

Teema: Seniorit

Pääkirjoitus

Virkeä vanhuus ei tule yksin2

Artikkelit

Palveluasumisen linjaus uudistettu3

E-laskuun hallitusti4

Tee itse -hoivapalvelut lisääntyvät6

Itsepalvelut tuovat hoivapalveluvalikoimaan kirjoja7

Seniöri maksaa enemmän8

Yleispalveluliittymille uusia ominaisuuksia9

Esteitä ikääntyneiden huijaukselle10

Puhelinmyyntiä pitää rajoittaa11

Ikääntyneiden kuluttajakysymykset esillä myös Ruotsissa12

Pankkiautomaatit EU-testissä13

Toimitus

Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen Toimittajat: Laura Salmi, Maija Puomila

Sähköposti: uutiskirje@kuluttajavirasto.fi Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi> ISSN 1796-5497

[Pääkirjoitus]

Virkeä vanhuus ei tule yksin

Ikääntyneet ja heidän tarpeensa ovat viime aikoina nousseet esiin erilaisissa yhteyksissä. Keskustelua ovat herättäneet muun muassa valmisteilla oleva vanhuspalvelulaki, hoivakotien palvelun taso ja pankkipalveluiden supistaminen.

Vastuullisuuden puutetta osoittaa esimerkiksi Päijät-Hämeen alueen Nordea-pankkien päätös siitä, että konttoreista ei enää ensi vuoden helmikuusta alkaen saa nostettua käteistä rahaa ollenkaan. Kuten tästä verkkolehdestä selviää, kaikki iäkkäät eivät välttämättä noin vaan siirry hoitamaan pankkiasioitaan automaateilla, e-laskuilla ja verkkopankissa.

Hallitusohjelmassa luvataan ehkäistä köyhyyttä, syrjäytymistä ja eriarvoisuutta. Osana tätä kokonaisuutta ikäihmisille halutaan turvata ihmisarvoinen vanhuus.

Myös EU on tulevaisuuden haasteita hahmotellessaan havahtunut iäkkäiden määrän lisääntymiseen. Vuosi 2012 onkin julistettu aktiivisen ikääntymisen ja sukupolvien välisen solidaarisuuden teemavuodeksi. Tavoitteena on, että ihmiset voivat ikävuosien karttuessakin edelleen jatkaa täysipainoista elämää.

Aiomme omalta osaltamme toteuttaa EU:n teemavuotta. Olemme jo tänä vuonna aloittaneet yhteistyön vanhusjärjestöjen kanssa iäkkäisiin kohdistuvien huijausten tiimoilta. Ensi vuonna on tarkoitus jatkaa valvontatyötä erityisesti ikääntyneitä koskevilla alueilla.

Kuluttajapoliittista ohjelmaa valmistellaan parhaillaan työ- ja elinkeinoministeriön johdolla ja se on tarkoitus saada valmiiksi vuoden 2012 alussa. Ohjelman taustamateriaaliksi haastateltiin kuluttajia heidän arjen ongelmistaan. Ykkösasiaksi haastatteluissa nousi palveluntarjoajan rehellisyys ja vastuu.

Työministeri Lauri Ihalainen antoi tukea kuluttajien näkemyksille kuluttajapoliittisen ohjelman käynnistysseminaarissa. Hän korosti yrittäjien sekä palvelujen ja tuotteiden tarjoajien vastuuta toteamalla, että ”vastuullinen suhtautuminen kuluttajakaupan pelisääntöihin tulee nähdä ennen kaikkea kilpailuetuna”.

Kuluttajapoliittisen ohjelman valmistelusta löytyy lisätietoa TEM:in verkkosivuilta <http://www.tem.fi/kulpo>.

Anja Peltonen
Johtaja

Palveluasumisen linjaus uudistettu

Uudistetussa linjauksessa korostuvat asiakaslähtöisyys ja asiakaspalvelu, palvelujen vertailtavuus ja asiakkaiden mahdollisuus reklamointiin.

Kuluttaja-asiamies on päivittänyt linjausta vanhusten palveluasumisen sopimusehdoista. Alun perin vuonna 2000 ilmestyneen linjauksen päivitys oli tarpeen, koska aiheeseen liittyvä lainsäädäntö on osittain uudistunut. Linjauksessa otetaan nyt huomioon palvelusetelilaki ja yksityisistä sosiaalipalveluista annettu laki. Kuluttajansuojalain markkinointisäännösten muutosten seurauksena linjauksessa tuodaan myös asiakkaan asemaa ja oikeuksia esiin aiempaa kattavammin. Kuluttaja-asiamies kuuli linjausta valmisteltaessa myös Kuntaliittoa ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskusta (ARA).

Palveluasumista tuottavat kunnat, järjestöt ja yksityiset yrittäjät. Kunnilla voi olla ostopalvelusopimuksia yksityisten palvelutalojen kanssa ja maksusitoumuksia asiakkaille. Kunnalla voi olla käytössä myös palveluseteli, jolloin asiakas valitsee palveluntarjoajan ja maksaa itse omavastuusuuden. Samassa palvelutalossa voi olla sekä täysin itse maksavia että kunnan tukemia asukkaita.

Palveluasumiseen liittyy paljon sosiaali- ja terveydenhuollon alan erityislainsäädäntöä. Lainsäädäntöviidakko on kehittymässä siihen suuntaan, että asukkaalla on oikeus saada kuluttajansuojalain tasoinen oikeusturva riippumatta siitä, kuka on palveluasumisen tuottaja.

Linjauksessa selvitetään kuluttajansuojalain soveltumista palveluasumisen eri muotoihin. Kuluttajansuojalakia sovelletaan, kun kyseessä on yksityisen yrityksen ja kuluttajan välinen sopimus. Yritykseksi luetaan myös palvelutalo, jonka omistaa säätiö tai yhdistys. Kokonaan julkinen, eli kunnan tai valtion tarjoama palvelu, jää kuluttajansuojalain ulkopuolelle.

