

TEKSTIViestilainojen perussäännöt

Luoton tarjoajan on tunnettava vastuunsa tarjoamistaan luotoista ja vastuunsa myös luoton hakijaa kohtaan. Vastuullinen luotonanto ja hyvän luottotavan noudattaminen sisältyvät asianmukaiseen luottotoimintaan. Luottojen markkinoinnissa, sopimusehdoissa ja perinnässä on noudatettava kuluttajansuojalain säännöksiä ja yleisesti hyväksytyjä kuluttajaoikeudellisia periaatteita.

Nuoret aikuiset ovat eräs merkittävä tekstiviestilainojen käyttäjäryhmä. Vastuullisuuteen kuuluu myös ottaa huomioon luottojen erityinen kohderyhmä, nuoret aikuiset, markkinointitavassa, tietojen antamisessa, sopimusehdoissa ja perinnässä.

Hyvä perintätapa edellyttää puolestaan, että luotonantaja ottaa huomioon myös velallisen edut esimerkiksi tekemällä maksusopimuksen maksuviivästystilanteessa. Lainanottajalle ei saa aiheuttaa kohtuuttomia seuraamuksia.

Hyvää luotonantotapaa edistää myös, jos yritykset kertovat verkkosivuillaan, millaisia seurauksia asiakkaalle aiheutuu, jos he eivät maksa luottoa eräpäivänä. Asiakkaita on myös hyvä opastaa ottamaan ajoissa yhteyttä velkojaan maksuvaikeustilanteissa.

Tässä ohjeessa käydään läpi keskeisiä lain vaatimuksia sekä niiden nojalla tehtyjä valvontakananottoja epäselviin ja kuluttajaoikeudelliselta kannalta merkittäviin tekstiviestilainoihin liittyviin ongelmiin. Ohjeessa esitellyt periaatteet koskevat kaikkea etäluottojen tarjontaa, markkinointia ja sopimusehtoja.

Helmikuun 1. päivänä 2010 tuli voimaan lainsäädäntöä, joka koskee todellisen vuosikoron ilmoittamisvelvollisuutta, luotonantajan velvollisuutta todentaa lainanhakijan henkilöllisyys huolellisesti, varojen maksamista koskevia aikarajoja, korkolain viivästyskoron määrää ja luottokiskontaa koskevan rikoslainsäädännön ajanmukaistamista (HE 64/2009). Jos luottoa haetaan sähköisesti, luotonhakijan tunnistamisessa on noudatettava myös vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista koskevan lain säännöksiä (617/2009).

1. Luottojärjestelmässä tunnistettava asiakas luotettavasti

Perusvaatimus järjestelmän turvallisuudelle on, että lainantilaaja tunnistetaan luotettavasti ennen lainasopimuksen tekemistä.

KSL 7 luvun 9 a §:n mukaan ”ennen kulutusluottosopimuksen päättämistä luotonantajan on todennettava luottoa hakevan henkilöllisyys huolellisesti. Jos henkilöllisyys todennetaan sähköisesti, luotonantajan on käytettävä tunnistusmenetelmää, joka täyttää vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (617/2009) 8 §:ssä säädetyt vaatimukset.”

Hallituksen esityksen (64/2009) säännöskohtaisten perustelujen mukaan sähköisessä todentamisessa on käytettävä vahvaa tunnistamismenetelmää. Vahva tunnistaminen koostuu jostakin, mitä käyttäjä tietää, omistaa tai mitä käyttäjä on. Kahden näistä vaatimuksista on toteuduttava samanaikaisesti, jotta tunnistustapahtuma täyttää vahvan tunnistamisen määritelmän. Vahvoina voidaan pitää ainakin Tupas-varmenteita sekä väestörekisterikeskuksen myöntämiä varmenteita.

Vahvaa tunnistamista ei siten ole se, että luotonantaja lähettää luottosopimuksen hakijan väestörekisterijärjestelmään merkittyyn osoitteeseen allekirjoitettavaksi, minkä jälkeen asiakas palauttaa allekirjoitetun sopimuksen sekä kopion henkilöllisyystodistuksesta luotonantajalle. Vahvaa tunnistamista ei myöskään ole pikaluottoyritysten yleisesti käytössä oleva menetelmä, jossa pikaluottoyritys todentaa lainanhakijan henkilöllisyyden vertaamalla lainanhakijaksi ilmoittautuneen antamia tietoja sen liittymän haltijan vastaaviin tietoihin, jonka puhelimesta lainahakemus on tehty (HE 64/2009, s. 23 ja 24.).

Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain 3 luvun 8 §:n mukaan vahvan sähköisen tunnistamisen tunnistusmenetelmän on täytettävät seuraavat vaatimukset:

- 1) menetelmän perustana on 17 §:n mukainen ensitunnistaminen, jota koskevat tiedot on jälkikäteen 24 §:n mukaisesti tarkistettavissa,
- 2) menetelmällä voidaan yksiselitteisesti tunnistaa tunnistusvälineen haltija
- 3) menetelmällä voidaan riittävällä luotettavuudella varmistua, että ainoastaan tunnistusvälineen haltija voi käyttää välinettä, ja
- 4) menetelmä on riittävän turvallinen ja luotettava ottaen huomioon kulloinkin käytettävissä olevaan tekniikkaan liittyvät tietoturvallisuusuhat. Viestintävirasto voi antaa tarvittaessa tarkempia määräyksiä tunnistusmenetelmälle asetetuista vaatimuksista.

Viestintäviraston tehtävänä on valvoa, että tunnistamispalvelun tarjoajat ja laatuvarmentajat noudattavat em. laissa asetettuja velvollisuuksia. Tunnistamispalvelun tarjoajien ja yleisölle laatuvarmenteita tarjoavien varmentajien täytyy tehdä Viestintävirastolle ilmoitus toiminnan aloittamisesta, siinä tapahtuvista muutoksista sekä toiminnan lopettamisesta (www.viestintävirasto.fi).

