

MAKSAMINEN JA LASKUTUS

Tässä linjauksessa käsiteltävät pelisäännöt ovat yleisiä ja koskevat lähtökohtaisesti kaikkea maksamista, jossa kuluttaja maksaa yritykselle tai yritys laskuttaa kuluttajaa. Periaatteita on suositeltavaa soveltaa myös kunnan tai muun julkisyhteisön laskutukseen ja maksujen vastaanottamiseen. Linjaus pohjautuu lainsäädäntöön, kuluttaja-asiamiehen kannanottoihin ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin.

Periaatteet soveltuvat kaikkiin maksutapoihin. Kuitenkaan matkapuhelimella maksamiseen liittyviä erityiskysymyksiä ei käsitellä tässä linjauksessa. Lisäksi maksamista ja laskutusta koskevia erityissäännöksiä on muun muassa tele-, sähkö ja vakuutusyritysten laskutuksesta. Luoton maksamiseen liittyy omia erityispiirteitä. Hyvää perintätapaa, maksuviivästystä ja viivästyksen seuraamuksia selostetaan kuluttaja-asiamiehen linjauksessa ”Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä”. Viivästyskorkoa sen sijaan käsitellään tässä ohjeessa.

Maksamisen peruseriaatteet

Maksun saaja päättää, millä maksutavoilla ottaa maksuja vastaan. Tarjolla olevat vaihtoehdot eivät kuitenkaan saa muodostua maksajina olevien kuluttajien kannalta kohtuuttomiksi.

Toimiva kulutusyhteiskunta edellyttää, että kuluttajien on käytännössä voitava käyttää eri maksamistapo- ja ilman tarpeettomia rajoituksia. Etenkin välttämättömyyspalveluiden tarjonnassa korostuu myös se lähtökoh- ta, että kaikilla väestöryhmillä on oltava mahdollisuus suorittaa maksuja ilman, että heitä sitä kautta asetetaan perusteetta kohtuuttoman eriarvoiseen asemaan hyödykkeiden hankkijoina. Tämä koskee sekä mahdolli- suutta saada käyttöön erilaisia maksuvälineitä että käyttää niitä eri tilanteissa.

Suomi on pankkisivonnainen yhteiskunta. Siksi myös tärkeimpien maksamispalveluiden käyttömahdollisuus on turvattu lakisääteisenä kaikille nimenomaan tilipohjaisina peruspankkipalveluina. Luottolaitostoiminnasta annetun lain¹ mukaan talletuspankki ei saa kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitetun välineen myöntämisestä taikka maksujenvälitystä koskevan toimeksiannon hoitamisesta ilman painavaa perustetta. Pankkien tulee myös tarjota kaikille tilinkäyttövälineen sisältäviä peruspankkipalveluja kohtuullisella hinnalla.

Tilinkäyttövälineen tulee olla sellainen, että kuluttaja voi sen avulla suorittaa tarvitsemansa nyky- yhteiskunnan maksamistoimet. Tällainen väline on kansallinen pankkikortti ja debit-kortti. Perinteisen pank- kikortin sijasta riittävänä voidaan pitää myös mm. reaaliaikavarmenteista korttia (esim. Visa Electron), jos sen tosiasiallinen käytettävyyys on vastaava kuin tavanomaisella pankkikortilla.

Erityisesti välttämättömyyspalveluissa on oltava tarjolla eri maksutapoja. Välttämättömyyspalvelut (esim. sähkö, vesi, lämpö ja puhelin) ovat kaikille kansalaisille välttämättömiä palveluja, joita ilman ei käytännössä tule toimeen. Kuluttajalla ei ole todellista vaihtoehtoa, käyttääkö hän välttämättömyyspalvelua vai ei. Vält- tämättömyyspalveluja tarjoaville yrityksille onkin sen vuoksi asetettu velvoitteita, joilla turvataan näiden palveluiden saanti kaikille.

Myös välttämättömyyspalveluiden maksutapoja arvioidaan tästä lähtökohdasta. Tällaisen palvelun maksa- mistapa ei saa olla sellainen, että se tosiasiaassa vaikeuttaa tarpeettomasti palvelun käyttämistä. Kuluttajilta ei voi esimerkiksi evätä jotain laajasti käytössä olevaa maksutapaa.

¹ Luottolaitostoiminnasta annettu laki, 134 §

Huomioon on otettava myös erityiset väestöryhmät, kuten iäkkäät henkilöt, jotka eivät välttämättä ole omak-suneet nykyaikaisimpia maksamistapoja. Suositeltavaa on siksi tarjota ainakin välttämättömyyspalveluiden maksamiseen myös perinteisempiä maksutapoja. Jos kuluttajalle, joka ei käytä maksukortteja, tarjotaan vaihtoehdoksi vain laskutuslisän sisältävää laskua, tilanne voi olla kohtuuton. Uudemmassa lainsäädännössä, kuten taksiliikennelaissa,² asiakkaille on erikseen turvattu oikeus maksaa käteisellä tai yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla.

Maksaminen ja laskuttaminen ovat keskeinen osa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä kauppasopimusta. Siksi niitä koskevista ehdoista tulee sopia yhtä täsmällisesti kuin muistakin kaupan ehdoista. Niiden muuttamista koskevat myös samat yleiset sopimusehtomuutoksia koskevat periaatteet kuin muitakin ehtoja. Erityisesti on muistettava, että toinen osapuoli ei voi yleensä yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja sopimus-suhteen aikana.