Raja kuluttajansuojalain piiriin kuuluvan ja sen ulkopuolelle jäävän palveluasumisen välillä ei ole kuitenkaan täysin selkeä. Jos kunnalla on ostopalvelusopimus yrityksen kanssa tai asiakkaalla maksusitoumus palveluasumiseen, kyseessä on julkinen palvelu eikä kuluttajansuojalaki koske sitä. Tosin on mahdollista, että asukas ostaa palvelutalolta erillispalveluja, joihin kuluttajansuojalakia sovelletaan.

Uutta on se, että palvelusetelin käyttäjät kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin. Kunta saattaa kuitenkin olla myös vastuussa palvelusta tehdessään laatusitoumuksen palveluntuottajan kanssa. Kunnan onkin selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat ja omavastuusuudet.

Asiakaslähtöisyys keskiössä

Asiakas tuntee yleensä itse parhaiten oman elämäntilanteensa ja tarpeensa. Tämä on syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja palveluja räätälöitäessä. Jäykkä palvelurakenne ja -hinnoittelu eivät tue asiakaslähtöisyyttä. Tärkeää on myös se, että asiakkaalla on mahdollisuus saada riittävästi henkilökohtaista neuvontaa, jolloin myös palveluiden tarvetta voidaan kartoittaa. Sopimusta pitäisi voida myös muuttaa joustavasti asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Sopimukseen liitetään yleensä yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Palveluasuminen muodostuu yleensä asumisesta, hoidosta ja erilaisista palveluista. Tärkeää on, että palvelut määritellään sopimuksessa niin tarkasti, että asiakas tietää, mistä hän maksaa.

Palvelutalon käytäntönä voi olla, että asukas joko itse valitsee haluamansa palvelut tai ne on niputettu palvelupaketteihin. Kovin laaja paketointi ei yleensä ole asukkaan etujen mukaista. Asukas voi joutua maksamaan sellaisistakin palveluista, joita hän ei tarvitse tai ei pysty käyttämään.

Paketit pitäisikin tehdä joustaviksi ottaen huomioon asukkaiden henkilökohtaiset tarpeet, terveydentila ja muut vastaavat seikat. Monesti esimerkiksi turvapuhelin voi olla palvelu, jota asukas ei tarvitse. Turvapuhelimen sisällyttäminen pakollisena sopimukseen voi tehdä sopimuksesta kohtuuttoman. On myös tärkeää, että sopimuksessa on joustovaraa, jos esim. asukkaan terveydentilassa tapahtuu muutoksia.

Hinnoittelu selkeäksi

Kuluttajansuojalaki painottaa selkeää informaatiota niin hinnoista kuin myytävistä palveluistakin. Kuluttajilla pitää olla aidosti mahdollisuus vertailla palveluita ja valita itselleen sopivin. Palveluiden sisältöä ei saa piilottaa vaikeasti avautuvaan terminologiaan.

Jos asukas valitsee palvelupaketin, sopimuksesta pitää selvittää sen tarkka sisältö. Ateria-, siivous- ja hygieniapalveluista on ilmoitettava niiden erillishinnat silloin, kun ne eivät sisälly perusmaksuun tai pakettiin. Jos maksuja on paljon, asukkaalle voidaan antaa erillinen hinnasto. Sopimuksessa kannattaa ilmoittaa myös ne kustannukset, joista asukas itse vastaa, kuten esimerkiksi lääke- ja sairaanhoitokulut.

Oikeus tehdä valitus

Valituksen tekeminen on asiakkaan perusoikeus. Se pitää voida tehdä omalle sopijakumppanille eli yleensä palvelutalolle. Sopijakumppani vastaa myös alihankkijoidensa työstä ja tuotteista. Joissakin tapauksissa vastuutahona voi olla lisäksi kunta. Asiakkaalle pitää kertoa hänen oikeuksistaan ja ohjata tekemään valitus oikealle taholle. Asiakkaille voidaan tarjota myös valmiita reklamaatiokaavakkeita, jotka helpottavat valituksen tekemistä.

KUV/7631/41/2011

[Vanhusten palveluasumista koskevat elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliset sopimukset](#), Kuluttajaoikeuden linjaus

[Kuluttajanäkökulman toteutuminen palveluasumisessa ja palveluasumisen hintojen vertailtavuuden parantaminen](#), Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 70/2010

[Hoitoa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden. Ikähoiva-työryhmän muistio](#), Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:28

[Kuluttajansuoja julkisissa palveluissa](#), Oikeusministeriön lakihanke

[Työryhmän mielestä asiakkaansuojaa julkisissa hyvinvointipalveluissa tulisi parantaa](#), Oikeusministeriön tiedote 22.3.2011

E-laskuun hallitusti

Kuluttajia ohjataan nyt vahvasti muuttamaan paperilaskunsa e-laskuiksi. E-lasku on johdonmukainen muutos, mutta ikääntyneillekin pitää muiden erityisryhmien tavoin vielä olla tarjolla mahdollisuus paperilaskuun.

Monet yritykset tarjoavat siirtymisessä e-laskuun enemmän keppiä kuin porkkanaa. Keppiä on se, että paperilaskusta on alettu periä erillinen maksu. Porkkanana puolestaan toimisi se, että kuluttajalle annettaisiin alennusta e-laskun käyttämisestä. Näin toimii muun muassa Vantaan Energia, joka lupaa asiakkailleen 10 euron alennuksen seuraavasta sähkölaskusta, jos he siirtyvät e-laskuun.

Laskutuksen muutokset on syytä asettaa aina isompaan kontekstiin. Miten kuluttaja voidaan markkinataloudessa pakottaa käyttämään vain yritysten määräämiä ja hinnoiteltavia maksutapoja?

Sopimussuhteen lähtökohta on, että sopimuksen tekemisen, ylläpitämisen, päättämisen ja laskuttamisen pitää kuulua tuotteen hintaan. Niistä ei yleensä voi laskuttaa erikseen.

Jos laskutus on yrityksen normaali menettelytapa, laskun kirjoittamisesta ei saa periä erillistä maksua. Sen on sisällyttävä hyödykkeen hintaan. Korvaus, esimerkiksi pienlaskutuslisä, voidaan laskuttaa vain, jos kuluttaja valitsee normaalista poikkeavan maksutavan.