Kyseisessä laissa säädettyjen tarkempien edellytysten nojalla arvioidaan, pidetäänkö tunnistamismenetelmää vahvana vai ei. Jos luotonantaja käyttää menetelmää, jonka tarjoaja on rekisteröity kyseisen lain mukaisesti vahvan sähköisen tunnistuspalvelun tarjoajaksi, menetelmää pidetään myös KSL 7 luvun 9 a §:n mukaisena vahvana sähköisenä tunnistamismenetelmänä. Jos luotonantaja käyttää puolestaan muuta menetelmää, hänen on osoitettava, että menetelmä täyttää laissa asetetut edellytykset (HE 64/2009, s. 24).

Henkilöllisyys voidaan todentaa kevennetysti silloin, kun luotonantaja on jo aiemmin todentanut kuluttajan henkilöllisyyden vahvalla sähköisellä tunnistamismenetelmällä. Ensitunnistamisen jälkeen kuluttajan henkilöllisyys voidaan todentaa myös hänelle luodun henkilökohtaisen tunnisteen, kuten turvakoodin avulla.

Edellä mainittu tarkoittaa sitä, että ensitunnistaminen on aina tapahduttava vahvalla sähköisellä tunnistamisella. Jos sitä ei ole tehty, on myös vanhat asiakkaat tunnistettava vahvalla sähköisellä tunnistamismenetelmällä.

Kuluttaja-asiamies valvoo, että luotonantajien sähköinen tunnistamismenetelmä täyttää edellä mainitun vaatimukset.

Luottojärjestelmän ylläpitäjä vastaa palvelun asianmukaisesta toiminnasta. Vastuu korostuu entisestään sähköisessä palvelussa. Palvelun tuottaja vastaa järjestelmän turvallisuudesta ja luotettavuudesta sekä sen puutteista johtuvista seuraamuksista. Järjestelmän on oltava riittävän turvallinen yleisten väärinkäyttötilanteiden estämiseksi.

Palvelun tarjoaja kantaa riskin väärinkäytöksestä, jos se ei ole huolehtinut riittävästi järjestelmän turvallisuudesta ja toiminnan luotettavuudesta. Yleisten vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaan järjestelmän puutteet voivat antaa kuluttajalle oikeuden vaatia vahingonkorvausta palvelun tarjoajalta.

Tekstiviestilainoja tarjoavien yritysten järjestelmä ei tällä hetkellä ole riittävän turvallinen kuluttajan kannalta. Asiakas voi saada lainaa omalle tililleen käyttämällä hyväkseen toisen henkilön matkapuhelinta ja henkilötunnusta. Tällainen väärinkäyttömahdollisuus osoittaa, ettei järjestelmä pysty tunnistamaan luotettavasti lainan tilaajaa. Nykyisin on kuitenkin mahdollista käyttää luotettavasti myös erilaisia sähköisiä tunnistamisjärjestelmiä ja siten varmistua tilaajan henkilöllisyydestä.

Vaikka olemme kiinnittäneet yritysten huomiota järjestelmän aukollisuuteen, yritykset eivät ole korjanneet asiaa. Yrityksen on siis lopetettava perintä kuluttajan reklamaation perusteella ja päätettävä itse mahdollisista jatkotoimista, kuten poliisitutkinnan käynnistämisestä. Velvollisuutta selvittelyn käynnistämisestä ei voi asettaa kuluttajalle.

Järjestelmässä esiintyvien turvallisuuspuutteiden vuoksi on kohtuutonta käyttää ehtoa, jonka mukaan maksulaininlyönnistä ilmoitetaan luottotietorekisteriin, jos asiakas ei ole maksanut lainaa takaisin 60 päivän kuluessa eräpäivästä. Ehtoa ei voi siis sisällyttää sopimusehtoihin.¹

Myös tietosuojavaltuutettu on kiinnittänyt huomiota siihen, että tekstiviestiyriyten tunnistamisjärjestelmä ei ole tarpeeksi luotettava. Yrityksen on myös syytä varmistaa tietosuojavaltuutetulta, vastaako sen henkilötietojen käsittely henkilötietolain säännöksiä.

2. Todellinen vuosikorko esiin markkinoinnissa

Yritysten on ilmoitettava markkinoinnissaan luottomääriensä todellinen vuosikorko.

KSL 7 luvun 6 §:n mukaan (844/2009, voimaan 1.2.2010), kertaluottoa markkinoitaessa on ilmoitettava todellinen vuosikorko laskettuna siten kuin KSL 7 luvun eräiden säännösten soveltamisesta annetussa kauppa- ja teollisuusministeriön päätöksessä säädetään (874/1986).

3. Markkinoinnin periaatteet

Markkinoinnissa on noudatettava kuluttajansuojalain yleisten markkinointisäännösten lisäksi erillisiä kulutusluottojen markkinointisäännöksiä.

Markkinoinnissa on lisäksi noudatettava rahoituspalvelujen etämyyntisäännöksiä. Tähän ohjeistukseen on koottu keskeiset markkinoinnin periaatteet ns. tekstiviestiyriyten markkinoinnissa havaittujen puuteiden pohjalta.

Mitä tietoja markkinoinnissa on annettava?

