

# Ohje vahinkotilanteiden käsitte- lyyn vesihuoltolaitoksessa

Vesilaitosyhdistyksen monistesarja nro 97

Helsinki 2024



Julkaisun jakelu:

Vesilaitosyhdistys  
Aleksanterinkatu 44 A  
00100 Helsinki

puh. (09) 868 9010  
sähköposti: [vvy@vvy.fi](mailto:vvy@vvy.fi)  
kotisivu [www.vvy.fi](http://www.vvy.fi)

ISSN-L 2242-7279  
ISSN 2954-2014 (verkojulkaisu)

ISBN 978-952-7545-20-1

Helsinki 2024

<b>KUVAILEHTI</b>			
<i>Julkaisija</i>	Suomen Vesilaitosyhdistys ry		
<i>Tekijät</i>	Sanna Aalto-Setälä, Kalle Kakko, Meri Sipilä, Päivi Peltonen		
<i>Julkaisun nimi</i>	Ohje vahinkotilanteiden käsittelyyn vesihuoltolaitoksessa		
<i>Julkaisusarjan nimi ja numero</i>	Vesilaitosyhdistyksen monistesarja nro 97		
<i>Julkaisun teema</i>	vahinkotilanteiden käsittely vesihuoltolaitoksessa		
<i>Saatavuus</i>	Julkaisu on saatavissa Vesilaitosyhdistyksen verkkosivuilta.		
<i>Tiivistelmä</i>	<p>Ohje on laadittu avustamaan vesihuoltolaitoksia vahinkotilanteiden käsittelyssä. Ohjeessa selvitetään vesihuoltolaitoksen vastuuta ja korvausvelvollisuutta. Tietoa on kerätty vesihuoltolaitoksilta ja alan asiantuntijoilta muun muassa haastatteluisissa ja työpajassa. Ohje kattaa yleisimmät vahinkotyytit, jotka selvitettiin vesihuoltolaitoksille tehdyn kyselyn avulla.</p> <p>Vahinkojen käsittely alkaa ensitoimilla, joilla estetään vahingon leviäminen ja rajataan vahingot. Ensitoimiin voi kuulua esimerkiksi vedentulon katkaisu ja vahingoittuneen kiinteistön siivous. Tämän jälkeen alkaa vahinkojen kartoitus ja tapahtuman selvitys. Vahinkotilanteisiin laadituissa toimintamalleissa korostuvat välittömät ensitoimet, vaikka vastuutaho ei olisi vielä tiedossa, sekä eri vaiheiden tarkka dokumentointi ja viestien tallentaminen. Tärkeää on tiedottaa vahingon kärsijää eri vaiheissa ja tilata tarvittaessa toimenpiteitä alan ammattiyrityksiltä.</p> <p>Ohje sisältää tietoa erilaisista vastuuvakuutuksista sekä vakuutusyhtiöiden yleisistä toimintatavoista ja vakuutusehdoista. Vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle kannattaa usein tehdä mahdollisimman pian. Vahinkoilmoituksen tekemistä suositellaan, jos vastuuasiansa on yhtään epäselvyyttä. Vahinkopäätöksestä voidaan valittaa muun muassa Vakuutus ja rahoitusneuvonta FINEN vakuutuslautakunnan kautta.</p> <p>Vahingonkärsijä voi vaatia vesihuoltolaitokselta korvausta kärsityistä vahingoista korvausvaatimuksella. Ohje sisältää tiivistetysti esitettyä korvausvaatimuksen käsittelyä varten yleiset lait ja toimitusehdot, joiden perusteella vahingon vastuu määräytyy. Korvattavan rahasumman määrittää vahingon korjauskustannukset ja lisäksi huomioidaan esimerkiksi tasonparannus ja vahingonkärsijän myötävaikutus vahinkoon.</p>		
<i>Avainsanat</i>	vesihuolto, vahinkotilanteet, vastuuvakuutus		
<i>Rahoittaja/toimeksiantaja</i>	Suomen Vesilaitosyhdistys ry		
	<i>ISBN</i> 978-952-7545-20-1	<i>ISSN</i> 2954-2014	
	<i>Sivuja</i> 57	<i>Kieli</i> suomi	<i>luottamuksellisuus</i> julkinen
<i>Julkaisun jakelu</i>	Vesilaitosyhdistys, www.vvy.fi		
	Tekijät vastaavat julkaisun sisällöstä eikä julkaisun sisältöä voida tulkita Vesilaitosyhdistyksen kannanotoksi.		

<b>BESKRIVNINGSBLAG</b>			
<i>Publicerat av</i>	Finlands Vattenverksförening rf		
<i>Författare</i>	Sanna Aalto-Setälä, Kalle Kakko, Meri Sipilä, Päivi Peltonen		
<i>Publikationens titel</i>	Guiden för hantering av skadesituationer på vattenverk		
<i>Publikationsseri- ens titel och num- mer</i>	Vattenverksföreningens duplikatserie nr 97		
<i>Publikationens tema</i>	hantering av skadesituationer på vattenverk		
<i>Tillgänglighet</i>	Publikationen finns på Vattenverksföreningens webbsida.		
<i>Sammanfattning</i>	<p>Guiden är utformad för att hjälpa vattenverksanläggningar att hantera skadesituationer varvid vattenverkets ansvar och skadeståndsansvar utreds. Informationen har samlats in från vattenverk och branchesakkunniga samt via intervjuer och workshops. Guiden täcker de vanligaste typerna av skador som framkommit via en enkät gjord vid vattenverksanläggningarna.</p> <p>Hanteringen av skador inleds med initiala åtgärder för att förhindra spridning och begränsa omfattningen av skadan. Dessa inkluderar att exempelvis stänga av vattentillförseln och rengöra det kontaminerade området. Till nästa påbörjas skadebedömning och händelseutredning. De procedurer som konstruerats för skadesituationer betonar omedelbara initiala åtgärder, även om den ansvariga parten ännu är oklar, samt noggrann dokumentation och registrering av kommunikation under de olika stegen. Det är viktigt att hålla de drabbade informerade om situationen och att vid behov ta in professionell hjälp om situationen så kräver.</p> <p>Guiden innehåller information om olika typer av ansvarsförsäkringar och information om försäkringsbolagens allmänna praxis och villkor. Att rapportera en skadesituation till försäkringsbolaget i ett tidigt skede är ofta att rekommendera. Det är alltid rekommenderat att lämna in en skadeanmälan, om det finns någon osäkerhet kring ansvar. Beslut från försäkringsbolag kan överklagas, exempelvis genom Försäkrings- och finansrådgivningen FINE.</p> <p>Den drabbade parten kan begära ersättning för skador orsakade av vattenförsörjningen genom att lämna in ett ersättningsanspråk. För att underlätta hanteringen av skadeståndsanspråk presenterar guiden kortfattat de allmänna lagarna och leveransvillkoren som avgör vem ansvaret för skadan ligger på. Ersättningens storlek bestäms vanligtvis av reparationskostnaderna, men även andra faktorer kan behöva beaktas, såsom grundförbättringar och den drabbade partens medverkan till de uppkomna skadorna.</p>		
<i>Nyckelord</i>	vattenförsörjning, skadesituationer, ansvarsförsäkring		
<i>Finansiär/ uppdragsgivare</i>	Finlands Vattenverksförening rf		
	<i>ISBN</i> 978-952-7545-20-1	<i>ISSN</i> 2954-2014	g
	<i>Sidantal</i> 57	<i>Språk</i> finska	<i>Konfidentialitet</i> offentlig
<i>Distribution av publikationen</i>	Vattenverksföreningen, www.vvy.fi		
	Författarna är ensamt ansvariga för rapportens innehåll, varför detta ej kan åberopas såsom representerande Vattenverksföreningens ståndpunkt.		

## Esipuhe

Suomessa on noin 1500 vesihuoltolaitosta, joista runsaat 400 on kuntien omistuksessa ja muut noin 1100 laitosta ovat asiakkaidensa omistamia yhtiöitä tai osuuskuntia. Yli 90 % maamme väestöstä on näiden laitosten tarjoamien palveluiden piirissä.<sup>a</sup> Vesihuoltolaitoksien toimintaan kuuluu mm. vesihuoltoinfran rakentamista ja saneerausta, sekä liitoskohtien määrittelyä, jotta voidaan toimittaa asiakkaille laadukasta talousvettä ja johdtaa pois jätevettä jätevedenpuhdistamoihin. Vaikka vesihuoltolaitoksilla tehdään paljon ennakoivaa kartoitusta, riskienhallintaa, varautumista, huoltotoimenpiteitä ja saneerausta, sattuu erilaisia vahinkotilanteita ajoittain niin infran rikkoutumisen tai poikkeuksellisten sääolojen vuoksi, inhimillisen erehdyksen kuin ulkopuolisten toimijoidenkin toimesta. Vahinkotilanteiden käsittely voi olla etenkin pienen vesihuoltolaitoksen henkilöstölle hyvin kuormittavaa, kuten myös vahingonkärsijälle. Molemminpuolinen sujuva asiankäsittely ja viestintä vähentää lisävahinkojen muodostumista ja epätietoisuutta. Ohjeessa on opastusta vesihuoltolaitoksen henkilöstölle ja liitteenä malli asiakkaalle suunnatusta ohjeesta toimintaan vahinkotilanteessa ja korvausvaatimuksen tekoon.

Ohjeen laatimista varten perustetussa ohjausryhmässä sekä useiden erikokoisten vesihuoltolaitoksien haastatteluissa ilmeni, että vesihuoltolaitoksilla on hyvin erilaisia vahinkotilanteisiin liittyviä toimintatapoja. Osalla vesihuoltolaitoksia puuttuu kirjalliset toimintaohjeet vahinkotilanteisiin. Ohjeessa on pyritty esittämään selkeästi ja yleistajuisesti toimintamallit ja -periaatteet vahinkotilanteiden käsittelyssä, ottaen huomioon erilaiset vesihuoltolaitokset ja käyttäjäryhmät.

Ohjetta varten kerätyn aineiston perusteella vesihuoltolaitoksilla osataan käytännön toimenpiteiden suorittaminen vahinkotilanteissa yleisesti ottaen hyvin. Täydennettävää löytyy useimmiten toimenpiteiden dokumentoinnista, jonka avuksi ohjeeseen on laadittu malliesimerkki toimintakortista viemäritulvatilanteisiin. Vesihuoltolaitosten haastatteluissa nousi esiin, että vahinkotilanteissa hankalaksi koetaan usein vakuutusyhtiöiden kanssa asiointi ja korvausvaatimusten käsittely.

Useilla vesihuoltolaitoksilla ei ole palkattuna juristeja. Ohjeeseen on kerätty yleisiin vahinkotilanteisiin liittyvät lait, vakuutukset ja sopimukset. Vastuukysymyksen määräävät tekijät on pyritty selittämään lyhyesti ja selvästi, jotta niiden ymmärtäminen onnistuu ilman oikeustieteen tutkintoa. Vahinkotilanteet ovat kuitenkin tapauskohtaisia. Ohjeessa on myös esimerkkejä oikeudessa käsitellyistä vahinkotilanteista.

Luvussa 7 esitettyjä vahinkotilanteiden toimintakaavioita on työstetty vesihuoltolaitosten ja asiantuntijoiden kanssa työpajassa ja hankkeen ohjausryhmässä. Yhden sivun kaavioista saa yhdellä lukaisulla käsityksen vahinkotilanteen kokonaiskuvasta ja mahdollisista loppuratkaisuista. Kaaviot laadittiin vesihuoltolaitosten yleisimpiin vahinkotilanteisiin, jotka selvitettiin vesihuoltolaitoksille tehdyn kyselyn avulla.

---

<sup>a</sup> Silfverberg 2017 s. 1 ja 3., Suomen Kuntaliitto 2007

# Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	1
1.1	Hankkeen Esittely .....	1
1.2	Hankkeen toteutus .....	1
1.3	Kysely vahinkotilanteiden käsittelystä vesihuoltolaitoksille.....	3
2	Yleistä vahingonkorvausoikeudesta .....	5
3	Vesihuoltolaitoksen vahingonkorvausvastuu .....	6
3.1	Sopimukseen perustuva vastuu.....	6
3.1.1	Vesihuoltolaitoksen toimitusehdot.....	6
3.2	Lakiin perustuva vastuu.....	7
3.2.1	KSL on kuluttajansuojan yleislaki.....	8
3.2.2	VL:n korvaussäännökset .....	8
3.2.3	YVL JA NaapSuhdeL.....	9
3.2.4	VHL:n säännökset vahingonkorvauksesta .....	9
3.3	Vesihuoltolaitoksen vastattavaksi jäävien korvauskulujen rajaaminen vakuutuksilla .....	12
4	Asiakkaan vastuu .....	13
5	Muiden tahojen vastuu .....	16
5.1	Urakoitsijan vastuu .....	16
5.2	Viallinen tuote.....	16
5.3	Ajoneuvovahingot.....	17
6	Vahingon sattuessa.....	18
6.1	Ensitoimet .....	18
6.2	Vahinkotilanteen selvitys ja asiakkaan ohjeistus.....	18
6.3	Vahinkoilmoitus ja vakuutusyhtiön kanssa asiointi.....	19
6.3.1	Vesihuoltolaitoksen vahinkoilmoitus ja vahinkokäsittely .....	19
6.3.2	Vahinkoilmoituksen toimittaminen vakuutusyhtiöön .....	20
6.3.3	Vahinkojen korjaus ja korvaaminen vakuutuksesta.....	20
6.3.4	Asiakkaan ohjeistaminen .....	21
6.4	Korvausvaatimuksen käsittely ja vahinkojen korvaaminen.....	22
7	Ohjeet erilaisiin vahinkotilanteisiin .....	25
7.1	Yleistä .....	25
7.2	Viemäritulvavahingot.....	26
7.3	Vesijohtovuoto.....	31
7.4	Asennustyövirheet.....	32
7.5	Virheelliset liitoskohtalausunnot.....	33
7.6	Virhe veden laadussa.....	34
7.7	Virhe vesihuollon palvelussa .....	35
7.8	Ajoneuvovahingot.....	36
8	Vakuutus sopimukset ja -ehdot .....	37
9	Korvausoikeuden vanhentuminen .....	39
10	Erimielisyyksien käsittely .....	41
11	Miten ennaltaehkäistä vahinkoja – käytännöstä opittua .....	42
12	Kirjallisuus .....	44
	Liitteet.....	46

LIITE 1 KYSELY: VAHINKOTILANTEIDEN KÄSITTELY  
VESIHUOLTOLAITOKSILLA

LIITE 2 MALLIDOKUMENTTI: KIRJALLINEN OHJE ASIAKKAALLE

LIITE 3 MALLIDOKUMENTTI: TOIMINTAKORTTI (VIEMÄRITULVA)

## Lyhenteet

Dnro	Diaarinumero
FINE	Vakuutus ja rahoitusneuvonta FINE
HE	Hallituksen esitys
HO	Hovioikeus
KKO	Korkein oikeus
KSL	Kuluttajansuojalaki
NaapSuhdeL	Laki eräistä naapuruussuhteista
VahL	Vahingonkorvauslaki
VakSL	Vakuutuslakilaki
VanhL	Laki velan vanhentumisesta
VHL	Vesihuoltolaki
VVY	Vesilaitosyhdistys



# 1 JOHDANTO

## 1.1 HANKKEEN ESITTELY

Vesihuoltolaitosten välinen yhteistyöhanke sai alkunsa vuonna 2022 Vesilaitosyhdistyksen hallinto- ja talousseminaarin yhteydessä järjestetystä työpajasta, jossa ideoitiin ja priorisoitiin vesihuoltolaitosten tarpeellisina pitämiä hankkeita. Työpajassa tunnistettiin tarve selvittää vahinkotilanteiden korvauskäytäntöjä, korvaustapausten käsittelyä, vakuutusyhtiöiden kantaa vahinkoihin sekä vastuurajoja.

Vahinkotilanteiden korvausvastuista on aikaisemmin laadittu joitakin selvityksiä ja julkaisuja opinnäytteinä, ja vesihuoltolaitoksilla on hyviä käytäntöjä sekä ohjeistuksia vahinkotilanteiden varalle, mutta yhtenäinen julkinen ohjeistus on puuttunut.

Tämän hankkeen tavoitteena oli tuottaa vesihuoltolaitoksille tietoa ja ohjeistusta vahinkotapausten käsittelystä, korvausvastuista ja vakuutusyhtiöiden kanssa asioinnista. Hankkeen tulosten perusteella julkaisuun on koottuna tietoa ja käytännön työkaluja seuraavista asioista:

- Hyvistä käytännöistä vahinkotapausten sattuessa
- Tyypillisistä vahinkoasioista
- Vahinkojen käsittelyssä huomioon otettavasta lainsäädännöstä ja sopimuksista
- Vahinkojen korvattavuudesta
- Korvauskäytännöistä
- Asioinnista vakuutusyhtiöiden kanssa
- Vahinkojen ehkäisystä ennakolta

Ohjeistus sisältää toimintamalleja niin akuuteissa vahinkotapaustilanteissa toimiville kuin vahinkotapauksia hallinnollisesti käsitteleville ja vakuutusyhtiön kanssa asioiville vesihuoltolaitosten työntekijöille ja johdolle. Ohjeessa käsitellään tavallisimpia tapauksia, erityistapauksissa voidaan tarvita konsultaatiota lakimieheltä.

## 1.2 HANKKEEN TOTEUTUS

Hanketta rahoittivat Vesihuoltolaitosten kehittämisrahasto, Kuopion Vesi Oy (koordinoiva vesihuoltolaitos), Kauhavan Vesi Oy, Savonlinnan Vesi, Tampereen Vesi, Turun Vesihuolto Oy, Tuusulan Vesi, Oulun Vesi, Järvenpään Vesi ja Nurmijärven Vesi. Yhteistyötahoina hankkeeseen osallistuivat lisäksi Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY ja Vesilaitosyhdistys. Hankkeen toteuttajana toimii FCG Finnish Consulting Group Oy (FCG). Hankkeen ohjausryhmän jäsenet ja organisaatiot on esitetty taulukossa 1. Hankkeen toteuttamisesta vastanneeseen FCG:n työryhmään kuuluivat lakimies Sanna Aalto-Setälä, vesihuollon asiantuntijat Päivi Peltonen, Kalle Kakko ja Meri Sipilä sekä työpajan fasilitaattorina Polina Kiviniemi.

Taulukko 1. Hankkeen ohjausryhmän jäsenet

Organisaatio	Ohjausryhmän jäsenet
Kuopion Vesi Oy	Kirsi Tähti
Tuusulan Vesi	Jukka Sahlakari
Savonlinnan Vesi	Esa Hinkkanen
Turun Vesihuolto Oy	Juha Heininen
Tampereen Vesi	Petri Jokela
Kauhavan Vesi Oy	Tomi Saari
Oulun Vesi	Tero Kilpeläinen
Järvenpään Vesi	Ari Kaunisto
Nurmijärven Vesi	Kimmo Rintamäki ja Sari Forsström
Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY	Maria Relander ja Miikka Pekkarinen
Vesilaitosyhdistys (VVY)	Saijariina Toivikko ja Joonas Jännäri

Anneli Tiainen (VVY) täydensi ja viimeisteli opasta syksyllä 2024.

Työssä on hyödynnetty alan keskeistä lainsäädäntöä, aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, opinnäytetöitä, relevanttia oikeuskäytäntöä sekä ohjausryhmän jäseniltä saatuja materiaaleja ja olemassa olevia ohjeistuksia.

Tyypillisimmät vastuuvahinkotapaukset kartoitettiin vesihuoltolaitoksille suunnatulla kyselyllä (Microsoft Forms), johon linkkiä jaettiin ohjausryhmän kautta sekä Vesilaitosyhdistyksen uutiskirjeessä 17/2023. Kysely on ohjeen liitteessä 1 ja kyselyn vastaukset on esitelty luvussa 1.3.

Asiantuntijahaastatteluihin kutsuttiin yhteensä 12 eri vesihuoltolaitosta. Haastateltavat olivat vesihuoltolaitosten toimitusjohtajia, liikelaitoksen johtajia, lakimiehiä, asiantuntijoita, verkosto- tai käyttöpäälliköitä. Lisäksi haastateltiin kahta vakuutusyhtiön edustajaa sekä yhtä vakuutusmeklaria. Asiantuntijahaastatteluisissa kerättiin tietoa vesihuoltolaitoksilla käytössä olevista ohjeista ja hyväksi havaituista toimintamalleista tai käytännöistä erilaisissa vahinkotapauksissa sekä vakuutusyhtiön kanssa asiomisesta. Asiantuntijahaastatteluisissa käytiin lisäksi läpi konsultin laatima alustava toimintakortti ja keskusteltiin sen soveltuvuudesta erilaisten vahinkotapausten hoitamiseen. Toimintakorttia muokattiin saatujen kommenttien perusteella.

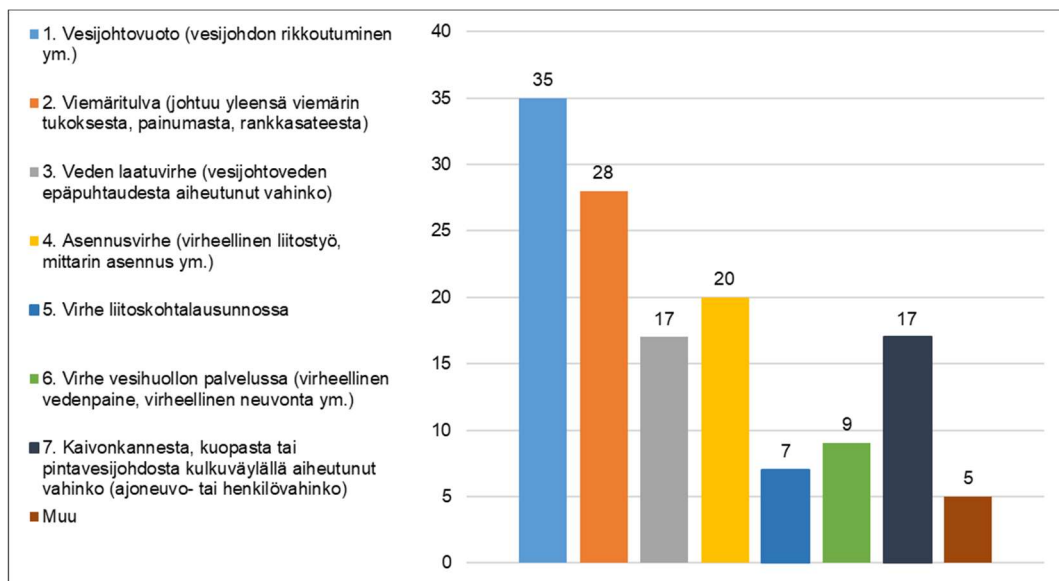
Hankkeen aikana järjestettiin työpaja, johon kutsuttiin ohjausryhmän lisäksi myös muita kyselyyn vastanneiden vesihuoltolaitosten edustajia. Työpajassa ja ryhmätyöskentelyssä hyödynnettiin työkaluna Whiteboard-virtuaaliseen. Työpajaan osallistui yhteensä 22 henkilöä. Osallistujia oli konsultin ja Vesilaitosyhdistyksen lisäksi 13 eri vesihuoltolaitoksesta, joista 6 oli ohjausryhmän ulkopuolisia. Muutamilta vesihuoltolaitoksilta oli useampi osallistuja paikalla.

