



# KULUTTAJAVELALLISEN ASEMAN PARANTAMISEEN TÄHDÄNNEET TOIMENPITEET 1990-LUVULTA LÄHTIEN

Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2009

# **KULUTTAJAVELALLISEN ASEMAN PARANTAMISEEN TÄHDÄNNEET TOIMENPITEET 1990-LUVULTA LÄHTIEN**

Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2009

ISBN 978-951- 681-150-8 (nid.)

ISBN 978-951- 681-151-5 (PDF)

ISSN 0788-544X (Painettu)

ISSN 1796-0118 (Verkkajulkaisu)

Julkaisija

Julkaisun päivämäärä

Kuluttajavirasto

4/09

Tekijät		Julkaisun laji	
Anja Peltonen & Kuluttajaoikeusryhmä		Raportti	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)			
Kuluttajavelallisen aseman parantamiseen tähdänneet toimenpiteet 1990-luvulta lähtien			
Åtgärder sedan 1990-talet i syfte att förbättra konsumentgäldenärens situation			
Tiivistelmä			
Raportissa tarkastellaan kuluttajavelallisen aseman parantamiseen tähdänneitä toimenpiteitä 1990-luvun lamavuosista lähtien. Raportissa käydään läpi mm. lainsäädännöllisiä muutoksia ja ratkaisukäytäntöä. Lisäksi siihen on koottu tietoa vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista sekä tehdyistä selvityksistä.			
1990-luvun jälkeenkin kuluttajavelallisen aseman parantaminen ja velkaongelmien ennaltaehkäisy on ollut jatkuvana painopistealueena esimerkiksi valtioneuvoston kuluttajapoliittisessa ohjelmassa, Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen eri toiminnoissa ja oikeusministeriön lainsäädäntöohjelmissa.			
Talouden maailmanlaajuinen taantuma on pakottanut kansainvälisen yhteisön heräämään pohtimaan vakavasti kuluttajavelallisten asemaa. OECD:n taholla on laadittu paketti toimenpiteistä, joilla voitaisiin estää taloudelliseen ahdinkoon joutuneiden väliinpuotoaminen. Tämä Suomea koskeva raportti on osa OECD:n pakettia.			
Avainsanat (asiasanat)			
Kuluttajavelallinen, lamavelka			
Muut tiedot			
Raportti on julkaistu myös PDF-tiedostona Kuluttajaviraston kotisivuilla osoitteessa <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a>			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Kuluttajavirasto, Julkaisusarja 1/2009		0788-544X (Painettu)	978-951-681- 150-8(nid.)
		1796-0118 (Verkkajulkaisu)	978-951-681- 151-5(PDF)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
	Suomi		Julkinen

**PRESENTATIONSBLAD**

Utgivare

Konsumentverket

Utgivningsdatum

04/09

Författare	Typ av publikation	
Anja Peltonen & Konsumenträttsliga avdelningen	Rapport	
Publikation (även den finska titeln)		
Åtgärder sedan 1990-talet i syfte att förbättra konsumentgäldenärens situation		
Referat		
<p>I rapporten granskas åtgärder som vidtagits sedan 1990-talets recession i syfte att förbättra konsumentgäldenärens situation. I rapporten behandlas bl.a. lagändringar och ändringar av lösningspraxis. Dessutom har man i rapporten sammanfattat information om de lagändringar som är under beredning samt gjorda utredningar.</p> <p>Också efter 1990-talet man till exempel i statsrådets konsumentpolitiska program, i Konsumentverkets/konsumentombudsmannens olika funktioner och i justitieministeriets lagstiftningsprogram fokuserat på att förbättra konsumentgäldenärens situation och förebygga att skuldproblem uppstår.</p> <p>Den globala ekonomiska recessionen har tvingat det internationella samhället att vakna upp och allvarligt fundera över konsumentgäldenärernas ställning. Inom OECD har man utarbetat ett paket av åtgärder med vilka man kunde förhindra att de som hamnat i ekonomiska svårigheter blir lidande. Den här rapporten som gäller för Finland är en del av OECD:s paket.</p>		
Nyckelord		
Konsumentgäldenär, skuld under lågkonjunktur		
Övriga uppgifter		
Rapporten finns också i PDF-form på Konsumentverkets webbplats, <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a>		
Series namn och nummer	ISSN	ISBN
Konsumentverkets publikationsserie 1/2009	0788-544X (Trycket)	978-951-681-150-8(häftad)
	1796-0118 (Online)	978-951-681-151-5(PDF)
Sidoantal	Språk	Pris
	Finska	
		Sekretessgrad
		Offentlig

## DESCRIPTION

The publisher

Date of publication

Finnish Consumer Agency

04/09

Authors	Type of publication	
Anja Peltonen & The Department of Consumer Law	Report	
Name of the publication		
Measures Aimed at Improving the Position of the Consumer Debtor Since the 1990's in Finland		
Abstract		
<p>The report examines measures designed to improve the position of consumer debtors starting from the recession years in the 1990s. The report covers, among other things, legislative changes and case law. In addition, the report includes information on pending legislation and previous studies on the subject.</p> <p>Even after the 1990s, improving the position of consumer debtors and preventing debt problems has continued to be a focal point in, for example, the Consumer Policy Programme of the Finnish Government, the various functions of the Consumer Agency/Ombudsman and the legislative programmes of the Ministry of Justice.</p> <p>The global economic recession has forced the international community to give serious consideration to the position of consumer debtors. The OECD has prepared an action plan to prevent the marginalisation of those in financial difficulties. This report on Finland is part of the OECD action plan.</p>		
Keywords		
consumer debtor, recession debt		
Miscellaneous		
The report is also published as a PDF document on the Consumer Agency's website at <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a>		
Serial name and number	ISSN	ISBN
Finnish Consumer Agency, Publications Series 1/2009	0788-544X (Print) 1796-0118 (Online)	978-951-681-150-8 (paperback) 978-951-681-151-5 (PDF)
Pages, total	Language	Price
	Finnish	Confidence status
		Public

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>JOHDANTO</b> .....	<b>2</b>
<b>1. LAINSÄÄDÄNNÖN KEHITTÄMINEN KULUTTAJAVELALLISEN KANNALTA</b> .....	<b>3</b>
A. LAKI YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELYSTÄ (1993) .....	3
B. KULUTUSLUOTTOSUHTEEEN, MARKKINOINNIN JA SOPIMUSEHTOJEN SÄÄNTELY (1978) .....	4
C. LUOTTOTIETOLAKI (2007).....	5
D. PERINTÄLAKI (1999).....	7
E. VELAN VANHENTUMISEEN LIITTYVÄT SÄÄNNÖKSET, ULOSOTTOLAKI (2008).....	7
F. VÄLTÄMÄTTÖMYYSPALVELUJEN SAATAVUUDEN TURVAAMINEN LAIN SÄÄNNÖKSIIN MAKSUVAIKEUKSISSA OLEVALLE VELALLISELLE .....	8
G. PANKKITALLETUSTEN TURVAAMINEN .....	8
H. SOSIAALINEN LUOTOTUS (2003) .....	9
I. VIVÄSTYSKORKO JA SEN SOVITTELU (2002).....	10
J. TAKAUSLAKI (1999) .....	10
K. ASUNTOKAUPPALAKI (1994).....	11
<b>2. TALOUS- JA VELKANEUVONTALAKI (2001)</b> .....	<b>12</b>
<b>3. RATKAISUKÄYTÄNTÖÄ</b> .....	<b>13</b>
A. SOPIMUSEHTOJEN YKSIPUOLISET MUUTOKSET .....	13
B. LUOTON IRTISANOMINEN MAKSUHÄIRIÖN JOHDOSTA.....	13
C. KULUTTAJAVIRASTON/KULUTTAJA-ASIAMIEHEN LINJAUKSET .....	13
D. LAINSÄÄDÄNNÖN ULKOPUOLISET TOIMET VAKUUTUSTEN JA VUOKRA-ASUNNON SAATAVUUDEN TURVAAMISEKSI VELKAANTUNEILLE	14
E. ELÄKEVAKUUTUS .....	15
<b>4. MUITA VELALLISEN ASEMAA PARANTAVIA TOIMIA</b> .....	<b>16</b>
A. ASUNTOVELALLISTEN TUKEMINEN .....	16
B. TALOUDENHALLINNAN NEUVOTTELUKUNNAN TYÖ .....	16
<b>5. VIREILLÄOLEVAT LAINSÄÄDÄNTÖHANKKEET</b> .....	<b>17</b>
A. KULUTUSLUOTTOTYÖRYHMÄ (ASETETTU 2008).....	17
B. LUOTTOTIETOJA KOSKEVIEN SÄÄNNÖSTEN TARKISTAMINEN (EHDOTUS 2009).....	17
C. OIKEUSMINISTERIÖN PIKALUOTTOTYÖRYHMÄN MIETINTÖ (2008).....	17
<b>6. KULUTTAJAVIRASTON NÄKEMYS VASTUULLISESTA LUOTONANNOSTA</b> .....	<b>19</b>
<b>7. SELVITYKSIÄ</b> .....	<b>21</b>
A. MAKSUVAIKEUDET PIKALUOTTOMARKKINOILLA (2008) .....	21
B. TUTKIMUS KOTITALOUKSIEN VELKAONGELMIEN NYKYTILASTA JA KEHITYKSESTÄ (2009).....	21
C. MITEN JA MIHIN NUORET KÄYTTÄVÄT PIKAVIPPEJÄ JA MUITA KULUTUSLUOTTOJA? (2006).....	22
D. KULUTTAJAVIRASTON PERINTÄKULUSELVITYKSET (2000 JA 2001).....	22
E. KULUTTAJAVIRASTON SELVITYS VELKAANTUMISEN TAUSTOISTA (2008) .....	22
F. KULUTTAJAVIRASTON KULUTUSLUOTTOTUTKIMUS (2007).....	23