Maksaminen ennakoon

Suoritusten samanaikaisuuden periaate on lähtökohtana, kun arvioidaan kuluttajakaupassa tarjottavien maksuehtojen asianmukaisuutta maksun ajankohdan osalta. Jos ostaja maksaa kauppahinnan ennakoon, hän menettää sopimuksessa keskeisimmän oikeussuojakeinonsa eli oikeuden pidättäytyä maksusta virhe- ja viivästystilanteissa. Lisäksi mahdollisuudet maksun takaisinsaantiin myyjän tultua suorituskyvyttömäksi ovat yleensä huonot. **Ennakkomaksamisvaatimus onkin lähtökohtaisesti kohtuuton ehto kuluttajakaupassa, jollei ehdon käyttämiselle ole erityistä, perusteltua syytä.** Pelkästään varmuuden vuoksi sitä ei voi käyttää.

Ennakoon maksettavan summan suuruudella on keskeinen merkitys maksamistapaa arvioitaessa: mitä kalliimmasta sopimuksesta on kyse, sitä merkittävämpi on ennakoon maksaneen kuluttajan riski ja sitä kriittisemmin maksuehdon käyttöön suhtaudutaan. Perustelluissa ennakkomaksamistilanteissakin suurten ennakkosummien katteeksi myyjän on pääsääntöisesti asetettava vakuus. Sama koskee tilanteita, joissa ennakkomaksua vaaditaan maksettavaksi hyvin aikaisessa vaiheessa suhteessa myyjän toimitusajankohtaan. Valmistatkojen, samoin kuin talopakettien ja suurempien kuluttajaurakoiden kohdalla, ennakkomaksun turvaksi asetettava vakuus on suoraan laissa määrätty velvollisuus.

Maksuajankohtaan ja siihen liittyvään riskinjakoon ostajan ja myyjän välillä on usein myös muita vaihtoehtoja kuin koko kauppasumman maksu ennakolta. Usein riittävä ratkaisu on käsirahan käyttäminen. Pitkäkestoisissa sopimuksissa hinnan maksamisen voi monesti jaksottaa useampaan erään ja sitoa sen vielä myyjän suorituksen etenemiseen.

Joustava irtisanomismahdollisuus pienentää ennakkomaksamisen riskiä kuluttajalle: esimerkiksi lehtien tilausmyynnissä kuluttaja voi keskeyttää tekemänsä tilauksen ja saada jo maksamastaan tilaushinnasta takaisin peruutettujen lehtien osan. Vahinkovakuutuksissa pääsääntönä on, että vakuutusentottajalla on oikeus irtisanoa sopimus myös kesken maksetun kauden ja saada loppukauden maksut takaisin.

Myös niissä tilanteissa, joissa maksun pyytäminen ennakoon on perusteltua, on huolehdittava toimivista ennakkomaksujen hyvitysmenettelyistä niitä tilanteita varten, joissa maksu on kokonaan tai osittain palautettava kuluttajalle.

Kuluttajalla oikeus saada kuitti

Elinkeinonharjoittajan saatavat kuluttajalta vanhenevat pääsääntöisesti kolmessa vuodessa. Kuluttajalla tulee ainakin sen ajan olla mahdollisuus osoittaa, että hän on tehnyt oikean suorituksen ajallaan. Siksi hänen tulee saada kuitti tai muu tosite tekemästään maksusta. Tositteen tulee olla sellainen, että se on myös tosiasiallisesti säilytettävissä kolmen vuoden ajan.

² Taksiliikennelaki, 17 §

Kuitin tulee sisältää riittävät tiedot kuluttajan tekemästä maksusta, jotta kuluttaja voi tarkistaa maksun oikeellisuuden ja toisaalta osoittaa maksaneensa juuri tietyn saatavan.

Maksutavat

Kuluttajille on tarjolla useita erilaisia maksutapoja ja maksuvälineitä. Näitä ovat mm. käteismaksu, käteisraha, erilaiset maksukortit, sähköraha, tilisiirto, suoraveloitus ja verkkomaksu. Maksutavat kehittyvät ja uudistuvat jatkuvasti. Esimerkiksi eurooppalainen SEPA-hanke (Single Euro Payments Area) yhtenäistää maksamistapoja Euroopan sisällä. Maksupalveluiden tarjonnassa voi kuitenkin olla pankkikohtaisia eroja.

Käteismaksu

Lainsäädännössä ei ole säännöstä, joka pakottaisi aina hyväksymään maksun käteisellä rahalla. Jos kuluttajalle tarjotaan mahdollisuus maksaa peruspankkipalveluiden tilinkäyttövälillä, eli jokaisen saatavilla olevalla pankkitiliin liittyvällä maksukortilla, tätä voidaan useimmiten pitää riittävänä vaihtoehtona käteisrahmaksulle. Komission suosituksen³ mukaan käteinen tulisi hyväksyä maksuvälineenä. Suosituksen mukaan käteisen vastaanottamisesta voi kieltäytyä perustellusta syystä esimerkiksi, jos elinkeinonharjoittajalla ei ole vaihtorahaa. Komissio tarkastelee käteismaksamisen tilannetta kolmen vuoden sisällä suosituksen antamisesta lainsäädännöllisen tarpeiden arvioimiseksi.

Käteismaksua pidetään edelleen perusmaksutapana. Jos myymäläkaupassa maksamiseen ei kelpaa käteinen raha tai pankkikortti, siitä on sen vuoksi kerrottava erikseen jo markkinointivaiheessa.