Työpajan tarkoituksena oli edelleen kehittää konsultin vahinkotapauksia varten laatimia toimintakortteja ja saada vesihuoltolaitosten henkilökunnalta palautetta toimintakortteista. Työpajassa käytiin läpi eri vahinkotilanteiden hoitamisen käytäntöjä ryhmätyöskentelyinä. Työpajassa myös keskusteltiin vesihuoltolaitosten hyväksi havaituista toimintamalleista eri vahinkotilanteissa, joita on hyödynnetty toimintakorttien laatimisessa.

### 1.3 KYSELY VAHINKOTILANTEIDEN KÄSITTELYSTÄ VESI- HUOLTOLAITOKSILLE

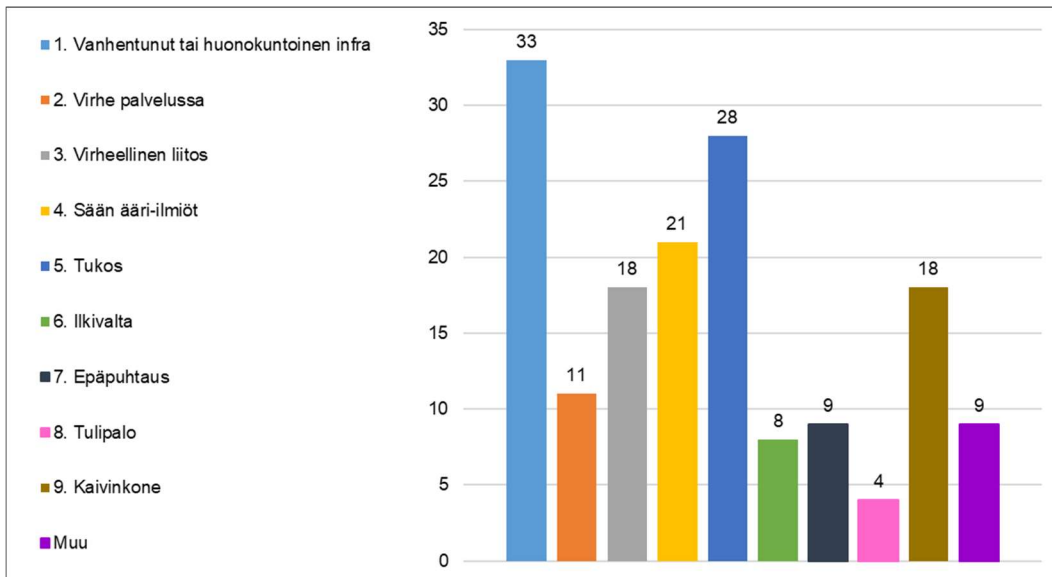
Tyypillisimmät vahinkotapaukset kartoitettiin vesihuoltolaitoksille suunnatulla kyselyllä 25.10. - 14.11.2023 (Liite 1). Kyselyyn saatiin yhteensä 36 vastausta.

Tyypillisimpiä vesihuoltolaitoksella esiintyneitä vahinkotyyppisiä olivat vesijohtovuodot (35 kpl) ja viemäritulvat (28 kpl). Myös asennusvirheitä, veden laatuvirheitä ja ajoneuvo-  
vahinkoja esiintyi noin puolella vastanneista. Virheitä liitoskohtalausunnoissa ja vesihuol-  
lon palvelussa esiintyi noin neljäsosalla vastanneista vesihuoltolaitoksista. Vaihtoeh-  
dossa muu vastauksia saatiin 5 kappaletta, jotka eivät kuitenkaan suoraan liity vastu-  
vahinkoihin (1. varkaus ja ilkivalta, 2. myrskyn aiheuttamat vauriot, 3. sopimusriita, 4.  
vedenottamon käyttämän pohjaveden pilaantuminen 5. jätevesipumppaamon tuho-  
poltto). Kuvassa 1 on esitetty kyselyssä saadut vastaukset vesihuoltolaitoksilla esiinty-  
neisiin vahinkotyyppisiin.



Kuva 1. Vesihuoltolaitoksella esiintyneet vahinkotyyppit

Yleisin syy aiheutuneille vahingoille oli vanhentunut tai huonokuntoinen infra (33 kpl), tukos (28 kpl) ja sään ääri-ilmiöt (21 kpl). Virheelliset liitokset ja kaivinkoneet olivat myös usein syynä vahinkoihin. Kuvassa 2 on esitetty kyselyssä saadut vastaukset vahingon aiheutumisen syihin.



Kuva 2. Vahingon aiheutumisen syy

Kyselyn tulosten pohjalta yhdessä työryhmän kanssa julkaisuun valittiin seuraavat vahinkotyyppit:

1. Viemäritulvavahingot: viemäritulvasta tai viemärin tukkeutumista aiheutunut vahinko
2. Vesijohtovuoto: vesijohtovuodon aiheuttama vahinko kiinteistöllä
3. Vedenlaatuvirhe: vesijohtoveden epäpuhtaudesta aiheutunut vahinko
4. Asennusvirhe: esimerkiksi vesimittarin asentamiseen tai tonttiventtiiliin avaamiseen tai sulkemiseen liittyvät vahingot
5. Virhe liitoskohtalauseunnossa: virheestä aiheutunut vahinko liittyen esimerkiksi ylimääräisiin kaivutöihin tai liittymiskohdan muuttamiseen
6. Virhe vesihuollon palvelussa: esimerkiksi vesikatkoihin, veden paineeseen tai vesihuoltolaitoksen antamaan virheelliseen neuvontaan liittyvät vahingot
7. Ajoneuvovahinko: kaivonkannesta, kuopasta tai pintavesijohdosta kulkuväylällä aiheutunut vahinko ajoneuville.

Suosittelut toimintamallit eri vahinkotyypeissä on esitetty ohjeen luvussa 7.

Kyselyssä kartoitettiin lisäksi, mihin vahinkotyyppisiin ja -tapauksiin tarvittaisiin erityisesti lisäohjeita ja millaisista ohjeista olisi eniten hyötyä vesihuoltolaitoksilla. Eniten ohjeistusta kaivattiin viemäritulviin ja vesijohtovuotoihin. Ohjeita kaivattiin myös vahinkotapausten vastuukysymyksiin, toimintamalleihin ja korvauskäytäntöihin. Lisäksi toivottiin, että työssä selvitetäisiin vakuutusyhtiöiden toimintamalleja ja huomioita vahinkotapausten sujuvasta hoidosta.

## 2 YLEISTÄ VAHINGONKORVAUSOIKEUDESTA

Vahingonkorvausoikeudessa lähtökohtana on, että vahingonkärsijä kärsii vahingon seuraamukset itse, ellei kykene osoittamaan toisen olevan siitä jollain perusteella vastuussa. Vesihuoltoa koskevien sopimusten, sekä virheen ja vahingonkorvauksen perusta tulee vesihuoltolaista (VHL 119/2001), jota sovelletaan vesihuoltolaitoksen ja asiakkaan välisissä asioissa. VHL:n soveltamisala vaikuttaa siihen, mitkä kaikki asiakkaat, muut tahot ja vahingot kuuluvat vesihuoltolain piiriin. Vastaavasti vesihuollon yleisissä toimitusehdoissa on vastuunrajoituksia.

VHL 2 §:ssä määritellään toiminnot, joihin vesihuoltolakia sovelletaan. Asutuksen vesihuollon lisäksi lain soveltamisalaan kuuluu asutukseen vesihuollon kannalta rinnastuvan elinkeino- ja vapaa-ajantoiminnan vesihuolto. Jos asiakkaan vesihuolto ei kuulu vesihuoltolain soveltamisalaan, vesihuoltolaitoksen ja asiakkaan välinen sopimus on syytä laatia niin, että siinä otetaan huomioon asiakkaan toimiala ja erityispiirteet. Esim. oppaassa elintarviketeollisuusyrityksen ja vesihuoltolaitoksen välisen talousvesisopimuksen laatimisesta on ohjeistusta ja sopimusmalli sitä varten.

VHL 6 luvun säännöksistä ei saa poiketa sopimuksin kuluttajan vahingoksi. Kaikki asiakkaat eivät ole kuluttajia, vaan kuluttaja on kuluttajansuojalaissa (KSL 38/1978) tarkoitettu luonnollinen henkilö, joka hankkii vesihuoltopalvelun itselleen ja perheelleen henkilökohtaiseen käyttöön. Vesihuoltolain lisäksi KSL soveltuu joissain tilanteissa myös vesihuoltolaitoksen kuluttaja-asiakkaaseen (tästä lisää jäljempänä kohdassa 3.2.1).

Yleislakina vahinkotilanteissa on vahingonkorvauslaki, jota sovelletaan lähinnä sellaisiin vahinkoihin, jotka koskevat muuta tahoa kuin sopimuskumppania (VahL 412/1974). Siinä edellytetään tuottamuksellista tekoa tai laiminlyöntiä. Lisäksi edellytetään, että vahingon ja teon välillä vallitsee syy-seuraus-suhde (adekvaattisuus). Laissa määritellään ja eritellään myös työntekijän vastuu ja julkisen vallan vastuu. Lain mukaan henkilö- ja esinevahingot korvataan, mutta ei taloudellisia vahinkoja (elleivät ne liity henkilö- ja esinevahinkoihin).

Vahingonkorvauksessa noudatetaan ns. täyden korvauksen periaatetta eli vahingonkärsinyt on saatettava siihen asemaan, jossa hän olisi, jos vahinkotapahtumaa ei olisi satunut. Toisaalta tähän sisältyy myös ns. rikastumiskielto eli vahingonkärsinyt ei myöskään saisi hyötyä vahingosta. Omaisuuden korvaamisessa huomioidaan, onko kohde vahingon takia korjaus- ja käyttökelvoton. Jos ei ole, esinevahinkona on korvattava esiineneen korjauskustannukset ja vahingosta aiheutuneet muut kulut sekä arvonalennus. Jos esine on tuhoutunut tai hukattu, korvataan esineen päivänarvo ja lisäksi tulojen tai elätyksen vähentyminen.

Korvattaessa tuhottua tai hukattua omaisuutta korvausmäärä koskee sitä varallisuusarvoa, joka menetetyllä omaisuudella on ollut. Koko jälleenhankintahintaa ei siis korvata esimerkiksi, jos uusi esine tai kiinteistö on käyttöikäodotuksen, uuden tai paremman rakenteen vuoksi arvokkaampi kuin korvauksen kohde. Jos jälleenhankinta ei ole mahdollista, korvausmäärän selvittämiseksi sovelletaan teoreettista myyntihintaa, joka tuhoutuneesta tai hukatusta omaisuudesta olisi voitu saada ennen vahinkoa.<sup>b</sup> Esim. vesilain (VL 587/2011) 13 luvun perusteella vesijohdon virheellisestä toiminnasta johtuva omaisuutta välittömästi kohdannut edunmenetys voi tulla korvattavaksi (katso luku 3.2). Muu edunmenetys voi tulla korvattavaksi vain, jos laitteen tai rakennelman omistaja olisi menetellyt tahallisesti tai tuottamuksellisesti.

---

<sup>b</sup> Hemmo 2005, Sopimusoikeuden oppikirja s. 200–201; ks. Irtaimiston korvaamisesta s. 4.

## 3 VESIHUOLTOLAITOKSEN VAHINGONKORVAUS- VASTUU

### 3.1 SOPIMUKSEEN PERUSTUVA VASTUU

Vesihuoltolaitoksen korvausvastuuta voidaan arvioida voimassa olevan oikeuden, sekä sopimuksen perusteella. Sopimuksen perusteella korvauskysymys voi tulla arvioitavaksi vain, mikäli vahinkoa aiheutuu laitoksen asiakkaalle, eli sopimuskumppanille. Sopimuksessa voidaan sopia tarkemmin myös vastuukysymyksistä. Sopimusvastuu koskee ai-noastaan sopimuksen osapuolia. Mikäli jotain asiaa ei ole sopimuksessa sovittu, noudatetaan sopimusoikeuden yleisiä periaatteita ja pakottavaa lainsäädäntöä, jos sellaista on ko. asiasta. Jos sopimuskumppani on kärsinyt vahinkoa, toinen osapuoli voi vapautua vastuusta näyttämällä, että on menetellyt huolellisesti (ns. ekskulpaatiovastuu). Vahingonkorvaus voi perustua myös muuhun perusteeseen, joita voi olla esimerkiksi teko tai laiminlyönti. Joskus myös pelkkä seuraus voi synnyttää korvausvelvoitteen.

#### **Esimerkkitapaus sopimusvastuusta (KKO 1992:130)**

Vesihuoltolaitos oli ottanut tehtäväkseen korjata viemärilaitteiston kiinteistön omistajan rakennuksessa. Takaiskuventtiili oli työtä suorittaessa jäänyt asentamatta. Tämän takia kiinteistöllä aiheutui viemäritulvavahinko. Vaikka vesihuoltolaitos oli teettänyt työn alihankkijalla, se oli vastuussa suhteessa kiinteistön omistajaan. Sopimusvastuuseen sisältyy periaate, että työn teettäjä on vastuussa alihankkijan virheestä.

Korvausvastuuta voidaan sopimuksin rajoittaa määrällisesti, ajallisesti tai muuten. Se voidaan poistaa kokonaankin sopimusvapauden periaatteiden mukaisesti. Eri laeissa on kuitenkin ns. pakottavia säännöksiä vastuista, joista ei voida sopia toisin. Lisäksi esim. törkeän huolimattomuuden tai tahallisuuden vastuuta ei koskaan voida poistaa sopimuksin miltään osin.

#### 3.1.1 Vesihuoltolaitoksen toimitusehdot

Sopimusehtojen lisäksi vesihuollon asiakkaan<sup>c</sup> ja vesihuoltolaitoksen välistä sopimusta täydentävät vesihuoltolaitoksen kulloinkin voimassa olevat yleiset toimitusehdot, jotka useimmiten pohjautuvat Vesilaitosyhdistyksen laatimaan yleisten toimitusehtojen malliin.<sup>d</sup> Vastuukysymykset ovat sopimusten yksi tärkeimmistä elementeistä.

Alle on kerätty keskeiset vahinkotilanteissa sovellettavat toimitusehtojen kohdat Vesilaitosyhdistyksen vuoden 2016 julkaisusta Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot (malli):

- 1.12 Liittämiskohta (vastuurajan määrittely)
- 3.2 Sopiminen liittymisestä (padoskorkeus ja sen alapuolisten tilojen suojaaminen)
- 5.3 Mittaritila (mittaritilaan liittyvät vaatimukset)
- 7.2 Virhe (vesihuollon virheen määrittely ja vastuunrajaus vedenjakelun keskeytyksessä)

<sup>c</sup> Tässä ohjeessa *asiakkaalla* tarkoitetaan kiinteistön omistajaa tai haltijaa taikka muuta, joka tekee vesihuoltolaitoksen kanssa sopimuksen kiinteistön liittämiseksi laitoksen verkostoon tai laitoksen palvelujen toimittamisesta ja käyttämisestä

<sup>d</sup> Vesilaitosyhdistys 2016, Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot

- 7.4 Ylivoimainen este (ylivoimaisen esteen määrittely)
- 7.6 Laitoksen korvausvelvollisuus (vesihuoltolaitoksen korvausvelvollisuus ja vastuunrajaus)
- 7.7 Vahingon torjuminen ja rajoittaminen (asiakkaan velvoite vahinkojen torjumisessa sekä mahdollinen myötävaikuttaminen vahinkoon)
- 8.5 Laitoksen velvollisuudet (liitostöiden suorittaminen ja tiedottaminen kasva-neesta vedenkulutuksesta)
- 8.6 Asiakkaan velvollisuudet (vastata kvv-laitteista ja niiden aiheuttamista hai-toista)

### **Esimerkki talousveden toimituksen keskeytyksestä ja yrityksen korvausvaatimuksesta**

#### **Tapahtuma**

Vesijohdorikko ja epäily, onko talousveteen päässyt jätevettä. Vedenjakelu keskeytettiin väliaikaisesti ja vesihuoltolaitos desinfioi verkostoa.

#### **Korvausvaatimus ja ratkaisu**

Yritys haki vesihuoltolaitokselta korvausta jouduttuaan hankkimaan vesiauton ulkopuoliselta toimittajalta, koska yrityksen tuotantoa ei voitu keskeyttää verkoston desinfioinnin ajaksi.

Korvausta ei maksettu. Vesihuoltolaitoksella ei ollut velvollisuutta korvata vesiauton hankinnan kustannuksia yritykselle, koska yleisten toimitusehtojen mukaan vesihuoltolaitoksella ei ole korvausvelvollisuutta taloudellisista vahingoista yritystä kohtaan. Vahingossa ei myöskään ollut kyse vesihuoltolaitoksen törkeästä huolimattomuudesta. Yrityksen vastuulla oli turvata tuotantonsa häiriötilanteessa.

Jos yrityksen ja vesihuoltolaitoksen välillä on sellainen sopimus, jossa sovitaan erikseen menettelystä ja vastuista esim. vesihuollon häiriötilanteissa, sopimuksessa sa-nottu ohittaa yleiset toimitusehdot. Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 1.3 mukaan oikeuksia ja velvoitteita määriteltäessä otetaan asiakirjat huomioon seuraavassa järjestyksessä: pakottava lainsäädäntö, lainsäädäntöön perustuvat viran-omais määräykset, sopimus sopimusehtoineen, yleiset toimitusehdot, laitoksen taksa tai hinnasto ja palvelumaksuhinnasto.

## **3.2 LAKIIN PERUSTUVA VASTUU**

Yleisimmiksi vastuuperusteiksi sopimuksenulkoisissa vahinkotilanteissa voidaan lukea tuottamusvastuu ja ankara vastuu.<sup>e</sup> Vesihuoltolaitoksen vesihuoltolakiin ja vesilakiin pe-rustuva vahingonkorvausvastuu on lähtökohtaisesti *ankaraa*, tuottamukseen perustuma-tonta vastuuta.<sup>f</sup> Vastuuperusteella tarkoitetaan sitä tosiasiaselvitystä, jonka vallitessa korvausvelvollisuus syntyy. Korvausvelvollisuuden edellytyksiin kuuluvat vahingon ai-heuttaminen, vahingon ja vahingonaiheuttajan toiminnan välinen *syy-yhteys* ja jokin oi-keusperuste, jolla vahinko siirretään sen aiheuttajan vastattavaksi.<sup>g</sup>

<sup>e</sup> Hemmo 1998, s. 41.

<sup>f</sup> Ståhlberg – Karhu 2013, s. 17.

<sup>g</sup> Hemmo 1998, s. 5–6.

VHL 28 §:ssä vahingonkorvausvastuu koskee sopimuskumppania (lukuun ottamatta henkilövahinkoa tai henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettua omaisuutta, joihin se myös ulottuu). VHL:ssä on kuluttajan hyväksi pakottavia säännöksiä, joista ei voi poiketa sopimuksin kuluttajan vahingoksi (mm. hinnanalennus ja vahingonkorvaus).

Vastuutasojen merkittävimpana erona on vahingonaiheuttajan tuottamusta koskevan todistustaakan erilainen jakautuminen.<sup>h</sup> Tuottamusperustainen vastuu edellyttää aina näyttöä vahingonaiheuttajan tuottamuksesta sekä syy-yhteydestä vahingonaiheuttajan teon ja tapahtuneen vahingon välillä. Ankaran vastuun tilanteissa näyttöä tuottamuksesta ei vaadita. Ankarasta vastuusta vapautumisen perusteena on vahingonkärsijän myötävaikutuksen ohella ylivoimainen este, joka määriteltiin VHL:n muuttamisen yhteydessä vuonna 2014.<sup>i</sup> Ylivoimaisena esteenä voidaan pitää esim. poikkeuksellisia sääolosuhteita tai vahingon aiheutumista ilkeiden seurauksena.<sup>j</sup>

Tarkemmin ylivoimaisesta esteestä säädetään VHL 27 §:ssä:

”Virheenä ei pidetä sellaista vesihuoltolaitoksen palvelun häiriötä tai keskeytymistä, joka aiheutuu vesihuoltolaitoksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottavan huomioon toiminnassaan ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää tai voittaa.”

### 3.2.1 KSL on kuluttajansuojan yleislaki

KSL koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Vesihuollossa kuluttajaan sovelletaan ensi sijassa vesihuoltolakiä. Kuluttajansuojalaissa säädetään kuluttajan oikeuksista yleisellä tasolla ja elinkeinonharjoittajan vastuusta tiettyjen tavaroiden tai palveluiden kaupassa.

### 3.2.2 VL:n korvaussäännökset

Vesihuoltolaitoksen korvausvelvollisuus voi perustua myös VL:n 13 luvun korvaussäännöksiin. VL 13 luvun 3 §:ssä säädetään korvausvastuusta erityistilanteesta aiheutuneista edunmenetyksistä. Tyypillisesti sen soveltaminen voi tulla kyseeseen, jos vahingon on aiheuttanut viemärin tai vesijohdon virheellinen toiminta tai rikkoutuminen. Kuitenkin on huomattava, että VL 13 luvun 3 §:n 1 momentin mukaan vastuuta ei ole siinä tapauksessa, jos vesijohdon, viemärin tai muun sellaisen johdon virheellinen toiminta on aiheutunut poikkeuksellisesta ulkopuolisesta syystä. HE 277/2009:ssä esimerkeiksi on nostettu ennalta arvaamattoman voimakkaat sateet tai pahat tulvat taikka ulkopuolinen vahingonteko.<sup>k</sup> Ratkaisevaksi tällöin muodostuu, onko kyse sellaisesta poikkeuksellisesta ulkopuolisesta olosuhteesta, johon omistajan ja haltijan ei hankkeen laatu ja olosuhteet huomioon ottaen ole voinut edellyttää varautuvan. Vesihuoltolaitoksen on esimerkiksi varauduttava tietyllä todennäköisyydellä aiheutuviin poikkeuksellisiin luonnonolosuhteisiin tai onnettomuuksiin, sekä suojattava laitteet ja rakennelmat ilkeiltä vastaan mahdollisuuksien mukaan.

---

<sup>h</sup> Hemmo 1998, s. 49.

<sup>i</sup> VHL, muutos 681/2014, 27.2 §. Kts. myös Vesihuoltolakiopas 2015, MMM 5/2015, s.32–33.

<sup>j</sup> HE 218/ 2013 vp., s. 55–56.

<sup>k</sup> HE 277/2009 vp., s. 158. Hallituksen esitys Eduskunnalle vesilainsäädännön uudistamiseksi.



VL 13 luvun mukaiset vahingot korvataan samalla tavoin siitä riippumatta, onko vahingonkärsijä laitoksen asiakas vai ei. Tällöin vastuu on ankaraa välittömistä omaisuusvahingoista. Omaisuusvahinkoina korvataan vahingoittuneen omaisuuden ennalleen saattamisesta aiheutuneet kulut. Vesihuoltolaitoksen vastuulla ei ole korvata muita kuin välittömiä omaisuusvahinkoja, ellei vahinko ole johtunut laitoksen tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä. Henkilövahinkojen ja omaisuudelle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen määräytyy vahingonkorvauslain (VahL 412/1974) 5 luvun mukaan silloin, kun sovelletaan vesilakia. Luvun säännökset vastaavat yleisiä vahingonkorvaus oikeudellisia periaatteita. Mikäli kyse on ympäristövahingosta, sovelletaan sen korvaamiseen ympäristövahinkolakia, laki ympäristövahinkojen korvaamisesta (YVL 737/1994).