# JOHDANTO

Suomea kohdannut syvä lama 1990-luvun alussa johti kuluttajien ongelmalliseen velkaantumiseen ja pankkikriisiin syksyllä 1991. Poikkeuksellisen rajusti iskenyt lama edellytti pitkäjänteisiä toimenpiteitä, joilla kuluttajavelallisen asemaa pyrittiin turvaamaan.

Myös tilapäisiä toimenpiteitä tehtiin. Valtio mm. turvasi poikkeuksellisilla erityistoimilla rahoitusjärjestelmän vakauden. Pankeille suunnatun tukipaketin yhteydessä eduskunta vahvisti, kuinka valtio viime kädessä takaa sen, että pankit hoitavat sitoumuksensa kaikissa olosuhteissa.

1990-luvun jälkeenkin kuluttajavelallisen aseman parantaminen ja velkaongelmien ennaltaehkäisy on ollut jatkuvana painopistealueena esimerkiksi valtioneuvoston kuluttajapoliittisessa ohjelmassa, Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen eri toiminnoissa ja oikeusministeriön lainsäädäntöohjelmissa. Nyt lamasta nousemisen opeille on jälleen kysyntää.

Talouden maailmanlaajuinen taantuma on pakottanut kansainvälisen yhteisön heräämään pohtimaan vakavasti kuluttajavelallisten asemaa. OECD:n taholla on laadittu raportti toimenpiteistä, joilla voitaisiin estää taloudelliseen ahdinkoon joutuneiden väliinputoaminen. Tämän raportin nyt julkaistavassa Suomea koskevassa osassa tarkastellaan yksityiskohtaisesti kuluttajavelallisen aseman parantamiseen tähdänneitä toimenpiteitä Suomessa 1990-luvulta lähtien.

Edellisen laman jälkiä korjataan edelleen, ja jotkut vahingot ovat korjaamattomia. Mikään perusteet eivät oikeuta tilannetta, jossa heikentynyt taloustilanne syrjäyttää heikoimpia yhteiskunnan ulkopuolelle. Siksi pitkäjänteistä työtä on jatkettava nyt entistä määrätietoisemmin.

Helsingissä 26.2.2009

Anja Peltonen  
Johtaja

# 1. LAINSÄÄDÄNNÖN KEHITTÄMINEN KULUTTAJAVELALLISEN KANNALTA

## a. Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (1993)

Suomessa maksukyvytön luonnollinen henkilö voi vapautua velkavastuustaan lähinnä lakitasolla säännellyn velkajärjestelyn kautta ja siltä osin kuin velkajärjestelyssä vahvistettavassa maksuohjelmassa ei veloille ker-ry suorituksia. Suomalainen velkajärjestelymenettely on siinä mielessä ainutlaatuinen, että velallisella on tietyin edellytyksin mahdollisuus säilyttää järjestelyssä myös omistusasunto.

Suomessa ei ole mahdollisuutta henkilökohtaiseen velkavastuun poistavaan konkurssiin, vaikka sitä on tois-  
tuvasti esitettykin erityisesti yrittäjavelallisten asemaa helpottamaan.

Velkajärjestelylaki tuli voimaan 8. helmikuuta 1993 ja merkittäviä muutoksia on tehty mm. vuosina 1997 ja 2003.

Velkajärjestelyn tavoitteet:

- saada velallisen taloudellinen tilanne hallintaan
- varmistaa velkojille oikeudenmukaiset suoritukset velallisen omaisuudesta ja tuloista
- minimoida ylivelkaantumisen johtuvia sosiaalisia ongelmia ja niistä aiheutuvia kustannuksia yh-  
teiskunnalle (yhteiskunnallinen näkökulma).

### **Velvollisuus selvittää mahdollisuus sovintoratkaisuun**

Ennen velkajärjestelyn hakemista oikeudelta, velallisen täytyy selvittää, onko hänen mahdollista saada oma taloudellinen tilanne korjattua velkojen kanssa tehtävällä sovintoratkaisulla.

### **Velkajärjestelyn myöntämisen edellytykset**

Saadakseen velkajärjestelyn velallisen on oltava pysyvästi maksukyvytön velkoihinsa nähden. Velalliselle ei voida kuitenkaan myöntää velkajärjestelyä, vaikka hän olisi selvästi maksukyvytön, jos on realistista olettaa, että velallisen velkojen maksuun käytettävissä olevat varat tulevat lähitulevaisuudessa lisääntymään. Esi-  
merkiksi kun työttömyysjakso on juuri alkanut, velallinen opiskelee, lapset ovat tulossa täysi-ikäiseksi tai liiketoiminta on vasta aloitettu eikä toiminta ole vielä vakiintunut.

Tämä lakimuutos tehtiin vuonna 1997 tarkoituksena lisätä lain yleistä hyväksyttävyyttä ja parantaa velkojen asemaa. Syynä oli se, että liian monessa tapauksessa työikäinen ja -kykyinen velallinen vapautettiin velan-  
maksuvelvollisuudesta kokonaan. Ennen tätä muutosta oikeuden oli mahdollista vahvistaa ohjelma alkamaan jostain myöhemmästä ajankohdasta (käytännössä maksuohjelmien alkua siirrettiin enimmillään kahdella  
vuodella). Tämä lakimuutos selittää myös hakemusten määrän alenemisen vuoden 1997 jälkeen. Lainmuutos  
asetti samanaikaisesti lainsäätäjälle paineita parantaa velkajärjestelyn ulkopuolelle jäävien velallisten tilan-  
netta.

Vuonna 2003 lakiin tehtiin merkittävä muutos tarkoituksena parantaa erityisesti lama-aikana velkaantuneiden velallisten asemaan. Tämän vuoden 2003 muutoksen jälkeen erityistä merkitystä on annettava velkaan-  
tumisesta kuluneelle ajalle harkittaessa velkajärjestelyn edellytyksien täyttymistä.

## b. Kulutusluottosuhteen, markkinoinnin ja sopimusehtojen sääntely (1978)

Kuluttaja-asiamies valvoo kulutushyödykkeiden, myös luottojen, markkinointia ja sopimusehtoja kuluttajan-suojalain säännösten nojalla. Kulutusluotoista on myös erityissäännöksiä KSL 7 luvussa.

Jos kulutusluottoa koskeva sopimusehto on kohtuuton, siihen voidaan puuttua kuluttajansuojalain sopi-musehtosääntelyn puitteissa, jos asiaa ei ole säännelty erikseen. Luottoja koskevia erityissäännöksiä sovelle-taan siten rinnan yleisten säännösten kanssa.

Markkinoinnissa keskeisiä sääntöjä on luotonantajan velvollisuus kertoa todellinen vuosikorko, jotta kulutta-ja voi vertailla eri luottomuotoja. Myös asuntolainat kuuluvat kulutusluottosäännösten piiriin. Pieniä lyhytai-kaisia luottoja voi kuitenkin markkinoida ilman tietoa todellisesta vuosikorosta. Kulutusluotto ei saa myös-kään olla mainoksen pääsanoma silloin, kun mainoksessa tarjotaan luotolla ostettavia hyödykkeitä.