Korttimaksamisen yleistymisen on nostanut esiin kysymyksiä mm. myyjän velvollisuudesta vastaanottaa seteleitä ja kolikoita. Maksun vastaanottajalle voi olla kohtuutonta vastaanottaa joko suurta määrää kolikoita tai erityisen suurta seteliä. Ns. Euroasetuksen⁴ perusteella samassa maksussa ei tarvitse hyväksyä enempää kuin 50 metallirahaa. Jos maksun saaja hyväksyy käteismaksun, mutta asettaa rajoituksia hyväksymilleen käteisvälineille, rajoituksista tulee ilmoittaa selkeästi ennen kaupan tekemistä. Kuluttaja-asiamies on suositannut, että jos liike esimerkiksi kieltäytyy vastaanottamasta 1 ja 2 sentin kolikoita, siitä ilmoitetaan selkeästi jo liikkeen ulko-ovella. Kuitenkin komission suosituksen mukaan 1 ja 2 sentin kolikotkin olisi hyväksyttävä maksuvälineeksi.

Maksukortit

Kuluttajien käytössä on erilaisia maksamiseen käytettäviä kortteja; perinteisiä kansallisia pankkikortteja, debit-kortteja, maksuaikakortteja ja varsinaisia luottokortteja. Pankkikortin luonteesta perusmaksuvälineenä johtuu, että myymäläkaupan kohdalla on ilmoitettava selkeästi etukäteen, jos pankkikorttia ei hyväksytä. Muista korteista taas on kerrottava, mitä niistä hyväksytään esimerkiksi merkitsemällä se liikkeen ulko-oveen ja kassakoneisiin.

Siirtyminen **sirukortteihin** on muuttanut korttimaksamista vain maksamisen mekanismien osalta. Jos kortti on sekä luoton että pankkikortin sisältävä yhdistelmäkortti, kortin käyttäjän on maksupäätteellä ensin erikseen valittava, haluaako maksaa suoraan pankkitililtä eli käyttääkö korttia pankkikorttina, vai valitseeko luotovaihtoehdon. Tämä valintamahdollisuus on esitettävä kuluttajille selkeästi. Esitystapa ei saa olla sellainen, että kuluttaja erehdyksessä tahtomattaan tulee valinneeksi luotollisen vaihtoehdon.

Maksun vastaanottajan velvollisuus on huolehtia siitä, että maksamisjärjestelyissä on riittävästi otettu huomioon maksamisen turvallisuus kuluttajan kannalta. Sirukorttimaksamisessa tämä tulee varmistaa riittäväällä näkösuojalla. Laitteen käyttäjälle on turvattava mahdollisuus syöttää turvalukunsa niin, etteivät ulkopuoliset pääse näkemään sitä.

³ Komission suositus 2010/191/EU, annettu 22. maaliskuuta 2010

⁴ (EY 974/98) 11 art.

Suoraveloitus

Nykyinen kansallisen mallin mukainen suoraveloitus on tarjolla vielä joitakin vuosia loppuvuodesta 2010 tapahtuvan SEPA-suoraveloituksen markkinoille tulon jälkeen. Nykyisessä kansallisen mallin mukaisessa suoraveloituksessa maksaja on valtuuttanut laskuttajan veloittamaan laskut eräpäivinä suoraan maksajan pankkitililtä. Maksaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että tilillä on viimeistään veloituspäivää edeltävänä pankkipäivänä maksuihin tarvittavat varat. Maksaja voi muuttaa tai peruuttaa suoraveloituspöytäkirjan ennen eräpäivää.⁵ Suoraveloituksena veloitettavista laskuista toimitetaan suoraveloitusehtojen mukainen ennakkoilmoitus maksajalle tai erikseen sovitusti esimerkiksi vuosittainen ilmoitus vakiomääräisinä toistuvista maksuista.

Jos suoraveloitusvaltakirjassa ei ole ennalta määritelty veloituksen rahamäärää ja tililtä veloitettu rahamäärä on suurempi kuin maksaja on kohtuudella voinut edellyttää, maksaja voi vaatia maksupalautusta pankilta. Oikeutta maksupalautukseen on voitu rajoittaa pankin suoraveloitusehdoissa niiden tilanteiden osalta, joissa suoraveloitusvaltakirja on annettu pankille ja maksajalle on lähetetty ennakkoilmoitus suoraveloituksesta vähintään neljä viikkoa ennen eräpäivää.⁶

Maksaminen tilisiirtona mm. verkkopankissa tai maksuautomaatilla

Tilisiirtomaksamisessa maksu ohjautuu vastaanottajan tilille tilinumeron perusteella. Kuluttajalle tulee antaa riittävä opastus maksun suorittamiseen oikein. Tämä koskee erityisesti ulkomaanmaksuja, joissa väärät valinnat helposti aiheuttavat suuria lisäkuluja. Pankin on esimerkiksi kerrottava ns. euromaksujen ja muiden maksujen välisestä erosta niin selkeästi, että kuluttaja voi vaivatta löytää itselleen parhaimman maksamisvaihtoehdon.

Maksajan virhetoimintojen vähentämiseksi mm. maksuautomaateilla ja verkkopankeissa on käytössä tarkistusmenettelyitä, joiden ansiosta maksaja saa ruudulle ilmoituksen siitä, jos hänen kirjoittamansa tili- tai viitenumero ei vastaa muita laskulomakkeeseen kirjoitettuja tietoja. Tällaisten varokeinojen käyttö on suositeltavaa aina kun se on mahdollista.

Sähköinen lasku

Kuluttajille on tarjolla ns. perinteisten maksamisvaihtoehtojen ohella uusia, tietoyhteiskunnan kehittymiseen liittyviä maksamispalveluita. Tässä linjauksessa mainitut periaatteet koskevat soveltuvin osin myös niitä.