Paperilasku on vieläkin tavanomaisin laskutustapa. Monille ikäihmisille paperilasku on välttämätön, koska heillä ei joko ole tietokonetta ja nettiyhteyttä tai he eivät osaa niitä riittävän turvallisesti ja sujuvasti käyttää. Vanhuksille paperilasku mahdollistaa esimerkiksi sen, että laskun voi maksaa joku muu hänen puolestaan ilman, että hänen olisi paljastettava käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Paperilasku on helppo arkistoida ja se säilyy sen varalle, että laskutuksessa huomattaisiin myöhemmin epäselvyyksiä.

Paperilaskusta veloitettaessa tulisi ensinnäkin miettiä, onko laskusta kohtuullista periä erillistä maksua, jos asiakkaan ei ole tosiasiallisesti mahdollista maksaa laskuaan sähköisesti. Silloin kun asiakkaalla tämä mahdollisuus on ja erilliseen laskutukseen on perusteita, tulisi myös pohtia maksun kohtuullisuutta. Laskutuslisän tulee vastata laskutuksesta aidosti syntyviä kuluja. Voidaankin kysyä, onko esimerkiksi 5 euron veloitus mitoitettu vastaamaan kuluja vai onko kyseessä rangaistusluonteinen maksu paperilaskun tarvitseville tai haluaville asiakkaille.

Kaikilla ei ole konetta tai nettiä

E-laskuihin siirtyminen edellyttää, että laajakaistapalvelut toimivat, ja ne ovat laajasti kaikkien saatavilla. Vielä näin ei ole. Haja-asutusalueilla asuvat, työttömät, vanhukset ja sairaat saattavat olla vailla laajakaistaa, kotikonetta tai mahdollisuutta käyttää tietokonetta työpaikalla.

Paperilaskun maksullisuutta ei voi puolustaa myöskään sillä, että kaikilla kuluttajilla olisi mahdollisuus käyttää tietokonetta esimerkiksi kirjastoissa tai maksaa lasku automaattilla. Pankkikonttoreita ja laskunmaksuautomaatteja vähennetään jatkuvasti. Kirjastojen toimipisteitä on jatkuvasti lakkautusuhana alla ja niillä on rajattu aukiolo. Maksuautomaatti voi olla kaukana kuluttajan kodista tai työpaikalta. Nämä rajoitukset hankaloittavat erityisesti ikäihmisten maksamista.

Suoraveloitus muuttuu e-maksuiksi

Euroopanlaajuiseen SEPAan siirtyminen muuttaa myös suoraveloitusta, jota ikäihmiset paljon käyttävät. Suomalaiset pankit haluavat säilyttää sen rinnalla nykyistä suoraveloitusta vastaavan palvelun. Siinä kuluttaja antaa pankilleen pysyvän toimeksiannon tiettyjen laskujen maksamiseen. Tätä palvelua kutsuttaisiin automaattiseksi maksamiseksi tai suoramaksuksi.

Nykyinen kansallinen suoraveloitus voidaan ilmoitusmenettelyllä muuttaa uuden palvelun mukaiseksi, todettiin Finanssialan Keskusliiton kanssa käydyissä neuvotteluissa. Suoraveloitus on vastedes itse asiassa e-laskun maksamista. Kuluttaja voi joko itsenäisesti ottaa käyttöön e-laskun automaattisen maksamisen verkkopankissa tai tehdä sopimuksen pankkien tarjoamasta suoramaksusta. Automaattisessa maksamisessa ilmoitus laskusta tulee kuluttajan verkkopankkiin, ja pankki huolehtii automaattisesti veloituksesta eräpäivänä.

Suoramaksu on tarkoitettu niille, joilla ei verkkopankkia ole käytössään tai jotka ovat passiivisia verkkopankin käyttäjiä. Suoramaksussa kuluttaja saa paperilla ilmoituksen tulevasta veloituksesta ja tämän jälkeen pankki huolehtii e-laskun maksamisesta. Kuluttajavirasto pitää tärkeänä, ettei näistä ilmoituksista peritä maksua.

Kuluttajavirasto painottaa, että verkkopankkitunnukset pitää olla kaikkien kuluttajien saatavilla. Pankit ovat evänneet niitä henkilöiltä, joilla on maksuhäiriömerkintä. Kuluttajaviraston ja Finanssialan keskusliiton keskustelujen pohjalta liitto on antanut suosituksen, jossa edellytetään, että verkkopankkitunnukset annetaan nyt myös tällaisille asiakkaille.

Kesällä 2011 komissio antoi suosituksen, jonka mukaan kaikilla tulee olla oikeus kohtuuhintaiseen perusmaksutiliin. Perusmaksutiliin kuuluu mahdollisuus tallettaa ja nostaa käteistä, lähettää ja vastaanottaa maksuja sekä on-line debit -maksukortti. Pääsy verkkopankkiin tulisi myöntää aina, kun se on teknisesti mahdollista.

Tee itse -hoivapalvelut lisääntyvät

Valtio ja kunnat siirtävät säästöpyrkimyksissään entistä enemmän vastuuta hoivapalveluista kansalaisille. Ovatko ikääntyvien tee itse -hoivapalvelut mahdollisuus vai uhka?

Miten vältetään se, että kansalaiset pakotetaan tee se itse -hoivapalveluihin? Mahdollistavatko ne ihmillisen palvelun vai onko kyseessä vain säästöleikkuri? Siirtyvätkö hoivapalvelut omaisten ja naisten vastuulle? Onko ikääntyviltä aidosti kysytty, millaisia hoivapalveluja he haluavat?

Kuluttajatutkimuskeskuksen erikoistutkija **Helena Tuorila** kysyy tärkeitä kysymyksiä ja etsii niihin vastauksia keskustelualoitteessaan.

Tee itse -hoivapalvelujen käyttö ei merkitse lakisääteisistä etuuksista luopumista. Kansalaisten aktiivisempi rooli palvelujen tuotannossa voi edesauttaa sitä, että he ryhtyvät aktiivisemmin puolustamaan oikeuksiaan. Julkinen sektori ei kuitenkaan toistaiseksi ole kysellyt kansalaisten mielipiteitä, vaan toimii omien päämääriensä mukaisesti, Tuorila sanoo.