Kuluttajalta ei voida periä luottosopimuksen nojalla mitään sellaista maksua, josta ei ole mainittu luottoso-pimuksessa. Maksukehotuksia ja perintää sekä niistä perittäviä kuluja ja niiden enimmäismäärää sääntelee perintälaki.

Kulutusluottosäännöksissä on eräitä velallisen asemaa suojaavia kohtia.

### **Luoton enneaikainen eräännyttäminen**

Luotonantajalla on oikeus eräännyttää luotto vain, jos maksu on viivästynyt vähintään kuu-kauden ja viivästynyt määrä on kertaluotossa vähintään 10 prosenttia tai vähintään 5 prosent-tia, jos useampi erä on myöhässä. Eräännyttäminen saa tulla voimaan aikaisintaan neljän viikon kuluttua eräännyttämistä koskevan ilmoituksen jättämisestä kuluttajalle. Jos kuluttaja em. ajan kuluessa maksaa viivästyneen määrän, eräännyttäminen raukeaa. Säännöksen tarkoituksena on taata kuluttajalle aikaa järjestellä asioitaan, jotta hän voisi vielä välttää vakavat seuraamuk-set.

### **Sosiaalinen suorituseste**

Jos takaisinmaksun viivästyminen johtuu kuluttajasta riippumattomasta syystä kuten sairau-desta, työttömyydestä tai muusta näihin rinnastuvasta syystä, luotonantajalla ei ole oikeutta eräännyttää luottoa. Luotto voidaan kuitenkin eräännyttää, jos tilanne on luotonantajalle koh-tuuton ottaen huomioon viivästyksen kesto ja muut olosuhteet. Säännöstä sovelletaan kaikkiin kuluttajille myönnettäviin luottoihin, pankkilainat mukaan lukien.

### **Kuluttajan oikeus maksaa luotto kuluitta takaisin ennen erääntymistä**

Kuluttajalla on oikeus maksaa luotto takaisin ennen sen erääntymistä. Oikeus maksaa luotto enneaikaisesti ilman takaisinmaksusta perittävää korvausta riippuu siitä, millaiseen viitekor-koon luotto on sidottu. Käytännössä mm. yleisimmin käytettyjä asuntolainoja koskee oikeus takaisinmaksuun kuluitta. Säännös on tärkeä niiden kuluttajien kohdalla, jotka ovat joutuneet maksuvaikeuksiin ja haluavat estää tilanteensa pahenemisen esim. myymällä asuntonsa ja maksamalla luoton kokonaisuudessaan takaisin.

### **Kuluttajan oikeus määrätä, mitä suorituksella lyhennetään**

Kuluttajalla voi olla useampia luottoja samalta luotonantajalta. Jos kuluttaja ei kykene suoriu-tumaan veloistaan, kuluttajalla on oikeus itse ratkaista, minkä luottosopimuksen täyttäminen on hänen taloutensa kannalta tärkeintä ja kohdistaa suoritukset em. velalle.

### **Kuluttajan oikeus kaupan rahoittanutta luotonantajaa kohtaan**

Jos kuluttaja ei saa ennakoon maksamaansa tavaraa tai palvelua tai jos tavarassa/palvelussa on virhe, kuluttaja voi esittää vaatimuksensa myös kaupan rahoittanutta luotonantajaa kohtaan. Luotonantaja ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan kuluttajalle enempää kuin on tältä saanut maksusuorituksina. Sääntöä sovelletaan myös yleisluottokortteihin.

Korkein oikeus vahvisti, että kuluttajansuojalain säännökset koskevat myös näitä yleisluottokortteja ja että kuluttajalla oli oikeus saada luottokorttityhtiöltä myyntihinta takaisin myyjän sopimusrikkomuksen johdosta. Kuluttaja-asiamies avusti kuluttajaa oikeudessa.

Säännöksellä on erityisen suuri merkitys kuluttajille myyjän konkurssitapauksissa. Kuluttaja jäisi konkurssitilanteissa yleensä kokonaan vaille korvausta ilman luotonantajan rinnakkaista vastuuta.

## c. Luottotietolaki (2007)

Suomen luottotietolain tarkoituksena on varmistaa luotettavien luottotietojen saatavuus, turvata luotonhakijoiden oikeus yksityisyyden suojaan ja oikeus tulla arvioiduksi oikeiden ja asianmukaisten tietojen perusteella sekä edistää hyvää luottotietotapaa.

Suomessa rekisteröidään maksuhäiriöt, ei luottoja tai muuta maksukäyttäytymistä.

### Oikeus yksityisyyden suojaan

Suomen perustuslaissa julkiselle vallalle on asetettu yleinen velvoite turvata perusoikeuksien toteutuminen. Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Luottotietorekisteriin voidaan merkitä yksityishenkilöistä tietoja vain lain perusteella.

Suomen luottotietolaki ei sisällä mahdollisuutta ns. positiivisten luottotietojen rekisteröimiseen. Lainvalmistelun yhteydessä nimenomaisesti todettiin, että tällaisesta rekisteristä saatava hyöty ei ole oikeassa suhteessa siitä aiheutuviin kustannuksiin ja niihin heikennyksiin, joita laaja rekisteröinti aiheuttaisi sekä yksityisyyden suojalle että pankkitoiminnan perustana olevalle käsiteltävien tietojen luottamuksellisuudelle.

Positiivisten luottotietojen rekisteröiminen tarkoittaisi käytännössä esimerkiksi yksityishenkilöiden tulojen ja luottokorttitietojen rekisteröimistä, jolloin rekisteri sisältäisi kattavaa ja yksityiskohtaista tietoa henkilöiden yksityiselämästä. Toisaalta positiivisten luottotietojen rekisteröiminen ei auta ylivelkaantumisen ehkäisemisessä, sillä yksityishenkilöiden maksuvaikeudet johtuvat valtaosin ennakoimattomista tilanteista, kuten sairaudesta, työttömyydestä tai avioerosta. Lisäksi positiivisia luottotietoja sisältävän rekisterin ylläpito ja luotettavuus on hankala toteuttaa erityisesti tietojen oikeellisuuden ja ajantasaisuuden osalta.

Alaikäisten osalta yksityisyyden suoja on korostettu luottotietolaissa. Alaikäisestä voidaan tallettaa luottotietorekisteriin vain sellainen maksuhäiriötieto, jonka perusteena on viranomaiselta saatu tieto ulosotosta.

### Oikeus tulla arvioiduksi oikeiden ja asianmukaisten tietojen perusteella

Lain mukaan yksityishenkilölle, jota koskevat tiedot merkitään ensimmäistä kertaa luottotietorekisteriin, on lähetettävä tieto rekisteröinnistä. Rekisteröidyllä on aina oikeus tarkistaa hänestä rekisteriin merkityt tiedot ja tehdä oikaisuvaatimus.

Rekisteröidyn pyynnöstä luottotietorekisteriin voidaan merkitä maksuhäiriömerkintöjä täydentäviä tietoja, kuten tietoja niistä syistä, joiden johdosta maksuhäiriö on syntynyt. Rekisteriin voidaan merkitä esimerkiksi tieto siitä, että maksuhäiriömerkintä on syntynyt takausvastuun tai vierasvelkapanttauksen johdosta. Tieto merkinnän perustumisesta takausvastuuseen on tärkeä siksi, että takausvastuusta johtuva maksuhäiriö ei ole luonteeltaan rinnastettavissa oman maksun laiminlyöntiin. Rekisteröidyn pyynnöstä rekisteriin voidaan merkitä myös tieto maksuhäiriömerkinnän aiheuttaneen saatavan suorittamisesta tai eri maksuhäiriömerkintöjen liittymisestä samaan saatavaan.

Luottotietorekisteriin voidaan merkitä tieto rekisteröidyn itsensä ilmoittamasta luottokiellosta. Tällaisen merkinnän avulla on mahdollista estää henkilötietojen väärinkäyttö esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilön henkilötodistus on anastettu. Rekisteröidyn itse ilmoittama luottokielto poistetaan rekisteristä heti, kun rekisteröity sitä pyytää.