Laskuttamiseen perustuvassa maksamisessa yritys voi tarjota erilaisia tapoja sekä laskun toimittamiseen kuluttajalle että laskun maksamiseen. Erityisesti uudet sähköiset toimintatavat ja niiden terminologia (esim. sähköinen lasku, e-lasku, verkkolasku, sähköpostilasku) ovat aiheuttaneet kuluttajille sekaannusta ja maksuviivästyksiä. Verkkolaskun perusajatuksena on, että lasku toimitetaan ja maksetaan paperittomasti. Verkkolasku lähetetään kuluttajan valitsemaan palveluun, josta on suora yhteys sähköiseen maksamiseen verkkopankissa. Siten esimerkiksi sähköpostin liitteenä lähetetty lasku, joka maksetaan samalla tavalla kuin paperilasku, ei ole verkkolasku.

Uusien laskutus- ja maksamistapojen käyttöönotto vaatii yrittäjältä tarkkuutta. Kuluttajan kanssa on selkeästi sovittava käytettävästä laskutustavasta ja kuluttajan vaihtoehdoista laskun maksamisessa. Esimerkiksi kuluttajan sähköpostiosoitteen välittyminen kaupanteon yhteydessä ei riitä perusteeksi lähettää hänelle lasku sähköpostilla, vaan tällaisesta laskutustavasta pitää nimenomaisesti sopia. Sähköisiä laskuja tarjotessa on muistettava, että tällaisten laskujen vastaanottamiseen ja säilyttämiseen on markkinoilla tarjolla eri palveluvaihtoehtoja. Sähköinen vaihtoehto ei kuluttajaa välttämättä kiinnosta, ellei laskua saa samaan osoitteeseen kuin mihin tulevat hänen muut sähköiset laskunsa.

⁵ Maksupalvelulaki 38 § ja 40 §

⁶ Maksupalvelulaki 79 §

Yleinen periaate, että järjestelmän ylläpitäjä vastaa järjestelmän toimivuudesta, koskee myös sähköistä laskutusta ja sähköisiä maksujärjestelmiä. Jos järjestelmää tarjotaan kuluttajien käyttöön, sen on oltava toimivuu- deltaan jo yleisesti luotettavalla tasolla. Sen lisäksi yrityksellä on oltava asianmukaiset menettelytavat virhe- tilanteiden hoitamiseen.

Ostaminen luotolla

Hyödykkeitä tarjotaan ostettavaksi myös velaksi joko myyjän omalla tai ulkopuolisen rahoittajan luotolla. Luoton ottaminen on kuluttajan taloudellisen turvallisuuden kannalta merkittävä sopimus. Luottosopimuksen tekeminen edellyttää siksi kuluttajalta tarkempaa harkintaa kuin käteiskaupan tekeminen.

Välttämättömyyspalveluiden tarjonnassa luotto ei voi olla ainoa käytettävissä oleva maksutapa, koska ehto rajoittaisi hyödykkeiden saatavuutta kohtuuttomalla tavalla. Kuluttajat, jotka eivät ole luottokelpoisia, jäisivät kokonaan ilman välttämättömyyspalveluita. Myös muiden kuin välttämättömyyspalveluiden osalta luotto ainoana maksutapana voi kohtuuttomasti rajoittaa kuluttajien mahdollisuuksia tehdä sopimuksia. Jos tietyn kulutushyödykkeen markkinoilla ei ole riittävästi vaihtoehtoja tarjontaa, jossa maksutavaksi hyväk- sytään esimerkiksi pankkikortti tai tilisiirto, luotto ainoana maksutapana voi olla kohtuuton sopimusehto⁷.

Jos luotolla maksaminen on ainoa myyjän hyväksymä maksutapa, ehdosta tulee kertoa markkinoin- nissa helposti havaittavalla tavalla, mutta kuitenkin siten, että luotto ei ole markkinoinnissa hallitse- vassa asemassa. Kuluttajansuojalain mukaan kulutusluoton myöntämistä ei saa käyttää pääasiallisena mark- kinointikeinona markkinoitaessa muita kulutushyödykkeitä⁸. Kulutusluoton markkinointi ei siis saa hallita tavaroiden tai palveluiden markkinointia. Kuluttajan on kuitenkin voitava jo markkinoinnin perusteella vali- ta, haluaako ryhtyä luottokauppaan vai valitseeko toisen ostopaikan.

Tietyissä tilanteissa elinkeinonharjoittajalla saattaa olla erityisen riskin vuoksi peruste vaatia maksamisessa luottokorttia. Näin on esimerkiksi auton vuokrauksessa ja hotellihuoneen tarjoamisessa, joissa elinkeinonhar- joittaja luovuttaa omaisuuttaan kuluttajan käyttöön. Toisaalta kuluttajaa on suojattu maksupalvelulainsää- dännössä siten, että maksaja voi vaatia maksupalautusta pankilta, jos maksaja on antanut suostumuksen kort- timaksuun tietämättä sen tarkkaa rahamäärää ja tililtä veloitettu rahamäärä on suurempi kuin maksaja on kohtuudella voinut edellyttää.⁹

Alennukset ja lisämaksut tietyn maksuvälineen käyttämisestä

Jos yritys pyytää maksajalta maksua tai tarjoaa alennusta tietyn maksuvälineen käyttämisestä, maksajalle on ilmoitettava tästä. Tieto perittävistä maksusta on kerrottava maksajalle siten, että maksajalla on tosiasiallinen mahdollisuus arvioida ennen maksutapahtumaa, haluaako hän käyttää kyseistä maksuvälinettä. Maksuväli- neen käyttämisestä perittävän maksun on vastattava yritykselle maksuvälineen käytöstä aiheutuvia tosiasial- lisia kustannuksia. Maksua tai alennusta tietyn maksuvälineen käyttämisestä ei kuitenkaan aina voida käyttää (ks. seuraava kohta).¹⁰

