osakasko*) on samalla identifioivan lauseen identifioitava. Esimerkissä lauseen informaatiorakenne on tunnusmerkitön, tilanteessa tyypillinen ratkaisu: tuttu (annettu) tieto edeltää uutta, identifioitava edeltää identifioijaa. *Osakasko* ja muut osavakuutukset esitellään implikoiden sitä, että asiakas tuntee jo tuotteet. Lähestymistapa on lukijalähtöinen (Heikkinen 1999, 152) ja esittämisjärjestys retorisesti motivoitu (Halliday 1994, 277; Shore 1992, 312). Identifioitavalla aloittaminen korostaa tekstikatkelman määritelmäluonnetta ja –tehtävää. Tekstuaalisesti valintaa voitaneen selittää sillä, että ehtotekstin alkuun saadaan tuotteiden esittely tuotekeskeisesti, ja tuotteiden vertailu ja valinta on vaivatonta. Kielelliset valinnat liittyvät tältä osin markkinointidiskurssiin.

Kuvatun kaltainen teemaprogressio on samanlainen kuin esimerkiksi oppikirjatekstissä. Oppikirja esittelee opettavaisesti ensin identifioitavan, opittavaksi halutun asian, ja sen jälkeen identifioijan, tutuiksi oletetut asiat*: Mikrobeja ovat mm. yksisoluiset levät, bakteerit, home- ja hiivasienet ja alkueläimet sekä eräät pienet monisoluiset eläimet.* (Karvonen 1995, 129.) Tällainen tunnusmerkitön teemaprogressio on oppikirjateksteissä suurena enemmistönä (3/4 tapauksista; mt. 63). Yhteistä ehtotekstille ja oppikirjatekstille on se, että molemmissa tunnusmerkittömänä teemana tarjotaan jokin tekstin kirjoittajalle itselleen merkityksellinen tai yhteisössä opittavaksi tarkoitettu asia: tieteellinen käsite (*mikrobi*) tai yrityksen tuotemerkki (esimerkiksi *Osakasko*). Lisäksi teemaprogressio motivoituu topiikin perusteella, joka osavakuutusten esittelyssä on johtolauseessa ilmaistu yläkäsite *autovakuutus*. Tekstijakson koherenssi syntyy siitä, että kukin osavakuutuksen esittely (*Osakasko; Tapsakasko* jne.) suhteutuu topiikkiin, autovakuutuksen sisältöön, kuluttajan valitsemassa tilanteessa (vrt. Karvonen 1995, 65).

Edellä todettiin, että ilmauksen esiintymiskontekstilla on tärkeä merkitys kokonaismerkityksen tulkinnassa (Halliday 1994, 126 - 127). Esimerkiksi mainoskielessä mainostettava tuo-

te, joka saattaa olla lukijalle outo, uusi asia, tarjotaan tunnusmerkittömästi teeman paikalla virkkeen alussa. Uusi asia asemoidaan tutuksi, jotta asiakas aktivoituisi ostamaan tutulta vaikuttavan tuotteen tai palvelun, ehkä ohjaten lukijaa ajattelemaan, että muut varmaan tuntevat asian, vain hän ei. Kysymys on kielenkäytön luonnollistumisesta, mikä on sosiokulttuurinen, ideologis-diskursiivinen kielenkäytön piirre (Lee 1992; Fairclough 1995, 27, 33). Siltä osin kuvatun kaltainen teemaprogressio voidaan nähdä manipuloivan kielenkäytön osa-alueena. Vakuutustuotteiden esittely on vuoden 1993 ehtotekstissä yksi harvoista markkinointidiskurssin ilmentymistä.

Markkinointidiskurssin näkökulmasta on huomionarvoista se, että *Osakaskon* ja muidenkin osavakuutusten määritelmät ovat staattisia: sekä pää- että sivulauseessa ilmaistaan relationaalisen prosessin avulla se, mikä *Osakasko on* ja mitä se *sisältää.* Markkinointikielinen parafraasi määritelmälle voisi olla esimerkiksi seuraava: "Jos ajoneuvosi on vaikkapa matkailuauto, Osakasko antaa sinulle turvan hirvi-, palo- ja varkausvahinkojen varalta sekä hakiessasi oikeutta kiistatapauksessa." Määritelmän hypoteettinen rekonstruktio ilmaisee vuorovaikutuksen osapuolista *sinut* eksplisiittisesti. Lisäksi se korostaa vakuutuksen funktiota, turvan antamista, mikä on ilmaistu materiaalisen prosessin avulla.

Logiikkaan *A on B* perustuvat määritelmät ovat autovakuutusehtotekstissä paitsi staattisia myös eksplisiittisiä määritelmiä. *Osakasko* koostuu vain määritelmässä luetelluista osista, ei mistään muusta. Sitä voidaan verrata määriteltävän rakenneosat erittelevään määritelmään: *Pöytä on esine, jossa jalat kannattavat tasoa*. Eksplisiittinen määritelmä antaa välttämättömät ja riittävät ehdot käsitteen käytölle. (Kakkuri-Knuuttila 1998, 336 - 337.)

Määritelmillä näyttää olevan ehtotekstissä oma tehtävänsä vakuutusten hierarkian rakentamisessa (vakuutus → autovakuutus → *Osakasko* → ilkivaltavakuutus). *Autovakuutuksen* antaman turvan ala määritellään relationaalisesti *sisältää*-verbin avulla (*Autovakuutus sisältää perusosana sen mukaan, mitä vakuutuskirjaan on merkitty yhden seuraavista muodoista*), osavakuutusten määritelmätyyppi on samoin relationaalinen *A on B*, kun taas alavakuutukset, kuten ilkivaltavakuutus, kuvataan materiaalisen prosessin avulla verbina yleisimmin *korvata*.

A on B -rakenteisten määritelmien avulla määritellään myös termejä. Huomio kiinnitetään silloin kielen yksikköön, josta halutaan määritelmän avulla tehdä termi. Seuraavaksi analysoitavat määritelmät ovat loogiselta rakenteeltaan *A on B* -määritelmien kaltaisia. Määritelmän tulkinnan perusteena on se, että niissä määriteltävät asiat esitetään otsikon *Eräiden vakuutusehdoissa käytettyjen termien merkitys ja käytetyt lyhenteet* alla, mikä presupponoi *merkityksen* ja *lyhenteiden* selittämistä toisin sanoin.

(e 2)

> Vahinkotapahtumalla *tarkoitetaan* tapahtumaa, joka tapaustyypiltään vakuutusehtojen mukaan kuuluu vakuutuksesta korvattavaksi.

(e 3)

> Vakuutuksenottajalla *tarkoitetaan* sitä, joka on vakuutusyhtiön kanssa tehnyt vakuutussopimuksen. Mitä kohdissa 63.2, 63.4, 63.6 ja 68 on sanottu vakuutuksenottajasta, koskee myös hänen kanssaan samalla taloudessa asuvaa henkilöä --

Tapaukset ovat siis funktionaalisesti määritelmiä, edustavat määrittelemisen toimintatyyppiä (Fairclough 1992, 129). Ne näyttävät olevan vakuutusehtotekstiin konventionaalistunut määrittelemisen tapa. Lisäksi ne määrittelevät korvauskäsittelyn työkaluja kaavalla *A on B*, mistä ovat todisteena alla olevat numeroimattomat virkkeet vakuutusopimuslaista ja vakuutusehtoja kirjoittaville laaditusta ohjeesta.

Interteksti, joka on epäilemättä osaltaan vaikuttanut jokaisen vakuutusyhtiön ehtojen muotoiluun, on Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton julkaisema ohje *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia* (päiväyksenä 5.3.1993). Monisteessa kerrotaan referoiden uuden, vuonna 1994 voimaan tulleen vakuutussopimuslain keskeisiä kohtia. Ohjeteksti on siis kirjoitettu ennen lain voimaantuloa, sen valmisteluvaiheessa. Tuossa monisteessa esimerkin (e 2) määriteltävä asia esitetään näin:

> Vakuutustapahtuma <u>on</u> se tapahtuma, jonka perusteella vakuutuksesta suoritetaan korvausta.

Vakuutusyhtiö ei ole kuitenkaan kopioinut yllä olevan virkkeen kaltaista sanoitusta, vaan mallina on ollut toinen interteksti, vakuutussopimuslaki, jossa on esimerkin 2 kaltaisia määritelmiä:

> 2 § *Määritelmiä.* Tässä laissa <u>tarkoitetaan</u>:
>
> *1)* *henkilövakuutuksella* vakuutusta, jonka kohteena on luonnollinen henkilö;
>
> *2)* *vahinkovakuutuksella* vakuutusta, joka otetaan esinevahingon, vahingonkorvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon aiheuttaman menetyksen korvaamiseksi; --

Edellä analysoiduissa määritelmissä (esimerkit (e 2) ja (e 3) edellä) huomio kiinnittyy sekä mentaaliseen prosessiin (*tarkoittaa*) että passiivin käyttöön. Mentaalisen prosessin avulla konstruoidaan ihmisen tietoisuutta, ja siltä osin määritelmät poikkeavat suhdelausein ilmaistuista määritelmistä (*vakuutus <u>on</u> x*; *vakuutus <u>sisältää</u> y:n*). Edellä oleva lakitekstin ote puolestaan havainnollistaa sitä, että passiivilla on kuvatun kaltaisessa käytössä referatiivinen,

mahdollisesti myös normatiivinen tehtävä. Referoimisen tulkintaa voidaan testata parafraasilla "henkilövakuutukseksi kutsutaan vakuutusta, jonka kohteena on luonnollinen henkilö". *Tarkoittamisen* ja *kutsumisen* voi tulkita välittävän jossakin määrin erilaisen merkityksen: *tarkoittaa* implikoi, että kirjoittaja antaa merkityksen, tässä tapauksessa sanalle *henkilövakuutus*. Englannin kielessä vastaavassa tehtävässä on verbi *to mean: In this Chapter "landlord" means a) a local authority* -- (Gunnarsson 1984, 84; Bhatia 1993, 105).

Tarkoittaa-verbi on siis merkityksenannon tehtävässä, jonka voi olettaa olevan kytköksissä säätämisen toimintatyyppiin. Siihen voidaan siis tulkita säätämisen merkityspotentiaalia. Kielen valinnoilla tekstin intertekstiksi rakentuu laki. (Matoesian 1999, 79.) *Sanomisen* tai *kutsumisen* sekä *tarkoittamisen* voi olettaa liittyvän eri instituutioiden kielenkäyttöön. Kielenkäytön valinnat siis konstruoivat teksteille myös eri kontekstit. Bowcher korostaa, että kielenkäytön institutionalisoitumisessa merkityksellistä on se, että tekstin *esiintymis*- tai *käyttöympäristössä* on piirteitä, jotka institutionalisoituvat, mikä näkyy lopulta tekstiin tehtävissä valinnoissa. (Bowcher 1999; Hasan 1996.)

Ilmaus *tarkoitetaan* on myös mahdollista tulkita laki- ja sopimuskielen kontekstissa puhefunktioltaan käskeväksi. Se implikoi tekijäksi ihmisjoukkoa, jolla on auktoriteetti *tarkoittaa* jollakin jotakin. Lain kohta voidaan tulkita käänteisesti niin, että *vakuutusta, jonka kohteena on luonnollinen henkilö*, "saa" kutsua vain *henkilövakuutukseksi*, ei esimerkiksi kotivakuutukseksi. Velvoittamisen tulkinta ei siis perustu yksinomaan passiiviin eikä verbin leksikaaliseen merkitykseen. Tulkintapotentiaalin määrityksessä keskeisenä on esiintymisympäristö: määritelmät on laissa tematisoitu niin, että niitä edeltää lausuma *Tässä laissa* (tarkoitetaan) --. Lukija voi täydentää ajatusta niin halutessaan: "jossakin muualla henkilövakuutukseksi voi sanoa jotakin muutakin". Lain etuasemaistaminen implikoi siis vastapariksi tai vertailukohdaksi muita tekstejä. Määriteltävien sanojen käyttö on siis rajoitettua paikan suhteen. Sen sijaan ilmaus *vakuutustapahtuma on (jotakin)* tai *henkilövakuutus on (jotakin)* saattaa implikoida yleispätevää totuutta asiasta.

Passiivin käyttö yllä kuvatun kaltaisissa yhteyksissä on osa idiomaattista laki- ja sopimuskielenkäyttöä. Passiivi on niissä ensinnäkin indefiniitti, mikä viittaa siihen, että agenttia, "tarkoittajaa", ei ole spesifioitu (Shore 1986, 10), vaikka se on usein tekstiyhteydestä pääteltävissä. Toiseksi passiivi yhdessä *tarkoittaa*-verbin käytön kanssa on luonnollistunut lakitekstien käsitteiden määrittelyyn: ilmaus ei ole ristiriidassa lakikielen integriteetin kanssa (Bhatia 1993, 216 - 217).

Määrittelemisen näkökulmasta ehtoteksti on sukua myös sanakirjatekstille. Sanakirjoihin on idiomaattistunut seuraavanlainen, elliptinen ja implisiittinen kielenkäyttö. Sanakirja, esimerkiksi Taloussanasto vuodelta 1994, esittelee käsitteiden merkityksiä kuten vakuutusehtoja sopimustekstikin, mutta tekstistrategia on tilannekontekstin perusteella eri.

vakuutus

försäkring, assurens

insurance

Versicherung (f.)

assurance (f.)

Sopimus, jolla toinen sopimuspuoli, vakuutuksenantaja, sitoutuu määrämaksusta suorittamaan toiselle sopimuspuolelle korvausta tietyn määrän sopimuksessa mainitun vahinkotapahtuman (esim. kuolema, tulipalo, tapaturma jne.) sattuessa.

Sanakirjassa merkityksenanto perustuu tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta analysoituna siihen, mikä teksti sanakirja on: se on teeman asemassa esitettyjen sanojen ja niihin liittyvien merkitysten määrittelyä luetelman esitysmuodossa. Sanakirja välittää tietoa siitä, miten yhteisössä on sovittu käytettävän sanoja tai termejä. Sopimukset välitetään lukijoille termejä aakkosjärjestyksessä luetellen ja niin, että termin ja sen tarkoitteen rajakohtaan luonnollisesti konstruoitavissa oleva verbi, esimerkiksi *tarkoittaa* tai *kutsua*, jätetään pois. Esimerkiksi edellä vakuutuksen sanakirjavastineiden jatkeena oleva määritelmä voisi kuulua näin: ”Vakuutuksella tarkoitetaan sopimusta, jolla toinen sopimusosapuoli - - sitoutuu—suorittamaan korvausta—”. Erikielisten vastineiden esittely voisi puolestaan kuulua näin: ”Vakuutus on ruotsiksi försäkring”.

Kuvatunkaltaisen kielenkäyttötilanteet, tietyllä tavalla sosiaalistavat tekstit, lakiteksti ja sanakirjateksti, ovat verrattavissa opettaviin oppikirjateksteihin: *Valikoivan ominaisuutensa vuoksi solukalvoa sanotaan puoliläpäiseväksi* (Karvonen 1995, 150). Solukalvolle 'annetaan ominaisuus'. Parafraasina voisi olla "solukalvoa kutsutaan yleisesti tai ammattipiireissä puoliläpäiseväksi". Ilmausten *tarkoitetaan* sekä *sanotaan* tai *kutsutaan* tulkintojen erilaisuus esiintymistilanteissaan perustunee verbien merkityksiin ja erilaisiin käyttöyhteyksiin: kuka tahansa voinee *kutsua* vakuutusta henkilövakuutukseksi, mutta vain jotkut tietyt tahot saavat välittää laki- tai sopimustekstissä lukijalle tiedon, että henkilövakuutuksella *tarkoitetaan* jotakin. Nähdäkseni jälkimmäisessä tapauksessa "tarkoittajalla" on oltava auktorisoitu valta *tarkoittaa* jollakin jotakin. Tältä osin kyse olisi Bowherin mainitsemista tekstin toimintaympäristön institutionalisoituneista piirteistä (Bowcher 1999). Lisäksi ratkaisu rakentaa lukijan ja kirjoittajan suhdetta: auktoriteettiasemassa oleva asiantuntija määrittelee osapuolten valtuuksia ja toimintavapauden rajoja. Laajemminkin kyseessä on aiemmin mainittu retorinen keino tuoda tekstissä sanotulle uskottava selusta.

Vakuutusehtoteksti näyttää kyseisen kielenkäytön osalta muistuttavan muidenkin kuluttajille suunnattujen ehtotekstien kielenkäyttöä:

American Express Kortti

KORTTIEHDOT

- -

1. **MÄÄRITELMÄT**. "Kortilla" tarkoitetaan American Expressin myöntämää Korttia, joka voi olla joko Pääkortti tai Lisäkortti. Kortti on maksukortti, mikä tarkoittaa sitä, että Kortilla hankitut tavarat ja palvelut on maksettava korttilaskua vastaan.

Harveyn mukaan edellä kuvatun kaltaisissa määritelmissä on interpersoonaisen merkityksen kannalta tarkasteltuna kyse implisiittisestä lähteestä eli kirjoittajasta. Täysin automaattistunut interpersoonainen merkitys sisältyy Harveyn mukaan määritelmätyyppiin *X on Y*. Toisessa ääripäässä puolestaan ovat lähteen ja kirjoittajan paljastavat ilmaisut tyyppiä *Puhuja sanoo Y:tä X:ksi*. (Harvey 1999, 86 - 87.) Voidaan siis todeta, että kahden mainitun määritelmätyypin eroksi interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta tulee se, että *sanotaan* ja *kutsutaan* implikoi jotakuta sanojaksi tai kutsujaksi. Samalla *sanoja* tai *kutsuja* näyttäytyy sellaisena, jolla on tilanteessa valtuudet opettaa tai valistaa lukijaa.

3.1.2 Osa joukosta -määritelmät (*sisältää; sisältyä*)

Vakuutusehdot määrittelevät asiakkaan ja yhtiön välisen vakuutussopimussuhteen. Se on tekstin pääasiallinen funktio. Yhtenä keskeisenä keinona määrittelemisessä ovat relationaaliset prosessit, joissa määritellään vakuutuksen ala ja eri osavakuutusten sisällöt. Edellä oleva *A on B* –rakenteisten määritelmien analyysi havainnollisti asiaa. Relationaalisten prosessien verbinä voi kuitenkin olla vakuutusehtotekstin määritelmissä *olla*-verbin lisäksi transitiivinen *sisältää* ja intransitiivinen *sisältyä*.

(e 4)

Autovakuutus sisältää perusosana sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty yhden seuraavista muodoista: TAPSAKASKO on --; TAPSACARAVAN on --.

Kyseiset prosessit ovat sopimustekstikontekstissa funktionaalisesti määritteleviä, vaikka niissä ei olekaan *olla*-verbiä. Ne eivät ole muodoltaan suhdelauseita, mutta ne ovat funktioltaan määritteleviä samaan tapaan kuin määrittelevät *A on B* -rakenteet. Esimerkin 4 prosessissa olosuhteena on prosessin toteutumisen ehdon ilmaisu: *sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty*. Ilmaus *perusosana* määrittää *yhtä muotoa.* Määrityssuhde voidaan ilmaista parafraasilla ”yksi seuraavista muodoista on vakuutuksen perusosa”. Tällaista olosuhdetta ilmaiseva nomini (*perusosana*) on modussysteemissä predikaattorin komplementti. Virke ohjaa poimi-

maan esiteltävistä vakuutusmuodoista yhden. Esimerkki 4 on koko ehtotekstivihkosen avausvirke.

Esimerkkivirke 4 havainnollistaa pääasiallista keinoa kuvata autovakuutusehtotekstissä se, mitä vakuutus sisältää. Siinä on nähtävissä yksi määrittelemisen kielellinen rakenne, tässä tapauksessa *ala*-määritelmä (Haarala 1981). Koko ehtotekstin ensimmäinen luku eli luku 10 esittelee vakuutusten sisällöt relationaalisina prosesseina *sisältää*-verbin avulla. Kyseinen rakenne ohjaa tulkitsemaan lineaarisesti yläkäsitteen *vakuutus* merkityksen alaa. Lausekuviossa voi esiintyä myös refleksiivinen *sisältyä*-verbi, jossa *yksi seuraavista (muodoista)* on alkuperäisen lauseen tapaan reemana, ja *vakuutus* jäsentyy edelleen funktionaalisesti identifioitavaksi:

(e 5)

> Vakuutukseen sisältyy perusosana sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty yksi seuraavista muodoista: --

Esimerkissä 5 *vakuutus*, keskeinen koko ehtotekstin kerronnan aloittava tekstuaalinen teema, on verbin rektion mukaisesti adverbiaalilausekkeen muodossa, mutta merkityksen tulkinta ei muutu. Määriteltäväksi elementiksi jäsentyy *yksi (muoto)*. Edellä kuvatuista syntaktisista eroista huolimatta esimerkkilauseiden 4 ja 5 psykologiset subjektit, teemat, ovat samat: molemmissa on puhe *vakuutuksesta,* sillä aloitetaan tekstijakso, ja se on informaatiofokuksena.

3.1.3 Tilanteiset määritelmät

Yksi määrittelemisen merkityksiä välittävä prosessityyppi ovat mentaaliset, erityisesti harkintaa implikoivat prosessit ja niiden verbit. Näitä määritelmiä voisi kutsua tilanteisiksi määritelmiksi: niiden avulla välitetään tietoa käsitteistä, joiden merkityssisältö ei ole yksiselitteinen vaan tilanteittain määräytyvä. Tilanteiset määritelmät sisältävät *A on B* -rakenteisista määritelmistä poiketen käytännöllisen harkinnan mahdollisuuden (Kakkuri-Knuuttila 1998, 342 - 343). Tilanteittain määräytyvä käsite on esimerkiksi *ajoneuvon käyttöpäivät*.

(e 6)

> **54 KESKEYTYSVAKUUTUS**
>
> **54.1 Vakuutuksen tarkoitus - -**
>
> **54.2 Korvaussäännökset**
>
> Menetetyiksi käyttöpäiviksi lasketaan täydet vuorokaudet vahinkotapahtuman sattumispäivästä siihen saakka, jolloin ajoneuvo luovutetaan korjaamolta, vakuutuksenottajalle luovutetaan tilalle vakuutusyh-

> tiön tai vakuutuksenottajan itsensä hankkima toinen ajoneuvo tai anastettu ajoneuvo palautuu vakuutuksenottajalle, luovutus- tai palautuspäivä mukaan lukien.
>
> Menetetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään aiheutunutta käyttöpäivien lisääntymistä eikä sitä lisäaikaa, joka aiheutuu valtakunnallisesta työtaistelusta (ks. myös kohtaa 63.4.3).

Edellä määrittelemistä tarkasteltiin pääasiassa ideationaalisen metafunktion ja tekstuaalisen tematisoinnin näkökulmasta. Seuraavaksi tarkastellaan edelleen ideationaalisen metafunktion näkökulmasta prosesseja, joiden avulla mm. korvauksen matemaattisen määrittämisen maailma tuodaan tekstiin. Tarkasteltavina ovat määritelmätyypit joksikin *katsotaan* jokin, jonakin *pidetään* jotakin sekä jonkin *tarkoituksena on* tehdä jotakin.

Yleisimmin vuoden 1993 ehtotekstissä esiintyvät määritelmien prosessit ovat relationaalisia (*olla* ja *sisältää*) ja materiaalisia (varsinkin *korvata*; ks. alaluku 3.2). Oma mielenkiintoinen prosessinsa on kuitenkin korvauksen matemaattiseen määrittämiseen ja vahingon arvioimiseen liittyvät *katsomisen* ja jonakin *pitämisen* mentaaliset prosessit (vrt. Maley 1994, engl. *deeming*, *deliberate flexibility*, harkitun jouston mahdollisuus). Yllä esimerkissä (e 6) on huomionarvoista myös autovakuutusehtotekstiin rakentuva polaarisuusasetelman skeema *korvataan : ei kuitenkaan korvata*; *katsotaan : ei kuitenkaan katsota*.

Esimerkissä (e 6) ensimmäinen prosessi, *laskeminen*, erittelee käyttöpäivien määrityksessä mukaan luettavia päiviä (*laskea* merkityksessä 'ottaa mukaan', 'ottaa huomioon'; 'sisältyä'). Prosessi voidaan tulkita relationaaliseksi. Prosessin vaihtuminen harkintaa välittäväksi *katsomiseksi* on merkille pantavaa: prosessien ympäristöt näyttävät erilaisilta. *Laskemista,* huomioon ottamista, edellyttävät asiat (*sattumispäivä*, *luovutuspäivä*) ovat todennettavissa ja tarkasti ilmaistavissa, kun taas jälkimmäiseen prosessiin liittyy toimintaa, joka edellyttää arvioimista, siis ihmisen kognitiivista prosessia: korvauskäsittelijän on voitava arvioida, onko asiakas *huolimattomuuttaan* tai muusta syystä pidentänyt käyttöpäiviä. Esimerkeissä (e 6) ja (e 7) käytetään translatiivia niin, että se implikoi tilapäisyyttä. Parafraasi "Menetettyjä korvauspäiviä ovat täydet vuorokaudet vahinkotapahtuman sattumispäivästä --" olisi vastaava eksakti määritelmä.

(e 7)

> Lainaksi saatu määrä katsotaan tältä osin mainituista vakuutuksista suoritetuksi korvaukseksi.

Laskeminen monissa merkityksissään puolestaan monien muiden kielen valintojen tapaan viittaa siihen, että vakuutusehtoteksti on hyvin pitkälti rahamääräisen korvaussumman konstruointia tekstiin, mikä puolestaan tekee mahdolliseksi tehdä oletuksia siitä, kenen käyttöön ja

mihin käyttötilanteisiin teksti on ensisijaisesti laadittu: korvausta arvioivan vakuutusasiantuntijan. Esimerkki (e 8) on myöntö – kielto-skeeman näkökulmasta kiinnostava: vaikka toinen kappale ei sisällä eksplisiittistä kieltoa, teksti implikoi matemaattista operaatiota, vähentämistä.

Esimerkki (e 8) havainnollistaa toisen mentaalisen prosessin käyttöä ehtotekstissä.

(e 8)

27.2.1 Käypä arvo

Suoranaisessa esinevahingossa vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on vakuutuskohteen tai sen osan käypä arvo. Käypänä arvona pidetään sitä käteishintaa, mikä vahinkohetken markkinatilanteessa moottoriajoneuvosta on yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöaika, vuosimalli, käyttötapa, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

Jonkin *pitäminen* jonakin on harkinnan mahdollisuuden suhteen semanttisesti sukua *katsomiselle* (edellä esimerkit (e 6) ja (e 7)). Mentaaliseen prosessiin liittyy oletus henkilötekijästä. Myös passiiviseen verbimuotooon liittyy tässä tilanteessa henkilötekijä. Henkilötekijyys sinänsä ei vielä riitä tekemään ilmauksista harkinnan merkityksen välittäjiä. Vasta itse verbien *pitää* (jonakin) ja *katsoa* (joksikin) merkitykset sisältävät harkinnan merkityslisän. Esimerkissä (e 8) essiivi, samoin kuin edellä esimerkeissä (e 6) ja (e 7) translatiivi, tuo määritelmään tilapäisyyden ja tilanmuutoksen merkityksen: *ylimpänä rajana on käypä arvo* (Hakulinen & Karlsson 1979, 213; Shore 1993). Tilapäisyyden merkitys on molemmissa virkkeissä tilanteisesti perusteltavissa: *Ylin raja* vaihtelee vahinkotilanteittain[42]. *Käyvän arvon* määrittäminen puolestaan välitetään mentaalisella, harkintaa implikoivalla *pitämisen* prosessilla, mistä seuraa, että virke on tulkittavissa tilanteiseksi määritelmäksi. *Ylin raja* ja *käypä arvo* ovat samaviitteiset niin, että kyseisessä tilanteessa *käypä arvo* on korvauksen *ylin raja*. Jossakin toisessa tilanteessa, esimerkiksi oikeusturva-asiassa, *ylin raja* määrittyy toisin. Määriteltävät esitetään esimerkin virkkeissä määritelmälle tyypillisen teemaprogression avulla: reemasta (*käypä arvo*) tulee seuraavaan virkkeeseen teema, ja termi siis toistetaan, ja vasta toisessa virkkeessä käsite varsinaisesti määritellään.

Systeemis-funktionaalisen teorian mukaisesti analysoituna esimerkin (e 8) ensimmäinen virke luonnehtii *käypää arvoa* identifioivan relationaalisen prosessin avulla: ´käypä arvo on korvausvelvollisuuden ylin raja'. Lauseessa on identifioijana *käypä arvo,* identifioitavana *ylin*

[42] Kysymyksessä on esinevahinko.

raja. Kyseinen lause on suomen kielessä joko ekvatiivilause tai luokitteleva predikatiivilause. Ekvatiivilauseen predikatiivi on tyypillisesti nominatiivissa (*käypä arvo*), joskus myös partitiivissa (Larjavaara 1993, 650). Jos katsotaan, että ilmaus *ylimpänä rajana on käypä arvo* on ekvatiivilause, siitä seuraa, että predikatiivi on aito identiteettipredikatiivi: sen referentti on sama kuin identifioitavan. (Hakulinen & Karlsson 1979, 192 - 193; Larjavaara 1993, 636.) Toisaalta Larjavaaran tutkimusten perusteella kyseessä voi olla myös luokittava predikatiivilause, jota Larjavaara (1993) kutsuu epäaidoksi ekvatiivilauseeksi: lauseessa on kaksi kvantitatiivisesti samastettua määränilmausta, *korvausvelvollisuuden ylin raja* ja *käypä arvo*, jotka molemmat ovat rahamittaisia käsitteitä.

Luokittelevan predikatiivilauseen puolesta voidaan esittää se, että epäaitoihin identiteettipredikatiivilauseisiin pätee ns. essiivistämistesti (Larjavaara 1993, 645 viitaten Nummiseen 1959). Nummisen mukaan predikatiivilauseisiin liittyvää tilapäisyyttä voidaan testata essiivistämiskokeella: essiivi käy tilapäistä asemaa, tilaa tms. ilmaiseviin epäaitoihin identiteettipredikatiiveihin: *Eskona oli herra Mattila*, vrt. "äidinkielenäni on suomi". Olipa esimerkissä (e 8) kyseessä ekvatiivilause tai luokitteleva predikatiivilause, oman merkityslisänsä virkkeeseen tuo, kuten edellä osoitettiin, se, että päälauseessa identifioitava on essiivimuotoinen: *ylimpä<u>nä</u> rajan<u>a</u> on käypä arvo*. Essiivin sijamuodon voi tulkita tuovan korvaamisen määrittämiseen ja lauseen prosessiin tilapäisyyden merkityslisän (Larjavaara 1993, 645; Karvonen 1995, 126; Kelomäki 1997, 42, 45). Kyseisissä tapauksissa on Kelomäen mukaan huomionarvoista lauseenalkuinen adverbiaali (*Suoranaisessa esinevahingossa*), jota voidaan pitää tilanrakentajana. Tilanrakentaja siirtää kontekstin reaalimaailmasta poikkeustilaan, tai kysymyksessä on uusi (*stipulatiivinen*) konventio, siis määritelmä. Analyysiin liittyy ajatus siitä, että maailmantilanteen muuttuessa referenttikin muuttuu: toisessa tilanteessa *käypänä arvona* on jokin muu asia kuin esimerkissä (e 8) esitetty. (Mt. 42.)

Korvauksen määrittäminen *käyvän arvon* käsitteen ja mentaalisen *pitämisen* prosessin avulla ovat antaneet Kuluttajien vakuutustoimistolle aiheen ottaa kantaa mm. korvauksen ylimmän rajan määrittämiseen vakuutusyhtiöissä (Muistio *Keskeiset kuluttajariidat autovakuutuksenalalla*, 7.4.1997). Muistiossa pohditaan käyvän arvon merkitystä seuraavasti:

> Käypänä arvona pidetään sitä rahamäärää, joka autosta olisi ennen vahinkoa ollut mahdollista saada käteiskaupassa. Tällä hinnalla ei siten tarkoiteta autoliikkeen ulosmyyntihintaa, autosta vaihdossa saatavaa hyvitystä eikä liioin autokaupan sisäänostohintaa. Parhaiten käypä arvo voitaneen määritellä *siksi hinnaksi, jonka useampi kuin yksi ostaja autosta käteisellä maksaisi, kun autoa tarjotaan myytäväksi kohtuullisen ajan*. (Liitteenä Pohjolan autovakuutusehtojen määritelmä ajoneuvon käyvästä arvosta.) [43]

[43] Kursivointi alkuperäisen mukainen

Edellä olevan kannanoton perusteella katson, että *käyvän arvon* määrityksen monitulkintaisuus (esimerkki (e 9) alla) perustuu subjektiivisen harkinnan mahdollisuuteen tilanteessa. Harkintaa liittyy sekä mentaaliseen prosessiin keskuksena *pitää* että adjektiiviin *käypä.* Arvo, joka kulloinkin *käy*, 'on pätevä tai oikea', riippuu henkilöstä tai valituselimestä, joka käyvän arvon määrittää.

(e 9)

27.2.1 Käypä arvo

Suoranaisessa esinevahingossa vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana *on* vakuutuskohteen tai sen osan käypä arvo. Käypänä arvona *pidetään* sitä käteishintaa, mikä vahinkohetken markkinatilanteessa moottoriajoneuvosta on yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Temaattisesti määritteleminen rakentuu niin, että esimerkin (e 9) määrittelevissä lauseissa teemana on vakuutusmatemaattinen käsite *ylin raja* tai vakuutustermi *käypä arvo*. Nämä vakuutusmaailman käsitteet liittyvät diskursiivisesti asiakkaan arkimaailmaan, esimerkiksi käteishintaan, joka ajoneuvosta on saatavissa tietyissä olosuhteissa (vrt. Karvonen 1995, 126 - 127).

Jos verrataan oppikirjatekstejä ja vakuutusehtotekstiä määrittelemisen suhteen, voidaan todeta, että vakuutusyhtiö opettaa asiakkaalle termejä, jotta tämä pystyisi viestimään termeillä tarkoituksenmukaisesti korvauksenhaussa. Samoin oppikirjatekstien tarkoituksena on opettaa tieteellisiä termejä oppijoille, jotta he voisivat kommunikoida uudessa tilanteessa uuden diskurssin mukaisesti, lähinnä usein oppiaineen kokeessa. Vakuutusehtojen sisältöjen muotoilulla pyritään antamaan asiakkaalle tietoa, jotta hän voi ennen vahingonkorvauksen hakemista arvioida mahdollisen korvauksen suuruutta. Arvioimista ohjataan tekstissä niin, että se tapahtuisi annettujen termien avulla.

Toisaalta vakuutusehtoteksti muistuttaa kuvatun kaltaisen määrittelemisen osalta mitä tahansa toimintaa, johon liittyy teknisyyttä, taksonomisuutta ja normatiivisuutta, esimerkkinä bridge. Bridgen ohjeissa samoin kuin vakuutusehtotekstissä teksti rakentuu niin, että ensin esitellään säännöt (bridgen säännöt sekä vakuutukset ja niiden sisällöt), ja sitten katsotaan tilanteittain pelitilanteita ja vahinkotapahtumia.

Bridgen esittelyn alussa tekniset termit *esitellään* ja *määritellään* pääasiassa relationaalisin identifioivin prosessein. Määrittelemisen jälkeen pelin ohjeteksti *selittää* peliin liittyvää toimintaa pelin sääntöjen avulla. (Benson & Greaves 1992, 205 - 207.) Vakuutusehtotekstissä toiminnan selittämistä ovat yhtiön lupaukset korvata vahinko (alaluku 3.2) sekä sopimusosapuolten velvoitteiden ja oikeuksien esittely (alaluku 3.5). Kun määrittelemiseen liittyy

välttämättömien käsitteiden identifiointia, selittäminen puolestaan avaa lukijan tulkittavaksi kokemusmaailman, varsinaisen pelaamisen (mt. 215).

Tilanteisen määrittelemisen prosessien tarkastelussa nähtävissä oleva prosessin vaihto kiinnittää huomion suhdeprosessin merkityspotentiaaliin. Esimerkissä (e 9) ensimmäisen virkkeen suhdeprosessi on vaihdettu jälkimmäisessä virkkeessä mentaaliseksi prosessiksi. Vastaava suhdeprosessi olisi ”Käypä arvo on se käteishinta, mikä – moottoriajoneuvosta on saatavissa –”. Tulkintani on, että toiseen virkkeeseen sijoitettu suhdeprosessi identifioisi *käyvän arvon* liian eksaktiksi, mikä saattaisi olla harhaanjohtavaa: mikä käteishinta milloinkin on saatavissa käytetystä ajoneuvosta lienee hyvin epävarmaa. Epäeksaktiuden ja käyvän hinnan vaihtelun merkityksen välittävät monet prosessiin liittyvät olosuhteet, jotka on esitetty relatiivilauseessa (4 rajoittavaa olosuhdetta). Jokaiseen niistä liittyy tilanteista epävarmuutta, joka vaikeuttaa arvioimista (havainnollistava alleviivaus analysoijan).

(e9)

27.2.1 Käypä arvo

Suoranaisessa esinevahingossa vakuutusyhtiön korvaus velvollisuuden ylimpänä rajana on vakuutuskohteen tai sen osan käypä arvo. Käypänä arvona pidetään sitä käteishintaa, mikä vahinkohetken markkinatilanteessa moottoriajoneuvosta on yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Maley on tutkimuksissaan todennut, että *katsominen* (engl. *deeming*), ja vastaavasti *pitäminen* jonakin, on lakikielessä oma merkityskategoriansa. Siihen sisältyy "katsojan" subjektiivista harkintaa (Maley 1994). Interpersoonaisen metafunktion kannalta suhde lukijaan jäsentyy tietyllä tavalla epäsymmetriseksi. Vakuutusyhtiöllä tai valituselimellä on valta määritellä käypä arvo ja "katsoa", mikä on kohtuullinen korvaus tilanteittain. Relationaalisella prosessilla ilmaistu käyvän arvon suuruus ("käypä arvo on --") puolestaan assosioituisi tarkkaan matemaattiseen laskutoimitukseen. Kyseisen kaltaisilla arvonmäärittämisen tekstuaalisilla konstruoinnilla voidaan sanoa luotavan käsitystä asiantuntijan ja asiaa tuntemattoman välisestä suhteesta: asiantuntija antaa lukijalle tietoa arvon määräytymisestä, jotta tämä voisi päätyä hakemusta tehdessään johonkin arvioon korvaussummasta. Kyse on siis myös tietyllä tavalla diagnosoivasta tekstistä ja yhteisvastuullisuuden rakentamisesta tekstiin. Lukijalle tarjotaan tekstissä mahdollisuus toimia korvauskäsittelijänä ja arvioida itse korvauksensa mahdollista suuruutta (Sarangi 1999).

Määritelmistä seuraavaksi analysoitava on monimerkityksinen sikäli, että se näyttää implikoivan samanaikaisesti harkitsemisen mahdollisuutta ja tietyllä tavalla pysyvyyttä. Sen esiintymät viittaavat siihen, että se on konventionaalistunut tiettyjen vakuutuslajien esittelyyn. Vakuutusehtojen sisältöluettelossa osoittautuvat yläkäsitteiksi vakuutukset, jotka on otsikoitu niin, että niiden edessä on kymmeniä osoittava numero: 10, 20, 30, 40 jne. Näiden numeroi-

den osoittamissa otsikoissa esitellään sellaisia vakuutuksia kuin *Esinevakuutus, Autopalveluvakuutus, Oikeusturvavakuutus* ja *Lisäturvavakuutukset.* Vakuutusten esittely alkaa lauseella *Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti* --. Vain yhdessä tapauksessa tästä käytännöstä on poikettu (esimerkki (e 11) alla).

(e 10)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset. - -

22 VAKUUTUKSEN KOHDE

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen. --

(e 11)

30 AUTOPALVELUVAKUUTUS

31 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan luettuina matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset. Yhdelle tai useammalle määräpaikalle saapumisen ja sieltä pois lähtemisen välistä oleskeluaikaa ei katsota matkaan kuuluvaksi.

Vakuutuksen kohteena on myös matkan aikana mukana oleva perävaunu.

Esimerkissä (e 11) pelkkä *korvaamisen* ilmaiseva virke (ensimmäinen virke) ei tee tekstijaksosta määritelmää. Tulkintaan vaikuttavat pääotsikko, alaotsikko ja virke yhdessä. Kokonaisuuden merkityspotentiaalin tulkinta edellyttää siis paitsi ideationaalisen myös tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta tehtyjä tulkintoja. Sanan *matka* määritteleminen puolestaan voidaan nähdä professionaalisen diskurssin käytänteenä, jossa korostetaan jotakin ilmiötä kompleksisessa kokemusmaailmassa merkitsemällä se jollakin tietyllä tavalla (Goodwin 1994, 606). Määrittelemisellä varmistetaan sanan tulkinta, koska ihmisillä saattaa olla aivan toisenlaisia käsityksiä *matkasta*, kuin mitä sanalla vakuutuskontekstissa tarkoitetaan. Esimerkiksi tapaturmavakuutuksessa *matka* on määritelty toisin kuin autovakuutuksessa. Määrittelemisen tehtävänä on tehdä vakuutusehtotekstistä (sopimustekstistä) suljettu teksti, jossa tulkintapotentiaalia rajoitetaan.

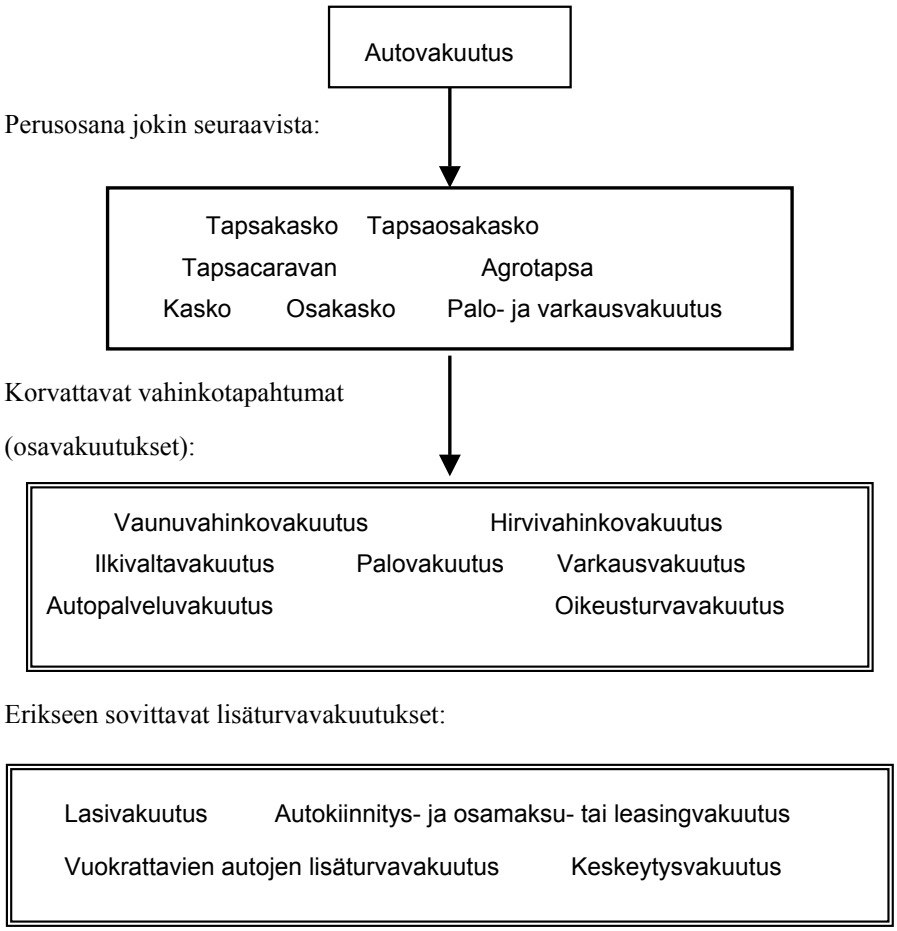
Esimerkin (e 10) kaltaista vakuutuksen kattavuuden kuvausta käytetään yleisesti konkreettisesti ja vahinkokeskeisesti kuvattujen osavakuutusten, kuten *hirvivahinko-*, *ilkivalta-* ja *palovakuutusten* esittelyssä eli silloin, kun kuvataan asiakkaan vahingon aiheuttamia seurauksia eli korvattavia kustannuksia. Esimerkin (e 11) poikkeavasta syntaktisesta rakenteesta huolimatta voitaneen päätellä, että *tarkoituksena on* -ilmaus on vakuutusten hierarkian ylemmäntasoisten vakuutusten esittelyn keino. Se ilmaisee vakuutuksen tehtävän suhteessa toisiin vakuutuksiin: *Esinevakuutuksen*, kohta 10 sisältöluettelossa, suhteessa vaikkapa *Oikeusturvavakuutukseen*, kohta 40. Harkitsemisen mahdollisuus voidaan tulkita ilmaukseen esimerkissä (e 10) sillä perusteella, että ilmaus *tarkoituksena on* esiintyy aihevirkkeessä, jota seuraa siinä sanotun täsmentäviä virkkeitä, eikä aihevirkkeen pohjalta yksinään voitaisi korvaamisratkaisua tehdä.

3.1.4 Tekstiin rakentuva vakuutusten hierarkia

Käsitteiden määrittely liittyy yleistyksiin ja erotteluihin (Kauppinen & Laurinen 1989, 20). Tekstissä esiintyvät asiat voivat aktivoitua käsitteellisiksi hierarkioiksi vasta lukijan tulkinnassa ilman, että hierarkiaa esitettäisiin tekstissä eksplisiittisesti. Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin vakuutukset näyttäytyvät tällaisena hierarkiana. Hierarkia voidaan tulkita myös taksonomiaksi. Hierarkian merkitys välittyy pääasiassa kirjoittajan tekstiin tekemien tekstuaalisten ja ideationaalisten valintojen perusteella. Edellä alaluvuissa 3.1.1 – 3.1.3 tarkasteltiin käsitteiden määrittelyä ja vakuutusten esittelyä määritelmänomaisesti. Määritelmänluonteisuuden analyysissa todettiin, että yläkäsite *vakuutus* ja eri vakuutustuotteet eli perusosana olevat vakuutukset (esimerkiksi *Kasko*, *Osakasko* ja *Agrokasko*) esitellään tekstissä relationaalisten *sisältämisen* ja *olemisen* prosessien avulla. Sen sijaan erilaiset osavakuutukset, kuten *Hirvivahinkovakuutus, Ilkivaltavakuutus* ja *Vaunuvahinkovakuutus*, kuvataan materiaalisen *korvaamisen* prosessin avulla tai rakenteella *tarkoituksena on korvata*. Ehtotekstissä osavakuutukset on pääotsikkotasolla nimetty *Korvattaviksi vahinkotapahtumiksi*. Toisin sanoen kunkin osavakuutuksen otsikon (esimerkiksi *Hirvivahinkovakuutus*) alla kuvataan konkreettisia vahinkoja, jotka korvataan vakuutuksen perusteella, tosin tietyin varauksin. (Ks. ehtojen sivu 2 liitteessä 1). Molemmissa tapauksissa, määrittelemisessä ja vahinkojen kuvaamisessa, on kysymys vakuutusturvan tarkentamisesta ja spesifioimisesta.

Prosessien ero ilmentää mielestäni tekstiin rakentuvaa, ehkä kirjoittajan itsensä mielessä selkeänä välittyvää konkretia-asteen eroa ja vakuutusten hierarkkisuutta sekä havainnollistaa määrittelemisen erilaisia kielellisiä keinoja, joilla välitetään erilaisia merkityksiä. Yläkäsitteestä *vakuutus* (autovakuutus) edetään *perusosiin* eli tuotteisiin (esimerkiksi *Kasko*) ja niistä edelleen *osavakuutuksiin* tai vahinkotapahtumiin (esimerkiksi *hirvivahinkovakuutus*). Hierarkia kuvastaa *meronymiaa* eli kokonaisuuden ja osien suhdetta. Vakuutusehtotekstissä suhde

on kiinteä: autovakuutukseen kuuluu integraalisesti esimerkiksi *Tapsakasko*, eikä tuotetta ”autovakuutus” sellaisenaan oikeastaan ole olemassa. Kiinteää suhdetta, ns. erottamatonta omistusta, ilmentää sijamuodon käyttö. Kokonaisuuden ja osan suhde ilmaistaan sisäpaikallissijalla: *autovakuutukseen sisältyy* (esimerkiksi) *Tapsakasko*. (Karlsson 1998, 221 - 222.) Alla kuvattuun hierarkiaan johdattaa autovakuutusehtojen luku 10 (ks. liite 1).



Voidaan siis tulkita, että vakuutustuotteiden ja osavakuutusten kielellinen kuvaaminen on tässä tekstilajissa luonnollistunut kuvatun kaltaiseksi: relationaaliset prosessit pysähdyttävät tekstin kuvauksen staattiseksi, materiaaliset korvaamisen prosessit taas assosioituvat korvauskäsittelyn prosessiin (ks. analyysi alla). Väitelausemuotoiset, preesensissä esitetyt tuotekuvaukset tarjoavat tuotteet lukijalle pysyvinä asioina, joihin ei liity tilanteista tulkintaa eikä harkintaa (esimerkiksi *Agrotapsa on – vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen*). Lisäksi se, että hierarkioita ei kirjoiteta

metatekstin avulla näkyviin, antaa vaikutelman, että tekstissä asiantuntija puhuttelee toista asiantuntijaa, nimenomaan osapuolille yhteisen asian tuntijaa.

Vakuutusten kuvauksessa on siis nähtävissä tietty logiikka. Kategorioiden muotoutumisessa keskeisiksi nähdään ns. perustason termit. Perustasolla asiat käsitteellistetään havainnoitaviksi ja toimiviksi hahmoiksi, esimerkiksi *tieltä suistuminen* tai *irti päässeen tulen* aiheuttama vahinko. Perustason termit sisältävät attribuutteja, jotka liittyvät reaalimaailmaan: *ilkivalta*; *palo*; *hirvivahinko*. (Taylor 1989, 48 – 51; Kauppinen & Laurinen 1989.) Näin analysoituina korvattavat vakuutustapahtumat eli osavakuutukset näyttäytyvät konkreettisina, asiakkaan kokemusmaailmaan ankkuroituvina. Vakuutusehtoteksti siis muuttuu konkreettiseksi, kun aletaan esitellä osavakuutuksia tai vahinkotapahtumia, kuten *Hirvivahinkovakuutus* ja *Palovakuutus*. Tarkastelu siirtyy epäspesifistä spesifiin vahinkoon. Osavakuutusten esittelyn keskeinen materiaalinen prosessi on *korvaaminen*. *Korvata*-verbiin liittyy materiaalisessa prosessissa kohteina konkreettisia vahinkoja, jotka ovat voineet kohdata asiakasta:

(e 12)

> Hirvivahinkovakuutuksesta *korvataan* vahinko, joka *on* välittömästi *aiheutunut* yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa. Hirvieläimen väistämisestä *johtunutta* vahinkoa *ei korvata* tästä vakuutuksesta (ks. kohta 24.6.7).

Hirvivahinkovakuutusta määrittelevissä virkkeissä on ilmaistuna materiaalinen prosessi, *korvaaminen*. Korvaamisen kohteena on *vahinko*, olosuhteina taas, mitä ilmeisimmin tähän tekstilajiin konventionaalistunut ilmaisutapa, adverbiaalilauseke *hirvivahinkovakuutuksesta*. Olosuhteeksi tulkitaan myös rajoittava tai päälauseen NP:n merkitystä täydentävä relatiivilause. Elatiivi *hirvivahinkovakuutuksesta* voidaan tulkita ensinnäkin niin, että vakuutusyhtiöllä on tilinpidon näkökulmasta eri lajeja, kuten valtionhallinnossa on budjetissa momentteja. Kaikki kustannuserät ovat aina jonkin lajin tai momentin alaisia. Elatiivin luonnollistunut käyttötapa implikoi siis vakuutusyhtiön tiliöintiä, kirjoittajanäkökulmaa tekstissä. Lisäksi ilmaus palvelee tematisointia: kukin vakuutus on vuoron perään teemana virkkeen alussa.

Tekijää ei ole päälauseessa erikseen ilmaistu (vrt. hypoteettinen parafraasi ”vakuutusyhtiö korvaa hirvivahinkovakuutuksesta vahingon --” tai "korvaamme vahingon --"). Tekijä sisältyy passiiviseen predikaattiverbiin *korvataan*. Se on myös tulkittavissa elatiivin sisältävän konstruktion pohjalta (*vakuutuksesta korvataan*). Konstruktio liittyy vakuutussopimusasetelmaan, jossa yhtiö korvaa vakuutuslajeittain vahinkoja ”vakuutuksesta”. Tässä teksti- ja asiayhteydessä ainoa mahdollinen tekijäksi tulkittava on yhtiö. Tällaisissa käyttöyhteyksissä kyseessä on *impersonaalinen passiivi*, jota käytetään muun muassa silloin kun tekijän identiteetti on irrelevantti (Vilkuna 1996, 139).

Lisäperusteeksi passiivin valinnalle voidaan tulkita virkkeen temaattinen rakenne: otsikon (esimerkiksi *Hirvivahinkovakuutus (K)*) jälkeen on korvaamisen spesifioimisen kannalta loogista aloittaa tekstijakso teemasanalla *hirvivahinkovakuutus*. Otsikon jälkeisenä se on tunnusmerkittömänä teemana, samoin kuin edellä, jossa perusvakuutukset esiteltiin otsikkona *Vakuutuksen sisältö* (ks. ehtotekstin sivu 2 liitteessä 1). *Hirvivahinkovakuutus*-jakso on lisäksi tekstissä ympäristössä, jossa esitellään peräjälkeen kaikki *Korvattavat vahinkotapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset* alkaen *Vaunuvahinkovakuutuksesta* ja päätyen *Varkausvakuutukseen*. Kyseinen otsikko implikoi omalta osaltaan tekstijakson konkretiaa: pääotsikon *Korvattavat vahinkotapahtumat* alaotsikkoina ovat osavakuutusten nimet, esimerkiksi *Vaunuvahinkovakuutus*.

(e 13)

KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA

NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET

24.1 Vaunuvahinkovakuutus (B)

Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut

- tieltä suistumisesta, ajoneuvon kaatumisesta, tien sortumisesta tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä

- yhteentörmäyksestä, lukuunottamatta yhteentörmäystä hirvieläimen kanssa.

24.1.2 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan myös vahinko, joka on aiheutunut vakuu tuksen kohdetta muilla kulkuneuvoilla kuljetettaessa.

Esimerkissä (e 13) huomio kiinnittyy käsitteeseen *hirvieläin*. Miksi eläin on nimenomaan *hirvieläin*, vaikka itse vakuutuksen nimessä esiintyy *hirvi* (*Hirvivahinkovakuutus*)? Yhtenä perusteena lienee otsikon ja tuotteen nimen nasevuuden tavoittelu. Lukija voi kuitenkin kysyä, onko *hirvieläin* käsitteenä laajempi kuin *hirvi* ja ovatko niin muodoin esimerkiksi porojen kanssa törmäämiset tämän vakuutuslajin korvausaluetta. Tapiola-ryhmästä saamani tiedon mukaan hirvieläimiä ovat "nykytulkinnan mukaan" hirvi, peura, poro ja metsäkauris. *Hirvieläin* on siis peruskäsite, mikä selviää asiakkaalle viimeistään korvaushakemuksen käsittelyssä. Ehtotekstistä tietoa ei saa.

Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta analysoituna ehtotekstissä kiinnittyy huomio myös esimerkin (e 14) virkkeen jälkeiseen sulkulausekkeeseen *KCEG*.

(e 14)

OSAKASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEG).

Kyseinen esimerkkilause esiintyy ehtotekstin ensimmäisellä tekstisivulla (ks. liite 1). Tässä lukemisen vaiheessa lukijalla ei voi olla käsitystä siitä, mitä kirjainryhmä tarkoittaa. Ehtotekstin kannen sisältöluettelossa joidenkin otsikoiden lopussa on sulkulauseke, jossa on iso kirjain, esimerkiksi *Keskeytysvakuutus (R)*, mutta kirjaimia *K, C, E* tai *G* siellä ei ole mainittu. Kirjainyhdistelmällä mitä ilmeisimmin viitataan johonkin, mitä ei ole vielä määritelty. Tietoa aktiivisesti hakeva löytää ehtovihkosen sivulta 6 otsikon *Oikeusturvavakuutus (G)*. Myös muut kirjaimet saattaisivat löytyä, jos lukija käyttäisi aikaa niiden etsimiseen. Interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta tulkittuna kyseinen tekstuaalinen ratkaisu implikoi jotakin lukijasta. Lukijaksi rakentuu vakuutusehtoja tunteva asiantuntija, joka tietää lyhenteiden merkityksen ilman etukäteismäärittelyä. Vaihtoehtoisesti hän on maallikko, jonka ei tarvitse niihin kiinnittää huomiota. Kirjoittaja puolestaan lienee tulkinnut kyseisen tekstin piirteen tekstilajiin liittyväksi kirjoituskulttuurin luonnollistumaksi. Asiakaskeskeisyyden diskurssin näkökulmasta voidaan todeta, että edellä kuvatut luonnollistumat lienevät asiakaskeskeisyyttä vähentäviä kielen valintoja, jos oletetaan, että lukija ei ole vakuutusalan ammattilainen. Tekstin tulkintaa ei ole tehty esimerkiksi mainoskielelle tyypillisesti "helpoksi" ja "vaivattomaksi"[44].

3.1.5 Vakuutusteknisten käsitteiden määrittelystä

Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä vakuutusteknisiä termejä (esimerkiksi *vahinkotapahtuma*) käytetään ilman, että niitä olisi esitelty eli määritelty. Ehtotekstissä tarjotaan lukijalle tuttuna myös itse vakuutustuotteet ja oikeastaan koko ehtoteksti. Ehtotekstissä lähdetään ilman ehtoihin suuntaavaa johdantoa esittelemään ja määrittelemään vakuutustuotteita (*Kasko, Tapsacaravan, Agrotapsa* jne.). Juuri tuossa tuotteiden esittelyn yhteydessä kirjoittaja tulee käyttäneeksi temaattisesti mielenkiintoisesti, ilman määrittelyä, tiettyjä käsitteitä, jotka vaikuttavat korvaamisen prosessin kannalta keskeisiltä. Tällaisia käsitteitä ovat *omavastuu* ja *vahinkotapahtuma*.

Omavastuun käsite liittyy siihen osaan vakuutusehtotekstin ideationaalista maailmaa, jossa matemaattisesti laskien määritetään mahdollinen korvaus vahingosta. Semanttisesti kyseessä on asiakkaan oman vastuun määrittely suhteessa yhtiön vastuuseen. *Omavastuu* esiintyy ensimmäisen kerran autovakuutusehtotekstin sivulla 5. Sanalle on tulkittavissa tekstiyhteydessä useita merkityksiä (juridinen vastuu; vähennettävä rahasumma) ilman määritelmiä näin[45]:

---

[44] Myyvää kieltä eritellään tarkemmin luvussa 5.6.

[45] Jakso on pääotsikon *27 Arvioimis- ja korvaamissäännökset* alla yhtenä osatekstinä.

(e 15)

27.4 Omavastuut ja niiden vähentämisjärjestys

27.4.1 Näiden vakuutusehtojen perusteella korvattavissa vahingoissa vakuutuksenottajalla on vahinkotapauskohtainen omavastuu, joka on merkitty vakuutuskirjaan tai muuten kirjallisesti ilmoitettu vakuutuksenottajalle.

--

27.4.2 Samanaikaisesti vakuutuksen kohteelle aiheutetussa ilkivalta- ja varkausvahingossa vähennetään vain yksi omavastuu. Ilkivalta- ja varkausvahingoissa ei kuitenkaan sovelleta omavastuuta, jos ajoneuvoon on ollut asennettuna ja aktivoituna Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymä ajoneuvohälytin.

Transitiivisuussysteemin käsittein analysoituna esimerkki havainnollistaa prosesseja, joissa *omavastuu* esiintyy. Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta *omavastuu* on koko ehtotekstissä ensimmäistä kertaa esiintyessään reemana, eivätkä sivulauseet, jotka niihin liittyvät anna tietoa, mikä se on. Virkkeissä kerrotaan vain myöntämisen ehtoja. *Omavastuuta* ei siis tuoda lukijan tietoisuuteen määriteltävänä eli topikaalisena teemana (vrt. "Omavastuulla tarkoitetaan --").

Ideationaalisen metafunktion kannalta *omavastuu* on eksistentiaalisen prosessin eksistentti, joka esiintyy vuoden 1993 ehtotekstissä tyypillisesti adverbiaalilausekkeisiin liittyvänä: *vahinkotapauksissa* ja *vakuutuksenottajalla* (vrt. Halliday 1994, 142). Toinen prosessi, johon se puolestaan liittyy kohteena, on materiaalinen *vähentämisen* prosessi. Tekijänä siinä prosessissa on vakuutusyhtiö passiiviseen verbimuotoon sisältyvänä, ja olosuhteina ovat ajan ja paikan ilmaukset (*samanaikaisesti*; *kohteelle*; *ilkivalta- ja varkausvahingossa*). Kolmas esimerkissä (e15) esiintyvä prosessi on materiaalinen *soveltamisen* prosessi, jossa *omavastuu* niin ikään on kohteena. Olosuhteina ovat sekä adverbiaalilauseke että sivulause. Omavastuu on siis asia (engl. *thing*), joka *on olemassa*, joka voidaan *vähentää* jostakin ja jota voidaan *soveltaa*. Merkitys on siksi monitahoiseksi määrittyvä, että odotuksenmukaista olisi, että se määriteltäisiin tekstissä ennen sen ensimmäistä käyttöä. Esimerkki osoittaa, että se on vakuutuksenottajalle paitsi juridinen käsite, ´vastuu´, myös mitä todennäköisimmin rahallinen menetys korvaustilanteessa. *Omavastuu*-sanan käyttö ilmentää vakuuttamisen keskeistä ideologiaa, riskin jakamista.

Kun esimerkin (e 15) virkkeitä tulkitaan interpersoonaisen metafunktion kannalta, voidaan todeta, että tekstiin rakennetaan käsitystä lukijasta vakuutusasian tuntijana. Kirjoittajalla on tietty oletus yhteisestä tiedosta. Tulkintaan vaikuttaa myös toinen tekstuaalinen piirre, nimittäin viittaaminen toiseen tekstiin: vakuutuskirja eli varsinainen sopimusasiakirja tai muu *kirjallinen ilmoi-*

tus sekä *Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan laatima lista hyväksytyistä hälyttimistä*. Intertekstuaaliset viittaukset toisiin teksteihin vaikuttavat osaltaan eksaktiuden merkityksen tulkintaan, mihin määritteleminenkin tähtää. Eksaktius on sääntö- ja lakikielen piirre (Maley 1994, 22 ja Bhatia 1994, 142). Se liittyy laajemmin varmuuden vaikutelman välittämiseen, ja siinä tehtävässä ideationaalinen ja tekstuaalinen metafunktio ovat ratkaisevassa osassa: sisältö on tarkasti määriteltyä ja se esitetään selkeästi organisoidusti (Maley 1994, 22).

Toinen käsite, joka esiintyy jokaisen osavakuutuksen yhteydessä aivan tekstin alussa ja jota ei ole määritelty ennen sen käyttöä, on *vahinkotapahtuma*. Voidaan kysyä, miten se suhteutuu käsitteeseen *vahinko*. Ehtotekstin perusteella voi päätellä, että vahinko on asiakkaalle tapahtunut asia reaalimaailmassa, esimerkiksi *tieltä suistuminen* tai *tulipalo*. *Vakuutustapahtuma* sen sijaan on abstrahoitu käsite, joka laukaisee vakuutusyhtiössä korvaushakemuksen käsittelyprosessin. Se siis tuodaan tekstiin kirjoittajan kannalta ongelmattomana käsitteenä. Se kuvataan vakuutuslajeittain niin, että tekstissä annetaan tietoa tilanteista, joissa *vahinko* korvataan vakuutuksesta. Termi *vakuutustapahtuma* määritellään tekstissä vasta sivulla 9 *Yleisten sopimusehtojen* osana, ja itse käsitettä käytetään ensimmäisen kerran sivulla 1, kohdassa 21; erityisesti kannattaa huomata, että samassa määritelmässä käytetään sanoja *vahinko* ja *vahinkotapahtuma*, eikä niiden välinen merkitysero tai mahdollinen synonyymisuhde ole lauseen perusteella selvä.

(e 16)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

Vahinkotapahtuma-sanaa voitaneen pitää terminä, koska sen ala määritellään jokaisen osavakuutuksen yhteydessä tarkasti kontekstimääritelmällä: korvattavia *vahinkotapahtumia* ovat tietyt *vahingot*. *Vahinkotapahtuman* kuvatun kaltainen käyttö paljastaa näkökulmaeron. Käsitettä *vahinkotapahtuma* käytettäessä korostuu vakuutusyhtiön näkökulma ja käsitettä *vahinko* käytettäessä asiakkaan näkökulma. Epäspesifeille sanoille tyypillisesti *vahinkotapahtumakin* nimeää ja parafrasoi kotekstiä. *Vahinkotapahtuma* näyttää olevan korvaamisen prosessin näkökulmasta vakuutusyhtiölle itselleen tietyllä tavalla abstraktio. Asiakkaalle tapahtuneesta vahingosta (esimerkiksi *tieltä suistumisesta*) tulee korvaushakemuksen laadinnan jälkeen yhtiölle toimintaa aiheuttava *tapahtuma*. Se käynnistää vakuutusyhtiössä ehtojen tulkitsemisen. Sanat *vahinkotapahtuma* ja *vahinko* voitaneen siis nähdä samatarkoitteisina, konkreettisina ja moni-ilmeisinä asiakkaalle sekä abstraktiona yhtiölle. Mielenkiintoista on havaita, että vakuutussopimuslaki ei kyseistä eroa tee; esimerkki (e 17) on vakuutussopimuslain tekstiä ja (e 18) autovakuutusehtojen tekstiä. Vakuutussopimuslakiin siis konstruoituu luki-

jaksi vakuutusyhtiön edustaja, ja sitä kautta vakuutusyhtiön rooliksi tulee välittäjä vakuutustransaktiossa.

(e 17)

> Jos vakuutettu on aiheuttanut vakuutustapahtuman törkeästä huolimattomuudesta, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä. (30.§, 2. mom)

(e 18)

> **24 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET**
>
> --
>
> **24.3 Ilkivaltavakuutus (V)**
>
> Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).

Vakuutustapahtuma näyttäytyy tekstissä terminä. Termiksi kutsutaan alalla tunnetulle ja käyttöön vakiintuneelle käsitteelle annettua nimeä (Haarala 1981). *Vahinkotapahtuma* saa termin luonteen, kun se määritellään autovakuutusehtojen sivulla 9 näin:

(e 19)

> **61 ERÄIDEN VAKUUTUSEHDOISSA KÄYTETTYJEN**
>
> TERMIEN MERKITYS JA KÄYTETYT LYHENTEET
>
> Vakuutuksenottajalla tarkoitetaan –
>
> Vahinkotapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka tapaustyypiltään vakuutusehtojen mukaan kuuluu vakuutuksesta korvattavaksi.

Tässä **alaluvussa 3.1 esitetyn analyysin** perusteella voidaan **tiivistäen** sanoa, että vakuutusehtotekstin tehtävänä on määritellä ilmiöitä ja asioita sekä välittää määrittelemiseen liittyvä ajatus tapauskohtaisesta vahinkojen korvaamisen arvioinnista. Määritelmiä on useissa tekstijaksoissa (esimerkiksi tuote-esittely; sopimusehdot), ja ne näyttävät eriytyneen eri tehtäviin: toiset esittelevät vakuutuksia - ja samalla asiakkaan turvaa vahingon varalle - toiset taas täsmentävät käsitteitä, joita korvauskäsittelijä käyttää työkaluinaan määrittäessään korvausta, joka on aina materiaalinen: joko tavara tai rahaa.

Vuoden 1993 vakuutusehtoteksti näyttää määrittelemisen osalta olevan teksti, jossa yhtäältä pyritään vakuutustoiminta ja korvaaminen määrittelemään tarkasti mutta jossa toisaalta lukijalle tuodaan yllättäen tulkittavaksi määrittelemätöntä ainesta, esimerkiksi käsitteitä, kuten *omavastuu* ja *vahinkotapahtuma.* Lisäksi määrittelemisen keskeisyys tekstissä antaa jossakin

määrin vaikutelman maailmasta, joka on aukoton, haltuun otettavissa. Voidaan perustellusti kysyä, pysyykö lukija mukana maailman hahmottamisessa.

Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on samanaikaisesti sekä aukottomaan eksaktiuteen pyrkivä että tietynlaisia vapauksia, harkintaa salliva. Ehtotekstissä siis pyritään myös vähentämään varmuutta ja ehdottomuutta (ks. myös alaluku 3.2). Tämä piirre on tyypillinen myös laeille: rajoitettu vapaus mahdollistaa soveltamisen tilanteittain (Maley 1994). Kohdissa, joihin voidaan tulkita subjektiivisen harkitsemisen mahdollisuus (alaluku 3.1.3; ks. myös 3.2.4.2), luodaan asiakkaan ja vakuutusyhtiön välille suhdetta, joka on tietyllä tavalla asymmetrinen, niin kuin sopimussuhteissa on tapana. Ehtotekstistä käy ilmi, kuka saa harkita ja missä tilanteissa. Asiakkaalla ei liene harkinnan mahdollisuutta korvauksen määräytymisen suhteen, jos jätetään huomiotta vakuutuspetokset. Osapuolet eivät siis ole tasavertaisia tilanteessa harkintavallan suhteen. Kaupanteko perustuukin yleisesti siihen, että yhteisesti sovitaan siitä, että toinen osapuoli palvelee toista, ja palveluntarjoajalla on harkintavaltaa, joka on sille annettu, joskus jopa parlamentaarisesti. Vakuutusliiketoiminnassa sopimussuhdetta säätelee vakuutussopimuslaki.

Interpersoonaisesti tulkittuna määritelmät, preesensillä ilmaistut väitteet, välittävät kuvan kirjoittajasta, joka kertoo lukijalle vain "tässä ja nyt" voimassa olevan asiantilan. Ehtotekstissä, teknisten tekstien tapaan, interpersoonaiset merkitykset ovat tulleet automaattisiksi tai implisiittisiksi: kirjoittaja ei kirjoittaudu näkyvästi tekstiin (Harvey 1999, 82). Implisiittiset merkitykset muuttuvat eksplisiittisiksi esimerkiksi silloin, kun väitelause sisältää modaaliverbin tai modaalisia elementtejä, adjunkteja, esimerkiksi *kohtuulliset* (kustannukset) ja (myytävänä) *tarkoituksenmukaisella* tavalla. Modaalisuus on silloin eksplisiittisesti ilmaistua kirjoittajan suhtautumista asiaan. Modaaliset elementit saattavat olla tilanteittain olla joko yhtiön tai asiakkaan etua korostavia.

Määritelmät ovat lisäksi persoonattomia siksi, että niissä mentaalisten prosessien (*pitää* jonakin; *katsoa* joksikin) toimijat, toiminnan lähde, on siirretty taka-alalle (ma. 85). Kuvatun kaltainen määritteleminen tekee osaltaan tekstistä monologia: se minimoi interpersoonaiset suhteet ja kielen dialogisen aineksen käytön tavoitteena raportoida tosiasioista arvoista vapaasti. (Ma. 87; Lemke 1990, 440.) Nähdäkseni kyse on myös asioiden etuasemaistamisesta henkilöiden sijaan. Harvey puolestaan tähdentää Bahtiniin viitaten, että tekstin "äänettömyys" on kuitenkin näennäistä: tekstissä ovat läsnä kirjoittaja, hänen taustayhteisönsä ja objektiivisuuden ihanne.

Vuoden 1993 vakuutusehtojen analyysi alaluvussa 3.1 antaa viitteitä siitä, että ehtoteksti on lakitekstinomainen teksti. Ensinnäkin teksti rakentuu tarkoin harkitun luokituksen varaan, lakitekstin käytänteitä muistuttavasti: ehtokohdat on moniportaisesti numeroitu. Lisäksi vakuutustuotteet ja käytetyt termit määritellään erilaisin määritelmätyypein (Trosborg 1997, 65). Trosborg kutsuu tässä alaluvussa analysoituja määritelmiä *lainsäädännöllisiksi säännöiksi*

(*constitutive rules*, mt. 85). Sekä luokittelu että määritteleminen ilmentävät lakitekstille tyypillisiä pyrkimyksiä tarkkuuteen ja yksiselitteisyyteen (Maley 1994). Pyrkimys kuitenkin kohtaa vuoden 1993 vakuutusehtotekstissä mielenkiintoisella tavalla markkinointidiskurssin, kuten havaittiin edellä etuasemaistavien määritelmien analyysin yhteydessä (3.1.1). Liittoa voisi luonnehtia jollakin tavalla epäsuhtaiseksi, tietynlaiseksi hybriditilanteeksi (Sarangi 1999). Tekstien hybridiluonnetta käsitellään tässä työssä luvussa 5, jossa analysoitavana on uudistettu, vuoden 1995 ehtoteksti. Siinä liitto on näkyvämpi kuin vuoden 1993 ehtotekstissä.

Tuotteiden etuasemaistaminen korostuu koko ehtotekstissä. Teksti alkaa tuotteiden esittelyllä otsikkona *Vakuutuksen sisältö*. Ratkaisu vaikuttaa koko tekstin rakenteeseen: keskeiset vakuutusalan käsitteet määritellään myöhemmin tekstissä, vuoden 1993 ehtotekstissä sivulla 9. Ratkaisu poikkeaa sopimustekstien tavanomaisesta muotoilusta. Esimerkiksi Trosborg normittaa termien määrittelyn sopimustekstissä näin: *"Jos määrittelyosio on tekstissä tarpeen, se kuuluu asiakirjan alkuun, ei loppuun."* (Trosborg 1997, 65.) Tältä osin vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti ei noudata sopimustekstien yleistä tekstuuria.

3.2 Vakuutusehto lupauksena

Vakuutusehtotekstin keskeinen sisältö on vakuutusturvan määrittäminen: mitä asiakkaan valitsemaan vakuutukseen sisältyy ja mitä asiakkaalle korvataan vahingon tapahduttua. Teksti määrittelee vakuutusyhtiön liiketoimintaa eli sitä, mistä asioista yhtiö vastaa ja mihin se sitoutuu. Asiakkaan vastuita ja velvollisuuksia tarkastellaan tässä työssä alaluvussa 3.5. Alaluvussa 3.2 tulee raportoiduksi tulkintapotentiaali kaikelle sille, mikä ehtojen mukaan luvataan korvata ja minkä varalta ehtoihin tehdään korvaamisen epäävä tai sitä rajoittava kirjaus. Tarkasteltavina ovat yhtiön vastuiden ja lupaamisen näkökulmasta materiaaliset *korvaamisen* prosessit erityisesti siitä näkökulmasta, millä tavalla korvaaminen on tulkittavissa ehdollisena (yhtiön näkökulma) ja vakuutusturva vastaavasti rajallisena tai epävarmana, kuten kuluttaja asian ilmaisi (kuluttajan näkökulma; ks. sitaatti sivulla 105): *"—Vakuutuslaskuja maksettaessa saamme vaan lupauksen, joka sekin usein tiedostetaan <u>epävarmaksi</u>, --"*. Tässä työssä esiintyvät korvaamisen prosessia täydentävät lisätiedot katsotaan lupauksen rajoittamiseksi, ei esimerkiksi episteemisen modaalisuuden näkökulmasta varmuuden ilmaisemisen eri asteiksi (vrt. Luukka 1992). Vakuutusyhtiö ei esitä korvaamista epävarmasti eli lieventäen. Päinvastoin tarkoituksena on ilmaista asia mahdollisimman varmasti mutta herättämättä vääriä odotuksia korvaamisesta. Tosin osa rajoituksista muistuttaa Luukan tutkimustekstistä erittelemiä *rajoittimia* eli ilmauksia, joissa väitteen vaikutusalaa rajoitetaan esimerkiksi ajan, paikan tai yleistettävyyden suhteen (*vakuutuksesta korvataan <u>näiden ehtojen voimassa ollessa</u> - - <u>vakuutuskirjassa erikseen</u> mainitut vahingot*) (vrt. Luukka 1992, 365).

Vakuutusyhtiön asiakkaan tulkintapotentiaaliksi tutkimuksessa raportoitavissa kohdin tarjoutuu *lupaaminen*. Systeemis-funktionaalisen kieliteorian käsittein kyse on puheen funktiosta, joita ovat toteamus, kysymys ja vastaus sekä kehotus ja huudahdus. Jotta toteamus voitaisiin tulkita lupaamiseksi, on huomiota kiinnitettävä rooleihin, joissa kirjoittaja ja puhuja ovat viesintätilanteessa. Yhtiön rooli määrittyy sosiokulttuurisesti lupaajaksi: vakuutusyhtiöllä on vakuutussopimuslain perusteella oikeus toimia vakuutuskorvausten antajana. (Halliday 1994.) Täydennän systeemis-funktionaalista analyysia puheaktiteorialla, koska korvauslupaus on yksi keskeisimmistä vakuutusehtotekstin merkityksistä ja koska käsittääkseni SF-teoreettisesti komissiiveja ei ole eritelty yhtä tarkasti kuin puheaktiteoriassa. Lisäksi *lupaamisen* suhde *ennustamiseen* on analysoitavissa puheaktiteoreettisesti, ja kyseisten puhefunktioiden ero on ratkaiseva, kun tarkastellaan asiakkaiden pettymyksiä (sitaatti alla).

Toteamus *Vakuutuksesta korvataan vahinko* on *lupaamisen* puheakti (Austin 1962; Searle [1977, 1979] 2001). Lupaamisen toimintatyypin tulkinnalle ovat perusteluina tässä esitettävän kielenkäytön valintojen analyysin lisäksi se, että vakuutustransaktiossa on kysymys sopimuksesta ja vakuutusehtotekstiin kirjataan sopimuksen ehdot[46]. Sopimussuhde on kaupankäynnissä tyypillinen tilanne: asiakas ei pääse sanomaan sanaansa sopimuksen ehtoihin. Hänen tehtävänään on tutustua ehtoihin ja ehdot hyväksyttyään allekirjoituksellaan vahvistaa yksimielisyys asiassa. Kyseinen merkitys on interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta merkille pantava seikka. Se antaa kehykset kirjoittajan ja lukijan suhteelle.

Lisäperusteina lupaamisen tulkinnalle voidaan esittää asiakkaiden tulkintoja korvauksenhakutilanteessa. Alla olevassa kommentissa on huomionarvoista sekä viittaus *lupaukseen* että sanan *sopimus* käyttö. Asiakas siis tulkitsee - aivan oikein - vakuutuksenottotilanteen sopimuksen syntymiseksi. Vastaavasti korvauksen epääminen tulkitaan sopimuksen rikkomiseksi.

> "Vakuutukset; Turvallisuuden harhakuva.
>
> Vakuutuksia maksettaessa ei saa rahoilleen vastineeksi mitään materiaalia tai palvelua, ei uutta televisiota eikä hiustenleikkuuta. Vakuutuslaskuja maksettaessa saamme vaan lupauksen, joka sekin usein tiedostetaan epävarmaksi, lähes kaikki tuntevat tapauksia joissa vakuutusyhtiö ei ole korvannut sopimuksen mukaan. Vakuutusten maksamisesta on siis tullut sairas tapa maksaa jostakin ilman, että voidaan olla lainkaan varmoja rahoille saatavasta vastineesta. --"

Lähde: http://www.saunalahti.fi/petetyt/harhaa.htm (21.6.1999)

---

[46] Yhdysvaltalaisen Sentry Insurance –yhtiön vakuutusehtotekstissä *Plain Talk – Car Policy* vakuutukset esitellään rakenteella, jossa toistuu aloituslukuna *Our Promise to You*. Ehtotekstin kannessa on teksti *PLEASE READ THIS POLICY CAREFULLY. It is a contract between you and us*.

Lukijan tulkintojen kannalta on kiinnostavaa ottaa selville, mistä suunnasta korvaamisesta puhutaan: myönteisestä (*korvataan*) vai kielteisestä tilanteesta (*ei korvata*). Tässä alaluvussa esitetään laskelma siitä, mistä suunnasta korvaamisen lupaus jäsentyy kielellisesti (Taulukko 1). Laskelmassa on otettu huomioon kaksi prosessityyppiä myönteisenä ja kielteisenä: relationaalinen (vakuutuksen) *kohteena on jokin* : *kohteena ei ole jokin* sekä materiaalinen *vakuutuksesta korvataan jotakin* : *vakuutuksesta ei korvata jotakin*. Perusteluna valinnalle on todennäköisyys, jolla ilmaus voidaan tulkita lupaamisen puheaktiksi. Esiintymiä laskettaessa ei ole otettu huomioon rinnastettuja vakuutuksen kohteita, ei myöskään *lukuun ottamatta* -konnektiivilla ilmaistuja eksplisiittisiä kieltoja. Ne katsotaan tässä analyysissa Bhatian tapaan myönteisesti ilmaistun säännöksen rajoittamiseksi tai tarkemmin sanoen sanotun perumiseksi tietyiltä osin (Bhatia 1994, 137 – 151). Säännöstä täydentävinä elementteinä ne siis eivät ole lausuman lähtökohta, jota alla on tarkoitus havainnollistaa.

Seuraavassa esitetään prosessien prototyypit ja edustusten variantteja.

Prototyyppi 1

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen.

Prototyypin 1 variantteja

Vakuutettuja ovat autovakuutetun moottoriajoneuvon

- omistaja
- haltija
- kuljettaja kukin tässä ominaisuudessaan.[47]

b) **44.1 Korvattavat vahinkotapahtumat**

44.1.1 Vakuutuksen tarkoittamasta vahinkotapahtumasta on kysymys silloin, kun vakuutettu osoittaa syytteen tai riitautetun vaateen perustuvan tapahtumaan tai olosuhteeseen, joka on syntynyt vakuutuksen voimassaoloalueella.

c) **44.2 Vahinkotapahtumiin liittyvät rajoitukset**

Vahinko ei koske riitaa, juttua tai asiaa,

- jolla on vakuutetulle vähäinen merkitys
- joka liittyy vakuutetun ammatinharjoittamiseen --

[47] Tulkintana on, että kun henkilö on *vakuutettuna*, hänelle koituneet vahingot korvataan tai niitä ei korvata.

Prototyyppi 2

Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.

Vakuutuksesta ei korvata toiselle ajoneuvolle aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määrittää.

Prototyypin 2 variantteja

a) Maalauksen vahingoittuessa vain osittain, korvauksena maksetaan se määrä, joka vastaa vahingoittuneen alueen osuutta maalauksen koko pinta-alasta ja vakuutusmäärästä.

b) Yhtiö korvaa pyytämistään poliisitutkintapöytäkirjoista aiheutuneet lunastamiskustannukset.

c) Korvausta ei suoriteta vakuutuksen kohteen käyttämisestä johtuneesta kulumisesta.

d) Vakuutusyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan uusilla sellaisia vahingoittuneita osia, jotka korjaamalla voidaan saattaa tarkoituksensa täyttävään kuntoon. [48]

Taulukko 1 Lupaukset vahingon korvaamisesta prosessityypeittäin

KOHTEENA ON	KOHTEENA EI OLE	KORVATAAN	EI KORVATA
11	**4**	**45**	**25**

Laskelma osoittaa, että korvaamisen alaa ja sitä kautta vakuutusturvaa kuvataan pääasiassa myönteisestä ilmauksesta lähtien (56 tapausta); kielteisten määrä on noin puolet esiintymistä. Korvaamisen alan määrityksissä ja lukijan lupauksentulkinnoissa keskeisessä osassa näyttävät olevan rajoitukset, joiden avulla niin myönteisissä kuin kielteisissäkin lauseissa rajataan korvattavien vahinkojen tapauksia ja asetetaan ehtoja korvaamiselle. Seuraavaksi raportoitava analyysi osoittaa, että lupaamisen alaa rajoitetaan hyvin monin kielellisin keinoin. Runsaiden

[48] Huomaa *korvata*-verbin merkitys: vahingoittuneen tilalle kustannetaan uusi esine.

rajoitusten ja edellytysten esittämisen jälkeen asiakkaan saattaa ymmärrettävästi olla vaikea hahmottaa, mitä vahinkoja vakuutuksen perusteella lopulta korvataan.

Toimintatyypiltään ja puheen funktioltaan korvaamisesta puhumisen voidaan siis katsoa olevan *lupaamista*. Puheaktiteorian näkökulmasta kyseessä on puheakti, teko, joka reaalistuu tulkinnassa lupauksena, kun joku tietty taho ilmaisee jotakin kontekstissa, joka tekee sanotusta lupauksen. Lupauksissa - ja uhkauksissa - ihmiset ilmoittavat itse tekevänsä jotakin. (Austin 1962; Searle [1977, 1979] 2001.) Toteamuksen puheaktin tulkitseminen lupaukseksi edellyttää muutakin kuin syntaktista evidenssiä, muiden muassa tietoa edeltävistä teksteistä, asiayhteydestä, puhujan asemasta ja oikeuksista kuulijaan ja sanomaansa nähden (Hakulinen & Karlsson 1979, 261; Trosborg 1997, 84). Lupauksen merkityspotentiaalin tulkinta on niin ollen sekä syntaksin että pragmatiikan tutkimusta. Esimerkiksi väitelauseet, joissa ilmaistaan yhtiön velvollisuus relationaalisessa eli suhdelauseessa, *Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on* -- , antavat muotoilullaan mahdollisuuden tulkita sanotun taustalle vakuutusyhtiön ulkopuolisen käskijän. Lauseessa yhtiö ilmaisee itseensä kohdistuvan velvoitteen (vrt. Hakulinen & Karlsson 1979, 261).

Lupauksen tulkinnan keskeisenä laukaisijana on se, että puhujan eli vakuutusyhtiön, tulkitaan sitoutuvan tekstissä, jonka nimenä on *Yleiset autovakuutusehdot*, tulevaan tapahtumaan, jossa puhuja itse on tapahtuman aikaansaajana (Levinson 1983, 240). Vakuutusehtotekstissä on puhe vakuutusyhtiön korvausvelvollisuudesta.

(e 20)

46.1 Vakuutusmäärä

Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on - -

- -

46.5.1 Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden vähennykseksi on luettava kulukorvaus –

Toisin sanoen, kun yhtiö on vakuutussopimusta tehtäessä toisena osapuolena, se on se taho, jonka *velvollisuutena* on korvata vahinko, jos tapaus täyttää tietyt ehdot. Vastaavasti asiakkaalla on *oikeus* saada korvaus. Puhefunktioltaan lupaukset ovat toteamuksia, tiedonantoja tai julistuksia (*declaration,* Searle [1977, 1979] 2001, 99 - 100) erotukseksi esimerkiksi käskyistä, kysymyksistä ja huudahduksista, ja toteamukset toteutuvat yleisesti väitelauseina (Hakulinen & Karlsson 1979, 260). Toteamukset tai julistukset esittävät proposition totena, ja tätä asiaa Searle pitää olennaisena: juuri tästä on kysymys onnistuneissa julistuksissa (Searle [1977, 1979] 2001, 103). Lisäksi on syytä huomata, että eksplisiittisen performatiivisen verbin *lupaan* esiintyminen julistuksessa ei tee sanotusta lupausta. Tulkinta ei siis perustu sanan semantiikkaan vaan maailmaan, jossa sanotaan jotakin tietyssä yhteydessä. Sanomisen maailmaa ovat Searlen mukaan esimerkiksi sellaiset sosiaaliset tekijät kuin yhteisössä vallitsevat

säännöt ja konventiot sekä instituutio. Lupauksesta tekee lupauksen yhteys, joka on olemassa lausutun asian ja lausuman luoman institutionaalisen tosiasian välillä. (Mt. 104.) *Vakuutuksesta korvataan* voidaan nähdä aikomuksen ilmaisuna, joka on välitetyn illokuution (lupaus) suorittamista (Vanderveken & Kubo 2001, 8).

Lingvistisesti lausuman performatiivisuus edellyttää tiettyä formulaa, kielellistä rakennetta, jossa akti toteutuu. Ilmaus *vakuutuksesta korvataan* on tavallaan rituaalinomainen lausuma: tematisointi on yleisesti sellainen, että teemana on säännös (vrt. Bhatia 1994, 147) *vakuutuksesta korvataan* (taikka *vakuutuksen tarkoituksena on korvata* tai *vakuutuksen kohteena on*) ja reemana on vahinko yksilöitynä. Järjestys vaihtuu yleensä vain silloin, kun halutaan topikaalistaa tai kontrastoida teemoja esimerkiksi vertailun helpottamiseksi. Tematisointi motivoituu siis informaatiorakenteen perusteella.

(e 21)

22 VAKUUTUKSEN KOHDE

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen. Vakuutuksen kohteena ovat lisäksi henkilö-, paketti- ja matkailu-autoihin ja -perävaunuihin sekä moottoripyöriin, pelkästään ajoneuvossa käytettäviksi tarkoitetut lisälaitteet, lukuunottamatta vakuutuskelvottomia kohteita, joita ovat

--

Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. --

Austinin mukaan puheaktin onnistumisen ehtona ovat vakavuus, muodon korrektius ja "oikea" konteksti, Searlen termein todellinen ja sitova konteksti tai tilanne. (Rojola & Laitinen 1998, 9, 19.) Vakuutuskäytönnöissä ehtotekstillä on vuosisatojen perinne formulansa osalta, ja korvaaminen on auktorisoitu vakuutusyhtiöille institutionaalisesti. Yhtiöille siirretystä toimivallasta ja niiden toiminnan rajoista ovat osaltaan osoituksena ehtotekstissä toistuvat viittaukset mm. vakuutussopimuslakiin, rikoslakiin ja tieliikennelakiin sekä muutamiin asetuksiin.

(e 22)

24.5 Varkausvakuutus (E)

Varkausvakuutuksesta korvataan vakuutuksen kohteen menettämisestä tai vahingoittumisesta aiheutunutvahinko vain, jos

- syynä on ollut ajoneuvoon tai sen vakiovarusteeseen kohdistunut varkaus, rikoslain 28 luvun 7 tai 8 §:ssä tarkoitettu luvaton käyttö tai näiden yritys ja

- teon kohde on ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa tai jatkuvasti vartioidussa säilytyssuojassa (ks. kohdat 22.2 ja 25.3).

Ennustamisen ja lupaamisen tulkitseminen vaatii siis lausumien tarkastelun laajentamista koskemaan sosiokulttuurista kontekstia. Olennaista lausuman tulkinnassa on se, kuka on lausuman takana: kuka lupaa tai ennustaa sekä missä olosuhteissa jotakin sanotaan. Lupauksen illokuutio on *komissiivi*: puhuja velvoittaa itsensä, sitouttaa itsensä tulevaan toimintaan (Searle 1969). Sen sijaan ennustuksen illokuutio on *assertiivi*: esitys siitä, miten asiat maailmassa ovat tulevaisuudessa (Searle [1977, 1979] 2001). Lupaamisen tulkinnan puolesta voidaan esittää lisäksi se, että toiminnan ehdot määrää puhuja, mistä seuraa, että komissiivia voidaan pitää deonttisen modaliteetin alaluokkana (Palmer 2001, 10). Lupauksen tulkintaan vaikuttaa myös se, missä määrin toiminta vaikuttaa lukijaan, onko se hänelle hyödyksi (Trosborg 1997, 64). Lupauksen merkityspotentiaalia voi testata parafraasilla, johon konstruoidaan operaattori *lupaan* ja propositio. Lupauksen puhefunktion toteutumisessa merkityksellisiä ovat onnistuneisuusehdot (lupaus on vilpitön tai ei ole), eivät totuusehdot (Levinson 1983, 247 - 253; vrt. Kuronen 1982 toimintakehotuksista liikekirjeissä).

Koko vakuutusehtotekstissä näyttääkin olevan monilta osin kyse *siteeraamisesta*, ja siteeraamisen voima antaa performatiiviselle lausumalle, tässä tapauksessa lupaukselle, sen vallan tai auktoriteetin (Rojola & Laitinen 1998, 21; Butler 1993, 225). Ehtotekstiin kirjoittuvat siis pitkälti interdiskursiivisesti vakuutusyhtiön valtuudet toimia vakuuttajana, sinä sopimusosapuolena, jonka velvollisuutena on korvata tietyt vahingot. Toisaalta kielenkäytön kannalta myös sellaiset osuudet, jotka eivät ole suoraan laeista tai asetuksista johdettuja vaan yhtiön omia sanoituksia, jotka pohjaavat pitkäaikaiseen kokemukseen ja tuotteen suunnitteluun, ilmaistaan saman formulan mukaisesti:

(e 23)

> Vakuutuksesta korvataan vammautuneen tai äkillisesti sairastuneen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen lähimmän lääkärin luo tai lähimpään sairaalaan ja kuljettajan kuljettaminen sieltä koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle sekä matkustajan kuljettaminen määrä- tai lähtöpaikkakunnalle, jos potilaan tila on sellainen, että hoitava lääkäri pitää kuljetusta välttämättömänä. Samoin korvataan matkalla kuolleen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen kotipaikkakunnalle.

Lupauksen kielellisessä ilmaisussa on olennaista väitelauseella välitettyyn tekemiseen tai toimintaan sisältyvä futuurius: vakuutusyhtiö lupaa korvata tietyissä rajoissa vahingon tulevaisuudessa vahingon tapahduttua, jos asiakas on ottanut vakuutuksen. Perusrakenteena lupauksessa on niin muodoin rakenne JOS ("olet ottanut vakuutuksen") - NIIN ("korvaamme tietyin ehdoin") (Bhatia 1993, 114). Lupaamisen suhde varsinkin *ennustamiseen*, mutta myös *velvoittamiseen*, on usein vaikeasti analysoitavissa ja tulkittavissa. Sekä lupaamiseen että ennustamiseen liittyvä toiminta reaalistuu tulevaisuudessa. Millä perusteella siis väitelause *Vakuutuksesta korvataan vahinko* on ensisijaisesti lupaus eikä ennuste? Voiko se olla molempia? Korvaaminen on ehtotekstissä ilmaistu preesensillä passiivisessa väitelauseessa. Preesens kuvaa kyseisissä tapauksissa tietynlaista rutiinia, ja verbin ilmaisema toiminta voi

kyseisissä tapauksissa tietynlaista rutiinia, ja verbin ilmaisema toiminta voi toteutua nyt eli puhehetkellä tai tulevaisuudessa. Näin käytettynä preesens välittää ennustamisen merkityksen. (Hasan 1985b, 35.)

Korvauslupauksen merkityksen välittäminen tekstuaalisesti on kuluttajan kannalta merkityksellistä. Lukija hankkii tekstin koheesiokeinojen perusteella tietoa, mitkä kaikki asiat ovat korvattavia. Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti osoittautui tältä osin epäloogiseksi. Korvauslupaus realisoituu usein monivirkkeisenä säännöksenä. Toisin sanoen säätävä lausuma toistetaan ja virkkeet kytketään lisätietoa antavan konnektiivin avulla: *myös*; *lisäksi; samoin* (esimerkit (e 24) ja (e 25) alla.) Vastaavissa kieltolauseissa konnektiivina on yleensä kontrastiivinen *kuitenkaan* (ks. esimerkki (e 26) alla). Konnektiiveilla kytkeminen on tekstuaalinen merkitys (vrt. myöhemmin tarkasteltaviin rinnastuksiin, alaluku 3.3). Alla esimerkissä (e 24) on ratkaisu, jossa kaksi lisätietoa antavalla konnektiivilla ilmaistua korvaamisen säännöstä katkaistaan lupauksen peruvalla kiellolla ilman kontrastiivista konnektiivia (ks. tarkemmin alaluku 3.2.1).

(e 24)

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

27.1 Korvauksen laajuus

27.1.1 Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko. Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdyistä muutos- tai parannustöistä --

27.1.2 Suoranaisen esinevahingon lisäksi vakuutuksesta korvataan vahingoittuneen ajoneuvon tielle nostamisesta aiheutuneet kustannukset samoin kuin kustannukset vahingoittuneen ajoneuvon kuljettamisesta lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa ei voida sen oman koneen voimalla sinne ajaa sikäli ja siltä osin kuin näitä kustannuksia ei korvata autopalveluvakutuksesta.

(e 25)

32.1.1 Vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon tielle nostamisesta. Lisäksi korvataan sen kuljettaminen lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa sen vaurioitumisen tai siihen syntyneen vian vuoksi ei voida oman koneen voimalla sinne ajaa.

Puheaktin tulkinnat käyvät ilmi seuraavaista esimerkin (e 25) parafraasista:

"Lupaamme korvata kustannukset ajoneuvon tieltä nostamisesta. Lupaamme korvata myös ajoneuvon kuljettamisen lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa sen vaurioitumisen tai siihen syntyneen vian vuoksi ei voida oman koneen voimalla sinne ajaa."

Konnektiivein kytkemiseen liittyy vakuutusehtotekstissä eräs asioiden ryhmittelemisen ongelma, jossa on niin ikään kysymys tekstuaalisesta merkityksestä. Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti esittelee vakuutuslajeja niin, että otsikkona on *24 Korvattavat vahinkotapahtumat*. Kyseisen otsikon alla esitellään kaikki osavakuutukset *vaunuvahinkovakuutuksesta varkausvakuutukseen* (ks. liite 1, ehtojen sivut 2 ja 3). Lukijalle annetaan alakohtien otsikoinnilla mahdollisuus tulkita tekstiä niin, että esimerkiksi *Palovakuutuksen* antama vakuutusturva kuvataan kokonaan kohdassa 24.4.

(e 26)

24.4 Palovakuutus (C)

Palovakuutuksesta korvataan palovahinko, joka on aiheutunut irtipäässeestä tulesta tai vakuutuksen kohteen sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

Kuitenkaan ei korvata generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunutta vahinkoa.

Palovakuutuksen antaman turvan esittely kuitenkin jatkuu *myös*-konnektiivilla yhdistetyssä tekstijaksossa myöhemmin kohdassa 27, jossa on puhe esinevahingoista yleensä.

(e 27)

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

27.1 Korvauksen laajuus

27.1.1 Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.

Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, --

27.1.2 Suoranaisen esinevahingon lisäksi vakuutuksesta korvataan vahingoittuneen ajoneuvon tielle nostamisesta aiheutuneet kustannukset --

27.1.3 Palovakuutuksesta korvataan <u>myös</u> sattuneen tai välittömästi uhkaavan korvattavan palovahingon torjumisesta tai rajoittamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Kohde, johon konnektiivi *myös* kytkee kohdan 27.1.3 ajatuksen, ei ole löydettävissä välittömästä tekstiyhteydestä[49]. Sen sijaan mahdollinen lisätieto on edellä esitetty kohta 24.4. esimerkissä (e 26). Kohdassa 27.1.3 ei kuitenkaan viitata kohtaan 24.4. Lukija oikeastaan odottaisi sellaista tekstinsisäistä kytkentää, että kohdassa 24.4. viitattaisiin kohtaan 27.1.3, koska jälkimmäinen kohta täydentää korvattavien asioiden luetteloa. Epäjohdonmukaisuus on ehto-

[49] Ks. liitteenä oleva vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti.

tekstissä tältä osin ilmeinen: varkausvakuutuksen antama turva kuvataan samalla tavalla, poikkeuksena vain se, että luvussa 27, kohdassa 27.1.5, jossa varkausvakuutuksesta puhutaan toisen kerran, viitataan taaksepäin eli kohtaan *24.5 Varkausvakuutus (E*).

(e 28)

> 27.1.4. Varkausvakuutuksesta korvataan myös kohdassa 24.5 mainitun tapahtuman seurauksena vakuutuksen kohteen noutamisesta tai palauttamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Korvausta ei suoriteta vakuutuksen kohteen käyttämisestä johtuneesta kulumisesta.

Kuvatun kaltainen epälooginen vakuutusten esittely näyttää seuraavan vakuutuskorvauksia käsittelevän toimihenkilön työn logiikkaa: ensin tekstissä kuvataan ehtokohdassa 24 *korvattavia vahinkotapahtumia* (esimerkiksi *palo*) ja myöhemmin kohdassa 27 *korvauksen laajuutta*, ja jälkimmäisessä korvattavien kustannusten joukkoa laajennetaan (*myös palovahingon torjumisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset*). Esittely on kuitenkin ristiriitainen kuluttajan kannalta. Teksti rakentaa jonkinlaisen, lukijalle avautumattoman asiantuntijakäsityksen vahinkotapahtuman *palon* ja *palovahingon* välille. Kuvatun kaltaiset tekstuaaliset rakennelmat ovat yksi syy väittää, että vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti ei olisi täyttänyt vuonna 1994 voimaan tulleen vakuutussopimuslain vaatimuksia siitä, että vakuutuksenottajan on vakuutusta ottaessaan saatava käsitys vakuutusturvansa laajuudesta.

Edellä tarkasteltiin *korvaamista* komissiivi-illokuutiona, lupauksena. Lupaamisen keskiössä on vakuutusehtotekstissä verbi *korvata*. Suomen kielen perussanakirjan (PS) määritelmien mukaan *korvata*-verbi ja sen avulla ilmaistu ideationaalinen prosessi voi saada useammanlaisia ympäristöjä eli funktionaalisesti osallistujia. Vakuutuskielen näkökulmasta korvaamisen prosessi voisi sisältää tekijänä *vakuutuksen*; silloin verbin merkityksenä on ’peittää’, ’kattaa’. Vakuutusehdoissa ei kuitenkaan ole yhtään *vakuutus korvaa* -ilmausta. Vakuutusvirkailijoiden ja kuluttajien keskuudessa kyseistä ilmausta käytetään yleisesti puheessa. Vakuutusehdoissa tämä merkitys näkyy ilmaistun alaluvuissa *Vakuutuksen tarkoitus* usein (5 tapausta 8:sta) seuraavan kaltaisella rakenteella:

(e 29)

> Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

Ratkaisu ei siis ole systemaattinen eli kaikissa samanlaisissa tapauksissa esiintyvä. Osavakuutusten *tarkoitus* kerrotaan esimerkin (e 29) esittämällä tavalla viidessä ehtotekstin kohdassa, 21, 41, 51, 54 ja 55, siis viiden osavakuutuksen (*esinevakuutus* ja *oikeusturvavakuutus)* tai lisäturvavakuutuksen (*lasivakuutus*, *keskeytysvakuutus*, *vuokrattavien autojen lisävakuutus*)

esittelyn yhteydessä. Näistä poikkeavia ilmauksia on alaluvuissa 31, 35 ja 53. 'Vakuutuksen kattavuuden' vastineina niissä ovat seuraavat ilmaukset ja prosessit.

(e 30)

30 AUTOPALVELUVAKUUTUS (F)

31 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan luettuina matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset. Yhdelle tai useammalle määräpaikalle saapumisen ja sieltä pois lähtemisen välistä oleskeluaikaa ei katsota matkaan kuuluvaksi.

Vakuutuksen kohteena on myös matkan aikana mukana oleva perävaunu.

(e 31)

35 MOOTTORIAJONEUVON VASTUUVAKUUTUS

Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus ja korvausvastuun rajoitukset määräytyvät Tapiolan yleisten vastuuvakuutusehtojen (300) ja vastuuvakuutuksen erityisehtojen (338 ja 347) mukaisesti.

(e 32)

53 AUTOKIINNITYS-, OSAMAKSU- JA LEASINGVAKUUTUS (H)

53.1 Vakuutuksen tarkoitus

Jos vahinkoa ei kohdan 24.5 perusteella korvata sen johdosta, että teon kohde ei ole ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa taikka vartioidussa säilytyssuojassa tai jos korvaus kohdissa 24.3.3, 24.5.2, 24.6.2 - 24.6.5 tai 25.1 - 25.3, 63.4.1 - 63.4.5 taikka 63.6 mainituin perustein evätään tai korvausta vähennetään, ajoneuvon myyjä, vuokralleantaja, pantinhaltija tai autokiinnityksen haltija on oikeutettu saamaan korvauksen tästä vakuutuksesta.

Korvausta ei suoriteta, jos korvaukseen oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää korvauksen epäämisen taikka vähentämisen aiheuttavan seikan olemassaolo.

Edellä esimerkissä (e 31) on nähtävissä, että interpersoonaisen metafunktion kannalta sopimusosapuolet ja heidän toimintaympäristönsä on ilmaistu hyvin eksplisiittisesti: vakuutusyhtiön osalta ilmaukset *vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus* ja *korvausvastuu* sekä asiakkaan osalta ilmaus *myyjä* (ym.) *on oikeutettu* saamaan korvauksen. Ilmaukset rakentavat mielenkiintoisesti osapuolten suhdetta. Ilmauksiin sisältyy presuppositioina osapuolten toimintaa.

Lukija *saa korvauksen* hakemuksesta ja yhtiö on *velvollinen* sen maksamaan. Osapuolten välille siis rakentuu suhde, joka muistuttaa oikeuslaitoksen ja oikeutta hakevan suhdetta. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden eksplikointi yllä esitetyllä tavalla antaa vaikutelman siitä, että vakuutusyhtiö referoi ehtotekstin ulkopuolista lähdettä, esimerkiksi vakuutussopimuslakia, vaikkakin lähteenä ovat autovakuutusten yleiset ja Tapiolan erityiset ehdot. Tulkinta voidaan myöhemmin suhteuttaa kysymykseen siitä, välittävätkö vakuutusehtotekstin sanoitukset vaikutelman siitä, että vakuutusyhtiö olisi välittäjän roolissa vakuutustransaktiossa (Matoesian 1999, 82: lakitekstin kirjoittajan rooli lainsäädännössä). Yllä olevasta esimerkin (e 32) muotoilusta voidaan todeta, että tekstiä ei ulkopuolinen pystyne ilman lisäselvityksiä ymmärtämään.

Toinen tässä kontekstissa keskeinen *korvata*-verbin merkitys, 'kattamisen' lisäksi, on ’maksaa’, ’hyvittää’, ’suorittaa korvaus’. Tämän merkityksen voi olettaa olevan se, jonka lukija tekstiin tulkitsee, kun hän pitää ehtotekstiä lupauksena korvauksen maksamisesta (vrt. asiakkaan kommentti edellä sivulla 105).

(e 33)

> 27.1.3 Palovakuutuksesta korvataan myös sattuneen tai välittömästi uhkaavan korvattavan palovahingon torjumisesta tai rajoittamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

'Maksamisen' merkityksen yhteydessä tekijäksi kirjoittuu luontevasti se, joka ylipäätään voi maksaa tai hyvittää eli henkilötekijä tai abstraktimmin yhteisö, tässä tapauksessa vakuutusyhtiö, kohteeksi puolestaan joko vahinko tai kustannukset.

Vakuutusehtotekstissä korvaamisen määrittämisen peruselementit ovat erilaiset myönteiset ja kielteiset kollokaatiot. Temaattisesti teksti rakentuu niin, että myönteinen ja kielteinen säännös kulkevat rinnan: useimmiten tekstissä sanotaan ensin, mitä korvataan, ja sitä seuraa joko lupauksen kumoaminen tietyiltä osin (eksplisiittinen kielto) tai muu korvaamisen rajoitus. Korvaamista rajoitetaan vakuutusehtotekstissä tilanteisesti monin tavoin, ja voidaankin kysyä, kumpaa ainesta tekstissä lopulta on enemmän: sen kertomista, mitä korvataan, vai sen, mikä vapauttaa yhtiön korvausvelvollisuudesta (vrt. Taulukko 1). Vastaus tähän kysymykseen antaa osaltaan käsityksen siitä, kuka konstruoituu lukijaksi, asiakas vai vakuutusyhtiön edustaja eli korvauksen määrittäjä. Toisaalta on syytä huomata, että vakuutusyhtiön ehtojen laatimista ohjaavat vakuutussopimuslaki sekä Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ja Kuluttajien vakuutustoimisto ohjeillaan ja kannanotoillaan. Kuluttajien vakuutustoimisto on muistiossaan (20.12.1999) ottanut kantaa muun muassa rajoitusten ilmoittamiseen (Luukkonen 1999):

> Ennen sopimuksen solmimista annettavassa informaatiossa pitää erityisen selkeästi tuoda esille, jos vakuutuksen sisältö on kuluttajan perusteltuihin odotuksiin nähden rajattu.

Vakuutusasiantuntijan mukaan tämän suuntainen kannanotto on ollut yhtenä perusteena sille, mitä osia ehtotekstistä on tummennettu. Tummentaminen katsotaan siis keinoksi kiinnittää lukijan huomio rajoituskohtiin.

Vakuutusehtotekstissä spesifioidaan korvattavien vahinkojen ulkopuolelle jäävät asiat. Oletan, että rajoittamisen ilmausten variaatio tekee lukijalle vaikeaksi hahmottaa lopulta sitä maailmaa, joka on korvauksen piirissä. Palstamillimetreinä mitattuna tila, jonka rajoitukset saavat, on suhteellisen suuri, minkä näkee, kun katsoo ehtotekstissä tummennettua aluetta (palstamillimetrien mukaan laskettuna 27 % koko ehtotekstin 12-sivuisesta kokonaisuudesta).

Nyt analysoitava ilmiö, lupaus vahinkojen korvaamisesta, on keskeisin ehtotekstiä samoin kuin lakitekstiä tekstilajina määrittävä asia. Se antaa perustan tekstilajin rationaliteetille: teksti esittää säännöksen ja olosuhteet, joissa säännös pätee. Itse säännös (*vakuutuksesta korvataan vahinko*) on ns. luuranko, jolla on Bhatian mukaan vain vähän juridista ja säätävää merkitystä. (Bhatia 1994, 147.) Vasta erilaisin syntaktisin ja tekstuaalisin keinoin ilmaistut rajoitukset ovat olennaista sisältöä laissa tai tässä tapauksessa vakuutusehdoissa. Lisäksi ilman rajoituksia ehtokohta antaisi virheellisesti mahdollisuuden tulkita *korvaamisen* lausuma yleisesti sovellettavissa olevaksi (Bhatia 1993, 114). Lupaamiseksi tulkittava kokonaisuus rakentuu Bhatian mukaan kognitiivisesti kahdesta osasta: 1) säännös eli säätävä lause ja 2) siihen liittyvät määritteet. (Bhatia 1994, 151, 137.) Määritteet Bhatia jakaa puolestaan seuraavasti:

Intertekstuaaliset viittaukset retorisena selustana

Vahinkotapauksen kuvaus (tapaus, johon ehtokohtaa sovelletaan)

- vahinkotapaus sivulauseessa
- vahinkotapauksen kuvaus teonnimen, lauseenvastikkeen ja partisiippiattribuutin avulla

Operationaaliset määritteet (lisätietoa kohdan soveltamisesta)

- tulkintapotentiaalin rajoittamista koheesiokeinoin
- neuvoteltavuutta implikoivat adjektiiviattrituutit
- adverbiaalilausekkeet tulkinnan varmistajina
- relatiivilause tulkintapotentiaalin rajoittajana

Bhatian jako on ollut analyysissani perusteena ryhmitellä erittelemiäni merkityksiä, jotka liittyvät vakuutusehtotekstiin tulkittavissa olevien lupausten rajoittamiseen. Analyysi on edennyt kahdesta suunnasta: funktion näkökulmasta on eritelty määritteiden tehtäviä tekstissä (auktoriteettiaseman turvaaminen, vahinkotapauksen kuvaaminen ja lisätiedon antaminen) ja lingvistisesti sitä, millä sanastollisilla ja kieliopillisilla keinoilla lupausta rajoitetaan. Jaottelu on siis tässä tutkimuksessa lupauksen rajoittamisen kielitieteellisen analyysin tulos.

Seuraava ehtokohta havainnollistaa rajoittamista, jossa ovat edustettuina kaikki edellä eritellyt rajoittamisen tyypit. Säätävät lauseet ovat analysoijan alleviivaamia; rasterointi on alkuperäistekstissä esiintyvä.

(e 34)

> **53.1 Vakuutuksen tarkoitus**
>
> Jos vahinkoa ei kohdan 24.5 perusteella korvata sen johdosta, että teon kohde ei ole ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa taikka vartioidussa säilytyssuojassa tai jos korvaus kohdissa 24.3.3, 24.5.2, 24.6.2 - 24.6.5 tai 25.1 - 25.3, 63.4.1 - 63.4.5 taikka 63.6 mainituin perustein evätään tai korvausta vähennetään, ajoneuvon myyjä, vuokralleantaja, pantinhaltija tai autokiinnityksen haltija on oikeutettu saamaan korvauksen tästä vakuutuksesta.
>
> Korvausta ei suoriteta, jos korvaukseen oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää korvauksen epäämisen taikka vähentämisen aiheuttavan seikan olemassaolo.

Seuraavassa raportoidaan säätävään lausumaan liitettävän lisätiedon tulkinnoista niin, että edellä esitettyä Bhatian kolmijakoa täydennetään eksplisiittisellä kiellolla, joka rajoittaa korvaamisen alaa ja joka muita rajoittamisen kielellisiä keinoja selvemmin kumoaa lupauksen tai oikeastaan lukijan odotukset korvaamisesta. Odotukset voivat syntyä vakuutusta otettaessa; esimerkiksi vapaaehtoisia autovakuutuksia myyvässä esitteessä kuvataan Hirvivahinkovakuutuksen antamaa vakuutusturvaa lyhyesti näin (Tapiola-yhtiöiden mainos 1.7.1995):

> **Hirvivahinkovakuutus**
>
> Tämä vakuutus korvaa vahingon, joka aiheutuu yhteentörmäyksestä hirven, poron tai peuran kanssa.

Vastaava vakuutusehtotekstin kohta sisältää säätävän lauseen *Vakuutuksesta korvataan hirvieläimeen törmäämisestä aiheutunut vahinko* (vakuutusehdot 1.7.1995; liite 3). Lausetta seuraa tummennettuna viiden kohdan luetelma asioista, joiden vallitessa vahinkoa ei korvata. Myyntimateriaali ja korvausta haettaessa hyödynnettävä vakuutusehtoteksti näyttävät siis törmäävän ja vaikuttavan ratkaisevasti lukijan odotuksiin ja pettymyksiin.

Trosborg erottaa lainkäytön kielen tutkimuksissa kiellot lupaamiseen liittyvästä vastuun rajoittamisen tapauksista. Kiellossa voidaan nähdä olevan kysymys (lukijan) edun kieltämisestä. (Trosborg 1997, 70; 81 - 84.) Trosborgin tulkinta selittää osaltaan sen, miksi asiakas tulkitsee korvauksen epäämisen lupauksen perumisena ja sopimuksen rikkomisena (kuluttajan kokemus edellä, s. 105). Sen sijaan katson, että lupauksen rajoittaminen muiden kielellisten keinojen avulla ei ole kiellon kaltainen operaatio: rajoittaminen liittyy myönteiseen proposi-

tioon eli korvaamisen piiriin jää jotakin. Samalla korvaaminen tulee ehdolliseksi. Lopulta nähdäkseni lupauksen *perumisen* ja *rajoittamisen* semantiikka kulminoituu näkökulmaan. Lingvistisesti tarkasteltuina kielto ja muut rajoittamisen keinot *rajoittavat* korvaamisen alaa ja oikaisevat asiakkaan odotuksia vakuutusyhtiön näkökulmasta, minkä lukija voi tulkita korvaamisen lupauksen *perumiseksi*.

Korvaamisesta lisätietoa antavat jaksot voidaan siis vuoden 1993 autovakuutusehtojen tekstissä jakaa kahteen ryhmään: eksplisiittisiin kieltoihin (alaluku 3.2.1) sekä muihin lupausta rajoittaviin syntaktisiin, leksikaalisiin ja tekstuaalisiin keinoihin (3.2.2 – 3.2.4). Jako perustuu paitsi edellä esitettyihin diskursiivisiin näkökohtiin myös siihen, että kielto on keino sulkea jotakin kokonaan asian ulkopuolelle, kun taas korvaamisen rajoittamisen keinot lohkaisevat siitä vain osan. Kuten edellä todettiin, lupauksen perumisen ja rajoittamisen tehtäväksi voidaan tulkita lukijan odotusten torjuminen. Vakuutuksia myytäessä asiakkaalle kaupataan turvaa vahingon aiheuttamien taloudellisten menetysten varalle kantavana liiketoiminnallisena ajatuksena riskin jakaminen asiakkaan ja yhtiön kesken. Korvauksenhakutilanteessa puolestaan testataan myyntipuheita: vakuutusehtoteksti täsmentää vahinkojen korvaamisen laajuuden.

3.2.1 Lupauksen kumoaminen eksplisiittisellä kiellolla

Lukijalle tarjoutuu selvästi lupaamisen kumoavaa lisätietoa eksplisiittisen kiellon avulla ilmaistuissa jaksoissa. Tässä alaluvussa tarkasteltaviksi tulevat kieltoverbitapausten ohella kieliopillinen metafora *lukuun ottamatta* (jotakin) sekä partikkelin *paitsi* esiintymät. Esimerkki (e 35) havainnollistaa korvaamisen alan määrittelyä: myöntöä seuraa kiellon muodossa ilmaistu odotusten oikaiseminen. Korvaamisen kieltävät lauseet ovat ehdoissa usein tummennettuina:

(e 35)

> 24.3.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).
>
> Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

(e 36)

> **24.4 Palovakuutus (C)**
>
> Palovakuutuksesta korvataan palovahinko, joka on aiheutunut irtipäässeestä tulesta tai vakuutuksen kohteen sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

> Kuitenkaan ei korvata generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunutta vahinkoa.

Esimerkeissä (e 35) ja (e 36) kielto on ns. konstituenttikielto. Kielto kohdistuu pelkästään yhteen konstituenttiin (Hakulinen & Karlsson 1979, 267). Autovakuutuksen ehtokohdan 24.4. mukaan (e 36) vain *vakuutuksen kohteen sähkölaitteessa* sattunut oikosulku on korvattava vahinkotapahtuma. Kielto ja lupauksen kumoaminen kohdistuu tässä tapauksessa tietyissä laitteissa tapahtuneisiin oikosulkuihin ja niiden aiheuttamiin vahinkoihin.

Kiellon ja myönnön merkitykset ovat polaarisuuden ilmentymiä kielenkäytössä. Niiden kielellisinä yksikköinä ovat yllä olevien esimerkkien tapauksessa vastakohta-asetelmaa konkretisoivat *korvataan : ei korvata*. Systeemis-funktionaalisen kieliteorian mukaan polaarisuuden tulkinta on osapuolten suhteiden merkityksen eli interpersoonaisen metafunktion aluetta. (Eggins 1994, 170.) Kielto on laajasti ymmärrettynä tempuksen ja moduksen ohella yksi modaliteetin ilmentymä (esimerkiksi Palmer 2001; Hakulinen & Karlsson 1995). Jos polaarisuus suhteutetaan puheen funktioon, lupaamiseen ja jonkin asian kieltämiseen, voidaan tulkita, että ehtotekstiin kirjoittuvat näissä kohdin hyvin selvästi kirjoittajan ja lukijan roolit: yhtiö voi luvata asemansa perusteella jotakin asiakkaalle ja kieltäytyä jostakin. Esimerkeissä (e 35) ja (e 36) kielto on lisäksi tummennettu, mikä voidaan tulkita ohjeeksi lukijalle[50]. Kieltoa voidaan pitää interpersoonaisen metafunktion alueella ns. asennemerkityksenä. Sen avulla voidaan arvioida, millainen suhde puhujalla on sanottavaan, miten hän arvioi esimerkiksi mahdollisuutta ja totuutta sekä näiden vastakohtia. (Shore 1992, 36.) Tekstin tummentamista voidaan pitää siis kirjoittajan kannanottona. Hän pitää rajoituskohtaa tärkeänä ja/tai hän olettaa, että lukija ei huomaa ilman korostusta kiinnittää huomiota lisätietoon. Tummennus on typografinen tehokeino, joka toimii samaan tapaan kuin otsikointi suuraakkosin. Toisaalta vakuutusasiantuntijoiden mukaan taustalla on myös Kuluttajien vakuutustoimiston ohje vakuutusyhtiöille: ehtoteksti ei voi pelkästään kertoa positiivisista asioista, myös rajoitukset täytyy tuoda ”selvästi” esiin.

Kielto on lingvistinen piirre, joka näyttää Hakulisen ja Karlssonin mukaan (1979, 71) liittyvän koko lauseeseen, vaikka se ilmenee suomessa morfologisesti verbin taivutuksesta. Käytännössä usein esitetään kielto, kun on syytä olettaa, että ilman kieltoa vastaava myönteinen asia saattaisi pitää paikkansa (Vilkuna 1996, 264). Se on semanttiselta kannalta operaattori, jonka vaikutusala voi vaihdella. Kieltoverbin sisältävässä kiellossa puhuja epää proposition esittämän totuuden. (Hakulinen & Karlsson 1979, 266.) Muissa eksplisiittisissä kielloissa (esimerkiksi *-mAttA*; *paitsi*) vaikutusalana voi olla pelkkä NP, kuten on yleisesti asianlaita vakuutusehtotekstissä:

---

[50] Ehtovihkosen kannessa on teksti *Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin.*

(e 37)

22.1 Vakuutuksen kohteena ovat lisäksi henkilö-, paketti- ja matkailuautoihin ja -perävaunuihin sekä moottoripyöriin asennetut, pelkästään ajoneuvossa käytettäväksi tarkoitetut lisälaitteet lukuunottamatta vakuutuskelvottomia kohteita, joita ovat

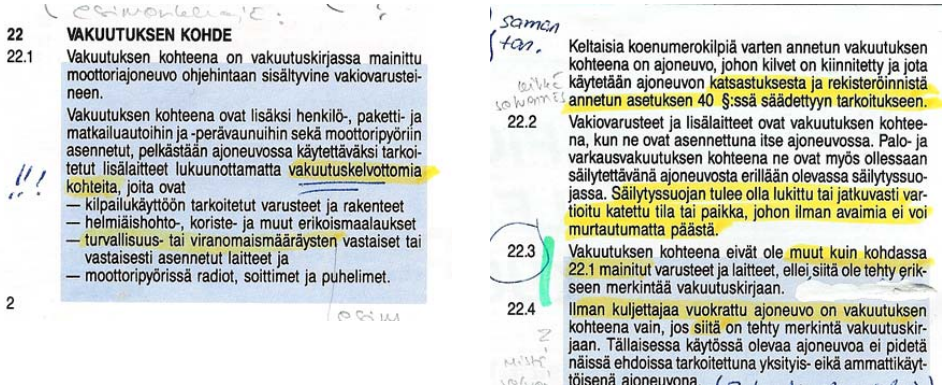
- kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet ja rakenteet
- helmiäishohto-, koriste- ja muut erikoismaalaukset
- turvallisuus- tai viranomaismääräysten vastaiset tai vastaisesti asennetut laitteet ja
- moottoripyörissä radiot, soittimet ja puhelimet.

(e 38)

23.1 Vakuutus on voimassa kaikkialla Euroopassa ja sen ulkopuolisissa green card -sopimusmaissa (ns. vihreän kortin maat), paitsi

- oikeusturvavakuutus
- Tapsakaskoon ja osakaskoon sisältyvä autopalveluvakuutus ja
- vuotta lyhyemmäksi ajaksi otettu TAPSAKASKO-, OSAKASKO- tai PALO- ja VARKAUSVAKUUTUS, jotka ovat voimassa vain Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisessä kuljetuksessa.

Konstituenttikielto sulkee jotakin pois tilanteesta. Poissulkevuuden näkökulmasta vuoden 1993 ehdoissa on yksi mielenkiintoinen kohta, 22.3. Sen olemassaolo ylipäätään, sen sijainti ympäröiviin ehtokohtiin nähden sekä kielteinen lähtökohta antavat aiheen olettaa, että kohtaan liittyy jokin presuppositio, jota ei ole helppo tekstin perusteella päätellä. Yleisenä taustaoletuksena voi vakuutusyhtiöstä saamani tiedon mukaan pitää sitä, että korvaushakemusten käsittelytilanteissa kohtaan 22 on saattanut liittyä epäselvyyttä. Ehkä kohdat 22.1 ja 22.2 eivät ole kirjoittajien mielestä ilmaisseet korvattavia lisälaitteita tarpeeksi selvästi.



22 **VAKUUTUKSEN KOHDE**

22.1 Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen.

Vakuutuksen kohteena ovat lisäksi henkilö-, paketti- ja matkailuautoihin ja -perävaunuihin sekä moottoripyöriin asennetut, pelkästään ajoneuvossa käytettäväksi tarkoitetut lisälaitteet lukuunottamatta vakuutuskelvottomia kohteita, joita ovat

— kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet ja rakenteet
— helmiäishohto-, koriste- ja muut erikoismaalaukset
— turvallisuus- tai viranomaismääräysten vastaiset tai vastaisesti asennetut laitteet ja
— moottoripyörissä radiot, soittimet ja puhelimet.

2

Keltaisia koenumerokilpiä varten annetun vakuutuksen kohteena on ajoneuvo, johon kilvet on kiinnitetty ja jota käytetään ajoneuvon katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen.

22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa. Säilytyssuojan tulee olla lukittu tai jatkuvasti vartioitu katettu tila tai paikka, johon ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä.

22.3 Vakuutuksen kohteena eivät ole muut kuin kohdassa 22.1 mainitut varusteet ja laitteet, ellei siitä ole tehty erikseen merkintää vakuutuskirjaan.

22.4 Ilman kuljettajaa vuokrattu ajoneuvo on vakuutuksen kohteena vain, jos siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan. Tällaisessa käytössä olevaa ajoneuvoa ei pidetä näissä ehdoissa tarkoitettuna yksityis- eikä ammattikäyttöisenä ajoneuvona.

Kuva 7 Näyte vuoden 1993 autovakuutusehtotekstistä

Lukija voi kysyä, olisiko kohdan merkitys ollut toinen, jos se olisi muotoiltu joko a) yhden kiellon avulla tai b) kokonaan myönteisesti:

a)

> "22.3 Vakuutuksen kohteena <u>ovat</u> vain kohdassa 22.1 mainitut varusteet ja laitteet, jos vakuutuskirjaan <u>ei ole tehty</u> merkintää muista varusteista ja laitteista."

b)

> "22.3 Vakuutuksen kohteena <u>ovat</u> kohdassa 22.1 mainitut varusteet ja laitteet sekä mahdolliset muut varusteet ja laitteet, joista <u>on tehty</u> merkintä vakuutuskirjaan."

Myönteisen ilmauksen (b) voi tulkita kannustavan asiakasta luettelemaan vakuutuskirjaan erikoislaitteita. Niiden sisällyttäminen vakuutukseen on kuitenkin arvioitava joka kerta erikseen mm. ajoneuvon kokonaishinta huomioon ottaen, koska yhtiö ei voi ottaa vastatakseen mitä tahansa riskiä.

Ehtotekstiin valittu kaksinkertainen kielto puolestaan on suhteellisen vahva kirjoittajan asenteen ilmaus lähtien siitä, että kielto on modaalisuuden ilmentymää tekstissä (Palmer 2001; Hakulinen & Karlsson 1979). Kohdan 22.3 olemassaolo ehtotekstissä saattaa motivoitua sillä perusteella, että kohdassa 22.1 puhutaan *moottoriajoneuvossa käytettäviksi tarkoitetuista lisälaitteista* sekä *vakuutuskelvottomista laitteista* ja vain vakuutuskelvottomat on lueteltu. Lisäselityksen tarve ei kuitenkaan selitä riittävästi kaksinkertaisen kiellon valintaa.

Polaarisuusasetelman synnyttämisen näkökulmasta huomio kiinnittyy siihen, mikä asia kielletään. Jos jotakin sanotaan korvattavan, mikä on asia, joka suhteutuu korvattavaan niin, että se on tarpeen kieltää? Lukija voi tulkita, että kiellettävän asian valinta pohjaa ensinnäkin aiempaan kokemukseen korvauksenhakutilanteista (e 39). Tulkintaa tukee se, että kieltävä lause on tummennettu, eli se suositellaan luettavaksi erityisen tarkoin. Esimerkki siis vahvistaa tietoa siitä, että kielto liittyy kiinteästi kontekstiin ja kiellon edellytyksenä on, että joku on esittänyt päinvastaista tai aiemmin on ollut toinen käytäntö (Hakulinen & Karlsson 1979, 266).

Kiellon avulla myös määritellään korvattavaa kohdetta, esimerkiksi ajoneuvotyyppejä.

(e 39)

> 22.4 Ilman kuljettajaa vuokrattu ajoneuvo on vakuutuksen kohteena vain, jos siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan. Tällaisessa käytössä olevaa ajoneuvoa ei pidetä näissä ehdoissa tarkoitettuna yksityis- eikä ammattikäyttöisenä ajoneuvona.

Esimerkissä on kysymys verhotusta korvaamisen kieltämisestä. Esimerkissä annetaan ehto *ilman kuljettajaa vuokratun ajoneuvon* vahingon korvaamiselle: merkintä vakuutuskirjassa. Esimerkissä ei puhuta korvaamisesta *korvaamisen* prosessin avulla vaan kuvaillaan vakuutuksen kohdetta ja kohdetta, joka ei ole ehtojen mukainen. Lukija voi kuitenkin tulkita kohdan korvaamisen kielloksi päättelyketjun kautta: jos ajoneuvo ei ole vakuutuksen kohteena, sille aiheutunutta vahinkoa ei korvata. Kohtaa 22.4 edeltää kohtia, joissa kerrotaan, mitkä kaikki esineet ovat vakuutuksen kohteena ja mitkä eivät (ks. liite 1, ehtojen sivu 2).

Kielteisten kollokaatioiden tarkastelu kiinnittää huomion siihen, että vakuutusehtotekstissä jotkut asiat aktivoituvat myönteisinä, jotkut taas kielteisinä. Suomenkielisissä, yleiskielisissä teksteissä on tutkimusten mukaan keskimäärin n. 10 % kieltolauseita. Pää- ja sivulauseiden välillä ei ole eroja, mutta sivulauseittain kieltojen määrä vaihtelee selvästi: n. 16 % *että*-lauseista on kielteisiä. (Hakulinen ym. 1980, 121.) Esimerkiksi oppikirjateksteissä kieltolauseita on vähän. Oppikirja näyttäisi olevan kirjoitettu samaa mieltä oleville. Se ei rakenna lukijaksi sellaista, joka voisi ajatella maailmasta toisin. (Karvonen 1995, 212.) Taustaoletuksena lienee niin muodoin käsitys oppijasta, jolla ei ole tietoa tai odotuksia, jotka täytyisi kieltäen kumota. Tältä osin vakuutusehtotekstin lukija rakentuu ehtotekstiin toisin.

Analysoitavana olevassa vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä on päälauseita ja sivulauseita seuraavasti: n. 55 % päälauseita ja n. 45 % sivulauseita[51]. Kieltolauseita on autovakuutusehtotekstissä kaikkien lauseiden määrästä n. 22 %, mikä on merkitsevästi enemmän kuin yleiskielisissä teksteissä keskimäärin (n. 10 %). Päälauseista kieltomuotoisia on n. 25 %

[51] Yleiskielisissä teksteissä suhde on 2/3 (myönteiset) : 1/3 (kielteiset) (Hakulinen ym. 1980, 116).

ja sivulauseista n. 20 %. Arviot perustuvat laskelmaan, jossa luokiteltiin ehtotekstistä 122 lausetta tekstin alusta kohdasta 10 kohtaan 27.2. Jakso sisältää sekä vakuutustuotteiden esittelyä (korvaamisen kuvaamista) että arvioimis- ja korvaamissäännöksiä, joten tekstikatkelma on siltä osin edustava otos. Lisäksi jaksossa on sekä tummentamattomalla että tummennetulla pohjalla esitettyä tekstijaksoja. Sekä sivu- että päälauseita laskettaessa otettiin huomioon rinnasteiset lauseet (predikaattiverbit rinnasteiset); sivulauseiden määrään sisältyy myös muutama lauseenvastike.

Taulukko 2 Vakuutusehtotekstin myöntö- ja kieltolauseiden suhde (n = 122 lausetta).

MYÖNTÖLAUSEITA		**KIELTOLAUSEITA**	
Kpl	**%**	**Kpl**	**%**
94	**78**	**28**	**22**

Taulukko 3 Pää- ja sivulauseiden myöntö- ja kieltolauseiden suhteet.

PÄÄLAUSEISTA (n = 66; 55 %)				**SIVULAUSEISTA** (n = 56; 45 %)			
Myönteisiä		**Kielteisiä**		**Myönteisiä**		**Kielteisiä**	
Kpl	**%**	**Kpl**	**%**	**Kpl**	**%**	**Kpl**	**%**
49	**74**	**17**	**26**	**45**	**80**	**11**	**20**

Kieltolauseiden suhteellisen suuri määrä vakuutusehtotekstissä näyttää siis olevan yksi kyseisen tekstin syntaktinen, semanttinen ja tekstuaalinen piirre. Kun kysymyksessä on modaalisuuden ilmentymä, voidaan todeta, että vakuutusehtotekstissä näyttää olevan interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta erityisen tärkeää käyttää kieltolauseita kommunikoitaessa asiakkaan kanssa. Kieltolauseiden tehtävänä on, kuten edellä mainittiin, odotusten torjuminen ja lisätiedon antaminen. Vakuutus otetaan niin, että molemmat osapuolet allekirjoittavat vakuutussopimusasiakirjan, ja tuossa yhteydessä on tärkeää saattaa osapuolten tietoisuuteen kaupan sisältö eli minkä kaiken varalta vakuutus turvaa ja minkä ei. Samalla ehtotekstiin kirjoittuvat molempien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Näkemykseeni liittyy kannanotto kiellon määrittelyyn yleisesti. Nähdäkseni vakuutusehtotekstissä kielto on ei-toivottuja odotuksia presupponoiva ja alisteinen myönnölle. Kieltolauseissa siis kielletään sekä toteamus että sen taustalla oleva presuppositio. (Givón 1979, 112.) Kieltolause liittyy topiikkinsa puolesta edeltävään myönteiseen lauseeseen, ja kieltolause toteaa jotakin uutta topiikista (mt. 114). Tähän liittyy se, että kieltoa voidaan pitää tunnusmerkkisempänä kuin vastaavaa myönteistä lausetta (mt. 115).

(e 40)

30 AUTOPALVELUVAKUUTUS (F)

31 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

--

32.2 Korvausvastuun rajoitukset

32.2.1 Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

- polttoaineen loppumisesta

- käyttökunnossa olevan vararenkaan puuttumisesta - -

Edellä todettiinkin, että vakuutusehtoteksti on lähtökohtaisesti sen kuvaamista, mitä vakuutuksesta korvataan, vaikkakin kieltolauseita on tekstissä enemmän kuin yleiskielisissä teksteissä. Vakuutusehtotekstin kieltolauseet ovat nähdäkseni osoituksena siitä, että kielto on puheakti, joka sekä korjaa lukijan ei-toivottua uskomusta että lisää lukijan tietämystä puheenaiheesta (Givón 1979, 139). Leechin jaottelussa kyseiset kiellot ovat kumoavia kieltoja; myönteinen vastinpari voi olla eksplisiittinen tai presupponoitu ja implisiittinen, jollakin tavalla kontekstiin sisältyvä. (Leech 1977, 771 - 777.) Uskomus, joka vakuutusehtotekstissä korjataan, on uskomus korvauksen saamisesta.

