

VAKUUTUSEHTOTEKSTIN UUDISTAMISPROSESSI: MATKALLA ALAMAISESTA ASIAKKAAKSI

MARJA-LIISA KURONEN

VÄITÖKSENALKAJAISITELMÄ HELSINGIN KAUPPAKORKEA- KOULUSSA 2. HUHTIKUUTA 2004

Aloin opiskella Helsingin kauppakorkeakoulussa 30 vuotta ja 7 kuukautta sitten. Ensimmäinen luento, jota seurasin, pidettiin tässä nimenomaisessa salissa. Risto Järvinen luennoi meille tulokkaille, mur-suille, aiheenaan yleinen liiketaloustiede. Muistan tuolta luennoilta kaksi sanaa, koska en ymmärtänyt niitä: *implisiittinen* ja *eksplisiittinen*. Tein tunnollisesti luento-
muistiinpanot ja alleviivasin kaikki noiden sanojen esiintymät. Niitä oli paljon. Tarkistin sanojen merkitykset. Opin, että *implisiittinen* tarkoittaa näkymätöntä, ei julkilausuttua ja *eksplisiittinen* näkyvää, selvästi ilmaistua, suoraan sanottua. Nyt tarkastettava olevassa väitöstutkimuksessani on 31 *implisiittinen*-sanan ja 83 *eksplisiittinen*-sanan esiintymää. Nyt seuraa tämän istunnon ensimmäinen päätelmä: jotakin olen ilmeisesti oppinut opiskeltuani 30 vuotta.

Esimerkki kuvaa tilannetta, jossa asiantuntija kohtaa ei-asiantuntijan tai maallikon. Samanlaisesta kohtaamisesta on kysymys

silloin, kun kuluttaja ryhtyy tulkitsemaan vakuutusehtotekstiä. Harva meistä on vakuutusalan tai sopimusjuridiikan asiantuntija. Sen sijaan jokainen meistä on oman elämänsä asiantuntija, ja tuohon elämään, perheeseen, asuntoon, autoon, kesämökkiin, kotieläimeen, tietokoneeseen, liittyvä vakuutusehtoteksti, jossa määritellään vakuutusyhtiön ja asiakkaan välinen sopimus-suhde. Tarkemmin sanottuna teksti välittää käsityksen siitä, millä ehdoilla asiakas saa turvan hengelleen tai omaisuudelleen vahingon sattuessa.

Elämme tekstien ja niiden tulkitsemisen maailmassa. Kuluneen vuoden aikana olemme seuranneet median välityksellä erilaisia lainvalmisteluja, joiden lopputuloksena on ollut monitulkintainen lainkohta. Tällaisia ovat olleet käytettyjen autojen verolaki ja järjestyslaki. Järjestyslain yhtä kohtaa jouduttiin ensimmäisen vahvistamisen jälkeen korjaamaan, kun teksti oli tulkittavissa toisin kuin lainsäätäjä oli suunnitellut. Lisäesimerkkejä tulkintaongelmista ja viestinnän rajoista tarjoavat myös mainonnasta ja sijoittajaviestinnästä käydyt keskustelut: kritiikki on kohdistunut muun muassa sukupuolittuneeseen mainontaan ja liian myy-

vään pörssitiedottamiseen. Kantaa asioihin ovat ottaneet niin Rahoitustarkastus kuin markkinatuomioistuinkin.

Esimerkit tulkintaerimielisyyksistä osoittavat, että arkielämäämme ohjaavien tekstien käsittelyyn on aiheellista ottaa kielitieteellinen, kielen käytön ja tekstintutkimuksen näkökulma. Tekstintutkimuksessa tekstejä tarkastellaan yhteisön tuotoksina ja yhteisöissä toimivina, ei irrallisina esineinä. Väitöstutkimuksessani on kysymys vakuutustoimialan tekstistä: olen tutkinut vakuutusehtotekstin merkityksiä sekä sitä, miten teksti uudistui kaksivuotisen projektin aikana. Tarkastelin myös sitä, mikä kaikki vaikuttaa lopputulokseen, kun tekstiä tekee ryhmä.