Yleensä vahingonkärsineen kannalta lopputulema on sama, riippumatta siitä sovelletaanko asian ratkaisemisessa vesilakia tai vesihuoltolakia. Molemmat lait voivat soveltua samassa vahinkotapauksessa, eikä lain valinnan osalta oikeuskäytäntö ole yhtenäinen. Silloin kun kyse on vesihuoltolaitoksen asiakkaalle aiheutuneesta tulvavahingosta ja vahingolla on yhteys sopimuksessa tarkoitettuun palveluun, on luontevaa soveltaa ensisijaisesti vesihuoltolakia. Vesihuoltolaissa on kuitenkin rajattu, minkälaiselle omaisuudelle aiheutunut vahinko korvataan, toisin kuin vesilaissa.

### 3.2.3 YVL JA NaapSuhdeL

YVL koskee tietyllä alueella harjoitetusta toiminnasta aiheutuneiden henkilö- ja esinevahinkojen sekä torjunta- ja kunnostustöiden kustannusten korvaamista. Korvausmenettelyyn sovelletaan vahingonkorvauslakia, ellei tästä laista muuta johdu. Laissa tarkoitettuja ympäristövahinkoja voi aiheutua veden, ilman tai maaperän pilaantumisesta, melusta, tärinästä, valosta, lämmöstä tai hajusta tai muusta vastaavasta häiriöstä. Laki ei koske sopimukseen perustuvaa korvausvastuuta. Laissa mainittuja ympäristövahinkoja voidaan korvata myös lakisääteisestä ympäristövahinkovakuutuksesta.

Laissa eräistä naapuruussuhteista (NaapSuhdeL 26/1920) säädetään naapurikiinteistöltä tulevien haittojen ja vahinkojen korvaamisesta. Laissa mainitaan haju, melu, noki, pöly, jne. Tätä lakia voidaan soveltaa myös silloin, jos joku kaivaa maata tai kuormittaa sitä niin, että toisen maalla oleva rakennus muulla tavalla vahingoittuu. Vahinko on korvattava, mikäli se ei ole johtunut siitä, että rakennus oli puutteellisesti perustettu tai muuten huolimattomasti rakennettu (9 ja 10 §). Jos on kyse ympäristövahingosta, YSL tulee sovellettavaksi tämän lain sijasta.

Itä-Suomen hovioikeuden tuomiossa (31.3.2017 Nro 182 Dnro S 16/697) kunnan vahingonkorvausvelvollisuutta arviotiin ympäristövahinkolain nojalla. Kunnan jätevesiviemäristä oli valunut käsittelemätöntä jätevettä järveen, josta elinkeinonharjoittaja johti vettä myyntiin tarkoitettujen kasviensa kasteluun.

### 3.2.4 VHL:n säännökset vahingonkorvauksesta

Vesihuoltolaitosten vastuukysymyksistä säädetään keskeisiltä osin vesihuoltolaissa: VHL (119/2001) astui voimaan 1.3.2001. Lain voimassa olon aikana siihen on tehty muutoksia, joista viimeisin on astunut voimaan lailla 21.4.2023/786.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> HE 139/2022 vp.

VHL 28 §:n 1 momentin mukaisesti vesihuoltolaitos on velvollinen korvaamaan vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä olevasta virheestä henkilölle taikka yksityiseen käyttöön tai kulutukseen tarkoitettulle ja vahinkoa kärsineen pääasiassa sellaiseen tarkoitukseen käyttämälle omaisuudelle aiheutuneen vahingon. Ennen vahingon ilmene- mistä tehdyn sopimuksen ehto, joka rajoittaa vahinkoa kärsineen oikeutta korvaukseen tämän momentin nojalla, on mitätön.<sup>m</sup>

Taloudellisista vahingoista säädetään VHL 28 §:n 2 momentissa ja välillisistä vahingoista 3 ja 4 momentissa. Välillisen vahingon vesihuoltolaitos on velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko aiheutuu huolimattomuudesta laitoksen puolella. Muissa kuin kulut- tajan ja vesihuoltolaitoksen välisissä asiakassuhteissa näistä voidaan poiketa sopimuk- sin. Vesihuoltolaitoksen yleisissä toimitusehdoissa taloudellisten vahinkojen ja välillisen vahinkojen korvausvelvollisuus onkin suppeampi kuin laissa. Vesihuoltolain peruste- luissa mainitaan esimerkkinä välittömästä taloudellisesta vahingosta ”esim. kulut, joita aiheuttaa talousveden hankkiminen muualta, kun toimitus on keskeytynyt (HE 85/2000 vp.)” Tässä tarkoitettu taloudellinen vahinko ei liity henkilö- eikä esinevahinkoon, vaan on itsessään vesihuollon virheen aiheuttama rahanmeno asiakkaalle.

Välillisistä vahingoista säädetään seuraavasti VHL:n 28 §:n 3 ja 4 momentissa:

Vesihuoltolaki (119/2001)
<p><b>28 §</b> <b>Vahingonkorvaus</b></p> <p>...</p> <p><i>“ Välillisenä vahinkona pidetään:</i></p> <p><i>1) ansionmenetystä, joka aiheutuu vesihuollossa olevasta virheestä tai siitä johtuvista toimenpiteistä;</i></p> <p><i>2) vahinkoa, joka aiheutuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;</i></p> <p><i>3) vesihuollon palvelujen käyttöön perustuvan hyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa olennaista haittaa;</i></p> <p><i>4) muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.</i></p> <p><i>Jos 3 momentissa tarkoitettu vahinko aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, vahinkoa ei tältä osin pidetä välillisenä.”</i></p>

VHL 12 § mukaan vesihuoltolaitoksen tulee määrätä jokaista verkostoonsa liitettävää kiinteistöä varten liittämiskohdat. Liittämiskohtien sijainnin takia kiinteistön liittamisestä laitoksen verkostoon ei saa aiheutua kiinteistön omistajalle tai haltijalle kohtuuttomia kus- tannuksia. Käytännössä vesihuoltolaitos laatii kiinteistökohtaisen liitoskohtalausunnon. Vesihuoltolaitos on vastuussa liitoskohtalausunnon oikeellisuudesta eli siitä, että sen osoittamaan liitoskohtaan voi liittyä (kts. myös luku 4).

<sup>m</sup> VHL muutos 681/2014. HE 218/2013 vp.

## Vesihuollon tai hulevesiviemäröinnin virhe

Asiakkaalla on oikeus veden laatuvirheen tai keskeytyksen takia hinnanalennukseen (VHL 27 §). Käytännössä hyvittäminen tapahtuu vesilaskun kautta, eikä ole varsinaisesti vahingonkorvausta. Hinnanalennus ei edellytä konkreettista vahinkoa. Se on hyvitys siitä, että palvelu ei vastannut sitä, mitä asiakas on voinut edellyttää sopimuksen tai säädöksen perusteella. On kuitenkin huomioitava, että esim. veden laatuvirheestä aiheutunut pyykin sotkeutuminen korvataan vahingonkorvauksena. Lisäksi asiakkaalla voi olla oikeus hinnanalennukseen.

VHL 27 §:n mukaan vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä on virhe myös silloin, kun se on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, jollei keskeytys aiheudu vesihuoltolaitoksen laitteiston tavanomaisesta korjaus- tai huoltotyöstä, joka kestää yhtäjaksoisesti alle 12 tuntia ja josta on ilmoitettu asiakkaalle etukäteen, tai jollei keskeytystä voida muutoin pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Vesihuoltolaitoksen yleisissä toimitusehdoissa on kuvattu tarkemmin virhettä ja sen seurauksia. Hulevesiviemäröintiä koskevia VHL:n ja toimitusehtojen mukaisia kohtia sovelletaan vain, jos vesihuoltolaitos huolehtii huleveden viemäröinnistä.

Asiakkaan ja vesihuoltolaitoksen välinen sopimus tehdään VHL 21 §:n mukaisesti kirjallisesti ja siten, että sitä ei voi yksipuolisesti muuttaa. VHL 22 §:n mukaan vesihuollon ja huleveden viemäröinnin yleiset toimitusehdot on laadittava siten, että ne ovat kohtuulliset ja tasapuoliset. Sopimusehtojen muuttamisesta on säädetty VHL 23 §:ssä seuraavasti:

### Vesihuoltolaki (119/2001)

#### 23 §

##### Sopimusehtojen muuttaminen

*“Vesihuoltolaitos saa muuttaa 21 §:ssä tarkoitetun sopimuksen mukaisia maksuja ja muita sopimuksen ehtoja vain:*

- 1) sopimusehdoissa yksilöidyillä perusteilla edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu;*
- 2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen perusteella;*
- 3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.*

*Vesihuoltolaitoksella on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.*

*Vesihuoltolaitoksen on hyvissä ajoin ennen sopimuksen muuttamista lähetettävä asiakkaalle ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta maksut tai muut sopimusehdot muuttuvat sekä mikä on muutoksen peruste. Jos muutoksen perusteena on muu kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen siihen perustuva päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.”*

Em. asiakkaan ja vesihuoltolaitoksen välinen sopimussuhde on yksityisoikeudellinen ja riita-asiat käsitellään VHL 34 §:n mukaan käräjäoikeudessa.

Hulevesiviemäröinnin virhe koskee vain niitä vesihuoltolaitoksia, jotka ovat sopineet kunnan kanssa huolehtivansa hulevesien viemäröinnistä. Vuoden 2014 vesihuoltolain uudistuksen jälkeen, hulevesiviemäröinti ei ole enää osa vesihuoltoa, vaan se on lähtökohteisesti kunnan vastuulla.

### **3.3 VESIHUOLTOLAITOKSEN VASTATTAVAKSI JÄÄVIEN KORVAUSKULUJEN RAJAAMINEN VAKUUTUKSILLA**

Vahingonkorvauskuluja vesihuoltolaitokset rajaavat myös erilaisilla vapaaehtoisilla vakuutuksilla. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus perustuukin vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan väliseen sopimukseen. Toiminnan vastuuvakuutus on vahingonkorvausvelvollisuuden varalta otettava vakuutus (vakuutuslakilaki, VakSL (543/1994), 30 § 4 momentti). Vastuuvakuutuksen perusteella voidaan korvata vakuutuskirjassa mainitussa toiminnassa ja vakuutuksen voimassaoloalueella toiselle aiheutettu vahinko, josta vakuutuksenottaja on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa. Vesihuoltolaitoksilla tulisi olla vastuuvakuutus, jollei vahinkoihin ole varauduttu esim. vakuutusrahastolla. Muita vesihuoltolaitoksilla olevia vakuutustyypppejä ovat esim. varallisuusvastuun varalta otettu vakuutus, tuotevastuun ja konsulttivastuun varalta otettu vakuutus (ks. jäljempänä luku 8).

Vakuutusehdot rajaavat vakuutuksenantajan eli vakuutusyhtiön korvausvastuuta ja voivat täten olla laitoksen vahingonkorvausvelvollisuutta suppeammat. Vakuutuksen ulkopuolelle jäävistä vahingoista johtuvat korvauskulut jäävät näissä tapauksissa vesihuoltolaitoksen itsensä maksettaviksi. Vakuutusehtojen ulkopuolisilla vahingonkorvaustapahatumien kertymisellä on suora vaikutus vesihuoltolaitoksen talouteen ja sitä kautta vesihuollosta asiakkailta perittäviin kustannuksiin. Vesihuoltolaitosten vakuutusturvan kattavuutta olisikin tämän takia seurattava ja täydennettävä tarvittaessa.

Kunnallisilla vesiliikelaitoksilla tai osakeyhtiömuotoisilla vesihuoltolaitoksilla voi olla käytössään myös kaupungin yhteinen vakuutusrahasto. Vakuutusrahastolla voidaan joko korvata vakuutus tai se voi olla vakuutusturvaa täydentävä elementti. Esimerkiksi tilanteessa, jossa vakuutus ei vakuutusehtojen perusteella korvaa vesihuoltolaitoksen vastuulla olevaa vahinkoa, mutta josta laitos on korvausvastuussa, korvaus voidaan maksaa vahinkorahastosta. Pääsääntöisesti korvausta haetaan ensisijaisesti vakuutuksesta ja vasta toissijaisesti vahinkorahastosta.

## 4 ASIAKKAAN VASTUU

Vesihuoltolaitoksen asiakkaan vastuita määritellään erityisesti vesihuoltolaissa sekä asiakkaan ja vesihuoltolaitoksen välisissä sopimuksissa.

*Liittämiskohdassa* vesihuoltolaitoksen vastuu laitteistosta päättyy ja asiakkaan vastuu alkaa. Vesihuoltolaitos määrää paikan, jossa kiinteistö liitetään. *Liitoskohdalla* tarkoitetaan sitä kohtaa johdoissa, jossa vesihuoltolaitoksen ja kiinteistön johdot kytketään toisiinsa.

VHL 13 §:n mukaan sekä liittymis- ja käyttösopimukseen ja yleisiin toimitusehtoihin perustuen kiinteistön omistajan tai haltijan (asiakas) vastuulle kuuluu kiinteistön ja sen rakennusten sisäiset putkistot, tonttivesijohto, tonttiviläykät (jätevesi ja hulevesi) ja yleensä myös tonttiventtiili. Kiinteistön vesihuoltolaitteiston, mukaan lukien tonttijohdot ja tonttiventtiiliin, kunnosta huolehtiminen kuuluu kiinteistön omistajalle tai haltijalle, joka maksaa myös mahdolliset korjauskustannukset. Vesihuoltolaitoksella on oikeus tarkastaa vesihuoltolaitoksen laitteistoon liitetyn tai liitettävän laitteiston laadun, kunnan ja toiminnan.

Vastuu voi olla myös jaettava vastuuta vesihuoltolaitoksen ja asiakkaan välillä, esimerkiksi jos asiakas on myötävaikuttanut vahingon syntymiseen tai seurauksiin. Vesihuoltolaitos voi tietyissä tapauksissa rajata omaa vastuutaan myös asiakkaalle toimitetulla kirjallisella ohjeistuksella, joka ei kuitenkaan voi olla ristiriidassa lain tai sopimusten kanssa.

Asiakkaan ohjeistuksella rajataan muun muassa vesihuoltolaitoksen vastuuta **liitoskohtalausannon** virheistä aiheutuneista vahingoista. Esimerkiksi useilla vesihuoltolaitoksilla liitoskohtalausunnossa on mukana ohjeistus, jonka mukaan kiinteistön omistajan tulee tarkistaa liitoskorko ja -paikka sekä selvittää maanalaiset risteävät rakenteet ennen kaivutöiden aloittamista. Lisäksi tonttijohdot saneerauksissa liitoskohtalausannon lisäteksteissä voidaan huomauttaa, että nykyinen liitoskorko ei ole tiedossa ja liitos voidaan uusiksi nykyiseen sijaintiin.

**Tonttijohdon liitoksen** rikkoutuminen voi tapauskohtaisesti olla myös vesihuoltolaitoksen vastuulla, koska vesihuoltolaitos vastaa tonttiventtiilin avaamisesta ja sulkemisesta. Toisaalta kiinteistön omistajan vastuulla on huolehtia siitä, että venttiili on toimintakunnossa ja kestää käyttöä.

## Esimerkkejä virheellisistä liitoskohtalausunnoista ja korvauspäätöksistä:

### 1. Liitoskohta on määrätty väärään paikkaan

Liitoskohta määrätty väärään paikkaan tai kauas, jolloin tonttijohdolle on jouduttu laajentamaan kaivutöitä suunnitellusta. Ylimääräisiin kaivutöiden kustannuksiin on voitu hakea korvauksia vesihuoltolaitokselta.

### 2. Virhe liitoskorossa

Liitoskorkojen laskennassa on voitu käyttää virheellisiä arvoja, jolloin lausunnossa annetuissa liitoskoroissa on virhe. Virheellinen liitoskorko voi estää liitoksen tekemisen. Edessä oleva toinen johto voi myös estää liittymisen annettuun korkoon.

### Korvauspäätöksistä

Korvauksia on **voitu maksaa** vesihuoltolain 12 § perusteella: liittymisestä ei saa aiheutua kohtuuttomia kustannuksia asiakkaalle.

Korvauksia **ei ole yleensä maksettu tai ei ole maksettu kokonaan**, jos vesihuoltolaitoksen antamassa liitoskohtalausunnossa on ohjeistettu varmistamaan liitoskorko ja selvittämään etukäteen maanalaiset rakenteet (kuten sähköjohdot, tietoliikennekaapelit ja kaukolämpöputket), mutta asiakas ei ole näin toiminut ja siitä on aiheutunut ylimääräisiä kustannuksia.

Korvausta **ei ole maksettu**, jos esimerkiksi tonttijaoista on aiheutunut asiakkaalle ylimääräisiä liittymiskustannuksia, kun liitoskohta on kauempana. Kun vesihuoltoverkoston rakennushetkellä voimassa oleva tonttijako on huomioitu, vesihuoltolaitoksen ei tarvitse huomioida sen jälkeen alueella tapahtuneita lohkomisia.

**Vesimittaritila** kuuluu kiinteistön vastuulle, vaikka varsinainen vesimittari on vesihuoltolaitoksen omaisuutta. Vesimittarista ja vesimittaritilan vaatimuksista säädetään Ympäristöministeriön asetuksessa rakennusten vesi- ja viemärlaitteistoista 10 §:ssä seuraavaa:

### Ympäristöministeriön asetus rakennusten vesi- ja viemärlaitteistoista (1047/2017)

*“Kiinteistön vesimittarin on oltava paikassa, jossa se on helposti asennettavissa, luettavissa ja huollettavissa eikä se pääse jäätymään.  
Rakennuksessa on oltava huoneistokohtaiset vesimittarit huoneistoon tulevan kylmän ja lämpimän veden mittaamiseen siten, että mittareiden osoittamaa vedenkulutusta on mahdollista käyttää laskutuksen perusteena.  
Huoneistokohtaisten vesimittareiden on sijaittava paikassa, jossa ne ovat helposti asennettavissa, huollettavissa ja luettavissa.”*

Vesihuoltolaitoksen yleisissä toimitusehdoissa on asetettu vesimittaritilalle lisävaatimuksia, kuten tilan tulee olla lämmitetty ja varustettu lattiakaivolla. Jos vesimittaritila ei vastaa vaatimuksia, vesihuoltolaitoksen on tärkeää huomauttaa asiakasta havainnosta esimerkiksi tarkastuskäynnillä tai mittarin vaihtamisen yhteydessä. Huomautus suositellaan tehtävän kirjallisesti ja mieluiten niin, että asiakas kuittaa saaneensa huomautuksen. Tämä suositus nousi erityisesti haastatteluissa vakuutusyhtiöiden edustajien kanssa. Puutteellisen mittaritilan voidaan vahinkotilanteessa katsoa myötävaikuttaneen vahinkoon erityisesti tilanteissa, joissa asiasta on huomautettu asiakasta. Uusissa rakennuksissa valvontavastuu mittaritilan asianmukaisuudesta on ensisijaisesti rakennusvalvonnalla.

## Padotuskorkeuden määrittely

Padotuskorkeudella tarkoitetaan asetuksessa rakennusten vesi- ja viemärlaitteistoista hyväksytyä tasoa, johon saakka vedenpinta saa viemärissä enintään nousta liittyneen kiinteistön kohdalla. Padotuskorkeus määritellään, koska kiinteistöillä, joiden viemäreiden liitoskohdat kaivoihin (viemäripisteet) ovat padotuskorkeuden alapuolella, on ilmeinen tulvimisriski.

**Padotuskorkeuden<sup>n</sup> alapuoliset tilat** asiakkaan tulee suojata asianmukaisesti. Padotuskorkeus on yleensä määritetty kiinteistölle annetussa liitiskohtalausunnossa. Mikäli liittyjä viemäriä padotuskorkeuden alapuolisia tiloja, laitos ei vastaa padotuksesta (viemäritulvasta) mahdollisesti aiheutuvasta haitasta tai vahingosta. Asiakkaan tulee suojata padotuskorkeuden alapuolella olevat viemäroidyt tilansa vahinkojen välttämiseksi.

Jos padotuskorkeutta ei ole merkitty sopimukseen tai sen liitteisiin (jos esim. liitiskohtalausuntoa ei ole), on padotuskorkeus määritelty Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdassa 3.2 seuraavasti<sup>o</sup>:

”Laitos määrittelee sopimuksessa kiinteistölle padotuskorkeuden eli tason, jolle viemäri-  
vesi voi verkostossa nousta. Mikäli laitos ei sopimuksessa ole määritellyt liittyvälle kiinteistölle erikseen padotuskorkeutta, on jätevesiviemärin padotuskorkeus erillisviemäroinnissä viemärin sisäpuolisen laen tasokorkeus tonttviemärin liittymäkohdassa + 1000 mm ja sekaviemäroinnissä ja hulevesiviemärissä kiinteistöä palvelevan kadun tai maan pinta + 100 mm tonttviemärin liitoskohdassa.

Mikäli liittyjä viemäriä padotuskorkeuden alapuolisia tiloja, laitos ei vastaa padotuksesta (viemäritulvasta) mahdollisesti aiheutuvasta haitasta tai vahingosta. Asiakkaan tulee suojata padotuskorkeuden alapuolella olevat viemäroidyt tilansa vahinkojen välttämiseksi.”

Ympäristöministeriön asetuksessa rakennusten vesi- ja viemärlaitteistoista (27 §) säädetään, että jos viemäripiste sijaitsee padotuskorkeuden alapuolella, jätevedet on pumpattava. Korjaus- ja muutostyössä padotuskorkeuden alapuolella sijaitseva yksittäinen viemäripiste voidaan pumppauksen sijasta varustaa padotusventtiilillä lukuun ottamatta WC-vesiä.

---

<sup>n</sup> Ympäristöministeriön asetuksessa rakennusten vesi- ja viemärlaitteistoista (1047/2017) padotuskorkeudella tarkoitetaan hyväksytyä tasoa, johon saakka vedenpinta saa viemärissä enintään nousta liittyneen kiinteistön kohdalla (2 §:n kohta 17). Asiasta on myös runsaasti oikeuskäytäntöä esim. Vaasan HO 25.3.2021 t. 143, Kouvolan HO 12.11.2008 t. 1237 ja Kanta-Hämeen käräjäoikeuden tuomio 13.4.2012 12/3430.

<sup>o</sup> Suomen Vesilaitosyhdistys ry. 2016, Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot

## 5 MUIDEN TAHOJEN VASTUU

### 5.1 URAKOITSIJAN VASTUU

Vahingonkorvausoikeudessa vahingon aiheuttaja vastaa lähtökohtaisesti aiheuttamistaan vahingoista. Vahinkoalueella on voinut työskennellä useampi toimija. Erityisesti vahinkotapahtumien ketjuuntuminen voi aiheuttaa haastavia tilanteita vastuukysymysten määrittelyssä. Esimerkiksi tilanteissa, joissa kaivutyöt, suuntaporaukset tai kairaukset on tehty väärässä kohdassa, tai urakoitsija ei ole etukäteen selvittänyt olemassa olevia johtoja asianmukaisesti, vastuu voi olla urakoitsijan. Vastuu voi olla myös jaettua vastuuta vesihuoltolaitoksen ja urakoitsijan välillä.

