

16.8.2006

PERUSSÄÄNNÖT KULUTUSLUOTTOJEN ETÄMYYNNISSÄ

Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota etämyynnissä tarjottavien kulutusluottojen markkinointiin ja sopimusehtoihin. Markkinoinnissa annetut ennakkotiedot ja sopimusehdot eivät kaikilta osin täytä lain vaatimuksia. Kuluttaja-asiamies on heinäkuussa 2005 alalle lähettämässään yleiskirjeessään selvittänyt etäluottoja tarjoajille kulutusluoton etämyyntiin liittyviä säännöksiä ja peruseriaatteita. Etämyyntiin sovellettavat säännökset sijoittuvat kuluttajansuojalaissa eri lukuihin ja uusien säännösten rinnalla on noudatettava myös vanhempia kulutusluottosäännöksiä ja vakiintuneita periaatteita. Kulutusluottojen etämyyntiä koskevien säännösten soveltaminen saattaa käytännössä olla siksi osin hankalaa. Tämän vuoksi kuluttaja-asiamies pitää tarkoituksenmukaisena vielä kootusti selvittää kulutusluottojen etämyyntiä koskevia säännöksiä, jotta luotontarjoajien on helpompi saattaa menettelytapansa lain mukaisiksi.

Kulutusluottomarkkinoiden tuotekehitys on monipuolistunut ja uusia, nopeasti ja helposti saatavia luottoja on tullut markkinoille. Sinänsä luottomarkkinoiden monipuolistuminen ja rahoitusvaihtoehtojen erilaistuminen on hyvä asia myös kuluttajien kannalta. Luoton ottamiseen liittyy kuitenkin aina riskejä. Vastuulliseen luotonantoon kuuluu, että luotonantajat noudattavat velvoitteita, jotka koskevat ennakkotietojen antamista ennen sopimuksen tekemistä, luottosopimusta koskevia säännöksiä sekä markkinoinnissa noudatettavia periaatteita. Kuluttajien tulee voida vertailla hyödykkeitä koskevia eri vaihtoehtoja ja kustannuksia. Tämä vaatimus korostuu luotonannossa ja sen merkitys kasvaa entisestään kalliiden ja helposti saatavien luottojen kohdalla.

Luottoja ei pidä markkinoida helppoina tai talouden tasapainottajana tai käyttää muita sen kaltaisia ilmaisia, jotka tosiasiasa vaarantavat kuluttajan mahdollisuuden tehdä järkeviä luottopäätöksiä taloutensa kannalta. Luotontarjoajilla on vastuu siitä, ettei mainonta houkuttele kuluttajaa ylivelkaantumaan.

Sovellettavat säännökset

Kuluttajansuojalain rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyyntisäännökset sisältyvät kuluttajansuojalain (KSL) 6 A lukuun (21.1.2005/29). Etämyynti tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä, esimerkiksi internetin välityksellä. Säännökset velvoittavat elinkeinonharjoittajaa antamaan etämyynnissä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla tietynsisältöiset ennakkotiedot kuluttajalle hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä itsestään, tarjottavasta palvelusta, sopimuksesta ja mahdollisesti käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista. Ennakkotiedot on annettava käytettyyn etäviestimeen sopivalla tavalla, selkeästi, ymmärrettävästi ja niin, että kaupallinen tarkoitus käy selvästi ilmi (KSL 6 A:5 §). Edellä mainitut etämyyntisäännökset koskevat myös kulutusluoton tarjoamista ja sopimuksen tekemistä yksinomaan yhden tai useamman etäviestimen kautta. Säännöksiä täydentävät erityiset kulutusluoton etämyynnin peruuttamisoikeutta, varojen palauttamista ja korvauksen laskemista koskevat säännökset (KSL 7:11 a § ja KSL 7:11 b §, 21.1.2005/29)). Etämyyntiä koskevat säännökset tulivat voimaan 1.4.2005.

KSL 7 luku taas sisältää säännöksiä kulutusluoton markkinoinnista, sopimuksista ja luottoa koskevista sopimusoikeudellisista asioista. Näitä säännöksiä on noudatettava myös luoton etämyynnissä.

