



ajankohtaista

kuluttajaoikeudesta

31.8.2009

5/2009 Teemana Luotto & Raha

Pääkirjoitus

Välttämätön luotto, välttävät ehdot2

Artikkelit

Finanssikriisi terästä luottojen valvontaa maailmalla.....3

OECD peräänkuuluttaa taloudellista lukutaitoa ja korkeaa kuluttajansuojaa6

Taantumana tuomiin velkaongelmiin etsitään apuja.....8

Asuntolainan viitekoron muuttaminen ei käynytkään leikiten.....10

Luottokortin sopimusehdot hämmensivät12

Quo vadis pikaluotto?.....13

Pitkäaikaissäästämiseen uusia vaihtoehtoja15

Maksupalveluihin muutoksia - miten käy tiliotteen?17

Luottojen markkinoinnissa iskulauseet sordiinolle18

Ostoturvavakuutuksen hyöty luottokortissa oli plusmiinusnolla19

Bonusjahtiin vaikka velkaantumisen uhalla20

Rahan ostokulut läpinäkyviksi21

Toimitus Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen

Toimittajat: Essi Isomäki, Laura Salmi, Maija Puomila, Marianne Saine

Sähköposti: uutiskirje@kuluttajavirasto.fi

Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi>

ISSN 1796-5497

[Pääkirjoitus]

Välttämätön luotto, välttävät ehdot

Välttämättömyyspalveluiden muutoshankkeissa olemme toistuvasti todenneet, kuinka niiden palvelujen, joita me kaikki joudumme käyttämään, hintojen tulisi olla kohtuullisia. Hinnanmääräytymistä ei voi jättää markkinoille silloin, kun kysyntää varmasti riittää. Keskustelua hinnan kohtuullisuuden varmistamisesta on käyty sähkö-, tele- ja viimeksi autokatsastusalalla. Ihmeen vaikeaa on ollut luopua uskosta siihen, kuinka markkinat lopulta näilläkin aloilla varmistaisivat kuluttajille kohtuullisen hintatason. Miksi ihmeessä yritykset möisivät halvalla tuotteita, joita kaikkien on aina pakko ostaa?

Myös luotot ovat jo pitkään olleet käytännön välttämättömyys kuluttajille; luottoyhteiskunnasta ei ole paluuta. Kun näin on, luottojen tarjonta on kyllä kasvanut mutta hintojen kohtuullisuutta ei tälläkään alueella ole saavutettu. Silloin pitää vakavissaan miettiä, miten varmistetaan hintojen kohtuullisuus niille kuluttajille, joista ei moni toimija kilpaile, jotka eivät voi tarjota vakuuksia mutta jotka tarvitsevat luottoa joko päätöksien tai tavallisten tarpeellisten hankintojen tullessa ajankohtaisiksi. Rahoituslaitosten olisikin syytä kehittää pienten halpakorkoisten luottojen tarjontaa, kuten OECD:n suosituskin edellyttää. Myös sosiaalisten luottojen tarjontaa on tarpeen vauhdittaa ja varmistaa, että köyhä ei aina maksa liikaa.

Maksupalveluihin, joita ilman tuskin kukaan myöskään pärjää, kaavaillut muutokset tuovat mukanaan myös nipun uusia toimintatapoja, jotka markkinointiviesteissä helposti näyttävät kuluttajalle välttämättömänä pahana: e-laskuun on pakko siirtyä, pankkikortti vaihtuu luottokorttiin ja tiliotetta ei saa enää paperilla. Mutta onkohan ihan näin? Suoraveloitussjärjestelmiä pitäisi kyllä olla jatkossa muitakin kuin e-lasku, kansainvälinen debit-kortteja on kyllä olemassa ja tiliotteenkin saa vielä kotiin, toivottavasti jatkossakin maksutta. Näitä vanhoja, mutta monen elämää helpottavia vaihtoehtoja vain ei markkinoida ja kuluttaja joutuu tekemään erikseen töitä niiden säilyttämiseksi. Kilpailu kun ei taaskaan näytä takaavan laajaa tarjontaa.

EU:n komissio järjestää keskustelutilaisuuden heti syyskuun alussa vastuullisesta luotonannosta. Iso askel on harpattu aiemmista puheista, joissa keskeisin huoli oli aina, miten kasvattaa kuluttajia. Yritysten vastuullisuus oli ennen finanssikriisiä itsestänselvyys, jota ei juuri sopinut kyseenalaistaa. Suomessa koimme oman lamamme jo 90-luvun alussa ja sieltä asti on jatkunut hyvä perinne velallisen aseman huomioonottamisesta. Suomessa on kehitetty monia oivallisia keinoja ja toimintatapoja sen varmistamiseksi, että velalliset eivät syrjäydy ja että jo alun perin luottoehdot olisivat kohtuullisia.

31. elokuuta 2009

Anja Peltonen
Johtaja

Finanssikriisi terästä luottojen valvontaa maailmalla

Monissa maissa organisoidaan finanssialan valvontaa uudella tavalla, jossa myös kuluttajaviranomaiset ovat mukana. Myös velallisen asemaa parantavia lainsäädäntöhankkeita on vireillä.

Suomessa valvontavastuu rahoitus- ja luottoasioissa on jo kymmeniä vuosia ollut sekä kuluttaja-asiamiehellä että Finanssivalvonnalla (aiemmin Rahoitustarkastuksella). Kuluttaja-asiamiehen mandaatti perustuu laajaan yleistoimivaltaan, joka koskee kaikkea kuluttajakauppaa ja siten myös finanssipalvelujen tarjontaa – tehtävänä on valvoa, että kuluttajansuojalakea noudatetaan. Laaja tarkastelukulma auttaa varmistamaan, että kuluttajakaupan säännösten keskeiset periaatteet tulevat otetuksi huomioon yhtenäisellä tavalla kaikilla toimialoilla, kuten on tilanne esim. sähkö- ja telepuolella.

Finanssivalvonnalla ja kuluttaja-asiamiehellä on rinnakkainen toimivalta ja lakisäätöinen velvollisuus toimia yhteistyössä. Kuluttajavirasto pitää tätä suomalaista mallia joustavana ja virastojen rooleja toisiaan täydentävinä kummankin oman erityisosaamisen ja tarkastelunäkökulmien erilaisuuden vuoksi. Kuluttaja-asiamiehen näkökulma liittyy nimenomaan kuluttajan asemaan, Finanssivalvonnan vastuulla on asiakkaan asema myös silloin, kun asiakkaana on yritys, ja toimijoiden vakavaraisuusvalvonta.

Finanssikriisin myötä eri kansainvälisillä foorumeilla on nyt ryhdytty vaatimaan kuluttajaviranomaisten roolin vahvistamista finanssialan valvonnassa ja pohtimaan sääntelyn tarvetta nimenomaan kuluttajan näkökulmasta. Suomessa tilanne on onneksi ollut toisenlainen, mikä ilmenee mm. luottoehtojen sisällössä. Monissa maissa finanssivalvonta on keskittynyt vakavaraisuuden valvontaan, jolloin markkinointi- ja sopimusehtomenettelyjen valvonta on jäänyt vähemmälle huomiolle tai on syntynyt jopa ristiriitaa valvontanäkökohtien kesken.

Pohjois-Amerikassa uutta sääntelyä ja viranomaisia

Yhdysvalloissa hallitus on kesäkuussa esittänyt uuden kuluttajaviranomaisen perustamista (Consumer Financial Protection Agency CFPA), jonka tehtäviin kuuluisi luotto-, talletus- ja maksuliikennemarkkinoiden kuluttajansuojasta huolehtiminen. Keskeisiä edistettäviä arvoja ovat läpinäkyvyys, selkeys, kohtuus, vastuullisuus ja saatavuus. Viraston perustaminen on osa presidentti Obaman laajempaa finanssialan sääntelyohjelmaa (Financial Regulation Plan). Vireillä on myös uuden yhteistyöelimen perustaminen (Financial Services Oversight Council). Sen tehtäväksi tulisi koordinoida sääntelyä ja riitojen ratkaisua sekä tunnistaa merkkejä mahdollisista uusista riskeistä.

Kanadassa on jo vuodesta 2001 toiminut erityinen finanssialan kuluttajavirasto (Financial Consumer Agency of Canada FCAC). Sen tehtävänä on mm. valvoa kuluttajansuojalainsäädännön noudattamista finanssialalla sekä tuottaa kuluttajille kaupallisesti riippumatonta ja helposti ymmärrettävää tietoa finanssipalveluista.

Finanssikriisin johdosta Kanadassa ollaan uudistamassa luottoja koskevaa lainsäädäntöä. Tavoitteena on rajoittaa käytäntöjä, jotka eivät ole suotuisia kuluttajille. Vastuulliseen luotonantoon pakottaa mm. säännös, jonka mukaan luotonantaja ei saa enää nostaa asiakkaan luottorajaa ilman tämän nimenomaista suostumusta. Saldorajan ylitysmaksuja ei saa periä, jos ylitys johtuu yritysten tekemistä varauksista eikä tosiasiallisesta luoton käytöstä. Lisäksi kuluttajalle on tarjottava kuukausittain etukäteistietoa tiedossa olevista koronmuutoksista – tämä mahdollistaa sen, että kuluttaja voi tehdä oman taloutensa kannalta järkeviä päätöksiä. Kuluttajalle on myös kerrottava esimerkin avulla, miten kauan hänen kestää maksaa luotto minimikuukausilyhennyksin – harva nimittäin tulee hahmottaneeksi, että esimerkiksi 1000 euron luoton ta-

kaisinmaksu minimilyhennyksin 18 %:n korolla kestää 10 vuotta. Minimilyhennysten käyttö on kannattavaa lainanantajalle, mutta epäsuotuisaa kuluttajalle – jos hänellä vain on varaa, hänen kannattaa lyhentää lainaansa nopeammin. Tällaisiin asioihin lainanantajan olisi jatkossa kiinnitettävä asiakkaan huomiota.