Työntilaaaja on pääsääntöisesti vastuussa teettämäänsä työhön liittyvistä vahingoista. Esimerkiksi vesihuoltolaitos on korvausvelvollinen vahingonkärsijälle aliurakoitsijansa aiheuttamista vahingoista. Vesihuoltolaitos voi kuitenkin vaatia vahingosta aiheutuneita korvauskustannuksia takaisin aliurakoitsijalta regressiooikeudella. Se tarkoittaa sitä, että vahingonkorvauksen maksaja voi hakea vahinkoa kärsineelle maksamansa määrän jälkeensä vahingon aiheuttajalta.

#### **Esimerkkitapaus rakennusliikkeen vahingonkorvauksista vesihuoltolaitokselle (Helsingin hovioikeus 30.11.2016, dnro S 15/2296)**

Rakennusliike oli rakennustyön yhteydessä kaivanut osittain esiin tontilla kulkeneen vesihuoltolaitoksen päävesijohdon ja siinä olevaan kulmakappaleeseen liittyvän betonisen kulmatuen. Kulmatuki petti esiin kaivamisen jälkeen, mikä aiheutti runkovesijohdon kulmakappaleen liitoskohdan rikkoutumisen.

Vesihuoltolaitos joutui ostamaan toiselta kaupungilta korvaavaa vettä, kunnes vuoto saatiin korjattua ja vesijohto otettua takaisin käyttöön. Päävesijohdon rikkoutumisesta aiheutuneet painevaihtelut ja paineiskut aiheuttivat lisäksi viisi pienempää putkirikkoa alueen vesijohtoverkostoon.

Hovioikeus totesi tuomiossaan, että päävesijohdon rikkoutuminen katsottiin rakennusliikkeen viaksi. Myös pienten putkirikkojen katsottiin aiheutuneen ison runkovesijohdon rikkoutumisesta.

### 5.2 VIALLINEN TUOTE

Korvausvastuun synnyttämä virhe voi olla myös tuotteessa esim. vesimittari voi olla viallinen. Viallisia voivat olla myös erilaiset tiivisteet tai liittimet. Esimerkiksi kodinkoneiden tulisi kestää lyhyitä vesikatkoja ja kohtuullisia paineenvaihteluita. Jos kodinkone kuitenkin hajoaa näiden seurauksena, korvausvastuu voi olla laitevalmistajalla.

Jos vesihuoltolaitos on ostanut viallisen tuotteen, jota on käytetty asiakkaalle suunnatussa palvelussa, kuten vesimittarin asennuksessa, vesihuoltolaitos on tässä tapauksessa lähtökohtaisesti korvausvelvollinen asiakkaalle. Tuotteen valmistaja on puolestaan usein korvausvelvollinen vesihuoltolaitokselle, joten vesihuoltolaitos voi vaatia korvauksia omista korvauskustannuksistaan takaisin tuotteen valmistajalta.



## 5.3 AJONEUVOVAHINGOT

Lähtökohtaisesti vastuu kadun kunnosta ja siihen liittyvistä ajoneuvovahingoista kuuluu tien ylläpitäjälle. Tienpitäjä voi olla kaupunki tai muu taho. Haastatteluissa nousi esiin, että korvausvaatimuksia ajoneuvovahingoista tulee kuitenkin harvoin. Yhtenä syynä on tieliikennelain (729/2018) soveltamisessa tullut käytäntö. Lain tulkinnan mukaan kaupunki ei ole vastuussa ajoneuvovahingosta, mikäli tiestä ei ole tullut valituksia ja tarkkailuvelvoite on tätä kautta täytetty.

*“Tienkäyttäjä voi saada korvausta vahingosta vain silloin, kun tien kunnossapito on tehty virheellisesti tai huolimattomasti tai jotain tavanomaiseen tien kunnossapitoon kuuluvia tehtäviä on kokonaan tai osittain jätetty tekemättä. Pelkkä tien huono kunto ei näin ollen vielä oikeuta korvauksen saamiseen.”<sup>p</sup>*

Vesihuoltolaitokselle voi kuitenkin tulla korvattavaksi sellaisia ajoneuvovahinkoja, joita on aiheutunut esim. irronneista kaivon kansista tai vesijohtovuotojen aiheuttamista painumista ajoradalle. Irronneiden hulevesiverkoston kansien osalta vastuu voi olla vesihuoltolaitoksen sijasta kunnalla tai kaupungilla, koska usein kunta tai kaupunki vastaa kokonaisuudessaan hulevesistä. Ajoneuvovahinkojen korvauksia arvioitaessa on lisäksi hyvä huomioida, että vahingonkärsijän tulee olla noudattanut tieliikennelakia<sup>q</sup>, jotta olisi oikeutettu korvauksiin.

### KKO 1972-II-8

#### **Tapauksessa on kyse sekä ajoneuvovahingosta että kunnan korvausvelvollisuudesta, joka ei liity sopimussuhteeseen.**

Kaupungin vesijohtoverkoston liitettyyn tonttijohtoon asetetun venttiilin säätelyä varten oli kadun alle sijoitettu pystysuora rautainen kara, joka oli suojattu puisella torvella ja sen päällä olleella hatulla. Roudan vaikutuksesta torvi hattuineen oli noussut osittain kadun pinnan yläpuolelle ja aiheuttanut katua kulkeneelle autolle vaurioita.

Koska kaupunki oli laiminlyönyt velvollisuutensa huolehtia sen toimesta ja tarpeita varten, joskin tontinomistajan kustannuksella asennettujen kaupungin yleiseen vesijohtoverkoston kuuluviksi katsottavien laitteiden asianmukaisesta kunnosta, kaupunki veloitettiin vahingon tuottajana korvaamaan se. Ään. (Finlex)

---

<sup>p</sup> ELY-keskus: Vahinkojen korvaaminen tienpidossa

[<https://www.ely-keskus.fi/ptv/-/fsc/view/service/8341f5da-9109-4146-946b-fd00286e2848/vahinkojen-korvaaminen-tienpidossa>] 13.2.2024.

<sup>q</sup> Tieliikennelain 3 §:n mukaan ajoneuvon kuljettajan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Kts. Vakuutuslautakunta 1.11.2024, asianro: FINE-072385 (2024).

## 6 VAHINGON SATTUESSA

### 6.1 ENSITOIMET

Ensitoimilla tarkoitetaan välittömästi vahingon havaitsemisen jälkeen tehtäviä toimenpiteitä, joilla rajataan vahinko ja estetään lisävahinkojen synty.

Esimerkiksi viemäritulva tai vesijohdon vuotovahingoissa on tärkeää mahdollisimman nopeasti:

1. estää veden tulo kiinteistöön (tukoksen poisto, vesijohtoverkoston sulkeminen)
2. dokumentoida vahinko: valokuvat, videot ja perustietojen kirjaaminen vahingosta
3. siivota ja kuivata rakennus sekä jäteveden osalta desinfioida

Vesihuoltolaitoksen edustajan on tärkeää käydä vahinkopaikalla heti, jotta vahinkotapahtuman selvitys ja dokumentointi voi alkaa. Samalla asiakasta opastetaan ensitoimista. Kiinteistön siivoukseen tarvitaan asiakkaan lupa ja siivoamisen toteuttamistavasta on hyvä sopia asiakkaan kanssa. Siivous on suositeltavaa tilata ammattimaiselta siivousyritykseltä. Mikäli asiakas tekee itse ensitoimet, tämä dokumentoidaan kirjallisesti. Tapah- tumapaikalla kirjataan mahdollisuuksien mukaan vahingon aiheuttaja ja vahinkojen laajuus. Valokuvien tai videoiden ottaminen vahinkopaikalta havainnollistaa vahinkoa.

Vesihuoltolaitoksilla on erilaisia käytäntöjä ensitoimien tilaamisessa:

1. Vesihuoltolaitos tilaa ja maksaa ensitoimet ja vastuun selvittyä mahdollisesti las- kuttaa asiakasta.
2. Asiakas tilaa ensitoimet itse, jolloin asiakas voi hakea kustannuksia takaisin kor- vausvaatimuksella, jos vesihuoltolaitos on vastuussa vahingosta.

Rakennuksille ja rakenteille aiheutuneissa vahingoissa kuivaus ja desinfiointi on suosi- teltavaa tilata ulkopuoliselta toimijalta.

Välittömästi vahingon tapahtumisen jälkeen vesihuoltolaitoksen henkilöstön ei tule ottaa kantaa vastuukysymyksiin, ennen kuin korvausvastuu ja siihen vaikuttavat tekijät on asi- anmukaisesti selvitetty ja todettu. Vesihuoltolaitos voi luovuttaa vahinkopaikalla lyhyen kirjallisen vahinko-ohjeen asiakkaalle. Ohjeen pohjana voi käyttää ohjeen liitteessä 2 olevaa ohjetta tai vesihuoltolaitoksen omaa ohjeistusta.

Vahingonkäsittelyprosessissa on tärkeää säilyttää vahinkopaikka sellaisenaan ennen dokumentointia. Esimerkiksi vahingoittunutta irtaimistoa ei saa hävittää, ennen kuin se on dokumentoitu.

### 6.2 VAHINKOTILANTEEN SELVITYS JA ASIAKKAAN OHJEIS- TUS

Vahinkotapahtuman selvitys alkaa jo ensitoimien aikana. Samalla aloitetaan selvittä- mään vahingon tarkempaa syytä ja seurauksia. Esimerkiksi vesivahingoissa selvitetään vuotoveden alkuperä tai tarkistetaan padotuskorkeus. Näillä on vaikutusta vastuiden määrittämiseen.

Vesivahingoissa, erityisesti suurissa vahinkotilanteissa, paikalle kannattaa tilata ulko- puolinen, vakuutusyhtiön hyväksymä vahinkokartoittaja mahdollisimman pian. Raken-

nuksille ja rakenteille aiheutuneissa vahingoissa tilataan lisäksi kosteuskartoitus. Ajoneuvovahingoissa puolestaan vahingoittunut ajoneuvo voidaan lähettää korjausliikkeeseen kartoitusta varten.

Vahinkokartoituksen tilaa joko vesihuoltolaitos tai asiakas vesihuoltolaitoksen käytännöstä riippuen. Jos asiakas tilaa vahinkokartoituksen, vesihuoltolaitos voi pyytää asiakasta toimittamaan kartoitusraportin vesihuoltolaitokselle tiedoksi. Kartoituksia varten tarvitaan asiakkaan suostumus. Myös vakuutusyhtiö voi tilata kartoituksen omaan laskuunsa (katso seuraava luku 6.3.).

Viimeistään ensitoimien jälkeen asiakasta tulee opastaa vahinkoprosessin etenemisestä. Asiakkaan kanssa asioidessa on muistettava, että vahinkotilanne on vahingon kärsijälle usein hyvin kuormittava. Asiakasta ohjeistetaan tekemään vahinkoilmoitus omaan vakuutusyhtiöön (katso lisätiedot luku 6.3). Lisäksi asiakkaalle neuvotaan, miten korvausvaatimus tehdään vesihuoltolaitokselle. Korvausvaatimus pyydetään aina kirjallisena. Asiakasta on hyvä ohjeistaa prosessin etenemisestä myös kirjallisesti. Asiakkaalle suunnatusta ohjeesta korvausvaatimuksen tekoon on mallidokumentti tämän ohjeen **liitteessä 2**.

Kaikki vesihuoltolaitoksen tekemät toimenpiteet ja tilaukset tallennetaan kirjallisesti ja kootusti samaan paikkaan. Hyvä dokumentointi helpottaa asian käsittelyä jatkossa. Vesihuoltolaitos voi käyttää tähän esimerkiksi omia lomakepohjiaan tai tämän ohjeen **liitteessä 3** olevaa toimintakorttimallia.

## **6.3 VAHINKOILMOITUS JA VAKUUTUSYHTIÖN KANSSA ASI-OINTI**

### **6.3.1 Vesihuoltolaitoksen vahinkoilmoitus ja vahinkokäsittely**

Usein vahinkotilanteissa vesihuoltolaitoksen kannattaa tehdä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön. Erityisesti rakennuksia ja rakenteita koskevissa vahingoissa on suositeltavaa tehdä aina vahinkoilmoitus, sillä vahinkojen laajuus voi selvitä myöhemmin ennakoitua suuremmaksi. Vesihuoltolaitoksilla vahinkoilmoitus voidaan jättää tekemättä vakuutusyhtiöön tapauksissa, joissa vahinko on alle omavastuun tai ennakoidaan, että vahinkoa ei korvata vakuutusehtojen perusteella.

Yleensä vakuutusasian käsittely etenee niin, että vahinkoilmoituksen käsittelyssä vakuutusyhtiö arvioi ensin kuuluuko vahinkotapaus vakuutuksen piiriin. Jos vahinkotapaus ei kuulu vakuutuksen piiriin, vakuutusyhtiö ei ota asiaa käsittelyyn ja ilmoittaa tästä vesihuoltolaitosta. Vakuutuksen piiriin kuuluvissa vahinkotapauksissa vakuutusyhtiö antaa asiassa vesihuoltolaitoksen korvausvastuuta koskevan päätöksen. Näin ollen laitos ja vahinkoa kärsinyt saavat perustellun päätöksen myös siinä tapauksessa, että laitos ei olisi korvausvastuussa. Siinä tapauksessa, että laitoksen katsotaan olevan korvausvastuussa, jatkaa vakuutusyhtiö vahinkotapauksen hoitamista ja huolehtii siitä, että asianmukainen korvaus ja/tai korjaustyöt suoritetaan vahinkoa kärsineelle.

Rakennuksia ja rakenteita koskevissa vahingoissa vakuutusyhtiö voi joissakin tapauksissa itse tilata kartoituksen. Vakuutusyhtiö voi myös neuvoa, mitä ulkopuolisia yrityksiä suositellaan käytettävän ensitoimissa ja kartoituksessa. Vesihuoltolaitoksilla ei välttämättä ole nimettyä yhteyshenkilöä vakuutusyhtiöstä, mikä hidastaa yhteydenaantia vakuutusyhtiöön. Tällöin vesihuoltolaitoksen voi olla käytännöllisempää tilata kartoitus itse.

Vesihuoltolaitoksien erilaisia sopimusehtoja vakuutusyhtiöiden kanssa on käsitelty luvussa 8.

### **Muutoksenhaku vakuutusyhtiön päätökseen**

Vesihuoltolaitos voi valittaa vakuutusyhtiön päätöksistä vakuutusyhtiön asiakasasiamiehelle oikaisuvaatimuksena. Vakuutusyhtiöt toimittavat epäävän päätöksen yhteydessä muutoksenhakuohjeen, jossa on lueteltu mahdolliset muutoksenhakuinstanssit. Kielteisestä päätöksestä voi lisäksi valittaa Vakuutus ja rahoitusneuvonta FINEN vakuutuslautakunnan kautta. FINEN ratkaisut ovat luonteeltaan suosituksia, joten ne eivät velvoita riidan osapuolia toimenpiteisiin eikä niistä voi erikseen valittaa. Vakuutusyhtiöt kuitenkin yleensä noudattavat FINEN ratkaisuja.

### **6.3.2 Vahinkoilmoituksen toimittaminen vakuutusyhtiöön**

Vahinkoilmoitus tulee laatia ja toimittaa vakuutusyhtiöön mahdollisimman pian. Etenkin isommissa vahinkotapauksissa vakuutusyhtiö voi haluta lähettää oman tarkastajansa vahinkopaikalle. Vakuutuslajista ja vakuutusehdoista riippuen vahinkoilmoitus täytyy tehdä viipymättä tai yleensä viimeistään puolen vuoden tai vuoden kuluessa vahingosta. Korvaushakemusten määrä- ja vanhentumisajat kannattaa tarkistaa vakuutussopimusta tehtäessä ja ehdottomasti viimeistään silloin, kun vahinko on tapahtunut.

VakSL:n 73 §:n mukaan vakuutussopimukseen perustuva korvausvaatimus on esitettävä vakuutuksenantajalle vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen hakija on saanut tietää vakuutuksen voimassaolosta, vakuutustapahtumasta ja vakuutustapahtumasta aiheutuneesta vahinkoseuraamuksesta. Korvausvaatimus on joka tapauksessa esitettävä kymmenen vuoden kuluessa vakuutustapahtumasta tai, jos vakuutus on otettu henkilövahingon tai vahingonkorvausvelvollisuuden varalta, vahinkoseuraamuksen aiheutumisesta. Korvausvaatimuksen esittämiseen rinnastetaan laissa ilmoituksen tekeminen vakuutustapahtumasta. Jos korvausvaatimusta ei esitetä säädetyssä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen.

Alussa viitataan siihen, että määräaika vahinkoilmoituksen tekemiselle voi olla myös vuotta lyhyempi. VakSL:n säännökset ovat pakottavia, mikä tarkoittaa, että lain säännöksistä ei voida poiketa sopimuksella vakuutuksenottajan vahingoksi. Lain 3 §:n 2 momentin mukaan säännöksistä voidaan kuitenkin poiketa muiden kuin kuluttajan tai vakuutuksenantajan sopijapuolena kuluttajaan rinnastettavan vakuutuksenottajan kohdalla. Yritys- ja yhteisöasiakkaille on ilmeisesti mahdollista asettaa ankarampi ilmoitusvelvollisuus vakuutusehdoilla.<sup>f</sup>

### **6.3.3 Vahinkojen korjaus ja korvaaminen vakuutuksesta**

Ennen korjaustöitä vakuutusyhtiö neuvottelee vahinkoa kärsineen asiakkaan kanssa tehtävistä korjauksista, korjausten tekemisestä ja korvattavista kustannuksista. Vakuutusyhtiö arvioi korvaussumman määrän huomioiden esimerkiksi kiinteistön kunnan ja korjauksista saatavan tasonparannuksen. Rakennusta korjattaessa korvataan vain vahingon aiheuttama arvonalenema. Asiakas maksaa itse mahdollisen tasonparannuksen. Asiakas työntilajana vastaa myös töiden valmistumisesta.

---

<sup>f</sup> Wäre, Pro gradu 2015, s. 39–40.

Lähtökohtaisesti asiakas toimii korjaustöiden tilaajana, vaikka kyseessä olisi vakuutuksesta korvattava vahinko. Asiakas voi lähettää laskut korjaustöistä suoraan tai kirjallisen korvausvaatimukseen liitteinä vesihuoltolaitokselle tai vakuutusyhtiölle vakuutusyhtiönkäytäntöjen mukaisesti. Korvaus ja laskutusikäytännöt vaihtelevat vesihuoltolaitoksittain. Vesihuoltolaitos maksaa oman korvauspäätöksensä perusteella kuluja takaisin asiakkaalle, jos korjaukset on jo tehty ja asiakas on maksanut kulut itse.

Vakuutusyhtiö voi neuvoa ja suositella kumppaneita, mutta ei toimi koskaan työn tilaajan roolissa. Mahdollisissa korjaustöitä koskevissa reklamaatiotilanteissa on selkeää, jos vahingon kärsinyt osapuoli on tilannut työn itse. Vakuutusyhtiöllä ei ole velvollisuutta seurata tai valvoa korjaustöiden edistymistä. Merkittäviä vahinkoja sisältäneissä tapauksissa vahingonkärsijän ja vakuutusyhtiön kanssa voidaan neuvotella valvojan palkkaamisesta työmaalle. Vesihuoltolaitos voi myös muuten sopia vahingonkärsijän kanssa korjaustöiden edistymisen seurannasta.

#### **6.3.4 Asiakkaan ohjeistaminen**

Useimmissa vahinkotapauksissa vesihuoltolaitosta suositellaan ohjeistamaan asiakasta tekemään vahinkoilmoitus omaan vakuutusyhtiönsä riippumatta siitä, tekeekö vesihuoltolaitos oman vahinkoilmoituksen. Kotivakuutuksesta asiakas voi saada suuremman korvauksen kuin vesihuoltolaitokselta. Kotivakuutuksissa on kuitenkin voitu rajata korvausvastuun ulkopuolelle vahingot, jotka johtuvat yleisen vesijohdon tai viemärin tulvimisesta. Vastuuvakuutus korvaa tiukasti vain vahingosta aiheutuneet kustannukset huomioiden korjaustöistä mahdollisesti aiheutuneen tasonparannuksen.

Kotivakuutuksessa ehdot voivat olla paremmat ja vähennykset pienempiä. Kotivakuutuksen korvauspäätös ei siirrä korvausvastuuta pois vesihuoltolaitokselta. Vahingonkärsijän kotivakuutusyhtiö voi periä korvatun rahasumman takaisin vesihuoltolaitokselta tai vesihuoltolaitoksen vakuutuksesta niin sanotulla regressioikeudella (määritelty edellä kohdassa 5.1.). Regressioikeuteen perustuvien vaateiden lähettämisessä ja näin ollen myös saapumisessa vesihuoltolaitokselle voi kestää useampia kuukausia.

Omaisuuksien omistajalla voidaan katsoa olevan jonkinasteinen velvollisuus hakea korvausta omasta vakuutuksestaan. Oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että korvausvelvollisuuden sovittelumahdollisuutta lisää, jos vahingonkärsinyt on ilman perusteltua syytä jättänyt käyttämättä vahinkovakuutustaan vahingon korvaamiseen.<sup>5</sup> Vesihuoltolaitos ei voi kuitenkaan velvoittaa asiakasta tekemään vahinkoilmoitusta omaan vakuutusyhtiöön, mutta sitä voidaan suositella.

Vesihuoltolaitos ja asiakas voivat tehdä samasta vahinkotapauksesta erilliset vahinkoilmoitukset omiin vakuutusyhtiöihinsä. Usein vesihuoltolaitoksen vakuutusyhtiö vaatiikin asiakkaalta vakuutusyhtiön päätöksen nähtäväkseen ennen oman päätöksensä antamista. Vesihuoltolaitoksen vahinkoilmoituksessa kannattaa mainita, jos on tiedossa, että asiakas on tehnyt ilmoituksen omaan vakuutukseensa. Riski siihen, että asiakkaalle maksettaisiin korvaus kahdesti, on kuitenkin hyvin epätodennäköinen, sillä vakuutusyhtiöt tarkistavat asian asiakkaan vakuutusyhtiöltä. Jos asiakas ei suostu tekemään omaa vahinkoilmoitusta, korvausprosessia jatketaan ilman päätöstä.

---

<sup>5</sup> Hemmo 2005, Vahingonkorvausoikeus s.221

Asiakkaan tekemään vahinkoilmoitukseen voi joskus päätyä virheellisiä tietoja. Vesihuoltolaitos voi oikaista tai kiistää virheelliset tiedot. Asiakasta ohjeistetaan antamaan mahdollisimman neutraali kuvaus vahingosta ja sen syistä vahinkoilmoituksessa.