Ennakkotietojen avulla kuluttaja vertailee luottotarjouksia

Etämyynnissä annettavat ennakkotiedot sisältävät perustiedot, jotka kuluttaja tarvitsee voidakseen vertailla kulutusluottomarkkinoilla olevia erilaisia luottovaihtoehtoja ja niiden kustannuksia. Riittävien ennakkotietojen kertominen on tärkeää vastuullisen luotonannon ja luotonoton kannalta.

Ennakkotietoina markkinoinnissa elinkeinonharjoittajan on vähintään annettava:

1) itseään koskevia tietoja: yrityksen nimi, katuosoite, sijaintipaikka, puhelinnumero, sähköpostiosoite, mihin rekisteriin yritys on merkitty ja rekisterin tunniste ja valvontaviranomainen, jos toiminta edellyttää rekisteröintiä tai lupaa. Myös tiedot mahdollisesta sivukonttorista ja välittäjästä on ilmoitettava

(KSL 6 A:6 §). Säännöksen tarkoituksena on, että kuluttaja tietää kuka on hänen sopimuskumppaninsa ja pystyy tarvittaessa helposti ja nopeasti ottamaan yhteyttä yritykseen.

2) tarkat tiedot kulutusluotosta, kuluttajalta perittävien maksujen, korvausten ja muiden kulujen yhteismäärästä, kulujen maksamista ja sopimuksen täyttämistä koskevista järjestelyistä, etäviestimen käyttämisestä syntyvistä kuluista, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän. (KSL 6 A:7 §). Annettujen tietojen perusteella kuluttajan tulee voida verrata tarjottua luottoa muihin vastaaviin luottoihin.

3) kulutusluottosopimuksesta ainakin seuraavat tiedot: tieto peruuttamisoikeudesta tai siitä, jos sitä ei lain mukaan ole, peruuttamisaika, todellisen vuosikoron perusteella määräytyvä korvaus, joka voidaan kuluttajalta peruuttamisen johdosta vaatia, suoritusten palauttamisesta peruuttamistilanteessa, irtisanomisoikeus ja ennaaikainen maksuoikeus (KSL 6 A:8 § ja KSL 7:11 a §).

4) tiedot oikeussuojakeinoista esim. oikeus viedä asia kuluttajavalituslautakuntaan. (KSL 6 A: 9 §).

Ennakkotiedot on annettava käytettyyn etäviestimeen sopivalla tavalla, selkeästi ja ymmärrettävästi. Kulutusluottosäännöksiin sisältyy myös erityisiä kulutusluottosopimusta koskevia säännöksiä. Ennen kulutusluottosopimuksen päättämistä kuluttajalle on

Ilmoitettava myös kulutusluottosopimuksen ehdot ja muut tiedot, minkä lisäksi hänelle on annettava tilaisuus tutustua niihin kirjallisina (KSL 7:10). Etämyynnissä kirjallisuus vaatimus voidaan toteuttaa myös sähköisessä muodossa.

Käytetyn etäviestimen tekniset ominaisuudet vaikuttavat siihen, onko tiedot annettava yhdellä kertaa ja samassa paikassa vai siten, että osa tiedoista voidaan lähettää esimerkiksi kuluttajan matkapuhelimeen tekstiviestinä ja muut tiedot ovat saatavissa yrityksen internet-sivuilla.

Lehti- yms. mainoksissa pystytään yleensä helposti antamaan samassa paikassa keskeiset ennakkotiedot. Näitä ovat: yrityksen tunnistamista koskevat tiedot, tiedot luotosta ja luottokustannuksista ja mahdollisista muista kustannuksista, tieto peruuttamisoikeudesta ja sen käyttämiseen liittyvästä korvauksesta, jos sitä peritään ja peruuttamiseen liittyvästä palauttamisvelvollisuudesta, jos kuluttaja saa lainan käyttöönsä peruuttamisaikana. Muut tiedot voidaan antaa yrityksen internet-sivuilla. Keskeistä on, että kuluttajalla on kaikissa tapauksissa mahdollisuus perehtyä tietoihin ennen sopimuksen tekemistä.