## Hyvän luottotietotavan edistäminen

Hyvään luottotietotapaan kuuluu huolehtiminen luottotietojen laadusta, rekisteröityjen tiedonsaantioikeuksien toteutumisesta sekä tietojärjestelmien tietoturvallisuudesta ja käsittelyn valvonnasta. Luottotietolain mukaan rekisteröidyn henkilötiedot on poistettava rekisteristä heti, kun häntä koskevat muut merkinnät on poistettu rekisteristä.

Luonnollisesta henkilöstä voidaan rekisteröidä yrityskentätieto ja hänet voidaan liittää yritykseen vain sen ajan, jona hän toimii yrityksen vastuuhenkilönä. Yrityskentätieto poistetaan rekisteristä vuoden kuluessa siitä, kun rekisteröityä koskeva merkintä kyseisen yrityksen vastuuhenkilönä toimimisesta on poistettu viranomaisen julkisesta rekisteristä.

Yksityishenkilöiden osalta maksuhäiriömerkintöjen säilyttämisaika on yleisimmin kolme vuotta. Luottotietotoiminnan sääntelyllä pyritään osaltaan kannustamaan velallisia velvoitteidensa hoitoon. Maksuhäiriötietojen säilyttämisaikoja on porrastettu laissa siten, että saatavan suorittaminen tai uuden maksuhäiriön rekisteröiminen vaikuttavat rekisterimerkintöjen keston. Jos rekisteröity on maksanut sen velan, jonka johdosta maksuhäiriömerkintä on syntynyt, maksuhäiriömerkintä poistetaan kahden vuoden kuluessa merkinnän tekemisestä. Jos taas rekisteröidylle on tehty uusi maksuhäiriömerkintä ennen kuin määräaika aikaisemman merkinnän poistamiselle on umpeutunut, maksuhäiriöitä koskeva tieto voidaan säilyttää neljä vuotta.

Luottotietolakia valvoo tietosuojavaltuutettu.

## d. Perintälaki (1999)

### Kuluttajasaatavien perintä

Suomessa elinkeinonharjoittajan kuluttajaan kohdistamaa perintää säännellään lailla saatavien perinnästä. Laki tuli voimaan v. 1999 ja sitä valvoo kuluttaja-asiamies. Laki koskee sekä velkojan itsensä maksu- huomautuksia että perintätoimiston perintää. Laki ei koske perintää tuomioistuimessa eikä ulosottoviranomaisen toimintaa. Lain tarkoituksena on suojella kuluttajavelallista sopimattomilta menettelyiltä. Perinnässä ei saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seurauksista, aiheuttaa velalliselle tarpeettomia kuluja tai tarpeetonta haittaa tai vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. Laissa säädetään myös velallisen oikeudesta saada velkojalta maksutta tietoja velkatilanteestaan.

Perintälain mukaan velallisen on korvattava perinnästä aiheutuvat kohtuulliset kulut. Kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon saatavan suuruus, suoritettu työmäärä, perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa ja muut seikat. Perintälain yleinen kohtuullisuusvaatimus ei kuitenkaan käytännössä ole riittänyt pitämään kuluja kohtuullisina. Kuluttajaviraston selvitys osoitti, että kulut myös vaihtelivat sattumanvaraisesti. Perintälakia täsmennettiin vuonna 2005 säätämällä perintäkulujen enimmäismääristä sekä asettamalla perintätoimenpiteille aikarajat tarpeettomien toimenpiteiden estämiseksi. Perintäkuluja voi vaatia vain, jos laissa asetettuja aikarajoja on noudatettu. Lasku tulee lähettää vähintään 14 päivää ennen eräpäivää ja maksuistutus aikaisintaan 14 päivää eräpäivän jälkeen. Uuden maksuistutuksen tai maksuvaatimuksen voi lähettää, kun edellisen perintäkirjeen lähettämisestä on kulunut 14 päivää. Enimmäismääriä ei voi periä automaattisesti, vaan kulujen on perustuttava todelliseen työmäärään ja saatavan suuruuteen.

Muutokset olivat tarpeellisia, koska velallinen ei voi omilla toimenpiteillään vaikuttaa häneltä veloittavien perintäkulujen määrään. Perintätoimiston valitsee velkoja, mutta kulut maksaa velallinen. Koska velkoja itse ei maksa perintäkuluja, kilpailu alalla ei vaikuttanut kuluttajan eduksi maksettavien perintäkulujen määrään.

## e. Velan vanhentumiseen liittyvät säännökset, ulosottolaki (2008)

### Velan vanhentumissäännökset ulosottolaissa

Merkittävä muutos velallisten asemaan on ollut siirtyminen yksityisoikeudellisissa veloissa elinikäisestä velkavastuusta määräaikaiseen velkavastuuseen. Tämän vuonna 2008 voimaantulleen ulosottokaaren muutoksen jälkeen täytäntöönpanoperuste, esim. käräjäoikeuden tuomio, jossa luonnolliselle henkilölle on asetettu maksuvelvoite, on täytäntöönpanokelpoinen 15 vuoden ajan. Määräaika on 20 vuotta, jos ulosottoperusteessa tarkoitettu velkoja on luonnollinen henkilö tai jos korvaussaatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu vankeuteen tai yhdyskuntapalveluun. Ulosottoperusteen määräaika lasketaan siitä, kun yksipuolinen tuomio taikka lainvoimaiseksi tullut tuomio tai muu lopullinen ulosottoperuste on annettu. Täytäntöönpanoperusteen määräajan umpeen kulumisen tarkoittaa samalla myös sitä, että saatava lopullisesti vanhenee.

### Saatavan lopullisen vanhentumisen ja yleisen vanhentumisajan välinen suhde

Ulosottokaaren mukaisesta täytäntöönpanon määräaikaisuudesta ja saatavan lopullisesta vanhentumisesta on pidettävä erillään velan vanhentumisesta annetun lain (vanhentumislaki) mukainen velan vanhentuminen. Vanhentumislaki säätelee yleistä velan vanhentumista ja niihin liittyviä vanhentumisaikoja sekä vanhentumisen katkaisemista.

Velan yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta eräpäivästä. Sen jälkeen kun velasta on olemassa lainvoimainen tuomio, on vanhentumisaika viisi vuotta tuomion antamisesta. Velan vanhentumisen katkaisemisesta

alkaa kulua uusi, entisen pituinen vanhentumisaika. Vanhentuminen voidaan katkaista vapaamuotoisesti ja viranomaistoimin. Täytäntöönpanon määräaikaisuus asettaa kuitenkin ehdottoman rajan sille, kuinka kauan saatava voidaan periä ulosotossa ja milloin saatava lopullisesti vanhentuu.

Edellä mainitut vanhentumisajat eivät kuitenkaan koske julkisoikeudellisia suoraan ulosottokelpoisia saattavia kuten veroja, terveydenhoitomaksuja tai kunnan elatustukisaattavia. Nämä velat vanhentuvat oman erityislainsäädäntönsä perusteella lopullisesti viiden vuoden kuluttua sen vuoden päättymisestä, jolloin ne on maksuunpantu.

## **f. Välttämättömyyspalvelujen saatavuuden turvaaminen lain säännöksiin maksuvaikeuksissa olevalle velalliselle**

### **Viestintämarkkinalaki, sähkömarkkinalaki ja luottolaitoslaki**

Kuluttajavelallisen aseman kannalta on pidetty tärkeänä, että maksuhäiriömerkinnöistä huolimatta kuluttajilta ei evätä sellaisten palvelujen saamista, joiden käyttö on nyky-yhteiskunnassa toimimisen edellytys. Tällä tavalla yritetään estää syrjäytymistä. Taustalla on ajatus siitä, että kun yhteiskunta on antanut yrityksille mahdollisuuden tarjota kaikille tarpeellisia palveluja, jolloin palveluiden menekki on varma, vastapainona on yritysten yhteiskunnallinen vastuu huolehtia tarjonnasta myös nk. heikoille kuluttajaryhmille.

Esimerkiksi sähkömarkkina- ja viestintämarkkinalaissa on erityissäännökset, millaisia vakuus- tai ennakkomaksuvaatimuksia yritys voi asettaa maksuhäiriöiselle kuluttajalle. Kokonaan palvelun saamista ei normaalisti voi evätä.

Myös peruspankkipalvelut ovat välttämättömyyspalveluita. Niiden saatavuus turvataan luottolaitoslaissa.