## **6.4 KORVAUSVAATIMUKSEN KÄSITTELY JA VAHINKOJEN KORVAAMINEN**

Edellä luvussa 6.3 käsiteltiin vahinkoilmoituksen tekemistä vakuutusyhtiöön ja asiointia vakuutusyhtiön kanssa. Tämän luvun aiheena on vahingonkorvausvaatimuksen käsittely vesihuoltolaitoksella ja vahinkojen korvaaminen.

Korvaushakemuksen käsittely jää vesihuoltolaitoksen vastuulle, jos vahingon kärsineen oma kotivakuutus ei korvaa vahinkoa, ja kyseistä vahinkoa ei voida vakuutusehtojen nojalla vesihuoltolaitoksen vakuutuksesta käsitellä. Vesihuoltolaitoksella on hyvä olla korvausvaatimusta varten asiakkaalle kirjallinen ohjeistus, tarvittavista tiedoista. Ohjeistuksen pohjana voidaan käyttää liitteen 2 mallidokumenttia.

Korvausvaatimus kannattaa pyytää asiakkaalta aina kirjallisena. Vaatimusten toimittamista varten vesihuoltolaitoksen verkkosivuilla voi olla valmis lomake tai siellä voidaan ohjeistaa lähettämään vaatimukset sähköpostitse esimerkiksi kirjaamoon tai vesihuoltolaitoksen nimeämän vastuuhenkilön sähköpostiin. Toimintatavasta on hyvä olla maininta vesihuoltolaitoksen omissa ohjeissa.

Vesihuoltolaitoksen on annettava korvausvaatimuksen esittäneelle perusteltu korvauspäätös. Päätöksen perustelussa voidaan hyödyntää myös vakuutusyhtiön päätöstä korvausvastuusta, mutta vesihuoltolaitos on lopulta itse vastuussa antamistaan päätöksistä. Vesihuoltolaitoksen tulee olla päätöksissään tasapuolinen.

Jäljempänä olevassa laatikossa on esitetty kootusti vesihuoltolaitoksen vastuuseen vaikuttavia tekijöitä. Vesihuoltolaitoksen vahingonkorvausvastuuta on käsitelty tarkemmin ohjeen luvussa 3. Epäselvissä tapauksissa on suositeltavaa konsultoida vahingonkorvausoikeuteen erikoistunutta lakimiestä.

### **Vesihuoltolaitoksen vastuun selvittäminen:**

onko vesihuoltolaitos velvollinen vahingonkorvauksiin?

#### **1. Tuleeko vesihuoltolaitoksen vastuu vahingosta lainsäädännöstä tai sopimuksesta?**

- Vesihuoltolaki (119/2001) 13 § ja 28 § — onko kyseessä vesihuollon virhe?
- Vesilaki (587/2011) luku 13 — onko tulvavahinko johtunut viemärin tai vesijohdon virheellisestä toiminnasta?
- Laki ympäristövahinkojen korvaamisesta (737/1994) — onko vahingossa kyse ympäristössä aiheutuneesta veden pilaantumisesta, melu-, tärinä- tai hajuhaitasta?
- Kuluttajansuojalaki (16/1994) 8 luku 12 § ja 20 § — onko vahinko aiheutunut kuluttajalle vesihuoltolaitoksen palvelusta (esim. mittarinvaihtotyö)?
- Vahingonkorvauslaki (412/1974) luku 6 — yleislaki, vastuu tuottamuksen perusteella, kun ei ole johdettavissa erityislainsäädännöstä.
- Vesihuoltolaitoksen toimitusehdot — toimitusehdot voivat rajata vesihuoltolaitoksen vastuuta, kuten asiakkaan velvoite suojata padotuskorkeuden alapuoliset tilat.

#### **2. Syy-yhteyden muodostaminen: onko kiinteistön tai muun omaisuuden vahingoittuminen yhteydessä vesihuoltolaitoksen toimintaan tai tapahtumaan vesihuoltolaitoksen verkostossa?**

Esim. vesihuoltolaitos ei ole lähtökohtaisesti vastuussa asiakkaan tonttijohdossa tai vesilaitteistossa tapahtuneista vahingoista, ellei niiden syy ole seurausta vesihuoltolaitoksen toiminnasta tai vesihuollon virheestä, kuten selvästi poikkeavasta vedenlaadusta.

#### **Jos edellä mainitut kohdat 1. ja 2. täyttyvät, vesihuoltolaitos voi vielä vapautua vahingonkorvauksista erilaisin perustein:**

- jos vastuu on asiakkaalla sopimuksen/toimitusehtojen mukaan (esim. vahinko padotuskorkeuden alapuolella)
- jos kyseessä on välillinen vahinko: välilliset vahingot korvataan usein vain, jos vahingon syy on vesihuoltolaitoksen huolimattomuudessa (määritetty tarkemmin lainsäädännössä, mm. kuluttajansuojalaki ja vesilaki)
- jos korvauksenhakija on myötävaikuttanut vahinkoon omalla toiminnallaan; tällöin vahinko kokonaan tai osa siitä voi jäädä korvauksenhakijan vastuulle, esim. vesimittaritalan puutteellinen varustelu (Ympäristöministeriön asetus rakennusten vesi- ja viemärlaitteistoista 1047/2017 10 §)
- jos vahinko on johtunut laitoksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta ylivoimaisesta esteestä kuten ylivoimaisesta sääilmiöstä
- jos korvausvaatimus esitetään vasta vuosien päästä vahinkotapahtumasta, jolloin vaatimus on voinut vanhentua.

Vahingonkorvauslain perusteella esinevahinkoina korvataan korjauskustannusten lisäksi vahingosta aiheutuneet muut kulut, arvonalennus, tuhoutuneen esineen arvo ja tulojen sekä elatuksen vähentyminen. Varallisuusvahingon korvaaminen edellyttää erityisiä syitä. Asiakkaalta vaaditaan aina mahdollisuuksien mukaan maksukuitit korvaushakemuksen vaatimuksista. Irtaimistoa koskevissa vaatimuksissa tulee huomioida myös irtaimiston ikään liittyvä arvonalenema. Asiakkaalle voidaan korvata kohtuulliseksi katsotusta omasta työstä, kuten siivoustyöstä, korvauksia vakiintuneen käytännön mukaisesti 10–15 €/h. Asiakkaalle ei tule maksaa katetta omista korjaustoista vaan kustannusten korvaaminen riittää. Korvausvaatimuksen laatimisesta aiheutuneesta omasta työstä

ei makseta korvausta. Vahinkojen korjaus on suositeltavaa tilata ulkopuoliselta ammattitoimijalta. Lähtökohtaisesti asiakas toimii itse työntilajana. Mikäli asiakas tekee korjaustoimenpiteet itse, päätös dokumentoidaan kirjallisena.

Rakennusten, rakenteiden tai ajoneuvon vahinkoja korvattaessa on vesihuoltolaitoksen vastuulla maksaa vain vahingosta aiheutuneet kustannukset. Tasonparannus voidaan vähentää maksettavista korvauksista, jos kiinteistön arvo kasvaa korjaustöiden yhteydessä. Tasonparannukseksi voidaan tulkita esimerkiksi vanhaan kylpyhuoneeseen liisäetty nykyaikainen vesieristys, jolloin vesieristyksen osuus kustannuksista voidaan jättää korvaamatta.

Tasonparannuksen arviointi on tapauskohtaista. Tasonparannuksen ja ikävähennysten määrää voidaan arvioida perustuen esimerkiksi rakenneosan tekniseen käyttöikään, joita löytyy RT-korteista. Arviointiin voidaan käyttää myös ulkopuolista asiantuntijaa esimerkiksi vakuutusyhtiöiden käyttämiä kumppaniyrityksiä, joilla on kokemusta tasonparannuksen arvioinnista. Usein tasonparannuksista joudutaan neuvottelemaan ja sopimaan asiakkaan kanssa.

Joskus voidaan tulkita, että vesihuoltolaitos on vain osittain vastuussa vahingosta, esimerkiksi jos korvauksenhakija on myötävaikuttanut vahinkoon omalla toiminnallaan. Tällöin vesihuoltolaitoksen korvaa korjauskustannukset vain osittain. Korvattava osuus pyritään sopimaan vahingonkärsijän kanssa.

Vesihuoltolaitos voi korvata oman osuutensa korjaustöistä aiheutuneista kustannuksista joko maksamalla suoraan etukäteen sovitut laskut tai maksamalla jälkikäteen vahingonkärsijälle tämän toimittamia maksutositteita vastaan. Vaihtoehtona on myös vesihuoltolaitoksen ja asiakkaan välille laadittava sopimus, jossa asiakas ottaa korjauksen kokonaan omalle vastuulleen maksettavaa rahakorvausta eli kertakorvausta vastaan.

Vesihuoltolaitos voi myös maksaa vahingonkärsijän oman vakuutuksen omavastuuosuu- den korvauksena vahingosta siinä tapauksessa, jos korvaus vahingonkärsineelle on jo muilta osin hoidettu tämän omasta vakuutuksesta. Tätä toimintamallia on hyödynnetty esimerkiksi ajoneuvovahingoissa, jotka kuuluvat vahingon kärsijän KASKO-vakuutuksen piiriin. Tällöin vesihuoltolaitos voi maksaa omavastuun ja bonuksen menetyksen vahingonkärsijälle. On kuitenkin huomioitava, että KASKO-vakuutuksesta vahinkoa korvannut vakuutusyhtiö saattaa esittää asiassa myöhemmin regressivaatimuksen vesihuoltolaitokselle maksamansa korvauksen osalta.

Vaikka vahingon olisi aiheuttanut vesihuoltolaitoksen aliurakoitsija tai vesihuoltolaitoksen ostama viallinen tuote, vesihuoltolaitos on joka tapauksessa työn tilaajana korvausvelvollinen vahingonkärsijälle. Vesihuoltolaitos voi jälkikäteen aloittaa oman korvausvaatimusprosessinsa, jolla vesihuoltolaitos vaatii korvauksia regressioikeudella aliurakoitsijalta tai tuotteen valmistajalta. Tämä korvausvaatimusprosessi on erillinen vesihuoltolaitoksen ja vahinkoa kärsineen välisestä käsittelystä.



## 7 OHJEET ERILAISIIIN VAHINKOTILANTEISIIN

### 7.1 YLEISTÄ

Tässä luvussa on kootusti ohjeita vesihuoltolaitosten yleisimpiin vahinkotilanteisiin. Käsiteltäviä vahinkotilanteita ovat viemäritulvavahingot, vesijohtovuodot, asennustyövirheet, virheelliset liitoskohtalausunnot, vedenlaatuvirheet, vesihuollon palvelun virheet ja ajoneuvovahingot. Vahinkotilanteet on nimetty vahingonaiheuttajan mukaan, vaikka esimerkiksi vedenlaatuvirhe tai vesihuollon palvelun virhe eivät vielä itsessään ole vahingonkorvauskäsittelyn kannalta vahinkoja. Vahinkotilanteessa vahinkoa on aiheutunut henkilöille tai omaisuudelle. Vahinkotyyppien määritelmistä ja niiden esiintymisestä on tietoa edellä luvussa 1.3.

Kaikissa käsitellyissä vahinkotilanteissa perustoimintamalli noudattaa samaa kaavaa:

- 1) Rajaa vahinkoa ja estä lisävahingot
- 2) Tapahtuman selvitys ja vahinkojen kartoitus
- 3) Vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle (jos ilmoitusta ei tehdä, vesihuoltolaitos voi suoraan siirtyä kohtaan 5)
  - a. Vakuutusyhtiö ei ota asiaa käsittelyyn vakuutusehtojen perusteella (siirrytään kohtaan 4)
  - b. Vakuutusyhtiö ottaa asian käsittelyyn:
    - i. ja kyseessä on vesilaitoksen korvausvastuulle kuuluva vahinko, jolloin vakuutusyhtiö korvaa vahingon (siirrytään kohtaan 6 a)
    - ii. mutta ei korvaa vahinkoa, koska vakuutusyhtiön mukaan vesihuoltolaitos ei ole vahingosta korvausvelvollinen voimassa olevan oikeuden tai sopimuksen perusteella (jos vahingonkärsinyt siitä huolimatta uudistaa korvausvaatimuksensa ja vaatii sen käsittelyä vesihuoltolaitoksen toimesta, siirrytään kohtaan 5)
    - iii. mutta ei korvaa vahinkoa jostain muusta syystä kuin kohdassa ii. (Jos vesihuoltolaitos ei ole tyytyväinen vakuutusyhtiön näkemykseen siirrytään kohtaan 4).
- 4) Oikaisuvaatimus vakuutusyhtiön päätöksestä, jos päätökseen ei olla tyytyväisiä (jos muutoksenhakua ei tehdä tai korvauspäätös pysyy ennallaan, siirrytään kohtaan 5; jos vakuutusyhtiö muuttaa päätöstään, siirrytään takaisin kohtaan 3 b)
- 5) Korvausvaatimuksen käsittely vesihuoltolaitoksen sisällä (siirrytään kohtaan 6 b tai 6 c)
- 6) Vahinkojen korjaus ja korvaaminen
  - a. Vakuutusyhtiö korvaa
  - b. Vesihuoltolaitos korvaa
  - c. Korvauksia ei makseta

Luvuissa 7.2.–7.8. on esitetty ohjeistus vahinkotyypeittäin. Esitetyt toimenpiteet voivat olla osittain samanaikaisia ja toimenpiteiden järjestys voi olla tapauskohtaista. Jokaiseen toimenpiteeseen kuuluu dokumentointi ja asiakkaan informointi riittävällä tasolla. Vesihuoltolaitoksen vastuun selvittäminen alkaa usein kohdassa 2 ja jatkuu kohtaan 5 asti.<sup>t</sup>

Viemäritulvavahingon ohjeistus 7.2 on selostettu esimerkkinä seikkakohtaisesti läpi. Muista vahinkotyypeistä on esitetty vain kaaviot. Ohjeistus muissa vahinkotyypeissä noudattaa pitkälti samaa kaavaa soveltaen aikaisempien lukujen tekstejä, joihin kaavioissa on viittaukset.

---

<sup>t</sup> Kaavioihin on viimeistelyssä lisätty nuoli katkoviivan ja laatikon 4 välille.

Kun vakuutusyhtiö katsoo, että vesihuoltolaitos ei ole korvausvelvollinen, se tekee kielteisen korvauspäätöksen. Jos vesihuoltolaitos on tyytyväinen vakuutusyhtiön näkemykseen, se voi käyttää sitä päätöksensä perusteena.

Viemäritulvavahingossa rakennuksen lattiakaivosta tai viemärlaitteistosta tulvii jätevettä kiinteistön sisätiloihin, mistä voi aiheutua vahinkoa kiinteistön rakenteille tai muulle omaisuudelle. Tulviminen voi johtua esimerkiksi pitkään jatkuneista tai poikkeuksellisista rankkasateista, sulamisvesistä, viemäriverkoston sähkökatkoksesta, tukkeutumisesta tai virheestä.<sup>u</sup>

Usein viemäriin tulvimiseen syynä on huonokuntoinen tai vanhentunut infra, johon on syntynyt esimerkiksi painumia tai puun juuret ovat tulleet viemäristä läpi edesauttaen tukoksen syntymistä. Viemäriin tulviminen voi johtua myös viemäriin kapasiteetin riittämättömyydestä tai viemäriin kertyneestä hiekasta tai rasvasta.

Viemäritukkeuma voi olla runkoviemärissä tai tonttviemärissä. Tukkeuman sijainti ja syy on tärkeä selvittää, sillä vesihuoltolaitos ei vastaa tonttviemäriin tukkeutumisesta. Vesihuoltolaitoksen toimitusehtojen mukaan vesihuoltolaitos ei vastaa padotuskorkeuden alapuolisten tilojen tulvimisvahingoista. Mikäli asiakas on viemäriin padotuskorkeuden alapuolisia tiloja, on hänen vastuullaan huolehtia tilojen asianmukaisesta suojaamisesta. Epäselvissä tapauksissa padotuskorkeus käydään mittaamassa kiinteistöllä vastuurajojen määrittämiseksi.

**Esimerkitapaus viemäritulvavahingosta:  
(Vaasan HO 25.3.2021, dnro S 20/166)**

Runkoviemärijohdon tukkeutuminen oli aiheuttanut viemäritulvavahingon omakotitalon kellarissa, joka oli padotuskorkeuden alapuolinen. Tukkeuman oli aiheuttanut viemäriin kiilautunut tarkastuskaivon kannen kappale.

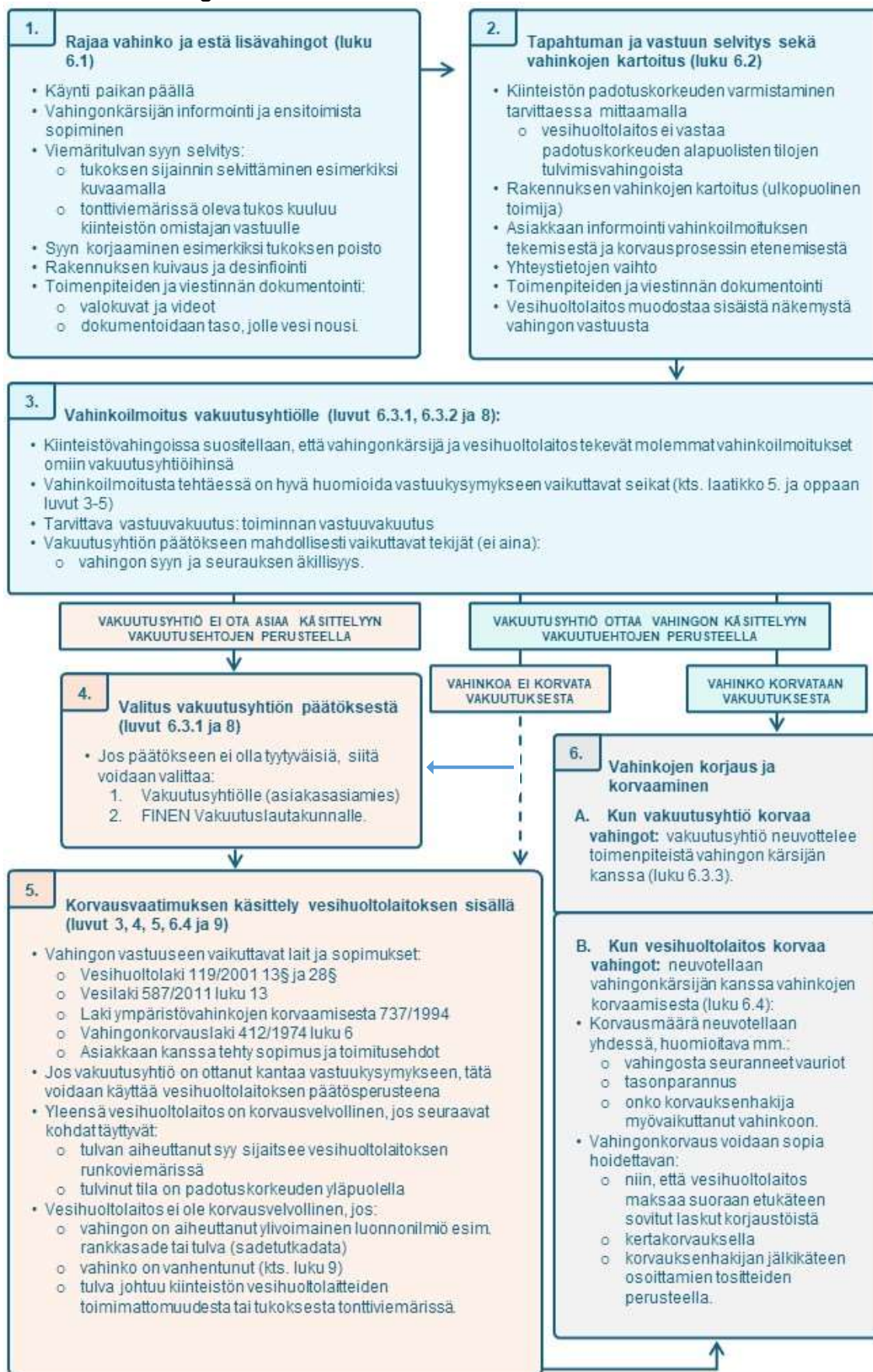
Käräjäoikeus oli tuomiossaan tulkinnut laajemmin liittymissopimuksen sopimusehtoa, joka koski padotuskorkeuden alapuolisten tilojen tulvavahinkojen vastuunjakoa, varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (oikeustoimilaki) 36 §:n nojalla. Käräjäoikeuden tuomiossa vesihuoltolaitos oli tuomittu korvaamaan vahingosta seuranneita kustannuksia vahingonkäräjälle.

Päätöksestä valitettiin hovioikeuteen, joka muutti käräjäoikeuden tuomioita. Hovioikeuden mukaan padotuskorkeuden alapuolisia tiloja koskeva ehto ei ole laadultaan vastuunrajoituslauseke, eikä vesihuoltolaitosta ole perusteltua asettaa korvausvelvolliseksi sellaisesta vahingosta, joka ei ole sen vaikutusmahdollisuuksien piirissä ja estettävissä. Vesihuoltolaitos vapautettiin aiemmin käräjäoikeuden tuomitsemasta korvausvelvollisuudesta.

---

<sup>u</sup> Kurkela M. 2022

## Viemäritulvavahingot



## **1. Rajaa vahinko ja estä lisävahingot**

Viemäritulvan sattuessa ensitoimilla rajataan vahinkoa ja estetään lisävahinkojen syntyminen. Usein ilmoitus tulvimisesta tulee puhelimitse vesihuoltolaitoksen päivystäjälle. Vesihuoltolaitoksen henkilökunta esim. päivystäjä lähtee mahdollisimman nopeasti paikan päälle. Paikan päälle kannattaa lähteä matalalla kynnyksellä - erityisesti, jos kyseessä on vakava tapaus, jossa jätevesi on jo päässyt nousemaan kiinteistön lattialle asti.

### **Vahingon dokumentointi:**

Dokumentointi on tärkeää vahinkotilanteen kaikissa vaiheissa. Vahinkotiedoista kirjataan esim. mitä on tapahtunut ja missä, mitä toimia on tehty vahinkopaikalla.

Valokuvien ja videoiden ottaminen myös vesihuoltolaitoksen edustajan toimesta on suositeltavaa heti vahinkopaikalle saapumisen jälkeen ja eri työvaiheissa. Valokuvia kannattaa ottaa myös vahingon aiheuttajasta. Lisäksi dokumentoidaan (valokuva), taso, jolle vesi on noussut.

Dokumentointia on olennaista jatkaa vahinkotapauksen edetessä. Kaikki tapaukseen liittyvät dokumentit kannattaa tallentaa kootusti samaan paikkaan mm. vahinkokartoitusraportti ja kaikki muut tehdyt selvitykset. Hyvä dokumentointi helpottaa asian käsittelyä jatkossa. Myös asiakkaan kanssa käyty viestinvaihto on suositeltavaa tallentaa.