Tuppurainen (1991) kritisoi näkemystä, jonka mukaan kielto olisi ainoastaan edellä ilmi tulleen tai presupponoidun kieltämistä. Lisäksi hän pitää harhaanjohtavana joissakin tutkimuksissa esitettyä näkemystä, että kielto ja myöntö olisivat symmetrisiä; kiellon ja myönnön erot ja esiintymisedellytykset jäisivät hänen mukaansa huomiotta (mt. 32). Esimerkiksi puheessa oma merkityksellinen kieltotyyppi ovat ns. proposition kiellot, jotka tuovat "diskurssiuniversumiin" uutta tietoa (mt.). Tuppuraisen havaintojen mukaan merkittäviä ovat myös kiellot, jotka vertautuvat paitsi odotuksenvastaisuuskäsityksiin myös arvostuksiin, toiveisiin, pelkoihin tai fiktiivisiin maailmoihin. Pelkkään odotustenvastaisuuteen vertautumista hän pitää liian suppeana kiellon piirteenä (mt. 131). Edelliseen liittyvästi on huomionarvoista, että eksplisiittinen kielto tai pikemminkin sen välttäminen voi olla vakuutusyhtiön kirjeenvaihdossa tietoinen strategia. Kirjoittaja saattaa välttää *ei*-sanan käyttöä ja suosia sen sijaan verbejä, joihin sisältyy kielteinen merkitys (esimerkiksi *evätä*; *lakata*; *vähentää*). Näin kirjoittaja pyrkii tietoisesti estämään positiivisen vaihtoehdon aktivoitumisen lukijan mielessä eli tyrehdyttämään toiveen korvauksen saamisesta. (Schryer 2002, 19.)

Vakuutusehtotekstissä korvaamiseen liittyvä kielto näyttää yksilöivän korvattavaan vahinkotapahtumaan liittyviä lähikäsitteitä (e 41) ja korvattavaa vahinkoa muistuttavia tapahtumia (e 42). Tältä osin se on teksti, joka on tulkittavissa opettavaksi ja oletettuja väärinkäsityksiä

oikovaksi. Kieltolause siis tuo uutta tietoa asiasta, ja prosessin verbi *korvata* on presupponoitu. Samalla kieltolause on suppeampialainen kuin myöntölause. (Givón 1979, 108.)

(e 41)

54.2.2.2 - -

Polttoainetta, omavastuun poistomaksua tai muita autonvuokraukseen liittyviä vapaaehtoisia maksuja ei kuitenkaan korvata.

(e 42)

(54.3) - - Korvausta ei kuitenkaan makseta, jos ajoneuvo on ollut vahingon sattuessa vuokrattuna tai lainattuna muulle kuin vakuutuksenottajan kanssa samassa taloudessa asuvalle henkilölle.

Kiellettävien asioiden luonne näyttää viittaavan siihen, että niiden perusteella on aiemmin yritetty väärinkäsityksen vuoksi hakea korvausta, joten on tullut tarve kirjata ne näkyvästi ehtotekstiin ja samalla vakuutuksen ulkopuolelle. Vakuutusehtoteksti sisältää siis pitkälti vakuutuslajille tyypillisen korvaamisen perinteen ja käytännön kirjauksia. Vakuutusehtotekstissä kielto on usein kontrastoiva (Givón 1989, 165), mutta se voidaan tulkita myös lisätietoa antavaksi, koska myöntöä seuraavassa kiellossa saatetaan jättää korvaamisen ulkopuolelle asioita, joita lukija ei välttämättä olisi osannut assosioida myöntölauseen yhteyteen (e 41). Kiellettävät asiat eivät siis välttämättä ole myöntölauseen kautta presupponoituvia, mikä on Givónin mukaan tyypillistä kiellolle (Givón 1984, 346). Kiellon konstruoimaan lukijan ja kirjoittajan suhteeseen liittyvästi Givón esittää mielenkiintoisen havainnon, että ”perinteisissä kulttuureissa avoimesti tunnusmerkkistä kieltoa ei osoiteta puhujan yläpuolella oleville eikä ulkopuolisille” (mt. 165).

Siltä osin kuin kielto rajoittaa korvauslupausta, voidaan todeta, että jo vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti noudattaa vuonna 1994 voimaan tulleen vakuutussopimuslain henkeä siltä osin, mikä koskee asiakkaan informointia tulevan vakuutusturvan laajuudesta ja rajoituksista. Kiteyttäen voikin todeta Tuppuraisen sanoin, että "kielto on onnistunut, jos lukija ymmärtää, minkälaisen relaation kielto luo, millaiseen mahdolliseen maailmaan reaalinen maailma suhteutetaan" (Tuppurainen 1991, 136).

3.2.2 Lupauksen rajoittaminen intertekstuaalisesti

Intertekstuaaliset viittaukset liittyvät korvauslupauksen rajoittamiseen ensinnäkin niin, että intertekstillä viitataan ulkopuoliseen auktoriteettiin, joka tekee korvaamisen mahdottomaksi (esimerkiksi vakuutussopimuslaki tai tieliikennelaki). Korvaamista voidaan rajoittaa myös

niin, että rajoituksen perusteeksi tulee jokin muu autovakuutusehtojen ulkopuolinen teksti kuin laki tai autovakuutusehtojen toinen kohta. Intertekstuaalisuuden analyysi on osa tekstianalyysia, ja sillä on merkitystä sikäli, että se osoittaa yhtäältä, mitkä intertekstit kirjoittaja haluaa tuoda tekstiin ja mihin diskursseihin hän asiansa kytkee tietoisesti (esimerkiksi vakuutussopimuslaki). Toisaalta analyysin tuloksena on intertekstejä, jotka aktivoituvat tulkinnassa halusipa kirjoittaja tai ei. Huomio kiinnittyy samalla tekstilajille tyypillisiin konventionaalisiin kerrontatapoihin. (Fairclough 1995, 185.) Retorisesti tarkasteltuna vakuutusehtotekstiin tuodut tekstit, erityisesti vakuutussopimuslaki, ovat tietyllä tavalla auktoriteettiselusta ehtotekstille. Auktoriteetti voidaan panna tekstissä näkyväksi tai siihen voidaan viitata esimerkiksi tekstin rakennepiirteillä (Matoesian 1999, 79; Fairclough 1992, 104). Samalla vakuutusehtoteksti näyttäytyy tekstinä, joka liittyy tiettyihin yhteiskunnan rakenteisiin ja verkostoituu usealle taholle.

Intertekstuaalisuuden analyysissa voidaan yrittää jäljittää sekä eksplisiittistä intertekstuaalisuutta että ns. piilotekstejä. Korvaamisen lupauksen rajoittamisen tarkastelussa huomio on kuitenkin eksplisiittisessä intertekstuaalisuudessa (Fairclough 1992). Voidaan nimittäin sanoa, että koko vakuutusehtoteksti on intertekstuaalinen (vrt. Heikkinen 2000c, 70): siihen kirjoittuu kauttaaltaan perinteinen vakuutusehtoteksti, johon mallin ovat antaneet vakuutushistoria ja muiden muassa Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ehtopohjillaan, jotka ovat olleet käytössä suomalaisissa vakuutusyhtiöissä 1980-luvun lopulle saakka. Alaluvun 3.2.1 tapauksissa on tavallaan kysymys myös osallistujapiirin laajennoksesta. Teksti tulee ilmeisen hybridiseksi diskursseiltaan (mt. 71), kun lainsäätäjän rooli tulee täydentämään yhtiön ja asiakkaan rooleja. Vakuutussopimussuhteen luonne siis muuttuu tältä osin.

Eksoforiset viittaukset toisiin teksteihin rajoittavat säätävän lausuman *vakuutuksesta korvataan vahinko* sisältöä eksplisiittisesti (Bhatia 1994, 151: käsitteenä *referential qualification*). Tietyssä ehtokohdassa spesifioitu korvaaminen täydentyy joko saman ehtotekstin toisella kohdalla (ana- tai kataforisesti), yhtiön toisella vakuutuksella tai yhtiön ulkopuolisilla teksteillä, esimerkiksi vakuutussopimuslailla tai asetuksilla. Ehtotekstiä tulkitsevan kuluttajan kannalta merkityksellisiä ovat lisäksi viittaukset teksteihin, joihin hänen on työlästä tai mahdotonta päästä käsiksi. Kaikkia näitä tapauksia havainnollistetaan alla.

Intertekstuaalisten määritteiden ryhmään sisällytetään tässä analyysissa myös liittokonjunktiotapaukset *siltä osin kuin* siitä syystä, että ne liittyvät aina intertekstuaaliseen kytkökseen (esimerkki (e 43) alla: viittaus *varkausvakuutukseen*). *Varkausvakuutus* on esimerkissä määräinen pragmaattisin perustein (Vilkuna 1992, 21): varkausvakuutus on yksi vakuutuskategoria, ja tarkoite on paikannettavissa käsillä olevasta ehtotekstistä. Varkaus on autovakuutusehtotekstin mukaan ilkivallan tapaan yksi vahinkotyyppi, ja sen mukaan nimetään alavakuutus, *varkausvakuutus* (ks. liite 1: ehtotekstin sivut 2 – 3).

Esimerkin (e 43) kaltainen tapaus on monitulkintainen lauseyhdistelmätyyppi, koska sivulause ilmaisee myös korvaamisen olosuhdetta. Siksi lausetyyppiä on analysoitu myös alaluvussa 3.2.3.1 (vahinkotapaus sivulauseessa).

(e 43)

24.3.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).

Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

Seuraavat esimerkit havainnollistavat eksplisiittistä intertekstuaalista viittaamista. Esimerkin (e 44) tekstien olettaisi olevan vakuutuskirjan ja autovakuutusehtojen liitteenä. Sen sijaan liikenneturvallisuuden vaatimukset esimerkissä (e 45) ovat asia, josta lukija ei tienne, miten niihin voisi tutustua. *Liikenneturvallisuuden vaatimukset* ovat eksoforinen viittaus autovakuutusehtotekstin ulkopuolelle. Kyseessä voi olla yleinen maailmantieto, jota ei ole dokumentoitu.

(e 44)

35 MOOTTORIAJONEUVON VASTUUVAKUUTUS

Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus ja korvausvastuun rajoitukset määräytyvät Tapiolan yleisten vastuuvakuutusehtojen (300) ja vastuuvakuutuksen erityisehtojen (338 ja 347) mukaisesti.

(e 45)

32.1.2 Jos vahinko on sattunut muualla kuin Suomessa, korvataan lisäksi ajoneuvon liikenneturvallisuuden vaatimuksien mukaiseen käyttökuntoon korjaamiseen välttämättömästi tarvittavien ja tätä tarkoitusta varten erityisesti tilattujen varaosien rahtikustannukset sekä lisäksi tuontitulli, jos osa on ollut tilattava toisesta maasta.

(e 46)

63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN

63.1 Tiedonantovelvollisuus vakuutussopimusta tehtäessä

Vakuutuksenottaja on velvollinen antamaan vakuutusyhtiölle oikeat tiedot vakuutussopimukseen vaikuttavista seikoista.

Tietojen antamatta jättämisestä tai väärien tietojen antamisesta voi VakSL 4 - 7 §:n mukaan seurata, että vakuutussopimus ei tule voimaan, korvausta vähennetään tai se evätään taikka, että vakuutussopimus irtisanotaan lakkaavaksi 14 päivän kuluttua.

(e 47)

46.4 Maksuton oikeudenkäynti ja vakuutetun omat kustannukset

Vakuutuksesta ei korvata

- maksuttomasta oikeudenkäynnistä annetun lain perusteella valtion varoista suoritettuja oikeudenkäyntikulujaeikä yleisestä oikeusaputoiminnasta annetun lain perusteella kunnan toimesta ja kustannuksella tapahtuvasta oikeusavun antamisesta

- tuomion tai päätöksen toimeenpanosta taikka turvaamistoimenpiteistä aiheutuvia kustannuksia

- -

Esimerkeissä (e 46) ja (e 47) korvaamista rajoitetaan intertekstuaalisesti lakeihin viittaamalla ja rajoittamista tehostetaan typografisesti: noudattamatta jättämisen huomautus (e 46) ja kielto (e 47) ovat kauttaaltaan lihavoituja ja tummennettuja. Kyseessä on avoin intertekstuaalisuus: kielen ja sosiaalisen kontekstin yhteys on eksplisiittinen (Fairclough 1992, 85; 1995, 189).

Intertekstuaalista määrittämistä esiintyy kautta koko ehtotekstin. Yleisintä on viittaaminen toisaalle samaan ehtotekstiin (esimerkki (e 43)). Vakuutussopimuslakiin viitataan luvun *60 Yleiset sopimusehdot* alakohdissa (esimerkki (e 46)). Vakuutussopimuslaki määrittelee sopimussuhteen vakuutuksenottotilanteessa, joten on odotuksenmukaista, että viittaukset lakiin painottuvat ehtotekstin juridiseen osaan (ks. liite 1, ehtojen sivu 9). Tuotteista tiedottavaksi ja niitä markkinoivaksi osaksi katsottava ehtotekstien alkuosa on ehtotekstin sisäisten viittausten ja implisiittisen intertekstuaalisuuden aluetta (Fairclough 1992, 85).

Intertekstuaalisella määrittämisellä on vaikutusta tekstin yleiseen ymmärrettävyyteen mutta myös koko ehtotekstin tekstilajin määrittymiseen (Gunnarsson 1983, 265). Yleiset sopimusehdot (ehtojen luku 60) leimautuvat todennäköisesti aiheensa ja lakiperustansa vuoksi kauttaaltaan lakitekstinomaiseksi. Tekstissä eteenpäin tai taaksepäin viittaaminen on yksi lakikielelle tyypillisistä tekstistrategioista: se on yksi tapa paketoida tietoa tiiviisti (Maley 1994, 25). Lakiteksti intertekstinä eksplikoituu vakuutusehtotekstissä myös käsitteiden määrittelyssä, mikä todettiin aiemmin tässä työssä alaluvussa 3.1. Yhtenä lakitekstille tyypillisenä piirteenä voidaan pitää esimerkiksi *milloin*-pronominin käyttöä *silloin kun* -liitto-konjunktion vastineen (alaluku 3.2.3.1). Samoin yleiskielestä poikkeavana tyylinä voitaneen pitää sanajärjestystä esimerkin (e 48) ensimmäisen virkkeen relatiivilauseessa (vrt. "sitä joka on tehnyt vakuutusyhtiön kanssa sopimuksen").

(e 48)

60 YLEISET SOPIMUSEHDOT

- - Vakuutuksenottajalla tarkoitetaan sitä, joka on vakuutusyhtiön kanssa tehnyt vakuutussopimuksen. Mitä kohdissa 63.2, 63.4 ja 68 on sanottu vakuutuksenottajasta, koskee myös - -

Kyseiset piirteet värittävät tekstiosuudet niin sanotuksi *vieraaksi puheeksi* (Vološinov 1990, 136 - 139). Lukijalle ei ilmaista eksplisiittisesti, minkä verran tekstissä lopulta on vakuutusyhtiön omaa tekstiä suhteessa "vieraaseen" tekstiin. Samalla tekstiin tehdyt valinnat aktivoivat interpersoonaisia merkityksiä. Kirjoittajan ja lukijan roolit värittyvät kansalaisen ja lakia säätävän instituution edustajan rooleiksi, eivät niinkään palveluja tarjoavan liikeyrityksen ja asiakkaan rooleiksi. (Vrt. Heikkinen 2000c, 86 - 91.) On kuitenkin syytä huomata, että tekstiin tehdyt valinnat ovat tarkoituksellisia. Lailla on retorisesti merkittävä osa ehtotekstin rakentumisessa sopimustekstiksi.

Vološinovin käsitteistössä vierasta puhetta ovat sekä toisista teksteistä lainatut teemat että teksteistä omaksutut kielelliset konstruktiot ja lauserakenteet (Vološinov 1990, 136 - 139). Ehtoteksti referoi paikoin vakuutussopimuslakia suoraan (ks. 62.3, ehtotekstin sivu 9 edellä). Tällainen lakitekstin rekontekstualisointi antaa kirjoittajalle selustan, johon tukeutua erityisesti asiakasta velvoittavissa kohdissa (esimerkki (e 46) edellä). Lisäksi eksplisiittiset intertekstuaaliset viittaukset paljastavat tekstintuottamiskäytäntöjä kunkin genren kohdalla (Solin 2001). Tässä tapauksessa prosessiin osallisiksi osoittautuu lainsäätäjä ja Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto.

Kaiken kaikkiaan voitaneen päätellä, että ehtotekstille tyypilliset viittaukset toisiin teksteihin vahvistavat oletusta yhdestä ehtotekstin tekstilajipiirteestä, lakitekstimäisyydestä. Vakuutusehtoteksti ankkuroituu intertekstiensä kautta sosiaalisiin rakenteisiin, se liittoutuu tiettyjen tahojen kanssa ja verkostoituu mm. toisiin vakuutusyhtiöihin. Lakitekstimäisyys saattaa olla omiaan vaikuttamaan kuluttajan käsitykseen koko ehtotekstistä hänelle vieraana tekstinä. Tekstiä saattaa varjostaa kuluttajan mielessä tietty "ominaisvastustus" (Iedema 2000, 48, *resistivity*). Tämä käsitys oli esillä ehtotekstiä uudistaneen työryhmän keskusteluissa, ja siihen pyrittiin vaikuttamaan muun muassa mukauttamalla "tyyliä ruotsalaisen ehtotekstin kaltaiseksi" (Lehtinen 1999; alaluku 4.3). Kaiken kaikkiaan lakitekstimäisyyttä tukevat intertekstuaaliset viittaukset rakentavat käsitystä kirjoittajasta, korvaamisen lupaajasta: hänellä on auktoriteettiselusta, mutta hänen ”kätensä ovat sidotut” ja toimintansa ulkopuolisten tahojen kontrolloimaa.

3.2.3 Lupaamisen rajoittaminen vahinkotapauksen kuvauksella

Vakuutusehtotekstissä lupauksen rajoittaminen tapauksen kuvauksella reaalistuu syntaktisesti joko loogisena rakenteena *Jos X, niin Z* tai *Z, jos X* (vrt. Bhatia 1993, 114 lakiteksteistä). Kaavalla esitetään tapaus, johon ehtokohtaa sovelletaan.

(e 49)

> 54.2.2.3 --- Jos ajoneuvo on vaurioitunut siten, että se lunastetaan, korvaus kuitenkin suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika.

Tarkoituksena on rajoittaa tulkintapotentiaalia ja välttää vaikutelma ehtokohdan yleispätevyydestä (Bhatia 1994, 146). Tapauksen kuvaus reaalistuu vakuutusehtotekstissä paitsi *jos*-lauseessa myös *kun*-lauseessa sekä kieliopillisten metaforien avulla eli temporaalisessa lauseenvastikkeessa ja teonnimilausekkeessa. Myös liittokonjunktiolla *siinä tapauksessa, että* alkavat lauseet kuvaavat olosuhteita, joiden vallitessa tapahtunut vahinko korvataan. Esimerkiksi Decklerck pitää tietyissä konteksteissa *when*-lauseen parafraasina *sellaisissa tapauksissa, joissa* ("in cases such that"; Decklerck 1988), joka on ekplisiittinen *tapauksen* tai *olosuhteen* ilmaus. Kaikkia tapauksia havainnollistetaan alla olevassa tarkastelussa.

Olosuhteiden kuvaamisen lisäksi liittokonjunktiot (*siltä osin kuin; siinä tapauksessa, että*) ilmaisevat Hallidayn mukaan rajoituksen eli kohdan, johon saakka olosuhde on voimassa (Halliday 1994, 238). Myös Trosborg luonnehtii lupauksiin liittyviä varauksia paitsi korvaamisen ehdoiksi myös lupauksen toteutumisen olosuhteiksi. (Trosborg 1997, 59.) Seuraavissa alaluvuissa esitettävä analyysi osoittaa, että kaikille edellä mainituille lausetyypeille on yhteistä, että niiden tehtävänä vakuutusehtotekstissä on rajoittaa päälauseessa sanotun alaa (Herlin 1998, 84 *kun*-lauseista). Tulkinta on lauseen esiintymiskontekstiin pohjaava ja siltä osin sekä diskursiivinen että pragmaattinen.

Lupauksen rajoittaminen tapauksenkuvauksella poikkeaa operationaalisin määrittein annetusta lisätiedosta siinä, että tapauksenkuvaus ja siltä osin lisätieto liittyy koko säätävään lausumaan eli prosessiin *korvata* (Bhatia 1994, 151, 137; vrt. Herlin 1998, 83). Operationaaliset määritteet (alaluku 3.2.4) sen sijaan antavat lisätietoa sekä syntaktisesti että semanttisesti edellisiä monipuolisemmin. Monipuolisuus on tullut ilmi esimerkiksi Herlinin tutkimuksessa (mt.). Herlin on todennut, että perinteisesti aikaa ilmaisevaksi tulkittu *kun*-lause on monimerkityksinen esiintymiskontekstien mukaan. Yhtenä *kun*-lauseiden merkityskategoriana ovat atemporaaliset *tapauksia* rajoittavat *kun*-lauseet. Kyseiset esiintymät poikkeavat rajoittavista relatiivilauseista siinä, että rajoittava relatiivilause rajoittaa NP:n referenssiä suoraan. (Herlin 1998, 83 - 84; Decklerck 1988.) Kyseinen ilmiö on yhtenä perusteena sille, että tapauksenku-

vaukset (alaluku 3.2.3) ja operationaaliset määritteet (3.2.4), mukaan luettuna relatiivilause, erotetaan tässä analyysissa toisistaan.

3.2.3.1 Vahinkotapaus sivulauseessa

Yleispäteväksi tulkittavissa oleva autovakuutuksen keskeinen säätävä lausuma voisi kuulua esimerkiksi näin: ”Vakuutuksesta korvataan esinevahinko / ilkivaltavahinko / hirvivahinko”. Säännös on epärealistinen, koska kaikkea ei voida korvata, joten tekstiin on tarpeen sisällyttää tietoa asiakkaalle mahdollisesti sattuvista korvattavista vahingoista. Asiakkaan maailmaa siis konstruoidaan tekstiin vahinkotapausten havainnollistamisen kautta. Tässä alaluvussa tarkastellaan korvauslupausta rajoittavia tapauksenkuvauksia, jotka esitetään syntaktisesti sivulauseissa. Säätävä lause täydentyy niin, että loogisena rakenteena on *Jos* (tai *kun*) *X*, *niin Y*.

(e 50)

45.4 Jos vakuutettu käyttää muuta kuin edellä tarkoitettua asiamiestä, ei vakuutuksesta suoriteta korvausta.

(e 51)

54.2.2.3 --- Jos ajoneuvo on vaurioitunut siten, että se lunastetaan, korvaus kuitenkin suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika.

(e 52)

32.1.3 Suoranaisen esinevahingon lisäksi vakuutuksesta korvataan vahingoittuneen ajoneuvon tielle nostamisesta aiheutuneet kustannukset samoin kuin kustannukset vahingoittuneen ajoneuvon kuljettamisesta lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa ei voida sen oman koneen voimalla sinne ajaa sikäli ja siltä osin kuin näitä kustannuksia ei korvata autopalveluvakuutuksesta.

(e 53)

32.1.3 Vakuutuksesta korvataan vammautuneen tai äkillisesti sairastuneen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen lähimmän lääkärin luo tai lähimpään sairaalaan ja kuljettajan kuljettaminen sieltä koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle sekä matkustajan kuljettaminen määrä- tai lähtöpaikkakunnalle, jos potilaan tila on sellainen, että hoitava lääkäri pitää kuljetusta välttämättömänä. Samoin korvataan matkalla kuolleen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen kotipaikkakunnalle.

(e 54)

(Korvattavat kustannukset)

46.3.6 Valitus korkeimpaan oikeuteen

Jos muutoksenhaku korkeimpaan oikeuteen edellyttää valituslupaa, muutoksenhausta aiheutuneet kustannukset korvataan vakuutuksesta vain siinä tapauksessa, että muutoksenhakuun on ollut erityistä syytä ja yhtiö on etukäteen hyväksynyt taikka vakuutetulle myönnetty valituslupa.

Esimerkeissä tilannetta, jossa korvaus on mahdollinen, kuvataan *jos*-lauseessa niin, että lauseessa ilmaistaan toisinaan ehdoksi tulkittavissa oleva asia (e 50), toisinaan taas *jos*-lause voisi olla periaatteessa korvattavissa liittokonjunktiolauseella *siinä tapauksessa, että* tai *silloin kun* (e 51) ja (e 52); vrt. myös (e 55) – (e 57) alla. Samamerkityksiseksi voidaan tulkita myös *siltä osin kuin* -liittokonjunktiolla alkava korvaamisen rajakohdan ilmoittava sivulause:

(e 55)

32 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA KORVAUSVASTUUN RAJOITUKSET

32.1 Korvattavat vahingot

Vakuutuksesta korvataan matkan keskeytymisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset siltä osin kuin vahinkoa ei korvata liikenne-, lakisääteisestä tapaturma- tai sairausvakuutuksesta.

Vuoden 1993 vakuutusehtotekstissä sivulauseiden valinta vaikuttaa pelkästään kielioppirakenteiden näkökulmasta nähtynä epäjohdonmukaiselta. Esimerkiksi esimerkissä (e 54) olosuhteita kuvataan syntaktisesti eri tavoin, eri sivulausein. Esimerkki ilmentää kuitenkin suomen kielen syntaktisten piirteiden monimerkityksisyyttä. Lisäksi se on todisteena siitä, että diskursiiviset näkökohdat ovat tekstintutkimuksessa merkityksellisiä: erilaiset syntaktiset rakenteet hoitavat tekstissä samaa tehtävää, tässä tapauksessa korvaamisen alan rajoittamista. Niillä on siis yhteinen tilannekonteksti. Eri sivulauseet hoitavat muissakin kielissä, esimerkiksi englannissa, yhtä ja samaa tehtävää. Esimerkiksi Halliday on tutkimuksissaan analysoinut alistussuhteessa olevien lauseiden yhdistelmiä tarkastelemalla rinnan päälauseen merkitystä täydentäviä *jos*- ja *kun*-lauseita (Halliday 1994, 237).

Hallidayn näkemys sivulauseista korostaa lauseiden vuorovaikutuksellisuutta. Myös Herlin korostaa, että vuorovaikutustilanteiden olisi oltava lähtökontekstina sen sijaan, että vuorovaikutusfunktioita pidettäisiin kieliopillisissa kategorioissa "viimeisimpinä kuorrutuksina". *Kun*-sanan käyttöä tutkiessaan Herlin on todennut myös, että *kun*-sanalla on historiallisesti tarkasteltuna temporaalinen merkitys, mutta se ei ole välttämättä käyttötapojen historiallinen lähtökohta. Temporaalisesta merkityksestä on erkautunut muita merkityksiä, joilla on keskei-

nen tehtävä vuorovaikutuksessa. Tällainen merkitys on esimerkiksi kausaalisuus, joka Herlinin toisen hypoteesin mukaan pohjaa selittämiseen. (Herlin 1998, 258 - 259.)

Kaikissa edellä esitetyissä tapauksissa erityisesti päälauseen eteen sijoittuva sivulause voidaan – Herlinin sanoin - nähdä "tienviitaksi", joka esittää tilanteen, johon sitä seuraavan päälauseen esittämä asia on suhteutettava (vrt. Herlin 1998, 63 - 65). Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä suurin osa *jos*-lauseista on päälauseen edessä. *Jos*- ja *kun*-lauseiden jakauma puolestaan on esitettynä alla; temporaaliset lauseenvastikkeet on tässä laskelmassa sisällytetty *kun*-lauseiden ryhmään. *Kun*-konjunktion esiintymiin on sisällytetty myös tapaukset, joissa konjunktiona on *milloin* ja *jolloin* sekä liittokonjunktio *silloin kun*.

Taulukko 4. Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin *jos*- ja *kun*-lauseiden esiintymät.

JOS- JA KUN-LAUSEIDEN JAKAUMA LUPAUSTEN RAJOITUKSISSA	
***jos*-lauseita**	**103**
***kun*-lauseita (ml. merkitysvastineet)**	**47**

Edellä esitettyjen esimerkkien *jos*-lauseet (e 54) antavat lisätietoa korvaamisesta, joten niitä voi pitää verbin *korvata* määritteinä siis adverbiaaleina (Vilkuna 1996, 67). Systeemisfunktionaalisen kieliopin käsittein määriteltynä kyseessä on lauseyhdistelmä, jota käytetään, kun halutaan osoittaa, että ilmiöt tai asiat ovat kompleksisia tai toisiinsa jossakin merkityksellisessä suhteessa (Halliday 1994). Kun sivulause antaa täydentävää tietoa päälauseessa esitettyyn asiaan, kyse on päälauseeen (Hallidaylla *head*) merkityksen laajentamisesta (*expansion*), tarkemmin sanottuna merkityksen monikerroksisuuden osoittamisesta (*enhancing)*. Sekundaari lause määrittää primaaria antamalla lisätietoa esimerkiksi paikasta tai ajasta taikka ilmaisemalla ehdon tai syyn. (Halliday 1994, 219 - 220.) Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta päälausetta edeltävä sivulause etuasemaistaa vahinkotapauksen (Bhatia 1993, 110).

Virkkeensisäistä alistussuhdetta katsottaessa ei ole merkityksellistä, missä järjestyksessä pää- ja sivulause esiintyvät virkkeessä (Shore 1992, 144). Sen sijaan järjestyksellä on merkitystä lausetta laajempien kokonaisuuksien eli tekstin merkitysten kannalta. Systeemisfunktionaalisen kieliteorian mukaan poikkeaminen päälause-sivulause-järjestyksestä eli virkkeen aloittaminen sivulauseella tuo virkkeeseen jonkin lisämerkityksen (Halliday 1994, 56): virkkeen sisältö suhteutuu jollakin erityisellä tavalla edelliseen virkkeeseen. Poikkeaman voidaan tulkita tuovan interpersoonaisen lisämerkityksen eli osoittavan puhujan suhtautumista asiaan. Näyttääkin siltä, että tekstuaalinen tematisointi ja informaatiorakenne määräävät lauseiden järjestyksen. Toisaalta Herlinin mukaan *silloin kun* -liittokonjunktio saa sopivissa yh-

teyksissä helposti tulkinnan, jossa temporaalisuus jää taka-alalle. Tekstissä itse asiassa puhutaankin yhdestä tapauksesta muiden joukossa. (Herlin 1998, 82.)

(e 56)

> 33.4 Milloin vakuutusyhtiö tai SOS-International A/S-yhtiö pyynnöstä antaa apua vahinkotapahtuman johdosta, ei vakuutusyhtiö eikä SOS-International A/S-yhtiö ole vastuussa eikä korvausvelvollinen vahingosta, joka on aiheutunut
>
> 33.4.1 - avunantotoimenpiteen seurauksena
>
> 33.4.2 - kuljetuksen aikana ajoneuvolle, sen kuljettajalle, matkustajalle tai näiden matka- tai muille tavaroille, ellei vahinko ole vakuutusyhtiön tai SOS-International A/S-yhtiön järjestämän kuljettajan tuottama tai
>
> 33.4.3 - kuljetuksen viivästymisestä.

Lakitekstille tyypilliseen tapaan kyseinen sivulause edeltää päälausetta (Bhatia 1993, 110). Tästä syntaktisesta piirteestä on tässä aineistossa vain yksi poikkeus:

(e 57)

> 34.2 Vakuutuksenottajan tai ajoneuvon kuljettajan tulee osoittaa lainapyyntönsä SOS-International A/S-yhtiön pääkonttorille Kööpenhaminassa, jossa on oikeus kussakin tapauksessa erikseen harkita annettavan lainan määrä, kuitenkin enintään 4000 markkaan saakka tapausta kohti. Lainaa ei kuitenkaan anneta, milloin edellä mainittujen kustannusten maksamiseen tarvittavan lainan määrä on pienempi kuin 200 markkaa.

Kysymyspronomini *milloin* on yleiskielisen *silloin kun* -liittokonjunktion vastine. Tässä tekstiyhteydessä sillä katsotaan olevan samanlainen tulkinnan rajoittamisen tehtävä kuin *jos*-lauseellakin. Tosin *milloin* ('silloin kun') implikoi asiantilan pysyvyyttä, *jos* vastaavasti tilapäisyyttä. Tulkintaeroon vaikuttaa se, mikä tulkitaan lauseen totuusarvoksi eli ekstensioksi, ja sen selvittämiseksi sanottua pitää verrata asiaintilaan (Hakulinen & Karlsson 1979, 51), tässä tapauksessa (e 56) siihen, annetaanko apua vai ei, ja edelleen yleisesti vai jossakin tietyssä vahinkotilanteessa. Kirjoittajan valinta esimerkin (e 56) tapauksessa välittää lakidiskurssin merkityksen ja asemoi siten omalta osaltaan ehtotekstin lakitekstien sukulaistekstiksi. Vakuutussopimuslaissa on vastaavan sävyn välittäviä kysymyspronominilla alkavia sivulauseita:

> Mitä 1 momentissa säädetään, on vastaavasti voimassa, jos vakuutuksesta sen voimassaoloaikana on annettu puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. (2. luku, 9. §. 2. mom)

Sivulauseen ja päälauseen järjestyksestä vakuutusehtotekstissä voidaan tiivistäen todeta, että lauseiden järjestykseen tehty muutos muuttaa koko tekstin merkitystä, joka määräytyy pitkälti siitä, mikä eksperientiaalinen merkitys halutaan ilmaista ennen toista (Shore 1992, 144). Lisäksi sivulausetyypit näyttävät ehtotekstissä niin kuin suomen kielessä yleensäkin järjestyvän päälauseeseen nähden eri tavoin. Esimerkiksi aikomusta ilmaiseva *jos*-lause edeltää useimmiten päälausetta, kun taas ehtoa ilmaiseva *jos*-lause on seurausta ilmaisevan päälauseen jäljessä (e 59) (Kauppinen 1998, 195). Etuasemaiset tapausta kuvaavat sivulauseet ovat osa sitä kielenkäyttöä, jolla halutaan varmistaa, että säätävää lausumaa ei tulkittaisi yleispäteväksi (Bhatia 1993, 110). Toisaalta päälauseen jäljessä oleva *kun*-lause luonnehtii tyypillisesti olosuhteita tai asioiden tilaa *kun*-lauseen esittämänä ajankohtana (Herlin 1998, 71).

(e 58)

> 22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa.

K*un*-lauseita tai sen vastineita on autovakuutusehtotekstissä merkitsevästi vähemmän kuin *jos*-lauseita (Taulukko 4). Silloin kun *kun*-lausetta käytetään, siihen liitetään usein aikaan liittyvän merkityksen tulkitsemisen tueksi täydentäviä ilmauksia kuten *siihen saakka, jolloin* tai *siitä lukien, kun.* Vakuutusehtotekstissä näkyy käytettävän *kun*-lausetta monessa tehtävässä, ja silloin, kun halutaan korostaa temporaalisuutta, virkkeeseen lisätään sanoja, jotka ohjaavat kyseiseen tulkintaan.

Lupaamisen ja siihen liittyvän rajoittamisen tulkintapotentiaali muuttuu, kun sekä lupaaminen (päälauseen prosessi) että tapauksen kuvaaminen (sivulauseen prosessi) ilmaistaan kielteisesti. Edellä esimerkissä (e 52) tapauksen kuvaus sisälsi kielteisen modaali-ilmauksen: *jos ajoneuvoa ei voida ajaa (koneen omalla voimalla)*. *Jos*-lause kuvaa siinä kuitenkin edelleen tapausta, olosuhteita, jossa korvaus voidaan myöntää. Siltä osin virkkeen semanttinen funktio ei muutu. Jos sen sijaan itse lupaamisen ilmaisevaan prosessiin liittyy kielto (e 50), voidaan lausuma tulkita lupauksen kumoamiseksi (ks. alaluku 3.2.1 edellä). Tällaisessa tapauksessa *jos*-lauseessa ilmaistu tapauksen kuvaus voidaan tulkita selkeästi ehdoksi, ei pelkästään olosuhteeksi, *jos*-lauseen primaarimerkityksen (ehto) mukaisesti (e 59) .

(e 59)

> 24.5.2 Vahinkoa ei korvata, jos teon on tehnyt vakuutuksenottaja tai häneen kohdassa 61 samaistettu henkilö tai joku muu heidän tie-tensä tai läsnäollessaan.

Samoin voidaan tulkita, että alla esimerkissä (e 60) partikkelin *vain* lisääminen tapauksen kuvauksen täydennykseksi paitsi korostaa sivulauseen rajoittavaa merkitystä, myös eksplikoi sitä, että kyseessä on ainutkertainen tapaus ja siltä osin korvaamisen ehto.

(e 60)

> 24.5.1Vakuutuksesta korvataan vakuutuksen kohteen menettämisestä tai vahingoittumisesta aiheutunut vahinko vain, jos
>
> - syynä on ollut ajoneuvoon tai sen vakiovarusteeseen kohdistunut varkaus, rikoslain 28. luvun 7 tai 8 §:ssä tarkoitettu luvaton käyttö tai näiden yritys ja
>
> - teon kohde on ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa tai jatkuvasti vartioidussa säilytyssuojassa (ks. kohdat 22.2 ja 25.3).

Jos taas halutaan korostaa, että *vain*-sanalla tähdennetään olosuhteita, joissa korvaus suoritetaan, ajatus ilmaistaan olosuhteita korostaen (e 54): *vain siinä tapauksessa, että*). Tulkinta perustuu *vain*-partikkelin ympäristöihin: *vain siinä tapauksessa, että* ja *vain, jos*. *Vain* on modaalinen adverbi. Se ilmaisee puhujan suhtautumista sanottavaansa. Se sijoittuu syntaktisesti minkä tahansa konstituentin eteen. (Hakulinen & Karlsson 1979, 84.) *Vain* on Vilkunan mukaan ns. fokuspartikkeli, joka ei varsinaisesti määritä ilmausta, johon se liittyy, vaan painottaa jäljessä tulevaa tai, kuten esimerkeissä (e 54) ja (e 60), sulkee muut vaihtoehdot pois (Vilkuna 1996, 178). Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä ei ole yhtään esiintymää tyyppiä *jos ja vain jos,* joka on monissa lakiteksteissä käytetty ilmaus.

Sivulauseen ja päälauseen järjestys vaihtelee edellä kuvatuissa tapauksissa. Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta näyttää siltä, että tematisointia ohjaa informaatiorakenne. Lauserakenne välittää informaatiota tilanteittain vaihtelevasti (e 60). Ehtokohdan 32.1.2 etuasemainen *jos*-lause on tekstiyhteyden ja niin muodoin informaatiorakenteen perusteella motivoituva: lauseessa kontrastoidaan Suomessa ja muualla tapahtuneet vahingot.

(e 61)

32 **KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA KORVAUSVASTUUN RAJOITUKSET**

32.1 **Korvattavat vahingot**

Vakuutuksesta korvataan matkan keskeytymisestä aiheutuvat kohtuulliset kustannukset siltä osin kuin vahinkoa ei korvata liikenne-, lakisääteisestä tapaturma- tai sairausvakuutuksesta.

32.1.1 Vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon tielle nostamisesta. Lisäksi korvataan sen kuljettaminen lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa sen vaurioitumisen tai siihen syntyneen vian vuoksi ei voida oman koneen voimalla sinne ajaa. Kuljetuskustannusten sijasta je enintään niiden määrään asti voidaan korvata tapahtumapaikalla suoritettavasta vaurion tai vian korjaamisesta aiheutuneet matka- ja työkustannukset.

32.1.2 Jos vahinko on sattunut muualla kuin Suomessa, korvataan lisäksi ajoneuvon liikenneturvallisuuden vaatimuksien mukaiseen käyttökuntoon korjaamiseen välttämättömästi tarvittavien ja tätä tarkoitusta varten erityisesti tilattujen varaosien rahtikustannukset sekä lisäksi tuontitulli, jos osa on ollut tilattava toisesta maasta.

Ehtokohdassa 32.1.2 jakso alkaa lauseadverbiaalina toimivalla *jos*-lauseella: *Jos vahinko sattuu muualla kuin Suomessa*. Lauseadverbiaalin merkitys johtuu siitä, että kaikki muu kohdassa 32.1.2 sanottu liittyy vain vahinkoihin, jotka tapahtuvat ulkomailla. Virkkeen aloittava *jos*-lause on osa konstruktiota *olosuhde* + *seuraus*. Jaksoon 32.1.2 sisältyy myös toinen *jos*-lause, jonka välittämä informaatio ei liity välittömästi asiakkaan vahinkoon (*jos osa on ollut tilattava toisesta maasta*). Jakson aloittava *jos*-lause sen sijaan antaa tiedon olosuhteista eli vahingon tapahtumapaikasta.

Kaiken kaikkiaan *jos*-lause on autovakuutusehtotekstissä konventionaalinen tapa kuvata vakuutuksen korvaamisen olosuhteita. Konventionaalistuminen on samantyyppistä, kuin on nähtävissä kausaalisesti käytettävien *kun*-konjunktioiden tapauksissa: niissä temporaalisuus on taka-alalla (Herlin 1998, 99).

Sivulauseiden käytöstä autovakuutusehtotekstissä voidaan todeta **tiivistäen**, että sivulauseita on paljon, lähes yhtä paljon kuin päälauseita[52], mikä tarkoittaa sitä, että lähes jokaista päälauseen sanomaa halutaan täydentää, täsmentää tai rajoittaa sivulauseen asiasisällöllä. Toinen ehtotekstille tyypillinen piirre ovat etuasemaiset *jos*-lauseet. Suomen kielen virkerakenteiden kvantitatiivisen tutkimuksen mukaan päälause-sivulausejärjestys on yleisin virkerakenne suomessa: 2/3 virkkeistä rakentuu näin (Hakulinen ym. 1980, 116). Tutkimuksessa tähdennetään kuitenkin, että ilmiö on tekstilajikohtainen; esimerkiksi narratiivisissa teksteissä sivulauseita voisi olla enemmän etuasemaisina, samoin esimerkiksi lasten kielessä tilanrakentajan tehtävässä (Kauppinen 1998, 205 - 206). Toisaalta virkkeenalkuiset sivulauseet, kuten tässä

[52] Ks.Taulukko 3 Pää- ja sivulauseiden myöntö- ja kieltolauseiden suhteet.

aineistossa esimerkiksi *jos*-lauseet, saattavat olla joissakin tekstilajeissa topikaalistamisen vuoksi yleisiä (vrt. Herlin 1998). Toinen etuasemaistamisen syy on, kuten edellä on todettu, sanottavan suhteuttaminen edellä sanottuun. (Hakulinen ym. 1980, 151.)

3.2.3.2 Vahinkotapauksen kuvaus kieliopillisen metaforan avulla

Kieliopillisia metaforia hyödynnetään vakuutusehtotekstissä korvattavan vahingon kuvauksessa. Siltä osin ne ovat osaltaan rajoittamassa korvauslupauksen alaa. Edellä kuvattiin vakuutusehtotekstille tyypillistä tapaa esittää asiakkaalle sattunut vahinko ja sitä kautta korvaamisen laukaiseva tilanne sivulauseessa. Korvaamisen aiheuttava asiakkaan tapaus voidaan kuitenkin ilmaista myös ideationaalisen kieliopillisen metaforan avulla: temporaalisella lauseenvastikkeella, partisiippiattribuutilla tai teonnimellä. Aktiivista toimintaa ilmaiseva verbi (esimerkiksi *auto suistuu tieltä*) vaihdetaan ilmaukseen, jossa toiminta ilmenee substantiivista (*auton suistuminen tieltä*). (Halliday 1994, 352 - 353; Karvonen 1991.)

Kieliopillisilla kategorioilla voidaan olettaa olevan kongruentit, tunnusmerkittömät tehtävänsä. Käyttäessään kieliopillista metaforaa kirjoittaja luopuu siitä kielenkäytön periaatteesta, että esimerkiksi toimintaa ilmaistaan verbeillä (*ajaa*) ja tarkoitteita substantiiveilla (*ajoneuvo*). Kieliopillista metaforaa käytettäessä tieto esitetään kieliopilliselle kategorialle epätyypillisesti. Esimerkiksi toimintaa ilmaistaan inkongruentisti substantiivilla. Poikkeaminen kongruentista ilmauksesta tuo tekstiin lisämerkityksiä: esimerkiksi teonnimiä suosiva teksti on abstraktimpaa kuin vastaava kongruentteja toiminnan ilmauksia käyttävä teksti. Tunnusmerkkiset kielen valinnat, joista on kyse kieliopillisissa metaforissa, ovat kuitenkin monissa yhteyksissä ja monista syistä perusteltuja; esimerkiksi ilmiöiden määrittäminen ja rinnastaminen saattavat helpottua. Kieliopilliset metaforat ovat merkityksellisiä myös tematisoinnin näkökulmasta. (Halliday 1994; Karvonen 1991.)

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian käsitteistössä erotetaan kahdenlaisia kieliopillisia metaforia: ideationaalisia ja interpersoonaisia (Halliday 1994).[53] Ideationaalisiksi kieliopillisiksi metaforiksi määritellään mm. verbien nominaalimuotojen käyttö (*tieltä suistuminen*), partisiippien käyttö niiden esiintyessä attribuutteina (-- *muusta äkillisesti vaikuttavasta syystä* sekä infinitiivien käyttö esimerkiksi temporaalisissa lauseenvastikkeissa (-- *vakuutuksen kohdetta muilla kulkuneuvoilla kuljetettaessa*). Tällainen kieliopillinen metafora, jossa siis kongruentin variantin verbilauseke korvataan nominilausekkeeseen liitettävällä attribuutilla tai lauseenvastikkeella taikka teonnimellä, näyttää olevan tyypillinen kielenkäytön piirre ehtotekstissä. Aktiivinen toiminta tekstissä on prosessien näkökulmasta rajoittunutta. Halliday toteaa,

[53] Interpersoonaisia metaforia käsitellään tässä tutkimuksessa luvussa 3.5.

että kongruentti ilmaus on mahdollisimman yksinkertainen (Halliday 1994, 350). Verbilausekkeiden vähennys nostaa tekstin abstraktiotasoa. Ilmiö liittyy käsitteeseen leksikaalinen tiheys (esimerkiksi Karvonen 1992).

Seuraavassa analysoidaan ideationaalisia kieliopillisia metaforia siitä näkökulmasta, miten ne kuvaavat asiakkaalle sattunutta vahinkoa. Ilmiötä tarkastellaan sivulauseissa esitettyihin vahinkotapauksen kuvauksiin suhteutettuna.

Temporaalinen lauseenvastike (esimerkiksi *säilytettäessä*) on kieliopillinen metafora, jossa lauseenvastike korvaa enimmäkseen aikaa ilmaisevan *kun*-lauseen (*kun jotakin säilytetään*), ja se toimii lauseessa upotettuna adverbiaalina (Vilkuna 1996, 309). Temporaalisten lauseenvastikkeiden. samoin kuin teonnimienkin, käyttö vähentää tekstin eksperientaalisuutta. Se mahdollistaa informaatiorakenteen, jossa tematisoidaan korvauspäätöksen kannalta keskeiset prosessit (vakuutus *on ollut voimassa* ja *pidetään -- vahinkotapahtumana*). Kaksi muuta prosessia (*joutua* ja *syntyä*) upotetaan pääprosesseihin (e 62).

(e 62)

> **44 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET**
>
> **44.1 Korvattavat vahinkotapahtumat**
>
> 44.1.1 --- Jos vakuutus kuitenkin on ollut voimassa vähintään kolme vuotta vakuutetun joutuessa syytteeseen tai riidan syntyessä, pidetään syytteeseen asettamista tai riidan syntymistä vahinkotapahtumana.

Esimerkissä (e 63) puolestaan lauseenvastikkeen valintaan lienee johtanut toiston (*kun ne ovat*) välttäminen.

(e 63)

> 22.2 - - Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa.

Esimerkissä (e 64) kahdesta viimeisestä luetelman kohdasta, joissa on lauseenvastike, toinen lauseenvastikkeista on aktiivissa, toinen passiivissa. Vaikka pääluokka ei olekaan kieliopilliseen metaforaan liittyvä asia, on sen valinnalla kuitenkin siinä määrin merkitystä jakson tulkintaan, että kommentoin sitä. Luetelman viimeisen kohdan passiivinen ilmaus on valinta, joka antaa mahdollisuuden tulkita tekstiä niin, että joku muukin kuin vakuutuksenottaja itse on käyttänyt vakuutuksen kohdetta rikolliseen tarkoitukseen: --*vakuutuksenottaja on aiheuttanut vahingon käytettäessä vakuutuksen kohdetta rikolliseen tarkoitukseen* --. Tiiviiseen ilmaisuun pyrkivä muotoilu herättää kuitenkin kysymyksen: onko vakuutuksenottaja vahin-

gon *aiheuttaja*, jos joku muu on käyttänyt vakuutuksen kohdetta rikolliseen tarkoitukseen, vai onko hän vastuussa vahingosta?

(e 64)[54]

> **(63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN)**
>
> **63.6 Tahallisuus, törkeä huolimattomuus sekä alkoholin tai muun huumaavan aineen vaikutuksenalaisuus**
>
> **Korvausta voidaan vähentää tai se evätä, jos vakuutuksenottaja on aiheuttanut vahinkotapahtuman**
>
> **- tahallisesti, törkeällä huolimattomuudella tai törkeällä liikenteen vaarantamisella**
>
> **- kuljettaessaan tai käsitellessään vakuutuksen kohdetta nautittuaan alkoholia, muuta huumaavaa ainetta tai näitä molempia niin, että hänen kykynsä virheettömiin suorituksiin on huonontunut tai että hänen verensä alkoholipitoisuuson on ollut vahinkohetkellä tai sen jälkeen vähintään 0,5 o/oo ja nämä seikat ovat vaikuttaneet vahingon syntyyn**
>
> **- käytettäessä vakuutuksen kohdetta rikolliseen tarkoitukseen tai rikoksen tekoon taikka sen tekijän salaamiseen.**

Seuraavassa analysoidaan ideationaalisista kieliopillisista metaforista **teonnimiä** ja niiden käyttöä vahinkotapauksen kuvauksessa transitiivisuussysteemin ja tekstuaalisuuden näkökulmista.

(e 65)

> 32.1.4 Vakuutuksesta korvataan vammautuneen tai äkillisesti sairastuneen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen lähimmän lääkärin luo tai lähimpään sairaalaan ja kuljettajan kuljettaminen sieltä koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle sekä matkustajan kuljettaminen määrä- tai lähtöpaikkakunnalle, jos potilaan tila on sellainen, että hoitava lääkäri pitää kuljetusta välttämättömänä. Samoin korvataan matkalla kuolleen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen kotipaikkakunnalle.

(e 66)

> 32.11 Vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon tieltänostamisesta. Lisäksi korvataan sen kuljettaminen lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa sen vaurioitumisen tai siihen syntyneen vian vuoksi ei voida oman koneen voimalla sinne ajaa. Kuljetuskustannusten sijasta ja enintään niiden määrään asti voidaan korvata tapahtumapaikalla suoritettavasta vaurion tai vian korjaamisesta aiheutuneet matka- ja työkustannukset.

---

[54] Kohta 63.6 on sekä tummennettu että lihavoitu.

Yllä esimerkeissä (e 65) korvaamisen prosessissa kohteena on teonnimellä ilmaistu asia (*kuljettaminen*), eivät kulut tai kustannukset (ks. myöhemmin (e 67): *noutamisesta aiheutuneet kulut*). *Kuljettaminen* siis määrittyy kontekstissaan kustannukseksi ilman, että sitä sanotaan eksplisiittisesti. Esimerkissä (e 66) puolestaan korvattavina ovat yhtä hyvin *kustannukset nostamisesta* kuin *kuljettaminenkin*.

Kun lauseeseen valitaan verbikeskeisen prosessin sijaan teonnimi, voi osa informaatiosta hävitä. Genetiiviattribuutti teonnimen määritekentässä voi joissakin tapauksissa olla vastaavassa kongruentissa lauseessa joko tekijä tai kohde (Halliday 1994, 353): *potilaan havainnointi*. Virhetulkinta ei liene kuitenkaan todennäköinen esimerkin (e 66) tapauksissa, joissa genetiiviattribuutti *sen* on määrittämässä sekä transitiivi- että intransitiiviverbistä johdettua teonnimeä: *sen kuljettaminen* (*sen*-pronominin referentti on prosessin kohde, ajoneuvo) ja *sen vaurioituminen* (referenttinä kokija, ajoneuvo).

Teonnimiä suosiva tyyli määritellään usein käsitteelliseksi ja staattiseksi (ks. esim. Saukkonen 1984, Heikkinen 1999, 119). Saukkosen mukaan (mt. 38 – 40) abstraktiuteen vaikuttaa mm. ilmauksen etäisyys suorasta aistihavainnosta. Staattisuuteen puolestaan vaikuttaa esimerkiksi se, miten pitkälle johdettu ilmaus on dynaamisesta verbi-ilmauksesta: *auto vaurioituu : vaurioitunut auto : auton vaurioituminen*. Deverbaalit voidaan siis nähdä substantiivin kaltaisina, staattisina ilmauksina. Ne eivät kuitenkaan ole menettäneet kaikkea verbimäisyyttään, ja ne ovat verbimäisempiä kuin monet substantiivit, sillä niihin voi liittyä verbin määritteitä, esimerkiksi *tarkasti määritteleminen* (Vilkuna 1996, 42). Teonnimellä ilmaistusta toiminnasta tulee uuteen lauseeseen *asia* (engl. *thing*), esimerkiksi *kuljettaminen* esimerkissä (e 65). Tekijästä tai kohteesta tulee (luokitteleva tai kvalifioiva) määrite agenttirakenteseen: *ajoneuvon vaurioituminen; kunnan toimesta ja kustannuksella tapahtuva oikeusavun antaminen.*

Kun nominalisaatiota tarkastellaan tekstuaalisen metafunktion kannalta, saadaan lisäperusteita nyt tarkasteltavana olevan tekstin runsaalle substantiivien ja verbin nominaalimuotojen käytölle. Voidaankin kysyä, ovatko teonnimet sopimustekstissä itse asiassa konventionaalistunut tapa ilmaista toimintaa (vrt. Heikkinen 2000a, 100 virkamiesteksteistä). Tästä ei kuitenkaan liene kysymys, koska näyttä siltä, että teonnimien avulla ilmaistaan vakuutusehtotekstissä tyypillisesti tietynlaista toimintaa, nimittäin vakuutuksenottajalle tapahtuneita vahinkoja tai toimintaa, joka niihin liittyy (ks. esimerkiksi (e 65) ja (e 66) yllä). Tekstissä siis viitataan muusta kontekstista tai tekstistä tuttuun tapahtumaan, joka voidaan kieliopillisen metaforan avulla ottaa lauseessa nimettynä ja annettuna.[55] . Teonnimet voidaan siis tulkita perustavan intertekstuaalisuuden, tarkemmin interdiskursiivisuuden ilmentymäksi (Fairclough 1992): teonnimi implikoi aiempaa tekstiä (korvaushakemus) tai yleistä tietoa, joka voidaan kertoa vastaavalla verbillä (esimerkiksi *kuljettaminen* pro *kuljettaa*).

---

[55] Asiakas on kuvannut vahingon omin sanoin korvaushakemuksessa.

Lisäksi kieliopillinen metafora mahdollistaa tekijyyden manipuloimisen ja argumentoinnin muuttamisen uutta käyttötilannetta palvelevaksi (Martin 2000, 294 - 295). Kun asiakkaan omasta vahingon kuvauksesta tulee vakuutusyhtiön korvauskäsittelyyn *vahinkotapahtuma*, tekijä jää usein merkityksettömäksi ilmiöön nähden. Seuraava esimerkki havainnollistaa teonnimien avulla fokusoimista. Korvauksen suorittamisen kieltäminen ja samalla lupaamisen kumoaminen on virkkeessä keskeistä, koska se on ainoana verbillä ilmaistuna prosessina (korvausta *ei suoriteta*); tematisointi on perusteltua, koska esimerkkiä edeltävässä tekstissä on kerrottu, millaiset tapaukset korvataan.

(e 67)

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

27.1 Korvauksen laajuus

Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.

--

Vakuutuksesta korvataan myös kohdassa 24.5 mainitun tapahtuman seurauksena vakuutuksen kohteen noutamisesta tai palauttamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Korvausta ei suoriteta vakuutuksen kohteen <u>käyttämisestä</u> johtuneesta <u>kulumisesta.</u>

Kieliopillisesti metaforisiksi määriteltävät adjektiivisesti käytetyt **partisiippiattribuutit** ovat vakuutusehtotekstissä keskeinen lisätiedon antamisen keino. Niiden runsas käyttö voidaan liittää ideationaaliseen, tekstuaaliseen ja interpersoonaiseen merkityspotentiaaliin. Ideationaalisen merkityspotentiaalin kannalta partisiippiattribuutin käyttö on teonnimen käyttöön rinnastuva kielellinen valinta. Partisiippiattribuutti on ideationaalinen kieliopillinen metafora: toimintaa kuvataan adjektiivilla, ei kongruentisti verbillä. (Halliday 1994, 342.)

Valinta vaikuttaa lauseen syntaktisiin ominaisuuksiin. Toimijoita ei kirjoiteta näkyviin ja määritteiden järjestyminen muuttuu. Alla esitettävä analyysi tukee Karvosen käsitystä siitä, että kieliopillinen metafora ei joissakin tekstilajeissa ole pääasiallisesti keino järjestellä tekstiä eli siis ensisijaisesti tekstuaalisen metafunktion ilmiö, vaan sen käyttöön liittyy laaja merkityspotentiaali; Karvosen havainto pohjaa oppikirja- ja virkatekstiaineistoihin. (Karvonen 1996, 152 - 53.) Interpersoonaisesti tulkittuna kieliopillisella metaforalla on vaikutusta lukijan ja kirjoittajan väliseen suhteeseen: kirjoittaja kirjoittuu kuvaajaksi (Heikkinen 2000c, 284), ja lukija on näkymättömissä. Tekstuaalisesti tulkittuna partisiippiattribuutti puolestaan mahdollistaa sen eteen sijoitetun aineksen tarjoamisen lukijalle annettuna. Ratkaisu siis motivoituu informaatiorakenteella. Lisäksi partisiippiattribuutit mahdollistavat nominilausekkeiden rinnastuksen (e 68) niin, että nominit ovat etupainotteisesti määriteltyjä tai täsmennettyjä: mitä tahansa esinevakuutusta ei korvata vaan 1) *<u>vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut</u>* 2) *<u>suoranainen</u> esinevahinko.*

(e 68)

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

Esimerkillä (e 69) havainnollistetaan kahden autovakuutusehtotekstissä yleisen verbistä johdetun adjektiivin käyttöä. Verbit on *aiheutua* ja *aiheuttaa*. Adjektiiviattribuuttina *aiheutua* esiintyy aineistossa yleisesti aktiivin toisen partisiipin muodossa (*aiheutunut*), joskus asiakkaan roolia aiheutumisessa korostavan passiivin toisen partisiipin muodossa (*aiheutettu*), mutta ei koskaan aktiivin ensimmäisen partisiipin muodossa (*aiheutuva*). Verbeistä intransitiivinen refleksiivinen *aiheutua* on vakuutusehtotekstissä yleisempi kuin transitiivinen[56], mikä tarkoittaa sitä, että osallistujaroolit tekstissä ovat tyypillisesti kohde ja olosuhde (eivät agentti ja kohde).

(e 69)

24.3.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).

Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

Aiheutua-verbi on ehtotekstin merkityspotentiaalin tulkinnan kannalta merkityksellinen toisestakin, sanasemanttisesta syystä. Voidaan sanoa, että leksikaalisten elementtien *korvaaminen* ja *aiheutuminen* välillä on kollokaatiosuhde, jolla on merkitystä tekstin koheesion kannalta (Halliday 1994, 311): *korvaaminen* ei toteudu, ellei vahinko *aiheudu* tekstissä määritellyllä tavalla, ja attiributiivisesti käytetty verbi mahdollistaa korvaamisen kohteen määrittämisen vasemmalle haaroittuvasti (*tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko*).

Toisen leksikaalisen näkökulman tarkasteluun tuo verbin *aiheutua* morfologia ja sitä kautta verbisemantiikka. Vilkunan mukaan *-U(TU)*-verbi-johdokset ovat refleksiivis-passiivisia. Ne siis muistuttavat passiivia. *-U(TU)*-johdoksella tehdään intransitiiviverbejä. (Vilkuna 1996, 145.) Kun tekijöitä ei ole eksplikoitu, se yhdessä *-U(TU)*-verbijohdoksen käytön kanssa antaa mahdollisuuden tulkita vahingot ikään kuin itsestään tapahtuviksi. Johdoksella häivytetään toimijoita samaan tapaan kuin passiivillakin, jonka käyttö on, kuten aiemmin on useaan otteeseen todettu, yleistä vakuutusehtotekstissä. Tekijät kirjoittuvat kirjoittajan valinnan myö-

[56] Oppikirjatekstissä tilanne on päinvastainen *aiheutua*-verbin osalta, vaikka kaiken kaikkiaan intransitiivisia verbejä on kaksi kolmasosaa ja transitiivisia yksi kolmasosa (Karvonen 1995, 113 - 14).

tä tekstiin esimerkiksi teonnimen välityksellä, kuten esimerkissä: *puutteellinen kunnossapito* ja *varomaton käsittely*. Kunnossapitäjäksi ja käsittelijäksi voidaan tekstiyhteydessä tulkita vain vakuutuksenottaja, ajoneuvon omistaja, haltija tai käyttäjä. Epäsuora puhuteltavaan viittaaminen voidaan nähdä vastaanottajan kasvojen suojelemisena: ilmaus ei ole osoitteleva (vrt.) *olette käsitellyt kohdetta varomattomasti*.

Partisiippiattribuuttien runsas esiintyminen autovakuutusehtotekstissä ilmentää tarvetta tuoda lauseen merkitykseen jotakin muuta, kuin mitä kongruentti variantti ilmaisisi (Halliday 1994, 342 – 344). Kieliopillisesti lauseen komponenttien suhteet muuttuvat siis niin, että verbin määritteistä tulee substantiivien määritteitä: *"säilytyssuoja on erillään"* → *erillään oleva säilytyssuoja*; *"vahinko aiheutuu siitä, että kohde menetetään"* → *kohteen menettämisestä aiheutunut vahinko*. Halliday pitääkin yhtenä syynä metaforisten ilmausten valinnalle juuri sitä, että substantiivi voi saada kvalifioivia ja kvantifioivia määritteitä, mutta lauseen tai yhdyslauseen fokus säilyy. Vakuutusehtotekstin tapauksessa fokuksina ovat kautta koko ehtotekstin *vakuutuksen kohde*, *vahingon korvaaminen,* itse *vahinko* tai *vakuutus*. Halliday huomauttaa myös, että esimerkiksi tekninen teksti saattaa vaikeutua, jos sitä yksinkertaistetaan poistamalla metaforat (Halliday 1994, 350). Ilmiö liittyy sekä kompleksisuuden käsitteeseen että virkkeen leksikaaliseen tiheyteen, joita käsitellään lukua 3 kokoavassa jaksossa 3.6.

Tiivistäen voidaan todeta, että lupaamisen rajoittamiseen liittyvä tapauksenkuvaus teonnimen, temporaalisen lauseenvastikkeen ja partisiippiattribuutin avulla leimaa ehtotekstiä tekstilajina. Kieliopillisesti metaforisten ilmausten käyttäminen *asia*-merkityksessä näyttää olevan tarpeellinen kielellinen keino vakuutusehtotekstissä esimerkiksi kaikissa niissä monissa tapauksissa, joissa puhutaan *korvaamisesta*. Kieliopillinen metafora nimittäin mahdollistaa sen, että teonnimillä ilmaistut asiat saadaan ikään kuin vahingon luonteisiksi ilmiöiksi. Se mitä korvataan, rinnastuu muihin substantiiveihin. Kieliopilliset metaforat ovat Hallidayn mukaan kongruenttia muotoa sofistikoituneempi tapa ilmaista asioita. Ne eivät kuitenkaan ole parempia tai huonompia ilmaisukeinoja kuin muut. Niitä käyttäen ei tule välitetyksi suoraa yhteyttä kielellisen muodon, ilmauksen merkityksen ja kokemuksen välille. (Halliday 1994, xix.)

Halliday on esittänyt, että nominaalistukset kieliopillisina metaforina ovat saaneet alkunsa tieteen ja tekniikan rekistereistä. Niitä on tarvittu yhtäältä käsitteellisten hierarkioiden rakentamiseen ja toisaalta askel askeleelta etenevään argumentointiin. Metaforat ovat mahdollistaneet sen, että kompleksit tekstijaksot on voitu paketoida nominaalimuotoisiksi teemoiksi, joita on mahdollista muun muassa rinnastaa muiden substantiivien kanssa. (Halliday 1994, 353.) Tämä tekstuaalinen näkökohta lienee pääasiallinen peruste niiden käytölle ehtotekstinkin arkkitehtuurin luomisessa. Toisin sanoen kyseessä ei tältä osin olisi virkamiesteksteille tyypillinen luonnollistunut asiantuntijakielioppi, joka pystyy etäännyttämään maallikkolukijan teks-

tistä (Heikkinen 2000c, 313; Halliday 1993, 118 - 119). Vakuutusehtotekstissä etäännyttäminen toimii monin muin keinoin, joista raportoidaan myöhemmin tässä työssä.

3.2.4 Lupauksen rajoittaminen operationaalisin määrittein

Operationaaliset määritteet ovat yksi tapa täydentää säätävää lausumaa *vakuutuksesta korvataan jotakin.* Kielelliset keinot, joilla korvaamisen lupausta rajoitetaan, ovat tässä alaluvussa toiset kuin edellisissä. Nyt tarkasteltaviksi tulevat prosessiin liittyvät olosuhteet ja modaaliset adjektiivit sekä relatiivilauseet, jotka täsmentävät substantiivilausekkeita.

Operationaalisten määritteiden pääasiallisena tehtävänä on antaa lisätietoa säännöksen soveltamisesta. (Bhatia 1994, 151.) Samalla niiden kommunikatiiviseksi funktioksi määrittyy lupauksen rajoittaminen. Diskursiivisesti määriteltyinä operationaaliset määritteet rajoittavat yhtiön vastuuta tai kieltävät sen olemassaolon (Trosborg 1997, 70 - 82). Tämä tulkinta antaa osaltaan aiheen olettaa, että tekstiin kirjoittuu korvauspäätöksen tekeminen ja lopulta mahdollisen kiistan ratkaiseminen kolmannen osapuolen avustuksella (mt. 61). Sitä kautta lukijaksi kirjoittuu interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta tarkasteltuna vakuutusalaa tunteva asiantuntija tai juristi. Toisaalta lisätieto antaa asiakkaalle mahdollisuuden tehdä ennen korvaushakemuksen laatimista diagnoosi tapauksestaan ja arvioida mahdollisuuttaan saada korvaus (Sarangi 1999).

Operationaaliset määritteet on vakuutusehtotekstissä hyvin heterogeeninen joukko syntaktisia ja tekstuaalisia ratkaisuja, rajoittavista tai täsmentävistä adjektiiveista virkerajan ylittäviin substantiivia määrittäviin jaksoihin. Yhteistä niille on se, että ne antavat lisätietoa säätävän lausuman sisältävän ehtokohdan soveltamisesta (ks. s. 116, Bhatian rajoitusten 3-jako, Bhatia 1994). Edellä analysoidut tapauksenkuvaukset (alaluku 3.2.3) toivat tekstiin asiakkaan vahinkotapauksen, jonka pohjalta koko korvaamisen prosessi käynnistyy. Operationaaliset määritteet siis rinnastuvat funktionaalisesti tapauksenkuvauksiin (lupauksen rajoittaminen), mutta ne eroavat niistä syntaktisesti ja semanttisesti.

Huomion kohteina ovat tässä alaluvussa säätävään lausumaan lisätietoa tuovat lingvistiset keinot, jotka ovat tulkittavissa olosuhdetta ilmaiseviksi (ideationaalinen metafunktio) ja modaalisiksi (interpersoonainen metafunktio) määritteiksi. Kyseiset määritteet tuovat ensinnäkin lisätietoa lauseen eksperientaaliseen sisältöön ilmaisemalla olosuhteen, joka liittyy lauseen prosessiin. Prosessit, joita määritteet täydentävät, ovat yleensä korvaamiseen ja vahingon tapahtumiseen liittyvät prosessit (esimerkiksi -- *on <u>aiheuttanut</u> vahingon <u>tahallisesti</u>*). Toiseksi niillä tuodaan lauseeseen merkityslisä, joka vaikuttaa lukijan ja kirjoittajan suhteeseen tai dialogiin. Jälkimmäiset voivat liittyä moduselementtiin, tai ne voivat olla ilmauksia, jotka tuovat lauseeseen kirjoittajan asenteen merkityslisän. (Eggins 1994, 165 - 167.) Seuraavassa eritellään ehtokohdan soveltamiseen tarvittavan lisätiedon antamista

lään ehtokohdan soveltamiseen tarvittavan lisätiedon antamista seuraavien syntaktisten ja tekstuaalisten piirteiden näkökulmasta:

- tulkintapotentiaalin rajoittamista koheesiokeinoin
- neuvoteltavuutta implikoivat adjektiiviattribuutit
- adverbiaalilausekkeet tulkinnan varmistajina
- relatiivilauseet tulkintapotentiaalin rajoittajina.

Kaikille edellä mainituille kielellisille keinoille on funktionaalisesti ja semanttisesti yhteistä se, että yhtäältä niillä yritetään estää asiakaskohtaiset, vaihtelevat tulkinnat ja toisaalta kääntäen turvata sen merkityksen tulkinta, joka vakuutusehtotekstissä halutaan antaa asialle. Esimerkiksi lukijoilla voi olla mielessään erilaisia tarkoitteita käsitteelle *matka*, mutta vakuutusehtoteksti kertoo vakuutussopimuslakia referoiden, millainen *matka* voi olla, jotta se olisi korvattava vahinkotapahtuma. Operationaalisilla määritteillä siis osaltaan torjutaan perusteettomia odotuksia. Määritteet suhteutuvat siltä osin keskeisesti korvaamisen lupaukseen.

3.2.4.1 Tulkintapotentiaalin rajoittamista koheesiokeinoin

Vakuutusehtotekstissä rakennetaan koheesiota eksplisiittisin leksikaalisin koheesiokeinoin toiston avulla (Halliday 1994, 310 - 311). Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta toisto on sen tyyppistä, että tekstijaksossa ensimmäistä kertaa reemana esitetty asia toistetaan kirjaimellisesti. Samalla reemasta tulee seuraaviin lauseisiin teema (e 70). Tärkeää on nimenomaan se, että teema pysyy vaihtelemattomana, olipa kysymyksessä yleiskielinen käsite (*matka*) tai autovakuutusmatemaattinen käsite (*menetetyt käyttöpäivät*). Tekstijaksojen tehtävänä näyttää olevan sen tulkinnan korjaaminen, jonka asiakas saattoi ehtiä tehdä asiasta sanan ensimmäistä kertaa kohdatessaan. Lukijan omaan kokemukseen pohjaavat merkityksenannot tehdään siis mahdottomiksi.

Toiston runsaaseen käyttöön vakuutusehtotekstissä liittyy käänteisesti pronominien vähäinen käyttö. Piirre on yhteinen sekä vakuutusehtoteksteissä että viranomaisteksteissä. Erona on kuitenkin se, että vakuutusehtotekstissä tarkoitteiden ykseys tekstijakson virkkeissä on selvä: *menetetyt käyttöpäivät* ovat *menetettyjä käyttöpäiviä* kautta koko jakson, vaikkakin merkitys tarkentuu jakson edetessä (esimerkki e 70 alla). Viranomaisteksteissä puolestaan toistuva elementti saa erilaisia määritteitä, ja vaihtuvat määritteet vaikeuttavat tarkoitteiden ykseyden tulkitsemista. (Vrt. Hiidenmaa 2000b, 46.)

Esimerkin (e 70) ehtokohdat 54.2.1 - 54.2.2.3 voidaan tulkita kokonaisena tekstijaksona lisätiedoksi säätävälle lausekkeelle *(keskeytys)vakuutuksesta korvataan (tietyin perustein) me-*

netetyt käyttöpäivät (ehtojen kohta 54.1). Kohdassa 54.2.1 annetaan lisätietoa määrittelemällä käsite ja kohdassa 54.2.2 puolestaan ilmaisemalla, mikä on käsitteen funktio.

(e 70)

54 KESKEYTYSVAKUUTUS (R)

54.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vakuutuskirjassa mainitun ajoneuvon, kohdissa 24.1 - 24.5 ja 51.1 mainittujen korvattavien vahinkojen johdosta menetetyt käyttöpäivät.

54.2 Korvaussäännökset

54.2.1 Korvauksen laajuus

Menetetyiksi käyttöpäiviksi lasketaan täydet vuorokaudet vahinkotapahtuman sattumispäivästä siihen saakka, jolloin ajoneuvo luovutetaan korjaamolta, vakuutuksenottajalle luovutetaan tilalle vakuutusyhtiön tai vakuutuksenottajan itsensä hankkima toinen ajoneuvo tai anastettu ajoneuvo palautuu vakuutuksenottajalle, luovutus- tai palautuspäivä mukaan lukien.

Menetetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään aiheutunutta menetettyjen käyttöpäivien lisääntymistä eikä sitä lisäaikaa, joka aiheutuu valtakunnallisesta työtaistelusta (ks. myös kohtaa 63.4.3).

54.2.2 Korvauksen määrän laskeminen ja suorittaminen

--

54.2.2.3 Kohdissa 24.1 - 24.4 mainittujen vahinkotapahtumien johdosta menetetyiltä käyttöpäiviltä korvaus suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika. Jos ajoneuvo on vaurioitunut siten, että se lunastetaan, korvaus kuitenkin suoritetaan enintään 14 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika. Kohdissa 24.5 mainittujen vahinkotapahtumien johdosta menetetyiltä käyttöpäiviltä korvaus suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika siitä alkaen, kun ajoneuvon anastuksesta ilmoitettiin poliisiviranomaiselle.

(e 71)

Vakuutuksen kohteena olevan erikoismaalauksen korvaus maksetaan rahassa. Maalauksen vahingoittuessa vain osittain, korvauksena maksetaan se määrä, joka vastaa vahingoittuneen alueen osuutta maalauksen koko pinta-alasta ja vakuutusmäärästä.

Kuvatun kaltaiset jaksot esimerkeissä (e 70) ja (e 71) ovat tyypillisiä vakuutusehtotekstissä: niissä esitetään laskutoimitus, jonka tuloksena on asiakkaalle korvattava rahasumma. Laskutoimitus palvelee sekä korvauskäsittelijää että asiakasta.

Edellisiin lisätietoa antaviin tapauksiin rinnastuvat seuraavat virkerajan ylittävät lisätietoa antavat, toistoa hyväksi käyttävät kokonaisuudet. Esimerkissä (e 72) lisätietoa antaa *matkan* määritelmä ja esimerkissä (e 73) *säilytyssuojan* käyttöön liittyvä deonttinen ohje. Molemmat sanat ovat yleiskielen sanoina monimerkityksiä, mikä antaa aiheen olettaa, että korvauskäsittelytilanteissa on osoittautunut tarpeelliseksi täsmentää *matkan* ja *säilytyssuojan* merkitystä. Lisäksi tällainen kielenkäyttö tekee osaltaan vakuutusehtotekstistä suljettua tekstiä (Bhatia 1993, 117): kirjoittaja kertoo lukijalle, millaisen merkityksen tämä saa antaa esimerkiksi sanalle *matka*. Huomionarvoista on, että matkavakuutuksessa *matka* ymmärretään toisin. Määritelmä ja deonttinen ohje implikoivat sitä, mikä tekee niistä vakuutusehdot täyttäviä.

(e 72)

30 AUTOPALVELUVAKUUTUS (F)

31 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut. Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan luettuina matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset.

(e 73)

22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa. Säilytyssuojan tulee olla lukittu tai jatkuvasti vartioitu katettu tila tai paikka, johon ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä.

Toisto on vakuutusehtotekstissä välillisesti osallisena ilmiössä, jossa esiteltävää asiaa laajennetaan ja tehdään merkitykseltään entistä selkeämmäksi virkettä laajemmassa tekstijaksossa. Laajentaminen rajoittaa samalla tekstin merkitysten tulkintapotentiaalia. Edellä esitetty tarkastelu havainnollistaa sitä, että tekstuaalinen koheesio on osa tekstin merkityksen prosessoitumista, ja teksti itsessään on dynaaminen, jatkuva merkitysprosessi (Halliday 1994, 311).

3.2.4.2 Neuvoteltavuutta implikoivat adjektiiviattribuutit

Edellisissä alaluvuissa esitetyistä analyyseistä välittyi vaikutelma siitä, että vahinkojen korvauskäsittely perustuu objektiiviseen, tarkasti määriteltyyn ja tarkistettavissa olevaan tietoon. Tässä alaluvussa päätöksentekoprosessista saatava kuva täydentyy siltä osin, että nyt tarkasteltaviksi tulevat tekstin merkitykset, jotka todistavat, että tilanteinen harkinta on olen-

nainen osa korvauskäsittelyä. Analysoitavina ovat harkintaa ja merkityksistä neuvottelemista implikoivat adjektiivit (Iedema 2000; Halliday 1994). Vakuutusehtotekstin kielenkäyttö on tältä osin lakikieleen rinnastuvaa (Maley 1994, 27). Tässä esitettävä analyysi on tekstin interpersoonaisen merkityspotentiaalin tulkintaa.

Analysoitavana oleva kielenkäyttö on interpersoonaisten merkitysten aluetta, koska adjektiivit ilmaisevat kirjoittajan suhtautumista ilmaistavaan asiaan (Halliday 1994, 184 - 186, 360). Esimerkiksi adjektiivit *kohtuullinen* tai *tarpellinen* kustannuksista puhuttaessa ovat epiteettejä, jotka antavat lukijalle summittaisen käsityksen kustannusten suuruudesta. Vakuutusyhtiön tiedossa on tapauksia, joissa merkityksestä on jouduttu keskustelemaan, kun asiakkaalla on ollut eri käsitys *kohtuullisuudesta* tai *tarpeellisuudesta*. Adjektiivien tulkinta on siis subjektiivista (Halliday 1994, 360). Ehtojen sanamuotojen tulkintaan on otettu kantaa pohjoismaisessa projektissa[57] seuraavasti; Luukkosen muistion kohdassa 4 on käsiteltävänä vakuutusehtojen käsite *äkillinen ja ennalta arvaamaton* (Luukkonen 1999).

> --Koska vakuutuksen tarkoitus on kattaa todellisia riskejä, ei puhtaan objektiivinen arviointi voi tulla kysymykseen vakuutusehtojen tulkinnassa. Puhtaan subjektiivinenkaan tulkinta ei sovi sopimusoikeudelliseen kehikkoon, jollainen vakuutus aina on. Tällöinhän arviointi perustuisi yksinomaan toisen sopijapuolen omista lähtökohdistaan tekemiin arvioihin. Siitä myös seuraisi, että ennalta arvaamattomalle vahingolle annettava sisältö vaihtelisi eri vakuutussopimusten välillä vakuutetusta riippuen. --

Edellä esimerkissä (e 72) esiintyvät adjektiivit *tavanomainen* ja *lyhyt* ovat vakuutusehtotekstissä merkityksellisiä toisestakin näkökulmasta: *pysähtyminen* saa olla vain kuvatunkaltainen, jotta se ei itsessään aiheuttaisi lisäkuluja. Siltä osin adjektiiveja voitaneen pitää lukijan toimintaa ohjaavina modaalisina ja siten interpersoonaisina määritteinä (esimerkiksi Eggins 1994, 166; Vilkuna 1996).

Lisätietoa antavista adjektiiveistä oman erityisen merkityspotentiaalinsa tekstiin tuovat sellaiset, joita voidaan pitää merkitykseltään epätarkkoina, tulkitsijakeskisinä ja siitä syystä modaalisina (Vilkuna 1996). Tällaisia adjektiiveja ovat esimerkiksi *kohtuullinen*, *tarpeellinen, sopiva* ja *tarkoituksenmukainen.* Huomionarvoinen on myös täysin määrittelemättä jäävät käsitteet, jotka ilmaistaan substantiivilausekkeissa *paikalliset olosuhteet* ja *asian laatu* (e 76). NP:t implikoivat neuvoteltavuutta, vaikka eivät olekaan pelkästään adjektiivien neuvoteltavuuteen pohjaavia. Ehtotekstistä ei käy ilmi, miten *paikalliset olosuhteet* ja *asian laatu* sekä niiden vaihtelu vaikuttavat korvaukseen. Mainittujen substantiivilausekkeiden tekstiin tuoma

---

[57] Konsumentproblem vid försäkringsbolagens reglering av sakskada, Nordisk Ministerråd, TemaNord 1999:508.

lisätieto on lähinnä se, että asia, johon ne liittyvät, ei ole tarkasti määritettävissä tai määriteltävissä, ne vain *otetaan huomioon*. Siltä osin ne ovat osa samaa ilmiötä kuin neuvoteltavat adjektiivitkin.

Neuvoteltavuutta ilmentävät adjektiivit rinnastuvat funktionaalisesti alaluvussa 3.1.3 tarkasteltuihin määritelmiin, joissa keskiössä olivat mentaaliset *katsomisen ja pitämisen* prosessit (Mey 1994: harkitun jouston mahdollisuus).

(e 74)

32.1 Korvattavat vahingot

Vakuutuksesta korvataan matkan keskeytymisestä aiheutuvat kohtuulliset kustannukset siltä osin, kuin vahinkoa ei korvata liikenne-, lakisääteisestä tapaturma-tai sairausvakuutuksesta.

(e 75)

46.3 Korvattavat kustannukset

Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutuneet tarpeelliset, kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut seuraavasti: --

(e 76)

45.2 Vakuutetun on, ottaen huomioon vakuutetun asuinpaikan, mahdollisen oikeudenkäyntipaikkakunnan sekä asian laadun, käytettävä asiamiehenään Suomen Asianajajaliiton valvonnassa olevaa lakimiestä. Ellei tällaista paikalliset olosuhteet huomioon ottaen ole kohtuudella saatavissa, vakuutetun tulee käyttää muuta pätevää, asian hoitoon sopivaa lakimiestä.

(e 77)

27.2.1 -- Käypänä arvona pidetään sitä käteishintaa, mikä vahinkohetken markkinatilanteessa moottoriajoneuvosta on yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Merkityksen mahdollista tulkinnanvaraisuutta on yritetty joskus häivyttää tarkentamalla sanan merkitystä esimerkkitapauksella. Alla oleva esimerkki on Tapiolan Luonnonilmiövakuutuksen ehdoista vuodelta 1997; vastaavia havainnollistuksia ei ole vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä. Asiakkaalle on Luonnonilmiövakuutuksen ehdoissa annettu esimerkki siitä, miten rakenteet voi suojata *tavanomaista heikommin*. Sen sijaan asteikon toinen pää - tavanomaisesti suojattu - jää lukijalle edelleen epäselväksi. Relatiiviset adjektiivit ja adverbit ilmaisevat skalaaripartikkeleiden (esimerkiksi *vasta* ja *jopa*) tapaan kirjoittajan käyttämiä asteikkoja (König 1981; Karvonen 1995, 104).

3 KOROTETTU OMAVASTUU

3.1 Korjaustyöt

Korotettu omavastuu on voimassa, jos vahinko on aiheutunut vakuutuksenottajan tai vakuutuksenottajaan rinnastettavan tekemästä tai teettämästä korjaustyöstä ja jos rakennuksen keskeneräisyys on vaikuttanut vahingon syntyyn tai laajuuteen.

Esimerkiksi kun rakennuksen rakenteet ovat korjaustöiden takia tavanomaista heikommin suojattu tai kiinnitetty.

ESIMERKKI

Rakennuksen vesikattoa uusittiin. Rakennusliike oli suojannut pressuilla vesikaton avatuilta osiltaan. Viikonlopun aikana alueella oli ukkosmyrsky. Myrsky irrotti katon väliaikaiset suojaukset ja samanaikaisesti vesisade kasteli rakennusta. Vakuutuksenottajalla on edellä mainittu korotettu omavastuu.

Esimerkin adverbina käytetty adjektiivi *tavanomaista heikompi* antaa vaikutelman asteikosta, jossa on jossakin kohtaa *heikko*, *tavanomainen* ja *tavanomaista heikompi (suojaus)*. Vakuutusyhtiö on korvauskäsittelyssä huomannut ilmauksen monitulkintaisuuden, mitä ilmentää esimerkin liittäminen tulkinnan avuksi. Diskurssi, johon adjektiivi *tavanomaista heikompi* liittyy, on epäselvä: mikä on *tavanomainen* (suojaus), joka ei olisi *heikko*? Adjektiivia voi pitää myös modaalisena asenneadjektiivina, joka on lauseen prosessissa sisällä (adverbina yllä olevassa esimerkissä 61: *heikommin,* toisaalla ehtotekstissä esimerkiksi *tahallisesti, törkeällä huolimattomuudella*) (Karvonen 1995, 105, 212).

Neuvoteltavat adjektiivit rinnastuvat relatiivisiin adjektiiveihin, esimerkiksi *voimakas* ja *suuri*. Molemmat voidaan nähdä kirjoittajan keinoksi tuoda tekstinulkopuolista diskurssia tekstiin, vakuutusehtokontekstissa esimerkiksi yleistä keskustelua siitä, mikä on kenellekin *tarkoituksenmukaista* vahingon aiheuttamien menetysten korvaamisessa. (Vrt. Karvonen 1995, 104.) Neuvoteltavien adjektiivien merkitys on vakuutusehtotekstissä kuitenkin suurempi kuin relatiivisten. Adjektiivit ovat sopimusjuridiikassa keskeisessä asemassa, mitä ilmentää esimerkiksi se, että julkisuudessa käytiin vuoden 2001 syksyllä tiivistä keskustelua korvaamisen 'tarkoituksenmukaisuudesta' ja 'kohtuullisuudesta', kun lentoyhtiöt joutuivat New Yorkin terrori-iskujen jälkeen konkreettisesti tunnistettuun vaaraan, jonka varalta haluttiin suojautua uudistetuin vakuutuksin. Väljämerkityksiset ilmaukset ovat kuitenkin perusteltuja niin sopimus- kuin lakikielessäkin: oikeus sääntelee monimuotoisten tapahtumien yhteisiä piirteitä. Lisäksi oikeudella säädellään tulevaisuuden hypoteettisia tapauksia, vaikka oikeusjärjestyksen perustana onkin todellisuudesta saatu kokemus. (Mattila 2002, 95.)

3.2.4.3 Adverbiaalilausekkeet tulkinnan varmistajina

Edellä kuvatut esimerkit havainnollistivat sitä, että operationaaliset määritteet ovat heterogeeninen joukko lingvistisiä keinoja, mutta yhteistä niille on se, että ne antavat tapauskuvauksia täydentäen lisätietoa siitä, mitkä seikat ovat merkityksellisiä, kun säännöstä *vakuutuksesta korvataan jotakin* sovelletaan vahingon tapahduttua (Bhatia 1993, 115). Vakuutusehtotekstissä yksi keskeinen operationaalisten määritteiden ryhmä ovat adverbiaalit. Semanttisesti määriteltyinä ne ilmaisevat erilaisia (Setälän sanoin) "seikkoja", kuten aikaa, paikkaa, tapaa ja suhdetta. Adverbiaalit voivat esiintyä lauseen kiinteinä osina tai lauseadverbiaaleina. (Setälä 1966, 29; Hakulinen & Karlsson 1979, 85, 201; Vilkuna 1996, 163).

Adverbiaali kytkeytyvät tiiviisti verbeihin. Osa adverbiaaleista on ns. integroituneita, toiset kommenttiadverbiaaleja ja konnektiiveja. Integroituneista kiinteimpiä ovat ns. valenssiadverbiaalit (esimerkiksi *päätellä jostakin*), jotka ovat verbin aktantteja. Lausetyypin aktantti puolestaan on sellainen, joka esiintyy pakollisena määritteenä kiteytyneessä lausetyypissä, kuten esimerkiksi lauseissa *vakuutuksesta korvataan x* tai *kohde lunastetaan käyvästä arvosta*. Edellä mainituista aktanteista eroavat ns. vapaat adverbiaalit, jotka ovat tavan ja välikappaleen adverbiaaleja, esimerkkinä *viimeksi myynnissä ollut* (ajoneuvo). (Hakulinen & Karlsson 1979, 203 - 204.) Adverbiaalien kategoriointi ei ole kiistaton (mt. 202 - 203), ja esimerkiksi Vilkuna erottaa adverviaaleista obliikvit, jotka ovat verbin kiinteitä täydennyksiä (esimerkkeinä *Se on oikein* tai *Serkku asui meillä*). Vilkuna myöntää kuitenkin, että jos kyseisiä täydennyksiä halutaan kutsua adverbiaaleiksi, nimitys valenssiadverbiaali on "kätevä". (Vilkuna 1996, 89.)

Vakuutusehtotekstissä käytetään tyypillisesti useiden adverbien muodostamia ketjuja tarkentamaan verbillä ilmaistavaa toimintaa. Osa adverbiaaleista määrittää kieliopillisesti metaforisesti ilmaistua toimintaa.[58] Seuraava esimerkki havainnollistaa vakuutusehdoille tyypillistä tapaa antaa lisätietoa attribuuttia edeltävän adverbiaalilausekkeen avulla. Autovakuutuksen ehtotekstin tekstilajille tyypillisiä ja välttämättömiä määritteitä ovat aineistossa *näiden ehtojen mukaisesti* ja *ehdoissa erikseen (mainittu)*. Esimerkissä on nähtävissä säätävän lauseen prototyyppi, jossa aiheutumista määrittää kolme peräkkäistä adverbiaalilauseketta. Niiden merkitykseksi voidaan tulkita kehystäminen (Vilkuna 1996, 172). Kehysadverbiaalit antavat lauseen ilmaisemalle tapahtumalle ajallisen tai paikallisen kehyksen: paikallista kehystä ovat *nämä ehdot*, *vahinkotapahtuma* sekä *vakuutuksen kohde*.

---

[58] Partisiippiattribuuttien määritteet, esimerkiksi *ehdoissa erikseen* mainittu

(e 78)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN KOHDE

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

Toisaalta mainittujen adverbiaalilausekkeiden käyttö ilmentää sitä, että kirjoittaja haluaa muistuttaa korvaamisen olosuhteiden ainutkertaisuudesta ja yksikäsitteisyydestä, mikä on laajemmin nähtynä määräisyyden korostamista (Vilkuna 1992, 27). Ilmiössä on kyse myös neuvoteltavuuden vähentämisestä. Kirjallinen teksti onkin vähemmässä määrin neuvoteltavissa olevaa kuin puhuttu, ja kirjoitetun kielen rakenteet ovat yleisesti ottaen abstraktimpia merkityksiä välittäviä (Halliday 1994; Iedema 2000, 60).

Adverbiaaliketjuissa näkyy pyrkimys varmistaa tietynlainen määräisyyden tulkinta ja korvaamistilanteiden ainutkertaisuus. Esimerkissä (e 79) olen numeroinnilla havainnollistanut adverbien avulla rakentuvaa määriteketjua. Kaikki määritteet täsmentävät *rahtikustannuksia.*

(e 79)

32.1.2 Jos vahinko on sattunut muualla kuin Suomessa, korvataan lisäksi 1) ajoneuvon liikenneturvallisuuden vaatimuksien mukaiseen käyttökuntoon 2) korjaamiseen 3) välttämättömästi tarvittavien ja 4) tätä tarkoitusta varten 5) erityisesti tilattujen varaosien rahtikustannukset sekä lisäksi tuontitulli, jos osa on ollut tilattava toisesta maasta.

Esimerkissä (e 79) määritteistä 2. ja 5. saavat määritteikseen monisanaiset määritteet 1 ja 4. Määritteet rakentuvat siis hierarkkisesti, kerroksittain. Esimerkki havainnollistaa myös intertekstuaalista määrittämistä (ks. alaluku 3.2.2), jossa viitataan johonkin ehtotekstin sisäiseen tai ulkoiseen asiaan tai tekstiin, tässä tapauksessa *ajoneuvon liikenneturvallisuuden vaatimuksiin*.

Lauserakenne monine hierarkkisesti järjestyvine määritteineen näyttää noudattavan ehtotekstille tyypillisiä peräkkäisyyssääntöjä (vrt. Hakulinen & Karlsson 1979, 67). Partisiippien *tarvittava* ja *tilattu* eteen sijoitettujen adverbiaalilausekkeiden sijainti motivoituu tematisoinnilla ja varsinkin topikaalistuksella: partisiippien etiset määritteet topikaalistetaan, tässä tapauksessa aivan erityisestä syystä (vrt. mt. 298). Informaatiorakenne on esimerkin (e 79) tekstijaksossa merkityksellinen: lukijalle halutaan antaa lisätietoa siitä, miten *tilatut* ja millä tavalla *tarvittavat* varaosat ovat korvattavia. Hakulinen ja Karlsson ovat todenneet, että kun kielioppi- ja informaatiorakenteen pyrkimykset menevät ristiin, informaatiorakenteen tarpeet ratkaisevat, ja suomen niin sanottua vapaata sanajärjestystä hyödynnetään (mt. 306).

Esimerkki (e 80) puolestaan havainnollistaa pääsanan etisen ja jälkeisen elatiivin käyttöä vakuutusehtotekstissä: *vakuutuksesta korvataan* ja *korvaus suoritetaan* (esimerkiksi) *pesusta*. Kysymyksessä on vakuutusalan kielenkäyttöön luonnollistunut konstruktio, jolla pyrittäneen tiiviyteen. Laajennettu parafraasi voisi kuulua esimerkiksi näin: "Vakuutuksen perusteeella korvataan kulut, jotka ovat aiheutuneet ajoneuvon pesusta." Adverbiaalista *vakuutuksesta* näyttää Vilkunan kategorioiden mukaan tulleen obliikvi: se esiintyy paikallissijamuotoisena täydennyksenä ja liittyy kiinteästi verbiin (Vilkuna 1996, 86 – 87).

(e 80)

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

27.1 Korvauksen laajuus

27.1.1 Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.

Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdyistä muutostöistä, vahinkoon liittymättömästä pesusta tai muusta käsittelystä, polttoaineesta, ylityökorvauksista eikä lentorahdista.

Vakuutusehtoteksteissä adverbiaalit ovat lisäksi tyypillisesti deiktisiä (Hakulinen & Karlsson 1979, 84 mm. adverbeistä *silloin* ja *tässä*). Ideationaalisen metafunktion näkökulmasta voidaan todeta, että vakuutusehtotekstin prosessien keskuksina olevat verbit saavat ympäristöikseen olosuhteita, jotka toistuvat tekstijaksosta toiseen samoina, ja ne viittaavat puheena olevaan vakuutukseen ja kädessä olevaan ehtovihkoseen. Tällaisia ovat esimerkiksi *ehdoissa erikseen (mainittu)* sekä luonnollistunut *vakuutuksesta (korvataan*) ja *näiden ehtojen mukaisesti*.

Autovakuutusehtotekstissä adverbiaalit kuvaavat usein olosuhteita niin, että lukijalle syntyy vaikutelma itsenäisestä, autosemanttisesta tekstistä, jonka tulkintapotentiaali halutaan sulkea monin, hierarkioita muodostavin ja eksaktiutta implikoivin adverbiaalein. Adverbiaalien käyttö siis tukee tässä luvussa aiemmin esitettyä käsitystä siitä, että vakuutusehtotekstiin rakentuu tietyllä tavalla suljettu maailma, ja suljettuuden merkitys pohjaa pitkälti ehtotekstiä ohjaavaan vakuutussopimuslakiin. Tulkintoja ei ole lupa hakea omista kokemuksista tai muualta tekstinulkoisesta todellisuudesta (esimerkiksi *matka*, *säilytyssuoja*). Adverbiaalien analyysi osana ideationaalisen merkityspotentiaalin rakentumista on itse asiassa rekisterin analysointia. Siksi tässä esitetyt havainnot ovat samalla havaintoja autovakuutusehtojen edustamasta tekstilajista. (Vrt. Heikkinen 2000b, 136 johtosäännöstä.) Lakitekstin tapaan vakuutusehtoteksti siis lyö lukkoon merkityksiä, mutta lukija, vahingon kärsinyt, suhteuttaa tekstiä lukiessaan asioita omaan kokemukseensa sikäli, että hän tekee diagnoosia siitä, täyttääkö hänen tapauksensa tekstin asettamat ehdot (Sarangi 1999).

3.2.4.4 Relatiivilauseet tulkintapotentiaalin rajoittajina

Yksi keskeisimmistä keinoista antaa asiakkaalle säätävään lausekkeeseen liittyvää lisätietoa ja korvaamisen määrää arvioivalle virkailijalle operationaalisia ohjeita ovat relatiivilauseet. Relatiivilauseissa annettua lisätietoa pidetään tässä analyysissa operationaalisena määrittämisenä, vaikka niissä annetaan tietoa asiakkaalle sattuneesta vahingosta semanttisesti samaan tapaan kuin alaluvun 3.2.3 tapauksissa, niin sanotuissa tapauksenkuvauksissa. Ratkaisun syynä on se, että relatiivilauseissa annettu lisätieto rakentuu loogisesti toisin kuin varsinainen tapauksen kuvaus, jonka rakenteena on *Jos X, niin Z*. Operationaalisiksi relatiivilausemääritteet tekee se, että tiedot, joita lauseissa annetaan, ohjaavat ratkaisevasti korvauskäsittelijän operatiivista toimintaa, korvaussumman määrittämistä. Vastaavasti ne ovat tietoa kuluttajalle korvaussumman arvioimisessa ennakkoon. Kysymyksessä on siis korvaamistapauksen yksiselitteisyyden tulkinnan varmistaminen. Relatiivilauseella täsmennettävä substantiivi tulee määräiseksi. (Vilkuna 1992, 25.) Lisätietoa antavien tapausten kategorisoiminen (alaluku 3.2) on kuitenkin tulkinnanvaraista, mitä kuvaa seuraava esimerkki, joka selittää vahinkotapauksen tuottamista (-- *on tuottanut vahingon* -- *olosuhteissa*).

(e 81)

> 32.2.2 Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että vakuutuksenottaja tai häneen kohdassa 61 samaistettu henkilö on laiminlyönyt näiden ehtojen kohdan 25 mukaisia turvallisuusmääräyksiä taikka tuottanut vahingon yleisten sopimusehtojen kohdassa 63.6 määritellyissä olosuhteissa.

Esimerkissä (e 82) verbi *aiheutua* esiintyy preesensissä, mikä on harvinaista vakuutusehtotekstissä; esiintymä on ainoa koko autovakuutusehtotekstissä. Yleensä aiheutuminen ilmaistaan perfektillä: *vahinko, joka on aiheutunut* - -. Kyseisellä seikalla on merkitystä vakuutusehtotekstin tavassa konstruoida kokemusmaailmaa tekstiin.

(e 82)

> **24.6 Vahingot, joita esinevakuutuksesta ei korvata**
>
> Kohtien 24. - 24.5 mukaisista vakuutuksista ei korvata vahinkoja, jotka aiheutuvat ajoneuvon osalle tai laitteelle itselleen sen rakenne-, valmistus tai aineviasta, kulumisesta, puutteellisesta kunnossa-pidosta tai varomattomasta käsittelystä, puutteellisesta öljyn tai jäähdytysnesteen kierrosta ajoneuvon moottorille ja sen lisälaitteille, vaihteistolle, voimansiirtolaitteistolle tai jäähdytysjärjestelmälle, vedestä, jos ajoneuvoa kuljetetaan veden peittämällä tiellä tai alueella --

Perfektin käyttö vakuutusehtotekstissä on ymmärrettävää, koska mennyt aikamuoto konstruoi tekstiin korvauksenhakutilanteen, jossa korvausta haetaan nimenomaan vahingon tapahtumisen jälkeen. Vahinkohistoria ja sen konstruoiminen tekstiin on siis merkityksellistä. Preesensmuotoinen verbi puolestaan voitaisiin tulkita futuuriseksi ja geneerisiksi sekä niiltä osin tulevaisuutta ennustavaksi.

Relatiivilauseilla täydennetyt säännökset ovat yleisimmin edellä olevan esimerkin (e 82) sekä alla esitettyjen (e 83) ja (e 84) kaltaisia: relatiivilause tarkentaa *vahinkoa* tai muuta substantiivia (esimerkiksi *matka*).

(e 83)

> 54.3 TAPSA-CARAVAN-vakuutuksesta suoritetaan vuosittain vahvistettava päiväkorvaus, jos vakuutuksen kohteelle sattuu 24.1 - 24.5 kohdissa mainittu korvattava vahinkotapahtuma jo aloitetulla matkalla, <u>jonka suunniteltu määränpää on vähintään 50 kilometrin päässä lähtöpaikasta.</u>

(e 84)

> 24.2 Hirvivahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, <u>joka on välittömästi aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa.</u> Hirvieläimen väistämisestä johtunutta vahinkoa ei korvata tästä vakuutuksesta (ks. kohta 24.6.7).

Esimerkistä (e 84) nähdään, että vakuutuksesta ei siis korvata mitä tahansa vahinkoa, vaan vain sellainen, joka 1) *on välittömästi aiheutunut*, 2) *yhteentörmäyksestä* ja 3) *hirvieläimen kanssa*. Huomionarvoista on, että jokainen rajoite on merkityksellinen. Jos nimittäin henkilö ajaa tieltä ojaan hirvieläintä väistäessään, ei hirvivahinkovakuutus korvaa vahinkoa (esimerkin (e 84) toinen virke). Koska relatiivilause siis antaa kehyksen koko korvaamiselle, tulkitsen sen olevan materiaalisen prosessin kontingenssiolosuhde (Halliday 1994, 155), tässä tapauksessa ehto. Kontingenssiin sisältyvät semanttiset suhteet ovat Hallidayn mukaan tyypillisesti prosessien välisiä suhteita, tässä tapauksessa *korvaamisen* ja *aiheutumisen* välinen suhde.

Perinteisesti relatiivilauseet jaetaan restriktiivisiin ja ei-restriktiivisiin (esimerkiksi Hakulinen & Karlsson 1979, 125). Ne esiintyvät yhdyslauseissa, ja restriktiiviset relatiivilauseet ovat alisteisia päälauseelle. Sen sijaan ei-restriktiivisiä voidaan pitää Hakulisen ja Karlssonin mukaan lähempänä appositiota ja sellaisena ne voidaan tulkita johdetuiksi rinnasteisesta lauseesta. Shore puolestaan esittää Helasvuohon (1993) viitaten käsityksenään, että restriktiivisyys – ei-restriktiivisyys ei ole kieliopillinen ero suomen kielessä. Relatiivilauseen tehtävänä on lisätä jotakin kirjoittajan tärkeänä pitämää päälauseen NP:hen. Kysymys pääyksikön tarkemmasta identifioitumisesta ei Shoren mukaan liity relatiivilauseen kieliopillisiin piirteisiin. Lisäksi Shore, toisin kuin Helasvuo, pitää relatiivilauseita Hallidayn määrittelemässä mielessä

upotuksina. Merkityksellistä silloin on lausekkeiden järjestykseen perustuva kytkös, ei lauseiden järjestykseen. (Shore 1992, 151 – 153.) Myös Karvonen pitää relatiivilauseiden syntaktis-semanttista jaottelua riittämättömänä lauseiden tehtävien näkökulmasta. Karvosen mukaan oppikirja-aineistossa relatiivilauseet ovat yhtäältä olennainen osa tekstistrategiaa, jolloin lauseiden restriktiivisyys ei ole mielekäs merkityssisältö. Toisaalta relatiivilauseet toimivat käsitteiden luomisessa, jolloin ne ovat luonnehtivia ja kuvailevia. Ne ovat päälauseeen sanomaa jatkavia relatiivilauseita. (Karvonen 1995, 134; vrt. Pääkkönen 1988, 137.)

Relatiivilauseen upotteisuutta voidaan tarkastella Shoren käsittein olennaisen tiedon lisäämisen näkökulmasta. Esimerkkivirkkeissä (e 83) ja (e 84) kyseessä on restriktiivinen relatiivilause: päälauseeseen voidaan lisätä relatiivisuutta korostava adjektiivin *sellainen* (vrt. Hakulinen & Karlsson 1979, 351): "*sellainen* jo aloitettu matka, jonka määränpää on vähintään 50 kilometrin päässä". Relatiivilauseissa mahdollinen *se*-pronominitäydennys poikkeaa adjektiivitäydennyksestä (*sellainen*). *Sellainen* tuo virkkeeseen yleisen luonnehtimisen merkityksen, kun taas *se* rajoittaa merkitystä. *Se*-pronominin lisäysmahdollisuus voidaan nähdä niin, että relatiivilauseet ovat hallitsevan lauseen NP:n upotuksia, joissa kirjoittaja tuo tekstiin ja NP:hen omasta mielestään tärkeää tietoa.

Kysymys siitä, onko kyse yleisemminkin restriktiivisyydestä (esimerkiksi Hakulinen & Karlsson 1979) vai tärkeän tiedon lisäämisestä ja luonnehtimisesta (Shore 1992; Karvonen 1995) eivät liene kilpailevia käsityksiä suomen lauseyhdistelmien merkityksen analyysissa. Yleisesti ottaen restriktiivisyyteen liittyvät käsite-erot liittyvät vain osaan relatiivilauseita, niihin, jotka määrittävät substantiiveja (esimerkiksi Vilkuna 1996, 67). Lisäksi erilaisten relatiivilauseiden esiintymät näyttävät olevan merkityksellisiä tekstilajin määrityksen kannalta: puhutut tekstit, oppikirjateksti ja lehtiteksti suosivat tekstilajille tyypillisesti tietyntyyppisiä relatiivilauseita (Karvonen 1995; Pääkkönen 1988); vakuutusehtotekstissä relatiivilauseet ovat tyypillisesti yleiseksi tulkittavissa olevaa merkitystä rajoittavia. Funktionaalisesti niillä rajoitetaan korvauksen lupaamisen alaa.

Kaiken kaikkiaan upotuksen näkökulmasta nominiin liittyvät upotteet ovat syvemmin upotettuja kuin verbiin liittyvät (Karlsson 1998, 174). Halliday tähdentää, että upottaminen on pidettävä käsitteenä erossa faktisesta alistamisesta tai rinnastamisesta, joissa lauseiden välillä on tietty suhde. Upotus voi olla loogis-semanttisesti määriteltynä laajennos eli ekspansio tai projektio. Upotuksessa lause tai lauseke tulee pääsanan sisään, mitä havainnollistavat edellä esimerkit (e 83) ja (e 84). (Halliday 1994, 242). Hallidayn käsitteistössä upotukset voivat olla määritteleviä, rajoittavia tai spesifioivia. Esimerkeissä (e 83) ja (e 84) ne voidaan tulkita määritteleviksi, ja upotusten kautta tarkoitteista (*vahinko* ja *matka*) tulee määräisiä (Vilkuna 1996, 25 - 27). Relatiivilause on vakuutusehtotekstissä yksi keino ohjata lukijaa etenemään tekstissä lineaarisesti ja lukemaan virke samalla kertaa.

Alaluvusta 3.2, jossa tarkasteltiin korvauslupausta ja siihen liittyviä rajoituksia, voi **tiivistäen** todeta, että ehtotekstissä lupausta rajoittavat, korvaamisesta lisätietoa antavat määritteet ovat lainkäytön tekstilajeille tyypillinen tapa vastata valmiiksi epäilyihin ja lainkäytön kysymyksiin sekä tarjota selvennyksiä, jotka valottavat säätävän lauseen eri aspekteja (Bhatia 1993, 116). Vakuutusyhtiöissä ehtoteksteissä ilmenevää monipuolista rajoittavaa ja ehdollistavaa sanoman muotoilua puolletaankin vakuutusasiantuntijoiden mukaan mm. sillä, että yhtiön ei haluta joutuvan vaikeuksiin oikeudessa tekstin muotoilun vuoksi.

Sopimusjuridisesti tarkasteltuina sopimuksen keskeiset sisällöt, molempien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet (ks. myös alaluku 3.5) suhteutuvat *lupaamiseen* ja *edellytyksiin*. Sopimuskielenkäytössä Trosborg pitää direktiivejä ja komissiiveja, joihin lupaus lukeutuu, *regulatiivisen* aktin alaluokkina. Lupauksen *regulatiivisuus* on hänen mukaansa sitä, että puhuja velvoittaa itsensä tekemään jotakin, sitoutuu johonkin, kun taas *direktiivi* suunnataan kuulijalle, jonka odotetaan toimivan halutulla tavalla. (Trosborg 1997, 62 - 64.) Lupaus ja direktiivi ovat siinä mielessä erilaisia puheakteja, että lupaukset ovat kuulijan hyväksi lausuttuja (puhujan kustannuksella), kun taas direktiivien taustalla on ajatus puhujan edusta (Leech 1983, 104). Lupaukset ovat siis kuulijalle mieluisia, ja implisiittisyys ja pehmennykset heikentävät yhtiölle suunnattua velvoittavuutta (Trosborg 1997, 64).

Trosborg luokittelee lupaukset merkityskategorisesti oikeuksiin, jotka sisältävät etujen luovuttamista lukijalle samoin kuin vastuun rajoituksia (yhtiön kannalta) (mt. 70). Vakuutusliiketoimi sosiokulttuurisena kontekstina saa lukijassa aikaan odotuksia taloudellisesta korvauksesta vahingon tapahduttua. Odotuksia synnyttää varsinkin vakuutusten mainosmateriaali. Vakuutusehtotekstin lupaukset ovat kaikki implisiittisiä, ja pehmennyksiksi voidaan katsoa myös rajoitukset, joilla yhtiölle kuuluva korvaamisen velvollisuus spesifioidaan. Näiden näkökohtien perusteella on helppo ymmärtää edellä, alaluvun 3.2 alussa siteerattua asiakkaan kommenttia lupauksen pettämisestä. Kuluttajien vakuutustoimiston johtaja Luukkonen on välittänyt Kuluttaja-lehdessä asiakkaiden ja omia tulkintojaan aiheesta samansuuntaisesti:

> Ihmisiä jurppii erityisesti se, että vakuutuksiin liitetään loputtoman pitkiä litanioita rajoitusehtoja. Ei korvata tätä eikä tätä eikä tätä …
>
> - - Itsenikin piti kerran luoda uskoa vakuutuksiin, kun huomasin, miten paljon rajoitusehtoja sisältyy esimerkiksi oikeusturvavakuutuksiin. Kaivelin asiaa ja paljastui, että vuosittain kuitenkin yli sadalla miljoonalla (markalla) korvauksia maksetaan. Kun kertakorvauksen katto on 50 000 markkaa, niin aika moni on saanut helpotusta vahinkotilanteessa.
>
> **Lähde**: Kuluttaja 7/2001, 40 - 41

3.3 Kaikenkattavuus spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa

Lupaus vahingon korvaamisesta ja lupauksen rajoittaminen ovat ehtotekstin keskeisiä merkityksiä. Edellä havaittiin, että lupausta rajoittavia määritteitä on autovakuutusehtotekstissä usein rinnastettuina. Konjunktioiden *ja* ja *tai* avulla sekä luetelmin toteutettuja rinnastuksia on runsaasti. Rinnastamisen ja samalla luetteloiden käyttö antavat vaikutelman tietynlaisesta kaikenkattavuudesta ja vaihtoehdottomuudesta (vrt. Hiidenmaa 2001, 398; Maley 1994).

(e 85)

27.1.1 - - Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdyistä muutos- tai parannustöistä, vahinkoon liittymättömästä pesusta tai muusta käsittelystä, polttoaineesta, ylityökorotuksista eikä lentorahdista. –

Systeemis-funktionaalisesti, kielen metafunktio-oletuksesta lähtien tulkittuna, kysymyksessä on leksikko-semanttisen systeemin käsittein ilmaistuna laajennos (*extension*), joka on loogis-semanttisen systeemin kannalta parataksiksen aluetta (Halliday 1994, 216). Parataksiksen avulla tekstiin, erityisesti lauseyhdistelmiin tuodaan merkityspotentiaaliksi lisätieto, vaihtoehto taikka vasta- tai vertailukohta. (Halliday 1994, 220; Martin ym. 1997, 184 - 186.) Parataksis on siis Hallidayn mukaan keskinäisen riippuvuuden ilmaisemisessa rinnastusta laajempi käsite (vrt. myös Kalliokoski 1989, 13). Ilmausten kytkökset ja tekstuaalinen järjestyminen pohjaavat niiden ilmaisemien asiantilojen välisiin loogis-semanttisiin suhteisiin, ja näistä suhteista yksi on parataksis.

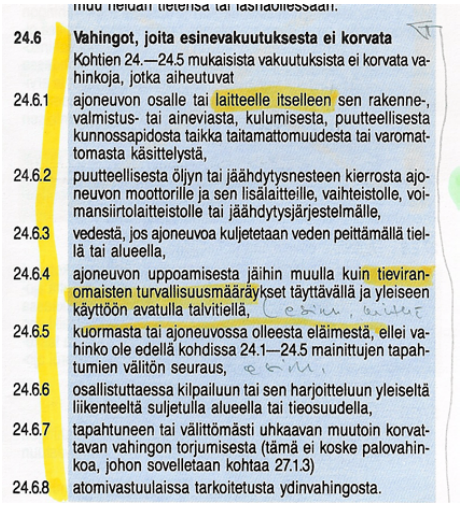
Rinnastuksen keinoin tekstissä varaudutaan lähes kaikkeen mahdolliseen, mikä voi kohdata ajoneuvon kuljettajaa, omistajaa tai haltijaa. Käänteisesti, lukijan näkökulmasta nähtynä, tekstiin voidaan tulkita myös epävarmuutta. Tarkasti määritteleminen, eksaktiuden tavoittelu, siis tavallaan muuttuu epävarmuudeksi korvauksesta asiakkaan näkökulmasta. Tässä esitettävässä analyysissa valotetaan muiden muassa korvaamatta jättämisiä, joiden syynä on asiakkaan kokemusmaailmaan liittyviä tapahtumia, kuten *tieten tehty vahinko* tai *konkurssi, ajoneuvon jäihin uppoaminen* (tietyissä olosuhteissa), *valtakunnallinen työtaistelu* tai *huumaantuneena ajaminen*. Tarkasteltavina ovat myös rinnastuksen keinoin ilmaistut spesifit ja epäspesifit olosuhteet vahinkoon liittyvästi samoin kuin tietyt yläkäsitteen käyttötapaukset. Tässä alaluvussa kohtaavat kirjallinen, kirjoituspöydän ääressä tarkoin työstetty suljettu tekstimaailma ja kuluttajan arkiset kokemukset vahinkotilanteessa. Kohtaamista tarkastellaan koheesion ja koherenssin näkökulmista.

Vakuutusehtotekstissä rinnastetut asiat saattavat vaikuttaa ristiriitaisilta suhteessa toisiinsa. Ne ovat kuitenkin yhteismitallisia: kullakin on perusteltavissa oleva suhde lauseen pääsisältöön, esimerkiksi siihen, mikä vapauttaa yhtiön korvausvelvollisuudesta ja estää samalla

asiakasta saamasta korvausta. Rinnastuksella siis voidaan kytkeä asioita, joilla on erilainen ontologinen status (*ajajan humalatila*; *ydinvoimaonnettomuus*), kunhan asioilla on sama semanttinen rooli lauseessa. Vakuutusehtotekstissä rinnastettavat vahinkotapahtumat eivät ole siis semanttisesti symmetrisiä, mutta rinnastus motivoituu kontekstin perusteella (Kalliokoski 1989, 76). Bhatian mukaan kytkös motivoituu sillä, että rinnastettavat joko kuuluvat samaan kieliopilliseen kategoriaan tai niillä on jotakin yhteistä semanttisesti. Rinnastettavat muodostavat ketjuja, joita kytketään konjunktioilla *ja* ja *tai*. (Bhatia 1994, 143.) Luetelmien tarkastelu ei anna viitteitä siitä, että rinnastuksessa lueteltavilla asioilla olisi jokin hierarkia niin, että jokin asia sanotaan ennen muita jostakin ymmärrettävästä syystä. Luetelmat, erilaisten luetelmien esittäminen numeroin, kirjaimin tai luetelmaviivoin sekä luetelmien hierarkkisuus ja asioiden luettelemisjärjestys tulivat esille autovakuutusehtotekstin uudistusprojektissa, ja palaan tähän aiheeseen luvussa 5 (uudistettu vuoden 1995 ehtoteksti).

Autovakuutusehtotekstistä käy ilmi, mihin kaikkiin poikkeustilanteisiin tai vahinkoihin varaudutaan. Vahinkojen ja onnettomuuksien kirjaaminen avaa ideationaalisen metafunktion näkökulmasta tarkasteltuna vahinkojen ja onnettomuuksien maailman, jossa ajoneuvon omistaja, haltija tai käyttäjä elää sillä perusteella, että hänellä on ajoneuvo. Onnettomuudet, jotka häntä voivat kohdata vaihtelevat ajoneuvon jäihin uppoamisesta ydinräjähdykseen. Kokemusmaailman osatekijöitä rinnastetaan ilmoittamalla lukijalle lisätietoja (esimerkiksi *ja*) tai vaihtoehtoja (*tai*). Vastakohtaa tai asiaan kuulumattomuutta ilmaistaan lauserajat ylittävissä jaksoissa, jolloin osat kytketään adverbikonnektiivein (*kuitenkin*; *kuitenkaan*).

(e 86)



	muu heidän tietensä tai lasnaollessaan.
24.6	**Vahingot, joita esinevakuutuksesta ei korvata**
	Kohtien 24.—24.5 mukaisista vakuutuksista ei korvata vahinkoja, jotka aiheutuvat
24.6.1	ajoneuvon osalle tai laitteelle itselleen sen rakenne-, valmistus- tai aineviasta, kulumisesta, puutteellisesta kunnossapidosta taikka taitamattomuudesta tai varomattomasta käsittelystä,
24.6.2	puutteellisesta öljyn tai jäähdytysnesteen kierrosta ajoneuvon moottorille ja sen lisälaitteille, vaihteistolle, voimansiirtolaitteistolle tai jäähdytysjärjestelmälle,
24.6.3	vedestä, jos ajoneuvoa kuljetetaan veden peittämällä tiellä tai alueella,
24.6.4	ajoneuvon uppoamisesta jäihin muulla kuin tieviranomaisten turvallisuusmääräykset täyttävällä ja yleiseen käyttöön avatulla talvitiellä,
24.6.5	kuormasta tai ajoneuvossa olleesta eläimestä, ellei vahinko ole edellä kohdissa 24.1—24.5 mainittujen tapahtumien välitön seuraus,
24.6.6	osallistuttaessa kilpailuun tai sen harjoitteluun yleiseltä liikenteeltä suljetulla alueella tai tieosuudella,
24.6.7	tapahtuneen tai välittömästi uhkaavan muutoin korvattavan vahingon torjumisesta (tämä ei koske palovahinkoa, johon sovelletaan kohtaa 27.1.3)
24.6.8	atomivastuulaissa tarkoitetusta ydinvahingosta.

Rinnastaminen on virke- ja lauserakenteen kompleksisuutta lisäävä tekijä (Karlsson 1998, 184). Merkityksen tulkinnan kannalta rinnastaminen luetelman keinoin on kuitenkin usein tekstiä selkeyttävä seikka. Tekstinosien väliset kytkösten (luetelmaviiva tai konjunktio) tehtävänä on osoittaa esittämiensä asiantilojen välisiä suhteita. Kirjoitetuissa teksteissä rinnastus on nimenomaan semanttisesti motivoitua, kun taas puheessa kytkökset saattavat olla interpersoonaisesti motivoituja. (Kalliokoski 1989, 233.) Semanttisesta motivoitumisesta ovat esimerkkinä muiden muassa alla esimerkit (e 88) ja (e 89), joissa on lakitekstille tyypillinen rinnastus: *tiesi tai olisi pitänyt tietää*; jonkun *toimesta ja kustannuksella.* Tällainen rinnastus on yksi keskeisiä lakitekstissä ilmeneviä keinoja välittää tarkkuutta ja kaikenkattavuutta (Bhatia 1994, 144) tai niiden illuusiota. Kyseiseen rinnastamiseen liittyy myös kysymys siitä, kytketäänkö saman prosessin eri puolia vai kahta erillistä prosessia (Kalliokoski 1989, 43). Alla olevassa esimerkissä (e 87) yhdistetään erillisiä prosesseja, jotka ovat kuitenkin samassa semanttisessa suhteessa propositioon, asiakkaan velvollisuuden syntymiseen. Sen sijan esimerkeissä (e 88) ja (e 89) lienee kyse siitä, että rinnastetut lausekkeet on tulkittava yhdessä (esimerkissä (e 88) *taikka*-kytkös ja esimerkissä (e 89) *eikä*-kytkös; vrt. mt. 42).

(e 87)

63.4.1 Vahingon sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutuksenottaja on velvollinen kykynsä mukaan huolehtimaan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta.

(e 88)

53.1 -- Korvausta ei suoriteta, jos korvaukseen oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää korvauksen epäämisen taikka vähentämisen aiheuttavan seikan olemassaolo.

(e 89)

46.4 Maksuton oikeudenkäynti ja vakuutetun omat kustannukset

Vakuutuksesta ei korvata

- maksuttomasta oikeudenkäynnistä annetun lain perusteella valtion varoista suoritettuja oikeudenkäyntikuluja eikä yleisestä oikeusaputoiminnasta annetun lain perusteella kunnan toimesta ja kustannuksella tapahtuvaa oikeusavun antamista - -

Konjunktion tehtävässä tai sen apuna kytkemisessä toimii myös typografinen operaattori luetelmaviiva. Vakuutusehtotekstissä luetellaan virkkeen sisällä konstituentteja, esimerkiksi substantiivilausekkeita (e 90) ja adverbiaalina olevia infinitiivejä (e 91) tai lauseita (e 92). Lisätietoa annetaan myös peräkkäisissä virkkeissä konnektiivikytkennöin; propositiot voivat olla myönteisiä tai kielteisiä (e 92) ja (e 93).

(e 90)

62.2 Vakuutussopimuksen voimassaolo

- -

Vakuutussopimus voi lakata myös joistakin seuraavista syistä:

- vakuutusmaksun suorittamatta jättäminen (ks. kohtaa 62.3)

- vakuutuksenottajan maksukyvyttömyys tai konkurssi (ks. kohtaa 62.5)

- vakuutussopimuksen kannalta merkityksellisten tietojen antamatta jättäminen tai väärien tietojen antaminen (ks. kohtaa 63.1)

- vahingonvaaran lisääntyminen (ks. kohtia 63.3 ja 64.2)

- vakuutusehtojen tai -maksuperusteiden muuttuminen (ks. kohtaa 64.1)

- omistajan tai haltijan vaihdos (ks. kohtaa 64.4)

- vahinkotapahtuma (ks. kohtaa 68).

(e 91)

27.2.9 Korvauksen suoritustapa

Vakuutusyhtiö täyttää korvausvelvollisuutensa vahingon määrän ja korjausmahdollisuuden mukaan omavastuun vähentäen joko

- maksamalla korjauskustannukset tositteiden mukaan tai maksamalla niistä sovitun määrän rahana

- maksamalla vakuutuksen kohteella ennen vahinkoa olleen käyvän arvon ja sillä korjaamattomana olevan arvon erotuksen rahana

- lunastamalla vakuutuksen kohteen edellä kohtien 27.2.5 - 27.2.7 mukaisissa tapauksissa uusarvosta ja muutoin käyvästä arvosta, tai

- hankkimalla tilalle samanlaisen tai samanarvoisen ajoneuvon tai sen osan

- lunastetun ajoneuvon lisälaitteet korvataan vain silloin, kun lisälaitteita ei niiden vaurioitumisen takia voida käyttää lunastetun ajoneuvon tilalle hankitussa ajoneuvossa.[59]

(e 92)

44.2 Vahinkotapahtumaan liittyvät rajoitukset (oikeusturvavakuutus)

Vakuutus ei koske riitaa, juttua tai asiaa,

- jolla on vakuutetulle vähäinen merkitys

[59] Kirjoittaja lienee halunnut jakson tulkittavaksi niin, että luetelman viimeinen kohta ei ole samantasoinen muiden kohtien kanssa. Periaatteessa konjunktio *tai* on siis määritelmäisesti kahden viimeisen osan välissä (Vilkuna 1996, 64).

- joka liittyy vakuutetun ammatinharjoittamiseen, virkaan, toimeen, elinkeino- tai ansiotoimintaan, ellei ole kysymys moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä johtuneesta syytteestä tai liikennevahingosta

- jossa tämän vakuutuksen vakuutetut ovat vastapuolina; vakuutuksesta korvataan kuitenkin vakuutuksenottajan kustannukset sekä ajoneuvon kuljettajan puolustuskulut moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä johtuneessa syytejutussa

(e 93)

54.2.1 Korvauksen laajuus (keskeytysvakuutus)

--

Menetetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menet-telystään aiheutunutta menetettyjen käyttöpäivien lisääntymistä eikä sitä lisäaikaa, joka aiheutuu valtakunnallisesta työtaistelusta (ks. myös kohtaa 63.4.3).

Määritelmäisesti rinnastuskytköksen perustana ei välttämättä tarvitse olla rinnastettavien syntaktinen samankaltaisuus vaan pikemminkin rinnastettavien yksiköiden samankaltainen suhde propositioon. Lisäksi tulkinta kaipaa usein tuekseen tietoa kielenulkoisesta kontekstista (Kalliokoski 1989, 18, 31, 41).

(e 94)

32 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA KORVAUSVASTUUN RAJOITUKSET

32.1 Korvattavat vahingot

- -

32.1.3 Vakuutuksesta korvataan korjauskelvottomaksi vaurioituneen, korjatun tai löydetyn ajoneuvon sekä sen kuljettajan kuljettaminen koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle ja matkustajan kuljettaminen määrä- tai lähtöpaikkakunnalle halvimmalla kuljetusvälineellä, jos matkaa ei voida jatkaa sen vuoksi, että

- ajoneuvon kuljettaja tai matkustaja on matkalla vammautunut, äkillisesti sairastunut tai kuollut

- matkalla vaurioituneen tai vioittuneen ajoneuvon korjaus käyttökuntoon kestää niin kauan, ja jos vahinko on sattunut muualla kuin Suomessa, vähintään kolme (3) työpäivää, että matkan jatkaminen tästä syystä muulla kulkuneuvolla on välttämätöntä

- ajoneuvo on varastetu ja matkaa on ollut jatkettava muulla kulkuneuvolla.

Esimerkki (e 94) havainnollistaa tiedon paketoimisen ja asioiden rinnastamisen vaikeutta lukijan kannalta: rinnastus *ja - - vähintään kolme (3)*[60] *työpäivää* suhteutuu ympäröivään tietoon: korjaamisen on kestettävä nimenomaan ulkomailla vähintään 3 päivää, jotta matkan jatkaminen muilla avuin korvataan. Tulkinnassa on ratkaisevassa tehtävässä *ja*-konjunktiota edeltävä pilkku. Esimerkki (e 94) havainnollistaa muiltakin osin vakuutusehtotekstissä käytettyä rinnastamista. Ajoneuvo määritellään rinnastamalla kolme vaihtoehtoa partisiippiattribuuttien avulla (*vaurioitunut*, *korjattu* <u>*tai*</u> *löydetty*). Paikkakunta määrittyy *koti-*, *määrä-* <u>*tai*</u> *lähtöpaikkakunnaksi*. Lisäksi jaksossa rinnastetaan sivulauseita, ja niiden sisällä rinnastetaan vielä propositioita (*ajoneuvo on varastettu* <u>*ja*</u> *matkaa on ollut jatkettava muulla kulkuneuvolla*). Ehtokohta antaa perusteita väittää, että vakuutusehtotekstiin on paketoituna tiiviisti paljon informaatiota vaihtoehtoisia korvauksenhakutilanteita silmälläpitäen. Toisaalta lisätietokytkennät vaativat lukijalta valppautta: usein kytköksen ilmaisemien asioiden on pädettävä samanaikaisesti, jotta korvauksen voisi saada, mitä ei välttämättä ole ilmaistu eksplisiittisesti. Myös tämä kysymys vaikutti luetelmien tekemiseen vuoden 1995 ehtotekstissä.

Esimerkin (e 94) kytkökset ovat implisiittisiä sikäli, että johtolauseessa eikä luetelmakohtien välissäkään ilmaista, että kyseessä ovat vaihtoehtoiset tilanteet (rinnasteiset *että*-lauseet). Kirjoittaja näyttää luottavan lukijan tietämykseen maailmasta. Kalliokoski on todennut *ja*-rinnastuksista, että osien välistä yhteyttä on lukijan haettava tilanteittain jokaisessa rinnastuskytköksessä uudelleen. (Kalliokoski 1989, 232.) Kun vakuutusehtotekstissä on toisinaan kysymys vaihtoehdon tulkinnasta ja toisinaan taas samanaikaisen voimassaolemisen tulkinnasta, on tekstiympäristön merkitys tulkinnassa korosteinen. Kyseinen kielenkäytön valinta vaikuttaa kuitenkin nähdäkseni osaltaan sen, että tekstin tulkitseminen on asiaa tuntemattomalle työlästä. Vaihtoehtotulkinnasta ei kuitenkaan liene epäselvyyttä seuraavien luetelmien yhteydessä.

(e 95)

32.2 Korvausvastuun rajoitukset

32.2.1 Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

- polttoaineen loppumisesta

- käyttökunnossa olevan vararenkaan puuttumisesta

- ajoneuvon tai sen osan puutteellisesta kunnossapidosta tai liian kovasta rasituksesta taikka

- siitä, ettei ajoneuvoa pakkasen, sateen tms. ilmastollisten olosuhteiden vuoksi saada käynnistetyksi tai liikkeelle

- ajoneuvon uppoamisesta jäihin muualla kuin yleisesti käytettävällä tieviranomaisten turvallisuusvaatimukset täyttävällä talvitiellä ja yleiseen käyttöön avatulla talvitiellä

---

[60] Kirjoittamisen tapa viittaa intertekstuaalisesti kauppa- ja velkakirjaan.

- osallistuttaessa kilpailuun tai sen harjoitukseen.

(e 96)[61]

(63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN)

63.6 Tahallisuus, törkeä huolimattomuus sekä alkoholin tai muun huumaavan aineen vaikutuksenalaisuus

Korvausta voidaan vähentää tai se evätä, jos vakuutuksenottaja on aiheuttanut vahinkotapahtuman

- tahallisesti, törkeällä huolimattomuudella tai törkeällä liikenteen vaarantamisella

- kuljettaessaan tai käsitellessään vakuutuksen kohdetta nautittuaan alkoholia, muuta huumaavaa ainetta tai näitä molempia niin, että hänen kykynsä virheettömiin suorituksiin on huonontunut tai että hänen verensä alkoholipitoisuus on ollut vahinkohetkellä tai sen jälkeen vähintään 0,5 o/oo ja nämä seikat ovat vaikuttaneet vahingon syntyyn

- käytettäessä vakuutuksen kohdetta rikolliseen tarkoitukseen tai rikoksen tekoon taikka sen tekijän salaamiseen.

Esimerkissä (e 96) luetelman toisen kohdan lisätieto on esitetty poikkeuksellisen seikkaperäisesti, kun sitä verrataan muihin autovakuutusehtotekstissä esiintyviin lisätietojaksoihin. *Kuljettaminen* tai *vakuutuksen kohteen käsitteleminen* saa olosuhteikseen runsaasti lisätietoa. Merkityksellistä on ensinnäkin sellainen *huumaavan aineen käyttö*, joka ilmenee huonontuneena kykynä suoriutua *virheettömästi* liikenteessä tai alkometrin antamana mittaustuloksena. Lisäksi (*ja*-kytkentä) on todistettava, että kuvatun kaltaisella olotilalla on ollut vaikutusta vahingon syntyyn. Esimerkki (e 96) on tulkittavissa interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta toimintaa ennalta ehkäiseväksi kehotukseksi. Tekstuaalisesti jakso esiintyy ehtotekstin luvussa 63, joka luettelee asiakkaan ja yhtiön velvoitteita (ks. liite 1). Lisäksi sanottua on korostettu ikään kuin ääntä korottaen, asian tärkeyttä osoittaen kahdella visuaalisella tehostuskeinolla eli lihavoiden ja tummentaen. Tähän kohtaan konstruoituu asian mahdollinen käsittely oikeusasteessa: esitetyt seikat ovat kiistatta korvauksen hylkäämisen perusteita.

Rinnastuksessa korostuu tekstin koheesion näkökulmasta prosessinomaisuus. Kirjoittajan kannalta rinnastaminen on yksi keino ilmaista vakuutusturvan laajuus. Merkityksellistä kirjoittajan kannalta on siis se, että lukijalle saadaan välitetyksi käsitys kaikista asiaan vaikuttavista seikoista. Kuluttajan kyky tulkita kaikkia vaikuttavia tekijöitä saattaa kuitenkin olla rajallinen (Bhatia 1994, 149). Arajuuri on tutkimuksessaan todennut, että lukijan tekstijaksojen

[61] Kohta 63.6 on ehtotekstissä sekä tummennettu että lihavoitu.

käsittelemiseen vaikuttaa mm. se, missä kohtaa tekstiä jakso on: jakson loppuosaa käsitellään pitempinä, useampisanaisina kokonaisuuksina kuin keskellä jaksoa olevia sanoja (Arajuuri 1997, 50 – 51). Jakson, esimerkiksi rinnastettujen elementtien, hahmottumiseen kokonaisuutena näyttää tämän tutkimuksen perusteella vaikuttavan ensiksikin se, kuinka monta yksikköä rinnastetaan, rinnastusten hierarkiat lauseen sisällä sekä rinnastettavien semanttinen sisältö (e 96). Toiseksi tulkintaan vaikuttaa rinnastuksen eksplisiittisyys (esimerkiksi *tämän lisäksi* alla).

(e 97)

55.3 Erityiset turvallisuusmääräykset

- - Mikäli autoa ei ole palautettu vuokrasopimuksessa sovittuna palautusajankohtana, on vakuutuksenottajan viipymättä ilmoitettava asiasta poliisiviranomaiselle.

Vakuutuksenottaja on tämän lisäksi velvollinen ryhtymään kaikkiin käytettävissä oleviin toimenpiteisiin palauttamatta jääneen auton takaisin saamiseksi.

(e 98)

66 TYYTYMÄTTÖMYYS KORVAUSPÄÄTÖKSEEN

Jos vakuutuksenottaja ei tyydy vakuutusyhtiön korvauspäätökseen, hän voi panna vireille kanteen vakuutusyhtiötä vastaan Suomessa olevassa vakuutuksenottajan tai vakuutusyhtiön kotipaikan taikka vahinkopaikan alioikeudessa.

Edellisessä esimerkissä vaihtoehdot kytketään aiemmin sanottuun eksplisiittisesti (*tai*; *taikka*). Niistä poikkeavat tapaukset, joissa lueteltavien asioiden suhde ilmaistaan johtolauseessa. Esimerkissä (e 99) metatekstuaalinen ilmaus *jostakin seuraavasta syystä* tarkoittaa sitä, että luetelmaviivat ovat korvattavissa konjunktiolla *tai*. Esimerkkien tapauksessa yhdistyvät leksikko-semanttiset ja syntaktiset tulkintapotentiaalin välittämisen keinot. Asyndeettinen rinnastaminen ilman vaihtoehtoa ilmaisevaa rinnastuskonjunktiota on näin mahdollinen.

(e 99)

62.2. Vakuutussopimuksen voimassaolo

- - Vakuutussopimus voi lakata myös jostakin seuraavasta syystä:

- vakuutusmaksun suorittamatta jättäminen (ks. kohtaa 62.3)
- vakuutuksenottajan maksukyvyttömyys tai konkurssi (ks. kohtaa 63.1)
- vahingonvaaran lisääntyminen (ks. kohtia 63.3 ja 64.2)
- vakuutusehtojen tai -maksuperusteiden muuttuminen (ks. kohtaa 64.1)
- omistajan tai haltijan vaihdos (ks. kohtaa 64.4)
- vahinkotapahtuma (ks. kohtaa 68).