Esittelen seuraavaksi tutkimukseni. Olen tutkinut vakuutusehtotekstejä ottaen huomioon tekstin tuottamisen näkökulman. Kuvaamani tekstin uudistamisprojekti oli Tapiola-yhtiöiden hanke. Yhtiössä ryhdyttiin uudistamaan vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtoja työryhmässä, jossa oli edustettuna sekä vakuutuskorvauksen asiantuntijoita että vakuutuksia, siis turvaa, myyvä taho. Itse toimin ryhmässä tekstin tulkitsijana tavallaan näytellen asiakasta, jonka tulisi ymmärtää tekstiä niin kuin vuonna 1994 uudistettu vakuutuslainsäädäntö edellyttää. Olin työryhmässä testaamassa tekstiä, jota kirjoitti tuotepäällikkö. Olen työskennellyt vakuutusyhtiön tekstien parissa yli 20 vuotta, ja siitä kumpuaa kiinnostukseni vakuuttamisen tekstejä kohtaan.

Tutkimukseni on soveltavaa kielitiedettä, funktionaalista tekstintutkimusta, jossa teksti nähdään sekä yhteisöllisenä toimintana että yhteisöä muovaavana. Tekstianalyysin aineistona on kolme tekstiä: Tapiola-yhtiöiden vuoden 1993 vapaaehtoisen autovakuutuksen ehtoteksti, erään ruotsalaisen yhtiön vastaava teksti, jota työryhmä käytti mallinaan, sekä projektin lopputulos, uudistettu, vuoden 1995 ehtoteksti.

Väitöskirjassani keskeisenä aiheena on vakuutusehtotekstin tulkitseminen erityisesti siitä näkökulmasta, että kirjoittaja omilla valinnoillaan antaa lukijalle tulkinan avaimet. Kirjoittajan valinnanvapautta kuitenkin rajoitetaan monelta taholta, kun kysymyksessä on instituution teksti. Kiinnostavana kysymyksenä työssäni on myös se, kuinka asiantunteva lukijan kulloinkin oletetaan olevan. Onko mahdollista, että lukija kohtuullisin ponnistuksin pystyisi toimimaan esimerkiksi sellaisen tekstin avulla, joka pohjautuu lakiin, tässä tapauksessa vakuutuslainsäädäntöön? Kenen siis oikeastaan pitäisi ymmärtää vakuutusehtotekstiä?

Tutkimukseni on kriittistä tekstintutkimusta siltä osin, että siinä tartutaan kysymykseen, joka on ajankohtainen: ehtoteksti uudistettiin osaksi uuden, vuonna 1994 voimaan tulleen vakuutuslainsäädäntömuutoksen. Lisäksi kriittisyyttä osoittaa se, että olen halunnut lisätä ihmisten tietoisuutta siitä, että kieli on toiminnan väline ja kirjoittajalla valintoineen on mahdollisuus vaikuttaa ei vain tekstiin vaan sen kautta myös yhteisön toimintaan. Kaiken kaikkiaan toivon, että laadullinen tutkimukseni lisää vakuutustoimialan tekstien ja toiminnan ymmärrystä. Vakuutusehtotekstin merkitysten tutkimuksen osalta tutkimukseni on vakuutusehtojen tekstilajin perustutkimusta.

Mikä sitten on vakuutusehtotekstin rooli vakuutustoiminnassa? Totesin alussa, että vakuutusehtoteksti liittyy meidän jokaisen elämään. Tämän asian huomaamme viimeistään siinä vaiheessa, kun jotakin ikävää tapahtuu: sairastumme, kotimme kärsii vesivahingosta, auto varastetaan tai ratsuhevonen loukkaantuu estekisassa. Vakuutusalan ammattilaiset tietävät, että hädän hetkellä kaikki eivät tukeudu tiedonhankinnassa painettuun tekstiin, vaan mieluummin soitetaan ja kysytään asiantuntijalta tulkin-

taa tilanteeseen. Samalla saadaan toimintaohjeet.