Vuodesta 2003 lähtien luottolaitoslain 134 §:ssä on ollut seuraavanlainen säännös:

Talletuspankki saa kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitettua välineen myöntämisestä taikka maksujenvälitystä koskevan toimeksiannon hoitamisesta ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle vain, jos kieltäytymiselle on painava peruste. Perusteen tulee liittyä asiakkaaseen tai hänen aiempaan käyttäytymiseensä taikka siihen, ettei asiakassuhteelle ilmeisesti ole todellista tarvetta. Kieltäytymisen peruste on ilmoitettava asiakkaalle.

Ilmaiseksi välttämättömyyspalveluita ei tarvitse yrityksen tarjota, mutta hinnoilta edellytetään kohtuullisuutta, jotta palveluiden saatavuus ei sitä kautta tosiasiaassa vaarantuisi. Esim. pankkeja valvovan viranomaisen on seurattava peruspankkipalveluiden hinnoittelua ja saatavuutta ja raportoitava asiasta vuosittain eduskunnalle.

## **g. Pankkitalletusten turvaaminen**

Talletussuojadirektiivi edellyttää vähintään 20 000 euron vähimmäissuojaa tallettajaa ja pankkia kohden. Suomessa talletussuojan määräksi tuli alun perin 25 000 euroa. Suomen talletussuojajärjestelmän erityispiirre suhteessa muissa ETA-valtioissa noudatettuun käytäntöön on se, että euromääräisestä rajasta riippumatta talletussuoja kattaa täysimääräisesti varat, jotka tallettaja on saanut omassa käytössään olleen asuntonsa myynnistä ja jotka käytetään uuden, tallettajan omaan käyttöön tulevan asunnon hankkimiseen. Täysi talle-

tussuoja koskee sellaisia varoja, jotka on talletettu tilille enintään kuusi kuukautta ennen finanssivalvontaviranomaisen tekemää päätöstä talletussuojarahaston maksuvelvollisuuden alkamisesta.

Islannin talouden poikkeuksellinen nousujakso 2000-luvulla toi islantilaisyrietykset myös Suomeen. Islantilaiset pankit houkuttelivat säästäjiä määräaikaistalletustileillä, joiden korkolupaukset olivat huomattavasti korkeampia kuin mitä kotimaiset pankit tarjosivat. Finanssikriisin puhkeaminen syksyllä 2008 aiheutti mm. Islannin suurimman pankin, Kaupthing Bankin, joutumisen Islannin valtion haltuun 9. lokakuuta. Samana päivänä Suomen rahoitusvalvontaviranomainen keskeytti pankin sivuliikkeen toiminnan Suomessa ja ilmoitti estäneensä pankin varojen siirron Suomesta. Kun Kaupthing Bankin toiminta Suomessa oli muuttunut vuoden 2008 alusta lähtien islantilaisen pankin sivuliikkeeksi, pankin suomalaiset tallettajat kuuluivat ensisijaisesti Islannin talletussuojan piiriin. Islannin talletussuoja on noin 20 000 euroa. Jotta suomalaistallettajien luottamus pankkeihin säilyisi, islantilaispankin sivuliikkeelle myönnettiin kuitenkin täydennyssuojaa Suomen talletussuojarahastosta 20 000 euroa ylittävien talletusten osalta 25 000 euroon saakka. Suurempi ja välittömämpi merkitys tallettajien kannalta oli kuitenkin järjestelyllä, jossa kolme suurta suomalaista pankkia antoi Kaupthingille lainan, jonka avulla se maksoi 30.10.2008 takaisin kaikkien noin 10 000 suomalaisen tallettajan talletukset (noin 115 miljoonaa euroa) luvattuine korkoineen täysimääräisesti. Suomen valtio antoi järjestelyn tappioiden varalta suomalaispankeille valtion takuun. Kaupthing on tammikuussa 2009 maksanut takaisin lainansa suomalaispankeille ja yrityksen sivuliikkeen toiminta Suomessa loppui 30.1.2009.

Syksyn 2008 aikana monet maat kiirehtivät nostamaan talletussuojansa määriä. Talletusten joukkopaon estämiseksi muualle valtiolta joutui Suomessakin ryhtymään pikaisiin toimenpiteisiin kotimaisen talletussuojan ylärajan nostamiseksi. Talletussuojan määrä nostettiin 8.10.2008 EU:n Ecofin-neuvoston suosittamaan 50 000 euroon.

## **h. Sosiaalinen luototus (2003)**

### **Laki sosiaalisesta luototuksesta (2003)**

Lain mukaan kunnat voivat järjestää päättämässään laajuudessa sosiaalista luototusta asukkailleen. Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Jos kunta päättää järjestää sosiaalista luototusta, sen tulee määrittellä sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet ottaen huomioon, mitä laissa sosiaalisesta luototuksesta säädetään. Sosiaalinen luototus mahdollistaa kohtuuehtoisen luoton saamisen myös niille, joilla ei pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi ole siihen muuten mahdollisuutta, mutta jotka kykenevät suoriutumaan luoton takaisinmaksusta.

Sosiaalisen luoton korko voi olla enintään Euroopan keskuspankin vahvistaman viitekoron suuruinen. Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä tulee selvittää hakijan oikeus saada toimeentulotukea. Henkilön oikeutta saada toimeentulotukea ei voi rajata tai tuen määrää alentaa sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus saada sosiaalinen luotto.

### **Sosiaalisen luoton saatavuus**

Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) teki vuonna 2008 sosiaalista luototusta koskevan tilastokyselyn. Kyselyyn vastasi 359 kuntaa, joista 19 ilmoitti tarjonneensa sosiaalista luottoa vuonna 2007. Sosiaalista luototusta tarjonneiden kuntien väestöpohja kattoi noin 22 prosenttia koko maan väestöstä. Lisäksi 15 kuntaa ilmoitti sosiaalisen luototuksen olevan tulossa tai suunnitteilla.

Kuluttajapoliittisen ohjelman mukaan sosiaalisen luototuksen käyttöönottoa sekä siihen liittyvää taloudellista neuvontaa ja ohjausta on edistettävä kattavasti koko maassa.

## i. Viivästyskorko ja sen sovittelu (2002)

Kuluttajalta voidaan periä viivästyskorkoa enintään Euroopan keskuspankin vahvistama korko + 7 % (tällä hetkellä 9,5 %). Jos kuitenkin luotolle on sovittu ennen eräpäivää maksettavaksi viivästyskorkoa korkeampaa korkoa, tätä korkeampaa korkoa peritään myös viivästysajalta. Tämä on merkittävä seikka kuluttajien kannalta, koska vakuudettomissa kulutusluotoissa korkokanta on ollut yleisesti suurempi kuin korkolain mukainen viivästyskorko.

Vuonna 2002 korkolakiin otettiin viivästyskorkon sovittelumahdollisuus, jonka perusteella tuomioistuimien tai kuluttajariitalautakunta voi sovittaa viivästyskorkoa, jos:

- velallisena on luonnollinen henkilö
- velka ei liity velallisen harjoittamaan elinkeinotoimintaan, ja
- sovitteluun on painavat perusteet ottaen huomioon viivästyskorkon määrä suhteessa velallisen taloudelliseen asemaan, eikä
- maksun viivästyminen johdu velallisen ilmeisen kevytmielisestä suhtautumisesta velkaantumiseen tai velkojen maksuun.

Uudistuksen taustalla oli erityisesti lama-aikana velkaantuneiden velallisten kohtuuttomien viivästyskorkojen leikkaaminen. Muutos mahdollisti ennen 1.7.2002 kertyneiden viivästyskorkojen sovittelun velan perusteesta riippumatta (eli myös yritystaustaisten velkojen).

Käytännössä sovittelua ei ole juurikaan haettu, koska yleensä pelkkä viivästyskorkojen sovittelu ei riitä ratkaisemaan ylivelkaantuneen kuluttajan velkaongelmaa.

Suomessa ei ole korkokattoa luotosta perittävälle korolle. Nk. tekstiviestilainojen yhteydessä tätä keskustelua on käyty mutta toistaiseksi korkokaton asettamista ei ole nähty tarkoituksenmukaisena. Rikoslain kiskontasäännöksiä on kuitenkin ehdotettu täsmennettäväksi.

## j. Takauslaki (1999)

Lain mukaan pankin on selvitettävä takaajalle takaukseen liittyviä riskejä jo ennen takaussitoumuksen antamista. Takaajalla on myös myöhemmin oikeus saada pankilta tietoja veloista, velanhoidosta ja velallisen taloudellisesta asemasta.