Asiakkaan kannalta katsottuna vakuutuksen lakkaamiseen riittää yksikin edellä luetelluista asioista. Lyhyessä luetelmassa tulkinta varmistetaan luetelmakohtia yhdistävän *tai*-konjunktion avulla (e 100); vaihtoehdon tulkintapotentiaalia täydentää modaaliverbi *voida* ja postpositioilmaus *korotuksen sijasta*, jossa on nähtävissä koheesiokeinoista toisto ja adversatiivinen postpositiokonnektiivi. Suomessa yleiskielessä erotetaan tyypillisesti viimeinen rinnastettava muista konjunktion avulla (Vilkuna 1996, 64).

(e 100)

(62.4) - - Perittäessä maksamatonta vakuutusmaksua ulosottotoimin ilman tuomiota tai päätöstä vakuutusyhtiö voi

- korottaa maksua kertakaikkisesti VakSL 12a §:n mukaan tai
- korotuksen sijasta periä maksulle viivästyskorkoa VakSL 12a §:n mukaan.

Esimerkissä (e 101) puolestaan ohjataan tulkitsemaan lueteltujen välille lisätietosuhde: kaikkien lueteltujen asioiden on pädettävä, jotta korvaus voitaisiin maksaa. Tulkintaa varmistavat partikkeli *vain* ehtolauseen edellä ja rinnastuskonjunktio *ja* luetelmakohtien välillä.

(e 101)

24.5 Varkausvakuutus (E)

24.5.1 Varkausvakuutuksesta korvataan vakuutuksen kohteen menettämisestä tai vahingoittumisesta aiheutunut vahinko vain, jos

- syynä on ollut ajoneuvoon tai sen vakiovarusteeseen kohdistunut varkaus, rikoslain 28. luvun 7 tai 8 §:ssä tarkoitettu, luvaton käyttö tai niiden yritys ja
- teon kohde on ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa tai jatkuvasti vartioidussa säilytyssuojassa (ks. kohdat 22.2. ja 25.3).

Esimerkissä kulminoituu pyrkimys laki- ja sopimusteksteille tyypilliseen tarkasti määrittelemiseen (esimerkiksi Bhatia 1994; Mattila 2002). Eksplikoidun rinnastuksen lisäksi kyseisen merkityksen tulkintaan vaikuttavat referentiaaliset viittaukset vakuutussopimuslakiin. Kyseisissä kielellisissä edustuksista välittyy kokemusmaailman täydellisen haltuun ottamisen vaikutelma.

Suomen kielessä on mahdollista rinnastaa kielen yksiköitä edellä havainnollistetulla tavalla iteratiivisesti kytköksissä, jotka rakentuvat konjunktioilla *ja* (*sekä, ynnä, -kä*), *eli* ja *tai* (*tahi*, *taikka*) (vrt. Kalliokoski 1989, 18). Esimerkkiin (e 102) voitaisiin lisätä *ja* kahden viimeisen yksikön välille, koska lauseessa on pronomini *kukin* viittaamassa jokaiseen rinnastettavaan.

(e 102)

(Oikeusturvavakuutus)

42 VAKUUTETUT

Vakuutettuja ovat autovakuutetun moottoriajoneuvon

- omistaja
- haltija
- kuljettaja kukin tässä ominaisuudessa.

Sen sijaan esimerkiksi *mutta* voi kytkeä toisiinsa vain kaksi ilmausta, ei useampia (Kalliokoski 1989, 14.) *Mutta*-konjunkiolla voidaan ilmaista fokusointimielessä vastakohtaa (Hakulinen & Karlsson 1979, 309). *Mutta*-konjunktiolla kytkettyjä ilmauksia ei ole yhtään vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä. Sen sijaan konnektiivia *kuitenkaan* käytetään runsaasti poissulkevuuden merkityksessä (*korvataan : kuitenkaan ei korvata*) ja perusmerkityksessään eli vastakohdan ilmaisemisessa: *ei korvata* : *kuitenkin korvataan* (e 103). Seuraava ehtokohta, erityisesti kohta 46.3.5.2 havainnollistaa kuvatun kaltaista vastakohtaa ilmaisevaa kytkemistä tekstijaksossa, jossa on kyse (oikeusturvavakuutuksen) *Korvaussäännöksistä.*

(e 103)

46.3 **Korvattavat kustannukset**

Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutuneet tarpeelliset, kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut seuraavasti:

46.3.1 Oikeusturvan hakemisessa

Asiamiehen palkkiot ja kulut, mikäli oikeusturva myönnetään.

46.3.2 Riidassa ilman oikeudenkäyntiä vakuutetun omat asianajokulut, mikäli on kysymys riidasta, joka olisi voitu välittömästi saattaa yleisen alioikeuden tai vastaavan tuomioistuimen tutkittavaksi kohdassa 43 mainituissa maissa. Jos edellytyksenä riidan saattamiselle tuomioistuimen tutkittavaksi on jokin oikeustoimi taikka jossain elimessä tai toimituksessa tehty päätös, kustannukset korvataan siitä lukien, kun sanottu edellytys on täyttynyt.

46.3.3 Riitajutuissa

Vakuutetun omat sekä vastapuolelle tuomitut oikeudenkäyntikulut edellisessä kohdassa mainittujen tuomioistuinten ja niiden ensimmäisen muutoksenhakuasteen käsittelyn osalta.

46.3.4 Välimiesmenettelyn kohteena olevassa riitajutussa

Oikeudenkäyntikulut sekä vakuutetun omat että vastapuolelle tuomitut
— kohdassa 46.3.2 tarkoittamassa riidassa.

46.3.5 Rikosasiassa

46.3.5.1 Asianomistajana

Oikeudenkäyntikulut asianomistajaoikeuden valvomisesta tapauksissa, joissa vahingonkorvausta koskeva vakuutetun etu sitä vaatii tai tapauksissa, joissa puhevallan käyttämiseen muutoin on erityisiä syitä.

46.3.5.2 **Syytettynä**

Asianomistajalle maksettavaksi määrätyt oikeudenkäyntikulut sekä kustannukset vakuutetun puolustuksesta, ei kuitenkaan, jos virallisen syyttäjän syyte koskee
— tahallista tekoa, törkeätä huolimattomuutta, törkeätä varomattomuutta tai törkeätä liikenteen vaarantamista
— moottoriajoneuvon luvatonta tai omavaltaista käyttöönottamista,
— rattijuopumusta, törkeätä rattijuopumusta taikka huumaantuneena ajamista
— kulkuneuvon luovuttamista juopuneelle
— ajokortitta ajoa.

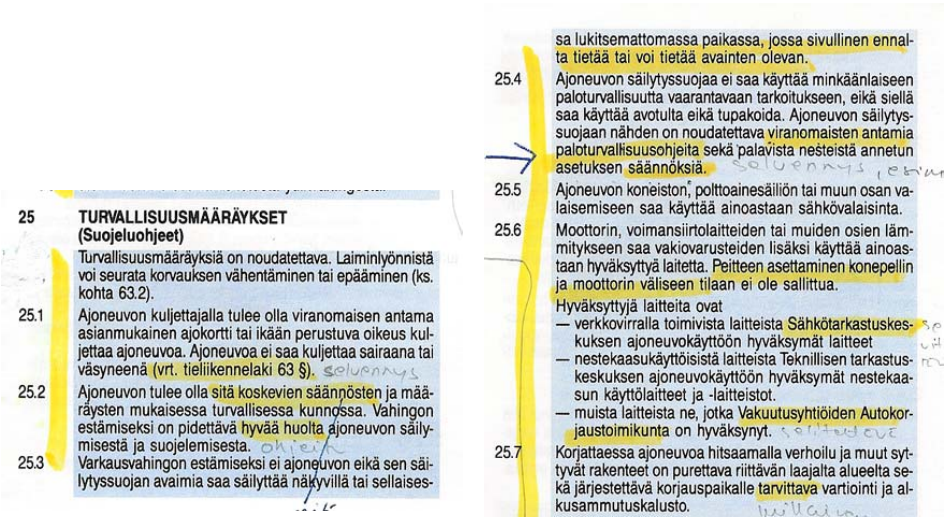
Kuitenkin suoritetaan edellä tässä kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa korvaus kuluista jälkikäteen, jos syytetty osoittaa virallisen syyttäjän syytteen tuomioistuimen päätöksellä tulleen hylätyksi siltä osin, kuin se on koskenut edellä mainittuja tekoja, joiden puolustuskustannuksia ei muutoin suoriteta. Jos vakuutettu syyttäjän valituksen johdosta ylemmässä oikeusasteessa tuomitaan tässä kohdassa mainitusta teosta, ei ylemmässä oikeusasteessa suoritetuista toimenpiteistä aiheutuneita puolustuskustannuksia korvata.

Koko vakuutusehtoteksti rakentuu numeroitujen ehtokohtien varaan (ks. liite 1). Numeroinnilla on tekstissä monia tehtäviä. Yksi niistä on yllä olevassa esimerkissä nähtävissä oleva alaotsikointi, jonka avulla rinnastetaan johtolauseeseen nähden yhdenvertaisia asioita: *Oikeusturvan hakemisessa*; *Riidassa* - - ; *Riitajutuissa*; *Rikosasiassa* jne. Rinnastaminen on kyseisessä tapauksessa taloudellista kirjoittajan kannalta: johtolauseen sisältö (esimerkki (e 103) edellä, ehtokohdan 46.3 alkuosa) tarjotaan tulkittavaksi jokaisen alaotsikon alkuun. Lisäksi taloudellisuuden tavoittelusta viestivät elliptiset lauseet. Ratkaisu on sekä kirjoittajan että lukijan ponnistuksia minimoiva ja tilaa säästävä. Tulkitseminen saattaa kuitenkin olla tältä osin lukijan aikaa vievä. Hän ei voi edetä lineaarisesti, vaan hänen on palattava johtolauseeseen saadakseen tarvittavat ainekset tulkinnalle. Professori Vuoriniemi (1980) on todennut, että kirjoittaja voi valinnoillaan päättää kuka tekee työt ja näkee vaivaa tekstin äärellä: kirjoittaja kirjoittaessaan vai lukija yrittäessään tulkita tekstiä.

Vakuutusyhtiön edustajaa ja korvauskäsittelijää palvelee myös seuraava rinnastamisen tyyppi (e 104). Numeroidut alakohdat ovat luetelmakohtia, eikä eksplisiittisiä konjunktioita tai

konnektiiveja ole käytetty. Johtolauseessa ilmaistaan vain se, mitä kohdat ilmentävät (*määräys*) ja miten lukijan tulee suhtautua kohtiin 25.1 - 25.7: määräyksiä *on noudatettava*. Toteutus palvelee hyvin käyttötarkoitusta eli korvauskäsittelijän työtä hänen laatiessaan kieltävää päätöstä korvaamisesta. Ehtokohtaan on näet helppo viitata päätöksessä (käytännössä useimmiten sulkulauseessa). Velvoitteiden luetteleminen ehtokohtiin jaoteltuina palvelee myös lukijaa.

(e 104)



25 **TURVALLISUUSMÄÄRÄYKSET (Suojeluohjeet)**

Turvallisuusmääräyksiä on noudatettava. Laiminlyönnistä voi seurata korvauksen vähentäminen tai epääminen (ks. kohta 63.2).

25.1 Ajoneuvon kuljettajalla tulee olla viranomaisen antama asianmukainen ajokortti tai ikään perustuva oikeus kuljettaa ajoneuvoa. Ajoneuvoa ei saa kuljettaa sairaana tai väsyneenä (vrt. tieliikennelaki 63 §).

25.2 Ajoneuvon tulee olla sitä koskevien säännösten ja määräysten mukaisessa turvallisessa kunnossa. Vahingon estämiseksi on pidettävä hyvää huolta ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta.

25.3 Varkausvahingon estämiseksi ei ajoneuvon eikä sen säilytyssuojan avaimia saa säilyttää näkyvillä tai sellaisessa lukitsemattomassa paikassa, jossa sivullinen ennalta tietää tai voi tietää avainten olevan.

25.4 Ajoneuvon säilytyssuojaa ei saa käyttää minkäänlaiseen paloturvallisuutta vaarantavaan tarkoitukseen, eikä siellä saa käyttää avotulta eikä tupakoida. Ajoneuvon säilytyssuojaan nähden on noudatettava viranomaisten antamia paloturvallisuusohjeita sekä palavista nesteistä annetun asetuksen säännöksiä.

25.5 Ajoneuvon koneiston, polttoainesäiliön tai muun osan valaisemiseen saa käyttää ainoastaan sähkövalaisinta.

25.6 Moottorin, voimansiirtolaitteiden tai muiden osien lämmitykseen saa vakiovarusteiden lisäksi käyttää ainoastaan hyväksyttyä laitetta. Peitteen asettaminen konepellin ja moottorin väliseen tilaan ei ole sallittua.

Hyväksyttyjä laitteita ovat
— verkkovirralla toimivista laitteista Sähkötarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät laitteet
— nestekaasukäyttöisistä laitteista Teknillisen tarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät nestekaasun käyttölaitteet ja -laitteistot.
— muista laitteista ne, jotka Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunta on hyväksynyt.

25.7 Korjattaessa ajoneuvoa hitsaamalla verhoilu ja muut sytyvät rakenteet on purettava riittävän laajalta alueelta sekä järjestettävä korjauspaikalle tarvittava vartiointi ja alkusammutuskalusto.

Esimerkin (e 104) luetelman ilmaisemat asiat ovat osin laista johdettuja (*tieliikennelaki*), mutta osa on todennäköisesti korvaamistilanteista saadun kokemuksen kirjaamista ehtoihin. Jokin näistä kohdista voi tulla otetuksi huomioon, kun korvaamista määritetään. Kokemuksen kirjaamisella saatetaan välttää asiakkaan tarpeeton korvauksen hakeminen (ks. esimerkiksi ehtokohta 25.7 esimerkissä (e 104)). Samalla tekstillä torjutaan mahdollisia odotuksia, joita lukijalle on voinut aiheutua vakuutusta kaupattaessa.

Vaihtoehtojen ja lisätiedon merkityksen välittämisen kannalta alla olevan esimerkin (e 105) ehtokohdan 63.3 tummennettua osaa voitaneen pitää monitulkintaisena.

(e 105)

(63VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN)

63.3 Ilmoitusvelvollisuus vahingonvaaran lisääntymisestä

Jos vakuutussopimusta päätettäessä ilmoitetuissa tai vakuutuskirjaan merkityissä olosuhteissa on tapahtunut vahingonvaaraa lisäävä muutos, vakuutuksenottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tästä yhtiölle.

Vaaraa lisääviä muutoksia voivat olla esim. vakuutuksen kohteen muuttunut käyttötarkoitus tai muu olosuhteiden muutos.

Ilmoituksen laiminlyömisestä voi VakSL 45 - 47 §:n mukaan seurata, että korvausta vähennetään tai se evätään ja että vakuutussopimus irtisanotaan lakkaavaksi 14 päivän kuluttua.

Voidaan kysyä, lakkautetaanko vakuutus eli irtisanotaanko vakuutus joka tapauksessa, jos vahingonvaaran lisääntymisestä ei ole ilmoitettu. Irtisanomisen lisäksi siis vähennettäisiin korvauksen määrää tai korvaus evättäisiin kokonaan. *Ja*-kytkös mahdollistaa kyseisen tulkinnan. Toisaalta *voida*-verbi implikoi, että *ja*-kytkös ilmaisee vaihtoehdot: laiminlyönnistä *voi* olla seurauksia korvauksen saamiseen tai sopimuksen voimassaoloon. Jälkimmäisen tulkinnan mukainen parafraasi voisi olla esimerkiksi seuraava: edeltävä koteksti aktivoisi ymmärtämiseksi tarvittavan tietokehyksen (Kalliokoski 1989, 86).

"Ilmoituksen laiminlyömisen mahdolliset vaihtoehtoiset seuraukset (VakSL 45 - 47 §):

- Korvausta vähennetään tai se evätään.
- Vakuutussopimus irtisanotaan lakkaavaksi 14 päivän kuluttua."

Asiasisällön kielellisen muotoilun epäjohdonmukaisuudesta on osoituksena se, että samassa luvussa (63), kohdassa 63.1 vastaava asia on ilmaistu eksplisiittisin kytkennöin

(e 106)

63.1 Tiedonantovelvollisuus vakuutussopimusta tehtäessä

Vakuutuksenottaja on velvollinen antamaan vakuutusyhtiölle oikeat tiedot vakuutussopimukseen vaikuttavista seikoista.

Tietojen antamatta jättämisestä tai väärien tietojen antamisesta voi VakSL 4 - 7 §:n mukaan seurata, että vakuutussopimus ei tule voimaan, korvausta vähennetään tai se evätään taikka että vakuutussopimus irtisanotaan lakkaavaksi 14 päivän kuluttua.

Ehtokohta on verrattavissa yleisten sopimusehtojen esittelyn kohtaan 62.4, jossa on turvattu lisätiedon antamisen tulkinta syntaktisesti kahdella keinolla: *tai*-konjunktiolla ja hypotaktisen suhteen rakentavalla konnektiivilla (*korotuksen*) *sijasta* (Halliday 1994, 328; Martin ym. 1997b, 172).

(e 107)

(62.4) - - Perittäessä maksamatonta vakuutusmaksua ulosottotoimin ilman tuomiota tai päätöstä vakuutusyhtiö voi

- korottaa maksua kertakaikkisesti VakSL 12a §:n mukaan tai
- korotuksen sijasta periä maksulle viivästyskorkoa VakSL 12a §:n mukaan.

Tiivistäen voidaan todeta, että rinnastus liittyy pääasiassa tekstin ideationaaliseen ja tekstuaaliseen merkityspotentiaaliin: merkitystä laajennetaan rinnastuksen avulla tekstuaalisesti (*extension*; Halliday 1994), ja sen avulla teksti välittää mahdollisimman tarkkarajaisesti kuvan vakuutusturvasta ja vakuutuksenottajan mahdollisesta kokemusmaailmasta. Rinnastuksen osalta vakuutusehtotekstiä voi verrata englantilaiseen sopimusjuridiikkaan, joka pohjaa *common law* –järjestelmään. Järjestelmässä sopimusosapuolten toimintaa ei ohjata erillisellä lailla, joten sopimustekstissä varaudutaan kaikkiin tilanteisiin, jotka voivat tulevaisuudessa syntyä. Lisäksi ilmaisun on oltava riittävän täsmällistä, jotta osapuolten oikeusasema olisi riidaton. Nämä tavoitteet johtavat siihen, että sopimuksiin otetaan pitkiä luetteloita, joissa kaikki kuviteltavissa olevat mahdollisuudet on otettu huomioon. (Mattila 2002, 461.)

Interpersoonaisesti tulkittuna teksti rakentaa tietynlaisen käsityksen lukijan ja kirjoittajan rooleista. Edellä esitetty analyysi pyrki havainnollistamaan rinnastusten esiintymiä ja niihin liittyviä merkityksiä, mutta myös ennustamaan maallikkolukijan mahdollisuuksia päätyä kirjoittajan tavoittelemaan tulkintaan. Yksi tämän tutkimuksen tuloksista onkin, että kirjoittajan, vakuutusalan asiantuntijan valintojen kautta tekstiin kirjoittuu hänen käsityksensä asioiden logiikasta, ei välttämättä asiakkaan käsitys (vrt. Eggins 1994, 105). Kun kysymyksessä on sopimusteksti, voi kysyä, missä määrin lukijan mahdollinen tapa käyttää tekstiä pitäisi tekstilajissa ottaa huomioon. Otan kantaa asiaan luvussa 7 Päätelmät ja pohdinta.

Vakuutusehtotekstissä esiintyvä rinnastaminen mahdollistaa kaikenkattavuuden diskurssin tulkinnan. Se puolestaan antaa aiheen olettaa, että kokemusmaailman kirjaamista ehtotekstiin on osaltaan ohjannut ajatus siitä, että kaikki mahdollinen on kirjattava, jotta lukija ei voi tulkita tekstiä niin, että "mikä ei ole erikseen kiellettyä, on sallittua". Rinnastuksen avulla tekstissä on yhtä aikaa fokuksessa asioita, jotka ovat funktionaalisesti samanveroisia. Semanttisesti ja ontologisesti ne voivat olla eri kategorioihin kuuluvia. (Kalliokoski 1989, 106.) Rinnastus luo käsitteellistä yhteenkuuluvuutta, se heijastaa sitä ja perustuu siihen. Lukijan tehtävänä on selittää tulkintansa kautta, miksi ilmiöt liittyvät toisiinsa. (Karvonen 1995, 131 - 132.)

Rinnastuksen syntaktisen rakentumisen sekä semanttisen ja viestinnällisen tehtävän kannalta vakuutusehtotekstillä on yhtymäkohtia ainakin laki- ja sopimustekstien (Bhatia 1994; Ketola 2002), oppikirjatekstien (Karvonen 1995, 127 - 139) ja viranomaistekstien kanssa (Hiidenmaa 2000b, 48 - 49; 51 - 53). Laki- ja sopimusteksteissä samoin kuin viranomaisteksteissä rinnastus on yksi niitä kielen keinoja, joilla määritellään asioita mahdollisimman tarkkarajaisiksi. Täydellisyyden tavoittelun pyrkimyksessä tekstien luettelonomaisuus palvelee tietynlaista varmuuden vuoksi -henkeä (Bhatia 1994, 152; Hiidenmaa 2000, 52). Oppikirjatekstillä ja vakuutusehtotekstillä on yhteinen piirre siltä osin, että rinnastuksella luodaan tiiviisti pakattuina uusia yhteenkuuluvuuksia, tietokehyksiä. Luominen lähtee yleensä kirjoittajan omasta käsityksestä rinnastaa ilmiöitä. (Karvonen 1995, 127.) Kyseiset tekstit eroavat kui-

tenkin toisistaan siinä, että tekstejä käytetään eri tavalla: Vakuutusehtotekstistä haetaan tarpeen tullen tietoa tapaukseen sovellettavissa olevista seikoista. Ehdoissa sanottua verrataan omaan tapaukseen diagnoosin aikaan saamiseksi (vrt. Sarangi 1999). Oppikirjateksti taas pyrkii sosiaalistamaan lukijaa kirjan kuvaamaan tarkasti määriteltyyn maailmaan (Karvonen 1995).

Rinnastaminen oli ehtotekstiä uudistaneen työryhmän keskusteluissa yksi keskustelun ja kompromissin aiheista. Uudistetussa vuoden 1995 ehtotekstissä on nähtävissä, että luetelmien avulla rinnastamiseen on kehitetty loogisesti ja tekstuaalisesti nyt esitetystä poikkeavia ratkaisuja (ks. alaluku 5.3).

Rinnastaminen kielellisenä ilmiönä liittyy myös toista kautta kaikenkattavuuden tulkintapotentiaaliin. Rinnastuksen avulla voidaan ilmaista asioita, jotka ovat **epäspesifejä**. Esimerkiksi ilmauksessa *vakuutuksenottajan huolimattomuus tai hänen muu menettelynsä* antaa korvauskäsittelijälle harkintavaltaa samaan tapaan kuin neuvoteltava adjektiivikin (*kohtuullinen; tarkoituksenmukainen*; ks. luku 3.2.4.2). Epäspesifiyden ilmaisemisessa merkittävä asema on tekstuaalisella koheesiolla: tekstissä rinnastetaan eksakti asia (*huolimattomuus*) epäspesifin kanssa (*hänen muu menettelynsä*). Tämäntyyppinen rinnastaminen on merkityksen laajentamista, ekstensiota (Halliday 1994). Tekstuaalisesti ja semanttisesti sitä voidaan verrata tulkintaa kaventaviin poissulkeviin ilmauksiin *lukuun ottamatta* ja *paitsi*; huomionarvoista on, että vakuutusehtotekstissä ekstensio liittyy pääasiassa eksplisiittiseen kieltoon; myönteisissä lauseissa epäspesifin avulla esitetty laajennus on toisensisältöinen (esimerkki (e 111) alla). Jyrkkä poissulkeminen ja tulkinnan kontrolloitu laajentaminen kulkevat siis käsi kädessä.

(e 108)

54.2 Korvaussäännökset (keskeytysvakuutus)

- -

54.2.1-- Menetetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään aiheutunutta menetettyjen käyttöpäivien lisääntymistä eikä sitä lisäaikaa, joka aiheutuu valtakunnal-lisesta työtaistelusta (ks. myös kohtaa 63.4.3).

(e 109)

(32.2 Korvausvastuun rajoitukset (autopalveluvakuutuksessa)

32.2.1 Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

- **siitä, ettei ajoneuvoa pakkasen, sateen tms. ilmastollisten olosuhteiden vuoksi saada käynnistetyksi tai liikkeelle - -**

(e 110)

> 27.1.1 Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.
>
> Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdyistä muutos- tai parannustöistä, vahinkoon liittymättömästä pesusta tai muusta käsittelystä, polttoaineesta, ylityökorvauksista eikä lentorahdista. - -

Spesifin ja epäspesifin asian kytköksissä on yleisesti joitakin täydentäviä lekseemejä, esimerkiksi pronomini *muu* (Kalliokoski 1989, 107). Pronomini *muu* on itse asiassa vakuutusehtotekstissä kyseisissä rinnastuksissa aina yhtenä täydentävänä lekseeminä (ks. esimerkit yllä ja alla). Tulkitsen pronominin lisäyksen niin, että sillä turvataan se, että rinnastuksen ensimmäinen elementti eli spesifi käsite ymmärretään epäspesifin semanttiseen kenttään kuuluvaksi. Lukijan tulisi siis ymmärtää, että esimerkissä (e 110) *parannustyö* tai *pesu* on *käsittelyä*, jota ei korvata. Samoin (esimerkissä (e 108)) *huolimattomuus* näyttäytyy lukijan omana tahallisena, hänen omana *menettelynään*, joka johtaa korvauksen epäämiseen. Spesifi + *muu* epäspesifi -rinnastus osoittautuu siis sekin tavallaan määritelmäksi (vrt. alaluku 3.1): korvaamisen perusteina on erilaisia *menettelyitä*, *olosuhteita* ja *käsittelyjä*, jotka rinnastuksen avulla konkretisoituvat esimerkinomaisesti.

Spesifin kanssa rinnastettu epäspesifi asia voi saada täydennykseksi myös muita lisäattribuutteja, esimerkiksi genetiiviattribuutin (e 108): *hänen muu menettelynsä*), joka ilmaisee tekijän, tässä tapauksessa vahingon aiheuttajan. Tekijän ilmaiseminen on koko vapaaehtoisen autovakuutuksen tarkoitukseen liittyvä. Toisin kuin liikennevakuutuksesta siitä korvataan omalle ajoneuvolle tai sen haltijalle, omistajalle tai käyttäjälle aiheutuneita vahinkoja.

Olennaista vakuutusehtotekstissä esiintyvässä spesifiyden ilmaisemisessa on tietyn kategorian nimeäminen epäspesifin käsitteen avulla (e 110): *käsittely*; (e 109): *ilmastollinen olosuhde*). Lukijan on kirjoittajan mielestä ilmeisesti hyvä tietää, että paitsi *sade* tai *pakkanen* myös jokin muu *ilmastollinen olosuhde* otetaan huomioon vahinkotapahtuman korvauskäsittelyssä. Vakuutusehtotekstissä epäspesifeinä ilmaistut kategoriat ilmaisevat usein implisiittisesti korvauksen epäämisen aiheuttajan: esimerkissä (e 109) se on *ilmasto*, esimerkissä (e 110) joltakunta ostettu määritelmän ulkopuolella oleva palvelu, *käsittely*, ja esimerkissä (e 108) epäämisen aiheuttaa vakuutuksenottaja itse. Funktionaalisesti merkityksellistä on, että epäspesifin käsitteen lisäys luetelmaan tekee tekstin kuvaamasta asiasta aukottoman tai läpäisemättömän sekä mahdollistaa harkinnan korvauspäätöstilanteessa. Kaikkea mahdollista *säästä* ei tarvitse sanoa, kun *muut ilmastolliset olosuhteet* kattaa kaiken säähän liittyvän.

Epäspesifi käsite on tulkintapotentiaalin kannalta merkityksellinen siksi, että se yksin ei tarkoita mitään eikä mahdollista käsitteen hyödyntämistä korvauksen määrityksessä. Vasta kun se kytketään johonkin samaan semanttiseen kenttään kuuluvaan spesifiin käsitteeseen

(*huolimattomuus tai muu menettely*), tuodaan tekstiin vahinkoihin olennaisina liittyvää toimintaa ja olosuhteita mutta yleisluonteisesti. Tällä tekstuaalisella piirteellä voidaan nähdä olevan kahdenlaisia vaikutuksia ehtotekstiin ja korvaustoimintaan vakuutusyhtiössä. Ensinnäkin ehtotekstistä ei tule pitkä, kun kaikkea mahdollista ei luetella. Toiseksi teksti antaa tilaa tulkinnalle ja käsittelijän harkinnalle. Tapauskohtaisesti joudutaan arvioimaan esimerkiksi, mikä on sellainen *muu hänen menettelynsä*, joka johtaa korvauksen epäämiseen. Huomionarvoista on, että esimerkeissä (e 108) - (e 110) kuvatun kaltaista yläkäsittein kategorisointia on pääasiassa kieltävissä lauseissa, siis sellaisissa, joissa korvaus evätään tai sitä vähennetään. Kaiken kaikkiaan epäspesifin ja spesifin rinnastukset ovat laki- ja sopimusteksteille tyypillinen kielenkäytön piirre (Bhatia 1994, 28).

Sitä, mitä vakuutuksesta korvataan, kuvataan pääsääntöisesti myönteisesti ilman spesifin ja epäspesifin rinnastavia kytkentöjä. Esimerkiksi ilmaus ”Korvaamme varastetun matkapuhelimen ja muut ajoneuvossa mahdollisesti olleet esineet” ei liene ehtotekstissä koskaan mahdollinen. Myönteisissä lauseissa esiintyvissä spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa määrite voi olla myös tarkentava attribuuttilauseke, esimerkiksi *ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset* (e 111).

(e 111)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

Jos epäspesifi käsite esiintyy korvaamista määrittävässä myöntölauseessa, se voidaan tulkita asiakkaan kannalta joko positiivisesti tai negatiivisesti: korvaus pienenee tai suurenee esimerkiksi *muiden hintaan vaikuttavien tekijöiden* vaikutuksesta (e 112). Tulkinta riippuu virkkeen prosessista. Esimerkissä (e 112) se on *käyvän arvon määrittäminen*.

(e 112)

27.2 Korvauksen määritys ja suorittaminen (esinevahingossa)

27.2.1 Käypä arvo

Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöaika, vuosimalli, käyttötapa, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

Epäspesifin käsitteen tulkintaa on rinnastuksiin liittyvästi tarkennettu vuoden 1993 autovakuutusehtojen tekstissä vain kerran (e 113); kaikkiaan *x ja/tai muu y* –rinnastustapauksia on 23.

(e 113)

> 27.4.4 Agrotapsalla vakuutetun maataloustraktorin vaunuvahinko- ja palovakuutuksesta korvattavissa vahingoissa omavastuu on 50 % vahingon määrästä, jos traktoria käytetään muuhun kuin maatilatalouden töihin, kuten esimerkiksi turpeen nostamiseen tai kuljettamiseen suolla taikka puutavaran kuljettamiseen vastiketta vastaan.

Esimerkissä (e 113) suhteutetaan toisiinsa vertauksen avulla kaksi eri luokkaan kuuluvaa asiaa: *muu* (työ) *kuin maatilatalouden työ*; muuksi työksi katsotaan esimerkiksi *turpeennosto*. Teksti tulee tässä kohden määritelleeksi sen, mitä on *maatilatalouden työ*, ja samalla teksti rakentaa lukijan tulkinnassa omaa suljettua maailmaansa, erityisesti maataloustöiden maailmaa. Arkikokemuksen perusteella epäilen monen pitävän turpeennostoakin *maatilatalouden työnä*. Se ei sitä kuitenkaan tässä tilanteessa liene, vaan se voi olla erillistä yritystoimintaa, samaan tapaan kuin *puutavaran kuljettaminen vastiketta vastaan* (e 113).

Epäspesifiyden ilmaisemisessa vakuutusehtotekstissä hyödynnetään myös **yläkäsitteitä** niin, että aiemmin tekstissä yksilöityyn asiaan, esimerkiksi *yksityiskäyttöinen maataloustraktori,* viitataan myöhemmin tekstissä sanalla *ajoneuvo*, *moottoriajoneuvo* tai, abstrakteimmin, promuodolla *vakuutuksen kohde* (huomaa: ei "autovakuutuksen kohde"). Yläkäsitteellä (*ajoneuvo*) siis ilmaistaan luokkaan kuulumista. Esimerkissä (e 114) on peruskäsitteelle *moottoriajoneuvo* ja vaikkapa alakäsitteelle *traktori*, kaksi vastinetta: yläkäsite *ajoneuvo* ja promuoto *vakuutuksen kohde* (käsitteistä ks. Kauppinen & Laurinen 1989, 20). Ideationaalisen metafunktion näkökulmasta prosessin osallistujat näyttäytyvät yleispätevinä, laajamerkityksisinä luokkansa edustajina. Yläkäsite välittää kaikenkattavuuden merkitystä mainitussa luokassa. Luokkaan kuuluvat autovakuutusehtotekstin luvun 10 esittelyn perusteella moottoriajoneuvot yksityiskäyttöisistä henkilöautoista matkailuautoihin ja moottoripyöriin mutta myös perävaunut. Tekstissä spesifiä käsitettä eli perus- tai alakäsitettä myöhemmin esiintyvät yläkäsitteet ovat määräisiä, koska niiden referentit on esitelty aiemmin tekstissä. Ne on siis tuotu tarkkarajaisina lukijan tietoisuuteen tai diskurssimalliin. (Vilkuna 1992, 16.)

(e 114)

> **24.1 Vaunuvahinkovakuutus**
>
> 24.1.1 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut
>
> - tieltä suistumisesta, ajoneuvon kaatumisesta, tien sortumisesta tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä
> - yhteentörmäyksestä, lukuunottamatta yhteentörmäystä hirvieläimen kanssa.

24.1.2 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan myös vahinko, joka on aiheutunut vakuutuksen kohdetta muilla kulkuneuvoilla kuljetettaessa.

Kuriositeetti yläkäsitteiden joukossa on sana *vaunu* (pro *ajoneuvo*), joka esiintyy vain yhdyssanassa *vaunuvahinkovakuutus*.[62] Vakuutuksen nimi on tavallaan erisnimi, koska se on tuotteen nimi. Sana *vaunu* näyttää suomen kielessä syrjäytyneen *ajoneuvon* ja *auton* tieltä. Se esiintyy tosin erilaisissa yhdyssanoissa, esimerkiksi *vaunuosasto*, tai erikoismerkityksessä, esimerkiksi *hevosen vetämät vaunut* (PS).

Bhatia liittää yläkäsitteiden käytön diskursiivisesti lakiteksteille tyypilliseen epävarmuuden merkityksen välittämiseen. Hän kysyykin, miten leksikaaliset yksiköt vastaavat referenttien alaa. Lakiteksteissä abstraktit yläkäsitteet antavat liikkumavaraa oikeuskäsittelyyn, ne mahdollistavat lainkohdan soveltamisen johonkin luokkaan, ei yksilöön. (Bhatia 1994, 28.) Vakuutusehtotekstissä yläkäsitteet näyttäytyvät lisäksi kirjoittajan taloudellisena valintana. Jokaiselle erilaiselle ajoneuvolle ei tarvitse kirjata ehtoja erikseen, kun kyseiset osiot pätevät eri ajoneuvojen vakuutuksiin. Esimerkiksi *vaunuvahinkovakuutus* on osavakuutuksena kaikissa vakuutuksissa lukuun ottamatta *Osakaskoa* ja *Palo-* ja *Varkausvakuutusta*. Siksi sanat *ajoneuvo* tai *vakuutuksen kohde* kattavat kaikki (esitellyt) moottoriajoneuvot ja perävaunut. Yhteistä niille on se, että ne ovat liikkumisen välineitä, ja tämä attribuutti niihin oletetaan liitettävän. Esimerkki havainnollistaa myös sitä, että kirjoitetussa kielessä yläkäsitteillä voidaan viitata myös yksittäisiin tarkoitteisiin (Fowler 1989, 69; Karvonen 1995, 154). Vakuutusehtotekstissä yläkäsitteet ovat siis uudelleenmainintaa, joka on tekstuaalisesti sidonnaista. Kysymyksessä on Vilkunan mukaan *implisiittinen tunnistettavuus*: tarkoite voidaan paikantaa edeltävän tekstin avulla. (Vilkuna 1992, 16, 21.)

Alaluvusta 3.3 voidaan **tiivistäen** sanoa, että vakuutusehtotekstissä luokitteleminen sekä käsitteiden nimeäminen spesifisti ja epäspesifisti ovat keskeisiä ilmiöitä tekstin merkityspotentiaalin kannalta. Ne vaikuttavat osaltaan siihen, että ehtoteksti näyttäytyy tarkkarajaisena kokonaisuutena, jonka tulkinnassa lukijan ei ole tarpeen käyttää liiaksi omaa kokemuspääomaa hyväkseen. Vuoden 1993 ehtotekstiin ei ole myöskään harvoja poikkeuksia lukuun ottamatta tuotu esimerkkien avulla asiakkaan arkikokemuksia (ks. alaluvut 3.4 ja 5.4).

---

[62] Tuoreimmissa autovakuutuksissa vaunuvahinkovakuutusta ei ole. Se on tuotekehityksen yhteydessä muutettu niin, että se sisältyy kolarointivakuutukseen (vuoden 1998 ehdot).

3.4 Kuluttajan kokemusmaailma esimerkeissä

Tässä alaluvussa tarkastellaan havainnollistamista, joka toteutetaan konkretisoivien esimerkkien avulla. Kun havainnollistamista verrataan edellä tarkasteltuun spesifin ja epäspesifin rinnastamiseen, havaitaan, että esimerkein havainnollistamisessa spesifin ja epäspesifin käsitteen järjestys vaihtuu: ensin sanotaan jotakin yleistä, esimerkiksi *vahingon vaaraa lisäävästä muutoksesta* ja sen jälkeen konkretisoidaan, mitä se voisi olla.

(e 115)

> **63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN**
>
> **- -**
>
> 63.3 Ilmoitusvelvollisuus vahinkotapahtuman yhteydessä
>
> Jos vakuutussopimusta päätettäessä ilmoitetuissa tai vakuutuskirjaan merkityissä olosuhteissa on tapahtunut vahingonvaaraa lisäävä muutos, vakuutuksenottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tästä yhtiölle.
>
> Vaaraa lisääviä muutoksia voivat olla esim. vakuutuksen kohteen muuttunut käyttötarkoitus tai muu olosuhteiden muutos. - -

Hallidayn mukaan (1994, 324) esimerkit ovat merkityspotentiaalin *elaborointia*, eivät laajentamista, *ekspansiota* (edellä *sade : muu ilmastollinen olosuhde*), jota edustavat sivulauseet ja rinnastukset. Bhatia (1993, 216 - 217) näkee havainnollistamisen esimerkkien avulla tietyllä tavalla vaarattomana tekstilajille. Asiakkaan kokemusmaailmaa kuvaavat tapaukset, aiemmissa korvausratkaisuissa esiin tulleet tai kuvitteelliset, eivät Bhatian mukaan häiritse tai neutraloi lakitekstin tekstilaji-integriteettiä. Esimerkit ovat ikään kuin säätävän lausuman ulkopuolella, lisäapuna tulkinnassa, ja siten ne auttavat ymmärtämistä. Niin kauan kuin muutokset eivät häiritse tekstilaji-integriteettiä, ne Bhatian mukaan hyväksytään asiantuntijayhteisössä (mt. 217).

Aineistoni osoittaa, että epäspesifin käsitteen merkitystä on haluttu vuoden 1993 vakuutusehtotekstissä tarkentaa esimerkin avulla ilmeisesti korvauskäsittelijöiden keräämän kokemuksen pohjalta. Asiakkaat ovat hakeneet korvausta tilanteissa, joissa korvaamisen ehdot eivät ole täyttyneet (e 115). *Esimerkki* siis havainnollistaa eli konkretisoi epäspesifiä ilmausta. Vuoden 1993 ehtotekstissä konkretisointia esiintyy vain kahdessa tekstijaksossa (alla). Molemmissa epäspesifi ja konkretisointi kytketään lisätietokonnektiivilla, *esimerkiksi* tai *mm*. Toisessa epäspesifin ja spesifin entiteetin välinen samaviitteisyys on esitetty toiston, toisessa pronominin avulla.

(e 116)

63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN

- -

63.4 Toimenpiteet vahinkotapahtuman yhteydessä

-- Jos vahinkotapahtuma on ulkopuolisen aiheuttama, vakuutuksenottaja on velvollinen ryhtymään tarpeellisiin toimenpiteisiin vakuutusyhtiön takautumisoikeuden turvaamiseksi vahingon aiheuttajaa tai muuta korvausvelvollista kohtaan. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. liikennevahingossa osallisena olleiden, ajoneuvon kuljettajien nimien, osoitteiden ja ajoneuvojen rekisteritunnusten muistiin merkitseminen. Lisäksi vakuutuksenottajan tulee ilmoittaa rikos syytteeseen pantavaksi, kun kysymys on asianomistajarikoksesta. - -

Elaborointi voidaan nähdä Sarangin mukaan markkinointidiskursiivisena toimenpiteenä silloin, kun asiakkaan arkikokemus tai hänen tapauksensa tuodaan tekstiin eksplisiittisesti. Kuluttajan arkikokemuksen ilmaiseminen (Sarangi 1999: *client's world*) yhdessä yksityityistalouteen (*private economy*) viittaavien ilmausten kanssa on Sarangin mukaan markkinointidiskursiivisuutta. Hän näkee julkishallinnon viestinnässä siirtymän kyseisiin sisältöihin tapahtuvan institutionaalisten systeemien (*institutional systems*) ja julkisen alan (*public sphere*) sisältöjen korostamisen kustannuksella.

Markkinointidiskursiiviseksi voitaneen varovaisesti tulkita myös edellä kuvattu elaborointi, vaikka asiakkaan kokemusmaailma ei sisälläkään välttämättä eksplisiittistä viittausta asiakas-toimijaan; toimija on nähtävissä kolmannen persoonan referatiivisessa kerronnassa esimerkeissä (e 115) ja (e 116): *vakuutuksenottaja*. Varovaisuutta tulkintaan tuo myös se, että kyseiset tekstijaksot ovat osa *Yleisiä sopimusehtoja* (luku 60), joissa asiakasta velvoitetaan muilla nesessiivirakenteilla kuin markkinointiteksteille tyypillisellä imperatiivilla (ks. alaluku 3.5). Markkinointidiskursiivisuuden puolesta voidaan esittää se, että asiakkaan mahdollinen vaikeus tulkita epäspesifi ilmaus otetaan tekstissä huomioon. Teksti näyttäytyy lukijaystävällisenä. Esimerkkien vähyys vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä oli vakuutusehtotekstin uudistamisprosessin käynnistyessä yksi keskustelunaiheista, ja tuotepäällikkö olikin merkinnyt käsin vuoden 1993 ehtotekstiin kohtia, joihin hän kaipasi havainnollistusta, nimenomaan asiakasnäkökulmaa korostavasti. (Ks. liite 1.) Elaborointia analysoidaan tarkemmin alaluvussa 5.4, koska vuoden 1995 ehtotekstissä se oli yksi suunnitelmallisen uudistamisen alueista.

Edellä esitetyn perusteella voidaan käänteisesti päätellä, että esimerkkien vähyys ja vastaavasti epäspesifien ilmausten runsaus välittää merkitystä lukijasta, joka on tekstissä kuvatuista asioista perillä oleva sopimusosapuoli ja vakuutusalan asiantuntija, lähinnä korvauskäsittelijä. Sarangi on tutkimuksissaan todennut, että julkishallinnossa ja vakuutusyhtiöissä teksteihin kirjoittautuvan asiakkaan identiteetti on muuttumassa Isossa-Britanniassa, ja juuri tuo-

hon muutokseen tähtäsi osaltaan vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi Tapiola-ryhmässä. Sarangin mukaan instituution on määriteltävä itselleen ns. asiakaskehys (*client frame*), käsitteellinen kehys, jonka varaan asiakas käsitteenä rakentuu. Instituutio olettaa Sarangin mukaan, että asiakkaalla on rajattomasti kokemuksia. Instituutiolla puolestaan on rajallinen määrä asiakaskategorioita: "Instituutio toimii omalla tavallaan; jos et sovi siihen kuvioon, se on sinun ongelmasi," on usein tekstin sanoma asiakkaalle. (Sarangi 1999.) Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin analyysissa palataan kysymykseen asiakkaan roolista.

3.5 Sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia

Tässä alaluvussa tarkastellaan vakuutusyhtiön ja asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia lähtökohtana se kontekstitieto, että vakuutusehtoteksti liittyy vakuutussopimussuhteen syntyyn osapuolten välillä. Vakuutus on määritelmäisesti kahden osapuolen välinen sopimus. Kuluttajien vakuutustoimiston, Kuluttajaviraston ja Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton julkaisu *Vakuutus on sopimus* määrittelee vakuuttamistilanteen näin:

> -- Laissa määritellään, miten vakuutus toimii, miten kuluttajan asema turvataan, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kummallakin osapuolella on. Kun otat vakuutuksen, saat vakuutuskirjan ja vakuutusehdot. Niistä selviää tekemäsi sopimuksen sisältö. -- Ehdot sisältävät tavallisesti kaksi osaa: yleisen osan ja erityisosan. Yleisessä osassa on itse sopimusta, kuten vakuutusmaksun maksamista ja korvauksen hakemista koskevia säännöksiä. Erityisosasta ilmenee kyseisen vakuutusturvan sisältö eli mitä korvataan ja mitä ei korvata.

Korvauksen saaminen tietyin ehdoin kirjoittuu ehtotekstiin asiakkaan oikeutena.

(e 117)

> **50 LISÄTURVAVAKUUTUKSET**
>
> **51 LASIVAKUUTUS (D)**
>
> **51.1 Vakuutuksen tarkoitus**
>
> Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutuskirjassa mainitun moottorikäyttöisen ajoneuvon ikkunalasiin suoranaisesti kohdistuneesta iskusta lasille aiheutunut vahinko.

Vastaavasti se saattaa toisen sopijaosapuolen, vakuutusyhtiön, korvausvelvollisuuteen. Kaikki tämä perustuu sopimukseen, jossa osapuolet sopivat jakavansa ajoneuvon omistamiseen tai hallintaan liittyvää riskiä asiakkaan maksamaa vakuutusmaksua vastaan.

Vakuutusehtoteksti on siis sekä vakuutusturvasta informoiva että sopimusosapuolia velvoittava teksti (*tiedon antaminen* ja *vaatiminen* kielen tehtävinä, Halliday 1994). Velvoittaminen on erilaista Tapiolan vuosien 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstissä sekä ruotsalaisessa, uudistamisprosessissa mallina olleessa ehtotekstissä (ks. tämän työn alaluvut 4.4 ja 5.4). Velvoittavuuden tulkintaa ohjaa ja kehystää osaltaan ehtotekstin alaluvun nimi *60 Yleiset sopimusehdot*.

Yleiset sopimusehdot –luku tuo selvemmin kuin muut luvut sopimusosapuolet toimijoina prosesseihin (vrt. passiivinen kerronta). Toimijoiden nimeämisen näkökulmasta on kiinnostavaa havaita, että vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä *Tapiola* näyttäytyy vain neljä kertaa: kansilehden otsikossa (*Tapiolan yleiset autovakuutusehdot*) ja kohdassa 54.4 (*Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja*), joissa molemmissa tapauksissa on puhe tekstiesineestä ja nimi *Tapiola* on osa nimeä. *Tapiola*-nimisenä toimijana prosessissa yhtiö puolestaan esiintyy vain kerran eli kohdassa 62.6, jossa Tapiola palauttaa vakuutuksenottajalle vakuutuskauden loppuosaa koskevan vakuutusmaksun. Neljännessä esiintymässä (68.2) *vakuutus päättyy 30 vuorokauden kuluttua siitä, kun kirjallinen irtisanomisilmoitus on jätetty Tapiolaan*. Tältä osin voidaan päätellä, että vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on yleispätevänä näyttäytyvä sopimusteksti, joka voisi olla melkeinpä minkä vakuutusyhtiön tuotosta tahansa. Vuoden 1995 ehtoteksti poikkeaa tältä osin merkittävästi vuoden 1993 ehtotekstistä (ks. alaluvut 5.2 ja 5.6).

Vakuutusehtotekstissä velvoitetaan sekä vakuutusyhtiötä että vakuutuksenottajaa. Ohjailussa on yleisesti ottaen aina kysymys siitä, että lukija halutaan saada tietoiseksi siitä, mitä tekstiin kirjoittuva käskijä haluaa. Lukijalle välitetään eksplisiittisesti tai implisiittisesti sanoma, että muuta vaihtoehtoa kuin mukautuminen ei ole. Lukijan vaihtoehtoisia toimintatapoja siis rajoitetaan. Direktiivisten[63] eli puhuteltavien tulevaa toimintaa suuntaavien ilmausten ja rakenteiden käyttöön liittyy ajatus, että puhujalla on pääsy tiettyihin puheakteihin, tässä tapauksessa käskemiseen. Tällaisia käskemään pääseviä tahoja ovat esimerkiksi opettajat ja poliisi. (van Dijk 1997b, 17 - 18.) Vakuutusyhtiöllä on valtuudet olla velvoittajana laein ja määräyksin ohjatussa liiketoiminnassa, vakuuttamisessa. Vakuutussopimuslain ja muiden säännösten ääni kuuluukin erityisesti niissä velvoittamisissa, joissa yhtiö referoi sekä omia että asiakkaan velvollisuuksia eksplisiittisen intertekstuaalisuuden keinoin (Iedema 1997, 90 –

[63] Käytän käsitettä *direktiivi* yläkäsitteenä erilaisille puhuteltavan tulevaa toimintaa suuntaaville ilmauksille ja rakenteille (myös Hakulinen tulossa; Iedema 1997, 90 - 91). Direktiivi voi olla primaari kehotus tai sen toistava (mt.). Direktiivin suhdetta *velvoittamiseen* funktioon voi havainnollistaa niin, että esimerkiksi mahdollisuuden ilmaus *Voitte ottaa esitteen tästä* on direktiivi, mutta se ei ole velvoittava. Samantyyppinen on *neuvo* esimerkiksi lauseessa *Koodi kannattaa tarkistaa ennen tilauksen lähettämistä*. Velvoittavina direktiiveinä pidän deonttisen modaalisuuden nimissä ilmaistuja imperatiiveja sekä *nesessiivisiä* kehotuksia, esimerkiksi *Vakuutuksenottajan on ilmoitettava x* samoin kuin velvollisuuden toteavia väitelauseita kuten *Vakuutuksenottaja on velvollinen tekemään ilmoituksen*. Systeemis-funktionaalisen teorian käsitteistössä puhefunktioltaan nesessiiviset rakenteet ja toteavat väitelauseet ovat vaatimuksia. (Halliday 1994, 88 – 89.)

91). Lain referointi tuo tekstiin vakuutusyhtiön ulkopuolisen, yhteiskunnallisen vallankäyttäjän ja mahdollistaa sen, että velvoite voidaan tulkita jopa pelotteeksi (Mattila 2002, 61). Pelotteena on mahdollisuus, että korvausta vähennetään tai se evätään kokonaan (e 118).

(e 118)

60 YLEISET SOPIMUSEHDOT

- -

63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN

- -

63.4 Toimenpiteet vahinkotapahtuman yhteydessä

63.4.1 Vahingon sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutuksenottaja on velvollinen kykynsä mukaan huolehtimaan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta.

- -

Toimenpiteiden laiminlyömisen johdosta korvausta voidaan VakSL 52 §:n mukaan vähentää tai se evätä.

63.4.2 Vakuutuksenottajan tulee mahdollisuuksien mukaan tieliikenteestä annettujen säännösten mukaisesti osallistua vahingon selvittelyyn vahinkopaikalla sekä myötävaikuttaa vahingon todellisen syyn ja aiheuttajan selville saamiseen.

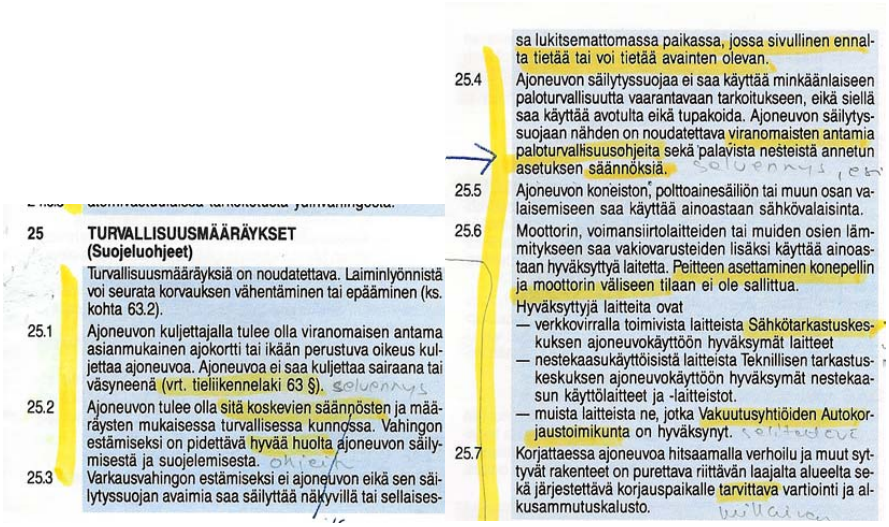
63.4.3 Jos vakuutusyhtiö niin vaatii, poliisitutkinta on pidettävä muulloinkin ja tätä koskeva pöytäkirja toimitettava yhtiölle. Yhtiö korvaa pyytämistään poliisitutkintapöytäkirjoista aiheutuneet lunastamiskustannukset.

63.4.4 Vakuutuksenottaja on velvollinen esittämään yhtiölle ne asiakirjat ja tiedot, joilla on merkitystä vahintotapahtuman selvittämisessä.

van Dijk erottaa toisistaan diskursiivista vallankäyttöä korostavan *kontrolloinnin suostuttelusta* (*persuasive power*). Kontrollointitilanteessa kirjoittaja välittää vaikutelman uhasta, joka voi seurata tottelemattomuudesta (yllä tummennettu ja lihavoitu jakso esimerkissä (e 118)). Suostuttelussa puolestaan direktiiviä täydennetään perusteluin. Näiden kahden välimaastoon jää direktiivisyyttä, johon ohjailtava myöntyy siksi, että hän haluaa *välttää negatiiviset seuraukset*. (Mt. 18.)

Vakuutusehtoteksteissä voidaan nähdä merkkejä sekä kontrolloimisesta että negatiivisia seurauksia implikoivasta direktiivisyydestä. Jälkimmäinen voi olla hyvinkin hienovaraista ja näkymätöntä. Se voi van Dijkin mukaan ilmetä esimerkiksi typografiasta, layoutista, sananvalinnasta, koherenssista, retorisista keinoista ja puheakteista. (Mt. 22.)

(e 119)



25 **TURVALLISUUSMÄÄRÄYKSET**
(Suojeluohjeet)

Turvallisuusmääräyksiä on noudatettava. Laiminlyönnistä voi seurata korvauksen vähentäminen tai epääminen (ks. kohta 63.2).

25.1 Ajoneuvon kuljettajalla tulee olla viranomaisen antama asianmukainen ajokortti tai ikään perustuva oikeus kuljettaa ajoneuvoa. Ajoneuvoa ei saa kuljettaa sairaana tai väsyneenä (vrt. tieliikennelaki 63 §).

25.2 Ajoneuvon tulee olla sitä koskevien säännösten ja määräysten mukaisessa turvallisessa kunnossa. Vahingon estämiseksi on pidettävä hyvää huolta ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta.

25.3 Varkausvahingon estämiseksi ei ajoneuvon eikä sen säilytyssuojan avaimia saa säilyttää näkyvillä tai sellaisessa lukitsemattomassa paikassa, jossa sivullinen ennalta tietää tai voi tietää avainten olevan.

25.4 Ajoneuvon säilytyssuojaa ei saa käyttää minkäänlaiseen paloturvallisuutta vaarantavaan tarkoitukseen, eikä siellä saa käyttää avotulta eikä tupakoida. Ajoneuvon säilytyssuojaan nähden on noudatettava viranomaisten antamia paloturvallisuusohjeita sekä palavista nesteistä annetun asetuksen säännöksiä.

25.5 Ajoneuvon koneiston, polttoainesäiliön tai muun osan valaisemiseen saa käyttää ainoastaan sähkövalaisinta.

25.6 Moottorin, voimansiirtolaitteiden tai muiden osien lämmitykseen saa vakiovarusteiden lisäksi käyttää ainoastaan hyväksyttyä laitetta. Peitteen asettaminen konepellin ja moottorin väliseen tilaan ei ole sallittua.

Hyväksyttyjä laitteita ovat
— verkkovirralla toimivista laitteista Sähkötarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät laitteet
— nestekaasukäyttöisistä laitteista Teknillisen tarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät nestekaasun käyttölaitteet ja -laitteistot.
— muista laitteista ne, jotka Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunta on hyväksynyt.

25.7 Korjattaessa ajoneuvoa hitsaamalla verhoilu ja muut syttyvät rakenteet on purettava riittävän laajalta alueelta sekä järjestettävä korjauspaikalle tarvittava vartiointi ja alkusammutuskalusto.

Velvoittamisen merkitys välitetään kirjoituksessa ja puheessa yleensä direktiivien avulla. Direktiivit ovat kielitieteellisesti määriteltynä modaalisuutta, joka suuntautuu puhujaan (Hakulinen tulossa[64]). Modaalisuus voidaan nähdä niin, että se ilmentää puhujan subjektiivista näkökulmaa tai asennetta propositiota kohtaan taikka puhujan tahtoa (Laitinen 1992, 176). Modaali-ilmauksia puolestaan ovat ne kieliopilliset keinot, joilla tuota suhdetta ilmaistaan. (Lyons 1977, 452; Palmer 2001, 4 - 23.) Fennistiikassa esiintyy modaalisuudesta kolmijako, jossa erotetaan episteeminen modaalisuus sekä deonttinen ja dynaaminen modaalisuus. Kahdesta viime mainitusta käytetään nimitystä ei-episteeminen modaalisuus (esimerkiksi Laitinen 1992 ja Kangasniemi 1992). Direktiiveissä on kysymys deonttisesta modaalisuudesta (*velvollisuus* ja *lupa*) (Lyons 1977, 823 - 831). Tässä tutkimuksessa huomio kiinnitetään pääasiassa deonttiseen modaalisuuteen; episteemistä, *todennäköisyyttä* ilmaisevaa modaalisuutta sivutaan deonttisuuden analyysin yhteydessä.

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian käsittein määriteltynä modaalisuudesta puhuttaessa kyse on interpersoonaisista merkityksistä: lause organisoidaan vuorovaikutteiseksi tapahtumaksi, jossa on kirjoittaja ja yleisö. Kirjoittaja omaksuu tietyn roolin, jota ilmentävät hänen tekemänsä valinnat tekstiin, ja samalla hän asemoi lukijan omaa rooliaan täydentävään rooliin. (Halliday 1994, 68.) Halliday erottaa sanomien vaihdannassa (interpersoonainen metafunktio) tiedonvälitykseen liittyvän proposition eli esittämisen (*proposition*) edellyttämisestä

[64] Hakulinen on määritellyt direktiivien funktioiksi seuraavat 16 funktiota: käsky, kielto, kehotus, pyyntö, ohje, neuvo, suositus, varoitus, ehdotus, muistutus, suostuttelu, kutsu, tarjous, lupa, toivotus ja vastaus pyyntöön.

(*proposal*). Edellyttäminen on puheen funktioltaan joko vaatimista (*commanding*) tai halukkuuden ilmaisemista (*inclination*). (Mt. 88 - 89.) Vakuutusehtotekstin analyysissa tarkasteltaviksi tulevat vaatimiset, joissa edustuvat eriasteisesti 'salliminen', 'vaatiminen' ja 'odotukset puhuteltavan toiminnan suhteen'.

Vaatiminen ilmaistaan polaarisesti: *tee : älä tee* tai *jokin on sallittua : jokin ei ole sallittua*.(Mt. 89.) Aineistoni mukaan vakuutusehtotekstissä vaatimus ilmaistaa tyypillisesti modaalioperaattorin avulla (esimerkisi *tulee tehdä*). Imperatiivilause on harvinainen. Samassa tehtävässä käytetään nesessiivirakennetta *on tehtävä*. Toteavat väitelauseet (Halliday 1994) tai indikatiivimuotoiset deklaratiivilauset[65] (Hakulinen tulossa) ovat Hallidayn käsitteistössä ns. moduloituja lauseita, eräänlaisia kiertoilmauksia. Toteava, puheen funktioltaan vaativa, väitelause ei kuitenkaan Hallidayn mielestä menetä esiintymisyhteydessään retorista voimaansa. (Mt. 90 - 91.) Esimerkiksi toteava väitelause (ehtokohta 55.3) *Vakuutuksenottaja on - - velvollinen ryhtymään - - toimenpiteisiin palauttamatta jääneen auton takaisin saamiseksi* on sekä retorisesti että puheen funktioltaan lukijaa velvoittava (Heikkinen 2000b, 144). Tulkintaan vaikuttaa sanasemantiikka sekä se, että jakso esitetään otsikon *Erityiset turvallisuusmääräykset* alla. Iedema näkee väitelauseisen kehottamisen ilman modaalioperaattoria *demodalisaationa*, joka vakiinnuttaa toimijoiden suhteet tekemisen ja sanomisen malleihin, joiden puitteissa ei kyseenalaisteta asioita. Iedeman mukaan demodalisaatio merkitsee sitä, että 1) käskijä etääntyy käskettävästä; 2) velvoittavuuden interpersoonainen luonne siirtyy taka-alalle; 3) puhuteltavan haluttu toiminta näyttäytyy ei-neuvoteltavissa olevana, objektiivisena ja olemassa olevana asiana. (Iedema 2000, 49 – 53.)

Kieliopillisen muotorakenteen perusteella määriteltynä prototyyppinen direktiivi on imperatiivilause. Kysymyksessä on ohjailu ei-leksikaalisin keinoin (Hakulinen tulossa). Merkityspotentiaalin kannalta analysoituna suorissa imperatiivisissa käskyissä on subjektina puhuteltava: *Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin.* Imperatiivimuotoiset kehotukset puuttuvat vuoden 1993 vakuutusehtotekstistä yhtä esiintymää lukuun ottamatta. Ilmiö on tyypillinen sopimusteksteissä (Trosborg 1997, 87).

Muita työni kannalta merkittäviä direktiivien luokkia ovat siis leksikaalisen direktiivisyyden alueelta modaaliverbiset direktiivit (*tulee tehdä*) ja nesessiivirakenne tyyppiä *on tehtävä.* Indikatiivinen deklaratiivi, joka on yleinen esimerkiksi tiedotteissa (*käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon* - -), on tulkintani mukaan erikoistunut vakuutusehtotekstissä omaan tehtäväänsä, nimittäin korvauskäsittelijän ohjaamiseen. (Hakulinen tulossa; Honkanen 2001;

---

[65] Indikatiiviset deklaratiivilauseet, esimerkiksi lause *Koulut noudattavat (tiettyjä) perusteita* (Honkanen 2001, 19 - 20) ohjeena.

Kuronen 1982.) Permissiiviset eli luvan myöntävät direktiivit (Hakulinen tulossa) esiintyvät aineistossani sekä myönteisinä että kielteisinä (*saa käyttää : ei saa käyttää; ei ole sallittua*[66]).

Imperatiivilauseiden puuttuminen ja väitelausein velvoittaminen *ehtojen* viitekehyksessä on Hallidayn mukaan todiste tekstin ja kielenkäytön institutionaalisuudesta. Suorissa imperatiivisissa käskyissä on subjektina puhuteltava: *Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin.* Tiedon välittämisessä, informoimisessa, taas subjekti on puhuja. Samoin toteavissa väitelauseissa välittyy puhujan, tai lainlaatijan, mielipide: *63.4.1 Vahingon sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutuksenottaja on velvollinen kykynsä mukaan huolehtimaan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta*. (Halliday 1994, 76.)

Ehtotekstistä tulee velvoittamisen kuvailua lukijan suoran puhuttelemisen sijaan, mistä olisi kysymys imperatiivilauseissa. Kyseinen kielenkäytön valinta voidaan tulkita institutionaaliselle kielenkäytölle tyypilliseksi henkilökohtaisten äänten vaimentamiseksi. Kysymys on siis institutionaalisesta merkityksenannosta. Toimijoita tällaisessa referoivassa esittämisessä ovat esimerkiksi hallintoteksteissä esittelijä ja institutionaalinen ryhmä, vakuutusehtotekstissä pääasiassa institutionaalinen ryhmä (edustettuina tuotekehitys ja myynti sekä korvauskäsittely). (Vrt. Heikkinen 2000a, 83; Heikkinen 2000c, 284.)

Oma merkityksellinen kategoriansa referoivassa velvoittamisessa ovat tilanteet, joissa vakuutusyhtiö näyttää velvoittavan itse itseään (e 120) ja vastaavasti kieltolauseissa vapauttavan itsensä velvoitteesta (e 121).

(e 120)

33 KORVAUKSEN LAAJUUS JA KORVAUSSÄÄNNÖKSET

33.1 Vakuutusyhtiö <u>täyttää korvausvelvollisuutensa</u> joko korvaamalla tai järjestämällä kotimatkan, noutamisen tai kuljetuksen Pohjoismaissa olevalle koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle.

(e 121)

33 KORVAUKSEN LAAJUUS JA KORVAUSSÄÄNNÖKSET

- -

33.4 Milloin vakuutusyhtiö tai SOS-International A/S-yhtiö pyynnöstä antaa apua vahinkotapahtuman johdosta, <u>ei vakuutusyhtiö</u> eikä SOS-International A/S-yhtiö <u>ole vastuussa eikä korvausvelvollinen</u> vahingosta, joka on aiheutunut

33.4.1 - avunantotoimenpiteen seurauksena

33.4.2 - kuljetuksen aikana ajoneuvolle, sen kuljettajalle - -

---

[66] Aineistossa ei ole yhtään myöntölausetta, jossa lupa annettaisiin *sallia*-verbillä.

Kysymys on tavallaan objektiivisuuden vaikutelman välittämisestä. Lukijat jätetään vaille kohdetta, jolle väittää vastaan, koska tekstin takana oleva taho velvoittaa itseään tai vapauttaa itsensä velvoitteesta. Lukijan on siis ensin hahmotettava, kuka vuorovaikutuksen osapuolena on. Tässä tapauksessa se on todennäköisimmin lainsäätäjä, joka esittelee sopimusosapuolten vastuita ja velvollisuuksia. Yhtiölle itselleen ei suoranaisesti tule vastuuta käskyn esittämisestä (Eggins 1994, 195). Eggins määrittelee kuvatun kaltaisen kehottamisen (ilman tunnumerkitöntä imperatiivia) kasvottomaksi (mt. 196). Tunnusmerkkiset modusrakenteet ilmentävät diskurssin sävyn ulottuvuuksia. Niihin voidaan liittää sellaisia merkityksiä kuin epäsuhtainen valta, puolustautuminen tai vähäinen kontakti ja sitoutuminen. Kaiken kaikkiaan intepersoonaiset kieliopilliset metaforat eli muut kuin imperatiivit ilmentävät vakiintuneita sosiaalisia rooleja. Toisaalta vakuutusyhtiön kuvatessa omia velvollisuuksiaan se tekee velvoittamisesta performatiivista: velvollisuutta ei olisi, ellei sitä sanottaisi.

Institutionaalisessa referoimisessa on siis nähtävissä, että kertojan näkökulma ratkaisee, millaisssa rooleissa osallistujat esitetään, kuka on vastuullinen toimija, kuka toiminnan kohde tai passiivinen toimija. Yleisesti kielellisen vuorovaikutuksen kannalta olennaista on se, miten varmana tai todennäköisenä sekä miten välttämättömänä ja velvoittavana asiat esitetään (Kalliokoski 1996.) Vakuutusehtotekstissä referoiminen näyttäytyy lisäksi sellaisena, että lukijalle ei ilmaista eksplisiittisesti, mikä on vakuutusyhtiön kertomaa ja mikä on lain referointia (vrt. Heikkinen 2000a, 86).

Direktiivejä esiintyy vakuutusehtotekstissä pitkin tekstiä. Erityisesti seuraavat otsikot implikoivat, että niiden alla ohjaillaan molempia sopimusosapuolia (*määräys; säännös; toimenpide; rajoitus*):

(e 122)

25 TURVALLISUUSMÄÄRÄYKSET

(Suojeluohjeet)

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

44 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET

45 ERITYISTOIMENPITEITÄ VAHINKOTAPAHTUMAN SATUTTUA

Velvoittamisessa ja yleisemminkin ohjailussa autovakuutusehtotekstissä kiinnostaa velvoittavien ilmaisujen variaatio tai sen puute. Esimerkiksi imperatiivisen väitelauseen puuttuminen lähes kokonaan on merkityksellistä, samoin väitelauseissa esiintyvät erilaiset deonttiset

ilmaukset. Esitän erilaista velvoittamista esittelevän analyysin johdannoksi tiivistelmän autovakuutusehtotekstissä esiintyvien direktiivien funktioista ja esimerkkejä funktiota vastaavista kielellisistä ilmauksista (vrt. Hakulinen tulossa). Vakuutusehtoteksti jättää hyödyntämättä monia suomen kielen direktiivejä, muiden muassa liikekirjeissä yleiset performatiiviset *pyytää, toivoa* ja *kehottaa* (Kuronen 1982). Hakulisen 16-osainen direktiivien funktioiden esittely[67] puolestaan ilmentää puhutun kielen monipuolista direktiivien käyttö (Hakulinen tulossa). Olen tulkinnut alla olevassa asetelmassa imperatiivimuotoisen kehotuksen ohjeeksi siksi, että siinä korostuu puhuteltavan oma etu ja puhuteltava voi kieltäytyä ohjeen noudattamisesta. Tulkinta perustuu siis puheen funktioon. Direktiivejä analysoidaan myös alaluvussa 5.5.

Asetelma 1. Tiivistelmä direktiivien funktioista vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä

KÄSKY	Vakuutuksenottaja on velvollinen ryhtymään - - toimenpiteisiin - -
KIELTO	Avaimia ei saa säilyttää näkyvillä.
OHJE	Käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon - - käyttöaika. / Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin.
LUPA	Vakuutusyhtiö voi muuttaa vakuutusehtoja, - maksuja - -. / Vakuutusyhtiöllä on - - oikeus - muuttaa vakuutusehtoja - -.

Direktiivityyppien esiintyminen teksteissä näyttää olevan tekstilajityypillinen piirre. Esimerkiksi kuluttajille suunnatuissa tuotteiden käyttöohjeissa on *neuvoja*, *varoituksia, suosituksia* ja *ohjeita*. Niitä voi Murcia-Bielsan mukaan luonnehtia kuulijan intressiä korostaviksi: kuulijan on hyödyllistä toimia siten, kuin direktiivi esittää. (Murcia-Bielsa 2000, 119.) Käyttöohjeille ja vakuutusehtotekstille näyttää olevan yhteistä se, että lukijalle ei tarjota vaihtoehtoisia toimintamahdollisuuksia (mt. 125). Vakuutusehtotekstissä vaihtoehtoja tarjoavia direktiiviesiintymiä on vain muutama.

(e 123)

34 Lainansaanti vahingon satuttua muualla kuin Suomessa

34.1 Vakuutuksenottajalla ja ajoneuvon kuljettajalla on vahingon satuttua muualla kuin Suomessa mahdollisuus saada lainaa seuraavien kustannusten maksamiseen: - -

[67] Käsky, kielto, kehotus, pyyntö, ohje, neuvo, suositus, varoitus, ehdotus, muistutus, suostuttelu, kutsu, tarjous, lupa, toivotus ja vastaus pyyntöön.

Mahdollisuuden ilmaus korostaa asiakkaan omaa päätösvaltaa. Puhuteltava on eksplisiittisesti mainittuna. Ilmauksen tulkinta toimintakehotukseksi perustuu siihen, että *(lainan) saaminen* on tässä yhteydessä sen *ottamisen* käänteisrelaatio. Lisäksi *mahdollisuudessa* korostuu lukijan halukkuus: hän voi ottaa lainan, jos hän tarvitsee sitä. Seuraavassa esimerkissä (e 124) *voida*-verbi on edellistä avoimemmin kehotus. Ilmaus on verrattavissa mainoskieliseen lauseeseen "voitte palauttaa vastauksenne maksutta oheisessa kirjekuoressa". Vakuutettua puhutellaan näin, jotta saadaan referatiivinen, kuvaileva väitelausekerronta.

Voida-modaaliverbi direktiivinä antaa mahdollisuuden tulkita direktiivi käänteisesti asiakkaan päätösvaltaan nähden myös niin, että vakuutusyhtiön intressissä ei ole valvoa, huolehtiiko asiakas oikeudestaan käyttää vakuutusta kuvatussa tilanteessa. Toimimista ohjeen mukaan eli tottelemista ei tässä yhteydessä ole siis tarpeen tuoda esiin.

(e 124)

40 OIKEUSTURVAVAKUUTUS

41 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vakuutetun oikeudellisten etujen turvaamiseksi tarpeelliset, kohtuulliset kustannukset kohdassa 44 mainituissa vahinkotapahtumissa. Vakuutettu voi käyttää vakuutusta ollessaan asianosaisena siviili- ja rikosasioissa.

Tulkinta saa tukea kyseistä ehtokohtaa täydentävästä ehtokohdasta 45 (e 125). Siinä asiakkaan *mahdollisuus* näyttäytyy eksplisiittisesti asiana, joka on *haluami*skysymys. Kohdan 45.1 nesessiivirakenteen velvoittavuutta vähentää se, että ehtolause on päälauseen edessä. Järjestys motivoituu myös informaatiorakenteella: *vakuutuksen käyttäminen* on kohdassa 45.1 teemana (ks. edellä esimerkin (e 124) viimeinen virke).

(e 125)

45 ERITYISIÄ TOIMENPITEITÄ VAHINKOTAPAHTUMAN SATUTTUA

45.1 Jos vakuutettu haluaa käyttää vakuutusta, on siitä ilmoitettava vakuutusyhtiölle kirjallisesti etukäteen.

45.2 Vakuutetun on ottaen huomioon vakuutetun asuinpakan, mahdollisen oikeudenkäyntipaikkakunnan sekä asian laadun, käytettävä asianajajanaan Suomen Asianajajaliiton valvonnassa toimivaa asianajajaa - -

45.3 Vakuutusyhtiöllä on oikeus nimetä asiamies, mikäli --

45.5 Vakuutetulla ei ole oikeutta myöntää asian hoitamisesta aiheutuneita kustannustensa määrää vakuutusyhtiötä sitovasti.

Esimerkki (e 125) havainnollistaa yhtä vakuutusehtotekstille tyypillistä merkityspiirrettä: toisen oikeus on toisen velvollisuus. Esimerkiksi asiakkaan oikeus saada korvaus merkitsee vakuutusyhtiölle velvollisuutta maksaa korvaus. Vastaavasti ohjeista piittaamattomuus aiheuttaa sen, että yhtiö ei enää olekaan velvollinen korvaamaan vahinkoa, vaan sillä on silloin oikeus olla korvaamatta sitä.

Velvoittamisen osa-alueista permissiivinen eli luvan antava käsky *saa tehdä vain / ainoastaan* suhteutuu vakuuttamisen kontekstissa mielenkiintoisesti kieltolauseeseen *ei saa tehdä*. Herää kysymys, mihin kielto- ja myöntömuodon valinta perustuu: *valaisemiseen saa käyttää vain sähkövalaisinta*, vrt. "valaisemiseen ei saa käyttää muuta kuin sähkövalaisinta". Kirjoittaja on kuitenkin valinnut kieltolauseen ohjeeseen *ajoneuvoa ei saa ajaa sairaana tai väsyneenä*, vrt. "ajoneuvoa saa ajaa vain terveenä ja levänneenä". Luvan antaminen ilmaistaan joko *saada*- tai *sallia*-verbillä. Negatiivinen lause fokusoi vältettävään toimintaan. Myönteinen vastine saattaisi joissakin tilanteissa olla monitulkintainen: "avaimia tulee säilyttää poissa näkyvistä" (vrt. *avaimia ei saa säilyttää näkyvillä*). Pohjoismaiset kuluttajaviranomaiset ovat uuden vakuutussopimuslain voimaantulon jälkeen ottaneet kantaa suojeluohjeiden eksplisiittisyyteen raportissaan, joka julkaistiin vuonna 1999 (Konsumentproblem vid Försäkringsbolagens reglering av saksskada). Myös Kuluttajien vakuutustoimiston johtaja Luukkonen on ottanut kantaa asiaan ja todennut ohjeista muistiossaan (Keskeiset kuluttajariidat autovakuutuksen alalla 1997) seuraavasti[68]:

> - - Ratkaisuja (vakuutuslautakunnassa) tehtäessä on otettu huomioon nimenomaisesti suojeluohjeiden täsmällisyys. Jotta määräystä voitaisiin pitää suojeluohjeena, tulee sen antaa *selvä ohje*, jonka perusteella vakuutettu voi *helposti* ymmärtää, mitä toimia häneltä edellytetään. *Ylimalkainen kehotus huolellisuuteen* ei täytä suojeluohjeelta vaadittavaa täsmällisyyttä, ja tällöin korvausta voidaan evätä vain, jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Vakuutuslautakunnan tulkinnan mukaan suojeluohjeen noudattamatta jättämisen seuraamukset ovat myös sovellettavissa ankarammin silloin, kun suojeluohje on *erittäin täsmällinen* (esim. "auton säilytystilassa ei saa tehdä hitsaustöitä"), kun taas *yleisemmin* muotoillun suojeluohjeen (esim. "Matkatavaraa on valvottava") noudatamatta jättämistä arvioidaan seurauksiltaan lievemmin. - -

Muistiossa tulee määritellyksi suuntaviivat *täsmälliselle* ja *ylimalkaiselle* kehottamiselle vakuutusehtotekstissä. Kieltokäsky näyttäytyy siinä eksplisiittisenä ja täsmällisempänä kuin myöntömuoto. Myöntökäskyn *ylimalkaisuus* perustuu kuitenkin nähdäkseni muistion esimer-

---

[68] Kursivoinnit analysoijan tekemiä.

kissä koko prosessin merkitykseen, ei kehotusrakenteen merkitykseen: *matkatavaroiden valvominen* katsotaan subjektiivisia tulkintamahdollisuuksia tarjoavaksi.

Seuraavassa esimerkissä on vakuutussopimuslaista suoraan lainattu lausuma *oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää*.

(e 126)

> **53.1 Vakuutuksen tarkoitus**[69]
>
> - - Korvausta ei suoriteta, jos korvaukseen oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää korvauksen epäämisen taikka vähentämisen aiheuttavan seikan olemassaolo.

Lausumaa voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin rinnastus *tiesi tai olisi pitänyt tietää* implikoi deonttiseen modaalisuuteen liitettävissä olevaa näkemystä moraalisesti ja tahdonalaisesti toimivasta olennosta (Laitinen 1992, 182). Ilmaus on tulkinnoiltaan avoin sikäli, että velvoittajaa ei voi jäljittää: kenen mielestä *hänen olisi pitänyt tietää* kyseisen seikan olemassaolo? Ilmaus on lakikielessä yleinen. Trosborgin mukaan (1997, 87) lainsäätäjä on auktoriteettiasemassa kansalaiseen nähden, millä on ratkaiseva vaikutus epäsuoraan ohjailuun, ja tällaisissa tapauksissa ei-kooperatiivinen kuulija voi halutessaan olla välittämättä ohjailusta. Ilmaus on lisäksi osoitus lakikielen kaavojen siirtymisestä sopimustekstiin. Ilmauksessa *tiesi tai olisi pitänyt tietää* on nähtävissä binaarinen muotoilu tyyppiä ”lupaan ja vannon”. Vanhastaan lakikielen kaavamaisuuteen liittyi Mattilan mukaan tiettyä maagisuutta. Lakikieli rinnastuu tässä suhteessa myös jumalanpalveluskieleen. (Mattila 2002, 117.)

Esimerkin (e 126) velvollisuuden ilmauksessa on nähtävissä sellainen kielen piirre, että vakuutusehtotekstissä velvoitettavaa ei tyypillisesti ilmaista persoonapronominilla ("hän on velvollinen") tai sen genetiivimuodolla ("hänen on ilmoitettava"). Sen sijaan tekstijaksossa peräkkäin esiintyvissä käskyissä velvoittamisen kohde joko toistetaan leksikaalisesti (e 127), tai direktiivinen ilmaus on tekijätön (e 128). Seuraava esimerkki havainnollistaa kyseistä kielenkäytön piirrettä.

(e 127)

> **55.3 Erityiset turvallisuusmääräykset**
>
> - -
>
> Mikäli autoa ei ole palautettu vuokrasopimuksessa sovittuna palautusajankohtana, on vakuutuksenottajan viipymättä ilmoitettava asiasta poliisiviranomaiselle.
>
> Vakuutuksenottaja on tämän lisäksi velvollinen ryhtymään kaikkiin käytettävissä oleviin toimenpiteisiin palauttamatta jääneen auton takaisin saamiseksi.

---

[69] Autopalvelu-, osamaksu- ja leasingvakuutus.

(e 128)

(60 YLEISET SOPIMUSEHDOT)

64.2 Vahingon lisääntyminen

- Jos vakuutuksenottaja ei hyväksy vaaran lisääntymisen johdosta korotettua maksua tai muutettuja ehtoja, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus lakkaavaksi 14 päivän kuluttua. Irtisanominen on toimitettava kirjallisesti 30 päivän kuluessa yhtiön ilmoituksen tiedoksi saattamisesta.

Edellä esimerkissä (e 128) velvoite kohdistetaan toimintaan (*irtisanomisen toimittaminen*) ilman sopimusosapuolen eksplikointia. Puhuteltava eli vakuutuksenottaja käy kuitenkin ilmi tekstijaksosta, edeltävästä virkkeestä. Vastaavanlaisesta direktiivisestä ilmauksesta on kysymys myös esimerkeissä (e 129) - (e 130). Siinä kuvaillaan säilytyssuojan tilaa. Kehotus voidaan tulkita epäsuoraksi käskyksi tai kiertoilmaukseksi: se implikoi kehotusta "pidä suoja lukittuna tai säilytä ajoneuvoa tilassa, jota vartioidaan jatkuvasti".

(e 129)

22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa. Säilytyssuojan tulee olla lukittu tai jatkuvasti vartioitu katettu tila tai paikka, johon ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä.

(e 130)

33 KORVAUKSEN LAAJUUS JA KORVAUSSÄÄNNÖKSET

- -

33.2 - - Milloin korvausta haetaan ajoneuvolle aiheutuneen vaurion tai ajoneuvoon syntyneen vian vuoksi, tästä on esitettävä korjaamon todistus. Vakuutusyhtiölle on toimitettava muutkin selvitykset, jos tämä niin vaatii.

Indikatiivinen deklaratiivi (Hakulinen tulossa) on vakuutusehtotekstissä harvinainen. Se ei esiinny koskaan vakuutuksenottajaa velvoitettaessa. Sen sijaan alla olevissa esimerkeissä (e 131), (e 132) passiivin preesensillä ilmaistut väitteet voidaan tulkita sekä asiakasta informoiviksi että korvauskäsittelijää eli vakuutusyhtiön edustajaa ohjaileviksi: kun hän määrittää käypää arvoa, hän *ottaa huomioon* jotakin ja hän voi arvionsa perusteella päätyä korvaamaan *muut vahinkotapahtumasta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset* (vrt. Honkanen 2001, 105). Tulkintaa siitä, että puhuteltavana on nimenomaan korvauskäsittelijä tukee esimerkissä (e 131) jakson otsikko *Korvauksen määritys ja suorittaminen*; asiakas ei voi määrittää eikä suorittaa korvausta.

(e 131)

27.2 Korvauksen määritys ja suorittaminen

27.2.1 Käypä arvo

Suoranaisessa esinevahingossa vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on vakuutuksenkohteen tai sen osan käypä arvo. - -

- - Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöaika, vuosimalli, käyttötapa, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

(e 132)

32 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA KORVAUSVASTUUN RAJOITUKSET

32.1 Korvattavat vahingot

--

Kuljetuskustannusten sijasta ja enintään niiden määrään asti voidaan korvata muut vahinkotapahtumasta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset.

Sopimusosapuolten velvoittamisesta vakuutusehtotekstissä voidaan todeta **tiivistäen** seuraavaa. Vakuutusyhtiö on velvoittamisen tilanteissa usein vakuutussopimuslain edellyttämän velvoittamisen välittäjänä. Siitä seuraa, että velvoittavat ilmaukset näyttävät siirtyvän laista sellaisinaan vakuutusehtotekstiin. Vakuutussopimuslain tekstissä lainsäätäjä on auktoriteettiasemassa tekstiä käyttävään nähden, millä on ratkaiseva vaikutus suoruuden esiintymiseen lain kielenkäytössä. Sopimuksissa velvoitteet on ilmaistava selvästi ja yksiselitteisesti, koska teksti suuntautuu suljetulle piirille, nimittäin vakuutuslautakunnalle tai tuomioistuimelle, joka hallinnoi sopimuksen "sääntöjä" konfliktitilanteessa. (Trosborg 1997, 87.)

Se, että velvoitteet ovat hyvin eksplisiittisiä (modaaliverbi, nesessiivirakenne ja deonttiset sanat *velvollinen*; *sallia; saada tehdä*), korostaa sitä, että yhtiön on saatava lukijalle välitetyksi sanoma siitä, että vaihtoehtoisia toimintatapoja ei ole syytä miettiä. Direktiivit siis konstruoivat tekstiin ehdotonta noudattamista.

Kuluttajain vakuutustoimisto on tiedotteessaan (29.3.1999) todennut, että epäselvät ja tulkinnalliset vakuutusehdot mahdollistavat sen, että osaava ja aktiivinen kuluttaja voi saada paremmin korvauksen kuin vähemmän taitava neuvottelija. Lisäksi tiedotteessa todetaan, aiemmin tässä luvussa mainittuu yhteispohjoismaiseen raporttiin viitaten, että vakuutusehtojen soveltamisen lopputuloksen on oltava ennustettavissa. Nämä tosiasiat voivat selittää sen, että episteemisen modaalisuuden ilmauksia ei juuri esiinny ehtotekstissä tai niitä käytetään vain tilanteissa, joissa asiakkaalla on todellinen päätösvalta ja vaihtoehtoisen toimimisen mahdollisuus (esimerkiksi ottaako väliaikaista lainaa vai ei). Osaltaan tähän seikkaan voidaan perustaa

myös se vaikutelma, että melkein mikä tahansa väitelause voidaan vakuutusehtotekstissä esiintyvänä tulkita jompaakumpaa sopimusosapuolta velvoittavaksi.

Aiemmin todettiin, että vakuutusehtotekstissä hyödynnetään Hakulisen (tulossa) määrittelemistä direktiiveistä vain neljää (16:sta). Vakuutusehtotekstissä nesessiivisyyden jatkumo direktiiviin sisältyvään toimintaan nähden on oikeastaan kolmiosainen:

↕ välttämätön toiminta
sallittu toiminta
kielletty toiminta.

Vakuutusehtoteksti eroaa kuluttajille suunnatuista käyttöohjeista siinä, että käyttöohjeissa jatkumo on neliportainen (Murcia-Bielsa 2000, 130):

↕ välttämätön toiminta
haluttu toiminta
vältettävä toiminta
kielletty toiminta.

Vakuutusehtoteksti poikkeaa käyttöohjeista myös siinä, että se, kehen toimimisen vaatimus kohdistetaan, eksplikoidaan selvästi: *vakuutuksenottajan on tehtävä jotakin*; *vakuutusyhtiö on velvollinen tekemään jotakin.* Käyttöohjeissa taas agentit ovat usein näkymättömissä, esimerkiksi *Laite on kiinnitettävä ruuveilla* (mt. 135). Velvoittamisen eksplisiittisyys näyttäytyy korosteisena myös, kun sitä verrataan viranomaisviestintään, esimerkiksi ohjaileviin tiedotteisiin viranomaiselta toiselle. Honkasen tutkimusaineistossa yleisiä olivat passiivimuotoiset indikatiiviset deklaratiivilauseet tyyppiä *jotakin tehdään* (Honkanen 2001). Vakuutusehtotekstissä kyseiset direktiiviset lauseet ovat harvinaisia, eikä niissä esitettyä toimintaa kohdisteta asiakkaalle.

Laki- ja sopimuskontekstissa velvoittamisessa on Trosborgin mukaan kysymyksessä *regulatiivinen* akti (Trosborg 1997, 43 - 51). Sääntelyssä "liikenne" on kuitenkin yksisuuntaista: vakuutusyhtiö kertoo, mitä sen itsensä on tehtävä ja mitä asiakkaan on tehtävä (mt. 59). Tekstiin siis rakentuu näennäisesti vallan asymmetria, joka on ominaista sopimusteksteille mutta joka realisoituu vasta, kun ollaan riitatilanteessa (mt. 60). Lait ja sopimukset eroavat sääntelyn suhteen siinä, että laeissa rajoitetaan säännöin kansalaisten toimintaa, kun taas sopimuk-

sissa ilmaistaan osapuolten oikeuksia, etuja ja velvollisuuksia tarkoituksena sitouttaa osapuolet säännöissä esitettyyn toimintaan (mt. 86). Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä velvoitteet näyttäytyvät objektiivisina, olemassa olevina tosiasioina, joista ei tarvitse neuvotella. Velvoitteiden kautta ehtotekstissä kuvattu maailma voidaan tulkita tavoiteltavaksi ja ihanteelliseksi, eikä vuorovaikutuksellista käskytyssuhdetta korosteta. (Vrt. Iedema 2000, 50.) Kyseisiin velvoittamisen merkityksiin vaikuttavat ratkaisevasti ehtotekstiä suuntaavat intertekstit, erityisesti vakuutussopimuslaki.

3.6 Tiivistelmä: vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin merkityksiä

Tiivistän tässä alaluvussa vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysin tulokset. Nostan esiin merkityksiä, jotka yhtäältä asemoivat vakuutusehtotekstin laki- ja sopimustekstien sukulaiseksi ja toisaalta tekevät tekstistä niistä erottuvan. Tarkastelen vuoden 1993 autovakuutusehtotekstiä korvauslupauksen näkökulmasta, mihin liittyy se, että tutkin vakuutusehtotekstiä asiakkaan ja vakuutusyhtiön välisen vuorovaikutuksen välineenä.

Vakuutusehtotekstin uudistamisprosessin lähtökohtana ollut vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on **diskursseiltaan** hyvin **homogeeninen**: markkinointidiskurssi kohtaa laki- ja sopimusdiskurssin[70] vain ehtotekstin toisella sivulla, jossa esitellään vakuutustuotteet tuotekeskeisesti. Tämä piirre on merkille pantava tulevaa, vuoden 1995 ehtotekstin analyysia ajatellen. Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti ei siis rakennu hybrididiskurssiksi (Fairclough 1995) sen kautta, että se yhdistelisi eri tekstilajeihin liittyviä diskursseja.

Vakuutusehtoteksti näyttää alkusivuilta lähtien keskustelevan toisten tekstien kanssa, niin tekstinsisäisten kuin –ulkoistenkin kanssa. **Intertekstit** ovat lakeja tai säännöksiä, joten diskurssien sekoittumista ei tapahdu intertekstuaalisesti. Esimerkiksi viittaukset vakuutussopimuslakiin ovat sekä eksplisiittisiä että implisiittisiä. Laki voidaan nähdä retorisena selustana, auktoriteettina tekstissä sanotulle. Ehtotekstin ankkuroituminen vakuutussopimuslakiin tuo tekstiin toisenkin ominaispiirteen: tekstin retoriikka, asioiden esittämisjärjestys ja muu kielellinen muotoilu antavat vaikutelman, että joku raportoi asioista näyttämön ulkopuolelta, jonkun toisen kuin kertojan itsensä sanomaa. Indikatiivin preesensissä, kolmannessa persoonassa etenevä kerronta on yksi olennainen kyseisen merkityksen välittäjä. Ulkopuolisen raportoijan merkityksen voi nähdä osana institutionaalisuuden merkitystä, joka tässä aineistossa ilmenee mm. lainsäädännön, vakuutusliiketoiminnan sekä tekstissä toimivien tasoilla. Sääntökonteks-

[70] Laki- ja sopimusdiskurssi katsotaan tässä yhdeksi diskurssiksi (vrt. esimerkiksi Trosborg 1997; Bhatia 1993, 1994).

tista hyvin näkyviksi tulevat vastuu- ja velvollisuusjärjestelmät (vrt. Heikkinen 2000b, 132 – 137).

Vakuutusehtoteksti rakentaa sisäänsä tekstikielioppinsa avulla **tarkoin rajatun ja määritellyn maailman**, jossa vakuutuksenottajalla ei ole lupa antaa tietyille yleiskielen sanoillekaan omaan kokemukseen pohjaavaa merkitystä (esimerkiksi *matka*). Piirre on yhteinen laki- ja sopimusteksteille. Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus on paketoitu tiiviiksi kokonaisuudeksi hyödyntäen kielioppia monipuolisesti. Asiantuntija-kirjoittajan tuntema maailma esitellään jaksotellen niin, että otsikot ottavat huomioon lukijan tiedonhakutarpeet (myös Martin & Rose 2003, 201 lakitekstistä). Täyteen aukottomuuteen vakuutusehtotekstissä on kuitenkin vaikea päästä. Lakitekstien tapaan ehteoteksti ”vuotaa”, mitä ilmentävät jopa oikeusistuimiin edenneet ehtotekstin muotoilun tulkintaerimielisyydet.

Vakuutusehtotekstissä yksi osa suljetun maailman rakentamista ovat monin kielellisin keinoin ilmaistut **korvauslupauksen rajoitukset**. Koko ehtoteksti rakentuu vakuutusturvan määrittämiselle: vakuutuksesta luvataan korvata ehdoissa mainittuja vahinkoja, jos tietyt ehdot täyttyvät. Korvauslupauksen rajoittamisessa kiellolla on tärkeä merkitys. Kielto kulkee vastaavan myönteisen tapauksen kuvauksen rinnalla vastinparina. Vakuutusehtotekstiin kirjoittuu lukija, jolla - toisin kuin esimerkiksi oppikirjatekstin lukijalla - on ennakko-oletuksia ja odotuksia jostakin itselle koituvasta edusta, ja tuo korvauskäsittelyssä usein vääräksi tai turhaksi osoittautuva odotus täytyy tekstissä kumota. Ehtotekstin lukijaksi kirjoittuu siis korvauksen saamisen toivossa tekstiä lukeva ihminen.

Tekstiin konstruoituu toimijoiden roolien lisäksi tarkkojen määritysten ja rajoitusten kautta **korvauksen**, yleensä rahamäärän, matemaattisen **määrittämisen prosessi**. Vakuutusehtoteksti onkin korvauskäsittelijän keskeinen työkalu. Juuri tämän merkityksen ehteoteksti välittääkin. Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti näyttää olevan asiantuntijan tekstiä vertaiselleen tai oikeusistuimen edustajalle.

Vakuutusehtoteksti siis kuvaa vakuutusturvaa tarkasti määritellen ja korvaamisen alaa rajoittaen. Siltä osin teksti pyrkii lakitekstien tapaan tarkkuuteen. ’Tarkkuutta’ kuitenkin väljentää päätöksentekoon liittyvän **harkinnan ja subjektiivisen arvioimisen merkitys**. Katson tämän merkityksen liittyvän paitsi korvauskäsittelyyn yhtiössä myös mahdolliseen jatkokäsittelyyn tuomioistuimessa. Kyseiset tekstikohdat nimittäin mahdollistavat sen, että lukija tulkitsee asian toisin kuin vakuutusyhtiö on halunnut asian tulkittavan (esimerkiksi *tahallisesti* aiheutettu vahinko; ajoneuvon ikään ja kuntoon nähden *kohtuulliset* kustannukset).

Edellä todettu asiantuntija-lukijan tulkinta herättää kysymyksen, missä on ehtotekstin vakuutuksenottaja-lukija. Millaisena toinen sopimusosapuoli eli asiakas näyttäytyy tekstissä? Häntä puhutellaan tekstissä vain kerran 2. persoonan puhuttelumuodolla: imperatiivilla *tutustu (erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin)*. Hän näyttäytyy tekstissä *vakuutuksenottajana, ajoneuvon haltijana, omistajana* tai *käyttäjänä*, jolle *on aiheutunut vahinko*. Va-

kuutusehtotekstiin kirjoittuu asiakkaan elämän historiaa nimenomaan kohdissa, joissa viitataan hänen vahinkoonsa. Tulevaisuudessa mahdollisesti sattuvan vahingon tulkinta eliminoituu, kun vahingon aiheutumisen kuvauksessa ei käytetä futuurista preesensiä. Kyseiset kaksi merkitystä ovat käsitykseni mukaan vakuutusehtotekstille tyypillisiä. Sopimusteksteille yleensä, myös vakuutusehtoteksteille, on lisäksi tyypillistä se, että kaupankäyntitilanteessa ostaja on se, jolle kaupan ehdot tarjotaan valmiina ja joka allekirjoituksellaan vahvistaa suostuvansa noudattamaan niitä. Sopimusehtoja ei siis laadita yhdessä.

Asiakkaan vahingon kuvaus vakuutusehtotekstissä on yksi historiaan liittyvä merkitys. '**Historia**' on vakuutusehtotekstin rakentumisessa ja kielellistämisessä merkityksellinen myös toiselta kannalta. Vakuutusyhtiö näyttää kirjaavan rajoittaviin sivulauseisiin ja määritteisiin esimerkiksi vahinkoja, joiden vuoksi joku asiakas on joskus hakenut turhaan korvausta. Jotta väärinymmärryksiä ei tulisi vastaisuudessa, kirjataan rajoituksia näkyviin tekstiin. Historia on lisäksi merkityksellinen siksi, että koko ehtoteksti tekstinä on vakuutusinstituution perinteisiin nojaava: ehdot on ollut tapana kirjoittaa Suomessa pitkälti nykykäytännön mukaisesti jo 1800-luvun lopulta lähtien. Vakuutusehtotekstin piiloteksteinä ovat siis tekstilajia koskevat konventiot ja tekstin käyttötarkoitukseen liittyvät käsitykset (Karvonen 1995, 98).

Vakuutussopimus on vakuutussopimuslain hengessä molempia osapuolia sitova oikeustoimi. Sen mukaisesti vakuutusehtoteksti näyttäytyykin paitsi korvaamisen tilanteita kuvaavana myös **osapuolia normittavana tekstinä**. Tulossa olevassa suomen deskriptiivisessä kieliopissa luokitellaan välittömän vuorovaikutuksen direktiivejä noin 20 tyyppiin (Hakulinen tulossa). Niistä vakuutusehtoteksti hyödyntää vain kolmea: osapuolille kerrotaan, mikä on *välttämätöntä*, mikä *sallittua* ja mikä *kiellettyä* toimintaa. Vakuutusehtoteksti poikkeaa tältä osin esimerkiksi käyttöohjeista, jossa pyritään opastamaan lukijaa ilmaisemalla myös *vältettävää* ja *haluttua* toimintaa.

Puheaktiteoreettisesti vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti näyttää toteavalta tekstiltä, mutta retorisesti sitä voidaan pitää suostuttelevana: se argumentoi pikemminkin kuin informoi. Biberin mukaan akateeminen lakiteksti voi olla **suostutteleva** sikäli, että kirjoittaja esittää vaihtoehtoisia näkökohtia ja argumentoi jonkin tietyn puolesta. (Biber 1988, 194.) Vaihtoehtoisiksi näkökulmiksi vakuutusehtotekstissä voidaan nähdä ne tapaukset, joissa vakuutus ei ole voimassa ja joissa vahinkoa ei korvata. Vaihtoehtoisuuden ilmaisemisessa kontrasti kiellon avulla ilmaistuna on keskeinen kielellinen keino.

Edellä todettiin, että vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti leimautuu tekstianalyysin perusteella pääpiirteissään **asiantuntijoiden keskiseen viestintään** liittyväksi. Jos tekstiä käyttäisi vain vakuutusvirkailija, olisivat tekstin kirjoittaja ja lukija tekstiyhteisössä symmetrisessä suhteessa (Kalliokoski 2002, 149). Teksti toimii kuitenkin käytännössä myös niin, että asiakas tekee ehtotekstin avulla diagnoosia ennen korvauksen hakemista. Hän vertaa omaa tapaustaan ehdoissa kuvattuihin korvattaviin vahinkotapahtumiin ja päättelee niiden pohjalta, kannattaa-

ko hänen hakea korvausta vai ei. Voidaan kysyä, miten vuoden 1993 ehtoteksti saattaisi hoitaa asiakkaan opastamisen tältä osin. Tutkimukseeni ei sisälly reseptiotutkimusosioa, joten voin esittää tässä tekstianalyysin pohjalta päätelmäni siitä, mitkä tekstiin tehdyt kielenkäytön valinnat voisivat haitata ohjetekstikäyttöä. Voidaan kuitenkin aiheellisesti kysyä, onko vakuutusehtotekstin kuluttaja-lukijalla tarvittava tekstilajitaju: tunteeko hän tekstissä nähtävissä olevat sosiokulttuuriset käytänteet, onko hänellä herkkyyttä niille niin, että hän pystyy käyttämään tekstiä tarkoituksensa mukaisesti (Kalliokoski 2002, 148). Lisäksi voidaan kysyä, mitä kaikkea asiakkaan tulee tietää voidakseen käyttää vakuutusehtotekstiä.

Kuluttaja-lukijan tekstilajin tajua koettelevat monet tekstuaaliset ja kieliopilliset ratkaisut. **Tekstuaalisen metafunktion merkitysulottuvuus** on selkeä ja keskeinen resurssi vakuutusehtotekstissä: teksti luokittelee ja määrittelee sopimusosapuolten aseman vakuutusturvan antamisen transaktiossa. Tekstuaalisista ratkaisuista ongelmallisena näyttäytyy ehtotekstin pirstaleisuus: tekstillä ei näytä olevan juonta, vaan se koostuu suhteellisen irrallisista jaksoista. Koherentin kuvan muodostamista vakuutusturvasta vaikeuttaa myös se, että tekstiviittauksia ei käytetä systemaattisesti. Jonkin vahingon korvaamista käsitellään yhdessä kohdassa, eikä lukijalle välttämättä kerrota, että jotakin tekstissä myöhemmin esitettävä vaikuttaa siihen, korvataanko vahinko vai ei. Koherenssin puutteeseen vaikuttaa myös se, että keskeisiä käsitteitä aletaan käyttää tekstissä ilman, että niitä on määritelty. Tekstin osien yhteenkuuluvuus ei siis perustu teematarkoitteiden yhteenkuuluvuudelle. Kirjoittajan logiikkaan perustuva tekstin osien yhteenkuuluvuus ei välttämättä rakenna vakuutusturvasta selkeää kuvaa asiakkaalle. (Vrt. Karvonen 1995, 93.)

Vakuutusehtotekstin tyypillisenä kieliopillisena ratkaisuna ovat runsaat määritteet, jotka asettuvat sekä pääsanan eteen (attribuutit, adverbiaalit) että sen jälkeen (sivulauseet, adverbiaalit). Tekstilajin funktionaaliseksi piirteeksi todettiin edellä korvaamislupauksen kumoaminen tai rajoittaminen, ja juuri määritteiden tehtävänä on rajoittaa liian yleispätevää tulkintaa. Määritteet saattavat vakuutusehtotekstissä muodostaa rinnastuksin ja alistuksin ketjuja, joissa on hierarkia. Vääjäämättä kokonaisuus on usein pitkä, millä on vaikutusta luettavuuteen.

Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on lakitekstien tapaan ns. vakava liiketeksti (Lehtonen 1996, 102). Se **nojaa auktoriteetteihin**, lakeihin ja muihin säännöksiin, ja samalla se itse säätää jotakin (Trosborg 1997, 27 – 28). Bhatia (1993, 102) ja Gunnarsson (1983, 265) ovat esittäneet, että lakiteksti tekstuaalisine ja kieliopillisine ratkaisuineen saattaa etäännyttää asiaa sitä tuntemattomien ulottumattomiin. Vakuutusehtotekstissä ei mielestäni ole kysymys tästä. Käsittääkseni yrityksen intressien mukaista on, että lukija ymmärtää vakuutusturvansa laajuuden sekä omat velvollisuutensa ja oikeutensa sopimussuhteessa. Jos tekstiin kuitenkin tavoitteista huolimatta kirjoittuu asiantuntija-lukija, niin kuin on pitkälti asianlaita vuoden 1993 ehtotekstissä, teksti asemoituu sosiokulttuurisesti tiettyihin tehtäviin: korvauksen määrittämi-

seen ja päätöksen jälkeisiin riitatapauksiin. Kielellisine ja tekstuaalisine valintoineen vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti assosioituu lakikieleen (Mattila 2002, 81 – 117),

- ”joka on täsmällistä, informatiivista ja yleispätevää, mutta myös etäistä;
- joka sisältää määritelmiä ja luetelmia;
- joka on persoonatonta, objektivisoivaa ja neutraalia;
- joka on systeemistä niin, että jokainen elementti on tarkasti määritellysti jonkin toisen osa;
- joka suosii ristiviittauksia (toisiin lakeihin yms.) ja
- jonka sisältö on ankarasti jäsennetty” (mt. 108).

Lakitekstin viesti saattaa Mattilan mielestä jäädä välittymättä lukijalle siksi, että lukija torjuu tekstin (mt. 52). Jos vakuutusehtoteksti näyttäytyy lukijalle lakitekstinomaisena, torjuntaa herättävänä tekstinä, voidaan kysyä, onko tekstin oltava sellainen ollakseen kelpo sopimustekstilajien edustaja. Palaan kysymykseen luvuissa 6 ja 7.

Vuonna 1994 voimaan tulleessa vakuutussopimuslaissa kiinnitettiin huomiota vakuutuksesta informoivien tekstien ymmärrettävyyteen, ja suomalaisen kuluttajan asema parani entisestään, jopa niin hyväksi, että sitä on pidetty ainutkertaisena maailmassa (Hynynen 1999). Lainuudistus käynnisti Suomen vakuutusyhtiöissä vakuutusehtotekstien uudistamisprosessit, joista yhtä kuvataan tässä tutkimuksessa. Seuraavassa luvussa esitetään työryhmän tekstinuudistamisprosessin lähtökohdat, mukaan luettuina uuden vakuutussopimuslain asettamat vaatimukset ehtotekstille. Luku toimii johdantona ja siltana uudistetun, vuoden 1995 ehtotekstin analyysille.

4 AUTOVAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTAMISEN LÄHTÖKOHTIA

Luvuissa 4 ja 5 vakuutusehtotekstien tarkasteluissa selvitetään autovakuutusehtotekstin uudistamisprosessia ja kuvataan niitä ehtotekstin analyysiin vaikuttavia puhuttuja ja kirjoitettuja tekstejä, joilla määriteltiin uuden tekstin tavoitteita. Teksteillä oli suuri merkitys sille, millaiseksi uusi autovakuutusehtoteksti muotoutui. Tässä luvussa esitellään puheenaiheet, jotka liittyivät uudistamisprosessin käynnistymiseen ja sen suuntaamiseen sekä lopulta koko uuden autovakuutusehtotekstin olemukseen. Fokusoin tarkastelun valikoiden, koska haluan tuoda esiin sen, mistä yrityselämän ammattilaiset puhuvat, kun he puhuvat tekstistä. Otan siis esiin nimenomaan niitä asioita, joita työryhmä otti esiin. Siksi tarkastelu ei ole systemaattista samaan tapaan kuin luvun 3 analyysi. Lisäksi tässä luvussa varsinaista analyysia on vähemmän kuin luvuissa 3 ja 5, koska luvun tehtävänä on pääasiassa vastata prosessin näkökulmasta kysymykseen ”Mitä niistä (vuoden 1993 ehtotekstistä ja ruotsalaisesta ehtotekstistä) sanottiin?” Uudistamiselle antoivat suuntaa aiheet, jotka tuotepäällikkö oli maininnut projektin käynnistäneessä kirjeessään:

AUTOVAKUUTUSEHDOT

Oheisena Tapiolan autovakuutusehdot, joista olen korostanut ongelmallisimmat kohdat. Suojeluohjeet (kohta 25) pitää saada sellaiseen muotoon, että vakuutuksenottaja ymmärtää niistä velvollisuutensa. Yliviivatut kohdat voit jättää huomiotta, ne tulevat joko poistumaan tai uusi teksti tulee muualta.

Lähetän sinulle[71] samalla pari sivua esimerkkinä ruotsalaisen vakuutusyhtiön vastaavista ehdoista, sillä tyylillä haluaisimme myös omat ehtomme.

Tapaamisiin 3.8. klo 9.00.

Ystävällisin terveisin

TAPIOLA-YHTIÖT
Autovakuutusosasto

Liisa Lehtinen

[71] *Sinä* olen tässä minä eli työstettäviä versioita tulkitseva tutkija, jolle kirje oli osoitettu. Vastaavan aineiston sai koko työryhmä.

Kirjeestä voidaan erottaa kolme puheenaihetta, jotka esitellään tarkemmin luvuissa 4.1 – 4.3; huomionarvoista on, että tuotepäällikkö sanoo osoittaneensa eri keinoin vuoden 1993 ehtotekstistä *ongelmallisimpia kohtia*, mikä tarkoittaa sitä, että hänen mielestään tekstissä on muitakin ongelmallisia seikkoja. Puheenaiheet voidaan nähdä suunnittelupuheena. Jälkimmäisestä todisteena on verbi *haluta* sekä sen modus, konditionaali.

- *"Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä on ongelmallisia kohtia."*
- *"Vakuutuksenottajan on ymmärrettävä velvollisuutensa (suojeluohjeiden sijoitus)."*
- *"Haluaisimme kirjoittaa omat ehtomme tyylillä, joka on nähtävissä ruotsalaisessa ehtotekstissä[72]."*

Edellä mainittujen puheenaiheiden lisäksi uudistamisprojektin alussa työryhmän tapaamisissa keskusteltiin vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin pohjalta yhdestä tekstuaalisesta piirteestä, luetelmasta. Huomiota kiinnitettiin siihen, että luetelmat ovat joko pilkuin ja rinnastuskonjunktioin tai luetelmaviivoin esitettyjä luetteloita. Luetelmien merkityksiä eriteltiin siltä osin, että osan luetelmista havaittiin olevan vaihtoehtojen, osan taas samanaikaisesti voimassa olevien ehtojen luettelointia, mikä oli osoitettu lukijalle erikseen vain harvoin (*tai*- taikka *ja*-konjunktio luetelman kahden viimeisen jakson välissä; johtolauseessa esimerkiksi lausuma *jostakin seuraavista syistä*). Luetelmiin liittyvä analyysi esitetään alaluvussa 5.3.

Ehtotekstin uudistamisprosessia suuntasi ratkaisevasti myös työryhmään kuuluneen korvauskäsittelijän[73] kommentti siitä, että tekstiä on uudistettava niin, että se "ei anna mahdollisuutta virhetulkintoihin". Myöhemmin uudistamisprosessin aikana tuotepäällikön edellä esittämät tavoitteet näyttäytyivät monessa kohden vaikeasti toteutettavilta. Korvauskäsittelijä piti monia ehdotettuja uudistuksia ongelmallisina. Näkemyksissä voidaan nähdä diskurssien törmäys: tuotepäällikön asiakasystävällisyysdiskurssi kohtaa lakidiskurssin. Tuotepäällikkö totesi myöhemmin haastattelussa: "Minun tavoitteena oli, että tehtäisiin nykyaikaiset, selvät, suomen kielellä kirjoitetut ehdot, mutta - - mehän jouduttiin tinkimään niistä tavoitteista matkalla; mä jouduin antamaan periksi omista tavoitteistani niitten korvausihmisten vaatimuksiin; että niistä ei tullut sellaiset kuin minä olisin halunnut; asiakaslähtöisyys oli siinä takana. Ja halu iteki ymmärtää sitä tekstiä." (Lehtinen 1999.)

Työryhmän korvauskäsittelijä puolestaan analysoi uudistusprojektin tavoitteiden saavuttamista haastattelussa näin: "Ensinnäkin sen (ehtotekstin) pitäisi edetä loogisesti. Siellä on asiat oikeissa paikoissa. – Ei siinä oikeastaan muuta kuin se loogisuus ja se millä tavalla ne

---

[72] Ruotsalainen autovakuutusehtoteksti oli Tapiola-yhtiöiden ruotsalaisen yhteistyökumppanin ehtoteksti (ks. alaluku 2.3 Aineisto sekä liite 2).

[73] Työryhmän kokoonpanosta ks. luku 2.

on sanottu, koska niitten pitää olla kuitenkin täsmällisiä, mutta sitten toisaalta pitäisi olla helposti sanottu ja se on se, missä ei oikein kohtuudella tahdottu onnistua." (Jutila 1999.) Luvussa 5 analysoitu uudistettu autovakuutusehtoteksti voidaankin nähdä kompromissina sikäli, että asiakasystävällisyys ja sopimusoikeudellisuus otettiin huomioon suunnitelmallisesti.

Merkittävänä intertekstinä ja uudistamisprosessin käynnistäjänä Suomen vakuutusyhtiöissä 1990-luvulla oli vakuutussopimuslaki, joka tuli voimaan vuonna 1994. Myös Vakuutusyhtiöiden keskusliiton vakuutusyhtiöille laatimat ehtojen kirjoittamiseen liittyvät ohjetekstit *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia* (5.3.1993) ja *Suositus vahinkovakuutusten tuote-esitteiden minimisisällöksi*, olivat uudistamisprosessiin vaikuttavia tekstejä. Tapiola-yhtiöissä[74] laadittiin vuonna 1995 Suomessa ensimmäistä kertaa vakuutusehtojen rinnalle teksti nimeltään *Tuoteseloste*, jonka tarkoituksena oli ja on edelleen kuvata vakuutuksen sisältö tiiviimmin kuin varsinainen ehtoteksti. Tuoteseloste on otettu vakuutusyhtiöissä yleisesti käyttöön asiakkaille suuntautuvan tiedonvälityksen tehostamiseksi. Oman havaintoni mukaan Tuoteseloste on mainostavien esitteiden ohella se teksti, joka on jaossa esimerkiksi autoliikkeissä, eivät vakuutusehdot[75], mikä on osaltaan osoituksena tekstien työnjaosta. Yhtiössä laadittiin samaan aikaan Tuoteselostetta asiasta. Tuoteseloste ei kuitenkaan ollut yhdessäkään työryhmän kokouksessa esillä puheenaiheena.

Erittelen seuraavassa edellä mainittuja uuden ehtotekstin tuottamiseen vaikuttaneita puheenaiheita ja intertekstejä.

4.1 "Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä on ongelmallisia kohtia"

Tuotepäällikön kirjeessään mainitsemat *ongelmallisimmat kohdat* hän oli merkinnyt korostuskynällä vuoden 1993 vakuutusehtovihkoseen. Hän oli yliviivannut autovakuutusehtojen tekstiä ja lisännyt paikoin kommentteja tekstin lomaan ja sivuun (nuolia ja käsinkirjoitettuja kommentteja).

---

[74] Nykyisin yhtiön nimenä on Tapiola-ryhmä.

[75] Tuoteselostetta ei analysoida tässä tutkimuksessa. Se tehtiin Tapiola-yhtiöissä ensimmäisen kerran samaan aikaan kuin vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti mutta toisin voimin kuin varsinainen ehtoteksti. Vuoden 1995 ehtotekstiä uudistettaessa se ei siis ollut ehtojen uudistamiseen vaikuttavana intertekstinä. Tuoteselosteessa on samoja piirteitä kuin tässä luvussa analysoitavassa ruotsalaisessa ehtotekstissä.

kuutetulle kulukorvausta, joka vakuutuksesta korvausta suoritettaessa on maksamatta, vakuutettu on velvollinen siirtämään oikeutensa kulukorvaukseen vakuutusyhtiölle tämän suorittamaan korvauksen määrään asti.

46.5.3 Jos vakuutettu on joutunut maksamaan osan kustannuksistaan itse sen vuoksi, että kustannukset ylittävät kohdassa 46.1 mainitun enimmäiskorvauksen, vastapuolelta saatu kulukorvaus jaetaan yhtiön ja vakuutetun kesken suoritettujen kustannusosuuksien suhteessa yhtiön perittyä kulut maksuvelvolliselta.

47 VANHENTUMINEN

Vakuutettu ei voi vedota vakuutukseen, jos riidan alkamisesta tai rikosasiassa haasteen tiedoksisaannista on kulunut kolme vuotta kohdassa 45.1 tarkoitettua ilmoitusta tehtäessä.

50 LISÄTURVAVAKUUTUKSET

51 LASIVAKUUTUS (D)

51.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutuskirjassa mainitun moottorikäyttöisen ajoneuvon ikkunalasiin suoranaisesti kohdistuneesta iskusta lasille aiheutunut vahinko. Korvausta ei suoriteta vahingosta, joka on aiheutunut yhteentörmäyksestä, tieltä suistumisesta tai ajoneuvon kaatumisesta.

51.2 Jos lasi vaihdetaan vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa vakuutuskirjaan merkitty omavastuu. Omavastuuta ei kuitenkaan ole, jos lasi vaihtamisen sijasta korjataan (katso kohtaa 27.2.2).

51.3 Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja.

53 AUTOKIINNITYS-, OSAMAKSU- JA LEASINGVAKUUTUS (H)

53.1 Vakuutuksen tarkoitus

Jos vahinkoa ei kohdan 24.5 perusteella korvata sen johdosta, että teon kohde ei ole ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa taikka vartioidussa säilytyssuojassa tai jos korvaus kohdissa 24.3.3, 24.5.2, 24.6.2—24.6.5 tai 25.1—25.3, 63.4.1—63.4.5 taikka 63.6 mainituin perustein evätään tai korvausta vähennetään, ajoneuvon myyjä, vuokralleantaja, pantinhaltija tai autokiinnityksen haltija on oikeutettu saamaan korvauksen tästä vakuutuksesta.

Korvausta ei suoriteta, jos korvaukseen oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää korvauksen epäämisen taikka vähentämisen aiheuttavan seikan olemassaolo.

53.2 Vakuutuksen voimassaolo

Vakuutus on voimassa niin kauan kuin vakuutuksen perusosakin ja päättyy aina osamaksuerien tai autokiinnitystä vastaan myönnetyn lainan tullessa loppuun maksetuksi tai leasingsopimuksen lakatessa.

53.3 Korvauksen määrän laskeminen ja suorittaminen

53.3.1 Vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa omavastuu, joka on vakuutuksen perusosasta korvattavaan samanlaiseen vahinkotapahtumaan sovellettavan omavastuun suuruinen. Omavastuu vähennetään vakuutuksen perusosan ja tämän lisäturvavakuutuksen perusteella määräytyvän vahingon yhteismäärästä ja sitä sovelletaan samaan vahinkotapahtumaan vain kerran.

53.3.2 Korvauksena suoritetaan omavastuulla vähennetystä kohdan 27.2 mukaisesta vahingon määrästä vakuutuksen perusosasta vähennetty tai evätty osa.

53.3.3 Osamaksu- ja autokiinnitysvakuutuksesta suoritettava korvaus on enintään myyjän tai pantinhaltijan osamaksusopimuksen ehtojen mukainen saatava taikka autokiinnitystä vastaan myönnetyn lainan maksamaton osa vahinkohetkellä.

53.3.4 Vakuutusyhtiö on oikeutettu saamaan suorittamansa korvauksen takaisin ajoneuvon haltijalta, vuokralleottajalta, vahingon aiheuttajalta tai autokiinnitysvakuutuksen ollessa kyseessä myös ajoneuvon omistajalta. Oikeus suoritetun korvauksen takaisinsaantiin siirtyy vakuutusyhtiölle korvaussuorituksen tapahduttua.

53.4 Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja.

54 KESKEYTYSVAKUUTUS (R)

54.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vakuutuskirjassa mainitun ajoneuvon, kohdissa 24.1—24.5 ja 51.1 mainittujen korvattavien vahinkotapahtumien johdosta menetetyt käyttöpäivät.

54.2 Korvaussäännökset

54.2.1 Korvauksen laajuus

Menetetyiksi käyttöpäiviksi lasketaan täydet vuorokaudet vahinkotapahtuman sattumispäivästä siihen saakka, jolloin ajoneuvo luovutetaan korjaamolta, vakuutuksenottajalle luovutetaan tilalle vakuutusyhtiön tai vakuutuksenottajan itsensä hankkima toinen ajoneuvo tai anastettu ajoneuvo palautuu vakuutuksenottajalle, luovutus- tai palautuspäivä mukaan lukien.

Menetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään aiheutunutta menetettyjen käyttöpäivien lisääntymistä eikä sitä lisäaikaa, joka aiheutuu valtakunnallisesta työtaistelusta (ks. myös kohtaa 63.4.3).

54.2.2 Korvauksen määrän laskeminen ja suorittaminen

54.2.2.1 Vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa kolmen päivän omavastuuaika. Yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja yksityis- ja ammattikäyttöisten pakettiautojen TAPSAKASKOSSA ja TAPSACARAVAN-vakuutuksessa sekä ammattikäyttöisten henkilöautojen KASKOSSA ei kuitenkaan ole omavastuuaikaa.

54.2.2.2 **Päiväkohtaisesta korvauksesta vähennetään seisonta-ajan korvaus, joka vakuutuksenottajalla on oikeus saada samalta ajalta liikenne- tai vastuuvakuutuksesta.**

Mikäli vakuutuksenottajalla on oikeus saada samalta ajalta korvausta autonvuokrauskustannuksista liikenne- tai vastuuvakuutuksesta korvauksena suoritetaan se osa vuokrauskustannuksista, joka jää vakuutuksenottajan itsensä maksettavaksi kuitenkin niin, että päivää kohti maksetaan enintään sovitun päiväkorvauksen määrä.

Polttoainetta, omavastuun poistomaksua tai muita autonvuokraukseen liittyviä vapaaehtoisia maksuja ei kuitenkaan korvata.

54.2.2.3 Kohdissa 24.1—24.4 mainittujen vahinkotapahtumien johdosta menetetyiltä käyttöpäiviltä korvaus suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika. Jos ajoneuvo on vaurioitunut siten, että se lunastetaan, korvaus kuitenkin suoritetaan enintään 14 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika. Kohdissa 24.5 mainittujen vahinkotapahtumien johdosta menetetyiltä käyttöpäiviltä korvaus suoritetaan

Kuva 8 Näyte vuoden 1993 autovakuutusehtotekstistä

Värillä korostettuja ja/tai kommentoituja *ongelmallisia* kohtia olivat seuraavat (ks. liite 1).

Pelkkä korostus keltaisella tai vihreällä värillä

- Kansitekstin pääkohdat, esimerkiksi *20 Esinevakuutus, 30 Autopalveluvakuutus (F)* jne. (Lehtisen suullinen kommentti näihin oli, että otsikot eivät erotu muista otsikoista.)
- Ehtotekstin aloitus (ehtojen sivu 2).
- Kohdassa 21 ilmaus *suoranainen esinevahinko*
- Kohdassa 22.1 *vakuutuskelvottomia kohteita*
- Kohdassa 22.3 vihreä korostusviiva koko kohdan sivussa, erikseen korostettuina *muut kuin kohdassa 22.1 mainitut*
- Kohdan 24 koko otsikko *KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET*
- Tekstijaksot 24.6 – 24.6.8 ja koko ehtokohta 25 korostettuina tekstin sivuun piirretyllä väriviivalla
- Kohdassa 25.3 sivulause *jossa sivullinen ennalta tietää tai voi tietää avainten olevan*
- Kohdassa 25.6 virke *Peitteen asettaminen konepellin ja moottorin väliseen tilaan ei ole sallittua*
- Kohdassa 26.1 *Vakuutusyhtiölle on varattava tilaisuus* sekä *vakuutusyhtiöllä on oikeus*
- Kohdassa 27.2.1 *korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on* sekä *yleisesti saatavissa* ja *tarkoituksenmukaisella tavalla*
- Kohdassa 27.2.3.1 ilmaus *tarkoituksensa täyttävään kuntoon*
- Korostuskynällä rastilla merkittyinä (poistettavaksi tarkoitettuina) kohdat 27.2.3.3, 27.2.7 ja 27.4.4[76]

Korostus värein ja täydentävä kommentti

Korostusvärin ja kommentin yhdistelmällä tuotepäällikkö on paitsi kiinnittänyt huomion *ongelmalliseen kohtaan* myös esittänyt muutosehdotuksia. Muutosehdotukset liittyvät

1. tekstin organisoitumiseen (nuoliviivojen avulla tehdyt siirrot; luetelmien teko)[77],
2. ilmauksen merkityksen tarkentamiseen (”selvemmin”, ”selvennös”) sekä
3. tekstin koheesioon (intertekstuaaliset viittaukset; konnektiivimuutokset) ja koherenssiin (viittaukset tekstin ulkopuolelle, esimerkiksi Sähkötarkastuskeskuksen säännöksiin).

[76] Poistamiset liittyvät tuotekehitykseen eli vakuutuksen sisällön uudistamiseen.

[77] Organisoimisella on vaikutusta koherenssiin; jaottelu on suuntaa antava ja yllä esitetyn määrittelyn mukainen.

Tekstin organisoitumiseen liittyvät kommentit:

- Luvussa 10 jaksot *muiden kuin kohdassa 10.1 mainittujen ajoneuvojen* jokaisessa alakohdassa, kommenttina kaikissa ”luettelo”
- Kohta 10.1.9 (johtolause), kommenttina nuolipiirroksen avulla tekstijakson 21 siirto kohdan 10.1.9 edelle; kohdan 21 lopussa kommenttina ”esimerkkejä:”
- Kohdassa 23.1 *green card –sopimusmaissa (ns. vihreän kortin maat), paitsi*, kommenttina ”(luettelo?)”
- Kohta 27.1.3 (*Palovakuutuksesta korvataan myös* --): viivalla piirtäen osoitettuna kyseisen kohdan siirto kohdan *24.4 Palovakuutus* yhteyteen
- Kohdasta 27.1.4 (*Varkausvakuutuksesta korvataan* --) viiva kohdan 24.5.1 (*Varkausvakuutus*) loppuosaan
- Kohdassa 54.2.1 sivuun kirjoitettuina kommentteina ”- kun tai –kun tai –kun” luetelmantekoon viittaavasti

Ilmausten merkityksen tarkentaminen:

- Kohdan 22.1 lopussa *katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen*, kommenttina ”ehkä selvennös”
- Kohdassa 22.4 *Ilman kuljettajaa vuokrattu ajoneuvo on vakuutuksen kohteena vain, jos siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan*, kommenttina ”mistä? Selvemmin”
- Kohdassa 23.1 luetelma, kommenttina ”selvemmin”
- Kohdassa 25.1 korostettuna *(vrt. tieliikennelaki 63 §)*, kommenttina ”selvennys”
- Kohdassa 25.2 korostettuina ilmaukset *sitä koskevien säännösten* sekä (*vahingon estämiseksi on pidettävä*) *hyvää huolta* (*ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta*), jälkimmäiseen liitettynä kommentti ”ohjeita”
- Kohdassa 25.6 kaksi ilmausta korostettuina, *Sähkötarkastuskeskuksen – hyväksymät* sekä *Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunta on hyväksynyt*, molempiin liitettynä oma kommenttinsa ”selvitettävä”
- Kohdassa 25.6 korostettuna sana *tarvittava* (-- *järjestettävä korjauspaikalle tarvittava vartiointi*), kommenttina ”millainen”
- Kohdan 27 otsikosta korostettuna pääsana –*SÄÄNNÖKSET (ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET)*, korjaavana kommenttina ”-PERUSTEET”
- Kohta 27.2.5 korostettuna jakson sivuun piirretyllä väriviivalla; kommenttina ”lyhyemmin, selvemmin”

Tekstin koheesioon ja koherenssiin vaikuttaminen:

- Kohdassa 22.1 *turvallisuus- ja viranomaismääräysten vastaiset* (laitteet), kommenttina ”esim.”
- Kohdassa 24.1.1 *tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä*, kommenttina ”esim.” (Saman ehtokohdan toinen luetelmakohta oli merkittynä sulkeisiin.)
- Kohdassa 24.3.1 *siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta*, kommenttina ”esim.”

- Kohdassa 25.4 korostettuna *viranomaisten antamia paloturvallisuusohjeita* sekä *palavista nesteistä annetun asetuksen säännöksiä*, kommenttina ”selvennys, esim.”
- Kohdassa 27.1.2 ilmaus *sikäli ja siltä osin kuin*, korjaavana kommenttina ”jos?”
- Kohdassa 27.4.1 korostettuina ilmaukset (jollei sitä ole poistettu suorittamalla) *erikseen vahvistettu* (lisämaksu) ja *tästä* (tehty merkintää vakuutuskirjaan), kommenttina ”sen poistosta”
- Kohdassa 54.1 korostettuna *menetetyt käyttöpäivät*, kommenttina ”kun autoa ei voi käyttää”

Tuotepäällikön kommenteista voi nähdä, että hän on halunnut kiinnittää korostusvärin avulla huomiota visuaalisuuteen ja sitä kautta luettavuuteen (kansilehden otsikoiden erottuminen) ja varsinkin tekstissä käytettyjen ilmausten ymmärrettävyyteen (vrt. Haapakoski 1999; Kress & van Leeuwen 1996). Työryhmän istunnoissa kävi ilmi, että hän on korostanut ilmauksia ja jaksoja, joiden hän on olettanut tuottavan tulkintavaikeuksia lukijalle (esimerkiksi *suoranainen* esinevahinko; *vakuutuskelvoton* kohde). Huomionarvoinen on myös ilmaus, jonka kaltaisten on edellä luvussa 3 todettu implikoivan vakuutusyhtiön mahdollisuutta harkintaan: *tarkoituksensa täyttävä* (kunto).

Lisäksi tuotepäällikkö on ehdottanut muutamia ilmausten vaihdoksia (*sikäli ja siltä osin kuin* → ”jos?”). Korostuksista ja kommenteista voi nähdä, että hän on pyrkinyt lukemaan tekstiä ei-vakuutusammattilaisen silmin, minkä hän myös vahvisti keskusteluissa. Tarkoituksena on siis ollut ennakoida asiakkaalle ongelmallisia kohtia. Korostukset ja kommentit ovat pääasiassa tekstuaalisia. Kommentit tukevat luvussa 3 esitettyjä tuloksia siitä, millaisena vuoden 1993 vakuutusehtotekstin tulkintapotentiaali näyttäytyy: tekstuaalisen metafunktion alueella tehtävät tulkinnat ovat keskeisiä. Diskursiivisesti tarkasteltuna kyse on diskurssin tapaan liittyvästä vaihtelusta (Ramm 2000, 151). Kommenteista ja korostetuista kohdista voi nähdä, että tuotepäällikön fokus oli interpersoonaisten merkitysten alueella. Tekstin juridinen eksaktius ei projektin käynnistyessä vielä ohjannut ryhmän toimintaa. Esimerkiksi kommentteja kuten ”epätarkka määritelmä” ei ole ilmaistu. Näyttää siis siltä, että ideationaalista sisältöä ei kyseenalaistettu. Syynä oli ensinnäkin se, että ehtotekstin tiedettiin edelleen määrittävän kuluttajan ja yhtiön välisen sopimussuhteen kirjallisen dokumentin muodossa. Lisäksi vakuutussopimuslain muotoilu ja lakiin tehdyt lisäykset olivat pakollisia muutoksia tekstiin. Niiden kohdalla ei voinut harkita, ottaako asioita tekstiin vai ei. Sen sijaan, kuten luvun 5 analyysista nähdään, lain sisältö tuotiin aiemmasta ehtotekstistä poikkeavalla tavalla uudistettuun vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiin.

Työryhmää näyttää ohjanneen jonkinlainen käsitys vakuutusehtotekstiin kirjoittuvista diskursseista. Diskurssit nähdään silloin niin, että ne ovat tapoja sanoa samoja asioita eri tavoin (Halliday 1978; 1994; Eggins ja Martin 1997; Hiidenmaa 2000, 38; tarkemmin alaluvussa 1.3). Diskursiivisesti tarkasteltuina suomalainen vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti ja ruot-

salainen ehtoteksti ilmaisevat vakuutustransaktion ehdot eri tavoin. Edellä luvussa 3 todettiin, että vuoden 1993 autovakuutusehtotekstiin tehdyt valinnat kytkevät sen kiinteästi oikeudelliseen tapaan esittää asioita ja niin muodoin lainkäytön sosiokulttuuriseen kontekstiin, mihin liittyvät kiinteästi tekstiin kirjoittuvat keskeiset toiminnat eli korvauksen hakeminen ja sen myöntäminen sekä mahdollisen riidan ratkaiseminen oikeusistuimessa. Ruotsalaista autovakuutusehtotekstiä voidaan tarkastella tätä tietoa vasten (alaluku 4.4).

4.2 ”Vakuutuksenottajan on ymmärrettävä velvollisuutensa”

Vakuutussopimuslain uudistus oli ehtojen uudistamistyön käynnistäjä suomalaisissa vakuutusyhtiöissä. Tämä seikka ilmentää osaltaan vakuutusliiketoiminnan erityisluonnetta: osa vakuutusyhtiöiden teksteistä on tarkasti säännöteltyä. Toisaalta sama pätee muihinkin yritysten ja yhteisöjen sopimustilanteisiin. Se, mikä käynnistää yritystoimintaa säätelevän lain uudistamisen, on sinänsä kiinnostava ja oman tutkimuksensa ansaitseva kysymys. Vakuutussopimuslain uudistus antaa viitteitä toimintaympäristön muutoksesta. Siitä aiheutuu muutoksia myös teksteihin, joiden avulla tuossa ympäristössä tehdään työtä. Tapiola-yhtiöiden autovakuutusehtotekstin uudistamistyöryhmässä keskeisenä lainhengen muutoksena nähtiin tulkintani mukaan se, että kuluttajan tai asiakkaan asema on uuden lain voimassa ollessa turvatumpi kuin aiemmin (myös Hynynen 1999). Vaikutelma perustui erityisesti lain pykäliin 5 ja 9, joista Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton ohjeessa vakuutusyhtiöille sanotaan seuraavasti:

> 2. TIETOJEN ANTAMINEN ENNEN VAKUUTUSSOPIMUKSEN TEKEMISTÄ
>
> 2.1. Vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuus (5 § ja 9 §)
>
> Vakuutusyhtiö antaa ennen vakuutussopimuksen solmimista vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tietoja vakuutusyhtiön omista vakuutusmuodoista, vakuutusmaksuista ja vakuutusehdoista. Tietoja annettaessa kiinnitetään huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin.
>
> Jos vakuutusyhtiö tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai harhaanjohtavia tietoja, vakuutussopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella aihetta käsittää.
>
> 2.2. Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuus (22 §, 23 § ja 34 §)
>
> -

Lähde: Suomen Vakuutusyhtiöiden keskusliitto 5.3.1993, *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia.* Luonnos jatkuvia, ulosottokelpoisia vahinkovakuutuksia varten (kuluttajavakuutukset)

Vakuutussopimuslain pykälien 5 ja 9 katsottiin siis lisäävän vakuutusyhtiön riskiä joutua korvaamaan vahinkoja selkeän tiedonannon puuttumisen vuoksi. Toinen vakuutussopimuslain ohjaavasta roolista johtuva asia, joka työryhmässä otettiin huomioon koko työskentelyn ajan, oli lain painottama *vakuutuksenottajan* tiedonantovelvollisuus ja hänen velvollisuutensa noudattaa suojelusäännöksiä eli pyrkiä estämään vahingon synty. Tästä syystä tuotepäällikön toimeksiantokirjeessä sanotaan, että *Suojeluohjeet (kohta 25) pitää saada sellaiseen muotoon, että vakuutuksenottaja ymmärtää niistä velvollisuutensa*. Vakuutussopimuslaki siis korostaa asiakkaan itsensä toteuttamaa riskienhallintaa, jota on vaadittu mm. vakuutusliiketoimintaan liittyvää riskin käsitettä käsittelevässä selvityksessä (Santanen ym. 2002).