Alennukset ja lisämaksut tietyn maksutavan käyttäjille

Yritys voi myöntää alennusta kuluttajalle tämän valitseman maksu- tai laskutustavan perusteella. Jos kulutta- jalle on esimerkiksi tarjolla tilauksen maksaminen joko yhdessä tai useammassa erässä, voi kerralla maksa- van kuluttajan maksama kokonaissumma olla pienempi kuin osissa maksavan. Näin laskutuksen kulusäästöjä voidaan kohdistaa myös kuluttajalle. Myös kehittyvä sähköinen laskuttaminen voi synnyttää vastaavaa sääs-

⁷ Kuluttajansuojalaki 3 luvun 1 §

⁸ Kuluttajansuojalaki 7 luvun 5 §:n

⁹ Maksupalvelulaki 79 §

¹⁰ Maksupalvelulaki 29 § ja 60 § perusteluineen

töä, jolloin tällaisen maksamistavan valinneelle kuluttajalle voidaan myöntää alennusta häneltä perittävän maksun kokonaishinnasta.

Aina alennuksen myöntäminen ei kuitenkaan ole sopivaa. Alennuksen myöntämisellä ei saa hämärtää kuluttajan mahdollisuuksia asianmukaisten kulutus päätösten tekemiseen. Siksi luottomaksamisen yhteydessä ei saa tarjota alennusta verrattuna käteismaksamisessa perittävään hintaan. Tämä houkuttelisi kuluttajia epäasiallisella tavalla luoton ottamiseen.¹¹

Suoraveloitussopimus hintaedun perusteena on ongelmallinen sen vuoksi, että sillä usein sidotaan kuluttaja sopimussuhteen pitkäaikaiseen ylläpitämiseen. Jos esimerkiksi suoraveloitussitoumuksen perusteella luvataan palvelun ensimmäinen kuukausi ilmaiseksi, maksulliseen sopimukseen on usein sitouduttava ainakin vuodeksi. Suoraveloituksella luvattu alempi kuukausihinta taas voi tarkoittaa sitä, että kuluttajalta vaaditaan lisämaksuja saaduista suoraveloitusalennuksista, jos hän haluaisi lopettaa suoraveloitussitoumuksen. Jos yritys perii asiakkailtaan lisämaksua tietyn maksutavan käytöstä, **tarjolla tulee kuitenkin aina olla ainakin yksi tavanomainen, yleisesti käytössä oleva maksutapa, josta erillistä maksutapalisää ei peritä** (Ks. kohta Laskutuslisä).

Lasku

Laskussa annettujen tietojen tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä. Velkojan lähettämän laskun on oltava niin selkeä, että velka voidaan maksaa.

Laskusta tulee ilmetä mm.

- maksettava määrä
- maksuajankohta eli eräpäivä
- saatavan peruste riittävän tarkasti yksilöitynä. Laskusta on käytävä selkeästi ilmi mistä laskutetaan.
- yhteystiedot kuluttajan yhteydenottoa varten
- maininta viivästysseuraamuksista, kuten maksumuistutusmaksun perimisestä.

Laskun liitteineen tulee olla sellainen, että kuluttaja vaivatta ymmärtää sen olevan lasku, joka hänen on maksettava. Vastaavasti tarjousta ei saa esittää niin, että kuluttaja voi erehtyä luulemaan sen olevan häntä velvoittava lasku. Laskulähetys ei saa olla sekoitettavissa suoramainoslähetykseen.

Laskutuslisä

Laskutuslisä voidaan periä vain silloin, kun kuluttaja valitsee pääsäännöstä poikkeavan maksutavan; esimerkiksi silloin kun kuluttaja toivoo käteismaksamisen sijasta, että lasku lähetetään hänelle kotiin. Lisän periminen edellyttää, että kuluttajalle on ollut tarjolla ainakin yksi lisämaksuton, tavanomainen maksutapa. Lisäksi laskutuslisästä on pitänyt sopia kuluttajan kanssa jo kaupanteko- tai tilausvaiheessa. Jos maksun saaja ei tarjoa todellista lisämaksutonta maksamismahdollisuutta, laskutuslisääkään ei voi periä.

Kestosopimuksissa pääsääntö on, että yritys laskuttaa kuluttajaa sovituin väliajoin kuluttajalle lähetettävillä laskutusjaksokohtaisilla laskuilla. Laskutus on silloin yrityksen tavanomainen maksutapa, eikä laskun lähettämisestä voi sen vuoksi periä erillistä laskutuslisää, vaan kustannus on otettava huomioon jo hyödykkeen hinnoittelussa. Esimerkiksi luottokorttilaskujen maksaminen ei ole mahdollista muutoin kuin laskuttajan kultakin laskutuskaudelta lähettämän laskun perusteella, ja siksi luottokorttilaskujen lähettämisestä ei voi periä laskutuslisää. Tällaisen kauppatapan välttämättä liittyvän lisämaksuttoman laskun tulee ainakin toistaiseksi olla paperilasku, koska se on ainoa tapa, joka on riittävän kattavasti kuluttajien tavanomaisessa käytössä. Vaihtoehtoja paperilaskulle voi luonnollisesti tarjota: esimerkiksi sähköisiä palveluita käyttävät kuluttajat voivat halutessaan vaihtaa laskunsa sähköiseen muotoon.

¹¹ Kuluttajansuojalaki 7 luku 13 § ja HE 24/2010 vp, säännös tulee voimaan 1.12.2010

Laskutuslisän on perustuttava todellisiin kuluihin eikä se saa muodostua kohtuuttoman suureksi. Lisän kohtuullisuutta arvioidaan euromääräisesti, koska laskun laatimisesta aiheutuvat kulut eivät useinkaan ole riippuvaisia laskutettavasta määrästä.