Kansainväliset järjestöt aktiivisina

Finanssialan kuluttajansuojakysymykset ovat olleet esillä kevään aikana myös OECD:ssä. Kesäkuussa OECD julkisti suosituksensa kuluttajien taloudellisen tietämyksen lisäämiseksi. Finanssikriisin analysointi on johtanut päätelmään, että taloudelliseen lukutaitoon ja kuluttajansuojaan liittyviin kysymyksiin on finanssialan valvonnassa ja sääntelyssä kiinnitetty liian vähän huomiota. OECD:n suosituksia esitellään tarkemmin toisaalla tässä lehdessä.

Myös EU:ssa ollaan uudistamassa finanssialan valvontajärjestelmää. Toukokuussa EU:n komissio julkisti asiasta suunnitelman, ja siitä järjestettiin julkinen kuuleminen, joka päättyi heinäkuussa. Euroopan kuluttajajärjestöjen liitto BEUC on kritisoinut suunnitelmaa siitä, ettei siinä ole sen mielestä otettu kuluttajansuojanäkökulmaa tarpeeksi huomioon.

Syyskuun alussa komissio kuulee eri tahoja vastuullisesta luotonannosta, mikä on tärkeää siitä syystä, että tunnustetaan yritysten vastuullisuuden tarve. Tähän asti on pikemminkin korostettu kuluttajien vastuuttomuutta.

BEUC on laajemminkin ottanut kantaa finanssikriisin jälkihoitoon ja tarpeisiin kehittää finanssipalvelujen kuluttajansuojaa. BEUC on tiivistänyt keskeiset kehittämiskohteet Ruotsin puheenjohtajuuskauden evästyksissään.

Lue BEUCin evästykset

Euroopan kuluttajajärjestöjen liiton (BEUC) evästyksiä finanssikriisin hoitoon

1. Valvontaa ja sääntelyä on vahvistettava

- Euroopan maissa tarvitaan nykyistä vahvempia ja itsenäisiä kansallisia valvontaviranomaisia
- Näiden tulisi kiinnittää huomiota erityisesti mainonnan valvontaan, taloudellisen informaation sisältöön ja kohtuuttomiin käytäntöihin sekä ottaa vastuulleen kuluttajille suunnattavat ns. early warning –järjestelmät
- Sektorikohtaiset pankki-, vakuutus- ja sijoitusvalvontaviranomaiset on yhdistettävä, koska finanssilaitosten toimintakin on yhdistynyt ja tuotteita tarjotaan kuluttajille yhdistelminä. Regulaattorien ja valvojien yhteistyötä on tiivistettävä.
- Tarvitaan myös ylikansallinen valvontaelin, joka voi puuttua rajat ylittävään tarjontaan. Talletussuojasäännökset on yhtenäistettävä ja niiden on oltava voimassa myös silloin, kun talletuksia tarjotaan toisten maiden kansalaisille.
- Sitovat EU-tason säädökset ovat välttämättömiä, sillä suositukset ja itsesääntely ovat osoittaneet rajansa erityisesti finanssialalla – sääntelyn aukot on syytä paikata.

2. Informaation laatua on parannettava

- Kuluttajille on tarjottava hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekoa informaatiota, joka on tiivistettyä, selkeätä, hyvin jäsenneiltyä ja nostaa esiin olennaisimmat asiat.

- Sijoitustuotteille on kehitettävä riski-indikaattori, joka kertoo mm. onko sijoituksen pääoma suojattu
 - Rahoituspalvelujen standardisointia on tarpeen kehittää, jotta eri tuotteiden tärkeimpiä ominaisuuksia on mahdollista vertailla keskenään.
 - Sijoitustuotteiden markkinointia ja mainontaa on säädeltävä nykyistä tiukemmin.
3. Talousneuvontaa on lisättävä
- Kuluttajat tarvitsevat riippumatonta neuvontaa, joka ei liity rahoituspalvelujen myyntitilanteeseen – tällä hetkellä kuluttajat saavat neuvontaa lähinnä vain pankeista ja muista finanssipalveluja myyvistä yrityksistä. Neuvontaorganisaatioista on pulaa kaikissa Euroopan maissa.
 - Kuluttajille on tarjottava tietoa sekä sijoittajien että neuvontaa tarjoavien toiminnan luotettavuudesta.
4. Vastuulliseen luotonantoon on kiinnitettävä huomiota
- Vaihtuvakorkoisiin lainoihin liittyviä riskejä on rajoitettava, esim. korkovaihtelulle voisi asettaa katon, markkinoinnissa ei pitäisi käyttää alkukauden alhaisen korkojakson houkutusja ja ylipäättään lainamallia koskevan informaation laatua voisi parantaa.
 - Lainanantajan pitäisi kantaa vastuuttoman lainapäätöksen seuraukset, kuten esim. Belgian lainsäädäntö linjaa, eikä jättää niitä kuluttajan maksettavaksi.
 - Lainamenettelyjä, jotka voivat vakavasti vaarantaa kuluttajan maksukyvyyn, pitää säännellä kuluttajansuojanäkökulmasta, esim. valuuttalainoja, luottojen ja sijoitustuotteiden yhdistelmiä ja luottokorttiluottoja.
 - Kulutusluottodirektiivin implementointia on syytä seurata ja arvioida kuluttajansuoja riittävyden näkökulmasta.
5. Finanssipalveluja välittäviä toimijoita koskeva lainsäädäntö pitää yhtenäistää
6. Maksupalveluja pitää yksinkertaistaa ja helpottaa
- Maksupalveludirektiivin soveltamiseen on kiinnitettävä huomiota, jotta sen tavoitteet toteutuvat – kotimaisten ja rajat ylittävien maksumenettelyjen pitäisi helpottaa, olla kohtuuhintaisia ja turvallisia käyttää.

OECD peräänkuuluttaa taloudellista lukutaitoa ja vahvaa kuluttajansuojaa

Kesäkuussa OECD julkisti suosituksensa kuluttajien taloudellisen tietämyksen lisäämiseksi. Finanssikriisin analysointi on johtanut päätelmään, että taloudelliseen lukutaitoon ja kuluttajansuojaan liittyviin kysymyksiin on finanssialan valvonnassa ja sääntelyssä kiinnitettävä liian vähän huomiota.

OECD on koonnut luettelon hyvistä käytännöistä, jotka edistävät luottoihin liittyvää tietämystä ja kuluttajansuojan voimistamista. Ne ovat syntyneet osana laajempaa kuluttajakasvatusprojektia ja ne täydentävät finanssialan yleisiä toimintaperiaatesuosituksia vuodelta 2005.

Finanssialan toimintatapoja on uudistettava

Finanssialan yrityksillä ja välittäjillä on tärkeä rooli selkeän informaation edistämiseksi, minkä pitäisi-kin muodostua itsestään selväksi osaksi yritysten vastuullisia toimintatapoja. Yritykset ovat vastuussa siitä, että heidän työntekijänsä ovat riittävän koulutettuja ja päteviä opastamaan asiakkaita luottojen valinnassa. Yritysten pitäisi varmistaa, että asiakkaat ymmärtävät käytetyt termit ja luottoehtojen merkityksen. OECD suosittelee myös standardisoidujen lomakkeiden käyttöä helpottamaan tarjottuun luottoon perehtymistä. Lisäksi luotonantajien olisi suotavaa esitellä internet-sivuillaan kaikki luottotuotteet hintatietoineen helposti ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaille olisi myös hyvä tarjota taloudellista lukutaitoa edistävää tietoa ja kampanjoita, mutta ne on syytä pitää erillään markkinointiaineistosta ja muusta mainonnasta.

Rahoituslaitoksia tulisi kannustaa kehittämään lyhytkestoisia luottotuotteita ja räätälöityjä jakelukanavia, jotka parhaiten vastaavat äkillisiin pienten luottojen kysyntään kohtuuhintaan, erityisesti heikoille kuluttajaryhmille. Niiden myöntämiseen voisi liittää taloudellisen lukutaidon opastusta ja lainan takaisinmaksun ohjausta.

Asuntolainan ottaminen on monen kuluttajan suurin taloudellinen päätös. Suosituksessa kehoitetaan harkitsemaan lainsäädännöllisiä keinoja sen varmistamiseksi, että luotonantajat arvioivat kuluttajan takaisinmaksukyvyyn riittävyttä ennen luottopäätöstä.

Taloudellisen lukutaidon merkitys

Ensinnäkin taloudellisen lukutaidon merkityksen tunnistaminen on tärkeää, ja sen edistämiseen pitäisi panostaa sekä osana talouskasvatuksen kokonaisuutta että yksittäisin projektein. Kaikkien asianosaisten yhteistyö on suotavaa, ja mitä nuorempina ihmiset voivat opastusta alkaa saada, sen parempi. Opetuksessa ja valistuksessa on tärkeää hyödyntää otolliset elämäntilanteet, kuten työelämään siirtyminen, asunnon ostaminen, lapsen syntymä jne. Tavoitteena on, että ihmiset voivat

- saavuttaa sellaiset tiedot ja taidot, joita tarvitaan velallisen oikeuksien ja velvollisuuksien ymmärtämiseksi ja mahdollisten luottovaihtoehtojen hahmottamiseksi
- tietää, mistä voi tarvittaessa löytää luotettavaa tietoa ja apua
- tietää, miten he voivat suojata itseään ja sukulaisiaan sekä tehdä harkittuja ja vastuullisia päätöksiä luottomarkkinoilla
- kehittää taloudellisen suunnittelun taitojaan siten, että he osaavat ottaa huomioon mahdollisia muutoksia omassa elämässään ja tuloissaan
- ymmärtää huonojen luottovalintojen ja luottojen hoidon laiminlyönnin seurauksia.

Markkinoiden luotettavuutta, läpinäkyvyyttä, tehokkuutta ja kilpailua edistetään mm. vakavaraisuusvalvonnan, markkinoilla käytettyjen toimintatapojen valvonnan ja kuluttajansuojan avulla. Jatkossa luottoja koskeva valistus pitäisi nähdä entistä selkeämmin näiden rinnalla yhtenä keskeisenä keinona edistää markkinoiden toimivuutta. On tärkeää huomata, ettei valistuksella voi korvata valvontaa, mutta se voi täydentää valvonnan vaikutuksia.