Vakuutussopimuslaki siis ohjasi keskeisesti työryhmän työskentelyä. Autovakuutusehtoteksti haluttiin kirjoittaa sellaiseksi, että se auttaisi yhtiötä noudattamaan tiedonantovelvoitetta. Lisäksi tiedonantoa edistävästi ryhmässä oltiin halukkaita selventämään kuluttaja-lukijalle mahdollisesti epäselviksi jääviä ilmauksia, joihin tuotepäällikkö oli kiinnittänyt huomiota (eritelmä edellä).

4.3 ”Haluaisimme kirjoittaa omat ehtomme ruotsalaisten ehtojen tyylillä”

Ruotsalaisen vakuutusyhtiön autovakuutusehtotekstistä oli kopioitu työryhmän tulkittavaksi 15 sivun mittainen kokonaisuus tekstin alusta (ilman kansilehteä; ks. liite 2, otteita ruotsalaisista autovakuutusehdoista). Ruotsalaisen ehtotekstin katsottiin poikkeavan suomalaisesta seuraavilta osin. Poikkeamien katsottiin vaikuttavan tyyliin.

1 Ruotsalaisessa autovakuutusehtotekstissä on 5-sivuinen johdanto, joka esittelee lukijalle koko ehtokirjasen ja varsinaisen vakuutusehto-osuuden. Johdannon otsikkona on *Översiktlig information om din försäkring.* Johdannon tarkoituksena on *helpottaa vakuutusehtotekstin lukemista*.

Översiktlig information om din försäkring

Detta häfte innehåller de fullständiga försäkringsvillkoren. Syftet med denna inledande information är att underlätta för dig när du läser försäkringsvillkoren. Det är dessa som reglerar hur försäkringen gäller. Informationen kan ge dig råd och kunskap så att du inte i onödan går miste om försäkringsersättningen. Du får också besked om de viktigaste bestämmelserna och vad som ingår respektive inte ingår i försäkringsskyddet så att du vid behov kan komplettera din försäkring.

Försäkringsvillkoren innehåller 3 huvuddelar.

- Allmänna villkor (nr 1–6).
- Särskilda villkor (nr 7).
- Allmänna bestämmelser (nr 8).

Varje del i villkoren är indelad i olika avsnitt, se innehållsförteckningen. I beskrivningen nedan hänvisar vi till de olika avsnittens nummer.

VAR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Se **12,** Giltighetsområde.

Din bilförsäkring gäller i alla europeiska länder utom Albanien och Sovjetunionen, och dessutom i några utomeuropeiska medelhavsländer. Du kan numera färdas i och mellan många länder utan att ha med dig s k grönt kort. Det finns dock några undantag från denna regel. Är du inför en resa osäker på om grönt kort behövs, hör gärna med oss i god tid före avresan. För att utfärda grönt kort tar vi ut en avgift.

HUR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?
Trafikförsäkring

Se **21,** Omfattning.

Trafikförsäkringen ersätter enligt reglerna i trafikskadelagen personskador och vissa sakskador.

För att få försäkringsskydd för ditt eget fordon måste du ha kaskoförsäkring (vagnskada, brand, stöld m m).

Kaskoförsäkring

Se **3–313.**

Vilka försäkringsformer som ingår i din försäkring ser du i försäkringsbrevet.

Utrustning som det inte anses normalt att ha i fordonet eller som inte hör till fordonet ingår inte i försäkringen. För husvagn eller släpkärra måste du teckna separat försäkring, eftersom dragfordonets kaskoförsäkring inte gäller för dessa.

Vagnskadeförsäkring

Se **321–323.**

De flesta nya personbilar säljs med en vagnskadegaranti som ingår i priset. Garantin motsvarar vagnskadeförsäkring, som du därför inte behöver så länge garantin gäller (se garantibeviset).

1 Mf.29

Kuva 9 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä

Johdannosta työryhmässä pantiin merkille jakso, jonka mukaan vakuutusehdoissa on kolme osaa, *Allmänna villkor, Särskilda villkor* ja *Allmänna bestämmelser*, jotka puolestaan jakautuivat numeroituihin osiin (ks. näyte yllä). Huomio kiinnittyi siis metatekstiin, jolla kommentoitiin jatkossa tulevaa ehtotekstiä. Jakso tulkittiin ohjeeksi tekstin lukemiseen.

2 Johdanto rakentuu kysymys – vastaus-parien varaan niin, että kysymys esitetään vasemmassa palstassa isoin kirjaimin ja vastaus sen rinnalla täydennettynä viittauksella varsinaiseen ehtokohtaan:

(e 133)

VAR GÄLLER	Se **12**, Giltighetsområde.
FÖRSÄKRINGEN?	Din försäkring gäller I alla europeiska länder utom - -

Työryhmän keskusteluissa huomiota kiinnitettiin myös persoonamuotoiseen puhutteluun: *Din försäkring*; *Är du inför en resa* - -. Kyseisellä kielenkäytön piirteellä katsottiin olevan ratkaiseva merkitys tyylin määräytymiselle ja koko tekstin sävyttymiselle asiakasystävälliseksi tekstiksi. Puhuttelulla ja laajemmin tekstin osallistujien rooleilla onkin vaikutusta nimenomaan diskurssin sävyyn (Halliday 1994; Ramm 2000).

3 Varsinaisessa ehtotekstiosassa (sisältöluetteloen jälkeen sivulta nro 9 eteenpäin) tyyliin vaikuttaviksi katsottiin sekä visuaaliset tehokeinot ja typografia että tietyt kielelliset valinnat.

Visuaalisuuden suhteen myönteiseksi katsottiin rasteroidut marginaalit ja niissä oleva teksti (vrt. Kress & van Leeuwen 2001). Typografisesti hyvänä ratkaisuna puolestaan pidettiin ratkaisua, jossa marginaalin rinnalle sijoittui verrattain lyhytrivisenä tekstinä lakitekstimäinen ehtoteksti, joka oli lisäksi kirjoitettu isommalla kirjasimella kuin Tapiola-yhtiöiden vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti.

1–6 Allmänna villkor för motorfordonsförsäkring

1 Försäkringsformer och giltighetsområde

11 Försäkringsformer
Har du rätt omfattning på din försäkring?

Motorfordonsförsäkring består av en eller flera av följande försäkringsformer:

a) trafikförsäkring
b) vagnskadeförsäkring
c) brandförsäkring
d) glasruteförsäkring
e) stöldförsäkring
f) maskinskadeförsäkring
g) räddningsförsäkring
h) rättsskyddsförsäkring

Försäkringsformerna b)–f) kallas kaskoförsäkring

Det framgår av försäkringsbrevet vilka försäkringsformer som ingår i avtalet.

12 Giltighetsområde
Var gäller din försäkring?

Försäkringen gäller i Sverige, Danmark, Finland, Island och Norge. Den gäller också i vissa andra länder. Vilka dessa är framgår av ett särskilt försäkringsbrev med s k grönt kort, som mot avgift utfärdas på begäran. Försäkringen gäller också under transport mellan länder inom giltighetsområdet.

Trafikförsäkringen gäller dock alltid i hela världen enligt trafikskadelagen (TSL) för skada som i följd av trafik med svensk-registrerat fordon tillfogas svensk medborgare eller den som har hemvist i Sverige.

2 Trafikförsäkring

21 Omfattning
Trafikförsäkring är man enligt lag skyldig att ha för de flesta motordrivna fordon

211 Trafikförsäkringen gäller enligt reglerna i trafikskadelagen för person- och sakskada, som är en följd av trafik med fordonet.

Enligt dessa regler kan ersättning bl a inte lämnas för skada på fordonet och inte på egendom som transporteras med fordonet. Varje skadad förare eller passagerare får dock ersättning upp till ½ basbelopp (se Begreppsförklaringar) för samtidigt skadade kläder och andra tillhörigheter som bars vid skadetillfället. Denna utvidgade ersättningsrätt gäller inte värdeföremål som t ex kameror, ringar och smycken och inte pengar eller värdehandlingar.

Skada utanför Sverige som inte omfattas av trafikskadelagen regleras enligt skadelandets lagstiftning. Beträffande svensk medborgare eller den som har hemvist i Sverige se 12 Giltighetsområde.

Kuva 10 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä

Varsinaisessa ehtotekstissä pidettiin hyvänä ratkaisuna johdannossakin käytettyä kysymyksen ja vastauksen rakennetta. Ehtotekstiosassa kysymyksiä oli rasteroidulla pohjalla va-

semmassa palstassa. Vierustekstit eivät olleet pelkästään kysymyksiä. Tekstinä on joskus väitelauseita, toisinaan käskylauseita.

Tala med oss innan du yttrar dig i skuldfrågan.

214 Det är inte bindande för bolaget om den försäkrade utan bolagets tillåtelse medger skadeståndsskyldighet, godkänner ersättningsanspråk eller betalar ersättning. Bolaget är inte heller bundet av domstols dom, om den försäkrade inte fullgjort sin anmälningsskyldighet enligt 213.

22 Självrisk

221 Trafikförsäkringen gäller med självrisk om detta anges i försäkringsbrevet eller i försäkringsvillkoren.

Om mer än en självrisk gäller vid samma skada sammanläggs självriskbeloppen.

Du får betala självrisk även om någon annan kör ditt fordon.

222 Trafikförsäkringen gäller med en självrisk av 1 000 kr

a) om föraren fört fordonet utan att ha det körkort som krävs eller

om strafföreläggande eller dom som vunnit laga kraft visar att föraren

b) varit straffbart påverkad av alkohol eller annat berusningsmedel,

c) orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet.

Denna självrisk tillämpas inte vid straffbar påverkan av alkohol eller annat berusningsmedel om det framgår att dessa omständigheter inte medverkat till skadans uppkomst.

Dessutom har bolaget rätt att av skadevållaren återkräva belopp enligt bestämmelserna i trafikskadelagen (TSL). Se även 857.

Är du under 24 år?

223 Trafikförsäkring för personbil samt husbil och lastbil med totalvikt högst 3 500 kg gäller med en självrisk av 1000 kr, om föraren var under 24 år när skadan hände (s k ungdomssjälvrisk).

Kuva 11 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä

Ryhmässä keskusteltiin ruotsalaisen ehtotekstin tulkintapotentiaalista tapiolalaisten yllä esittämieni havaintojen pohjalta. Ryhmässä oli yksimielisyyttä siitä, että uudistamisessa kannattaa hyödyntää ruotsalaisen tekstin hyviltä vaikuttavia ratkaisuja. Attribuutteja, joita ruotsalaiseen tekstiin keskusteluissa liitettiin, olivat mm. *selkeä, ymmärrettävä, lukijaa puhutteleva* sekä *lukijaa ja yhtiötä toisiinsa lähentävä*. Seuraavassa alaluvussa (4.4) esitetään tutkijaluentaan (Martin 2000, *close reading*; Heikkinen 1999) perustuva ruotsalaisen ehtotekstin merkityspotentiaalin analyysi fokusoiden erityisesti työryhmän puheenaiheisiin.

4.4 Ruotsalainen malliteksti analyysin kohteena

Työryhmän ruotsalaiseen autovakuutusehtotekstiin liittyvät puheenaiheet paljastavat mm. sen, että käsitys tekstin käyttötarkoituksesta oli yksi tekstin uudistamista ohjanneista puheista (edellä luvut 4.1 – 4.3). Tuotepäällikkö toi keskusteluissa esiin ensisijaisesti asiakkaan tekstin käyttäjänä. Kommentti ”vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä on ongelmallisia kohtia” liittyi keskusteluun asiakkaan mahdollisuudesta ymmärtää tekstiä. Työryhmässä ollut korvauskäsittelijä puolestaan tavallaan toimenkuvansa mukaisesti valvoi tekstin juridista tarkkuutta, sitä, miten tekstiä voisi käyttää korvauksen ratkaisemisen tilanteessa ja mahdollisesti myöhemmin oikeusistuimessa sekä myös vakuutusvilppiin (Jutila 1999).

Työryhmän keskustelu suhteutuu kiinnostavasti edellä esiteltyyn vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysiin. Funktionaalisesti ja retorisesti tekstiä analysoitaessa voidaan kysyä, mihin tarkoitukseen ja millaiseen vuorovaikutukseen teksti näyttäisi ankkuroituvan (Fairclough 1995). Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin tarkoitukseksi on tulkittavissa hyvin pitkälti vakuutussopimuslain ja korvaamiskäytänteiden selostaminen ja referoiminen vakuutusasiantuntijan lähtökohdista. Markkinointidiskursiivinen vakuutusturvan tarjoaminen ilmeni vain ehtotekstin alusta, jossa esiteltiin vakuutustuotteet. Työryhmän keskustelut näyttävät siis suuntaavan uudistettavaa vuoden 1995 ehtotekstiä lainkäytön ja sopimusjuridiikan kontekstin lisäksi asiakaskeskeiseen vuorovaikutukseen.

Ehtotekstiä uudistanut työryhmä kiinnitti malliksi ottamassaan ruotsalaisessa ehtotekstissä huomiota kielen valintoihin, joilla työryhmän mukaan näytti olevan vaikutusta aktivoituviin diskursseihin, ennen kaikkea siihen, millaisena lukijan ja kirjoittajan roolit näyttäytyivät. Kysymykseen liittyi pohdinta ei-asiantuntijan mahdollisuudesta ymmärtää ehtotekstiä. Erityisesti tuotepäällikkö mutta myös korvausosaston edustajat pitivät ruotsalaisen autovakuutusehtotekstin kielellistä muotoilua hyvänä ja koko ehtotekstiä selvästi parempana kuin Tapiolan vuoden 1993 ehtotekstiä. Uudistamistyössä oli siis kysymys liikeyritysten suosimasta *bench marking* -toiminnasta: kilpailijoiden toimintaa seurataan, ja hyviä käytänteitä yritetään jäljitellä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan.

Seuraavassa analysoidaan ruotsalaisen ehtotekstin kielellisiä ja muita semioottisia valintoja pitäen lähtökohtana työryhmän kommentteja ja suunnittelupuhetta. Perustelen analyysin painotusta paitsi ehtotekstin uudistamisprosessin aikaisten keskustelujen aiheilla myös sillä, että ruotsalaisen ehtotekstin varsinainen ehtotekstiosuus (tekstin oikeanpuoleinen palsta; ks. liite 2) on kolmannessa persoonassa esitettyä referoivaa kerrontaa samaan tapaan kuin suomalainen vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti. Lisäperusteena eklektisyydelle on se, että tutkimukseni pääasiallisena aineistona ovat Tapiola-yhtiöiden vuoden 1993 ja vuoden 1995 autovakuutusehdot.

4.4.1 ”Lukemista helpottavia” ratkaisuja johdannossa

Analysoin seuraavassa ruotsalaista autovakuutusehtotekstiä noudattaen samaa logiikkaa, joka on nähtävissä vuoden 1993 ehtotekstin analyysissa: etenen tekstin oritentaation ja arkkitehtuurin sekä ns. graafisen kanavan analyysista muuhun tekstuaaliseen ja kielelliseen analyysiin (vrt. Martin & Rose 2003, 210: *outside-in*). Analyysissa viitekehyksenä on oletus kielen metafunktioista. (Vrt. Ramm 2000.)

Ruotsalaisen vakuutusehtotekstin orientaatio ja arkkitehtuuri poikkeavat ratkaisevasti Tapiolan vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin arkkitehtuurista. Varsinainen sopimussuhteen säätävä määräysosa, *VILLKOR FÖR MOTORFORDONSFÖRSÄKRING*, joka sivun 6 johdannon mukaan on yhtä kuin *bestämmelser rörande olika försäkringsformer* alkaa vihkosen sivulta 6 sisällysluettelolla. Kaikki sitä edeltävä on lukijan opastamiseen tarkoitettua: *Syftet med denna inledande information är att underlätta för dig när du läser försäkringsvillkoren.* ”Lukijan työtä helpottavaa” johdantoa on siis 5 sivun verran. Huomionarvoista ruotsalaisen ehtotekstin kirjoittajan valinnoissa on se, että ’lukijan työn helpottaminen’ on ilmaistu sivulauseessa (-- *när du läser försäkringsvillkoren* eli <u>*kun luet*</u> *ehtotekstiä*) eikä nominaalimuodolla (vrt. ”helpottaa <u>lukemista</u>”). Sivulause mahdollistaa lukijan suoran puhuttelun yksikön toisen persoonan pronominilla *du*. Lukijan puhutteleminen yksikön toisen persoonan muodoilla oli erityisesti huomion kohteena autovakuutusehtotekstiä uudistaneen työryhmän keskusteluissa. Persoonamuodon tulkintapotentiaalia analysoidaan myöhemmin tässä luvussa.

Viiden sivun mittainen lukemista helpottava teksti jakautuu seuraaviin jaksoihin (ks. liite 2):

- koko ehtovihon sisällön ja johdannon tarkoituksen esittely (yksi kappale, 5,5 riviä)
- ehtojen sisällön pääosat ilmaiseva metatekstuaalinen luetelma
- kysymys–vastaus-osa; poimintoja tietyistä ehtojen kohdista.

Johdanto-osaa seuraa varsinainen autovakuutusehtoteksti, joka esitellään sisältöluettelon avulla (liite 2). Myös sisältöluetteloa edeltää kehystettynä yhden kappaleen mittainen johdanto. Analysoin seuraavaksi lukemisen helpottamiseen tarkoitetun viiden sivun mittaisen johdanto-osan esitystapaa.

Diskurssin tavan näkökulmasta tehtävässä visuaalisuuden analyysissa huomataan, että kysymys–vastaus-osan teksti on kaksijakoinen: sivun vasemmassa marginaalissa on suuraakkosin kysymyksiä ja yksi väitelause (*jos*-lause), sivun oikeassa sarakkeessa ovat vastaukset kysymyksiin ja viittaukset tarkkoihin ehtokohtiin. Johdanto jakaantuu väliotsikoin viiteen osaan seuraavasti:

(e 134)

- *VAD GÄLLER FÖRSÄKRINGEN*
- *HUR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN*
- *HUR BERÄKNAS ERSÄTTNINGEN*
- *NÄR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN*
- *OM VI INTE KOMMER ÖVERENS ...*[78]

Kysymykset ja sivulause toimivat siis väliotsikkoina. Tästä ovat osoituksena kysymysten alaotsikot, joiden kirjoitusasu poikkeaa kysymysten asusta:

(e 135)

HUR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Trafikförsäkring

Kaskoförsäkring (jne.)

Kysymykset ja väliotsikot esittelevät hyperteemoja, ja se, mistä teemoista puhutaan, perustuu kirjoittajan käsitykseen siitä, mikä on lukijalle tuttua ja mikä uutta (esimerkiksi Martin & Rose 2003, 179 – 181). Johdannon rakentuminen kuvatulla tavalla tuttuun ja uuteen kaksipalstaiseksi tekstiksi vaikuttaa tekstin hahmottamiseen ja sitä kautta luettavuuteen: tekstin rivit ovat lyhyitä. Esimerkiksi Arajuuri on tutkimuksessaan todennut, että lukija pyrkii pituudeltaan optimaalisiin tulkintajaksoihin (1997, 214), ja kuvatun kaltainen tekstin jaksottamisen voidaan nähdä myös tulkintajakson optimointina. Kaksipalstaisuutta on hyödynnetty myös varsinaisessa ehto-osassa (sivulta nro 9 alkaen). Visuaalisuus voitaneen nähdä myös funktionaalisesti: Typografisilla ratkaisuilla lukijan huomio ohjataan ensinnäkin ehtojen tiettyihin kohtiin (ks. otsikko-kysymykset yllä). Niillä on siis tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta tematisointitehtävä. Lisäksi selvästi toisistaan erotetut kysymykset ja vastaukset saattavat olla implisiittinen intertekstuaalinen viittaus lukijan aiempiin tekstikokemuksiin, sellaisiin, joissa on ollut kyseessä opastaminen. Ratkaisu tekee koko ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä hybrididiskursiivisen ja sitä kautta hybriditekstilajin edustajan: ohjeteksti ja sopimusteksti kulkevat rinnan (Bhatia 2000; Heikkinen 2000c, 319).

Kaikki ajattelu ja kommunikaatio voidaan periaatteessa nähdä kysymys–vastausprosessina (esimerkiksi Kakkuri-Knuuttila 1998, 35). Ydinajatuksena on se, että jokainen väitelause on vastaus johonkin kysymykseen, ja ruotsalaisessa ehtotekstin johdannossa kysy-

[78] Kolme pistettä alkuperäisen tekstin mukaisesti.

mykset on merkitty näkyviin. Vaihtoehtoisena ratkaisuna olisi voinut olla pelkkä oikean palstan teksti (vastaukset) eli valikoidut ehtokohtien sitaatit ja substantiivilausekkeiset väliotsikot (vrt. liite 3, johdanto).

Kun kirjoittaja on päätynyt eksplisiittisen kysymyksen ja vastauksen rakenteeseen, voidaan kysyä, millaisen lisämerkityksen se tuo tekstiin verrattuna tekstiin ilman kyseistä valintaa. Ratkaisua voi pitää yhtenä keinona helpottaa lukemista, mikä johdannon alussa asetetaan eksplisiittisesti koko johdannon tavoitteeksi. Retorisesti ajateltuna kysymys nimittäin antaa lukijalle tarkan ohjeen siitä, miten edetä (mt. 35). Opastamisen onnistuminen riippuu kuitenkin nähdäkseni siitä, vastaako oikean palstan teksti kulloinkin esitettyyn kysymykseen. Onnistuminen on ruotsalaisessa tekstissä turvattu niin, että vastaus aloitetaan tarkalla viittauksella ehtokohtaan, mikä tekee ehtoja referoivasta johdannosta asiallisesti pätevän ja yksiselitteisen sekä kaiken kattavan.

NÄR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Se **81.** Avtalet och premiebetalningen.

Premien för *nytecknad* försäkring skall betalas senast fjorton dagar efter det att vi sänt dig inbetalningskort (se 8171).

Premien för *förnyad* försäkring skall betalas senast på förfallodagen, men premien behöver inte betalas tidigare än en månad efter det att vi sänt dig inbetalningskort (se 8173).

OM VI INTE KOMMER ÖVERENS . . .

Missförstånd och andra oklarheter kan uppstå vid en skada. Om du inte blir nöjd med vår skadereglering kan du begära att bolaget omprövar ärendet. Enklast är att kontakta ansvarig person hos oss.

På din begäran kan bolaget också hänskjuta frågan om hur villkoren skall tolkas till Skadeförsäkringens Villkorsnämnd. Du kan också vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden, som har en särskild avdelning för försäkringsfrågor.

Reklamationsnämnden är ett statligt organ där skadeärenden som rör *privatpersoner* kan prövas. *Nämnden kan inte ta upp frågor om vem som bär skulden i en trafikolycka och inte heller ärenden som redan behandlats i domstol.*

Reklamationsnämndens beslut har formen av en rekommendation till försäkringsbolag och skadelidande. Försäkrings-

Kuva 12 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä

Kielitieteellisesti *kysymys* on syntaktisen moduksen ilmentymiä. Lausemodus liittyy pragmatiikkaan ja puhefunktioihin. Puhefunktioltaan *kysymys* on kuulijalle esitetty kehotus täydentää tietoa kysyjän edellyttämällä tavalla. Kysymys voi kuitenkin olla myös toteava, jolloin sen tehtävänä on tuoda johonkin alueeseen liittyvä epätietoisuus julki. (Hakulinen & Karlsson 1979, 273, 282). Ruotsalaisen ehtotekstin johdannossa esitetyt kysymykset perustuvat kirjoittajan valintaan, hänen oletukseensa lukijan tiedontarpeesta eli siitä, mitä lukija ei välttämättä tiedä. Valinta voidaan nähdä myös huomion suuntaamisena keskeisiin asioihin.

Kysymykset ja vastaukset voidaan nähdä myös ideationaalisesti yhdeksi tavaksi rakentaa kuvaa maailmasta, tässä tapauksessa korvaamisen maailmasta: valitut kysymykset ovat keskeiset vakuutusturvan *saamisen* toimintatyyppiin liittyvät kysymykset. Näkökulma on siis siltäkin osin asiakkaan. Interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta kysymykset ja vastaukset rakentavat myös tietynlaista suhdetta lukijaan. Vakuutusyhtiö kysyy asiakkaalta niin, että kysyjäksi tosiasiassa konstruoituu asiakas itse valituista asioista epätietoisena (vrt. Hakulinen & Karlsson 1979, 280). Vastaajaksi puolestaan kirjoittuu vakuutusyhtiön edustaja, mikä käy ilmi mm. yksikön toisen persoonan puhuttelusta lukijaan viitattaessa polarisuusasetelman *minä – sinä*-perusteella.

(e 136)

> Du får inte sätta igång och reparera utan bolagets godkännande utom i vissa särskilt brådskande fall, (se 833).
>
> Observera att för egendom enligh b 2) lämnas ersättning endast om skadan skett under resa utom hemorten.

Edelleen interpersoonaisesti tarkasteltuna tekstiin rakentuu dialogi. Teksti konstruoi kirjalliseen esitysmuotoon puhutun keskustelun, jolloin tulkinta on se, että tekstin tuottaja viestii tekstin avulla (vrt. Widdowson 1984; Luukka 1995, 53). Dialogi on johdantotekstissä mielenkiintoista siksi, että kysymystä ei seuraakaan lukijan vastaus vaan vakuutusyhtiön (vrt. Halliday 1994, 68). Kyseessä ei siis olekaan tiedon pyytäminen (*demanding*) vaan tiedon antaminen (*giving*), jotka ovat Hallidayn mukaan kaksi keskeistä lauseen funktiota interpersoonaisen metafunktion tulkintapotentiaalissa. Kysymisen funktiosta huolimatta kysymys ja vastaus ovat merkityksellisiä kirjoittajan ja lukijan suhteen luomisessa. Kun kirjoittaja sekä kysyy että vastaa, voidaan tulkita, että hän näin rajoittaa lukijan mahdollisuuksia vastata kysymykseen sekä varsinkin sulkee kokonaan pois mahdollisuuden, että lukija ei vastaisi lainkaan (vrt. mt. 69). Toisen persoonan puhuttelu vastauksissa puolestaan täydentää interpersoonaista tulkintapotentiaalia. Lukija on eksplisiittisesti läsnä tekstissä puhuteltavana.

Edellä todettiin, että ruotsalaisen ehtotekstin johdanto pyrkii helpottamaan varsinaisten ehtojen lukemista. Se on siis lukemisen apu. Ideationaalisen metafunktion kannalta tulkittuina merkityksellisiä ovat johdannon alkutekstin prosessit (prosessien verbit alleviivattuina):

(e 137)

> - - Syftet med denna inledande information är att underlätta för dig när du läser försäkringsvillkoren.
>
> Det är dessa som reglerar hur försäkringen gäller. - - Informationen kan ge dig råd och kunskap så att du inte i onödan går miste om försäkringsersättningen. Du får också besked om de viktigaste bestäm-

melserna och vad som ingår respektive inte ingår i försäkringsskyddet
så att du vid behov kan komplettera din försäkring.

Johdanto yhdessä varsinaisen ehto-osan kanssa määrittyy siis ’lukemisen helpottajaksi’, ’neuvojen ja tietojen antajaksi’, ’vakuutuksen alan määrittäjäksi’ ja ’turvan täydentämisen mahdollistajaksi’. Kaikissa näissä prosesseissa keskeisenä toimijana on asiakas *du*-pronomilla puhuteltuna. Tietoon määräyksistä (*besked om de viktigaste bestämmelserna*) liittyy lisäksi kaksi sivulausetta, joissa on puhe siitä, mikä kuuluu vakuutusturvaan ja mikä ei. Lauseiden merkitys tulkittuna ilman niitä seuraavaa *jotta*-lausetta (*så att* --) olisi mahdollista tulkita kirjoittajan etua korostavaksi viestiksi, mutta *jotta*-lauseen ilmaukset vakuutuksen täydentämisestä sekä puhuttelu kääntävät näkökulman lukijaan: ’lukija voi tarvittaessa täydentää turvaa’. Sivulausetta samoin kuin persoonamuotoista puhuttelua voidaan pitää asiakaspalvelun diskurssin ilmentyminä ruotsalaisessa autovakuutusehtotekstissä.

Pronominimuotoisella toisen persoonan puhuttelulla on koko viestintätilannetta personoiva vaikutus: sekä puhuja että puhuteltava ovat tekstissä läsnä kooperatiivisesti (Harvey 1999, 83; Brown & Lewinson 1987). Kysymys on osallistujien nimeämisestä. Nimeämisen avulla tapahtuva kategoriointi kytkeytyy kirjoittajan tai puhujan näkökulmaan (esimerkiksi Kalliokoski 1996, 20). Kirjoittajan ja puhujan näkökulmasta riippuu myös se, millaisiksi hahmotamme prosessit ja tapahtumat, millaisesta toiminnasta on kyse, mitä esitetään tapahtuvaksi. Kertojan näkökulma ratkaisee, millaisissa rooleissa prosessin osallistujat esitetään, kuka on vastuullinen toimija, kuka toiminnan kohde tai passiivinen toimija. (Mt.) Kirjoittaja siis asemoi itsensä suhteessa lukijaan puhuttelulla: *sinä*-muoto jäsentyy suhteessa *minään* tai *meihin*, vaikka *meitä* (tässä vakuutusyhtiötä) ei tekstissä mainitakaan, ja paradigman aktivoi lopulta diskurssi, tässä tulkintani mukaan asiakaskeskeisyyden diskurssi. (Laitinen 1995, 44; Benveniste 1971.)

Tarkasteltavana oleva ruotsalainen autovakuutusehtoteksti muistuttaa tietyssä mielessä yhtä Leppäsen tutkimuksessaan analysoimaa tieteellisen kirjoittamisen opasta. Oppaassa puhutellaan lukijaa yksikön toisen persoona muodolla, ja opas etenee ikään kuin reaaliajassa jäljittäen tutkimusraportin kirjoittamisen prosessin etenemistä. Oppaan kirjoittaja ennakoi lukijan työvaiheita ja hänen reaktioitaan, mikä lisää oppaan puhuttelevuutta. Erityisesti ruotsalaisen ehtotekstin johdanto on merkittävästi kyseisen kirjoittamisen oppaan kaltainen: kirja opastaa lukijaa akateemisen kirjoittamisen prosessissa, joka näyttäytyy uutena, työläänä ja vaikeana maailmana lukijalle. (Leppänen 2003.) Nähdäkseni ruotsalaisessa ehtotekstissä on vaikutteita samasta ilmiöstä. Johdanto ja varsinainen ehtoteksti kuljettavat lukijaa persoonapuhuttelun avulla läpi koko tekstin. Korostettakoon kuitenkin, että persoonapuhuttelu ei yksin sävytä tekstiä opastavaksi. Tekstuaalinen kokonaisuus johdantoineen ja marginaaliin sijoitettuine teksteineen vaikuttaa asiaan. Joka tapauksessa ruotsalainen ehtoteksti on heterogeeninen teks-

tityyppien suhteen: instruktiiviset ja kuvailevat jaksot kulkevat rinnan, ja lukijan tilanteita on kuvattuina pitkin tekstiä (marginaalissa esitetyt kursivoidut tekstijaksot). (Vrt. ma. 64.)

Puheaktiteoreettisin käsittein analysoituina ruotsalaisen ehtotekstin puhuttelu, imperatiivikehotus ja kysymys–vastaus-rakenne näyttäytyvät *regulatiivisten* sääntöjen ohjaamaksi tuotokseksi (Searle 1969, 33). Vastaavasti persoonattoman 3. persoonan kerrontaa ohjaavat *konstitutiiviset* säännöt (vrt. suomalaisen vuoden 1993 ehtotekstin analyysi edellä). Regulatiivisuutta ilmentävät selvimmin imperatiivit, kun taas konstitutiivisesti rakentuva teksti on määritelmänomaista (mt. 35). Ruotsalainen autovakuutusehtoteksti on johdannon ja marginaaliin sijoitetun kursivoidun tekstin osalta regulatiivista ja tarkemmin direktiivistä (Schiffrin 1994, 58). Schiffrinin mukaan direktiivisen puheen psyykkinen tila on *haluaminen*, kun taas representatiivisen tila on *uskominen*.

Tämän analyysin perusteella katson, että vakuutusehtotekstin uudistamisprosessissa mallina ollut ruotsalainen ehtoteksti leimautuu pääasiassa opastavan tekstilajin edustajaksi, kun taas suomalainen vuoden 1993 ehtoteksti on sopimuksen sisältöjä referoiva teksti, siis sopimusteksti. Kaiken kaikkiaan ruotsalaisen ehtotekstin tekstuaalinen ratkaisu eli ehtoja edeltävä johdanto, persoonamuotoinen puhuttelu ja kysymys–vastaus-rakenne saivat ehtoja uudistaneessa työryhmässä erityishuomion osakseen. Ne konstruoivat kyseiseen tekstiin opastamisen maailman, mihin puolestaan voidaan liittää tulkinta siitä, että lukijan ja kirjoittajan välinen etäisyys lyhenee (vrt. Eggins & Martin 1997; Ramm 2000; Chafe 1985; Leppänen 2003, 59, 60). Etäisyyden lyhenemisen tulkinta perustuu myös vakuutusyhtiön läsnäoloon tekstissä *me*-pronominin muodossa; yhtiö ja asiakas ovat yhteisen kollektiivin jäseniä (*ego involvement*, Chafe 1985, 117; Leppänen 2003, 60; Luukka 1994, 36). Samalla valinnat häivyttävät konfliktin tulkintapotentiaalia (*Om <u>vi</u> inte kommer överens …*). Mahdollinen parafraasi ”jos olet tyytymätön päätökseen” välittäisi vaikutelmaa avoimesta konfliktista kirjoittajan ja puhujan välillä.

Leppänen tulkitsee kirjoittajan ja lukijan yhteisesiintymisen tekstissä välittävän muiden muassa merkityksen osapuolten yhteisistä intresseistä. Lisäksi persoonapuhuttelu antaa vaikutelman, että kirjoittaja on tietoinen lukijan tilanteesta ja hänen mahdollisista huolistaan (Leppänen 2003, 64). Tulkinta on käypä vakuutusehtotekstiinkin. Vakuuttamisen liiketoiminta perustuu ajatukseen riskin jakamisesta, mistä syystä kollektiivi- ja vastaanottajanäkökulmat ovat tekstin toimintatyypin pohjalta perusteltavissa. Analyysini siis osoittaa, että tuotepäällikön oletus edellä kuvattujen tekstin piirteiden merkityksestä ehtotekstin tyylille ja sävylle on enemmän kuin intuitiivinen.

Koko viisisivuisen johdannon tekstuaaliseksi tehtäväksi voidaan nähdä lisäksi instituution dominoinnin häivyttäminen tai ainakin siirtäminen toiseen kohtaan ehtotekstiä; varsinainen vakuutusehtoteksti alkaa ruotsalaisessa ehtotekstissä sivulta 6. Sen sijaan että teksti korostaisi lukijan toimintavapauden rajoittamista ja kontrollia, se tuo etualalle asiakkaan ystävällisen

neuvomisen. (Vrt. (Eggins ja Martin 1997, 251.) Interpersoonaisesti tulkittuna ruotsalainen ehtoteksti rakentaa erilaiset odotukset lukijaa kohtaan kuin suomalainen vuoden 1993 ehtoteksti. Ruotsalaisen ehtotekstin lajin määrittymisessä keskeisenä on ns. interpersoonainen deautomaattistaminen: väitelauseen tai nominaalilauseen muotoisen otsikon sijaan tekstiä jäsentävät interaktiiviset kysymykset (Harvey 1999, 83 – 84). Kielellisistä piirteistä modussysteemin alueella tehdyt kielelliset valinnat, esimerkiksi puhuttelu ja erilaiset direktiivit, ovat siis ratkaiseva instituution ja asiakkaan välisen suhteen määrittymiseen vaikuttava seikka (vrt. Maley 1994, 45 – 46; Harvey 1999, 89).

Johdannon tehtävät vaihtelevat jossakin määrin tekstilajeittain. Ruotsalaisen vakuutusehtotekstin johdanto on teksti tekstissä, ja sitä voidaan luonnehtia keskustelevaksi kielellisten ja retoristen valintojen perusteella. Keskustelevuuden merkityksen voi tulkita myös ehtotekstin sivulta 6 alkavaan varsinaiseen vakuutuksen sopimusehtotekstiin. *Johdanto* samannimisenä on myös tieteellisen raportin rakenneosa, jolla on yleismaailmallisesti suhteellisen vakiintunut sisältö ja tehtävä (esimerkiksi Kakkuri-Knuuttila 1998; Swales 1990; Paltridge 1995). Tieteellisen tutkimuksen johdannon tehtävänä on Kakkuri-Knuuttilan mukaan herättää lukijoiden mielenkiinto tutkimusta kohtaan ja rakentaa uskomus luotettavuudesta (mt. 368). Rakenteeltaan johdanto koostuu aihepiirin esittelystä, ns. markkinaraon esittelystä, markkinaraon haltuunotosta ja lukijan haltuunotosta (Swales 1990; Kakkuri-Knuuttila 1998, 369). Paltridge esittää edellisten lisäksi, että institutionaalisesti nähtynä tutkimuksen johdanto pohjaa tiedeyhteisön yhteiseen tietoon, odotuksiin, ideologioihin, ymmärrykseen, roolisuhteisiin, asenteisiin ja uskomuksiin yms. (ma. 398).

Oppikirjoissa puolestaan johdannon nimenä voi tehtävänsä mukaisesti olla *johdatus* kappaleen tai koko kirjan sisältöön (esimerkiksi Kakkuri-Knuuttila 1998) tai esimerkiksi eräänlainen puhe *Lukijalle* (esimerkiksi Kortetjärvi-Nurmi ym. 2002). Yrityksen ja yhteisöjen tiedotteissa samoin kuin usein päivä- ja aikakauslehtien jutuissa tai uutisissa on yleensä ingressiksi kutsuttu johdanto, jossa on tiivistelmä tiedotteen tai jutun sisällöstä. Tosin uutisissa ingressiä ei enää nykyisin välttämättä eroteta typografisesti varsinaisesta jutusta (mt.) Periaatteessa kiirelukijan ei tarvitse lukea jutusta muuta kuin otsikko ja ingressi, ja hän saa yleiskäsityksen asiasta.

Vakuutusehtotekstin johdantoa voidaan verrata edellä esiteltyihin erilaisiin johdantoihin. Sillä on selviä yhtymäkohtia jokaiseen edellä kuvattuun johdantotyyppiin: se tiivistää kirjoittajan tärkeiksi valitsemia varsinaisen ehtotekstin sisältöjä ja se johdattaa pääasiaan eli ehtoihin. Tieteellisen tekstin johdannon tapaan se pyrkii myös tietyllä tavalla ottamaan lukijan haltuunsa, houkuttelemaan häntä eteenpäin tekstissä. Tiedottavan funktionsa lisäksi ehtotekstin johdannossa on kuitenkin myös markkinoivan tekstin piirteitä (ks. alaluku 4.4.2). Paltridgen esittämien johdannon institutionaalisten perusteiden näkökulmasta voidaan kuitenkin kysyä, millaisiin lukijoiden ja yhtiön roolisuhteisiin johdanto perustuu. Lisäksi voidaan kysyä, onko

se lukijan aiempiin kokemuksiin perustuvien odotusten mukainen. Tämä kysymys tulee käsiteltäväksi suomalaisen ehtotekstin analyysin yhteydessä (alaluvut 5.6 – 5.8), koska minulla ei ole tietoa ruotsalaisen ehtotekstin tuottamisen prosessista.

4.4.2 Keskustelevat vakuutusehdot

Varsinaisessa vakuutusehtotekstiosassa (sivulta nro 9 eteenpäin) suomalaisesta ehtotekstistä poikkeaviksi piirteiksi työryhmässä katsottiin edellä kuvattu tekstin kaksipalstainen jäsennys sekä vasemmassa palstassa esiintyvät lauseet: väite-, kysymys- ja käskylauseet (Kuva 13 seuraavalla sivulla).

Varsinainen ehtoteksti poikkeaa johdannon tekstistä: vasemmassa palstassa on esitettynä sekä lukujen otsikoita ehtokohtanumeroin merkittyinä (esimerkiksi ***22 Självrisk***) että lukijaa opastavia lauseita. Johdannossa ehtotekstin numerointia mukailevia otsikoita ei ollut. Esimerkit 138 – 140 ovat ehtotekstiosasta (liite 2).

(e 138)

12	**Giltighets-område** *Vad gäller din försäkring?*	Försäkringen gäller i Sverige, Danmark, Finland, Island och Norge. Den gäller också --.

(e 139)

213 - -	
Var noga med att du väljer rätt ombud.	För att ersättning för ombudskostnader skall lämnas måste den som drabbats av skada anlita ombud som är lämpligt med hänsyn till bodstadsort och ärendets natur och –

(e 140)

323 - -

*Du måste **veta**[79] att isen bär. Chansa aldrig!*

[79] Lihavointi alkuperäisen tekstin mukaisesti.

Tala med oss innan du yttrar dig i skuldfrågan.

214 Det är inte bindande för bolaget om den försäkrade utan bolagets tillåtelse medger skadeståndsskyldighet, godkänner ersättningsanspråk eller betalar ersättning. Bolaget är inte heller bundet av domstols dom, om den försäkrade inte fullgjort sin anmälningsskyldighet enligt 213.

22 Självrisk

221 Trafikförsäkringen gäller med självrisk om detta anges i försäkringsbrevet eller i försäkringsvillkoren.

Om mer än en självrisk gäller vid samma skada sammanläggs självriskbeloppen.

Du får betala självrisk även om någon annan kör ditt fordon.

222 Trafikförsäkringen gäller med en självrisk av 1 000 kr

a) om föraren fört fordonet utan att ha det körkort som krävs eller

om strafföreläggande eller dom som vunnit laga kraft visar att föraren

b) varit straffbart påverkad av alkohol eller annat berusningsmedel,

c) orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet.

Denna självrisk tillämpas inte vid straffbar påverkan av alkohol eller annat berusningsmedel om det framgår att dessa omständigheter inte medverkat till skadans uppkomst.

Dessutom har bolaget rätt att av skadevållaren återkräva belopp enligt bestämmelserna i trafikskadelagen (TSL). Se även 857.

Är du under 24 år?

223 Trafikförsäkring för personbil samt husbil och lastbil med totalvikt högst 3 500 kg gäller med en självrisk av 1000 kr, om föraren var under 24 år när skadan hände (s k ungdomssjälvrisk).

Ibland behöver du inte betala självrisk.

224 Självrisk enligt 221–223 tillämpas inte

a) vid utbetalning enbart för skadad ren eller hund.

b) om skadan hände medan fordonet var stulet/tillgripet.

c) om skadan hände när polisman eller annan behörig person besiktigade fordonet.

d) om dels försäkringstagaren kan bevisa att annan person än han själv eller föraren vållat skadan eller att skadan orsakats genom bristfällighet på annat motordrivet fordon dels det inte visas att försäkringstagaren eller föraren är medvållande eller att bristfällighet på det egna fordonet har medverkat till skadan.

225 Försäkringstagaren skall efter krav från bolaget betala den del av utbetalt skadebelopp som motsvarar självrisk.

Bolaget får dock av fysisk person för en och samma skada inte kräva mer än $^1/_{10}$ basbelopp (se Begreppsförklaringar). Detta

Kuva 13 Näyte ruotsalaisesta autovakuutusehtotekstistä

Ehtotekstin otsikot tekevät tekstistä suomalaista ehtotekstiä muistuttavan sopimusasiakirjan. Sen sijaan ratkaiseva ero kyseisten tekstien välillä on kursiivilla painetuissa vieruslauseissa. Ratkaisu on havaintojeni mukaan poikkeava asiatekstin ratkaisuksi. Lauseet vaikuttavat sen, että ehtotekstin tekstuuriin vaikuttaa kaksi keskustelua: toisessa kerronta etenee laki- ja sopimusteksteille tyypillisesti kolmannessa persoonassa, kun taas vierustekstit puhuttelevat

lukijaa toisessa persoonassa. Vaikutukset ja tulkintapotentiaali ovat edellä, johdannon analyysissa, kuvatun kaltaiset: asiakasrooli kirjoittuu ehtotekstiin opastettavana.

Opastavan keskustelullisuuden tulkintaan vaikuttaa ratkaisevasti paitsi lauseiden sijainti ja muoto myös kirjasinlaji, kursiivi. Opastava teksti on siis erotettu typografisesti muusta kerronnasta. Ruotsalaisessa ehtotekstissä on siis tavallaan yhdistetty kaksi tekstiä toisiinsa (Bhatia 2000, 148), ja tuloksena on ehtoteksti, joka sekä opastaa vierustekstillään että täyttää tiedonantovelvollisuuden sopimussuhteessa. Ruotsalaisen ehtotekstin ratkaisut ovat Bhatian käsitteistössä tekstin *selkeyttämistä* (*easification*; Bhatia 1993, 146): tekstilajia ei muuteta, vaikka tekstiä tietyin kielellisin valinnoin muutetaankin lukijalle helposti ymmärrettäväksi. Ymmärrettävyyteen vaikuttavina typografisina valintoina voidaan pitää esimerkiksi otsikoiden lisäämistä marginaaleihin, alleviivauksia ja rivin lyhentämistä kaksipalstaisen rakenteen vuoksi.

Ruotsalaisen ehtotekstin diskurssien kaksikerroksisuudessa on nähtävissä Faircloughin ja Sarangin tutkimuksissaan esittämät näkemykset institutionaalisten tekstien keskustelullistumisesta sekä julkisen ja yksityisen alueen kohtaamisesta (Fairlcough 1994, 253; Sarangi 1999). Fairclough liittää persoonamuotoisen puhuttelun markkinointiteksteihin: markkinointigenreen tai promotionaaliseen diskurssiin (Fairclough 1994, 255). Toinen markkinointigenren lajipiirre on Faircloughin mukaan tekstin visuaalisuus eli ulkoasu. Myös tältä osin ruotsalainen ehtoteksti voidaan tulkita tietyiltä osin markkinointitekstin tyyliseksi. Tosin tekstissä ei ole kuvin tehostettu viestintää, mikä on tyypillistä markkinointiteksteille. Kahden erilaisen tekstin kietoutuminen toisiinsa tekee ruotsalaisesta ehtotekstistä sellaisen hybriditekstin, jossa kaksi diskurssia kulkee rinnan läpi koko ehtotekstin. Tämä piirre on huomionarvoinen, kun ruotsalaista ehtotekstiä myöhemmin tässä työssä verrataan uudistettuun suomalaiseen vuoden 1995 ehtotekstiin.

Ruotsalaisen autovakuutusehtotekstin voidaan edellä analysoidun tekstuaalisen ratkaisun perusteella sanoa värittyvän markkinoivaksi kauttaaltaan. Lisäksi sopimusosapuolet ovat läsnä persoonina koko tekstissä: *du* ja toisinaan myös *vi*:

(e 141)

Om vi inte kommer överens …

Instituutio ja asiakas ovat ruotsalaisessa ehtotekstissä kooperatiivisia ja yhteisvastuullisia (*accountable*; Sarangi ja Roberts 1996). Sarangin tutkimusten mukaan Isossa-Britanniassa julkiset yhteisöt ja vakuutusyhtiöt ovat viestinnässään lähentyneet yritysten viestintää: teksteissä *kansalaisesta*, jolla on *oikeuksia,* on tullut *asiakas* tai *kuluttaja*, jolla on *tarpeita*. Kuluttajan tarpeiden eksplikointi puolestaan edellyttää kuluttajan *valintojen* käsitteen huomioon ottamista. Kaiken kaikkiaan Sarangin mukaan informaationvälitystä sävyttää nykyisin *koope-*

ratiivisuuden rationaliteetti. Persoonamuotoisen puhuttelun lisäksi yhtenä ilmentymänä uudenlaisten identiteettien kirjoittumisesta tekstiin ovat imperatiivilauseet: imperatiivilauseissa näkökulmana on asiakkaan etu, mikä tulee ilmi prosesseista, joihin käskyt liittyvät (verbi ja olosuhteet):

(e 142)

Var noga med
att du väljer rätt
ombud.

(e 143)

Förvara inte
dyrbar verktygs-
utrustning i
bilen. Töm
bilen själv
innan någon
annan gör det.

Käskylauseissa kokijana tai oikeastaan vaikutuksenalaisena on asiakas (vrt. Laitinen 1992, 264 nesessiivirakenteista), mikä vaikuttaa sen, että muu lauseen merkityspotentiaali ja diskurssi huomioon ottaen ”edunsaajaksi” voidaan tulkita asiakas. Näkökulma muuttuu toiseksi, jos imperatiivi korvataan esimerkiksi nesessiivirakenteella *on –t(t)AvA* tai *pitää* + infinitiivi, jotka ovat tyypillisiä velvoittamisen muotoja sekä suomalaisessa vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä että ruotsalaisessa oikeanpuoleisessa palstassa esitetyssä ehtotekstissä.

(e 144)

Den försäkrade skall omedelbart meddela bolaget om han krävts på skadestånd och kravet leder till rättegång. Han skall följa bolagets anvisningar. - -

Velvoittavuuden ilmaisemisen eroon liittyy lukijan identiteetin erilaisuus: *sinusta* (du) tulee esimerkiksi *vakuutuksenottaja* (den försäkrade). Johdannossa velvoitteetkin esitetään toisen persoonan muodossa:

(e 145)

Du får inte sätta igång och reparera utan bolagets godkännande utom i vissa särskilt brådskande fall, (se 833).

Spar alltid originalkvitton och andra handlingar för t ex utrustning som du har köpt.

Fairclough on esittänyt markkinaistumiseen kriittisen näkökulman kahdessa mielessä. Ensinnäkin persoonamuotoinen puhuttelu interpersoonaisten merkitysten manipulointina saattaa vaikuttaa joskus teennäiseltä, Faircloughin sanoin, *synteettiseltä* personoinnilta (Fairclough

1994, 257). Toiseksi roolien muutokset vaikuttavat myös tekstiin kirjoittuvaan auktoriteettirakenteeseen asiakkaan hyväksi, mikä ei Faircloughin mukaan liene aina tekstintekijöiden tavoitteena. Teennäisenä näyttäytyvää keskustelullisuutta Fairclough kutsuu *simuloiduksi keskustelulliseksi kieleksi*. (Mt. 265.) Lukijan eksplikoiminen persoonamuodolla tekstissä on kuitenkin hänen mukaansa jonkinlaista demokraattisuuden ilmentymää lukijan ja kirjoittajan suhteessa. Faircloughin päätelmät voidaan nähdä englanninkielisen yhteisön tekstien tutkimukseen liittyvinä. Sen sijaan suomen ja ruotsin kielessä puhuttelulla voidaan olettaa olevan erilainen kulttuurinen historia (vrt. esimerkiksi Laitinen 1992). Tiedämmehän esimerkiksi, että 2000-luvun alussa keskuudessamme elää henkilöitä, jotka ovat teititelleet omia vanhempiaan ja puhutelleet puolisoaan yksikön kolmannessa persoonassa. Lisäksi anglosaksisessa kulttuurissa näennäiseltä näyttävä demokratia saatetaan kokea aidoksi, kuten on mahdollista Ruotsissa (personoimisen analyysia myös alaluvussa 5.6).

Työryhmässä yksi henkilö kritisoi marginaaliin sijoitettavia imperatiivilauseita sanoen, että sellaisia ei hänen mielestään voi käyttää uudessa ehtotekstissä, koska ne antavat vaikutelman, että ”me mahtavana yhtiönä määräämme, mitä sinä, asiakas, saat tehdä, mitä et”. Hän siis tulkitsi imperatiivilauseet käskeviksi lausumiksi, ei markkinointiteksteissä tyypillisesti suosittaviin imperatiiveihin[80]. Myöhemmin kävi ilmi, että myös yhtiön johtoryhmällä oli samansuuntainen näkemys ehtotekstin muuttamisen rajoista, ja se näkyi lopullisessa vuoden 1995 ehtotekstissä. Korostettakoon tässä yhteydessä, että yhtiössä esitettyjä epäileviä kannanottoja ei ole syytä arvostella. Varovainen suhtautuminen oli lopulta tietyn, perustellun logiikan noudattamista. Ratkaisujen arvottaminen ei siis ole tutkijan tehtävä. Palaan tähän keskusteluun myöhemmin tässä työssä.

Luvussa 4 esitetyn tekstianalyysin perusteella ruotsalaisen ehtotekstin tulkintapotentiaalin voi kiteyttää seuraavasti (vrt. Sarangi 1999):

- 'Tämä on meidän yhteinen asiamme’ (*contribution of the customer; accountability* eli yhteisvastuullisuus)
- 'Jos pidät huolta ajoneuvostasi, se helpottaa meidän molempien tilannetta' (yhteisvastuullisuus).
- 'Lakipykälät ovat välttämättömiä, mutta ne ovat sinun parhaaksesi' (asiakkaan tarve; painopisteen siirtyminen *kontrollista* asiakkaan *tarpeeseen*)
- Kuluttajan arkipäivä on edustettuna esimerkeissä ja varsinkin kursivoidussa vierustekstissä.

Kun verrataan vuoden 1993 ehtotekstiä ja ruotsalaista ehtotekstiä, huomataan kolme keskeistä eroa: 1) asiakas ja yhtiö ovat eri tavalla edustettuina teksteissä (puhuttelu; kysymys–

[80] Vrt. ”Tilaa jo tänään! Voit voittaa matkan Mauritiukselle.”

vastaus-rakenne); 2) ruotsalaisen ehtotekstin johdanto antaa runsaasti uusia tulkintamahdollisuuksia ehtotekstille; 3) kursivoidut lauseet ja lausekkeet varsinaisen ehtotekstin rinnalla ruotsalaisessa ehtotekstissä tekevät siitä hybrididiskursiivisen (Sarangi & Slembrouck 1996) tai tekstityypeiltään heterogeenisen (Fairclough 1997). Ruotsalaista ehtotekstiä voi pitää eräänlaisena *selkeytettynä* versiona lakitekstimäisestä ehtotekstistä (Bhatia 1993, 145 – 146 *easification*-merkityksessä; vrt. *simplification*). Selkeyttämisessä on nimittäin kyse siitä, että selkeyttämisen keinoja käytetään niin, että tekstin sisältö ei olennaisesti muutu eikä tekstilaji hämärry. Lisäksi lukijaa ohjataan lukemisen prosessin aikana. Tekstin yksinkertaistamisessa tai helpottamisessa (*simplification,* mt.) puolestaan tekstin sisältö ja tekstilaji muuttuvat. Esimerkiksi laista voidaan tehdä yksinkertaistettu tiedote, samoin autovakuutusehdoista tuoteseloste tai mainos.

Yksinkertaistaminen siinä mielessä, että vaihdettaisiin vanhentuneet käsitteet uusiksi ja tarkistettaisiin virkerakenteet, eivät ole esimerkiksi Campbellin (1999, 348) mukaan ammattitekstien parantamista. Campbellin mukaan yksinkertaistaminen auttaa lukijaa palauttamaan lukemansa entistä helpommin mieleen, mutta se ei ole tae siitä, että hän olisi ymmärtänyt lukemansa. Lagerholm (1996) puolestaan on ruotsalaista asiaproosaa tutkiessaan todennut, että ruotsalaisissa asiateksteissä ovat lisääntyneet puhekielisiksi katsottavat piirteet 1850-luvulta lähtien; stabiilein tekstilaji n. 150 vuoden aikana on ollut uutinen, ja esimerkiksi eduskunnan pöytäkirja on tekstilaji, joka on muuttunut vähiten puhekielisen suuntaan[81]. Kehitys puhekielisyyden suuntaan on liittynyt Lagerholmin mukaan siihen, että lukutaidon lisääntyessä 1850-luvusta lähtien on tullut tarve tuottaa tekstejä, joita laajat kansalaispiirit ymmärtävät. Kehitystä on kuitenkin Ruotsissa edeltänyt ammattitekstien eriytyminen omiksi tekstilajeikseen, ja tuohon kehitykseen liittyi aikanaan kirjakielen piirteiden runsaus (esimerkiksi suuri informaatiotiheys mm. nominaalimuotojen käytön kautta; referoiva tyyli ilman ensimmäisen ja toisen persoonan viittauksia). (Mt.)

Ruotsalaisen ehtotekstin **analyysin päätteeksi** todettakoon, että teksteillä on yleensä konkreettisesti määritelty yhteys muihin asiakirjoihin. Vakuutusehtoteksti liittyy vakuutussopimuslakiin, moniin muihin lakeihin ja asetuksiin, korvaushakemukseen, vahinkoilmoitukseen ja korvauspäätökseen. Tämä tekstien kytkös on usein konkreettista, eli tekstit mainitaan ehtotekstissä. Sen sijaan tekstin mukautuminen toiseen tekstiin on usein implisiittistä. Esimerkiksi teksti rakentuu jonkin toisen tekstilajin edustajan antaman mallin mukaisesti. (Vrt. Hiidenmaa 2000b, 39.) Ruotsalaisessa ehtotekstissä on viitteitä jälkimmäisestä. Se keskustelee implisiittisesti eri tekstien kanssa kuin suomalainen vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti. Suomalainen ehtoteksti muistuttaa vuorovaikutusroolien kannalta lakitekstiä. Lakitekstissä viestijä esitetään yleispätevästi ohjaajaksi tai jopa hallitsijaksi eli lainsäätäjäksi, kun taas vas-

---

[81] Lagerholmin tutkimusmetodina on faktorianalyysi, ja tutkija esittää kritiikkiä tutkimustaan kohtaan mm. siltä osin, että puhekielisyyden faktorit eivät välttämättä ole riittävästi puhekielisyyttä kuvaavia (mt.).

taanottaja ilmaistaan usein implisiittisesti mutta myös eksplisiittisesti niin, että hänestä tulee hallittava tai opastettava. Ketolan tulkinnan mukaan lakitekstin lukija kirjoittuu kirjoittajaa alemmalle organisaatiotasolle. (Ketola 2002.) Ruotsalainen ehtoteksti on Ketolan tutkimuksen valossa teksti, joka on etäännytetty lakitekstistä ja joka sitä kautta valinnoillaan asemoi lukijan ja kirjoittajan suhteessa toisiinsa läheisemmiksi kuin lakiteksti.

Ruotsissa on edellä analysoidun ehtotekstin laatimisen jälkeen annettu ohjeita juridisten tekstien kirjoittajille[82] sen suuntaisesti, että juridisten tekstien tulee olla yksinkertaisia ja ymmärrettäviä niin, että selkeys ja ymmärrettävyys (EU-tekstinen käännöksissä) saavutettaisiin puhekielisyyttä tavoitellen (*muntlighet*). Se tarkoittaa käytännössä sitä, että hyödynnetään kielen keinoja, jotka ovat yhteisiä sekä kirjoitetuille että puhutuille kielimuodoille. Kielitieteilijät (esimerkiksi Ekerot 2003) ovat kuitenkin kyseenalaistaneet periaatteet, mutta mielestäni jo 1990-luvun puolivälissä voimassa olleessa ruotsalaisessa ehtotekstissä on nähtävissä merkkejä tietynlaisesta *klarspråk*-ajattelusta. 1990-luvulla voimassa ollut vakuutusehtotekstien tekoa Ruotsissa ohjannut laki[83] nimittäin on samoilla linjoilla Suomen vakuutussopimuslain (1994) kanssa eikä velvoita kuvatunkaltaiseen vakuutusehtotekstiin. Molempien maiden lainsäädännössä huomiota kiinnitetään tiedonsaantiin vakuutussopimusta tehtäessä. Erikseen mainitaan tiedonannon merkityksestä kuluttajalle se, että informaation tulee *helpottaa* vakuutuksen valintaa, antaa oikea käsitys kustannuksista ja vakuutuksen laajuudesta. Samoin keskeisten rajoitusten ilmoittamista kirjallisesti pidetään tärkeänä. Suomessa on lisäksi viranomaisten asiakirjojen ja lakitekstien kirjoittamista ohjannut osaltaan Virkakielikomitean mietintö vuodelta 1981 (Kieli ja virkakoneisto 1981). Se on välillisesti vaikuttanut vakuutusehtoteksteihin, koska se ohjeistaa lakien ja säädösten laadintaa: ”- - Erityisen tärkeää on varmistua säädöstekstin ymmärrettävyydestä silloin, kun valmistellaan kaikille kansalaisille merkittäviä säädöksiä, kuten perhe-, sopimus- ja rikosoikeuden alaan kuuluvia lakeja.” Vakuutussopimuslaki on sopimusoikeuden alaan kuuluva laki.

---

[82] DS 1998: 43, 1997: 48; Ekerot 2003.

[83] Konsumentförsäkringslag (1980:38).

5 UUDISTETTU, VUODEN 1995 VAKUUTUSEHTOTEKSTI

Luvussa 4 analysoitu ruotsalainen vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtoteksti oli keskeinen interteksti Tapiola-yhtiöiden autovakuutusehtotekstin uudistamisessa, samoin tuolloin käytössä ollut Tapiolan oma vuoden 1993 ehtoteksti. Analysoin tässä luvussa uudistettua vuoden 1995 ehtotekstiä ottaen lähtökohdaksi uudistamisen prosessin ja molemmat mainitut pohjatekstit (ks. projektin käynnistänyt kirje, luku 4). Hyödynnän niin ollen vuoden 1995 ehtotekstin analyysissa kyseisten tekstien analyysia niin, että ne edellä mainittujen tekstien valinnat, jotka ovat nähtävissä myös uudistetussa ehtotekstissä, katsotaan vastaavan tulkintapotentiaalin sisältäviksi. Lisäksi tämän luvun raportoinnissa näkyy se, miten uudistetussa autovakuutusehtotekstissä on otettu huomioon edellä luvussa 4 esitellyt uudistamisen lähtökohdat eli keskustelut ruotsalaisen mallina käytetyn ehtotekstin tyylistä ja ehtotekstin ymmärrettävyydestä, suojeluohjeiden sijoituksesta ja luetelmien käytöstä. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiä analysoitaessa on huomattava myös, että itse tuotteen sisältökin muuttui, ei vain teksti.

Vakuutusehtoteksti muuttui sisällöltään jonkin verran. *Vaunuvahinkovakuutuksesta* tuli *Kolarointivakuutus*. Lisäksi *Autopalveluvakuutuksesta* siirrettiin vuoden 1995 kaskovakuutustekstin ulkopuolelle leasing-vakuutus. Aiemmassa ehtotekstissä Yleisten sopimusehtojen alakohtana (62.7) ollut asia *Ajoneuvon poissaolo liikenteestä* on uudessa ehtotekstissä omana lukunaan *6 SEISONTA-AIKA JA BONUS*. Muutokset ovat siis kaskovakuutustuotteeseen liittyviä asia- ja nimeämismuutoksia sekä tekstin jäsentämisen muutoksia. Merkittävin sisältöero kuitenkin on se, että uuden vakuutussopimuslain velvoitteita kirjattiin uuteen ehtotekstiin 14 palstan verran (luku 7), kun niitä vuoden 1993 ehtotekstissä oli vain 6 palstaa (luku 60). Sopimusehtoihin tuli siis lisää sopimusoikeudellista asiaa. Kyseisen tekstinosan merkitykseen vaikuttaa lisäksi se, että *Yleisistä sopimusehdoista* tuli *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia*. Otsikon vaihdokseen liittyy näkökulmanvaihdos. Uusi nimi ilmentää ehtotekstiin yleisemminkin kirjoittuvaa yhteisvastuullisuuden merkitystä (ks. alaluvut 5.6 ja 5.7).

Vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtojen rinnastusten tarkastelu osoittaa lisäksi, että asiat, joihin luetelmien ja muiden rinnastusten keinoin varaudutaan, näyttävät säilyneen 1990-luvulla korvaamisen kannalta muuttumattomina. Tosin esimerkiksi *tutkanpaljastimet* ja *erikoismittarit* ovat ilmeisesti 1990-luvulla ajoneuvoissa yleistyneitä varusteita, koska ne on lisätty luetelmiin, joissa esitellään *ajoneuvon varsinaiselle käytölle vieraita varusteita ja laitteita.* Yleisnimen tarkoitteiden aluetta on siis laajennettu esimerkein. Rinnastamista analysoidaan alaluvussa 5.3 ja esimerkein havainnollistamista tarkastellaan rinnastamisesta erillisenä syntaktisena ja semanttisena piirteenä alaluvussa 5.4.

Luvussa 5 tekstianalyysin keskiössä on variaatio: vuoden 1993 autovakuutusehtojen, ruotsalaisen mallina olleen ehtotekstin ja uudistetun ehtotekstin semanttiset erot ja samankaltaisuudet diskurssin alaan, sävyyn ja tapaan liittyvästi (vrt. Ramm 2000). Huomio kiinnittyy lopulta siihen, mikä tekstilajissa voi olla pysyvää ja miten suhtaudutaan muutokseen (Nuolijärvi 2002, 15). Tekstianalyysin aluksi tarkastelen vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiä tekstin fyysisen ulkomuodon ja orientaation sekä retorisen rakentumisen näkökulmasta. Sen jälkeen raportoin tulkintapotentiaalista mukaillen lukujen 3 ja 4 analyysin rakennetta. Lopuksi esitän kannanottoja uudistettuun ehtotekstiin.

Autovakuutusehtojen typografinen asu on A5-kokoa oleva vihkonen samoin kuin aiemmissakin ehdoissa. Yleisvärityksellääkin vuoden 1995 ehtoteksti muistuttaa aiempaa ehtotekstiä, poikkeuksena se, että uudistetut ehdot on painettu uusiopaperille. Tehostevärinä on molemmissa siniharmaa, vuoden 1995 ehtotekstissä myös kirkkaansininen (auton kuva tekstin kannessa[84]). Kirjasinkoko on uudistetussa tekstissä isompi kuin aiemmassa, mikä helpottaa lukemista ja pidentää tekstiä.

[84] Kuriositeettina esitettäköön myös nykyisin voimassa oleva ruotsalaisen Länsförsäkring-vakuutusyhtiön autovakuutusehtojen kansilehti, liite 4; ehdot eivät ole tämän tutkimuksen analysoitavaa aineistoa, mutta innostavat jatkotutkimuksiin.

TAPIOLAN KASKOVAKUUTUSEHDOT

Moottoriajoneuvoille 1.7.1995

Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin

SISÄLTÖ Sivu

Tärkeää tietoa kaskovakuutuksestasi 3
Keskeiset käsitteet 4
1 Vakuutuksen sisältö 5
1.1 Vakuutusmuodot 5
1.2 Voimassaoloalue
2 Esinevakuutus 5
2.1 Vakuutuksen tarkoitus 5
2.2 Vakuutuksen kohde 5
2.3 Korvattavat vakuutustapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset 5
2.4 Kolarointivakuutus 5
2.5 Ilkivaltavakuutus 6
2.6. Hirvivahinkovakuutus 6
2.7 Palovakuutus 6
2.8 Varkausvakuutus 7
2.9 Petosvakuutus ilman kuljettajaa vuokrattaville henkilö- ja pakettiautoille 7
2.10 Korvauksen määrittäminen ja suorittaminen 8
2.11 Vahingon määrä 8
3 Autopalveluvakuutus 10
3.1 Vakuutuksen tarkoitus 10
3.2 Vakuutuksen kohde 10
3.3 Vakuutetut 10
3.4 Korvattavat vakuutustapahtumat 10
3.5 Korvausvastuun rajoitukset 11
3.6 Autopalveluvakuutuksesta ei korvata 11
4 Oikeusturvavakuutus 11
4.1 Vakuutuksen tarkoitus 11
4.2 Vakuutetut 11
4.3 Tuomioistuimet ja voimassaoloalue 11
4.4 Korvattavat vakuutustapahtumat 11
4.5 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset 12
4.6 Toimenpiteet vakuutustapahtuman satuttua 12
4.7 Korvaussäännökset 12
5 Lisäturvavakuutukset 14
5.1 Lasivakuutus 14
5.2 Keskeytysvakuutus 14
5.3 Koriste- ja erikoismaalaus 15
6 Seisonta-aika ja bonus 15
7 Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia 15
7.1 Keskeiset käsitteet 15
7.2 Tietojen antaminen ennen vakuutussopimuksen tekemistä 15
7.3 Tapiolan vastuun alkaminen ja vakuutussopimuksen voimassaolo 16
7.4 Vakuutusmaksu 16
7.5 Tietojen antaminen sopimuksen voimassaoloaikana 17
7.6 Velvollisuus estää vahinko ja rajoittaa vahingon syntymistä 17
7.7 Vakuutustapahtuman aiheuttaminen 18
7.8 Samastaminen 18
7.9 Syyntakeettomuus ja pakkotila 18
7.10 Korvausmenettely 18
7.11 Vakuutuskorvaus 19
7.12 Muutoksenhaku Tapiolan päätökseen 19
7.13 Tapiolan takautumisoikeus 19
7.14 Vakuutussopimuksen muuttaminen 20
7.15 Vakuutussopimuksen päättyminen 20
7.16 Kolmannen henkilön oikeudet 21
7.17 Muita vakuutussopimuslaissa käsiteltäviä asioita 21
8 Moottorityökoneen erityisehdot 21

C73.010
0495

TAPIOLA

Kuva 14. Näyte Tapiola-yhtiöiden vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista

Vuosien 1993 ja 1995 ehtotekstit ovat identtiset formaatiltaan siltä osin, että molempien kansilehdessä on sisällysluettelo. Edelleen yhteistä on se, että varsinainen ehtotekstiosa jakaantuu numeroituihin ehtokohtiin (esimerkiksi *3.4.5 Ajoneuvon noutokulut ulkomailta*). Vuoden 1993 ehtotekstin tapaan myös uudistetun ehtotekstin kannessa lukijaa ohjataan imperatiivilla tutustumaan erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin, ilman että tummentamisen logiikka kerrottaisiin. Aiemmin luvussa 3 tulkitsin tummennettujen osien olevan korvauksen saamiseen ja sen määrittymiseen ratkaisevasti vaikuttavaa asiaa. Lisäksi tummentamisen motiivina saattavat olla vakuutusvirkailijoiden kokemukset korvaustilanteissa esiin tulleista ongelmatilanteista sekä Kuluttajien vakuutustoimiston vakuutussopimuslain perusteella antama ohje, jonka mukaan kuluttajalle on ilmaistava selkeästi vakuutuksen rajoitukset.

Vuoden 1995 ehtotekstissä on kolme asiasisältöä, joihin tummentaminen liittyy systemaattisesti: korvaamisen rajoitukset, suojeluohjeet ja asiat, joita ei korvata. Näiden sisältöjen lisäksi on tummennettu mm. kohtia, jotka liittyvät asiakkaan ja yhtiön välisen sopimuksen voimassaoloon. Tummennettujen tekstijaksojen alue on vuoden 1995 autovakuutusehdoissa sivujen palstamillimetreinä mitattuun pinta-alaan suhteutettuna hieman suurempi kuin vuoden 1993 tekstissä (vrt. liitteitä 1 ja 3): vuoden 1993 ehtotekstissä n. 27 % ja uudistetussa tekstissä n. 30 %. Huomattakoon, että tummentaminen on havainnollistuskeino, ja sen teho saattaa heikentyä, jos sitä käytetään paljon. Tummennettu ei enää välttämättä erotu muusta tekstistä.

Vakuutusmaksua ei kuitenkaan erikseen palauteta jos palautettava maksu on vähemmän kuin 50 markkaa.

7.5 Tietojen antaminen sopimuksen voimassaoloaikana

7.5.1 Tapiolan tiedonantovelvollisuus (6 §, 7 § ja 9 §)

Vakuutussopimuksen solmimisen jälkeen Tapiola antaa vakuutuksenottajalle vakuutuskirjan sekä vakuutusehdot.

Vakuutuksen voimassaoloaikana Tapiola lähettää vakuutuksenottajalle vuosittain tiedon vakuutusmäärästä ja muista sellaisista vakuutusta koskevista seikoista, joilla on vakuutuksenottajalle ilmeistä merkitystä.

Jos Tapiola tai sen edustaja on vakuutuksen voimassaoloaikana antanut vakuutuksesta puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutussopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää, jos tällaisten puutteellisten, virheellisten taikka harhaanjohtavien tietojen voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka Tapiola tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta.

7.5.2 Vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus vaaran lisääntymisestä (26 § ja 34 §)

Vakuutuksenottajan tulee ilmoittaa Tapiolalle vakuutussopimusta päätettäessä ilmoitetuissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiantilassa vakuutuskauden aikana tapahtuneesta olennaisesta vahingonvaaraa lisäävästä muutoksesta, jota Tapiolan ei voida katsoa ottaneen lukuun sopimusta päätettäessä. Vakuutuksenottajan on ilmoitettava tällaisesta muutoksesta Tapiolalle viimeistään muutosta seuraavan vakuutusmaksun suorittamisen yhteydessä. Esimerkkejä muutoksista:

- ajoneuvon käyttötarkoituksen muutos, esimerkiksi yksityiskäyttöisestä luvanvaraiseen tai vuokrauskäyttöön
- ajoneuvon rakenteen oleellinen muutos, esimerkiksi moottori vaihdetaan tehokkaampaan
- ajoneuvon käyttöpaikan ja -maan muutos

Jos vakuutuksenottaja on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa vaaran lisääntymisestä, korvausta voidaan alentaa tai se evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se evättävä, otetaan huomioon mikä merkitys vahingonvaaraa lisänneellä muuttuneella olosuhteella on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi otetaan huomioon vakuutuksenottajan tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.6 Velvollisuus estää vahingon syntyminen ja rajoittaa sitä

7.6.1 Velvollisuus noudattaa suojeluohjeita (31 § ja 34 §)

Vakuutetun tulee noudattaa vakuutuskirjassa, vakuutusehdoissa tai kirjallisesti muutoin annettuja suojeluohjeita. Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt suojeluohjeiden noudattamisen, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se evättävä, otetaan huomioon, mikä merkitys suojeluohjeen laiminlyönnillä on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi tulee ottaa huomioon vakuutetun tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.6.2 Vahingon torjumis- ja rajoittamisvelvollisuus sekäpelastamisvelvollisuus (32 §, 34 § ja 61 §)

Vakuutustapahtuman sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutetun tulee kykyjensä mukaan huolehtia vahingon torjumisesta tai rajoittamisesta. Jos vahinko on ulkopuolisen aiheuttama, vakuutetun tulee ryhtyä tarpeellisiin toimiin Tapiolan oikeuden säilyttämiseksi vahingon aiheuttajaa kohtaan.

Vakuutettu on velvollinen selvittämään

- vahingonaiheuttajan henkilöllisyyden
- vahingossa osallisena olleiden ajoneuvojen rekisteritunnukset

Vakuutettu on velvollinen ilmoittamaan kuljetuksen aikana sattuneesta vahingosta rahdinkuljettajalle.

Vakuutettu tulee mahdollisuuksiensa mukaan tieliikenteestä annettujen säännösten mukaisesti osallistua vahingon selvittelyyn sekä myötävaikuttaa vahingon todellisen syyn ja aiheuttajan selvillesaamiseen. Vakuutettu ei saa poistumalla vahinkopaikalta tai nauttimalla vahingon jälkeen alkoholia tai muutoinkaan vaikeuttaa vahingon selvittämistä.

Jos vahinko on aiheutettu rangaistavalla teolla, esimerkiksi varkaus-, ilkivalta- ja petosvahinko, vakuutetun tulee viivytyksettä ilmoittaa asiasta vahinkopaikkakunnan poliisiviranomaislle ja vaatia oikeudessa rikoksentekijöille rangaistusta, jos Tapiolan etu sitä vaatii. Ulkomailla anastetusta kateisiin jääneestä ajoneuvosta on ilmoitettava myös Suomen poliisiviranomaiselle.

Tapiola korvaa edellä mainitun pelastamisvelvollisuuden täyttämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, vaikka vakuutusmäärä siten ylitettäisiinkin.

Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt edellä tarkoitetun pelastamisvelvollisuutensa, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se

17

Kuva 15. Näyte Tapiola-yhtiöiden vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista

Tummentamisen voidaan nähdä palvelevan sitä tehtävää, joka määriteltiin uudessa vakuutussopimuslaissa seuraavasti:

> 5 §. Tiedot ennen sopimuksen päättämistä. - - Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin.

Tummentamisella korostetut asiasisällöt tuovat myös esiin ehtotekstin sopimustekstiluonteen: rajoittamiseen ja sopimusehtoihin liittyvä korostaminen kiinnittää huomion molempien sopimusosapuolten eli yhtiön ja kuluttajan vastuuseen sopimussuhteessa. Kaiken kaikkiaan tekstin tummentaminen on kirjoittajan valinta, jolla hän osoittaa ehtotekstissä esitettyjen asioiden tärkeyden suhteessa toisiinsa. Tummennettu on tärkeämpi asia kuin muu, tummennettu vetää huomion puoleensa (Kress & van Leeuwen 1999, 212). Vakuutusyhtiön näkökulmasta voidaan tulkita, että yhtiö on noudattanut tiedonantovelvollisuutta sen suhteen, että se on ”kiinnittänyt huomiota vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin” (ks. VakSL:n §:n 5 sitaatti yllä).

Skemaattiselta rakenteeltaan[85] vuoden 1995 ehtoteksti poikkeaa aiemmasta monin osin. Jos ajatellaan, että skemaattinen rakenne kuvaa tekstin rakentumista genren tasolla (Eggins 1994, 34 – 35; Ventola 1987), voidaan sanoa, että vuoden 1995 ehtoteksti on tunnistettavissa mahdollisen aiemman tekstikokemuksen perusteella vakuutusehtotekstiksi. Sen kansilehti kertoo sekä pääotsikossa (*Tapiolan kaskovakuutusehdot*) että numeroiduissa lukujen otsikoissa autovakuutusehtovihkosen sisällön: vakuutuksen esittelyä ja sopimussuhteen määrittelyä. Kansilehden sisältöluettelosta käy kuitenkin ilmi myös vuoden 1995 ehtotekstin keskeinen uudistus. Tekstin ensimmäisenä osana on johdanto[86], jonka otsikkona on ruotsalaisen ehtotekstin mallin mukaan *Tärkeää tietoa kaskovakuutuksestasi* (vrt. *Översiktlig information om din försäkring*) sekä *Keskeiset käsitteet* (*Begreppsförklaringar)*. Mallin noudattaminen on siis ilmeistä, ja se oli tarkoin harkittu uudistus. Huomionarvoista on, että lukujen numerointia ei uloteta kyseisiin ehtotekstiä täydentäviin osiin, vaan numerointi alkaa kohdasta *Vakuutuksen sisältö*, koska numeroituja ehtokohtia tarvitaan vakuutusratkaisuja perusteltaessa. Niihin viitataan korvauspäätöksessä. Myös tältä osin ehtoteksti noudattaa ruotsalaisen ehtotekstin rakennetta. Johdantolukujen numeroimattomuus vaikuttaa osaltaan tulkintaan, joka täydentyy myöhemmin merkityspotentiaalin analyysissa: uudistettu ehtoteksti koostuu kahdesta erillisestä ja sitä kautta osin eridiskurssisesta tekstistä, johdannosta ja varsinaisesta ehtotekstiosuudesta. Ehtotekstiosuuskin jakaantuu vielä kahteen osaan: vakuutusten esittelyyn ja sopimusehtoihin (luku *7 Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia*).

Sisältöluettelon perusteella voidaan päätellä, että johdanto ja käsitteiden määrittely erottuvat omaksi kokonaisuudekseen mutta myös suhteutuvat muuhun ehtotekstiin (Kress & van Leeuwen 1999, 223). Siitä, missä suhteessa osat ovat toisiinsa, saadaan vihjeitä otsikoiden

---

[85] Ks. käsitteestä tarkemmin alaluku 1.3.

[86] Johdantoa erilaisten tekstien osana on tarkasteltu alaluvussa 4.4.1.

perusteella, mutta tekstien merkitykset avautuvat lukijalle vasta ehtotekstin jatkosivuilta. Kysymyksessä on kehystäminen, jolla osoitetaan, että ehtotekstin numeroidut luvut muodostavat keskenään tekstin, joka voidaan tulkita tärkeämmäksi kuin numeroimaton osa.

Vuoden 1995 ehtotekstin jäsentymistä voidaan tarkastella orientaation perusteella. Ensinnäkin kirjoittaja antaa otsikoiden numeroinnilla erilaisen merkityksen johdanto-osalle ja varsinaiselle ehtotekstiosuudelle. Toiseksi lukujen pääluvut on typografisesti erotettu alaluvuista aiempaa selkeämmin. Ensinnäkin pääluvut ovat rinnasteisia niin, että osavakuutukset ovat nähtävissä jo pääotsikoista (*2 Esinevakuutus*; *3 Autopalveluvakuutus* jne.); tästä logiikasta poikkeavat vain luvut 6 ja 8 (*6 Seisonta-aika ja bonus* sekä *8 Moottorityökoneen erityisehdot*). Tekstikokonaisuuden hahmottamiseen vaikuttaa myös se, että päälukujen otsikot on lihavoitu. Kyseisiin muutoksiin ovat voineet vaikuttaa projektinaikaiset keskustelut vuoden 1993 ehtotekstin kannen luettavuudesta: ”Pääluvut eivät erotu; numerointi on sekava” (vrt. liite 1). Tekstin uudelleenstrukturoiminen typografisin keinoin on yksi kielellistämisen keino, jolla esimerkiksi lakitekstiä voidaan kirjoittaa kansalaisille luettavampaan muotoon (Gunnarsson 1983, 264).

Tekstiin tehdyt valinnat osoittavat, miten maailma hahmotetaan tekstissä, lähinnä millä tarkkuudella ja millä havaitsemisen tasolla. Kirjoittajan valinnat näiltä osin heijastuvat lukemisen prosessin hahmottamiseen. Gunnarsson on määritellyt lakitekstin lukemisen prosessin niin, että varsinainen ”tekstinkäsittely” on lukijalle kahden tason ilmiö. Tasot ovat *syvärakenne* eli perspektiivi ja funktio sekä syvärakenteeseen pohjaavat *pintarakenteen* kielelliset ilmiöt: semantiikka, syntaksi ja typografia. (Gunnarsson 1983, 15 – 16.)

Tiivistäen kuvattuna vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti rakentuu seuraavasti[87] (vrt. vuoden 1993 ehtotekstin rakenne, s. 76):

Lukemista ja tiedon hakemista helpottava **johdanto-osa:** Tärkeää tietoa kaskovakuutuksestasi; Ehdoissa käytettyjen keskeisten käsitteiden merkitykset
Vakuutustuotteiden esittely: vakuutuksen sisältö, tarkoitus ja vakuutukseen liittyviä rajoitteita sekä suojeluohjeet vakuutuksittain
Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia: *Keskeiset käsitteet,* **tietoa sopimussuhteesta ja päätöksestä valittamisesta**
Moottorityökoneen erityisehdot

[87] Kursivointi tarkoittaa suoraa sitaattia vakuutusehtotekstistä.

Uudistetussa autovakuutusehtotekstissä on orientaation ja siihen liittyvän teemaprogression suhteen merkittävä ero aiempaan ehtotekstiin nähden: nyt jokaisen osavakuutuksen teksti (numeroitu luku alalukuineen) on vakuutusturvan hahmottamisen kannalta aiempaa informatiivisempi: kunkin vakuutuksen esittely sisältää vakuutusturvan kuvauksen (mitä vakuutuksesta korvataan), kyseisen vakuutuksen ulkopuolella olevat asiat, muut rajoitusehdot sekä osavakuutusspesifit suojeluohjeet eli ohjeet kuluttajalle vahingon välttämiseksi (esimerkiksi *Palovakuutuksen suojeluohjeet*). Voidaankin todeta, että vuoden 1995 ehtoteksti oli tältä osin tavallaan aikaansa edellä: vakuutusten esittelytekstien laatimista voidaan pitää hypertekstiajattelun ohjaamana niin, että esimerkiksi kuvitteellista verkkotekstiä lukiessaan klikkaamalla otsikkoa *Hirvivahinkovakuutus* lukija saa luettavakseen kokonaisuuden, joka koostuu 1) lupauksesta korvata vahinko (vakuutusturvan ala), 2) rajoituksista eli lupauksen kumoutumisesta tietyissä tapauksissa ja 3) asiakkaan oman vastuun kuvauksesta (suojeluohjeet). Ratkaisu on myös uudistetun vakuutussopimuslain hengen mukainen vakuutuksen rajoitusten ja molempien osapuolten velvollisuuksien esittämisen osalta (erityisesti suojeluohjeet). Ratkaisu ilmentää myös vakuutusehtotekstilajiin kauttaaltaan liittyvää spesifin ja epäspesifin vastakkainasettelua. Uudessa ehtotekstissä autosemanttiset osavakuutusten kuvaukset osoittavat, että kirjoittajat pitivät vakuutusspesifejä rajoituksia tärkeinä.

Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta tarkasteltuna johdanto ja käsitteiden määrittely autovakuutusehtotekstin alussa voidaan nähdä hyperteemaan (autovakuutus) liittyvien alateemojen lisäyksenä (esimerkiksi Martin & Rose 2003, 181). Vuoden 1993 autovakuutusehdoissa hyperteeman alaisia teemoja olivat erilaiset vakuutukset, niihin liittyivät vahingon korvaaminen, rajoitukset ja yleiset sopimusehdot. Nyt uusia ovat ne teemat, joita käsitellään ennen varsinaista ehtotekstiä: johdanto ja käsitteiden määrittely. Johdannon merkityksiä analysoidaan lisää myöhemmin tämän luvun alaluvuissa. Johdanto on tietynlainen tulkintahorisontti (Heikkinen 2000b, 130). Se on saatekirje varsinaiselle ehtotekstille. Johdannolla on ratkaiseva merkitys sille, että ehtotekstin kaltaisen institutionaalisen tekstin rakenne sävyttää lopulta instituutiota itseään sekä sen suhdetta sidosryhmiinsä (ks. luvut 5.6 ja 5.7). Käsitys perustuu näkemykseen kontekstista: konteksti kirjoittuu teksteihin ja on niistä kuvattavissa kielellisinä valintoina ja tulkittavissa merkityksinä. Kielenkäyttötilanteissa kaikki vaikuttaa kaikkeen, ja jokainen valinta vaikuttaa kaikkiin merkityksiin (ja konteksteihin), joita tekstiin on tulkittavissa. (Esimerkiksi Bowcher 1999, Halliday 1999; Heikkinen tulossa; Karvonen 1995.)

Seuraavassa kuvassa on nähtävissä yhden osavakuutuksen esittelyn rakenne: lukuun 2.8 sisältyvät osavakuutusspesifit suojeluohjeet (2.8.6).

– irtipäässeestä tulesta
– salamaniskusta
– sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

Poikkeuksena on kuitenkin generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunut vaurio, jota ei korvata.

2.7.2 ***Palovakuutuksen suojeluohjeet***

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Ajoneuvon säilytyssuojaa ei saa käyttää paloturvallisuutta vaarantavaan tarkoitukseen. Siellä ei esimerkiksi saa sytyttää avotulta eikä tupakoida.
2) Ajoneuvon koneiston, polttoainesäiliön tai muun osan valaisemiseen saa käyttää vain sähkövalaisinta.
3) Moottorin, voimansiirtolaitteiden tai muiden osien lämmitykseen saa vakiovarusteiden lisäksi käyttää ainoastaan Vakuutusyhtiöiden autokorjaustoimikunnan (VAT) hyväksymiä laitteita.

Hyväksyttyjä lämmityslaitteita ovat

– verkkovirralla toimivista laitteista Sähkötarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät laitteet
– nestekaasukäyttöisistä laitteista Teknillisen tarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät nestekaasun käyttölaitteet ja -laitteistot
– muut VAT:n hyväksymät laitteet

4) Jos ajoneuvoa korjataan hitsaamalla, verhoilu ja muut syttyvät rakenteet on purettava riittävän laajalta alueelta. Lisäksi korjauspaikalle on järjestettävä tarvittava vartiointi ja alkusammutuskalusto.
5) Ajoneuvon tulee olla sellaisessa kunnossa, että sen käyttäminen tiellä on sallittu ja se voitaisiin hyväksyä katsastuksessa (Asetus ajoneuvon rakenteesta ja varusteista 1256/92 ja asetus ajoneuvon käytöstä tiellä 1257/92).

2.8 Varkausvakuutus

2.8.1 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon tai sen vakiovarusteen menettämisestä tai vaurioitumisesta aiheutunut vahinko, jos syynä on ollut varkaus tai sen yritys, ajoneuvon luvaton käyttö tai sen yritys ja teon kohde on ollut lukittuna tai lukitussa säilytyssuojassa.

Ajoneuvon ja sen varusteiden säilytyssuojaa ei katsota vakuutusehtojen mukaisesti lukituksi, jos sinne on usealla eri talouteen kuuluvalla henkilöllä avain. Tämä ehtokohta koskee ns. yhteisautotalleja.

2.8.2 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon menettämisestä aiheutunut vahinko, jos vakuutettu, poliisi- tai tulliviranomainen ei ole saanut tietoa ajoneuvon löytymisestä 30 päivän kuluttua siitä, kun Tapiola sai kirjallisesti tiedon ajoneuvon anastamisesta.

2.8.3 Varkausvakuutuksesta korvataan varkauden seurauksena aiheutuneet kohtuulliset ajoneuvon nouto- tai palautuskulut.

2.8.4 Varkausvakuutuksesta ei korvata vahinkoa, jos vahingon aiheuttaja

a) on saanut ajoneuvon tai sen avaimet luvallisesti haltuunsa
b) on joku vakuutetuista tai vakuutettuun kohdassa 7.8 samastettava taikka näiden suostumuksella joku muu henkilö.

2.8.5 Varkausvakuuksesta ei korvata varastetun ajoneuvon tai sen varusteiden käyttämisestä johtunutta kulumista, esimerkiksi polttoaineen kulumista ja kilometrilisäystä.

2.8.6 ***Varkausvakuutuksen suojeluohjeet***

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Varkausvahingon estämiseksi on ajoneuvon säilymisestä huolehdittava. Ajoneuvoa ei saa jättää ilman valvontaa tien varrelle, pysäköntipaikalle tai muulle alueelle siten ja niin pitkäksi ajaksi, että se kiinnittää sivullisen huomiota tai vaikuttaa hylätyltä.
2) Varkausvahingon estämiseksi ei ajoneuvon eikä sen varusteiden säilytyssuojan avaimia saa säilyttää näkyvillä tai lukitsemattomassa paikassa, jossa sivullinen voi ennalta olettaa avainten olevan.
3) Ajoneuvoa ei saa säilyttää toisessa lukitsemattomassa ajoneuvossa tai ajoneuvoyhdistelmässä eikä perävaunussa, jossa ei ole luvattoman käytön estävää laitetta.
4) Ajoneuvon rekisteriotteen ilmoitusosaa tai avaimia ei saa säilyttää ajoneuvossa.

2.9 Petosvakuutus ilman kuljettajaa vuokrattaville henkilö- ja pakettiautoille

2.9.1 ***Vakuutuksen kohde***

Vakuutettuna on ilman kuljettajaa vuokrattava henkilö- tai pakettiauto.

2.9.2 ***Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma***

Vakuutuksesta korvataan petoksesta tai kavalluksesta johtuva vakuutuksen kohteen menettämisestä aiheutunut vahinko.

Petosvakuutuksesta korvataan ajoneuvon menettämisestä aiheutunut esinevahinko, jos vakuutettu, poliisi- tai tulliviranomainen ei ole saanut tietoa

7

Kuva 16. Näyte Tapiola-yhtiöiden vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista

Halliday määrittelee kielenkäytön funktioiksi tiedon antamisen (*informing*) ja toimintaan kehottamisen (*demanding*; Halliday 1994). Vuosien 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstien skemaattisen rakenteen vertailu osoittaa, että tekstin pääasiallinen funktio näyttää uudessa ehtotekstissäkin olevan tiedon antaminen. Johdanto kuitenkin tuo aiempaa korosteisemmin tekstiin myös toimintaan kehottamisen[88], joka on johdannossa erimerkityksistä kuin sopimusoikeudellinen velvollisuuden ja välttämättömyyden ilmaiseminen toisaalla tekstissä (ks. alaluku 5.5).

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin rakenteesta ja ulkoasusta voidaan **tiivistäen** todeta, että se johdantoineen antaa uuden lähtökohdan tekstin analysoimiselle. Johdanto, jossa lukijaa puhutellaan persoonamuodolla ja jossa on ehtojen tiivistelmä, on retorinen, kielellinen ja tekstuaalinen valinta, joka vaikuttaa koko tekstiin, myös tekstin välittämään kokemusmaailmaan sekä lukijan ja kirjoittajan väliseen suhteeseen ja sitä kautta mielikuvaan vakuutusinstituutiosta. Johdannon käyttöön kuitenkin liittyy myös ajatus lineaarisesta tekstin lukemisesta, ja lukija ei välttämättä etene lineaarisesti, jos hän käyttää tekstiä tiedonhakuun.

Uudistetun autovakuutusehtotekstin merkitykset ovat pitkälti kahden edellä analysoidun tekstin merkitysten summa: vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin merkityksiä täydentävät ruotsalaisen ehtotekstin merkitykset, jotka kirjoittuvat lähinnä johdantoon. Vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti on nimetty *Tapiolan kaskovakuutusehdoiksi* (ks. liite 3). *Vakuutusehdot*-nimi viittaa siihen, että kysymyksessä on sopimusteksti, mistä puolestaan seuraa, että teksti esittelee sopimuksen ehdot eli mitä vakuutuksesta korvataan, millä ehdoilla sekä mitä edellytetään molemmilta osapuolilta. Sopimusjuridinen perusta siis vaikuttaa sen, että vuoden 1995 ehtoteksti on monilta osin vuoden 1993 ehtotekstin kaltainen. Tosin on huomattava, että kaksi erilaista tekstiä yhdistävä teksti on uusi oma tekstinsä, johon liittyy oma merkityslisänsä juuri siitä syystä, että teksti yhdistää kaksi diskursiivisesti erilaista maailmaa. Erittelen tässä luvussa vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin tulkintapotentiaalia seuraavien merkitysten kautta hyödyntäen lukujen 3 ja 4 analyyseja:

5.1 Määritelmien maailma
5.2 Vakuutusehto lupauksena
5.3 Kaikenkattavuus spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa
5.4 Kuluttajan kokemusmaailma esimerkeissä
5.5 Osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia
5.6 Johdanto myyvänä saatteena vakuutusehtotekstissä
5.7 Tiivistelmä: vuoden 1995 ehtotekstin merkityksiä
5.8 Kannanottoja uudistettuun autovakuutusehtotekstiin

---

[88] Vakuutusehtotekstin yhdeksi keskeiseksi merkitykseksi tulkittiin luvussa 3 sopimusosapuolten velvoittaminen (3.5). Merkitys välittyy varsinkin alaluvusta *Yleiset sopimusehdot*.

5.1 Määritelmien maailma

Määritelmien tehtävänä on tarjota lukijalle hyväksyttäväksi sanoihin ja ilmauksiin liittyvien merkitysten tulkinta. Luvussa 3 todetaan, että vakuutusehtotekstissä ei lukijalle anneta tilaisuutta määritellä itse, mitä tarkoitetaan esimerkiksi sanoilla *matka* tai *säilytyssuoja*. Määrittelemisellä vaikutetaan siihen, että teksti voidaan tulkita aukottomaksi, oman maailmansa kuvaukseksi. Määritteleminen on laki- ja sopimuskielenkäytön piirre, ja sillä pyritään mm. eliminoimaan riitatilanteissa syntyviä tulkintaerimielisyyksiä.

Tässä analysoitavana olevat määrittelemiseen liittyvät kielelliset ja tekstuaaliset valinnat eroavat vuoden 1993 ehtotekstin valinnoista niin, että muutokset vaikuttavat tekstin tulkintapotentiaaliin kaikilla kielen metafunktioiden tasoilla: ideationaalisella, interpersoonaisella ja tekstuaalisella tasolla.

Uudistetun autovakuutusehtotekstin skemaattisen rakentumisen näkökulmasta merkityksellistä on ensinnäkin se, että otsikko *Keskeiset käsitteet* ovat esitettyinä eksplisiittisesti vakuutusehtotekstin kannessa ja sen myötä käsitteistä puhutaan itse ehtovihossa kaksi kertaa: osana johdantoa, joka edeltää varsinaista ehtotekstiosaa, ja toisen kerran kohdassa 7.1. Määritteleminen on siis ratkaisevasti erilainen merkityskategoria vuoden 1995 ehtotekstissä. Vuoden 1993 ehtotekstissä erityyppisiä käsitteitä käytetään ennen niiden esittelemistä, millä todettiin olevan monenlaisia vaikutuksia tekstiin (alaluku 3.1).

Toiseksi käsitteiden määrittely poikkeaa niin, että sopimusehtoluvuksi tulkittavissa olevassa luvussa 7 käsitteiden määrittelyä on täydennetty eksplisiittisillä viittauksella vakuutussopimuslain pykäliin:

(e 146) (1995, määritelmä johdanto-osassa)

> Vakuutettu on se, jonka hyväksi vakuutus on voimassa.

(e 147) (1995, määritelmä luvussa 7)

> Vakuutettu (2 §) on se, jonka hyväksi vakuutus on voimassa.

Kyseiset kirjoittajan valinnat ovat nähdäkseni osaltaan todisteina siitä, että johdannon ja varsinaisen ehtotekstiosan katsottiin vakuutusyhtiössä olevan eri tekstejä. Lisäperusteluna on se, että johdannosta on luovuttu vuoden 1998 ehtotekstissä siitä syystä, että *Tuoteselosteen* katsotaan hoitavan sitä tehtävää, joka on johdannolla vuoden 1995 ehtotekstissä. Huomionarvoista on, että myös vuonna 1995 autovakuutusten rinnalla oli Tuoteseloste. Palaan heterogeenisia tekstejä käsittelevään tekstianalyysiin alaluvussa 5.6.

Vuoden 1995 vapaaehtoisen autovakuutuksen tekstissä määritellään vakuutustuotteet (esimerkiksi *Esinevakuutus*), vakuuttamisen keskeiset osatekijät (esimerkiksi *vahingon määrä*) sekä vakuutustekniset käsitteet (esimerkiksi *omavastuu; käypä arvo*) eri tavalla kuin vuoden 1993 ehtotekstissä: määritelmät ovat samantyyppisiä, mutta niiden sijainti tekstissä on tietyiltä osin toinen. Lisäksi tilanteisten, kirjoittajan harkinnan mahdollisuutta implikoivien määritelmien käyttö on ratkaisevasti erilaista kuin vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin määritelmät ovat seuraavantyyppisiä (vrt. luku 3.1):

- etuasemainen määritelmä: *A on B*; esimerkki (e 148)
- osa joukosta –määritelmä: *sisältää/sisältyä*; (e 148)
- tilanteinen määritelmä; (e 154)

(e 148) (1995)

PALO-VARKAUSVAKUUTUS <u>on</u> muiden kuin henkilö- ja pakettiautojen vakuutus. Se <u>sisältää</u> palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen.

Etuasemaistavien (*A on B*) määritelmien käyttö on lisääntynyt ehtotekstin tulkintapotentiaalin kannalta ratkaisevilta osin. Muutos liittyy siihen, että harkitsemisen merkityksiä välittävien tilanteisten määritelmien käyttö on vastaavissa kohdissa vähentynyt. Kun vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä esimerkiksi (Keskeytysvakuutuksessa) menetetyiksi käyttöpäiviksi *ei katsottu* vakuutuksenottajan huolimattomuudesta aiheutunutta menetettyjen käyttöpäivien lisääntymistä, vuoden 1995 ehtoteksti määrittelee korvaukseen oikeuttavat päivät eksaktisti: *Ensimmäinen korvauspäivä <u>on</u> a) vakuutustapahtuman sattumispäivä* - - (ehtokohta 5.2.3 alla).

(e 149) (1995)

5.2 Keskeytysvakuutus

5.2.1 Keskeytysvakuutuksesta maksetaan vakuutussopimusta solmittaessa sovittu päiväkorvaus, joka on merkitty vakuutuskirjaan, ajoneuvon menetetyiltä käyttöpäiviltä, mikäli ne johtuvat ehtojen kohdissa 2.4-2.9 ja 5.1 korvattavista vakuutustapahtumista ja esinevahingosta jää omavastuuosuuden jälkeen suoritettavaa korvausta.

5.2.2 Vakuutus on voimassa vakuutuksenottajan hyväksi

5.2.3 Korvaus maksetaan täysiltä vuorokausilta. Ensimmäinen korvauspäivä on

a) vakuutustapahtuman sattumispäivä, jos ajoneuvo on liikennekelvoton
b) korjaustyön alkamispäivä, jos ajoneuvo on liikennekelpoinen vahingon jälkeen
c) päivä, jolloin ajoneuvon anastamisesta ilmoitettiin kirjallisesti Tapiolalle.

Viimeinen korvauspäivä on

a) korjauksen valmistumispäivä
b) päivä, jolloin vakuutuksenottaja saa hallintaansa ja käyttöönsä toisen ajoneuvon vaurioituneen tai anastetun ajoneuvon tilalle
c) päivä, jolloin vakuutuksenottaja saa anastetun ajoneuvon takaisin
d) päivä, jolloin vakuutuksenottaja hankkii hallintaansa ja käyttöönsä siitä huolimatta, että vaurioitunut ajoneuvo korjataan eikä sen omistusoikeus siirry Tapiolalle.

5.2.4 ***Vakuutustapahtuman sattumispäivä***

Jos tosiasiallinen vakuutustapahtuman sattumispäivä ei ole tiedossa, vakuutustapahtuman sattumispäivänä pidetään vahingon havaitsemispäivää.

14

Myös *käypä arvo* on muuttunut harkinnanvaraisesta asiasta tarkan matemaattisen laskutoimituksen tulokseksi (e 150) (1995). Huomionarvoista on kuitenkin se, että harkintaa sisältävät paitsi tietyt määrittelyt myös monet arvonmäärityksen prosessit, joita havainnollistaa esimerkin (e 150) (1995) toinen kappale. Ehtotekstissä kerrotaan, mitä *otetaan huomioon käypää arvoa määritettäessä*. Kyseiset tekstijaksot sisältävät arvioimisen ja harkinnan merkityksen.

(e 150) (1995)

> **2.11.2 Käypä arvo**
>
> - - Ajoneuvon käypä arvo on se käteishinta, joka ajoneuvosta on vakuutustapahtuman sattumispäivän markkinatilanteessa yleisesti saatavissa, kun sitä pidetään myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.
>
> Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöikä, vuosimalli, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

Vuoden 1993 autovakuutusehdoissa vastaava teksti kuului näin:

(e 151) (1993)

> **27.2.1 Käypä arvo**
>
> Suoranaisessa esinevahingossa vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylärajana on vakuutuksenkohteen tai sen osan käypä arvo. Käypänä arvona pidetään sitä käteishintaa, mikä vahinkohetken markkinatilanteessa moottoriajoneuvosta on yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.
>
> Ajoneuvon käypää hintaa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöaika, vuosimalli, käyttötapa, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä ei enää siis harkita, mikä on *käypä arvo*, joka pohjautuisi ajoneuvon *käteishintaan*, tai mitkä päivät ovat *korvattavia käyttöpäiviä* ajoneuvon rikkoutuessa ajokunnottomaksi. Ei siis sanota, että *käypänä arvona pidetään sitä käteishintaa* -- . Vuoden 1995 ehtotekstissä on kahdenlaisia harkinnan prosesseja. Toisissa, joita on vain kaksi tapausta, harkintaa osoittavien verbien *katsoa* (joksikin) ja *pitää* (jonakin) käyttö on muuta kuin lakitekstin referointia (esimerkit (e 152) (1995) ja (e 153) (1995)).

(e 152) (1995)

> **5.2.4 Vakuutustapahtuman sattumispäivä**
>
> Jos tosiasiallinen vakuutustapahtuman sattumispäivä ei ole tiedossa, vakuutustapahtuman sattumispäivänä pidetään vahingon havaitsemispäivää.

(e 153) (1995)

2.8 Varkausvakuutus

2.8.1 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon tai sen vakiovarusteen menettämisestä tai vaurioitumisesta aiheutunut vahinko, jos syynä on ollut varkaus tai sen yritys, ajoneuvon luvaton käyttö tai sen yritys ja teon kohde on ollut lukittuna tai lukitussa säilytyssuojassa.

Ajoneuvon ja sen varusteiden säilytyssuojaa ei katsota vakuutusehtojen mukaisesti lukituksi, jos sinne on usealla eri talouteen kuuluvalla henkilöllä avain. Tämä ehtokohta koskee ns. yhteisautotalleja.

Esimerkin (e 153) (1995) muotoilu perustuu vakuutussopimuslakiin, jossa on puhe suojeluohjeista. Vakuutusyhtiöt voivat siis harkintansa mukaan kirjata ehtoihin suojeluohjeita. Lain pykälä 31 antaa siis ohjeistukselle vain puitteet.

31 §. Suojeluohjeiden noudattaminen vahinkovakuutuksessa. Vakuutussopimukseen voidaan ottaa määräyksiä laitteesta, menettelytavasta tai muusta järjestelystä, jolla on tarkoitus estää tai rajoittaa vahingon syntymistä, tai määräyksiä siitä, että vakuutuksen kohdetta käyttävällä tai siitä huolehtivalla henkilöllä tulee olla määrätty kelpoisuus (suojeluohjeet).

Vakuutetun tulee noudattaa suojeluohjeita.

Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt 2 momentissa säädetyn velvollisuutensa, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä.

Esimerkin (e 153) (1995) tapauksessa Tapiola on kirjannut harkintansa näkyviin tekstiin mentaalisen prosessin avulla: säilytyssuojan *katsotaan* olevan lukittu ehdoissa määritellyin ehdoin. Asia on Kuluttajien vakuutustoimiston käsittelyssä yleinen ongelmanaiheuttaja. Kuluttajien vakuutustoimisto on muistiossaan[89] ottanut kantaa harkintaan seuraavasti:

Lukittu säilytystila

Autosta irrallaan olevien osien, lähinnä renkaiden, anastusta koskevissa riidoissa kysymys on usein ollut siitä, onko renkaita säilytetty autosta erillään olevassa lukitussa säilytyssuojassa. Vakuutusyhtiöiden mielestä usein korvauksen epäämiseksi riittää, että renkaita on säilytetty paikassa, johon on pääsy muillakin kuin vakuutetuilla. Vakuutusyhtiöt perustelevat näitäkin pää-

[89] *Keskeiset kuluttajariidat autovakuutuksen alalla*, Muistio 7.4.1997.

töksiään konstruktiolla ”tila ei ollut lukittu anastajaan nähden”. Vakuutetun kannalta tilanne näyttää kuitenkin usein kohtuuttomalta, kun korvaus evätään, vaikka hän on säilyttänyt renkaita mielestään asianmukaisesti esimerkiksi asunto-osakeyhtiön nimenomaan tätä tarkoitusta varten varaamassa tilassa.

Vakuutuslautakunta onkin omaksunut tulkintalinjan, jonka mukaan taloyhtiön erityisesti siihen tarkoittamassa rengasvarastossa tai kellarivarastossa säilytetyt renkaat ovat vakuutusehtojen mukaisessa lukitussa tilassa silloinkin, kun varastoon on avaimia useilla saman taloyhtiön asukkailla. Samoin Vakuutuslautakunta on katsonut, että renkaita on säilytetty lukitussa tilassa silloin, kun ne ovat olleet niin kutsutussa yhteistallissa, vaikka sinne on avaimet useilla eri talouksiin kuuluvilla henkilöillä. Tämän linjanvedon taustalla on ajatus, että kun vakuutusehdot eivät anna täsmällisempää ohjetta siitä, mitä lukitulla tilalla tulisi ymmärtää, on lukittuna tilana pidettävä yleensä sellaista säilytystilaa, jonka ovet ovat lukittu siten, etteivät sinne pääse muut kuin sellaiset henkilöt, joilla on oikeus tilaan päästä. Sen sijaan Vakuutuslautakunta on johdonmukaisesti katsonut, että erilaisissa yleisissä parkkihalleissa säilytetyt renkaat eivät ole vakuutusehtojen mukaisessa lukitussa säilytyssuojassa. Näin sen vuoksi, että yleisiin parkkihalleihin on varsin helppo kenen tahansa hankkia sisäänpääsy.

Vakuutuslautakunnan kannanotto havainnollistaa sitä, miten ”kolmikanta” toimii vakuutusliiketoiminnassa: laki antaa puiteohjeet ehtojen kirjoittamiselle, vakuutusyhtiö kirjaa korvaamisen ehdon tulkitsemallaan tavalla (esimerkiksi (e 153) (1995) edellä), ja Vakuutuslautakunta riitoja sovittelevana, neuvovana elimenä tulkitsee ehtojen muotoilua pääasiallisesti kuluttajan edun näkökulmasta oikeudelliset näkökohdat huomioon ottaen. Tapaus osoittaa sen, että vakuutussopimuslain 31. §:n väljä normi saattaa johtaa monitulkintaiseen ehtoon ja sitä kautta näkemyseroihin.

Vuoden 1995 ehtotekstissä harkintaa merkitseviä prosesseja on yleensä vain jaksoissa, joissa referoidaan lakia niin, että lakipykälä mainitaan tekstissä (esimerkki (e 154) (1995); luku 7 *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia*).

(e 154) (1995)

7.3.1 Tapiolan vastuun alkaminen (11 §)

- Vakuutushakemus tai hyväksyvä vastaus, jonka vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt Tapiolan edustajalle, katsotaan jätetyksi tai lähetetyksi Tapiolalle. Jollei ole selvitystä siitä, mihin vuorokauden aikaan vastaus tai hakemus on annettu tai lähetetty, katsotaan tämän tapahtuneen klo 24.00.

Alla olevassa taulukossa 5 on esitettynä harkintaa implikoivien prosessien esiintymät vuoden 1993 ja 1995 autovakuutusehtoteksteissä. Mentaalisia harkinnan prosesseja on kaksi: *kat-*

soa ja *pitää*. Esiintymät on esitetty ehtoteksteittäin (1993 ja 1995). Esiintymistä on ilmoitettu kummankin prosessin esiintymien yhteismäärä. Lisäksi sarakkeessa *lakia siteeraava* on ilmaistuna, monessako tapauksessa kaikista verbin esiintymistä ilmaus perustuu eksplisiittisesti lakiin; sulkeet vuoden 1993 *katsoa*-prosessin esiintymän kohdalla tarkoittavat sitä, että olen tulkinnut ilmauksen perustuvan lakiin. Eksplisiittistä viittausta lakiin ei siis ole.

Taulukko 5. Vuosien 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstien tilanteiset määritelmät, joissa prosesseina ovat *katsoa* joksikin ja *pitää* jonakin

	Vuoden 1993 ehtoteksti		**Vuoden 1995 ehtoteksti**	
Prosessi	**Yhteensä**	**Lakia siteeraavia**	**Yhteensä**	**Lakia siteeraavia**
KATSOA	**4**	**(1)**	**5**	**5**
PITÄÄ	**4**	**-**	**5**	**4**

Vertailu osoittaa, että vuoden 1993 ehtotekstissä vain yhdessä tapauksessa kaikkiaan 8 tapauksesta esiintymän taustalla voi tulkita olevan vakuutussopimuslain. Suhdetta lakiin ei ole ilmaistu tuossa yhdessäkään tapauksessa eksplisiittisesti, mutta tulkintani perustuu siihen, että määritelmä esiintyy ehtojen luvussa 6, jossa aiheena ovat *Yleiset sopimusehdot*: *68.2 Vakuutuksenantajalla on vahinkotapahtuman jälkeen oikeus irtisanoa vakuutussopimus, jos vakuutuksenottaja on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai huolimattomuudella, jota ei voida pitää vähäisenä* --. Vuonna 1994 voimaan tulleessa vakuutussopimuslaissa on vastaava kohta pykälässä 15, mutta sivulause, jossa harkitaan huolimattomuuden *vähäisyyttä*, on jätetty pois. Tarkennusta ei ole myöskään Tapiolan vuoden 1995 vakuutusehdoissa (ks. kohta 7.15.2, liite 3).

Taulukosta voidaan nähdä myös, että harkintaa ilmentäviä määrittelemisen prosesseja on vuoden 1995 ehtotekstissä pääasiassa silloin, kun siteerataan vakuutussopimuslakia. Kahta tapausta lukuun ottamatta, (e 152) (1995) ja (e 153) (1995), kaikki esiintymät ovat luvussa 7 eli luvussa *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia*. Kyseisessä luvussa lakia referoidaan lakipykälät eksplisiittisesti mainiten (ks. liite 3), mitä ei tehty vuoden 1993 ehtotekstissä. Vakuutusehtotekstin muutos on siis tältä osin merkittävä: uudistettu ehtoteksti näyttää pyrkivän väitelausein toteavaan kerrontaan ilman prosesseja, joilla annetaan vaikutelma subjektiivisesta harkinnasta. Samalla harkitsemista implikoivat jaksot tulevat entistä korosteisemmiksi, kun esimerkiksi korvaussumman määrittelyyn liittyvä harkinta ilmaistaan eksplisiittisesti (e 155). Tulkitsen kehityksen myös niin, että ehtoteksti pyrkii konstruoimaan korvauksen määrityksen entistä eksaktimmaksi matemaattiseksi prosessiksi. Kielellisenä keinona tässä yhteydessä on relationaalisen prosessin käyttö (*käypä hinta on* - -) mentaalisen sijaan (*käypänä hintana pidetään* - -) sekä lakiin perustuvan harkinnan aiempaa selvempi eks-

plikointi. Harkintaa sisältyy siis uudistettuun vakuutusehtotekstiin aiempaa vähemmän ja se on avoimempaa.

(e 155)

> 2.11.2 - Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöikä, vuosimalli, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

Subjektiivinen harkintavalta merkityskategoriana on heikentynyt myös sitä kautta, että tekstistä on jätetty pois jaksoja, joissa on *katsoa*-verbi määritelmässä. Esimerkissä (e 156) (1993) on vuoden 1993 ehtotekstin kuvaus autopalveluvakuutuksen tarkoituksesta ja (e 157) (1995) vuoden 1995 tekstin vastaava kohta. Esimerkit havainnollistavat sitä, miten tekstin asiasisältöjäkin muutettiin ehtotekstin uudistamisprosessissa. Vastaavankaltainen poisto on *autopalveluvakuutuksen* ja *oikeusturvavakuutuksen teksteissä*: vuoden 1993 ehtojen kohta 34.4 ja kohdan 44.1.1 loppuosa mm. *katsomisen* prosesseineen on poistettu (ks. liite 1). Molemmat poistot liittyvät määrittämiseen, toinen korvauksen maksamisen ja toinen vahinkotapahtuman määrittämiseen.

(e 156) (1993)

> **30 AUTOPALVELUVAKUUTUS**
>
> **31 VAKUUTUKSEN TARKOITUS**
>
> Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset.
>
> Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan luettuina matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset. Yhdelle tai useammalle määräpaikalle saapumisen ja sieltä pois lähtemisen välistä oleskeluaikaa ei katsota matkaan kuuluvaksi.
>
> Vakuutuksen kohteena on myös matkan aikana mukana oleva perävaunu.

(e 157) (1995)

> **3 AUTOPALVELUVAKUUTUS HENKILÖ-, PAKETTI- JA MATKAILUAUTOILLE SEKÄ MOOTTORIPYÖRILLE**
>
> **3.1 Vakuutuksen tarkoitus**
>
> Vakuutuksen tarkoituksena on korvata matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan lukien matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset.
>
> **3.2 Vakuutuksen kohde**

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu ajoneuvo ja matkalla mukana oleva perävaunu.

Edellä kuvatuilla muutokset vaikuttavat vakuutusehtotekstin institutionaaliseen luonteeseen. Mentaalisten harkitsemisen prosessien (esimerkiksi *katsoa*) vaihtuminen suhdetta ilmaiseviksi prosesseiksi (*käypä arvo on* - -; esimerkki (e 150) (1995) edellä) ja mentaalisten prosessien poistaminen kokonaan tekstistä vaikuttavat ehtotekstin tulkintapotentiaaliin. Samoin ehtotekstin merkitykset muuttuvat, kun harkitsemista ilmaisevia verbejä käytetään enää pääosin eksplisiittisesti vakuutussopimuslakiin viitattaessa. Tulkintapotentiaali muuttuu niin, että kirjoittaja kyseisillä valinnoillaan ilmaisee, että harkintavalta tulee yhtiölle institutionaalisesti eli lain kautta. Se merkitsee samalla sitä, että subjektiivisen, vakuutusvirkailijakeskeisen harkintavallan käytön merkitys eliminoituu tekstistä. Tällä seikalla voi olla merkitystä mahdollisten erimielisyyksien ratkaisemiselle. Kyseisillä valinnoilla ehtotekstiin kirjoittuu eksaktiin, luonnontieteelliseen havainnointiin pohjaava korvauksen määrittämisen prosessi. Staattiset, ”totuuden” ilmoittavat väitelauseet antavat vaikutelman kiistattomuudesta.

Muutoksella on vaikutusta myös tekstin lukijan ja kirjoittajan suhteeseen. Näyttää siltä, että vakuutusyhtiö ei ole vuoden 1995 ehtotekstiin halunnut tuoda korosteista lakitekstimäisyyttä muualle kuin siihen osaan ehtotekstiä, johon se tekstin sopimusluonne huomioon ottaen kuuluu eli sopimusehtojen lukuun (luku 7). Kysymyksessä on tulkintani mukaan yksi niistä kielen ilmiöistä, joilla vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin lakitekstimäisyyttä pyrittiin työryhmässä häivyttämään. Ratkaisu siis kaventaa vuoden 1993 ehtotekstiin rakentuvaa asiantuntijakirjoittajan ja maallikkolukijan välistä kuilua.

Yksi uusi piirre vuoden 1995 ehtotekstissä on myös se, että korvauslupaukseen on saatettu lisätä tarkentava määritelmä. Esimerkissä (e 158) (1995) kohdan 2.10.2 toinen virke on lisäys aiempaan ehtotekstiin nähden. Virke määrittelee käsitteen *suoranainen esinevahinko*.

(e 158) (1995)

2.10 Korvauksen määrittäminen ja suorittaminen

2.10.1 Korvauksen laajuus

2.10.2 Esinevakuutuksesta korvataan vakuutustapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko. Esinevahingolla tarkoitetaan sitä, että esine vaurioituu, tuhoutuu tai häviää.

Edellä esitellyt määrittelemiseen liittyvät ratkaisut, mukaan luettuina esimerkin (e 158) (1995) korvauslupausta täydentävä määritelmä voidaan nähdä pyrkimyksenä parantaa vakuutusehtotekstin ymmärrettävyyttä vakuutustermistöä tuntemattoman lukijan näkökulmasta. Määritteleminen poikkeaa aiemman ehtotekstin määrittelystä myös siinä, että vuoden 1995 ehtotekstiin lisättiin määrittelevän virkkeen täydennykseksi merkityksiä selventäviä esimerk-

kejä tuotepäällikön toiveen mukaisesti (ks. liite 1, jossa on nähtävissä tuotepäällikön merkintöjä, mm. lisäyksiä koodina *esim.*). Esimerkkejä merkityksen *elaborointina* (Halliday 1994, 324) käsitellään alaluvussa 5.4.

Vakuutusehtotekstin tekstilajiin liittyvästi voidaan todeta, että määritteleminen ja määritelmien sijoittuminen vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä vaikuttavat tekstin tulkintapotentiaaliin merkittävästi: teksti voidaan aiempaa ehtotekstiä selvemmin tulkita ei-asiantuntijalukijaa opastavaksi. Lukijaksi kirjoittuu siis henkilö, joka tarvitsee opastusta mm. termistöön, ja vastaavasti kirjoittajasta, joka ottaa huomioon sen, että lukija ei ole vakuutusalan ammattilainen. Toisaalta samalla tekstistä tehtiin entistä eksaktimpi, minkä vaikutuksista olisi kiinnostava saada tietoa.

5.2 Vakuutusehto lupauksena

Vakuutusehtotekstin keskeisin merkitys on lupaus vahingon korvaamisesta. Siihen liittyvät erilaiset rajoittavat merkityslisät ja säännökset, jotka tekevät vahingon korvaamisen ehdolliseksi (ks. luku 3). Tässä alaluvussa tarkastellaan luvussa 3 tehdyn lupaamisen analyysin perusteella uudistetun, vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin lupauksia sekä lupauksen kumoamista ja rajoittamista. Analysissa keskitytään variaatioon: miltä osin vuosien 1993 ja 1995 ehtotekstit ovat samanlaisia ja erilaisia lupaamisen puheaktin näkökulmasta?

Vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti on yhdenmukainen aiemman ehtotekstin kanssa siinä suhteessa, että myönteisten ja kielteisten korvauslupausten määrät ovat lähes yhtä suuret. Alla olevassa taulukossa ovat vertailun vuoksi sulkeissa vuoden 1993 ehtotekstin luvut[90].

Taulukko 6. Lupaukset vahingon korvaamisesta prosessityypeittäin: materiaalinen prosessi *korvata* ja relationaalinen prosessi (vakuutuksen) kohteena *on*

KOHTEENA ON	KOHTEENA EI OLE	KORVATAAN	EI KORVATA
12 (11)	**4 (2)**	**41 (45)**	**26 (25)**

Korvaamista kuvataan siis vakuutusehtotekstissä pääasiassa myönteisestä ilmauksesta käsin (53 myönteistä ilmausta : 30 kielteistä). Polaarisuusasetelma *korvataan : ei korvata* rakentuu yleisesti peräkkäisiksi tekstijaksoiksi, yleensä kappaleiksi, jotka ovat samalla numeroituja ehtokohtia.

[90] Prosessien luokittelu ja taulukointi on esitelty alaluvussa 3.2.

(e 159) (1995)

> **2.8.3** Varkausvakuutuksesta korvataan varkauden seurauksena aiheutuneet kohtuulliset ajoneuvon nouto- tai palautuskulut.
>
> **2.8.4** Varkausvakuutuksesta ei korvata vahinkoa, jos vahingon aiheuttaja
>
> a) on saanut ajoneuvon tai sen avaimet luvallisesti haltuunsa
>
> b) on joku vakuutetuista tai vakuutettuun kohdassa 7.8 samastettava taikka näiden suostumuksella joku muu henkilö.
>
> **2.8.5** Varkausvakuutuksesta ei korvata varastetun ajoneuvon tai sen varusteiden käyttämisestä johtunutta kulumista, esimerkiksi polttoaineen kulumista ja kilometrilisäystä.

Korvauslupaus *vakuutuksesta korvataan vahinko* on vakuutusehtotekstissä säännös ja sellaisena Bhatian mukaan vasta ns. luuranko, jolla itsessään on vähän säätävää merkitystä (Bhatia 1994, 147). Merkityksellisiä lupauksen tulkinnan kannalta ovat rajoitukset, jotka tekevät korvauslupauksesta ehdollisen. Seuraavaksi vuoden 1995 ehtotekstin lupausten rajoittamista tarkastellaan verraten kielellisiä valintoja vuoden 1993 ehtotekstin valintoihin. Tarkasteltaviksi tulevat luvun 1993 analyysin tapaan[91]

- **lupauksen rajoittaminen eksplisiittisellä kiellolla**
- **intertekstuaaliset viittaukset**
- **vahinkotapauksen kuvaus**
  - sivulauseessa
  - teonnimen, lauseenvastikkeen ja partisiippiattribuutin avulla
- **operationaaliset määritteet** (lisätietoa ehtokohtien soveltamisesta)
  - tulkintapotentiaalin rajoittaminen koheesiokeinoin
  - neuvoteltavuutta implikoivat adjektiiviattribuutit
  - adverbiaalilausekkeet tulkinnan varmistajina
  - relatiivilause tulkintapotentiaalin rajoittajana.

5.2.1 Lupauksen rajoittaminen eksplisiittisellä kiellolla

Kielto on modaliteetin ilmentymää tekstissä. Se liittyy interpersoonaisen metafunktion merkityspotentiaaliin eli lukijan ja kirjoittajan välisen suhteen rakentumiseen kielellisten valintojen kautta. Kielto on myös asennemerkitys: puhuja ilmaisee kiellon avulla suhtautumi-

[91] Analyysi on perusteltu ja esitelty luvussa 3.

sensa asiaan, sen totuusarvoon tai mahdollisuuteen sekä näiden vastakohtaan. (Eggins 1994, 170; Palmer 2001; Hakulinen & Karlsson 1979; Shore 1992, 36.) Vuoden 1993 ehtotekstin analyysissa todettiin, että kielto on ehtotekstissä funktioltaan kontrastoiva (*korvataan : ei korvata*; Givón 1989, 165) ja lisätietoa antava (esimerkiksi Tuppurainen 1991). Kaikki kiellettävät asiat eivät kuitenkaan ehtotekstissä ole selvästi positiivisen vastinparin kautta presupponoituvia, mihin perustuu ilmausten lisätiedon antamisen funktio.

Kielteisten kollokaatioiden tarkastelussa havaittiin edellä alaluvussa 3.2.1, että vakuutusehtotekstissä jotkut asiat aktivoituvat suhteellisen systemaattisesti myönteisinä, jotkut taas kielteisinä. Myönteisenä esitetään yleensä peruskorvauslupaus operationaalisine määritteineen (ks. alaluku 3.2.4): (vuoden 1993 ehtojen luku) *22.1 Vakuutuksen <u>kohteena on</u> vakuutuskirjassa mainittu <u>moottoriajoneuvo</u> ohjehintaan sisältyvine <u>vakiovarusteineen</u>*. Kyseisen säätävän lausuman ulkopuolelle jätettäviä asioita ilmaistaan vastaavasti mm. kieltorakenteilla (kieltoverbi; *paitsi*; *lukuun ottamatta*).

Kielto- ja myöntöhakuisuutta voidaan tarkastella myöntö- ja kieltolauseiden esiintymien frekvenssin kautta (vrt. Taulukko 2, alaluku 3.2.1). Vuonna 1994 voimaan tulleessa vakuutussopimuslaissa kiinnitettiin erityisesti huomion siihen, että kuluttajan on vakuutusta ottaessaan saatava käsitys vakuutuksesta, sen antamasta turvasta ja rajoituksista sekä hänen omista velvollisuuksistaan vahingon estämiseksi (erityisesti VakSL:n pykälät 5, 9 ja 31). Voitaisiin olettaa, että tämä seikka vaikuttaisi sen, että korvauslupausta rajoitettaisiin kielteisesti enemmän vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä kuin aiemmassa.

Seuraavissa taulukoissa on esitettynä myöntö- ja kieltolauseiden jakauma vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä. Frekvenssit on laskettu samaan tapaan kuin vuoden 1993 tekstin analyysissa: lauseet on laskettu varsinaisen ehtotekstin alusta lähtien, ja otoksessa on aiemman laskennan tapaan 122 lausetta.

Taulukko 7. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin myöntö- ja kieltolauseiden suhde verrattuna vuoden 1993 ehtotekstin lauseisiin (n = 122 lausetta)

MYÖNTÖLAUSEITA		KIELTOLAUSEITA	
Kpl	**%**	**Kpl**	**%**
99 (94)	**81 (78)**	**23 (28)**	**19 (22)**

Taulukko 8. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin myönteisten- ja kielteisten pää- ja sivulauseiden suhde verrattuna vuoden 1993 ehtotekstin lauseisiin

PÄÄLAUSEISTA n = 82 (66)				SIVULAUSEISTA n = 40 (56)			
Myönteisiä		Kielteisiä		Myönteisiä		Kielteisiä	
Kpl	**%**	**Kpl**	**%**	**Kpl**	**%**	**Kpl**	**%**
67 (49)	**81 (74)**	**15 (17)**	**19 (26)**	**32 (45)**	**80 (80)**	**8 (11)**	**20 (20)**

Laskelmat osoittavat, että uudistetussa ehtotekstissä on hieman enemmän myönteisiä ilmauksia kuin aiemmassa ehtotekstissä: muutos on kolme prosenttiyksikköä (muutos 78:sta 81 %:iin). Näyttää siis siltä, että tekstiin ei ole muutosprosessissa lisätty kielteisin ilmauksin välitettäviä korvauslupauksen rajoituksia. Päinvastoin merkittävä muutos on nähtävissä siinä, että myönteisten päälauseiden määrä on lisääntynyt kielteisten kustannuksella 7 prosenttiyksikön verran (81 %:iin). Vakuutussopimuslain normi on saattanut vaikuttaa osaltaan siihen, että erityisesti selittäviä virkkeitä on lisätty. Selityksiä on lisätty tuotepäällikön esitysten mukaisesti moniin kohtiin, jotka hän oli merkinnyt vuoden 1993 ehtotekstiin koodilla ”esim.”, ”ehkä selvennös”, ”selvemmin”, ”selvitettävä”, ”ohjeita” tai ”millainen” (ks. alaluku 4.1). Sanojen selityksiä ja muita tarkennuksia käsitellään alaluvussa 5.2.4. Ohjeistava koodaus oli tuotepäällikön tekemää analyysia siitä, mikä tulisi esittää toisin uudistetussa ehtotekstissä.

Tulkintaani myönteisten päälauseiden lisäyksen syystä tukee se, että otoksessa oli kielteisiä päälauseita lähes yhtä paljon kuin aiemmassakin (15 kpl, vrt. 17 kpl), mutta nimenomaan myönteisten määrä on lisääntynyt (67 kpl, vrt. 49 kpl). Huomionarvoista on myös, että sivulauseiden esiintymissä ei ole siirtymää kielteisistä myönteisiin. Vakuutusehtotekstissä sivulauseilla rajoitetaan korvauslupauksen tulkintapotentiaalia, ja frekvenssilaskelmien perusteella näyttää, että lupauksen rajoittamisessa sivulauseiden avulla ei olisi tapahtunut muutosta ainakaan kielteisyyden ja myönteisyyden merkitysten suhteen. Täydennyksiä ja esimerkkejä tarkastellaan alaluvussa 5.4. Siinä yhteydessä otetaan kantaa myös siihen, miten myönteisten tarkentavien virkkeiden lisäys vaikuttaa lukijan ja kirjoittajan suhteeseen ja millaisia vaikutuksia sillä voi olla tekstilajiin.

5.2.2 Lupauksen rajoittaminen intertekstuaalisesti

Vakuutusehtoteksti on monien tekstien kehystämä tekstilaji: sitä taustoittavat vakuutussopimuslaki sekä Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton ja Kuluttajien vakuutustoimiston ohjeet. Tekstin institutionaalinen normitus nojaa pitkälti näihin tahoihin. Lisäksi vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysissa todettiin, että vakuutusehtotekstissä on eksplisiittisiä viittauksia moniin muihin teksteihin, lähinnä eri lakeihin ja asetuksiin sekä sellaisiin teksteihin, joihin lukijalla ei periaatteessa ole pääsyä. Ehtotekstissä myös viitataan tekstinsisäisesti toisiin ehtokohtiin. Ongelmana vuoden 1993 ehtotekstissä on tässä suhteessa lähinnä se, että viittausta ei aina ole, vaikka sellainen olisi tarpeen. Samoin todettiin, että koko ehtoteksti on tavallaan kauttaaltaan intertekstuaalinen historiallinen tuote: vakuutussopimuksen ehtojen muotoilulla on pitkät perinteet. Vuoden 1995 ehtotekstiä voidaan tarkastella näitä tutkimustuloksia vasten.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä on nähtävissä avointa tekstienvälisyyttä sekä metatekstin avulla toteutettavaa uudelleen kontekstualisointia (Heikkinen 2000a, 70, 76). Tekstissä viitataan ehtotekstin ulkopuolisiin teksteihin ja metatekstuaalisesti ehtotekstiin itseensä (vrt. Heikkinen 2000a, 70). Esimerkiksi asetusten nimiä on lisätty tekstiin sen sijaan, että sanottaisiin kannanoton perustuvan johonkin asetukseen.

(e 160) (1995)

> **2.7.2 Palovakuutuksen suojeluohjeet**
>
> - -
>
> 5) Ajoneuvon tulee olla sellaisessa kunnossa, että sen käyttäminen tiellä on sallittu ja se voitaisiin hyväksyä katsastuksessa (Asetus ajoneuvon rakenteeesta ja varusteista 1256/92 ja asetus ajoneuvon käytöstä tiellä 1257/92).

Muutokset liittyvät tuotepäällikön vuoden 1993 ehtotekstissä havaitsemaan puutteeseen, jota hän kommentoi esimerkiksi lisäämällä kohdan 22.1 kohdalle sanan ”ehkä selvennös”. Eksplisiittisten intertekstuaalisten suhteiden osoittaminen oli siis yksi tietoinen tekstin kehittämisen keino. Kun tekstissä mainitaan asetuksia ja lakeja, joihin säännös perustuu, samalla kirjoitetaan näkyviin vakuutusehtotekstin institutionaalisuuteen liittyvä piirre: auktoriteettiselusta on entistä selvempi (vrt. luku 3). Vastaavasti vakuutusyhtiön välittäjärooli korostuu. Lisäksi eksplisiittiset viittaukset asetuksiin ja lakeihin voidaan tulkita anteeksipyynnöksi sille, että yhtiö joutuu esittelemään tekstissä korvauksen määrittymisen juridiset perusteet. Merkitys ’emme me ole ilkeitä, vaan laki’ tarjoutuu lukijan tulkittavaksi (Sarangi 1999).

Ehtotekstiin itseensä viittaamista on vuoden 1995 ehtotekstissä enemmän kuin aiemmassa ehtotekstissä kahdesta syystä. Ensinnäkin uusissa ehdoissa on johdanto, joka on kauttaaltaan

metatekstuaalinen (ks. ehtotekstin sivu 3 alla): johdannon tarkoituksena on *helpottaa Sinua lukemaan kirjasessa olevia kaskovakuutusehtoja sekä hakemaan tietoa niistä.*

TÄRKEÄÄ TIETOA KASKOVAKUUTUKSESTASI

Pakollinen liikennevakuutus ei korvaa oman ajoneuvosi vahinkoja. Siksi on tärkeää, että suojaat ajoneuvosi vapaaehtoisella kaskovakuutuksella.

Tämän johdannon tarkoitus on helpottaa Sinua lukemaan kirjasessa olevia kaskovakuutusehtoja sekä hakemaan tietoa niistä. Ehdoista selviää mm. minkälaiset vahingot vakuutuksestasi korvataan, missä vakuutuksesi on voimassa ja mitä omaisuutta kuuluu vakuutuksesi korvauspiiriin. Kirjanen sisältää myös vakuutussopimuslain määrittelemät vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan oikeudet ja velvollisuudet.

Tavoitteena on, että pystyt selvittämään vakuutusturvasi ja hakemaan korvausta vakuutuksestasi. Lisäksi perus- ja lisävakuutusten yksityiskohtaiset kuvaukset auttavat - niin halutessasi - täydentämään nykyistä vakuutusturvaasi.