Rahoituspalvelujen etämyyntisäännöksen (KSL 6 A) mukaan kuluttajalle on annettava markkinoinnissa ja sopimuksentekotilanteissa hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekoa tiedot

- elinkeinonharjoittajasta: yrityksen nimi, katuosoite, sijaintipaikka, puhelinnumero, sähköpostiosoite, mihin rekisteriin yritys on merkitty ja rekisterin tunniste sekä valvontaviranomainen, jos toiminta edellyttää rekisteröintiä tai lupaa. Myös tiedot mahdollisesta sivukonttorista ja välittäjästä on ilmoitettava (KSL 6 A: 6 §).
- tarjottavasta rahoituspalvelusta: tarkat tiedot kulutusluotosta, kuluttajalta perittävien maksujen, korvausten ja muiden kulujen yhteismäärä, kulujen maksamista ja sopimuksen täyttämistä koskevat järjestelyt sekä etäviestimen käyttämisestä syntyvät kulut, jos käytöstä veloitetaan perushintaa enemmän. (KSL 6 A: 7 §)
- etäsopimuksesta: tieto peruuttamisoikeudesta tai siitä, ettei sitä lain mukaan ole, peruuttamisaika, korvaus, joka määräytyy todellisen vuosikoron perusteella, irtisanomisoikeus sekä ennakoinnainen maksuoikeus (KSL 6 A 8 §, KSL 7 11 a) oikeussuojakeinoista: oikeus viedä asia kuluttajariitalautakuntaan. (KSL 6 A: 9 §).

Tekstiviestilainoissa perusvaatimuksena on, että nämä ennakkotiedot annetaan kaikille kuluttajille ennen lainasopimuksen tekemistä käytettyyn etäviestimeen sopivalla tavalla. Tiedot on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi ja niin, että tietojen kaupallinen tarkoitus käy ilmi.

¹ Kuluttaja-asiamiehen kannanotto Drno 2005/41/3074

Lisäksi luoton tarjoajan on pidettävä kuluttajan saatavilla tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 7 ja 8 §:ien edellyttämät tiedot. Lain mukaan palvelun tarjoajan on pidettävä ainakin seuraavat tiedot palvelun vastaanottajien ja viranomaisten saatavilla helposti, välittömästi ja jatkuvasti:

- Palvelun tarjoajan nimi, maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa, sähköpostiosoite sekä sellaiset muut yhteystiedot, joiden avulla palvelun tarjoajaan voidaan saada yhteys nopeasti, suoraan ja tehokkaasti.
- Mihin kaupparekisteriin tai muuhun vastaavaan julkiseen rekisteriin palvelun tarjoaja mahdollisesti on merkitty sekä palvelun tarjoajan yritys- ja yhteisötunnus tai muu vastaava tunniste kyseisessä rekisterissä.
- Asianomaisen valvontaviranomaisen yhteystiedot, jos toiminnan harjoittaminen edellyttää lupaa tai rekisteröintiä;
- Arvonlisäverotunniste, jos palvelun tarjoaja harjoittaa arvonlisäveron alaista toimintaa.

Ammattinharjoittajan on pidettävä saatavilla myös seuraavat tiedot:

- Ammattialajärjestö tai vastaava yhteisö, johon palvelun tarjoaja kuuluu (esim. Rahoitusyhtiöiden yhdistys)
- Ammattinimike sekä jäsenvaltio, jossa se on myönnetty
- Maininta sijoittautumisvaltiossa sovellettavista ammatillisista säännöksistä sekä siitä, missä ja miten ne ovat saatavilla

Kaikkien näiden tietojen ja sopimusehtojen on löydettävä helposti yrityksen verkkosivuilta.²

Mainosväline vaikuttaa tietojen antamistapaan

Tietojen antamisessa voidaan ottaa huomioon käytettävän etäviestimen soveltuvuus tiedonantotarkoituksiin. Ennakkotietoja ei tarvitse välttämättä antaa yhdellä kertaa, jos se ei esimerkiksi käytettävän etäviestimen teknisten ominaisuuksien vuoksi ole tarkoituksenmukaista.

Käytetyn etäviestimen teknisistä ominaisuuksista tai niiden rajoituksista riippuen ennakkotiedot voidaan antaa markkinoinnissa kahdella tavalla:

- Ennakkotiedot annetaan yhdellä kertaa samassa paikassa.
- Osa tiedoista lähetetään esimerkiksi kuluttajan matkapuhelimeen tekstiviestinä ja muut tiedot ovat saavissa tekstiviestissä ilmoitetussa internetosoitteessa.

Keskeistä on, että kuluttajalla on kaikissa tapauksissa mahdollisuus perehtyä tietoihin ennen sopimuksen tekemistä.³

Tiedot on annettava, jos välineen tekniset ominaisuudet mahdollistavan sen. Kuluttajansuojalain markkinointisäännökset vaikuttavat siihen, mitä tietoja kussakin mainoksissa on annettava.

Nopeasti silmäiltäviksi tarkoitetuissa mainoksissa ei tarvitse ilmoittaa kaikkia samoja tietoja kuin lehtimainoksissa.

² Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista koskeva laki täydentää muualla lainsäädännössä asetettuja tiedonantovelvoitteita... joista säädetään etäsopimusdirektiivin täytäntöönpanoa panevassa KSL:n 6 luvussa... vastaavia kansallisia säännöksiä on mm. kulutusluottoja koskevassa kuluttajansuojalain 7 luvussa HE 194/2001, s.14. Vastaava todetaan myös HE 122/2004, s. 8: Tarjotessa rahoituspalveluja sähköisesti sovellettavaksi tulevat myös tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista annetun lain (458/2002) säännökset.

³ HE 122/2004, s. 19

Nopeasti silmäiltävät mainokset

Tällaisissa mainoksissa ei tarvitse ilmoittaa kaikkia yksityiskohtaisia ennakkotietoja. Jos mainoksessa kuitenkin kerrotaan yksilöityjä tietoja lainasta, kulutusluottojen markkinointisäännöksen (KSL 7:8) mukaan on myös ilmoitettava selkeästi ja havaittavasti luoton hinta. Tekstiviestilainojen osalta tämä tarkoittaa sitä, että mainoksessa on ilmoitettava **luotto- ja muut kustannukset ja suosituksen mukaisesti todellinen vuosikorko**. Mainoksissa **kuluttaja tulee myös ohjata tutustumaan tarkemmin ennakkotietoihin ja sopimusehtoihin** yrityksen internet-sivuille.