Ns. pienlaskutuslisää koskevat samat periaatteet kuin muitakin laskutuslisiä.

Lakisääteisiä peruspankkipalveluita pankkien tulee tarjota kuluttajille kohtuulliseen hintaan. Laskuja maksaessaan kuluttaja voi joutua maksamaan pankin hinnaston mukaisia kertaluonteisia tai kuukausittaisia kuluja. Tällaisia pankin veloittamia kuluja ei pidetä laskutuslisänä.

Lasku on lähetettävä ajoissa

Yrityksen on seurattava laskutustaan niin, että laskut lähtevät kuluttajalle riittävän ajoissa ennen eräpäivää. Kuluttajalle on jätettävä aikaa tarkistaa laskun oikeellisuus ja esittää huomautukset laskuttajalle.

Laskut on lähetettävä kuluttajalle niin, että **laskun lähettämisen ja eräpäivän välille jää vähintään kaksi viikkoa aikaa**. Perustellusta syystä tämä aika voi poikkeuksellisesti olla lyhyempi. Esimerkiksi matkojen ns. äkkilähdöissä laskun maksamiselle nopealla aikataululla on asianmukainen syy.

Laissa saatavien perinnästä¹² on säädetty, että maksumuistutuksesta velalliselta saa vaatia perintäkuluja vain, jos saatavasta on vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetetty velalliselle lasku tai muu erääntymisilmoitus ja erääntymisestä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. Velkoja ei saa viivytellä laskun lähettämässä, jotta kuluttaja voi helposti tunnistaa saapuneen laskun ja sen perusteen. Tämä koskee myös sopimuksen päättymistilanteita, esimerkiksi puhelinliittymän irtisanomista ja sitä seuraavaa loppulaskua. Kuluttajasaatavat vanhenevat pääsääntöisesti kolmessa vuodessa. Tätä vanhempia saatavia kuluttajilta ei siis voi yleensä lähteä vaatimaan.

Laskuttajan tulee olla huolellinen laskujensa hallinnoimisessa ja lähettämässä. Usein laskuja lähettävän yrityksen voidaan odottaa varmistavan laskutusjärjestelmiensä toimivuuden ja tehokkuuden huolellisemmin kuin pienen, harvemmin laskuttavan yrityksen. Huolellisuusarviointiin vaikuttaa myös virheen syy. Suurenkin yrityksen laskutusjärjestelmiin on huolellisesta toiminnasta riippumatta voinut jäädä vaikeasti havaittava virhemekanismi, joka tulee esiin vasta pidemmän ajan kuluttua. Vastaavasti pienemmällä yrityksellä jokin yksittäinen saatava saatetaan havaita vasta kirjanpitoa tarkistettaessa.

Jos yritys laskuttaa saatavasta vasta pitkän ajan kuluttua sen syntymisestä, saattaa olla ongelmallista osoittaa, että velkasuhde on todella syntynyt ja että lasku on edelleen maksamatta. Tällöin velkojan tulee varautua esittämään selvitys näistä esimerkiksi kirjanpitoaineiston avulla.

Lasku luoton takaisinmaksussa

Kuluttajille on tarjolla erilaisia luotollisia kortteja, joiden avulla he voivat käyttää korotonta maksuaikaa tai korollista luottoa. Sopimusta tehtäessä kuluttajan kanssa on selkeästi sovittava, millä tavalla luotto maksetaan takaisin. Jos esimerkiksi on sovittu, että kuluttajalle lähetettävään laskuun merkitään vaadittava kuukausittainen minimisuoritus, asia on ilmaistava laskussa niin selkeästi, ettei kuluttaja voi erehtyä luulemaan siihen merkityn summan kattavan koko kertyneen velan.

Usein kuluttaja voi laskun saadessaan valita, maksaako koko kertyneen summan pois vai haluaako käyttää kortin varsinaista luotto-ominaisuutta. Jotta kuluttaja ei epähuomiossa tahtomattaan siirtyisi käyttämään korollista luottoa, elinkeinonharjoittajan on esitettävä laskussaan selkeästi myös se, mitä määrättyjen laskuun ehkä valmiiksi merkittyjen erien maksaminen tarkoittaa. Laskua ei saa esittää niin, että kuluttaja erehtyy

¹² Laki saatavien perinnästä (513/1999)

luulemaan siihen valmiiksi merkityn summan kattavan koko kertyneen velkasaldon, jos tosiasiaassa osa siitä jää tällöin korolliseksi velaksi.

Jos lasku katoaa tai siinä on virhe

Jos kuluttaja esittää huomautuksia yritykselle laskun oikeellisuudesta ja/tai laskutettavasta tuotteesta, yrityksen on lähdettävä selvittämään esitettyjen huomautusten aiheellisuutta ja oikaistava havaitut virheet oma-aloitteisesti. Yritys ei saa ryhtyä perintätoimiin ennen kuin huomautusten asiallisuus on selvitetty.

Tämä periaate koskee myös tilannetta, jossa kuluttaja esittää väitteen, ettei ole saanut laskua lainkaan tai oikeaan aikaan. Yrityksen on esitettävä selvitys siitä, että lasku on todennäköisesti lähetetty ajoissa ja oikeaan osoitteeseen. Jos laskun lähettäjä ei voi osoittaa tätä, kuluttaja ei aina ole velvollinen maksamaan viivästyksorkoa tai muita seuraamuksia.

Laskun kadottua postissa tai muuten maksun saajasta tai kuluttajasta riippumattomasta syystä jäävät korvaukset aiheutuneista vahingoista kannettavaksi viime kädessä vahingon aiheuttaneelle taholle. Tällaiset kiistat ratkaistaan yksittäistapauksittain.