Vakuutus on Sinun, vakuutuksenottajan ja Tapiolan, vakuutuksenantajan välinen sopimus, joka sisältää molemmille sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Vakuutuskaan ei kata kaikkia mahdollisia vahinkoja - lue huolellisesti myös vakuutuksen rajoitukset ja suojeluohjeet.

Mitä vakuutuksesi sisältää?

Valitsemasi vakuutussopimuksen sisältö kerrotaan vakuutuskirjassasi, joka lähetetään Sinulle vuosittain.

Vakuutusmuodot

Kaskovakuutus on yhdistelmävakuutus, paketti, joka koostuu osista.

Voit valita kaskovakuutuksesi ajoneuvolajista riippuen jonkin seuraavista turvan tasoista:

- Täyskasko
- Peruskasko
- Osakasko tai
- Palo-varkausvakuutus

Tarvittaessa voit täydentää vakuutusturvaasi lisäturvavakuutuksilla, joita ovat

- keskeytysvakuutus
- lasivakuutus kuorma-, linja- ja erikoisautoille

Seuraavassa on esiteltynä lyhyesti kaskon ja osakaskon osavakuutukset sekä niiden lisäturvavakuutukset.

Kolarointivakuutus (ks. kohta 2.4)

Vakuutuksesta korvataan esimerkiksi yhteentörmäyksessä tai tieltä suistumisesta aiheutuneet vahingot. Useimpien ajoneuvolajien kolarointivakuutuksen voit valita joko bonusoikeudellisena tai bonusoikeudettomana vaihtoehtona. Bonusoikeudellisesta kolarointivakuutuksesta maksettu korvaus alentaa bonusta ja nostaa vakuutusmaksua.

Ilkivaltavakuutus (ks. kohta 2.5)

Kun ajoneuvoasi vaurioitetaan tahallisesti, esimerkiksi naarmutetaan jollakin teräaseella, saat korvauksen ilkivaltavakuutuksesta. Toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa ei korvata tästä vakuutuksesta vaan mahdollisesta kolarointivakuutuksesta. Ilkivallasta on tehtävä ilmoitus poliisille.

Hirvivahinkovakuutus (ks. kohta 2.6)

Hirvivahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa.

Palovakuutus (ks. kohta 2.7)

Tästä vakuutuksesta korvataan ajoneuvollesi irtipäässeen tulen tai salamaniskun aiheuttama vahinko. Esimerkiksi ylikuumenemisen aiheuttama vahinko jää korvauspiirin ulkopuolelle.

Palovahinkona korvataan myös ajoneuvosi sähkölaitteessa tapahtuneen oikosulun aiheuttama vahinko ajoneuvolle tai sen osalle lukuunottamatta sähkölaitteelle (esim. akulle, generaattorille, sähkömoottorille) itselleen aiheutunutta vauriota.

Varkausvakuutus (ks.kohta 2.8)

Jos ajoneuvosi tai sen osa varastetaan taikka ne vaurioituvat varkauden yrityksestä, vahingot korvataan varkausvakuutuksesta. Varkaudesta on aina tehtävä ilmoitus poliisille. Lukitse aina ajoneuvosi! Älä jätä arvotavaroita näkyville ajoneuvoon.

Petosvakuutus ilman kuljettajaa vuokrattaville ajoneuvoille (ks. kohta 2.9)

Autovuokraamon vuokrattavien henkilö- ja pakettiautojen Peruskaskoon sisältyy petosvakuutus. Vakuutuksesta korvataan vuokralleantajalle auton menettämisestä aiheutunut vahinko, kun auto on saatu haltuun petoksella tai kavalluksella. Ennen auton vuokraamista on vuokralleottajan henkilöllisyys varmistettava!

Autopalveluvakuutus henkilö-, paketti- ja matkailuautoile ja moottoripyörille(ks. kohta 3)

Vakuutuksesta korvataan Sinulle matkan keskeytyksestä aiheutuneet ylimääräiset kulut: matkakustannukset ja auton hinauskulut lähimpään korjaamoon.

Oikeusturvavakuutus (ks. kohta 4)

Vakuutuksesta korvataan vakuutetun välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut, jotka ovat aiheutuneet lakimiesavun käyttämisestä vakuutetun moottoriajoneuvon omistamiseen, kuljettamiseen tai hallintaan liittyvissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa.

Kuva 17. Näyte Tapiolan vuoden 1995 kaskovakuutusehdoista: varsinaista ehtotekstiosuutta edeltävä johdanto

Toiseksi varsinaisen ehtotekstin jokaisessa osavakuutuksessa suojeluohjeiden aloituskappaleeseen on lisätty viittaus kaskovakuutusehtojen yleisiin sopimusehtoihin (e 161) (1995).

(e 161) (1995)

2.4.3 ***Kolarointivakuutuksen suojeluohjeet***

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaisesti alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

Esimerkin (e 161) (1995) havainnollistama tekstuaalinen ratkaisu rakentaa osaltaan osavakuutusten (esimerkiksi *kolarointivakuutus* ja *palovakuutus*) esittelytekstiä. Kukin osavakuutus muodostuu osista, joissa on korvauslupaus, lupauksen rajoitukset, suojeluohjeet sekä viittaus yleisiin sopimusehtoihin. Yleisten sopimusehtojen (luku 7) katsotaan siis olevan osa osavakuutusta esittelevää tekstiä, ja liitto osoitetaan avoimen intertekstuaalisuuden keinoin (ks. liite 3, esimerkiksi luku 2.6).

Vuoden 1995 ehtotekstissä on metatekstuaalinen jakso myös yleisten sopimusehtojen alussa (luku 7).

(e 162)

7 VAKUUTUSSOPIMUSLAISTA JOHTUVIA OIKEUKSIA JA VELVOLLISUUKSIA

Vakuutussopimuslaki (543/94) on vakuutussopimuksia koskeva laki, joka sisältää asiakkaan ja vakuutusyhtiön väliseen sopimussuhteeseen sekä eräiden kolmansien henkilöiden oikeuksiin vaikuttavia säännöksiä. Seuraavassa on osa lain keskeisimmistä säännöksistä sekä asiat, joista vakuutusehdoissa on lain mukaan määrättävä. Tähän vakuutussopimukseen sovelletaan kuitenkin myös sellaisia vakuutussopimuslain säännöksiä, joita ei jäljempänä ole esitetty. Otsikoiden jälkeen suluissa olevat pykälämerkinnät viittaavat niihin vakuutussopimuslain säännöksiin, joissa käsitellään otsikossa mainittuja asioita.

Yleiset sopimusehdot (luku 7) jäsentyvät vuoden 1995 ehtotekstissä omaksi kokonaisuudekseen monien tekstuaalisten valintojen perusteella. Ensinnäkin sopimusehdot esitellään vakuutusten esittelyn jälkeen, koska niiden vaikutusalana on koko ennen niitä esitetty tekstikokonaisuus[92]. Yleiset sopimusehdot pätevät siis kaikkiin esiteltyihin vakuutuksiin. Toiseksi sopimusehtoluvun alussa on metatekstuaalinen johdanto, joka esittelee luvun 7 sisällöt lukijalle.

[92] Vuoden 1998 autovakuutusehdoissa suojeluohjeet ovat koko ehtotekstivihon alussa.

Vastaavaa, yleisten sopimusehtojen luvun aloittavaa jaksoa ei ole vuoden 1993 ehtotekstissä. Markkinointidiskursiivisesti tulkittuna kyseisen jakson puheenaihe, vakuutussopimuksen ja luvun 7 esittely, näyttäytyy koko ehtotekstin johdannon tapaan lukijan tulkintaa helpottavana ratkaisuna. Luvun alun orientaatio on siis teemoissa, jotka ovat merkityksellisiä vakuutuksenottajalle; vakuutusammattilaiset eivät johdatusta tarvitsisi. Jakso rakentaa siis lukijaksi vakuutussopimuslakia tuntemattoman henkilön, jolle on tarpeen kertoa, miten laki säätelee vakuutussopimussuhdetta ja miten vakuutusehtojen luvun 7 valitut sisällöt suhteutuvat lakiin. Metatekstilisäys on pidentänyt tekstiä aiempaan nähden, mutta kirjoittajan valinta on tulkittavissa lukijan huomioon ottamiseksi. Tekstin uudistamiseen liittyneiden keskustelujen perusteella tulkitsen luvun 7 metatekstijohdannon myös siltä osin asiakaskeskeiseksi, että se on tavallaan anteeksipyyntö lukijalle: ”Anteeksi, mutta me joudumme tuomaan tekstiin lakitekstiä, näitä ei voi jättää pois.” Anteeksipyyntötulkintaa tukee se, että luvun 7 tekstit ovat lähes sanasanaista lain referointia. Kysymyksessä on vakuutusehtotekstin yksi kielenkäytön piirre, joka liittyy koko ehtotekstiä tietyllä tavalla sävyttävään spesifin ja epäspesifin merkityksen läsnäoloon rinnan.

Yleisissä sopimusehdoissa (luku 7) merkittävänä erona aiempaan ehtotekstiin nähden on *vakuutusyhtiön* vaihtuminen *Tapiolaksi*. Myös tämä kielellinen valinta rakentaa ehtotekstiin *asiakkaan* ja identifioitavissa olevan toimijan, *Tapiolan*, suhdetta, ei kasvottomien *vakuutuksenottajan* ja *yhtiön*, niin kuin oli asianlaita vielä vuoden 1993 ehtotekstissä.

Muilta kuin edellä kuvatuilta osin vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä rajoitetaan lupaamista intertekstuaalisesti samalla tavalla kuin vuoden 1993 tekstissä, esimerkiksi seuraavasti:

(e 163)

> **2.7.2 *Palovakuutuksen suojeluohjeet***
>
> Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.
>
> - -
>
> 3) Moottorin, voimansiirtolaitteiden tai muiden osien lämmitykseen saa käyttää ainoastaan Vakuutusyhtiöiden autokorjaustoimikunnan (VAT) hyväksymiä laitteita.

Tekstienvälisyydestä voidaan todeta **tiivistäen**, että intratekstuaalisuuden tai metatekstuaalisuuden lisääntymisen voi tulkita helpottavan lukijan työtä, aivan kuten ehtojen ensimmäisellä sivulla todetaan johdannon tarkoituksesta. Tekstuaalinen ratkaisu on siis ns. lukijaystävällisyyttä ja markkinointidiskursiivisuutta, lukijan näkökulman korostumista. Imperatiivikehotus kohdissa, joissa kehotetaan tutustumaan yleisiin sopimusehtoihin (*Katso tarkemmin* - - ;

esimerkki (e 161) (1995) yllä), identifioi toisen persoonan puhuttelulla lukijan eksplisiittiseksi vuorovaikutuksen osapuoleksi, *sinuksi*. Tuolta osin tekstissä siis poiketaan varsinaisen ehtotekstin referatiivisesta, kolmannen persoonan kerronnasta[93]. Kyseessä on kielenkäytön ilmiö, jossa tekstin lukijalle annetaan tilaa kielellisten valintojen avulla ja asiakeskeisyys väistyy (vrt. Leppänen 2003 kirjoittamisen oppaista). Metatekstuaaliset ratkaisut ja imperatiivipuhuttelu myös etäännyttävät ehtotekstiä lakitekstistä, johon se erityisesti ehtojen luvun 7 osalta assosioituu eksplisiittisesti. Vastaanottotutkimus saattaisi antaa tietoa siitä, onko ratkaisuilla vaikutusta Iedeman määrittelemään tekstin ominaisvastustukseen (2000, 48; Callon & Latour 1981, 284; Mattila 2002, 52). Iedeman mukaan esimerkiksi kongruentin kielen muuttaminen metaforiseksi tai kielen etäännyttäminen persoonasta vaikuttaa tekstin ominaisvastustukseen. Mattila puolestaan pitää tärkeänä, että viestin sisältö esitetään johdonmukaisesti ja vastaanottajaan vaikuttavalla tavalla torjuvan asenteen välttämiseksi. Tulkitsen siis tekstin muutokset toiseen suuntaan eli lukijan huomioon ottaviksi ja vastustusta vähentäviksi.

5.2.3 Lupauksen rajoittaminen vahinkotapauksen kuvauksella

Tässä alaluvussa analysoidaan korvauslupauksen rajoittamista aineistona vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin varsinainen ehtotekstiosuus eli ehtojen luvut 1 – 8. Johdanto jätetään siis tämän tarkastelun ulkopuolelle siksi, että näin vuoden 1993 ja vuoden 1995 ehtotekstin vertailu kyseisen piirteen suhteen on mahdollista. Johdannon merkityspotentiaalin analyysi esitetään pääasiassa alaluvussa 5.6.

Korvauslupauksen rajoittamisen analyysissa erotettiin edellä luvussa 3 **tapauksenkuvaukset** ja **operationaaliset määritteet** omiksi lupauksen rajoittamisen tyypeikseen pääasiassa Bhatian lakikielen tutkimusten mukaisesti (Bhatia 1994)[94]. Tuota jaottelua noudatetaan myös tässä alaluvussa. Alaluvun 3.2.3 tapaan tämänkin luvun tarkoituksena on kiinnittää huomio yhtäältä niihin moniin kielellisiin keinoihin, joilla lupausta rajoitetaan, ja toisaalta osoittaa, että monenlaisia kielellisiä valintoja yhdistää niiden funktio: kaikilla niillä pyritään antamaan lisätietoa korvaamisesta ja rajoittamaan säätävässä lausumassa (*vakuutuksesta korvataan vahinko*) ilmaistun lupauksen alaa. Lisäksi tässä alaluvussa keskiössä on kahden ehtotekstin valintojen vertailu.

Vahinkotapauksen kuvauksissa lupauksen rajoittaminen liittyy koko säätävään lausumaan, jonka keskuksena on prosessi *korvata* (Bhatia 1994, 151, 137; vrt. Herlin 1998, 83). Vahinko-

---

[93] Esimerkiksi *vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, jos vahingon aiheuttaja - - on joku vakuutetuista tai vakuutettuun kohdassa 7.8 samastettava taikka näiden suostumuksella joku muu henkilö;* kohta 2.8.4.

[94] Ks. jaottelun perusteet, alaluvun 3.2 johdanto ja alaluku 3.2.3.

tapausta voidaan kuvata lauseen tai kieliopillisen metaforan avulla, ja molempia keinoja kuvataan tässä. Taulukko 8 edellä osoittaa, että vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä on suhteellisesti vähemmän sivulauseita kuin vuoden 1993 ehtotekstissä. Vuoden 1993 ehtotekstissä päälauseiden ja sivulauseiden suhde oli 66 : 56, kun taas vuoden 1995 tekstissä vastaava suhde on 82 : 40. Edellä todettiin, että syntaktisen rakenteen muutos selittyy tarkentavien sananselitysten ja esimerkkien lisäyksellä, ja ne esitetään pääasiassa päälauseessa ilman sivulausetäydennystä (alaluku 5.4).

Syntaktisesti rajoittaminen toteutuu vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä monissa eri merkityksissä mutta keskenään samafunktioisissa sivulauseissa esimerkiksi seuraavasti.

(e 164) (1995)

> **2.8.2** Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon menettämisestä aiheutunut vahinko, jos vakuutettu, poliisi- tai tulliviranomainen ei ole saanut tietoa ajoneuvon löytymisestä 30 päivän kuluttua siitä, kun Tapiola sai kirjallisesti tiedon ajoneuvon lunastamisesta.
>
> - -
>
> **2.2** - - Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ovat myös ajoneuvosta tavanomaisesti irrotettavat lisälaitteet ja vakiovarusteet, kun niitä säilytetään lukitussa säilytyssuojassa.

(e 165) (1995)

> **2.8.6** ***Varkausvakuutuksen suojeluohjeet***
>
> - -
>
> 1) Varkausvahingon estämiseksi on ajoneuvon säilymisestä huolehdittava. Ajoneuvoa ei saa jättää ilman valvontaa tien varrelle, pysäköintipaikalle tai muulle alueelle siten ja niin pitkäksi ajaksi, että se kiinnittää sivullisen huomiota tai vaikuttaa hylätyltä. - -

(e 166) (1995)

> **2.11.3** ***Uusarvolunastus***
>
> - - Korvaus määräytyy uusarvolunastusedun mukaan, jos
>
> - ajoneuvo on ollut yhden autoliikkeen omistus- ja hallintasuhdetta lukuunottamatta vain vakuutuksenottajan omistuksessa tai hallinnassa ja kaskovakuutettuna siitä alkaen, kun se ensimmäisen kerran rekisteröitiin tai olisi pitänyt rekisteröidä,
>
> - -

Esimerkeistä nähdään, että sivulauseissa välitetään kuvaa niistä olosuhteista, joissa asiakkaan ajoneuvoineen tulisi olla, jotta vahinko olisi korvattavissa vakuutuksesta. Sivulauseet ovat vakuutusehtoteksissä merkityksen laajentamisen tehtävässä (Halliday 1994, 219 – 220;

expansion ja *enhancing*), kun taas havainnollistavat esimerkit ovat merkityksen *elaborointia* (alaluku 5.4). Ekspansiossa sivulause antaa lisätietoa esimerkiksi ajasta ja paikasta tai muista korvauslupauksen toteutumisen ehdoista.

Vuoden 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstit poikkeavat toisistaan tapausta kuvaavien sivulauseiden käytön osalta. Ensinnäkin sivulauseiden lukumäärä suhteessa päälauseiden määrään on pienempi (122 lauseen otoksessa 82 kpl : 40 kpl; vrt. 66 : 56 v. 1993). Lisäksi *kun*-lauseiden määrä on ratkaisevasti vähentynyt ja *jos*-lauseiden määrä lisääntynyt; taulukossa on esitettynä sulkeissa vuoden 1993 ehtotekstin vastaavat määrät.

Taulukko 9. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin *jos*- ja *kun*-lauseiden esiintymät

JOS- JA KUN-LAUSEIDEN JAKAUMA LUPAUSTEN RAJOITUKSISSA			
	Yhteensä	**Etuasemaisia**	**Yleisten sopimusehtojen luvussa**
jos-lauseita	**125 (103)**	**70 (51)**	**35 (25)**
kun-lauseita	**23 (47)**	**2 (-)**	**7 (10)**

Lisäksi *jos*-lauseista enemmistö on etuasemaisia (70 lausetta 125:stä); vuoden 1993 ehtotekstissä suhde on 51 : 103. Etuasemaisten *jos*-lauseiden määrä on siis lisääntynyt vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä osaksi siksi, että koko ehtoteksti on pidentynyt. Sen sijaan niiden funktionaalinen käyttö ehtotekstissä ei näyttäisi muuttuneen, koska molemmissa ehtoteksteissä 50 % esiintymistä on yleisten sopimusehtojen luvussa (1993 luku 60 ja 1995 luku 7).

(e 167)

7.4.2 - - Jos vakuutusmaksua ei suoriteta edellä kohdassa 7.4.1 tarkoitetussa määräajassa, myöhästymisajalta on suoritettava viivästyskorkoa korkolain mukaan.

On syytä huomata, että vuoden 1995 ehtotekstissä yleisten sopimusehtojen osuus koko ehtotekstin sivuista on 1/3 (n. 7,5 sivua 21:stä), ja varsinaisen ehtotekstiosuuden sivuista (ilman johdantoa) osuus on yli kolmannes. Vuoden 1993 ehtotekstissä puolestaan yleisten sopimusehtojen osuus on 29 % (3,5 sivua 12:sta). Lukujen perusteella voidaankin olettaa, että etuasemaisten *jos*-lauseiden määrä lisääntyy, jos vakuutusehtotekstin yleisten sopimusehtojen osuus kasvaa. Kyseinen kielenkäyttö selittyy ensinnäkin sillä, että yleiset sopimusehdot pohjaavat vakuutussopimuslakiin, ja etuasemaiset sivulauseet ovat yksi lakikielen piirteistä (Bhatia 1993, 110). Piirre on hyvin yleinen ja näkyvä vakuutussopimuslaissa. Toiseksi etuasemai-

sen *jos*-lauseen tehtävänä on tematisoinnin näkökulmasta etuasemaistaa itse vahinkotapaus tai jokin siihen korvaamisen kannalta ratkaisevasti liittyvä seikka (Bhatia 1993, 10).

(e 168) (1995)

> Jos vakuutettu on arvonlisäverolain mukaan oikeutettu vähentämään asianajolaskuun tai oikeudenkäyntikuluihin sisältyvän veron, korvauksesta vähennetään kustannuksiin sisältyvä arvonlisävero.

Lauseiden järjestyksellä halutaan varmistaa, ettei säätävää lausumaa tulkittaisi yleispäteväksi (Bhatia 1993, 110). Kaiken kaikkiaan *jos*-lause näyttää olevan vakuutusehtotekstiin konventionaalistunut tapa ilmaista korvaamisen olosuhteita ja rajoittaa lupausta. Etuasemaisten *jos*-lauseiden käyttöön ohjaa oikeusministeriön julkaisu Lainlaatijan opas (1998). Esimerkissä ohjataan vaihtamaan pitkän virkkeen aloitus *Verovelvollinen, joka on käyttänyt moottorisahaa* - - muotoon *Jos verovelvollinen on käyttänyt moottorisahaa* (mt. 126 – 127). [95]

Vahinkotapaus voidaan tuoda tekstiin keskeisenä korvaukseen vaikuttavana asiana paitsi sivulauseessa myös **kieliopillisen ideationaalisen metaforan** avulla. Tarkasteltavina ovat teonnimet (*ajoneuvon kaatuminen*), partisiippiattribuutit (*ehdoissa erikseen mainitut kustannukset*) ja temporaaliset lauseenvastikkeet (*kuljetettaessa vakuutuksen kohdetta*), jotka toimivat tekstissä lupauksen rajoittamisen tehtävässä (vrt. alaluku 3.2.3.2). Vuosien 1993 ja 1995 autovakuutusehtotekstit eivät eroa toisistaan kieliopillisten ideationaalisten metaforien käytön osalta.

Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analysissa todettiin, että kieliopilliset ideationaaliset metaforat tekevät tekstistä abstraktimpaa kuin vastaavat kongruentit verbimuodot: aktiivinen toiminta on kyseisten prosessien osalta rajoittunutta (Halliday 1994, 350). Esimerkiksi teonnimien käyttö motivoituu sitä kautta, että niiden avulla voidaan puhua interdiskursiivisesti korvaushakemuksessa esitetystä vahingosta annettuna; teonnimi on siis asiakkaan vahingon kuvauksen abstrahointia. Toinen abstrahointiin liittyvä seikka on se, että vakuutusyhtiön käsittelyssä asiakkaan konkreettisesta vahingosta (”ajoneuvo kaatuu”) tulee vahinkotapahtuma, korvauskäsittelyn abstraktio (”ajoneuvon kaatuminen”), jota voidaan helposti rinnastaa muiden substantiivien kanssa (mt. xix).

(e 169) (1995)

> **2.4 Kolarointivakuutus**
>
> 2.4.1 Kolarointivakuutuksesta korvataan vahinko, joka on aiheutunut

---

[95] Kuriositeettina mainittakoon, että Paavo Pajula on pitänyt suomenkielisessä lakikielessä etuasemaista rajoittavaa *jos*-lausetta kielen kehittymisenä, kun hän on verrannut sitä ilmaisuun *se, joka* - - (Pajula 1960, 120). Pajulan mukaan Matthias Calonius oli suomentanut vuonna 1734 voimaan tulleen lain versioon *jos*-lauseiksi ruotsalaiset ilmaukset tyyppiä *Är någon så af sig kommen, at han ej mächtar betala all sin gäld* - -. Suomennos kuuluin näin: *Jos joku on niin köyhtynyt, ettei hän woi kaikkea welkaans maxa* - - (mt. 121).

- ajoneuvon tieltä suistumisesta tai kaatumisesta
- iskusta, törmäyksestä, putoamisesta tai muusta vakuutuskohdetta äkillisesti ja ulkoapäin vahingoittaneesta syystä
- kuljetettaessa vakuutuksen kohdetta toisella kulkuneuvolla.

Partisiippiattribuuttien käyttö puolestaan liittyy keskeisesti lukijalle esitettävän informaation jäsentämiseen: tiettyä informatiota etuasemaistetaan teemaprogressiota ajatellen ja vastaavasti toisia asioita siirretään taustalle esimerkiksi ideationaalisen kieliopillisen metaforan avulla. Esimerkissä (e 170) (1995) *korvaamisen* prosessin kohteena on *vahinko*, ja sitä määrittävät ja samalla korvaamislupausta rajoittavat attribuutit. Ratkaisu vaikuttaa sen, että *korvaamisen* prosessi jää virkkeeseen ainoaksi perusmuotoisen verbin esiintymäksi, joka kantaa pääinformaation.

(e 170) (1995)

2.9.2 Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma

Vakuutuksesta korvataan petoksesta tai kavalluksesta johtuva vakuutuksen kohteen menettämisestä aiheutunut vahinko.

Ideationaaliset kieliopilliset metaforat ovat kirjoitetun kielen suosimia rakenteita, ja vakuuttamisen institutionaalinen kielenkäyttö näyttää suosivan niitä edellä kuvatuista syistä.

5.2.4 Lupauksen rajoittaminen operationaalisin määrittein

Operationaalisiksi korvauslupausta rajoittaviksi määritteiksi katsottiin alaluvussa 3.2.4 tietyntyyppiset

- koheesiokeinot
- neuvoteltavuutta implikoivat adjektiivit
- adverbiaalit
- relatiivilauseet.

Kyseiset määritteet ovat nyt tarkasteltavana olevassa ehtotekstin uudistamisprosessissa olennainen analyysin kohde ensinnäkin siksi, että ne rajoittavat säätävän korvauslupauksen alaa ja siksi, että projektin alussa tuotepäällikkö oli vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysissaan kiinnittänyt huomiota tekstin kohtiin, joissa esiintyy juuri kyseisiä kielellisiä valintoja (ks. alaluku 4.1). Erittelen seuraavissa alaluvuissa yllä mainitsemiani kielenkäytön piirteitä ongelmalähtöisesti niin, että otan tarkasteluun sen, miltä osin vuoden 1995 ehtotekstissä näyttää otetun huomioon tuotepäällikön esille nostamat ongelmat operationaalisiin määritteisiin liittyvästi. Tuotepäällikkö perusteli ongelmallisten kohtien muuttamisen tarvetta sillä, että hänen käsityksensä mukaan lukijan on vaikea ymmärtää tekstiä vuoden 1993 muotoi-

lun pohjalta. Uudistamisessa motiivina oli siis tekstin muuttaminen lukijaa paremmin palvelevaksi.

Operatiivisilla määritteillä, esimerkiksi *kohtuullinen* (kustannus) tai *muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä*, rajoitetaan vakuutusyhtiön vastuuta tai kielletään sen olemassaolo (Trosborg 1997, 70 – 82). Toisaalta ne mahdollistavat sen, että lukija voi tehdä itse ”diagnoosin” tapahtuneesta ja siitä, onko hänellä mahdollisuus saada korvaus (Sarangi 1999). Ne siis antavat lisätietoa säätävän lausuman sisältävän ehtokohdan soveltamisesta (Bhatia 1994). Metafunktioiden näkökulmasta tulkittuina kielenkäytön piirteet ovat ideationaaliseen ja interpersoonaiseen tulkintapotentiaaliin vaikuttavia.

Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin analyysissa todettiin, että **koheesiokeinoista** vakuutusehtoteksti suosii lakitekstin tapaan leksikaalista toistoa (Bhatia 1993 ja 1994). Toisto liittyy vakuutusehtotekstissä lisäksi merkityksenantoon niin, että ensimmäistä esiintymää seuraavissa jaksoissa merkitystä laajennetaan niin, että toistettava käsite liittyy eri prosesseihin ja olosuhteisiin. Esimerkin (e 171) (1995) ehtokohta poikkeaa vuoden 1993 ehtotekstin kohdasta 24.5.1 (ks. liite 1) toisen kappaleen osalta: *lukituksi* tulkitsemisen määritelmät ovat lisäystä. Huomionarvoista on ehtokohdan 2.8.1 toisen kappaleen ilmaus *ei katsota vakuutusehtojen mukaisesti* (lukituksi)[96]. *Lukitsemisen* tulkinta on ollut yleinen vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden välisen kiistan aihe.

(e 171) (1995)

2.8 Varkausvakuutus

2.8.1 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon tai sen vakiovarusteen menettämisestä aiheutunut vahinko, jos syynä on ollut varkaus tai sen yritys, ajoneuvon luvaton käyttö tai sen yritys ja teon kohde on ollut lukittuna tai[97] lukitussa säilytyssuojassa.

Ajoneuvon ja sen varusteiden säilytyssuojaa ei katsota vakuutusehtojen mukaisesti lukituksi, jos sinne on usealla eri talouteen kuuluvalla henkilöllä avain. Tämä ehtokohta koskee ns. yhteisautotalleja.

Joitakin ehtotekstissä käytettyjä käsitteitä on täydennetty esimerkillä, ja nekin tapaukset ovat koheesiokeinojen analyysia. Esimerkkejä kuitenkin tarkastellaan niiden kommunikatiivisen funktionsa vuoksi alaluvussa 5.4., jossa on puhe asiakkaan kokemusmaailman ja samalla hänen vahinkonsa kirjaamisesta vakuutusehtoihin.

Alaluvussa 3.2.4.2 todettiin, että vakuutusehtotekstiin kirjoittuu subjektiivisen harkinnan eli tilanteisen tulkinnan mahdollisuus kahta kautta: harkitsemista osoittavien prosessien (*katsoa* joksikin; *pitää* jonakin) ja tiettyjen **neuvoteltavuutta implikoivien adjektiivien** käytöllä

---

[96] Ks. *lukitsemiseen* liittyvän tulkinnan pohdintaa alaluvussa 5.1.

[97] Ks. rinnastuksista luku 5.3.

(Iedema 2000; Halliday 1994). Kyseessä on lakikielen piirre (Maley 1994, 27). Tarkasteltavat attribuutit vaikuttavat tekstin interpersoonaiseen merkityspotentiaaliin, koska ne ilmentävät kirjoittajan suhtautumista asiaan (Halliday 1994, 184 – 186, 360).

Vakuutusehtotekstin uudistamista johtanut ja tekstit kirjoittanut tuotepäällikkö oli tehnyt merkintöjä vuoden 1993 ehtotekstiin sellaisiin kohtiin, joissa on kysymys neuvoteltavista adjektiiveista, esimerkiksi *vakuutuskelvoton*. Adjektiiviattribuutit, joiden yhteyteen tuotepäällikkö oli tehnyt jonkinlaisen merkinnän (alaluku 4.1), olivat

- *suoranainen* (esinevahinko),
- *vakuutuskelvoton* (kohde),
- *yleisesti saatavilla oleva* (käteishinta),
- *tarkoituksenmukainen* (tapa pitää ajoneuvo myytävänä),
- *tarkoituksensa täyttävä* (kunto),
- (vahingon estämiseksi on pidettävä) *hyvää* huolta (ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta) ja
- *tarvittava* (vartiointi palopaikalla).

Kommentit, joita tuotepäällikkö oli attribuuttien yhteyteen liittänyt olivat sanat ”ohjeita” ja ”millainen”. Osa oli pelkästään korostuskynällä yliviivattuja, mikä oli hänen kannanottonsa siihen, että ilmaukseen on kiinnitettävä huomiota uutta tekstiä kirjoitettaessa.

Uudistetussa vakuutusehtotekstissä edellä mainittujen attribuuttien merkityksiä on tarkennettu: tekstiin on lisätty esimerkkejä ilmauksen vaikutusalaan kuuluvista asioista (esimerkki (e 172) (1995) alla) ja adjektiivi on vaihdettu toiseen (e 173) (1995); *vakuutuskelvoton* vs. *varsinaiselle käytölle vieras*). Yhdessä tapauksessa asiakokonaisuus on jätetty kokonaan pois (ajoneuvo saatetaan *tarkoituksensa täyttävään* kuntoon korjaamalla).

(e 172) (1995)

2 ESINEVAKUUTUS

2.1 Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti suoranaiset esinevahingot. Tällaisia ovat mm. törmäys-, palo-, varkaus-, hirvi- ja ilkivaltavahingot, jotka ovat aiheutuneet vakuutustapahtumassa vakuutuksen kohteelle.

(e 173) (1995)

2.2 - - Vakuutuksen kohteena eivät ole ajoneuvon varsinaiselle käytölle vieraat laitteet ja varusteet, kuten

- viranomaismääräysten vastaiset laitteet tai varusteet, esimerkiksi tutkanpaljastin, taikka kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet, esimerkiksi erikoismittarit

Kaksi edellä mainituista attribuuttirakenteista on jätetty ennalleen: toisessa on puhe *tarvittavasta* vartioinnista palopaikalla, ja toiseen sisältyvät adjektiivit *tarkoituksenmukainen* ja *yleisesti saatavilla oleva*; jälkimmäisen ehtokohdan muotoilua (e 174 (1995) voidaan verrata Kuluttajien vakuutustoimiston muistiossa esitettyyn kannanottoon (alla).

(e 174 (1995)

> **2.11.2** - - Ajoneuvon käypä hinta on se käteishinta, joka ajoneuvosta on vakuutustapahtuman sattumispäivän markkinatilanteessa yleisesti saatavissa, kun sitä pidetään myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Kuluttajien vakuutustoimiston muistiossa[98] otetaan kantaa kyseiseen ehtojen muotoiluun seuraavasti (kursivointi on alkuperäisen mukainen):

> Käypänä arvona pidetään sitä rahamäärää, joka autosta olisi ennen vahinkoa ollut mahdollista saada käteiskaupassa. Tällä hinnalla ei siten tarkoiteta autoliikkeen myyntihintaa, autosta vaihdossa saatavaa hyvitystä eikä liioin autokaupan sisäänostohintaa. Parhaiten käypä arvo voitaneen määritellä *siksi hinnaksi, jonka useampi kuin yksi ostaja autosta käteisellä maksaisi, kun autoa tarjotaan kohtuullisen ajan*.

Kannanotosta nähdään, että Kuluttajien vakuutustoimiston tulkinnan mukaan ajoneuvon hinta on *yleisesti saatavissa*, jos useampi kuin yksi maksaisi siitä kyseisen hinnan. *Tarkoituksenmukaisella tavalla* myytävänä oleminen puolestaan määrittyy ajan suhteen: autoa myydään *tarkoituksenmukaisella tavalla*, kun sitä myydään *kohtuullinen* aika. Tällaisia täsmennyksiä ei siis kuitenkaan ole tehty vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiin eikä myöskään vuonna 1998 voimaan tulleeseen Tapiolan kaskovakuutusehtojen tekstiin. Joka tapauksessa Kuluttajien vakuutustoimiston kannanotto osoittaa sen, että väljämerkityksiset ja subjektiivista harkintaa mahdollistavat attribuutit ovat ongelmallisia sopimusehtotekstissä. Nähdäkseni oheinen kannanotto on yleiskielisesti esitetty tulkinta käyvän arvon ja käteishinnan määrittymisestä. Yleismerkityksisille adjektiiveille on annettu toisessa tapauksessa tarkkarajainen merkitys (*useampi kuin yksi*). Sen sijaan *kohtuullinen* lienee edelleen tulkinnanvarainen käsite.

Vakuutusehtotekstiin tulkittavissa olevan lupauksen alaa voidaan rajoittaa myös **adverbiaalilausekkein**, jotka määrittävät eri lauseenjäseniä, myös edellä kuvattuja adjektiiviattribuutteja (esimerkki (e 173) (1995) yllä: *ajoneuvon varsinaiselle käytölle vieraat*). Yksi tyyppi neuvoteltavuuden ilmauksia ovat adverbit, jotka ovat neuvoteltavien adjektiivien johdoksia.

---

[98] Keskeiset kuluttajariidat autovakuutuksen alalla, Muistio 7.4.1997.

(e 175) (1995)

2.2 Vakuutuksen kohde

Vakuutettuna on vakuutuskirjassa yksilöity moottoriajoneuvo, ohjehintaan sisältyvät vakiovarusteet ja vakuutusta tehdessä sovitut lisävarusteet.

Tämän lisäksi vakuutuksen kohteena ovat - -

Vakuutuksen kohteena eivät ole - -

Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ovat myös ajoneuvosta tavanomaisesti irrotettavat lisälaitteet ja vakiovarusteet, kun niitä säilytetään lukitussa säilytyssuojassa

Luvun 3 analyysissa todettiin, että adverbiaalit täydentävät tapauksenkuvausta. Niillä pyritään vakuutusehtotekstissä tarkentamaan verbillä ilmaistua toimintaa, esimerkiksi *korvaamista* tai vahingon *aiheutumista*. Tyypillisesti adverbiaalit muodostavat ketjuja, joissa toiset määrittävät lauseen keskuksena olevaa prosessia ja toiset taas esimerkiksi verbistä johdettua attribuuttia:

(e 176)

2.1 - - Ehdoissa erikseen mainittuja muita kustannuksia ovat esimerkiksi tielle nostamisesta ja lähimpään korjaamoon kuljettamisesta *aiheutuneet* kustannukset sekä sattuneen tai välittömästi uhkaavan vahingon torjumisesta *aiheutuneet* kohtuulliset kustannukset.

Esimerkki (e 176) havainnollistaa määräisyyden korostamista vakuutusehtotekstissä (Vilkuna 1992, 27): korvattavat kustannukset tarkennetaan *aiheutumisen* prosessiin liitetyillä, usein rinnastetuilla adverbiaaleilla ja attribuuteilla. Adverbiaalien sijoittuminen substantiivin eteen motivoituu tematisoinnilla ja topikaalistuksella (Hakulinen & Karlsson 1979, 67): esimerkissä (e 176) vahingon on oltava ensisijaisesti jo *sattunut tai välittömästi uhkaava*, jotta sen *torjumisesta* aiheutuneet *kohtuulliset* kustannukset voitaisiin korvata. Luvussa 3 todettiin, että juuri määräisyyden ja korvaamistilanteen ainutkertaisuuden osoittaminen on yksi operationaalisten määritteiden, myös adverbiaalien, tehtävä vakuutusehtotekstissä. Tekstistä tulee autosemanttista, ja autosemanttisuuden avulla osaltaan tekstiin kirjoittuu suljettu maailma omine merkityksineen. Tämän kielellisen ilmiön ja merkityksen osalta vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti on vuoden 1993 ehtotekstin kaltainen.

Syntaktisesti ja semanttisesti edellisistä poikkeavasti lupaamista rajoitetaan myös **relatiivilauseiden** avulla. Kun edellä tematisointi ja topikaalistus perustelivat verbin tai nominaalimuodon eteen sijoittuvia adverbiaaleja, relatiivilauseet puolestaan substantiivin jäljessä esiin-

tyvinä motivoituvat sillä, että ne tietyllä tavalla ehdollistavat säätävän lausuman *vakuutuksesta korvataan vahinko* (Halliday 1994, 155).

(e 177) (1995)

2.2 Vakuutuksen kohde

Vakuutettuna on vakuutuskirjassa yksilöity moottoriajoneuvo, ohjehintaan sisältyvät vakiovarusteet ja vakuutusta tehdessä sovitut lisävarusteet.

Tämän lisäksi vakuutuksen kohteena ovat - -

Vakuutuksen kohteena eivät ole - -

- -

Keltaisia koenumeroita varten annetun vakuutuksen kohteena on ajoneuvo, johon kilvet on kiinnitetty ja jota käytetään ajoneuvon katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä on korvattu lisätietoa antavia attribuuttirakenteita päälause – relatiivilause-rakenteilla seuraavasti; muutokset ovat lisänneet relatiivilauseiden määrää aiempaan ehtotekstiin nähden.

(e 178)

Vuoden 1993 teksti:

24.3.2 Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

Vuoden 1995 teksti:

2.5.2 Ilkivaltavakuutuksesta ei korvata vahinkoa

- joka on aiheutettu toisella ajoneuvolla
- jota ei voida määritellä ajan ja paikan suhteen.

Luetelman avulla esitetty kahden rajoituksen rinnastus liittyy ehtotekstin uudistamisen aikaiseen tavoitteeseen: luetelmien avulla oli tarkoitus selkeyttää tekstiä. Tekstin kirjoittaja on siis tulkinnut ehtokohdan 24.3.2 muotoiluun kaksi samanarvoista rajoitusta. Uudistuksesta ei käykään ilmi, ovatko rajoitukset vaihtoehtoisia vai onko kyse lisätiedon ja vaihtoehdon ilmaisemisesta (ja/tai). Riittääkö korvaamisen epäämiseen siis pelkästään toisen olosuhteen olemassaolo? Kun luetelmarinnastuksista selkeyttämisen nimissä poistetaan rinnastuskonjunktiot, voi tuloksena olla entistä epäselvempi teksti. Rinnastuksia tarkastellaan lähemmin alaluvussa 5.3.

Relatiivilauseiden käyttö on lisääntynyt vuoden 1995 ehtotekstissä esimerkin (e 178) kaltaisissa tapauksissa. Sen sijaan esimerkin (e 179) (alla) esiintymä on ainoa.

(e 179)

Vuoden 1993 teksti:

24.4 Palovakuutus (C)

Palovakuutuksesta korvataan palovahinko, joka on aiheutunut irtipäässeestä tulesta tai vakuutuksen kohteen sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

Kuitenkaan ei korvata generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunutta vahinkoa.

Vuoden 1995 teksti:

2.7 Palovakuutus

2.7.1 Palovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on aiheutunut

- irtipäässeestä tulesta
- salamaniskusta
- sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

Poikkeuksena on kuitenkin generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunut vahinko, jota ei korvata.

Ratkaisussa on vaihdettu polaarisuusasetelma *korvataan : kuitenkaan ei korvata* rakenteeksi, jossa vertailtavaksi tulevat vahinko (joka on tietynlainen) ja jokin muu vaurio. Polaarisuusasetelma siis muuttuu, kun kontrastiivisuutta ilmentävä adverbikonnektiivi *kuitenkaan* vaihdetaan *poikkeus*-substantiiviin: tietty vaurio on *poikkeuksena* tietylle vahingolle. Ehtotekstin tulkintapotentiaali muuttuu niin, että kieltävä säätävä lausuma (*ei korvata*) esitetään ikään kuin täydennystietona ei-rajoittavassa relatiivilauseessa. Kun otetaan huomioon, että sopimuskieli on relatiivilauseiden käytön osalta lakikielen kaltaista (Bhatia 1993, 16), voidaan todeta, että esimerkissä (e 179) saattaa olla tuloksena epätoivottu tulkintapotentiaalin muutos. Relatiivilauseethan katsotaan tässä Bhatian tapaan sellaisiksi lauseiksi, jotka antavat lisätietoa korvattavasta vahingosta tai olosuhteista, joissa vahinko on tapahtunut. Lisätietona ei siis annettaisi perusprosessia eli sitä, että jotakin ei korvata. Selkeyttäminen on tältäkin osin kielenkäytön kannalta kyseenalaista.

Samoin kuin edellä adverbiaali myös relatiivilause substantiivin merkitystä täydentävänä liittyy määräisyyden merkitykseen. Substantiivi, johon relatiivilause liittyy, saa aiempaa tarkemman merkityksen. Se rajoittaa päälauseessa sanotun merkitystä ja samalla lupaamisen alaa. Kyseisiä relatiivilauseita voidaan lisäksi pitää kirjoittajan asennoitumisen ilmaisimina: kirjoittaja liittää virkkeeseen tärkeänä pitämäänsä (Shore 1992, 151 – 153).

5.3 Kaikenkattavuus spesifin ja epäspesifin rinnastuksissa

Korvaamisen prosessiin liittyy korvauslupausta rajoittavia kielellisiä valintoja, joista rinnastaminen on yksi. Rinnastaminen on kirjoitusviestinnässä yleensä semanttisesti motivoitunutta: joko rinnastuskonjunktioiden tai luetelmaviivojen avulla kytketään toisiinsa rinnasteisia asioita, joilla on sama suhde prosessiin, tai rinnastettavina on eri prosesseja (Kalliokoski 1989, 233).

(e 180) (1995)

4 OIKEUSTURVAVAKUUTUS

4.1 Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutetun <u>välttämättömät ja kohtuulliset</u> <u>asianajo- ja oikeudenkäyntikulut</u>, jotka ovat aiheutuneet lakimiesavun käyttämisestä vakuutuskirjassa mainitun moottoriajoneuvon <u>omistamiseen, kuljettamiseen tai hallintaan</u> liittyvissä <u>riita-, rikos ja hakemusasioissa</u> kohdassa 44 tarkoitetuissa vakuutustapahtumissa.

Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin tapaan myös vuoden 1995 ehtotekstissä on runsaasti korvaamisen prosessiin vaikuttavien osallistujien, kohteiden ja olosuhteiden rinnastamista. Vakuutusehtotekstissä tyypilliseksi rinnastamiseksi todettiin alaluvussa 3.3 spesifin ja epäspesifin rinnastaminen (*pakkanen <u>tai</u> <u>muu</u> ilmastollinen olosuhde*) sekä luetelmin rinnastaminen, jotka molemmat vaikuttavat kaikenkattavuuden tulkintapotentiaaliin. Vuoden 1995 ehtotekstissä on spesifin ja epäspesifin rinnastuksen tapauksia 18, kun vuoden 1993 ehtotekstissä niitä on 23. Luetelmia puolestaan on vuoden 1995 ehtotekstissä enemmän kuin aiemmassa eli 43 vs. 26. Luetelmien käytössä ei ruotsalaista ehtotekstiä käytetty ainakaan haastatteluista ja kokouskeskusteluista saamani tiedon perusteella tietoisesti mallina, mutta sekä aakkosin että numeroin luettelemista näkyy suosittavan myös ruotsalaisessa ehtotekstissä (ks. liite 2[99]).

Ehtotekstiä uudistaneen työryhmän keskusteluissa yhtenä rinnastamiseen liittyvänä keskeisenä aiheena oli tekstin selkeyttäminen niin, että luetelmia käytettäisiin aiempaa enemmän ja niiden merkintään kehitettäisiin logiikka. Tässä alaluvussa tarkastellaan kyseisiä kielellisiä valintoja työryhmän tavoitteen toteuttamisen kannalta.

(e 181) (1995)

2.4.2 Kolarointivakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

[99] Ruotsalaisesta ehtotekstistä oli kopioitu ryhmän jäsenille liitteessä 2 olevat sivut eli vain osa.

a)	ajoneuvon osalle tai laitteelle sen rakenne-, valmistus- tai aineviasta
b)	- -
c)	sodasta, kapinasta, vallankumouksesta tai muusta sen kaltaisesta syystä

Vakuutusehtotekstiä kirjoittanut tuotepäällikkö oli ehtotekstin uudistamisprojektin käynnistyessä kiinnittänyt huomiota myös spesifin ja epäspesifin rinnastuksiin. Hän oli merkinnyt vuoden 1993 ehtotekstiin huomautukset kahteen kyseiseen kohtaan: Luvun 10 sivussa on hänen kommenttinsa ”luettelo”; ehtokohdassa on puhe *muista kuin kohdassa 10.1 mainituista ajoneuvoista.* Toinen kommentti, ”esim.”, on kohdan 24.2.2 sivussa: *tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä*. Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiin tehtiin muutos kommentoiduista kohdista edelliseen (ks. liite 3, luku 1). Sen sijaan jälkimmäinen on jätetty ennalleen.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä on yhteensä 18 spesifin ja epäspesifin rinnastuksen tapausta, joista 3:a on tarkennettu lisätietoa ilmaisevan konnektiivien *esimerkiksi* tai *mm.* välityksellä. Vuoden 1993 ehtotekstissä esimerkillä täydennettyjä *x tai muu y* –ilmauksia oli yksi kaikkiaan 23 tapauksesta *(- - muuhun kuin maatilatalouden työhön, esimerkiksi turpeen nostamiseen* - -). Kun tarkastellaan rinnan vuosien 1993 ja 1995 ehtoteksteissä esiintyviä spesifin ja epäspesifin rinnastuksia, voidaan havaita, että niissä on jäljitelty lakikielenkäytön konventioita: - - *voidaanko ja millä tavalla asia saattaa tuomioistuimen, kuluttajavalituslautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi* (VakSL:n 8. §). Lisäksi on huomionarvoista, että tämä kielenkäytön piirre on yksi niistä, joiden suhteen ehtoteksti näyttää olevan konservatiivinen. Vuoden 1993 ehtotekstistä ovat siirtyneet uuteen tekstiin kaikki tapaukset, joissa vuoden 1993 tekstissäkään ei anneta lisätietoa *muusta*. Tekstien väliseksi eroksi jää siis tämän ilmiön osalta se, että aiemman yhden tapauksen sijaan kolmessa tapauksessa 18:sta lisätietoa on annettu (esimerkit (e 182) (1995) – (e 184) (1995)).

(e 182) (1995)

2 ESINEVAKUUTUS

2.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutus korvaa näiden ehtojen mukaisesti suoranaiset esinevahingot. Tällaisia ovat mm. törmäys-, palo-, varkaus-, hirvi- ja ilkivaltavahingot, jotka ovat aiheutuneet vakuutustapahtumassa vakuutuksen kohteelle. Ehdoissa erikseen mainittuja muita kustannuksia ovat esi-

merkiksi tielle nostamisesta ja lähimpään korjaamoon kuljettamisesta aiheutuneet kustannukset sekä sattuneen tai välittömästi uhkaavan vahingon torjumisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Ehtokohdan 2.1 ensimmäisen virkkeen lopusta on kirjoittajan virheen vuoksi jäänyt osa pois. Virkkeen tulisi jatkua: *sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset*. Todisteena on kohdan 2.1 kolmannen virkkeen alku. Esimerkkiin liittyy toinenkin kiinnostava kielenkäytön asia. Ehtokohdan 2.1 alussa on *korvaamisen* prosessi, jossa toimijana on *vakuutus*. Konstruktio on yleinen puheessa, mutta ehtotekstissä yllä oleva tapaus on ainutkertainen. Kirjoituksessa vastaava ilmaus on yleensä konstruktio *vakuutuksesta korvataan x* tai *vakuutuksen kohteena on x*.

(e 183) (1995)

5.2.7 ***Keskeytysvakuutuksesta ei kuitenkaan korvata***

- - korjaus- tai odotuspäiviä, jotka ovat aiheutuneet vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään, esimerkiksi ajokelvotonta ajoneuvoa ei ole viety heti korjattavaksi. - -

Esimerkki (e 184) (1995) poikkeaa kahdesta muusta siinä, että *muu lakimies* määrittyy tekstijaksossa, erillisessä virkkeessä. Kysymyksessä on siis lisätiedon antaminen, ei kuitenkaan *esimerkin* avulla vaan tarkan koulutukseen liittyvän luonnehdinnan avulla.

(e 184) (1995)

4.6.2 Vakuutetun on käytettävä asiamiehenään asianajajaa tai muuta lakimiestä. Jos vakuutettu käyttää asiamiehenään muuta kuin oikeustieteen kandidaatin tai vastaavan ulkomaisen tutkinnon suorittanutta lakimiestä, vakuutuksesta ei suoriteta korvausta.

Sallittu asianajaja ja lakimies on siis oikeustieteen kandidaatti tai vastaavan ulkomaisen tutkinnon suorittanut lakimies. Vuoden 1993 autovakuutusehdoissa käypä asianajaja oli *Suomen Asianajajaliiton valvonnassa toimiva asianajaja tai tämän palveluksessa oleva lakimies*, ja *ellei tällaista paikalliset olosuhteet huomioon ottaen ole kohtuudella saatavissa, muu pätevä, asian hoitoon sopiva lakimies*. Ehtokohta on siis muutettu merkitykseltään tarkkarajaisemmaksi kuin aiempi ehtokohta. Kelpoisuuden määrittämisen harkinnanvaraisuus on käytännöllisesti katsoen poistettu uusilla asiasisällöillä: professiopohjaisesta määrityksestä on siirrytty koulutuspohjaiseen.

Rinnastamisen, erityisesti spesifin ja epäspesifin entiteetin rinnastamisen vaikutus tulkintapotentiaaliin vakuutusehtotekstissä on se, että tekstiin kuvataan tarkkapiirteinen maailma, jossa vahingon korvaaminen eli vakuutusturvan antaminen on keskuksena. Edellä alaluvussa

3.3 todettiin, että kielen metafunktioteorian näkökulmasta lisätietojen ja vaihtoehtojen esittämisessä on kysymys merkityksen laajennoksesta (Halliday 1994, 216, *extension*). Ongelmalliseksi rinnastaminen nähtiin siltä osin, että lukijalle ei vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä aina anneta selvästi tietoa, onko kaikkien rinnastettavien asioiden pädettävä yhtä aikaa vai ovatko kyseessä vaihtoehtoiset olosuhteet. Vuoden 1995 ehtotekstiä uudistettiin mm. tältä osin. Aina selkeyttämisessä ei kuitenkaan onnistuttu (ks. alaluku 5.2.4).

Esimerkki (e 185) havainnollistaa kirjoittajan pyrkimystä vaihtoehtojen selkeään ilmaisemiseen: kohtien 3.4.1 ja 3.4.2 otsikot ilmaisevat kysymyksessä olevan vaihtoehdon (kuljettaminen tai korjaaminen vahinkopaikalla); kohdan 3.4.2 aloituskappaleessa mainitaan vielä vaihtoehdosta: *vakuutuksesta korvataan* <u>*vaihtoehtoisesti*</u> - -. Lisäksi otsikkotasolla erotetaan matkakustannukset *Suomessa* ja *ulkomailla* tapahtuneiden vahinkojen osalta (3.4.3 ja 3.4.4). Vastaavia kielellisiä valintoja ei ole nähtävissä vuoden 1993 ehtotekstissä (vrt. liite 1, ehtokohdat 32 – 33). Samoin alla olevassa jaksossa on kohdassa 3.4.3 vaihtoehto ilmaistu sekä adverbiaalilla *vaihtoehtoisesti* että liittokonjunktiolla *joko – tai*.

(e 185)

3.4.1 *Ajoneuvon kuljetuskustannukset*

Vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon tielle nostamisesta. Jos ajoneuvo on ajokelvoton, korvataan lisäksi ajoneuvon kuljetus lähimpään sellaiseen korjaamoon, missä ajoneuvo voidaan asianmukaisesti korjata. Vakuutuksesta korvataan myös korjatun ajoneuvon noutamisesta aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset.

3.4.2 *Korjauskustannukset kuljetuksen vaihtoehtona*

Vakuutuksesta korvataan vaihtoehtoisesti vahinkopaikalla suoritetusta vaurion tai vian korjaamisesta aiheutuneet matka- ja työkustannukset. Korvauksen enimmäismäärä on se määrä, jonka ajoneuvon ja/tai perävaunun kuljettaminen lähimpään korjaamoon olisi maksanut.

Muilta osin ajoneuvon tai perävaunun korjauskustannuksia ei korvata.

3.4.3 *Matka- ja muut ylimääräiset kustannukset Suomessa*

Vakuutuksesta korvataan kuljettajan ja matkustajien

– matkakustannukset vahinkopaikkakunnalta kotipaikkakunnalle halvimmalla mahdollisella kuljetusvälineellä.

Vaihtoehtoisesti vakuutuksesta korvataan kotimatkasta aiheutuvien kustannusten määrään saakka joko

– matkakustannukset määräpaikkakunnalle halvimmalla mahdollisella kuljetusvälineellä tai

– ajoneuvon ja/tai perävaunun korjaustyön valmistumisen odottamisesta aiheutuvat ylimääräiset yöpymis- ja muut kustannukset.

Yhteensä matka- tai muita matkan keskeytymisestä aiheutuneita ylimääräisiä kustannuksia korvataan enintään 2 000 markkaa yhtä vahinkotapahtumaa kohti.

3.4.4 *Matka- ja muut ylimääräiset kustannukset ulkomailla*

Vahinko korvataan kohdan 3.4.3 määräyksiä noudattaen, jos ajoneuvoa tai perävaunua ei voida korjata liikennekelpoiseen kuntoon kolmen (3) työpäivän kuluessa tai jos lukittuna ollut ajoneuvo on anastettu matkan aikana ja se on ollut kateissa vähintään 24 tuntia. Korvausten enimmäismäärä on 10 000 markkaa.

3.4.5 *Ajoneuvon noutokulut ulkomailta*

Ulkomailla sattuneissa vahingoissa ajoneuvon kuljetuskustannukset lähimpään korjaamoon korvataan kuten kohdassa 3.4.1. Vakuutuksesta korvataan vaurioituneen, korjatun tai löydetyn ajoneuvon nouto- tai kuljetuskustannukset kotipaikkakunnalle. Korvauksen enimmäismäärä on ajoneuvon käypä arvo siinä kunnossa kuin se on kuljetuksen alkamispäivänä.

Vuoden 1995 ehtotekstin luvun 3 rakenne kokonaisuudessaan poikkeaa vuoden 1993 ehtotekstin vastaavan luvun rakenteesta: otsikoita on hyödynnetty korvaamisen mahdollisuuksien esittelyyn. Otsikoissa kuvataan vaihtoehtoina kuljettaminen ja korjaaminen paikan päällä. Lisäksi omissa alaluvuissaan kuvataan kustannusten korvaaminen kotimaassa ja ulkomailla aiheutuneen vahingon osalta. Otsikoiden avulla voidaan ohjata asiakasta lukemaan juuri hänen tapaustaan koskeva kohta ehdoista. Tietynlaisesta asiakkaan vahinkoprofiilin mukaisesta tekstinteosta on nähdäkseni osoituksena se, että vuoden 1995 tekstissä luvussa 3 on 14 alakohtaa, kun 1993 autovakuutusehtotekstissä autopalveluvakuutuksen luvussa 30 on 7 alaotsikkoa. Vakuutusten asiasisältöjen järjestys, asiakokonaisuuksien tekstijaksojen otsikointi ja asioiden uudistettu esittämistapa perustui siihen, että vuoden 1993 ehtotekstin luku 30 todettiin työryhmässä lukijalle vaikeaksi hahmottaa. Huomionarvoista otsikoinnissa on myös se, että otsikoinnissa käytetään paitsi numerointia myös kursivointia. (Ks. liitteet 1 ja 3.)

Eksplisiittisten vaihtoehtojen ilmaisemisen voi tulkita olevan työryhmän tavoitteen mukaista sanoman muotoilua: jakso on kiistatta aiempia ehtokohtia selkeämpi merkitysten välittymisen kannalta, ja lopputulokseen vaikuttavat ratkaisevasti tematisointi ja teemaprogressio. Valintojen voi katsoa olevan asiakaslähtöistä, ei-asiantuntijan huomioon ottavaa asioiden kielellistämistä.

Seuraava esimerkkipari puolestaan havainnollistaa sitä, että luetelma on mitä ilmeisimmin katsottu helpommin tulkittavaksi kuin konjunktioiden avulla ilmaistu rinnastaminen; vuoden 1993 ehtotekstin toisen kappaleen alussa ei ole lisätietokonnektiivia (*myöskään*), vaikka virkkeessä annetaan edellisen virkkeen tapaan tietoa niistä asioista, jotka rajataan korvaamisen ulkopuolelle. Implisiittinen kytkentä perustuu kieltomuotoisen prosessin toistoon, mikä mahdollistaa koherentin tulkinnan.

(e 186)

Vuoden 1993 teksti

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

27.1 Korvauksen laajuus

27.1.1 Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.

Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdystä muutos- tai parannustöistä, vahinkoon liittymättömästä pesusta tai muusta käsittelystä, polttoaineesta, ylityötunneista eikä lentorahdista. Vakuutuksesta ei korvata kustannuksia, jotka johtuvat siitä, ettei ajoneuvoa ole voitu vahingon johdosta käyttää ellei sitä korvata erillisen vakuutuksen perusteella (R).

Vuoden 1995 teksti:

2.10 Korvauksen määrittäminen ja suorittaminen

2.10.1 ***Korvauksen laajuus***

Esinevakuutuksesta korvataan vakuutustapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko. Esinevahingolla tarkoitetaan sitä, että esine varioituu, tuhoutuu tai häviää.

- -

2.10.5 Esinevakuutuksesta ei korvata

- arvon alennusta
- korjauksen yhteydessä tehtyjä muutos- tai parannustöitä
- puutteellisen tai epäonnistuneen korjauksen uusimisesta tai parantamisesta johtuvia kustannuksia
- ajoneuvon käyttöhyödyn menetystä (seisonta-ajan korvausta) tai sijaisauton vuokrauskustannuksia
- arvonlisäveroa siltä osin kuin vakuutetulla on oikeus vähentää arvonlisävero taikka oikeus arvon lisäveron palautukseen.[100]

Rinnastamisen aiheeseen liittyvästi yllä ehtokohdan 2.10.1 ensimmäisen kappaleen toisessa virkkeessä huomio kiinnittyy määritelmään, jossa kerrotaan, mitä esine*vahingolla* tarkoitetaan: *vaurioitumista, tuhoutumista tai häviämistä*. Retoriselta kolmikuviolta vaikuttava valinta toistuu ehtotekstissä muuallakin. Lukijan kannalta merkityksellistä on, että *esinevahingoksi* katsotaan myös *hävinnyt* ajoneuvo. Tarkennuksesta voi päätellä, että *vahinko* on vakuutustekninen käsite, joka käynnistää korvauskäsittelyn prosessin. Vakuutussopimuslaki määritteleekin *vahinkotapahtuman* niin, että se on *tapahtuma, jonka perusteella vakuutuksesta suoritetaan korvausta*. *Vahinko* on siis epäspesifi käsite, *tapahtuma*, joka on määritelty kolmen prosessin kautta, joissa ajoneuvo on osallisena. *Vahinko*-sanan käyttö ilmentää asiakkaan näkökulmaa, *vahinkotapahtuma* puolestaan korvausta määrittävän vakuutusyhtiön.

(e 187) (1995)

2.11.4 Laajennettu uusarvolunastus

- - - Laajennetun uusarvoedun mukaisen korvaamisen ehtona on, että vaurioituneen, tuhoutuneen tai hävinneen auton tilalle hankitaan samanlainen tai samanarvoinen ajoneuvo.

Edellä todettiin, että autovakuutusehtotekstiä uudistanut työryhmä otti yhdeksi tavoitteekseen selkeyttää tekstiä luetelmien avulla. Samalla päätettiin tietystä logiikasta rinnastettavien asioiden välillä: osa luetelmista ilmaisee vaihtoehtoja, osa lisätietoa. Luetelmat eriytettiin typografisesti niin, että osa luetelmista kirjoitettiin luetelmaviivan, osa pienaakkosten *a, b, c* jne. ja osa numeroiden *1, 2, 3* jne. avulla (ks. myös ruotsalaiset ehdot, liite 2). Aakkosten kat-

[100] Luetelmasta nähdään, että vakuutusehtojen sisältöä muutettiin mm. aiemman kokemuksen perusteella. Luetelmassa oleva yhdyssanvirhe (”arvon lisävero”) on alkuperäisen tekstin mukainen.

sottiin työryhmän kokouskeskusteluissa ilmaisevan vaihtoehtoa, numeroiden ja luetelmaviivojen puolestaan pääasiassa samanaikaisesti päteviä rinnastettavia asioita. Luetelmia lisättiinkin tekstiin runsaasti: vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä oli 26 luetelmaa ja vuoden 1995 tekstissä 43 (varsinaisessa ehtotekstiosuudessa).

Seuraavat esimerkit havainnollistavat erilaisten luetelmien käyttöä. Esimerkit osoittavat, että suunniteltua logiikkaa ei noudatettu. Esimerkiksi alla esimerkissä (e 188) (1995) numerot ilmaisevat vaihtoehtoa, ja tulkinta varmistetaan *tai*-konjunktiolla; ratkaisu on vakuutussopimuslaista omaksuttu.

(e 188) (1995)

> **7.14.1 Sopimusehtojen muuttaminen vakuutuskauden aikana (18 §)**
>
> Tapiolalla on oikeus vakuutuskauden aikana muuttaa vakuutusmaksua tai muita sopimusehtoja vastaamaan uusia olosuhteita, jos
>
> 1) vakuutuksenottaja tai vakuutettu on laiminlyönyt kohdassa 7.2.2 tarkoitetun tiedonantovelvollisuuden; tai
>
> 2) vakuutuksenottajan tai vakuutetun Tapiolalle sopimusta päätettäessä ilmoittamissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiantilassa on vakuutuskauden aikana tapahtunut kohdassa 7.5.2 tarkoitettu muutos.

Numerointia käytetäänkin vuoden 1995 ehtotekstissä kahdessa tilanteessa: niissä luetelmissa, joissa siteerataan vakuutussopimuslakia (ks. esimerkiksi ehtokohdat 2.8.6 ja 2.9.5; liite 3) sekä kerran, tulkintani mukaan, lakikielen konventiota tapaillen ehtokohdassa 4.5 (Oikeusturvavakuutuksen) *vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset*. Syynä valintaan saattaa olla osavakuutuksen luonne (oikeusturva) sekä se, että kohdan muotoilu pohjaa lakiin, tällä kertaa tieliikennelakiin.

Seuraavat esimerkit havainnollistavat luetelmien kielellisiä valintoja.

(e 189) (1995)

> **5.2.3** Korvaus maksetaan täysiltä vuorokausilta. Ensimmäinen korvauspäivä on
>
> a) vakuutustapahtuman sattumispäivä, jos ajoneuvo on liikennekelvoton
>
> b) korjaustyön alkamispäivä, jos ajoneuvo on liikennekelpoinen vahingon jälkeen
>
> c) päivä, jolloin ajoneuvon anastamisesta ilmoitettiin kirjallisesti Tapiolaan.

(e 190) (1995)

7.6.2 Vahingon torjumis- ja rajoittamisvelvollisuus sekä pelastamisvelvollisuus (32 §, 34 § ja 61 §)

- - Vakuutettu on velvollinen selvittämään

  - vahingonaiheuttajan henkilöllisyyden
  - vahingossa osallisena olleiden ajoneuvojen rekisteritunnukset

(e 191) (1995)

7.15.2 Tapiolan oikeus irtisanoa vakuutus vakuutuskauden aikana (15 §)

Tapiolalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään vakuutuskauden aikana, jos

1) vakuutuksenottaja tai vakuutettu on ennen vakuutuksen myöntämistä antanut vääriä tai puutteellisia tietoja ja jos Tapiola oikean asianlaidan tuntien ei olisi vakuutusta myöntänyt;
2) vakuutuksenottajan tai vakuutetun Tapiolalle - -
4) vakuutettu on tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta aiheuttanut vakuutustapahtuman
5) vakuutettu on vakuutustapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut vakuutusyhtiölle vääriä tai puutteellisia tietoja, joilla on merkitystä Tapiolan vastuun arvioimisen kannalta.[101]

Vakuutusehtotekstin uudistamisprojektissa luetelmien avulla pyrittiin tekemään ehtotekstistä kuluttajalle helpommin ymmärrettävää. Samassa yhteydessä tarkistettiin myös koko sopimustekstin jaksottaminen kansilehden osoittamalla tavalla pää- ja alalukuihin (ks. luvun 5 alku ja liite 3). Tulkintapotentiaalin kannalta voidaan todeta, että vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti poikkeaa merkittävästi vuoden 1993 ehtotekstistä luetelmien käytön tuoman merkityslisän kannalta: luetelmien runsas käyttö voidaan nähdä asiakasdiskursiivisena kielenkäytön valintana, koska sen motiivi ilmaistiin työryhmässä selvästi: tekstiä haluttiin selkeyttää luetelmien avulla. Aina uudistamisessa ei päästy tavoitteeseen. Näyttääkin siltä, että rinnastettaessa luetelman avulla on edelleen tärkeää ilmaista lukijalle rinnastettavien osien suhde: onko kyseessä lisätieto vai vaihtoehto ja onko kaikkien lueteltujen asioiden pädettävä samanaikaisesti.

Luvun 5.3 analyysin perusteella voidaan todeta **tiivistäen**, että spesifin ja epäspesifin rinnastaminen on yksi keino sulkea vakuutusehtotekstin sisään maailma, jossa vahingon korvaamista käsitellään. Vahinko sekä sen tapahtumisen olosuhteet ja piirteet yksilöidään mah-

---

[101] Teksti on suora sitaatti vakuutuslaista myös luetelman numeroinnin osalta. Laissa ei luetella asioita lainkaan luetelmaviivan tai pienaakkosten avulla, koska numeroituihin kohtiin voidaan viitata momentteina.

dollisimman tarkasti, ja yksilöinti esitetään aiempaa useammin rinnastettavia asioita luetellen. Työryhmä katsoi luetelman olevan konkreettinen keino parantaa tekstin ymmärrettävyyttä. Samoin lisätiedon ja vaihtoehdon merkityksiä eksplikoitiin projektin tavoitteiden mukaisesti, vaikkakaan toteutus ei näytä olevan suunnitellun systemaattinen. Valintoja näyttää ohjanneen se, minkä verran vakuutussopimuslakia on hyödynnetty suorissa sitaateissa, joihin puolestaan näyttää siirtyvän suoraan lain suosima luetelmakohtien numerointi.

5.4 Kuluttajan kokemusmaailma esimerkeissä

Vakuuttamisen maailmassa käytettäessä *vahingon* käsitettä voidaan sanoa puhuttavan vakuutusturvasta asiakkaan näkökulmasta. *Vahinkotapahtuma* puolestaan on vakuutusyhtiön toimintaan liittyvä käsite, joka vakuutussopimuslain mukaan käynnistää korvaamisen käsittelyn. Tässä alaluvussa analysoidaan lisätietoa antavia tekstijaksoja, joissa lisätietoa annetaan niin, että tieto liittyy asiakkaan tapaukseen eli *vahinkoon* tavalla tai toisella. Esimerkein havainnollistaminen poikkeaa semanttisesti ja funktionaalisesti lupauksen rajoittamisen tapauksista (ks. alaluvut 3.2.1 – 3.2.4 sekä alaluku 5.2). Lupauksen rajoittamisen keinot liittyvät säätävän lausuman osallistujien ja olosuhteiden esittelemiseen tarkoituksena rajoittaa kaikenkattavuuden tulkintaa. Konkretisointi toimii ehtotekstissä tehtävänsä puolesta pitkälti samalla tavalla, mutta erona on se, että *elaborointi* eli esimerkein havainnollistaminen (Halliday 1994, 324) on säätävän lausuman ulkopuolella (Bhatia 1993, 216 – 217), kirjoittajan näkökulmasta optiona: hän voi lisätä tekstiin tarkennuksen tai olla lisäämättä. Vaikka hän ei lisääkään esimerkkiä, hän voi tulkita asian ikään kuin esimerkki olisi mainittu tekstissä. Esimerkkien käytön optiosta on todisteena se, että vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä esimerkkejä on vain 2 (sekä yksi *x ja/tai muu y* –rinnastuksiin liittyvänä), kun taas vuoden 1995 ehtotekstissä niitä on 19.

Erona alaluvun 5.3 korvauslupausta rajoittaviin tapauksiin on puolestaan se, että nyt merkitykseltään tarkennettavat epäspesifit substantiivit tai prosessit eivät esiinny rinnastuksissa, kun taas edellä käsiteltiin konstruktiota *x tai muu y, esimerkiksi z*. Halliday (mt.) katsoo elaboroinnin havainnollistamiseksi eli konkretisoimiseksi, ja siltä osin edellisen luvun tapauksista konstruktion *x tai muu y, esimerkiksi z*, ilmaus *esimerkiksi z*, on elaborointia, joka liittyy rinnastamalla toteutettuun merkityksen *ekstensioon*. Edellä todettiin, että nimenomaan spesifin ja epäspesifin ilmauksen rinnastamiseen liittyvää elaborointia esimerkein oli sekä vuoden 1993 että vuoden 1995 autovakuutusehtoteksteissä vähän (1 tapaus vuoden 1993 ja 3 vuoden 1995 tekstissä). Nyt tarkasteltavina olevia tapauksia sen sijaan on selvästi enemmän vuoden 1995 ehtotekstissä kuin aiemmassa (19 vs. 2).

Esimerkit ovat yksi appositiivisen elaboroimisen keino. Toinen on uudelleen muotoilu esimerkiksi konnektiivin *toisin sanoen* välityksellä ilmaistuna. (Halliday 1994, 324.) Vakuutusehtotekstissä ei ole yhtään uudelleenmuotoilutapausta, ei myöskään toisen elaboroimisen tyypin ilmausta, nimittäin selventämistä (*clarification*), jossa täydennettäisiin sanottua korjaavasti tai yhteenvedonomaisesti (mt.). Tulkitsen esimerkkien lisäykset niin, että ne antavat lukijalle mahdollisuuden tehdä tapauksestaan diagnoosia, verrata omaa tapaustaan ehdoissa mainittuun yleiseen tapaukseen. (Sarangi 1999; myös Gunnarsson 1983, 265.) Yleinen nyt käsiteltävänä oleva tapaus onkin sellainen, jossa täydentävä lauseke tai erillinen virke antaa tietoa epäspesifistä entiteetistä tai prosessista (esimerkit (e 192)(1995) ja (e 193)(1995)): esimerkissä (e 192)(1995) esinevahingon syntyyn liittyvät määritteet (*törmäys*, *varkaus* jne.) ovat erilaisten esineisiin kohdistuvien *vahinkojen* havainnollistajina.

(e 192)(1995)

> **2 ESINEVAKUUTUS**
>
> **2.1 Vakuutuksen tarkoitus**
>
> Vakuutus korvaa näiden ehtojen mukaisesti suoranaiset esinevahingot. Tällaisia ovat mm. törmäys-, palo-, varkaus-, hirvi- ja ilkivaltavahingot, jotka ovat aiheutuneet vakuutustapahtumassa vakuutuksen kohteelle. Ehdoissa erikseen mainittuja muita kustannuksia ovat esimerkiksi[102] tielle nostamisesta ja lähimpään korjaamoon kuljettamisesta aiheutuneet kustannukset sekä sattuneen tai välittömästi uhkaavan vahingon torjumisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

(e 193)(1995)

> 2.5.3 - - Vahingon estämiseksi on ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta huolehdittava, mm. lukitsemalla se. Ajoneuvoa ei saa jättää tien varrelle, pysäköintipaikalle taikka muulle alueelle siten ja niin pitkäksi ajaksi, että se kiinnittää sivullisen huomion.

Esimerkissä (e 193) on puhe ilkivaltavakuutuksesta. Vuoden 1993 ehtotekstissä vastaavassa kohdassa pelkästään kehotettiin huolehtimaan ajoneuvon suojelemisesta ja säilymisestä (ehtokohta 25.2, liite 1), mikä on osoitus näiden lisäysten valinnaisuudesta. Uudistetussa ehtotekstissä *suojelemisesta ja säilymisestä huolehtimista* konkretisoidaan sekä *mm.*-konnektiivilla kytketyllä tarkennuksella (*lukitsemalla*) että erillisellä kieltokäskyllä. Käskylauseessa ei ole eksplisiittiä viittausta *huolehtimiseen*. Itse asiassa kieltokäsky on käänteisrelaatio *huolehtimiselle*, eli siinä konkretisoidaan se, mikä on huolehtimisen laiminlyömistä.

Käskyn asiasisältö ja kielellinen muotoilu muistuttavat ehtotekstin uudistamisessa mallina käytetyn ruotsalaisen autovakuutusehtotekstin ohjeita. Kyseisessä tekstissä ohjeita on sijoitet-

---

[102] Lisätieto tarkentaa epäspesifiä lauseketta *muut kustannukset;* tapausta on käsitelty alaluvussa 5.3.

tuna varsinaisen ehtotekstin sivuun marginaaleihin. Ohjeet on erotettu muusta ehtotekstistä myös erilaisen kirjasimen avulla: ne on kursivoitu (ks. liite 2 ja luku 4). Työryhmässä ruotsalaisen ehtotekstin tekstuaalisesti ja interpersoonaisesti erottuvaa ratkaisua pidettiin jäljittelemisen arvoisena. Ohjeita sijoitettiinkin paitsi varsinaiseen ehtotekstiin myös ja pääasiassa johdannon *Tärkeää tietoa kaskovakuutuksestasi* lukuihin. Johdannon valintoja tarkastellaan lähemmin alaluvuissa 5.5 ja 5.6.

Esimerkin avulla lisätietoa antavat jaksot ovat kielellinen valinta, jolta osin vuoden 1993 ja vuoden 1995 autovakuutusehdot poikkeavat ratkaisevasti toisistaan. Vuoden 1993 ehtotekstissä nyt tarkasteltavina olevia tapauksia oli vain kaksi[103], jotka molemmat esiintyvät yleisten sopimusehtojen luvussa 60 (63.3 ja 63.4)[104]. Vuoden 1995 ehtotekstissä puolestaan on 19 elaboroivaa jaksoa, joista 4 on yleisten sopimusehtojen luvussa 7. Elaborointi oli tietoinen työryhmän valinta, ja sitä perusteltiin halulla auttaa lukijaa ymmärtämään paremmin uutta ehtotekstiä. Elaboroiminen voidaan nähdä yhtenä spesifin ja epäspesifin esittämiseen liittyvänä ilmiönä vakuutusehtotekstissä. Pelkkien epäspesifien käsitteiden varassa esitettyjen sopimusehtojen voi tulkita olevan etäällä asiakkaan arjesta, jossa konkreettiset vahingot ja niiden osatekijät ovat merkityksellisiä.

Syntaktisesti täydennystieto rakentuu joko virkkeen sisälle tai tekstijaksoon niin, että samaviitteisyys ilmaistaan pronominin avulla (*tällaisia ovat* --), essiivirakennetta käyttäen (*esimerkkinä on* --) ja lisätietokonnektiivien avulla (*mm., esimerkiksi, kuten*). Edellä esimerkissä (e 193) elaboroinnin keinona on lisäksi erillisessä virkkeessä ilmaistu käsky. Seuraavat esimerkit havainnollistavat merkityksen elaborointia, joka tapahtuu nominaalilausekkeiden (e 194) (1995) ja (e 195) (1995) tai lauseiden avulla (e 196) (1995) ja (e 197) (1995).

(e 194) (1995)

2.2 Vakuutuksen kohde

- - Vakuutuksen kohteena eivät ole ajoneuvon varsinaiselle käytölle vieraat varusteet ja laitteet, <u>kuten</u>

- viranomaismääräysten vastaiset laitteet tai varusteet, <u>esimerkiksi</u> <u>tutkanpaljastin</u>, taikka kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet, <u>esimerkiksi</u> erikoismittarit

- - -

[103] 1) - - *jos olosuhteissa on tapahtunut <u>vahingonvaaraa lisäävä muutos</u> - -. Vaaraa lisäävä muutoksia voivat olla <u>esimerkiksi vakuutuskohteen muuttunut käyttötarkoitus</u> - - ;* 2) *vakuutuksenottaja on velvollinen ryhtymään <u>tarpeellisiin toimenpiteisiin</u> - -. Tällaisia toimenpiteitä ovat <u>esimerkiksi - - ajoneuvojen rekisteritunnusten muistiin merkitseminen</u>*

[104] Kolmas esimerkki liittyy spesifin ja epäspesifin rinnastukseen; ks. luku 3.4: *muu kuin maataloustyö, <u>esimerkiksi</u> turpeennosto*.

(e 195) (1995)

4.1 Vakuutuksen tarkoitus

- -

Vakuutuksesta ei korvata kuluja asioissa, jotka voidaan käsitellä yksinomaan hallinnollisissa viranomaisissa tai erikoistuomioistuimissa, esimerkiksi lääninhallituksessa, lääninoikeudessa, vakuutusoikeudessa, vesioikeudessa, työtuomioistuimessa, markkinatuomioistuimessa, kilpailuneuvostossa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

(e 196) (1995)

2.4.2 Kolarointivakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

a) ajoneuvon osalle tai laitteelle sen rakenne-, valmistus- tai aineviasta

b) - -

c) öljyn jäähdytysnesteen puutteellisesta kierrosta ajoneuvon

- moottorille ja sen lisälaitteelle
- vaihteistolle
- voimansiirtolaitteistolle tai
- jäähdytysjärjestelmälle

Esimerkkinä tällaisesta vahingosta on öljyn moottorista valumisen seurauksena aiheutunut moottorin kiinnileikkautuminen.

d) vedestä, jos ajoneuvoa kuljetetaan veden peittämällä tiellä tai alueella; esimerkiksi liian syvässä vedessä ajettaessa moottoriin joutuu vettä ja se vaurioituu

e) ajoneuvon uppoamisesta jäihin - -

(e 197) (1995)

7.5.2 Vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus vaaran lisääntymisestä (26 § ja 34 §)

Vakuutuksenottajan tulee ilmoittaa Tapiolalle vakuutussopimusta päätettäessä ilmoitetuissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiantilassa vakuutuskauden aikana tapahtuneesta olennaisesta vahingonvaaraa lisäävästä muutoksesta, jota Tapiolan ei voida katsoa ottaneen lukuun sopimusta tehtäessä. Vakuutuksenottajan on ilmoitettava tällaisesta muutoksesta Tapiolalle viimeistään muutosta seuraavan vakuutusmaksun suorittamisen yhteydessä. Esimerkkejä muutoksista:

- ajoneuvon käyttötarkoituksen muutos, esimerkiksi yksityiskäyttöisestä luvanvaraiseen tai vuokrauskäyttöön
- ajoneuvon rakenteen oleellinen muutos, esimerkiksi moottori vaihdetaan tehokkaampaan
- ajoneuvon käyttöpaikan ja –maan muutos.

Interpersoonaisesti tulkittuina merkitystä elaboroivat kielelliset valinnat välittävät kuvaa kirjoittajasta, joka pitää lukijaa ei-asiantuntijana, jolle on tarpeen antaa tarkentavaa, konkreettista tietoa asiasta. Tätä tulkintaa tukee erityisesti esimerkkiin (e 195) (1995) tehty lisäys: kirjoittaja ei ole olettanut, että lukija tietäisi hallinnolliset viranomaiset tai erikoistuomioistuimet asiantuntemuksensa tai aiemman tietämyksensä perusteella. Tulkitsen ilmaukset asiakaslähtöisen diskurssin ilmentymäksi, ensinnäkin koska ne on kirjoitettu tietoisesti lukijan näkökulmasta ja koska tiedosta on hyötyä asiakkaalle. Vakuutusalan edustaja tietää esimerkin (e 195) (1995) yksiköt ilman erillismainintaa. Lisäksi konkretisoinnit ovat työryhmän tietoinen lisäys autovakuutusehtotekstiin, ja keskusteluissa lisäyksiä perusteltiin nimenomaan sillä, että lukijan ei voida olettaa tietävän asiaa ilman tarkennusta.[105]

Edellä todettiin, että elaborointi liittyy joko abstraktin substantiivin (*esinevahinko*) tai verbin (*huolehtia suojelemisesta*) merkitykseen. Esimerkkien lisäystä voidaan tarkastella vakuutusyhtiön kannalta laki- ja sopimusteksteille luonteenomaisen epätäsmällisyyden tulkintapotentiaalin näkökulmasta. Bhatian mukaan laajamerkityksisten yläkäsitteiden käyttö lakitekstissä on diskurssin näkökulmasta keino ilmaista epävarmuutta ja epätäsmällisyyttä. Yläkäsitteet antavat ratkaisuntekijälle, korvauskäsittelijälle tai oikeuslaitoksen edustajalle, mahdollisuuden soveltaa ehtokohtaa johonkin luokkaan, ei yksilöön tai yksilöityyn tapaukseen. (Bhatia 1994, 28.) Tulkintapotentiaaliin vaikuttavat yläkäsitteiden lisäksi epäspesifit ja abstraktit ilmaukset yleisesti. Kun epäspesifein ilmauksin välitettyyn informaatioon lisättiin vuoden 1995 ehtotekstissä havainnollistavia esimerkkejä, samalla vakuutusyhtiön näkökulmasta rajoitettiin tulkintapotentiaalia, vaikkakin lisätietokytkennät *esimerkiksi*, *mm.* ja *kuten* kaikki jättävät päätöksentekijälle vielä harkintavaltaa: jotakin muutakin käsitteen alaan saattaa kuulua, koska mainitut asiat ovat *esimerkkejä.* Jokin muukin kuin *avotulen sytyttäminen* voi olla korvausta arvioitaessa *suojan paloturvallisuutta vaarantava tarkoitus* (ehtokohta 2.7.2).

Asiakkaan tulkintamahdollisuuksien näkökulmasta puolestaan havainnollistaminen vaikuttaa sen, että tekstin abstraktiotaso laskee. Teksti ankkuroituu aiempaa konkreettisemmin lukijan omaan elämään ja kokemukseen. Gunnarsson on lainkielenkäytön tutkimuksissaan todennut, että lakiteksti koetaan helpoksi, kun tekstiin lisätään konkrettisia esimerkkejä ja spesifiointia. Vastaavasti vaikeaksi koetaan teksti, jossa on paljon viittauksia edeltäviin tekstikohtiin ja jossa jätetään asioita sanomatta kokonaan. (Gunnarsson 1983, 265.) Gunnarssonin tutkimuksen koeasetelma perustui oletukseen, että lukija pyrkii ymmärtämään tekstiä voidakseen toimia jotenkin sen mukaisesti. Oletukseen liittyi ajatus, että lukija suhteuttaa tekstissä sanottua omaan tilanteeseensa, ja juuri tästä on nähdäkseni kysymys vakuutusehtotekstissä. Tujunen on pakinassaan todennut, että asiakkaat lukevat vakuutusehtotekstiä yleensä vasta pakon

---

[105] Tuotepäällikön kirjoittamia esimerkkienlisäyskommentteja on nähtävissä vuoden 1993 ehtotekstissä (luku 4).

edessä (Tujunen 1998). Näistä lähtökohdista Gunnarssonkin toteaa, että ymmärtämisen prosessia voidaan edistää semanttisin, syntaktisin ja typografisin keinoin (mt. 266). Työryhmässä käytyjen keskustelujen ja ruotsalaisen mallitekstin vertailun perusteella voidaan todeta, että elaboroinnissa on kysymys selvästä ruotsalaisen ehtotekstin hyviksi katsottujen käytänteiden omaksumisesta.

Alaluvun 3.4 tiivistelmässä esitin varovaisen tulkinnan siitä, että elaborointi olisi markkinointidiskursiivinen valinta vakuutusehtotekstissä: kokemusmaailman täydennys (ideationaalinen merkitys) vaikuttaa lukijan rooliin (interpersoonainen merkitys). Tässä esitetyn analyysin perusteella havainnollistuksen tulkinta varmistuu: lisäykset voidaan tulkita tässä tutkimuksessa lukijalähtöiseksi kielenkäytöksi. Vaikka asiakas ei olekaan tekstijaksoissa nimettynä toimijana, hänen näkökulmastaan tehty valinta on peruste tulkita se asiakaskeskeiseksi. Tekstissä nimittäin tapahtuu konkreettisten asiakkaan tapaukseen viittaavien ilmausten, teemojen, kautta selvä siirtymä yksityisen alueelle, minkä Sarangi on todennut ilmentävän markkinointidiskursiivisuutta (Sarangi 1999).

Havainnollistavat esimerkit näyttävät uudistukselta, jonka vakuutusehtotekstin tekstilaji sietää. Niiden ei mitä ilmeisimmin katsota vaarantavan tekstilaji-integriteettiä. Ne ovat säätävän lausuman ulkopuolella, ja siksi ne voidaan tulkita sopimustekstiin kuuluviksi, lukijaa palveleviksi valinnoiksi (Bhatia 1993, 216 – 217). Adeverbiaalilla *esimerkiksi* annetaan vihje siitä, että ulkoisessa maailmassa on lisää tapauksia, joita ”ei tässä mainita”. Alaluvun 5.4 analyysi antaa yhden konkreettisen näytön siitä, miltä osin vakuutusehtotekstiä voidaan muuttaa ilman, että tekstilaji vaarantuu. Kysymys tekstilajin muuttamisen rajoista on yksi tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksistä.

5.5 Sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia

Tässä alaluvussa vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiä tarkastellaan pääasiassa kahdessa osatekstissä ilmaistun ohjailun kannalta: kaskovakuutusehtotekstin johdannossa on erilaisia ohjailevia ilmauksia kuin varsinaisessa ehtotekstiosuudessa. Analyysissa hyödynnetään alaluvuissa 3.5 ja 4.4 tehtyjen analyysien tuloksia. Analyysi on tekstissä ilmenevän modaalisuuden ja interpersoonaisuuden analyysia.

Vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti poikkeaa paljon aiemmasta ehtotekstistä oikeuksien ja velvoittamisen merkityksiin liittyvästi kahdessa mielessä. Ensinnäkin saatekirjeenä toimiva johdanto monipuolisine ohjailun keinoineen on lisäys aiempaan ehtotekstiin nähden (vrt. alaluku 4.4.1). Lisäksi vuonna 1994 voimaan tullut vakuutussopimuslaki toi aiempaa selvemmin esiin vakuuttamisen asetelman sellaisena, että kaupanteossa molemmilla osapuolilla on oikeuksia ja velvollisuuksia. Muutos on parantanut kuluttajan asemaa (Hynynen 1999), mikä on

nähtävissä ehtotekstistä erityisesti vakuutusehtojen luvusta 7, jossa aiheena ovat yleiset sopimusehdot. Vuoden 1995 ehtotekstin analyysini osoittaa, että uuden lain henki kirjoitettiin tietoisen suunnitelmallisesti uudistettuun Tapiola-yhtiöiden vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtotekstiin. Samalla ehtotekstissä ovat nähtävissä osittain erinimiset ja –rooliset toimijat kuin vuoden 1993 ehtotekstissä, millä puolestaan on vaikutusta vakuutusinstituution ja kuluttajan suhteeseen tekstissä.

Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on sopimusteksti, jossa asiakkaan oikeudet ilmaistaan pitkälti implisiittisesti: korvauslupaus voidaan tulkita oikeudeksi saada korvausta. Vastaavasti korvaaminen voidaan tulkita yhtiön velvollisuudeksi korvata vahinkoja sopimuksen pohjalta tietyin ehdoin. Tulkitsen vuoden 1993 ehtotekstin van Dijkin direktiivisyyden analyysin kehyksessä kontrolloivaksi ja negatiivisia seurauksia korostavaksi (van Dijk 1997b, 17 – 18; luku 3). Ehtotekstin uudistamisessa mallina olleeseen ruotsalaiseen ehtotekstiin (luku 4) puolestaan on tulkittavissa suostutteluun painottuvaa direktiivisyyttä, opastavaa ohjailua. Opastavuuden tulkintaan voidaan lisäksi liittää tulkinta siitä, että tiettyjen valintojen kautta lukijan ja kirjoittajan etäisyys lyhenee ja instituution dominointi saattaa samalla heikentyä tekstissä (Eggins & Martin 1997; Ramm 2000). Seuraavassa eritellään vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin ohjailua edellä esitettyjä tuloksia vasten pitäen mielessä se, että ehtotekstiä uudistanut työryhmä halusi muuttaa tekstin ”tyyliä” aiempaa asiakaslähtöisemmäksi (ks. tuotepäällikön toimeksiantokirje luvun 4 alussa).

Deonttista modaalisuutta ilmaistaan vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä yleisesti modaalioperaattorin *tulee* (tehdä) tai nesessiivirakenteen *on –(t)tAvA* avulla ja kerran imperatiivilla. ´Luvan´ merkitys puolestaan esiintyy vain luvan kieltävissä lauseissa eli kieltokäskyissä *ei saa* (tehdä). Myös tietynlaiset kiertoilmaukset, modulaariset lauseet (Halliday 1994) tyyppiä *X on velvollinen - -* ovat vakuutusehtotekstissä lakikielen tapaan käytettyjä ohjailun keinoja (esimerkiksi Ketola 2002, 122 - 123). Viime mainituin keinoin esitettyinä velvoitteet näyttäytyvät ei-neuvoteltavissa olevina, objektiivisina ja olemassa olevina tosiasioina (Iedema 2000, 49 – 53). Vuoden 1993 ehtotekstin direktiivien funktioiksi tulkittiin edellä luvussa 3 käsky, kielto, ohje ja lupa.

Vuoden 1995 ehtotekstissä puolestaan ohjaillaan lukijaa edellistä monipuolisemmin. Seuraavassa on eriteltynä johdannossa ja varsinaisessa ehtotekstiosassa käytettyjä ohjailun ilmauksia. Hakulisen (tulossa) direktiivien jaottelun mukaisesti direktiiveillä on kyseisissä osateksteissä seuraavia funktioita (myös Kuronen 1982; Matihaldi 1979; Murcia-Bielca 2000).

Asetelma 2. Tiivistelmä direktiivien funktioista vuoden 1995 autovakuutusehtojen johdannossa

SUOSITUS	Yksi lomake on hyvä pitää - - autossa - - / On tärkeää, että suojaat ajoneuvosi vapaaehtoisella kaskovakuutuksella
KÄSKY	Ilkivallasta on tehtävä ilmoitus poliisille / Älä jätä arvotavaroita näkyville.
OHJE	Lue huolellisesti - - rajoitukset ja suojeluohjeet. / Tarvittaessa voit täydentää vakuutusturvaasi- -
LUPA	Sinulla on oikeus saattaa asia – alioikeuden tutkittavaksi - -

Yllä esitetyssä ohjailevien ilmausten tulkinnassa *käsky* ja *ohje* eroavat toisistaan sen perusteella, että *käsky* edellyttää kuulijalta ehdotonta tottelemista, kun taas *ohje*, imperatiivimuodosta huolimatta, on kuulijan oman edun näkökulmasta esitetty kehotus. Lukija siis voi yllä olevan esimerkin tapauksessa olla lukematta huolellisesti rajoituksia ja suojeluohjeita, mutta hän itse kärsii seurauksista. Olennaista on siis, mihin prosessiin deonttisuus kohdistuu. (Hakulinen tulossa; Kuronen 1982; Murcia-Bielca 2000.)

Johdannon lisäys vuoden 1995 ehtotekstiin vaikuttaa ehtotekstin ohjailun tulkintapotentiaaliin sen, että lukijaa ohjaillaan myös sellaisilla ilmauksilla, jotka välittävät merkityksen, että lukijalla on valta päättää, toimiiko hän kehotuksen mukaan vai ei, ja että hänen on oman etunsa vuoksi hyvä toimia ohjeen mukaisesti (esimerkiksi *on hyvä tehdä*; Hakulinen tulossa; Matihaldi 1979; Kuronen 1982). Luokittelen kyseisen direktiivisyyden Hakulisen tapaan *suositukseksi*. Ohjailu ei siis ole aiemman ehtotekstin tapaan enimmäkseen nesessiivistä (*on tehtävä; ei saa tehdä;* ks. alaluku 3.5). Suositukset samoin kuin edellä ohjeetkin välittävät merkityksen, että lukijalle on eduksi toimia suosittelijan sanomalla tavalla. Imperatiivimuotoinen suositteleminen on tyypillistä markkinointiviestinnässä ja yritysten sisäisissä tiedotteissa (Kuronen 1982). Kyseisissä tapauksissa sekä kielen muoto (imperatiivi) että sen käyttöyhteys vaikuttavat tulkintaan (Palmer 2001, 80 – 82).

(e 198) (1995)

Varkaudesta on aina tehtävä ilmoitus poliisille.

Imperatiiveja (yhteensä 9) on johdannossa käytetty markkinoiville teksteille ja sisäisille tiedotteille tyypillisesti niin, että nekin sävyttyvät funktioltaan suosituksiksi, asiakkaan etua implikoiviksi (Laitinen 1992, 264). Puhetilanne, ehtotekstin lukemiseen opastaminen, siis vaikuttaa tulkintaan (Hakulinen tulossa). Johdanto muistuttaa ohjailun puolesta käyttöohjeita,

joissa ohjaillaan lukijaa tämän omaa etua korostavasti (Murcia-Bielca 2000, 119). Esimerkissä (e 200) käskyä tehostetaan huutomerkillä, mikä on niin ikään mainoskielenkäytön piirre.

(e 199) (1995)

Miten toimit kun vahinko sattuu?

Vahingon sattuessa estä mahdollisuuksien mukaan lisävahinkojen syntyminen. Esimerkiksi liikennevahingossa aseta tielle varoituskolmio, palovahingossa sammuta alkava palo, auton rikkoutuessa hinauta ajoneuvo lähimpään korjaamoon. Ota yhteys Tapiolaan tarkempien ohjeiden saamiseksi.

(e 200)

Muista myös säilyttää aina kaikki maksutositteet, jotka liittyvät vakuutustapahtumaan!

Johdannon direktiiveistä nähdään lisäksi, että kieltokäskyjä on vain yksi: esimerkki (e 201). Samoin nesessiivirakenteita *on –(t)tAvA* on vain kolme.

(e 201)

Lukitse aina ajoneuvosi! Älä jätä arvotavaroita näkyville ajoneuvoon.

Esimerkki (e 201) havainnollistaa ohjetta, joka on alaotsikolla erotetun jakson lopussa oleva ohje. Ohjeita on jaksonloppuisesti muuallakin johdannossa, mikä antaa aiheen tulkita, että ohjeilla jäljitellään ruotsalaisen ehtotekstin marginaaleihin sijoitettuja suosituksia ja ohjeita. Sellaisia ovat esimerkiksi *Använd endast motor- eller kupévärmare som är godkänd* ja *Du måste veta att isen bär. Chansa aldrig!* (ks. liite 2). Kyseisissä ohjeissa käytetään ruotsalaisen mallitekstin mukaisesti imperatiivimuotoisia kehotuksia. Kehotuksia ei kuitenkaan kirjattu vuoden 1995 ehtotekstin marginaaleihin ohjeina osittain siitä syystä, että työryhmän korvauskäsittelijä epäili, että niillä annettaisiin vaikutelma, että ”me, mahtava yhtiö, käskemme, mitä sinun, vakuutuksenottajan, täytyy tehdä”. Hän ei siis tulkinnut imperatiiveja markkinointidiskursiivisesti, asiakkaan omaan etuun fokusoituviksi, vaikka vahingon jälkeiset toimintaohjeet voidaan mielestäni tulkita sellaisiksi. Ruotsalaisten ehtojen matkimista oli epäröity myös ehdot hyväksyneessä johtoryhmässä, jossa oli esitetty varovaisia kommentteja ”liiallisesta leikillisyydestä”, jota pitäisi välttää vakuutusehtotekstissä. Kommentit ovat todisteena siitä, että myös vakuutuksenottajan neuvomisen osalta koetellaan sopimusehtotekstin tekstilajin rajoja (vrt. alaluvun 5.4 päätelmät).

Varsinaisen ehtotekstiosan ohjailu poikkeaa funktionaalisesti vuoden 1993 ehtotekstin ohjailusta *neuvomisen* osalta. Sen sijaan nesessiivirakenteet ja luvan ilmaisut vastaavat vuoden 1993 ehtotekstin valintoja. Ohjailun tulkintapotentiaali on erilainen kuin vuoden 1993 ehtotekstissä, mihin vaikuttavat monet kirjoittajan valinnat, esimerkiksi lukujenalkuiset opastavat johdannot yleisten sopimusehtojen luvussa 7. Alla olevassa asetelmassa on nähtävissä vuoden

1995 autovakuutusehtotekstin varsinaisen ehtotekstiosuuden direktiivit funktion mukaan jaoteltuina (Hakulinen tulossa; vrt. alaluku 3.5). Jaottelu perustuu siis siihen, mitä direktiiveillä tehdään.

Asetelma 3. Tiivistelmä direktiivien funktioista vuoden 1995 autovakuutusehtojen varsinaisessa ehto-osuudessa

NEUVO	Jos korvauksenhakija on tyytymätön päätökseen, hän voi kysyä neuvoa - - / - - päätös voidaan saattaa ratkaistavaksi kuluttajavalituslautakuntaan - -
KÄSKY	Jos vastapuoli on - - sitoutunut maksamaan - - kulukorvausta, --, vakuutettu on velvollinen siirtämään oikeutensa kulukorvaukseen Tapiolalle - / Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee -- antaa oikeat ja riittävät vastaukset Tapiolan esittämiin kysymyksiin - -
KIELTO	Ajoneuvoa ei pidä kuljettaa - - / Vakuutettu ei saa - - vaikeuttaa -
OHJE	Katso tarkemmin - - kohta 7.6.1 Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin.
LUPA	Vakuutettu voi käyttää (oikeusturva)vakuutusta (tietyissä tuomioistuimissa) - -

Ohjeista imperatiivilauseke *Katso kohta x* on tekstuaalista ohjailua, joka liittyy eksplisiittiseen intratekstuaalisuuteen.

Asetelmassa *neuvoiksi* tulkitsemani jaksot ovat vakuutusehtojen luvusta 7 (esimerkki (e 202) (1995).

(e 202) (1995)

7.12 Muutoksenhaku Tapiolan päätökseen (8 §, 68 § ja 74 §)

Vakuutuksenottajalla tai korvauksenhakijalla on käytettävissään eri keinoja saadakseen muutosta Tapiolan päätökseen. Hänellä on oikeus nostaa kanne Tapiolaa vastaan. Ennen sitä hän voi kysyä neuvoa ja opastusta Kuluttajien vakuutustoimistosta tai pyytää ratkaisusuositusta lautakunnista. Lautakuntakäsittely ei estä kanteen nostamista. Sen sijaan lautakunnat eivät ota käsiteltäväksi asiaa, joka on käsitelty oikeudessa tai on siellä vireillä.

Toinen vastaavanlainen neuvovaksi tulkitsemani metatekstuaalinen tekstijakso on esitetty esimerkissä (e 203). Tulkitsen molemmat jaksot interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta modaliteetin ilmentymäksi: kirjoittajan valinta osoittaa suhtautumista lukijaan (Halliday 1994). Valinnan voidaan tulkita ilmentävän kirjoittajan käsitystä lukijan asiantuntemuksesta. Muille kuin juristeille ja korvauskäsittelijöille on katsottu tarpeelliseksi esitellä laki (e 203).

(e 203)

7 VAKUUTUSSOPIMUSLAISTA JOHTUVIA OIKEUKSIA JA VELVOLLISUUKSIA

Vakuutussopimuslaki (543/94) on vakuutussopimuksia koskeva laki, joka sisältää asiakkaan ja vakuutusyhtiön väliseen sopimussuhteeseen sekä eräiden kolmansien henkilöiden oikeuksiin vaikuttavia säännöksiä. Seuraavassa on osa lain keskeisimmistä säännöksistä sekä asiat, joista vakuutusehdoissa on lain mukaan määrättävä. Tähän vakuutussopimukseen sovelletaan kuitenkin myös sellaisia vakuutussopimuslain säännöksiä, joita ei jäljempänä ole esitetty. Otsikoiden jälkeen suluissa olevat pykälämerkinnät viittaavat niihin vakuutussopimuslain säännöksiin, joissa käsitellään otsikossa mainittuja asioita.

Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstissä ei ollut kumpaakaan jaksoa. *Neuvon* suhde *ohjeeseen* puolestaan liittyy nähdäkseni ilmausten tilanteisiin merkityksiin (Karlsson 1998, 240; Hakulinen tulossa). Leksikogrammaattinen muotoilu ei siis ole tulkinnan perusteena, vaan se, mihin toimintaan ja prosesseihin ilmaus liittyy.

Edellä esimerkissä (e 202) (1995) on kyseessä on metatekstuaalinen, tekstissä eteenpäin viittaava jakso, jonka tulkitsen luvun 7 metatekstijohdannon tapaan markkinointidiskursiiviseksi valinnaksi (esimerkki (e 203), jonka tarkoituksena on oppaille tyypilliseen tapaan opastaa lukijaa lukemisen prosessissa (vrt. Leppänen 2003). Ensimmäisen virkkeen *eri keinoja* on epäspesifi ilmaus, joka tarkentuu sekä metatekstuaalisessa alkukappaleessa että alaluvuissa 7.12.1 – 7.12.3: asiakas voi kysyä tarkennusta Tapiolasta, hän voi ottaa yhteyden Kuluttajien vakuutustoimistoon ja lautakuntiin sekä hakea muutosta oikeusteitse. Hän voi kuitenkin olla noudattamatta neuvoa, mikä tekee kehotuksesta neuvon.

Muutoksenhakuteema, joka on esillä yllä esimerkissä (e 202) (1995), on huomionarvoinen vakuutusehdoissa siksi, että siitä puhuttaessa kirjataan näkyviin mahdollinen konfliktitilanne. Tekstinuudistamisprojektissa asiasta keskusteltiin ruotsalaisen mallitekstin muotoilun pohjalta. Siinä nimittäin käytettiin johdannossa otsikkona lausetta *OM VI INTE KOMMER ÖVERENS* ... , mutta Tapiolan ehtotekstin johdantoon lausetta ei otettu, vaikka sitä harkittiin. Otsikoksi valittiin sekä johdantoon että varsinaiseen ehtotekstiin kieliopillinen metafora *Muutoksenhaku*. Johdannossa muutoksenhausta puhuttiin näin:

(e 204) (1995)

Muutoksenhaku

Mikäli <u>emme saavuta yhteisymmärrystä</u> vahingon korvattavuudesta tai vahingon määrästä <u>Sinulla on mahdollisuus hakea muutosta</u> Tapiolan tekemään päätökseen.

Vuoden 1993 ehtotekstissä, jossa ei siis ollut lainkaan ehtoja esittelevää johdantoa, muutoksenhaku on aiheena kohdassa 66:

(**e 205**) (Vuoden 1993 ehtotekstin kohta)

66 TYYTYMÄTTÖMYYS KORVAUSPÄÄTÖKSEEN

Jos vakuutuksenottaja ei tyydy vakuutusyhtiön korvauspäätökseen, hän voi panna vireille kanteen vakuutusyhtiötä vastaan Suomessa olevassa vakuutuksenottajan tai vakuutusyhtiön kotipaikan taikka vahinkopaikan alioikeudessa.

Vuoden 1995 ehtotekstin johdannossa esitelty muutoksenhaku on persoonamuotoisesti ilmaistujen toimijoiden, *meidän* ja *Sinun*, välinen asia. Persoonapronominit tekevät tekstistä tuttavallisen: julkisen ja yksityisen raja häivytetään kyseisillä valinnoilla (Cook 2001, 141). Personointi on vuorovaikutuksen elementti, koska persoonapronominien avulla tekstiin tuodaan samanaikaisiksi osallistujiksi sekä *me* että *Sinä* (Harvey 1999, 83). Persoonapuhuttelu on Faircloughin mukaan yksi mainoskielen piirteistä, ja *me*-muoto yrityksen vastineena implikoi kollektiivin identiteettiä (1994, 255). Samalla *kontrollin* sijaan korostuu asiakkaan *tarve* ja hänen *valintansa*. *Tyytymättömyys* - työryhmän mielestä kielteisenä ilmauksena - on vaihdettu ilmaukseksi, joka viestii, että osapuolet *eivät ole saavuttaneet yhteisymmärrystä*. Fairclough näkee kuvatun kaltaisen muutoksen julkisyhteisöjen kielenkäytössä niin, että tekstinkäyttäjän näkökulma ottaa tilaa tuotantosuuntautuneisuudelta ja promotionaalisuus lisääntyy. Sarangi puolestaan näkee kehityksen niin, että kirjoittaja näyttäytyy kyseisten valintojen kautta joustavana kumppanina. Fairclough kritisoi kehitystä erityisesti, kun se leviää uutistenvälitykseen: informatiivista diskurssia on hänen mielestään vaikea erottaa promotionaalisesta. Fairclough pitää julkiskielenkäytössä yleistyvää personointia jopa näennäisen demokratian ilmentymänä ja personointia keinotekoisena (1994, 257). (Fairclough 1994, 264, 257; Fairclough 1995; Fairclough 1997, 50; Sarangi 1999.) Suomen kielen persoonapuhuttelusta ei kuitenkaan voida tehdä tulkintoja englannin kielen tutkimusten perusteella. Olen pohtinut kysymystä edellä alaluvussa 4.4.2. Tulkinnat ovat kuitenkin merkille pantavia, kun luvun 5 lopuksi teen päätelmäni vuoden 1995 ehtotekstin muutoksista ja tekstin tulkintapotentiaalista.

Tulkitsen ehtotekstin lukujen 7 ja 7.12 metatekstuaalisen johdannon markkinointidiskursiiviseksi ensinnäkin siksi, että luvun 7.12 johdantoon on lisätty uusia teemoja, mm. *neuvontaan* ja *opastukseen* liittyvää tietoa, mihin vakuutussopimuslaki ei velvoita. Kyseisen ehtokohdan kirjoittamista normittavat vakuutussopimuslain pykälät 8, 68 ja 74[106].

---

[106] Pykälä 74 käsittelee kanteen nostamisen aikarajoja.

8 §. Tieto oikeusturvakeinoista. Korvaushakemuksen johdosta annettavasta tai muusta vakuutusta koskevasta päätöksestä on käytävä ilmi, jollei se ole olosuhteisiin nähden ilmeisen tarpeetonta, voidaanko ja millä tavalla asia saattaa tuomioistuimen, kuluttajavalituslautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi.

68 §. Oikaisun hakeminen korvauspäätökseen vastuuvakuutuksesta. Vakuutuksenantajan on lähetettävä vastuuvakuutuksen nojalla haettua korvausta koskevasta päätöksestään tieto vahingon kärsineelle. Vahinkoa kärsineellä on oikeus nostaa kanne vakuutuksenantajaa vastaan tai saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi, mikäli asian käsittely muutoin kuuluu kyseisen elimen tehtäviin.

Edellä esitettyihin esimerkkeihin liittyy lisäksi kielellinen valinta, joka yhdessä persoonapuhuttelun kanssa vaikuttaa sen, että vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä ovat nähtävissä erirooliset toimijat kuin vuoden 1993 ehtotekstissä. Valinnalla on vaikutusta tekstin ideationaalisiin ja interpersoonaisiin merkityksiin. Koska direktiivit kuuluvat puhujaan suuntautuvaan modaalisuuteen (Halliday 1994; Hakulinen tulossa), on syytä tarkastella tekstiin kirjoittuvia toimijoita ja heidän roolejaan. Aiemmassa ehtotekstissä *Tapiola* esiintyy *vakuutusyhtiön* tai *vakuutuksenantajan* vastineena kolme kertaa eli kaksi kertaa silloin, kun se liittyy ehtojen nimeen, ja kerran prosessin toimijan nimeämisen tehtävässä.

Uudistettu ehtoteksti poikkeaa yhtiön nimeämisen osalta ratkaisevasti aiemmasta: yhtiön nimenä on kautta ehtotekstin *Tapiola*, myös yleisten sopimusehtojen luvussa 7. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu puolestaan on uuden vakuutussopimuslain muotoilua noudattaen myös korvauksenhakija (esimerkiksi ehtokohta 7.12.2, esimerkki (e 202) (1995) yllä). Tulkitsen laissa käytetyn nimityksen *vakuutuksenantaja* vaihdon *Tapiolaksi* niin, että tekstiin kirjoittuu aiempaa selvemmin tietty vakuutusyhtiö, *Tapiola*, jolta asiakas on ostanut vakuutusturvaa. Aiempi vakuutusehtoteksti olisi voinut olla minkä tahansa yhtiön tekstiä yleisnimien käytön perusteella. Valintaa voi siis pitää markkinointidiskursiivisena valintana. *Tapiolan* kaskovakuutus profiloituu tätä kautta omaksi tuotteekseen suhteessa toisten yhtiöiden vastaaviin tuoteisiin. Lisäksi retorinen tehokeino, toisto, on suostuttelevan kielenkäytön piirre. Huomionarvoista vakuutuksenantajan korvaamisessa *Tapiolalla* on se, että nimeä toistetaan eikä *Tapiolaa* korvata pronominilla muissa kuin rinnastustapauksissa: *Jos Tapiola tai <u>sen</u> edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt - - antamatta tarpeellisia tietoja* - - (ehtokohta 7.2.1).

Tapiolan näkyminen tekstissä antaa vastuulliselle sopimusosapuolelle kasvot, vaikka kerronta varsinaisessa ehtotekstissä etenee entiseen tapaan referatiivisesti persoonattoman 3. per-

soonan varassa. Tulkitsen muutoksen niin, että valinnalla häivytetään lakitekstin intertekstuaalista kaikua (Trosborg 1997) ja heikennetään sitä kautta vaikutelmaa tekstiin muutoin rakentuvasta institutionaalisesta konfrontaatioasetelmasta vakuutuksenantajan ja –ottajan välillä. Vastakkaisasetelman tulkinta olisi yleisnimityksin esitetyssä kerronnassa todennäköinen erityisesti siksi, että luku 7 määrittelee vakuutuskaupan osapuolten oikeudet ja velvollisuudet, ja siksi, että se ilmaisuillaan muistuttaisi ehtotekstin muotoilun taustalla olevasta laista.

Kirjoittajan ja lukijan välinen suhde on aiemmasta ehtotekstistä poikkeava myös siltä osin, että uudistetussa ehtotekstissä sopimusosapuolet ovat nähtävissä koko ehtotekstin asiasisällön jäsennyksestä, mikä puolestaan näkyy otsikoista. Vuoden 1993 ehtoteksti on kirjoitettu pitkälti fokusoiden vakuutuksenottajan velvollisuuksiin (ks. luku 3 ja liite 1). Uudistettu teksti puolestaan esittelee osapuolet eri asiayhteyksissä, oikeuksien ja velvollisuuksien suhteen, jo otsikoissa esimerkiksi seuraavasti.

(e 206) (1995)

7.10 Korvausmenettely

7.10.1 *Korvauksen hakijan velvollisuudet(69 § ja 72 §)*

Korvauksen hakijan on annettava Tapiolalle sellaiset asiakirjat, jotka ovat tarpeen Tapiolan vastuun selvittämiseksi. - -

7.10.3 *Tapiolan velvollisuudet* (7 §, 8 §, 9 §,*67 §, 68 § ja 70 §)*

Vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen Tapiola antaa korvauksen hakijalle tietoja vakuutuksen sisällöstä ja korvauksen hakemismenettelystä. - -

(e 207) (1995)

7.15 Vakuutussopimuksen päättyminen

7.15.1 *Vakuutuksenottajan oikeus irtisanoavakuutus (12 §)*

Vakuutuksenottajalla on oikeus milloin tahansa vakuutuskauden aikana irtisanoa vakuutus. Irtisanominen on suoritettava kirjallisesti. - -

7.15.2 *Tapiolan oikeus irtisanoa vakuutus vakuutuskauden aikana (15 §)*

Tapiolalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään vakuutuskauden aikana, jos - -

Edellä todettiin, että *korvauspäätökseen tyytymättömyys* haluttiin muotoilla uuteen ehtotekstiin kooperatiiviseksi ilmaukseksi ruotsalaisen ehtotekstin mallin mukaisesti, jotta vältettäisiin tarpeetonta konfliktin tulkintaa. Vastaavasti voidaan tulkita, että yllä esitetyt sopimusosapuolia eksplikoivat ratkaisut rakentavat osaltaan tekstiin yhteisvastuullisuuden merkitystä (Sarangi 1999). Samalla tekstissä konkretisoituu Kuluttajien vakuutustoimiston ja Va-

kuutusyhtiöiden Keskusliiton esitteessään ilmaisema näkemys vakuutuksesta: se on sopimus, ja vakuutusehdot esittelevät molempien osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin ohjailusta voidaan todeta **tiivistäen** seuraavaa. Uudistettu ehtoteksti toimii aiempaa autovakuutusehtotekstiä verhotummin vakuutussopimuslain toteuttajana. Vakuutussopimuslain muotoilua ei ole siirretty yhtä uskollisesti vuoden 1995 ehtotekstiin kuin aiempaan. Tulkintaan vaikuttavat lisäksi kaikki ne keinot, joilla edellä todettiin vaikutettavan markkinointidiskurssin tulkintoihin.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä sopimusosapuolet itse sekä heidän oikeutensa ja velvollisuutensa näyttäytyvät monien kielellisten ja tekstuaalisten ratkaisujen kautta *yhteisvastuullisuutta* rakentavasti. Esimerkiksi metatekstuaalinen johdanto luvun 7 alussa (esimerkki (e 203) edellä) voidaan tulkita jopa anteeksipyynnöksi sille, että koko luku 7 painottuu velvoitteisiin ja oikeuksiin. Käskevyyden sävylle annetaan siis selitys: laki vaatii esittämään tietyt asiat sopimusta solmittaessa. Yhteisvastuullisuus puolestaan on yksi niistä merkityksistä, jotka vaikuttavat julkisen alan tekstien markkinointidiskursiivisuuteen (Sarangi 1999). Muita samaan suuntaan vaikuttavia kirjoittajan valintoja ovat asiakkaan *tarpeen* ja hänen *valinnanmahdollisuutensa* korostaminen tekstissä. Myös nämä merkitykset ovat tulkittavissa vuoden 1995 ehtotekstiin: lukijan ohjailussa käytetään myös neuvoja ja suosituksia käskyjen, ohjeiden, lupien ja kieltojen lisäksi. Ohjailun muutokset vaikuttavat sen, että vuoden 1995 ehtoteksti muistuttaa tietyin varauksin ruotsalaisen mallina käytetyn ehtotekstin tapaan manuaalia. Kysymyksessä on siis tekstilajin muuttuminen tältä osin.

Velvoittamisen alueella tehdyt muutokset ovat osaltaan todisteena siitä, että uudistetun vakuutusehtotekstin perspektiivi muuttui: fokuksessa on erityisesti johdannon lisäyksen kautta asiakkaan opastaminen ehtotekstin tulkintaan ja ehtojen käyttämiseen kahteen tarkoitukseen eli korvauksen hakemiseen ja vakuutusturvan tarkistamiseen (ks. liite 3, johdanto). Jälkimmäisen tarkoituksen eksplikointi on selvä osoitus asiakasorientaatiosta tekstissä. Samalla lain intertekstin autoritaarinen ääni vaimenee. Tekstilajin sallimien uudistusten näkökulmasta voidaan todeta, että mitä ilmeisimmin ohjailun alueella tulevat rajat jossakin kohtaa vastaan: ”leikillisyyteen” ei sopimustekstissä saa syyllistyä (Lehtinen 1999), vaikkakin ohjailua voidaan monipuolistaa niin, että lukija asema suhteessa velvoittajaan eli yhtiöön ja vakuutussopimuslakiin muuttuu. Faircloughin personointiin liittyviä näkemyksiä kohtaan osoittamastani kritiikistä huolimatta (1997, 257; ks. alaluku 4.4.2) tulkitsen ohjailun muutokset niin, että ne ilmentävät demokraattisuuspyrkimystä tekstissä eivätkä ole siis suomalaisessa eivätkä nähdäkseni ruotsalaisessa ehtotekstissäkään keinotekoista keskustelullistamista (ma.). Laitinen onkin todennut, että persoonan ja ei-persoonaisten olioiden semanttinen vastakohta hahmottuu kaikissa tunnetuissa kielissä monin eri tavoin sekä kieliopissa että sanastossa. Persoonaisuus onkin Laitisen mukaan ”ehkä piirrekimppu, jonka puhuja voi lausuman subjekteille valita -

eikä persoona tältä kannalta ole välttämättä ihminen eikä ihmisistä ole aina pakko puhua persoonina". (Laitinen 1995, 49.)

Vaskuutusehtotekstiin tulkitsemaani siirtymää säännöistä suostutteluun on nähtävissä muissakin suomalaisissa teksteissä, esimerkiksi viranomaisteksteissä. Muutos perustuu viranomaisroolin muutokseen, johon on vaikuttanut viranomaisten tiedotus- ja neuvontavelvollisuus[107]. Kankaanpää on rakennusviraston tiedotteita tutkiessaan todennut, että lukijoita ei enää niinkään autoritaarisesti kielletä ja käsketä sääntöihin ja viraston hyötyyn vedoten vaan heille kuvataan toivotun ja ei-toivotun käyttäytymisen seurauksia lukijoiden itsensä kannalta. Mielenkiintoista on se, että seurauksia esitetään valikoiden: toivotun käyttäytymisen hyviä ja ei-toivotun huonoja seurauksia korostetaan. Pakottamisesta on siis siirrytty suostutteluun (Kankaanpää 2002, 63). Vakuutusehtotekstissä ei ole merkkejä yhtä pitkälle edenneestä suostuttelusta, mutta asiakkaan näkökulma on joka tapauksessa fokuksessa.

5.6 Johdanto myyvänä saatekirjeenä vakuutusehdoissa

Uudistetun, vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin johdanto poikkeaa kielellisesti, tekstuaalisesti ja diskursiivisesti sekä vuoden 1993 ehtotekstistä että vuoden 1995 ehtotekstin varsinaisesta ehto-osuudesta. Johdanto on kaksi sivua pitkä, kaksipalstainen kokonaisuus (ks. liite 3).

Johdanto on työryhmän tahdon mukaisesti pitkälti käännös ruotsalaisesta mallijohdannosta, ja se noudattaa melko tarkkaan sitä, mutta erojakin on. Molempien johdantojen tavoitteet ovat pitkälti yhtenevät: johdanto helpottaa varsinaisten ehtojen lukemista, auttaa vakuutusturvan selvittämisessä, korvauksen hakemisessa ja vakuutusturvan täydentämisessä sekä kiinnittää huomiota joihinkin valittuihin, tärkeinä pidettyihin asiasisältöihin (esimerkit alla). Koko vakuutusehtotekstin aloittava johdantoteksti on samalla metatekstuaalinen ja ehtoja lukijalle kauppaava tekstijakso. Tavoitteet ovat pitkälti ruotsalaisia vastaavia (e 209).

(e 208) (1995)

TÄRKEÄÄ TIETOA KASKOVAKUUTUKSESTASI

Pakollinen liikennevakuutus ei korvaa oman ajoneuvosi vahinkoja. Siksi on tärkeää, että suojaat ajoneuvosi vapaaehtoisella kaskovakuutuksella.

Tämän johdannon tarkoitus on helpottaa Sinua lukemaan kirjasessa olevia kaskovakuutusehtoja sekä hakemaan tietoa niistä. Ehdoista selviää mm. minkälaiset vahingot vakuutuksestasi korvataan, missä va-

[107] Hallintomenettelylaki 6.8.1982/598

kuutuksesi on voimassa ja mitä omaisuutta kuuluu vakuutuksesi korvauspiiriin. Kirjanen sisältää myös sopimuslain määrittelemät vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan oikeudet ja velvollisuudet.

Tavoitteena on, että pystyt selvittämään vakuutusturvasi ja hakemaan korvausta vakuutuksestasi. Lisäksi perus- ja lisävakuutusten yksityiskohtaiset kuvaukset auttavat – niin halutessasi – täydentämään vakuutusturvaasi.

Vakuutus on Sinun, vakuutuksenottajan ja Tapiolan, vakuutuksenantajan välinen sopimus, joka sisältää molemmille sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Vakuutuskaan ei kata kaikkia mahdollisia vahinkoja – lue huolellisesti myös vakuutuksen rajoitukset ja suojeluohjeet.

(e 209)

- - Syftet med denna inledande information är att underlätta för dig när du läser försäkringsvillkoren.

Det är dessa som reglerar hur försäkringen gäller. - - Informationen kan ge dig råd och kunskap så att du inte i onödan går miste om försäkringsersättningen. Du får också besked om de viktigaste bestämmelserna och vad som ingår respektive inte ingår i försäkringssyddet så att du vid behov kan komplettera din försäkring.

Johdantotekstit eroavat kuitenkin neljässä suhteessa toisistaan:

1 Suomalaisessa ehtotekstissä asemoidaan vapaaehtoinen autovakuutus suhteessa pakolliseen liikennevakuutukseen markkinointikirjeelle tyypilliseen tapaan (ensimmäinen virke).

2 Johdannoissa on erilaiset presuppositiot vakuutusturvaan ja korvauksen hakemiseen nähden.

3 Suomalainen johdanto välittää ruotsalaista selkeämmin ehtotekstin sopimusjuridisen luonteen.

4 Suomalaisen johdannon alussa kohtaavat markkinointi- ja lakidiskurssi.

Analysoin seuraavaksi kutakin eroa erikseen.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin johdannon ensimmäinen virke on markkinointityylisesti informoiva ja kehottava. Markkinointikirjeiden yleisten rakennemallien mukaisesti tekstin alussa herätetään tarve hankkia tuote. Tekstin mukaan asiakkaalla on tarve suojata oma ajoneuvo vahingoilta ja lopulta säästää rahaa ja vaivaa. Toimintakehotus *on tärkeää, että suojaat ajoneuvosi* on epäsuora kehotus, ns. piilokehotus (esimerkiksi Kuronen 1982; Matihaldi 1979), jossa korostuu asiakkaan etu: asiakkaalle on tärkeää, että hän suojaa ajoneuvonsa, koska hän säästää rahaa, jos oma ajoneuvo vaurioituu liikenteessä.

Ruotsalaisessa johdantotekstissä on erilainen presuppositio kuin suomalaisessa korvauksen hakemiseen liittyvästi. Mallina olleessa ruotsalaisessa johdannossa annetaan neuvoja, jot-

ta lukija ei hakisi turhaan korvausta eikä harhautuisi luulemaan, että saa korvausta vaikka ei saakaan: *att du inte i onödan går miste om försäkrinsersättningen*. Suomalaisessa johdannossa vastaava asia on ilmaistu näin: *Tavoitteena on, että pystyt selvittämään vakuutusturvasi* (siis: 'saatko korvausta vai et') ja *hakemaan korvausta vakuutuksestasi*. Suomalainen teksti ei välitä ruotsalaisen tapaan huolestumista asiakkaan turhasta korvauksen hakemisesta. Suomalainen myöntömuotoisesti ilmaistu tavoite siis rakentaa erilaisen lukijan kokemuksen ('pystyn selvittämään turvani ja hakemaan korvausta') kuin ruotsalainen kieltomuotoinen ilmaus ('saatan hakea korvausta turhaan ja petyn'). Pragmaattisesti analysoiden taustaoletukset ovat erilaiset: mahdollinen turhauma ja turha työ vs. oma kyvykkyys arvioida mahdollisuuksia saada korvaus. Suomalaisessa vastineessa on hyödynnetty markkinointitekstien tapaan positiivista presuppositiota (esimerkiksi Cook 2001). Siitä välittyvät myös asiakkaan oman kontribuution ja sopimusosapuolten yhteisvastuullisuuden merkitykset (Sarangi 1999).

Kolmas suomalaisen ja ruotsalaisen johdantotekstin ero on siinä, että suomalainen johdanto välittää ruotsalaista selkeämmin ehtotekstin sopimusjuridisen luonteen. Tulkinta perustuu suomalaisen johdannon tapaan tuoda johdannossa esiin polaarisesti kolme vastinparia: 1) vakuutuksenottaja ja vakuutuksenantaja, 2) vakuutusturva ja sen rajoitukset sekä 3) sopimusosapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Ruotsalaisen ehtotekstin lausetta *du får också besked om de viktigaste bestämmelserna* vastaa suomalaisessa lause, jossa on mainittuna eksplisiittisesti sopimussuhdetta säätelevä laki sekä sopimusosapuolet. 'Määräyksiä' vastaavat rinnastettuina oikeudet ja velvollisuudet: *Kirjanen sisältää myös vakuutussopimuslain määrittelemät vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan <u>oikeudet ja</u> <u>velvollisuudet</u>*. Vastinpari vakuutusturva ja sen rajoitukset on ruotsalaisessa tekstissä ilmaistu rinnastaen myönteinen ja kielteinen verbilauseke: *vad som ingår respektive inte ingår i försäkringsskyddet*. Suomalaisessa johdannossa taas turva ja rajoitukset on ilmaistu johdannon eri kappaleissa, kolmannessa ja neljännessä (ks. esimerkki (e 208) (1995) edellä); rajoituksesta puhutaan imperatiivilauseessa rinnastettuna suojeluohjeisiin: - - *lue huolellisesti myös vakuutuksen rajoitukset ja suojeluohjeet*.

Neljäs ero johdannon alkutekstien välillä on siinä, että suomalaisen johdannon alussa kohtaavat laki- ja markkinointidiskurssi. Lukijaa kehotetaan imperatiivilla lukemaan huolellisesti nimenomaan rajoitukset ja suojeluohjeet. Markkinointikielessä yleistä imperatiivilausetta edeltää kieltolause, joka on perusteluna kehottamiselle: *Vakuutuskaan ei kata kaikkia mahdollisia vahinkoja* - -. Kieltolauseen voi tulkita toimivan samassa tehtävässä kuin ruotsalaisen tekstin ilmaus *att du inte i onödan går miste om försäkringsersättningen*. Molemmat lauseet siis pyrkivät retorisesti suostuttelemaan lukijaa oman edun nimessä tutustumaan ehtotekstiin. Kyseiset lauseet motivoituvat sitä kautta, että molempien maiden vakuutus- ja kuluttajalainsäädäntö ohjaa ehtojenkirjoittajia vakuutusturvan realistiseen kuvaamiseen ja tiedon perillemenon turvaamiseen. Lopputuloksena kyseisen kappaleen kielellisistä valinnoista on markkinointi- ja lakidiskurssin kohtaaminen.

Numeroimattoman johdannon lisäys on yksi merkittävistä uudistuksista vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä. Edellä luvun 5 alussa todettiin, että johdantoon tehdyillä kielellisillä valinnoilla on vaikutusta koko ehtotekstin tulkintapotentiaaliin sekä tekstissä aktivoituvaan kontekstiin. Johdannossa käytettyjen ohjailun keinojen todettiin muuttavan asiakkaan asemaa suhteessa vakuutusyhtiöön: asiakkaan tarpeet näyttäytyvät kirjoittajalle tärkeänä asiana, ja lukijan hyöty ja päätöksentekovalta ovat tulkittavissa neuvoihin ja suosituksiin.

Analysoin seuraavaksi vuoden 1995 autovakuutusehtojen johdantoa omana tekstinään koko ehtotekstin koherenssin kannalta täydentäen edellä esitettyä analyysia. Analyysia kehystää ajatus siitä, että koherenssi on ideologista, ei rakenteellista (Karvonen 1995, 51, 55). Lisäksi katson, että johdannon lisäys on kirjoittajan asenteen ilmaus: johdantoon valitut asiat ja tapa esittää ne poikkeavat diskursiivisesti varsinaisesta ehtotekstiosuudesta. Johdannon analyysi tulee todistamaan sen, että diskurssi on se osa kielenkäyttöä, joka tekee tekstistä kontekstisidonnaista (Mey 1993, 181). Ymmärrän kontekstin niin, että se käsittää sekä tekstin fyysiset puitteet että tilanne-, teksti- ja kulttuuriyhteydet. Kontekstia on kaikki se, mikä on tekstissä, ”tekstin kanssa”. Tätä kautta tekstintutkimus itse asiassa saa kontekstin selvittämisen tehtävän. (Lehtonen 1998; Heikkinen tulossa.)

Analysoin johdantoa ensin skemaattisen rakenteen ja orientaation kannalta. Tekstuaalisen metafunktion näkökulmasta huomio kiinnittyy teemojen etenemiseen, johdannon nimeämiseen ja väliotsikointiin eli asioiden jäsentämiseen (ks. liite 3). Johdanto on ensinnäkin *Tärkeää tietoa kaskovakuutuksestasi*. Tekstistä on nähtävissä, mikä on kirjoittajan mielestä lukijalle tärkeää opittavaa. Kirjoittaja on mielessään ennakoinut kysymyksiä, joita lukijan mieleen voi nousta. (Cook 2001, 173 – 174.) Tästä on todisteena se, että suomalaisen ehtotekstin johdannon väliotsikoita vastaavat ruotsalaisessa mallina olleessa tekstissä marginaaleihin sijoitetut kysymykset (ks. liite 2). Interpersoonaisesti tulkittuna kirjoittaja osoittaa lukijalle asenteensa valitsemiaan teemoja kohtaan: ne ovat *tärkeitä*, nimenomaan lukijalle, mikä käy ilmi possessiivisuffiksista.

Tekstin alusta lukijalle selviää, missä suhteessa tieto on tärkeää: se *helpottaa Sinua lukemaan ehtoja sekä hakemaan tietoa niistä*. Tärkeäksi tiedon tekee myös se, että teksti auttaa lukijaa *selvittämään vakuutusturvan*, *hakemaan korvausta* ja *täydentämään halutessaan vakuutusturvaa*. Teemojen valinnat osoittavat, että johdannossa on fokuksessa lukija ja hänen tarpeensa. Väliotsikointi, jonka kautta jäsentyy asiakkaan vakuutusturvan maailma, antaa lisäperusteita fokustulkinnalle. Tekstin teemojen etenemisestä välittyy vakuuttamisen prosessi asiakkaan näkökulmasta (vrt. Leppänen 2003 kirjoittamisen oppaan jäsentymisestä): asiakas tutustuu vakuutustarjontaan (*Mitä vakuutuksesi sisältää?*), hän päättää ottaa vakuutuksen, toimii tietyllä tavalla vahingon tapahduttua (*Miten toimit kun vahinko sattuu?*), hän saa korvauksen (jos saa), ja hakee muutosta, jos se on tarpeen. Johdanto päättyy keskeisten käsittei-

den merkitysten esittämiseen. Johdanto on teemojen valinnan ja niiden esittämisjärjestyksen puolesta melko suora käännös ruotsalaisista mallina olleista ehdoista (ks. liite 2).

Retorisen rakenteen näkökulmasta tekstissä on suostuttelevan tekstin piirteitä: tekstin alussa kuvataan asiakkaan tarve (*Pakollinen liikennevakuutus ei korvaa oman ajoneuvosi vahinkoja*), jonka vapaaehtoinen autovakuutus tyydyttää. Tyydyttämistä perustellaan positiivisesti sävyttyvillä prosesseilla: *helpottaa*, *selvitä*, *pystyä selvittämään*, *täydentää (vakuutusturvaa)*. Tulkitsen perusteluksi myös sen, että asiakkaalla on mahdollisuus saada korvaus eli vastinetta vakuutusmaksuille. Korvauksen saamisen mahdollisuudella siis perustellaan sitä, että vakuutus kannattaa ottaa ja vakuutusmaksuja kannattaa maksaa.

(e 210) (1995)

> **Korvauksen määrä**
>
> Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vahingosta aiheutunut todellinen menetys – ei enempää, eikä vähempää. Pääsääntö on se, että esine korvataan sen käyvän arvon mukaan. Käypä arvo on se käteishinta, joka kohteesta olisi saatu myytäessä se juuri ennen vahinkoa.

Mainonnan tehtävänä on laajasti ajateltuna vaikuttaa kuluttajien asenteisiin tuotteita, brändejä ja lopulta yritystä kohtaan. Leissin ym. mukaan mainostajat ovat kautta aikain tienneet, että he eivät mainostaessaan ole pelkästään tekemisissä mainostamiensa tuotteiden kanssa, vaan he pystyvät vaikuttamaan myös kuluttajien elämään, kuten sosiaalisiin rooleihin. Yksilöihin puolestaan voidaan liittää erilaisia tarpeita osin heidän sosiaalisen roolinsa perusteella. (Leiss ym. 1990, 63, 66; Cook 2001, 9.) Myyntiä edistävälle kielenkäytölle puolestaan ovat tyypillisiä kaikki ne keinot, joilla tuotetta myydään kuluttajalle tiedottaen ja suostutellen (Fairclough 1997). Tällaisia keinoja ovat mm. informaation valikointi ja sen suunnitelmallinen sijoittelu sekä tuotteen ja kuluttajan suhteeseen liittyvä personointi, kasvokkain keskustelemisen vaikutelman luominen esimerkiksi yksilöllisen puhuttelun avulla. Keskeistä on myös multimodaalisuus eli esimerkiksi kuvan ja tekstin yhteiskäyttö. Myyvässä viestinnässä hyödynnetään myös intertekstuaalisuutta, genrejen sekoituksia, konnotaatioita ja metaforia ym. retorisia keinoja, sekoitetaan yksityisen ja julkisen maailmoja sekä auktoriteetin ja intiimiyden merkityksiä. Lisäksi myyvä teksti tai puhe pyrkii olemaan affektiivista, synnyttämään assosiaatioita tunteeseen pikemmin kuin faktaan. (Cook 2001, 79, 151, 153, 173, 219; Fairclough 1997, 5; Leiss ym. 1990, 246.)