Lehti- ym. mainokset

Lehti- yms. mainoksissa pystytään antamaan keskeiset ennakkotiedot, joita ovat:

- yrityksen tunnistamista koskevat tiedot, nimi, yhteystiedot jne.
- tiedot luotosta
- luottokustannukset, myös todellinen vuosikorko
- muut kustannukset, esim. tekstiviestikulut
- kulujen yhteismäärä
- peruuttamisoikeus
- korvaus peruuttamisoikeuden käyttämisestä
- tieto lainan palauttamisvelvollisuudesta peruuttamistilanteessa

Tietojen antamisessa on noudatettava yleistä selkeysvaatimusta. Tietoja ei saa esimerkiksi ripotella mainoksessa erilleen tai käyttää *-merkintää. Jos tietoja ei kerrota selkeästi ja ymmärrettävästi, markkinointi on harhaanjohtavaa.

Tiedot on aina annettava, jos mainosvälineen tekniset ominaisuudet mahdollistavat sen. Mainosväline on valittava sen mukaan, että lain mukaiset vaatimukset pystytään täyttämään. Jos ennakkotietoja ei esimerkiksi välineen kalleuden vuoksi haluta esittää vaadittavalla tavalla, on syytä miettiä mainosvälineen valintaa uudestaan.

Esimerkki: Teksti-tv:n tekniset ominaisuudet eivät estä ennakkotietojen esittämistä. Nykyisin on käytössä tapa, jossa kuluttaja pystyy tilaamaan lainaa teksti-tv:ssä ilmoitetusta numerosta ja ilmoittamaan sen jälkeen tekstiviestillä hyväksyvänsä yrityksen internet-sivuilla olevat lainaehdot. Tämä tapa ei ole riittävä, vaan voi houkutella harkitsemattomaan luotonottoon.

Katso lisäksi kohta 4. Ennakkotietojen ja sopimusehtojen toimittaminen henkilökohtaisesti

Asiallisuusvaatimus

Kuluttajien maksuongelmien yleisempiä syitä ovat mm. luottojen voimakas tarjonta ja niiden saannin helppous. Velkaongelmiin joutuneiden on usein todettu käyttävän pikaluottoja keinona laskujensa ja muiden jokapäiväisten menojensa maksamiseen. Kauppa- ja teollisuusministeriön selvitys 10/2006 osoitti, että pikavippejä ottavat yleensä nuoret aikuiset ja että vipit käytetään suurelta osin nautintoaineisiin, ruokaan ja aiempien velkojen takaisinmaksuun.

Elinkeinoelämän on kannettava vastuunsa kuluttajien ylivelkaantumisongelmista. Tekstiviestilainojen markkinoinnissa on otettava huomioon vippien pääasiallinen kohderyhmä ja muistettava sen alttius toimia hetken mielijohteesta puutteellisen elämäkokemuksen ja taloudenhallinnan vuoksi. Lainsäätäjän tarkoituksena on ollut nimenomaan varmistaa, että kuluttajalla on aina mahdollisuus rauhassa harkiten päättää luoton ottamisesta. Kuluttajansuojalain esitöissä on todettu, että eräitä kuluttajaryhmiä voidaan tietojensa tai kokemustensa rajoittuneisuuden vuoksi pitää tavallista alttiimpina markkinoinnin vaikutuksille. Kiistatta nuoret aikuiset kuuluvat tähän ryhmään.

Markkinointia ohjaavista säännöksistä keskeisimmät sijoittuvat kuluttajansuojalain 2 lukuun. Säännösten mukaan markkinointi ei saa olla sopimatonta, tietosisällöltään puutteellista tai harhaanjohtavaa.

Tekstiviestiluottojen osalta nämä vaatimukset tarkoittavat sitä, että luottoja pitää markkinoida asiallisesti. Markkinoinnissa ei voi synnyttää mielikuvia, jotka saattavat johtaa lainan ottamiseen hetken mielijohteesta. Siksi luottoja ei saa markkinoida helppoina ja nopeasti saatavina talouden tasapainottajina tai käyttämällä muita vastaavia ilmaisuja, jotka tosiasiallisesti vaarantavat kuluttajan mahdollisuuden tehdä järkeviä luottopäätöksiä taloutensa kannalta.

Markkinaoikeus on kieltänyt päätöksessään 257/09 käyttämästä seuraavaa tai siihen rinnastettavaa mainoslauseetta: ”Rahat tilillesi minuutissa kellon ympäri”.

Luotontarjoajalla on vastuu siitä, ettei mainonta houkuttele kuluttajaa ylivelkaantumaan. Jos nuorten kokemattomuutta käytetään hyväksi markkinoinnissa ja sivuutetaan olemassa olevat pelisäännöt, myötävaikutetaan ylivelkaantumiseen.

Kylkiäisten tai markkinointiarpajaisten käyttäminen markkinointikeinona ei sovellu minkäänlaisiin luotonmarkkinointiin. Tekstiviestivippeihin liitettyä tällainen markkinointi on erityisen moitittavaa juuri käyttäjäryhmän, nuorten kuluttajien, vuoksi. Nuorten elämäkokemuksen ja taloudenhallinnan puute johtavat helposti ottamaan luottoa kylkiäisen tai markkinointiarpajaisten houkuttelemana.

Markkinoinnin asiallisuuteen liittyy myös se, että kerrotaan selvästi luoton kokonaishinta. Erikseen on ilmoitettava etäviestimen käytöstä aiheutuvat kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän. Lisäksi on suosituksen mukaisesti mainittava todellinen vuosikorko.

Järkevät aukioloajat

Harkitsematonta luotonottoa lisää osaltaan myös se, jos lainapalvelu on auki ympäri vuorokauden. Kun otetaan huomioon nuoret aikuiset näiden lainojen laajana käyttäjäryhmänä, palvelun aukioloaikaa on syytä rajoittaa.

