

YRITTÄJÄ



# Tekstiviestilainojen perussäännöt

**L**uotontarjoajan 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. Lainantajalle 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 valvontakannanottoja epäselviin ja kuluttajaoikeudelliselta kannalta merkittäviin tekstiviestilainoihin liittyviin ongelmiin. Ohjeessa esitellyt periaatteet koskevat kaikkea etäluottojen tarjontaa, markkinointia ja sopimusehtoja.

## 1. LUOTTOJÄRJESTELMÄSSÄ TUNNISTETTAVA ASIAKAS LUOTETTAVASTI

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

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 vahingonkorvaus-oikeudellisten 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 hyväksyen 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 selvittelyä käynnistämistä ei voi asettaa kuluttajalle.

Järjestelmässä esiintyvien turvallisuuspuutteiden vuoksi on kohtuutonta käyttää ehtoa, jonka mukaan maksulainlyönnistä ilmoitetaan luottotietorekisteriin, jos asiakas ei ole maksanut lainaa takaisin 60 päivän kuluessa eräpäivästä. Ehtoa ei voi siis sisällyttää sopimusehtoihin.<sup>11</sup>

Myös tietosuojavaltuutettu on kiinnittänyt huomiota siihen, että tekstiviestirytysten 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 taloudenhallintaneuvoston antaman suosituksen mukaisesti.**

Taloudenhallinnan neuvottelukunta antoi 23.11.2006 suosituksen todellisen vuosikoron ilmoittamisesta myös sellaisten kulutusluottojen markkinoinnissa, joissa voimassa oleva lainsäädäntö ei siihen velvoita. Neuvottelukunta suositaa, että luottoajan pituudesta, luoton määrästä tai käytetystä mainosvälineestä riippumatta kaikessa yksilöityä kertaluottoa koskevassa markkinoinnissa kerrotaan luoton todellinen vuosikorko. Summaltaan pienissä, lyhytaikaisissa luotoissa voidaan kertoa vuotuinen korko, joka sisältää kaikki luotonantoon liittyvät kustannukset. Suositus koskee kertaluottoja, joihin ei vaadita vakuutta ja joita tarjotaan kuluttajille vakioehdoin, eli luoton hintaa ei neuvotella asiakaskohtaisesti. Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies seuraa suosituksen noudattamista.

## 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. tekstiviestirytysten markkinoinnissa havaittujen puuteiden pohjalta.

### Mitä tietoja markkinoinnissa on annettava?

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

- elinkeinonharjoittajasta: yrityksen nimi, katuosoite, sijaintipaikka, puhelinnumero, sähköpostiosoite, mihin rekisteriin yritys on merkitty ja rekisterin tunnus 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 ennaikainen maksuoikeus (KSL 6 A 8 §, KSL 7 11 a)
- oikeussuojakeinoista: oikeus viedä asia kuluttajavaltuutetun lautakuntaan. (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.**

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 tunnus kyseisessä rekisterissä.
- Asianomaisen valvontaviranomaisen yhteystiedot, jos toiminnan harjoittaminen edellyttää lupaa tai rekisteröintiä;
- Arvonlisäverotunnus, jos palvelun tarjoaja harjoittaa arvonlisäveron alaista toimintaa.

<sup>11</sup> Kuluttaja-miehen kannanotto Dnro 2005/41/3074

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 löydyttävä helposti yrityksen verkkosivuilta.<sup>2</sup>**

## 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.<sup>3</sup>**

Tiedot on annettava, jos välineen tekniset ominaisuudet mahdollistavan sen. Kuluttajansuojalain markkinointisäännökset vaikuttavat siihen, mitä tietoja kussakin mainoksissa on annettava. Nopeasti silmäiltäviksi tarkoitettuisissa mainoksissa ei tarvitse ilmoittaa kaikkia samoja tietoja kuin lehtimainoksissa.

## 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 houkuttaa 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 menojojensa 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

<sup>2</sup> Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamista koskeva laki täydentää muualla lainsäädännössä asetettuja tiedonantovelvoitteita. ..., joista säädetään etäsopimusdirektiivin täytäntönpäpnoa 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.

<sup>3</sup> HE 122/2004, s. 19

voidaan tietojensa tai kokemustensa rajoittuneisuuden vuoksi pitää tavallista alttiimpina markkinoinnin vaikutuksille. Kiistatta nuoret aikuiset kuuluvat tähän ryhmään.

Markkinointia ohjaavista säännöksistä keskeisimmät si-joittuvat 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 johdattaa 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.

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

Kylkiäisten tai markkinointiarpajaisten käyttäminen markkinointikeinona ei sovellu minkäänlaisiin luotonmarkkinointiin. Tekstiviestivippeihin liitettynä 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”.<sup>4</sup> Ohjeistuksesta huolimatta jotkut yritykset antavat lainaa myöhään illalla ja jopa aamu-yön tunteina. Ei ole perustetta sille, että lainasopimus pitäisi tehdä aikana, jolloin yhteiskunnan toiminta yleisesti rauhoittuu.

Jotta aukioloajat eivät lisää harkitsematonta luotonottoa, **palvelun on oltava suljettuna arkinen kello 21-06 sekä viikonloppuina ja pyhinä.**

## Asiakaspalvelun toimivuus

Yrityksen on järjestettävä toimiva yhteydenottokanava asiakkaitaan varten. Reklamaatio- ja maksuviivästystilanteissa 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.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> HE 122/2004, s.24

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 omilla internet-sivuilla. 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. Tietoturvasuosaukset saattavatkin asettaa rajoituksia sille, miten tiedonantovelvollisuus voidaan toteuttaa.<sup>6</sup>

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 käytännösäännöt 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.<sup>7</sup>

### Riittävä harkinta-aika

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

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 täyttämistä ei voi periä maksua

Yritys ei voi veloittaa tiedonantovelvollisuuden täyttämistä kuluttajalta maksua esimerkiksi tekstiviestimaksuna.

## 5. PERUUTTAMISOIKEUS ANTAA KULUTTAJALLE HARKINTA-AIKAA

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 tekemistä.

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

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

<sup>6</sup> HE 122/2004, s.24

sestä. **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

Kulutusuoton 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

Elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus antaa kuluttajalle selkeät peruuttamisohjeet. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus peruuttaa luottosopimus haluamallaan tavalla. Elinkeinonharjoittaja 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 sovelletta-

va 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 elinkeinonharjoittaja 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 ennakkolta 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 pitkän 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 lain-

mukaisuutta, 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. 8

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

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

## 7. VIIVÄSTYSKORKO

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

## 8. 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 maksukyvyyn 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.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ka:n kannanotto Dnro 2006/41/7195.