Vakuutusehtoteksti on ratkaisevan tärkeä teksti vahinkotapahtuman käsittelyssä: korvauspäätös tehdään sen perusteella. Samoin mahdollinen riita ratkaistaan oikeudessa ehtotekstin pohjalta vakuutus sopimuslain puitteissa. Ehtotekstin äärellä voi-kin kysyä, onko teksti suunnattu myös asiakkaalle. Pitäisikö sen perusteella osata hakea tietoa, arvioida mahdollista korvausta ja laatia tarvittaessa korvaushakemus tai laajentaa vakuutusturvaa? Tapiolassa tekstiä uudistanut työryhmä oli sitä mieltä, että tekstin tulisi olla myös asiakkaan käyttöön soveltuva. Koko uudistamisprosessi siis käynnistyi keskustelulla asiakaslähtöisyydestä. Siitä selittyvät monet uudistukset, jotka ovat nähtävissä vuoden 1995 ehtotekstissä.

Yleisesti voidaan sanoa, että tekstillä on tehtävä. Tarkemmin sanoen sillä on sosiaalinen tehtävä. Teksti elää osana jotakin kokonaisuutta, ja sen esitystavat ovat sosiaalisesti arvottuneita ja järjestyneitä. Näin on asian laita myös vakuutusehtotekstin osalta. Se on tekstilaji, jolla on lähes 2 000 vuotta vanhat perinteet. Se on totuttu kirjoittamaan tietynlaiseksi. Suomessakin vakuutusehtotekstejä on kirjoitettu jo 1700-luvulta lähtien, silloin tosin ruotsin kielellä. Tietty kirjoittajan valinnat ovat vakiintuneet tekstilajin ominaispiirteiksi. Ajan myötä tekstilaji kuitenkin elää. Se seuraa sekä maailman että kirjoittamisen suuntausten muuttumista. Yritykset myös matkivat toistensa hyviä käytänteitä.

Esittelen seuraavaksi tutkimukseni tuloksia tekstilajin uudistamismahdollisuuksien kannalta. Tutkimukseni osoittaa, että vapaus muuttaa vakiintunutta tekstiä on ainakin sopimusoikeudellisessa kontekstissa jossakin määrin rajoitettua. Tietty vakuutus sopimuslain määräykset on kirjoitettava ehtoihin. Yllättävän paljon vakuutusehto-

tekstiä voidaan kuitenkin uudistaa, ilman että tekstilajin tunnistettavuus kärsii.

Vakuutusehtoteksti koostuu monesta osasta: vakuutustuotteen esittelystä, korvaus lupauksista ja niiden rajoituksista osavakuutuksittain sekä yleisistä sopimusehdoista. Näyttää siltä, että ehtoteksti voidaan koostaa tekstin osia eri tavoin järjestellen. Rajoitusten ja suojeluohjeiden sijoittamisessa on vaihtoehtoisia toteutus tapoja. Samoin esimerkiksi lukujen alkuun on mahdollista sijoittaa lukuun johdattavaa metatekstiä. Kaikki nämä ovat uudistetun ehtotekstin piirteitä.

Vakuutusehtotekstiin voidaan lisätä alkuun erilliseksi tekstiksi hahmottuva johdanto, joka muistuttaa markkinointikirjetä tai opastekstiä. Uudistettuun ehtotekstiin kopioitiin ruotsalaisesta ehtotekstistä tällainen johdanto. Uudistus osoittaa, että vakuutusehtotekstin tekstilaji näyttää sietävän — tosin tietyin varauksin — tekstilajien sekoittamista niin, että varsinaista sopimus suhdetta säättävää, pitkälti lakitekstimäistä tekstiosuutta voi edeltää markkinointihenkilön johdanto, jossa on esimerkiksi tällaista tekstiä:

Tämän johdannon tarkoitus on helpottaa Sinua lukemaan kirjasessa olevia kaskovakuutusehtoja sekä hakemaan niistä tietoa. — — Tavoitteena on, että pystyt selvittämään vakuutusturvasi ja hakemaan korvausta vakuutuksestasi.