Kuluttaja-asiamies on aikaisemmassa kannanotossaan todennut, että ”hyvä luotonantotapa edellyttää palveluajan rajoittamista sellaisiin kellonaikoihin, jotka eivät lisää harkitsematonta luotonottoa”.⁴ Ohjeistuksesta huolimatta jotkut yritykset antavat lainaa myöhään illalla ja jopa aamuyön tunteina. Ei ole perustetta sille, että lainasopimus pitäisi tehdä aikana, jolloin yhteiskunnan toiminta yleisesti rauhoittuu.

Markkinaoikeus on päätöksessään 257/09 kieltänyt markkinoimasta ja tarjoamasta sopimattomasti kulutusluottosopimuksia siten, että rahat maksetaan aikaisemmin kuin kello 7.00 jälkeen, jos lainaa haetaan ja se myönnetään kello 23.00 ja 7.00 välisenä aikana. Rahojen maksamista rajoitetaan myös suoraan lain säännöksen nojalla. KSL 7 luvun 9 c §:n mukaan: ”Jos kulutusluottoa haetaan ja se myönnetään kello 23:n ja 7:n välisenä aikana, kulutusluottosopimuksen nojalla myönnettävät varat saa suorittaa kuluttajalle vasta kello 7:n jälkeen.

Asiakaspalvelun toimivuus

⁴ Kuluttaja-asiamiehen kannanotto Dnro 2005/43/6228. Asiallisesti kysymys on uudesta luottosuhteesta, eikä tilannetta voi verrata esim. myöhään illalla tehtyyn pankkikorttimaksamiseen, jonka sopimus on tehty yleisten liiketoiminta-aikojen raameissa.

KSL 2 luku 1§:n mukaan markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Sopimatonta menettelyä ei myöskään saa käyttää asiakassuhteissa. Tästä tarkemmin www.kuluttajavirasto.fi/yritykselle/

Yrityksen on järjestettävä toimiva yhteydenottokanava asiakkaitaan varten. Reklamaatio- ja maksuviivästys-tilanteissa on tärkeää, että kuluttaja saa henkilökohtaisen yhteyden yritykseen esimerkiksi maksuvaikeustilanteissa. Perintäkään ei voi olla hyvän perintätavan mukaista, jos yrityksen laskutus ja siihen liittyvä asiakaspalvelu eivät toimi asianmukaisesti.

4. Ennakkotietojen ja sopimusehtojen toimittaminen henkilökohtaisesti

Ennen lainasopimuksen tekemistä **kuluttajalle on toimitettava** henkilökohtaisesti lain edellyttämät ennakkotiedot ja sopimusehdot kirjallisesti tai sähköisesti niin, että kuluttaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina. (Kuluttajansuojalain 6A luvun 11 §) Säännöksen tarkoituksena on turvata se, että kuluttaja saa keskeiset tiedot elinkeinonharjoittajasta ja että hän voi säilyttää tiedot ja tarvittaessa vedota niihin.

Myös Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista koskevan lain 9 § mukaan sopimusehdot on toimitettava palvelun vastaanottajan saataville siten, että vastaanottaja voi **tallentaa ja toisintaa** ne. Säännös varmistaa sen, että kuluttajalla on tosiasiallinen mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen tekemistä. Jos yritys laiminlyö tämän vaatimuksen, ehdot eivät sido kuluttajaa. Palvelun tarjoajan on lisäksi asetettava palvelun vastaanottajan käyttöön asianmukaiset, tehokkaat ja helppokäyttöiset tekniset keinot, joiden avulla vastaanottaja voi tunnistaa ja korjata syöttövirheet.

Kuluttajalla on aina oikeus pyynnöstä saada sopimusehdot paperilla sopimussuhteen aikana (KSL 6a 11 §).

Esimerkkejä: Täydelliset ennakkotiedot ja sopimusehdot voidaan lähettää kuluttajalle sähköpostitse. Henkilökohtaisessa verkkopankkipalvelussa tai yrityksen internetsivuilla ohjelma voi ohjata kuluttajan ennen sopimuksen tekemistä tallentamaan ja tulostamaan ennakkotiedot ja sopimusehdot.⁵

Markkinaoikeus on päätöksessään Mao 257/09 kieltänyt käyttämästä ” menettelytapaa, jossa Atlas (Oy Atlas-Invest Ab) jättää toimittamatta lainasopimusmenettelyssä KSL 6 a luvun 6-9-§:n mukaisia ennakkotietoja ja sopimusehtoja hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle henkilökohtaisesti, kirjallisesti tai sähköisesti siten, että kuluttaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina.

Teknisesti henkilökohtainen tiedonantovelvollisuus voidaan toteuttaa niin, että kuluttaja ilmoittaa sähköisesti saaneensa ennakkotiedot ja sopimusehdot ja vasta tämän jälkeen ilmoittaa hyväksyvänsä lainasopimuksen. Tiedonantotapaan vaikuttaa se, millä tavalla lainaa on haettu – internetsivujen kautta vai matkapuhelimella.

Kun esimerkiksi lainaa haetaan internetsivujen kautta

Yrityksen on annettava internet-sivuillaan selkeät ja ymmärrettävät toimintaohjeet, jotka ohjaavat kuluttajaa

- tunnistautumaan yrityksen järjestelmän käyttäjäksi ja vasta tämän jälkeen siirtymään palveluun
- tutustumaan ennakkotietoihin ja sopimusehtoihin sekä tallentamaan ja tulostamaan nämä ennen lainanottamista
- tekemään lainasopimuksen

Yrityksen on pystyttävä osoittamaan, että se on toimittanut vaaditut tiedot kuluttajalle henkilökohtaisesti ja pysyvällä tavalla ennen sopimuksen tekemistä. Yrityksen on siis joko käytettävä **henkilökohtaista verkkopankkipalvelua** tai **luotettavia tunnistamisjärjestelmiä**, jos henkilökohtainen palvelu tapahtuu yrityksen

⁵ HE 122/2004, s.24

omilla internetsivuilla. Kummassakin tapauksessa vakioehtojen ja yksilöllisesti sovittujen ehtojen pitää olla tulostettavissa ja tallennettavissa.