Tutkimustietoa tarvitaan

Talousvalistuksen vaikuttavuutta on vaikea kehittää ilman tutkittua tietoa. Kysyntää on ainakin näille tutkimusaiheille:

- huonojen luottopäätösten vaikutuksia kuluttajiin ja heidän perheisiinsä pitäisi tutkia nykyistä systemaattisemmin, ja analysoida erityisesti heikkojen kuluttajaryhmien kohtaamia riskejä.
- pitäisi tutkia myös sitä, mikä vaikutus kuluttajan taloudellisella lukutaidolla ja omatoimisuuden määrällä on heidän luottovalintoihinsa ja altistumisella huonoille luottopäätöksille
- väestön koulutustarvetta pitäisi selvittää ja arvioida – miten se vaihtelee kuluttajaryhmittäin ja mistä tiedonpuutteet johtuvat
- talouskasvatusohjelmien onnistuneisuutta pitäisi systemaattisesti arvioida.

Lue lisää:

Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis - Release of OECD's Recommendation on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit

http://www.oecd.org/document/39/0,3343,en_2649_15251491_43269479_1_1_1_37467,00.html

Taantuman tuomiin velkaongelmiin etsitään apuja

Velkaongelmia helpottavia lainsäädäntötoimia pohdittiin oikeusministeriön johdolla huhtikuun lopulla. Keinoja etsittiin myös hallituksen maksukyvyttömyyslinjausten toteuttamiseksi. Kuluttajavirasto nosti esiin näkökohtia velkaantuneen kuluttajan aseman parantamisesta.

Hallitus asetti ns. puolivälipolitiikkariihessään tavoitteeksi mm. yritysten ja yksityishenkilöiden kannustaminen varhaiseen avun hakemiseen. Lisäksi konkurssiin joutuneille yrittäjille ja ylivelkaantuneille olisi annettava uusi mahdollisuus ja heidän paluutaan yrittäjätoimintaan nopeutettava maksuhäiriöpolitiikkaa ja velkajärjestelyprosesseja tarkistamalla. Huhtikuuisessa, laajapohjaisessa keskustelutalaisuudessa etsittiin käytännön keinoja päästä tavoitteisiin.

Kuluttajavirasto katsoo, että tavoitteisiin pääsemistä edistettäisiin mm. nopeuttamalla velkajärjestelyjen aloittamista, ottamalla huomioon luottojen voimakas markkinointi velkaantumista edistävänä elementtinä, lyhentämällä maksuhäiriömerkinnän aikarajaa, ottamalla sosiaalinen luototus laajemmin käyttöön ja kehittämällä määrätietoisesti talous- ja velkaneuvontaa.

Velkajärjestelyn aloittamista tärkeä nopeuttaa

Velkajärjestelyn esteperusteet saattavat synnyttää tilanteen, jossa velkajärjestelyn aloittaminen siirtyy epätarkoituksenmukaisesti. Jos työttömyyttä tai opiskelua pidetään vain väliaikaisesti maksukykyä heikentävinä, velkajärjestelyä ei voida aloittaa. Yleisen käytännön mukaan työttömyyden on tullut kestää noin vuoden ennen kuin velkajärjestely voidaan aloittaa. Tämä odotusaika saattaa johtaa oman asunnon menettämiseen, jos asuntolainaa ei kykene hoitamaan. Asuntolainaa voidaan irtisanoa ja pantti realisoida keskimäärin alle vuodessa nykyisten kuluttajansuojalain säännösten mukaan. Velkajärjestelyn esteiden lisäksi on selvitettävä mahdollisuudet säilyttää oma asunto silloin, kun esim. yllättävä työttömyys aiheuttaa maksuvaikeuksia, mutta henkilö ei ole ylivelkainen.

Myös velkaneuvonnan liian pienet resurssit hidastavat neuvontaa ja järjestelyn aloittamista. Kuluttajien tietoisuutta velkaneuvonnasta tulisi lisätä esimerkiksi jakamalla tietoa työvoimahallinnossa ja työpaikoilla irtisanomisiin johtavien YT-neuvottelujen yhteydessä tai niiden jälkeen.

Kuluttaja ei aina yksin vastuussa kevytmielisestä velkaantumisesta

Kevytmielistä velkaantumista pitäisi pitää velkajärjestelyn esteenä vain silloin, kun velallinen tietoisena siitä, että ei kykene velkojen takaisinmaksuun, velkaantuu lisää. Elämme luottoyhteiskunnassa, missä hankintojen rahoittaminen luotolla on tavanomaista. Luoton ottamiseen kehoitetaan markkinoinnissa monin tavoin. Korttiluottoja on markkinoinnissa tarjottu ja myös tyrkytetty kuluttajille kaikkialla kuten esimerkiksi kodinkone- ja huonekaluliikkeissä.

Uusi ilmiö luottokorttien markkinoinnissa ovat ns. brändätyt luottokortit. Pankkien lisäksi myös monet kauppaketjut tarjoavat luottokortteja, joiden käyttöön liitetään usein kyseiselle kortille kuuluvia lisäetuja. Lisäetuja käytetään esimerkiksi siten, että etuja annetaan vain luotolla maksaville tai uuden luoton ottaville. Näin kuluttajilla on yhä useammin useita luottokortteja, mikä lisää ylivelkaantumisen riskiä.

Euroopan yhtenäisen maksualueen johdosta kotimaisia pankki- ja yhdistelmäkortteja vaihdetaan kansainvälisiin SEPA- kortteihin. Kuluttajille ei aina riittävän selkeästi kerrota mahdollisuudesta vaihtaa kotimainen pankkikortti kansainväliseen VisaDebit- korttiin vaan pankkikortin tilalle tarjotaan yleensä luotollista yhdistelmäkorttia. Pikavippejä markkinoidaan voimallisesti televisiossa, lehdissä ja netissä.

Kun kuluttajalle tulee maksuvaikeuksia, velkaantumisen kevytmielisyyttä pitää tarkastella ottaen huomioon luottojen voimakas markkinointi. Maksuvaikeuksien syntymistä ei voi laittaa vain kuluttajan vastuulle, jonka ajatellaan käyttäytyneen kevytmielisesti, jos hän toiminut kuten luotonantajat markkinoinnissaan viestittävät. Etenkin nuorten osalta kyse ei pikavippiä otettaessa useinkaan ole kevytmielisestä velkaantumisesta vaan lyhyen kokemuksen aiheuttamasta ymmärtämättömyydestä. Vastuuta nuorten velkaantumisesta pikavipeillä pitää siirtää myös luotonantajille. Lisäksi luottojen

markkinoinnissa pitää lainsäädännössä edellyttää erityistä maltillisuutta ja kieltää alennuksen tai muun välittömän edun antaminen vain luotolla maksaville.

Huomiota myös maksuhäiriömerkintöjen keston ja sosiaaliseen luototukseen

Maksuhäiriömerkintä lisää syrjäytymisriskiä. Merkintä vaikeuttaa monin tavoin käytännön elämää ja voi olla esteenä mm. opintolainan ja työpaikan saamiselle. Siksi merkinnän kestoajaa tulisi nykyisestä lyhentää niiden henkilöiden kohdalla, joille ei tule uusia merkintöjä tietyn ajan kuluessa. Maksuhäiriömerkintä tai -merkinnät voivat olla seurausta lyhytaikaisesta ja ohimenevästä yllättävästä tilanteesta kuten yllättäen alkaneesta työttömyydestä. Myös nuorilta aikuisilta, joille merkintä on ensimmäinen eikä uusia merkintöjä tule, tulisi merkintä poistaa nopeammin. Nykyisin merkinnän kesto voi lyhentää kolmesta vuodesta kahteen vuoteen maksamalla velan.

Kuntien tarjoamalle sosiaaliselle luototukselle olisi yhä useammin kysyntää. Nykyisin sosiaalista luototusta käytetään pääasiassa velkojen järjestelyyn. Osassa kuntia sosiaalista luototusta ei käytetä lainkaan. Sosiaalisen luoton käyttötarkoituksena voisi nykyistä useammin olla myös hankintojen rahoittaminen ja epäsäännöllisen tulovirran tasoittaminen. Markkinoilla ei välttämättä ole tarjolla kohtuuhintaista luottoa kuluttajille, joilla on maksuhäiriömerkintä tai joilla on epäsäännölliset tulot. Kuluttajat, joilla on epäsäännölliset ja alhaiset tulot, ottavat nykyisin pikavippejä, kun he tarvitsevat luottoa.

Talous- ja velkaneuvonnan kehittäminen paikallaan

Työ- ja elinkeinoministeriön teettämä selvitys talous- ja velkaneuvonnan kehittämistarpeista on ollut lausuntokierroksella. Kuluttajavirasto pitää tärkeänä neuvonnan lisäresursointia, sillä palvelun nopea saatavuus on velkaongelmissa ratkaisevan tärkeää – odotusaikana velkaongelmat voivat nopeasti vaikeutua. Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen on osoittautunut tehokkaaksi keinoksi parantaa palvelujen saatavuutta ja tasoittaa alueellisia eroja.

Talous- ja velkaneuvonta liittyy keskeisesti kuluttajan aseman turvaamiseen. Kuluttajaviraston työssä kuluttajan asema velallisena on aina ollut keskeinen näkökulma. Hyvin tulosten saavuttaminen edellyttää jatkossakin, että virasto saa tietoa neuvojen kentällä havaitsemista epäkohdista, vaikka neuvonnan ohjaus siirtyisikin oikeusministeriölle. Vaikeuksissa olevan velallisen ei näet voine odottaa jaksavan itse aktiivisesti raportoivan kohtuuttomista menettelytavoista markkinoilla.