Itsepalvelussa kodista tulee yksilöllinen palvelukeskus, jossa on asukkaalle räätälöityä teknologiaa. Nettiajanvaraukset ja itsenäiset verenpaineen ja -sokerin mittaukset ovat jo tätä päivää. Mahdollisuudet ovat rajattomat ja kehitys nopeaa tyyliin "sitä mitä tänään ei voi kuvitella, on huomenna jo ostettavissa", Tuorila ennustaa.

Vapaaehtoistoimintaa, osuuskuntia ja yhteisöllisyyttä

Julkisella sektorilla ei ole rahaa ja yksityisiin palveluihin kaikilla ei ole varaa. Siispä kolmannen sektorin ja kansalaisten rooli korostuu palvelutuotannossa. Uudenlaisia toimintoja ideoissa voi käyttää mielikuvitusta. Kun on ruokapiirejä, miksei voisi olla hoivapiirejä, Tuorila kysyy. Kansalaisten tarpeisiin perustuva vapaaehtoistoiminta on entistä tärkeämpi osa kansalaisyhteiskuntaa.

Vielä nykyisin kolmas sektori tuottaa vain vähän kansalaispalveluja, mutta voimasuhteet voivat tulevaisuudessa muuttua merkittävästi. Osuustoiminnallakaan ei ole ollut kovin vahvaa pohjaa hoivapalveluissa. Mikään ei kuitenkaan estä esimerkiksi hoivapalvelujen tuotantoa osuustoiminnallisina periaattein.

Epäviralliset hoivapalvelut ovat vastaus byrokraatiaan kyllästymiselle. Ruohonjuuritason innovaatiot ovat ratkaisevassa asemassa kansalaisten hyvinvoinnin kehittämisessä. Uudenlainen yhteisöllinen asuminen voi puolestaan tarjota turvallisuutta niille, jotka tarvitsevat tukea asumiseensa.

Valinnanvapaus ratkaisee

Tee itse -hoivapalveluja voidaan perustella sillä, että silloin saa juuri sellaista palvelua kuin haluaa. Itse tekeminen hoivapalveluissa vaatii silti muutoksia asenteisiin. Hoivapalvelut on totuttu saamaan julkiselta sektorilta verojen vastineeksi. Tee itse -hoivapalveluista voitaisiin tehdä niin paljon ammatipalveluja edullisempia, että niistä tulee houkuttelevia. Toinen houkutin itsepalvelujen käyttämiseen on niiden nopeus.

Parhaiten kansalaiset saadaan kantamaan vastuuta omasta elämästään silloin, kun se perustuu vapaaehtoihin valintoihin. Palvelujen näkökulmasta tämä merkitsee sitä, että kansalaisten on voitava valita haluamansa asioimistavat. Hyvinvointipalveluissa perimmäisenä tavoitteena ei ole tekniikka vaan tiedon, viisauden, ymmärryksen ja hyvinvoinnin lisääminen, Tuorila kiteyttää. Tässä yhtälössä tekniikka ja raha ovat työkaluja, eivät päämääriä.

Itsepalvelut tuovat hoivapalveluvalikoimaan kirjoa

Itsepalvelua on tähän saakka tehty talouden ehdoilla. Lopputuloksena on ollut se, että itsepalvelu ei ole ollut todellinen valinta vaan ainut vaihtoehto. Siksi sillä saattaa olla monien korvissa vielä huono kaiku.

Asiakslähtöisyyttä ja palveluiden laatuksymyksiä on ryhdytty korostamaan sekä julkisissa että yksityisissä palveluissa. Yhä selvemmin ollaan myös irtautumassa sellaisesta laitosvaltaisuudesta, jossa asiakkaat ja potilaat olivat toimenpiteiden kohteita, vailla minkäänlaista asiantuntemusta.

Lainsäädännön puolellakin tapahtuu paljon. Nyt keskustellaan julkisten ja yksityisten palvelujen eroista, tavoitteena niiden parempi yhteensovittaminen. Toistaiseksi palvelujen käyttäjien oikeusasema on erilainen riippuen siitä, onko kyse julkisesta vai yksityisestä palvelusta.

Tee itse -hoivapalveluissa kansalaiset toimisivat suvereenisti yksin tai yhteistyössä ammattilaisten areenoilla.

Keskustelualoite on rohkea ja raikas. Kysymyshän ei ole siitä, että ikääntyneet jätettäisiin oman onnensa nojaan. Toisaalta sekin on hyväksyttävä, että osa ikääntyneistä ei itsepalveluun kykene. Heillekin on tarjottava ihmisarvoinen elämä. On myös muistettava, että ikääntyneet ovat keskenään kovin erilaisia. Ääripäät vaihtelevat täydellisestä toimintakyvystä täydelliseen avuttomuuteen.

Toivon mukaan meillä on tulevaisuudessa palveluja, jotka vastaisivat paremmin ikääntyneiden tarpeisiin. Ituja tähän on jo havaittavissa. Monet asiantuntijatkin tunnustavat, että asiakas tuntee itse parhaiten oman elämäntilanteensa ja tarpeensa.

Joustavuutta ja monimuotoisuutta

Palveluverkosto on nykyisellään niin pirstaleinen, ettei kukaan hahmota kokonaisuutta. Ongelma on myös se, ettei palveluita voi verrata keskenään. Terminologia on sekavaa, kokonaiskustannusten hahmottaminen mahdotonta. Palveluiden järjestämistavat ovat jäykkiä. Jos valitsee jonkin, mitä kaikkea silloin sulkee pois?

Ja entä jos olosuhteet muuttuvat? Ikääntyneiden kunto ja olosuhteet saattavat vaihdella äkisti. Tänään voi olla jalkeilla ja huomenna vuodepotilas. Tai vuosikymmenet yhdessä eläneistä puolisoista toinen on äkkiä poissa.

Tarvitaan joustavuutta, uutta asennetta, erilaisten palvelujärjestelmien yhteensovittamista ja sellaista asiakslähtöisyyttä, jolla on oikeasti jokin konkreettinen sisältö. Koska ikäihmiset eivät ole homogeeninen joukko, palvelujakin voi olla runsaasti erilaisia. Valikoimaan mahtuvat hyvin myös tee itse -palvelut. Unohtamatta niiden hyvinvointia, jotka eivät mitenkään enää pärjää omillaan.