Edellä esimerkin (e 210) (1995) tekstijakso on markkinoivaa tekstiä siksi, että se on subjektiivista siltä osin, että siinä on valikoivasti varsinaisia ehtoja tiivistävä jakso. Korvauksen määrää eritellään varsinaisissa ehdoissa monien sivujen verran, ja juuri tuohon määrittelyyn liittyy paljon korvauslupausta rajoittavia ilmauksia ja rakenteita (ks. alaluvut 3.2 ja 5.2). Tämän tutkimuksen analyysin perusteella voidaan lisäksi todeta, että vakuutusehtotekstilajille epätyypillisesti korvauksen määrää kuvataan yllä retorisella kuviolla, toistolla, komparatiivien

avulla: *ei enempää, eikä vähempää*. Vertaukset on lisäksi erotettu tyyliopillisella välimerkillä, ajatusviivalla. Kummankaan autovakuutusehtotekstin (1993 ja 1995) varsinaisissa ehtotekstiosissa ei ole yhtään ajatusviivaa.

Johdanto siis rakentuu retorisesti markkinoivaksi eli myyväksi saatekirjeeksi, joka esittelee ehtotekstin keskeisen sisällön asiakkaan tarpeesta lähtien. Koko johdanto voidaan lisäksi nähdä retorisena ja markkinoivana valintana, koska se esittelee valikoivasti tekstissä myöhemmin tulevan ehtotekstiosuuden sisältöjä (Cook 2000, 151, 153). Johdannon sijoittuminen ennen ehto-osuutta onkin mielenkiintoinen kirjoittajan kannanotto. Sillä voidaan tulkita pehmennettävän lukijan siirtymistä varsinaisen ehtotekstin eli sopimustekstin tulkitsemiseen (vrt. Solin 2001). Ratkaisuun liittyy oletus tekstin lineaarisuudesta ja siitä, että lukija etenee tekstiä lukiessaan johdannosta ehtotekstiosaan. Markkinoiva johdanto jäsentää samalla kirjoittajan ja lukijan suhteen niin, että vakuutusyhtiö näyttäytyy tekstissä ensin asiakkaan tarpeisiin palveluja tarjoavana tahona ja vasta sen jälkeen sopimusosapuolena, jonka toimintaa laki ohjaa. Asiakas puolestaan identifioituu palveluja ostavaksi ja valintoja tekeväksi *kuluttajaksi*, ei vakuutussopimuslain muotoilun mukaisesti pelkästään *vakuutuksenottajaksi*.

Johdannon tulkintapotentiaaliin vaikuttavat ratkaisevasti mainoskielelle tyypillinen imperatiivien käyttö (ks. luku 4 ja alaluku 5.5) sekä tekstissä esiintyvien toimijoiden nimeäminen 1. ja 2. persoonan pronominien avulla: vakuutusyhtiö on kollektiivisesti *me* ja asiakas on *Sinä.* Yksikön toisen persoonan puhuttelu kytkeytyy vastaavaan imperatiivikehotukseen. Luvussa 4 ruotsalaisen ehtotekstin analyysissa todettiin, että puhuttelulla ja nimenomaan osallistujien rooleilla on vaikutusta diskurssin sävyyn (Halliday 1994; Ramm 2000). Puhuttelu personoi koko viestintätilanteen (Harvey 1999, 83; Brown & Levinson 1987). Nimeäminen liittyy kirjoittajan ja puhujan näkökulmaan, ja kertojan näkökulma ratkaisee osallistujien roolit (Kalliokoski 1996, 20). *Sinä* jäsentyy suhteessa *minään*, tässä tapauksessa monikon ensimmäiseen persoonaan, *me*. Paradigman aktivoi tulkintani mukaan asiakaskeskeisyyden diskurssi. Pronominien välityksellä ihminen Laitisen mukaan löytää kulttuurisen identiteettinsä, paikkansa symbolisessa järjestyksessä. (Laitinen 1995, 44.) Johdanto siis sävyttyy asiakasta puhuttelevaksi. Puhuttelevuuden merkitystä vahvistaa lisäksi tekstin temaattinen eteneminen ja retorinen rakentuminen: teksti jäljittelee asiakkaan toimintaa vakuutuksen ostaneena (vrt. Leppänen 2003 kirjoittamisen oppaan lukijasta).

Imperatiivikehotukset ovat tulkintani mukaan regulatiivista toimintaan ohjaamista (ks. luku 4; Searle 1969, 33), mikä liittyy puhujan psyykkiseen *haluamisen* tilaan, ei *uskomiseen* (Schiffrin 1994, 58). Tulkintaa tukevat edellä alaluvussa 5.5 esitetyt direktiivitulkinnat: johdannossa on *käskyjen* ja *ohjeiden* lisäksi *suosituksia*. Valintojen kautta johdantotekstiin konstruoituu opastamisen maailma, jossa lukijalla on päätösvaltaa. Samalla kirjoittajan ja lukijan etäisyys lyhenee. (Eggins & Martin 1997; Ramm 2000.) Johdanto siis ruotsalaisen ehtotekstin johdannon tapaan tuo etualalle asiakkaan tarpeen sen sijaan, että se säädöskielen keinoin korostaisi toimintavapauden rajoittamista (vrt. Eggins & Martin 1997, 251). Jos

rostaisi toimintavapauden rajoittamista (vrt. Eggins & Martin 1997, 251). Jos johdannon valinnat nähdään Harveyn käsittein interpersoonaisena deautomaattistamisena (1999, 83 – 84), voidaan todeta, että modaalisuus on ratkaiseva tekijä asiakkaan ja instituution välisen suhteen määrittymisssä (Maley 1994, 45 – 46; Harvey 1999, 89). Tulkitsen siis johdannon retorisesti lukijaa motivoivaksi, mihin liittyy taustaoletuksena se, että kirjoittaja olettaa lukijan tarvitsevan apua tekstin lukemiseen. Tieteellisten tekstien johdannon tapaan johdanto näyttää houkuttelevan lukijaa etenemään tekstissä ja ottavan lukijan haltuunsa (Kakkuri-Knuuttila 1998, 368). Motivoivana johdanto voidaan nähdä funktioltaan markkinoivana tekstinä.

Kaiken kaikkiaan johdannon kautta koko ehtotekstissä korostuu asiakasorientaatio. Muutos antaa tietyllä tavalla viitteitä asiakaskeskeisestä toimintamallista riskienhallinnassa. Santasen mukaan vakuutusliiketoiminnassa olisi tavoiteltavaa päästä kyseiseen malliin. Mallissa riskienhallinta ja vakuutusten myyminen ovat eriytyneet eri toimijoille markkinoilla niin, että vakuutuksia myyvät asiakasvastuulliset konsultit ja meklarit, kun taas vakuutusyhtiö vastaa riskinhallinnasta (Santanen ym. 2002, 24 – 25). Santanen esittää näkemyksiä asiakaskeskeisen mallin puolesta tähdentäen erityisesti sitä, että vakuutusyhtiöstä riippumaton asiantuntija on asian todellinen tuntija, joka toimii vain asiakkaan intressien pohjalta toisin kuin vakuutusyhtiön edustaja. Vuoden 1995 ehtoteksti suhteutuu edellä esitettyyn niin, että siinä on nähtävissä kiinnostusta asiakkaan tarpeisiin ja niiden tyydyttämiseen. Erityisesti johdantoon voidaan tulkita asiakkaan perspektiivi, kun taas varsinaisessa ehtotekstiosassa korostuu tekstilajille ominaisesti sopimusoikeudellinen näkökulma.

5.7 Tiivistelmä: vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin merkityksiä

Vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti on heterogeeninen, hybrididiskursiivinen teksti. Teksti on uusi, omailmeinen teksti, vaikka sen muotoutumiseen ovat vaikuttaneet merkittävästi vuoden 1993 autovakuutusehdot ja ruotsalaisen vakuutusyhtiön vastaava ehtoteksti. Tekstissä kohtaavat markkinoiva ja sopimusjuridinen tekstilaji. Uudistetun ehtotekstin keskeinen interteksti eli vakuutussopimuslaki on kuitenkin implisiittisempi kuin vuoden 1993 ehtotekstissä. Lain intertekstuaalinen kaiku on siis aiempaa vaimeampi (Trosborg 1997). Uudistamisprojektissa eridiskurssiset tekstit, johdanto ja ehtotekstiosa, haluttiin pitää selkeästi toisistaan erillään tekstuaalisin ja kielellisin valinnoin. Esimerkiksi ehtotekstiosaan ei sovellettu keskusteluissa harkittavana ollutta ruotsalaisen mallin mukaista ratkaisua, jossa persoonamuotoisesti puhuttelevat ohjeet sijoitettaisiin marginaaleihin. Tulkitsen ratkaisun niin, että sen katsottiin vaarantavan tekstilaji-integriteettiä (vrt. Bhatia 1993, 216 – 217).

Vuoden 1995 ehtotekstiä uudistettiin kahden olemassa olevan tekstin pohjalta. Intertekstuaalisuus on siis merkittävä analyysin kohde tässä työssä. Solinin (2001) tutkimuksen mukaan

(mediatekstien) intertekstuaalisia kytkentöjä on vaikea tutkia, ellei tutkija pääse käsiksi alkuperäisiin lähdeteksteihin (mt. 257). Tästä näkökulmasta tälle tutkimukselle on eduksi se, että kahden keskeisen intertekstin, vuoden 1993 ehtotekstin ja ruotsalaisen mallitekstin, vaikutusta uuteen tekstiin on ollut mahdollista jäljittää. Lisäksi prosessinaikaiset keskustelut ovat olleet arvokas lisä tutkimuksessa. Näistä syistä katson, että päätelmät, jotka teen tekstin uudistamisesta nimenomaan intertekstuaalisuuden näkökulmasta, tulevat perustelluiksi.

Uudistettu ehtoteksti näyttää analyysin perusteella palveluja tarjoavan liikeyrityksen tekstiltä, jossa on näkyvissä asiakas toimijana ja päätöksentekijänä ja jossa vakuutuspalvelua tarjotaan asiakkaan tarpeeseen. Tämän keskeisen, vakuutusehtotekstissä uuden merkityksen saa aikaan pääasiassa tekstiin lisätty johdanto[108]. Lisäksi tietyt ehtotekstiosuuden uudistukset tukevat tulkintaani siitä, että uuteen ehtotekstiin kirjoittuu lukijaksi ei-asiantuntija. Tulkintani perustuu tiettyihin kirjoittajan valintoihin: tekstin jäsentyminen luvuiksi teemoittain, osavakuutusten kuvaaminen omien, autosemanttisten tekstien avulla (vakutuksen esittely, rajoitukset ja suojeluohjeet vakuutuksittain), metatekstuaaliset, opastavat kappaleenalkuiset johdannot (alaluku 5.5), intratekstuaaliset viittaukset tekstissä (5.2.2), *suositukset* ja *neuvot* direktiiveinä (5.5), luetelmien avulla rinnastaminen (5.3) ja asiakkaalle sattuneeseen vahinkoon fokusoivien esimerkkien lisääminen (5.4). Muutokset ovat pääasiassa tekstuaalisen metafunktion tulkintapotentiaalia, mutta kuten edellä nähtiin, interpersoonaiset vaikutukset ovat merkittävät: lukijan ja kirjoittajan suhde jäsentyy aiemmasta poikkeavaksi. Voitaneenkin päätellä, että kaikki tekstuaaliset merkityksenmuutokset vaikuttavat vuorovaikutukseen. Niillä rakennetaan uutta lukijuutta.

Kahden selvästi eri tekstilajikonventioita hyödyntävän tekstin liitto suhteutuu kiinnostavasti Solinin tutkimustuloksiin. Solin (2001) on tutkinut diskurssianalyysin viitekehyksessä intertekstuaalisuutta Isossa-Britanniassa tuotetuissa ja julkaistuissa ympäristöaiheisissa teksteissä. Teksteissä ympäristökysymyksiä käsittelevät hallitus, tiedeyhteisö, media ja painostusryhmät. Solinin tutkimuksen mukaan median popularisoidessa tieteessä tuotettua ympäristöaiheista keskustelua se ei pelkästään ”käännä” asioita median kielelle, vaan tiedelähtöinen diskurssi kehystetään uudelleen esimerkiksi vahvistamalla ja konkretisoimalla väittämiä (mt. 251). Vuoden 1995 johdantotekstin voi tulkita tietyllä tavalla popularisoiduksi tekstiksi, jossa on (Solinin aineistosta poikkeava) uudelleen kehystämistä: johdannossa lainkielenkäytölle tyypillinen referatiivinen, indikatiivin preesensin 3. persoonassa esitetty sopimussuhteen kuvaus vaihdetaan sellaiseksi, jossa on identifioitavissa ensimmäisen ja toisen persoonan pronominien avulla ilmaistut asiakas (*Sinä*) ja vakuutusyhtiö (*me*). Kansantajuistamisen ja rekisterin näkökulmasta geneerinen asiantuntijadiskurssi muuttuu markkinoivaksi osittain sitä kautta, että tekstissä hyödynnettiin lukijan yksityisyyttä ilmentävää puhuttelua (Cook 2001,

---

[108] Vuoden 1993 ehtotekstissä myyväksi tekstijaksoksi voitiin tulkita vain tekstin alussa oleva vakuutustuotteiden luettelomainen esittely.

141). Kehitys ehtotekstissä näyttää myötäilevän yleistä sinuttelun lisääntymistä eri yhteisöissä.

Vuoden 1995 ehtoteksti on aiempaa ehtotekstiä selvemmin nimenomaan *Tapiolan* vapaaehtoista vakuutusta esittelevä ja myyvä teksti. *Tapiola*-nimisen toimijan esiintyminen kautta koko ehtotekstivihkosen on tekstiä selkeästi profiloiva asia. Valinta on markkinointidiskursiivinen: se mahdollistaa retorisen tehokeinon, erisnimen toiston, mikä puolestaan on leimallista markkinoiville teksteille yleisesti (Cook 2001).

Ideationaalisten merkitysten kannalta vuoden 1995 vapaaehtoinen autovakuutusehtoteksti näyttää entistäkin tarkkarajaisemman maailman kuvaukselta. Muutokseen on vaikuttanut pääasiassa kaksi kielellistä valintaa: mentaalisten, harkintaa osoittavien prosessien määrä on vähentynyt, ja harkintaa osoittavia adjektiiveja on tarkennettu merkitykseltään lisäämällä selityksiä. Tekstilaji siis muuttui tältä osin, jos mahdollista, vieläkin suljetumman maailman kuvaajaksi. Toisaalta maailma on avartunut toiseen suuntaan johdannon sisältöjen ja muotoilun kautta: asiakkaan kokemukset täydentävät asiantuntijan toimintaympäristöä, jonka sisältönä on korvauksen määrittäminen. Korvauksen määrittyminen vakuutussopimuslain ohjauksessa on kuitenkin edelleen ehtotekstiosan maailma. Siinäkin toisaalta ohjailun täydentyminen *neuvoilla* vaikuttaa sen, että teksti voidaan tulkita aiempaa enemmän myös asiakasta, ei pelkästään korvauskäsittelijää, opastavaksi manuaaliksi ruotsalaisen, uudistamisessa mallina käytetyn ehtotekstin tapaan (vrt. alaluvut 3.6 ja 5.5). Opastavan tekstilajin puolesta puhuu myös johdanto, joka edellä tulkittiin asiakasta suostuttelevaksi ja motivoivaksi, erityisesti tiettyihin ehtokohtiin huomiota suuntaavaksi tekstiksi.

Vuoden 1995 autovakuutusehtotekstin analyysi tukee Sarangin ja Faircloughin tutkimustuloksia julkistekstien ja vakuutusalan tekstien kehityksestä Isossa-Britanniassa. Teksteistä välittyy monia markkinaistumiseen liitettävissä olevia merkityksiä (Fairclough 1997), joita ovat asiakkaan tarve, hänen valintansa ja kokemusmaailmansa sekä yhteisvastuullisuus (Sarangi 1999). Vastaavaa kehitystä on nähtävissä myös suomalaisessa julkisyhteisöjen kielenkäytössä (esimerkiksi Heikkinen ym. 2000; Kankaanpää 2002). Voidaankin päätellä, että markkinatalouden diskurssit eivät enää ole yksinomaan markkinoiviksi suunniteltujen tekstilajien, kuten mainosten ja suoramarkkinointikirjeiden, omaisuutta. Tämäkin tutkimus osoittaa sen, että yksityinen ja julkinen voivat kohdata samassa tekstissä (Cook 2001, 141; Sarangi 1999) niin, että tekstiä leimaavat diskurssit rajataan kielellisesti ja tekstuaalisesti erilleen toisistaan. On kuitenkin hyvä muistaa, että ruotsalainen, uudistamisen mallina ollut ehtoteksti sekoitti diskursseja, tosin erottaen niitä ilmentävät tekstinosat typografisesti toisistaan (kursivoidut marginaaliin sijoitetut virkkeet). Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, että, kuten Fairclough on todennut, nykyinen sosiaalinen elämä työntää tekstien heterogeenisuutta etualalle (Fairclough 1997, 9). Yhteisön ja lukijoiden tehtävänä on lopulta päättää, millaista heterogeenisuutta siedetään tekstilaji-integriteetin vaarantumatta.

5.8 Kannanottoja uudistettuun autovakuutusehtotekstiin

Uudistettua, vuoden 1995 vapaaehtoisten autovakuutusehtojen vihkosta on myöhemmin arvioitu mm. seuraavasti; lähteenä ovat vuonna 1999 tekemäni haastattelut. Ensinnäkin uusiopaperin käyttöä on kommentoitu mm. sanoen ”veistellen, että vessapaperille tehtiin” (Jutila 1999). Kannanottona paperinvalintaan voidaan pitää sitä, että vuonna 1998 voimaan tulleet, vuonna 1997 uudistetut ehdot on painettu valkaistulle paperille. Visuaalisuuteen liittyy myös sellainen muutos, että vuoden 1998 ehtotekstissä on luovuttu sinisestä, tummennetusta tekstipohjasta korostuksen keinona. Sen sijaan korostettavat asiat on painettu vihreällä tekstillä (valkealle pohjalle).

Vuoden 1995 autovakuutusehtojen osavakuutusten tekstien autosemanttisuus ja erityisesti suojeluohjeiden paikka olivat projektinaikaisten keskustelujen perusteella työryhmässä tietoisia ja tarkoin harkittuja valintoja. Ehtotekstin katsottiin olevan uuden vakuutussopimuslain hengen mukainen tiedonantovelvoitteen osalta. Lisäksi ratkaisuilla katsottiin korjattavan aiemman ehtotekstin ongelma, joka liittyy siihen, että jostakin yksittäisestä vakuutuksesta saatetaan antaa tietoa eri luvuissa ilman tekstinsisäistä viittausta (ks. luku 3). Työryhmässä uudistusta pidettiin kehityksenä. Sen sijaan yhtiössä on kritisoitu muutosta siksi, että autovakuutusehtotekstiin tuli toistoa ja koko vihkosesta tuli pitkä (esimerkiksi Jutila 1999). Toisaalta uudistetun ehtotekstin projektinaikaisena kommentoijana toiminut juristi (Hynynen 1999) totesi, että ”markkinointi-ihmiset korostavat usein sitä, että ehtojen pitää olla lyhyet, mutta se ei minusta ole itseisarvo, että asiat sanotaan selkeästi”. Kommentit tekstin liiallisesta pituudesta ovat saaneet minut yleisemminkin pohtimaan, mistä tulevat käsitykset tekstien ihanneominaisuuksista, esimerkiksi ihannepituudesta. Voidaan kysyä aiheellisesti, onko ehtovihkosen pituus haitta tekstiä käyttävälle, ja jos on, kenelle heistä ja millä tavalla. Muistettakoon, että tekstiä käyttävät vakuutuksia myyvät, korvauksia käsittelevät virkailijat sekä kuluttajat vakuutusta ottaessaan, vakuutusturvaa täydentäessään ja korvausta hakiessaan. Myös oikeuslaitoksen asiantuntijat ovat vakuutusehtotekstin käyttäjiä. Käsitys kielen, ei tekstin, lyhyydestä ihanteena paljastuu suomen kielen asiantuntijoiden kielipakinoissa tiettyjen adjektiivien käytöstä: *ytimekäs*, *täsmällinen*, *naseva*, *osuva* ja *suppea* (Mäntynen 2003, 165 – 166). Työyhteisön kielenkäyttäjien tulkinta *tekstin* pituudesta huonona asiana saa siis tukea asiantuntijoiden kielenkäyttöä normittavista pakinoista.

Vakuutuslajien esittely suojeluohjeita vakuutuksittain toistaen on samoin muutettu uudessa vuoden 1998 ehtotekstissä: suojeluohjeet on sijoitettu ehtojen alkuun, ja kohdittain on sulkeissa otsikon jäljessä kerrottu, mitä vakuutuksia kyseinen ohje koskee. Myös tätä muutosta voi pitää kannanottona vuoden 1995 ehtotekstin ratkaisuun. Toiston välttäminen on ollut tietoinen valinta, koska ”ehdoista tulisi liian monisivuiset, että kun niitä joudutaan lähettämään

vakuutusyhtiöstä jokaisen vakuutuksen yhteydessä, ja että tämähän on massavakuutus" (Lehtinen 1999). Kustannustehokkuuden diskurssin voidaan tulkita osaltaan ohjaavan kyseisiä kielellisiä valintoja.

Markkinointihenkinen, "pehmeän laskun" (Jutila 1999; Lehtinen 1999) avulla perusteltu johdanto on niin ikään poistettu uusista ehdoista perusteluna se, että tekstien työnjakoa on haluttu selkeyttää: mainos, esite, tuoteseloste ja vakuutusehdot on vuoden 1995 ratkaisua selvemmin erotettu toisistaan kielellisesti (Suonio 1999). Päällekkäisyys tuoteselosteen kanssa haluttiin siis poistaa (Lehtinen 1999). Kuriositeettina mainittakoon Lehtisen kommentti, että esimerkiksi yritysvakuutusten tekstien maailma on muuttumassa niin, että tuoteseloste tekstinä poistuu ja itse ehdot kirjoitetaan tuoteselosteen tapaan, mm. persoonapuhuttelua käyttäen (mh.). Tuolta osin siis ehtoteksti on kehittymässä ruotsalaisten Länsförsäkringar-vakuutusyhtiön ja Folksam-yhtiön nykykäytännön mukaiseksi: vakuutusehdoissa lukijaa puhutellaan *sinä*-muodolla kauttaaltaan. Markkinointidiskursiiviseksi tulkittavaa tekstiä ei siis ole (ruotsalaisten yhtiöiden vuoden 1998) ehdoissa enää erotettu typografisesti eri tekstiksi marginaaleihin (vrt. luvun 4.4 analyysi). Näyttääkin siltä, että sekä suomalaisissa että ruotsalaisissa vakuutusehtoteksteissä tekstin muutokset ovat jatkuvia, mikä antaa aiheen vakuutusliiketoimintaan liittyvien tekstilajien lisätutkimuksiin.

Uudistettua, vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiä voidaan lopuksi arvioida myös siltä kannalta, miten se mahdollisesti vastaa niitä tavoitteita, jotka uudistamisprojektia johtanut tuotepäällikkö asetti tekstille. Tekstistä oli tarkoitus tehdä asiakkaalle ymmärrettävämpi, suojeluohjeiden sijoitusta tuli miettiä, ja tyyliltään tekstin toivottiin jäljittelevän ruotsalaista mallitekstiä. Lisäksi koko projektin toimintaa ohjasi uusi vakuutussopimuslaki tiedonantovelvoitteineen. Mielestäni edellä luettelemani keskeiset tekstuaaliset muutokset vaikuttavat sen, että lukijan on entistä helpompi hahmottaa vuoden 1995 autovakuutusehtotekstistä vakuutustoiminnan peruselementit: yhtiön lupaus korvaamisesta, lupaukseen liittyvät rajoitukset sekä molempien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Tältä osin katson siis, että vuoden 1995 ehtoteksti on laadittu vuonna 1994 voimaan tulleen vakuutussopimuslain henkeä noudattaen (ks. luvut 2 ja 4). Kun lisäksi otetaan huomioon, että tekstiin lisättiin toisen tekstilajin edustaja, myyvä saate-johdanto, voidaan olettaa, että uudistettu vakuutusehtoteksti on lähempänä muiden kuin vakuutusalan asiantuntijoiden lukukokemuksia kuin vuoden 1993 ehtoteksti.

Kun tässä tutkimuksessa analysoidaan vakuutusehtoja, analyysi voidaan suhteuttaa laajemminkin ohjeteksteihin. Kuluttajien asenteista manuaaleja kohtaan saa kuvan seuraavan, kolumnisti Niklas Herlinin, kannanoton pohjalta. Herlin on kokenut turhauman tietokoneohjelmaan liitetyn käyttöohjeen äärellä. Kolumnin nimenä on Johdanto. Mielestäni kannanotto ilmentää sitä pyrkimystä, joka vakuutusehtotekstiä uudistaneella työryhmällä oli, nimittäin sitä, että johdannon avulla helpotettaisiin varsinaisen asiantuntijatekstin tulkintaa.

JOHDANTO

- - Kun kysymyksessä on johdantosivu, laitteen toimittajan lähestymistapa on väärä ja vaarallinen. Johdannon pitäisi saada asiakas innostumaan, lähtemään mukaan. Nyt tietokonekauppias käyttää johdantoa asiakkaan pelotteluun.

- - Asiakas on asiakas eikä sen kanssa saa pelleillä! Jos asiakas ei hallitse slangia, asiakkaalle on kirjoitettava sujuvaa ja ymmärrettävää kieltä. Suurin osa suomalaisista asiakkaista hoitaa mieluiten asiansa suomella. Jos arvostaa asiakastaan, kirjoittaa kaiken johdannosta alkaen hyvällä, ymmärrettävällä suomella. Jos se ei onnistu, asiakkaalla on hyvä syy ryhtyä jonkin muun asiakkaaksi.

Katkelman teemat, erityisesti viimeisten rivien sanoma, olivat vakuutusehtotekstiä uudistaneen työryhmän keskusteluissa esillä, kun käsiteltiin aihetta ehtotekstin ymmärrettävyys. Liiketoimintaperiaatteella toimivissa yrityksissä toimintaa ohjaa tieto siitä, että markkinoilla kilpaillaan asiakaspalvelulla, josta osan hoitavat kirjalliset tekstit.

Tekstilajin osalta vuoden 1993 ja vuoden 1995 ehtotekstien analyysi osoitti, että tekstilaji ei ole staattinen vaan dynaaminen (Bhatia 2000, 147 - 148). Sitä, missä määrin vakuutusehtoteksti voi joustaa ympäröivän maailman muutosten paineissa, arvioin luvuissa 6 ja 7 (Tulokset ja Päätelmät).

6 VAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTUS – MIKÄ MUUTTUI, MIKÄ SÄILYI

Tutkimukseni alussa kysyin varsinaisia tutkimuskysymyksiä taustoittaen, miksi ympäri maailmaa, erilaisissa yhteisöissä, monenlaisissa ryhmissä kirjoitetaan uudelleen olemassa olevia tekstejä. Tämän tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että maailman ja yhteisöjen toimintaympäristön muuttuessa tekstit reagoivat herkästi muutokseen. Teksteillä dokumentoidaan kulloinkin vallitsevaa olotilaa: miten asioita, esimerkiksi vakuuttamisen liiketoimintaa, hoidetaan sekä miten suhtaudutaan ympäristöstä tuleviin muutostarpeisiin. Tutkimani vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi valottaa omalta osaltaan muutoksiin reagoimista. Esittelen tässä luvussa tutkimuksen tuloksia sekä vakuutusehtotekstilajin määrittymisen että tekstin uudistamisen prosessin näkökulmasta tutkimuskysymysteni pohjalta: 1) mistä koostuu uudistetun tekstin merkitys, 2) mikä muuttui ja mikä pysyi ennallaan sekä 3) mikä vaikutti yhteisössä ryhmätyönä kirjoitettuun tekstiin.

Tutkimuksen päätulokset ovat seuraavat; esittelen tulokset tutkimaani tapaukseen liittyvästi (imperfektissä) ja myöhemmin erittelyssä otan kantaa siihen, mikä voisi olla yleistettävissä vakuutusehtotekstilajiin ja sopimuskieleen yleisesti (preesens).

1 Olemassa olevan tekstin uudelleenkirjoittamisen tulos, uusi ehtoteksti, oli monitahoisesti intertekstuaalinen.

2 Vakuutusehtoteksti säilyi laki- ja sopimusteksteille tyypillisesti suljetun maailman kuvauksena.

3 Vakuutusehtotekstin uudistamisen keskiössä olivat tekstuaalisen metafunktion alueella tehdyt muutokset, jotka vaikuttivat lukijan ja kirjoittajan suhteeseen (interpersoonainen metafunktio).

4 Vakuutusehtoteksti oli mahdollista profiloida tuote- ja yrityskeskeiseksi sekä tietyin varauksin promotionaaliseksi tekstiksi tekstilaji-integriteetin vaarantumatta.

5 Vakuutusehtoteksti oli institutionaalinen teksti ja oma tekstilajinsa, jossa pysyvää olivat vakuutussopimuslaista peräisin olevat sisällöt sekä ydintä vakuutusten määrittely, korvauslupaus ja sen rajoittaminen sekä yleiset sopimusehdot.

6 Tekstin retorinen ja skemaattinen rakentuminen olivat vakuutusehtotekstissä valinnaisia, neuvoteltavia asioita.

7 Vakuutusehtotekstiä voitiin tekstilajin tunnistettavuus säilyttäen *selkeyttää* mutta ei varsinaisesti *yksinkertaistaa*.

8 Ryhmäkirjoittamisen tulos oli kompromissi, ja kielellisiä valintoja ohjasi tekstilajin tunnistettavuuden turvaaminen.

Työryhmässä kirjoittaminen on kielen purkamista. Näin on asianlaita erityisesti, kun tekstiä tehdään olemassa olevien tekstien pohjalta. Kielen purkamiseen liittyy tutkimassani prosessissa mielenkiintoinen havainto: tekstin uudistamisen käynnistänyt tuotepäällikön kirje ja prosessin aikaiset kokouskeskustelut liittyvät interpersoonaisen metafunktion alueeseen, kun taas varsinainen vuoden 1993 ehtotekstin purkaminen on pääasiassa tekstuaalista (luku 4). Keskusteluissa korostettiin asiakaslähtöisyyden diskurssiin nojaten, että uudistettujen ehtojen tulee olla asiakkaalle ymmärrettävät ja että tyyliltään ehtojen tulee olla ruotsalaisen ehtotekstin kaltaiset (alaluku 4.1). Ruotsalaisista ehdoista jäljiteltäviksi kielenkäytön piirteiksi katsottiin erityisesti asiakasta puhutteleva kieli (persoonapuhuttelu), ”pehmeä lasku” varsinaiseen sopimustekstiin (johdannon lisäys) sekä asiantuntijakielen avaaminen ei-asiantuntijalukijalle selityksin ja esimerkein (luku 4). Vuoden 1993 ehtotekstiä puolestaan purettiin lähinnä tekstin fokuksen ja logiikan kannalta: tekstin osien järjestystä haluttiin vaihtaa ja kustakin osavakuutuksesta haluttiin sanoa kaikki aiheeseen liittyvä yhdessä luvussa (alaluku 4.1).

Kielen kuvatun kaltainen purkaminen vaikutti ratkaisevasti lopputulokseen. Koko ehtotekstin fokus, diskursiivinen sisältö ja tekstuaalinen rakentuminen muuttuivat projektin aikana. Samalla tekstiin kirjoittuvat lukijan ja kirjoittajan roolit muuttuivat. Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti on tiukasti vakuutussopimuslakiin nojaava. Se fokusoituu lain referointiin, mistä osoituksena on ehtotekstin sisällön jakautuminen tietynsisältöisiksi luvuiksi, lain kieltä suoraan siteeraava tai sitä jäljittelevä persoonattoman 3. persoonan muotoinen kerronta, asiakasroolin määrittyminen pääasiassa *vakuutuksenottajaksi* sekä velvoittamisen ja oikeuksien yksipuolinen painottuminen (vakuutuksenottajan velvollisuudet, yhtiön oikeudet; luku 3). Vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin voi tulkita olevan vakuutussopimuslain referointia asiakkaan ja yhtiön välisen sopimussuhteen painotuksin. Teksti ei ole erityisesti *Tapiolan*, tietyn vakuutusyhtiön, autovakuutusten esittelyä. Teksti on siis tekstilajiltaan vakuutussopimusdokumentti, ei esimerkiksi vahingosta korvausta hakevan opas eikä varsinkaan Tapiolan kaskovakuutusta myyvä teksti. Toiminta, johon vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti ankkuroituukin, on tulkintani mukaan korvauksen määrittäminen ja mahdollisten riitatapausten ratkaiseminen oikeusistuimissa. Vuoden 1993 ehtoteksti näyttää olevan pitkälti jäänne ajalta, jolloin vakuutusyhtiöillä oli yhteiset vapaaehtoisen autovakuutuksen ehdot. Vielä 1980-luvulla tuote- ja yhtiökohtaiset painotukset eivät olleet tekstin piirteenä. (Norio 1994, 1.)

Vuoden 1995 ehtoteksti puolestaan on selvästi monivaiheisen uudistamisprosessin tulos. Ensimmäisessä vaiheessa keskusteltavana oli ruotsalaisen, mallina olleen ehtotekstin suora jäljittely (ks. liite 2). Seuraavassa vaiheessa luovuttiin ajatuksesta laatia hybriditeksti, jossa varsinaisen ehtotekstin rinnalla olisi marginaaleissa eridiskurssista kieltä, kuten ohjeita ja kysymyksiä. Lopullinen versio onkin neuvottelutulos: asiakasta persoonallisesti lähestyvä myyvä saate-johdanto on erotettu kielellisesti ja tekstuaalisesti ehtotekstiosuudesta. Tulkitsen rat-

kaisun niin, että osatekstien selkeä erottaminen toisistaan turvaa tekstilajin integriteetin, ehtotekstiyden. Ehtotekstiosuus on edelleen monifunktioinen: erityisesti *Tapiolan* vakuutuksia myyvän, korvauksia käsittelevän ja korvausta hakevan apu. Ehtotekstiosuuskin on kuitenkin uudistunut. Se on mielestäni aiempaa ehtotekstiä selvemmin asiakasta opastava ja Tapiolan vakuutuksia myyvä teksti (luku 5).

Lopullinen versio eli uudistettu autovakuutusehtoteksti on myös kompromissi, josta näkyy, että vakuutusehtoteksti, mielestäni vahvasti institutionaalisena tekstinä, on seuraavien vaikutteiden, kontekstipiirteiden, alaisena tuotettu teksti:

- Konkreettiset intertekstit: uusi vakuutussopimuslaki, vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti, Vakuutusyhtiöiden Keskusyhtiön ohjeet ja ruotsalaisen yhtiön vastaava ehtoteksti
- Piilotekstit: vakuutusalan tekstiperinne, liikeyritysten markkinoivat tekstit yleensä
- Työryhmän jäsenet taustoineen: mm. koulutus, työrooli ja professio, työhistoria
- Prosessin aikaiset keskustelut
- Johtoryhmä: tekstin hyväksymiskäsittely
- Kulttuuri[109].

Vakuutusehtotekstin uudistaminen oli siis projektin aikana mitä ilmeisimmin tekstin uusiokäyttöä. Uuden tekstin kontekstiksi voidaan määritellä ensinnäkin saman aihepiirin tekstit (sopimukset, vakuutusopimuslaki, ruotsalainen ehtoteksti), toiseksi samanlaista esitystapaa noudattavat tekstit (sopimukset, lait, virkakieli, markkinointiteksti, ruotsalainen mallliteksti) sekä kolmanneksi samassa yhteydessä esiintyvät tekstit (mainos, esite, tuoteseloste, vakuutussopimuslaki). Vakuutussopimuslaista puolestaan tulee uusi teksti, kun se siirtyy ehtotekstiin; ehtoteksti on lakitekstin uuskonteksti. (Hiidenmaa 2000c, 180 – 183.)

Edellä totesin, että tulkitsen vakuutusehtotekstin institutionaaliseksi. Perusteena on se, että se liittyy tietyn yhteisön tiettyyn toimintaan, jota säädellään laein. Lisäksi teksti toimii yhdessä talouselämän keskeisessä instituutiossa eli vakuutuslaitoksessa, jolla on vuosituhansien perinteet (luku 2). Näen tekstin institutionaalisuuden Iedeman tavoin niin, että diskurssin tasolla siihen liittyy toiminnan rajoittaminen (*shouldness*) sekä institutionaalinen mahdollistaminen ja vallankäyttö (Iedema 1997, 73). Vakuutusehtoteksti voitaneen lisäksi nähdä tiettyjen kes-

[109] Kansallisen ja yrityskulttuurin vaikutusta tekstiin ei ole analysoitu tässä työssä, mutta oletan niillä olevan vaikutusta teksteihin (vrt. suomalaisen ja ruotsalaisen ehtotekstin kehittyminen tässä tutkitun ajanjakson jälkeen; luku 5).

kustelujen tavoin kahden institutionaalisuuden kohtauspisteeksi. Nuolijärvi ja Tiittula määrittelevät institutionaalisuuden televisiokeskusteluissa kahdenlaisten instituutioiden leikkaukseksi: televisiokeskustelu itsessään on sisäisten piirteidensä perusteella instituutio, ja nuo piirteet kohtaavat yhteiskunnalliset instituutiot (Nuolijärvi & Tiittula 2000, 12 – 13). Vakuutusehtotekstillä, televisiokeskustelun tavoin, on tietyt toteutumisen ennakkoehdot: ehtoteksti liittyy tiettyyn aiheeseen (vakuutussopimus), se jäsentyy aina määritelmäisesti kolmiosaiseksi[110], ja tekstissä toimivien roolit ovat laista johdettavissa: toinen on vakuutuksenantaja ja toinen vakuutuksenottaja. Yhteiskunnalliset instituutiot, joihin teksti liittyy, ovat vakuutuslaitos ja Suomen parlamentaarinen lainsäädäntö.

Tekstin institutionaalisuudesta johtuu, että tekstin uudistamisen mahdollisuudet ovat rajalliset. Lisäksi kukin uusi teksti uusintaa, vahvistaa ja muuttaa käsityksiä yhteiskunnallisista käytänteistä ja käsiteltävistä asioista (Nuolijärvi & Tiittula 2000, 13 – 14, Fairclough 1995). Erittelen seuraavaksi itse tekstin muuttumista uudistusprosessin aikana ja arvioin vakuutusehtotekstin tekstilaji-integriteettiä. Tekstin vaikutusta toimintayhteisöön käsittelen luvussa 7.

Tutkimukseni tukee alussa, alaluvussa 1.2 esittämääni käsitystä siitä, että vakuutusehtoteksti on oma tekstilajinsa. Käsitys perustuu näkemykseeni tekstilajista. Tekstilajin perustana on silloin kielenkäyttäjän kokemus tekstin tunnistettavissa olevista sosioretorisista konventioista. Tekstilaji on stabiiliuden ja muutoksen kilpakenttää, jossa kilpailijoiksi voidaan nähdä perinne ja säilyttäminen sekä nykyaika tai tulevaisuus ja muutos. Tekstilaji on luontaisesti dynaaminen ja alati, joskin vaiheittain muuttuva niin, että se pyrkii vastaamaan yksittäisten kielenkäyttäjien sosiokognitiivisiin tarpeisiin. (Bhatia 2000, 147 – 148 viitaten mm. Berkenkotteriin ja Huckiniin 1995, 6). Tekstilajia edustavat tekstit voivat varioida, ja ne sekoittuvat, ne voivat olla yksinkertaisia tai kompleksisia (Bhatia 1993). Teksti liittyy diskurssiyhteisöön, jossa ihmisillä on yhteiset tekstiä ja sen tehtävää koskevat normit, yhteinen odotushorisontti (Koskela & Rojola 1997, 108 – 112; Kalliokoski 2002, 149).

Diskurssiyhteisöön liittyvä merkityslisä on kiintoisa tässä tutkimuksessa siksi, että työryhmän tavoitteenasettelusta voi nähdä, että erityisesti tuotepäälliköllä oli käsitys, että asiakkaan ja yhtiön odotushorisontti ei ehkä ollut yhteinen vuoden 1993 ehtotekstissä. Tekstin uudistamisen strategiaksi määrittyikin työryhmässä asiakkaan pettymyksen välttäminen. Tietoa haluttiin antaa vahinkolajikohtaisesti autosemanttisissa tekstikokonaisuuksissa, jotta asiakas ymmärtäisi turvan laajuuden ja korvaamisen perusteet. Tosin toisena strategiana oli sen riskin minimoiminen, että yhtiö joutuisi epätäsmällisen kielellisen muotoilun vuoksi vaikeuksiin[111].

---

[110] Yksilölliset ehdot, yleiset ehdot ja yleiset sopimusehdot; Norio-Timonen 1997, 1 – 2

[111] Sekä vuoden 1995 että vuoden 1998 ehtotekstiin on päässyt yksi virhe, joka on johtanut ainakin yhteen vilpin yritykseen (Jutila 1999). Kyseessä on vuoden 1995 ehtojen kohta 2.8.6: - - 2) - - *ei ajoneuvon eikä sen varusteiden säilytyssuojan avaimia saa säilyttää näkyvillä tai lukitsemattomassa paikassa, jossa sivullinen voi ennalta olettaa avainten olevan.* Asiakas oli tulkinnut kohdan niin, että kohta ei rajoita korvausta, jos ajoneuvo on ollut ulkona, ei siis lukitussa eikä lukitsemattomassa paikassa.

Ryhmässä katsottiin, että ehtoteksti oli toimiva korvauskäsittelijän työkaluna, mutta vakuutusasiakkaan oli siitä vaikea löytää tietoa omiin tarpeisiinsa. Näyttää siis siltä, että vuoden 1993 autovakuutusehtotekstin kirjoittajalta ja lukijalta puuttuvat yhteiset tavat antaa tekstille merkityksiä (Lemke 1990, 187), ja tätä epäsuhtaa nähdäkseni työryhmässä tietoisesti lähdettiin korjaamaan.

Oman vakuutusehtojen tekstilajin olemassaolon puolesta voidaan esittää myös se, että vakuutusehtotekstin sisällöt ja tiettyyn rajaan saakka jäsennyskin ovat yhteisössä sovittuja eli konventionaalistuneita. Vakuutuslaitoksessa ehtoihin sisällytettävää tietoa jäsennetään pitkälti perinteen pohjalta, ja kaikki muutokset jäsennyksessä osoittavat muuttunutta tulkintaa siitä, mikä asema tiedolla on yhteisössä ja mikä on tietojen suhde toisiinsa (Hiidenmaa 2001, 396). Lisäksi ehtotekstin laadintaa ohjataan Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton suomalaisille vakuutusyhtiöille laadituilla ohjeilla. (Norio-Timonen 1997.) Kuvatunkaltainen tekstilajikäsitys mielessä pitäen seuraavaksi tarkastellaan sitä, miltä osin vakuutusehtoteksti näyttää sietävän muuttumista ilman, että käsitys vakuutusehtotekstilajista hämärtyy.

Muutoksista ensimmäisenä voidaan mainita koko ehtotekstin fokuksen ja sitä kautta tekstin rakenteen muutos. Vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti fokusoituu tekstin alusta alkaen vakuutustuotteisiin, korvauksen määrittymiseen ja korvauslupauksen rajoittamiseen sekä sopimussuhteen ehtoihin. Tiivistäen voi todeta, että fokus on vakuutussopimuslain antamassa toimintakehyksessä. Fokus ja rakenne muistuttavat 1960-luvulla vahinkovakuuttamisen ehdoissa käytettyä rakennemallia (Norio-Timonen 1997, 3; vrt. liite 1):

1. mitä vakuutus peittää ja mitä se ei peitä
2. vakuutuksen alkaminen, voimassaolo ja vakuutusaikana tapahtuneet muutokset
3. mitä vahingon sattuessa on tehtävä ja miten vahinko selvitetään
4. vahingon korvaaminen ja vahinkoon liittyvät muut toimenpiteet ja seuraamukset
5. lisäturvavakuutukset.

Vuoden 1995 ehtoteksti puolestaan fokusoituu skemaattisen rakenteensa perusteella asiakkaan tarpeeseen. Asiakkaalle, jota puhutellaan *sinä*-pronominilla, tarjotaan tiettyjä vakuutuksia turvan saamiseksi vahinkojen varalle. Fokus on eksplisiittisesti nähtävissä ehtotekstin pääluvuista, jotka ovat erilaisten vahinkojen kuvauksia. Tekstistä välittyy myös kuluttajan valinnanmahdollisuuden merkitys sekä yhtiön ja asiakkaan yhteisvastuullisuuden merkitys (luku 5; vrt. Sarangi & Slembrouck 1996; Sarangi 1999.) Ehtotekstin uudistuminen ilmentää myös maailmanlaajuista tekstien keskustelullistumisen ja markkinaistumisen suuntausta (Fairclough 1995, 1997; Sarangi 1999; Haapakoski 1999). Kyseisten merkitysten lisäksi ehtotekstin ideationaalista ydintä näyttää edelleen olevan korvauslupaus, siihen liittyvät rajoitukset sekä so-

pimussuhteen ehdot.[112] Laki määrää kyseiset asiasisällöt pääpiirteissään, mutta yhtiöllä on vapaus – vakuutustuotteen mukaisesti – vaikuttaa siihen, mitä korvataan sekä miten teksti muotoillaan.

Fokuksen ja rakenteen vertailun perusteella näyttää siltä, että tekstilajin tunnistettavuus säilyy huolimatta siitä, että tekstiin lisätään myyvä saate-johdanto. Kun markkinointidiskursiivinen johdanto signaloidaan sisältöluettelosta lähtien erilliseksi tekstiksi, vakuutusehtotekstin sopimusehtotekstiys säilyy ehtovihkosen kansilehteä myöten. Johdannon lisäykseen liittyy myös havainto, että näyttää siltä, että vakuutusehtotekstissä nimenomaan edellä kuvatuin tekstuaalisin ratkaisuin on mahdollista tuoda uusi rooli, asiakas, tekstiin (vrt. *vakuutuksenottaja*): yksityisen ja julkisen kohtaaminen eksplisiittisesti tekstissä on siis tekstilajin tunnistettavuuden kannalta mahdollista. Samalla lain referoinnin kautta kuuluva ulkopuolisen auktoriteerin ääni vaimenee ehtotekstissä.

Myyvän johdannon ja sopimusehtotekstin yhdistelmä on siis mahdollinen, vaikka tekstien kommunikatiivinen tarkoitus on osittain eri (vrt. Bhatia 2000, 160): molemmat osatekstit antavat tietoa vakuutuksesta ja ohjaavat osapuolia. Teksteistä johdanto näyttää kuitenkin olevan suunnattu asiakkaalle, kun taas ehtotekstiosuus on sekä asiakkaan että korvauskäsittelijän näkökulmasta kirjoitettu teksti. Bhatia toteaakin, että tekstilajien sekoitukset ovat teksteissä mahdollisia, vaikka kommunikatiiviset tarkoitukset olisivat hyvinkin erilaiset (myös Ventola 1987). Sekoitukset osoittavat Bhatian mukaan ensinnäkin sen, että tekstilajikehykset ovat moninaiset. Lisäksi hybridit ilmentävät sitä, että kielenkäyttäjät ovat kykeneviä hyödyntämään tekstilajikonventioita ja siten luomaan uusia diskursiivisia hybridejä, jotka vastaavat yhteisöjen tarpeeseen saada käyttöönsä tekstilajiuutuuksia nopeasti muuttuviin retorisiin tilanteisiin (Bhatia 2000, 160).

Tulkitsenkin johdannon lisäyksen nimenomaan retorisen tilanteen muutokseksi: johdannon kielelliset valinnat ilmentävät suostuttelua. Retoriseen rakenteeseen liittyvästi onkin mielenkiintoista panna merkille, että vuonna 1998 voimaan tulleissa, uudelleen uudistetuissa autovakuutuksen ehdoissa ei ole myyvää johdantoa, vaan teksti fokusoituu niin, että ensin puhutaan suojeluohjeista, sen jälkeen moottoriajoneuvolajeittain vakuutuksista ja lopuksi yleisistä sopimusehdoista. Silloisen tuotepäällikön mukaan (Suonio 1999) jäsennys perustui käsitykseen kuluttajasta jonkin tietyn moottoriajoneuvon omistajana, henkilöauton, traktorin, moottoripyörän jne. Lisäperusteena ratkaisulle oli työnjaon selkeyttäminen Tuoteselosteen ja vakuutusehtotekstin välillä. Kyseinen ehtotekstin rakenteen muutos antaa lisäperusteita näkemykselle, että tekstin retorinen ja skemaattinen rakentuminen ovat vakuutusehtotekstissä valinnaisia ja siis neuvoteltavissa olevia asioita.

---

[112] Yleiset sopimusehdot ovat vuoden 1995 ehtotekstissä nimeltään *Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia.*

Tekstilajin tunnistettavuutta ei näytä hämärtävän myöskään tekstuaalinen uudistus, jossa tiettyjen lukujen alkuun lisättiin metatekstuaalisia johdantoja (ehtojen kohdat 7 ja 7.12). Ne ovat nähtävissä myös myöhemmin uudistetuissa, vuonna 1998 voimaan tulleissa ehdoissa. Samoin korvauskäsittelijän mukaan tekstin käytettävyyteen eivät ole vaikuttaneet kielteisesti esimerkit ja selitykset, joita vuoden 1995 ehtotekstiin lisättiin tuotepäällikön ehdotuksen mukaisesti (Jutila 1999).

Vakuutusehtotekstin kaksivuotisen (1993 – 1995) uudistamisprosessin perusteella vakuutusehtoteksti on dynaaminen oma tekstilajinsa, jossa voidaan yhdistää eridiskurssisia osatekstejä. Projektissa vältettiin mielestäni se vaara, että malliksi otettu teksti kahlitsisi liiaksi uuden tekstin kirjoittamista. Projekti osoitti myös, että Tapiolassa haluttiin hyödyntää Suomessa noudatettavaa vapaata sopimisoikeutta, mistä osaltaan johtuu se, että Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ei enää 1980-luvun puolivälin jälkeen ole edellyttänyt vapaaehtoisilta vakuutuksilta yhtiöittäin yhdenmukaisia ehtoja.

Vakuutusehto elää maailmassa, jossa sillä on kiinteä suhde lähiteksteihin: mainokseen, esitteeseen ja tuoteselosteeseen sekä vakuutussopimuslakiin. Ehtotekstissä on tietty ns. kova ydin, joka juontuu juuri vakuutussopimuslaista, mutta, kuten nähtiin, nykyaikainen tuote-, jopa brändisuuntautunut, asiakaslähtöinen viestintä on mahdollista myös sopimustekstissä. Uudistettu vuonna 1995 voimaan tullut vakuutussopimuslaki tiedonantovelvoittamisen osalta (pykälät 5 ja 9) konstruoi mielestäni jo lakiin ehtotekstin lukijaksi *kuluttajan*. Tästä lähtökohdasta Tapiolan työryhmä kehitti ajatusta eteenpäin niin, että tekstin muutosten kautta vuoden 1995 ehtotekstin lukijaksi voidaan tulkita *asiakas* ja korvauskäsittelijä.

Vakuutusehtoteksti tehtävänsä mukaisesti, esimerkiksi veroilmoituksen täyttöohjeen tapaan, kuvailee vakuutusturvan saamisen ja korvaamisen perusteita; se ei suoranaisesti opasta vahinkoilmoituslomakkeen täyttämiseen vaan pyrkii saamaan lukijan ymmärtämään asian. Siltä osin vakuutusehtoteksti on sopimustekstien sukulainen. Kuriositeettina mainittakoon, että vakuutussopimuksen allekirjoitettuaan asiakas merkitsee lomakkeen alareunassa olevaan ruutuun ristin kohtaan, jossa hän vahvistaa tiedonsaannin: *Olen vastaanottanut vakuutusehdot*. Hynysen mukaan (1999) Yhdysvalloissa vastaavassa kohdassa asiakas vahvistaa, että on *ymmärtänyt* vakuutusehtojen sisällön. Mitä mahtaisi Suomessa merkitä ehtotekstin kannalta se, että ilmaus vaihdettaisiin?

Tekstien uudelleen kirjoittamisella on yhteisöllisesti suuri merkitys. Samalla kun päätetään muuttaa jotakin, päätetään myös olla muuttamatta jotakin toista. Lisäksi muuttaminen näyttää olevan liikeyrityksissä kollektiivista toimintaa. Tutkimukseni perusteella näyttää siltä, että tuotepäälliköllä on vakuutusyhtiössä melko suuri valta päättää tekstin orientaatioperusta ja fokus, mutta myös vakuutusehdot lopullisesti hyväksyvä johtoryhmä on avainasemassa. Kuvaamassani uudistusprosessissa tuotepäällikön ehdottamia uudistuksista ei kaikkia hyväk-

sytty johtoryhmässä, mikä on osoituksena liikeyrityksen kollektiivisesta päätöksenteosta. Johtoryhmän tehtävänä on arvioida tekstiä laajemmasta perspektiivistä kuin tuotepäällikön.

Uudelleen kirjoittaminen on yhteisöllisesti ja kielen kannalta merkittävää myös siltä kannalta, että uudistamisessa näyttäytyy tietyllä tavalla kielen valta. Tekstin 'uudistaminen' käsitteenä sisältää ajatuksen siitä, että jotakin olemassa olevaa saatetaan uuteen kuosiin. Prosessi on siis vahvasti intertekstuaalinen: tutkimassani tapauksessa sekä olemassa ollut, vuoden 1993 autovakuutusehtoteksti, että mallina käytetty ruotsalaisen yhtiön ehtoteksti purettiin kielen kannalta osiin. Kiinnostavaa kielen purkamisessa on, mitä puretaan. Kysymys liittyy samalla siihen, mihin ei kajota.

Vakuutusehtoteksti kävi uudistusprojektissa läpi Bhatian kuvaaman *selkeyttämis*prosessin (*easification,* Bhatia 1993, 146), mikä tarkoittaa sitä, että tekstiin tehtiin muutoksia, joilla ei vaarannettu tekstilajin tunnistettavuutta. Päinvastoin nähdäkseni monet muutokset vaikuttivat sen, että vakuuttamisen vuosituhansia vanha ideologinen perusta, riskin jakaminen *yhteisvastuullisesti*, on selvempi merkitys uudistetussa ehtotekstissä kuin aiemmassa. Lisäksi kuvatun kaltaisella hybriditekstillä saattaa olla mahdollista vaikuttaa sopimussuhteeseen niin, että luki- ja ymmärtäessään tekstin, sen funktion ja sisällön luontaisesti tuntee yhteisvastuullisuutta. Maley onkin todennut, että kun sopimusteksti laaditaan "suunnitelmallisesti ja tehokkaasti", erimielisyystapauksissa pelkkä konsultaatiokeskustelu saattaa riittää, ei tarvita oikeusprosessia (Maley 1994, 16). Uudistettu vakuutusehtoteksti voidaankin nähdä mahdollisen konfrontaation merkitystä häivyttävänä ja yhteistä intressiä korostavana, ja sellainen siitä tuli tuotepäällikön ja korvauskäsittelijöiden muodostaman tiimin systemaattisen työskentelyn vuoksi.

7 PÄÄTELMÄT JA POHDINTA

Tutkimukseni on soveltavaa tekstilingvististä rekisteri- ja genretutkimusta, jossa tekstiä ja kielenkäyttöä analysoidaan toimintaympäristöä vasten (esimerkiksi Heikkinen 1999; Kankaanpää 2002; Karvonen 1995; Luukka 1995). Tutkimus on siis funktionaalisen kielentutkimuksen alueelle sijoittuvaa. Kielen ja kielenkäyttöyhteisön suhde on keskeinen teema tutkimuksessa. Kielitieteilijä voi Nuolijärven mukaan tehdä päätelmiä kielen yhteisöllisestä ja yhteiskunnallisesta tehtävästä (2002). Katson pystyväni päätelmiin erityisesti siksi, että olen tutkimani yhteisön jäsen kahta kautta. Koulutukseltani olen kauppatieteilijä ja kielitieteilijä. Lisäksi olen vakuutuksia kuluttava asiakas ja vakuutusyhtiössä konsultoiva asiantuntija. Tältä osin katson siis ”pysyväni lestissäni” päätelmiä tehdessäni (vrt. ma. 2002, 14; Pälli 2003, 19). Yhdyn Pällin näkemykseen siitä, että ”kielen toimintaa sosiaalisesti merkityksellisenä asiana analysoitaessa on tutkijan repussa oltava eväitä, tietoutta, niin kielestä kuin sosiaalisesta toiminnastakin” (Pälli 2003, 19). Katson tietyiltä osin olevani vähintäänkin implisiittisesti asianajajan roolissa esittäessäni käytännöllisiä implikaatioita tutkimukseni pohjalta (Nuolijärvi 2002, 31). Käsittelen aiheetta alaluvussa 7.3.

Esitän tässä luvussa päätelmiä tutkimustulosten pohjalta tekstintutkimuksen metodologisten sekä tekstilajiin liittyvien ja käytännöllisten näkökohtien kannalta. Lähtökohtana on käsitys, että teksti vaikuttaa yhteisöön, jossa se tuotetaan, ja yhteisö, joka on osallisena ympäröivän maailman muutoksissa, muovaa tekstiä. Lisäksi pohdin vakuutusehtotekstin toimintaympäristöön ja itse tekstiin liittyviä kysymyksiä sekä sitä, mitä olen oppinut tämän tutkimuksen teossa. Esitän pohdintojen ja päättelemisen lomassa jatkotutkimusehdotuksia.

7.1 Tutkimuksen metodologiset päätelmät

Tekstintutkimus on Suomessa suhteellisen nuorta. Tieteellistä tekstintutkimusta on fennistiikassa tehty 1980- ja 1990-luvun taitteesta lähtien (Kalliokoski 1989, Karvonen 1995, Luukka 1995, Heikkinen 1999). Lyytikäinen toteaa *Virkapukuinen kieli* –tutkimuskoosteen (Heikkinen 2002) arviossa, että tutkimusperinteen sisällä ei voi puhua yhtenäisestä teoriasta eikä metodista, ja suuntauksia on sen vuoksi erilaisia (Lyytikäinen 2002, 64 – 65). Kyseinen julkaisu antaakin hyvän kuvan 2000-luvun alun tekstintutkimuksesta Suomessa. Oma tutkimukseni sijoittuu systeemis-funktionaalisen ja kriittisen tekstintutkimuksen perinteeseen (Karvonen 1995, Luukka 1995, Heikkinen 1999) niin, että oletus kielen metafunktioista on tekstilingvistisen analyysin taustalla näkökulmana. Aineistona ovat aiemmista tutkimuksista poike-

ten liikeyrityksen tekstit. Lisänäkökulmana on tekstin tuottamisen prosessi (myös Heikkinen ym. 2000). Helasvuo on todennut, että tekstintutkimuksen kansainväliset sidokset ovat merkityksellisiä (Helasvuo 2003, 161). Tässäkin tutkimuksessa suomen kieltä koskevaa tutkimustietoa on ollut täydennettävä tutkimussuunnan ja yleensä tekstintutkimuksen kansainvälisellä teoreettisella kirjallisuudella sekä aihetta, tässä laki- ja sopimuskieltä sekä markkinointikieltä, koskevalla kirjallisuudella.

Tutkimukseni raportti poikkeaa aiemmista siinä, että olen raportoinut tekstien tulkintapotentiaalista teksteittäin ja merkityksittäin, en esimerkiksi kielen piirteittäin (Karvonen 1995) enkä metafunktioittain (Heikkinen 1999, Ketola 2002). Perusteluna on ensinnäkin se, että systeemis-funktionaalisen metafunktio-oletuksen keskeisen ajatuksen mukaisesti yksittäisen lausuman tulkintapotentiaaliin vaikuttavat samanaikaisesti kaikki kolme metafunktiota: ideationaalinen, interpersoonainen ja tekstuaalinen. Raportointitavasta huolimatta olen analysoinut tekstit transtitiivisuus- ja modussysteemien sekä tekstuaalisen systeemin käsittein. Vakuutusehtotekstissä tiettyjen konstruktioiden toistuminen (esimerkiksi osavakuutusten esittely ja korvauspiirin kuvaus osavakuutuksittain) on helpottanut analyysia. Toinen raportoimisen tavan peruste on se, että näin raportoitujen merkitysten kautta lukijan on mahdollista hahmottaa laajan tekstikokonaisuuden (liitteet 1, 2 ja 3) merkityksiä ja vertailla vakuutusehtotekstejä keskenään (luvut 3 ja 5).[113] Tekstinteon prosessin fokus on puolestaan syynä siihen, että olen käyttänyt tutkimusaineistona tekstejä ja taustatietona haastatteluja (ks. luku 1 ja alaluku 2.3). Kriitisenä kommenttina omaa ratkaisuani kohtaan mainittakoon, että prosessinäkökulma on vaikuttanut sen, että työssä on keskeisten merkitysten tulkintaan liittyvästi toistoa. Olen yrittänyt helpottaa lukijan työtä sijoittamalla analyysilukujen loppuun tiivistelmät. Esitän alla näkemyksiäni tutkimuksestani menetelmän ja aineiston kannalta.

Olen yhdistänyt tutkimuksessani useita näkökulmia ja teorioita: retoriikka ja systeemis-funktionaalinen rekisteri- ja genreteoria sekä yhdessä analyysissa myös puheaktiteoria. Lisäksi tutkimusta voi pitää kriittisenä tekstintutkimuksena. Kalliokoski on esittänyt, että kun tutkittavana ovat tekstinosien väliset suhteet ja niiden motivaatio, on väistämättä tutkittava laajempia tekstikokonaisuuksia, tekstin rakentumista esimerkiksi retorisen rakenteen teorian käsittein (Kalliokoski 1996, 26). Martin puolestaan on korostanut, että kriittisesti orientoituvassa tutkimuksessa (ks. luku 2) tulisikin integroida analyyseja. Hallidayn metafunktiot ovat hänen mukaansa ”mitä parhain teknologia” tekstin lisämerkitysten erottamiseksi ja niiden suhteuttamiseksi systemaattisesti sosiaaliseen kontekstiinsa. (Martin 2000, 296.)

---

[113] Tutkimustyöni alussa raportoin – koemielessä - tuloksista metafunktioittain (Heikkisen 1999 tapaan), mutta luovuin siitä siksi, että katsoin, että muutenkin laajaan raporttiin olisi tullut edellä mainitsemastani syystä lukemista vaikeuttavaa toistoa. Kun lausetta on ensin analysoitu yhden metafunktion kannalta, samaan lauseeseen jouduttaisiin palaamaan ehkä kymmeniä sivuja myöhemmin toisen metafunktion kannalta tehdyn analyysin yhteydessä. Runsaita raportinsisäisiä viittauksia ei olisi voinut välttää.

Systeemis-funktionaalinen teoria osoittautui käyttökelpoiseksi teoreettiseksi viitekehykseksi tämän tutkimuksen tavoitteen kannalta. Kun tutkittavana on yhteisössä toimiva teksti, vakuutusehtoteksti, on tärkeää saada käsitys tekstilajin edustajan tulkintapotentiaalista, jotta voitaisiin myöhemmin esimerkiksi yrityksen kehityshankkeissa hyödyntää tietoa asiakasviestinnän parantamiseksi ja kuluttajan tiedonsaannin turvaamiseksi. Teoria on käyttökelpoinen siinä, että sen käsittein voidaan suunnata tekstianalyysissa huomio kielellisten *valintojen* eri osatekijöihin: osa valinnoista välittää kuvaa tekstin maailmasta, toiset taas rakentavat kirjoittajan ja lukijan suhdetta, ja toiset osallistuvat tekstin temaattiseen rakentumiseen. Teorian systeemisyys, se, että tulkinnat perustellaan leksikogrammaattisin valinnoin, jotka ovat nähtävissä tekstissä, on nähdäkseni systeemis-funktionaalisen tekstintutkimuksen vahvuus. Lisäksi diskurssien analyysin kytkeytyminen edelliseen tekee niiden analyysista perusteltua. Shore onkin todennut systeemis-funktionaalisen diskurssianalyysin eduksi sen, että kieliopillisten ja semanttisten piirteiden systemaattisella erittelyllä voidaan osoittaa esimerkiksi, että jokin teksti on rasistinen tai seksistinen. Elävissä yhteisöissä käytettävien tekstien tutkimukseen soveltuvan kieliopin on oltava enemmän kuin formalismia. (Shore 1992, 375.)

Tämän tutkimuksen ja mediatekstitutkimusteni (Kuronen ym. 2000 ja 2004 tulossa) perusteella katson siis, että tekstintutkimuksessa on hyödyllistä yhdistää useita näkökulmia (vrt. esimerkiksi Heikkinen 1999, Karvonen 1995 ja Mäntynen 2003). Samalla tutkijan on toimittava tietyssä mielessä valikoiden. Toisin sanoen esimerkiksi metafunktioittain koko tekstiaineistosta tehtävä ”jäännöksetön”, tyhjentävä analyysi ei ole mahdollinen eikä nähdäkseni myöskään tarpeen. Systeemis-funktionaalinen kieliteoria antaa tutkijalle silmälasit, joiden läpi hän tarkastelee tekstiä ikään kuin kolmiulotteisena: kokemusmaailmaa kuvaavana (transitiivisuussysteemi), lukijan ja kirjoittajan suhdetta rakentavana (modussysteemi) sekä tekstiä koostavana (temaattinen systeemi).

Yritysyhteisön ja talouselämän tekstien tutkijalle systeemis-funktionaalisen teorian viitekehyksessä tehty tekstianalyysi on perusteltu valinta siksi, että analyysissa tekstejä tarkastellaan toimintaympäristöönsä suhteutettuna. Valitsin tutkimuskohteeni, vakuutusyhtiön tekstit, siksi, että minulla on tietoa vakuutusyhtiöistä ja niiden viestinnästä. Tutkimani vakuutusehtotekstit olisi joku toinen tulkinnut toisin, koska hänellä on todennäköisesti toisenlaista kontekstitietoa. Tekstin tulkintapotentiaali siis vaihtelee jossakin määrin tulkitsijan mukaan.

Omien tulkintojeni perustelemiseksi olen työssäni pyrkinyt vastaamaan Martinin haasteeseen kontekstin kuvaamisen osalta. Martin nimittäin korostaa tarvetta kuvata sosiaalinen konteksti paremmin, jotta se ohjaisi ja motivoisi lingvististä tutkimusta tekevää. Erityisen tärkeää kuvaaminen on, kun konteksti on mallinnettu sosiosemioottiseksi (Halliday 1978) eli merkityssysteemiksi (vrt. Heikkinen tulossa). Konteksti on interdiskursiivinen sosiaalisten toimien voimavara. Martin ennustaakin, että kontekstin hyödyntämisen vaikutuksesta tekstintutkimuksessa tulee kehitellyksi lopulta 1) semioottinen teoria sosiaalisesta toiminnasta ja 2) sosi-

aalinen teoria kielestä. Martin haastaa tutkijoita rakentamaan tätä funktionaalisen kielitieteen perspektiiviä intertekstuaalisuuteen. (Martin 2000, 296.)

Vakuutusehtotekstin tekstimäisyyttä ja merkityksiä olisi voinut ryhtyä tutkimaan muidenkin kielioppien ja näkökulmien, esimerkiksi konstruktiokieliopin käsittein, samoin argumentaatioanalyysin tai diskurssintutkimuksen perinteen pohjalta. Systeemis-funktionaalinen genre- ja rekisterianalyysi tuntui kuitenkin tarkoitukseeni parhaiten sopivalta siksi, että se on monipuolisesti semantiikkaan ja vuorovaikutukseen orientoituva. Se myös antaa diskursseista ja subjektiiviudesta enemmän tietoa kuin moni muu kielioppi: funktionaalinen nimeäminen avaa tekstin merkityksiä laajasti ja auttaa osoittamaan, miten lauseet ja lausekkeet realisoivat tekstin merkityksiä. (Martin ym. 1997.) Teorian soveltaamisella on myös perinteitä, joista saa malleja ja vertailutietoa.

Kauppatieteellisen tutkimuksen tekijänä vastaan seuraavaksi kysymykseen, mitä tekstintutkija voi sanoa yhteisöstä, jossa teksti on tuotettu. Tekstintutkija voi tekstianalyysin avulla saada selville tietoa yhteisössä tuotetusta tekstistä: millainen on tekstiin rakentuva kokemusmaailma, millaiset ovat tekstin toimijoiden sekä toisaalta kirjoittajan ja lukijan väliset suhteet sekä millainen on tekstin tekstiys (Hiidenmaa 2000b). Rekisteri- ja genreanalyysi suhteuttaa tutkitut tekstit yhteisön ja laajemminkin toimialan diskursseihin sekä kansalliseen kulttuuriin ja sitä kautta määrittää tekstin tekstilajia ja rekisteriä. Sen sijaan lingvisti ei käsitykseni mukaan pysty pelkän tekstianalyysin perusteella tekemään pitkälle meneviä päätelmiä esimerkiksi yhtiön organisaatiokulttuurista. Tutkimukseen on liitettävä haastatteluja. Näin on menetellyt mm. Gunnarsson (1999). Gunnarsson on tutkinut kvantitatiivisin (sisällönanalyysi) ja kvalitatiivisin menetelmin (tekstianalyysi) erimaalaisten pankkien viestintäkäytänteitä aineistonaan mm. toimitusjohtajien katsaukset vuosikertomuksissa (ks. alaluku 1.4). Gunnarsson päättelee tekstianalyysin perusteella mm., että toimitusjohtajien kielelliset valinnat henkilöstön kiittämiseen liittyvästi heijastavat kansallisia kulttuurisia malleja (ma. 20).

Kielitieteilijänä suhtaudun esitetyn kaltaisiin kytköksiin varauksellisesti erityisesti, jos tulkinta perustuu pelkkään tekstianalyysiin. Yleisemminkin voidaan kysyä, onko tutkija rajannut tutkimansa tekstintekoprosessin riittävän moniin muuttujiin ja tekstien analyysin riittävään aineistoon. Ovatko erilaiset aineistot riittäviä erimaalaisten yritysten viestintätavoista tehtävien päätelmien pohjaksi? Minkä verran tuloksiin on vaikuttanut esimerkiksi yhden kirjoittajan tapa kirjoittaa? Oma tutkimukseni nimittäin osoittaa, että yksittäisen henkilön vaikutus yhteisön yhdessä tuottamaankin tekstiin voi olla hyvin merkittävä. Erilaisen tutkimusotteen (määrällinen ja laadullinen) ja erilaisten aineistojen (tekstit, haastatelut) käyttö on kuitenkin nähdäkseni keino tarkentaa pelkkien tekstien analysoimisen pohjalta tehtyjä päätelmiä tietyissä tutkimuksissa (vrt. etnografisesta tutkimustavasta Nuolijärvi 2002, 29). Olen itsekin tehnyt tutkimukseni samantapaisesti. Olen taustoittanut uudistamisprosessiin vaikuttaneiden tekstien analyysia haastatteluilla ja prosessinaikaisilla keskusteluilla, joissa olen ollut mukana. Lisäksi

olen laskenut tiettyjen kielellisten piirteiden esiintymiä, mutta vasta sen jälkeen, kun piirteet transitiivisuus- ja modussysteemin sekä temaattisen systeemin analyysissa osoittautuivat tavallista tarkemman tarkastelun arvoisiksi. Olen siis kvantitatiivisin menetelmin pyrkinyt vahvistamaan argumentaatiota. Samoin olen hyödyntänyt haastatteluja varsinaisesti selitysvaiheessa, en vielä kuvaamisen yhteydessä.

Ongelmaksi organisaatioiden diskursiivisten käytänteiden ja tekstien tutkimuksessa saattaa yleisemminkin muodostua se, että diskurssit, joiden esiintymistä lähdetään tietyllä tavalla jäljittämään aineistosta, eivät välttämättä pohjaa aineiston laadulliseen analyysiin. Kysymys herää: mistä diskurssit ovat nousseet käsittelyyn? Esimerkiksi Gunnarsson (1999) on päätynyt tutkimuksessaan yrityskulttuuria kuvaaviin diskursseihin haastatteluaineistojen perusteella.

Olen tässä tutkimuksessa tulkinnut diskursseja systeemis-funktionaalisen tutkimusperinteen mukaisesti vasta leksikogrammaattisen analyysin jälkeen, mikroperspektiivistä käsin, kuten Gunnarsson lähestymistapaa luonnehtii (Gunnarsson 1999, 11). Diskurssi ilmentää tekstin ja kontekstin suhdetta, se on leksikogrammaatista tasoa ylemmällä kielenkäytön tasolla ilmenevä asia (Halliday 1994, 339; Heikkinen 2000b, 124 - 128). Mikrotasolta lähtevässä analyysissa diskurssianalyysiin saadaan tekstuaalinen evidenssi (Solin 2001, 258). Silloin kysytään esimerkiksi, millaisen diskurssin avaa tekstin tehokas jaottelu ja luokittelu numeroituihin lukuihin (vrt. Heikkinen 1999, 268). Samoin tekstintutkija pystyy kielen valintojen, esimerkiksi virallisuuden merkitsimien, avulla märittelemään sen, mistä muodostuu käsitys tekstistä ‘virallisena’ (Hiidenmaa 2000b, 42 - 43). Diskursseja jäljitetään mm. tekstilajin luonnollistumien ymmärtämisen vuoksi. Olen Solinin kanssa samaa mieltä siitä, että vaatimus evidenssistä ei ole ”positivistista kaikua” tekstintutkimuksessa, vaan kuvailevasta lähestymistavasta on hyötyä tutkimuksen lukijalle (Solin 2001, 259). Se myös vahvistaa tutkimuksen argumentaatiota.

Edellä esittämäni perusteella en tee päätelmiä kansallisesta tai yrityskulttuurista, vaikka houkutus olisikin. Syynä on ensinnäkin edellä mainitsemani tulkintojen perusteiden puute, kulttuurin vaikea määrittäminen ja operationalisoiminen, samoin kulttuurien hyödyntämisen vaikeus oman tutkimukseni kaltaisessa analyysissa. Oman tutkimukseni tutkimuskysymys lähtee toisista lähtökohdista (luku 2.1). Lisäksi oma 25-vuotinen kokemukseni kouluttamisesta ja konsultoimisesta yrityksissä on tehnyt minut varovaiseksi tekemään ilman luotettavaa tutkimusasetelmaa päätelmiä tekstien perusteella organisaatiokulttuurista. Oletuksia vaikutussuhteista voi tehdä, mutta ”toteen” näyttäminen on mielestäni vaikeaa ja vaarallista. Asian haltuun ottamisen vaikeuteen viittaa nähdäkseni myös Tiililä tutkimuksessaan (1992), kun hän esittää tutkimuksensa jatkokysymyksenä, tuottavatko erilaiset organisaatiot erilaisia tekstejä. Hän kysyy edelleen, tuottaako demokraattisesti organisoitunut työyhteisö lukijaystävällisempiä tekstejä kuin hierarkkisesti organisoitunut. (Tiililä 1992, 130 – 131.) Kysymyksiin siis liittyy taustaoletus, että organisaatio eli yhteisö vaikuttaa tekstiin ja siihen tulkittaviin merki-

tyksiin. Tiililä toteaa, ehkä hieman asenteellisesti, että vuorovaikutuksen ongelmat eivät välttämättä poistu sillä, että viranomaiset kirjoittavat "paremmin" eli "kielikään ei auta, jos hallinnon perustassa on vikaa" (mt. 16).

Sen sijaan teksteihin kirjoittuvasta instituutiosta ja työyhteisön arvoista voidaan tehdä päätelmiä tekstilingvistisen evidenssin perusteella, koska ne ilmentävät laajempia yhteiskunnallisia ilmiöitä, eivät yksittäisen yrityksen piirteitä. Kyse on genreä kehystävästä abstraktiosta, ideologisesta tulkinnantasosta (esimerkiksi Halliday & Martin 1993, 38). Esimerkiksi Kankaanpää on kriittiseksi tekstianalyysiksi luonnehtimassaan tutkimuksessa (2002) esittänyt kysymyksen, mitä eri vuosikymmenillä kirjoitettujen rakennusviraston tiedotteiden perusteella voi päätellä tiedottajan työstä ja sen muuttumisesta. Hän toteaa, että vastaus edellyttäisi laajalla aineistolla toteutettua kvantitatiivista tutkimusta, johon hän ei kuitenkaan ole ryhtynyt. Sen sijaan tulkittuaan viraston tiedotteita tekstianalyysin keinoin Kankaanpää päättelee, että tiedotteiden analyysin perusteella ei voi tehdä päätelmiä kirjoittajista yksilöinä (ma. 296), vaan tiedotteet ilmentävät nimenomaan instituution arvoja ja ideologiaa. Ideologian muutos, jonka Kankaanpää teksteihin tulkitsee, on muutos säätelyideologiasta palveluideologiaan. Samalla tiedottajan työ on muuttunut tiedottamisesta imagomarkkinoinniksi. Päätelmät perustuvat kielenkäytönanalyysiin, joka on dokumentoitu ansiokkaasti. Huomionarvoista on, että Kankaanpääkään ei tee päätelmiä organisaatiokulttuurista.

Sekä oma tutkimukseni että Kankaanpään tutkimus ovat mikroperspektiivistä lähtevää kielenkäytön analyysia, joka tähtää päätelmiin tekstilajista ja kielenkäyttöyhteisöstä. Pienillä aineistoilla tehtävä analyysi kohtaa kuitenkin herkästi kritiikkiä tulosten yleistettävyydestä (vrt. Solin 2001, 258).

Edellä esittämäni näkemys sosiokulttuurisen kontekstin merkityksestä tekstintutkimuksessa liittyy aineistoni valintaan. Esimerkiksi systeemis-funktionaalisen kielentutkimuksen kansainvälisessä kongressissa (Melbourne, 2000) tutkijoiden aineistot näyttivät olevan suurelta osin kielenoppimiseen, akateemiseen kirjoittamiseen ja lapsen kielen kehitykseen liittyviä, siis aineistoja, joihin tutkija pääsee vaivattomasti käsiksi ja jotka hyödyttävät sitä yhteisöä, jossa tutkija itse toimii. Lisäksi mediatekstit ovat nykyisin suosiossa, myös omana tutkimusaineistonani (Kuronen ym. 2000 ja 2004 tulossa). Omaa vakuutusehtotekstien tutkimusaineistoani pidettiin kyseisessä kongressissa ainutkertaisena, sillä ympäri maailmaa tutkijoilla on yhteinen ongelma: erityisaineistoja, varsinkin yritysten aineistoja on vaikea saada tutkittaviksi. Niissä oleva tieto on usein salaista, ja se halutaan pitää kilpailijoiden ulottumattomissa. Ongelma on yhteinen sekä keskustelun- että tekstintutkijoilla. Pidän siis aineistoani arvokkaana vakuutusehtotekstin tekstilajitutkimuksen tarpeisiin. Se on nähdäkseni prosessinäkökulmaa korostavassa tekstintutkimuksessa myös riittävä, koska tutkimustulosten relevanssia voi arvioida vertaamalla toisten yhtiöiden vastaavia tekstejä tutkimukseni esiin nostamien merkitysten näkökulmista. Lisäksi suhteutan tutkimukseni tuloksia aiempiin tutkimuksiin,

joissa on käsitelty institutionaalista kirjallista vuorovaikutusta ja erilaisia tekstilajeja, esimerkiksi viranomaistekstejä sekä laki- ja sopimustekstejä.

Kysymys aineiston riittävyydestä liittyy tutkimuskysymykseen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää yhteiskuntaa, yhteisöjä ja niiden toimintaa (esimerkiksi Maykut ja Morehouse 1994; Silverman 2001; Gothóni 2002). Laadullisen tutkimuksen tekijä tutkii sanoja, sanojien toimintaa, dokumentoituja asioita. Tutkimuksessa ei haeta yleistyksiä vaan kontekstisidonnaisia löydöksiä. (Maykut & Morehouse 1994.) Teksti, yksikin, on näyttö yhteisön toiminnasta, samoin haastattelu ja kyselytutkimusaineisto tietyin varauksin. Silverman on viimeaikaisissa kannanotoissaan (Silverman 2001) kritisoinut haastatteluja, jopa aiempaa omaa tutkimustaan, joissa *yliteoretisoinnin* hengessä kysymyksin presupponoidaan ja rakennetaan vastausta (mt. x). Sellainen tutkimus ei hänen mukaansa anna tietoa haastateltavien toiminnasta, saati yhteisöstä laajemmin. Päinvastoin kysymykset saavat informantit vastauksissaan konstruoimaan yhteisöään. Tilalle Silverman ehdottaa tutkittavan yhteisön toimijoiden, siis aidon toiminnan tarkkailua ajatuksenaan, että ihmisten todellinen elämä on usein kaukana siitä, mitä he sanovat sen olevan. Tutkimusaineistona on silloin luonnollisena esiintyvä data (*naturally occuring data*). Tutkimuksen arvo saattaa siis mitätöityä huonosti toteutetulla haastattelulla tai kyselytutkimuksella. (Mt. ix – xiii.)

Olen omassa tutkimuksessani pyrkinyt välttämään vaaran kahdella tavalla. Ensinnäkin olen käyttänyt toiminnan havainnoinnista saamaani tietoa (osallistumiseni työryhmän kokouksiin). Lisäksi haastattelin projektiin osallistuneita kysymällä projektista avoimin kysymyksin. Ensimmäinen haastatteluvuoroni kaikille oli ”Kerro ehtotekstin uudistusprojektista, jossa olit vuosina 1993 – 1995”. Avointen kysymysten avulla sain arvokasta tietoa mm. siksi, että pääsin seuraamaan, mistä haastateltava alkoi puhua vuoroni kuultuaan. Hän siis valitsi itse aiheen. Toiseksi hän päätti itse sananvalinnat, joilla kuvasi projektia. Avoimet kysymyksetkään eivät luonnollisesti vielä turvaa sanotun tulkintaa, joka on aina subjektiivista. Pystyin lisäksi suhteuttamaan sanottua projektinaikaiseen tietoon, jota sain kokouksista.

Haastattelut ovat tutkimuksessani tärkeä taustatieto nimenomaan siksi, että tarkastelen tekstintekoprosessia, joka kesti kaksi vuotta. Ulkopuolisena en päässyt koskaan kovin syvällisesti tietämään, mitä itse kukin projektista ajatteli. Haastattelut täydensivät tulkintojani tekstiin tehdyistä valinnoista. Haastattelujen avulla sain myös prosessiin jatkoa, kun uusi tuotepäällikkö (Suonio 1999) kertoi siitä, miten vuoden 1995 ehtotekstin pohjalta oli lähdetty kirjoittamaan ehtoja jälleen uudelleen vuonna 1997. Sain siis käsityksen siitä, miten uudistettu vuoden 1995 autovakuutusehtoteksti oli yhtiössä otettu vastaan (alaluku 5.8). Vastaavasti tutkimukseni luku 4 kuvaa sitä, miten vuoden 1993 ehtotekstiin suhtauduttiin. Tältä osin tutkimukseni olisi siis ollut toisenlainen ilman haastatteluja.

Tiivistäen luonnehdin tutkimustani laadullisen tutkimuksen edustajana niin, että tutkimusotteeltaan tekstintutkimus on aineistolähtöistä, eksploratiivista tutkimusta, ei hypoteesin-

testausta. Tutkijalla ei tässä tutkimusasetelmassa ole tutkimuksen alussa tietoa siitä, mitä hän tekstistä löytää. Maykut ja Morehouse (1994) korostavatkin, että tarkkaan ottaen laadullisesta tutkimuksesta ei seuraa *tuloksia* vaan *löydöksiä* (*findings*). Tämä tutkimusasetelma on vaativa sekä tekijälle että lukijalle: tutkimustulokset on perusteltava ja osoitettava lukijalle aineistosta poimittujen esimerkkien avulla, mistä seuraa, että kielitieteelliset tutkimukset, kuten tämäkin, ovat laajoja[114].

Tulevaisuudessa tekstintutkimuksessa korostunee multimodaalisuus eli eri merkityssysteemien vaikutus tulkintapotentiaaliin. Tekstiä, kuvaa ja musiikkia analysoidaan rinnan (esimerkiksi Kress & van Leeuwen 1996; Martin & Rose 2003). Esimerkiksi Heikkinen on todennut, että kuvitus on lisääntynyt pääkirjoituksissa 1990-luvulla, mistä voidaan päätellä mm., että pelkän kirjoituksen voimaan ei ehkä enää luoteta (Heikkinen 1999, 180 – 181). Osittain kyseessä lienee yleiseen viihteellistymiseen liittyvä ilmiö (Fairclough 1995), mikä johtanee tekstien kulutustottumusten muutokseen.

Tulevaisuuden pohdintaan voidaan liittää myös kysymys tekstintutkimuksen mahdollisesta teorianmuodostuksesta. Kun kysymys on erilaisista tavoista välittää merkityksiä, puhutaan diskursseista. Martinin mukaan diskurssin teoriaan olisikin integroitava tekstin erilaisia merkityksiä, ja hän otaksuu, että genreteoria tulee olemaan avainasemassa merkitysten integroinnin teorianmuodostuksessa, jossa otetaan huomioon modaalisuuden ulottuvuudet. (Martin 2000, 296; Christie & Martin 1997; Martin & Veel 1998.)

Omien mahdollisten tutkimusteni tulevaisuudesta mainittakoon seuraava. Tutkimus on argumentointia. Tekstin kielellistäminen (*texturing*; Fairclough 1998) puolestaan on Faircloughin mukaan sosiaalisen elämän tuottamista. Näistä lähtökohdista tekstin tulkintapotentiaalin selvittäminen ja tulkintojen perusteleminen kielen valinnoilla on nähdäkseni vakuuttavampaa, jos tuntee yhteisön, jossa teksti toimii. Tästä syystä oma tutkimusaineistoni on vakuutusyhtiöstä, jonka toiminnan ja toimintaympäristön tunnen; olen ollut kouluttajana yli 20 vuotta mm. vakuutusyhtiössä ja pankeissa. Olen ollut myös mukana seuraamassa prosessia, jossa vakuutusyhtiö on fuusioitunut toiseen, samoin pankki toisiin pankkeihin. Olen taipuvainen ajattelemaan, että oma tekstintutkimusfokukseni on - turvallisuushakuisesti - tulevaisuudessakin talouselämän eri yhteisöissä tuotetuissa teksteissä, koska olen monien talous- ja yritys elämän yhteisöjen jäsen koulutukseni ja työkokemukseni perusteella (vrt. Bhatia 1993, 24 ja Mäntynen 2003, 31). Katson olevani tulkinnoissani tuolta osin vakaalla pohjalla ja toivon, että pystyn myös välttämään ylitulkinnat ja omasta mielestäni tietyntyyppisen kriittisyyden, johon Martin alla viittaa. Haluaisin nimittäin olla tulevaisuudessa Martinin esittämän haasteen mukainen tekstintutkija (2000, 297[115]):

---

[114] Vrt. Hiidenmaa 1999: Heikkisen (1999) väitöstutkimuksen arvio.

[115] Käännös on tutkijan itsensä tekemä.

> Meidän tulee käyttää vähemmän aikaa diskursseihin, jotka alistavat, ja enemmän niihin, jotka haastavat entisiä, kaatavat vanhoja, korjaavat ja vapauttavat – ja juhlia noita diskursseja niin innokkaasti kuin voimme. Muuten analyysimme on liian negatiivista ja masentavaa. Tarvitsemme juhlimisen arvoisia diskursseja kritiikin rinnalle.

7.2 Tekstilajiin liittyvät päätelmät

Tutkimukseni tulosten mukaan vakuutusehtotekstin tekstilaji säilyi uudelleen kirjoittamisessa, mutta vakuutusehtoteksti, Tapiola-yhtiöissä laadittu tekstilajin edustaja, muuttui monelta osin, esimerkiksi kun tekstinteossa hyödynnettiin eri tekstityyppejä (esimerkiksi Cook 2001, 220; Bhatia 2000). Päättelen tältä osin, että tekstissä oleva tieto ei muuttunut ratkaisevasti, vain tiedon paketti on uusi (Heikkinen 1999; Pantzar 2001); uusia asiasisältöjä vuoden 1995 ehtotekstissä ovat asiakkaan kokemien vahinkojen esimerkit sekä se, että johdanto ohjaa asiakasta tarkistamaan vakuutusturvaansa. Uudistettu teksti sekoittaa mainostekstien tapaan yksityisen ja julkisen diskursseja sekä auktoriteetin ja intiimiyden ääniä (Cook 2001, 220). Lisäksi myyvän johdannon lisääminen tekstin alkuun on nähtävissä ”promotionaalisen funktion esiinmarssina” (mt. 9), joskin muutos on maltillinen. Tutkimus osoittaa havainnollisesti, miten kirjoittajien tarkoitukset realisoituivat yhteisön uudistamassa tekstissä: osa toiveista toteutui, osa ei.

Tekstin muutosten (luku 6) perusteella voidaan päätellä ensinnäkin, että lukijaroolin muutos vaikutti tekstissä vakuutusyhtiön ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Uudesta ehtotekstistä tuli sellainen, että todennäköisesti sen monilla lukijaryhmillä on aiempaa yhtenäisemmät tavat antaa tekstille merkityksiä (Lemke 1990, 187). Asiantuntija ja maallikko lähenivät toisiaan. Vuoden 1993 ehtotekstissä *kansalaisena* näyttäytyneestä lukijasta tuli vuoden 1995 ehtotekstiin *asiakas*. Muutos edellyttää Sarangin mukaan sitä, että instituutio määrittelee uudelleen sidosryhmäkehyksen *asiakkaan* osalta (Sarangi 1999: *client frame*). Kun *kansalaisesta* tulee *kuluttaja*, samalla aktivoituu valitsemisen toimintatyyppi (ml.). *Valitsemisen* merkityspotentiaalin aktivoituminen saattaa olla yksi syy siihen, että asiakasorientoitunutta, myyvää tyyliä ei uudistetussa ehtotekstissä ulotettu varsinaiseen ehtotekstiosuuteen. Ehtotekstiosuushan pyrkii olemaan tarkkarajaisen maailman kuvaus, maailman, jossa on noudatettava eksplisiittisiä ohjeita ja jossa käytettävät käsitteet on määritelty tilanteen ehdoilla (luku 3).

Uudistettu ehtoteksti siis joka tapauksessa näyttää ottavan huomioon sen, kenelle teksti on tarkoitettu. Siltä osin se on Bhatian määrittelemää *selkeyttämistä*, ei *yksinkertaistamisesta* (Bhatia 1993). Selkeyttäminen eroaa esimerkiksi Yhdysvalloissa harjoitettavasta tekstien uudelleen kirjoittamisesta, jossa käytetään *Plain English* –kielimuotoa. Kysymyksessä on tekstin

yksinkertaistaminen niin, että se on entisen Yhdysvaltain presidentin Carterin sanoin ”niiden ymmärrettävissä, joiden tulee toimia tekstin pohjalta” (Campbell 1999, 336). Bhatian mukaan yksinkertaistetut tekstit edustavat eri tekstilajia kuin lähtötekstit (esimerkiksi verolaki ja siitä tehty selkokielinen ohje veroilmoituksen täyttäjälle). Ne palvelevat erilaisia viestinnän tarkoituksia, ja ne on tarkoitettu eri yleisöille kuin alkuperäiset tekstit. Lisäksi niiden tulkitseminen edellyttää erilaista taustatietoa ja erilaisen motivaation lukea teksti. (Bhatia 1993, 226.) Vakuutustekstien maailmassa tuoteselostetta voidaan pitää yksinkertaistettuna tekstinä, joka pohjaa vakuutusehtoihin.

Vakuutusinstituutio näyttäytyy vuoden 1995 ehtotekstissä uudistuneena, epämuodollisempana ja asiakkaalle läheisempänä kuin aiemmassa (alaluku 5.6 ja luku 6). Cook on todennut, että kirjoitus – evoluutiossa puhetta seuranneena kielimuotona – on vakiinnuttanut asemansa erityisesti muodollisen ja julkisen viestinnän tarpeisiin ja tilanteisiin sopivana kielimuotona. Suulliset sitoumukset korvataan usein allekirjoitetuilla kirjallisilla sopimuksilla. (Cook 2001, 27.) Vakuutusehdot on kirjallinen teksti, joka liittyy allekirjoitettuun vakuutussopimusasiakirjaan, mutta promotionaalisen funktion korostuminen häivyttää vuoden 1995 autovakuutusehdoissa juridista sopimisen kontekstia. Uusina diskursseina tekstiin voitiin tulkita *yhteisvastuullisuuden* ja *kuluttajan tarpeiden* diskurssit, aiemmassa hallinneiden kontrollin ja auktoriteetin sijaan. Tietynlainen välittäjän, jopa portinvartijan, rooli vakuutusyhtiöllä on edelleen ehtotekstissä vakuutussopimuslain perustella (Kalliokoski 1996, 17 viranomaisten roolista). Heikkinen onkin todennut, että yhteen tekstiin kirjoittuu monenlaisia lukijan ja kirjoittajan rooleja (1999, 220, 252). Tutkimassani projektissa tuotepäälliköllä oli tarve palvella asiakasta ja viedä vakuutussopimuslain uutta ja entisellään säilynyttä tietoa eteenpäin.

Vakuutusyhtiön ja –instituution kannalta voidaan päätellä, että merkityksenantokäytänteiden muutos ja selvä liikkumavara tekstilajin sietämissä muutoksissa ilmentää sitä, että vakuutusyhtiö alkaa liikeyrityksenä toimintansa ja tekstiensä kautta muistuttaa entistä enemmän yksityistä yritystä kuin julkishallinnon yksikköä. Esimerkiksi Tiililä on tutkimuksessaan (1992) pitänyt vakuutusyhtiön asiakasviestintää viranomaisviestintänä osin siksi, että korvauspäätökset pohjaavat ehtoihin ja lakeihin. Päätelmääni liittyy tietty käsitys instituutiosta: se on – toisin kuin ihmisiin pohjaava professio – järjestynyt asioiden tila, johon sisältyy sääntöjä, tehokkaita järjestelmiä ja monenlaista tietoa, joka on eri tietoa kuin professionaalinen tieto (Sarangi 1999). Vaikka taustoitan tutkimustani historiatiedolla vakuutusehtoteksteistä, ei tutkimustani voi pitää diakronisena tutkimuksena. Vakuuttamisen asiakasviestinnän historiallinen tutkimus institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta on yksi mahdollinen jatkotutkimuksen aihe.

Yritysmäiseen imagoon liittyvät uudet kommunikointitavat eivät kuitenkaan aina välttämättä saa hyväksyntää asiakkaiden keskuudessa. Tutkimusaiheeseeni liittyvässä haastattelussa sain kuulla, että asiakkaat eivät olleet pitäneet yhtiön uudesta asiakaspalvelusta, jossa korva-

ushakemuksen käsittelijä oli soittanut asiakkaalle keskustellakseen hänen kanssaan korvausasiasta ennen kirjallisen korvauspäätöksen kirjoittamista. Asiakkaat olivat häkeltyneet, kun menettely oli ollut heille uusi, ja käytännöstä on luovuttu (Urjanheimo 2000). Voidaankin kysyä, kuka lopulta on konservatiivinen ja miltä osin, kun on kysymys yritysviestinnästä, ja ovatko asiakkaat oppineet tietyille tavoille.

Tutkimukseni osoittaa, että *asiakasystävällisyys* tekstissä ei ole pelkästään persoonapronominin käyttöön perustuva asia (luvut 4 ja 5). Asiakaslähtöisyyttä voi olla kaikki se tekstin koostaminen, jossa retorisena perustana on tietyn lukijakunnan tietoja ja ymmärrystä ennustava lähestymistapa. Ruotsalaisessa ehtotekstissä lukijaystävällisyydeksi voitiin tulkita lukijaa opastava tekstin rakenne (alaluku 4.3). Samoin ruotsalaisessa ehtotekstissä käytetty vierus- ja kuvatekstitekniikka on Bhatian mukaan hyvin suosittua julkishallinnon ja vakuutusalankin teksteissä. Sen avulla pyritään informoimaan ja opastamaan ei-asiantuntijaa. (Bhatia 1993, 221.) Myös myyvä johdanto voi toiseen tekstityyppiin (tässä perusteleva ja erittelevä teksti) yhdistyneenä olla lukijaystävällinen kielellinen valinta. Samoin typografiset keinot voidaan tietyin varauksin nähdä lukijan huomioon ottavina ratkaisuina (luku 5). Lemke onkin todennut, että yhteisöillä on tyypilliset tavat esimerkiksi kiittää, pilailla tai syyttää, mutta myös muiden merkkien käyttö, painoasu tai kirjasinlaji voivat olla tekstilajeittain eritytyneitä (Lemke 1990, 187). Luettelemani ratkaisut voidaan nähdä niin, että ne lähentävät lukijaa ja kirjoittajaa. Niitä voidaan verrata ehtotekstin lakikielen omaisiin piirteisiin. Bhatian mukaan lakiteksteille tyypilliset, vakuutusehtotekstissäkin nähtävissä olevat, yksiselitteisyyteen ja tarkkuuteen tähtäävät kielelliset valinnat ilmentävät asiantuntijoiden keskinäistä solidaarisuutta ja pitävät ei-asiantuntijat ”kunnioittavalla etäisyydellä” (Bhatia 1993, 101 – 102; vrt. luku 3).

Edellä mainitsemani persoonapronominin käyttö lukijan puhuttelussa näyttää itse asiassa olevan asiateksteissä, erityisesti sopimus- ja lakiteksteissä, monitahoinen ja tutkimisen arvoinen kysymys. Hynynen (1999) kertoi haastattelussa tapauksesta, jossa hän oli Tapiola-yhtiöissä kirjoittanut 1990-luvulla uudelleen oikeusturvavakuutuksen ehtoja[116]. Hän oli kirjoittanut ehdot niin, että lukijaa oli puhuteltu *sinä*-pronominilla koko tekstissä. Tyylistä oli kuitenkin luovuttu. Hynynen kommentoi valinnasta luopumista näin: ”Minä luetutin sitä eri ihmisillä, ja ainakin heidän käsityksensä oli se, että se *sinä* suomen kielessä ei oikein toimi. Se tuntuu hassulta. Ruotsalaisille se sinuttelu on - tai että se *du*-muoto sopii.” Myös muilla tekstityön ammattilaisilla on vastaavia kokemuksia institutionaalisista teksteistä (Hiidenmaa 2003). Asiakkaat ovat ilmeisesti kouliintuneet muodolliseen kirjalliseen asiakasviestintään. Tiililä onkin todennut 1990-luvun alkuun ajoittuvassa tutkimuksessaan, että vakuutusyhtiö pitäytyy muodollisessa viestintätyylissä eikä edes vuosia kestävässä kirjeenvaihdossa anna periksi sille (Tiililä 1992). Näistä näkökohdista voidaankin todeta, että vuoden 1995 hybridi-

[116] Ks. vuoden 1995 oikeusturvavakuutuksen ehdot, liite 3.

teksti, jossa persoonamuotoinen puhuttelu esiintyy vain myyvässä johdannossa, saattaa olla yhteneväinen lukija- ja kirjoittajayhteisön tekstiodotusten kanssa. Tekstin kaksiosaisuus (1995) korostaa lisäksi vakuutusliiketoiminnan intressien kaksitahoisuutta. Santasen mukaan vakuuttamisen maailmassa toinen tarvitsee riskejä myydäkseen niihin vakuutuksia ja toinen haluaisi päästä niistä eroon välttääkseen tai vähentääkseen vakuutuksia (Santanen 2002, 24). Persoonamuotoinen sosiaalisen toiminnan sääntely (Bhatia 1993, 231) ei siis ole yleispätevä asiakaskeskeisen viestinnän keino.

Tekstilajiin liittyvät päätelmät voi **tiivistää** seuraavasti. Vapaaehtoisen autovakuutusehtotekstin uudistamisprosessissa tekstin institutionaalinen tehtävä säilyi. Uudistettu teksti siis edustaa samaa genreä kuin aiempikin ehtoteksti. Tämän päätelmän taustaoletuksena on käsitys funktion kautta määrittyvästä tekstilajista (Bhatia 1993). Lisäksi tiedetään, että toimintakulttuurikin säilyi perusteiltaan samana. Toisin sanoen sopimusosapuolten asema säilyi: vakuutusyhtiö on vakuutuksenantaja ja asiakas vakuutuksenottaja. Uudistamisprosessissa noudatettiin uutta vakuutussopimuslakia kiinnittäen erityisesti huomiota tiedonantovelvollisuuteen ja tiedonsaantimahdollisuuteen. Silti jotakin muutettiin ratkaisevasti ja jotakin jätettiin ennalleen (luku 5). Muutokset ovat pääosin tekstuaalisen metafunktion merkityspotentiaalin aluetta, mutta vaikutukset ovat interpersoonaisia.

Tekstinuudistustyö oli perinteen murtamista, mutta monilta osin ehtotekstissä on palattu entiseen formaattiin (vuoden 1998 kaskoehdot) perusteluna vakuuttamisen tekstimaailman tekstien työnjako (alaluku 5.7). Vakiintuneiden tekstilajien muuttumista saattaa hidastaa diskurssien heterogeenisuuteen liittyvä vaara: jos diskurssit ovat heterogeeniset, saattaa olla vaikeaa hahmottaa tekstiä yhtenäiseksi, tiettyä tehtävää hoitavaksi tekstiksi. Intertekstuaalisuus on silloin avointa. (Fairclough 1997, 10.) Kytkennät kaikkiin mahdollisiin teksteihin ja diskursseihin ovat vaikeasti ennustettavissa. Silloin tekstin tulkintaan vaikuttavat ratkaisevasti tulkitsijan sosiokulttuurinen asema ja tieto. Tekstit ovat kuitenkin luontaisesti koko ajan intertekstuaalisesti ja tulkinnallisesti avoimia.

7.3 Päätelmiä käytännön tekstityön kannalta

Vakuutusehtoteksti liittyy keskeisenä tekstinä vakuuttamisen liiketoimintaan. Vakuutussopimussuhteen ehtoja on dokumentoitu vuosisatojen ajan (alaluku 1.2). Ehtotekstit ovat kuitenkin muuttuneet ajan myötä mm. siksi, että toiminta, johon teksti liittyy, on muuttunut ja toimijat ovat monipuolistuneet. Vakuutusliiketoiminnan alkuaikoina yritykset alkoivat ottaa vakuutuksia turvatakseen yhteisvastuullisesti merikuljetukset erilaisten vaarojen varalta. Vakuutussopimus perustui ajatukseen riskin jakamisesta maksua vastaan. Vakuuttamisen liike-

toiminta alkoi siis eriytyä tuolloin, Euroopassa 1200-luvulla, omaksi toimialakseen (Beckman ym. 1980, 13).

Nykyisin, 2000-luvulla, vakuutussopimussuhteessa vakuutusyhtiön kanssa ovat paitsi yrittäjät myös kuluttajat. Sopimussuhde ei siis enää ole kahden asiantuntijatahon suhde, vaan se voi olla hyvinkin epäsuhtainen tiedon tason ja sen käyttötaitojen suhteen. Kuluttaja on oman arkensa asiantuntija mutta ei välttämättä sopimusjuridiikan tuntija. Muiden muassa tämä tosiasia tunnustaen on säädetty vakuutussopimuslaki, joka erityisesti vuonna 1994 voimaan tulleessa versiossaan korostaa kuluttajan asemaa sopimusosapuolena. Kuluttajan aseman turvaaminen laeilla on yhteiskunnassamme vallalla oleva suuntaus. Tästä ovat esimerkkeinä vakuutussopimuslain lisäksi tuoteturvallisuuslaki ja kuluttajansuojalaki.

Kuluttajan tiedonsaantioikeus ja tiedon antamisen velvollisuus ovat aiheina useissa vakuutussopimuslain pykälissä, samoin aiempien lakiversioiden tapaan oikeus korvaukseen tietyin ehdoin ja vakuutuksenottajan velvollisuus torjua vahinko. Lain ohjauksessa ja Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton sovellusohjeiden opastuksella vakuutusyhtiöissä kirjoitetaan ehtoja, jotka liittyvät kunkin yrityksen omaan tuotekehitykseen, tämän tutkimuksen aihepiirissä vapaaehtoiseen autovakuutukseen. Vakuutusehdot vaihtelevat yhtiöittäin, koska määrämuotoisista autovakuutusehdoista luovuttiin Suomessa 1980-luvun lopulla. Muutos on vapauttanut tietyiltä osin ehtojen kirjoittajat. Tässä tutkimuksessa on selvitetty rajoja, joiden puitteissa sopimusteksteihin luettavissa oleva teksti voi muuttua ottaen huomioon, että se on tekstilaji, jota ovat muovanneet perinne ja kokemukset vuosisatojen aikana.

Tämän tutkimuksen käynnistävä ja analyysin ajan mielessäni ollut kysymys on, ketä varten ja mihin tarkoitukseen vakuutusehtoteksti on tehty ja mitkä ovat sen kommunikatiiviset päämäärät. Tekstilaji yleensä toteuttaa yhteisön toiminnan kannalta tärkeitä tavoitteita, ja teksteillä on tavoitteidensa mukainen logiikka (Swales 1990, 45 - 58). Kun tekstin skemaattinen rakenne tämän tutkimuksen perusteella näyttää vaihtelevan jokaisen tekstinuudistuksen yhteydessä, voidaan päätellä, että mitä ilmeisimmin tekstin tavoite määritellään aina joltakin osin toisin, kun tekstiä uudistetaan. Haastattelujen perusteella näyttääkin siltä, että tekstin käyttöä pyritään hahmottamaan ja ennustamaan joka kerta, kun tekstiä aletaan uudistaa (Lehtinen 1999, Suonio 1999; alaluvut 4.1 – 4.2 ja luku 6). Ehtotekstin uudistaneessa työryhmässä tekstin tärkeäksi tavoitteeksi nähtiin vakuutusalaa tuntemattoman kuluttajan informoiminen sekä hänen opastamisensa ehtotekstin käyttämiseen, korvauksen hakemiseen ja vakuutusturvan päivittämiseen. Projektin tavoitteseen sisältyi uusi tekstin käyttötavan määrittely, ja se oli pitkälti peräisin uudistetusta vakuutussopimuslaista ja ruotsalaisesta mallitekstistä, mutta myös halu uudistaa tekstiä tyyliltään oli tärkeä tavoite. Tavoite vaikutti ratkaisevasti vuoden 1995 autovakuutusehtotekstiin. Toiminnan ja sitä myöten tekstin tavoitteen muuttuminen on siis yksi vastaus tutkimukseni aloittaneeseen taustakysymykseen, miksi yhteisöissä ympäri maailmaa kirjoitetaan uudelleen olemassa olevia tekstejä.

Tekstilajin kannalta on huomionarvoista, että tekstilaji on dynaaminen ja logiikka voi vaihdella tekstilaji-integriteetin vaarantumatta (luku 6). Tämä antaa aiheen harkita käytännön toimia vakuutusalalla. Norio-Timonen on tutkimuksessaan (1997) ehdottanut, että vakuutusyhtiöt voisivat palata joiltakin osin yhtenäisiin vakuutusehtoteksteihin. Norio-Timosen tutkimuksessa näkökulmana oli kuluttajan mahdollisuus vertailla eri yhtiöiden vakuutuksia vakuutuksenottotilanteessa. Norio-Timonen toteaa, että nykyisin vakuutusyhtiöiden tuotekehitys on johtanut siihen, että kuluttajan on erittäin vaikeaa tehdä eroa vakuutusten kesken: vakuutusturva vaihtelee ja sen myötä hinnoittelu. Kuluttajien vakuutustoimisto onkin ottanut tehtäväkseen auttaa kuluttajaa ja vertailla vakuutuksia. Vertailuja julkaistaan vakuutuslajeittain[117]. Yhdyn Norio-Timosen näkemykseen mahdollisesta ehtoyhteistyöstä ja kysynkin hänen tapaansa, mikä olisi kilpailun kannalta ”oikea” määrä ehtoyhteistyötä (mt. 328).

Toisen vakuuttamiseen ja vakuutusehtotekstin tekstiyteen liitettävissä olevan käytännöllisen näkökohdan on esittänyt Santanen (2002). Santasen mielestä yritysvakuuttamiseen liittyvä riskinhallinnan ajatus olisi suorastaan erotettava vakuutusliiketoiminnasta. Suomessa niin ei kuitenkaan ole tapahtunut, vaan riskienhallinnasta on tullut vakuuttamista tukevaa toimintaa, vakuutusyhtiön lisäpalvelu. Santanen kritisoi sitä, että kytkentä ylläpitää suuria vakuutusmaksuja. (Mt. 20 – 21.) Ajatus riskinhallinnasta voidaan ulottaa myös kuluttajavakuutusten ehtotekstiin. Voidaan kysyä, millainen voisi olla vapaaehtoisen vakuutuksen sopimusehtoja erittelevä teksti, jossa olisi riskinhallinnan, kuluttajavakuutuksissa vahingonvaaran vähentämisen, erityispainotus. Tämän tutkimuksen perusteella sekä ruotsalainen malliehtoteksti että Tapiolan vuoden 1995 ehtoteksti ovat kuluttajaa kyseisessä suhteessa opastavia tekstejä selvemmin kuin vuoden 1993 ehtoteksti. Päätelmään vaikuttavat monet tekstuaaliset ratkaisut, mm. valittuihin ehtojen sisältöihin huomiota suuntaava johdanto, johdannossa ja (ruotsalaisessa tekstissä) ehtotekstiosan marginaaleihin sijoitetut neuvot sekä Tapiolan vuoden 1995 tekstissä vahinkokohtainen, osavakuutuksen autosemanttinen ehtoteksti (esimerkiksi *Palovakuutus*).

Edellä esittämäni näkökohdat, jonkinasteinen ehtoyhteistyö ja vahingonvaaran vähentämiseen ohjaaminen riskinhallinnan näkökulmasta, ovat kysymyksiä, joihin vakuutusyhtiöissä mielestäni voitaisiin paneutua yhteistyössä Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton ja Kuluttajien vakuutustoimiston kanssa. Perustelen näkemystäni lähinnä sillä selvällä kuluttajanäkökulman painotuksella, joka on tulkittavissa vuonna 1994 uudistettuun vakuutussopimuslakiin (myös Hynynen 1999). Lisäksi perusteluna on se, että asiakkaan oikeusturvan kannalta olisi kohtuullista, että tekstit, joiden avulla hän sitoutuu johonkin tulevaisuuden toimintaan, olisivat eksplisiittiset niissä suhteissa, jotka ovat asian kannalta merkityksellisiä. Korvauslupaukseen liittyvät pettymyksetkin saattaisivat vähentyä, jos *yhteisvastuullisuuden* merkitys kirjoittuisi tekstiin. *Yhteisvastuullisuuden* lisääntymisestä on jo selviä viitteitä vuoden 1995 ehtotekstissä.

---

[117] Ks. www.vakuutusneuvonta.fi

Eksplisiittisyys voisi olla hyödyksi myös vakuutusvilpin estämisessä. Vakuutuslautakunnan käsittelyyn tulevat yhtiön ja asiakkaan kiistat ovat arvokasta aineistoa sen tutkimiseen, mikä osuus vakuutusehtotekstin tulkinnoilla on riidaksi päätyvissä erimielisyyksissä[118]. Tämä onkin jatkotutkimuksen aihe, josta olen kiinnostunut. Toinen tutkimukseni jatkotutkimus voisi olla kuluttajille suunnattu reseptiotutkimus siitä, miten vakuutusehtotekstiä luetaan ja käytetään (vrt. Pihl 1994).

Tutkimuksessa käsitellyn **projektityön näkökulmasta** tuloksista voidaan päätellä seuraavaa. Kaksivuotinen vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi osoitti sen, että monet tekijät vaikuttavat, ehkä yllättävän paljon, uuteen tekstiin. Meyers on akateemisessa yhteisössä pidettyjen PowerPoint-luentojen tekstin uudistamista tutkiessaan todennut, että tekstilajit muuttuvat jatkuvasti sekä ulkoisista että yhteisön toimijoista itsestään johtuvista syistä: teknologian ja tekstin materiaalisen muodon muutos, aika ja tekstikokemukset, monikirjoittajuus (*multiple authors*) ja monilukijuus, instituutioiden ja osallistujaroolien sekoittuminen (akateeminen vs. kaupallinen; kansallinen vs. kansainvälinen; asiantuntija vs. maallikko), liiketoimintakontekstiin konventionaalistuneiden vuorovaikutuskäytänteiden siirtyminen toiseen yhteyteen. (Meyers 2000, 185 – 187.) Solin puolestaan on todennut tutkimuksessaan, että instituutiossa kirjoittamista rajoittavat yhteisöllisesti annetut ja säännellyt formaatit (Solin 2001, 257). Tutkimassani tekstinuudistusprojektissa lopputulokseen eli uudistettuun vakuutusehtotekstiin vaikuttivat seuraavat asiat.

1 Bench marking

Tietoa toisten samalla alalla toimivien hyvistä käytänteistä hankitaan ja hyödynnetään yritystoiminnassa ja tekstien teossa.

2 Tekstin vastuullisen kirjoittajan vaikutus

Tuotepäälliköllä on yllättävän suuri vapaus vaikuttaa tekstin logiikkaan, skemaattiseen rakenteeseen ja asioiden muotoiluun. Sen sijaan tekstin ulkoasun muutosmahdollisuudet näyttävät rajallisilta. Esimerkiksi tässä projektissa niinkin käytännöllinen asia kuin postituskone rajoitti mahdollisuutta tehdä tekstistä muunkokoinen kuin A5-kokoinen. Samoin tekstin käyttäminen korvauspäätösten perusteluissa vaatii tekstin jaksottamista numeroituihin tekstijaksoihin.

3 Tekstityöryhmän jäsenet erilaisine taustoineen

Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että yksittäisten työryhmän henkilöiden vaikutus tekstiin on merkittävä (vrt. Myers 2000, 185). Tässä tapauksessa korvausten myymisen ja korvaushakemusten käsittelemisen professiot kohtaavat vakuutusehtotekstissä. Tietyt tuotepäällikön ajamat asiakasystävälliset valinnat ovat nähtävissä teks-

---

[118] Tammikuun 2004 lopusta lähtien Kuluttajien vakuutustoimiston Internet-sivuilta on voinut myös saada tietoa Vakuutuslautakunnan käsittelemistä vakuutusriidoista. Uudistuksen katsotaan palvelevan kuluttajaa: hän saa tietoa korvauskäytännöistä. Tiedosto on osoitteessa www.vakuutusneuvonta.fi.

tissä, samoin ilmaisun yksiselitteisyyttä valvoneen korvauskäsittelijän mielipiteet. Työryhmän jäsenet olivat osittain työhistoriansa ja –kokemuksensa perusteella harjaantuneet eri tekstilajeihin ja niiden ominaispiirteisiin (vrt. Kalliokoski 2002, 158 – 159; Lemke 1990, 187). Yksittäisten ihmisten käsityksillä siitä, mitä on esimerkiksi *asiallinen* ja *vakavasti otettava* kieli ja tyyli, on nähdäkseni suuri vaikutus ammattitekstiin. Edellä sanotusta seuraa käänteisesti, että yksittäisen tekstin perusteella ei voi tehdä pitkälle meneviä päätelmiä esimerkiksi yhteisöstä tai sen kulttuurista, koska yksi yksittäinen teksti voi olla jonkun henkilökohtainen käsitys tekstilajin edustajasta (vrt. Gunnarsson 1999 ja alaluku 7.2). Tästä syystä tässä tutkimuksessa ei tehdä päätelmiä ruotsalaisten ja suomalaisten kielellisestä käyttäytymisestä eikä varsinkaan mahdollisista kulttuurieroista. Aihe vaatisi toisenlaista kysymyksenasettelua ja tämän tutkimuksen aineistoa laajempaa aineistoa (vrt. esimerkiksi Mauranen 1993).

4 Institutionaalisesti muovautuneet konventiot, traditio ja diskurssikäytänteet

Vakuutusehtoteksti on uudistamisprosessin jälkeenkin tunnistettavissa tiettyjen valintojen perusteella vakuutusehtotekstiksi. Vakuutussopimuslaki, vakuutusinstituution perinne ja korvaamistilanteisiin liittyvät kokemukset vaikuttavat asiasisältöjen muotoiluun. Esimerkiksi persoonamuotoiset neuvot varsinaisen ehtotekstin marginaaleissa tulkittiin leikillisiksi, eikä niitä käytetty uudistetussa ehtotekstissä. Uudistamisprosessissa tekstistä tulee kompromissien kautta instituution tuotos. Tähän aiheeseen liittyykin jatkotutkimuksen aihe: miten tekstintutkimuksessa voitaisiin jäljittää kulttuurin, kansallisen tai organisaatiokulttuurin, vaikutusta ammattitekstiin (esimerkiksi Norlyk 2000, Levin 1997; Gunnarsson 1999)?

5 Yhteisön ulkopuolinen muutospaine

Lainmuutos oli tutkimassani tapauksessa keskeinen tekstin uudistamisen käynnistänyt vakuutusyhtiön ulkopuolinen muutos. Muutoksia yritysten toimintaan yleisesti aiheuttavat esimerkiksi toimintaympäristön muutos, muiden muassa toimialan uudelleen järjestäytyminen[119], mutta myös ajanjaksoittain vaihtelevat uudistamisen suuntaukset. Tienari ym. (2003) ovat tutkimuksessaan selvittäneet vaihtuvien yritystoimintaan liittyvien muutostrendien näkymistä Kansallis-Osake-Pankin ja Meritan teksteissä 1990-luvulla pankkifuusioiden yhteydessä. Tutkijat pitävät *muutosta* metadiskurssina eli diskurssina, johon liittyvät diskurssit organisaatioiden muuttamisen tarpeellisuudesta sekä historiallis-kontekstuaaliset, tiettyihin liikkeenjohdon oppeihin liittyvät diskurssit. Yksi 1990-luvulla teksteihin tulkittavissa oleva diskurssi pankkisektorilla Suomessa on *asiakaslähtöisyys ja palvelun laatu*. Diskurssi on ollut keskeinen erityisesti 1990 – 1997. (Tienari ym. 2003.) Vakuutusehtotekstin uudistaminen ajoittui noille vuosille, ja kyseinen diskurssi olikin yksi ehtotekstin uudistamista suunnanneista diskursseista, ja se on nähtävissä uudistamisprojektin käynnistäneestä kirjeestä (luku 4) ja oli kuultavissa sekä haastatteluista että projektinaikaisista keskusteluista.

Teksteihin vaikuttavista yleisistä maailmanlaajuisista kielenkäytön suuntauksista on mainittava lisäksi *keskustelullistuminen* ja *markkinaistuminen*, jotka ovat nähtävissä mm. mediatekstien ja julkishallinnon tekstien muutoksista (esimerkiksi Fairclough 1995, 1997; Sarangi 1999; Heikkinen 2002; Kankaanpää 2002).

---

[119] Vuosituhannen vaihteessa pankki- ja vakuutussektorilla on meneillään muutos, jossa pankki- ja vakuutustoimintaa harjoitetaan monifunktioisissa finanssaitavarataloissa. Esimerkiksi Tapiola-ryhmä on perustanut Tapiola Pankin, ja eQ Pankkiiriliike tarjoaa vakuutuspalveluita.

Tutkimukseni on saanut minut pohtimaan tekstikoulutusta yleisesti. Onko itsestään selvää, mitä *asiakaskeskeisyys* tai *selkeys* ovat? Kysymys liittyy myös sähköiseen viestintään, erityisesti asiakasviestintään. Kokemukseni mukaan nimittäin valmiita tekstipohjia on yrityksissä alettu käyttää niin, että viestintä alkaa vaikuttaa teollisuustuotannolta. Mallikirjeistä on toki paljon hyötyä, mutta niitä on osattava käyttää. Voidaan kysyä, onko tuollainen ”teollinen” viestintä *asiakaskeskeistä* viestintää? Pidän muutosta osittain taantumisena ja palautankin kysymyksen siihen, mistä tämä tutkimusraportti alkaa: tekstien eriyttäminen ja viestinnän kohderyhmien segmentointi ei ole kadonnut mihinkään, päinvastoin. Teksti on kulutushyödyke siinä missä konkreettinen tuotekin. Se on harvoin suurille joukoille vakiomuotoisena käypä. Autojakaan ei enää valmisteta bulkkituotteina, vaan asiakas tilaa hänelle sopivin sisustuksin ja lisälaittein varustetun ajoneuvon, jonka hän saa toimitusajan jälkeen.

Edellä esittämistäni pohdinnoista huolimatta myönnän, että tekstien kulutustottumukset muuttuvat, mutta ennustan, että yritysviestinnässä teknisten innovaatioiden vakiinnutettua asemansa ja uutuudenviehätyksen hälvettyä palataan vastaanottajan huomioon ottavaan viestintään. Tutkimani vakuutusehtotekstin uudistamisprojekti on yksi esimerkki pyrkimyksestä siihen. Kiinnostavaa onkin tämän tutkimuksen jälkeen palata vaikkapa 30 vuoden takaisiin liiketekstiaineistoihin ja miettiä, miksi 1970-luvulla hyvänä pidetty teksti ei olisi hyvä enää 2000-luvun alussa. Entä mikä mahtaa olla hyvää yritysviestintää vuonna 2020?

KIRJALLISET LÄHTEET

Akman, V. – Bazzanella, C. 2003. The complexity of context: guest editors' introduction. *Journal of Pragmatics*. Volume 35, No. 3, 321 – 329.

D'Andrade, R. G. 1984. Cultural Meaning Systems. Teoksessa R. A. Shweder & R. A. LeVine (eds), *Culture Theory: Essays on Mind, Self, and Emotion*. Cambridge University Press, Cambridge. 88 – 119.

Arajuuri, Y. 1997. *Kieli, kirjoitus ja lukija. Tekstin kopiointiprosessi kielen rakenteen valottajana.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 660. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Austin, J. 1962. *How to do Things with Words*. Harvard University Press, Cambridge, MA.

Bahtin, M. M. 1986 (1929). *Speech Genres and Other Late Essays.* Toimittaneet C. Emerson & M. Holqwist. University of Texas Press, Austin.

Beckman, L. - Hildén, M. - Jansson, L.-J. - Malmivirta, O. - Ramsland, A. 1980. *Tavarakuljetusvakuutus*. Vakuutusalan Kustannus Oy, Helsinki.

Benson, J. D – Greaves, W. S. 1992. The notion of technicality in register: a case study from the language of bridge. Teoksessa M. Davies & L. Ravelli (eds) 1992, *Advances in Systemic Linguistics. Recent Theory and Practice*. Pinter Publishers, London. 205 – 220.

Benveniste, E. 1971(1946). Relationship of person in the verb. Teoksessa E. Benveniste, *Problems in general linguistics*. University of Miami Press, Coral Gables, Florida. 195 – 204.

Berger, P. L. – Luckmann T. 1967. *The Social Construction of Reality*. Doubleday Anchor, Garden City, New York.

Berkenkotter, C – Huckin, T. N. 1995. *Genre Knowledge in Disciplinary Communication – Cognition/Culture/Power*. Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey.

Bhatia, V. K. 1993. *Analysing Genre*. Longman, London and New York.

Bhatia, V. K. 1994. Cognitive structuring in legislative provisions. Teoksessa J. Gibbons (ed.), *Language and the law*. Longman, London and New York. 136 – 155.

Bhatia, V. K. 2000. Genres in conflict. Teoksessa A. Trosborg (ed.), *Analysing Professional Genres*. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia. 147 – 173.

Bowcher, W. L. 1999. Investigating institutionalization in context. Teoksessa M. Ghadessy (ed.) *Text and Context in Functional Linguistics*. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam. 141 – 176.

Brown, P. – Levinson, S. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.

Brown, G. – Yule, G. 1983. *Discourse Analysis*. Cambridge University Press.

Burke, P. – Porter, R. 1995. *Languages and Jargons*. Polity Press.

Burr, V. 1995. *An Introduction to Social Constructionism*. Routledge, London.

Butler, J. 1993. *Bodies that matter: on the discursive limits of "sex"*. Routledge, New York.

Callon M. – Latour, B. 1981. "Unscrewing the Big Leviathan: How actors macro-structure reality and how sociolinguists help them to do so". Teoksessa K. Knorr-Cetina & A.V. Cicourel (eds), *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. Routledge & Kegan Paul, Boston. 277 – 303.

Campbell, N. 1999. How New Zealand Consumers Respond to Plain English. *The Journal of Business Communication*, 36, (4/4), 335 – 361.

Chafe, W. 1985. Linguistic differences produced by differences between speaking, writing and oral literature. Teoksessa D. R. Olson, N. Torrance & A. Hildyard (eds), *Literacy, Language and Learning.* Cambridge University Press, Cambridge. 103 – 123.

Christie, F. – Martin, J. R. (eds) 1997. *Genres and Institutions: Social Processes in the Workplace and School*. Cassell, London.

Christie, F. – Unsworth, L. 2000. Developing socially responsible language research. Teoksessa L. Unsworth (ed.), *Researching Language in Schools and Communities*. Cassell, London and Washington. 1 – 26.

Cook, G. 2001. *The Discourse of Advertising*. Second edition. Routledge, London and New York.

Cooley, C. H. 1956 (1902). *Social Organization*. Free Press, Glence, IL.

Coulthard, M. (ed.) 1994 *Advances in Written Text Analysis*. Routledge, London.

Decklerck, R. 1988. Restrictive when-clauses. *Linguistics and Philosophy* 11. 131 – 168.

van Dijk, T. A. 1988. *News as Discourse*. Laurence Erlbaum Associates, Hove & London.

van Dijk, T. A. (ed.) 1997a. *Discourse as Structure and Process*. SAGE Publications, London.

van Dijk, T. A. (ed.) 1997b. *Discourse as Social Interaction*. SAGE Publications, London.

Douglas, M. 1986. *How Institutions Think*. Syracuse University Press, New York.

Drew, P. – Heritage, J. 1992. Analysing talk at work. Teoksessa Paul Drew ja John Heritage (eds), *Talk at work. Interaction in institutional settings.* Cambridge University Press, Cambridge.

Edwards, D. 1997. *Discourse and Cognition*. SAGE Publications, London.

Eggins, S. 1994. *An Introduction to Systemic Functional Linguistics*. Continuum, London and New York.

Eggins, S. - Martin, J. R. 1997. Genres and Registers of Discourse. Teoksessa T. A. van Dijk (ed.), *Discourse as Structure and Process*. SAGE Publications. The Cromwell Press, Broughton Gifford, Melksham, Wiltshire. 230 – 256.

Ekerot, L.-J. 2003. EU-översättning och lagspråksförenkling. Teoksessa C. af Hällström (ed.), *Klarspråk.* Rapport från en konferens den 20 – 22 oktober 2000 på Hanaholmen i Esbo, Finland. Nordiska språkrådet, Helsingfors.

Enqvist, N.-E. 1991. Discourse strategies and discourse types. Teoksessa E. Ventola (ed.), *Functional and Systemic Linguistics. Approaches and Uses*. Mouton de Gruyter, Berlin. 3 – 22.

Fairclough, N. 1989. *Language and Power*. Longman, London.

Fairclough, N. 1992. *Discource and Social Change*. Polity Press, Cambridge.

Fairclough, N. 1994. Conversationalization of public discourse and the authority of the consumer. Teoksessa R. Keat, N. Whiteley & N. Abercrombie (eds), *The Authority of the Consumer*. Routledge, London and New York. 253 – 268.

Fairclough, N. 1995. *Critical Discourse Analysis. The Critical Study of Language.* Longman, London.

Fairclough, N. 1997. Discourse across disciplines: discourse analysis in researching social change. A. Mauranen & K. Sajavaara (eds). *Applied Linguistics Across Disciplines. AILA Review,* No. 12, 1995: 6, 3 – 17.

Firth, J. R. 1957. The Technique of Semantics. Teoksessa *Papers in Linguistics 1934 – 1951*. Oxford University Press, London.

Fowler, R. 1989. Power. Teoksessa T. A. van Dijk (ed.), *Handbook of Discourse Analysis. Volume 4.* Discourse in Society. Academic Press, London. 61 – 82.

Gibbons, J. (ed.) 1994. *Language and the law*. Longman, London and New York.

Gilsdorf, J. W. 1998. Organizational Rules on Communicating: How Employees Are - and Are Not Learning the Ropes. *The Journal of Business Communication*, 35, (2/4), 173 – 201.

Givón, T. 1979. *On Understanding Grammar*. Academic Press, New York.

Givón, T. 1984. *Syntax. A functional-typological introduction*. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam/Philadelphia.

Givón, T. 1989. *Mind, Code and Context. Essays in Pragmatics*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers. Hilsdale, New Jersey.

Goffman, E. 1981. *Forms of Talk*. Basil Blackwell, Oxford.

Goodwin, C. 1994. Professional vision. *American Anthropologist* 96. 3, 606- 633.

Gothóni, R. 2002. "Oikeaan osuminen" hermeneuttisen totuuden laatutakeena. *Tieteessä tapahtuu* 2002: 2, 48 – 52.

Grice, H. P. 1975 (1967). *Logic and Conversation*. Syntax and Semantics. Vol. 3, ed. by P. Cole & J. L. Morgan. Academic Press, New York.

Gunnarsson, B.-L. 1983. *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. LiberFörlag, Lund.

Gunnarsson, B. L. 1984. Functional comprehensibility of legislative texts: experiments with a Swedish Act of Parliament. *Text* 4 (1 – 3)/1984, 71 – 105.

Gunnarsson, B.-L. 1999. Discourse and organizational culture – a study of professional communication in three countries. Teoksessa P. Pietilä & O.-P. Salo (eds), *Multiple Languages – Multiple Perspectives, AFinLA Yearbook* 1999 / No. 57. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 12 – 20.

Haapakoski, S. 1999. Sosiaalitoimen asiakasviestinnän julkisuuskuva. Pro gradu –tutkielma. Oulun yliopiston suomen ja saamen kielen ja logopedian laitos, Oulu.

Haarala, R. 1981. *Sanastotyön opas*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 16. Helsinki.

Hakulinen, A. - Karlsson, F. 1979. *Nykysuomen lauseoppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Hakulinen, A. - Karlsson, F. - Vilkuna, M. 1980. *Suomen tekstilauseiden piirteitä: kvantitatiivinen tutkimus.* Department of General Linguistics, University of Helsinki. Publications No. 6.

Hakulinen, A. (tulossa). Imperatiivi ja muut direktiivit. Teoksessa A. Hakulinen, M. Vilkuna, R. Korhonen, V. Koivisto, T. R. Heinonen & I. Alho, *Iso suomen kielioppi.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Halliday, M. A. K. 1978. *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. Edward Arnold, London.

Halliday, M. A. K. 1994. An Introduction to Functional Grammar. Second Edition. Arnold, London.

Halliday, M. A. K. - Hasan, R. 1985. *Language, Context and Text: Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective*. Deakin University Press, Geelong, Victoria.

Halliday, M. A. K. – Hasan, R. 1989. *Language, Context and Text: Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective*. Second Edition. Deakin University Press, Geelong, Victoria.

Halliday, M. A. K. – Martin, J.R. 1993. *Writing Science. Literacy and Discursive Power*. Burgess Science Press, Basingstoke.

Hannay, M. – Bolkestein, A. M. (eds.) 1998. *Functional Grammar and Verbal Interaction*. Studies in Language Companion Series, 44. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam.

Harder, P. 1999. Review: Mike Hannay and A. Machtelt Bolkestein (eds.) Functional Grammar and Verbal Interaction 1998. *Functions of Language* 2.1999, Vol. 6, 292 – 300.

Harvey, A. 1999. Definitions in English techincal discourse. *Functions of Language* 6.1, 53 – 94. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam.

Hasan, R. 1985a. Part B. Teoksessa M.A.K. Halliday & R. Hasan, *Language, context, and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*. Deakin University Press, Geelong, Vic., 51 – 118.

Hasan, R. 1985b. *Linguistics, language, and verbal art.* Deakin University Press. Brown Prior Anderson Pty Ltd, Burwood.

Hasan, R. 1996. What's going on: a dynamic view of context in language. Teoksessa C. Cloran, D. Butt & G. Williams (eds), *Ways of saying: ways of Meaning. Selected papers of Ruquaya Hasan*. Cassell, London. 37 – 49.

Haydock, R. – Sonsteng, J. 1991 *Trial Theories, Tactics and Techniques*. West, St. Paul.

Heikkinen, V. 1999. *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Heikkinen, V. 2000a. Tekstuaalinen pirunnyrkki. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus, Helsinki. 63 – 115.

Heikkinen, V. 2000b. Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus, Helsinki. 116 – 214.

Heikkinen, V. 2000c. Virallisen ideologiaa. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus, Helsinki. 297 – 326.

Heikkinen, V. (toim.) 2002. *Virkapukuinen kieli*. Tietolipas 182. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Heikkinen, V. (tulossa). Tekstin kanssa. Kohti kielitieteellisen (kon)tekstintutkimuksen yleismallia.

Heikkinen, V. – Hiidenmaa, P. 1999. Me ja muut tekstintutkijat. *Virittäjä* 1999:1, 84 – 92.

Heikkinen, V. – Hiidenmaa, P. – Tiililä, U. 2000. *Teksti työnä, virka kielenä.* Gaudeamus, Helsinki.

Helasvuo, M.-L. 1993. Are relative clauses either restrictive or non-restrictive? A study of relative clauses in the Finnish Pear Stories. Teoksessa A. Holmberg & U. Nikanne (eds), *Case and Other Functional Categories in Finnish Syntax*. Mouton & Gruyter, Berlin. 163 – 176.

Helasvuo, M.-L. 2003. Suunvuoro. *Virittäjä* 2003: 2, 161.

Herlin, I. 1998. *Suomen kun*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 712. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Hiidenmaa, P. 1999. Tekstintutkimuksen teoriaa käytännöllisesti. *Virittäjä* 1999: 3, 448 – 453.

Hiidenmaa, P. 2000a. Työ ja kieli. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus, Helsinki. 9 – 34.

Hiidenmaa, P. 2000b. Poimintoja virkakielen rekisteristä. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus, Helsinki. 35 – 62.

Hiidenmaa, P. 2000c. Lingvistinen tekstintutkimus. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsch (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä 2. Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 161 – 190.

Hiidenmaa, P. 2001. Paperista tietoa. Teoksessa M. Charles & P. Hiidenmaa (toim.), *Tietotyön yhteiskunta - kielen valtakunta*. *AFinLAn vuosikirja* 2001 / n:o 59. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 388 – 407.

Hiidenmaa, P. 2003. *Suomen kieli – who cares?* Kustannusosakeyhtiö Otava, Helsinki.

Hoffman, A. W. 1997. *From Heresy to Dogma: An Institutional History of Corporative Environmentalism.* New Lexington Press, San Fransisco.

Honkanen, S. 2001. Välttämättömyys, teksti ja toiminta. Ohjailevat ilmaukset ja niiden funktiot Helsingin kaupungin opetusviraston ryhmäkirjeissä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.

Horn, L. R. 1989. *A Natural History of Negation*. The University of Chicago Press, Chicago.

Iedema, R. 1997. The language of administration. Organizing human activity in formal institutions. Teoksessa F. Christie & J.R. Martin (eds), *Genre and institutions. Social processes in the workplace and school*. Casell, London and New York. 73 – 100.

Iedema, R. 2000. Bureaucratic Planning and Resemiotisation. Teoksessa E. Ventola (ed.), *Discourse and Community*. Gunter Narr VerlagTübingen, Tübingen. 47 – 69.