### **Asiakkaan tiedotus ja ohjeistus:**

Asiakkaan kanssa sovitaan ensitoimien tilaamisesta. Yhteystietojen vaihtaminen asiakkaan kanssa on olennaista heti alkuvaiheessa. Vesihuoltolaitoksen ei tule ottaa kantaa korvausvastuuseen heti tapahtumapaikalla, sillä myöhemmin voi selvitä muita asiaan vaikuttavia tekijöitä. Asiakasta ohjeistetaan mieluiten kirjallisesti, miten asian käsittely etenee ja jatkotoimenpiteistä. Asiakasta tiedotetaan vahinkoprosessin kaikissa vaiheissa.

### **Tukoksen paikantaminen ja poisto:**

Tukoksen sijainti pyritään ensin paikantamaan esimerkiksi viemärikuvauksella. Olennaista on selvittää, onko tukos runko- vai tonttviemärissä. Tonttviemärissä oleva tukos kuuluu kiinteistön omistajan vastuulle.

Viemäritukoksia avaavat yritykset voivat myös tarjota viemärikuvauspalveluja tukoksen löytämiseksi. Tukoksen löydyttyä se poistetaan välittömästi esimerkiksi paikan päälle tilattavalla tai vesihuoltolaitoksen omalla imuautolla.

### **Kiinteistön siivous, kuivaus, desinfiointi ja välittömät korjaustoimenpiteet:**

Välittömien toimenpiteiden, kuten siivouksen, kuivauksen ja desinfioinnin, tilaaminen ulkopuoliselta toimijalta tehdään mahdollisimman pian.

Ensitoimien tilaamiseen vesihuoltolaitoksilla on erilaisia toimintamalleja. Yleisin toimintamalli haastatteluiden perusteella on, että vesihuoltolaitos tilaa ensitoimet suoraan yhteistyöyritykseltä tai muulta alan ammattilaiselta. Vesihuoltolaitos voi myös neuvoa ja ohjeistaa kiinteistön omistajaa tilaamaan tarvittavat toimet itse ja säilyttämään kuitit mahdollista myöhempää korvaushakemuksen tekemistä varten.

Kulujen takaisinperimisestä asiakkaalta vesihuoltolaitoksilla on erilaisia käytäntöjä. Osa ei peri ensitoimista aiheutuneita kuluja lainkaan takaisin. Osa perii kulut takaisin, jos vesihuoltolaitoksella ei ole korvausvastuuta vahingosta. Kulujen takaisinperintä helpottuu ja selkeytyy, jos asiasta on sovittu asiakkaan kanssa jo ennen tilauksen tekemistä ja esimerkiksi pyydetty asiakkaalta kirjallinen työtilaus.

## **2. Tapahtuman selvitys ja vahinkojen kartoitus**

Vahinkotarkastuksen tai vahinkokartoituksen tilaaminen ulkopuoliselta toimijalta:

- Vahinkokartoituksen tilaaminen mahdollisimman nopeasti
- Tilaajana vahingon kärsinyt kiinteistön omistaja tai vesihuoltolaitos, joskus vakuutusyhtiö
- Vesihuoltolaitoksen edustajan kannattaa osallistua mahdolliseen tavarantarkastukseen

Asiakkaan ohjeistaminen:

- Asiakkaan informointi jatkotoimenpiteistä ja asian etenemisestä
- Asiakasta kannattaa ohjeistaa tekemään ilmoitus omaan kotivakuutukseen.
- Asiakkaalle ohjeistetaan kirjallisen korvaushakemuksen laatimisesta vesihuoltolaitokselle

Muut toimenpiteet:

- Vesihuoltolaitos muodostaa sisäistä näkemystä vahingon vastuusta (Vesihuoltolaitoksen vastuun selvittäminen alkaa usein kohdassa 2 ja jatkuu kohtaan 5 asti).
- Korjaustarpeiden selvittäminen ja arviointi
- Padotuskorkeuden mittaaminen tarvittaessa, jos epäselvyyksiä

## **3. Vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle**

Vahinkoilmoitus kannattaa tehdä mahdollisimman nopeasti vakuutusyhtiöön. Ilmoitus voidaan tehdä jo tapahtuman selvittely ja kartoitusvaiheessa, mutta viimeistään kartoituksen teon jälkeen.

Vahinkoilmoitus kannattaa tehdä ainakin tapauksissa, joissa vahinko on ollut äkillinen ja vahingot ylittävät vesihuoltolaitoksen omavastuurajan. Vesihuoltolaitos voi oman harkintansa mukaan jättää vahinkoilmoituksen tekemättä, jos vahinko on pieni ja jää alle omavastuurajan tai vakuutusehtojen perusteella on selvää, että vahinkoa ei voida vakuutuksesta käsitellä. Omavastuun ylittymistä arvioitaessa kannattaa kuitenkin huomioida, että vahingon todellinen kustannus ei välttämättä ole tiedossa vielä tapahtumahetkellä. Kiinteistövahingoissa vahinkoilmoituksen tekoa suositellaan aina.

Vesihuoltolaitoksella on hyvä sopia valmiiksi siitä, kuka tekee vahinkoilmoituksen vakuutusyhtiölle.

## **4. Valitus vakuutusyhtiön päätöksestä**

Vakuutusyhtiön tekemästä päätöksestä voi valittaa vakuutusyhtiön muutoksenhakukäytäntöjen mukaisesti. Vakuutusyhtiöt toimittavat epäävän päätöksen yhteydessä muutoksenhakuohjeen, jossa on lueteltu mahdolliset muutoksenhakuinstanssit, kuten puolueetoman ja itsenäisesti työskentelevän asiakasasiamiehen tai asiakasvaltuutetun kautta

vahinkoasian uudelleen arviointi. Päätöksestä voi valittaa myös Vakuutus ja rahoitusneuvonta FINEN Vakuutuslautakuntaan.

## 5. Korvausvaatimuksen käsittely vesihuoltolaitoksen sisällä

Korvausvaatimuksen käsittelyssä huomioitavaa:

- Mahdollista vakuutusyhtiön päätöstä voidaan käyttää korvausperusteena, jos päätöksessä on otettu kantaa vahingon vastuukysymykseen.
- Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen ja lain määrittämien vastuurajojen selvittäminen
- Vesihuoltolaitoksen tulee olla päätöksissään tasapuolinen
- Korvauksia ei tule maksaa ennen vakuutusyhtiön käsittelyä (jos vakuutusyhtiölle tehty ilmoitus).
- Vesihuoltolaitoksen johtamiskäytäntöjen tai konserniohjeen käytäntöjen mukaisesti:
  - o kuka tai ketkä tekevät päätöksen
  - o päätösvalta ja euromääräiset ylärajat
- Korvausvaatimuksessa vaaditun vahingonkorvauksen (€) arviointi ja korvauksen kohtuullistaminen tarvittaessa esimerkiksi tasonparannus ja korvauksenhakijan vahinkoon myötävaikuttaminen huomioiden.

## 6. Vahinkojen korjaus ja korvaaminen

### A) Vakuutusyhtiö korvaa vahingot

- Vakuutusyhtiö neuvottelee toimenpiteistä vahingon kärsijän kanssa
- Vesihuoltolaitos voi esittää vakuutusyhtiölle oman näkemyksensä sopivasta korvaussummasta
- Vesihuoltolaitos voi sopia vakuutusyhtiön ja vahingonkärsijän kanssa töiden seurannasta esimerkiksi valvojan palkkaamisesta työmaalle.

### B) Vesihuoltolaitos korvaa vahingot:

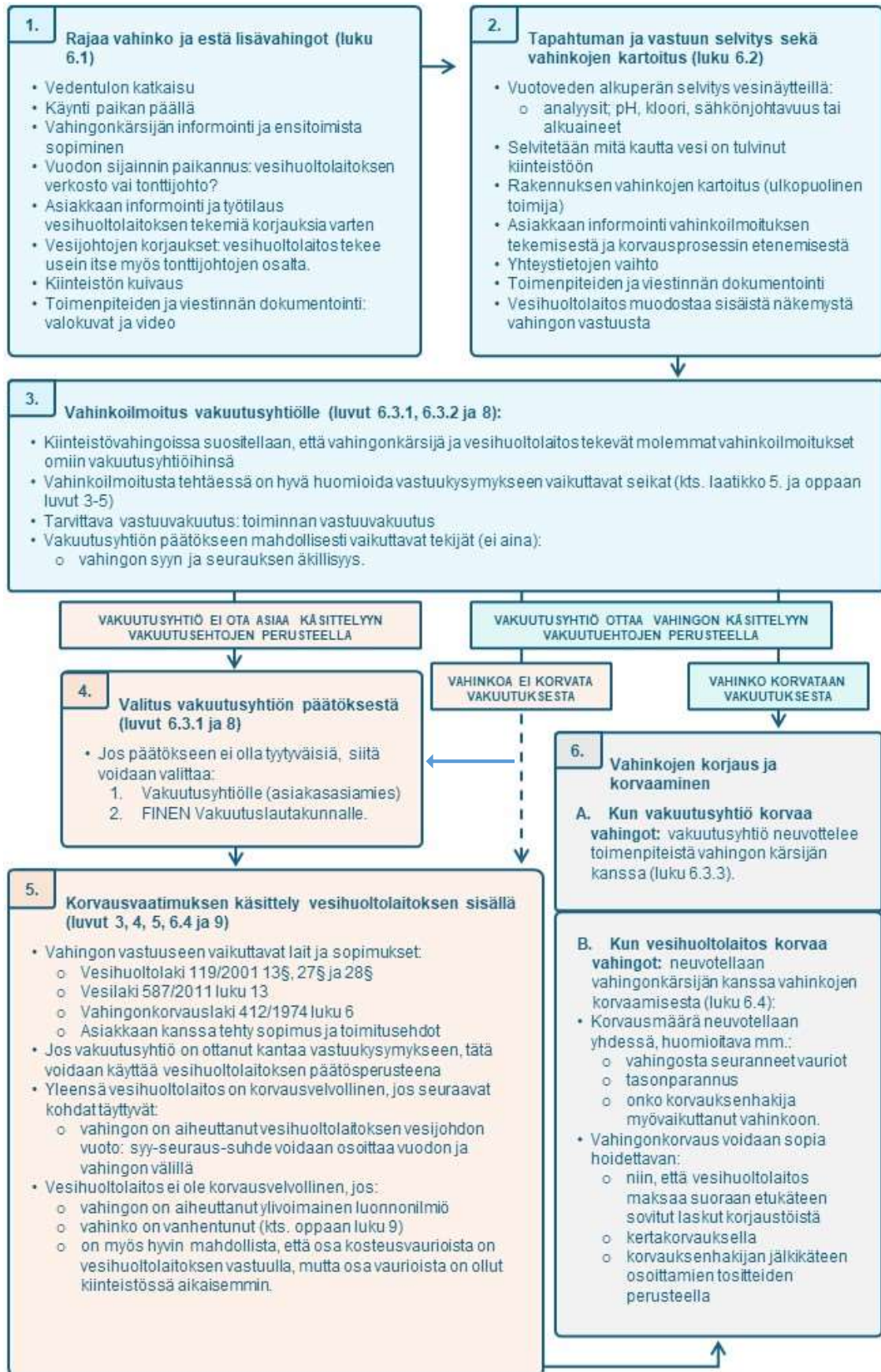
Vahingon korvaus voidaan sopia hoidettavan eri tavoilla:

1. Vesihuoltolaitos maksaa suoraan etukäteen sovitut laskut korjaustöistä
2. Korvauksenhakijan jälkikäteen osoittamien korjaustöiden tositteiden perusteella.
3. Kertakorvauksella, jolloin korjaustöiden toteuttaminen jää täysin korvauksenhakijan vastuulle.

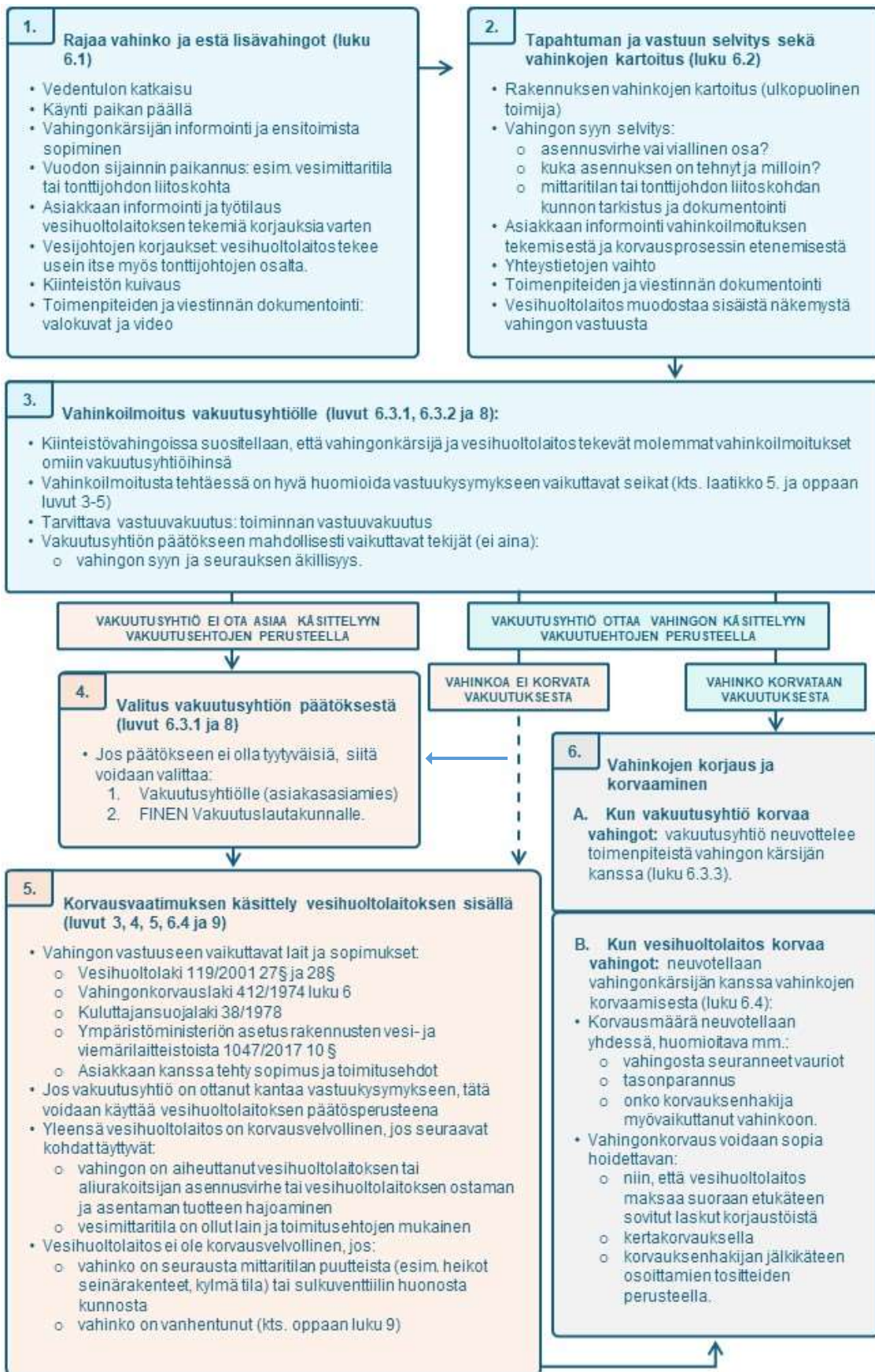
Korjaustöiden toteuttaminen:

- Vahinkojen korjaamisessa kannattaa aina käyttää ulkopuolista ammattilaista
- Korjaustyön tilaaminen (korjaustyön tilaamisen ajankohta voi vaihdella tapauksesta riippuen)
- Suositeltava toimintamalli on, että asiakas toimii aina itse työn tilaajana riippumatta siitä, kenen vastuulla vahingon korjaaminen on. Tämä selkeyttää toimintaa reklamaatiotilanteissa, joissa työn jälkeen ei olla tyytyväisiä.
- Joskus selkeissä tapauksissa vesihuoltolaitos voi tilata itse korjaustoimenpiteitä, mutta tästäkin on hyvä ensin keskustella asiakkaan kanssa.
- Mikäli vesihuoltolaitos tilaa tai tekee korjaustoimenpiteitä asiakkaan puolesta, kannattaa asiakkaalta pyytää asiasta kirjallinen työtilaus.
- Tasonparannukset jäävät vahingon kärsijän maksettavaksi.
- Tapauskohtaisesti voidaan palkata ulkopuolinen valvoja korjaustöille.