Päivi Seppälä
Apulaisjohtaja, Kuluttajavirasto

Seniöri maksaa enemmän

Pankkitili ja siihen liittyvä maksumahdollisuus on välttämättömyyspalvelu, joka on taattu kaikille kansalaisille lailla. Ikääntyminen ei saa huonontaa tätä perusoikeutta.

Pankkien ja yritysten näkemys ikäihmisestä on vireä seniöri, joka surffaa ja maksaa netissä kuten nuoremmatkin. Todellisuus on toisenlainen. TNS Gallupin tuoreen tutkimuksen mukaan 85–89 -vuotiaista vain 11 prosentilla on käytössä tietokone ja netti vain kuudella prosentilla. 75–89 -vuotiailla tietokone on 23 prosentilla ja internet 19 prosentilla. Tutkimus näyttää, että yhteensä 300 000 ikäihmistä on käytännössä syrjäytymässä tietoyhteiskunnan palveluista. Samalla he jäävät vaille verkkopankin käytölle mitoitettuja, kohtuuhintaisia peruspankkipalveluja.

Peruspankkipalveluja suunniteltaessa ikäihmisten näkökulmaa ei ole välttämättä otettu huomioon. Esimerkiksi jo termit debit ja kredit, tunnuslukujen muistaminen ja pitkien viitenumeroiden näpyttely tuottavat ikäihmisille hankaluuksia.

Maksu- ja automaattipalvelut on suunniteltu lähinnä rationaaliselle keskivertokuluttajalle, jota ei käytäytymisen taloustieteen mukaisesti ole itse asiassa olemassakaan. Jos palvelumuotoilu ei toimi kuluttajien toiveiden suuntaan, hän hylkää palvelun.

Pankkiautomaattien määrä on vähenemässä, koska pankit eivät välttämättä investoi uusiin automaatteihin nykyisten tullessa käyttöikänsä päähän. Erityisesti käytöstä poistuu automaatteja, jotka eivät täytä pankkien asettamia asioimismääriä koskevia vaatimuksia niin kaupungeissa kuin pienemmälläkin paikkakunnilla. Ikäihmiselle asiointimatka automaatille saattaa muodostua liian pitkäksi. Ongelmaa pahentaa pankkien konttoriverkoston harveneminen ja asiointimahdollisuuksien rajoittaminen muutama tuntiin päivässä.

Vaihtoehdot vähissä

Peruspankkipalveluissa ikäihminen on pattitilanteessa. Palvelua ei voi hylätä, jos mieli maksaa laskunsa. Jos ei maksa verkossa, jonottaa yhä harvenevissa pankkikonttoreissa ja maksaa kalliita tilisiirtoja.

Pankkialaisuus ja pankkiasioinnin turvallisuus heikkenee, jos verkkopankkitunnukset joutuu luovuttamaan toiselle apua saadakseen. Paperilaskun voi sen sijaan antaa auttajalle käteen ja valtuuttaa sen maksuun erillisellä valtakirjalla tapauskohtaisesti. Myös ikäihmiset haluavat yleensä säilyttää itsellisyytensä ja määräysvallan omiin raha-asioihinsa mahdollisimman pitkään.

Peruspankkiasioinnin ja laskujen maksamisen erilaiset lisämaksut horjuttavat vähävaraisen vanhuksen taloutta. Monissa tapauksissa niiden maksajiksi siirtyvät kaikki veronmaksajat, koska käytännössä esimerkiksi monen vähävaraisen vanhuksen puhelinlaskut maksetaan sosiaalituista.

Kuluttajavirasto on pitkään tuonut eri yhteyksissä esiin ikäihmisten tarpeiden huomioimista pankkipalveluita kehitettäessä sekä e-laskuun siirtymisessä. Asiasta on muun muassa keskusteltu Finanssialan keskusliiton kanssa sekä lausuttu komissiolle peruspankkipalveluita koskeneen kuulemisen yhteydessä. Ikäihmisille tulee olla tarjolla todellinen ja kohtuuhintainen mahdollisuus hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan, kuten nostaa ja tallettaa käteistä rahaa sekä maksaa laskuja. Onkin perusteltua kysyä, voidaanko paperilaskusta periä lisämaksua niin kauan kuin verkkomaksaminen ei ole kaikille kuluttajille todellinen käytettävissä oleva vaihtoehto.

Yleispalveluliittymille uusia ominaisuuksia

Yleispalvelun liittymien hitaus voi haitata käyttäjien toivomia uusia palveluita, kuten videopuheluita ja etätulkkausta. Turvapuhelinten pitää puolestaan toimia suurmyrskyissäkin.

Viestintäviraston työryhmä selvitti alkuvuonna 2011, mitä yleispalveluliittymiä koskevia tarpeita eri käyttäjäryhmillä on ja mitä vaatimuksia nämä tarpeet asettavat yleispalveluliittymien toteutukselle. Työryhmän loppuraportin pohjalta liikenne- ja viestintäministeriössä on valmistunut luonnos asetukseksi kuulo-, puhe- ja näkövammaisille tarjottavien yleisten puhelinpalvelujen vähimmäisvaatimuksista.

Kuluttajaviraston mielestä työryhmän työ näytti, että erilaisilla erityisryhmillä on samantyyppisiä tarpeita. Jatkotyössä eri vaihtoehtoja ei pitäisikään arvioida pelkästään yksittäisten erityisryhmien kannalta vaan myös viestintäpalveluiden yleisen kehityksen näkökulmasta.

Asetuksella taattaisiin kuulo- ja puhevammaisille mahdollisuus käyttää 512/512 kbit/s internet-yhteyttä, joka mahdollistaa videopuhelut ja etätulkkauksen. Kuluttajaviraston mukaan yleispalveluliittymille asetetut nopeusrajoitukset ovat ongelmallisia monille käyttäjäryhmille. Uudet digitaaliset palvelut asettavat erityisvaatimuksia laajakaistayhteyden nopeudelle, symmetrisyydelle ja nopeuden vaihteluvälille. Interaktiivisissa palveluissa laatu on keskeinen tekijä palvelun onnistumiselle. Minimitaso ei ole välttämättä käyttäjän kannalta riittävä nykyaikaisille nettipalveluille.