Yksilöllisesti sovittujen ehtojen kohdalla on otettava huomioon myös **tietoturvanäkökohdat**, kuten salassapitovelvollisuuden alaiset tiedot. Tietoturvallisuusvaatimukset saattavatkin asettaa rajoituksia sille, miten tiedonantovelvollisuus voidaan toteuttaa.⁶

Lisäksi Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista koskevan lain 8 § :n mukaan palvelun tarjoajan on ennen kuin palvelun vastaanottaja tekee tilauksen pidettävä tämän saatavilla selkeät ja ymmärrettävät tiedot ainakin seuraavista seikoista:

- sopimuksen teon tekniset vaiheet, eli toimintaohjeet tilauksen tekemistä varten
- tallentaako palvelun tarjoaja tehdyn sopimuksen ja onko se toisen osapuolen saatavilla
- tekniset keinot, joilla voidaan tunnistaa ja korjata syöttövirheet ennen tilauksen tekemistä
- kielet, joilla sopimus tehdään
- palvelun tarjoajan noudattamat asiaa koskevat käytäntösäännöt sekä missä ja miten ne ovat sähköisesti saatavilla

Tiedot on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi yrityksen internetsivuilla ennen tilauksen tekemistä.

Esimerkki: Kuluttaja ilmoittaa tekstiviestillä hyväksyvänsä yrityksen internetsivuilla olevat ennakkotiedot ja sopimusehdot. Tällainen menettelytapa ei täytä lainsäädännön vaatimuksia. Ei riitä, että kuluttaja ohjataan tekstiviestillä yrityksen internetsivuille, vaan yrityksen on toimitettava tiedot kuluttajalle henkilökohtaisesti tallentamista ja tulostamista varten, esimerkiksi sähköpostiin.⁷

Riittävä harkinta-aika

Kuluttajalle on varattava riittävästi aikaa ennakkotietoihin ja sopimusehtoihin perehtymiseen sekä näiden tallentamiseen ja tulostamiseen. Lainasopimus voidaan tehdä vasta tämän jälkeen.⁸

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kuluttajan tulee voida normaalisti lukemalla saada kokonaiskuva tarjotusta luotosta ja sen ehdoista. Hänellä pitää myös olla tosiasiallinen mahdollisuus tulostaa tai tallentaa tiedot.

Kun kuluttaja harkitsee lainan ottamista, hänellä ei välttämättä ole samanaikaisesti käytössään sekä matkapuhelinta että sähköpostia. Kuluttajan on normaalisti hakeuduttava erikseen sähköpostin ääreen lukeakseen ennakkotiedot ja sopimusehdot sekä tallentaakseen tai tulostaakseen ne. Tämän vuoksi siirtymiselle on varattava riittävästi aikaa.

Tiedonantovelvollisuuden täyttämisestä ei voi periä maksua

Yritys ei voi veloittaa tiedonantovelvollisuuden täyttämisestä kuluttajalta maksua esimerkiksi tekstiviestimaksuna.

5. Peruuttamisoikeus antaa kuluttajalle harkinta-aikaa

⁶ HE122/2004, s.24

⁷ Tältä osin KSL 6A:11 on tiukempi kuin tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista koskevan lain 9 §

⁸ Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista koskevan lain 10 §:n mukaan palvelun tarjoajan on viivytyksettä sähköisesti ilmoitettava tilauksen vastaanottamisesta.

Peruuttamisoikeudesta on kerrottava jo kulutusluottoja koskevissa ennakkotiedoissa.

Kulutusluoton peruuttamisoikeudesta säädetään **KSL 7 luvun 11 a §:ssä**. Pykälän mukaan kuluttajalla on **oikeus peruuttaa luottosopimus ilmoittamalla siitä luotonantajalle 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä tai siitä myöhäisemmästä ajankohdasta, jona kuluttaja on saanut etämyyntisäännösten edellyttämät ennakkotiedot ja kappaleen luottosopimusta**.

Etämyynnissä kuluttajalla on lähtökohtaisesti aina oikeus edellä mainitun ajan sisällä peruuttaa luottosopimus. Peruuttamisoikeus alkaa yleensä kulua sopimuksen tekemisestä. **Jos ennakkotiedot ja sopimus on toimitettu kuluttajalle eri aikaan, peruuttamisoikeus alkaa vasta siitä, kun kuluttaja on saanut sekä ennakkotiedot että sopimusehdot pysyvällä tavalla**. Kuluttajan harkinta-aika alkaa vasta siinä vaiheessa, kun hänellä on käytettävissään sopimusehdot sekä keskeiset tiedot elinkeinonharjoittajasta ja luotosta sellaisessa muodossa, että hän voi niihin huolellisesti perehtyä.

Peruuttamisoikeutta ei ole silloin, jos sopijapuolet ovat jo täyttäneet sopimusvelvoitteensa kokonaisuudessaan kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä. Kuluttajan nimenomainen pyyntö tarkoittaa kuluttajan aloitetta ja aktiivista toimintaa. Tällaisesta erityisestä tilanteesta on kysymys esimerkiksi silloin, kun kuluttaja on omasta aloitteestaan ja nimenomaisesta pyynnöstään saanut lainan ja maksanut sen myös kokonaisuudessaan takaisin peruuttamisaikana. Kumpikin osapuoli on tällöin täyttänyt oman sopimusvelvoitteensa peruuttamisaikana ja peruuttamisoikeus on tässä nimenomaisessa tilanteessa menettänyt merkityksensä. Vakioehtoihin ei voi siis lainkaan sisällyttää lauseketta, jonka mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos kuluttajan pyynnöstä laina annetaan ja maksetaan takaisin kokonaisuudessaan peruuttamisaikana.