Mainoksissa, jotka on tarkoitettu kuluttajan nopeasti silmäiltäväksi ja joiden perusteella kuluttaja ei voi suoraan ottaa luottoa, esim. mainokset metro- asemilla tai bussien kyljissä, ei tarvitse ilmoittaa kaikkia perustietoja, mutta näissä mainoksissa on kuitenkin aina ilmoitettava luottokustannukset selkeästi ja havaittavasti. Kuluttaja tulee myös ohjata tutustumaan tarkemmin ennakkotietoihin ja sopimusehtoihin yrityksen internet-sivuilla.

Sopimusehdot on löydettävä yrityksen verkkosivuilla täydellisinä ja kuluttaja tulee nimenomaisesti ohjata tutustumaan ehtoihin ennen sopimuksen tekemistä. Ehdot pitää voida myös tallentaa ja tulostaa. Kuluttajalla on sopimussuhteen aikana aina oikeus pyynnöstä saada sopimusehdot paperilla (KSL 6 A:11 §).

Ennakkotietoja ja sopimusehtoja koskevien tietojen antamisessa on siis otettava huomioon valittu etämyyntiväline. Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota siihen, ettei teksti-tv:n sivuilla kerrota sopimusehtoja, vaan kuluttaja ohjataan yrityksen www-sivuille. Teksti-tv on kuitenkin sellainen etämyyntiväline, jossa voidaan helposti antaa kaikki etämyyntiä koskevat ennakkotiedot ja sopimusehdot.

Peruuttamisoikeus antaa kuluttajalle harkinta-aikaa

Kuluttajan peruuttamisoikeus on ennakkotietojen antamisen ohella keskeisiä periaatteita etämyynnissä. Kulutusluottoja koskevissa ennakkotiedoissa on jo kerrottava kuluttajan peruuttamisoikeudesta.

Etämyyntisäännöksissä kulutusluoton peruuttamisoikeudesta säädetään erikseen KSL 7 luvun 11 a §:ssä. *Kuluttajalla on oikeus peruuttaa luottosopimus ilmoittamalla siitä luotonantajalle 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä tai siitä myöhemmästä ajankohdasta, jona kuluttaja on saanut etämyyntisäännösten edellyttämät ennakkotiedot ja kappaleen luottosopimusta. Säännöksen toisen momentin mukaan kuluttajalla ei ole kuitenkaan oikeutta peruuttaa luottosopimusta, jos sopijapuolet ovat jo täyttäneet sopimusvelvoitteensa kokonaisuudessaan kuluttajan nimenomaisesti pyynnöstä.*

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

Yksittäistapauksissa kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta. KSL 7 luvun 11 a § 2 momentin mukaan kuluttajalla ei ole kuitenkaan oikeutta peruuttaa luottosopimusta, jos sopijapuolet ovat jo täyttäneet sopimusvelvoitteensa kokonaisuudessaan kuluttajan nimenomaisesti pyynnöstä.

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

Vakioehdolla ei voida sulkea pois kuluttajan lakisäätteistä peruuttamisoikeutta

Alkusyksystä tehdyssä valvonnassa havaittiin, että jotkut elinkeinonharjoittajat ilmoittavat, ettei kuluttajalla ole peruuttamisoikeutta, jos maksuaika on enintään 14 vuorokautta. KSL 7 luvun 11 a §:n 2 momentin säännöstä on siis tulkittu siten, että peruuttamisoikeus voidaan sulkea pois vakioehdoilla esimerkiksi sillä perusteella, että kuluttaja vastaa myönteiseen lainapäätökseen kyllä –tekstiviestillä tietyn ajan kuluessa.

Kulutusluoton etämyyntisäännökset ovat pakottavia kuluttajan hyväksi ja tämän vuoksi niistä ei voida poiketa kuluttajan vahingoksi. Rahoituspalveluiden ja rahoitusvälineiden etämyyntisäännösten pakottavuus on sijoitettu KSL 6 A luvun 3 §:ään. Kulutusluottojen etämyyntisäännösten pakottavuus ilmenee puolestaan KSL 7 luvun 20 §:stä. Säännöksen mukaan kuluttajalle 7 luvun 10-19 §:n mukaan kuuluvia oikeuksia rajoittava ehto on tehoton.