Johdanto esitteli varsinaista ehtotekstiosuutta ja opasti lukijaa. Sitä kutsuttiin yhtiössä pehmeäksi laskuksi sopimustekstiin. Kyseinen tekstuaalinen valinta tekee osaltaan uudistetusta ehtotekstistä asiakaslähtöistä. Lisäksi vakuutus suhteessa toimivat tahot, Tapiola ja asiakas, ovat tekstissä läsnä tuttavina. Tärkeä lukijan roolin muutos on myös vakuutusalan asiantuntijan vaihtuminen opastettavaksi ei-asiantuntijaksi. Voidaan nimittäin tulkita, että ilman

johdantoa suoraan ehtoihin menevä teksti rakentaa tekstiin asiantuntija-lukijan roolin, jolle ei ole tarpeen selittää asioita etukäteen — ja joka ei kaipaa pehmeää laskua.

Tutkimukseni mukaan vakuutusehto-tekstiä voidaan lisäksi tuoda lähemmäksi lukijan kokemusmaailmaa niin, että siihen kirjataan esimerkkejä tapauksista, jotka havainnollistavat korvattavia vahinkoja. Esimerkit kuvaavat vaikkapa korvattavan ilkivaltavahingon yksityiskohtia, jotka ovat ratkaisevia korvausta arvioitaessa. Tällaiset havainnollistukset mahdollistavat sen, että lukija voi tehdä itse etukäteen arvion siitä, voisiko hän saada korvauksen vahingosta. Hän siis vertaa ehdoissa määriteltyä korvattavaa tapausta omaansa.

Tutkimuksen tulosten esittelyn lopuksi todettakoon, että tekstin uudistamisen prosessin näkökulmasta huomionarvoista on, että ryhmätyönä tehty teksti syntyi monen tekijän vaikutuksesta. Se oli monilta osin kompromissi, johon vaikuttivat ensinnäkin vakuutusinstituution perinne, vakiintuneet tekstintekotavat, toiset tekstit, joita tuotettiin samasta asiasta, ja tekstin ulkopuoliset tekstit, erityisesti vakuutussopimuslaki ja ruotsalainen malliteksti. Lisäksi työryhmän jäsenet erilaisine kokemustustoineen, koulustustustoineen sekä työrooleineen jättivät jälkensä tekstiin. Tiivistäen voikin sanoa, että historia on läsnä monimuotoisesti vakuutusehtotekstissä.

Esitän seuraavaksi päätelmiä tulosten pohjalta. Kaikki esittelemäni tekstiin tehdyt muutokset ovat osaltaan rakentamassa vakuutusehtotekstiin yhteisvastuullisuuden, riskin jakamisen, merkitystä sen sijaan, että se kontrolloimista korostaen esittelisi pelkästään vakuutuksen sisällön ja sopimusehdot.

Yhteisvastuullisuuden merkityksen voisi olettaa olevan tavoiteltava merkitys vakuutusehtotekstissä seuraavista syistä. Ensinnäkin yhtiön ja asiakkaan välinen va-

kuutussopimus on kaksipuolinen oikeustoimi: yhtiö antaa turvan vahingon aiheuttamien menetysten varalle asiakkaan maksamaa vakuutusmaksua vastaan. Kaksipuolisuus tarkoittaa lisäksi sitä, että myös asiakkaalla on velvollisuuksia, ei vain oikeuksia. Asiakkaan velvollisuudet liittyvät vakuuttamisen perusfilosofiaan, joka juontaa 200-luvulta: vakuuttaminen on riskin kantamista yhdessä, riskin jakamista. Niin ollen asiakkaan on muun muassa suojeltava omaisuuttaan, jotta vahinko ei pääsisi tapahtumaan. Uudistetussa vuoden 1995 autovakuutusehtotekstissä tämä yhteisvastuullisuuden merkitys on mielestäni selvempi kuin entisessä. Voisi jopa sanoa, että siltä osin tekstissä palattiin lähemmäksi vakuuttamisen alkujuuria. Tulokset tukevat tekstien sosiaalisia tulkintoja tutkineen Srikant Sarangin tuloksia. Hänen mukaansa myös viranomaistekstit hyödyntävät toisten, jopa markkinointihenkisten tekstilajien käytänteitä niin, että tekstissä ovat nähtävissä molemmat asianosaiset.