Kuluttajavirasto myös valvoo saatavien perinnästä annetun lain nojalla vapaaehtoisten velkasovintojen ehtoja, ja lain esitöiden mukaisesti toimivalta ulottuu velkasovinnon mahdollisuuksien selvittämiseen sekä tuomioistuinkäsittelyn ja maksuohjelman aikaisiin perintätoimiin.

Lue lisää:

Aku 2/2009, Selvitysmies: Lisää rahaa talous- ja velkaneuvontaan, palvelu oikeusaputoimistoihin
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/060209/>

Asuntolainan viitekoron muuttaminen ei käynytäkään leikitte

Pankkien toimintatavat ovat osoittautuneet vaihteleviksi tilanteissa, joissa kuluttajat ovat halunneet vaihtaa asuntolainansa viitekorkoa. Kuluttajavirasto on muistuttanut pankkeja kuluttajansuojalain vaatimuksista.

Luottosuhteen sisällön on vastattava markkinoinnissa luotua kuvaa

Pankit ovat 2000-luvulla markkinoineet kulutusluottoja korostaen viitekoron vaihdon joustavuutta. Kuluttajat ovat kummastelleet viitekoron vaihdosta perittävien maksujen korotuksia ja lainan marginaalin muuttamista. Lainasta keskusteltaessa kuluttajille on mm. kerrottu, kuinka helposti viitekorkoa voi vaihtaa milloin tahansa ja että siitä ei koidu joko lainkaan kuluja tai ainakin hyvin pieni maksu.

Kuluttajan halutessa viitekoron muuttamista luotonantajan on otettava huomioon, millaisia tietoja kuluttajille on aikanaan annettu luottosuhteesta, sen ehdoista sekä hinnastosta. Esimerkiksi jos asuntoluottoa on markkinoitu ehdoiltaan joustavana, viitekoron muuttamista milloin tahansa helposti toteuttavana toimenä tai hinnastossa on kerrottu toimen hinta, kuluttajilla on oikeus olettaa luotonantajan toimivan annettujen tietojen mukaisesti.

Hinnat ja ehdot esiin

Monet pankit ovat käytännössä olleet halukkaita viitekoron muutoksiin ja ovat hinnoitelleet toimenpiteen läpinäkyvästi. Vaikka toimenpide on hinnoiteltu erikseen, sille on voitu kuitenkin asettaa hinnastosta ilmeneviä ehtoja viitekoron vaihtamisen vaihtovälistä tai kuluttajan valittavana olevista viitekorroista. Nämä rajoitukset ovat sallittuja, kunhan ne selkeästi kerrotaan hinnastossa.

Osa pankeista on edellyttänyt, että kuluttajien ehdottamien muutosten yhteydessä muutetaan korkoehtoa ja luottokustannuksia muiltakin osin. Pankin ovat saattaneet edellyttää muutosten toteuttamisen ehtona esimerkiksi sitä, että korkoehtoon sisältyvää pankin marginaalia korotetaan tai että pankille korvataan muutoksen seurauksena muodostuva negatiivinen korkoero.

Tietyissä tilanteissa kuluttajalla on kuitenkin perusteltu oikeus olettaa, että viitekoron muutos toteutetaan kajoamatta muuhun sopimukseen ja korottamatta marginaalia. Näin on silloin, kun pankin hinnastossa on kerrottu viitekoron vaihtamisesta perittävä maksu, kuluttajalle on lainasta neuvoteltaessa markkinoitu vaivatonta viitekoron vaihtomahdollisuutta tai viitekorkomuutoksia on käytännössä yleisesti toteutettu tietyllä vakiintuneella tavalla. Kuluttajalta ei voida myöskään edellyttää suostumista marginaalin nostamiseen, silloin kun hän haluaa käyttää aiemmin markkinoitua kulutonta mahdollisuutta maksaa tietyn ajan vain lainansa korkoja.

Silloin kun kyse ei ole edellä kuvailuista tapauksista, pankki voi torjua kuluttajan ehdotuksen viitekoron vaihtamisesta tai määritellä toimenpiteestä perittävät kohtuulliset kustannukset ja ehdottaa omalta puoleltaan osana normaalia sopimusneuvottelua myös muita muutoksia sopimukseen.

Luotonantajan on kerrottava muutoksen seurauksista

Luotonantajan on kerrottava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi, miten korkoehdon muuttaminen vaikuttaa luottosuhteeseen. Erityisesti on kerrottava siitä, jos viitekoron muutos johtaisi vanhan luottosopimuksen korvaamiseen kokonaan uudella luottosopimuksella. Kuluttajan huomiota on kiinnitettävä erityisesti sopimusehtoihin, jos sopimukseen liitetään uudet vakioehdot. Uusiin ehtoihin on esimerkiksi mahdollista varata pankille oikeus korottaa lainan korkoa pankin vakavaraisuuden ollessa uhattuna. Tällaisessa tilanteessa kuluttajille on siis varattava riittävä harkinta-aika sopimukseen ja sen ehtoihin perehtymiseksi.

Myös muutoksen vaikutukset verotukseen ja vakuutuksiin on käytävä läpi. Mikäli kulutusluotolla on takaajia tai vierasvelkapantti antajia, myös heidän asemansa on otettava huomioon viitekorkoa muutettaessa. Pankin on noudatettava luottosuhteessa vastuullisuutta ja pyrittävä ottamaan huomioon asiakkaan taloudellinen turvallisuus.

Luottokortin sopimusehdot hämmensivät

Kun luottokortin ehtoja muutetaan, asiakkaille on annettava muutoksista riittävästi selkeää ja oikeaa tietoa. Sopimusehdoissa ei myöskään voi lukea jotain, joka ei käytännössä toteudu reaaliaimailmassa.

Nordea lähetti asiakkailleen kirjeen, jossa kerrottiin Visa-kortin laskutusjakson ja eräpäivän muuttamisesta. Kirje ei kuitenkaan Kuluttajavirastoon tulleiden ilmoitusten perusteella ollut tarpeeksi yksiselitteinen. Enemminkin se herätti asiakkaita epätietoisuutta siitä, mitä muutokset käytännössä tarkoittavat ja millaisia vaikutuksia niillä on.

Kirjeessä todettiin, että kortti toimii samalla tavalla kuin ennenkin, jos asiakas hyväksyy lyhennysprosentiksi 100%, eli lyhentää aina koko luottosumman kerralla. Lisäksi todettiin, että ostoksille saa keskimäärin 30 päivää korotonta maksuaikaa.

Todellisuudessa kortti ei kuitenkaan toiminut niin kuin aikaisemmin. Korotonta maksuaikaa oli saanut ennen muutosta keskimäärin 45 päivää ja eräpäivä oli ollut kuun viimeinen päivä. Muutos merkitsi sitä, että koroton maksuaika lyheni.

Kuluttajaviraston ja Nordean neuvotteluissa pankki kertoi Kuluttajavirastolle varautuneensa mahdollisiin kortinvaihdoksesta aiheutuviin ongelmiin. Nordea muun muassa tarjosi asiakkaille mahdollisuutta korottaa luottorajaa tilapäisesti. Pankki lähetti myös uuden kirjeen, jossa muutoksista oli kerrottu ensimmäistä kirjettä tarkemmin. Lisäksi asiasta laitettiin tietoa pankin verkkosivuille ja verkkopankkiin.

Ehdot elävät vain paperilla

Kuluttajavirastoon tuli yhteydenottoja myös Nordean Visa-kortin verkkokauppaa koskevasta käyttöehdosta. Ehdon mukaan kortilla saa maksaa vain sellaisissa verkkokaupoissa, joilla on Verified by Visa -tunnus. Äimistyneet asiakkaat olivat huomanneet ehdon vasta jo jonkin aikaa korttia käytettyään.

Asiakkaiden mukaan Nordeasta oli vastattu heille, että rajoitusta ei tarvinnut ottaa kirjaimellisesti. Kortilla voisi maksaa muistakin kuin Verified by Visa -tunnuksella varustetuista verkkokaupoista tilattuja ostoksia.

Kuluttajavirasto kiinnitti huomiota myös käyttöehtoon, jonka mukaan kortti voidaan asettaa myyntikieltoon, jos asiakkaalla on muu maksuviivästys tai julkinen maksuhäiriö. Pankille painotettiin, että jos asiakas on hoitanut luottosuhteensa moitteettomasti, häntä ei voi asettaa myyntikieltoon. Nordea totesi, että se ei ole soveltanut verkkokauppaa eikä maksuviivästystä koskevaa ehtoa kertakaan käytännössä. Kumpikin ehto muutetaan vastaamaan todellisuutta maksupalveludirektiivin voimaantulon yhteydessä marraskuussa 2009.

Quo vadis pikaluotto?

Suomessa on tarjottu useamman vuoden ajan tekstiviestillä ja internet-sivujen kautta otettavia kulutusluottoja. Uusi luottomuoto hakee edelleen paikkaansa ja siihen liittyviä oikeudellisia ja sääntelyyn liittyviä rajoja haetaan parhaillaan.

Pikaluottoyrityksiä kuluttajansuojan näkökulmasta valvova Kuluttajavirasto on ollut pitkään huolissaan tekstiviesteillä luottoja tarjoavien yhtiöiden toiminnasta. Virasto on ohjeistanut erityisesti tekstiviestiluottoja tarjoavia yrityksiä, käynyt neuvotteluja ja saattanut ennakkotapauksen markkinaoikeuteen vuonna 2007, josta ratkaisu saatiin keväällä 2009.

Pikaluottoja koskevaa lainsäädäntöä ollaan myös muuttamassa ja pikaluotoista on annettu vastikään hallituksen esitys eduskunnalle, jota seuraavaksi käsittelee talousvaliokunta.

Markkinaoikeus linjaa pikavippien pelisääntöjä

Markkinaoikeus antoi päätöksensä Kuluttajaviraston viemästä tapauksesta toukokuussa 2009. Päätöksen mukaan tekstiviestiluottoja tarjoavan Oy Atlas Invest Ab:n on lakattava tarjoamasta luottoja ympärivuorokautisesti ja tekemästä luottosopimuksia, ennen kuin on toimittanut sopimusehdot ja muut tarvittavat tiedot asiakkaalle henkilökohtaisesti sekä antanut hänelle aikaa tutustua niihin. Yhtiö ei myöskään voi enää markkinoida vippejä nopeutta korostavilla mainoslauseilla.