Näin ollen KSL 7 luvun 11 a §:n mukaisia oikeuksia rajoittava ehto on tehoton KSL 7 luvun 20 §:n perusteella. Tämä tarkoittaa sitä, että vakioehdolla ei voida lainkaan sulkea kuluttajan lakisäätteistä peruuttamisoikeutta pois. Laissa mainittu tehottomuus aiheuttaa sen, että kuluttaja voi ehdosta huolimatta vedota peruuttamisoikeuteensa. Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa luottoja, jonka kuluttaja saa käyttöönsä peruuttamisaikana, elinkeinonharjoittaja kantaa riskin siitä, että kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan ja palauttaa saamansa rahamäärän jäljempänä selostetun palauttamisajan kuluessa.

Peruuttamisoikeuden käyttäminen

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa luottosopimus haluamallaan tavalla. Peruuttamisilmoituksen muodolle ei ole laissa asetettu vaatimuksia. Tämä tarkoittaa sitä, että elinkeinonharjoittaja ei voi vaatia kuluttajaa tekemään peruuttamisilmoitusta esimerkiksi kirjallisesti. Elinkeinoharjoittajalla on velvollisuus antaa kuluttajalle selkeät peruuttamisohjeet. Ohjeilla elinkeinonharjoittaja ei saa hankaloittaa tai vaikeuttaa peruuttamisoikeuden käyttämistä.

Kuluttaja-asiamies kiinnittää tässä yhteydessä huomiota myös muutettuun KSL 12 luvun 1 c §:ään (21.1.2005/29) kuluttajan oikeudesta vedota eräisiin ilmoituksiin. Kysymyksessä on lähinnä lakiteknisestä muutoksesta, jolla nykyisin KSL 6 luvun 22 §:n 1 momentti ja 10 luvun 11 §:n 2 momentin säännökset on sisällytetty edellä mainittuun pykälään. Rahoituspalveluja ja luottosopimusta tarjoavien on kiinnitettävä huomiota siihen, että säännöksessä ilmeneviä oikeusohjeita on sovellettava 1.4.2005 lukien myös rahoituspalvelu- ja kulutusluottosopimuksen peruuttamiseen. Säännöksen mukaan riski virheilmoituksen tai sopimuksen purkamista tai peruuttamista koskevan ilmoituksen perille tulosta on vastaanottajalla. Postitse lähetetty ilmoitus on tullut perille seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköisesti lähetetty sinä päivänä, jona ilmoitus on lähetetty, jos muuta selvitystä ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei esitetä. Säännökset koskevat myös mm. sopimusehtoja ja muita asiakirjoja, jotka elinkeinonharjoittaja on kuluttajansuojalain mukaisesti lähettänyt kuluttajalle.

KSL 7 luvun 11 a §:n 3 momentin mukaan kuluttajan peruuttaessa sopimuksen, häneltä saa vaatia korvauksena luoton todellisen vuosikoron ajalta, jolloin luotto on ollut kuluttajan käytettävissä. Korvausta ei voida kuitenkaan vaatia, jos luotonantaja ei ole ilmoittanut kuluttajalle ennakoitua todellisen vuosikoron perimisestä, tai jos luotonantaja on aloittanut sopimuksen täyttämisen ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä.

Kuluttajalta perittävä korvaus lasketaan Kauppa- ja teollisuusministeriön vahvistaman kaavan mukaisesti (KTM:n päätös 874/86, muutokset 661/94 ja 4/00).

Kuluttajansuojalain 7 luvun 11 b §:n mukaan kuluttajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen lähettämisestä palautettava luotonantajalle luottosopimuksen nojalla saamansa varat uhalla, että peruuttaminen muutoin raukeaa. Kuluttaja maksaa palauttamistilanteessa edellä mainitun korvauksen sen maksamista koskevien ehtojen täytyessä.

Laiminlyönnin seuraamukset

Jos elinkeinonharjoittaja laiminlyö toimittaa ennakkotiedot ja sopimusehdot kuluttajalle pysyvällä tavalla, peruuttamisaika ei ala kulua ja kuluttajalla saattaa säilyä oikeus peruuttaa sopimus hyvinkin pitkän ajan. Jos elinkeinonharjoittaja oikaisee laiminlyöntinsä, peruuttamisaika alkaa kulua. Se päättyy 14 päivän kuluttua siitä, kun kuluttaja on saanut ennakkotiedot ja sopimusehdot pysyvällä tavalla (KSL 6 A:12 §).