Asiakaspalvelu ja hätäviestit saatava toimiviksi

Erityisryhmien asiakaspalvelun esteettömyys on muutakin kuin toimitilojen fyysistä esteettömyyttä. Laadukkaan asiakaspalvelun kannalta keskeistä on käyttäjälähtöisyys. Kaikki käyttäjät eivät voi käyttää verkon itsepalvelukanavia. Työryhmän selvityksessä on hyvin tuotu esiin se, että esimerkiksi vanhuksien tarvitsevat mahdollisuuden henkilökohtaiseen asiointiin toimipisteessä.

Sopimusehtojen, laskutustietojen ja laskuerittelyjen on oltava kaikkien käyttäjäryhmien saatavilla esteettä. Ongelmia kuitenkin on muun muassa verkkolaskujen luettavuudessa. Asetusluonnoksen mukaan jatkossa puhelinlasku ja laskuerittely on toimitettava näkövammaisille esteettömässä muodossa. Merkittävä parannus on myös se, että asetuksella turvattaisiin kuulo- ja puhevammaisten mahdollisuus lähettää hätätekstiviestejä.

Turvapuhelin on apuväline, jonka pitää olla erittäin toimintavarma. Sillä turvataan hätätilanteissa avun saaminen haja-asutusalueilla asuville kuluttajille ja erityisesti vanhuksille. Kuluttajavirasto korosti työryhmätyössä, ettei avun saaminen saisi vaarantua sen vuoksi, että puhelinverkon tukiasemia on liian vähän tai ne ovat liian tehottomia.

Tukiasemien toiminnan on oltava korostetun luotettavaa ja varmaa, jotta kaikki hätäpuhelut ja mahdollisesti käyttöön tulevat hätätekstiviestit kulkisivat. Tukiasemilla on oltava riittävät varajärjestelyt myös poikkeustilanteiden varalta, esimerkiksi riittävän tehokkaat vara-akut myrskyvaurioiden sähkönjakelun keskeytysten ajaksi.

KUV/5138/48/2011, KUV/9409/48/2011

[Selvitys eri käyttäjäryhmien erityistarpeista yleispalvelussa](#), Viestintäviraston työryhmäraportti 2/2011

Esteitä ikääntyneiden huijaukselle

Iäkkäillä on erityinen riski joutua huijatuiksi kulutusmarkkinoilla. Huijausten estäminen vaatii tietoa ikääntyneille ja omaisille sekä yhteistyötä, johon osallistuvat viranomaiset, vanhusalan järjestöt ja vastuulliset yritykset.

Epämiellyttävä mutta yksinkertainen fakta: jos olet ikäihminen, olet todennäköinen kohde huijareille. Osa huijareista etsii uhreikseen erityisesti ikääntyneitä. Näin aloittaa seniorikansalaisille suunnatut infosivunsa kanadalainen kuluttaja-alan yhteistyöelin Consumer Measures Committee CMC.

Tilanne on sama kaikissa kehittyneissä maissa ympäri maailmaa. Tyypillisiä ikäihmisiin kohdistettuja huijauksia ovat arpajais- ja lottohuijaukset sekä rahankeräys. Huijari voi lähestyä kuluttajia sähköpostilla, suomalaisissa versioissa myös puhelimitse tai kirjeellä. Jos huijausviestiin vastaa, voi päätyä huijareiden ylläpitämille listoille. Sen jälkeen voi alkaa yhteydenottojen tulva.

Omaiset huomaavat, että vanhuksen kotiin alkaa ilmestyä säännöllisesti uusia tavaroita. Ne voivat olla sellaisia, joita vanhus ei edes tarvitse. Pahimmissa tapauksissa huijari on saanut uhrilta verkkopankkitilin koodit tai luottokortin numeron.

Ikääntyneitä voidaan huijata myös erilaisissa kotipalveluissa. Remonttimies tai siivooja saattaa liioitella työnsä kustannuksia ja laskuttaa kohtuuttomia summia. Puhelinmyynti on aina ollut ikääntyneiden riesa, eivätkä numeroiden luovutuksen estopalvelut toimi aitojen huijareiden kanssa.

Huijausten uhrit eivät välttämättä ilmoita tapauksista viranomaisille. Menetetty rahasumma saattaa olla niin pieni, ettei sitä välttämättä jaksaa vaatia takaisin. Oma hyväuskoisuuskin saattaa nolottaa. Silloin tarvitaan omaisia ja vanhusalan työntekijöitä, jotka ilmoittavat huijauksesta eteenpäin.

Verkosto Suomessa ja maailmalla

Kuluttaja-asiamies käynnisti vuonna 2007 huijausten vastaisen suomalaisen yhteistyöverkoston, johon kuuluu viranomaisia ja järjestöjä sekä Luottokunta ja Itella. Verkoston tarkoituksena on tehostaa huijausten kanssa työskentelevien tahojen keskinäistä tiedonvaihtoa ja yhteistyötä. Toimijat saavat kokonaiskuvan ongelmien laajuudesta ja pystyvät varoittamaan kuluttajia ajoissa uusista ilmiöistä.

Suomalaisen yhteistyöverkoston esikuvana on kansainvälinen markkinointia valvovien viranomaisten verkosto ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network), johon kuuluu liki 40 maata. Verkosto on perustettu vuonna 1992. Kuluttaja-asiamies on osallistunut sen toimintaan alusta saakka. Eräs verkoston päätehtävistä on huijausten estäminen.

Kuluttajaviraston verkkosivuilta löytyy tietopaketti, jonka avulla omaiset voivat huomata läheisensä huijauksen ja katkaista kierteen. Sivustoa laadittaessa kuultiin ikäihmisten tietotekniikkayhdistystä Enter ry:tä, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:tä, Vanhustyön keskusliittoa, Suomen vanhusten turvakotiyhdistystä sekä Suomen senioriliike ry:tä.