Lainansaannin nopeuden ja ympärivuorokautisen aukioloajan korostaminen on ristiriidassa luotonhakemisessa tarvittavan harkinnan kanssa. Luotonantajan ei ole sopivaa käyttää markkinointia, joka lisää harkitsematonta luotonottoa ja sitä kautta ylivelkaantumista.

Markkinaoikeus katsoi, että pikaluoton ottavalla kuluttajalla on oltava riittävästi aikaa lukea ennakkotiedot ja sopimusehdot, ennen kuin hän tekee sopimuksen. Lainan tilaamisen ja rahojen saamisen välille tulisi siksi jäädä riittävästi aikaa. Markkinaoikeus kielsi yhtiötä näin ollen maksamasta yöaikaan haettua vippiä ennen kello seitsemää aamulla ja markkinoimasta vippiä nopeutta korostavilla mainoslauseilla.

Sopimusehtojen kohdalla ei markkinaoikeuden mukaan riitä, että yhtiö kertoo tietojen olevan kuluttajan luettavissa esimerkiksi yhtiön nettisivuilla, vaan tiedot on toimitettava esimerkiksi kuluttajan sähköpostiin ennen lainasopimuksen tekemistä. Näin turvataan se, että asiakkaalla on sopimuksesta oma kappale, johon hän voi vedota mahdollisissa riitatilanteissa.

Pikavippien merkittävä käyttäjäryhmä ovat alle 30-vuotiaat nuoret aikuiset, joilla on vielä verrattain vähäinen kokemus oman talouden ja velan hoidosta. Siksi markkinoinnin sopimattomuutta arvioitiin erityisesti nuorten aikuisten näkökulmasta.

Kuluttajavirasto katsoo, että markkinaoikeuden ennakkopäätöksestä ilmenevät periaatteet koskevat muitakin pikavippiyhtiöitä. Virasto edellyttää, että myös ne ottavat päätöksen huomioon toiminnassaan.

Lakimuutoksia tiedossa

Eduskunnassa on parhaillaan käsiteltävänä lakiesitys, joka vaikuttaa laajemminkin luottojen tarjontaan. Lakiesitys koskee pikaluottoja, jotka ovat tyypillisesti nopeasti saatavia, laina-ajaltaan lyhyitä kulutusluottoja, joiden saaminen ei edellytä vakuuksia. Laina myönnetään tekstiviestillä tai Internetissä tehtävän lainahakemuksen perusteella. Lakiesityksessä otetaan kantaa mm. todellisen vuosikoron esittämiseen ja luotonhakijan tunnistamiseen. Myös luottokiskontaa ja viivästyskoron määräytymistä koskevat säännökset on samassa yhteydessä otettu uudelleen arviointiin.

Lakiesityksen mukaan myös pienten ja lyhytkestoisten lainojen markkinoinnissa tulee jatkossa ilmoittaa luoton todellinen vuosikorko. Nykyisin tätä velvollisuutta ei ole ja luottojen vertailu on ollut hankalaa. Myös markkinaoikeuden linjaamaa lainan myöntämisen aikarajoitusta ollaan kirjaamassa lakiin.

Kiskontaa vai ei?

Esityksessä ehdotetaan rikoslain luottokiskontaa koskevaa säännöstä ajanmukaistettavaksi. Pikaluottoyhtiöiden menettelyä ei ole pidetty tutkintaan johtavana rikoslain tarkoittamana kiskontana. Voimassa olevan rikoslain säännöksen mukaan otettua tai edustettua korkoa verrataan rahoituslaitosten vastavassa luotonannossa ottamaan korkoon. Koska rahoituslaitokset eivät ole tarjonneet pikaluottoja vastaavia luottomuotoja, mahdollisuus soveltaa voimassa olevaa säännöstä pikaluottoihin on ollut epäselvä. Ehdotuksen mukaan kiskonnin rangaistavuus edellyttää, että koron tai muun taloudellisen edun ja luotonantajan suorituksen välinen epäsuhta on selvä.

Ei ole mahdollista asettaa tiettyä todellisen vuosikoron määrää, jonka ylittyessä kyse olisi aina kiskonnasta, koska kyse on säännöksessä mainittujen seikkojen nojalla tehtävästä kokonaisarvioinnista. Pienissä ja lyhytaikaisissa luotoissa luoton todellinen vuosikorko voi nousta korkeaksi ilman, että kyse on kiskonnasta. Näissä luotoissa esimerkiksi huolelliseen luotonmyöntömenettelyyn kuuluvista toimista aiheutuvat, luoton suuruudesta riippumattomat kustannukset vaikuttavat luoton todelliseen vuosikorkoon enemmän kuin suuremmissa ja pidempiaikaisissa luotoissa. Toisaalta tämä merkitsee sitä, että määrältään suuremmissa ja pidempiaikaisissa luotoissa kiskonnasta voi olla kyse, vaikka luoton todellinen vuosikorko olisi pienempikin, koska näillä kustannuksilla on vähäisempi vaikutus todelliseen vuosikorkoon.

Viivästyskoron muutos ei vaikuta pikaluottomarkkinoilla

Luotonantajan oikeutta periä lakisääteistä viivästyskorkoa korkeampaa korkoa ollaan rajoittamassa. Uudistus koskisi kaikkia kulutusluottoja ja on kuluttajan kannalta merkittävä. Jos luoton alkuperäinen korko on viivästyskorkoa korkeampi, tämän korkeamman koron perimistä saisi jatkaa enintään puoli vuotta velan erääntymisestä. Uudistus parantaisi maksuvaikeuksissa olevien kuluttajien mahdollisuuksia selviytyä veloistaan.

Viivästyskorot eivät kuitenkaan ole olleet ongelma pikaluotoissa, sillä niistä ei yleensä veloiteta korkoa vaan käsittely- ja toimituskuluja. Vaikka kulut todelliseksi vuosikoroksi muutettaessa ovat todella isoja lukuja, ei viivästystilanteessa velalliselta voida kuitenkaan velottaa todellisen vuosikoron suuruisia viivästyskorkoa. Näiden käsittely- ja toimituskulujen perimistä ei voida jatkaa viivästysaikana, vaan silloin sovelletaan perintälain lakisääteisiä perintäkulukattoja.

Sääntelyn lisäksi vastuullisuutta luotonantoon

Kaikkiin pikaluottojen tarjonnassa esiintyneisiin ongelmiin ei voida puuttua lainsäädännöllä. Lakiuudistuksesta lausunut eduskunnan lakivaliokunta katsookin, että velkaongelmien ennalta ehkäisemiseksi on tärkeää muun muassa parantaa kuluttajien, erityisesti nuorten, valmiuksia ymmärtää oman talouden hallintaa sekä kiinnittää huomiota sosiaalisen luotonuksen saatavuuteen. Myös talous- ja velkaneuvonnan resurssien riittävyys on turvattava.

Elinkeino-oikeudellisesti pikaluottojen tarjonta ei edellytä rekisteröintiä tai toimilupaa, eivätkä pikaluottoyritykset kuulu Finanssivalvonnan tai muun vastaavan viranomaisvalvonnan piiriin. Ongelmana on pidetty sitä, että toiminnan harjoittajat ovat vaihtuneet nopeasti. Eduskunnan lakivaliokunta onkin mietinnössään kiirehtinyt mm. rekisteröintiä ja vastuullista luotonantoa koskevan lainsäädännön soraamista ja vaatinut laajempaa ja tehokkaampaa viranomaisvalvontaa.

Lue lisää:

[Tiedote Markkinaoikeuden päätöksestä](#)

Pitkäaikaissäätämiseen uusia vaihtoehtoja

Kuluttajia halutaan kannustaa omaehtoiseen pitkäaikaissäätämiseen laajentamalla verovähennysoikeutta. Kuluttajavirasto kannattaa näitä suunnitelmia, jotka parantavat kilpailua ja säästötuotteiden vertailtavuutta. Viraston mielestä olisi syytä miettiä säästöjen käyttöoikeutta eläkkeelle siirtymisen ohella myös vakavan sairauden tilanteissa. Työttömyysehdon lieventämistä nykyisestä vuoden työttömyydestä tulisi myös harkita.

Valtiovarainministeriön ehdotuksen mukaan pitkäaikaissäätämisen verokannuste laajennettaisiin eläkevakuutuksista myös muihin säästökohteisiin. Yksilölliset eläkevakuutukset ovat säästäjille nyt kallis vaihtoehto vakuutusyhtiöiden perimien suurien kulujen takia.

Kilpailu vakuutusyhtiöiden välilläkin on ollut vähäistä, koska kulut ovat suuria kaikilla eikä palveluntarjoajaa voi säästämisaikana edes vaihtaa. Ehdotukseen sisältyykin oikeus tällaiseen vaihtoon. Kuluttajavirasto kannattaa ehdotusta, koska sekin lisäisi kilpailua ja siten todennäköisesti parantaisi tarjottujen säästämispalveluiden laatua ja alentaisi palvelusta perittäviä hintoja. Säästövarojen hoitokulujen pieneneminen kasvattaa säästäjän säästösummaa ja parantaa tulevan eläketurvan tasoa usein merkittävästi, koska säästämisaika on yleensä pitkä ja kerrannaisvaikutus sen takia suuri.

Kuluttajavirasto pitää perusteltuna laatia yleinen puitelainsäädäntö pitkäaikaissäätämistä varten. Näin voidaan mm. varautua siihen, että eläkesäästämisen rinnalla saattaa olla syytä harkita verokannusteen kohdistamista myös muuhun sidottuun pitkäaikaissäätämiseen kuten sairaus- ja hoivamenoihin. Yhteinen lainsäädäntö helpottaa uudistusten teknistä toteuttamista ja tekee pitkäaikaissäätämisen pelisäännöt myös säästäjille tutummiksi.