Saatavien perinnästä annetun lain 4 § edellyttää hyvän perintätavan noudattamista saatavien perinnässä. Lain 10 §:n mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut. Korvausvelvollisuus edellyttää, että saatava on oikea ja että perintäkulut ovat aiheutuneet tarpeellisista ja tarkoituksenmukaisista toimenpiteistä. Oikeutta perintäkulujen korvaukseen ei ole, jos perinnässä käytetään hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä.

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

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

Velallisen etu otettava huomioon

Kuluttajan kannalta luoton ottamiseen liittyy myös ylivelkaantumisen mahdollisuus. Nopeat ja helposti saattavat luotot voivat houkutella kuluttajia, varsinkin nuoria, tekemään nopeita ja harkitsemattomia luottopäätöksiä. Kaikilla nuorilla ei kuitenkaan vielä ole riittäviä valmiuksia taloutensa hallintaan ja tämä saattaa lisätä ylivelkaantumisen vaaraa.

Hyvä perintätapa edellyttää yleisesti ottamaan huomioon myös velallisen etu. Maksuviivästystilanteessa tulee varata velalliselle mahdollisuus sopia maksusuunnitelman tekemisestä lainan maksamisesta vähittäin velkojalle. Velkojan ja toimeksisaajan, esimerkiksi perintätoimiston, on vältettävä yleisesti toimia, jotka edesauttavat velallisia ylivelkaantumaan tai muuten aiheuttavat talous- tai muita ongelmia tulevaisuudessa.

Kuluttaja-asiamiehen huomiota on kiinnitetty siihen, että lainaa voisi hakea esimerkiksi myöhään illalla. Hyvä luotonantotapa edellyttää palveluajan rajoittamista sellaisiin kellonaikoihin, jotka eivät lisää harkitsematon luotonottoa.

Luottojärjestelmän ylläpitäjän vastuu järjestelmän turvallisuudesta

Kuluttaja-asiamiehellä on vireillä ilmoituksia, joissa lainanhakija on saanut lainaa käyttämällä toisen henkilön matkapuhelinta ja tämän henkilötunnusta. Tämän vuoksi kuluttaja-asiamies kiinnittää luotonantajien huomiota myös järjestelmän ylläpitäjän vastuuseen. Järjestelmän ylläpitäjällä on vastuu siitä, että järjestelmä toimii asianmukaisesti ja luotettavasti. Järjestelmän

ylläpitäjän on erityisesti huolehdittava siitä, että järjestelmä on riittävän turvallinen yleisten väärinkäyttötilanteiden estämiseksi ja ettei järjestelmä vaaranna yleisesti kuluttajien oikeusturvaa, esimerkiksi siten, että lainaa saa toisen henkilötunnuksella.

Jos järjestelmä ei ole riittävän turvallinen väärinkäyttötilanteiden estämiseksi, järjestelmän ylläpitäjä kantaa riskin väärinkäytöstä. Yleisten vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaan kuluttajalle saattaa syntyä oikeus vahingonkorvaukseen järjestelmän ylläpitäjä kohtaan, jos järjestelmän toiminnassa esiintyy edellä mainittuja puutteita järjestelmän ylläpitäjän huolimattoman toiminnan vuoksi. Kuluttajan oikeusturvan kannalta ei voida pitää hyväksyttävänä sitä, että kuluttajalle asetettaisiin velvollisuus varmistua siitä, ettei toinen henkilö pysty tekemään luottosopimusta kuluttajan nimissä. Järjestelmän ylläpitäjän vastuuseen kuuluu järjestämisen toimivuuden, asianmukaisuuden ja ennen kaikkea turvallisuuden varmistaminen.

Kuluttaja-asiamies korostaa luotontarjoajille sitä, että järjestelmän turvallisuuteen ja luotettavuuteen on kiinnitettävä huomiota, jotta väärinkäyttötilanteita ei pääse syntyään.