Toinen päätelmäni on, että uudistetussa vuoden 1995 ehtotekstissä näyttää tehtiin tehtyjen muutosten kautta muuttuneen myös kirjoittajan ja lukijan suhde. Lukija on — erityisesti lukijaa persoonamuodolla puhuttelevassa johdannossa — asiakas, jota opastetaan vaikeassa asiassa; johdanto opastaa itse ehtotekstin käyttöön mutta myös markkinoi vakuutusturvan laajentamista. Markkinointihenkisyydestä viestivät kirjoittajan valinnat etäännyttävät ehtotekstiä lakitekstimäisestä tekstilajista, jossa säädelään kansalaisten toimintaa. Tästä muuten juontaa työni alaotsikko, joka on tarkoituksellisesti arvoituksellinen: *Matkalla alamaisestä asiakkaaksi*. Alamainen viittaa siihen, että vakuutusehtoja kirjoitettiin suomeksi jo 1800-luvun lopulla. Silloin ehtoteksti muistutti lakitekstiä, ja lakiteksti oli suunnattu kansalaisille, joita tuolloin keisarikunnassa kutsuttiin *alamaiksi*.

Mitä vakuutusehtoteksti sitten mahtaa merkitä vakuutuksenottajalle? Yksi vakuutusehtotekstin keskeisistä merkityksistä on korvauslupaus ja sen rajoittaminen. Tutkimukseni ei ole vastaanottotutkimusta. Toisin sanoen en ole tutkinut, miten asiakkaat tulkitsevat ehtotekstiä. Olen kuitenkin seurannut vakuutusehtoihin liittyvää yleisön kirjoittelua, myös tunteenpurkauksia, muun muassa Internetistä. Yksi tunne, joka viesteistä välittyy, on pettymys. Kuluttajien reaktioista huomaa, että asiakailta on jäänyt huomaamatta vakuutus-sopimuksen luonteen kaksipuolisuus, siis aiemmin mainitsemani yhteisvastuullisuuden merkitys. Vakuutuksenottaja tulkitsee ilmauksen *Vakuutuksesta korvataan vahinko tietyin rajoituksin* lupaukseksi, joka johtaa hänen taloudelliseen tilanteensa säilymiseen lähes ennallaan vahingon tapahduttua.

Jos korvaus sitten evätään, asiakas saattaa kokea tulleen suorastaan petetyksi. Yhtenä syynä pettymykseen on mitä ilmeisimmin se, että markkinoivat tekstit ovat välittäneet hyvin lupauksen turvasta, mutta lupausta rajoittavat, usein niin sanotusti pienellä pränillä esitetyt rajoitukset ovat jääneet lukematta. Suomessa muuten vakuutuslomalomakkeen lopussa asiakas allekirjoituksellaan vahvistaa, että hän *on vastaanottanut vakuutusehdot*. Yhdysvalloissa kuulemani mukaan vastaavassa kohdassa asiakas vahvistaa suorastaan *ymmärtäneensä* ehdot.

Käsityksen muodostaminen vakuutus-turvasta ja korvattavien vahinkojen alasta koetaan melko yleisesti vaikeaksi. Harald

Hirmuisen sarjakuva¹ karrikoi taannoin osuvasti vakuuttamisen asiakkuutta.

Harald Hirmuinen: *Tuo salkkumies on asianajaja ja kojari*².
Hän laatii sopimukset.

Orm Onnekas: *Keitä nuo kaksi muuta ovat?*

Harald Hirmuinen: *Heidän tehtävänsä on selittää sopimusteksti asiakkaalle.*

Olisikohan jotakin tehtävissä ymmärtämisen helpottamiseksi myös Suomessa, ja jos olisi, miten ymmärtäminen taattaisiin? Se on vaativa tehtävä, koska vakuutusehtoteksti on sopimusjuridinen teksti, jota ohjaa vakuutuslainsäädäntö ja jota ehtoteksti pitkästi siteeraakin. Ei liene siis koskaan mahdollista tehdä tuosta tekstistä jokaiselle, taustastaan riippumatta, täysin aukoton. Se säilyy erikoistekstinä. Torjuntaa tekstiä kohtaan voitaisiin kuitenkin vähentää muun muassa niillä keinoilla, jotka ovat nähtävissä uudistetussa Tapiolan vuoden 1995 vapaaehtoisen autovakuutuksen tekstissä.