Ivanič, R. 1997. *Writing and Identity. The discoursal construction of identity in academic writing.* John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Johns, T. 1994. The text and its message. Teoksessa M. Coulthard (ed.), *Advances in Written Text Analysis*. Routledge, London. 102 – 116.

Jokinen, A. 1999. Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa A. Jokinen - K. Juhila – E. Suoninen, *Diskurssi liikkeessä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina.* Vastapaino, Tampere. 37 – 53.

Jokinen, A. - Juhila, K. - Suoninen, E. 1999. *Diskurssi liikkeessä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina.* Vastapaino, Tampere.

Kakkuri-Knuuttila, M.-L. 1992. KAS. Kuvaus, argumentti ja selitys tutkimusraportissa. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja D-165. Helsingin kauppakorkeakoulun kuvalaitos, Helsinki.

Kakkuri-Knuuttila, M.-L. (toim.) 1998. *Argumentti ja kritiikki. Lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot*. Gaudeamus, Helsinki.

Kalliokoski, J. 1989. *Ja. Rinnastus ja rinnastuskonjunktion käyttö*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 497. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Kalliokoski, J. 1991. Yhtiö, laki, kielenkäyttö ja alamaiset. Lehtihaastattelun analyysiä. Teoksessa L. Laitinen, P. Nuolijärvi & M. Saari (toim.), *Leikkauspiste. Kirjoituksia kielestä ja ihmisestä.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 87 – 107.

Kalliokoski, J. 1996. Johdanto. Teoksessa J. Kalliokoski (toim.), *Teksti ja ideologia. Kirjoituksia kielestä ja vallasta julkisessa kielenkäytössä*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki. 8 – 36.

Kalliokoski, J. 1997. Mikä ei ole pragmatiikkaa? *Virittäjä* 1997: 4, 641 – 645.

Kalliokoski, J. 2002. Tekstilajin taju. Teoksessa I. Herlin, J. Kalliokoski, L. Kotilainen & T. Onikki-Rantajääskö (toim.), *Äidinkielen merkitykset.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 147 – 159.

Kangasniemi, H. 1992. *Modal Expressions in Finnish*. Studia Fennica Linguistica 2. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Kankaanpää, S. 2001. Tekstit muuttuvat työssä. Kriittinen tekstianalyysi rakennusviraston lehdistötiedotteista 1980 ja 1999. Teoksessa M. Charles & P. Hiidenmaa (toim.), *Tietotyön yhteiskunta – kielen valtakunta. AFinLAn vuosikirja* 2001 / n:o 59. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 263 – 303.

Kankaanpää, S. 2002. Tiedottamisesta imagomarkkinointiin. Viraston lehtistötiedote ennen ja nyt. Teoksessa V. Heikkinen (toim.) *Virkapukuinen kieli*. Tietolipas 182. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 53 – 72.

Karlsson, F. 1998. *Yleinen kielitiede*. Yliopistopaino, Helsinki.

Karvonen, P. 1991. Kieliopillinen metafora ja sen vaikutukset tekstissä. Teoksessa T. Lehtinen & S. Shore (toim.), *Kieli, valta ja eriarvoisuus. Kieli 6*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki. 149 – 165.

Karvonen, P. 1992. Leksikaalinen tiheys tekstilajien erottelijana. Sivututkielma. Helsingin yliopiston yleisen kielitieteen laitos, Helsinki.

Karvonen, P. 1995. *Oppikirjateksti toimintana*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Karvonen, P. 1996. Missä on taloustekstin ihminen? Teoksessa J. Kalliokoski (toim.), *Kieli 9. Teksti ja ideologia. Kirjoituksia kielestä ja vallasta julkisessa kielenkäytössä*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki. 151 – 167.

Kauppinen, A. 1998. *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto: tutkimus kielen omaksumisesta ja suomen konditionaalista.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Kauppinen, A. – Laurinen, L. 1989. *Tekstioppi. – johdatus ajattelun ja kielen yhteistyöhön.* Kirjayhtymä, Vaasa.

Kelomäki, T. 1988. Identiteetti lauserakenteessa. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopiston yleisen kielitieteen laitos, Helsinki.

Kelomäki, T. 1997. *Ekvatiivilause*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 691. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Keskeiset kuluttajariidat autovakuutuksen alalla. Kuluttajien vakuutustoimiston Muistio 7.4.1997.

Ketola, J. 2002. Työoikeudellisten lakitekstien ideationaalisia, tekstuaalisia ja interpersoonaisia merkityksiä. Lisensiaatintyö. Vaasan yliopiston humanistinen tiedekunta, Nykysuomen ja kääntämisen laitos, Vaasa.

Kieli ja virkakoneisto 1981. Virkakielikomitean mietintö. Språket och Tjänstemaskineriet. Ämbetsspråkskommitténs betänkande. Valtion Painatuskeskus/Karisto, Helsinki.

KK = *Kieli ja sen kieliopit. Opetuksen suuntaviivoja* 1994. Opetusministeriö. Painatuskeskus, Helsinki.

Koivusalo, E. – Huovinen-Nyberg, L. 1985. *Selkeä virkakieli*. 4. painoksen muuttumaton lisäpainos. Valtion painatuskeskus, Helsinki.

Konsumentproblem vid försäkringsbolagens reglering av saksskada. TemaNord KONSUMENT 1999: 508. Nordisk ministerråd. Ekspressen Tryk & Kopicenter, Kopenhavn.

Kortetjärvi-Nurmi, S. – Kuronen, M.-L. – Ollikainen, M. 2002. *Yrityksen viestintä*. 3., uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Koskela, L. – Rojola, L. 1997. *Lukijan ABC-kirja*. Tietolipas 150. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Kress, G. 1993. Genre as Social Process. Teoksessa B. Cope & M. Kalantzis (eds) *The Power of Literacy: A Genre Approach to Teaching Writing*. The Palmer Press, London and Washington D.C. 22 – 37

Kress, G. – van Leeuwen, T. 1996. *Reading Images. The grammar of visual design*. Routledge, London.

Kuronen, M.-L. 1982. Liikekirjeiden toimintakehotukset puheakteina. Laudatur-tutkielma. Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsinki.

Kuronen, M.-L. – Tienari, J. – Vaara, E. 2000. "Päättyykö Meritan viidakkoretki?" Kielitieteilijän ja organisaatiotutkijan tulkintaa muutoksen sosiaalisesta rakentumisesta tiedotusvälineissä. *Virittäjä* 2000: 4, 518 – 541.

Kuronen, M.-L. – Tienari, J. – Vaara, E. 2004 (tulossa). Merger Storm Recognizes No Borders - An Analysis of Media Rhetoric On a Business Manoeuvre. *Organization*.

König, E. 1981. The Meaning of Scalar Particles in German. Teoksessa H. J. Eikemeyer & H. Riese (eds), *Words, Wolds and Language: New Approaches to Word Semantics.* Walter de Gruyter, Berlin. 107 – 132.

Lagerholm, P. 1996. *Muntlighet i svensk sakprosa. Några utvecklingslinjer*. Rapport från projektet Svensk Sakprosa, nr 3. Institutionen för nordiska språk, Lund.

Lainlaatijan opas. Oikeusministeriö. Edita, Helsinki.

Laitinen, L. 1992. *Välttämättömyys ja persoona*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 569. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Laitinen, L. 1995. Persoonat ja subjektit. Teoksessa P. Lyytikäinen (toim.), *Subjekti. Minä. Itse. Kirjoituksia kielestä, kirjallisuudesta, filosofiasta.* Tietolipas 139. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 35 – 79.

Laitinen, L. – Rojola, L. 1998. *Sanan voima. Keskusteluja performatiivisuudesta*. Tietolipas 160. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Lammi, M. 1997. Asia hukkuu mainoslauseisiin. *Helsingin Sanomat*, Kuluttaja D3, 27.9.1997.

Larjavaara, M. 1993. Ekvatiivilause ja identiteettipredikatiivi. *Virittäjä* 1993: 4, 624 – 653.

Lee, D. 1992. *Competing Discourses: perspective and ideology in language*. Longman, London.

Leech, G. N. 1983. *Principles of Pragmatics*. Wiley and Sons, New York.

Lehtonen, M. 1996. *Merkitysten maailma*. Vastapaino, Tampere.

Lehtonen, M. 1998. *Tutkainta vastaan. Kulttuurin- ja kirjallisuudentutkimuksen dialogia.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Leiss, W. – Kline, S. – Jhally, S. 1990. *Social Communication in Advertising.* Second edition, revised and enlarged. Nelson Canada, Scarborough, Ontario.

Leiwo, M. – Luukka, M.-R. – Nikula, T. 1992. *Pragmatiikan ja retoriikan perusteita.* Jyväskylän yliopisto, Viestintätieteiden laitos, Jyväskylä.

Lemke, J. L. 1990. *Talking Science. Language, Learning and Values*. Ablex Publishing Corporation, Norwook, New Jersey.

Lemke, J. L. 1995. *Textual Politics. Discourse and Social Dynamics*. Taylor & Francis, London.

Leppänen, S. 2003. Universalistic handbook discourse and the local needs of writers. *TEXT* 23 (1) (2003), 53 – 87

Levin, A. 1997. *Kognitiva och pragmatiska mönster i professionella texter från svenska, engelska och tyska skrivmiljöer*. TEFA NR 20. Uppsala Universitet, Uppsala.

Levinson, S. C. 1983. *Pragmatics*. Lectures in Linguistics, Cambridge. Cambridet University Press, Cambridge.

Luukka, M.-R. 1992. Varmuuden kahdet kasvot tieteellisessä tekstissä. *Virittäjä* 1992: 4, 361 – 379.

Luukka, M.-R. 1994. Persoona pragmatiikan puntarissa. *Virittäjä* 1994: 2, 227 – 239.

Luukka, M.-R. 1995. *Puhuttua ja kirjoitettua tiedettä. Funktionaalinen ja yhteisöllinen näkökulma tieteen kielen interpersonaalisiin piirteisiin*. Jyväskylä Studies in Communication 4. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.

Luukka, M.-R. 2000. Näkökulma luo kohteen: diskurssintutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsch (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä 2. Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylä. 133 – 160.

Luukka, M.-R. 2002. M.A.K. Halliday ja systeemis-funktionaalinen kielitiede. Teoksessa H. Dufva & M. Lähteenmäki (toim.), *Kielentutkimuksen klassikoita*. Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylä. 89 – 123.

Luukkonen, I. 1999. Vahinkovakuutuksissa ilmeneviä ongelmia. Pohjoismaisen raportin toimenpide-ehdotuksia. Kuluttajien vakuutustoimiston Muistio 20.12.1999.

Lyons, J. 1977. *Semantics 1 - 2*. Cambridge University Press, Cambridge.

Lyytikäinen, E. 2002. Öhöm virkani puolesta: tekstien tekoa ja tutkimusta. *Tieteessä tapahtuu* 2002: 6, 64 – 65.

Löytty, O. 1990. Postmoderni järkäle ajan hermolla. *Legenda* 2/1990.

Maley, Y. 1994. The language of the law. Teoksessa J. Gibbons (ed.), *Language and the law*. Longman, London and New York. 11 – 50.

Martin, J. R. 1992. *English Text: System and Structure*. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam.

Martin, J. R. 1997. Analysing genre. Functional Parameters. Teoksessa F. Christie & J. R. Martin (eds), *Genre and Institutions. Social Processes in the Workplace and School*. Cassell, London and Washington. 3 – 39.

Martin, J. R. 1999. Modelling context: a crooked path of progress in contextual linguistics. Teoksessa Mohsen Ghadessy (ed.), *Text and Context in Functional Linguistics*. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia. 25 – 62.

Martin, J. R. 2000. Close reading: functional linguistics as a tool for critical discourse analysis. Teoksessa L. Unsworth (ed.), *Researching Language in Schools and Communities*. Cassell, London and Washington. 275 – 302.

Martin, J. R. - Matthiessen, C. M. I. M. - Painter, C. 1997. *Working With Functional Grammar.* Arnold, London.

Martin, J. R. – Veel R. 1998. *Reading Science: Critical and Functional Perspectives on Discourse of Science.* Routledge, London.

Martin, J. R. – Rose, D. *Working with Discourse: Meaning beyond the Clause*. Open Linguistics Series. Continuum, London.

Matihaldi, H. 1979. *Nykysuomen modukset. Kvalitatiivinen tutkimus*. Oulun yliopisto, Oulu.

Matoesian, G. 1999. Intertextuality, affect and ideology in legal discourse. *Text* 19 (1) (1999), 73 – 109.

Matoesian, G. 2000. Intertextual Authority in Reported Speech: Production Media in the Kennedy Smith Rape Trial. *Journal of Pragmatics* 32, 7 (June), 879 – 914.

Matthiessen, C. 1993. Register in the round: diversity in a unified theory of register analysis. Teoksessa Mohsen Ghadessy (ed.), *Functional descriptions. Theory and practice*. Pinter Publishers, London and New York. 221 – 292.

Mauet, T. 1996. *Trial Techniques*. 4th ed. Little Brown and Co., Boston.

Mauranen, A. 1993. Contrastive ESP Rhetoric: Metatext in Finnish-English Economics Texts. *English for Special Purposes*, Vol. 12. Pergamon Press, USA. 3 – 22.

Maykut, P. – Morehouse, R. 1994. *Beginning Qualitative Research. A Philosophical and Practical Guide*. The Palmer Press, London.

Mey, J. L. 1993. *Pragmatics, an Introduction*. Blackwell Publishers, Cornwall.

Murcia-Bielsa, S. 2000. The Choice of Directive Expressions in English and Spanish Instructions: A Semantic Network. Teoksessa E. Ventola (ed.), *Discourse and Community. Doing Functional Linguistics*. Gunter Narr Verlag Tübingen, Tübingen.

Myers, G. 2000. Powerpoints: Technology, Lectures and Changing Genres. Teoksessa A. Trosborg (ed.), *Analysing professional genres*. John Benjamins Publishering Company, Amsterdam. 177 – 191.

Mäntynen, A. 2003. *Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 926. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Norio, J. 1994. *Vakuutusyhtiöiden ehtoyhteistyö ja kuluttajavakuutusten vertailtavuus.* Helsingin yliopiston Kansainvälisen talousoikeuden instituutin julkaisuja 13. Helsinki.

Norio-Timonen, J. 1997. *Kuluttajavakuutusten vertailtavuus ja sääntely*. Kauppakaari Oy. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki.

Norlyk, B. 2000. Conflicts in Professional Discourse: Language, Law and Real Estate. Teoksessa A. Trosborg (ed.), *Analysing professional genres*. John Benjamins Publishing, Amsterdam.

North, D. C. 1990. *Institutions, Institutional Change and Economic Performance. Political Economy of Institutions and Decisions*. Cambridge University Press, Cambridge.

Numminen, P. 1959. Eräistä lauseenjäsennyksen seikoista. Teoksessa *Sananjalka* 1. 17 – 38.

Nuolijärvi, P. 1998. Media ja kielentutkimus. *Virittäjä* 1998: 3, 386 – 397.

Nuolijärvi, P. 2002. Yhteiskunnan analyysi ja kieli. Teoksessa A. Mauranen & L. Tiittula (toim.), *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä. AFinLAn vuosikirja* 2002 / n:o 60. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 14 – 33.

Nuolijärvi, P. – Tiittula, L. 2000. *Televisiokeskustelun näyttämöllä. Televisioinstitutionaalisuus suomalaisessa ja saksalaisessa keskustelukulttuurissa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Palmer, F. R. 2001. *Mood and Modality*. Second edition. Cambridge University Press, Cambridge.

Paltridge, B. 1995. Working with genre: A pragmatic perspective. *Journal of Pragmatics,* 24 (1995), 393 – 406

Pantzar, M. 2001. Paketoitua tietoa tuottajalta käyttäjälle - Valistuneita arvauksia tieteellisen tiedon tuotteistamisen seuraamuksista. Teoksessa M. Charles & P. Hiidenmaa (toim.), *Tietotyön yhteiskunta - kielen valtakunta*. *AFinLAn vuosikirja* 2001/n:o 59. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 408 – 419.

Parker, I. (ed.) 1998. *Social Constructionism, Discourse and Realism*. SAGE Publications, London.

Parviainen, E. 1966. *Suomalaisen vakuutustoiminnan synty ja tämän hetken näkymiä.* Eripainos. Historianopettajien vuosikirja VII.

Perelman, C. 1996 (1977). *Retoriikan valtakunta*. Vastapaino, Tampere.

Pihl, M. 1994. Vakuutusehtojen ymmärrettävyys kuluttajan näkökulmasta. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto, Taloustieteen laitos, Kodin taloustiede, Helsinki.

Potter, J. 1996. *Representing reality: discourse, rhetoric & social constructionism.* SAGE Publications, London.

PS = *Suomen kielen perussanakirja* 1992. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Valtion Painatuskeskus, Helsinki.

Päkkilä, J. 1974. *Katsaus vakuutustoiminnan historiaan lähinnä Ruotsi-Suomessa.*

Pääkkönen, I. 1988. *Relatiivisanan valinta*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Pälli, P. 2003. *Ihmisryhmä diskurssissa ja diskurssina*. Tampere University Press, Tampere.

Ramm, W. 2000. Textual Variation in Travel Guides. Teoksessa E. Ventola (ed.), *Discourse and Community. Doing Functional Linguistics.* Gunter Narr Verlag, Tübingen.

Ramsay, A. 1892. *Suomenmaan virallinen tilasto. XII. Vakuutusolot. 6. Vakuutustarkastelijan alamainen kertomus vakuutusoloista Suomessa vuonna 1892.* Keisarillisen senaatin kirjapaino, Helsinki.

Ravelli, L. 2000. Getting started with functional analysis of texts. Teoksessa L. Unsworth (ed.), *Researching Language in Schools and Communities. Functional linguistic perspectives*. Cassell, London. 27 – 64.

Reinboth, S. 1995. Korkein oikeus velvoitti vakuutusyhtiön maksamaan korvaukset palaneesta autosta. *Helsingin Sanomat* 4.7.1995.

Rinne, T. T. 1966. *Suomen vakuutustoimintaa 1816 - 1966*. Auraprint Oy, Turku.

Rojola, L. – Laitinen, L. 1998. Keskusteluja performatiivisuudesta. Teoksessa L. Rojola & L. Laitinen (toim.), *Sanan voima. Keskustelua performatiivisuudesta*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 7 – 33.

Santanen, P. – Laitinen, E. K. – Kekäle, T. 2002. *Vakuutus ja riskit. Tasapuolista riskienhallintaa*. Edita Prima, Helsinki

Santanen, P. 2002. Riskienhallinnan ja vakuuttamisen muutospaineet. Teoksessa P. Santanen, E. K. Laitinen & T. Kekäle (toim.), *Vakuutus ja riskit. Tasapuolista riskienhallintaa*. Edita Publishing, Helsinki. 17 – 40.

Sarangi, S. 1998. Institutional Language. Teoksessa J. Mey (ed.), *Concise Encyclopedia of Pragmatics.* Elsevier, Amsterdam. 382 – 386.

Sarangi, S. 1999. Identity work in professional discourse studies: The dynamics of interactional and institutional orders. Luentoaineisto Jyväskylän yliopiston soveltavan kielentutkimuksen kesäkoulussa, *Language and Identity*, *19th Jyväskylä Summer School of Applied Language Studies.* 7. – 11.6.1999. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.

Sarangi, S. 2000. The Dynamics of Interactional and Institutional Orders in Work-Related Situations. Teoksessa S. Sarangi & C. Roberts (eds), *Talk, Walk and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings.* Mouton de Gruyter, New York. 1 – 57.

Sarangi, S. – Slembrouck, S. 1992. Non-cooperation in communication: A seassessment of Gricean pragmatics. *Journar of Pragmatics* 17 (1992), 117 – 154.

Sarangi, S. – Slembrouck, S. 1996. *Language, Bureaucracy & Social Control.* Real Language Series. Longman, London and New York.

Saukkonen, P. 1984. *Mistä tyyli syntyy?* WSOY, Porvoo.

Saukkonen, P. 2001. *Maailman hahmottaminen teksteinä. Tekstirakenteen ja tekstilajien teoriaa ja analyysia.* Yliopistopaino, Helsinki.

Schiffrin, D. 1994. *Approaches to Discourse*. Blackwell Publishers, Cambridge, Massaschussetts (USA).

Scott, W. R. 2001. *Institutions and Organizations*. Second Edition. SAGE Publications, Thousand Oaks, California.

Searle, J. 1969. *Speech Acts*. Cambridge University Press, Cambridge.

Searle, J. 1979. *Expression and Meaning, Studies in the Theory of Speech Acts*. Gambridge University Press, Cambridge.

Searle, John R. 2001(1977, 1979). How Performatives Work. Teoksessa D. Vanderveken & S. Kubo (eds), *Essays in Speech Act Theory*. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam.

Setälä, E. N. 1966. *Suomen kielen lauseoppi*. Tarkistanut Matti Sadeniemi. Otava, Helsinki.

Shore, S. 1986. *Onko suomessa passiivia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Shore, S. 1992. Aspects of a Systemic-Functional Grammar of Finnish. Julkaisematon väitöskirja. Macquire University, Sydney. Säilytteillä Helsingin yliopiston suomen kielen laitoksella.

Shore, S. 1993. A Functional and Social-Semiotic Perspective on Language, Context and Text. *SKY 1983: Suomen kielitieteellisen yhdistyksen vuosikirja*. Helsinki. 185 – 208.

Silverman, D. 1971. *The Theory of Organizations. A Sociological Framework.* Basic Books, New York.

Silverman, D. 2001. *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction.* 2nd edition. SAGE Publications, Trowbridge, Wiltshire (UK).

Solin, A. 2001. *Tracing Texts. Intertextuality in Environmental Discourse*. Pragmatics, Ideology and Contacts Monographs 2. Department of English, University of Helsinki, Helsinki.

Suoninen, E. 1997. *Miten tutkia moniäänistä ihmistä: Diskurssianalyyttisen tutkimusotteen kehittelyä*. Acta Universitatis Tamperensis 580. Tampereen yliopisto, Tampere.

Swales, J. 1990. *Genre Analysis*. Cambridge University Press, Cambridge.

Taloussanasto 1994. Yritys- ja kansantaloutta suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi ja ranskaksi. Taloustieto Oy. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Tainio, L. 2001. *Puhuvan naisen paikka: sukupuoli kulttuurisena kategoriana kielenkäytössä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Taylor, J. R. 1989. *Linguistic Categorization*. Claredon Press, Oxford.

Thompson, G. 1999. Acting the part: lexico-grammatical choices and contextual factors. Teoksessa Mohsen Ghadessy (ed.), *Text and context in functional linguistics*. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia. 101 – 124.

Tienari, J. – Vaara, E. – Ainamo, A. 2003. Liikkeenjohdollisten oppien ja organisaatiouudistusten maastouttaminen: taikasanana *muutos*. *Liiketaloudellinen Aikakauskirja* 2003:2, 311 – 333.

Tiililä, U. 1992. Hallinto- ja korvauspäätökset dialogissa: analyysia viranomaisten ja kansalaisten kirjeenvaihdosta. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.

Trosborg, A. 1997. *Rhetorical Strategies in Legal Language. Discourse Analysis of Statutes and Contracts.* Gunter Narr Verlag, Tübingen.

Tujunen, U. 1998. Ullan palat. *Tapsa Magazine for customers*, 1998: 4, 11.

Tuppurainen, H. 1991. Kieltojen merkitys ja käyttö keskustelussa. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.

Vaara, E. – Tienari, J. 2002. Justification, legitimization and naturalization of mergers and acquisitions: A critical discourse analysis of media texts. *Organization* 9 (2002), 275 – 304.

Vanderveken, D. – Kubo, S. 2001. Introduction. Teoksessa D. Vanderveken & S. Kubo (eds), *Essays in Speech Act Theory*. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam. 1 – 21.

Ventola, E. 1987. *The Structure of Social Interaction. A Systemic Approach to the Semiotics of Service Encounter*. Frances Pinter (Publishers), London.

Viikari, A. 1991 (toim.). *Intertekstuaalisuus, suuntauksia ja sovelluksia*. Tietolipas 121. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Vilkuna, M. 1989. *Free Word Order in Finnish. Its Syntax and Discourse Functions*. Suomi 163. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Vilkuna, M. 1992. *Referenssi ja määräisyys suomenkielisten tekstien tulkinnassa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Vilkuna, M. 1996. *Suomen lauseopin perusteet*. Edita, Helsinki.

Vološinov, V. 1990. *Kielen dialogisuus. Marxismi ja kielifilosofia*. Suomennos, esipuhe ja selitykset Tapani Laine. Vastapaino, Tampere.

Vuoriniemi, J. 1980. Matkailuesitteiden ohjailukielisistä aineksista. Luentosarja. Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsinki.

Weber, M. 1947. *Gesammelte Aufsätze zur Religionssoziologie*. Mohr, Tübingen.

Winter, E. 1994. Clause relations as information structure: two basic text structures in English. Teoksessa Malcolm Coulthard (ed.), *Advances in Written Text Analysis.* Routledge, London.

Widdowson, H. 1984. *Explorations in applied linguistics 2*. Oxford University Press, Oxford.

Wodak, R. 1996. *Disorders of discourse*. Longman, London.

www.tsk.fi 2001. Tekniikan sanastokeskuksen www-sivut.

Yli-Vakkuri, V. 1986. *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö*. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen julkaisuja. Turku.

Zucker, L. G. 1991. Postscript: Microfoundations of Institutional Thought. Teoksessa W. W. Powell & P. J. DiMaggio (eds), *The New Institutionalism in Organizational Analysis.* University of Chicago Press, Chicago.

HAASTATTELUT

Hynynen, T. 1999. Juristi. Tapiola-yhtiöt, Espoo. 27.1.1999.

Jutila, A. 1999. Korvauskäsittelijä. Tapiola-yhtiöt, Espoo. 27.1.1999.

Lehtinen, L. A. 1999. Tuotepäällikkö. Tapiola-yhtiöt, Helsinki. 27.1.1999.

Suonio, K. 1999. Tuotepäällikkö. Tapiola-yhtiöt, Espoo. 27.1.1999.

Urjanheimo, Pirkko 2000. Kanta-asiakaspäällikkö. Tapiola-yhtiöt, Espoo. 8.12.2000.

TAPIOLAN YLEISET AUTOVAKUUTUSEHDOT

Voimassa 1.1.1993 alkaen

Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin

SISÄLLYSLUETTELO Sivu

0	Vakuutuksen sisältö	2
0	Esinevakuutus	2
1	Vakuutuksen tarkoitus	2
2	Vakuutuksen kohde	2
3	Vakuutuksen voimassaoloalue	2
4	Korvattavat vahinkotapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset	2
5	Turvallisuusmääräykset (Suojeluohjeet)	3
6	Erityisiä toimenpiteitä vahinkotapahtuman satuttua	3
7	Arvioimis- ja korvaamissäännökset	3
0	Autopalveluvakuutus (F)	5
1	Vakuutuksen tarkoitus	5
2	Korvattavat vahinkotapahtumat ja korvausvastuun rajoitukset	5
3	Korvauksen laajuus ja korvaussäännökset	6
4	Lainansaanti vahingon satuttua muualla kuin Suomessa	6
5	Moottoriajoneuvon vastuuvakuutus	6
0	Oikeusturvavakuutus	6
1	Vakuutuksen tarkoitus	6
2	Vakuutetut	6
3	Vakuutuksen voimassaoloalue	6
4	Korvattavat vahinkotapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset	6
5	Erityisiä toimenpiteitä vahinkotapahtuman satuttua	7
46	Korvaussäännökset	
47	Vanhentuminen	
50	Lisäturvavakuutukset	
51	Lasivakuutus (D)	
53	Autokiinnitys-, osamaksu- ja leasing-vakuutus (H)	
54	Keskeytysvakuutus (R)	
55	Vuokrattavien autojen lisävakuutus (P)	
60	Yleiset sopimusehdot	
61	Eräiden vakuutusehdoissa käytettyjen termien merkitys ja käytetyt lyhenteet	
62	Vakuutussopimuksen voimassaoloaika ja vakuutusmaksu	
63	Vakuutuksenottajan menettelyn vaikutus vakuutusyhtiön vastuuseen	
64	Vakuutuskauden aikana tapahtuvien muutosten vaikutus vakuutussopimussuhteeseen	
65	Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden täyttämisen ajankohta	
66	Tyytymättömyys korvauspäätökseen	
67	Vakuutusyhtiön takautumisoikeus	
68	Vakuutussopimuksen päättäminen	
76	Moottorityökoneen erityisehdot	

TAPIOLA

AUTOVAKUUTUSEHDOT

10 VAKUUTUKSEN SISÄLTÖ

10.1 Autovakuutus sisältää perusosana sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty yhden seuraavista muodoista:

10.1.1 TAPSAKASKO on yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja yksityis- ja ammattikäyttöisten pakettiautojen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEFG). Edellä mainittujen autojen TAPSAOSAKASKO sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus-, autopalvelu- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEFG).

10.1.2 TAPSACARAVAN on yksityiskäyttöisten matkailuautojen ja -perävaunujen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG). Matkailuautojen vakuutus sisältää myös autopalveluvakuutuksen (F).

10.1.3 AGROTAPSA on yksityiskäyttöisten maataloustraktoreiden vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG).

10.1.4 KASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää vaunuvahinko-, hirvivahinko-, ilkivalta-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (BKVCEG).

10.1.5 OSAKASKO on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (KCEG).

10.1.6 PALO- JA VARKAUSVAKUUTUS on muiden kuin kohdassa 10.1.1 mainittujen ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen (CEG).

10.1.7 Matkailuautoilla ja moottoripyörillä KASKO ja OSAKASKO sisältävät lisäksi autopalveluvakuutuksen (F).

10.1.8 Moottoripyörillä, henkilö- ja pakettiautoilla sekä matkailuautoilla ja -perävaunuilla vakuutus sisältää myös moottoriajoneuvon vastuuvakuutuksen, jos vakuutusmuoto sisältää vaunuvahinkovakuutuksen (B).

10.1.9 Erikseen sovittavat lisäturvavakuutukset, jotka on merkittävä vakuutuskirjaan, ovat
— lasivakuutus (D)
— autokiinnitys- ja osamaksu- tai leasingvakuutus (H)
— vuokrattavien autojen lisäturvavakuutus (P)
— keskeytysvakuutus (R)

20 ESINEVAKUUTUS

21 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vahinkotapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutunut suoranainen esinevahinko sekä ehdoissa erikseen mainitut muut kustannukset.

22 VAKUUTUKSEN KOHDE

22.1 Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu moottoriajoneuvo ohjehintaan sisältyvine vakiovarusteineen.

Vakuutuksen kohteena ovat lisäksi henkilö-, paketti- ja matkailuautoihin ja -perävaunuihin sekä moottoripyöriin asennetut, pelkästään ajoneuvossa käytettäväksi tarkoitetut lisälaitteet lukuunottamatta vakuutuskelvottomia kohteita, joita ovat
— kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet ja rakenteet
— helmiäishohto-, koriste- ja muut erikoismaalaukset
— turvallisuus- tai viranomaismääräysten vastaiset tai vastaisesti asennetut laitteet ja
— moottoripyörissä radiot, soittimet ja puhelimet.

Keltaisia koenumerokilpiä varten annetun vakuutuksen kohteena on ajoneuvo, johon kilvet on kiinnitetty ja jota käytetään ajoneuvon katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen.

22.2 Vakiovarusteet ja lisälaitteet ovat vakuutuksen kohteena, kun ne ovat asennettuna itse ajoneuvossa. Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ne ovat myös ollessaan säilytettävänä ajoneuvosta erillään olevassa säilytyssuojassa. Säilytyssuojan tulee olla lukittu tai jatkuvasti vartioitu katettu tila tai paikka, johon ilman avaimia ei voi murtautumatta päästä.

22.3 Vakuutuksen kohteena eivät ole muut kuin kohdassa 22.1 mainitut varusteet ja laitteet, ellei siitä ole tehty erikseen merkintää vakuutuskirjaan.

22.4 Ilman kuljettajaa vuokrattu ajoneuvo on vakuutuksen kohteena vain, jos siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan. Tällaisessa käytössä olevaa ajoneuvoa ei pidetä näissä ehdoissa tarkoitettuna yksityis- eikä ammattikäyttöisenä ajoneuvona.

23 VAKUUTUKSEN VOIMASSAOLOALUE

23.1 Vakuutus on voimassa kaikkialla Euroopassa ja sen ulkopuolisissa green card -sopimusmaissa (ns. vihreän kortin maat), paitsi
— oikeusturvavakuutus
— Tapsaosakaskoon ja osakaskoon sisältyvä autopalveluvakuutus ja
— vuotta lyhyemmäksi ajaksi otettu TAPSAOSAKASKO, OSAKASKO tai PALO- JA VARKAUSVAKUUTUS, jotka ovat voimassa vain Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisessä kuljetuksessa.

23.2 Autopalvelu- ja oikeusturvavakuutus eivät ole voimassa, jos vakuutus on myönnetty kohdassa 23.1 mainittujen maiden ulkopuolelle. Tällöin vakuutus ei ole lainkaan voimassa, kun vakuutuksen kohdetta kuljetetaan muilla kulkuneuvoilla riippumatta siitä, missä maassa vahinko sattuu.

24 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET

24.1 Vaunuvahinkovakuutus (B)

24.1.1 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut
— tieltä suistumisesta, ajoneuvon kaatumisesta, tien sortumisesta tai muusta ulkoapäin äkillisesti vaikuttavasta syystä
— yhteentörmäyksestä, lukuunottamatta yhteentörmäystä hirvieläimen kanssa.

24.1.2 Vaunuvahinkovakuutuksesta korvataan myös vahinko, joka on aiheutunut vakuutuksen kohdetta muilla kulkuneuvoilla kuljetettaessa.

24.2 Hirvivahinkovakuutus (K)

Hirvivahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa. Hirvieläimen väistämisestä johtunutta vahinkoa ei korvata tästä vakuutuksesta (ks. kohta 24.6.7).

24.3 Ilkivaltavakuutus (V)

24.3.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan tahallisesta vahingonteosta vakuutuksen kohteelle aiheutunut vahinko siltä osin kuin sitä ei korvata varkausvakuutuksesta (ks. kohta 24.5).

24.3.2 Vakuutuksesta ei korvata toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa, eikä vahinkoa, jota ei voida ajan ja paikan suhteen määritellä.

24.3.3 Vahinkoa ei korvata, jos teon on tehnyt vakuutuksenottaja tai tähän kohdassa 61 samaistettu henkilö tai muu heidän tietensä tai läsnäollessaan.

24.4 Palovakuutus (C)

Palovakuutuksesta korvataan palovahinko, joka on aiheutunut irtipäässeestä tulesta tai vakuutuksen kohteen sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

Kuitenkaan ei korvata generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunutta vahinkoa.

24.5 Varkausvakuutus (E)

24.5.1 Varkausvakuutuksesta korvataan vakuutuksen kohteen menettämisestä tai vahingoittumisesta aiheutunut vahinko vain, jos
— syynä on ollut ajoneuvoon tai sen vakiovarusteeseen kohdistunut varkaus, rikoslain 28. luvun 7 tai 8 §:ssä tarkoitettu luvaton käyttö tai näiden yritys ja
— teon kohde on ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa tai jatkuvasti vartioidussa säilytyssuojassa (ks. kohdat 22.2 ja 25.3).

24.5.2 Vahinkoa ei korvata, jos teon on tehnyt vakuutuksenottaja tai tähän kohdassa 61 samaistettu henkilö tai joku muu heidän tietensä tai läsnäollessaan.

24.6 Vahingot, joita esinevakuutuksesta ei korvata

Kohtien 24.—24.5 mukaisista vakuutuksista ei korvata vahinkoja, jotka aiheutuvat

24.6.1 ajoneuvon osalle tai laitteelle itselleen sen rakenne-, valmistus- tai aineviasta, kulumisesta, puutteellisesta kunnossapidosta taikka taitamattomuudesta tai varomattomasta käsittelystä,

24.6.2 puutteellisesta öljyn tai jäähdytysnesteen kierrosta ajoneuvon moottorille ja sen lisälaitteille, vaihteistolle, voimansiirtolaitteistolle tai jäähdytysjärjestelmälle,

24.6.3 vedestä, jos ajoneuvoa kuljetetaan veden peittämällä tiellä tai alueella,

24.6.4 ajoneuvon uppoamisesta jäihin muulla kuin tieviranomaisten turvallisuusmääräykset täyttävällä ja yleiseen käyttöön avatulla talvitiellä,

24.6.5 kuormasta tai ajoneuvossa olleesta eläimestä, ellei vahinko ole edellä kohdissa 24.1—24.5 mainittujen tapahtumien välitön seuraus,

24.6.6 osallistuttaessa kilpailuun tai sen harjoitteluun yleiseltä liikenteeltä suljetulla alueella tai tieosuudella,

24.6.7 tapahtuneen tai välittömästi uhkaavan muutoin korvattavan vahingon torjumisesta (tämä ei koske palovahinkoa, johon sovelletaan kohtaa 27.1.3)

24.6.8 atomivastuulaissa tarkoitetusta ydinvahingosta.

25 TURVALLISUUSMÄÄRÄYKSET (Suojeluohjeet)

Turvallisuusmääräyksiä on noudatettava. Laiminlyönnistä voi seurata korvauksen vähentäminen tai epääminen (ks. kohta 63.2).

25.1 Ajoneuvon kuljettajalla tulee olla viranomaisen antama asianmukainen ajokortti tai ikään perustuva oikeus kuljettaa ajoneuvoa. Ajoneuvoa ei saa kuljettaa sairaana tai väsyneenä (vrt. tieliikennelaki 63 §).

25.2 Ajoneuvon tulee olla sitä koskevien säännösten ja määräysten mukaisessa turvallisessa kunnossa. Vahingon estämiseksi on pidettävä hyvää huolta ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta.

25.3 Varkausvahingon estämiseksi ei ajoneuvon eikä sen säilytyssuojan avaimia saa säilyttää näkyvillä tai sellaisessa lukitsemattomassa paikassa, jossa sivullinen ennalta tietää tai voi tietää avainten olevan.

25.4 Ajoneuvon säilytyssuojaa ei saa käyttää minkäänlaiseen paloturvallisuutta vaarantavaan tarkoitukseen, eikä siellä saa käyttää avotulta eikä tupakoida. Ajoneuvon säilytyssuojaan nähden on noudatettava viranomaisten antamia paloturvallisuusohjeita sekä palavista nesteistä annetun asetuksen säännöksiä.

25.5 Ajoneuvon koneiston, polttoainesäiliön tai muun osan valaisemiseen saa käyttää ainoastaan sähkövalaisinta.

25.6 Moottorin, voimansiirtolaitteiden tai muiden osien lämmitykseen saa vakiovarusteiden lisäksi käyttää ainoastaan hyväksyttyä laitetta. Peitteen asettaminen konepellin ja moottorin väliseen tilaan ei ole sallittua.

Hyväksyttyjä laitteita ovat
— verkkovirralla toimivista laitteista Sähkötarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät laitteet
— nestekaasukäyttöisistä laitteista Teknillisen tarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät nestekaasun käyttölaitteet ja -laitteistot.
— muista laitteista ne, jotka Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunta on hyväksynyt.

25.7 Korjattaessa ajoneuvoa hitsaamalla verhoilu ja muut syttyvät rakenteet on purettava riittävän laajalta alueelta sekä järjestettävä korjauspaikalle tarvittava vartiointi ja alkusammutuskalusto.

26 ERITYISIÄ TOIMENPITEITÄ VAHINKOTAPAHTUMAN SATUTTUA (ks. kohtaa 63.4)

26.1 Vakuutusyhtiölle on varattava tilaisuus tarkastaa vaurioitunut ajoneuvo ennen kuin sitä ryhdytään korjaamaan. Vakuutusyhtiöllä on oikeus määrätä korjaamo, jossa vaurioiden korjaus suoritetaan.

26.2 Vakuutusyhtiön toimesta suoritettu vahingon arviointi, korjaamon osoittaminen tai muu vahingon tekninen selvittely ei ole todistuksena vahingon kuulumisesta vakuutusyhtiön korvattavaksi.

27 ARVIOIMIS- JA KORVAAMISSÄÄNNÖKSET

27.1 Korvauksen laajuus

27.1.1 Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko.

Vakuutuksesta ei suoriteta korvausta arvon alentumisesta, korjauksen yhteydessä tehdyistä muutos- tai parannustöistä, vahinkoon liittymättömästä pesusta tai muusta käsittelystä, polttoaineesta, ylityökorotuksista eikä lentorahdista. Vakuutuksesta ei korvata kustannuksia, jotka johtuvat siitä, ettei ajoneuvoa ole voitu vahingon johdosta käyttää, ellei sitä korvata erillisen vakuutuksen perusteella (R).

27.1.2 Suoranaisen esinevahingon lisäksi vakuutuksesta korvataan vahingoittuneen ajoneuvon tielle nostamisesta aiheutuneet kustannukset samoin kuin kustannukset vahingoittuneen ajoneuvon kuljettamisesta lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa ei voida sen oman koneen voimalla sinne ajaa sikäli ja siltä osin kuin näitä kustannuksia ei korvata autopalveluvakuutuksesta.

27.1.3 Palovakuutuksesta korvataan myös sattuneen tai välittömästi uhkaavan korvattavan palovahingon torjumisesta tai rajoittamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

27.1.4 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon menettämisestä suoranaisesti aiheutunut vahinko, jollei vakuutuksenottaja tai poliisiviranomainen ole saanut tietoa ajoneuvon löytymisestä 30 päivän kuluessa siitä, kun vakuutusyhtiö sai kirjallisesti tiedon vahinkotapahtumasta.

27.1.5 Varkausvakuutuksesta korvataan myös kohdassa 24.5

mainitun tapahtuman seurauksena vakuutuksen kohteen noutamisesta tai palauttamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Korvausta ei suoriteta vakuutuksen kohteen käyttämisestä johtuneesta kulumisesta.

27.2 Korvauksen määritys ja suorittaminen

27.2.1 Käypä arvo

Suoranaisessa esinevahingossa vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana on vakuutuksenkohteen tai sen osan käypä arvo. Käypänä arvona pidetään sitä käteishintaa, mikä vahinkohetken markkinatilanteessa moottorijaoneuvosta on yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöaika, vuosimalli, käyttötapa, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

27.2.2 Vahingon määrä

Jos vakuutuksen kohde tai sen osa on vahingoittunut niin pahoin, ettei sitä kohtuullisin kustannuksin voida korjata, vahingon määrä on sillä välittömästi ennen vahinkotapahtumaa ja sen jälkeen olleen käyvän arvon erotus.

27.2.3 Korjaus

27.2.3.1 Vaurioituneen ajoneuvon korjaamiseen tulee käyttää kunnoltaan ja iältään vastaavia, käyttökelpoisia osia, jos niitä on saatavissa eikä niiden hankinta aiheuta korjaustyöhön kohtuutonta viivästymistä.

Vakuutusyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan uusilla sellaisia vahingoittuneita osia, jotka korjaamalla voidaan saattaa tarkoituksensa täyttävään kuntoon.

27.2.3.2 Jos vakuutuksen kohteen korjaamisen yhteydessä kuluneita, ruostuneita tai syöpyneitä osia on niiden vahingoittumisen takia uusittu tai suoritettu sellaisia maalaus-, verhoilu- tai muita töitä, joiden johdosta ajoneuvon kunnon näiltä osin voidaan katsoa entisestään olennaisesti parantuneen, tämä otetaan huomioon korvausta laskettaessa ja alennetaan korvausta vastaavasti (ks. kohtaa 27.2.2).

27.2.3.3 Vakuutuksen kohteena olevan erikoismaalauksen korvaus maksetaan rahassa. Maalauksen vahingoittuessa vain osittain, korvauksena maksetaan se määrä, joka vastaa vahingoittuneen alueen osuutta maalauksen koko pinta-alasta ja vakuutusmäärästä.

27.2.4 Lunastus käyvästä arvosta

Jos vahingon määrän arvioidaan olevan vähintään kaksi kolmasosaa käyvästä arvosta, vakuutusyhtiöllä on oikeus lunastaa vakuutuksen kohde käyvästä arvosta (ks. kohta 27.2.9).

27.2.5 Uusarvolunastus

Yksityiskäyttöön rekisteröidyn henkilöauton ja ammattitai yksityiskäyttöön rekisteröidyn pakettiauton vahingon määrä TAPSAKASKOSSA ja moottoripyörän, ilman kuljettajaa vuokrattavan sekä ammattikäytössä olevan henkilöauton vahingon määrä KASKOSSA on kuitenkin uuden samanlaisen tai viimeksi myynnissä olleen samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinta vahinkohetkellä,

— jos ajoneuvo on ollut vain vakuutuksenottajan omistuksessa tai hallinnassa ja autovakuutettuna siitä asti, kun se ilmoitettiin tai olisi ollut ilmoitettava ensimmäisen kerran rekisteröitäväksi ja
— jos ajoneuvon ensirekisteröintipäivästä kulunut aika, sillä ajettu kilometrimäärä ja korjauskustannusten arvioitu vähimmäismäärä uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinnasta ovat vahinkohetkellä

— rekisterissä oloaika enintään yksi vuosi
— ajettu kilometrimäärä enintään 25 000 km
— korjauskustannusten arvioitu määrä yli 50 %

27.2.6 Parannettu uusarvolunastusetu

Yksityiskäyttöön rekisteröidyn henkilöauton TAPSAKASKO sisältää parannetun uusarvolunastusedun, jos siitä on erikseen sovittu ja tästä tehty merkintä vakuutuskirjaan. Vahingon määrä on silloin uuden samanlaisen tai viimeksi myynnissä olleen samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinta vahinkohetkellä,

— jos ajoneuvo on ollut vain vakuutuksenottajan omistuksessa tai hallinnassa ja autovakuutettuna siitä asti, kun se ilmoitettiin tai olisi ollut ilmoitettava ensimmäisen kerran rekisteröitäväksi ja
— jos ajoneuvon ensirekisteröintipäivästä kulunut aika, sillä ajettu kilometrimäärä ja korjauskustannusten arvioitu vähimmäismäärä uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinnasta ovat vahinkohetkellä
— rekisterissä oloaika enintään 2 vuotta
— ajettu kilometrimäärä enintään 50 000 km
— korjauskustannusten arvioitu määrä yli 30 %

27.2.7 Tapsacaravan vakuutuksen uusarvolunastusetu

Tapsacaravan vakuutuksella vakuutetun yksityiskäyttöön rekisteröidyn matkailuauton ja -perävaunun vahingon määrä on uuden samanlaisen tai viimeksi myynnissä olleen samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinta vahinkohetkellä, jos ajoneuvo täyttää kaikki muut kohdassa 27.2.5 mainitut uusarvolunastuksen edellytykset ja arvioitu korjauskustannusten määrä on yli 30 % uuden samanlaisen tai viimeksi myynnissä olleen samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinnasta.

Uusarvolunastusetua ei sovelleta, jos ajoneuvo on vahingon sattuessa ollut vuokrattuna tai lainattuna muulle kuin vakuutuksenottajan kanssa samassa taloudessa asuvalle henkilölle.

27.2.8 Autoliike omistajana ja haltijana

Vakuutuksenottaja ei menetä oikeutta kohdan 27.2.5—27.2.7 uusarvolunastukseen sen vuoksi, että ajoneuvo on ollut uutena esittely- tai myyntitarkoituksessa ennen vakuutuksenottajaa koko ajan saman autoliikkeen omistuksessa ja hallinnassa. Rekisterissäoloaika lasketaan silloin siitä päivästä, jolloin autoliike rekisteröi ajoneuvon.

27.2.9 Korvauksen suoritustapa

Vakuutusyhtiö täyttää korvausvelvollisuutensa vahingon määrän ja korjausmahdollisuuden mukaan omavastuun vähentäen joko

— maksamalla korjauskustannukset tositteiden mukaan tai maksamalla niistä sovitun määrän rahana
— maksamalla vakuutuksen kohteella ennen vahinkoa olleen käyvän arvon ja sillä korjaamattomana olevan arvon erotuksen rahana
— lunastamalla vakuutuksen kohteen edellä kohtien 27.2.5—27.2.7 mukaisissa tapauksissa uusarvosta ja muutoin käyvästä arvosta, tai
— hankkimalla tilalle samanlaisen tai samanarvoisen ajoneuvon tai sen osan
— lunastetun ajoneuvon lisälaitteet korvataan vain silloin, kun lisälaitteita ei niiden vaurioitumisen takia voida käyttää lunastetun ajoneuvon tilalle hankittussa ajoneuvossa.

27.2.10 Omistusoikeus korvauksen kohteeseen

Omistusoikeus korvattuun vakuutuksen kohteeseen tai sen osaan siirtyy vakuutusyhtiölle.

27.3 Vakuutusmäärä ja alivakuutus

27.3.1 Jos vakuutuskirjaan on merkitty vakuutusmäärä tai vakuutusmaksuperusteeksi ilmoitettu arvo, nämä eivät ole todistuksena käyvästä arvosta.

Erikoismaalauksen arvo on vakuutuskirjaan merkitty maalauksen ilmoitettu ja Tapiolan hyväksymä vakuutusmäärä.

27.3.2 Jos vakuutusmäärä on vakuutuksen kohteen käypää arvoa pienempi, omaisuus on alivakuutettu, jolloin vakuutuksesta korvataan vain niin suuri osa omavastuun määrällä vähennetysta vahingon määrästä kuin vakuutusmäärän ja vakuutusarvon välinen suhde osoittaa.

27.4 Omavastuut ja niiden vähentämisjärjestys

27.4.1 Näiden vakuutusehtojen perusteella korvattavissa vahingoissa vakuutuksenottajalla on vahinkotapauskohtainen omavastuu, joka on merkitty vakuutuskirjaan tai muuten kirjallisesti ilmoitettu vakuutuksenottajalle.

Kuorma-auton vaunuvahinkovakuutuksesta korvattavassa vahingossa on 25 %:n lisäomavastuu, jollei sitä ole poistettu suorittamalla erikseen vahvistettu lisämaksu ja tästä tehty merkintää vakuutuskirjaan,

— jos kuorma-autoon on vahingon tapahtuessa ollut kytkettynä perävaunu tai
— jos vahinko on tapahtunut kuorma-autoa tai siihen kytkettyä perävaunua kuormattaessa taikka kuormaa purettaessa.

27.4.2 Samanaikaisesti vakuutuksen kohteelle aiheutetussa ilkivalta- ja varkausvahingoissa vähennetään vain yksi omavastuu. Ilkivalta- ja varkausvahingoissa ei kuitenkaan sovelleta omavastuuta, jos ajoneuvoon on ollut asennettuna ja aktivoituna Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymä ajoneuvohälytin.

27.4.3 Mikäli saman vakuutuksenottajan Tapsakaskolla vakuutettu vetoauto ja Tapsacaravan vakuutuksella vakuutettu matkailuperävaunu vaurioituvat saman vahinkotapahtuman seurauksena vähennetään korvauksesta vain vetoauton omavastuu.

27.4.4 AgroTapsalla vakuutetun maataloustraktorin vaunuvahinko- ja palovakuutuksesta korvattavissa vahingoissa omavastuu on 50 % vahingon määrästä, jos traktoria käytetään muuhun kuin maatilatalouden työhön, kuten esimerkiksi turpeen nostamiseen tai kuljettamiseen suolla taikka puutavaran kuljettamiseen vastiketta vastaan.

27.4.5 Moottorityökoneen vahinkoihin sovelletaan lisäksi jäljempänä olevia erityisehtoja (ks. kohtaa 76).

27.4.6 Omavastuut ja vähennykset vähennetään vahingon määrästä peräkkäisinä laskutoimituksina seuraavassa järjestyksessä:

— perusomavastuu
— korvauksen mahdollinen alennus
— prosenttimääräinen omavastuu.

30 AUTOPALVELUVAKUUTUS (F)

31 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Vakuutuksesta korvataan näiden ehtojen mukaisesti matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan luettuina matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset. Yhdelle tai useammalle määräpaikalle saapumisen ja sieltä pois lähtemisen välistä oleskeluaikaa ei katsota matkaan kuuluvaksi.

Vakuutuksen kohteena on myös matkan aikana mukana oleva perävaunu.

32 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA KORVAUSVASTUUN RAJOITUKSET

32.1 Korvattavat vahingot

Vakuutuksesta korvataan matkan keskeytymisestä aiheutuvat kohtuulliset kustannukset siltä osin kuin vahinkoa ei korvata liikenne-, lakisääteisestä tapaturma- tai sairausvakuutuksesta.

32.1.1 Vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon tielle nostamisesta. Lisäksi korvataan sen kuljettaminen lähimpään korjaamoon, jos ajoneuvoa sen vaurioitumisen tai siihen syntyneen vian vuoksi ei voida oman koneen voimalla sinne ajaa. Kuljetuskustannusten sijasta ja enintään niiden määrään asti voidaan korvata tapahtumapaikalla suoritettavasta vaurion tai vian korjaamisesta aiheutuneet matka- ja työkustannukset.

32.1.2 Jos vahinko on sattunut muualla kuin Suomessa, korvataan lisäksi ajoneuvon liikenneturvallisuuden vaatimuksien mukaiseen käyttökuntoon korjaamiseen välttämättömästi tarvittavien ja tätä tarkoitusta varten erityisesti tilattujen varaosien rahtikustannukset sekä lisäksi tuontitulli, jos osa on ollut tilattava toisesta maasta.

32.1.3 Vakuutuksesta korvataan korjauskelvottomaksi vaurioituneen, korjatun tai löydetyn ajoneuvon sekä sen kuljettajan kuljettaminen koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle ja matkustajan kuljettaminen määrä- tai lähtöpaikkakunnalle halvimalla kuljetusvälineellä, jos matkaa ei voida jatkaa sen vuoksi, että

— ajoneuvon kuljettaja tai matkustaja on matkalla vammautunut, äkillisesti sairastunut tai kuollut
— matkalla vaurioituneen tai vioittuneen ajoneuvon korjaus käyttökuntoon kestää niin kauan, ja jos vahinko on sattunut muualla kuin Suomessa, vähintään kolme (3) työpäivää, että matkan jatkaminen tästä syystä muulla kulkuneuvolla on ollut välttämätöntä
— ajoneuvo on varastettu ja matkaa on ollut jatkettava muulla kulkuneuvolla.

Kuljetuskustannusten sijasta ja enintään niiden määrään asti voidaan korvata muut vahinkotapahtumasta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset.

32.1.4 Vakuutuksesta korvataan vammautuneen tai äkillisesti sairastuneen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen lähimmän lääkärin luo tai lähimpään sairaalaan ja kuljettajan kuljettaminen sieltä koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle sekä matkustajan kuljettaminen määrä- tai lähtöpaikkakunnalle, jos potilaan tila on sellainen, että hoitava lääkäri pitää kuljetusta välttämättömänä. Samoin korvataan matkalla kuolleen kuljettajan tai matkustajan kuljettaminen kotipaikkakunnalle.

32.2 Korvausvastuun rajoitukset

32.2.1 **Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut**

— polttoaineen loppumisesta
— käyttökunnossa olevan vararenkaan puuttumisesta
— ajoneuvon tai sen osan puutteellisesta kunnossapidosta tai liian kovasta rasituksesta taikka
— siitä, ettei ajoneuvoa pakkasen, sateen tms. ilmastollisten olosuhteiden vuoksi saada käynnistetyksi tai liikkeelle
— ajoneuvon uppoamisesta jäihin muualla kuin yleisesti käytettävällä tieviranomaisten turvallisuusvaatimukset täyttävällä talvitiellä ja yleiseen käyttöön avatulla talvitiellä
— osallistuttaessa kilpailuun tai sen harjoitukseen.

32.2.2 **Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutu-**

nut siitä, että vakuutuksenottaja tai hänen kohdassa 61 samaistettu henkilö on laiminlyönyt näiden ehtojen kohdan 25 mukaisia turvallisuusmääräyksiä taikka tuottanut vahingon yleisten sopimusehtojen kohdassa 63.6 määritelyissä olosuhteissa.

33 KORVAUKSEN LAAJUUS JA KORVAUSSÄÄNNÖKSET

33.1 Vakuutusyhtiö täyttää korvausvelvollisuutensa joko korvaamalla tai järjestämällä kotimatkan, noutamisen tai kuljetuksen Pohjoismaissa olevalle koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle. Jos vahinko on sattunut muualla kuin Pohjoismaissa, matka tai kuljetus järjestetään yleensä SOS-International A/S-yhtiön välityksellä.

Kustannukset lähtö- tai määräpaikkakunnalle korvataan enintään kotimatkasta aiheutuvien kustannusten määrään saakka. Vakuutetun ajoneuvon ajamisesta koti-, määrä- tai lähtöpaikkakunnalle ei makseta kilometrikorvausta. Lisäkustannuksia, jotka aiheutuvat muiden kuin vakuutettujen henkilöiden kuljettamisesta, ei korvata.

33.2 Korvattavan kustannuksen määrä on toteen näytettävä asianmukaisella tositteella. Jos korvausta haetaan vamman tai äkillisen sairauden vuoksi, tästä on esitettävä lääkärintodistus. Milloin korvausta haetaan ajoneuvolle aiheutuneen vaurion tai ajoneuvoon syntyneen vian vuoksi, tästä on esitettävä korjaamon todistus. Vakuutusyhtiölle on toimitettava muutkin selvitykset, jos tämä niin vaatii.

33.3 Vakuutuksesta suoritettavaan korvaukseen ei sovelleta omavastuuta.

33.4 Milloin vakuutusyhtiö tai SOS-International A/S-yhtiö pyynnöstä antaa apua vahinkotapahtuman johdosta, ei vakuutusyhtiö eikä SOS-International A/S-yhtiö ole vastuussa eikä korvausvelvollinen vahingosta, joka on aiheutunut

33.4.1 — avunantotoimenpiteen seurauksena,

33.4.2 — kuljetuksen aikana ajoneuvolle, sen kuljettajalle, matkustajalle tai näiden matka- tai muille tavaroille, ellei vahinko ole vakuutusyhtiön tai SOS-International A/S-yhtiön järjestämän kuljettajan tuottama tai

33.4.3 — kuljetuksen viivästymisestä.

34 Lainansaanti vahingon satuttua muualla kuin Suomessa

34.1 Vakuutuksenottajalla ja ajoneuvon kuljettajalla on vahingon satuttua muualla kuin Suomessa mahdollisuus saada lainaa seuraavien kustannusten maksamiseen:
— ajoneuvon korjauskustannukset, jotka ovat välttämättömiä ajoneuvon saamiseksi liikenneturvallisuuden vaatimuksien mukaiseen käyttökuntoon
— tekninen ja lainopillinen neuvonta
— kuljettajan ja matkustajan lääkärinpalkkiot, lääkärin määräämät lääkkeet ja sairaalamaksut
— kuljettajan tai matkustajan kotimatkakustannukset muissa kuin kohdassa 32.1.3 mainituissa tapauksissa.

34.2 Vakuutuksenottajan tai ajoneuvon kuljettajan tulee osoittaa lainapyyntönsä SOS-International A/S-yhtiön pääkonttorille Kööpenhaminassa, jolla on oikeus kussakin tapauksessa erikseen harkita annettavan lainan määrä, kuitenkin enintään 4000 markkaan saakka tapausta kohti. Lainaa ei kuitenkaan anneta, milloin edellä mainittujen kustannusten maksamiseen tarvittavan lainan määrä on pienempi kuin 200 markkaa.

34.3 Lainansaajan on maksettava lainaksi saatu määrä takaisin vakuutuksen antaneelle yhtiölle 12 prosentin vuotuisine korkoineen yhden kuukauden kuluessa siitä, kun tätä koskeva vaatimus on hänelle esitetty. Samalla on maksettava mahdolliset lainaan liittyvät toimituspalkkiot.

34.4 Jos laina on käytetty liikenne- tai vastuuvakuutuksen korvauspiiriin sisältyvän vahingon tai kustannusten maksamiseen, vakuutusyhtiölle siirtyy oikeus liikenne- tai vastuuvakuutuksesta suoritettavaan korvaukseen. Lainaksi saatu määrä katsotaan tältä osin mainituista vakuutuksista suoritetuksi korvaukseksi.

35 MOOTTORIAJONEUVON VASTUUVAKUUTUS

Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus ja korvausvastuun rajoitukset määräytyvät Tapiolan yleisten vastuuvakuutusehtojen (300) ja vastuuvakuutuksen erityisehtojen (338 ja 347) mukaisesti.

40 OIKEUSTURVAVAKUUTUS (G)

41 VAKUUTUKSEN TARKOITUS

Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vakuutetun oikeudellisten etujen turvaamiseksi tarpeelliset, kohtuulliset kustannukset kohdassa 44 mainituissa vahinkotapahtumissa. Vakuutettu voi käyttää vakuutusta ollessaan asianosaisena siviili- ja rikosasioissa.

42 VAKUUTETUT

Vakuutettuja ovat autovakuutetun moottoriajoneuvon
— omistaja
— haltija
— kuljettaja kukin tässä ominaisuudessaan.

43 VAKUUTUKSEN VOIMASSAOLOALUE

Vakuutus on voimassa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisillä matkoilla.

44 KORVATTAVAT VAHINKOTAPAHTUMAT JA NIIHIN LIITTYVÄT RAJOITUKSET

44.1 Korvattavat vahinkotapahtumat

44.1.1 Vakuutuksen tarkoittamasta vahinkotapahtumasta on kysymys silloin, kun vakuutettu osoittaa syytteen tai riitautetun vaateen perustuvan tapahtumaan tai olosuhteeseen, joka on syntynyt vakuutuksen voimassaoloalueella. Jos vakuutus kuitenkin on ollut voimassa vähintään kolme vuotta vakuutetun joutuessa syytteeseen tai riidan syntyessä, pidetään syytteeseen asettamista tai riidan syntymistä vahinkotapahtumana.
Vakuutuksen voimassaoloaikaan luetaan se aika, jonka vakuutus vakuutetun osalta yhtäjaksoisesti on ollut voimassa yhdessä tai useammassa yhtiössä.

44.1.2 Jos kaksi tai useampia vakuutettuja on riidassa samalla puolen, on kysymyksessä yksi vahinkotapahtuma. Jos vakuutetulla on vireillä useita riitoja, on nämä katsottava yhdeksi vahinkotapahtumaksi, mikäli vaatimuksilla on olennaisesti sama peruste.

44.2 Vahinkotapahtumiin liittyvät rajoitukset

Vakuutus ei koske riitaa, juttua tai asiaa,
— jolla on vakuutetulla vähäinen merkitys
— joka liittyy vakuutetun ammatinharjoittamiseen, virkaan, toimeen, elinkeino- tai ansiotoimintaan, ellei ole kysymys moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä johtuneesta syytteestä tai liikennevahingosta
— jossa tämän vakuutuksen vakuutetut ovat vastapuolina; vakuutuksesta korvataan kuitenkin vakuutuksenottajan kustannukset sekä ajoneuvon kuljettajan puolustuskulut moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä johtuneessa syytejutussa
— joka koskee saatavaa tai vaadetta, joka on vakuutetulle siirretty, ellei siirrosta ole riidan syntyessä kulunut kolmea vuotta
— joka koskee sellaiseen tekoon perustuvaa vahingonkorvaus- tai muuta vaatimusta, jonka puolustuskustannuksia ei kohdan 46.3.5.2 mukaan korvata; vakuutuksesta korvataan kuitenkin vakuutuksenottajan kustannukset, mikäli asiassa hänen osaltaan on kysymys työnantajan korvausvastuusta
— josta vakuutetulle aiheutuvat kustannukset korvataan liikennevakuutuksesta
— jossa on kysymys siitä, onko vakuutetun ilmoittamasta vahinkotapahtumasta aiheutuneet kustannukset korvattava tästä vakuutuksesta.

45 ERITYISIÄ TOIMENPITEITÄ VAHINKOTAPAHTUMAN SATUTTUA

45.1 Jos vakuutettu haluaa käyttää vakuutusta on siitä ilmoitettava vakuutusyhtiölle kirjallisesti etukäteen.

45.2 Vakuutetun on, ottaen huomioon vakuutetun asuinpaikan, mahdollisen oikeudenkäyntipaikkakunnan sekä asian laadun, käytettävä asiamiehenään Suomen Asianajajaliiton valvonnassa toimivaa asianajajaa tai tämän palveluksessa olevaa lakimiestä. Ellei tällaista paikalliset olosuhteet huomioon ottaen ole kohtuudella saatavissa, vakuutetun tulee käyttää muuta pätevää, asian hoitoon sopivaa lakimiestä.

45.3 Vakuutusyhtiöllä on oikeus nimetä asiamies, mikäli
— vakuutusyhtiöllä on asiassa valvottavana yhteinen etu vakuutetun kanssa
— riita, juttu tai asia käsitellään ulkomailla. Vakuutusyhtiö ja vakuutettu voivat myös sopia asiamiehestä.

45.4 Jos vakuutettu käyttää muuta kuin edellä tarkoitettua asiamiestä, ei vakuutuksesta suoriteta korvausta.

45.5 Vakuutetulla ei ole oikeutta myöntää asian hoitamisesta aiheutuneita kustannustensa määrää vakuutusyhtiötä sitovasti.

46 KORVAUSSÄÄNNÖKSET

46.1 Vakuutusmäärä

Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana jokaisessa vahinkotapahtumassa on 50.000 markkaa.

46.2 Omavastuu

Vakuutetun omavastuu on 15 % kustannuksista, kuitenkin vähintään 900 markkaa.

46.3 Korvattavat kustannukset

Vakuutuksesta korvataan vahinkotapahtumasta aiheutuneet tarpeelliset, kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut seuraavasti:

46.3.1 Oikeusturvan hakemisessa

Asiamiehen palkkiot ja kulut, mikäli oikeusturva myönnetään.

46.3.2 Riidassa ilman oikeudenkäyntiä vakuutetun omat asianajokulut, mikäli on kysymys riidasta, joka olisi voitu välittömästi saattaa yleisen alioikeuden tai vastaavan tuomioistuimen tutkittavaksi kohdassa 43 mainituissa maissa. Jos edellytyksenä riidan saattamiselle tuomioistuimen tutkittavaksi on jokin oikeustoimi taikka jossain elimessä tai toimituksessa tehty päätös, kustannukset korvataan siitä lukien, kun sanottu edellytys on täyttynyt.

46.3.3 Riitajutuissa

Vakuutetun omat sekä vastapuolelle tuomitut oikeudenkäyntikulut edellisessä kohdassa mainittujen tuomioistuinten ja niiden ensimmäisen muutoksenhakuasteen käsittelyn osalta.

46.3.4 Välimiesmenettelyn kohteena olevassa riitajutussa

Oikeudenkäyntikulut sekä vakuutetun omat että vastapuolelle tuomitut
— kohdassa 46.3.2 tarkoittamassa riidassa.

46.3.5 Rikosasiassa

46.3.5.1 Asianomistajana

Oikeudenkäyntikulut asianomistajaoikeuden valvomisesta tapauksissa, joissa vahingonkorvausta koskeva vakuutetun etu sitä vaatii tai tapauksissa, joissa puhevallan käyttämiseen muutoin on erityisiä syitä.

46.3.5.2 **Syytettynä**

Asianomistajalle maksettavaksi määrätyt oikeudenkäyntikulut sekä kustannukset vakuutetun puolustuksesta, ei kuitenkaan, jos virallisen syyttäjän syyte koskee
— tahallista tekoa, törkeätä huolimattomuutta, törkeätä varomattomuutta tai törkeätä liikenteen vaarantamista
— moottoriajoneuvon luvatonta tai omavaltaista käyttöönottamista,
— rattijuopumusta, törkeätä rattijuopumusta taikka huumaantuneena ajamista
— kulkuneuvon luovuttamista juopuneelle
— ajokortitta ajoa.

Kuitenkin suoritetaan edellä tässä kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa korvaus kuluista jälkikäteen, jos syytetty osoittaa virallisen syyttäjän syytteen tuomioistuimen päätöksellä tulleen hylätyksi siltä osin, kuin se on koskenut edellä mainittuja tekoja, joiden puolustuskustannuksia ei muutoin suoriteta. Jos vakuutettu syyttäjän valituksen johdosta ylemmässä oikeusasteessa tuomitaan tässä kohdassa mainitusta teosta, ei ylemmässä oikeusasteessa suoritetuista toimenpiteistä aiheutuneita puolustuskustannuksia korvata.

46.3.6 Valitus korkeimpaan oikeuteen

Jos muutoksenhaku korkeimpaan oikeuteen edellyttää valituslupaa, muutoksenhausta aiheutuneet kustannukset korvataan vakuutuksesta vain siinä tapauksessa, että muutoksenhakuun on ollut erityistä syytä ja yhtiö on etukäteen hyväksynyt taikka vakuutetulle myönnetty valituslupa.

46.4 Maksuton oikeudenkäynti ja vakuutetun omat kustannukset

Vakuutuksesta ei korvata
— maksuttomasta oikeudenkäynnistä annetun lain perusteella valtion varoista suoritettuja oikeudenkäyntikuluja eikä yleisestä oikeusaputoiminnasta annetun lain perusteella kunnan toimesta ja kustannuksella tapahtuvaa oikeusavun antamista
— tuomion tai päätöksen täytäntöönpanosta taikka turvaamistoimenpiteistä aiheutuvia kustannuksia
— vakuutetun omaa työtä, tulon- tai ansionmenetystä, matkoja tai oleskelukustannuksia eikä sitä lisäsäkustannusta, joka aiheutuu asiamiehen vaihtamisesta tai vakuutetun omasta moitittavasta menettelystä.

46.5 Muita korvaukseen liittyviä säännöksiä

46.5.1 Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden vähennykseksi on luettava kulukorvaus, minkä vakuutetun vastapuoli on tuomittu tai sitoutunut maksamaan vakuutetulle, mikäli se on saatu perityksi maksuvelvolliselta.

46.5.2 Jos vastapuoli on tuomittu tai sitoutunut maksamaan va-

kuutetulle kulukorvausta, joka vakuutuksesta korvausta suoritettaessa on maksamatta, vakuutettu on velvollinen siirtämään oikeutensa kulukorvaukseen vakuutusyhtiölle tämän suorittamaan korvauksen määrään asti.

46.5.3 Jos vakuutettu on joutunut maksamaan osan kustannuksistaan itse sen vuoksi, että kustannukset ylittävät kohdassa 46.1 mainitun enimmäiskorvauksen, vastapuolelta saatu kuukorvaus jaetaan yhtiön ja vakuutetun kesken suoritettujen kustannusosuuksien suhteessa yhtiön perittyä kulut maksuvelvolliselta.

47 VANHENTUMINEN

Vakuutettu ei voi vedota vakuutukseen, jos riidan alkamisesta tai rikosasiassa haasteen tiedoksisaannista on kulunut kolme vuotta kohdassa 45.1 tarkoitettua ilmoitusta tehtäessä.

50 LISÄTURVAVAKUUTUKSET

51 LASIVAKUUTUS (D)

51.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutuskirjassa mainitun moottorikäyttöisen ajoneuvon ikkunalasiin suoranaisesti kohdistuneesta iskusta lasille aiheutunut vahinko. Korvausta ei suoriteta vahingosta, joka on aiheutunut yhteentörmäyksestä, tielta suistumisesta tai ajoneuvon kaatumisesta.

51.2 Jos lasi vaihdetaan vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa vakuutuskirjaan merkitty omavastuu. Omavastuuta ei kuitenkaan ole, jos lasi vaihtamisen sijasta korjataan (katso kohtaa 27.2.2).

51.3 Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja.

53 AUTOKIINNITYS-, OSAMAKSU- JA LEASINGVAKUUTUS (H)

53.1 Vakuutuksen tarkoitus

Jos vahinkoa ei kohdan 24.5 perusteella korvata sen johdosta, että teon kohde ei ole ollut teon tapahtuessa lukittu tai lukitussa taikka vartioidussa säilytysuojassa tai jos korvaus kohdissa 24.3.3, 24.5.2, 24.6.2—24.6.5 tai 25.1—25.3, 63.4.1—63.4.5 taikka 63.6 mainituin perustein evätään tai korvausta vähennetään, ajoneuvon myyjä, vuokralleantaja, pantinhaltija tai autokiinnityksen haltija on oikeutettu saamaan korvauksen tästä vakuutuksesta.

Korvausta ei suoriteta, jos korvaukseen oikeutettu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää korvauksen epäämisen taikka vähentämisen aiheuttavan seikan olemassaolo.

53.2 Vakuutuksen voimassaolo

Vakuutus on voimassa niin kauan kuin vakuutuksen perusosakin ja päättyy aina osamaksuerien tai autokiinnitystä vastaan myönnetyn lainan tullessa loppuun maksetuksi tai leasingsopimuksen lakatessa.

53.3 Korvauksen määrän laskeminen ja suorittaminen

53.3.1 Vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa omavastuu, joka on vakuutuksen perusosasta korvattavaan samanlaiseen vahinkotapahtumaan sovellettavan omavastuun suuruinen. Omavastuu vähennetään vakuutuksen perusosan ja tämän lisäturvavakuutuksen perusteella määräytyvän vahingon yhteismäärästä ja sitä sovelletaan samaan vahinkotapahtumaan vain kerran.

53.3.2 Korvauksena suoritetaan omavastuulla vähennetystä kohdan 27.2 mukaisesta vahingon määrästä vakuutuksen perusosasta vähennetty tai evätty osa.

53.3.3 Osamaksu- ja autokiinnitysvakuutuksesta suoritettava korvaus on enintään myyjän tai pantinhaltijan osamaksusopimuksen ehtojen mukainen saatava taikka autokiinnitystä vastaan myönnetyn lainan maksamaton osa vahinkohetkellä.

53.3.4 Vakuutusyhtiö on oikeutettu saamaan suorittamansa korvauksen takaisin ajoneuvon haltijalta, vuokralleottajalta, vahingon aiheuttajalta tai autokiinnitysvakuutuksen ollessa kyseessä myös ajoneuvon omistajalta. Oikeus suoritetun korvauksen takaisinsaantiin siirtyy vakuutusyhtiölle korvaussuorituksen tapahduttua.

53.4 Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja.

54 KESKEYTYSVAKUUTUS (R)

54.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata näiden ehtojen mukaisesti vakuutuskirjassa mainitun ajoneuvon, kohdissa 24.1—24.5 ja 51.1 mainittujen korvattavien vahinkotapahtumien johdosta menetetyt käyttöpäivät.

54.2 Korvaussäännökset

54.2.1 Korvauksen laajuus

Menetetyiksi käyttöpäiviksi lasketaan täydet vuorokaudet vahinkotapahtuman sattumispäivästä siihen saakka, jolloin ajoneuvo luovutetaan korjaamolta, vakuutuksenottajalle luovutetaan tilalle vakuutusyhtiön tai vakuutuksenottajan itsensä hankkima toinen ajoneuvo tai anastettu ajoneuvo palautuu vakuutuksenottajalle, luovutus- tai palautuspäivä mukaan lukien.

Menetyiksi käyttöpäiviksi ei kuitenkaan katsota vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään aiheutunutta menetettyjen käyttöpäivien lisääntymistä eikä sitä lisäaikaa, joka aiheutuu valtakunnallisesta työtaistelusta (ks. myös kohtaa 63.4.3).

54.2.2 Korvauksen määrän laskeminen ja suorittaminen

54.2.2.1 Vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa kolmen päivän omavastuuaika. Yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja yksityis- ja ammattikäyttöisten pakettiautojen TAPSAKASKOSSA ja TAPSACARAVAN-vakuutuksessa sekä ammattikäyttöisten henkilöautojen KASKOSSA ei kuitenkaan ole omavastuuaikaa.

54.2.2.2 **Päiväkohtaisesta korvauksesta vähennetään seisonta-ajan korvaus, joka vakuutuksenottajalla on oikeus saada samalta ajalta liikenne- tai vastuuvakuutuksesta.**

Mikäli vakuutuksenottajalla on oikeus saada samalta ajalta korvausta autonvuokrauskustannuksista liikenne- tai vastuuvakuutuksesta korvauksena suoritetaan se osa vuokrauskustannuksista, joka jää vakuutuksenottajan itsensä maksettavaksi kuitenkin niin, että päivää kohti maksetaan enintään sovitun päiväkorvauksen määrä.

Polttoainetta, omavastuun poistomaksua tai muita autonvuokraukseen liittyviä vapaaehtoisia maksuja ei kuitenkaan korvata.

54.2.2.3 Kohdissa 24.1—24.4 mainittujen vahinkotapahtumien johdosta menetetyiltä käyttöpäiviltä korvaus suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika. Jos ajoneuvo on vaurioitunut siten, että se lunastetaan, korvaus kuitenkin suoritetaan enintään 14 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika. Kohdissa 24.5 mainittujen vahinkotapahtumien johdosta menetetyiltä käyttöpäiviltä korvaus suoritetaan enintään 30 päivältä vähentäen kolmen vuorokauden omavastuuaika siitä alkaen, kun ajoneuvon anastuksesta ilmoitettiin poliisiviranomaiselle.

54.3 Loman keskeytymiskorvaus

TAPSACARAVAN-vakuutuksesta suoritetaan vuosittain vahvistettava päiväkorvaus, jos vakuutuksen kohteelle sattuu 24.1—24.5 kohdissa mainittu korvattava vahinkotapahtuma jo aloitetulla matkalla, jonka suunniteltu määränpää on vähintään 50 kilometrin päässä lähtöpaikasta.

Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus ja korvausvastuun rajoitukset määräytyvät kohtien 54.1—54.2.2.3 ja 54.4 mukaisesti.

Korvausta ei kuitenkaan makseta, jos ajoneuvo on ollut vahingon sattuessa vuokrattuna tai lainattuna muulle kuin vakuutuksenottajan kanssa samassa taloudessa asuvalle henkilölle.

54.4 Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja.

55 VUOKRATTAVIEN AUTOJEN LISÄVAKUUTUS (P)

55.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata autovakuutusehtojen ja näiden erityisehtojen mukaisesti petoksesta tai kavalluksesta johtuva vakuutuksen kohteen menettämisestä vakuutuksenottajalle aiheutunut vahinko, kun autoa ei ole palautettu ja poliisiviranomaiselle auton palauttamatta jättämisestä tehdystä ilmoituksesta on kulunut 30 vuorokautta.

55.2 Vakuutuksen kohde

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu, yleisön käyttöön maksusta ilman kuljettajaa luovutettava henkilö- tai pakettiauto.

55.3 Erityiset turvallisuusmääräykset

Vuokralleottajalla tulee olla Suomessa vakinainen kotipaikka.

Ennen auton luovuttamista tulee vuokralleottajan tai hänen edustajansa todistaa henkilöllisyytensä ajokortilla.

Mikäli autoa ei ole palautettu vuokrasopimuksessa sovittuna palautusajankohtana, on vakuutuksenottajan viipymättä ilmoitettava asiasta poliisiviranomaiselle.

Vakuutuksenottaja on tämän lisäksi velvollinen ryhtymään kaikkiin käytettävissä oleviin toimenpiteisiin palauttamatta jääneen auton takaisin saamiseksi.

55.4 Omavastuu ja korvauksen suorittaminen

Autovakuutusehtojen kohdasta 27.4 poiketen vakuutuksenottajalla on jokaisessa korvattavassa vahinkotapahtumassa 10 % suuruinen omavastuu vahingon määrästä.

Korvauksena suoritetaan autolla vuokralleantohetkellä ollut käypä arvo vähennettynä omavastuulla.

55.5 Muilta osin noudatetaan Tapiolan yleisiä autovakuutusehtoja.

60 YLEISET SOPIMUSEHDOT

61 ERÄIDEN VAKUUTUSEHDOISSA KÄYTETTYJEN TERMIEN MERKITYS JA KÄYTETYT LYHENTEET

Vakuutuksenottajalla tarkoitetaan sitä, joka on vakuutusyhtiön kanssa tehnyt vakuutussopimuksen. Mitä kohdissa 63.2, 63.4, 63.6 ja 68 on sanottu vakuutuksenottajasta, koskee myös

- **hänen kanssaan samassa taloudessa asuvaa henkilöä,**
- **ajoneuvon rekisteriin merkittyä tai muuta pysyvää haltijaa,**
- **avoimen yhtiön yhtiömiestä,**
- **kommandiittiyhtiön vastuunalaista yhtiömiestä,**
- **osakeyhtiön osakasta, joka itse omistaa yli puolet yhtiön osakkeista,**
- **muuta henkilöä, joka vakuutuksenottajan tai hänen edellä samaistetun henkilön läsnäollessa tai tieten aiheuttaa vahingon taikka laiminlyö sen rajoittamista tai selvitystä.**

Vahinkotapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka tapaustyypiltään vakuutusehtojen mukaan kuuluu vakuutuksesta korvattavaksi.
Vakuutuskaudella tarkoitetaan ajanjaksoa, jonka vakuutus sopimuksen mukaan on kerrallaan voimassa.
Vakuutussopimuslaista käytetään lyhennystä VakSL.

62 VAKUUTUSSOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA JA VAKUUTUSMAKSU

62.1 Vastuun alkaminen

Vakuutusyhtiön vastuu alkaa sovittuna, vakuutuskirjassa mainittuna ajankohtana.

62.2 Vakuutussopimuksen voimassaolo

Vakuutussopimus on joko määräaikainen tai jatkuva. Määräaikainen vakuutussopimus on voimassa sovitun vakuutuskauden. Jatkuva vakuutussopimus on voimassa ensimmäisen vakuutuskauden päätyttyä vuoden kerrallaan, jollei sopimusta ole kirjallisesti irtisanottu.

Vakuutussopimus voi lakata myös jostakin seuraavasta syystä:

- **vakuutusmaksun suorittamatta jättäminen (ks. kohtaa 62.3)**
- **vakuutuksenottajan maksukyvyttömyys tai konkurssi (ks. kohtaa 62.5)**
- **vakuutussopimuksen kannalta merkityksellisten tietojen antamatta jättäminen tai väärien tietojen antaminen (ks. kohtaa 63.1)**
- **vahingonvaaran lisääntyminen (ks. kohtia 63.3 ja 64.2)**
- **vakuutusehtojen tai -maksuperusteiden muuttuminen (ks. kohtaa 64.1)**
- **omistajan tai haltijan vaihdos (ks. kohtaa 64.4)**
- **vahinkotapahtuma (ks. kohtaa 68).**

62.3 Vakuutusmaksun suorittaminen

Vakuutusmaksu kultakin vakuutuskaudelta on suoritettava viimeistään vakuutusyhtiön ilmoittamana ajankohtana (eräpäivänä). Eräpäivä voi olla aikaisintaan vakuutuskauden alkamispäivä. Vaikka vakuutusmaksua ei olisi suoritettukaan määräaikana, vakuutussopimus on voimassa vakuutuskauden loppuun. Vakuutusmaksu tältä vakuutuskaudelta on ulosottokelpoinen ilman tuomiota tai päätöstä (ks. VakSL 12a §).

Vakuutussopimus lakkaa, vaikka irtisanomista ei ole tapahtunut, sen vakuutuskauden lopussa, jonka vakuutusmaksua ei ole siihen mennessä kokonaisuudessaan maksettu.

62.4 Vakuutusmaksun viivästyskorko

Jos vakuutusmaksua ei suoriteta vakuutusehdoissa määrättynä aikana, myöhästymisajalta on suoritettava vuotuista viivästyskorkoa korkolain mukaan. Perittäessä maksamatonta vakuutusmaksua ulosottotoimin ilman

tuomiota tai päätöstä vakuutusyhtiö voi
— korottaa maksua kertakaikkisesti VakSL 12a §:n mukaan tai
— korotuksen sijasta periä maksulle viivästyskorkoa VakSL 12a §:n mukaan.

62.5 Vakuutuksenottajan maksukyvyttömyys tai konkurssi

Jos vakuutuksenottaja todetaan maksukyvyttömäksi tai asetetaan konkurssiin, vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutussopimus lakkaavaksi 14 päivän kuluttua.

62.6 Vakuutusmaksun palauttamisvelvollisuus

Jos vakuutus vakuutusehtojen mukaan päättyy kesken vakuutuskauden, Tapiola palauttaa vakuutuksenottajalle vakuutuskauden loppuosaa koskevan vakuutusmaksun. Autovakuutuksesta perittävä minimimaksu on 50 markkaa kultakin voimassa ollealta vakuutuskaudelta. Pienin autovakuutuksesta erikseen palautettava määrä on 50 markkaa.

62.7 Ajoneuvon poissaolo liikenteestä

Jos ajoneuvo on poistettuna liikenteestä yhtäjaksoisesti vähintään 30 päivää, annetaan TAPSAKASKÖN ja KASKON maksusta vahvistettujen perusteiden mukaan laskettu maksuhyvitys vaunuvahinkovakuutuksen osalta edellyttäen, että liikenteestä poissaolo on määrämuotoisella lomakkeella etukäteen ilmoitettu vakuutusyhtiölle. Ilmoitettuna liikenteestä poissaoloaikana ovat tällöin vaunuvahinko-, autopalvelu- ja keskeytysvakuutusta lukuunottamatta voimassa muut vakuutukset.

62.8 Maksualennus (bonus)

Bonusoikeuksin myönnetyn autovakuutuksen maksusta annetaan maksualennusta vahvistettujen perusteiden mukaisesti. Bonus pienenee vaunuvahinkovakuutuksesta suoritetun korvauksen johdosta.

Bonuksen menetystä eivät aiheuta seuraavat korvaukset:
— hirvivahinkovakuutuksesta (K) suoritettu korvaus
— ilkivaltavakuutuksesta (V) suoritettu korvaus
— palovakuutuksesta (C) suoritettu korvaus
— varkausvakuutuksesta (E) suoritettu korvaus
— lasivakuutuksesta (D) suoritettu korvaus
— yhteisen haverin johdosta suoritettu korvaus (B)
— autopalveluvakuutuksesta (F) suoritettu korvaus
— oikeusturvavakuutuksesta (G) suoritettu korvaus
— osamaksu-, autokiinnitys- ja leasingvakuutuksesta (H) suoritettu korvaus
— keskeytysvakuutuksesta (R) suoritettu korvaus
— vuokrattavien autojen lisäturvavakuutuksesta (P) suoritettu korvaus

63 VAKUUTUKSENOTTAJAN MENETTELYN VAIKUTUS VAKUUTUSYHTIÖN VASTUUSEEN

63.1 Tiedonantovelvollisuus vakuutussopimusta tehtäessä

Vakuutuksenottaja on velvollinen antamaan vakuutusyhtiölle oikeat tiedot vakuutussopimukseen vaikuttavista seikoista.

Tietojen antamatta jättämisestä tai väärien tietojen antamisesta voi vakSL 4—7 §:n mukaan seurata, että vakuutussopimus ei tule voimaan, korvausta vähennetään tai se evätään taikka, että vakuutussopimus irtisanotaan lakkaavaksi 14 päivän kuluttua.

63.2 Velvollisuus noudattaa turvallisuusmääräyksiä (suojeluohjeita)

Vakuutusyhtiön vakuutusehdoissa, vakuutuskirjassa tai muutoin kirjallisesti vahingon ehkäisemiseksi tai rajoittamiseksi antamia turvallisuusmääräyksiä on noudatettava.

Jos vakuutuksenottaja jättää noudattamatta tai toimii vastoin turvallisuusmääräyksiä, korvausta voidaan VakSL 51 §:n mukaan vähentää tai se evätä.

63.3 Ilmoitusvelvollisuus vahingonvaaran lisääntyessä

Jos vakuutussopimusta päätettäessä ilmoitetuissa tai vakuutuskirjaan merkityissä olosuhteissa on tapahtunut vahingonvaaraa lisäävä muutos, vakuutuksenottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tästä yhtiölle. Vaaraa lisääviä muutoksia voivat olla esim. vakuutuksen kohteen muuttunut käyttötarkoitus tai muu olosuhteiden muutos.

Ilmoituksen laiminlyömisestä voi VakSL 45—47 §:n mukaan seurata, että korvausta vähennetään tai se evätään ja että vakuutussopimus irtisanotaan lakkaavaksi 14 päivän kuluttua.

63.4 Toimenpiteet vahinkotapahtuman yhteydessä

63.4.1 Vahingon sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutuksenottaja on velvollinen kykynsä mukaan huolehtimaan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta.

Jos vahinkotapahtuma on ulkopuolisen aiheuttama, vakuutuksenottaja on velvollinen ryhtymään tarpeellisiin toimenpiteisiin vakuutusyhtiön takautumisoikeuden turvaamiseksi vahingon aiheuttajaa tai muuta korvausvelvollista kohtaan. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. liikennevahingossa osallisena olleiden, ajoneuvojen kuljettajien nimien, osoitteiden ja ajoneuvojen rekisteritunnusten muistiin merkitseminen. Lisäksi vakuutuksenottajan tulee ilmoittaa rikos syytteeseen pantavaksi, kun kysymys on asianomistajarikoksesta.

Toimenpiteiden laiminlyömisen johdosta korvausta voidaan VakSL 52 §:n mukaan vähentää tai se evätä.

63.4.2 Vakuutuksenottajan tulee mahdollisuuksien mukaan tieliikenteestä annettujen säännösten mukaisesti osallistua vahingon selvittelyyn vahinkopaikalla sekä myötävaikuttaa vahingon todellisen syyn ja aiheuttajan selville saamiseen.

63.4.3 Vakuutuksenottaja on velvollinen viipymättä kirjallisesti ilmoittamaan vahinkotapahtumasta vakuutusyhtiölle.

Vakuutusyhtiölle on varattava tilaisuus tarkastaa vaurioitunut ajoneuvo ennen kuin sitä ryhdytään korjaamaan. Vakuutusyhtiöllä on oikeus määrätä korjaamo, jossa vaurioiden korjaaminen suoritetaan.

Palo-, varkaus- ja ilkivaltavahingoista sekä yhteentörmäyksestä muun hirvieläimen kuin poron kanssa on vakuutuksenottajan heti ilmoitettava vahinkopaikkakunnan poliisiviranomaiselle.

Jos vakuutusyhtiö niin vaatii, poliisitutkinta on pidettävä muulloinkin ja tätä koskeva pöytäkirja toimitettava yhtiölle. Yhtiö korvaa pyytämistään poliisitutkintapöytäkirjoista aiheutuneet lunastamiskustannukset.

63.4.4 Vakuutuksenottaja on velvollinen esittämään yhtiölle ne asiakirjat ja tiedot, joilla on merkitystä vahinkotapahtuman selvittämisessä.

63.4.5 Jos vakuutuksenottaja laiminlyö kohdissa 63.4.2—63.4.4 mainitut velvollisuudet tai jos hän vilpillisesti antaa vahinkotapahtuman selvittelyyn vaikuttavia vääriä tietoja, korvausta voidaan VakSL 21—23 §:n mukaan vähentää tai se evätä.

63.5 Korvausvaatimuksen esittämisen ajankohta ja vanhentuminen

Vakuutussopimukseen perustuva kirjallinen korvausvaatimus on esiteltävä vakuutusyhtiölle vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen vaatija on saanut tiedon saamisestaan.

Jos korvausvaatimusta ei tehdä mainitussa ajassa, yhtiö on vastuusta vapaa.

63.6 Tahallisuus, törkeä huolimattomuus sekä alkoholin tai muun huumaavan aineen vaikutuksenalaisuus

Korvausta voidaan vähentää tai se evätä, jos vakuutuksenottaja on aiheuttanut vahinkotapahtuman
— tahallisesti, törkeällä huolimattomuudella tai törkeällä liikenteen vaarantamisella
— kuljettaessaan tai käsitellessään vakuutuksen kohdetta nautittuaan alkoholia, muuta huumaavaa ainetta tai näitä molempia niin, että hänen kykynsä virheettömiin suorituksiin on huonontunut tai että hänen verensä alkoholipitoisuus on ollut vahinkohetkellä tai sen jälkeen vähintään 0,5 ‰ ja nämä seikat ovat vaikuttaneet vahingon syntyyn tai määrään
— käytettäessä vakuutuksen kohdetta rikolliseen tarkoitukseen tai rikoksen tekoon taikka sen tekijän salaamiseen.

64 VAKUUTUSKAUDEN AIKANA TAPAHTUVIEN MUUTOSTEN VAIKUTUS VAKUUTUSSOPIMUSSUHTEESEEN

64.1 Vakuutusehtojen ja -maksujen muuttaminen vakuutuskauden vaihtuessa

64.1.1 Ilmoitusmenettely

Vakuutusyhtiöllä on jatkuvissa vakuutuksissa oikeus vakuutuskauden vaihtuessa muuttaa vakuutusehtoja, -maksua sekä muita sopimusehtoja.

Ehdot ja maksut

Vakuutusyhtiö voi muuttaa vakuutusehtoja, -maksuja ja muita sopimusehtoja, kun perusteena on
— uusi tai muuttunut lainsäädäntö tai viranomaisen määräys
— ennalta arvaamaton olosuhteiden muutos (esim. kansainvälinen kriisi, poikkeuksellinen luonnontapahtuma, suuronnettomuus).

Vakuutusmaksu ja omavastuu

Vakuutusyhtiö voi muuttaa vakuutusmaksuja ja/tai omavastuun markkamäärää vakuutuksen korvausmenon muutosta vastaavasti. Vakuutusmaksun korotus voi kuitenkin olla enintään 15 % vuotuisesta vakuutusmaksusta.

Vakuutusturvan sisältö

Vakuutusyhtiö voi lisäksi tehdä vakuutusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta vakuutusturvan keskeiseen sisältöön.

Jos vakuutusyhtiö tekee vakuutussopimukseen edellä kuvattuja muutoksia, vakuutusyhtiön on ilmoitettava vakuutuksenottajalle muutoksista ja niiden perusteista viimeistään 30 päivää ennen seuraavan vakuutuskauden alkua. Vakuutus jatkuu tällöin muutettuna, ellei vakuutuksenottaja irtisano vakuutusta kirjallisesti ennen uuden vakuutuskauden alkua.

64.1.2 Vakuutuksen irtisanomista edellyttävät muutokset

Jos vakuutusyhtiö muuttaa vakuutusehtoja, -maksuja tai muita sopimusehtoja muissa kuin edellä kohdassa 64.1.1 luetelluissa tapauksissa tai poistaa vakuutuksesta voimakkaasti markkinoidun edun, vakuutusyhtiön on irtisanottava vakuutus päättymään vakuutuskauden lopussa. Irtisanomisesta ja vakuutusturvan katkeamisesta on ilmoitettava vakuutuksenottajalle kirjallisesti viimeistään 30 päivää ennen vakuutuskauden päättymistä.

64.2 Vahingonvaaran lisääntyminen (ks. kohtaa 63.3)

Jos vahingonvaara on lisääntynyt kohdassa 63.3 sanotulla tavalla, yhtiö voi olla kokonaan tai osittain vastuusta vapaa.

Vakuutusyhtiö on velvollinen ilmoituksen saatuaan viipymättä ilmoittamaan vakuutuksenottajalle vaaran lisääntymisen vaikutuksesta vakuutussopimukseen. Jos vakuutusyhtiö laiminlyö ilmoittamisen, se menettää oikeutensa vedota vaaran lisääntymiseen.

Jos vakuutuksenottaja ei hyväksy vaaran lisääntymisen johdosta korotettua maksua tai muutettuja ehtoja, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus lakkaavaksi 14 päivän kuluttua. Irtisanominen on toimitettava kirjallisesti 30 päivän kuluessa yhtiön ilmoituksen tiedoksi saattamisesta.

64.3 Vahingonvaaran vähentyminen

Jos vahingonvaara on vähentynyt siinä määrin, että sillä on vaikutusta vakuutussopimukseen, vakuutusyhtiö on vakuutuksenottajan ilmoittetua asiasta velvollinen tarkistamaan vakuutusmaksua ja -ehtoja muuttuneita olosuhteita vastaaviksi muutosajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kuluvan vakuutuskauden alusta lukien.

64.4 Omistajan tai haltijan vaihdos

Vakuutus lakkaa vakuutuksen kohteen omistusoikeuden siirtyessä toiselle, ei kuitenkaan osamaksulla myydyn ajoneuvon haltijan muuttuessa omistajaksi. Muusta kuin oikeusturva- ja keskeytysvakuutuksesta sekä autovakuutusehtojen mukaisista ryhmävakuutuksista vakuutuksenottajaa lähinnä seuraavalla omistajalla, on oikeus korvaukseen, jos vahinko sattuu 14 päivän kuluessa omistusoikeuden siirrosta, jollei hänellä ole oikeutta siihen itse ottamastaan vakuutuksesta.
Vakuutus lakkaa myös silloin, kun leasingsopimuksella vuokrattu tai osamaksulla myyty ajoneuvo palautuu omistajalle sopimuksen päättymisen tai kaupan purkautumisen vuoksi tai jos ajoneuvon haltija vaihtuu.

Osamaksulla myydyn ajoneuvon haltijan muuttuessa omistajaksi on uudella omistajalla oikeus 30 päivän kuluessa siitä, kun hän tuli ajoneuvon omistajaksi, kirjallisesti irtisanoa vakuutus lakkaavaksi, aikaisintaan siitä ajankohdasta, kun vakuutusyhtiö sai irtisanomisesta tiedon.

65 VAKUUTUSYHTIÖN KORVAUSVELVOLLISUUDEN TÄYTTÄMISEN AJANKOHTA

Vakuutusyhtiön on täytettävä vahinkotapahtumasta johtuva maksuvelvollisuutensa yhden kuukauden kuluessa siitä, kun yhtiö on saanut ilmoituksen vahinkotapahtumasta. Jos maksuvelvollisuuden määrän ja perusteen toteaminen edellyttää erityistä selvitystä, suoritusta ei kuitenkaan saa vaatia ennen kuin 14 päivää on kulunut selvityksen toimittamisesta (ks. VakSL 22 § ja 24 §). Viivästysajalta yhtiön on suoritettava korkoa VakSL:n 24 §:n mukaan.

Jos lopullinen korvauksen määrä ei ole riidaton, yhtiö on kuitenkin velvollinen suorittamaan edellä mainitussa ajassa korvauksen riidattoman osan. Riidattoman osan vastaanottaminen ei vähennä vakuutuksenottajan oikeutta korvaukseen.

66 TYYTYMÄTTÖMYYS KORVAUSPÄÄTÖKSEEN

Jos vakuutuksenottaja ei tyydy vakuutusyhtiön korvauspäätökseen, hän voi panna vireille kanteen vakuutusyhtiötä vastaan Suomessa olevassa vakuutuksenottajan tai

vakuutusyhtiön kotipaikan taikka vahinkopaikan alioikeudessa.

Jos kannetta ei ole pantu vireille kolmen vuoden kuluessa siitä, kun vakuutuksenottaja sai tiedon saamisoikeudestaan tai vakuutusyhtiön vakuutuksenottajalle kirjallisesti ilmoittamassa määräajassa, joka ei saa olla kuutta kuukautta lyhyempi, asia jää vakuutusyhtiön päätöksen varaan. (Vakuutuksenottaja voi myös kääntyä asianomaisen korvauskysymyksissä lausuntoja antavan lautakunnan puoleen.)

67 VAKUUTUSYHTIÖN TAKAUTUMISOIKEUS

67.1 Vakuutuksenottajan oikeus korvaukseen vahingosta korvausvastuussa olevalta siirtyy vakuutusyhtiölle sen suorittamaan korvausmääräänsaakka.

67.2 **Kohdan 67.1 määräyksistä poiketen ja huomioon ottaen vahingonkorvauslain (412/74) säännökset vakuutuksenottajan oikeus korvaukseen vahingon aiheuttajalta siirtyy vakuutusyhtiölle sen suorittamaan korvausmääräänsaakka,**

- **jos kovausvelvollinen on aiheuttanut vahingon tahallisesti, törkeällä huolimattomuudella tai törkeällä liikenteen vaarantamisella taikka kuljettaessaan tai käsitellessään vakuutuksen kohdetta nautittuaan alkoholia, muuta huumaavaa ainetta tai näitä molempia niin, että hänen kykynsä virheettömiin suorituksiin on huonontunut tai että hänen verensä alkoholipitoisuus on ollut vahinkohetkellä tai sen jälkeen vähintään 0,5 o/oo ja nämä seikat ovat vaikuttaneet vahingon syntyyn tai määrään**
- **jos vahinko on aiheutunut tuottamuksesta ajettaessa ajoneuvolla, johon oli päästy käsiksi tekemällä sellainen rikos tai jota käytettiin sellaiseen rikoksen tekemiseen, joka ei ole vähäinen**
- **jos vahinko on aiheutettu tuottamuksella ja korvausvastuun varalta on olemassa vastuuvakuutus.**

68 VAKUUTUSSOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN

68.1 Vakuutuksenottajalla, silloin kun hän on ajoneuvon omistaja, on oikeus milloin tahansa vakuutuskauden aikana kirjallisesti irtisanoa vakuutus. Vakuutus päättyy 30 vuorokauden kuluttua siitä, kun kirjallinen irtisanomisilmoitus on jätetty Tapiolaan. Tämä irtisanomisoikeus ei kuitenkaan koske yrityksiä.

68.2 Vakuutuksenantajalla on vahinkotapahtuman jälkeen oikeus irtisanoa vakuutussopimus, jos vakuutuksenottaja on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai huolimattomuudella, jota ei voida pitää vähäisenä, taikka jos vakuutuksenottaja on vahinkotapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut vakuutuksenantajalle vääriä tai puutteellisia tietoja, joilla on merkitystä vahinkotapahtuman arvioimisen kannalta. Vakuutus päättyy 30 päivän kuluttua irtisanomista koskevan ilmoituksen lähettämisestä. Vakuutuksenantajan on suoritettava irtisanominen 30 päivän kuluessa saatuaan tiedon irtisanomiseen oikeuttavasta perusteesta.

68.3 Vakuutuksenottajalla on vahinkotapahtuman jälkeen oikeus irtisanoa vakuutussopimus 30 päivän kuluessa siitä, kun hän sai tiedon hänelle vastaisesta korvauspäätöksestä. Vakuutus päättyy irtisanomista koskevan ilmoituksen jättämisestä tai lähettämisestä lukien.

76 MOOTTORITYÖKONEEN ERITYISEHDOT

76.1 Erityiset turvallisuusmääräykset

Yleisten autovakuutusehtojen kohdan 25 lisäksi on moottorityökoneen osalta noudatettava erityisiä turvallisuusmääräyksiä.

76.1.1 Yli kolme tonnia painava moottorityökone on varustettava pakkasen kestävällä AB III-luokan kemiallisella sammuttimella. Sammuttimen käyttökuntoisuus on tarkistettava vähintään puolivuosittain tapahtuvin huolloin.

76.1.2 Jos moottorityökoneen moottoria lämmitetään Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymällä, nestemäisellä polttoaineella tai nestekaasulla toimivalla lämmittimellä, jossa ei ole liekinvartijaa, lämmitystä on valvottava jatkuvasti.

76.1.3 Jos moottorityökonetta lämmitetään liekillä, avotulella tai hiilloksella taikka muulla kuin Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymällä, nestemäisellä polttoaineella tai nestekaasulla toimivalla lämmittimellä, jossa ei ole liekinvartijaa, lämmittämistä on jatkuvasti sen välittömässä läheisyydessä vartioitava.

76.2 Erityisomavastuut

76.2.1 **Vakuutuksenottajalla on palovahingoissa 3.000 markan omavastuu jäljempänä mainituin poikkeuksin.**

76.2.2 **Jos edellä kohdassa 76.1.1 ja 76.1.2 mainittu turvallisuusmääräys laiminlyödään, vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa 25 %:n, kuitenkin vähintään 3.000 markan omavastuu.**

76.2.3 **Jos moottorityökonetta lämmitetään edellä kohdassa 76.1.3 mainitulla tavalla, vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa 50 %:n, kuitenkin vähintään 3.000 markan omavastuu. Jos moottorityökonetta kohdassa 76.1.3 mainitulla tavalla lämmitettäessä siinä edellytetty vartiointi laiminlyödään, korvausta ei suoriteta.**

76.2.4 Samaan vahinkotapahtumaan sovelletaan vain yhtä, määrältään suurinta erityisomavastuuta. Erityisomavastuu vähennetään sen jälkeen, kun korvauksen suuruus on ensin autovakuutusehtojen muiden kohtien mukaan määritetty (ks. autovakuutusehtojen kohtaa 27.4.5).

Översiktlig information om din försäkring

Detta häfte innehåller de fullständiga försäkringsvillkoren. Syftet med denna inledande information är att underlätta för dig när du läser försäkringsvillkoren. Det är dessa som reglerar hur försäkringen gäller. Informationen kan ge dig råd och kunskap så att du inte i onödan går miste om försäkringsersättningen. Du får också besked om de viktigaste bestämmelserna och vad som ingår respektive inte ingår i försäkringsskyddet så att du vid behov kan komplettera din försäkring.

Försäkringsvillkoren innehåller 3 huvuddelar.

- Allmänna villkor (nr 1–6).
- Särskilda villkor (nr 7).
- Allmänna bestämmelser (nr 8).

Varje del i villkoren är indelad i olika avsnitt, se innehållsförteckningen. I beskrivningen nedan hänvisar vi till de olika avsnittens nummer.

VAR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Se **12,** Giltighetsområde.

Din bilförsäkring gäller i alla europeiska länder utom Albanien och Sovjetunionen, och dessutom i några utomeuropeiska medelhavsländer. Du kan numera färdas i och mellan många länder utan att ha med dig s k grönt kort. Det finns dock några undantag från denna regel. Är du inför en resa osäker på om grönt kort behövs, hör gärna med oss i god tid före avresan. För att utfärda grönt kort tar vi ut en avgift.

HUR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Se **21,** Omfattning.

Trafikförsäkring

Trafikförsäkringen ersätter enligt reglerna i trafikskadelagen personskador och vissa sakskador.

För att få försäkringsskydd för ditt eget fordon måste du ha kaskoförsäkring (vagnskada, brand, stöld m m).

Kaskoförsäkring

Se **3–313.**

Vilka försäkringsformer som ingår i din försäkring ser du i försäkringsbrevet.

Utrustning som det inte anses normalt att ha i fordonet eller som inte hör till fordonet ingår inte i försäkringen. För husvagn eller släpkärra måste du teckna separat försäkring, eftersom dragfordonets kaskoförsäkring inte gäller för dessa.

Vagnskadeförsäkring

Se **321–323.**

De flesta nya personbilar säljs med en vagnskadegaranti som ingår i priset. Garantin motsvarar vagnskadeförsäkring, som du därför inte behöver så länge garantin gäller (se garantibeviset).

I **322–323** finns en del begränsningar i försäkringens giltighet. T ex gäller försäkringen inte om du deltar i hastighetstävling med fordonet. För andra slag av tävlingar prövas frågan särskilt. Tala med arrangören!

Brandförsäkring

Se **331–333.**

Du får inte använda motor- eller kupévärmare eller annan anordning för uppvärmning som inte är godkänd. Gör du det kan du få minskad ersättning vid skada.

Glasruteförsäkring

Se **341–342.**

Skador på *glasrutor* betalas, men inte t ex strålkastarglas och tak av plexiglas eller plast.

Försäkringen gäller inte vid kollision, vältning eller dikeskörning (sådana skador betalas genom vagnskadeförsäkringen). Försäkringen gäller inte heller vid tävling.

Stöldförsäkring

Se **35–355.**

Försäkringen gäller inte om någon i ditt hushåll olovandes tar fordonet. Den gäller inte heller om någon annan som har tillgång till fordonet använder det utan lov. Läs vad som sägs i 35.

Vid stöld av enbart utrustning gäller försäkringen om utrustningen är fast anbringad på fordonet eller inlåst i detta. Försäkringen gäller också för delar eller utrustning som du monterat av, om de förvaras aktsamt. Föremål som hjul, batterier, radioapparater etc skall vara inlåsta i eget garage eller i annan enskild lokal. För stöldförsäkringen gäller vissa föreskrifter (se 353 Föreskrifter). Vid brott mot dessa kan ersättningen minskas eller helt utebli.

Personbil, lätt lastbil, motorcykel och moped måste vara låsta med godkända stöldskydd, annars höjs självrisken (se 354–355).

Maskinskadeförsäkring

Se **361–366.**

Maskinskadeförsäkringen (endast för personbil, dock inte taxi) ersätter skador på bilens maskinella utrustning om bilen inte körts över 100.000 km eller det inte gått mer än sex år från första registreringen. Ersättning lämnas för skada som påverkar bilens funktion (se 363).

Skada som har skett under tävling ersätts inte. Se i övrigt undantag och föreskrifter i 364 och 365.

Räddningsförsäkring

Se **411–418.**

Försäkringen gäller för personbil, lätt lastbil, husbil och motorcykel och avser person- och fordonstransporter.

Försäkringen gäller bl a inte driftstopp p g a brist på bränsle.

Hemresa ersätts med kostnaden för resa med billigaste transportmedel. Hemtransport av fordon skall i förväg godkännas av bolaget.

Om vi ordnar hemtransport för fordonet får du själv betala bensin och färjekostnader.

Om lätt lastbil skadas eller blir stulen vid resa till eller i utlandet kan ersättning lämnas för hyrbil eller merkostnader (se 414).

Rättsskyddsförsäkring

Se **51–59.**

Försäkringen gäller för fordonets ägare, brukare eller förare (se 51).

Ersättning lämnas för ombuds- och rättegångskostnader, vid tvister som uppstått på grund av t ex trafikolycka, köp, försäljning eller reparation.

I första hand måste du ansöka om statlig rättshjälp (se 551).

HUR BERÄKNAS ERSÄTTNINGEN?
(gäller kaskoskador, dvs skada på eget fordon)

Se **371–377,** Värderings- och ersättningsregler.

Principen är att du skall ha ersättning för din förlust, varken mer eller mindre. Skada betalas därför högst med vad som motsvarar egendomens värde i allmänna handeln omedelbart före skadan (marknadsvärdet). Om fordonet är gammalt och har lågt marknadsvärde lönar det sig kanske inte att ha vagnskadeförsäkring med tanke på premiekostnaden. Tala med oss!

För personbil, husbil och husvagn som inte är över ett år gammal kan dock under vissa förutsättningar ersättning lämnas med helt ny bil (se 374 "nyvärdesersättning") eller ny husvagn (se 722.f).

Det är ditt länsförsäkringsbolag som avgör hur en skada skall ersättas, d v s om och hur fordonet skall repareras, om det skall ersättas med annat fordon eller om skadan skall betalas kontant (se 372).

Du får inte sätta igång och reparera utan bolagets godkännande utom i vissa särskilt brådskande fall, (se 833).

Spar alltid originalkvitton och andra handlingar för t ex utrustning som du har köpt. Du kan behöva visa oss dem för att få ersättning vid skada. Saknar du sådana kvitton riskerar du att dina ersättningskrav reduceras eller helt uteblir.

Om ett fordon skadats gäller försäkringen i vissa fall med rätt till avbrottsersättning för den tid du inte kunnat använda fordonet.

För lätt lastbil (se 721).

För husvagn (se 722).

För husbil (se 724).

Husvagnsförsäkring

Se **722.**

Personlig lösegendom ersätts med högst 20 000 kr. Observera att för egendom enligt b 2) lämnas ersättning endast om skadan skett under resa utom hemorten. Detta betyder att ersättning inte lämnas för bl a stöld av personlig lösegendom ur husvagn som står uppställd utanför bostaden.

Av "Föreskrifter för stöldförsäkring avseende lösegendom" framgår bl a att när husvagnen lämnas skall utrustning, lösegendom m m som förvaras i husvagnen vara inlåst i denna. Om detta inte sker kan ersättningen minskas eller helt utebli. Vidare gäller vid stöld av egendom enligt b 2) att husvagnen inte lämnats obebodd mer än ett dygn.

Har du din husvagn vagnskadeförsäkrad gäller försäkringen även för skada som orsakats av oberäknad utströmning från husvagnens tank eller ledningssystem. Högsta ersättning är 20 000 kr. Har skadan orsakats av köld eller fukt får du ingen ersättning.

Självrisk

Självrisk är den del av skadekostnaden som du själv får betala.

Vilka självrisker som gäller för de olika försäkringsformerna kan du se i försäkringsbrevet eller 711.

Gäller trafikförsäkringen med självrisk (se 221–226) betalar bolaget hela ersättningen till den som drabbats av skada. Därefter krävs du på den del som är din självrisk.

NÄR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Se **81.** Avtalet och premiebetalningen.

Premien för *nytecknad* försäkring skall betalas senast fjorton dagar efter det att vi sänt dig inbetalningskort (se 8171).

Premien för *förnyad* försäkring skall betalas senast på förfallodagen, men premien behöver inte betalas tidigare än en månad efter det att vi sänt dig inbetalningskort (se 8173).

OM VI INTE KOMMER ÖVERENS . . .

Missförstånd och andra oklarheter kan uppstå vid en skada. Om du inte blir nöjd med vår skadereglering kan du begära att bolaget omprövar ärendet. Enklast är att kontakta ansvarig person hos oss.

På din begäran kan bolaget också hänskjuta frågan om hur villkoren skall tolkas till Skadeförsäkringens Villkorsnämnd. Du kan också vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden, som har en särskild avdelning för försäkringsfrågor.

Reklamationsnämnden är ett statligt organ där skadeärenden som rör *privatpersoner* kan prövas. *Nämnden kan inte ta upp frågor om vem som bär skulden i en trafikolycka och inte heller ärenden som redan behandlats i domstol.*

Reklamationsnämndens beslut har formen av en rekommendation till försäkringsbolag och skadelidande. Försäkringsbolagen har hittills följt nämndens rekommendationer i alla enskilda skadefall.

Prövning i Allmänna Reklamationsnämnden är kostnadsfri.

Adress: Box 523, 162 15 VÄLLINGBY

Tfn: 08-759 85 55

Trafikskadenämnden. Vid frågor som gäller trafikskadeersättning för personskada kan man i stället få sitt ärende prövat i Trafikskadenämnden. Där handläggs huvudsakligen frågor om ersättning vid invaliditet eller dödsfall, men enligt sitt av Regeringen fastställda reglemente kan nämnden, om den skadelidande begär det, pröva även annat ärende som avser ersättning för personskada.

Trafikskadenämnden är en nämnd som försäkringsbolagen är ålagda av Regeringen att upprätthålla. Den skall verka för enhetlig och skälig personskadereglering inom trafikförsäkringen.

Anser försäkringstagaren ändå att han inte blivit rättvist behandlad kan han, oavsett nämndprövning skett eller inte, vända sig till domstol för att få saken slutligt prövad om detta inte strider mot försäkringsvillkoren. Ombudskostnaderna vid tvist med bolaget kan – med undantag för självrisken – ersättas genom rättsskyddsförsäkringen.

Som synes finns det många sätt att få en skada prövad. Vid tveksamhet om rätt förfaringssätt, kontakta oss. Konsumenternas Försäkringsbyrå lämnar också upplysningar i försäkringsfrågor. Postadressen är Humlegårdsgatan 22, 114 46 Stockholm. Telefon 08-663 58 65.

VILLKOR FÖR MOTORFORDONSFÖRSÄKRING

Gäller från 1991-04-01

Dessa försäkringsvillkor innehåller bestämmelser rörande olika försäkringsformer. Av försäkringsbrevet framgår vilken eller vilka av dessa försäkringsformer försäkringen avser. Villkorsbestämmelserna gäller endast i motsvarande mån. I tillämpliga delar gäller även Särskilda villkor och Allmänna bestämmelser. För denna försäkring svarar Länsförsäkringsbolagens AB, 103 81 STOCKHOLM. Tfn 08-762 00 00.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

sida

Begreppsförklaringar ... 8
Fordonsklasser (fordonsslag och användning) ... 8

1 Försäkringsformer och giltighetsområde ... 9

2 Trafikförsäkring ... 9
Omfattning ... 9
Självrisk ... 11

3 Kaskoförsäkring ... 12
Vagnskadeförsäkring ... 14
Brandförsäkring ... 14
Glasruteförsäkring ... 15
Stöldförsäkring ... 15
Maskinskadeförsäkring för personbil ... 17
Värderings- och ersättningsregler ... 19

4 Räddningsförsäkring ... 22
Omfattning ... 22

5 Rättsskyddsförsäkring ... 26
Vem försäkringen gäller för ... 26
Vilka tvister försäkringen gäller för ... 26
Vilka brottmål försäkringen gäller för ... 26
Ombud eller försvarare ... 27
Vilka kostnader försäkringen ersätter ... 27
Självrisk och högsta ersättningsbelopp ... 28
När gäller försäkringen ... 29
Geografisk omfattning ... 29
Återkrav ... 29

6 Bestämmelser om premieberäkning ... 30
Uppgifter till grund för premien ... 30
Bonus ... 31
Rabatt ... 32

7 Särskilda villkor ...
Självrisker ...
Avbrottsersättning för lätt lastbil ...
Husvagn för privat bruk ...
Husvagn för uthyrning ...
Husbil ...
Medförsäkrat terrängsläp ...
Försäkring för avställt fordon ...
Bil och motorcykel av årsmodell 1959 eller äldre ...
Fordonsbyte ...
Försäkring för skyddsdräkt (fordonsklass 11, 13 och 14) ...
Rabatt för godkänd skyddsdräkt för motorcyklar enligt fordonsklasserna 11, 13 och 14 ...
Tilläggsförsäkring MER (för privat personbil – fordonsklass 01) ...
Oregistrerad motocross- eller speedwaymotorcykel (fordonsklass 11) ...
Särskilt självriskvillkor i stöldförsäkring (fordonsklass 01) ...

8 Allmänna bestämmelser ...
Avtalet och premiebetalningen ...
Räddningsåtgärder ...
Reglering av skada ...
Nedsättning av försäkringsersättningen ...
Regler i särskilda fall ...
Försäkringsavtals- och konsumentförsäkringslagen ...

Begreppsförklaringar

Försäkringstagare	– Den som har avtal om försäkring med bolaget.
Försäkrad	– Var och en till vars förmån försäkring gäller enligt försäkringsavtalet.
Försäkringsfall	– Skada eller annan händelse som omfattas av försäkringen.
Självrisk	– Del av skadekostnaden som den försäkrade själv svarar för. Självrisken dras från skadekostnaden. Vid trafikförsäkring återkrävs den del av utbetalt skadebelopp som motsvarar självrisken.
Basbelopp	– Basbeloppet enligt lagen om allmän försäkring. I försäkringsvillkoren avses det basbelopp som gällde för januari månad det år skadan hände.

Fordonsklasser (fordonsslag och användning)

Fordonsklass nr	
01	Personbil för privatbruk, affärsbruk eller yrkesmässig årsuthyrning/leasing.
11	Oregistrerad motorcykel.
13	Motorcykel inte hänförlig till fordonsklass 11 eller 14.
14	Motorcykel inte inrättad för att ta passagerare och med en motoreffekt på högst 8 kW (10,87 hk).
19	Moped.
35	Terrängskoter.
36	Terrängvagn.
50	Lastbil med totalvikt av högst 3 500 kg, ej använd i yrkesmässig uthyrning för kortare tid än ett år.
60	Husvagn ej använd i yrkesmässig uthyrning, eller utlåning mot ersättning.
61	Registreringspliktig släp- eller påhängsvagn, dock ej husvagn.
65	Husbil. Med husbil avses bil som permanent är försedd med karosseri inrättat som bostadsutrymme och som är inrättad för befordran av högst åtta personer utöver föraren. Husbilen får ej användas i yrkesmässig uthyrning.
66	Husvagn för yrkesmässig uthyrning, eller utlåning mot ersättning.

1–6 Allmänna villkor för motorfordonsförsäkring

1 Försäkringsformer och giltighetsområde

11 Försäkringsformer

Har du rätt omfattning på din försäkring?

Motorfordonsförsäkring består av en eller flera av följand säkringsformer:

a) trafikförsäkring
b) vagnskadeförsäkring
c) brandförsäkring
d) glasruteförsäkring
e) stöldförsäkring
f) maskinskadeförsäkring
g) räddningsförsäkring
h) rättsskyddsförsäkring

Försäkringsformerna b)–f) kallas kaskoförsäkring

Det framgår av försäkringsbrevet vilka försäkringsforme ingår i avtalet.

12 Giltighetsområde

Var gäller din försäkring?

Försäkringen gäller i Sverige, Danmark, Finland, Islan Norge. Den gäller också i vissa andra länder. Vilka de framgår av ett särskilt försäkringsbrev med s k grönt kor mot avgift utfärdas på begäran. Försäkringen gäller under transport mellan länder inom giltighetsområdet.

Trafikförsäkringen gäller dock alltid i hela världen enligt skadelagen (TSL) för skada som i följd av trafik med s registrerat fordon tillfogas svensk medborgare eller de har hemvist i Sverige.

2 Trafikförsäkring

21 Omfattning

Trafikförsäkring är man enligt lag skyldig att ha för de flesta motordrivna fordon

211 Trafikförsäkringen gäller enligt reglerna i trafikskadela person- och sakskada, som är en följd av trafik med fordo

Enligt dessa regler kan ersättning bl a inte lämnas för sk fordonet och inte på egendom som transporteras med fo Varje skadad förare eller passagerare får dock ersättni till ½ basbelopp (se Begreppsförklaringar) för samtidigt de kläder och andra tillhörigheter som bars vid skadeti Denna utvidgade ersättningsrätt gäller inte värdeförem t ex kameror, ringar och smycken och inte pengar eller handlingar.

Skada utanför Sverige som inte omfattas av trafikskad regleras enligt skadelandets lagstiftning. Beträffande medborgare eller den som har hemvist i Sverige Giltighetsområde.

212 Vid skada på egendom kan ersättningen minskas (jämkas) om den som drabbats av skadan varit medvållande, dvs själv haft skuld i att skadan hänt. Oavsett detta betalar försäkringen full ersättning upp till ¼ basbelopp (se Begreppsförklaringar). För den del av skadan som överstiger ¼ basbelopp minskas ersättningen enligt reglerna i trafikskadelagen.

Denna utvidgade ersättning gäller inte:

a) vid skada på
   1) motordrivet fordon.
   2) fordon som är kopplat till motordrivet fordon.
   3) spårbundet fordon.
   4) egendom som transporteras med sådant fordon som nämns ovan.
   5) egendom som tillhör försäkringstagaren själv eller det försäkrade fordonets brukare eller förare.

b) om egendomens ägare varit grovt vårdslös eller orsakat skadan med uppsåt.

213 a) Den försäkrade skall omedelbart meddela bolaget om han krävts på skadestånd och kravet leder till rättegång. Han skall följa bolagets anvisningar. Om försäkringen gäller för skadan betalar bolaget den försäkrades rättegångskostnader i den utsträckning de är skäliga och överensstämmer med bolagets intresse i rättegången.

b) Om den som drabbats av skada har fått ersättning betalar bolaget också nödvändiga och skäliga ombudskostnader, som han vid skadereglering utom rätta haft för att kunna tillvarata sin rätt. Skäligt ombudsarvode beräknas högst till det arvode som betalas vid allmän rättshjälp.

Var noga med att du väljer rätt ombud.

För att ersättning för ombudskostnader skall lämnas måste den som drabbas av skada anlita ombud som är lämpligt med hänsyn till bostadsort och ärendets natur och

1) som är ledamot av Sveriges Advokatsamfund (advokat) eller jurist anställd hos advokat eller på allmän advokatbyrå eller
2) som i ärendet förordnats till biträde enligt rättshjälpslagen eller
3) som av Försäkringsbolagens Rättsskyddsnämnd befunnits ha särskild lämplighet för uppdraget.

Den som kan ha rätt till statlig rättshjälp skall i första hand ansöka om detta. Bolaget betalar inte de kostnader som skulle ha betalats av allmänna medel om ansökan hade gjorts.

Tala med oss innan du yttrar dig i skuldfrågan.

214 Det är inte bindande för bolaget om den försäkrade utan bolagets tillåtelse medger skadeståndsskyldighet, godkänner ersättningsanspråk eller betalar ersättning. Bolaget är inte heller bundet av domstols dom, om den försäkrade inte fullgjort sin anmälningsskyldighet enligt 213.

22 Självrisk

221 Trafikförsäkringen gäller med självrisk om detta anges i försäkringsbrevet eller i försäkringsvillkoren.

Om mer än en självrisk gäller vid samma skada sammanläggs självriskbeloppen.

Du får betala självrisk även om någon annan kör ditt fordon.

222 Trafikförsäkringen gäller med en självrisk av 1 000 kr

a) om föraren fört fordonet utan att ha det körkort som krävs eller
   om strafföreläggande eller dom som vunnit laga kraft visar att föraren
b) varit straffbart påverkad av alkohol eller annat berusningsmedel,
c) orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet.

Denna självrisk tillämpas inte vid straffbar påverkan av alkohol eller annat berusningsmedel om det framgår att dessa omständigheter inte medverkat till skadans uppkomst.

Dessutom har bolaget rätt att av skadevållaren återkräva belopp enligt bestämmelserna i trafikskadelagen (TSL). Se även 857.

Är du under 24 år?

223 Trafikförsäkring för personbil samt husbil och lastbil med totalvikt högst 3 500 kg gäller med en självrisk av 1000 kr, om föraren var under 24 år när skadan hände (s k ungdomssjälvrisk).

Ibland behöver du inte betala självrisk.

224 Självrisk enligt 221–223 tillämpas inte

a) vid utbetalning enbart för skadad ren eller hund.
b) om skadan hände medan fordonet var stulet/tillgripet.
c) om skadan hände när polisman eller annan behörig person besiktigade fordonet.
d) om dels försäkringstagaren kan bevisa att annan person än han själv eller föraren vållat skadan eller att skadan orsakats genom bristfällighet på annat motordrivet fordon dels det inte visas att försäkringstagaren eller föraren är medvållande eller att bristfällighet på det egna fordonet har medverkat till skadan.

225 Försäkringstagaren skall efter krav från bolaget betala den del av utbetalt skadebelopp som motsvarar självrisk.

Bolaget får dock av fysisk person för en och samma skada inte kräva mer än $^1/_{10}$ basbelopp (se Begreppsförklaringar). Detta

gäller även om summan av gällande självrisker enligt 221–223 är högre.

226 Bolaget kan till Trafikförsäkringsföreningen överlåta fordran avseende obetald självrisk för trafikförsäkring.

3 Kaskoförsäkring

31 Omfattning

Ditt fordon och dess utrustning skyddas av din kaskoförsäkring

Kaskoförsäkring är vagnskade-, brand-, glasrute-, stöld- och maskinskadeförsäkring. Det framgår av försäkringsbrevet vilka försäkringsformer och självrisker som gäller för avtalet.

311 Försäkrad egendom

a) Fordonet.

b) Utrustning i eller på fordonet om den hör till fordonet och är normal för ett fordon av samma slag och fabrikat som det försäkrade.

Utrustningen kan vara fast monterad eller lös.

1. Med fast monterad normal utrustning menas att utrustningen är permanent monterad i eller på fordonet och är så monterad att det krävs verktyg för att ta bort den.

   Exempel på fast monterad utrustning:

   Bil- och motorvärmare, bilradio, mobiltelefon, TV, band- och skivspelare, extra strålkastare, varvräknare, speedpilot och aluminiumfälgar. Dessutom skidställ, skid- och transportbox och takräcke i de fall denna utrustning är fastlåst.

Märk gärna sådant som bilstereo, mobiltelefon, band- och skivspelare.

2. Med lös, normal utrustning avses lösa tillbehör och utrustningsdetaljer som medföres och som är avsedda för fordonet, t ex ett band/en skiva till band-/skivspelare, bilatlas, bogserlina, eldsläckare, ficklampa, filt, fäll, förbands- och sjukvårdsmaterial, förtält till husvagn, glödlampor, golvmattor, skyddshjälm, ortopediskt ryggstöd, pläd, reservdunk med drivmedel, sladdlampa, snökedjor, snöspade, varningsanordning (lampa, triangel el dyl), värmedyna, överdragsgarage och överdragsklädsel. Radarvarnare betraktas inte som normal utrustning.

3. Som en mellanform av ovannämnda två grupper betraktas transportabla typer av radio, band- och skivspelare samt kombinationer av dessa. Är apparaterna avsedda och konstruerade för att användas i bil och om det i fordonet finns en fast monterad kassett eller liknande och om apparaterna är avsedda för denna så anses de vara normal utrustning.

   Personsökare, ficktelefoner och annan bärbar utrustning för ljud-, bild- eller textöverföring omfattas således inte av kaskoförsäkringen.

Förvara inte dyrbar verktygsutrustning i bilen. Töm bilen själv innan någon annan gör det.

4. I den mån det kan anses vara normalt, att man för fordonet ifråga har med sig vissa *verktyg och reservdelar*, omfattar försäkringen också dem. Däremot omfattas inte sådana tillbehör som är tillverkade för andra ändamål än för motorfordon, t ex stege, penslar och färgburkar i en målerifirmas bil. Vidare betraktas inte extra reservdels- eller verktygsutrustning, lös campingutrustning, kreditkort och kreditbevis som fordonstillbehör.

   Anm: *Personlig utrustning*, t ex glasögon kan inte anses höra ihop med fordonet och omfattas därför inte av försäkringen.

Förvara inte dina extrahjul i gemensamhetsgarage eller liknande utan att du kedjat fast dem.

c) Avmonterad fordonsdel eller utrustning enligt b). Om elektronisk utrustning är avmonterad och kan användas utanför fordonet omfattas utrustningen inte av fordonets försäkring. Om annan fordonsdel eller utrustning monterats i dess ställe gäller försäkringen endast för den fordonsdel eller utrustning som är monterad. För personbil, lastbil med totalvikt högst 3 500 kg, husbil eller husvagn försäkrad enligt fordonsklass 60 gäller försäkringen dock för en extra uppsättning hjul utöver de hjul som finns på fordonet.

312 Försäkrat intresse

Försäkringen avser endast försäkringstagarens intresse.

Har fordonet köpts på avbetalning eller kredit har bolaget rätt att lämna ersättning till säljaren. Sådan ersättning lämnas högst med säljarens återstående fordran enligt reglerna i konsumentkreditlagen, lagen om avbetalningsköp eller lagen om avbetalningsköp mellan näringsidkare m fl.

Om försäkringstagaren hyrt fordonet har bolaget rätt att lämna ersättning till ägaren.

313 Försäkringen gäller inte vid skada

a) om försäkringstagaren fört fordonet utan att ha det körkort som krävs eller fört moped eller terrängskoter utan att ha den ålder som krävs.

b) om försäkringstagaren varit straffbart påverkad av alkohol eller annat berusningsmedel.

   Försäkringen gäller dock om han kan göra sannolikt att skadan uppkommit oberoende av detta.

Kaskoförsäkringen gäller inte om du lånar ut ditt fordon till någon som saknar det körkort som krävs.

c) om annan än försäkringstagaren fört fordonet under sådana förhållanden som anges i a) och b). Försäkringen gäller dock om försäkringstagaren kan göra sannolikt att han inte insett eller bort inse detta eller att han gjort vad han kunnat för att förhindra körningen.

d) om fordonet tagits i anspråk för militärt ändamål.

   Försäkringen gäller dock om försäkringstagaren kan göra sannolikt att skadan uppkommit oberoende av detta.

32 Vagnskade-försäkring

"Annat transportmedel" kan t ex vara båt eller tåg.

Vagnskadeförsäkringen gäller aldrig vid hastighetstävlingar

321 Försäkringen gäller för skada
genom trafikolycka, annan yttre olyckshändelse eller uppsåtlig skadegörelse av tredje man. Försäkringen gäller även för sådana skador under fordonets transport på annat transportmedel.

322 Försäkringen gäller inte för skada
a) som skett när fordonet använts trots att körförbud meddelats.
b) som skett under tävling med fordonet eller träning för tävling, om inte bolaget särskilt åtagit sig detta.
c) på fordonsdel med konstruktions-, fabrikations- eller materialfel, om skadan orsakats av felet.
d) som består i slitage eller kan hänföras till bristfälligt underhåll.
e) genom rost, frätning, köld, väta eller fukt. Skada som uppstått som en direkt och omedelbar följd av händelse som anges i 321 betalas dock.
f) som avses i 331, brandförsäkring eller 351, stöldförsäkring.

323 Föreskrifter
a) Fordonet får inte användas under förhållanden som innebär onormal påfrestning på fordonet.
b) Fordonets maximilast får inte överskridas.
c) Innan fordonet används på isbelagt vatten skall föraren förvissa sig om att isen har tillräcklig bärighet.

Om föreskrifterna inte följs kan ersättningen vid skada minskas eller utebli enligt 842 och 8422.

Du måste veta att isen bär. Chansa aldrig!

33 Brand-försäkring

331 Försäkringen gäller för skada
a) genom brand, åskslag eller explosion. Med brand avses eld som kommit lös.
b) på elektriska kablar genom kortslutning samt direkt uppkomna följdskador på elektriska komponenter.

332 Försäkringen gäller inte för skada
a) på motor, ljuddämpare, däck och slangar genom explosion i dessa.
b) genom trafikolycka, även om skadan uppkommit som en följd av brand, åskslag, explosion eller kortslutning.

Använd endast motor- eller kupévärmare som är godkänd.

333 Föreskrifter
a) Anordning som används för att värma eller torka fordonet eller del av fordonet skall vara godkänd för detta ändamål av Statens Provningsanstalt, Sprängämnesinspektionen eller Svenska Elektriska Materielkontrollanstalten (SEMKO). Fabrikantens anvisningar skall följas.
b) Starkströmsanordning som inte är S-märkt får inte användas i fordonet.
c) Föreskrifter som myndighet utfärdat för att förhindra eller begränsa skada och som gäller för fordonet eller den lokal där fordonet i regel förvaras skall iakttas.
d) Elektriska kablar och komponenter skall vara fackmannamässigt monterade.

Om föreskrifterna inte följs kan ersättningen vid skada minskas eller utebli enligt 842 och 8422.

334 Självrisk
Självrisken framgår av försäkringsbrevet och 711.

34 Glasrute-försäkring

341 Försäkringen gäller för skada
som består i att vind-, sido- eller bakruta genombrutits, spräckts eller krossats.

342 Försäkringen gäller inte för skada
a) som skett när fordonet kolliderat, vält eller kört av vägen. Detta undantag tillämpas dock inte för terrängskoter (fordonsklass 35).
b) som skett under tävling med fordonet eller träning för tävling.

Skador på t ex strålkastarglas eller taklucka ersätts inte genom glasruteförsäkringen.

343 Självrisk
Självrisken framgår av försäkringsbrevet och 711.

35 Stöld-försäkring

Observera skillnaden mellan stöld och olovligt brukande.

Begreppet *stöld* är definierat i brottsbalken. Det innebär att någon olovligen tar något som tillhör annan person i avsikt att t ex behålla eller sälja det.

Tillgrepp av fortskaffningsmedel innebär att någon olovligen tar fordon som tillhör annan person för att använda det, men utan avsikt att behålla eller sälja det.

Om däremot någon som har tillgång till ett fordon använder det utan lov, är det varken stöld eller tillgrepp. Det är i stället *olovligt brukande,* vilket innebär att någon olovligen brukar annans fordon som han redan har i sin besittning. Försäkringen gäller då inte. Av samma skäl gäller försäkringen inte heller vid bedrägeri- eller förskingringsbrott, t ex om en hyrd bil inte återlämnas.