[Ikäihmiset huijausten kohteena](#), Kuluttajaviraston verkkosivut
[Seniors – Complaints](#), Consumer Measures Committee, Kanada
[Can you stop the person you care for from being scammed? A guide for carers and care professionals](#), Office of Fair Trading, UK

Puhelinmyyntiä pitää rajoittaa

Jos monimutkaisesta sopimuksesta tehdään kauppaa puhelimessa, kuluttaja voi olla ikään katsomatta pulassa. Kuluttaja-asiamies on tehnyt työ- ja elinkeinoministeriölle ja oikeusministeriölle aloitteen puhelinmyynnin rajoittamisesta.

Ostaminen puhelin- tai kotimyyjältä sopii ikäihmisille. Silloin ei tarvitse jalkautua kauppoihin eikä surffata netissä. Molemmat myyntimenetelmät ovat kuitenkin aina niittäneet huonoa mainetta. Myyjä saattaa käyttää hyväksi jo sitä, ettei vanhus kehtaa kieltäytyä mukavan myyjän tarjouksesta, ei täysin ymmärrä, mihin sitoutuu eikä osaa käyttää lain takaamaa peruutus-oikeuttaan.

Nyt puhelinmyynnissä ei enää myydä vain lehtiä ja kalaöljypillereitä. Telemarkkinoijat kauppaavat esimerkiksi laajakaistaliittymiä, säästämistuotteita, maksu-tv- ja sähkösopimuksia. Nämä sopimukset ovat usein määrääjän sitovia. Niistä ei pääse sopimusaikana hevin eroon, kun etämyynnin kaksi katusviikkoa ovat ohi.

Asunto- ja viestintäministeri ilmoitti elokuussa, että liittymien puhelinmyyntiin puututaan lainsäädännön keinoin. Lainsäädännöllisiä rajoitustoimia tarvitaan myös muiden alojen osalta. Kuluttaja-asiamies onkin tehnyt työ- ja elinkeinoministeriölle ja oikeusministeriölle aloitteen puhelinmyynnin rajoittamisesta. Puhelinmyyjä saisi soittaa kuluttajalle vain, jos kuluttaja olisi antanut siihen suostumuksensa.

Vanhuksille liittymä väkisin

Saunalahden vuoden alussa saama markkinaoikeuden päätös näytti uuden tilanteen epäkohdat ja linjasi nykyisin vaatimuksia käytäntöön.

KotiPuhelin-liittymää markkinoitiin korvaamaan lankaliittymää. Siksi asiakkaina oli paljon vanhuksia. Myynti oli painostavaa, aggressiivistakin eikä perustietoja välttämättä annettu. Vanhus saattoi myynnin seurauksena jopa menettää entisen puhelin-yhteytensä.

Saunalahti ei ottanut huomioon markkinoinnin kohteena olevan kuluttajan ikään liittyvää vaikuttamiselle erityisen altista asemaa, oikeus totesi. Tuotteen ominaisuuksista on puhelinmarkkinoinnissa kerrottava ikääntyneelle kuluttajalle niin, että hän ymmärtää ne. Jos kuluttaja ei lopultakaan niitä ymmärrä, markkinointipuhelu on lopetettava. Asiamukaiseen puhelinmyyntiin kuuluu, että markkinointipuhelu lopetetaan myös silloin, kun kuluttaja ilmoittaa, että haluaa vielä miettiä asiaa tai hän sanoo ajankohdan puhelulle olevan huono. Laitteita ei myöskään pidä yrittää myydä henkilölle, joka ei pysty niitä selvästi käyttämään, markkinaoikeus linjasi.

Kieltäminen ei onnistu

Koska Suomessa on omaksuttu suoramarkkinointiin opt out -malli, kuluttaja joutuu erikseen kieltämään puhelinnumeronsa luovuttamisen telemarkkinoijille. Esimerkiksi Tanskassa asia on toisinpäin. Puhelinmyyjä ei voi soittaa kuluttajalle, ellei tämä ole antanut siihen etukäteen suostumusta. Poikkeuksena on kirjojen ja lehtien myyminen sekä vakuutusten ja pelastuspalveluiden välittäminen.

Jos kiellon haluaa Suomessa tehdä mahdollisimman kattavaksi, se pitää tehdä moneen paikkaan. Yhteyttä pitää ottaa Väestörekisterikeskukseen, Trafiin, maksulliseen Robinson-palveluun ja monesti eri yrityksiinkin. Se voi olla osalle vanhuksista liikaa.

Kielto pitää myös tehdä henkilökohtaisesti. Sitä ei voi omainen tai kotipalvelun työntekijä tehdä vanhuksen puolesta, jollei hän tähän valtuuta.

Puhelinmarkkinoinnin kieltoa ei saa koskaan täysin tiiviiksi. Epärehelliset yritykset eivät ole järjestäytyneet alan liittoihin, joilla on eettiset säännöt. Ne eivät myöskään välitä kuluttajien tekemistä markkinointiestoista.

Itsesääntelyyn on ohjeet

Ennen telemarkkinoinnin laajenemista monimutkaisiin palveluihin pärjättiin viranomaistoimilla, yhteistyöllä alan järjestöjen kanssa ja niiden itsesääntelyohjeilla.

Asiakkuusmarkkinointiliitolla on ohjeistus ohjeistuksen telemarkkinoinnista senioreille. Ohje korostaa hyvää etukäteissuunnittelua. Yrityksellä voi esimerkiksi olla merkintä asiakastiedoissaan siitä, että kyseiselle asiakkaalle ei soiteta lainkaan tietyntyyppisissä asioissa. Asiakkaan tekemät rajoituspalvelut huomioidaan.

Ohjeistuksessa nostetaan lisäksi esiin muun muassa selkeän yleiskielen käyttö monimutkaisen kapulakielen sijaan, tuotteen tai palvelunsopivuuden varmistaminen puhelun aikana sekä puhelun lopussa tehtävä selkeä yhteenveto sovitusta asioista.

[Kuluttajavirasto ajaa puhelinmyyntiin tiukennuksia](#), Kuluttajaviraston tiedote 10.11.2011

[Puhelinmyynti ei sovi monimutkaisiin palveluihin](#), Kuluttajaviraston tiedote 10.2.2011

[Pelisäännöt hukassa puhelinmyynneissä vanhuksille](#), Ajankohtaista Kuluttajaoikeudesta 8/2010

Ikääntyneiden kuluttajakysymykset esillä myös Ruotsissa

Ruotsin kuluttajavirasto Konsumentverket on tehnyt esiselvityksen ikääntyneiden kuluttajaongelmista – minkälaisia ne ovat, mitä niistä tiedetään ja mitä pitäisi selvittää tarkemmin. Tulokset otetaan huomioon lähivuosien toimintasuunnitelmissa.