Lakisääteistä peruuttamisoikeutta ei voi sulkea pois vakioehdolla

Kulutusluoton etämyyntisäännökset ovat pakottavia kuluttajan hyväksi. Siksi niistä ei voida poiketa kuluttajan vahingoksi. (ks. KSL 6 A luvun 3 § ja KSL 7 luvun 20§). Tämä tarkoittaa myös sitä, että vakioehdolla ei voida lainkaan sulkea kuluttajan lakisääteistä peruuttamisoikeutta pois. Kuluttaja voi ehdosta huolimatta vedota peruuttamisoikeuteensa. Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa luottoja, jotka kuluttaja saa käyttöönsä peruuttamisaikana, elinkeinonharjoittaja kantaa riskin siitä, että kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan ja palauttaa saamansa rahamäärän palauttamisajan kuluessa.

Peruuttamisoikeuden käyttäminen

Elinkeinoharjoittajalla on velvollisuus antaa kuluttajalle selkeät peruuttamisohjeet. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus peruuttaa luottosopimus haluamallaan tavalla. Elinkeinoharjoittaja ei siis saa ohjeilla hankaloittaa tai vaikeuttaa peruuttamisoikeuden käyttämistä eli ei voi esimerkiksi vaatia kuluttajaa tekemään peruuttamisilmoituksen kirjallisesti. Kuluttaja-asiamies kiinnittää tässä yhteydessä huomiota myös **kuluttajan oikeuteen vedota eräisiin ilmoituksiin** (muutettu KSL 12 luvun 1 c §, 21.1.2005/29). Rahoituspalveluja ja luottosopimusta tarjoavien on muistettava, että säännöksessä ilmeneviä oikeusohjeita on sovellettava 1.4.2005 lukien myös rahoituspalvelu- ja kulutusluottosopimuksen peruuttamiseen. Säännöksen mukaan **vastuu virheilmoituksen tai sopimuksen purkamista tai peruuttamista koskevan ilmoituksen perille tulosta on vastaanottajalla**. Jos muuta selvitystä ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei esitetä, postitse lähetetty ilmoitus on tullut perille seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköisesti lähetetty sinä päivänä, jona ilmoitus on lähetetty. Säännökset koskevat myös mm. sopimusehtoja ja muita asiakirjoja, jotka elinkeinoharjoittaja on kuluttajansuojalain mukaisesti lähettänyt kuluttajalle.

KSL 7 luvun 11 a §:n 3 momentin mukaan **sopimuksen peruuttavalta kuluttajalta saa vaatia korvauksena luoton todellisen vuosikoron siltä ajalta, kun luotto on ollut kuluttajan käytettävissä**. Korvausta ei voida kuitenkaan vaatia, jos luotonantaja ei ole ilmoittanut kuluttajalle ennakolta todellisen vuosikoron perimisestä, tai jos luotonantaja on aloittanut sopimuksen täyttämisen ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä. Kuluttajalta perittävä korvaus lasketaan Kauppa- ja teollisuusministeriön vahvistaman kaavan mukaisesti (KTM:n päätös 874/86, muutokset 661/94 ja 4/00). Kuluttajansuojalain 7 luvun 11 b §:n mukaan kuluttajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän **kuluttua peruuttamisilmoituksen lähettämisestä palautettava**

luotonantajalle luottosopimuksen nojalla saamansa varat uhalla, että peruuttaminen muutoin raukeaa. Kuluttaja maksaa palauttamistilanteessa edellä mainitun korvauksen, jos maksamista koskevat ehdot täyttyvät.

Elinkeinonharjoittajan laiminlyönnin seuraamukset

Jos elinkeinonharjoittaja ei toimita ennakkotietoja ja sopimusehtoja kuluttajalle lain vaatimalla tavalla, peruuttamisaika ei ala kulua ja kuluttajalla saattaa säilyä oikeus peruuttaa sopimus hyvinkin pitkään ajan.

Lainaa ei voi myöskään laittaa perintätoimistolle, jos kuluttaja ei ole ennen lainan ottamista saanut keskeisiä ennakkotietoja ja sopimusehtoja.

Jos elinkeinonharjoittaja oikaisee laiminlyöntinsä, peruuttamisaika alkaa kulua. Se päättyy 14 päivän kuluttua siitä, kun kuluttaja on saanut ennakkotiedot ja sopimusehdot pysyvällä tavalla (KSL 6 A:12 §.7

Sekä velkojan että perintää toimeksiantona harjoittavan on noudatettava perinnässä **hyvää perintätapaa** (Saatavien perinnästä annetun lain 4 §). Ammattimaisessa perintätoiminnassa hyvän perintätavan noudattamisvelvollisuus on vielä korostuneempi. Velkojan on ensin itse, ennen lainan antamista perintätoimiston perittäväksi varmistuttava siitä, että saatavan syntymisessä on noudatettu lain säännöksiä. Perintätoimisto puolestaan ei voi lähteä perimään saatavaa, jonka saatavan syntymisen lainmukaisuus on epävarmaa. Jos on aihetta epäillä saatavan syntymisen lainmukaisuutta, perintään ei saa ryhtyä ennen kuin lainmukaisuus on selvä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että saatava on palautettava velkojalle mm. silloin, jos lain edellyttämää peruuttamisoikeutta ei ole annettu.

Saatavien perinnästä annetun lain 10 §:n mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut. Korvausvelvollisuus edellyttää, että saatava on oikea ja että perintäkulut ovat aiheutuneet tarpeellisista ja tarkoituksenmukaisista toimenpiteistä. Oikeutta perintäkulujen korvaukseen ei ole, jos perinnässä käytetään hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä.