## 7.3 VESIJOHTOVUOTO

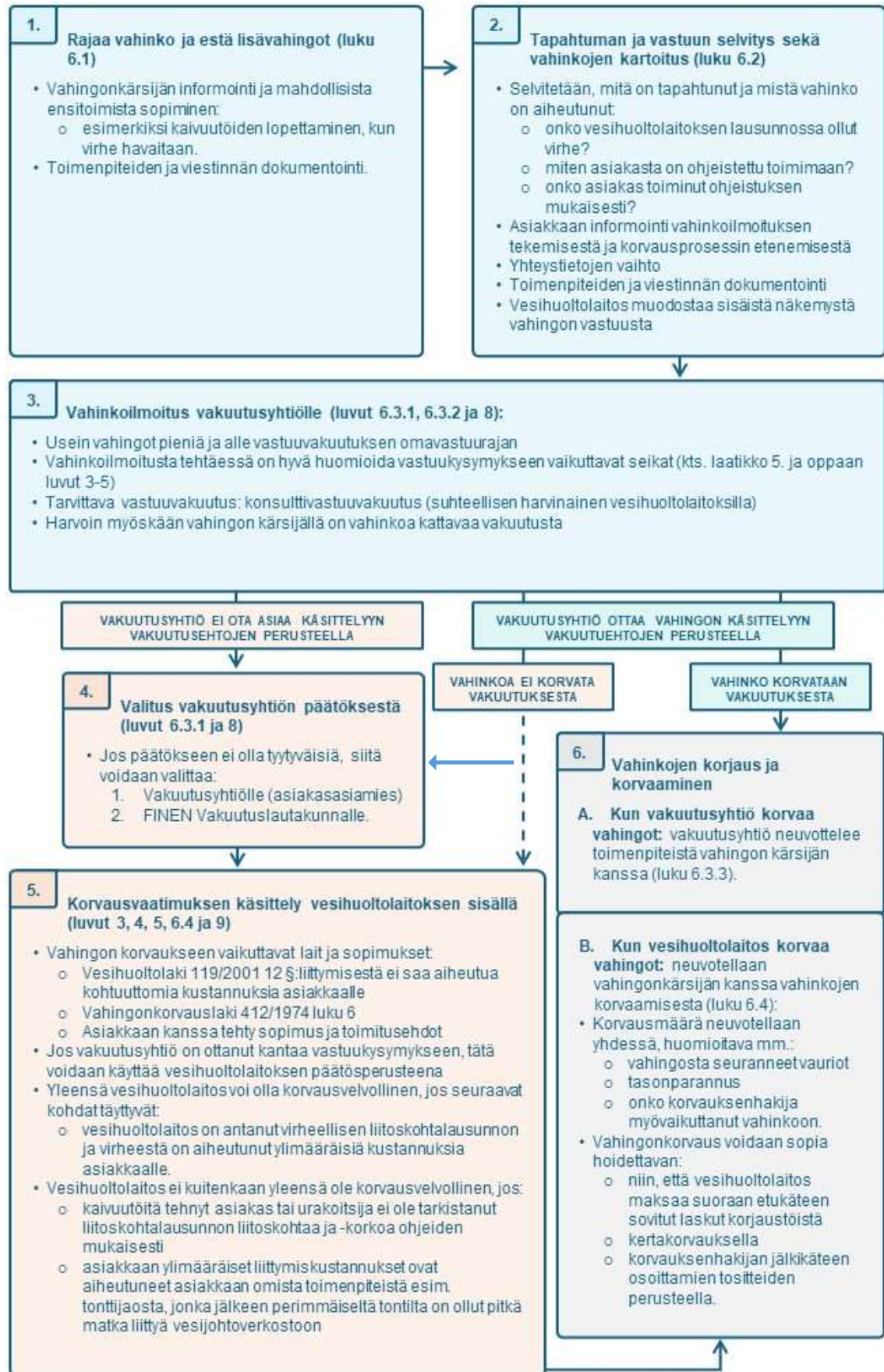


## 7.4 ASENNUSTYÖVIRHEET

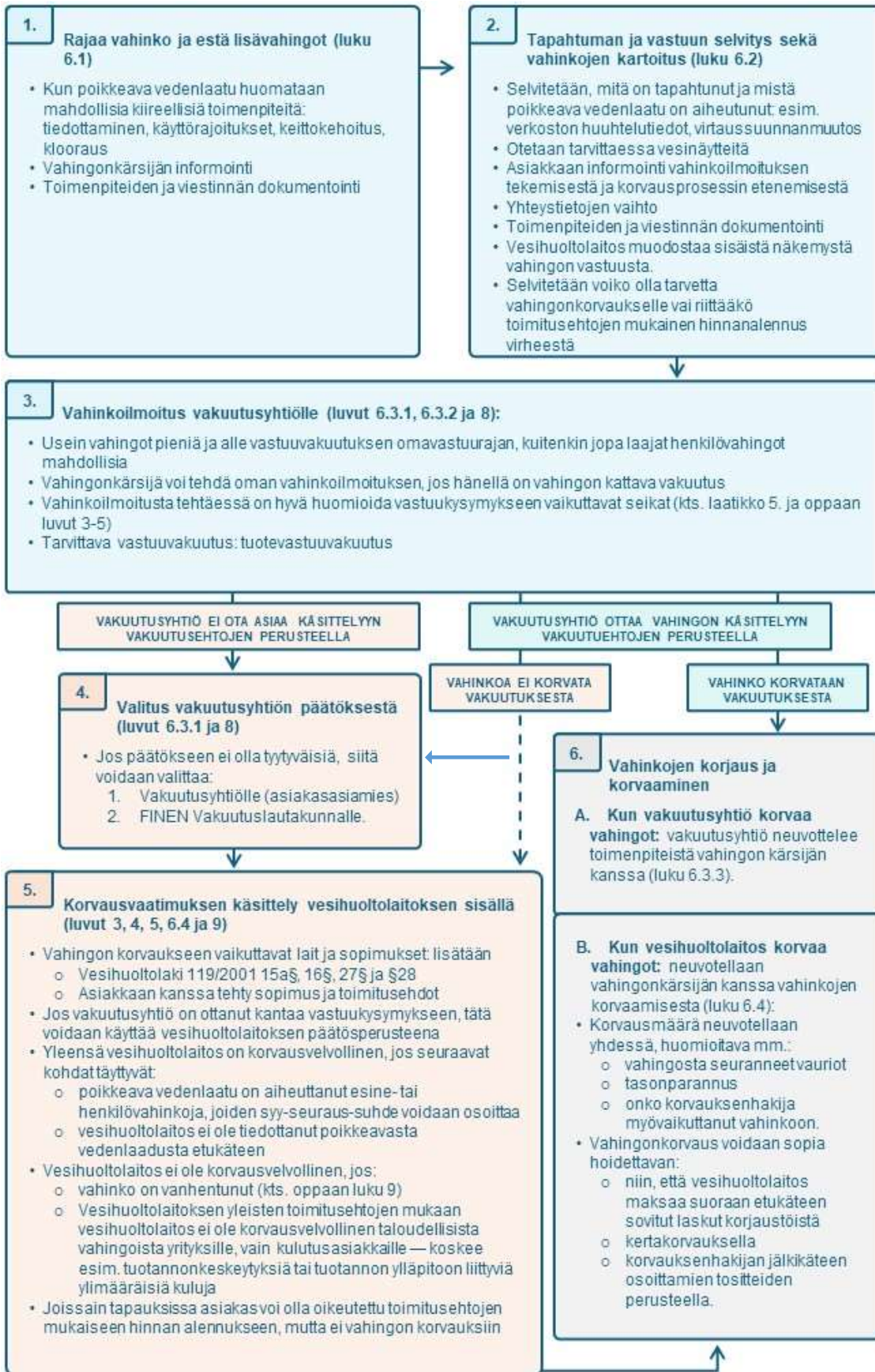




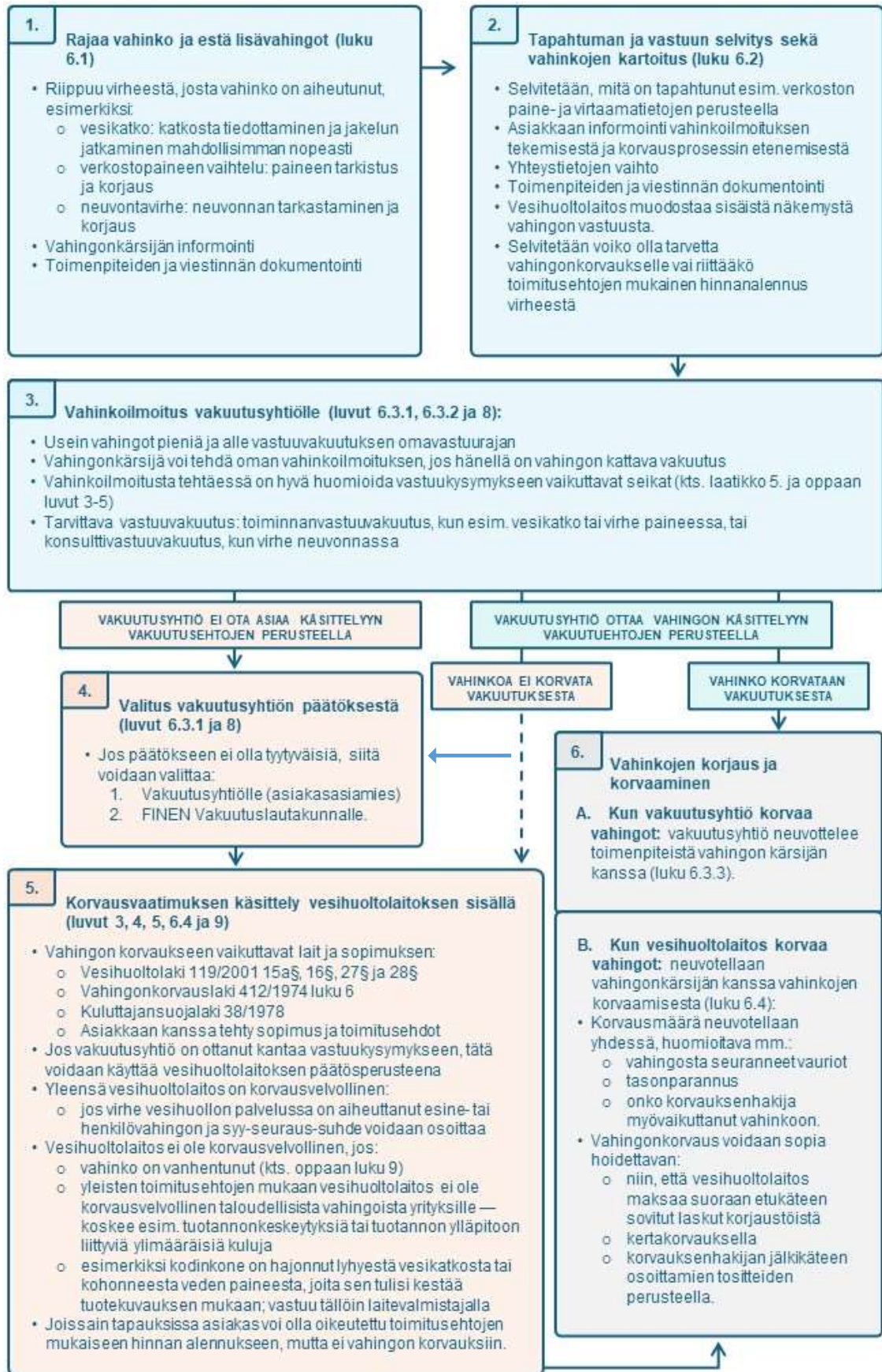
## 7.5 VIRHEELLISET LIITOSKOHTALOUSUNNOT



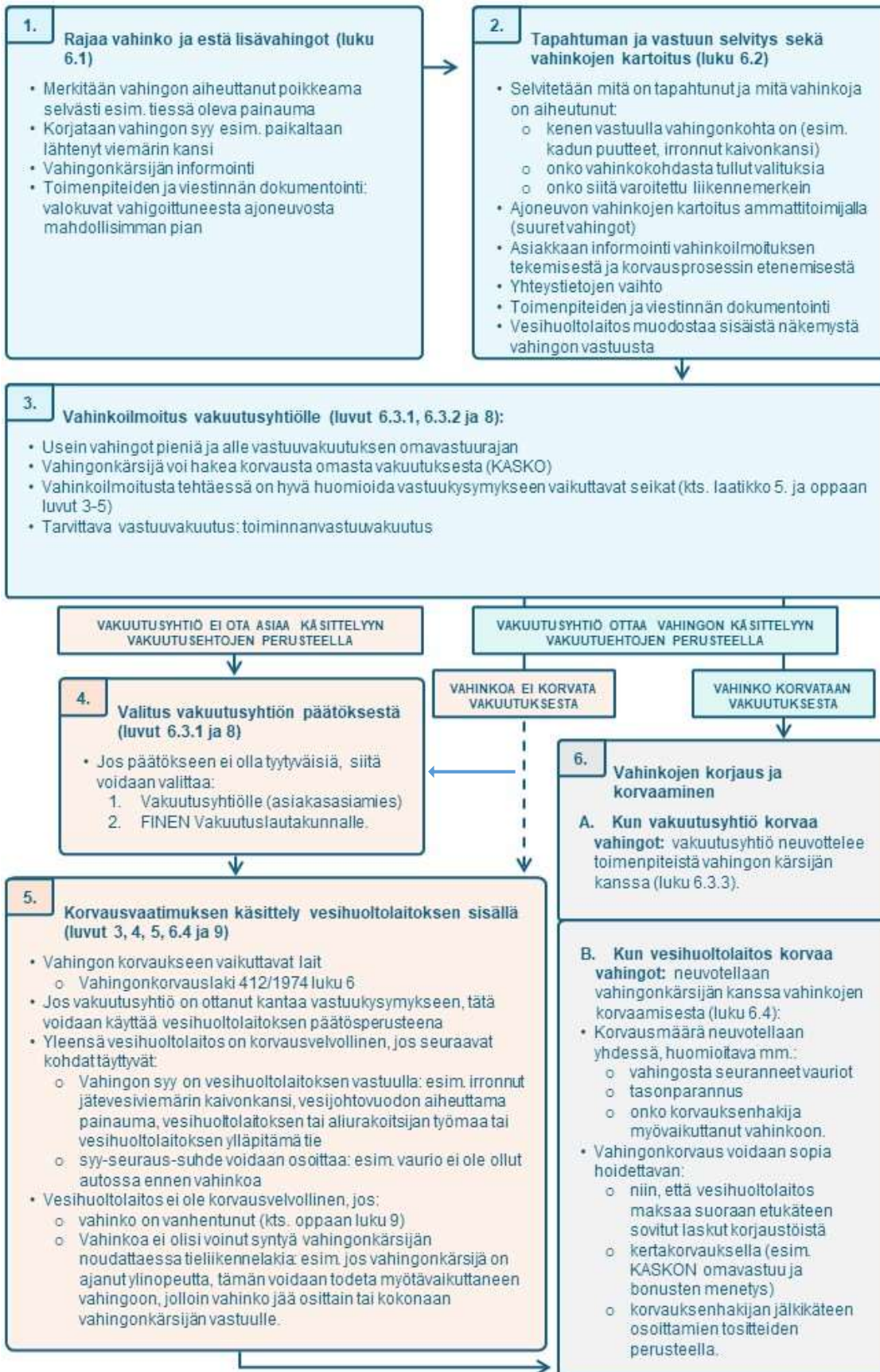
## 7.6 VIRHE VEDEN LAADUSSA



## 7.7 VIRHE VESIHUOLLON PALVELUSSA



## 7.8 AJONEUVOVAHINGOT



## 8 VAKUUTUSSOPIMUKSET JA -EHDOT

Vakuutusten tarjoama vakuutusturva perustuu vakuutussopimuksessa sekä vakuutusehdoissa määriteltyihin ehtoihin.

Vastuuvakuutussopimuksia on erilaisia esimerkiksi:

- Toiminnan vastuuvakuutus: korvaa vesihuoltolaitoksen toiminnasta syntyneet esine- ja henkilövahingot
  - Esimerkkejä usein vakuutuksen piirissä olevista vahinkotyypeistä: viemäritulva, vesijohdon vuoto, asennusvirhe, ajoneuvovahinko
- Tuotevastuuvakuutus: korvaa luovutetusta tuotteesta aiheutuneet henkilö- ja esinevahingot
  - Esimerkkejä usein vakuutuksen piirissä olevista vahinkotyypeistä: virhe vedenlaadussa
- Varallisuusvastuuvakuutus: korvaa taloudellisia vahinkoja, joka on aiheutunut vesihuoltolaitoksen virheestä tai laiminlyönnistä
  - Esimerkkejä usein vakuutuksen piirissä olevista vahinkotyypeistä: virhe palvelussa
- Konsulttitoiminnan vastuuvakuutus: korvaa suunnittelutyöstä tai konsultoinnista aiheutuneita vahinkoja
  - Esimerkkejä usein vakuutuksen piirissä olevista vahinkotyypeistä: virhe liitoskohtalausunnossa, virhe palvelussa.

Käytetyissä sanamuodoissa ja yleisissä ehdoissa on vakuutusyhtiökohtaisia eroja. Vakuutusehdoissa on aina rajoituksia, jotka rajoittavat korvattavien vahinkojen määrää. Esimerkiksi yleinen rajoitus koskien vesijohtovuodoista tai viemäritulvista aiheutuneita kosteusvahinkoja on niin kutsuttu kaksoisäkillisyysvaatimus. Kaksoisäkillisyys viittaa tilanteeseen, jossa sekä vahingon syy että seuraus ovat äkillisiä tapahtumia.

### Esimerkkejä kaksoisäkillisyydestä:

#### Viemäritulvat

Viemärin tulvimisen syyn tulee olla äkillinen vahinko, eikä vähitellen pidemmällä aikavälillä muodostunut tukkeutuminen tai verkoston huonokuntoisuus. Lisäksi tulvimisen on tapahduttava äkillisesti, eikä perustua hitaaseen tai vähittäiseen tapahtumaan. Viemäritulvat korvataan todennäköisesti, jos sen aiheuttaa esimerkiksi pumppaamon äkillinen hajoaminen tai muu odottamaton tapahtuma.

#### Vesijohtovuodot

Vesijohdon rikkoutuminen on usein äkillinen ja odottamaton vahinko. Etenkin suurissa vuodoissa myös vahingon seuraus voi usein olla äkillinen. Sen sijaan vahingon seuraus ei ole äkillinen, jos vesijohdon liitos vuotaa vettä vähitellen aiheuttaen pidemmällä aikavälillä kosteusvaurion.

Vakuutusehdoissa osalla vakuutusyhtiöistä kaksoisäkillisyysvaatimus ei koske talousvedestä aiheutuneita kosteusvahinkoja. Vakuutusehtojen rajoituksista voidaan neuvotella vakuutussopimusta tehtäessä. Vakuutusehtoihin voidaan sopia myös laajennuksia, joilla esimerkiksi putkirikkojen tai viemäritulvien aiheuttamista kosteusvahingoista saadaan paremmin korvauksia. Isommilla vesihuoltolaitoksilla voi olla myös vakuutusyhtiön tai vakuutusmeklarin kanssa hoitosopimus. Hoitosopimuksen nojalla vakuutusyhtiö voi hoitaa myös vakuutuksen piiriin kuulumattomia vahinkotapauksia ja periä lopuksi korvaukset

takaisin vesihuoltolaitokselta. On hyvä tarkistaa vesihuoltolaitoksen vakuutusten kattavuus aika ajoin ja tarvittaessa laajentaa vakuutuksen tasoa tarkoitukseen sopivaksi. Vakuutuskokonaisuuden valintaan voi saada apua esimerkiksi vakuutusmeklarilta tai vakuutusyhtiöltä.

Vakuutusehdoissa on usein myös sovellettu verkoston ikään kytkettyä prosentuaalista omavastuuta. Tällöin vesihuoltolaitoksen omavastuu vahingosta on tietty prosenttiosuus vahinkomenosta, ja sovellettava prosenttiosuus määräytyy putkiston iän mukaan. Putkiston ikä on tärkeää ilmoittaa vakuutusyhtiölle vahinkoilmoituksen yhteydessä. Omavastuu vähennetään vesihuoltolaitoksen vakuutusyhtiöltä saamasta korvauksesta.

Kunnallisilla liikelaitoksilla ei välttämättä ole omaa vakuutus sopimusta, vaan vakuutus sopimus on yhteinen kunnan tai kaupungin kanssa. Tällaisissa tapauksissa vesihuoltolaitoksen on suositeltavaa tarkistaa vakuutus sopimuksen ehdot ja vakuutuksen kattavuuden riittävyys vesihuoltolaitoksen toiminnan kannalta. Vesihuoltolaitoksen olisi hyvä mahdollisuuksien mukaan osallistua vakuutus sopimusten neuvotteluihin.

Vakuutus sopimus neuvotteluissa voidaan hyödyntää vakuutus meklarin palveluita. Vakuutus meklarilta saa asiantuntija-apua vahinkoilmoituksen tekemisessä tai korvauspäätöksen arvioinnissa. Vakuutus meklarit voivat tehdä myös vakuutuksen hoitosopimuksia, joiden kautta saadaan laajasti tukea vahinkotilanteiden hoitoon.

## 9 KORVAUSOIKEUDEN VANHENTUMINEN

Oikeus vakuutusyhtiöltä haettavaan **vakuutuskorvaukseen** voidaan menettää korvaukseen oikeutetun passiivisuuden takia. Oikeus vakuutuskorvaukseen perustuu vakuutusyhtiön ja vesihuoltolaitoksen väliseen vakuutus sopimukseen ja vakuutusehtoihin. Vakuutus sopimuksista säädetään VakSL:ssa, kts. luku 6.3 edellä. **Vahingonkorvausoikeudellisesti** vanhentuminen tarkoittaa puolestaan sitä, että vahingonkärtsijä voi menettää oikeuden saada vahingosta korvausta, jos hän ei hae sitä vesihuoltolaitokselta VanhL:n mukaisten määräaika kien kuluessa. Sitä käsitellään jäljempänä tässä luvussa.

Vahingonkorvauksissa sopimuksen ulkoisen ja sopimusperusteisen vastuun vanhentuminen alkaa kulua eri ajankohdista, mutta erolla on harvoin käytännön merkitystä.<sup>v</sup>

Sopimuksen ulkoisessa vastuussa taas on ensinnäkin selvitettävä, tuleeko vanhentumiskysymys arvioitavaksi lain velan vanhentumisesta (VanhL 728/2003) vai jonkin itsenäisen vanhentumissäännöksen sisältävän korvausoikeudellisen erityislain mukaan.<sup>w</sup>

VanhL 7 §:n 3 momentin mukaan vahingonkorvausvelvollisuus sopimuksen ulkoisessa suhteessa alkaa vanhentua siitä, kun vahingonkärtsijä on saanut tietää tai hänen olisi pitänyt tietää vahingosta ja siitä vastuussa olevasta. Yleinen kolmen vuoden vanhentumisaika luetaan kyseisestä ajankohdasta. Vanhentuminen voidaan katkaista niin vapaamuotoisin kuin oikeudellisinkin katkaisutoimin.

On huomioitava, että vanhentumisajan alkaminen edellyttää VanhL:n mukaan tietoa myös vahingosta vastuussa olevasta. Jos vahinko liittyy usean henkilön toimintaan ja vastuuvollisesta on epäselvyyttä, vanhentumisen katkaisemistoimi kohdistetaan samanaikaisesti kaikkiin, jotka voivat olla vahingosta vastuussa, vanhentumisuhan välttämiseksi. Katkaisutoimen tekemistä ei voi myöskään viivästyttää perusteella, että vahingon lopullinen määrä ei ole selvinnyt.<sup>x</sup> Vanhentuminen katkeaa lain mukaan vain sen velallisen osalta, jonka nimissä katkaisutoimi tehdään tai johon katkaisutoimi kohdistetaan (KKO 2018:11).

Kun vahingonkorvaus tai muu hyvitys perustuu sopimusrikkomukseen, velan vanhentuminen alkaa siitä, kun ostaja on havainnut virheen tai puutteen kaupan kohteessa tai kun muu velkojana oleva sopijapuoli on havainnut virheellisuuden sopimuksen täyttämisenä taikka hänen olisi pitänyt se havaita (VanhL 7 § 1 momentti 1 kohta). Vanhentuminen tulee siis katkaista kolmessa vuodessa em. virheen, virheellisuuden tai puutteen havaitsemisesta.

Vahingonkorvauksen vanhentumista ei VanhL:ssa ole sidottu yksinomaan VanhL 7 § 1 momentin mukaisesta ajankohdasta luettavaan kolmen vuoden vanhentumisaikaan. Sovellettavaksi tulee lisäksi VanhL 7 §:n 2 momentin mukainen kymmenen vuoden vanhentumisaika. Kymmenen vuoden vanhentumisaika luetaan vahinkoon johtaneesta tapahtumasta. Mikäli vanhentumisaika ehtii täytyä ilman vanhentumisen katkaisemista, korvausvelka on vanhentunut, vaikka vahinko ei

---

<sup>v</sup> Hemmo 2005, Sopimusoikeuden oppikirja s. 223.

<sup>w</sup> Hemmo 2005, Sopimusoikeuden oppikirja s. 223.

<sup>x</sup> Hemmo 2005, Sopimusoikeuden oppikirja s. 225.

olisi vielä edes ilmennyt.<sup>y</sup> Kymmenen vuoden määräaika ei kuitenkaan rajoita vahingonkärsijän oikeutta vaatia korvausta henkilö- tai ympäristövahingosta.

Rikokseen perustuvien korvausvaatavien osalta on lähdetty siitä, että korvausvastuun ei tule vanhentua ennen syyteoikeuden vanhentumista. Tämä sääntö on otettu VanhL 7§ 3 momenttiin, jonka mukaan rikoksesta johtuva velka ei vanhennu VanhL:n nojalla sinä aikana, kun syyte voidaan nostaa tai kun rikosasian käsittely on vireillä. Mikäli syyteoikeus lakkaa, myös velan rikosperusteisuus menettää merkityksensä. Tuolloin vanhentumista arvioidaan VanhL:n muiden säännösten pohjalta.<sup>z</sup>

#### **Vaasan HO 22.10.2015, nro 505 (Finlex.fi)**

Kantajille (K) rakennetun navettarakennuksen lopputarkastus oli pidetty 15.3.2001 ja sen katto oli romahtanut 12.3.2011. Kysymys 17.8.2011 rakennusliikkeelle ja rakennustarkastuksesta vastuussa olleelle kaupungille esitetyn korvausvaatimuksen vanhentumisesta.

Hovioikeus katsoi, että yhtiön ja S:n osalta määräaika on alkanut kulua väitetyistä sopimusrikkomuksesta, eli väitetyistä rakennusvirheistä (nurjahdustukien asentamatta jättäminen). Yhtiön väitetyistä sopimusrikkomuksen on siten katsottava tapahtuneen viimeistään loppukatselmuksessa 15.3.2001, jolloin rakennus on hyväksytty käyttöön. Korvausvaatimus on esitetty yhtiölle ja S:lle 17.8.2011, eli vasta sen jälkeen, kun kymmenen vuoden enimmäismääräaika oli kulunut umpeen.

Lisäksi tapauksessa käsiteltiin kaupunki B:n valvontavastuun laiminlyöntiä koskevia korvausvaatimuksia. Vastaavasti oikeus katsoi, että Kaupunki B:n väitetty laiminlyönti, eli valvontatoimen laiminlyönti, tapahtui viimeistään, kun rakennusvalvontaviranomaisen maankäyttö- ja rakennuslain mukainen valvontatoimi kohteessa on päättynyt. Korvausvaatimus kaupunki B:lle on esitetty 17.8.2011 eli vasta sen jälkeen, kun kymmenen vuoden määräaika oli kulunut umpeen.

Yhteenvetona hovioikeus totesi, että K:iden oikeus vaatia vastapuoliltaan korvausta katon romahtamiseen liittyvistä vahingoista on vanhentunut ja kanne on sen vuoksi hylättävä.

---

<sup>y</sup> Ibid.

<sup>z</sup> Hemmo 2005, Sopimusoikeuden oppikirja s. 227.



## 10 ERIMIELISYYKSIEN KÄSITTELY

Vesihuoltolaitoksen ja kiinteistönomistajan väliset erimielisyydet on suositeltavaa aina ensisijaisesti ratkaista osapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli korvausvaatimus saapuu liikelaitos- tai kuntayhtymämuotoiselle vesihuoltolaitokselle, asia voidaan käsitellä laitoksen sisäisessä menettelyssä hallintopäätöksellä, jolloin päätökseen liitetään valitusosoitus. Myös osuuskunta- ja osakeyhtiömuotoisissa vesihuoltolaitoksissa korvausvaatimus käsitellään vesihuoltolaitoksen hallinnossa.

Mahdollinen kanne tai tuomioistuinsovittelu toimitetaan vesihuoltolaitokseen liitetyn kiinteistön sijaintipaikan käräjäoikeudessa. Asiakas, joka on kuluttaja, voi saattaa vesihuollon sopimusehtoja koskevat kuluttajariitalautakunnan toimialaan kuuluvat erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Käräjäoikeus keskeyttää käsittelyn ratkaisusuosituksen ajaksi. Ratkaisusuositus ei sido käräjäoikeutta. Käräjäoikeuden ratkaisusta voi valittaa hovioikeuteen ja sen ratkaisusta korkeimpaan oikeuteen, jos korkein oikeus myöntää valitusluvan.

Vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön erimielisyydet korvauksista tai muista vakuutus-sopimukseen liittyvistä asioista ratkaistaan myös käräjäoikeudessa. FINE antaa ratkaisusuosituksia vakuutuksen ottajan ja vakuutusyhtiön välisissä erimielisyyksissä. Korvauskysymykset liittyvät usein ikävähennyksiin, ehtotulkintoihin sekä vahinkotapahtuman äkillisyyttä ja ennalta arvaamattomuutta koskeviin tulkintakysymyksiin.<sup>ä</sup>

Oikeusturvavakuutus on vakuutusyhtiöiden tarjoama vakuutus, jolla korvataan vakuutuksenottajan mahdolliset oikeudenkäyntikulut. Oikeusturvavakuutus ei yleensä korvaa vastapuolen kuluja. Vakuutusyhtiöiden tarjoamilla vakuutuksilla on kuitenkin eroavaisuuksia oikeusturvavakuutuksen ehtojen sisällöissä, joten omat vakuutusehdot on hyvä tarkistaa.<sup>ä</sup> Osa käsiteltävistä asioista jäävät oikeusturvapiirin ulkopuolelle, kuten esim. erikoistuomioistuimissa käsiteltävät asiat. Näin ollen ennen oikeudenkäyntiä on tärkeä tarkistaa, korvaako vakuutusyhtiö käsillä olevaan tapaukseen liittyvät ja riidassa käytettävän avustajan kulut.

---

<sup>ä</sup> FINE ratkaisutietokanta [<https://www.fine.fi/ota-yhteytta/ratkaisutietokanta.html>] 21.3.2024.

<sup>ä</sup> FCG:n toimeksiannon aikana sai nähtäväksi eri vesihuoltolaitosten vakuutussopimuksia sekä haastatteli vakuutusyhtiöiden edustajia. Vakuutusten ja vakuutusehtojen välillä on eroja.

# 11 MITEN ENNALTAEHKÄISTÄ VAHINKOJA – KÄYTÄNNÖSTÄ OPITTUA

Vesihuoltolaitoksen henkilökunnan ammattitaito on hyvin tärkeää vahinkojen ennaltaehkäisyssä. Riittävä ammattitaito varmistetaan perehdytyksillä ja koulutuksilla. Henkilöstölle on hyvä olla kirjallinen ohjeistus vahinkotilanteissa toimintaa varten, jolla varmistetaan vesihuoltolaitoksen yhtenäinen toiminta. Henkilökunnalla on myös oltava riittävät resurssit, jotta työtehtävät ja valvonta voidaan suorittaa mahdollisimman riskittömästi. Kiireessä vahinkoja käy helpommin.

Asiakkaan tiedottamisella voidaan vähentää vahinkoja ja varmistaa mahdollisimman positiivinen asiakaskokemus. Vesihuoltolaitoksen nettisivuilla voi esimerkiksi olla ohjeet vahingoista ilmoittamista ja toimintaa varten. Muita esimerkkejä miten vahinkoja voidaan ehkäistä hyvällä viestinnällä:

- tiedottamalla etukäteen poikkeavista tilanteista, kuten verkostotöistä lähialueilla, vesikatkoista ja vedenlaadun häiriöistä asiakkaille
- huomauttamalla asiakkaalle mahdollisista puutteista esim., jos vesimittarin vaihtamisen yhteydessä mittaritilassa havaitaan puutteita
- vesimittarin asennusvirheestä aiheutuvia vahinkoja voidaan ehkäistä ohjeistamalla asiakasta valvomaan mittaritilaa vaihdon jälkeen ja ilmoittamaan, mikäli liitokset alkavat vuotaa.
- ilmoitetaan asiakkaalle, jos liitoskohtalausunnossa/kartoissa voi olla epätarkkuutta, ohjeistetaan tarkistamaan paikan päällä
- lisäämällä asiakkaiden tietoisuutta vastuurajoista (tontin raja tai liitoskohta yleisellä alueella, padotuskorkeuden alapuoliset tilat suojattava).

Ulkopuolisten tahojen aiheuttamia vahinkoja voidaan ehkäistä, kun vesihuoltolaitoshenkilöstö käy näyttämässä putkien tarkat sijainnit, esim. maaperätutkimuksissa ja suunta- porauksissa. Vahinkoja voidaan myös ehkäistä käyttämällä päteviä urakoitsijoita ja laadukkaita tavarantoimittajia.

Vesihuoltolaitos ehkäisee vahinkoja myös huolehtimalla laitteistojen ja infrastruktuurin kunnosta:

- verkoston kunnosta huolehtiminen ja valvonta:
  - o kuntokartoitukset
  - o verkoston huuhtelut
  - o verkoston kuvaukset
  - o vanhojen putkien saneeraaminen, saneerausohjelman laatiminen
  - o verkoston kapasiteettitarkastelut
  - o mittaukset ja kaukovalvonta (vuotojen havaitseminen)
- pumppaamojen kunnossapito ja tarkastukset
- vedenkäsittelylaitosten riittävä vedentuotantokapasiteetti, prosessiyksiköiden säännöllinen tarkkailu ja huolto ja talousvesiasetuksen mukainen (STM 1352/2015) talousvedenlaatu<sup>o</sup>
- jätevedenkäsittelyn riittävä kapasiteetti, laitosten kunnossapito ja tarkastukset
- ajantasaiset teollisuusjätevesisopimukset

---

<sup>o</sup> Sosiaali- ja terveysministeriön asetus talousveden laadusta ja valvonnasta sekä rakennusten vesilaitteistojen riskienhallinnasta

- riskienhallintasuunnitelmien ja toimenpidesuunnitelmien (WSP, SSP) ajantasaisuus ja toimenpiteiden toteutus
- liikenteeseen vaikuttavien työmaiden, painaumien selvä merkitseminen
- irronneiden kansien nopea korjaus

## 12 KIRJALLISUUS

ELY-keskus: Vahinkojen korvaaminen tienpidossa

[<https://www.ely-keskus.fi/ptv/-/fsc/view/service/8341f5da-9109-4146-946b-fd00286e2848/vahinkojen-korvaaminen-tienpidossa>] (13.2.2024)

HE 85/2000 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle vesihuoltolainsäädännön uudistamiseksi.

HE 139/2022 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle rakentamislainsäädännön uudistamiseksi ja siihen liittyviksi laeiksi

HE 218/2013 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vesihuoltolain sekä maankäyttö- ja rakennuslain muuttamisesta.

HE 277/2009 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle vesilainsäädännön uudistamiseksi

HE 114/1993 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle vakuutuslakien muuttamisesta ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 167/2003 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle vahingonkorvauslain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

Helsingin hovioikeus. 2016. Tuomio, diaarinumero S 15/2296

Hemmo, Mika: Sopimusoikeuden oppikirja. Helsinki 2005.

Hemmo, Mika: Vahingonkorvausoikeus. Helsinki 2005

Hemmo, Mika: Vahingonkorvausoikeuden oppikirja. Vantaa 1998.

Kuntaliitto: Kunnat ja vesihuolto huomisen Suomessa – Kuntaliiton kannanotto.

Kurkela, Marjo: Vesihuoltolaitoksen virhe ja korvausvastuu viemäritulvavahingoissa padotuskorkeuden alittavissa viemäroinneissa kuluttajasuhteessa – Pro Gradu. Itä-Suomen yliopisto Oikeustieteiden laitos 2022.

Pohjois-Savon kärjäoikeus. 2023. Tuomio, ratkaisunumero 1013 6690

Savolainen, Jukka. Toisin kuin kärjäoikeus hovioikeus hylkäsi kanteen: Vesihuoltolaitoksen korvausvastuu tulvimisvahingosta kiinteistön omistajalle. 2021. Edilex. Saatavissa: <https://www.edilex.fi/>

Silfverberg, Paul: Vesihuollon suuntaviivat 2020-luvulle. Vesilaitosyhdistyksen monistesarja nro 44. Helsinki 2017. Saatavilla:

[https://valtioneuvosto.fi/documents/1410837/1516651/Vesihuollon%20suuntaviivat%202020-luvulle\\_final\\_20170622.pdf/cb687a80-dd57-4733-88c7-f3962e4bf9f4](https://valtioneuvosto.fi/documents/1410837/1516651/Vesihuollon%20suuntaviivat%202020-luvulle_final_20170622.pdf/cb687a80-dd57-4733-88c7-f3962e4bf9f4)

Ståhlberg, Pauli – Karhu, Juha: Suomen vahingonkorvausoikeus 7. uudistettu painos. Helsinki 2020

Elintarviketeollisuus ry ja Suomen Vesilaitosyhdistys ry. Opas elintarviketeollisuusyrityksen ja vesihuoltolaitoksen välisen talousvesisopimuksen laatimiseen. Vesilaitosyhdistyksen monistesarja 49. Helsinki 217.

Suomen Vesilaitosyhdistys ry. Liittymis- ja käyttösopimuksen sopimusehdot (malli). 2016. Helsinki, Vesilaitosyhdistyksen julkaisusarja nro 64

Suomen Vesilaitosyhdistys ry. Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot 2016.  
<http://www.vvy.fi> > Ohjeet, selvitykset ja mallit > Liittymä- ja käyttösopimuksen malli ja yleisten toimitusehtojen malli > Yleisten toimitusehtojen malli (26.5.2022)

Vesihuoltolakiopas 2015, Maa- ja metsätalousministeriö, 5/2015

Viiman, Mari: Vesihuoltolaitoksen korvausvastuusta viemäritulvavahingoissa – Pro Gradu. Itä-Suomen yliopisto Oikeustieteiden laitos 2012.

Väre, Petriina: Viemäritulvavahinkojen korvattavuus vesihuoltolaitoksen vastuuvakuutuksesta – Pro Gradu. Itä-Suomen yliopisto Oikeustieteiden laitos 2015.

## LIITTEET

LIITE 1 KYSELY: VAHINKOTILANTEIDEN KÄSITTELY  
VESIHUOLTOLAITOKSILLA

LIITE 2 MALLIDOKUMENTTI: KIRJALLINEN OHJE ASIAKKAALLE

LIITE 3 MALLIDOKUMENTTI: TOIMINTAKORTTI (VIEMÄRITULVA)

LIITE 1 KYSELY: VAHINKOTILANTEIDEN KÄSITTELY VESIHUOLTOLAITOK-  
SILLA

# Vahinkotilanteiden käsittely vesilaitoksilla

Hankkeen tavoitteena on tuottaa vesihuoltolaitoksille tietoa ja ohjeistusta koskien vahinkotapausten käsittelyä, korvauksia ja vakuutusyhtiöiden kanssa asiointia. Kysely on suunnattu vesilaitoksille ja sen avulla kartoitetaan tyypillisimmät vahinkotapaukset.

Hankkeen loputtua julkaistaan kaikille vapaasti käytössä oleva VVY:n julkaisu vahinkotilanteiden käsittelystä vesihuoltolaitoksilla. Vesilaitoskohtaisia tietoja ei julkaista ilman lupaa, vaan tietoja hyödynnetään anonyymisti. Kyselyn tietosuojaselosteen löydät täältä: [https://www.vvy.fi/site/assets/files/5218/tietosuojaseloste\\_kyselyt.pdf](https://www.vvy.fi/site/assets/files/5218/tietosuojaseloste_kyselyt.pdf)

Hankkeen ohjausryhmään kuuluu 10 vesilaitosta ja Vesilaitosyhdistys. Hankkeen toteuttajana toimii FCG Finnish Consulting Group Oy. Lisätietoja antavat [REDACTED]

\* Pakollinen

## 1. Nimi \*

Kirjoita vastaus

## 2. Sähköpostiosoite \*

Kirjoita vastaus

## 3. Puhelinnumero \*

Kirjoita vastaus

## 4. Edustamanne organisaatio \*

Kirjoita vastaus

## 5. Työtehtävä tai titteli



## 6. Vesilaitoksella esiintyneet vahinkotyytit \*

(Voit valita useita vaihtoehtoja)

- 1. Vesijohdovuoto (vesijohdon rikkoutuminen ym.)
- 2. Viemäritulva (johtuu yleensä viemärin tukoksesta, painumasta, rankkasateesta)
- 3. Veden laatuvirhe (vesijohdoveden epäpuhtaudesta aiheutunut vahinko)
- 4. Asennusvirhe (virheellinen liitostyö, mittarin asennus ym.)
- 5. Virhe liitoskohtalausunnossa (tonttijohdon ylimääräiset kaivukustannukset ym.)
- 6. Virhe vesihuollon palvelussa (virheellinen vedenpaine, virheellinen neuvonta ym.)
- 7. Kaivonkannesta, kuopasta tai pintavesijohdosta kulkuväylällä aiheutunut vahinko (ajoneuvo- tai henkilövahinko)
- Muu

## 7. Vahingon aiheutumisen syy \*

(Voit valita useita vaihtoehtoja)

- 1. Vanhentunut tai huonokuntoinen infra
- 2. Virhe palvelussa
- 3. Virheellinen liitos
- 4. Sään ääri-ilmiöt
- 5. Tukos
- 6. Ilkivalta
- 7. Epäpuhtaus
- 8. Tulipalo
- 9. Kaivinkone
- Muu

8. Mihin vahinkotyypppeihin ja vahinkotapauksiin tarvittaisiin erityisesti lisäohjeita? Millaisista ohjeista olisi eniten hyötyä vesilaitoksille?

Kirjoita vastaus

9. Hyväksi havaitut toimintamallit vahinkotapauksissa

Esimerkiksi hyväksi havaitut käytännön toimenpiteet, kuten vahinkotapahtuman tutkiminen ja yhteydenpito. Sekä erilaiset selvitykset tai dokumentit, kuten vahinkokartoitus tai valokuvat.

Kirjoita vastaus

10. Toimintamallit, jotka eivät ole toimineet vahinkotapausten käsittelyssä

Kerro, mitkä toimintamallit ovat toimineet käytännössä huonosti tai mitä haasteita on esiintynyt.

Kirjoita vastaus

11. Miten vahinkotapaukset ovat ratkenneet? (Voit valita useita vaihtoehtoja)

Vaihtoehdossa "Muu" voit myös kertoa, minkälaiset vahinkotapaukset ovat yleisimmin päätyneet oikeuteen?

- 1. Ratkaistu sopimusehtojen perusteella
- 2. Sovinto on löydetty osapuolten välisissä neuvotteluissa
- 3. Kuluttajariitalautakunta
- 4. Tuomioistuinsovittelu tai muu sovittelu lakimiesten avustuksella
- 5. Käräjäoikeus
- 6. Hovioikeus
- 7. Korkein oikeus
- Muu

12. Oletko käytettävissä asiantuntijahaastatteluun tähän hankkeeseen liittyen? \*

Haastattelut toteutetaan Teamsin tai puhelimen välityksellä.

Kyllä

Ei

Ehkä

13. Oletko kiinnostunut osallistumaan hankkeen työpajaan, jossa mm. valitaan raportissa tarkasteltavat vahinkotyypit? \*

Työpajan toteutus Teamsin välityksellä 14.12.2023 klo 13-16

Kyllä

Ei

Ehkä

14. Mikäli haluat toimittaa vahinkotapauksista tarkempaa tietoa, voit lähettää lisätiedot ja liitteet sähköpostitse [REDACTED]

Jäikö jotain olennaista kysymättä? Kommentoi alle

Kirjoita vastaus



Tämä on lomakkeen omistajan luomaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle. Microsoft ei ole vastuussa asiakkaidensa suojaus- tai tietosuojakäytännöistä, mukaan lukien tämän lomakkeen omistajan käytännöistä. Älä koskaan luovuta salasanaa kenellekään.

Microsoft Forms | Luo helposti kyselyjä, tietovisoja ja tutkimuksia [Luo oma lomake](#)

Tämän lomakkeen omistaja ei ole antanut tietosuojalausuntoa siitä, miten vastaustietojasi käytetään. Älä luovuta henkilökohtaisia tai arkaluonteisia tietoja. | [Käyttöehdot](#)

LIITE 2 MALLIDOKUMENTTI: KIRJALLINEN OHJE ASIAKKAALLE

## **OHJEITA ASIAKKAALLE KIINTEISTÖN VESIVAHINGOSSA**

### **Hälyttäminen:**

Viemäritulvan tai vesijohtovuodon sattuessa asiasta on viipymättä ilmoitettava vesihuoltolaitokselle

<b>Yhteystiedot vesivahingosta hälyttämistä varten</b>	
<b>Päivystys avoinna 24 h (ma-su)</b>	<b>puh</b>

Välittömät toimenpiteet:

1. Lisävahinkojen estäminen katkaisemalla vedentulo
2. Valokuvien/ videoiden ottaminen vahingosta
3. Tilojen kuivaaminen ja siivoaminen

### **Vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön:**

Kiinteistövahingoissa suositellaan tekemään vahinkoilmoitus omalle vakuutusyhtiölle. Kotivakuutuksesta vahingonkärnsijä voi saada parhaan mahdollisen korvauksen vahingosta. Ilmoituksen voi tehdä riippumatta siitä, kenen vastuulla vahinko on. Jos korvausvastuu on epävarma, asiaan ei tule ottaa kantaa vahinkoilmoitusta tehdessä

### **Korvausvaatimus vesihuoltolaitokselle:**

Vakuutusyhtiölle tehtävän vahinkoilmoituksen lisäksi asiakas voi tehdä korvausvaatimuksen vesihuoltolaitokselle. Vakuutus päätöksen voi liittää korvausvaatimukseen.

Vesihuoltolaitos ei ole vastuussa esimerkiksi seuraavista vahingoista:

- tonttivesijohdon vuodot (pois lukien vuodot vesimittaritulvissa asennusvirheen takia)
- tonttviemäriin olevan tukoksen aiheuttama tulviminen
- padotuskorkeuden alapuolisten tilojen viemäritulvat

Korvausvaatimus on vapaamuotoinen, kirjallinen selvitys tapahtuneesta. Siitä tulee ilmetä kaikki asian käsittelyn kannalta oleelliset seikat:

- korvauksen hakijan yhteystiedot (koko nimi, puhelin, sähköposti, pankkiyhteystiedot korvauksen maksua varten)
- perustiedot ja kuvaus vahingosta (aika, osoite, valokuvat, vahingon aiheuttaja)
- onko korvauksen hakija tehnyt vahinkoilmoituksen ja onko vakuutus päätös saapunut
- kiinteistön tiedot (rakennusvuosi, mahdolliset piirustukset)
- aiheutuneet vahingot (mahdolliset katselmuspöytäkirjat, vahinkokartoitus)
- tiedot vahingoittuneesta irtaimistosta, jota haetaan korvattavaksi (kuitit, maksutositteet, valokuvat, vahingoittuneen esineen ikä, malli ja merkki):
  - o vahingoittunutta irtaimistoa ei saa hävittää ennen vesihuoltolaitoksen hyväksyntää
  - o korvattavan irtaimiston pitää olla käyttö- ja korjauskelvotonta
- eritellyt tiedot korjauskustannuksista, joita anotaan korvattaviksi, sekä mahdollinen muu selvitys korjauksen tarpeellisuuden selvittämiseksi
- tarkastus- ja tutkintapöytäkirjat (vakuutusyhtiö, poliisi)
- pankkiyhteystiedot korvauksen maksamista varten.

<b>Yhteystiedot korvausvaatimusta varten</b>	
Korvausvaatimuksen lähetys	<b>sähköposti</b>
Lisätietoja	<b>sähköposti/puh</b>

LIITE 3 MALLIDOKUMENTTI: TOIMINTAKORTTI (VIEMÄRITULVA)

**VESIHUOLTOLAITOKSEN TOIMINTAKORTTI VAHINKOJEN KÄSITTELYYN: VIEMÄRITULVA**

**Yleiset tiedot toimintakortista**

Vesihuoltolaitoksen nimi:	
Toimintakortti päivitetty:	
Toimintakortin vastuuhenkilö:	

**Vahingon sattuessa täytettävät tiedot**

<b>Vahingon nimi/lyhyt kuvaus:</b>	
Vahinkopaikan osoite:	
Asiakkaan yhteystiedot (nimi/puhelinnumero/osoite/sähköpostiosoite):	

Toimintavaiheet järjestyksessä	Täyttöohje	Kommentit/huomiot	Päivämäärä & kellon aika	Toimintakortin täyttäjän kuittaus
<b>1. Vahingon havaitseminen</b>				
Vahinko on tullut vesihuoltolaitoksen tietoon	Miten vahinkotilanne havaittiin? Kuka ilmoitti vahinkotilanteesta/ miten vahinko tuli vesihuoltolaitoksen tietoon?			
<b>2. Välittömät toimenpiteet</b>				
Vahinkopaikalla käynti paiknapäällä	Kuka kävi? Milloin? Mitä toimenpiteitä tehtiin?			
Vahinkopaikan dokumentointi	Valokuvien ottaminen. Mihin korkeuteen vesi nousi?			
Asiakkaan informointi ensitoimista	Asiakkaan kanssa sovittu ensitoimien toteutuksesta			
Siivouksen tilaus	Tilasiko vesihuoltolaitos vai asiakas? Kuka maksoi? Keneltä tilattiin?			
Tukoksen paikantaminen	Onnistuttiinko tukos paikantamaan? Oliko tukos tontti- vai runkoviemärissä?			
Tukoksen poistaminen	Esimerkiksi imuauton tilaus			
Asiakkaan yhteystiedot on tallennettu				
<b>3. Vahingon selvitys</b>				
Padotuskorkeuden mittaus	Jos tarkka padotuskorkeus ei ole selvillä. Onko tulvinut tila padotuskorkeuden alapuolella?			
Vahinkokartoituksen tilaaminen	Kuka tilasi? Kuka maksoi? Keneltä tilattiin?			
Vahinkokartoituksen valmistuminen	Milloin vahinkokartoitus valmistui?			
Asiakkaan informointi vahingonkäsittelyn etenemisestä	Onko asiakasta informoitu riittävästi?			
Asiakasta ohjeistettu oman vahinkoilmoituksen tekemisestä	Onko ohjeistettu tekemään ilmoitus esim. kotivakuutukseen? Miten?			
Asiakas on tehnyt oman vakuutusilmoituksen	Kuittaus, kun on varmistettu, että asiakas on tehnyt ilmoituksen			
Kotivakuutuksen päätös	Kuittaus, että päätös on saapunut			

<b>VESIHUOLTOLAITOKSEN TOIMINTAKORTTI VAHINKOJEN KÄSITTELYYN: VIEMÄRITULVA</b>
--

**Yleiset tiedot toimintakortista**

Vesihuoltolaitoksen nimi:	
Toimintakortti päivitetty:	
Toimintakortin vastuuhenkilö:	

Toimintavaiheet järjestyksessä	Täyttöohje	Kommentit/huomiot	Päivämäärä & kellon aika	Toimintakortin täyttäjän kuittaus
<b>4. Vahinkoilmoitus vesilaitoksen vakuutusyhtiöön</b>				
Vahinkoilmoitus on tehty vesihuoltolaitoksen vakuutusyhtiöön	Kuka teki ilmoituksen?			
Vakuutusyhtiön täydennyspyyntöihin vastattu				
Vesihuoltolaitoksen vakuutusyhtiön päätös on saapunut				
Valitetaanko päätöksestä	Päätöksestä voidaan ensin valittaa vakuutusyhtiöön ja sen jälkeen FINEEN			
<b>5. Korvausvaatimuksen käsittely</b>				
Vesihuoltolaitos on saanut korvausvaatimuksen	Milloin korvausvaatimus on tullut? Kuinka suuri korvausvaatimus on?			
Korvausvaatimuksen asiallisuus on arvioitu	Onko vaatimuksen arviointiin käytetty ulkopuolista apua?			
Korvausvaatimuksesta on annettu päätös	Milloin päätös on tehty? Päätöksen perusteet?			