Jos kuluttaja on riitauttanut vain osan laskusta, hänen tulee maksaa riidaton osa eräpäivänä. Jos selvitys osoittaa kuluttajan huomautuksen aiheettomaksi, kuluttaja on velvollinen maksamaan laskun eräpäivänä, ellei muusta ajankohdasta sovita.

Laskun maksaminen

Kuluttajan on maksettava lasku viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Kuluttajansuojalaissa¹³ on määrätty, että maksu katsotaan tapahtuneeksi sinä päivänä, jona pankki tai posti on hyväksynyt ostajan asianmukaisen maksutoimeksiannon. Tämä periaate eräpäivänä suoritettun maksun oikea-aikaisuudesta on vakiintunut kuluttajaoikeudessa ja kuluttajat ovat omaksuneet sen säännöksi.

Periaate ilmentää nykyaikaista maksamiskäytäntöä, jossa velkoja ja velallinen eivät käytännössä kohtaa. Ei ole syytä olla soveltamatta sitä myös rahalainojen maksamiseen, vaikka velkakirjalain vanha periaate lähteekin siitä, että maksun on oltava velkojalla perillä eräpäivänä.

Kuluttaja ja yritys voivat myös sopia eräpäivää myöhemmästä maksuajankohdasta. Jos asiasta sovitaan, yritys ei voi lähettää kuluttajan kustannuksia lisäävää maksumuistutusta samasta viivästyksestä. **Jos maksamisen eräpäivästä ei ole sovittu, lasku on maksettava kuukauden kuluessa sen lähettämisenä.** Yksipuolisesti laskuun merkitty muu eräpäivä ei sellaisenaan sido velallista. Yritys voi kuitenkin käyttää vakioehtonaan vähintään 14 päivän maksuaikaa.

Kuluttajan talouden hallintaa helpottaa ja maksuviivästyksiä vähentää se, jos kuluttajalla on todellinen mahdollisuus vaikuttaa sovittavaan eräpäivään. Esimerkiksi huoneenvuokraa koskevissa sopimuksissa on usein molempien osapuolien kannalta järkevää ajoittaa vuokranmaksu kuluttajan palkkapäivän kanssa yhteensopivaksi.

Laskun tarkistamismahdollisuus

Kuluttajan on voitava vaivattomasti tarkistaa laskun oikeellisuus. Maksettava määrä ei aina ole ennalta kiinteästi sovittu, vaan laskun loppusumma voi koostua useista eri tekijöistä. Jos laskusta ei ilmene loppusumman muodostavia tekijöitä, esimerkiksi lisäveloitusta, kuluttajalla on oikeus pyynnöstä saada maksutta kirjallinen erittely, josta nämä tekijät ilmenevät, ellei ole erikseen sovittu, että palvelusta laskutetaan kiinteään

¹³ Kuluttajansuojalain tavarankäytön ja palveluita koskeva säännös (KSL 5:24)

hintaan. Kuluttaja on velvollinen maksamaan laskun vasta nämä tiedot saatuaan. Kuluttaja ei viivästy maksamisessa, jos hän ei maksa laskua eräpäivänä näiden tietojen puuttumisen takia.

Laskuttaminen, kuten perintäkin, voidaan antaa ulkopuolisen tahon tehtäväksi. Tällöin on huolehdittava erityisen tarkasti siitä, että kuluttajien oikeus reklamaation tekemiseen ei vaarannu. Kuluttajalle on annettava selkeät yhteystiedot siitä tahosta, joka pystyy vastaamaan myös hänen laskun oikeellisuutta koskeviin tiedusteluihinsa.

Maksaminen oikeaan osoitteeseen

Vaatiessaan maksua laskulla maksun saaja ilmoittaa yleensä tilinumerot, joita käyttäen laskun voi maksaa pankin kautta. Toisinaan kuitenkin jo maksuhetkellä maksu kohdistetaan automaattisesti eri tilille kuin mille kuluttaja laskun mukaisesti tarkoitti maksaa. Tämä aiheuttaa epäselvyyttä siitä, menikö maksu oikeaan osoitteeseen. Laskuttajan tulee huolehtia ohjeistuksella tai teknisellä menetelmällä, että kuluttaja voi luottaa maksun pätevyyteen näissäkin tapauksissa.

Virhe maksamisessa

Kuluttaja saattaa välillä maksaa laskunsa kahteen kertaan tai maksaa muuten suuremman summan kuin oli tarkoitus. Maksun saanut yritys on velvollinen palauttamaan tällaisen aiheettoman tai ylisuuren maksun. Jos virhe johtuu puhtaasti kuluttajan huolimattomuudesta, yritys voi periä palauttamisesta aiheutuvat kohtuulliset kulut.

Kestosopimuksissa voidaan myös sopia, että maksua vastaava osa kuitataan kuluttajan seuraavassa laskussa. Tämä edellyttää kuitenkin kuluttajan suostumista järjestelyyn.

Maksuviivästys

Kuluttajan tavallisin sopimusrikkomus on maksuvelvollisuuden laiminlyönti. Jos kuluttaja ei maksa laskua tai maksaa sen myöhässä, kyseessä on sopimusrikkomus, josta seuraa vahingonkorvausvelvollisuus. Vahinkoja korvataan viivästyskorolla. Kuluttajasaatavien osalta korkolain viivästyskorkoa koskevat säännökset ovat pakottavaa oikeutta, eikä niistä voi kuluttajan vahingoksi sopia toisin¹⁴.