Kuluttaja-asiamies suojaa kuluttajia kollektiivisesti. Tämän vuoksi yksittäisten riita-asioiden ratkaiseminen kuuluu riidanratkaisuelimelle. Kuluttajalla on oikeus saattaa luoton peruuttamiseen mahdollisesti liittyvät korvausvaatimukset esimerkiksi kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

6. Sopimusehtojen muuttaminen

Luottosopimuksen ehtoilla on yleensä suuri merkitys kuluttajan taloudelle. **Koska tekstiviestilainat ovat määräaikaaisia kertaluottoja, niiden ehtoja ei voi yksipuolisesti muuttaa sopimuksen voimassaoloaikana.**

Voimassa oleviin jatkuviin sopimusiinkaan ei voi sopimusoikeudellisten yleisten periaatteiden ja kuluttajansuojalain kulutusluottoja koskevien säännösten perusteella tehdä muita kuin sellaisia vähämerkityksellisiä muutoksia, jotka eivät heikennä kuluttajan asemaa. Luottosopimuksissa tällöinkin on edellytyksenä, että nimenomaisesta muutosoikeudesta on kerrottu sopimuksessa.

7. Viivästyskorko

Korkolain 4 §:n (846/2009, voimaan 1.2.2010) mukaan velan maksun viivästyessä velallisen on maksettava viivästyneelle määrälle vuotuista viivästyskorkoa, joka on seitsemän prosenttiyksikköä korkeampi kuin kulloinkin voimassa olevan 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko. Jos edellä olevan säännöksen mukaan määräytyvä viivästyskorko on alempi kuin velalle eräpäivää edeltäneeltä ajalta maksettava korko, viivästyskorkoa on maksettava saman perusteen mukaan kuin ennen eräpäivää.

Jos velallisen sitoumus liittyy kulutusluottosopimukseen tai muuhun 2 §:n 2 momentissa tarkoitettuun sopimukseen, viivästyskorkoa on kuitenkin maksettava saman perusteen mukaan kuin ennen eräpäivää enintään

180 vuorokauden ajan siitä, kun velka on kokonaisuudessaan erääntynyt. Jos velkaa koskeva tuomioistuimen tuomio annetaan ennen mainitun ajanjakson päättymistä, korkoa on maksettava saman perusteen mukaan kuin ennen eräpäivää tuomion antamisesta.

8. Henkilöllisyyden todentamista koskevien tietojen säilyttäminen

KSL 7 luvun 9 b § mukaan: ”Jos rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettua laista ei muuta johdu, luotonantajan on säilytettävä tiedot, joiden perusteella luottoa hakeneen kuluttajan henkilöllisyys on todennettu, viiden vuoden ajan siitä, kun luotto on kokonaisuudessaan erääntynyt maksettavaksi. Luottosopimusta koskevan erimielisyyden synnyttä todentamista koskevat tiedot on kuitenkin säilytettävä siihen saakka, kunnes asia on sovittu tai ratkaistu.

9. Kiskontasäännös

Rikoslain 36 luvun 6 §:n 2 momentin mukaan: ”Kiskonnasta tuomitaan myös se, joka luotonannossa ottaa tai edustaa itselleen tai toiselle korkoa tai muuta taloudellista etua, joka on selvästi epäsuhteessa luotonantajan suoritukseen ottaen huomioon:

- 1) myönnetyn luoton määrä, luottoaika ja luottosopimuksen muut ehdot;
- 2) myönnettyyn luottoon liittyvä luottoriski;
- 3) kulut luotonantajan sellaisista toimista, jotka kuuluvat huolelliseen luotonmyöntämismenettelyyn;
- 4) luoton rahoittamisesta aiheutuneet tavanomaiset kulut;
- 5) luottotoiminnan tavanomaiset yleiskulut.

Yritys voi periä korkolain mukaista viivästyskorkoa korkeampaa korkoa, jos velalle on maksettava tätä suurempaa juoksukorkoa. Viivästyskorko voi olla juoksukoron suuruinen. On kuitenkin muistettava, että kerta-luonteisia palkkioita yms. ei voida velan maksun viivästyessä muuntaa juoksukoroksi ja jatkaa sen perimistä viivästysaikana.

10. Edunvalvontapäätöksen huomioiminen päätöksenteossa

Oikeusvaltioiden keskeisiin periaatteisiin kuuluu yksilön oikeus tulla arvioiduksi oikeiden ja kussakin tilanteessa relevanttien tietojen perusteella.

Holhouslain ja henkilötietolain mukaan luottorekisteriin voidaan merkitä tieto siitä, että henkilölle on määrätty edunvalvoja ominaisuuden ja taloudellisten asioiden hoitoa varten. Edunvalvontapäätös tarkoittaa sitä, että henkilö on erityisen suojan tarpeessa eikä pysty järkevällä tavalla hoitamaan yksin taloudellisia asioitaan.

Vastuullinen luotonanto edellyttää luotonantajan selvittämään luotonhakijan maksukyvyn häneltä itseltään ja asiaankuuluvista rekistereistä sekä ottamaan tiedot huomioon luoton myöntämisessä. Tarkoituksena on estää ylivelkaantumista.

Hyvä luotonantotapa edellyttää, että rekisterissä oleva tieto edunvalvontapäätöksestä otetaan huomioon luottopäätöstä tehtäessä ja että luottoa ei myönnetä ilman edunvalvojan suostumusta.

Jos yritys tekee luottosopimuksen varmistumatta edunvalvojan suostumuksesta, yritys ei noudata vastuulliseen luotonantoon sisältyviä periaatteita sopimussuhteessaan. Yritys soveltaa tällöin kohtuutonta sopimusehtokäytäntöä luottosopimuksen tekemisessä ja toimii KSL 3:1:n vastaisesti.⁹

⁹ Ka:n kannanotto Dnro 2006/41/7195.