Asuntoluotoissa takaajan vastuu on rajoitetumpi. Yksityistakaajalta voidaan vaatia suoritusta vain siltä osin kuin asunnon arvo ei riitä kattamaan velkaa. Luotonantajan tehtävänä on huolehtia asunnon myymisestä ja takaajalta voidaan vaatia vain loppuvelan maksamista.

Takaus annetaan yleensä koskien vain tiettyä luottoa. Silloin kun käytetään yleisvakuutta, jonka piiriin kuuluvat myös myöhemmin syntyvät velat, takaajan vastuun enimmäismäärä on sovittava. Yleistakauksen antanut takaaja saa aina irtisanoa takauksensa kesken sen voimassaoloajan. Irtisanomisen jälkeen syntyvät velat eivät enää kuulu takauksen piiriin.

Laissa on myös säännös yksityistakaajan vastuun sovittelusta. Se koskee tilannetta, jossa takaussitoumus on luotonantajan tietien otettu liian suurena suhteessa takaajan maksukykyyn. Kohtuullistamissäännön tarkoituksena on korostaa pankin velvollisuutta selvittää takaajan maksukykyä.

Takaajan maksuvelvollisuutta on lievennetty laissa niin, että yksityistakaaja voi suorittaa erääntyneen velan sen alkuperäisen maksuaikataulun mukaan ja ilman viivästyseuraamuksia. Menettely on kuitenkin mahdollinen yleensä vain sillä ehdolla, että takaaja hoitaa viivästyneet maksut ja antaa velkojalle riittävät vakuudet loppuvelan maksamisesta. Aiemmin takaaja on yleensä joutunut suorittamaan heti koko maksamatta olevan velan, jos luotto on esimerkiksi maksuviivästyksen takia irtisanottu.

Kuluttaja-asiamies valvoo takausehtojen kohtuullisuutta. Kuluttaja-asiamies on neuvotellut Finanssialan Keskusliiton kanssa malliehdot takaussitoumuksia varten.

## k. Asuntokauppalaki (1994)

Kuluttajan asemaa asunnon ostajana turvataan myyjän konkurssin varalta erilaisin pakollisin vakuusjärjestelyin.

Perustajaosakkaan on asetettava rakentamishanketta varten asunto-osakeyhtiön ja osakkeenostajien hyväksi rakentamisaikainen vakuus, joka on vähintään 5 % urakkahinnasta ja kuitenkin aina vähintään 10 % myytyjen asunto-osakkeiden kauppahintojen yhteismäärästä. Vakuus on tarkoitettu turvaamaan rakennushankkeen loppuunsaattaminen. Vakuuden on oltava voimassa kunnes se vapautetaan, kuitenkin vähintään 3 kk sen jälkeen, kun rakennus on hyväksytty käyttöönotettavaksi.

Rakentamisvaiheen jälkeen perustajaosakas on velvollinen asettamaan rakentamisaikaisen vakuuden tilalle uuden vakuuden, suuruudeltaan 2 % myytyjen asunto-osakkeiden kauppahintojen yhteismäärästä. Vakuus on voimassa kunnes se vapautetaan, kuitenkin vähintään 15 kk siitä, kun rakennusvalvontaviranomainen on hyväksynyt rakennuksen käyttöönotettavaksi.

Näiden vakuuksien vapauttamisen edellytyksenä on, että sekä yhtiön hallitus että osakkeenomistajat suostuvat siihen kirjallisesti.

Perustajaosakkaan on myös otettava pakollinen vakuutus tai muu vakuus suorituskyvyttömyytensä varalta. Vakuus edellytetään otettavaksi silloin, kun asuntoja myydään jo suunnittelu- tai rakennusvaiheessa. Vakuus on tarkoitettu käytettäväksi piilevien rakennusvirheiden ja niiden aiheuttamien vahinkojen korjaamiseen. Vakuuden on oltava voimassa 10 vuotta rakennuksen käyttöönototarkastuksesta lukien.

## 2. TALOUS- JA VELKANEUVONTALAKI (2001)

Vuonna 2001 talous- ja velkaneuvonta tehtiin lakisääteiseksi. Kuluttajavirasto ohjaa ja valvoo talous- ja velkaneuvontaa. Vuodesta 1993 lähtien talous- ja velkaneuvontaa oli jo harjoitettu mutta ei yhtenäisesti koko maassa. Lain perusteella jokainen lääni on vastuussa talous- ja velkaneuvonnan saatavuudesta läänin alueella. Talous- ja velkaneuvontapalvelut on ensisijaisesti järjestettävä niin että kunta tai kuntayhtymä tekee sopimuksen lääninhallituksen kanssa neuvontapalveluiden tuottamisesta.

Työ- ja elinkeinoministeriön on selvittänyt vuonna 2009 talous – ja velkaneuvonnan toimivuutta ja kehittämistarpeita. Selvityksen mukaan talous- ja velkaneuvonta on osoittautunut välttämättömäksi kuluttajien toimintakyvyn palauttamiseksi ja ylläpitämiseksi. Talous- ja velkaneuvonta ehdotetaan siirrettäväksi valtion oikeusaputoimistoihin. Valtion tulisi myös osoittaa toiminnalle riittävät määrärahat. Toiminnan johto, kehittäminen, ohjaus ja valvonta ehdotetaan siirrettäväksi oikeusministeriölle. Ylivelkaisten kuluttajien moniongelmaisuus edellyttää aikaisempaa enemmän yhteistyötä muiden viranomaisten, kansalaisjärjestöjen ja yksityisen sektorin kanssa.

Talous- ja velkaneuvonnan uudelleen organisoinnin lisäksi maksukyvyttömiä ja ylivelkaisten kuluttajien tilanteen helpottamiseksi ehdotetaan myös monia muita toimenpiteitä. Sosiaalisen luotonuksen käyttöönottoa ehdotetaan kaikissa kunnissa. Lisäksi ehdotetaan, että velkajärjestelyn maksuohjelmien lisäsuoritusjärjestelmää arvioitaisiin uudelleen ja että selvitetäisiin menettelyllisesti kevyemmän ulosottovelkajärjestelyn käyttöönottoa.

Talous- ja velkaneuvonnan tehtävät ovat lain mukaan:

1. antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta
2. avustaa yksityishenkilöitä taloudenpidon suunnittelussa
3. selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuuksia ja avustaa velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä velkojensa kanssa sovinto
4. avustaa velallista velkajärjestelyyn kuuluvan asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen velkajärjestelyhakemuksen ja muiden lain edellyttämien selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa
5. ohjata velallista hakemaan tarvittaessa oikeudellista apua.

Kaikki talous ja velkaneuvonnan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Tällä hetkellä talous- ja velkaneuvontayksiköissä työskentelee 124 kokopäiväistä neuvojaa, lisäksi yksiköissä työskentelee muuta henkilöstöä, joilla on lisäksi myös muita tehtäviä, kuten kuluttajaneuvontaa tai avustavia tehtäviä. Yhteensä neuvontayksiköiden työvoima on 152 henkilötyövuotta. Väestöpohja yhtä neuvojaa kohti on tällä hetkellä 40 658.

Eduskunta päättää vuosittain neuvonnan määrärahoista. Määräraha vuonna 2008 oli 4,251 miljoonaa euroa. Valtiolta tuleva määräraha kattaa 63 % kokonaiskustannuksista. Kunnat maksavat loput neuvonnan kustannuksista vapaaehtoisesti. Kaikkiaan neuvonnan kustannukset vuonna 2008 olivat 6,7 miljoonaa euroa. Valtio on nykyisen taloudellisen tilanteen ja talous- ja velkaneuvonnan lisääntyneen kysynnän johdosta myöntänyt 1,5 miljoonan euron lisärahan talous- ja velkaneuvontaan vuodelle 2009.

Talous- ja velkaneuvonnan ohella kuluttajaneuvonta on lakisääteistä. Kuluttajaneuvonnassa annetaan kuluttajille neuvoja kulutushyödykekauppaan liittyen ja sovitellaan tarvittaessa erimielisyyksiä. Kuluttajaneuvontaa auttaa asian selvittelyssä esimerkiksi kun kuluttajavelallinen katsoo häneltä veloitetut perintäkulut kohuttomiksi.