Verovähennystä myös arvopapereihin, sijoitusrahastoihin tai tiliin sidotuista säästöistä

Ehdotuksen mukaan verokannusteisia säästövaroja voisi jatkossa sijoittaa myös arvopapereihin ja sijoitusrahasto-osuuksiin. Tämä mahdollistaa säästöjen tehokkaan hajauttamisen ja monipuoliset ja korkeatuottoisetkin sijoitusstrategiat. Osakkeiden suuremman sijoitusriskin takia säästöt saisi sijoittaa vain sellaisten yritysten osakkeisiin, jotka ovat markkinoilla jatkuvasti julkisen kaupankäynnin kohteena ja joiden taloudellisesta asemasta on saatavissa lain nojalla jatkuvasti riittävät tiedot. Myös pitkäaikaista säästämistä perinteiselle pankkitilille voitaisiin jatkossa tukea verovähennyksin.

Laaja tuotekirjo säästöjen sijoittamisessa antaisi hyvät mahdollisuudet tarjota monenlaisia vaihtoehtoja erilaisten säästäjien erilaisiin tarpeisiin. Kysyntää on myös vähäriskisille, yksinkertaisille tuotteille vaikka pienemmin tuotto-odotuksin. Kilpailun avaaminen ehdotetulla tavalla pitänee huolen siitä, että kaikille sopivia sijoituskohteita tullaan tosiasiaa myös tarjoamaan.

Säästöt käyttöön työttömyyden tai sairauden myötä?

Pitkäaikaissäätämisen verotuksen uudistaminen on sidottu voimakkaasti eläkesäästämiseen: säästöt saisi lähtökohtaisesti nostaa vasta työeläkelain mukaisessa eläkeiässä ja ennen tätä takaisinmaksu olisi mahdollinen vain samoissa erikseen laissa luetelluissa tilanteissa kuin nykyisinkin. Kuluttajavirasto ehdottaa, että ennenaikaisen takaisinmaksun edellytyksiä tarkasteltaisiin työttömyysehdon osalta kuitenkin vielä uudelleen. Erityisesti taloudellisen taantumana aikana moni työttömäksi jäänyt eläkevakuutussäästäjä on pitänyt kohtuuttomana, että omia säästöt ei saa käyttöön kuin vasta vuoden kestäneen työttömyysjakson jälkeen. Tarve omien säästöjen käyttöön jo lyhyemmän työttömyysajan jälkeen voisi auttaa selviämään lama-ajan vaikeuksista ja olisi yhtä perusteltua kuin tarpeet eläkeajan lisärahoittamisessa.

Kuluttajavirasto ehdottaa myös harkittavaksi, että sairastuminen vakavaan sairauteen rinnastettaisiin eläkeiän saavuttamiseen säästövarojen takaisinmaksuun oikeuttavana perusteena. Mahdollisuus käyttää säästönsä vakavan sairauden hoitamiseen olisi linjassa sen ehdotuksen perusajatuksen kanssa, että verokannusteet olisi syytä suunnata nykyistä tarkemmin nimenomaan vain säästäjän henkilökohtaisia tarpeita palvelemaan säästämiseen. Mahdollisuus hoidattaa vakavaa sairautta myös pitkäaikaissästö-

varoin jo ennen eläkeikää voisi myöhentää säästäjän eläkkeelle jäämistä ja olisi siten yhdensuuntaista yleisten eläkepoliittisten tavoitteiden kanssa.

Kuluttajien heikko taloustietämys edellyttää vastuullisuutta markkinointiin

Kuluttajavirasto on monen muun tahon tavoin huolissaan siitä, että kuluttajien yleinen taloustietämys ja heille tarjottujen rahoitustuotteiden ja –palveluiden perustuntemus on liian vähäistä. Tämä tekee päätöksenteosta näissä asioissa usein varsin sattumanvaraista. Valinnan pohjana on useimmiten vain palveluntarjoajilta saatu tieto ja markkinointimateriaali, jonka kriittiseen arviointiin ja erilaisten tuotteiden objektiiviseen vertailuun monilla kuluttajilla ei ole todellisia edellytyksiä ja mahdollisuuksia. Esiin tulleet ongelmat koskevat yhtä lailla yksityisiä eläkevakuutuksia kuin muitakin säästämis- ja sijoitushyödykkeitä. Markkinoinnin vastuullisuutta tulisikin korosta entisestään.

Sidottu pitkäaikaissästäminen on vain yksi kuluttajille tarjottu säästämis- ja sijoitusvaihtoehto. Kuluttajilla on tarpeita myös lyhytkestoisempaan säästämiseen. Siksi markkinoilla tarjottaneen jatkossakin varsin monenlaisia säästämis- ja sijoittamisvälineitä, joiden kohdalla valintatilanteet ovat kuluttajille usein haasteellisia. Jos verokannusteisen pitkäaikaissästäminen tuotekirjoa rajoitettaisiin, kuluttaja kohtaisi samat haasteet muita säästämispäätöksiä tehdessään. Pelisääntöjen tulisi olla mahdollisimman samanlaiset riippumatta siitä, valitseeko kuluttaja sidotun pitkäaikaissästäminen vai lyhytaikaisemman säästämisajan tuotteen.

Sijoituskohteiden voimakas rajoittaminen sidotussa säästämässä voisi luoda uusia ongelmia mm. sen suhteen, että siinä sallittuja tuotteita saatettaisiin pitää jotenkin säästäjän kannalta yleisesti turvallisempina ja vähäriskisempinä kuin muita säästämismuotoja. Jos esimerkiksi nykyiset sijoitussidonnaiset eläkevakuutukset kuuluisivat jatkossakin verokannusteen piiriin, tällainen turvallisuusoletama olisi perusteeton.

Koska kuluttajilta yleisesti puuttuu sellainen tietämys ja osaaminen, jota nykyaikaisten säästämis- ja sijoitushyödykkeiden hankkijalla tulisi olla, ongelmaan tulisi yksittäisten pistemäisten rajoitusten sijasta puuttua laajemmin vaikuttavin keinoin. Asia onkin noussut samaan aikaan esiin monilla eri foorumeilla ja mm. kansainvälisenä yhteistyönä ollaan kehittämässä uusia keinoja tilanteen parantamiseksi.

Kulut ja tärkeät tiedot paremmin näkyviin

Kulujen huono vertailtavuus on kuluttajien kannalta merkittävä ongelma nykyisissä eläkevakuutusso-
pimuksissa. Pitkäaikaissästämislain ehdotukset kuluja koskevien tietojen antamisesta ja erityisesti tietojen antotavoista vaikuttavat Kuluttajaviraston mielestä perustelluilta ja toisivat tuotteiden kulurakenteen avoimemmaksi ja läpinäkyvämmäksi.

Kuluttajavirasto pitää tärkeänä, että pitkäaikaissästämislakiin kirjataan ehdotetulla tavalla erikseen säännös markkinoijan sopimusoikeudellisesta vastuusta markkinoinnissa antamistaan tiedoista samaan tapaan kuin asiasta on nyt säädetty vakuutusten osalta vakuutusso-
pimuksissa. Vastuuperusteen tulee olla selkeä ja samanlainen eri säästämistuotteiden kohdalla.

Ehdotus kaippaa vielä jatkotyöstämistä. Esimerkiksi verokannusteisten säästämispalveluiden tarjoajia koskevia vakavaraisuusedellytyksiä ei esityksessä ole avattu mitenkään, vaikka asia on olennainen ja herättää kysymyksiä. Tiedonantovelvollisuuksia koskevien vaatimusten tulisi olla erilaisissa pitkäaikaissästämistuotteissa mahdollisimman yhteneväiset. Laissa tiedonantovelvoitteita olisikin syytä täsmentää vakuutusso-
pimuksissa noudatettujen mallien pohjalta.

Hallitus valmistelelee eduskunnalle parhaillaan esitystä, joka annettaneen alkusyksystä. Laki on tarkoitus saada voimaan ensi vuoden alusta.

Kuluttajaviraston lausunnot VM:n ehdotuksista 4201/48/2009 ja 4207/48/2009

Maksupalveluihin muutoksia - miten käy tiliotteen?

Parhailtaan oikeusministeriön valmistelussa oleva uusi maksupalvelulaki tuo aikanaan mukanaan monia kuluttajan asemaa parantavia muutoksia. Luonnos uudeksi maksupalvelulaiksi antaa kuitenkin aihetta myös huoleen. Mm. maksuttoman tiliotteen kohtalo voi olla vaaka- laudalla.

Keväällä lausuntokierroksella ollut luonnos maksupalvelulaiksi mahdollistaisi sen, että kuluttaja voisi saada maksuttoman tiliotteen vain verkkopankissa. Paperilla toimitetusta tiliotteesta voitaisiin silloin periä maksu. Tiedot olisivat saatavilla verkkopankissa ehkä vain vuoden ajan, mitä ei voida pitää riittävänä aikana. Hallituksen lopullinen esitys maksupalvelulaiksi annetaan eduskunnalle syyskuun alussa. Tavoitteena on, että laki tulisi voimaan jo marraskuun alussa.

Maksupalvelulakiluonnoksen mukaan kuluttaja ja maksupalvelun tarjoaja eli siis esimerkiksi pankki voivat sopia, että tilitiedot annetaan vain tietoverkossa. Käytännössä tietoverkko tarkoittaisi esimerkiksi verkkopankkia. Tietojen pitäisi olla maksajan saatavilla vähintään vuoden ajan ja maksajan tulee voida tallentaa ja toisintaa tiedot verkosta. Verkkopankissa saatavilla olevasta tiliotteesta ei saisi periä maksua. Sen sijaan kuluttajalta, joka haluaa tiliotteen vuotta pidemmältä ajalta tai tiliotteensa kirjallisenä, maksua voitaisiin periä.