Viivästyneen maksamisen muista seuraamuksista, kuten maksuistutuksesta ja muista perintätoimista ks. kuluttaja-asiamiehen linjaus hyvästä perintätavasta ja ohje ”Jos lasku jää maksamatta”.

Viivästyskorko

Velalle, jonka eräpäivä on velallista sitovasti ennalta määrätty, on maksettava viivästyskorkoa eräpäivästä lukien. Velvollisuus maksaa viivästyskorkoa syntyy automaattisesti. Maksun saajan ei siis tarvitse lähettää maksuvaatimusta, muistutusta tai reklamaatiota viivästyskoron juoksemisen käynnistämiseksi. Jos lasku on maksettu myöhässä ilman viivästyskorkoa, vaatimus viivästyskoron maksamisesta on esitettävä kohtuullisessa ajassa.

Jos eräpäivä on pyhä-, itsenäisyys-, tai vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, viivästyskorkoa voidaan periä vasta ensimmäisestä arkipäivästä lukien¹⁵. Samaa periaatetta on sovellettava, jos velka on maksettava määräajassa, jonka viimeinen päivä sattuu jollekin näistä päivistä.

Jos eräpäivää ei ole velallista sitovasti ennalta määrätty, velallisen on maksettava viivästyskorkoa siitä lähtien, kun 30 päivää on kulunut siitä päivästä, jona velkoja lähetti velalliselle laskun tai muutoin vaati

¹⁴ Korkolaki (633/1982)

¹⁵ Velkakirjalaki 5.2 §

määrätyn rahamäärän suorittamista. Velallinen ei kuitenkaan ole velvollinen maksamaan viivästyskorkoa ajalta ennen laskun tai vaatimuksen saapumista hänelle. Vastaavasti toimitaan tilanteissa, joissa kuluttaja ei tiedä etukäteen laskun loppusummaa. Tällöin korkolain perustella katsotaan, että eräpäivää ei ole tällaisissa tapauksissa viivästyskoron maksamisvelvollisuuden kannalta ennalta sitovasti määrätty.

Jos kysymys on kuluttajasuhteessa syntyneestä velasta, laskussa tai muussa maksuvaatimuksessa on mainittava tuolloin voimassa olevan viivästyskoron suuruus ja se ajankohta, josta lukien viivästyskorkoa on suoritettava. Velallinen ei ole velvollinen maksamaan viivästyskorkoa siltä ajalta, joka on kulunut ennen kuin hän on saanut velkojalta viivästyskorkoa koskevat tiedot.

Viivästyskorkoa on kuitenkin maksettava viimeistään siitä päivästä, jona velan maksua koskeva haaste annettiin velalliselle tiedoksi, tai, jos vaatimus esitetään oikeudenkäynnin aikana, sen esittämisestä lukien.

Viivästyskoron määrä

Velan maksun viivästyessä velallisen on maksettava viivästyneelle määrälle vuotuista viivästyskorkoa, joka on seitsemän prosenttiyksikköä korkeampi kuin kulloinkin voimassa oleva Euroopan keskuspankin määrittämä viitekorko. Jos velalle sovittu juokseva korko on tätä korkeampi, peritään kuitenkin samaa korkoa myös viivästyneelle erälle. Korkeampaa korkoa voi kuitenkin periä enintään 180 vuorokauden ajan siitä, kun velka on kokonaisuudessaan erääntynyt.¹⁶ Korkeampaa korkoa ei myöskään voi periä sen jälkeen, kun velkaa koskeva tuomioistuimen tuomio on annettu.¹⁷

Kuluttajalla on oikeus maksaa kulutusluottonsa ennen sen erääntymistä.¹⁸ Tällöin jäljellä olevasta saatavasta on vähennettävä se osa luottokustannuksista, joka kohdistuu käyttämättä jäävään luottoaikaan. Jos kuluttaja maksaa erissä maksettavan luoton muuna kuin eräpäivänä, käyttämättä jäävä luottoaika luetaan alkavaksi ensimmäisestä maksun jälkeisestä eräpäivästä. Jos kuluttajan maksu viivästyy, katkeaa viivästyskoron maksuvelvollisuus todelliseen maksupäivään.

Viivästyskorkoa voi periä vain viivästyneestä määrästä, ei koko velkasumman määrästä. Velan juoksevaa korkoa voi sen sijaan periä em. mukaisesti viivästymättömältä osalta seuraavaan eräpäivään. Tällainen tilanne voi tulla eteen tililuotoissa, joissa kuluttajan tulee maksaa vähintään määritelty vähimmäiserä, jos kuluttaja maksaa kerralla pois koko velkansa, joka sisältää sekä viivästynyttä että viivästymätöntä saatavaa. Tällöin kuluttajalta perittävät korot on eroteltava perusteensa mukaan.

Viivästyskorosta vapautuminen ja koron sovittelu

Viivästyskorosta voi vapautua, jos velkaa ei ole voitu maksaa oikeassa ajassa velkojasta johtuvasta syystä tai jos maksuviivästyksen on aiheuttanut ylivoimainen este. Viivästyskorkoa lasketaan velalle taas uudestaan, kun näitä esteitä ei enää ole.

Viivästyskorkoa voidaan sovitella, jos velallisella on katsottava olleen perusteltu syy kieltäytyä maksamasta velkaansa tai jos maksun viivästyminen on johtunut maksuvaikeuksista, joihin velallinen on sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiallisesti ilman omaa syytään joutunut.

¹⁶ Tässä viitattu korkolain uusi 4 § soveltuu velkaan, jonka peruste on syntynyt 1.2.2010 jälkeen.

¹⁷ Ks. edellinen alaviite

¹⁸ Kuluttajansuojalaki 7:12