## 3. RATKAISUKÄYTÄNTÖÄ

### a. Sopimusehtojen yksipuoliset muutokset

Kuluttaja-asiamiehen kohtuuttomia sopimusehtoja koskevassa valvonnassa on asetettu tietyt edellytykset sille, milloin ja miten sopimusehtoja mukaan lukien hintoja ja korkoja voidaan muuttaa. Pääsääntö on, että toinen osapuoli ei voi muuttaa yksipuolisesti sopimusta. Muita kuin olennaisia muutoksia voidaan tehdä sopimusehdoissa yksilöidyillä perusteilla, niistä hyvissä ajoin tiedottamalla ja kuluttajalle irtisanomisaika varaten. Luoton hinta, korko, on niin keskeinen asia luottosopimuksessa, että sen muuttaminen olisi olennainen muutos.

Pankit pyrkivät muuttamaan 1990-luvulla yksipuolisesti asuntolainan korkoja. Kuluttajat riitauttivat asian ja korkein oikeus antoi asiassa ennakkopäätöksen (1992:50):

Jotta pankki olisi saanut muulloinkin kuin peruskoron muuttuessa yksipuolisesti korottaa lainan korkoa, olisi se edellyttänyt, että pankin puolesta olisi selvästi ilmoitettu siitä lainaneuvotteluissa tai velkakirjaa allekirjoitettaessa. Pankki ei ole näyttänyt, että näin olisi tapahtunut. Pankilla ei siten ole ollut oikeutta koron yksipuoliseen korottamiseen.

Nykyään Finanssialan Keskusliiton malliehtojen mukaan korkoa voidaan nostaa vain, jos luottosopimuksessa määriteltyä viitekorkoa on muutettu. Jos pankin maksuvalmius tai vakavaraisuus on vakavasti vaarantunut, luotto on mahdollista eräännyttää kerralla. Viime vuonna 2008 Finanssialan Keskusliitto muutti malliehtojaan siten, että tietyissä tapauksissa olisi mahdollista korottaa yksipuolisesti korkoa pankin taloudellisen tilanteen selkeän huonontumisen takia. Liitto neuvotteli ehdosta sekä Finanssivalvonnan että Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen kanssa. Kaikki pankit eivät ole ottaneet uutta ehtoa käyttöön vaan niillä on edelleen ehto, jonka mukaan pankin vakavaraisuuden vakavasti vaarantuessa luotto voidaan eräännyttää.

### b. Luoton irtisanominen maksuhäiriön johdosta

Kuluttaja-asiamies on sopimusehtoja koskevassa ratkaisukäytännössään katsonut, että luotonantaja ei voi irtisanoa ehtojen mukaisesti hoidettua luottosopimusta, vaikka kuluttajavelalliselle tulisi luottosuhteen kestäessä maksuhäiriömerkintä muun luottosuhteen perusteella.

### Luottoehtojen selkeys

Markkinaoikeus on kuluttaja-asiamiehen hakemuksesta todennut, että luottosopimuksen ehtojen on oltava selkeät; jos kuluttajan maksuvelvollisuus on määritelty epäselvästi ja sekavasti, sopimusehdot ovat kohtuuttomat.

### c. Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen linjaukset

Kuluttajavirasto on julkistanut tekstiviestilainoja koskevan valvontatoimintansa pohjaksi linjauksen ”Yrittäjä & Tekstiviestilainojen perussäännöt”.

Linjauksessa kuluttaja-asiamies on muistuttanut muun muassa markkinoinnissa annettavista ennakkotiedoista, kuluttajan peruuttamisoikeudesta ja sitä koskevien säännösten pakottavuudesta sekä velallisen edun huomioimisesta.

Linjauksessa todetaan, että luottojen markkinoinnin on oltava asiallista. Markkinoinnissa ei tule käyttää iskulauseita, jotka yllyttävät harkitsemattomaan luotonottoon. Luottoja ei tule markkinoida helppoina ja nopeasti saatavina talouden tasapainottajina. Niin sanottujen kylkiäisten tai markkinointiarpaisten käyttäminen ei sovellu lainoihin. Luotonantajan on huolehdittava siitä, että kuluttajalle jää lainanhakuprosessissa riittävästi aikaa tutustua luottoehtoihin ja luoton hintaan sekä luottoehtojen tallentamiseen tai tulostamiseen. Hyvä luotonantotapa edellyttää, että lainapalvelu rajoitetaan sellaisiin kellonaikoihin, jotka eivät lisää harkitsematonta luotonottoa.

Tekstiviestilainoja tarjoavien yritysten järjestelmä ei ole nykyisellään kuluttajan kannalta riittävän turvallinen. Kuluttaja-asiamies on muistuttanut olemassa olevista luotettavista sähköisistä tunnistamisjärjestelmistä. Luottojärjestelmän ylläpitäjä vastaa järjestelmän turvallisuudesta.

Kuluttajavirasto on myös katsonut, että luotonantajat tulisi rekisteröidä. Nyt pikaluottoyrityksen perustamiselle ei aseteta mitään ammattitaito- tai muita vaatimuksia eikä luotonantajasta pidetä rekisteriä.

## Hyvän perintätavan ohje

Kuluttaja-asiamies valvoo hyvän perintätavan noudattamista kuluttajaperinnässä. Kuluttaja-asiamies on julkaissut valvontatoimintansa pohjaksi hyvän perintätavan ohjeen.

Kuluttajaoikeuden linjaukset: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/linjaukset/>

## d. Lainsäädännön ulkopuoliset toimet vakuutusten ja vuokra-asunnon saatavuuden turvaamiseksi velkaantuneille

Monet vakuutukset ovat nykyään välttämättömiä arkielämässä. Vakuutusala on laatinut alalle ohjeistuksen ”Vastuuvallinnan perusteet”. Siinä todetaan:

Vakuutusyhtiöillä on henkilötietolain mukaan oikeus käyttää luottotietoja vakuutusten myöntämistä harkitessaan. Näin sen vuoksi, että vakuutusyhtiöt voivat vakuutussopimuslain mukaan vain poikkeuksellisesti asettaa vakuutusmaksun maksamisen sopimuksen voimaantulon edellytykseksi.

Luottotietorekisterissä oleva maksuhäiriömerkintä ei sellaisenaan ole este vakuutuksen myöntämiselle, mutta voi johtaa siihen, että vakuutusyhtiö käyttää käteismaksuehtoa. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiön vastuu alkaa vasta kun vakuutusmaksu on maksettu. Luottotietorekisterissä olevat maksuhäiriömerkinnät voivat kuitenkin olla syy kieltäytyä sopimuksen tekemisestä, jos merkintöjen perusteella voidaan objektiivisesti arvioida, että asiakas tulee vastaisuudessa laiminlyömään vakuutusmaksujen suorittamisen. Vakuutusyhtiöt pyrkivät näissä tilanteissa ohjaamaan vakuutushakemuksen käsittelyn yhtiössä sellaiseen asiakaspalvelupisteeseen, jossa asiakkaan kanssa voidaan selvittää vakuutuksen myöntämisen edellytykset.

Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan pelkkä maksuhäiriömerkintä ei voi olla peruste kieltäytyä tekemästä vuokrasopimusta valtion tukemista vuokra-asunnoista mm. seuraavista syistä:

- Hakijan maksuhäiriö ei ole laissa mainittu peruste, jonka nojalla voidaan poiketa normaaleista valintaperusteista
- Vuokranantaja voi taata vuokrasaatavansa mm. siten, että vuokranantaja vaatii vuokralaiselta vakuuden tai ohjaa hänet hankkimaan sosiaalitoimen myöntämän maksusitoumuksen.

- Asumistuen ja toimeentulotuen avulla voidaan turvata vuokranmaksu esimerkiksi ohjaamalla tuet suoraan vuokranantajan tilille.
- On mahdollista tehdä vuokrasopimus aluksi määräajaksi. Mikäli vuokranmaksussa ilmenee laiminlyöntejä, on vuokranantajalla viime kädessä mahdollisuus purkaa vuokrasopimus.

Asunnon epäämistä maksuhäiriön perusteella voidaan pitää hyväksyttävänä vain siinä tapauksessa, että vuokranmaksun laiminlyönnin vaaraa voidaan vuokrasaatan turvaamiseen tähtäävät toimenpiteetkin huomioon ottaen pitää todellisena ja perusteltuna. Selkeimmin tällainen tilanne voi olla kyseessä silloin, kun hakija on jo laiminlyönyt vuokranmaksuvelvollisuuttaan vuokratalon omistajalle ja vuokravelkaa on edelleen suorittamatta.