Kun kyse on kaikkia kuluttajia laajasti koskevasta palvelusta, on otettava huomioon, että kaikilla ei vielä ole käytössään omaa tietokonetta ja tulostinta. Tietokoneita on toki käytettävissä esimerkiksi kirjastoissa, mutta kuinka kaukana ne sijaitsevat, onko niitä riittävästi ja osaavatko kaikki niitä käyttää pankkiasioidensa hoitamiseksi?

Sähköiseen tiliotteeseen siirtymistä kannustettava porkkanoin

Pankkitili on kuluttajan perusoikeus, joka määritellään luottolaitoslaissa. Tilin käyttöön liittyy luonnollisena osana tiliote, jonka tulee myös käytännössä olla kaikkien kuluttajien saatavilla. Ehdotettu laaja sopimusvapaus ei ota riittävästi huomioon heikoimpien kuluttajien asemaa peruspalveluiden käyttäjänä. Siksi kuluttajalla tulee jatkossakin olla oikeus maksuttomaan kirjalliseen tiliotteeseen niin halutessaan.

Kuluttajien siirtymistä sähköiseen tiliotteeseen voidaan edistää porkkanoilla, mutta ei kepillä. Sähköisen tiliotteen valitseville voidaan esimerkiksi antaa alennusta palvelumaksuista.

Tiliotetta tarvitaan vähintään kolmen vuoden ajan

Ehdotettu vähintään vuoden pituinen aika tietojen saatavilla ololle verkossa ei ole riittävä. Kuluttajat tarvitsevat tiliotteita paljon pidemmältä ajalta. Elinkeinonharjoittajan saatavat kuluttajalta vanhenevat yleisessä kolmen vuoden vanhentumisajassa eikä ole harvinaista, että yrityksen viallinen laskutusjärjestelmä lähettää laskun kahteen kertaan. On luonnollista, että kuluttajan on tällöin voitava tarkistaa, onko vuosien takainen lasku saapunut ja maksettu vai ei. Jos tiedot ovat verkossa saatavilla vain vuoden ajan, huolellisen kuluttajan on tulostettava tai tallennettava tiedot itselleen vähintään kolmen vuoden ajalta. On kuitenkin perusteltua kysyä, miksi tietoja ei pidettäisi verkossa saatavilla riittävän pitkään kuluttajien tarpeita ajatellen.

Pelkkä ilmoitus ei riitä, jos tiliotekäytäntöä muutetaan

Luonnosteltu maksupalvelulaki ei vaadi pankkeja muuttamaan nykyistä tiliotekäytäntöä. Siksi tiliotteita koskevia muutoksia ei voida toteuttaa muuten kuin sopimalla niistä erikseen asiakkaan kanssa.

Sen sijaan maksupalveludirektiivin edellyttämät välttämättömät muutokset voidaan tehdä ns. kevenneillä menettelyillä, eli ilmoittamalla muutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta ennen. Muutos tulee voimaan, jos asiakas ei sitä vastusta. Käytännössä asiakkaan vastustus johtaa lainmuutostilanteessa tilin irtisanomiseen.

Luottojen markkinoinnissa iskulauseet sordiinolle

Luottoja ei pidä markkinoida helppoina, talouden tasapainottajina tai käyttää muita sen kaltaisia ilmaisuja, jotka tosiasiansa vaarantavat kuluttajan mahdollisuuden tehdä järkeviä luottopäätöksiä taloutensa kannalta. Luotontarjoajilla on vastuu siitä, ettei mainonta houkuttele kuluttajaa ylivelkaantumaan. Mainoksen laatijan onkin luottoa markkinoidessaan mietittävä tavallista tarkemmin, minkälaisia ilmaisuja valitsee.

Nopeuden ylistys kannustaa herkästi harkitsemattomuuteen

Vastuullinen luotonanto ja hyvä luotonantotapa edellyttävät, että kuluttaja voi rauhassa harkita luotonottoa ja tutustua keskeisiin luottoehtoihin. On sopimatonta yllyttää kuluttajia ottamaan lainaa hetken mielijohteessa, vaikkapa lupaamalla salamannopeaa palvelua. Esimerkiksi sellaiset mainoksissa esiintyneet ilmaiset kuten ”Kun tilaat rahat Hakaniemestä, ne ovat tililläsi Rautatientorilla” ja ”rahat tilillesi todella nopeasti. Parhaimmillaan jopa viidessä minuutissa” on todettu sopimattomiksi.

Nuorten kokemattomuus otettava huomioon

Kulutusluotto on luottotyypistä riippumatta sellainen tuote, jonka markkinointia arvioidaan muita kulutustuotteita tiukemmin. Erityisen tiukkaa arviointi on silloin, kun kohderyhmänä ovat nuoret. Nuorten taloudenhallinta ja elämäkokemus ovat vielä puutteellisia ja vastuulliseen luotonantoon kuuluu ottaa tämä huomioon. Luotonantajan pitää välttää toimia, jotka edesauttavat maksuvaikeuksien syntymistä ja ylivelkaantumista.

Esimerkiksi kampanja, jolla vedottiin nuoriin arpomalla pikavipin ottaneiden kesken kaksi kolmen päivän lippua rock-festivaaleille, todettiin sopimattomaksi. Luottosuhteeseen ei ylipäättään ole asiallista houkutella alennuksilla tai muilla hyvityksillä. Erityisen tuomittavaa oli houkutella luottosuhteeseen nuoria, joihin festivaalilipuilla selvästi vedottiin.

Toisessa esimerkissä mainostettiin seuraavasti: ”Illaksi baariin? Tästä 100-1000 euroa tilillesi, tartu hetkeen”. Mainoksen viestin katsottiin vetoavan nuoriin ja houkuttelevan asiattomasti lainanottoon. Ei ollut myöskään sopivaa mainostaa ”mitä enemmän velkaa otat ja maksat sen, sitä paremmat mahdollisuudet sinulla on voittaa iPod mp-3 soitin tai muu palkinto”. Tällainen markkinointi on sopimatonta, koska tarjous kääntää kuluttajan huomion pois itse lainasta palkinnon saamiseen. Arviointiin vaikutti tässä tapauksessa myös kohderyhmä, joka kyseisissä pikavipeissä on nuoret aikuiset. Nämä ovat alttiimpia palkinnon toivossa ottamaan lainaa puutteellisen taloudenhallinta- ja elämäkokemuksensa vuoksi.

Velalla ei pidä yllyttää pelaamaan rahapelejä

Pokeri- tai muiden rahapelien pelaamiseen liittyy tietynlaisia vaaratekijöitä. Jos pelaaja ei pysty hallitsemaan pelihimoaan, peliriippuvuus kehittyy pikkuhiljaa. Yhteiskunnassamme ollaan yleisesti huolissaan peliriippuvuudesta ja sen aiheuttamista haitoista. Pelaamiseen saattaa mennä vuokra-, ruoka- ja lainarahat ja se aiheuttaa erilaisia sosiaalisia ongelmia.

Televisiossa esitettiin mainosta, jossa nuori mies on pelaamassa pokeripöydässä ja häneltä loppuvat pelimerkit. Mies otti puhelimen esille ja sai kasan pelimerkkejä. Kuvaan ilmestyi lippu, jossa mainostettiin luottoyritystä ja mieshahmo, joka mainosti yrityksen ”heittävänsä lisää pelimerkkejä”. Mainoksessa vedottiin selkeästi pelihimoon ja ohjattiin kuluttajan käyttäytymistä rahoittamaan pelaamisen lainarahalla kun omat rahat pelaamiseen olivat loppuneet. Vastuullinen luotonantaja ei kuitenkaan yllytä pelaamaan velaksi. Mainosta pidettiin hyvän tavan vastaisena.

Ostoturvavakuutuksen hyöty luottokortissa oli plusmiinusnolla

Jos vakuutuksen nimi on ”Ostoturva”, on lupa odottaa, että vakuutuksenottaja voi silloin tehdä ostoksia erityisen turvallisista mielin. Todellisuudessa kyseinen vakuutus antaa vain marginaalista lisäarvoa kuluttajansuojalain takaamiin oikeuksiin.

Nordea tarjosi luottokorttinsa yhteydessä asiakkailleen Internet Ostoturva -nimistä vakuutusta. Vakuutuksen kerrottiin antavan verkkokauppaostoksille lisäturvaa. Vakuutus korvasi vähintään 40 euron arvoisen tavaran virheen tai sen toimituksen viivästyisestä aiheutuneen vahingon. Lisäksi se korvasi myös esineen korjauksen tai ostohinnan, jos korjauskustannukset ylittäisivät ostohinnan tai jos korjaus ei olisi mahdollista.

Ostoturva-vakuutuksen ongelma on, että se ei käytännössä anna haltijalleen sellaista etua, jota hänellä ei jo olisi valmiiksi kuluttajansuojalain perusteella. Kuluttajalla on aina oikeus vaatia myyjää korjaamaan virhe – oli hänellä Ostoturva-vakuutus tai ei.

Ostoturva-vakuutuksen ehdoissa on myös kohtia, jotka kaventavat asiakkaan kuluttajansuojalaissa määriteltyjä oikeuksia. Vakuutusehdoissa on esimerkiksi määritelty korvauksen katoksi enintään 3 000 euroa vuodessa.

Kuluttajavirasto totesi Nordealle, että väitteet Ostoturva-vakuutuksen antamasta lisäturvasta, samoin kuin koko vakuutuksen nimi, ovat harhaanjohtavia. Kuluttajavirasto edellytti Nordealta, että vakuutuksen nimessä ei enää vastaisuudessa käytetä sanaa ”ostoturva” tai muuta vastaavaa ilmaisua, jonka perusteella asiakas saattaisi kuvitella saavansa jotain lisäetua lakisääteiseen turvaan. Markkinoinnissa ei myöskään saa enää käyttää sanaa ”lisäturva” tai muita vastaavia ilmaisuja.

Luotonantaja ei voi livetä vastuustaan

Ostoturva-vakuutuksen ehdoissa oli myös hämärretty luotonantajan lakisääteistä vastuuta. Ehtojen mukaan kuluttaja ei saa korvausta, ellei hän ole ensin kirjallisesti vaatinut myyjää korjaamaan virheen tai korvaamaan vahingon.