TAPIOLAN KASKOVAKUUTUSEHDOT

Moottoriajoneuvoille 1.7.1995

Tutustu erityisesti tummennetulla pohjalla korostettuihin kohtiin

SISÄLTÖ

	Sivu
Tärkeää tietoa kaskovakuutuksestasi	3
Keskeiset käsitteet	4
1 Vakuutuksen sisältö	**5**
1.1 Vakuutusmuodot	5
1.2 Voimassaoloalue	
2 Esinevakuutus	**5**
2.1 Vakuutuksen tarkoitus	5
2.2 Vakuutuksen kohde	5
2.3 Korvattavat vakuutustapahtumat ja niihin liittyvät rajoitukset	5
2.4 Kolarointivakuutus	5
2.5 Ilkivaltavakuutus	6
2.6. Hirvivahinkovakuutus	6
2.7 Palovakuutus	6
2.8 Varkausvakuutus	7
2.9 Petosvakuutus ilman kuljettajaa vuokrattaville henkilö- ja pakettiautoille	7
2.10 Korvauksen määrittäminen ja suorittaminen	8
2.11 Vahingon määrä	8
3 Autopalveluvakuutus	**10**
3.1 Vakuutuksen tarkoitus	10
3.2 Vakuutuksen kohde	10
3.3 Vakuutetut	10
3.4 Korvattavat vakuutustapahtumat	10
3.5 Korvausvastuun rajoitukset	11
3.6 Autopalveluvakuutuksesta ei korvata	11
4 Oikeusturvavakuutus	**11**
4.1 Vakuutuksen tarkoitus	11
4.2 Vakuutetut	11
4.3 Tuomioistuimet ja voimassaoloalue	11
4.4 Korvattavat vakuutustapahtumat	11
4.5 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset	12
4.6 Toimenpiteet vakuutustapahtuman satuttua	12
4.7 Korvaussäännökset	12
5 Lisäturvavakuutukset	**14**
5.1 Lasivakuutus	14
5.2 Keskeytysvakuutus	14
5.3 Koriste- ja erikoismaalaus	15
6 Seisonta-aika ja bonus	**15**
7 Vakuutussopimuslaista johtuvia oikeuksia ja velvollisuuksia	**15**
7.1 Keskeiset käsitteet	15
7.2 Tietojen antaminen ennen vakuutussopimuksen tekemistä	15
7.3 Tapiolan vastuun alkaminen ja vakuutussopimuksen voimassaolo	16
7.4 Vakuutusmaksu	16
7.5 Tietojen antaminen sopimuksen voimassaoloaikana	17
7.6 Velvollisuus estää vahinko ja rajoittaa vahingon syntymistä	17
7.7 Vakuutustapahtuman aiheuttaminen	18
7.8 Samastaminen	18
7.9 Syyntakeettomuus ja pakkotila	18
7.10 Korvausmenettely	18
7.11 Vakuutuskorvaus	19
7.12 Muutoksenhaku Tapiolan päätökseen	19
7.13 Tapiolan takautumisoikeus	19
7.14 Vakuutussopimuksen muuttaminen	20
7.15 Vakuutussopimuksen päättyminen	20
7.16 Kolmannen henkilön oikeudet	21
7.17 Muita vakuutussopimuslaissa käsiteltäviä asioita	21
8 Moottorityökoneen erityisehdot	**21**

C73.010
0495

TAPIOLA

TÄRKEÄÄ TIETOA KASKOVAKUUTUKSESTASI

Pakollinen liikennevakuutus ei korvaa oman ajoneuvosi vahinkoja. Siksi on tärkeää, että suojaat ajoneuvosi vapaaehtoisella kaskovakuutuksella.

Tämän johdannon tarkoitus on helpottaa Sinua lukemaan kirjasessa olevia kaskovakuutusehtoja sekä hakemaan tietoa niistä. Ehdoista selviää mm. minkälaiset vahingot vakuutuksestasi korvataan, missä vakuutuksesi on voimassa ja mitä omaisuutta kuuluu vakuutuksesi korvauspiiriin. Kirjanen sisältää myös vakuutussopimuslain määrittelemät vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan oikeudet ja velvollisuudet.

Tavoitteena on, että pystyt selvittämään vakuutusturvasi ja hakemaan korvausta vakuutuksestasi. Lisäksi perus- ja lisävakuutusten yksityiskohtaiset kuvaukset auttavat - niin halutessasi - täydentämään nykyistä vakuutusturvaasi.

Vakuutus on Sinun, vakuutuksenottajan ja Tapiolan, vakuutuksenantajan välinen sopimus, joka sisältää molemmille sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Vakuutuskaan ei kata kaikkia mahdollisia vahinkoja - lue huolellisesti myös vakuutuksen rajoitukset ja suojeluohjeet.

Mitä vakuutuksesi sisältää?

Valitsemasi vakuutussopimuksen sisältö kerrotaan vakuutuskirjassasi, joka lähetetään Sinulle vuosittain.

Vakuutusmuodot

Kaskovakuutus on yhdistelmävakuutus, paketti, joka koostuu osista.

Voit valita kaskovakuutuksesi ajoneuvolajista riippuen jonkin seuraavista turvan tasoista:

- Täyskasko
- Peruskasko
- Osakasko tai
- Palo-varkausvakuutus

Tarvittaessa voit täydentää vakuutusturvaasi lisäturvavakuutuksilla, joita ovat

- keskeytysvakuutus
- lasivakuutus kuorma-, linja- ja erikoisautoille

Seuraavassa on esiteltynä lyhyesti kaskon ja osakaskon osavakuutukset sekä niiden lisäturvavakuutukset.

Kolarointivakuutus (ks. kohta 2.4)

Vakuutuksesta korvataan esimerkiksi yhteentörmäyksessä tai tieltä suistumisesta aiheutuneet vahingot. Useimpien ajoneuvolajien kolarointivakuutuksen voit valita joko bonusoikeudellisena tai bonusoikeudettomana vaihtoehtona. Bonusoikeudellisesta kolarointivakuutuksesta maksettu korvaus alentaa bonusta ja nostaa vakuutusmaksua.

Ilkivaltavakuutus (ks. kohta 2.5)

Kun ajoneuvoasi vaurioitetaan tahallisesti, esimerkiksi naarmutetaan jollakin teräaseella, saat korvauksen ilkivaltavakuutuksesta. Toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa ei korvata tästä vakuutuksesta vaan mahdollisesta kolarointivakuutuksesta. Ilkivallasta on tehtävä ilmoitus poliisille.

Hirvivahinkovakuutus (ks. kohta 2.6)

Hirvivahinkovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on aiheutunut yhteentörmäyksestä hirvieläimen kanssa.

Palovakuutus (ks. kohta 2.7)

Tästä vakuutuksesta korvataan ajoneuvollesi irtipäässeen tulen tai salamaniskun aiheuttama vahinko. Esimerkiksi ylikuumenemisen aiheuttama vahinko jää korvauspiirin ulkopuolelle.

Palovahinkona korvataan myös ajoneuvosi sähkölaitteessa tapahtuneen oikosulun aiheuttama vahinko ajoneuvolle tai sen osalle lukuunottamatta sähkölaitteelle (esim. akulle, generaattorille, sähkömoottorille) itselleen aiheutunutta vauriota.

Varkausvakuutus (ks.kohta 2.8)

Jos ajoneuvosi tai sen osa varastetaan taikka ne vaurioituvat varkauden yrityksestä, vahingot korvataan varkausvakuutuksesta. Varkaudesta on aina tehtävä ilmoitus poliisille. Lukitse aina ajoneuvosi! Älä jätä arvotavaroita näkyville ajoneuvoon.

Petosvakuutus ilman kuljettajaa vuokrattaville ajoneuvoille (ks. kohta 2.9)

Autovuokraamon vuokrattavien henkilö- ja pakettiautojen Peruskaskoon sisältyy petosvakuutus. Vakuutuksesta korvataan vuokralleantajalle auton menettämisestä aiheutunut vahinko, kun auto on saatu haltuun petoksella tai kavalluksella. Ennen auton vuokraamista on vuokralleottajan henkilöllisyys varmistettava!

Autopalveluvakuutus henkilö-, paketti- ja matkailuautoile ja moottoripyörille(ks. kohta 3)

Vakuutuksesta korvataan Sinulle matkan keskeytyksestä aiheutuneet ylimääräiset kulut: matkakustannukset ja auton hinauskulut lähimpään korjaamoon.

Oikeusturvavakuutus (ks. kohta 4)

Vakuutuksesta korvataan vakuutetun välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut, jotka ovat aiheutuneet lakimiesavun käyttämisestä vakuutetun moottoriajoneuvon omistamiseen, kuljettamiseen tai hallintaan liittyvissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa.

Seuraavat vakuutukset on mahdollista valita lisäturvaksi.

Peruskaskoon:

Keskeytysvakuutus (ks. kohta 5.2)

Tästä vakuutuksesta Sinulle maksetaan sovittu päiväkorvaus niiltä päiviltä, jolloin et voi käyttää ajoneuvoasi koska sille on tapahtunut vakuutuksesta, ei kuitenkaan autopalveluvakuutuksesta, korvattava vahinko ja ajoneuvo on siitä syystä korjaamolla korjattavana tai se on vaurioitunut korjauskelvottomaksi. Saat myös päiväkorvauksen siinä tapauksessa, että ajoneuvosi on kateissa varkauden takia.

Korjauta vähäinenkin vahinko tilapäisesti niin, että saat autosi liikennöitävään kuntoon.

Kuorma-, linja- ja erikoisautoille voit valita kaikkiin vakuutusyhdistelmiin

Lasivakuutuksen (ks. kohta 5.1)

Lasivakuutuksesta korvataan ajoneuvosi ikkunalasit, jos ne rikkoutuvat niihin suoraan osuneesta iskusta.

Vakuutus on yhteistoimintaa

Vakuutus antaa turvan vahinkojen varalle, mutta se on myös molempia osapuolia velvoittava sopimus.

Suojeluohjeet

Suojeluohje on vakuutuksenottajalle kirjallisesti annettu velvoite noudattaa määräyksiä, joilla on tarkoitus estää vahingon syntyminen tai rajoittaa vahingon määrää. Korvausta voidaan vähentää tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeita laiminlyödään.

Miten toimit kun vahinko sattuu?

Vahingon sattuessa estä mahdollisuuksien mukaan lisävahinkojen syntyminen. Esimerkiksi liikennevahingossa aseta tielle varoituskolmio, palovahingossa sammuta alkava palo, auton rikkoutuessa hinauta ajoneuvo lähimpään korjaamoon. Ota yhteys Tapiolaan tarkempien ohjeiden saamiseksi.

Korvauksen hakeminen

Korvausasia käsitellään vahinkoilmoituksesi perusteella. Ilmoituksia saat Tapiolan konttoreista. Yksi lomake on hyvä pitää aina autossa mukana. Jos kyseessä on varkaus, ilkivalta, hirvi- tai petosvahinko, tarvitsemme myös rikosilmoituksen, jonka saat poliisiviranomaiselta. Muista myös säilyttää aina kaikki maksutositteet, jotka liittyvät vakuutustapahtumaan!

Ennen ajoneuvon korjausta Tapiolalle pitää varata tilaisuus tarkastaa vahinko. Tarkastus ei ole osoituksena vahingon korvattavuudesta, se ratkaistaan erikseen. Matkan jatkamiseksi tai lisävahinkojen estämiseksi tarvittavat korjaukset tulee kuitenkin tehdä heti ilman vahinkotarkastusta. Tällainen korjaus on esimerkiksi sivuikkunan korjaus varkausvahingon jälkeen.

Tapiolan vahinkotarkastukset hoitaa tähän toimintaan erikoistunut Suomen Vahinkotarkastus Oy.

Korvauksen määrä

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vahingosta aiheutunut todellinen menetys - ei enempää, eikä vähempää. Pääsääntö on se, että esine korvataan sen käyvän arvon mukaan. Käypä arvo on se käteishinta, joka kohteesta olisi saatu myytäessä se juuri ennen vahinkoa.

Muutoksenhaku

Mikäli emme saavuta yhteisymmärrystä vahingon korvattavuudesta tai vahingon määrästä Sinulla on mahdollisuus hakea muutosta Tapiolan tekemään päätökseen joko Kuluttajien vakuutustoimiston yhteydessä toimivalta vakuutuslautakunnalta tai kuluttajavalituslautakunnalta. Riippumatta lautakunnan päätöksestä Sinulla on myös oikeus saattaa asia yleisen alioikeuden tutkittavaksi, joko Espoon käräjäoikeuden, kotipaikkasi alioikeuden tai vahingon sattumispaikan alioikeuden käsiteltäväksi. Vakuutukseesi sisältyvä oikeusturvavakuutus korvaa vakuutetulle aiheutuneita oikeudenkäyntikuluja, ei kuitenkaan silloin kun riita koskee oikeusturvavakuutuksen korvausta.

Ehdoissa käytettyjen keskeisten käsitteiden merkitys

Vakuutussopimuksen keskeinen sisältö määritellään vakuutuskirjassa ja vakuutusehdoissa.

Vakuutuksenottaja on se, joka on tehnyt vakuutusyhtiön kanssa vakuutussopimuksen.

Vakuutettu on se, jonka hyväksi vakuutus on voimassa.

Vakuutuskausi on sovittu vakuutuskirjaan merkitty vakuutuksen voimassaoloaika. Vakuutussopimus jatkuu sovitun vakuutuskauden kerrallaan, jollei jompikumpi sopimuspuoli irtisano sopimusta.

Vakuutustapahtuma on se tapahtuma, jonka perusteella vakuutuksesta suoritetaan korvausta.

Suojeluohje on vakuutuskirjassa, vakuutusehdoissa tai muutoin kirjallisesti asetettu velvoite noudattaa määräyksiä, joilla on tarkoitus estää vahinko tai rajoittaa vahingon syntymistä.

Tapiolalla tarkoitetaan Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiolaa.

1 VAKUUTUKSEN SISÄLTÖ JA VOIMASSAOLOALUE

1.1 Vakuutusmuodot

Vakuutus sisältää perusosana jonkun seuraavista vakuutusyhdistelmistä sen mukaan kuin vakuutuskirjaan on merkitty:

TÄYSKASKO on yksityiskäyttöisten henkilöautojen vakuutus. Se sisältää kolarointi-, ilkivalta-, hirvivahinko-, palo-, varkaus-, oikeusturva-, lasi- ja keskeytysvakuutuksen.

PERUSKASKO on kaikkien ajoneuvojen vakuutus, joka sisältää kolarointi-, ilkivalta-, hirvivahinko-, palo,- varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen.

Ilman kuljettajaa vuokrattavien henkilö- ja pakettiautojen vakuutus sisältää lisäksi petosvakuutuksen.

OSAKASKO on kaikkien ajoneuvojen suppeampi vakuutus. Se sisältää hirvivahinko-, palo-, varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen.

PALO-VARKAUSVAKUUTUS on muiden kuin henkilö- ja pakettiautojen vakuutus. Se sisältää palo,- varkaus- ja oikeusturvavakuutuksen.

Henkilö-, paketti- ja matkailuautojen sekä moottoripyörien Täyskasko, Peruskasko ja Osakasko sisältää myös autopalveluvakuutuksen.

Erikseen sovittava Peruskaskon lisäturvavakuutus on
- keskeytysvakuutus

Kuorma- ja linja-auton kaikkiin vakuutusyhdistelmiin voidaan valita
- lasivakuutus

1.2 Voimassaoloalue

Vakuutus on voimassa kaikkialla Euroopassa ja sen ulkopuolisissa ns. vihreän kortin sopimusmaissa. Varkausvakuutus ei kuitenkaan ole voimassa Latviassa, Liettuassa, Moldaviassa, Puolassa, Ukrainassa, Valkovenäjällä, Venäjällä ja Virossa. Palo-varkausvakuutus ja vuotta lyhyemmäksi ajaksi otettu Osakasko on voimassa vain Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa sekä kuljetuksissa näiden maiden välillä.

2 ESINEVAKUUTUS

2.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutus korvaa näiden ehtojen mukaisesti suoranaiset esinevahingot. Tällaisia ovat mm. törmäys-, palo-, varkaus-, hirvi- ja ilkivaltavahingot, jotka ovat aiheutuneet vakuutustapahtumassa vakuutuksen kohteelle. Ehdoissa erikseen mainittuja muita kustannuksia ovat esimerkiksi tielle nostamisesta ja lähimpään korjaamoon kuljettamisesta aiheutuneet kustannukset sekä sattuneen tai välittömästi uhkaavan vahingon torjumisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

2.2 Vakuutuksen kohde

Vakuutettuna on vakuutuskirjassa yksilöity moottoriajoneuvo, ohjehintaan sisältyvät vakiovarusteet ja vakuutusta tehdessä sovitut lisävarusteet.

Tämän lisäksi vakuutuksen kohteena ovat ajoneuvoon kiinteästi asennetut ja ajoneuvon käyttöön olennaisesti liittyvät tavanomaiset lisävarusteet ja -laitteet sekä yrityslogot.

Vakuutuksen kohteena eivät ole ajoneuvon varsinaiselle käytölle vieraat varusteet ja laitteet, kuten
- viranomaismääräysten vastaiset laitteet tai varusteet, esimerkiksi tutkanpaljastin, taikka kilpailukäyttöön tarkoitetut varusteet, esimerkiksi erikoismittarit
- televisiot (kiinteästi asennetut sisältyvät matkailu- ja linja-auton vakuutukseen), telekopiolaitteet (telefaxit)
- kasetit, cd-levyt ja videonauhat
- tietokoneet, ajotietokonetta lukuunottamatta
- moottoripyörässä, -kelkassa ja mopossa puhelimet ja radiot

Palo- ja varkausvakuutuksen kohteena ovat myös ajoneuvosta tavanomaisesti irrotettavat lisälaitteet ja vakiovarusteet, kun niitä säilytetään lukitussa säilytyssuojassa.

Koriste- ja muut erikoismaalaukset ovat vakuutuksen kohteena vain, jos niistä on sovittu vakuutusta tehdessä ja ne on merkitty vakuutuskirjaan.

Keltaisia koenumeroita varten annetun vakuutuksen kohteena on ajoneuvo, johon kilvet on kiinnitetty ja jota käytetään ajoneuvon katsastuksesta ja rekisteröinnistä annetun asetuksen 40 §:ssä säädettyyn tarkoitukseen.

2.3 Korvattavat vakuutustapahtumat ja vakuutukseen liittyvät rajoitukset

2.4 Kolarointivakuutus

2.4.1 Kolarointivakuutuksesta korvataan vahinko, joka on välittömästi aiheutunut
- ajoneuvon tieltä suistumisesta tai kaatumisesta
- iskusta, törmäyksestä, putoamisesta tai muusta vakuutuskohdetta äkillisesti ja ulkoapäin vahingoittaneesta syystä
- kuljetettaessa vakuutuksen kohdetta toisella kulkuneuvolla.

2.4.2 Kolarointivakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

a) ajoneuvon osalle tai laitteelle sen rakenne-, valmistus- tai aineviasta

b) ajoneuvon osalle tai laitteelle kulumisesta, puutteellisesta kunnossapidosta tai varomattomasta käsittelystä

c) öljyn tai jäähdytysnesteen puutteellisesta kierrosta ajoneuvon
- moottorille ja sen lisälaitteille
- vaihteistolle

– voimansiirtolaitteistolle tai
– jäähdytysjärjestelmälle

Esimerkkinä tällaisesta vahingosta on öljyn moottorista valumisen seurauksena aiheutunut moottorin kiinnileikkautuminen.

d) vedestä, jos ajoneuvoa kuljetetaan veden peittämällä tiellä tai alueella; esimerkiksi liian syvässä vedessä ajettaessa moottoriin joutuu vettä ja se vaurioituu
e) ajoneuvon uppoamisesta jäihin muualla kuin yleisesti käytettävällä tieviranomaisen turvallisuusvaatimukset täyttävällä talvitiellä
f) kuormasta, esimerkiksi huolimattomasti kiinnitetty kuorma liikkuu ja aiheuttaa vahingon ajoneuvolle tai sen ikkunalasille, ellei vahinko ole kohdassa 2.4.1 mainittujen tapahtumien välitön seuraus
g) ajoneuvossa olleesta eläimestä, ellei vahinko ole kohdissa 2.4 -2.8 mainittujen tapahtumien välitön seuraus
h) käytettäessä ajoneuvoa kilpailuun tai sen harjoitteluun yleiseltä liikenteeltä suljetulla alueella tai tieosuudella
i) atomivastuulaissa tarkoitetusta ydinvahingosta
j) sodasta, kapinasta, vallankumouksesta tai muusta sen kaltaisesta syystä

2.4.3 *Kolarointivakuutuksen suojeluohjeet*

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaisesti alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Ajoneuvon kuljettajalla tulee olla asianmukainen ajokortti tai ikään perustuva oikeus kuljettaa ajoneuvoa.
2) Ajoneuvoa ei pidä kuljettaa sairaana tai väsyneenä.
3) Ajoneuvon tulee olla sellaisessa kunnossa, että sen käyttäminen tiellä on sallittu ja se voitaisiin hyväksyä katsastuksessa (Asetus ajoneuvon rakenteesta ja varusteista 1256/92 ja asetus ajoneuvon käytöstä tiellä 1257/92).
4) Luvattoman käytön estämiseksi ajoneuvo on lukittava.

2.5 Ilkivaltavakuutus

2.5.1 Ilkivaltavakuutuksesta korvataan vakuutetulle omaisuudelle tahallisesti aiheutettu vahinko.

2.5.2 Ilkivaltavakuutuksesta ei korvata vahinkoa
– joka on aiheutettu toisella ajoneuvolla
– jota ei voida määritellä ajan ja paikan suhteen.

2.5.3 *Ilkivaltavakuutuksen suojeluohjeet*

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

Vahingon estämiseksi on ajoneuvon säilymisestä ja suojelemisesta huolehdittava mm. lukitsemalla se. Ajoneuvoa ei saa jättää tien varrelle, pysäköintipaikalle taikka muulle alueelle siten ja niin pitkäksi ajaksi, että se kiinnittää sivullisen huomiota tai vaikuttaa hylätyltä.

2.6 Hirvivahinkovakuutus

Vakuutuksesta korvataan hirvieläimeen törmäämisestä aiheutunut vahinko.

2.6.1 Hirvivahinkovakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut
a) ajoneuvon osalle tai laitteelle sen rakenne-, valmistus- tai aineviasta
b) ajoneuvon osalle tai laitteelle kulumisesta, puutteellisesta kunnossapidosta tai varomattomasta käsittelystä
c) öljyn tai jäähdytysnesteen puutteellisesta kierrosta ajoneuvon
– moottorille ja sen lisälaitteille
– vaihteistolle
– voimansiirtolaitteistolle tai
– jäähdytysjärjestelmälle
d) kuormasta, esi merkiksi huolimattomasti kiinnitetty kuorma liikkuu ja aiheuttaa vahingon ajoneuvolle tai sen ikkunalasille, ellei vahinko ole kohdassa 2.6 mainittujen tapahtumien välitön seuraus
e) ajoneuvossa olleesta eläimestä, ellei vahinko ole kohdissa 2.4 -2.8 mainittujen tapahtumien välitön seuraus.

2.6.2 *Hirvivahinkovakuutuksen suojeluohjeet*

Korvausta voidaan vakuussopimuslain 31 §:n mukaisesti alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Ajoneuvon kuljettajalla tulee olla asianmukainen ajokortti tai ikään perustuva oikeus kuljettaa ajoneuvoa.
2) Ajoneuvoa ei pidä kuljettaa sairaana tai väsyneenä.
3) Ajoneuvon tulee olla sellaisessa kunnossa, että sen käyttäminen tiellä on sallittu ja se voitaisiin hyväksyä katsastuksessa (Asetus ajoneuvon rakenteesta ja varusteista 1256/92 ja asetus ajoneuvon käytöstä tiellä 1257/92).

2.7 Palovakuutus

2.7.1 Palovakuutuksesta korvataan vahinko, joka on aiheutunut

– irtipäässeestä tulesta
– salamaniskusta
– sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta.

Poikkeuksena on kuitenkin generaattorissa, sähkömoottorissa, akussa tai muussa sähkölaitteessa tapahtuneesta oikosulusta niille itselleen aiheutunut vaurio, jota ei korvata.

2.7.2 *Palovakuutuksen suojeluohjeet*

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Ajoneuvon säilytyssuojaa ei saa käyttää paloturvallisuutta vaarantavaan tarkoitukseen. Siellä ei esimerkiksi saa sytyttää avotulta eikä tupakoida.
2) Ajoneuvon koneiston, polttoainesäiliön tai muun osan valaisemiseen saa käyttää vain sähkövalaisinta.
3) Moottorin, voimansiirtolaitteiden tai muiden osien lämmitykseen saa vakiovarusteiden lisäksi käyttää ainoastaan Vakuutusyhtiöiden autokorjaustoimikunnan (VAT) hyväksymiä laitteita.

Hyväksyttyjä lämmityslaitteita ovat
– verkkovirralla toimivista laitteista Sähkötarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät laitteet
– nestekaasukäyttöisistä laitteista Teknillisen tarkastuskeskuksen ajoneuvokäyttöön hyväksymät nestekaasun käyttölaitteet ja -laitteistot
– muut VAT:n hyväksymät laitteet

4) Jos ajoneuvoa korjataan hitsaamalla, verhoilu ja muut syttyvät rakenteet on purettava riittävän laajalta alueelta. Lisäksi korjauspaikalle on järjestettävä tarvittava vartiointi ja alkusammutuskalusto.
5) Ajoneuvon tulee olla sellaisessa kunnossa, että sen käyttäminen tiellä on sallittu ja se voitaisiin hyväksyä katsastuksessa (Asetus ajoneuvon rakenteesta ja varusteista 1256/92 ja asetus ajoneuvon käytöstä tiellä 1257/92).

2.8 Varkausvakuutus

2.8.1 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon tai sen vakiovarusteen menettämisestä tai vaurioitumisesta aiheutunut vahinko, jos syynä on ollut varkaus tai sen yritys, ajoneuvon luvaton käyttö tai sen yritys ja teon kohde on ollut lukittuna tai lukitussa säilytyssuojassa.

Ajoneuvon ja sen varusteiden säilytyssuojaa ei katsota vakuutusehtojen mukaisesti lukituksi, jos sinne on usealla eri talouteen kuuluvalla henkilöllä avain. Tämä ehtokohta koskee ns. yhteisautotalleja.

2.8.2 Varkausvakuutuksesta korvataan ajoneuvon menettämisestä aiheutunut vahinko, jos vakuutettu, poliisi- tai tulliviranomainen ei ole saanut tietoa ajoneuvon löytymisestä 30 päivän kuluttua siitä, kun Tapiola sai kirjallisesti tiedon ajoneuvon anastamisesta.

2.8.3 Varkausvakuutuksesta korvataan varkauden seurauksena aiheutuneet kohtuulliset ajoneuvon nouto- tai palautuskulut.

2.8.4 Varkausvakuutuksesta ei korvata vahinkoa, jos vahingon aiheuttaja
a) on saanut ajoneuvon tai sen avaimet luvallisesti haltuunsa
b) on joku vakuutetuista tai vakuutettuun kohdassa 7.8 samastettava taikka näiden suostumuksella joku muu henkilö.

2.8.5 Varkausvakuuksesta ei korvata varastetun ajoneuvon tai sen varusteiden käyttämisestä johtunutta kulumista, esimerkiksi polttoaineen kulumista ja kilometrilisäystä.

2.8.6 *Varkausvakuutuksen suojeluohjeet*

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Varkausvahingon estämiseksi on ajoneuvon säilymisestä huolehdittava. Ajoneuvoa ei saa jättää ilman valvontaa tien varrelle, pysäköntipaikalle tai muulle alueelle siten ja niin pitkäksi ajaksi, että se kiinnittää sivullisen huomiota tai vaikuttaa hylätyltä.
2) Varkausvahingon estämiseksi ei ajoneuvon eikä sen varusteiden säilytyssuojan avaimia saa säilyttää näkyvillä tai lukitsemattomassa paikassa, jossa sivullinen voi ennalta olettaa avainten olevan.
3) Ajoneuvoa ei saa säilyttää toisessa lukitsemattomassa ajoneuvossa tai ajoneuvoyhdistelmässä eikä perävaunussa, jossa ei ole luvattoman käytön estävää laitetta.
4) Ajoneuvon rekisterioitteen ilmoitusosaa tai avaimia ei saa säilyttää ajoneuvossa.

2.9 Petosvakuutus ilman kuljettajaa vuokrattaville henkilö- ja pakettiautoille

2.9.1 *Vakuutuksen kohde*

Vakuutettuna on ilman kuljettajaa vuokrattava henkilö- tai pakettiauto.

2.9.2 *Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma*

Vakuutuksesta korvataan petoksesta tai kavalluksesta johtuva vakuutuksen kohteen menettämisestä aiheutunut vahinko.

Petosvakuutuksesta korvataan ajoneuvon menettämisestä aiheutunut esinevahinko, jos vakuutettu, poliisi- tai tulliviranomainen ei ole saanut tietoa

ajoneuvon löytymisestä 30 päivän kuluttua siitä, kun Tapiolalle on annettu kirjallinen ilmoitus, että ajoneuvoa ei ole palautettu vuokrasopimuksessa sovittuna aikana.

2.9.3 ***Petoksen ja kavalluksen määritelmät***

Auton vuokraustilanteessa kyseessä on petos, kun vuokralleottajalla ei ole alunperinkään tarkoitusta palauttaa autoa vuokralleantajalle, vaan hän erehdyttää vuokralleantajaa luulemaan, että kyseessä on normaali vuokraus.

Kavallus on kysymyksessä silloin, kun vuokralleottaja vasta vuokrasopimuksen solmimisen jälkeen päättää olla palauttamatta ajoneuvon ja anastaa sen itselleen.

2.9.4 ***Nouto- ja palauttamiskustannukset***

Vakuutuksesta korvataan löydetyn ajoneuvon noutamisesta tai palauttamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, jos ajoneuvo löydetään ennen kuin 30 vuorokauden määräaika on kulunut umpeen. Korvauksen enimmäismäärä on 5 000 mk.

2.9.5 ***Petosvakuutuksen suojeluohjeet***

Korvausta voidaan vakuutussopimuslain 31 §:n mukaan alentaa tai se voidaan evätä, jos suojeluohjeiden noudattaminen laiminlyödään. Katso tarkemmin vakuutussopimuslaista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet kohta 7.6.1.

1) Vuokralleantajan tulee varmistaa, että vuokraajalla on vakinainen kotipaikka tai tiedetty oleskeluosoite Suomessa mm. tiedustelemalla osoitetiedot ja mahdollisuuksien mukaan tarkistamalla ne.
2) Ennen auton luovuttamista tulee vuokralleottajan tai hänen edustajansa todistaa henkilöllisyytensä ajokortilla.
3) Vuokrasopimus, myös sopimuksen jatkaminen, on tehtävä kirjallisesti.
4) Vuokrasopimukseen on tehtävä merkintä, onko ajoneuvon vieminen Suomen rajojen ulkopuolelelle sallittu.

2.10 Korvauksen määrittäminen ja suorittaminen

2.10.1 ***Korvauksen laajuus***

2.10.2 Esinevakuutuksesta korvataan vakuutustapahtumasta aiheutunut suoranainen esinevahinko. Esinevahingolla tarkoitetaan sitä, että esine vaurioituu, tuhoutuu tai häviää.

2.10.3 Jos ajoneuvo on vaurioitunut liikennekelvottomaksi tästä vakuutuksesta korvattavan vakuutustapahtuman vuoksi, esinevakuutuksesta korvataan myös ajoneuvon kuljetus lähimmälle korjaamolle, jossa ajoneuvo voidaan korjata tarkoituksenmukaisella tavalla.

2.10.4 Lisäksi vakuutuksesta korvataan sattuneen tai välittömästi uhkaavan vahingon torjumisesta tai rajoittamisesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

2.10.5 ***Esinevakuutuksesta ei korvata***

- arvon alennusta
- korjauksen yhteydessä tehtyjä muutos- tai parannustöitä
- puutteellisen tai epäonnistuneen korjauksen uusimisesta tai parantamisesta johtuvia kustannuksia
- ajoneuvon käyttöhyödyn menetystä (seisontaajan korvausta) tai sijaisauton vuokrauskustannuksia
- arvonlisäveroa siltä osin kuin vakuutetulla on oikeus vähentää arvonlisävero taikka oikeus arvon lisäveron palautukseen

2.11 Vahingon määrä

Jos ajoneuvo, sen osa tai laite on vaurioitunut niin pahoin, ettei sitä voida kohtuullisin kustannuksin korjata, vahingon määrä on sillä välittömästi ennen vahinkoa ja sen jälkeen olleen käyvän arvon erotus.

Muussa tapauksessa vahingon määrä on korjaustannukset tai sitä vastaava rahamäärä.

2.11.1 ***Vakuutuksen kohteen korjaaminen***

Vakuutuksen kohde tulee korjata sen ikään ja kuntoon nähden tarkoituksenmukaisella tavalla. Jos kuluneiden tai syöpyneiden osien tilalle vaihdetaan uusia osia ja ajoneuvon kunto paranee tämän johdosta, vakuutuksesta korvataan vain todellista vahinkoa vastaava määrä. Esimerkiksi vaurioituneesta renkaasta korvataan sen jäljellä olevaa kulutuspintaa vastaava osa uuden renkaan käteishinnasta.

2.11.2 ***Käypä arvo***

Jos korjauskustannusten määrän arvioidaan olevan vähintään kaksi kolmasosaa käyvästä arvosta, Tapiolalla on oikeus lunastaa vakuutuksen kohde sen käyvästä arvosta. Käypä arvo on Tapiolan korvausvelvollisuuden yläraja.

Ajoneuvon käypä arvo on se käteishinta, joka ajoneuvosta on vakuutustapahtuman sattumispäivän markkinatilanteessa yleisesti saatavissa, kun sitä pidetään myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Ajoneuvon käypää arvoa määritettäessä otetaan huomioon ajoneuvon ja sen merkin päivän markkinahinnat, ajoneuvon yksilöllinen kunto, varusteet, käyttöikä, vuosimalli, ajetut kilometrit sekä muut hintaan vaikuttavat tekijät.

Autoveron alennus tai palautus otetaan huomioon korvausta määritettäessä. Käyvästä arvosta vähennetään alennetun tai palautetun autoveron määrä siltä osin kuin se olisi pantu maksuun, jos ajoneuvo olisi myyty vakuutustapahtuman sattumispäivänä.

Radiolaitteen, puhelimen tai muun vastaavan elektronisen laitteen korvausperuste on sen käypä arvo. Käypä arvo määritellään siten, että uuden vastaavan laitteen jälleenhankintahinnasta vähennetään 20 % ensimmäiseltä ja 10 % sitä seuraavilta käyttövuosilta. Vähennys on kuitenkin enintään 70 % vastaavan uuden laitteen jälleenhankintahinnasta.

2.11.3 ***Uusarvolunastus***

Henkilö-, paketti- ja matkailuauton sekä moottoripyörän Peruskasko sisältää uusarvolunastusedun.

Tapiolan korvausvelvollisuuden yläraja on tässä tapauksessa merkiltään ja malliltaan uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinta vakuutustapahtuman sattumispäivänä. Jos mallia ei ole enää myytävänä, korvausvelvollisuuden yläraja on viimeksi myynnissä olleen samanlaisen mallin laskennallinen käteismyyntihinta.

Korvaus määräytyy uusarvolunastusedun mukaan, jos

- ajoneuvo on ollut yhden autoliikkeen omistus- ja hallintasuhdetta lukuunottamatta vain vakuutuksenottajan omistuksessa tai hallinnassa ja kaskovakuutettuna siitä alkaen, kun se ensimmäisen kerran rekisteröitiin tai olisi pitänyt rekisteröidä,
- ajoneuvon ensirekisteröintipäivästä on kulunut enintään yksi vuosi,
- ajoneuvolla on ajettu enintään 25 000 km,
- ajoneuvon korjauskustannusten arvioitu määrä on vähintään 50 % uuden samanlaisen käteismyyntihinnasta tai, jos samanlaista mallia ei ole enää myynnissä, viimeksi myynnissä olleen samanlaisen ajoneuvon laskennallisesta käteismyyntihinnasta.

Uusarvoedun mukaisen korvauksen ehtona on, että vaurioituneen, tuhoutuneen tai hävinneen ajoneuvon tilalle hankitaan samanlainen tai samanarvoinen ajoneuvo.

2.11.4 ***Laajennettu uusarvolunastus***

Yksityiskäyttöön rekisteröidyn henkilöauton Täyskasko sisältää laajennetun uusarvolunastusedun.

Tapiolan korvausvelvollisuuden yläraja on tässä tapauksessa uuden merkiltään ja malliltaan samanlaisen auton käteismyyntihinta vakuutustapahtuman sattumispäivänä. Jos mallia ei ole enää myytävänä korvausvelvollisuuden yläraja on viimeksi myynnissä olleen samanlaisen mallin laskennallinen käteismyyntihinta.

Korvaus määräytyy laajennetun uusarvolunastusedun mukaan, jos

- auto on ollut yhden autoliikkeen omistus- tai hallintasuhdetta lukuunottamatta vain vakuutuksenottajan omistuksessa tai hallinnassa ja kaskovakuutettuna siitä alkaen, kun se ensimmäisen kerran rekisteröitiin tai olisi pitänyt rekisteröidä,
- auton ensirekisteröintipäivästä on kulunut enintään kaksi vuotta,
- autolla on ajettu enintään 50 000 km,
- auton korjauskustannusten arvioitu määrä on vähintään 30 % uuden samanlaisen käteismyyntihinnasta tai, jos samanlaista mallia ei ole enää myynnissä, viimeksi myynnissä olleen samanlaisen ajoneuvon laskennallisesta käteismyyntihinnasta.

Laajennetun uusarvoedun mukaisen korvaamisen ehtona on, että vaurioituneen, tuhoutuneen tai hävinneen auton tilalle hankitaan samanlainen tai samanarvoinen ajoneuvo.

2.11.5 ***Autoveron alennus tai palautus uusarvolunastustapauksissa***

Kohtien 2.11.3 ja 2.11.4 mukaisesti määräytyvästä uusarvolunastuskorvauksesta vähennetään autovero siltä osin kuin autoveroa on alennettu tai palautettu.

2.11.6 ***Korvauksen suoritustapa***

Vahingon määrä ja korjauksen taloudellinen kannattavuus sekä mahdollisuus korjaukseen vaikuttavat siihen, miten Tapiola korvaa vahingon.

Korvaus suoritetaan omavastuulla vähennettynä, joko

a) maksamalla vakuutustapahtumasta johtuvat välttämättömät korjauskustannukset tositteiden mukaisesti tai maksamalla arvioitu ja sovittu määrä rahana,
b) maksamalla vakuutuksen kohteella välittömästi ennen vahinkoa ja sillä sen jälkeen olleen käyvän arvon erotus rahana
c) lunastamalla kohde käyvästä arvosta
d) lunastamlla ajoneuvo edellä kohtien 2.11.3 ja 2.11.4 mukaisissa tapauksissa uusarvosta
e) hankkimalla tilalle samanlainen tai samanarvoinen ajoneuvo sen laite tai osa.

Tapiola ei sitoudu täyttämään korvausvelvollisuuttaan kohdan e) mukaisesti, vaan varaa siihen itselleen oikeuden.

2.11.7 ***Omistusoikeuden siirtyminen ja asiakirjojen luovuttaminen***

Omistusoikeus vakuutuksesta korvattuun lunastettuun ajoneuvoon, sen osaan tai laitteeseen siirtyy Tapiolalle.

Lunastettavan ajoneuvon omistusoikeus on siirrettävä Tapiolalle kirjallisesti. Lunastuskorvauksen edellytyksenä on, että Tapiolalle luovutetaan myös rekisteröintiasiakirjat ja ajoneuvon avaimet sekä kaikki niiden laitteiden avaimet, jotka on tarkoitettu estämään luvaton käyttö.

2.11.8 ***Omavastuut ja niiden vähentämisjärjestys***

Vakuutuksenottajalla on jokaisesssa vakuutustapahtumassa vahinkotyypin mukaan määräytyvä omavastuuosuus, joka on merkitty vakuutuskirjaan.

2.11.9 ***Poikkeavat omavastuut***

Korvauksesta ei vähennetä omavastuuta ajoneuvoon tai siihen asennettuun laitteeseen kohdistuvassa varkausvahingossa, jos ajoneuvossa on ollut asennettuna ja aktivoituna VAT:n hyväksymä ajoneuvohälytin.

Samalla kertaa tapahtuneesta varkaus- ja ilkivaltavahingosta vähennetään vain yksi näiden ehtojen mukainen korkein omavastuu.

Autovuokraamojen ilman kuljettajaa vuokrattavan ajoneuvon omavastuuosuus petosvahingoissa ja vuokrallaoloaikana tapahtuneissa varkausvahingoissa on 10 % korvattavan vahingon määrästä.

Petosvahingossa omavastuu on kuitenkin 20 % korvattavan vahingon määrästä jos ajoneuvo on vuokrattu maasta vietäväksi.

Moottorityökoneen vakuutustapahtumiin sovelletaan lisäksi jäljempänä kohdassa 8 olevia erityisehtoja ja omavastuita.

Omavastuut ja muut vähennykset lasketaan vahingon määrästä seuraavassa järjestyksessä:

1) arvonlisäveron osuus
2) perusomavastuu
3) korvauksen mahdollinen alennus
4) prosenttimääräinen omavastuu

3 AUTOPALVELUVAKUUTUS HENKILÖ-, PAKETTI- JA MATKAILUAUTOILLE SEKÄ MOOTTOPYÖRILLE

3.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määräpaikalle mukaan lukien matkan varrella tapahtuvat yöpymiset tai tavanomaiset lyhyet pysähtymiset.

3.2 Vakuutuksen kohde

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa mainittu ajoneuvo ja matkalla mukana oleva perävaunu.

3.3 Vakuutetut

Vakuutettuja ovat ajoneuvon kuljettaja ja ajoneuvossa matkalla mukana olevat matkustajat. Ensisijainen oikeus korvaukseen matka- ja muista ylimääräisistä kustannuksista on ajoneuvon omistajalla ja haltijalla, jos he ovat mukana matkalla. Muussa tapauksessa etuoikeus korvaukseen on ajoneuvon kuljettajalla.

3.4 Korvattavat vakuutustapahtumat

Vakuutuksesta korvataan kohtuulliset matkan keskeytymisestä aiheutuneet kustannukset, jotka aiheutuvat ajoneuvon viasta, vauriosta tai lukitun ajoneuvon varkaudesta.

3.4.1 ***Ajoneuvon kuljetuskustannukset***

Vakuutuksesta korvataan kustannukset ajoneuvon tielle nostamisesta. Jos ajoneuvo on ajokelvoton, korvataan lisäksi ajoneuvon kuljetus lähimpään sellaiseen korjaamoon, missä ajoneuvo voidaan asianmukaisesti korjata. Vakuutuksesta korvataan myös korjatun ajoneuvon noutamisesta aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset.

3.4.2 ***Korjauskustannukset kuljetuksen vaihtoehtona***

Vakuutuksesta korvataan vaihtoehtoisesti vahinkopaikalla suoritetusta vaurion tai vian korjaamisesta aiheutuneet matka- ja työkustannukset. Korvauksen enimmäismäärä on se määrä, jonka ajoneuvon ja/tai perävaunun kuljettaminen lähimpään korjaamoon olisi maksanut.

Muilta osin ajoneuvon tai perävaunun korjauskustannuksia ei korvata.

3.4.3 ***Matka- ja muut ylimääräiset kustannukset Suomessa***

Vakuutuksesta korvataan kuljettajan ja matkustajien

- matkakustannukset vahinkopaikkakunnalta kotipaikkakunnalle halvimmalla mahdollisella kuljetusvälineellä.

Vaihtoehtoisesti vakuutuksesta korvataan kotimatkasta aiheutuvien kustannusten määrään saakka joko

- matkakustannukset määräpaikkakunnalle halvimmalla mahdollisella kuljetusvälineellä tai
- ajoneuvon ja/tai perävaunun korjaustyön valmistumisen odottamisesta aiheutuvat ylimääräiset yöpymis- ja muut kustannukset.

Yhteensä matka- tai muita matkan keskeytymisestä aiheutuneita ylimääräisiä kustannuksia korvataan enintään 2 000 markkaa yhtä vahinkotapahtumaa kohti.

3.4.4 ***Matka- ja muut ylimääräiset kustannukset ulkomailla***

Vahinko korvataan kohdan 3.4.3 määräyksiä noudattaen, jos ajoneuvoa tai perävaunua ei voida korjata liikennekelpoisen kuntoon kolmen (3) työpäivän kuluessa tai jos lukittuna ollut ajoneuvo on anastettu matkan aikana ja se on ollut kateissa vähintään 24 tuntia. Korvausten enimmäismäärä on 10 000 markkaa.

3.4.5 ***Ajoneuvon noutokulut ulkomailta***

Ulkomailla sattuneissa vahingoissa ajoneuvon kuljetuskustannukset lähimpään korjaamoon korvataan kuten kohdassa 3.4.1. Vakuutuksesta korvataan vaurioituneen, korjatun tai löydetyn ajoneuvon nouto- tai kuljetuskustannukset kotipaikkakunnalle. Korvauksen enimmäismäärä on ajoneuvon käypä arvo siinä kunnossa kuin se on kuljetuksen alkamispäivänä.

3.4.6 ***Lainansaanti ulkomailla sattuneessa vahingossa***

Ajoneuvon kuljettajalla on ulkomailla sattuneessa vahingossa mahdollisuus saada lainaa

- korjauskustannuksiin ajoneuvon ja/tai perävaunun saattamiseksi liikennekelpoiseen kuntoon
- kuljettajan ja matkustajien kotimatkasta aiheutuviin kustannuksiin, joita vakuutus ei kata.

3.4.7 ***Lainan antaminen ja enimmäismäärä***

Laina annetaan SOS-Internationalista Kööpenhaminasta. Sen enimmäismäärä on 5 000 markkaa.

Lainaa ei myönnetä, jos vakuutetun ajoneuvon vakuutusmaksut on laiminlyöty.

3.4.8 ***Lainan takaisin maksaminen***

Lainansaajan on maksettava laina takaisin SOS-Internationalille 12 prosentin vuotuisine korkoineen yhden kuukauden kuluessa siitä, kun tätä koskeva vaatimus on hänelle esitetty. Samalla on maksettava mahdolliset lainaan liittyvät toimituspalkkiot.

3.5 Korvausvastuun rajoitukset

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut

a) polttoaineen loppumisesta
b) ajoneuvon puutteellisesta kunnossapidosta
c) käyttökuntoisen vararenkaan puuttumisesta
d) siitä, ettei ajoneuvoa saada käynnistetyksi tai liikkeelle pakkasen, sateen tmv. ilmastollisen olosuhteen vuoksi
e) osallistuttaessa kilpailuun tai sen harjoitukseen
f) ajoneuvon jäihin uppoamisesta muualla kuin yleisesti käytettävällä tieviranomaisen turvallisuusvaatimukset täyttävällä talvitiellä.

3.6 Autopalveluvakuutuksesta ei korvata

- ansionmenetystä
- ajoneuvon lastin erillisiä tai matkalla mukana olleen perävaunun lastin erillisiä kuljetuskustannuksia
- sellaisia yöpymis-, polttoaine- tai muita kuluja, jotka olisivat aiheutuneet, vaikka vahinkoa ei olisi tapahtunutkaan.

3.6.1 Autopalveluvakuutuksessa ei ole omavastuuosuutta.

4 OIKEUSTURVAVAKUUTUS

4.1 Vakuutuksen tarkoitus

Vakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutetun välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut, jotka ovat aiheutuneet lakimiesavun käyttämisestä vakuutuskirjassa mainitun moottoriajoneuvon omistamiseen, kuljettamiseen ja hallintaan liittyvissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa kohdassa 44 tarkoitetuissa vakuutustapahtumissa.

Vakuutuksesta ei korvata kuluja asioissa, jotka voidaan käsitellä yksinomaan hallinnollisissa viranomaisissa tai erikoistuomioistuimissa, esimerkiksi lääninhallituksessa, lääninoikeudessa, vakuutusoikeudessa, vesioikeudessa, työtuomioistuimessa, markkinatuomioistuimessa, kilpailuneuvostossa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

4.2 Vakuutetut

Vakuutettuja ovat vakuutuskirjassa mainitun ajoneuvon omistaja, haltija ja kuljettaja kukin tässä ominaisuudessaan.

4.3 Tuomioistuimet ja voimassaoloalue

Vakuutettu voi käyttää vakuutusta asioissa, jotka voidaan saattaa käsiteltäviksi Suomessa käräjäoikeudessa tai vastaavassa ulkomaisessa tuomioistuimessa kaskovakuutuksen esineosassa kohdassa 1.2 mainituissa maissa sekä näiden tuomioistuinten muutoksenhakuasteissa tai välimiesmenettelyssä.

4.4 Korvattavat vakuutustapahtumat

4.4.1 ***Vakuutustapahtuman määritelmä***

Vakuutuksesta korvattavalla vakuutustapahtumalla tarkoitetaan

riita- ja hakemusasiassa

- perusteeltaan tai määrältään kiistettyä vaatimusta (jäljempänä riita)

rikosasiassa

- vakuutetun ollessa syytettynä tai 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.

Kysymyksessä on yksi vakuutustapahtuma silloin, kun

- kaksi tai useampia tämän vakuutuksen vakuutettuja on riita-, rikos- tai hakemusasiassa samalla puolella; tai
- vakuutetulla on useita riita-, rikos- ja hakemusasioita, jotka perustuvat samaan tapahtumaan, olosuhteeseen, oikeustoimeen tai oikeudenloukkaukseen.

4.4.2 ***Vakuutustapahtuman syntymisajankohta***

Vakuutuksesta korvataan vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneet vakuutustapahtumat. Vakuutustapahtuma on sattunut vakuutuksen voimassaoloaikana, jos riita, vaatimus tai syyte perustuu tapahtumaan, olosuhteeseen, oikeustoimeen tai oikeudenloukkaukseen, joka on syntynyt vakuutuksen voimassaoloaikana.

4.5 Vakuutustapahtumiin liittyvät rajoitukset

Vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa,

1) jossa vaatimuksen kiistämistä ei voida osoittaa
2) jossa on kysymys muusta kuin ajoneuvon omistamista, hallintaa tai kuljettamista koskevasta vakuutetun työhön, ammatinharjoittamiseen, elinkeino- tai ansiotoimintaan liittyvästä asiasta
3) jossa on kysymys luvanvaraisen henkilö- tai tavaraliikenteen harjoittamiseen tarvittavasta liikenneluvasta tai liikenteen luvattomasta harjoittamisesta
4) jolla on vakuutetulle vähäinen merkitys
5) jossa tämän vakuutuksen vakuutetut ovat vastapuolina; vakuutuksesta korvataan kuitenkin vakuutuksenotta jan kustannukset sekä ajoneuvon kuljettajan puolustuskulut moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä johtuneesta syytejutusta
6) jossa virallisen syyttäjän vakuutettua vastaan ajama syyte koskee rattijuopumusta, törkeää rattijuopumusta, huumaantuneena ajamista, liikennepakoa tai kulkuneuvon luovuttamista juopuneelle
7) jossa virallisen syyttäjän vakuutettua vastaan ajama syyte koskee törkeää liikenteen vaarantamista tai ylinopeuteen perustuvaa liikenteen vaarantamista tai liikennerikkomusta
8) jossa virallisen syyttäjän vakuutettua vastaan ajama syyte koskee tahallista tekoa tai törkeää huolimattomuutta
9) joka koskee ajo-oikeudetta ajoa
10) joka käsittelee kuljettajan ajokieltoon määräämistä. Jos kuitenkin tieliikennelain 75 §:n 2 momentin 3 kohdassa mainituilla perusteilla määrätty ajokielto on yleisen tuomioistuimen lainvoimaisella päätöksellä kumottu, korvataan ajokiellon kumoamisesta aiheutuneet kustannukset.
11) joka koskee edellä kohdissa 6-10 tarkoitettuihin tekoihin perustuvaa vakuutettua vastaan esitettyä vahingonkorvaus- tai muuta vaatimusta
12) joka koskee vakuutetun esittämää sellaiseen tekoon perustuvaa vahingonkorvausvaatimusta, josta vakuutettu on tuomittu rangaistukseen
13) joka koskee konkurssia
14) joka koskee ryhmäkannetta
15) jossa on kysymys yrityksen saneerauksesta tai yksityishenkilön velkajärjestelystä annettujen lakien mukaisesta menettelystä tai maaseutuelinkeinolain mukaisesta maatalouden harjoittajan vapaaehtoisesta velkajärjestelystä
16) jossa on kysymys siitä, onko vakuutetun ilmoittamasta vakuutustapahtumasta aiheutuneet kustannukset joko kokonaan tai osittain korvattava tästä oikeusturvavakuutuksesta.

4.6 Toimenpiteet vakuutustapahtuman satuttua

4.6.1 Jos vakuutettu haluaa käyttää vakuutusta, on siitä ilmoitettava kirjallisesti Tapiolalle etukäteen. Tapiola antaa tällöin vakuutetulle kirjallisen korvauspäätöksen.

4.6.2 Vakuutetun on käytettävä asiamiehenään asianajajaa tai muuta lakimiestä. Jos vakuutettu käyttää asiamiehenään muuta kuin oikeustieteen kandidaatin tai vastaavan ulkomaisen tutkinnon suorittanutta asiamiestä, vakuutuksesta ei suoriteta korvausta.

4.6.3 Vakuutetun on oikeudenkäynnissä ja sovintoneuvotteluissa vaadittava vastapuolelta korvausta asianajo- ja oikeudenkäyntikuluistaan. Jos vakuutettu ilman perusteltua syytä ei vaadi vastapuolelta kulujaan, vakuutuksesta suoritettavaa korvausta voidaan vakuutussopimuslain mukaan alentaa tai se evätä.

4.6.4 Vakuutetulla ei ole oikeutta myöntää asian hoitamisesta aiheutuneiden kustannusten määrää Tapiolaa sitovasti.

Vakuutetun mahdollisesti asiamiehelleen suorittama korvaus asiamiehen palkkioista ja kuluista ei sido Tapiolaa arvioitaessa oikeudenkäyntikulujen kohtuullisuutta.

4.7 Korvaussäännökset

4.7.1 ***Vakuutusmäärä ja omavastuu***

4.7.2 ***Vakuutusmäärä***

Vakuutuskirjaan merkitty vakuutusmäärä on Tapiolan korvausvelvollisuuden ylimpänä rajana jokaisessa vakuutustapahtumassa.

4.7.3 ***Omavastuu***

Korvattavista kustannuksista vähennetään vakuutuskirjaan merkitty omavastuu.

4.7.4 ***Korvattavat kustannukset ja korvauksen hakeminen***

Vakuutuksesta korvataan vakuutustapahtumasta aiheutuneet vakuutetun välttämättömät ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikulut seuraavasti:

4.7.4.1 Riita- ja hakemusasiassa

Vakuutetulle korvataan asiamiehen käyttämisestä ja todistelusta aiheutuneet kulut, jos on kysymys riidasta, jota on käsitelty tai joka olisi voitu välittömästi saattaa käsiteltäväksi kohdassa 4.3 mainituissa tuomioistuimissa.

Jos edellytyksenä riidan saattamiselle tuomioistuimen tutkittavaksi on jokin oikeustoimi taikka jossakin elimessä tai toimituksessa tehty päätös, kustannukset korvataan siitä lukien, kun sanottu edellytys on täyttynyt.

Asiamiehen palkkiot ja kulut, jos edellä tässä kohdassa tarkoitettua riitaa on tuomioistuinmenettelyn sijasta käsitelty kuluttajavalituslautakunnassa, vakuutuslautakunnassa tai muussa vastaavassa elimessä.

4.7.4.2 Välimiesmenettelyn kohteena oleva asia

Vakuutetulle korvataan asiamiehen käyttämisestä ja todistelusta aiheutuneet oikeudenkäyntikulut kohdan 4.7.3.2 tarkoittamassa riidassa. Välimiesten palkkioita ja kuluja ei kuitenkaan korvata.

4.7.4.3 Rikosasia

4.7.4.3.1 Asianomistajana

Vakuutetulle asiamiehen käyttämisestä ja todistelusta aiheutuneet oikeudenkäyntikulut korvataan siltä osin, kuin oikeudenkäynnissä on ollut kysymys rikoksesta johtuvasta vakuutetun yksityisoikeudellisesta vaatimuksesta.

4.7.4.3.2 Syytettynä ja vastaajana

Kohdassa 4.4.1 mainituista vakuutustapahtumista aiheutuneet asiamiehen käyttämisestä tai todistelusta aiheutuneet vakuutetun puolustuskulut.

4.7.4.3.3 Muutoksenhaku korkeimpaan oikeuteen

Jos muutoksenhaku korkeimpaan oikeuteen edellyttää valituslupaa, muutoksenhausta aiheutuneet kustannukset korvataan vakuutuksesta vain siinä tapauksessa, että lupa on myönnetty.

Ylimääräisten muutoksenhakukeinojen käyttämisestä aiheutuneet kustannukset korvataan vain, jos korkein oikeus on hyväksynyt kantelun, tuomion purkamisen tai palauttanut menetetyn määräajan.

4.7.4.3.4 Yhteinen intressi

Mikäli asiassa on kysymys olennaisesti muusta kuin vakuutetun omasta intressistä taikka vakuutetulla on vakuutustapahtumassa valvottavana yhteinen etu tällä vakuutuksella vakuuttamattomien kanssa, vakuutuksesta korvataan vain vakuutetun osuudeksi katsottava osa kustannuksista.

4.7.5 *Korvauksen määrä ja sen laskeminen sekä arvonlisävero*

Vakuutuksesta korvattavat asianajo- ja oikeudenkäyntikulut määrätään oikeudenkäymiskaaren 21 luvun oikeusohjeiden mukaisesti. Jos tuomioistuin ei asianosaisten myöntämisen vuoksi ole lausunut päätöksessään asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista, tai jos asia on ratkaistu sovintoteitse, korvattavat kustannukset määrätään ottaen huomioon myös vastaavanlaisissa asioissa yleensä tuomitut tai maksetut kulut.

Asiamiehen käytöstä korvataan kohtuullinen palkkio asiamiehen työstä ja välttämättömistä kuluista. Palkkion ja kulujen kohtuullisuutta määriteltäessä otetaan huomioon riidanalaisen etuuden arvo, asian vaikeus ja laajuus sekä suoritetun työn määrä ja laatu.

Jos vakuutettu on arvonlisäverolain mukaan oikeutettu vähentämään asianajolaskuun tai oikeudenkäyntikuluihin sisältyvän veron, korvauksesta vähennetään kustannuksiin sisältyvä arvonlisävero.

4.7.6 Kustannukset, joita vakuutuksesta ei korvata

Vakuutuksesta ei korvata

- vakuutetun maksettavaksi tuomittuja tai sovittu- ja vastapuolen oikeudenkäyntikuluja
- tuomion tai päätöksen täytäntöönpanosta aiheutuvia kustannuksia
- vakuutetun ajanhukkaa, omaa työtä, tulon- tai ansion menetystä, matkoja tai oleskelukustannuksia eikä sitä lisäkustannusta, joka aiheutuu asiamiehen vaihtamisesta tai vakuutetun omasta kustannuksia lisäävästä tai tarpeettomia kustannuksia aiheuttavasta menettelystä
- oikeustieteellisen asiantuntijalausunnon hankkimisesta aiheutuneita kuluja
- rikosilmoituksen tekemisestä ja rikosasian esitutkinnasta aiheutuvia kuluja
- kustannuksia sellaisista seikoista tai todisteista, joita tuomioistuin ei ota huomioon liian myöhään esitettyinä
- kustannuksia, jotka vakuutettu tai hänen asiamiehensä ovat aiheuttaneet jäämällä pois tuomioistuimesta, jättämällä noudattamatta tuomioistuimen antamia määräyksiä tai esittämällä väitteen, jonka he ovat tienneet tai heidän olisi pitänyt tietää aiheettomaksi, taikka muutoin ovat oikeudenkäyntiä pitkittämällä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheuttaneet
- kustannuksia oikeudenkäynnistä, jonka vakuutettu tai hänen asiamiehensä on aloittanut ilman, että vastapuoli on antanut siihen aihetta, taikka muutoin ovat tahallisesti tai huolimattomuudesta aiheuttaneet tarpeettoman oikeudenkäynnin
- maksuttomasta oikeudenkäynnistä annetun lain perusteella valtion varoista suoritettuja oikeudenkäyntikuluja eikä yleisestä oikeusaputoiminnasta annetun lain perusteella kunnan toimesta ja kustannuksella tapahtuvaa oikeusavun antamista.

4.7.7 *Muita korvaukseen liittyviä säännöksiä*

4.7.7.1 Tapiola suorittaa korvauksen vakuutetun oikeudenkäyntikuluista ja asianajokuluista tuomioistuimen lainvoimaisen päätöksen tai sovinnon syntymisen jälkeen.

4.7.7.2 Jos vakuutettu on arvonlisäverolain mukaan oikeutettu vähentämään asianajolaskuun sisältyvän veron, Tapiola suorittaa vakuutetulle korvauksen asianajo- ja oikeudenkäyntikuluista vakuutetun suorittamaa maksettua laskua vastaan.

4.7.7.3 Tapiolan korvausvelvollisuuden vähennykseksi on luettava kulukorvaus, minkä vakuutetun vastapuoli on tuomittu tai sitoutunut maksamaan vakuutetulle, mikäli se on saatu perityksi maksuvelvolliselta.

4.7.7.4 Jos vastapuoli on tuomittu tai sitoutunut maksamaan vakuutetulle kulukorvausta, joka vakuutuksesta korvausta suoritettaessa on maksamatta, vakuutettu on velvollinen siirtämään oikeutensa kulukorvaukseen Tapiolalle tämän suorittamaan korvauksen määrään asti.

Jos vakuutettu on joutunut maksamaan osan kustannuksistaan itse sen vuoksi, että kustannukset ylittävät kohdassa 4.7.2 mainitun enimmäiskorvauksen, vakuutettu on velvollinen siirtämään vastapuolen kulukorvauksesta Tapiolalle sen osan, joka ylittää vakuutetun itse maksaman osuuden.

5 LISÄTURVAVAKUUTUKSET

5.1 Lasivakuutus

5.1.1 Lasivakuutuksesta korvataan vakuutetun ajoneuvon ikkunalasit, jos ne rikkoutuvat välittömästi ikkunalasiin osuneesta iskusta.

5.1.2 Lasivakuutuksesta ei korvata yhteentörmäyksessä, tieltä suistumisessa ja ajoneuvon kaatumisessa rikkoutuneita ikkunalaseja. Nämä vahingot korvataan mahdollisesta kolarointivakuutuksesta.

5.1.3 Lasivakuutuksessa on vakuutuskirjaan merkitty omavastuuosuus.

5.2 Keskeytysvakuutus

5.2.1 Keskeytysvakuutuksesta maksetaan vakuutussopimusta solmittaessa sovittu päiväkorvaus, joka on merkitty vakuutuskirjaan, ajoneuvon menetetyiltä käyttöpäiviltä, mikäli ne johtuvat ehtojen kohdissa 2.4-2.9 ja 5.1 korvattavista vakuutustapahtumista ja esinevahingosta jää omavastuuosuuden jälkeen suoritettavaa korvausta.

5.2.2 Vakuutus on voimassa vakuutuksenottajan hyväksi

5.2.3 Korvaus maksetaan täysiltä vuorokausilta. Ensimmäinen korvauspäivä on

a) vakuutustapahtuman sattumispäivä, jos ajoneuvo on liikennekelvoton
b) korjaustyön alkamispäivä, jos ajoneuvo on liikennekelpoinen vahingon jälkeen
c) päivä, jolloin ajoneuvon anastamisesta ilmoitettiin kirjallisesti Tapiolalle.

Viimeinen korvauspäivä on

a) korjauksen valmistumispäivä
b) päivä, jolloin vakuutuksenottaja saa hallintaansa ja käyttöönsä toisen ajoneuvon vaurioituneen tai anastetun ajoneuvon tilalle
c) päivä, jolloin vakuutuksenottaja saa anastetun ajoneuvon takaisin
d) päivä, jolloin vakuutuksenottaja hankkii hallintaansa ja käyttöönsä ajoneuvon siitä huolimatta, että vaurioitunut ajoneuvo korjataan eikä sen omistusoikeus siirry Tapiolalle.

5.2.4 *Vakuutustapahtuman sattumispäivä*

Jos tosiasiallinen vakuutustapahtuman sattumispäivä ei ole tiedossa, vakuutustapahtuman sattumispäivänä pidetään vahingon havaitsemispäivää.

5.2.5 *Keskeytysvakuutuksen enimmäiskorvausaika*

a) Vakuutustapahtumissa, jotka on korvattu kohtien 2.4- 2.7 ja 5.1 perusteella, korvaus maksetaan korkeintaan 30 päivältä.
b) Ajoneuvon lunastustapauksissa keskeytyskorvausta maksetaan kuitenkin korkeintaan 14 päivältä, jos ajoneuvo lunastetaan varkausvakuutuksesta sillä perusteella, että se on jäänyt kateisiin korvausta maksetaan 30 päivältä.
c) Liikennekelvottoman ajoneuvon korjauksen odotusajalta johtuvia menetettyjä käyttöpäiviä korvataan enintään 7 päivältä.

5.2.6 Vakuutuksenottajalla on jokaisessa vakuutustapahtumassa kolmen päivän omavastuuaika. Henkilö- ja pakettiautojen keskeytysvakuutuksessa ei ole omavastuuaikaa.

5.2.7 *Keskeytysvakuutuksesta ei kuitenkaan korvata*

- korjaus- tai odotuspäiviä, jotka ovat aiheutuneet vakuutuksenottajan huolimattomuudesta tai muusta hänen menettelystään, esimerkiksi ajokelvotonta ajoneuvoa ei ole viety heti korjattavaksi
- valtakunnallisesta työtaistelusta johtuvaa korjauksen pitkittymistä
- ajokelpoisen ajoneuvon korjauksen tai varaosien odotusaikaa ennen korjauksen aloittamista
- puutteellisen tai epäonnistuneen korjauksen uusimisesta johtuvia menetettyjä käyttöpäiviä.

5.2.8 *Korvausten yhteensovittaminen*

Mikäli vakuutuksenottajalla on oikeus saada samalta ajalta seisonta-ajan korvausta liikenne- tai vastuuvakuutuksesta, vähennetään korvaus keskeytyskorvauksesta.

Mikäli vakuutuksenottajalla on oikeus saada samalta ajalta korvausta auton vuokrauskustannuksista liikenne- tai vastuuvakuutuksesta, maksetaan keskeytysvakuutuksesta se osa vuokrauskustannuksista, joka jää vakuutuksenottajan itsensä maksettavaksi liikenne- tai vastuu korvauksen jälkeen. Korvaus voi olla päivää kohti kuitenkin korkeintaan keskeytysvakuutuksen päiväkorvauksen määrä. Vakuutuksesta ei kuitenkaan korvata polttoainetta, auton vuokraukseen liittyviä omavastuun poistomaksua tai muita vapaaehtoisia maksuja

5.3 Erikois- ja koristemaalauksen korvaus

Maalaus vakuutetaan sovitusta vakuutusmäärästä. Vakuutuksen kohteena olevan erikoismaalauksen korvaus maksetaan rahana. Maalauksen vahingoittuessa vain osittain, korvauksena maksetaan se määrä, joka vastaa vahingoittuneen alueen osuutta maalauksen koko pinta-alasta ja vakuutusmäärästä.

6 SEISONTA-AIKA JA BONUS

6.1 Seisonta-aika

Jos ajoneuvo on poissa liikenteestä yhtäjaksoisesti 30 päivää annetaan kolarointivakuutuksen maksun osalta seisonta-aikahyvitystä. Hyvitys lasketaan 1/360-osina ko. vakuutuskauden Peruskaskon ja Osakaskon vuosimaksun erotuksesta. Seisonta-aika on ilmoitettava Tapiolaan etukäteen kirjallisesti.

Seisonta-aikana tapahtunutta kolarointivakuutusvahinkoa ei korvata. Kolarointi-, autopalvelu- ja keskeytysvakuutusta lukuunottamatta muut vakuutukset ovat voimassa myös ilmoitettuna liikenteestä poissaoloaikana.

Vakuutusmaksu on aina vähintään 50 mk kultakin voimassa olleelta vakuutuskaudelta.

6.2 Bonus

Bonusoikeudellisen kaskovakuutuksen maksusta annetaan maksualennusta bonuksen muodossa kultakin vahingottomalta vakuutuskaudelta. Bonus nousee 10 % vuodessa aina 60 %:iin saakka. Vastaavasti bonus alenee 20 % kolarointivakuutuksesta maksetun korvauksen johdosta.

7 VAKUUTUSSOPIMUSLAISTA JOHTUVIA OIKEUKSIA JA VELVOLLISUUKSIA

Vakuutussopimuslaki (543/94) on vakuutussopimuksia koskeva laki, joka sisältää asiakkaan ja vakuutusyhtiön väliseen sopimussuhteeseen sekä eräiden kolmansien henkilöiden oikeuksiin vaikuttavia säännöksiä. Seuraavassa on osa lain keskeisimmistä säännöksistä sekä asiat, joista vakuutusehdoissa on lain mukaan määrättävä. Tähän vakuutussopimukseen sovelletaan kuitenkin myös sellaisia vakuutussopimuslain säännöksiä, joita ei jäljempänä ole esitetty. Otsikoiden jälkeen suluissa olevat pykälämerkinnät viittaavat niihin vakuutussopimuslain säännöksiin, joissa käsitellään otsikossa mainittuja asioita.

7.1 Eräät keskeiset käsitteet

Vakuutussopimuksen keskeinen sisältö (6 §) määritellään vakuutuskirjassa ja vakuutusehdoissa.

Vakuutuksenottaja (2 §) on se, joka on tehnyt vakuutusyhtiön kanssa vakuutussopimuksen.

Vakuutettu (2 §) on se, jonka hyväksi vakuutus on voimassa.

Vakuutuskausi (16 §) on sovittu vakuutuskirjaan merkitty vakuutuksen voimassaoloaika. Vakuutussopimus jatkuu sovitun vakuutuskauden kerrallaan, jollei jompikumpi sopimuspuoli irtisano sopimusta.

Vakuutustapahtuma on se tapahtuma, jonka perusteella vakuutuksesta suoritetaan korvausta.

Suojeluohje (31 §) on vakuutuskirjassa, vakuutusehdoissa tai muutoin kirjallisesti asetettu velvoite noudattaa määräyksiä, joilla on tarkoitus estää vahinko tai rajoittaa vahingon syntymistä.

Tapiolalla tarkoitetaan Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiolaa.

7.2 Tietojen antaminen ennen vakuutussopimuksen tekemistä

7.2.1 *Tapiolan tiedonantovelvollisuus (5 § ja 9 §)*

Vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi Tapiola antaa ennen vakuutussopimuksen solmimista vakuutuksen hakijalle tarpeelliset tiedot, kuten

- tietoja Tapiolan vakuutusmuodoista
- vakuutusmaksuista ja
- vakuutusehdoista.

Tietoja annettaessa kiinnitetään huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin.

Jos Tapiola tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta taikka on antanut hänelle siitä virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja, vakuutussopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.

7.2.2 *Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuus (22 §, 23 § ja 34 §)*

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee ennen vakuutuksen myöntämistä antaa oikeat ja täydelliset vastaukset Tapiolan esittämiin kysymyksiin, joilla voi olla merkitystä Tapiolan vastuun arvioimisen kannalta. Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee lisäksi vakuutuskauden aikana ilman aiheetonta viivytystä oikaista Tapiolalle antamansa, vääriksi tai puutteellisiksi havaitsemansa tiedot.

Jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu on täyttäessään edellä mainittua velvollisuuttaan menetellyt vilpillisesti, vakuutussopimus ei sido Tapiolaa. Tapiolalla on oikeus pitää suoritetut vakuutusmaksut, vaikka vakuutus raukeaisi.

Jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa, korvausta voidaan alentaa tai se evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se

evättävä, otetaan huomioon, mikä merkitys seikalla, jota vakuutuksenottajan tai vakuutetun antama väärä tai puutteellinen tieto koskee, on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi otetaan huomioon vakuutuksenottajan tai vakuutetun tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.3 Tapiolan vastuun alkaminen ja vakuutussopimuksen voimassaolo

7.3.1 *Tapiolan vastuun alkaminen (11 §)*

Tapiolan vastuu alkaa, jollei erityisestä alkamisajankohdasta ole osapuolten kesken sovittu, silloin, kun Tapiola tai vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen.

Jos vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt kirjallisen vakuutushakemuksen Tapiolalle ja jos on ilmeistä, että Tapiola olisi hakemuksen hyväksynyt, Tapiola vastaa myös hakemuksen antamisen tai lähettämisen jälkeen sattuneesta vakuutustapahtumasta.

Vakuutushakemus tai hyväksyvä vastaus, jonka vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt Tapiolan edustajalle, katsotaan jätetyksi tai lähetetyksi Tapiolalle. Jollei ole selvitystä siitä, mihin vuorokaudenaikaan vastaus tai hakemus on annettu tai lähetetty, katsotaan tämän tapahtuneen kello 24.00.

7.3.2 *Vakuutussopimuksen voimassaolo (16 §)*

Vakuutussopimus on ensimmäisen vakuutuskauden päätyttyä voimassa sovitun vakuutuskauden kerrallaan, jollei vakuutuksenottaja tai Tapiola irtisano sopimusta. Vakuutussopimus voi päättyä myös muista jäljempänä kohdissa 7.4.2 ja 7.15 mainituista syistä.

7.4 Vakuutusmaksu

7.4.1 *Vakuutusmaksun suorittaminen (38§)*

Vakuutusmaksu on suoritettava kuukauden kuluessa siitä, kun Tapiola lähetti vakuutuksenottajalle maksuvaatimuksen. Ensimmäistä maksua ei kuitenkaan tarvitse suorittaa ennen Tapiolan vastuun alkamista eikä myöhempiä maksuja ennen sovitun vakuutusmaksukauden tai vakuutuskauden alkamista.

Jos vakuutuksenottajan suoritus ei riitä kaikkien Tapiolan vakuutusmaksusaatavien maksamiseen, vakuutuksenottajalla on oikeus määrätä, mitä vakuutusmaksusaatavia hänen suorituksillaan lyhennetään.

7.4.1.1 Osasuorituksen kohdentamissäännöt

Mikäli vakuutuksenottaja ei anna määräystä maksusaatavien kohdentamisesta ja jos maksamatta olevan erän suuruisia eriä on useita, Tapiola kohdistaa maksun ensisijaisesti vanhimmalle kaskovakuutusmaksulle, sen jälkeen vanhimmalle liikennevakuutusmaksulle sekä avoimille korkolaskuille vanhimmasta laskusta alkaen.

7.4.2 *Vakuutusmaksun viivästyminen (39§)*

Jos vakuutuksenottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksun suorittamisen edellä kohdassa 7.4.1 tarkoitetussa määräajassa, Tapiolalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi 14 päivän kuluttua irtisanomista koskevan ilmoituksen lähettämisestä.

Jos vakuutuksenottaja suorittaa vakuutusmaksun ennen irtisanomisajan päättymistä, vakuutus ei kuitenkaan pääty irtisanomisajan kuluttua. Tapiola mainitsee tästä mahdollisuudesta irtisanomista koskevassa ilmoituksessa.

Jos maksun laiminlyönti on johtunut vakuutuksenottajan maksuvaikeuksista, joihin hän on joutunut sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiassa omatta syyttään, vakuutus päättyy irtisanomisesta huolimatta vasta 14 päivän kuluttua esteen lakkaamisesta. Vakuutus päättyy kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluttua irtisanomisajan päättymisestä. Irtisanmisilmoituksessa mainitaan tästä mahdollisuudesta vakuutuksen määräaikaiseen jatkumiseen.

Jos vakuutusmaksua ei suoriteta edellä kohdassa 7.4.1 tarkoitetussa määräajassa, myöhästymisajalta on suoritettava viivästyskorkoa korkolain mukaan.

7.4.3 *Viivästyneen vakuutusmaksun suorittaminen (42 §)*

Jos vakuutuksenottaja suorittaa vakuutusmaksun sen jälkeen, kun vakuutus on päättynyt, Tapiolan vastuu alkaa maksun suorittamista seuraavasta päivästä. Vakuutus on tällöin voimassa alunperin sovitun vakuutuskauden loppuun siitä lukien, kun vakuutus tuli uudelleen voimaan.

Jos Tapiola ei kuitenkaan halua saattaa päättynyttä vakuutusta uudelleen voimaan, Tapiola ilmoittaa 14 päivän kuluessa vakuutusmaksun suorittamisesta lukien vakuutuksenottajalle, ettei se suostu ottamaan maksua vastaan.

7.4.4 *Vakuutusmaksun palauttaminen sopimuksen päättyessä (45 §)*

Jos vakuutus päättyy sovittua ajankohtaa aikaisemmin, Tapiolalla on oikeus vakuutusmaksuun vain siltä ajalta, jonka sen vastuu on ollut voimassa. Muu osa jo suoritetusta vakuutusmaksusta palautetaan vakuutuksenottajalle. Vakuutusmaksua ei kuitenkaan palauteta, jos asiassa on menetelty vilpillisesti kohdassa 7.2.2 tarkoitetuissa tilanteissa.

Jos vakuutus päättyy kesken vakuutuskauden, Tapiola palauttaa vakuutuksenottajalle vakuutuskauden loppuosaa koskevan vakuutusmaksun minimimaksun ylittävältä osalta. Kaskovakuutuksesta perittävä minimimaksu on 50 mk kultakin voimassa olleelta vakuutuskaudelta.

Vakuutusmaksua ei kuitenkaan erikseen palauteta jos palautettava maksu on vähemmän kuin 50 markkaa.

7.5 Tietojen antaminen sopimuksen voimassaoloaikana

7.5.1 *Tapiolan tiedonantovelvollisuus (6 §, 7 § ja 9 §)*

Vakuutussopimuksen solmimisen jälkeen Tapiola antaa vakuutuksenottajalle vakuutuskirjan sekä vakuutusehdot.

Vakuutuksen voimassaoloaikana Tapiola lähettää vakuutuksenottajalle vuosittain tiedon vakuutusmäärästä ja muista sellaisista vakuutusta koskevista seikoista, joilla on vakuutuksenottajalle ilmeistä merkitystä.

Jos Tapiola tai sen edustaja on vakuutuksen voimassaoloaikana antanut vakuutuksesta puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutussopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää, jos tällaisten puutteellisten, virheellisten taikka harhaanjohtavien tietojen voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka Tapiola tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta.

7.5.2 *Vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus vaaran lisääntymisestä (26 § ja 34 §)*

Vakuutuksenottajan tulee ilmoittaa Tapiolalle vakuutussopimusta päätettäessä ilmoitetuissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiantilassa vakuutuskauden aikana tapahtuneesta olennaisesta vahingonvaaraa lisäävästä muutoksesta, jota Tapiolan ei voida katsoa ottaneen lukuun sopimusta päätettäessä. Vakuutuksenottajan on ilmoitettava tällaisesta muutoksesta Tapiolalle viimeistään muutosta seuraavan vakuutusmaksun suorittamisen yhteydessä. Esimerkkejä muutoksista:

- ajoneuvon käyttötarkoituksen muutos, esimerkiksi yksityiskäyttöisestä luvanvaraiseen tai vuokrauskäyttöön
- ajoneuvon rakenteen oleellinen muutos, esimerkiksi moottori vaihdetaan tehokkaampaan
- ajoneuvon käyttöpaikan ja -maan muutos

Jos vakuutuksenottaja on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa vaaran lisääntymisestä, korvausta voidaan alentaa tai se evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se evättävä, otetaan huomioon mikä merkitys vahingonvaaraa lisänneellä muuttuneella olosuhteella on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi otetaan huomioon vakuutuksenottajan tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.6 Velvollisuus estää vahingon syntyminen ja rajoittaa sitä

7.6.1 *Velvollisuus noudattaa suojeluohjeita (31 § ja 34 §)*

Vakuutetun tulee noudattaa vakuutuskirjassa, vakuutusehdoissa tai kirjallisesti muutoin annettuja suojeluohjeita. Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt suojeluohjeiden noudattamisen, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se evättävä, otetaan huomioon, mikä merkitys suojeluohjeen laiminlyönnillä on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi tulee ottaa huomioon vakuutetun tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.6.2 *Vahingon torjumis- ja rajoittamisvelvollisuus sekäpelastamisvelvollisuus (32 §, 34 § ja 61 §)*

Vakuutustapahtuman sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutetun tulee kykyjensä mukaan huolehtia vahingon torjumisesta tai rajoittamisesta. Jos vahinko on ulkopuolisen aiheuttama, vakuutetun tulee ryhtyä tarpeellisiin toimiin Tapiolan oikeuden säilyttämiseksi vahingon aiheuttajaa kohtaan.

Vakuutettu on velvollinen selvittämään

- vahingonaiheuttajan henkilöllisyyden
- vahingossa osallisena olleiden ajoneuvojen rekisteritunnukset

Vakuutettu on velvollinen ilmoittamaan kuljetuksen aikana sattuneesta vahingosta rahdinkuljettajalle.

Vakuutettu tulee mahdollisuuksiensa mukaan tieliikenteestä annettujen säännösten mukaisesti osallistua vahingon selvittelyyn sekä myötävaikuttaa vahingon todellisen syyn ja aiheuttajan selvillesaamiseen. Vakuutettu ei saa poistumalla vahinkopaikalta tai nauttimalla vahingon jälkeen alkoholia tai muutoinkaan vaikeuttaa vahingon selvittämistä.

Jos vahinko on aiheutettu rangaistavalla teolla, esimerkiksi varkaus-, ilkivalta- ja petosvahinko, vakuutetun tulee viivytyksettä ilmoittaa asiasta vahinkopaikkakunnan poliisiviranomaisille ja vaatia oikeudessa rikoksentekijöille rangaistusta, jos Tapiolan etu sitä vaatii. Ulkomailla anastetusta kateisiin jääneestä ajoneuvosta on ilmoitettava myös Suomen poliisiviranomaiselle.

Tapiola korvaa edellä mainitun pelastamisvelvollisuuden täyttämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, vaikka vakuutusmäärä siten ylitettäisiinkin.

Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt edellä tarkoitetun pelastamisvelvollisuutensa, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se

evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se evättävä, otetaan huomioon, mikä merkitys laiminlyönnillä on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi tulee ottaa huomioon vakuutetun tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.7 Vakuutustapahtuman aiheuttaminen (30 § ja 34 §)

Tapiola on vastuusta vapaa vakuutettua kohtaan, joka on tahallisesti aiheuttanut vakuutustapahtuman.

Jos vakuutettu on aiheuttanut vakuutustapahtuman törkeästä huolimattomuudesta tai jos vakuutetun alkoholin tai huumausaineiden käyttö on vaikuttanut vakuutustapahtumaan, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä.

Harkittaessa onko korvausta edellä mainituissa tapauksissa alennettava tai se evättävä, otetaan huomioon, mikä merkitys vakuutetun henkilön toimenpiteellä on ollut vahingon syntymiselle. Lisäksi otetaan huomioon vakuutetun henkilön tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

7.8 Samastaminen (33 §)

Mitä edellä on sanottu vakuutetusta, kun kysymys on vakuutustapahtuman aiheuttamisesta, suojeluohjeiden noudattamisesta tai pelastamisvelvollisuudesta, sovelletaan vastaavasti henkilöön

1) joka vakuutetun suostumuksella on vastuussa vakuutuksen kohteena olevasta moottorikäyttöisestä tai hinattavasta ajoneuvosta;
2) joka omistaa vakuutetun omaisuuden yhdessä vakuutetun kanssa ja käyttää sitä yhdessä hänen kanssaan; tai
3) joka asuu vakuutetun kanssa yhteisessä taloudessa ja käyttää vakuutettua omaisuutta yhdessä hänen kanssaan.

Mitä edellä on sanottu vakuutetusta, kun kysymys on suojeluohjeiden noudattamisesta, sovelletaan vastaavasti henkilöön, jonka tehtävänä on vakuutuksenottajaan olevan työ- tai virkasuhteen perusteella huolehtia suojeluohjeen noudattamisesta.

7.9 Syyntakeettomuus ja pakkotila (36 §)

Tapiola ei vastuusta vapautukseen tai sen rajoittamiseksi vetoa edellä mainittuihin kohtiin 7.6 ja 7.7, jos vakuutettu aiheuttaessaan vakuutustapahtuman taikka laiminlyödessään suojeluohjeen noudattamisen tai pelastamisvelvollisuuden oli 12 vuotta nuorempi tai sellaisessa mielentilassa, ettei häntä olisi voitu tuomita rangaistukseen rikoksesta.

Tapiola ei vastuusta vapautukseen tai sen rajoittamiseksi vetoa kohtiin 7.5, 7.6 tai 7.7, jos vakuutettu aiheuttaessaan vaaran lisääntymisen tai vakuutustapahtuman taikka laiminlyödessään suojeluohjeen noudattamisen tai pelastamisvelvollisuuden toimi henkilön tai omaisuuden vahingoittumisen ehkäisemiseksi sellaisissa olosuhteissa, että laiminlyönti tai toimenpide oli puolustettavissa.

Mitä tässä kohdassa on sanottu vakuutetusta, sovelletaan myös kohdassa 7.8 vakuutettuun samastettavaan henkilöön.

7.10 Korvausmenettely

7.10.1 *Korvauksen hakijan velvollisuudet (69 § ja 72 §)*

Korvauksen hakijan on annettava Tapiolalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen Tapiolan vastuun selvittämiseksi. Tällaisia asiakirjoja ja tietoja ovat esimerkiksi ne, joiden avulla voidaan todeta, onko vakuutustapahtuma sattunut, kuinka suuri vahinko on syntynyt ja kenelle korvaus on suoritettava. Korvauksen hakija on velvollinen hankkimaan ne selvitykset, jotka ovat parhaiten hänen saatavissaan ottaen kuitenkin huomioon myös Tapiolan mahdollisuudet hankkia selvitystä.

Tarpeellisia selvityksiä ovat mm.

a) korvauksen hakijan kirjallinen vahinkoilmoitus
b) varkaus-, ilkivalta-, hirvi- ja petosvahingoissa jäljennös poliisiviranomaiselle tehdystä ilmoituksesta
c) kauppalasku, kuitti tai muu luotettava selvitys aiheutuneen vahingon määrän selvittämistä varten.

Tapiola ei ole velvollinen suorittamaan korvausta ennen kuin se on saanut edellä mainitut selvitykset.

Tapiolalle on varattava tilaisuus tarkastaa vaurioitunut ajoneuvo ennen kuin sitä ryhdytään korjaamaan.

Jos korvauksen hakija on vakuutustapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut Tapiolalle vääriä tai puutteellisia tietoja, joilla on merkitystä vakuutustapahtuman ja Tapiolan vastuun selvittämisen kannalta, voidaan korvausta alentaa tai se evätä sen mukaan, kuin olosuhteet huomioon ottaen on kohtuullista.

7.10.2 *Korvausoikeuden vanhentuminen (73 §)*

Vakuutuskorvausta on haettava Tapiolalta vuoden kuluessa siitä, kun korvauksenhakija sai tietää mahdollisuudestaan saada korvausta ja viimeistään 10 vuoden kuluttua vakuutustapahtuman sattumisesta. Korvausvaatimuksen esittämiseen rinnastetaan ilmoituksen tekeminen vakuutustapahtumasta. Jos korvausvaatimusta ei esitetä tässä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen.

7.10.3 *Tapiolan velvollisuudet (7 §, 8 §, 9 §, 67 §, 68 § ja 70 §)*

Vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen Tapiola antaa korvauksen hakijalle tietoja vakuutuksen sisällöstä ja korvauksen hakemismenettelystä. Korvauksen hakijalle mahdollisesti annetut ennakkotiedot tulevasta korvauksesta, korvausmäärästä tai korvauksen suorittamistavasta eivät vaikuta vakuutussopimuksen mukaiseen suoritusvelvollisuuteen.

Tapiola suorittaa vakuutustapahtumasta johtuvan vakuutussopimuksen mukaisen korvauksen tai ilmoittaa, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut vastuunsa selvittämisen kannalta tarpeelliset asiakirjat ja tiedot. Jos korvauksen määrä ei ole riidaton, Tapiola suorittaa kuitenkin edellä mainitussa ajassa korvauksen riidattoman osan.

Viivästyneelle korvaukselle Tapiola maksaa korkolaissa säädettyä viivästyskorkoa.

7.10.4 *Kuittaus*

Korvauksesta voidaan vähentää vakuutetun ja vakuutuksen, josta korvausta haetaan, maksamattomat erääntyneet vakuutusmaksut ja muut Tapiolan erääntyneet riidattomat saatavat yleisten kuittausedellytysten mukaisesti.

7.11 Vakuutuskorvaus

7.11.1 *Ylivakuutus ja rikastumiskielto (57 §)*

Omaisuus tai etuus on ylivakuutettu, jos vakuutussopimukseen merkitty vakuutusmäärä on merkittävästi vakuutetun omaisuuden tai etuuden oikeaa arvoa suurempi.

Tapiola ei korvaa ylivakuutetulle omaisuudelle tai etuudelle sattuneen vakuutustapahtuman johdosta enempää kuin vahingon peittämiseksi tarvittavan määrän. Jos kuitenkin vakuutusmäärä olennaisesti perustuu Tapiolan tai sen edustajan antamaan arvioon, korvaus suoritetaan ylivakuutuksesta vakuutusmäärän mukaisesti, paitsi milloin vakuutuksenottajan tahallisesti antamat väärät tai puutteelliset tiedot olivat vaikuttaneet arvioon.

7.11.2 *Alivakuutus (58 §)*

Omaisuus tai etuus on alivakuutettu, jos vakuutussopimukseen merkitty vakuutusmäärä on merkittävästi vakuutetun omaisuuden tai etuuden oikeaa arvoa pienempi.

Tapiola korvaa alivakuutetulle omaisuudelle tai etuudelle sattuneen vahinkotapahtuman johdosta vain niin suuren osan vahingosta kuin vakuutusmäärän ja omaisuuden tai etuuden arvon välinen suhde osoittaa. Jos kuitenkin vakuutusmäärä olennaisesti perustuu Tapiolan tai sen edustajan antamaan arvioon, korvaus suoritetaan vahingon määräisenä, kuitenkin enintään vakuutusmäärän mukaisena.

7.12 Muutoksenhaku Tapiolan päätökseen (8 §, 68 § ja 74 §)

Vakuutuksenottajalla tai korvauksenhakijalla on käytettävissään eri keinoja saadakseen muutos-ta Tapiolan päätökseen. Hänellä on oikeus nostaa kanne Tapiolaa vastaan. Ennen sitä hän voi kysyä neuvoa ja opastusta Kuluttajien vakuutustoimistosta tai pyytää ratkaisusuositusta lautakunnista. Lautakuntakäsittely ei estä kanteen nostamista. Sen sijaan lautakunnat eivät ota käsiteltäväksi asiaa, joka on käsitelty oikeudessa tai on siellä vireillä.

7.12.1 *Itseoikaisu*

Jos vakuutuksenottaja tai korvauksenhakija epäilee virhettä Tapiolan korvauspäätöksessä tai muussa päätöksessä, hänellä on oikeus saada lähempää tietoa seikoista, jotka ovat johtaneet ratkaisuun. Tapiola oikaisee päätöksen, jos uudet selvitykset antavat siihen aihetta.

7.12.2 *Kuluttajien vakuutustoimisto ja ratkaisusuosituksia antavat lautakunnat*

Jos vakuutuksenottaja tai korvauksenhakija on tyytymätön Tapiolan päätökseen, hän voi kysyä neuvoa tai opastusta Kuluttajien vakuutustoimistosta. Toimisto on puolueeton elin, jonka tehtävänä on neuvoa kuluttajia vakuutus- ja korvausasioissa.

Tapiolan päätös voidaan viedä Kuluttajien vakuutustoimiston yhteydessä toimivaan Vakuutuslautakuntaan. Sen tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia erimielisyyksistä, jotka koskevat lain tai vakuutusehtojen tulkintaa ja soveltamista vakuutussuhteessa.

Tapiolan päätös voidaan saattaa ratkaistavaksi myös kuluttajavalituslautakuntaan, joka antaa ratkaisusuosituksia kuluttajansuojalainsäädännön perusteella.

Neuvontapalvelut ja lautakuntien lausunnot ovat maksuttomia.

7.12.3 *Käräjäoikeus*

Jos vakuutuksenottaja tai korvauksenhakija ei tyydy Tapiolan päätökseen, hän voi panna vireille kanteen Tapiolaa vastaan. Kanne voidaan panna vireille joko asianosaisen Suomessa olevan kotipaikan käräjäoikeudessa tai Tapiolan kotipaikan taikka vahinkopaikan käräjäoikeudessa, jollei Suomen kansainvälisistä sopimuksista muuta johdu.

Kanne Tapiolan tekemän päätöksen johdosta on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun asianosainen sai kirjallisen tiedon Tapiolan päätöksestä ja tästä määräajasta. Määräajan kuluttua umpeen oikeutta kanteen nostamiseen ei enää ole.

7.13 Tapiolan takautumisoikeus (75 §)

7.13.1 *Tapiolan takautumisoikeus kolmatta kohtaan*

Vakuutetun oikeus vaatia kolmannelta henkilöltä korvausmäärä, jonka Tapiola on hänelle suorittanut, siirtyy Tapiolalle, jos kolmas henkilö aiheutti vakuutustapahtuman tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta taikka on lain mukaan velvollinen suorittamaan korvausta huolimattomuudesta riippumatta.

Tapiolalla on oikeus vaatia takaisin suorittamansa korvaus myös

a) henkilöltä joka on tuottamuksellaan aiheuttanut vahingon ajettaessa ajoneuvolla, johon oli päästy käsiksi tekemällä sellainen rikos tai jota käytettiin sellaisen rikoksen tekemiseen, joka ei ole vähäinen
b) vahingon aiheuttaneen moottoriajoneuvon kuljettajalta, joka on vahingon sattuessa kuljettanut ajoneuvoa sellaisessa tilassa, että hänen verensä alkoholipitoisuus oli ajon aikana tai sen jälkeen vähintään 1,2 promillea tai että hänellä oli vähintään 0,60 milligrammaa alkoholia litrassa uloshengitysilmaa
c) vahingon aiheuttaneen moottoriajoneuvon kuljettajalta, joka on vahingon sattuessa kuljettanut ajoneuvoa muuten alkoholin tai muun huumaavaan aineen kuin alkoholin vaikutuksen alaisena tai alkoholin ja muun huumaavan aineen yhteisvaikutuksen alaisena niin, että hänen kykynsä virheettömiin suorituksiin oli tuntuvasti huonontunut

7.13.2 *Tapiolan takautumisoikeus vakuutuksenottajaa, vakuutettua tai vakuutettuun samaistettua kohtaan*

Edellä ehtojen 7.13.1 kohdassa mainittujen tilanteiden lisäksi Tapiola saa vaatia sille vakuutetulle, jonka hyväksi vakuutus on voimassa, suorittamansa korvauksen tai sen osan takaisin siltä

– vakuutuksenottajalta,
– vakuutetulta tai
– heihin kohdan 7.8 samastettavalta henkilöltä,

joka on aiheuttanut vakuutustapahtuman tai laiminlyönyt vakuutussopimuslain 4 luvussa säädetyn velvollisuuden (tiedonantovelvollisuus vakuutusta haettaessa, ilmoitusvelvollisuus vaaran lisääntymisestä, suojeluohjeiden noudattaminen, pelastamisvelvollisuus). Tapiola saa takautumisoikeuden nojalla vaatia suoritetun korvauksen kokonaan, jos Tapiola olisi vakuutussopimuslain 4 luvussa säädetyllä perusteella vastuusta vapaa tai oikeutettu epäämään korvauksen. Jos korvausta olisi vakuutussopimuslain 4 luvussa säädetyllä perusteella alennettu, Tapiola voi vaatia takaisin korvauksen alennusta vastaavan osan.

7.14 Vakuutussopimuksen muuttaminen

7.14.1 *Sopimusehtojen muuttaminen vakuutuskauden aikana (18 §)*

Tapiolalla on oikeus vakuutuskauden aikana muuttaa vakuutusmaksua tai muita sopimusehtoja vastaamaan uusia olosuhteita, jos

1) vakuutuksenottaja tai vakuutettu on laiminlyönyt kohdassa 7.2.2 tarkoitetun tiedonantovelvollisuutensa; tai
2) vakuutuksenottajan tai vakuutetun Tapiolalle sopimusta päätettäessä ilmoittamissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiantilassa on vakuutuskauden aikana tapahtunut kohdassa 7.5.2 tarkoitettu muutos.

Saatuaan tiedon edellä mainitusta seikasta Tapiola lähettää ilman aiheetonta viivytystä ilmoituksen siitä, miten ja mistä ajankohdasta vakuutusmaksu tai muut sopimusehdot muuttuvat. Ilmoituksessa mainitaan, että vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vakuutus.

7.14.2 Sopimusehtojen muuttaminen vakuutuskauden vaihtuessa (19 §)

A. Ilmoitusmenettely

Tapiolalla on oikeus vakuutuskauden vaihtuessa muuttaa vakuutusehtoja, -maksua sekä muita sopimusehtoja, kun perusteena on

– uusi tai muuttunut lainsäädäntö tai viranomaisen määräys
– ennalta arvaamaton olosuhteiden muutos (esim. kansainvälinen kriisi, poikkeuksellinen luonnontapahtuma, suuronnettomuus).
– vakuutuksen korvausmenon muutos.

Tapiolalla on lisäksi oikeus tehdä vakuutusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta vakuutussopimuksen keskeiseen sisältöön.

Jos Tapiola tekee vakuutussopimukseen edellä kuvattuja muutoksia, Tapiola lähettää maksuvaatimuksen yhteydessä vakuutuksenottajalle ilmoituksen siitä, miten vakuutusmaksu tai muut sopimusehdot muuttuvat. Ilmoituksessa mainitaan, että vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vakuutus. Muutos tulee voimaan sen vakuutuskauden alusta lukien, joka ensiksi seuraa kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

B. Vakuutuksen irtisanomista edellyttävät muutokset

Jos Tapiola muuttaa vakuutusehtoja, -maksuja tai muita sopimusehtoja muissa kuin edellä kohdassa A luetelluissa tapauksissa tai poistaa vakuutuksesta voimakkaasti markkinoidun edun, Tapiolan on irtisanottava vakuutus päättymään vakuutuskauden lopussa. Irtisanominen suoritetaan kirjallisesti viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.

7.15 Vakuutussopimuksen päättyminen

7.15.1 *Vakuutuksenottajan oikeus irtisanoa vakuutus (12 §)*

Vakuutuksenottajalla on oikeus milloin tahansa vakuutuskauden aikana irtisanoa vakuutus. Irtisanominen on suoritettava kirjallisesti. Muu irtisanominen on mitätön. Jos vakuutuksenottaja ei ole määrännyt vakuutuksen päättymisaikaa, vakuutus päättyy, kun irtisanomista koskeva ilmoitus on jätetty tai lähetetty Tapiolalle.

7.15.2 *Tapiolan oikeus irtisanoa vakuutus vakuutuskauden aikana (15 §)*

Tapiolalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään vakuutuskauden aikana, jos

1) vakuutuksenottaja tai vakuutettu on ennen vakuutuksen myöntämistä antanut vääriä tai puutteellisia tietoja ja jos Tapiola oikean asianlaidan tuntien ei olisi vakuutusta myöntänyt;
2) vakuutuksenottajan tai vakuutetun Tapiolalle sopimusta päätettäessä ilmoittamissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiantilassa on vakuutuskauden aikana tapahtunut sellainen olennaisesti vahingonvaaraa lisäävä muutos, jota Tapiolan ei voida katsoa ottaneen lukuun sopimusta päätettäessä;
3) vakuutettu on tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta laiminlyönyt suojeluohjeiden noudattamisen;
4) vakuutettu on tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta aiheuttanut vakuutustapahtuman
5) vakuutettu on vakuutustapahtuman jälkeen vilpillisesti antanut vakuutusyhtiölle vääriä tai puutteellisia tietoja, joilla on merkitystä Tapiolan vastuun arvioimisen kannalta.

Tapiolan oikeus irtisanoa vakuutus vakuutusmaksun suorittamisen laiminlyönnin vuoksi määräytyy kohdan 7.4.2 mukaisesti.

7.15.3 *Tapiolan oikeus irtisanoa vakuutus vakuutuskauden lopussa (16 §)*

Tapiolalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi vakuutuskauden lopussa. Vakuutus irtisanotaan kirjallisesti viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.

7.15.4 *Omistajan vaihdos (63 §)*

Vakuutus lakkaa vakuutuksen kohteen omistusoikeuden siirtyessä toiselle, ei kuitenkaan osamaksulla myydyn ajoneuvon haltijan muuttuessa omistajaksi. Muusta kuin oikeusturva- ja keskeytysvakuutuksesta vakuutuksenottajaa lähinnä seuraavalla omistajalla on, jos vahinko sattuu 14 päivän kuluessa omistusoikeuden siirrosta, oikeus korvaukseen, jollei hän ole ottanut ajoneuvolle vakuutusta.

7.16 Kolmannen henkilön oikeudet

7.16.1 *Henkilöt, joiden hyväksi omaisuutta koskeva vakuutus on voimassa (62 §)*

Omaisuutta koskeva vakuutus on voimassa omistajan, omistusoikeudenpidätysehdoin omaisuuden ostaneen, panttioikeuden ja pidätysoikeuden haltijan sekä muutoinkin sen hyväksi, johon omaisuutta koskeva vaaranvastuu kohdistuu.

7.16.2 *Vakuutetun asema vakuutustapahtuman satuttua (65 §)*

Tapiola vetoaa korvauksen alentamiseksi tai epäämiseksi edellisessä kohdassa tarkoitettua vakuutettua kohtaan vakuutuksenottajan tai toisen vakuutetun tiedonantovelvollisuuden (kohta 7.2.2) tai vaaran lisääntymisestä (kohta 7.5.2) ilmoittamisen laiminlyöntiin vain, jos kohdassa 7.16.1 tarkoitettu vakuutettu ennen vakuutustapahtumaa tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää vakuutuksenottajan tai toisen vakuutetun menettelystä.

Kullakin vakuutetulla on oikeus vakuutustapahtuman johdosta suoritettavaan korvaukseen. Vakuutuksenottaja saa kuitenkin vakuutettua sitovasti neuvotella Tapiolan kanssa sekä nostaa korvauksen, paitsi jos vakuutettu on sopimuksessa nimeltä mainittu tai hän on ilmoittanut itse valvovansa oikeuttaan taikka kysymys on kiinnityksenhaltijan oikeudesta saada maksu korvauksesta.

7.16.3 *Etuoikeus saada maksu korvauksesta (66 §)*

Jos omaisuutta koskeva vakuutus on voimassa henkilön hyväksi, jolla on saatavan vakuudeksi panttioikeus omaisuuteen, hänellä on, vaikkei saatava olisikaan erääntynyt, oikeus ennen omistajaa saada maksu korvauksesta, jollei omistaja ole korjannut vahinkoa tai aseta vakuutta sen korjaamiseksi. Mitä tässä on sanottu, on vastaavasti voimassa henkilön hyväksi, jolla on oikeus pidättää omaisuus erääntyneen saatavan vakuudeksi.

Omistajalla on oikeus saada maksu korvauksesta ennen omistuksenpidätysehdoin omaisuuden ostanutta.

Kiinnityksenhaltijan oikeudesta saada maksu korvauksesta on voimassa mitä kiinnityksenhaltijan oikeudesta vakuutuskorvaukseen on säädetty.

7.17 Muita vakuutussopimuslaissa käsiteltäviä asioita

Vakuutussopimuslaissa on säännöksiä myös seuraavista asioista:

Soveltamisala (1 §)
Säännösten pakottavuus (3 §)
Virheellisten tietojen ja vaaran lisääntymisen merkityksettömyys (35 §)
Maksun suorittaminen pankkiin tai postiin (44 §)
Vakuutusmaksusaatavan vanhentuminen (46 §)
Monivakuutus (59 §)
Vakuutuksenantajien vastuun jakaminen monivakuutuksessa (60 §)
Maksu väärälle henkilölle (71 §)

8 MOOTTORITYÖKONEEN ERITYISEHDOT

8.1 Erityiset suojeluohjeet

Kaskovakuutusehtojen suojeluohjeiden lisäksi moottorityökoneen osalta on noudatettava erityisiä suojeluohjeita.

8.1.1 Yli kolme tonnia painava moottorityökone on varustettava pakkasen kestävällä AB III-luokan kemiallisella sammuttimella. Sammuttimen käyttökuntoisuus on tarkistettava vähintään puolivuosittain tapahtuvin huolloin.

8.1.2 Jos moottorityökoneen moottoria lämmitetään Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymällä, nestemäisellä polttoaineella tai nestekaasulla toimivalla lämmittimellä, jossa ei ole liekinvartijaa, lämmitystä on valvottava jatkuvasti.

8.1.3 Jos moottorityökonetta lämmitetään liekillä, avotulella tai hiilloksella taikka muulla kuin Vakuutusyhtiöiden Autokorjaustoimikunnan hyväksymällä nestemäisellä polttoaineella tai nestekaasulla toimivalla lämmittimellä, jossa ei ole liekinvartijaa, lämmittämistä on jatkuvasti sen välittömässä läheisyydessä vartioitava.

8.2 Erityisomavastuut

8.2.1 Vakuutuksenottajalla on palovahingoissa 3 000 mk:n omavastuu jäljempänä mainituin poikkeuksin.

8.2.2 Jos edellä kohdassa 8.1.1 ja 8.1.2 mainittu suojeluohje laiminlyödään, vakuutuksenottajalla on jokaisessa vakuutustapahtumassa 25 %:n omavastuu vahingon määrästä, kuitenkin vähintään 3 000 mk:n omavastuu.

8.2.3 Jos moottorityökonetta lämmitetään edellä kohdassa 8.1.3 mainitulla tavalla, vakuutuksenottajalla on jokaisessa vahinkotapahtumassa 50 %:n omavastuu vahingon määrästä, kuitenkin vähintään 3 000 mk:n omavastuu. Jos moottorityökonetta kohdassa 8.1.3 mainitulla tavalla lämmitettäessä siinä edellytetty vartiointi laiminlyödään, korvausta ei suoriteta.

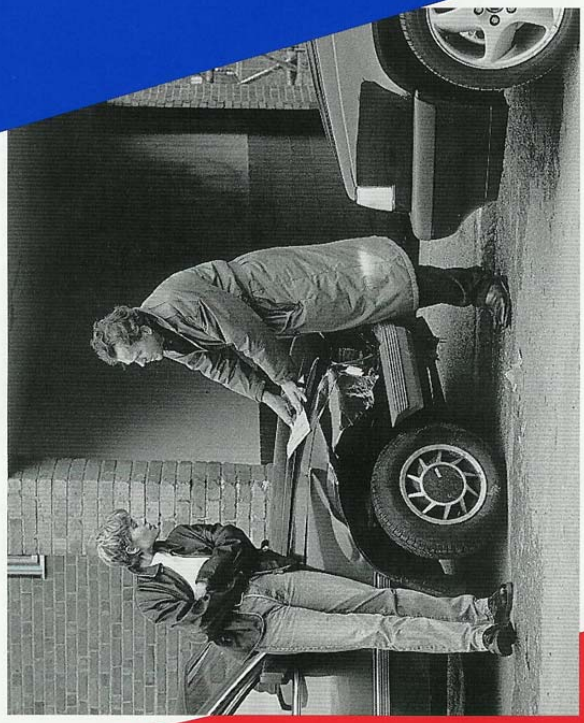
8.2.4 Vakuutuksenottajalla on palovakuutustapahtumassa, joka sattuu kun moottorityökonetta käytetään turvetöissä 50 %:n omavastuu vahingon määrästä, kuitenkin vähintään 3 000 mk:n omavastuu.

8.2.5 Samaan vakuutustapahtumaan sovelletaan vain yhtä, määrältään suurinta erityisomavastuuta. Erityisomavastuu vähennetään sen jälkeen, kun korvauksen suuruus on ensin kaskovakuutusehtojen muiden kohtien mukaan määritelty.

Mf 40 utg 14

Motorfordonsförsäkring

Villkor 1998-01-01



Personbil • Lätt lastbil • Husbil • Motorcykel •
Moped • Husvagn • Terrängskoter

Länsförsäkringar

HELSINGIN KAUPPAKORKEAKOULUN JULKAISUJA
Publications of the Helsinki School of Economics

A-SARJA: VÄITÖSKIRJOJA - DOCTORAL DISSERTATIONS. ISSN 1237-556X.

A:197. ANSSI ÖÖRNI: Consumer Search in Electronic Markets. 2002. ISBN 951-791-680-9.

A:198. ARI MATIKKA: Measuring the Performance of Owner-Managed Firms: A systems approach. 2002. ISBN 951-791-685-X.

A:199. RIITTA KOSONEN: Governance, the Local Regulation Process, and Enterprise Adaptation in Post-Socialism. The Case of Vyborg. 2002. ISBN 951-791-692-2.

A:200. SUSANNE SUHONEN: Industry Evolution and Shakeout Mechanisms: The Case of the Internet Service Provider Industry. 2002. ISBN 951-791-693-0.

A:201. MATTI TUOMINEN: Market-Driven Capabilities and Operational Performance. Theoretical Foundations and Managerial Practices. 2002. ISBN 95-791-694-9.

A:202. JUSSI KARHUNEN: Essays on Tender Offers and Share Repurchases. 2002. ISBN 951-791-696-5.

A:203. HENNAMARI MIKKOLA: Empirical Studies on Finnish Hospital Pricing Methods. 2002. ISBN 951-791-714-7.

A:204. MIKA KORTELAINEN: EDGE: a Model of the Euro Area with Applications to Monetary Policy. 2002. ISBN 951-791-715-5.

A:205. TOMI LAAMANEN: Essays on Technology Investments and Valuation. 2002. ISBN 951-791-716-3.

A:206. MINNA SÖDERQVIST: Internationalisation and its Management at Higher-Education Institutions. Applying Conceptual, Content and Discourse Analysis. 2002. ISBN 951-791-718-X.

A:207. TARJA PIETILÄINEN: Moninainen yrittäminen. Sukupuoli ja yrittäjänaisten toimintatila tietoteollisuudessa. 2002. ISBN 951-791-719-8.

A:208. BIRGIT KLEYMANN: The Development of Multilateral Alliances. The Case of the Airline Industry. 2002. ISBN 951-791-720-1.

A:209. MIKAEL EPSTEIN: Risk Management of Innovative R&D Project. Development of Analysys Model. A Systematic Approach for the Early Detection of Complex Problems (EDCP) in R&D Projects in Order to Increase Success in Enterprises. 2002. ISBN 951-791-717-9.

A:210. SAMI KAJALO: Deregulation of Retail Hours in Finland: Historical and Empirical Perspectives. 2002. ISBN 951-791-734-1.

A:211. TOMMI KASURINEN: Exploring Management Accounting Change in the Balanced Scorecard Context. Three Perspectives. 2003. ISBN 951-791-736-8.

A:212. LASSE NIEMI: Essays on Audit Pricing. 2003. ISBN 951-791-751-1.

A:213. MARKKU KAUSTIA: Essays on Investor Behavior and Psychological Reference Prices. 2003. ISBN 951-791-754-6.

A:214. TEEMU YLIKOSKI: Access Denied: Patterns of Consumer Internet Information Search and the Effects of Internet Search Expertise. 2003. ISBN 951-791-755-4.

A:215. PETRI HALLIKAINEN: Evaluation of Information System Investments. 2003. ISBN 951-791-758-9.

A:216. PETRI BÖCKERMAN: Empirical Studies on Working Hours and Labour Market Flows. 2003. ISBN 951-791-760-0.

A:217. JORMA PIETALA: Päivittäistavarakaupan dynamiikka ja ostoskäyttäytyminen Pääkaupunkiseudulla. 2003. ISBN 951-791-761-9.

A:218. TUOMAS VÄLIMÄKI: Central Bank Tenders: Three Essays on Money Market Liquidity Auctions. 2003. ISBN 951-791-762-7.

A:219. JUHANI LINNAINMAA: Essays on the Interface of Market Microstructure and Behavioral Finance. 2003. ISBN 951-791-783-X.

A:220. MARKKU SALIMÄKI: Suomalaisen design-teollisuuden kansainvälinen kilpailukyky ja kansainvälistyminen. Strateginen ryhmä –tutkimus design-aloilta. 2003 ISBN 951-791-786-4.

A:221. HANNU KAHRA: Consumption, Liquidity and Strategic Asset Allocation. 2003. ISBN 951-791-791-0.

A:222. TONI RIIPINEN: The Interaction of Environmental and Trade Policies. 2003. ISBN 951-791-797-X.

A:223. MIKKO SYRJÄNEN: Data Envelopment Analysis in Planning and Heterogeneous Environments. 2003. ISBN 951-791-806-2.

A:224. ERKKI HÄMÄLÄINEN: Evolving Logistic Roles of Steel Distributors. 2003. ISBN 951-791-807-0.

A:225 SILJA SIITONEN: Impact of Globalisation and Regionalisation Strategies on the Performance of the World's Pulp and Paper Companies. 2003. ISBN 951-791-808-9.

A:226. EIREN TUUSJÄRVI: Multifaceted Norms in SMC Export Cooperation: A Discourse Analysis of Normative Expectations. 2003. ISBN 951-791-812-7.

A:227. MIKA MALIRANTA: Micro Level Dynamics of Productivity Growth. An Empirical Analysis of the Great Leap in Finnish Manufacturing Productivity in 1975-2000. 2003. ISBN 951-791-815-1.

A:228. NINA KOISO-KANTTILA: Essays on Consumers and Digital Content. 2003. ISBN 951-791-816-X.

A:229. PETER GABRIELSSON: Globalising Internationals: Product Strategies of ICT Companies. 2004. ISBN 951-791-825-9, ISBN 951-791-826-7 (Electronic dissertation).

A:230. SATU NURMI: Essays on Plant Size, Employment Dynamics and Survival. 2004. ISBN 951-791-829-1, ISBN 951-791-830-5 (Electronic dissertation).

A:231. MARJA-LIISA KURONEN: Vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi, matkalla alamaisesta asiakkaaksi. 2004. ISBN 951-791-833-X, ISBN 951-791-834-8 (Electronic dissertation).

A-SARJA: MUITA JULKAISUJA - OTHER PUBLICATIONS

ANNE HERBERT: The Paradoxes of Action Learning: An Interpretive and Critical Inquiry into Vocational Educators' Professional Development. 2002. ISBN 951-791-684-1.

B-SARJA: TUTKIMUKSIA - RESEARCH REPORTS. ISSN 0356-889X.

B:38. KRISTIINA KORHONEN(ed.): Current Reflections on the Pacific Rim. 2002. ISBN 951-791-661-2.

B:39. RISTO Y. JUURMAA: Performance and International Competitiveness of Listed Metal and Telecommunication Industry Groups 1992 - 2000. Finland vs Sweden and Germany. 2002. ISBN 951-791-668-X.

B:40. KAIJA TUOMI – SINIKKA VANHALA (toim.): Yrityksen toiminta, menestyminen ja henkilöstön hyvinvointi. Seurantatutkimus metalliteollisuudessa ja vähittäiskaupan alalla. 2002. ISBN 951-791-674-4.

B:41. ANNE ÄYVÄRI: Verkottuneen pienyrityksen markkinointikyvykkyys. 2002. ISBN 951-791-682-5.

B:42. RIKU OKSMAN: Intohimoa ja ammattitaitoa: puheenvuoroja tuottajan työstä. 2002. ISBN 951-791-700-7.

B:43. RISTO TAINIO – KARI LILJA – TIMO SANTALAINEN: Organizational Learning in the Context of Corporate Growth and Decline: A Case Study of a Major Finnish Bank. 2002. ISBN 951-791-717-1

B:44. ELINA HENTTONEN – PÄIVI ERIKSSON – SUSAN MERILÄINEN: Teknologiayrittämisen sukupuoli. Naiset miesten maailmassa. 2003. ISBN 951-791-737-6.

B:45. KIRSI KORPIAHO: "Kyllä siinä pitää elää mukana!" Kirjanpitäjien tarinoita työstä, osaamisesta ja oppimisesta työyhteisönäkökulmasta analysoituna. 2003. ISBN 951-791-742-2.

B:46. NIILO HOME (toim.): Puheenvuoroja ECR-toiminnasta. Discussions on ECR – Summaries. 2003. ISBN 951-791-749-X.

B:47. PÄIVI KARHUNEN – RIITTA KOSONEN – MALLA PAAJANEN: Gateway-käsitteen elinkaari Venäjän-matkailussa. Etelä-Suomi Pietarin-matkailun väylänä. 2003. ISBN 951-791-756-2.

B:48. ANNELI KAUPPINEN – ANNE ARANTO – SATU RÄMÖ (toim.): Myyttiset markkinat. 2003. ISBN 951-791-771-6.

B:49. MIKKO SAARIKIVI – SIMO RIIHONEN: Suomen puuteollisuuden kilpailukyvyn parantaminen ja kansainvälistyminen piha- ja ympäristörakentamisessa. 2003. ISBN 951-791-779-1.

B:50. KATARIINA KEMPPAINEN – ARI P.J. VEPSÄLÄINEN – JUKKA KALLIO – TIMO SAARINEN – MARKKU TINNILÄ: From Supply Chain to Networks: A Study of SCM Practices in Finnish Industrial Companies. 2003. ISBN 951-791-780-5.

B:51. SAMI SARPOLA: Enterprise Resource Planning (ERP) Software Selection and Success of Acquisition Process in Wholesale Companies. 2003. ISBN 951-791-802-X.

B:52. MATTI TUOMINEN (ed.): Essays on Capabilities Based Marketing and Competitive Superiority. Fimac II - Research: Mai Anttila, Saara Hyvönen, Kristian Möller, Arto Rajala, Matti Tuominen. 2003. ISBN 951-791-814-3.

B:53. PÄIVI KARHUNEN – RIITTA KOSONEN – ANTTI LEIVONEN: Osaamisen siirtyminen Suomalais-venäläisissä tuotantoalliansseissa. Tapaustutkimuksia pietarista ja leningradin alueelta. 2003. ISBN 951-791-820-8.

B:54. JARMO ERONEN: Kielten välinen kilpailu: Taloustieteellis-sosiolingvistinen tarkastelu. 2004. ISBN 951-791-828-3.

CKIR-SARJA: HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS. CENTER FOR KNOWLEDGE AND INNOVATION RESEARCH. CKIR WORKING PAPERS. ISSN 1458-5189.

CKIR:1. SATINDER P. GILL: The Engagement Space and Parallel Coordinated Movement: Case of a Conceptual Drawing Task. 2002. ISBN 951-791-660-4.

CKIR:2 PEKKA ISOTALUS – HANNI MUUKKONEN: How Do Users of Pda's React to an Animated Human Character in Online News? 2002. ISBN 951-791-664-7.

E-SARJA: SELVITYKSIÄ - REPORTS AND CATALOGUES. ISSN 1237-5330.

E:100. JUHA KINNUNEN: Opiskelijoiden valikoituminen pääaineisiin Helsingin kauppakorkeakoulussa. Pääainetoiveita ja niihin vaikuttavia tekijöitä kartoittava kyselytutkimus vuosina 1995-2000 opintonsa aloittaneista. 2002. ISBN 951-791-669-8.

E:101. Research Catalogue 2000 – 2002. Projects and Publications. 2002. ISBN 951-791-670-1.

E:102. DAN STEINBOCK: The U.S. CIBER Experience: The Centers for International Business Education and Research (CIBERs). 2003. ISBN 951-791-781-3.

N-SARJA: HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS. MIKKELI BUSINESS CAMPUS PUBLICATIONS.
ISSN 1458-5383

N:6 JUHA SIIKAVUO: Taloushallinon opas alkavalle yrittäjälle. 2002. ISBN 951-791-686-8.

N:7. JOHANNA NISKANEN: Etelä-Savon pk-yritysten vienti Tanskaan: ulkomaankaupan erityisraportti 2001. 2002. ISBN 951-791-687-6.

N:8. MIKKO NUMMI: Etelä-Savon pk-yritysten vienti Saksaan: ulkomaankaupan erityisraportti 2001. 2002. ISBN 951-791-688-4.

N:9. NOORA RUOHONEN – RIIKKA OLLI: Etelä-Savon pk-yritysten vienti Tsekkiin: ulkomaankaupan erityisraportti 2001. 2002. ISBN 951-791-689-2.

N:10. ANNA HÄKKINEN – ESKO LÄIKKÖ: Etelä-Savon pk-yritysten vientikohteena USA: ulkomaankaupan erityisraportti 2001. 2002. ISBN 951-791-690-6.

N:11. JUHA SIIKAVUO: Verkko-oppimisympäristön kehittäminen. Esimerkkinä HA Boctok Venäjänkaupan erikoistumisopintojen yksi moduuli, vuosi: 2002. 2002.
ISBN 951-791-695-7.

N:12. JUHO PETTER PUHAKAINEN: German Venture Capitalists' Decision Criteria in New Venture Evaluation. 2002. ISBN 951-791-650-7.

N:13. MILJA LEMMETYINEN: Suomalaisyrityksen etabloituminen Saksaan. Ulkomaankaupan erityisraportti 2002. 2002. ISBN 951-791-730-9.

N:14. TAPIO PALLASVIRTA: Pk-yritysten vienti Espanjaan. Ulkomaankaupan erityisraportti 2002. 2002. ISBN 951-791-731-7.

N:15. ELINA HAVERINEN: Etelä-Savon pk-yritysten Viron kauppa. Ulkomaankaupan erityisraportti 2003. ISBN 951-791-732-5.

N:16. REETA RÖNKKÖ: Latinalainen Amerikka markkina-alueena Argentiina ja Brasilia. Ulkomaankaupan erityisraportti 2003. ISBN 951-791-733-3.

N:17. JAAKKO VARVIKKO – JUHA SIIKAVUO: Koulutus, oppiminen ja akateeminen yrittäjyys. 2003. ISBN 951-791-745-7.

N:18. ANNE GUSTAFSSON-PESONEN – SATU SIKANEN: Yrittäjäkoulutuksesta yrittäjäksi. 2003
ISBN 951-791-763-5.

N:19. TOIVO KOSKI: Impact of a venture capitalists´ value added on value of a venture. 2003.
ISBN 951-791-764-3.

N:20. LAURA HIRVONEN: Itävalta suomalaisyritysten markkina-alueena. 2003.
ISBN 951-791-765-1.

N:21. LAURA MALIN: Etelä-Savon pk-yritysten vienti Belgiaan. 2003. ISBN 951-791-766-X.

N:22. JUKKA PREPULA: Ranska suomalaisten pk-yritysten vientikohteena. 2003.
ISBN: 951-791-767-8.

N:23. HENNA HUCZKOWSKI: Pk-yritysten perustaminen Puolaan. 2003. ISBN 951-791-768-6.

N:24. HENNA KATAJA – LEENA MÄÄTTÄ: Kiina suomalaisen pk-yrityksen vientikohteena. 2003. ISBN: 951-791-769-4.

N:25. KAROLIINA IJÄS: Etelä-Savon pk-yritysten vienti Puolaan. 2003. ISBN: 951-791-770-8.

N:26. MARJO VAHLSTEN: Matkailupalvelujen markkinoinnin kehittäminen verkkoyhteistyön avulla. 2003. ISBN: 951-791-792-9.

N:27. TUULI SAVOLAINEN: Slovakia suomalaisten pk-yritysten markkina-alueena. 2003. ISBN: 951-791-793-7.

N:28. HARRY MAASTOVAARA: Etelä-Savon yritysten ulkomaankauppa 2001. 2003. ISBN: 951-791-794-5.

N:31. HANNA PERÄLÄ: Etelä-Savon pk-yritysten vienti Ruotsiin. 2003. ISBN: 951-791-799-6.

N:34. TOIVO KOSKI – ANTTI EKLÖF: Uudenmaan yrityshautomoista irtaantuneiden yritysten menestyminen, Yrittäjien näkemyksiä yrityshautomotoiminnasta sekä selvitys ”yrittämisestä Työtä 2000” –projektin asiakkaiden yritystoiminnasta. 2003. ISBN 951-791-805-4.

W-SARJA: TYÖPAPEREITA - WORKING PAPERS . ISSN 1235-5674.

W:304. PETRI BÖCKERMAN – KARI HÄMÄLÄINEN – MIKA MALIRANTA: Explaining Regional Job and Worker Flows. 2002. ISBN 951-791.662-0.

W:305. PEKKA KORHONEN – MIKKO SYRJÄNEN: Evaluation of Cost Efficiency in Finnish Electricity Distribution. 2002. ISBN 951-791-663-9.

W:306. SATU NURMI: The Determinants of Plant Survival in Finnish Manufacturing. 2002. ISBN 951-791-665-5.

W:307. JUSSI KARHUNEN: Taking Stock of Themselves. An Analysis of the Motives and the Market Reaction in Finnish Share Repurchase Programs 2002. ISBN 951-791-666-3.

W:308. PEKKA ILMAKUNNAS – HANNA PESOLA: Matching Functions and Efficiency Analysis. 2002. ISBN 951-791-671-X.

W:309. MARKKU SÄÄKSJÄRVI: Software Application Platforms: From Product Architecture to Integrated Application Strategy. 2002. ISBN 951-791-672-8.

W:310. MILLA HUURROS – HANNU SERISTÖ: Alliancing for Mobile Commerce: Convergence of Financial Institutions and Mobile Operators. 2002. ISBN 951-791-673-6.

W:311. ANSSI ÖÖRNI: Objectives of Search and Combination of Information Channels in Electronic Consumer Markets: An Explorative Study. 2002. ISBN 951-791-675-2.

W:312. ANSSI ÖÖRNI: Consumer Search in Electronic Markets: Experimental Analysis of Travel Services. 2002. ISBN 951-791-676-0.

W:313. ANSSI ÖÖRNI: Dominant Search Pattern in Electronic Markets: Simultaneous or Sequential Search. 2002. ISBN 951-791-677-9.

W:314. ANSSI ÖÖRNI: The Amount of Search in Electronic Consumer Markets. 2002. ISBN 951-791-678-7.

W:315. KLAUS KULTTI – TUOMAS TAKALO – TANJA TANAYAMA: R&d Spillovers and Information Exchange: A Case Study. 2002. ISBN 951-791-681-7.

W:316. OLLI TAHVONEN: Timber Production v.s. Old Growth Conservation with Endogenous Prices and Forest Age Classes. 2002. ISBN 951-791-691-4.

W:317. KLAUS KULTTI – JUHA VIRRANKOSKI: Price Distribution in a Symmetric Economy. 2002. ISBN 951-791-697-3.

W:318. KLAUS KULTTI – TONI RIIPINEN: Multilateral and Bilateral Meetings with Production Heterogeneity. 2002. ISBN 951-791-698-1.

W:319. MARKKU KAUSTIA: Psychological Reference Levels and IPO Stock Returns. 2002. ISBN 951-791-699-X.

W:320. MERVI LINDQVIST: Possible Research Issues in Management and Control of New Economy Companies. 2002. ISBN 951-791-701-5.

W:321. MARKO LINDROOS: Coalitions in Fisheries. 2002. ISBN 951-791-702-3.

W:322. MIKKO SYRJÄNEN: Non-discretionary and Discretionary Factors and Scale in Data Envelopment Analysis. 2002. ISBN 951-791-705-8.

W:323. KLAUS KULTTI – HANNU VARTIAINEN: VonNeumann-Morgenstern Solution to the Cake Division Problem. 2002. ISBN 951-791-708-2.

W:324. TOM LAHTI: A Review of the Principal-agent Theory and the Theory of Incomplete Contracts: An Examination of the Venture Capital Context. 2002. ISBN 951-791-709-0.

W:325. KRISTIAN MÖLLER – PEKKA TÖRRÖNEN: Business Suppliers' Value-Creation Potential: A Capability-based Analysis. 2002. ISBN 951-791-710-4.

W:326. KRISTIAN MÖLLER – ARTO RAJALA – SENJA SVAHN: Strategic Business Nets – Their Types and Management. 2002. ISBN 951-791-711-2.

W:327. KRISTIAN MÖLLER – SENJA SVAHN – ARTO RAJALA: Network Management as a Set of Dynamic Capabilities. 2002. ISBN 951-791-712-0.

W:328. PANU KALMI: Employee Ownership and Degeneration. Evidence from Estonian case studies. 2002. ISBN 951-791-713-9.

W:329. ANNELI NORDBERG: Yrittäjyys, johtajuus ja johtaminen – uuden talouden innovatiivisia haasteita. 2002. ISBN 951-791-721-X.

W:330. LEENA LOUHIALA-SALMINEN: Communication and language use in merged corporations: Cases Stora Enso and Nordea. 2002. ISBN 951-791-722-8.

W:331. TOMMI KASURINEN: Conceptualising the Encoding Process Related to Institutionalisation in Organisations. From Key Performance Indicator Scorecard to a Strategic Balanced Scorecard. 2002. ISBN 951-791-723-6.

W:332. PEKKA KORHONEN – HELENA TOPDAGI: Performance of the AHP in Comparison of Gains and Losses. 2002. ISBN 951-791-724-4.

W:333. TARJA JORO – PEKKA KORHONEN – STANLEY ZIONTS: An Interactive Approach to Improve Estimates of Value Efficiency in Data Envelopment Analysis. 2002. ISBN 951-791-725-2.

W:334. JUHA-PEKKA TOLVANEN – JEFF GRAY – MATTI ROSSI (edit.): Proceedings of the Second-Domain Specific Modeling Languages Workshop. 2002. ISBN 951-791-726-0.

W:335. SATU NURMI: Sectoral Differences In Plant Start-up Size. 2003. ISBN 951-791-738-4.

W:336. SATU NURMI: Plant Size, Age And Growth In Finnish Manufacturing. 2003. ISBN 951-791-739-2.

W:337. PETRI HALLIKAINEN – HANNU KIVIJÄRVI: Appraisal of Strategic it Investments: Payoffs And Tradeoffs. 2003. ISBN 951-791-740-6.

W:338. SENJA SVAHN: Knowledge Creation in Business Networks – A Dynamic-capability Perspective. 2003. ISBN 951-791-743-0.

W:339. KRISTIAN MÖLLER – SENJA SVAHN: Role of Knowledge in the Value Creation in Business Nets. 2003. ISBN 951-791-744-9.

W:340. ELI MOEN – KARI LILJA: European Works Councils in M-Real and Norske Skog: The Impact of National Traditions in Industrial Relations. 2003. ISBN 951-791-750-3.

W:341. KJELD MÖLLER: Salatulla "arvopaperistamisella" tuhottiin yrittäjyyttä. 2003. ISBN 951 791-752-X

W:342. ATSO ANDERSEN: Competition Between European Stock Exchanges. 2003. ISBN 951-791-753-8.

W:343. MARKO MERISAVO: The Effects of Digital Marketing on Customer Relationships. 2003. ISBN 951-791-757-0.

W:344. KLAUS KULTTI – JUHA VIRRANKOSKI: Price Distribution in a Random Matching Model. 2003. ISBN 951-791-759-7.

W:345. PANU KALMI: The Rise and Fall of Employee Ownership in Estonia, 1987-2001. 2003. ISBN 951-791-772-4.

W:346. SENJA SVAHN: Managing in Networks: Case Study of Different Types of Strategic Nets. 2003. ISBN 951-791-774-0.

W:347. KRISTIAN MÖLLER – SENJA SVAHN: Crossing East-West Boundaries: Knowledge Sharing in Intercultural Business Networks. 2003. ISBN 951-791-775-9.

W-348. KRISTIAN MÖLLER – SENJA SVAHN: Managing in Emergence: Capabilities for Influencing the Birth of New Business Fields. 2003. ISBN 951-791-776-7.

W:349. TOM RAILIO: The Taxation Consequences of Scandinavian Mutual Fund Investments and After-Tax Performance Evaluation. 2003. ISBN 951-791-777-5.

W:350. KIRSI LAPOINTE: Subjektiivinen ura työurien tutkimuksessa ja teorioissa. 2003. ISBN 951-791-778-3.

W:351. PANU KALMI: The Study of Co-operatives in Modern Economics: A Methodological Essay. 2003. ISBN 951-791-783-X.

W:352. MARJA TAHVANAINEN: Short-term International Assignments: Popular Yet Largely Unknown Way Of Working Abroad. 2003. ISBN 951-791-784-8.

W:353. MARKKU KUULA – ANTOINE STAM: An Interior Point Method for Multi-party Negotiation Support. 2003. ISBN 951-791-787-2.

W:354. JOUKO KINNUNEN: Quantification of Ordered-level Business Sentiment Survey Forecasts by Means of External Validation Data. 2003. ISBN 951-791-790-2.

W:355. TOM RAILIO: The Nature of Disagreements and Comparability Between Finnish Accumulating Mutual Funds and Voluntary Pension Insurances. 2003. ISBN 951-791-798-8.

W:356. JUKKA JALAVA: 'Has Our Country the Patience Needed to Become Wealthy?' Productivity in the Finnish Manufacturing Industry, 1960-2000. 2003. ISBN 951-791-803-8.

W:357. JARI VESANEN: Breaking Down Barries for Personalization – A Process View. 2003. ISBN 951-791-804-6.

W:358. JUHA VIRRANKOSKI: Search Intensities, Returns to Scale, and Uniqueness of Unemployment Equilibrium. 2003. ISBN 951-791-809-7.

W:359. JUHA VIRRANKOSKI: Search, Entry, and Unique Equilibrium. 2003. ISBN 951-791-810-0.

W:360. HANNA KALLA: Exploration of the Relationship Between Knowledge Creation, Organisational Learning, and Social Capital: Role of Communication. 2003. ISBN 951-791-813-5.

W:361. PEKKA SÄÄSKILAHTI: Strategic R&D and Network Compatibility. 2003. ISBN 951-791-817-8.

W:362. MAIJU PERÄLÄ: Allyn Young and the Early Development Theory. 2003. ISBN 951-791-818-6.

W:363. OSSI LINDSTRÖM – ALMAS HESHMATI: Interaction of Real and Financial Flexibility: An Empirical Analysis. 2004. ISBN 951-791-827-5 (Electronic working paper).

W:364. RAIMO VOUTILAINEN: Quantitative Methods in Economics and Management Science. 2004. ISBN 951-791-832-1 (Electronic working paper).

Y-SARJA: HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS.
CENTRE FOR INTERNATIONAL BUSINESS RESEARCH. CIBR RESEARCH PAPERS.
ISBN 1237-394X.

Y:7. ZUHAIR AL-OBAIDI – MIKA GABRIELSSON: Multiple Sales Channel Strategies in Export Marketing of High Tech SMEs. 2002. ISBN 951-791-703-1.

Z-SARJA: HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS.
CENTRE FOR INTERNATIONAL BUSINESS RESEARCH. CIBR WORKING PAPERS. ISSN 1235-3931.

Z:9. V.H. MANEK KIRPALANI – MIKA GABRIELSSON: Worldwide Evolution of Channels Policy. 2002. ISBN 951-791-704-X.

Kaikkia Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisusarjassa ilmestyneitä julkaisuja voi tilata osoitteella:

KY-Palvelu Oy
Kirjakauppa
Runeberginkatu 14-16
00100 Helsinki
Puh. (09) 4313 8310, fax (09) 495 617
Sähköposti: kirjak@kyyppari.hkkk.fi

Helsingin kauppakorkeakoulu
Julkaisutoimittaja
PL 1210
00101 Helsinki
Puh. (09) 4313 8579, fax (09) 4313 8305
Sähköposti: julkaisu@hkkk.fi

All the publications can be ordered from

Helsinki School of Economics
Publications officer
P.O.Box 1210
FIN-00101 Helsinki
Phone +358-9-4313 8579, fax +358-9-4313 8305
E-mail: julkaisu@hkkk.fi