Mitä vakuutusehtotekstilajille tapahtui kaksivuotisessa prosessissa? Edellä esittämästäni voi nähdä, että autovakuutusehtoteksti muuttui projektin aikana paljon. Muutokset ovat — Vijay K. Bhatian käsittein — tekstin selkeyttämistä (*easyfication*), ymmärrettävyyden parantamista, eivät yksinkertaistamista (*simplification*). Jälkimmäisessä tapauksessa nimittäin tekstilaji saattaa muuttua. Niin käy, kun esimerkiksi vakuutusehtojen pohjalta tehdään tuoteseloste. Selkeyttäminen puolestaan säilyttää tekstilajin tunnistettavuuden ja sitä kaut-

¹ Kuvassa Harald ja Orm katselevat kolmea rivissä seisovaa miestä. Miehistä keskimmäinen on pienikokoinen, ja hän hymyilee leveästi. Hänellä on kädessään salkku. Häntä molemmin puolin seisoo kaksi miestä. Kaikki ovat pukeutuneet mustaan täyspitkään kaapuun, ja heillä on hattu päässä. Kojarin molemmin puolin seisovilla on kaulassaan rusetti, kojjarilla ei.

² *Kojari* on kursivoitu alkuperäisessä sarjakuvatekstissä.

ta ennustaa tekstin kykyä toimia vastakin siinä tehtävässä, mihin se on kehittynyt ja muotoutunut.

Mihin käytännön toimiin tämän tutkimuksen pohjalta voitaisiin ryhtyä? Määrittelin alussa tutkimukseni kielitieteelliseksi tekstintutkimukseksi, jossa on prosessinäkökulma. Totesin myös, että tutkimus on kriittistä tietyssä mielessä. Vakuutusehtotekstien kriittisen, tietoisuutta ja ymmärrystä lisäävän tarkastelun puolesta puhuu se, että kuluttajan olisi hyvä voida vertailla keskenään eri yhtiöiden vakuutuksia, ja tuossa vertailussa ehtoteksti on tärkeä teksti. Vakuutusyhtiöissä ei voitane enää palata yhteisiin vakuutusehtoihin; niistä luovuttiin vasta 1980-luvun lopulla. Nykyisin yhtiöt kilpailevat vakuutustuotteilla, ja pienetkin erot ovat tärkeitä. Sen sijaan vertailua voisi helpottaa yhtenäinen tuoteseloste,

jonka Tapiola-ryhmä muuten kehitti ensimmäisenä yhtiönä Suomessa ehtojen rinnalle helpottamaan asiantuntijatekstin tulkitsemista. Vakuutustuotteiden vertailemisen puolesta on puhunut myös Jaana Norio-Timonen väitöstutkimuksessaan vuodelta 1997.

Kun mietitään vertailtavuuden parantamista, tarkasteltavaksi on otettava koko vakuuttamisen tekstiperhe: mainos, esite, tuoteseloste, vakuutusehdot ja ehkäpä vielä korvauspäätösikin. Toivon, että tutkimukseni palvelee jatkotutkimuksen tekijöitä ja vakuutusalan ammattilaisia sekä mahdollisesti käynnistää keskustelun vakuuttamisen tekstien suhteista ja työnjaosta. Päätän esitykseni toivomukseen: toivon, että olen ollut riittävän eksplisiittinen selvittäessäni vakuutusehtojen merkityksiä ja tekstin uudistumista. ■

MARJA-LIISA KURONEN *Vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi. Matkalla alamaisestä asiakkaaksi.* Acta universitatis oeconomicae Helsingiensis A-231. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu 2004.

Kielten ja viestinnän laitos, suomen kieli ja viestintä, PL 1210, 00101 Helsinki
Sähköposti: *marja-liisa.kuronen@hkk.fi*