Todellisuudessa asiakas, jolla on oikeus pidättäytyä maksusta tai saada hinnanpalautus, vahingonkorvaus tai muu rahasuoritus myyjältä, voi myyjän lisäksi kääntyä vaatimuksineen myös sen luotonantajan puoleen, joka on rahoittanut kaupan. Kuluttajavirasto edellyttikin Nordealta, että pankin on jatkossa kerrottava myös omasta vastuustaan verkkokaupan virhe- ja viivästystilanteissa.

Aittoa hyötyä Debit-kortin maksajalle

Ostoturva-vakuutus antaa todellista turvaa silloin, kun ostokset maksetaan Visa Debit -kortilla eli kansainvälisellä pankkikortilla. Koska debit-puolella tehdyt ostokset eivät ole luotollisia, niihin liittyvissä ongelmissa ei voi kääntyä luotonantajan puoleen. Sen sijaan kuluttaja voi lakisääteisen turvan lisäksi vedota vakuutuksenantajaan.

Nordea totesi kiinnittävänsä jatkossa enemmän huomiota siihen, miten se kertoo vakuutuksista ja niiden antamasta turvasta. Pankki markkinoi kuitenkin vielä tämän jälkeenkin Internet Ostoturva -vakuutusta täsmälleen samoilla ilmaisuilla, joista virasto oli sitä huomauttanut. Kuluttajaviraston kysyessä asiaa pankki ilmoitti, että vakuutus pysyy korttituotteiden lisäominaisuutena, mutta sitä ei enää jatkossa markkinoida. *KUV/10899/41/2008*

Bonusjahtiin vaikka velkaantumisen uhalla

Luoton ottamiseen kytketyt lisäedut häiritsevät kuluttajan harkintarauhaa. Samalla ne lisäävät ylivelkaantumisen riskiä.

OP-Keskus kehotti televisiomainoksessa bonusasiakkaitaan maksamaan kaikki ostoksensa luotolla, koska näin toimiessaan he kerryttäisivät samalla bonussaldoaan. Mainoksessa ohjattiin verkkosivulle, jossa todettiin, että kun kerran ostoksia joutuu tekemään, ne kannattaa maksaa Visalla. Pankkikortilla tai käteisellä maksaessa bonuksia ei ropise.

Luotto ei ole mikään arkipäiväinen perusostos, vaan sen ottaminen vaikuttaa talouteen pitkään. Siksi kuluttajalla on oltava mahdollisuus harkita luoton ottamista ilman, että hänen päätökseensä yritetään vaikuttaa epäasiallisesti.

Kuluttajaviraston mukaan vastuutonta on esimerkiksi lisätä keinotekoisesti luoton viehätysvoimaa kytkemällä siihen erilaisia etuja ja hyvityksiä. Lisäetu saattaa pehmittää kuluttajaa niin, että luoton tarpeellisuutta tai omaa takaisinmaksukykyä ei enää muista pohtia.

Viimeksi virasto on tuonut esiin tätä asiaa maksupalvelulain valmistelun yhteydessä. Lausunnossaan se painotti, että myyjä ei voi antaa alennusta pelkästään luotolla maksaville asiakkaille.

Maitotölkki luottokortilla?

Luottoasiakkaiden suosiminen ei käy päinsä myöskään kanta-asiakasohjelmissa. Luotolla maksamiseen ei saa kannustaa tarjoamalla luotolla maksaville parempia kanta-asiakasasetuja kuin käteisasiakkaille. Käytännössä kanta-asiakkaita palkitaan silloin velkaantumisesta. Tällainen toiminta on ristiriidassa yhteiskunnassa yleisesti vallalla olevien tavoitteiden kanssa.

Kuluttajavirasto huomautti OP-Keskukselle, että yllyttäessään asiakkaita maksamaan arkipäiväisimmätkin ostoksensa luotolla käteisen sijasta, se edisti samalla heidän velkaantumistaan. Luotolla ostaessa raha kuluu huomaamattomammin kuin käteisellä maksaessa.

Mainoksessa ei myöskään tuotu esiin, että vaikka luotolla maksaminen olisikin lisännyt bonuksia, se aiheutti samalla myös lisäkustannuksia korkojen ja vuosimaksun muodossa.

Virasto totesi OP-Keskukselle, että sen markkinointi oli kuluttajansuojalain markkinointisäännösten vastaista. Yritys sitoutui korjaamaan markkinointinsa lainmukaiseksi.

Rahan ostokulut läpinäkyviksi

Kun kuluttaja ostaa käyttöönsä rahaa, hänen pitää saada tietoonsa ostoksen hinta ja sen myynti- ja takaisinmaksuehdot. Kulutusluotto ei tässä poikkea muista kulutushyödykkeistä. Kuluttajalle luoton ottaminen epäselvien tietojen tai kohtuuttomien ehtojen perusteella on kuitenkin usein isompi riski kuin jonkun muun tuotteen hankkiminen. Siksi luottoyhtiöiltä voidaan perätä erityistä vastuuta.

Markkinoinnin perusvaatimus on se, että asiaankuuluvat laskelmat ja muut tiedot esitetään realistisesti ja selkeästi. Jos luottoa esimerkiksi markkinoidaan vain tietyille kuluttajaryhmälle, ehdon pitää selvitä mainoksesta heti.

Yleinen sopimusehtojen kohtuullisuusvaatimus koskee myös luottoehtoja. Hyödykkeen hintaa - luottotapauksessa siis korkoa - koskevia ehtoja voidaan arvioida kuluttajansuojalain nojalla. Korko voi vaihdella lainapääoman, takaisinmaksuajan ja velkarahan myyjän riskin mukaisesti. Käsittelykulut taas eivät yleensä suurene tai pienene lainatun rahamäärän mukaan.

Miksi tekstiviestilainan kulut kasvavat suhteessa lainamäärään?

Kuluttajavirasto on käynnistänyt keskustelua tekstiviestilainojen huimista kuluista, joita on peritty koron lisäksi ja sidottu lainan suuruuteen. Viraston tietoon on tullut esimerkiksi 300 euron pikalaina, jonka toimituskulut olivat yli 200 euroa.

Rahan hinta on korko. Se on korvaus rahoittajalle siitä, ettei raha ole tämän käytössä. Koron suuruus määräytyy velkarahan riskin mukaan. Mitä suurempi riski, sitä suurempi korko. Rahoittaja voi varsin vapaasti hinnoitella lainarahansa koron avulla, kunhan ei syyllisty kiskontaan.

Tekstiviestilainan kuluja ovat puolestaan esimerkiksi luottotietojen hankkimisesta aiheutuvat kulut, lainan perustamiskustannukset, tilinavausmaksut, osamaksulisät, tilinhoito- ja käsitte-lymaksut ja laskutuslaskut. Nämä ovat vakiomääriä tai – toimia, joten kysymyksiä on herättänyt mm. se, millä perusteella kulujen määrä nousee suhteessa myönnetyn luoton määrään.

Kertaluoton perustamiskustannus pitää sellaiseksi todeta

Kuluttajavirasto selvitti luottokustannusten perimisen pelisääntöjä Handelsbanken Rahoitukselle. Yhtiö lanseerasi joitakin vuosia sitten luottonsa yhteyteen kampanjamaksun.

Menetelmässä kuluttaja maksaa tavanomaisten luottokustannusten ja koron lisäksi muutaman kymppin extraa siitä, että hän saa kampanjahintaista luottoa.

Handelsbankenin luottosopimuksen pohjana on tililuotto. Kampanjaluotto on puolestaan yhtiön mukaan kertaluonteinen rahoitus, jonka kuluttaja maksaa tililuotolla. Kampanjarahoitusta markkinoidaan yhteistyökumppaneille. Nämä päättävät, peritäänkö kampanjamaksu kuluttajilta vai maksaako liike sen itse.

Kuluttajan velka koostuu menetelmässä useista eri kampanjatilastoista sekä perustilastoista. Kaikista luotto-ostoksista laskutetaan yhdellä laskulla.

Kuluttajansuojalain mukaan luottokustannus on kulutusluottosuhteen johdosta kuluttajan maksettavaksi tuleva korko, luottoon välittömästi liittyvien kulujen ja muiden maksujen yhteismäärä. Luottokustannuksilla ei voi kattaa rahoittajan hallinto- ja liiketoimintakuluja. Niiden pitää olla selkeästi vain

luottosuhteiden hoitamisesta koituvia kuluja. Luoton hintaa ei saa pilkkoa keinotekoisesti osiin, erilaisiksi maksuiksi, koska tämä vaikeuttaa luoton hinnan vertailua.

Yhtiö selvitti kampanjamaksun olevan itse asiassa kertaluoton perustamiskulu. Yhtiötä edellytettiin muuttamaan maksun harhaanjohtava nimitys. *KUV/3615/41/2008*

Luottoa vain keskittäjille

Osuuspankki muutti viime vuonna Joustoluoton myöntämisen ehtoja. Luoton voi saada vain, jos kuluttaja keskittää raha-asiansa tähän pankkiin. Tätä ei kuitenkaan kerrottu luoton markkinoinnissa.

Pankin ehdottama ilmaisu ”Osuuspankin asiakkaana olet etuoikeutetussa asemassa” olisi riittävä, jos markkinoidaan rahoitusmahdollisuuksia yleisesti. Kun markkinoidaan nimettyä tuotetta, Joustoluottoa, tämä ilmaisu ei enää riitä. Markkinoinnissa pitää selkeästi kertoa, millä ehdoilla tarjous pätee, eli tässä tapauksessa silloin, kun asiakkuus on keskitetty. *KUV/13979/41/2008*

Pikkupräntti poistettiin

Luottotalo Fenno mainosti lainaansa uutislehdessä. Todellista vuosikorkoa koskevat tiedot ilmoitettiin lehden alalaidassa fontilla, jota ei voinut lukea. Yritys korjasi markkinoinnin Kuluttajaviraston yhteydenoton jälkeen. *KUV/4928/41/2008 (MS)*



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 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