Ikääntyneet kohtaavat tietysti samoja kuluttajaongelmia kuin muutkin, mutta niiden lisäksi erityistä taakkaa voi aiheutua esimerkiksi heikentyneestä toimintakyvystä, pienituloisuudesta ja tukiverkoston puutteesta. Myös ikä yksinään voi olla vaikuttava tekijä – esimerkiksi matkavakuutusten ikärajat sulkevat tietynikäiset näiden palvelujen ulkopuolelle.

Kaiken kaikkiaan ikääntyneiden kuluttajaongelmia on selvitetty melko vähän. Tutkimusta selvästi tarvittaisiin enemmän.

Todettuja ongelmia liittyy muun muassa hoivapalvelujen laatuun ja vertailtavuuteen. Myös saataavuusongelmat ovat tyypillisiä ja liittyvät muun muassa päivittäistavarakauppaan, rahoituspalveluihin, joukkoliikenteeseen ja asumiseen.

Ikääntyneiden tapaturmariski on suurempi kuin nuorempien, minkä vuoksi tuoteturvallisuus on tärkeä kysymys. Toisaalta huoli turvallisuudesta voi johtaa hankkimaan ylimitoitettuja turvallisuusratkaisuja.

Taloudenhallintaa voivat vaikeuttaa verkkopalvelujen käyttöönottoon liittyvät esteet sekä selkeän sijoitus- ja säästämisneuvonnan puute. Ylipäätään kyky pysyä viestintätekniikan kehityksessä mukana on keskeinen ikääntymiseen liittyvä haaste, koska sillä on seurannaisvaikutuksia useimpien palvelujen käyttömahdollisuuksiin.

”Konsumentproblem hos äldre” on Konsumentverketin sisäinen työpaperi, jota ei ole julkaistu, mutta kiinnostuneet voivat kysyä asiasta lisätietoja osoitteesta johan.jarelin@konsumentverket.se.

Pankkiautomaatit EU-testissä

Palveluautomaattien toiminnot on suunniteltava heikoimpien käyttäjäryhmien mukaan. EU-maissa automaattien palvelujärjestelmissä on paljon parantamisen varaa.

Yhdellä kuudesta eurooppalaisesta on jokin vamma tai rajoite. Yli 64-vuotiaita on EU-maissa kaikkiaan 87 miljoonaa. EU:n tutkimuksen mukaan kuitenkin vain 38 prosentissa pankkien käteisautomaateista on äänentunnistus. Osuus on paljon pienempi kuin Yhdysvalloissa, jossa 61 prosenttia automaateista on varustettu äänentunnistuksella tai Kanadassa, jossa äänentunnistus on lähes kaikissa automaateissa. Tämä on yksi esimerkki siitä, miten pankkiautomaatteja voitaisiin suunnitella paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi.

EU-rahoitteisella uudella hankkeella parannetaan itsepalvelupäätteiden, kuten julkisen liikenteen lipunmyyntiautomaattien, infopäätteiden ja käteisautomaattien esteettömyyttä. Ensimmäisessä vaiheessa 3 000 käyttäjää testaa erilaisia automaatteja. Tulosten perusteella käyttöliittymiä kehitetään vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita ja mieltymyksiä. Testejä tehdään käteisautomaateilla Espanjassa ja lipunmyyntiautomaateilla Saksassa.

Hankkeen tavoitteena on yhdenmukainen malli, jolla rohkaistaan automaattiteollisuutta ja palveluntarjoajia ottamaan käyttöön enemmän tietoyhteiskunnan esteettömyyttä takaavia ominaisuuksia.

Testeissä voidaan esimerkiksi käyttää ohjelmoitua korttia, joka sisältää tiedot käyttäjän tarpeista. Kun käyttäjä vie kortin automaatin lukualueelle, automaatti mukautuu käyttäjän tarpeisiin esim. vaihtamalla fonttikokoa tai käyttökieltä. Joissakin käyttöjärjestelmissä voidaan hyödyntää matkapuhelinta, jossa on esteettömyyttä helpottavia ominaisuuksia.

Suomessa ongelmaan törmättiin alkuvuonna, kun Plan-rahankeräyskampanja pankkiautomaateilla keskeytettiin negatiivisen palautteen vuoksi. Moni rahannostaja antoi lahjoituksen vahingossa. Kampanjan suunnittelussa ei huomattu ajatella esimerkiksi vanhusten ja muiden erityisryhmien asemaa automaattien asiakkaina. Kun keräys käynnistettiin uudelleen, automaattilahjoitusta oli muutettu niin, että lahjoitustoiminto oli selvästi erillään käteisnostotoiminnosta.



Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii myös kuluttaja-asiamiehenä ja virastossa hoidetaan kuluttaja-asiamiehelle kuuluvat tehtävät.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävä on valvoa ja kehittää kuluttajan oikeusasemaa markkinoilla ja varmistaa, että markkinointia ja sopimusehtoja koskevia pelisääntöjä noudatetaan. Myös takaukseen ja kuluttajaperintään liittyvät asiat kuuluvat kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Lisäksi kuluttaja-asiamies voi avustaa kuluttajia oikeudessa.

Lisätietoa: www.kuluttajavirasto.fi

Ajankohtaista VERKKOLEHTI
KULUTTAJAOIKEUDESTA

Tilaa verkkolehti tuoreena sähköpostiisi osoitteesta: www.kuluttajaoikeus.fi

Samassa osoitteessa voit myös lukea verkkolehden aikaisempia numeroita. Verkkolehti on maksuton.

Ajankohtaiskatsaustamme seuraamalla pysyt ajan tasalla

- kuluttajan aseman edistämisestä
- Kuluttajaviraston /kuluttaja-asiamiehen kannanotoista ja ratkaisuksista
- vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista
- kuluttajaoikeuden kansainvälisistä virtauksista