## e. Eläkevakuutus

Suomessa yleinen eläkejärjestelmä pohjautuu lakisääteisiin järjestelyihin ja yksityishenkilöiden itse järjestämällä eläkesäästämismuodoilla kuten vapaaehtoisilla eläkevakuutuksilla on vain lakisääteistä järjestelmää täydentävä rooli. Yksityistä vakuutusmuotoista eläkesäästämistä on kuitenkin markkinoitu voimakkaasti kuluttajille sekä lakisääteisten eläkkeiden täydentämiseen että eläkkeelle jäämisen varhentamiseen. Myös valtiovalta tukee tätä omaehtoista eläkevakuutussäästämistä verokannustein. Verokannusteen vastapainona on se, että kyse on varsin sidotusta säästämisestä: säästövarat voi nostaa ennen eläkeikää vain laissa määrätyissä poikkeustapauksissa eli avioeron, puolison kuoleman, pitkäaikaisen työttömyyden tai työkyvyttömyyden perusteella.

Aluksi yksityiset eläkevakuutukset olivat ns. laskuperustekorkoisia, joissa vakuutuksenantaja sitoutui maksamaan kuluttajalle takaisin koko pääoman ja aina myös jonkinlaisen vähimmäistuoton. Sitten markkinoille tulivat sijoitussidonnaiset vakuutukset, joissa edes pääoman säilyminen ei ole turvattu vaan kuluttajan säästöihin kohdistuu täysi osakemarkkinoiden riski ja lisäksi vakuutusyhtiön ja sijoitusrahaston perimät kulut. Viime vuosina kuluttajille on ollut tarjolla lähes yksinomaan sijoitussidonnaisia eläkevakuutuksia.

Vuonna 1997 kuluttaja-asiamies julkaisi ohjeistuksen yksilöllisten eläkevakuutusten markkinoinnista yhteiseksi pelisäännöiksi tämän säästämismuodon kirjajaan tarjontaan. Käytännössä säästämisvaiheen verovähennyksellä (tarkoittaa tosiasiaassa veron lykkäystä eläkevaiheeseen) on käytännössä suuri merkitys eläkevakuutusten markkinointikeinona kuluttajille. Esimerkiksi vakuutuksen kulurakenne, jonka taloudellinen merkitys on usein paljon merkittävämpi kuin verotuksen lopullinen vaikutus, jää usein kuluttajalle epäselväksi.

Yksityisten eläkevakuutustuotteiden haasteet tavallisen kuluttajan näkökulmasta ovatkin jo konkretisoituneet paitsi tuottojen saannin epävarmuutena myös piilon jäävinä kuluerinä, jotka pitkäaikaisessa sopimuksessa ehtivät kertautua merkittäviksi summiksi. Kuluttaja-asiamies on vienyt tuomioistuimen ratkaistavaksi tällaisen tapauksen ja voittanut jutun jo kahdessa alemmassa tuomioistuimessa: brittiläinen eläkeyhtiö velvoitettiin palauttamaan kuluttajan sopimukseen säästöä pienentänyt hallinnointikulu, josta oli annettu harhaanjohtavaa tietoa sopimusta tehtäessä. Sama piilotettu kulu koskee tuhansia yhtiön asiakkaita, jotka ovat ottaneet yhtiöstä sijoitussidonnaisen eläkevakuutuksen vuosina 1998 – 2003. Yhtiö on hakenut muutoksenhakulupaa korkeimmalta oikeudelta, joten asiaa ei ole vielä lopullisesti ratkaistu.

## 4. MUITA VELALLISEN ASEMAA PARANTAVIA TOIMIA

### a. Asuntovelallisten tukeminen

Vuosina 1992 – 1994 myönnettiin hakemuksesta määräaikainen korkotukilaina taloudellisissa vaikeuksissa oleville asuntovelallisille.

Vaikeuksiin ajautuneella asuntovelallisilla oli vuosina 1992 – 1994 mahdollisuus hakea jo olemassa oleviin asuntolainoihinsa määräaikaista korkotukea.

Tarveharkinnan perusteella järjestelmään hyväksytyt kotitaloudet saivat valtiolta viiden prosentin korkohyvityksen asuntolainansa kolmen vuoden ajaksi.

### Vaikeuksissa olevien asuntovelallisten asuntojen lunastaminen vuokra-asunnoksi, (1992)

Kyseessä on 1992 – 1993 voimassa ollut laki, jonka tarkoitus oli kannustaa kuntia auttamaan taloudellisiin vaikeuksiin joutuneita asuntovelallisia. Kunnalla ja kuntainliitolla oli mahdollisuus saada valtion edullista asuntotuotantolain mukaista lainaa asuntovelallisen asunnon ostoon ja antaa asunto sen jälkeen samalle taloudelle vuokralle.

Valtio varasi varoja n. 300 asunnon ostoon. Kunnat eivät hankintalainoja kuitenkaan kysyneet ja lainavaroja myönnettiin vain 93 asunnon ostoon.

### Asuntolainojen valtioneuvostonjärjestelmä (1996)

Valtio helpotti erityisesti nuorien ensiasunnon ostajien asemaa ryhtymällä myöntämään asuntolainoihin täytetäkautia. Valtioneuvoston käyttöönoton tavoitteena oli vuonna 1996 säädettäessä vähentää henkilötakauksen tarvetta ja vilkastuttaa lamanjälkeisiä asuntomarkkinoita. Valtioneuvoston onkin ollut hyvin suosittu ja se on alentanut kynnystä asuntolainan ottamiseen.

### b. Taloudenhallinnan neuvottelukunnan työ

Valtioneuvoston asettama taloudenhallinnan neuvottelukunta on pyrkinyt eri toimijoiden välisellä yhteistyöllä – mukana myös kolmas sektori – huolehtimaan kuluttajien taloudenhallintataitojen paranemisesta. Toimijat koordinoivat talouskasvatuksen hankkeitaan ja ovat pyrkineet lisäämään erityisesti nuorten kuluttajien valistamista. Nuorille on tehty mm. tv-mainoskampanja ja nettisivustot (”Kalliit kulissit”).

## 5. VIREILLÄOLEVAT LAINSÄÄDÄNTÖHANKKEET

### a. Kulutusluottotyöryhmä (asetettu 2008)

Vuonna 2008 on asetettu työryhmä, jonka tavoitteena on valmistella ehdotus, jolla pannaan kansallisesti täytäntöön uusi EU:n kulutusluottodirektiivi ja tehdään luottomarkkinoiden kehittymisen johdosta tarvittavat muut muutokset kulutusluottoja koskevaan lainsäädäntöön. Erityisesti työryhmän on selvitettävä ja tarvittaessa valmisteltava säännösehdotukset seuraavista kysymyksistä:

- miten voidaan tarkoituksenmukaisesti edistää vastuullisia menettelytapoja luotonannossa ja luottosuhteen kuluessa
- luoton eräännyttämistä koskevien säännösten toimivuus muuttuneilla luottomarkkinoilla
- olisiko ja missä laajuudessa kulutusluottojen tarjoaminen perusteltua säätää rekisteröintiä edellyttäväksi elinkeinoksi.

### b. Luottotietoja koskevien säännösten tarkistaminen (ehdotus 2009)

Työryhmä on jättänyt ehdotuksensa, jonka mukaan ulosottotieto poistettaisiin luottotietorekisteristä, kun ulosottoperusteen 15 tai 20 vuoden määräaika on kulunut umpeen ja saatava on siten lopullisesti vanhentunut. Tarkoituksena on turvata velallisen taloudellisen toimintakyvyn palautuminen.

Uutta olisi myös se, että vastaisuudessa ulosoton tietojärjestelmästä annettaisiin varattomaksi todettujen velallisten lisäksi tiedot pitkäkestoisesta ulosotosta. Ulosottoa pidettäisiin pitkäkestoisena, jos palkan tai muun toistuvaistulon ulosmittaus on jatkunut kahden vuoden aikana vähintään 18 kuukauden ajan. Uudistuksella pyritään tältä osin siihen, että maksuhäiriötiedot vastaisivat nykyistä paremmin ulosottovelallisten taloudellista tilannetta.

### c. Oikeusministeriön pikaluottotyöryhmän mietintö (2008)

Vuonna 2007 oikeusministeriö perusti työryhmän harkitsemaan lakimuutoksia pikaluottoihin liittyen. Työryhmän pääasiallisena tavoitteena oli poistaa pikaluottojen tarjonnassa esiintyneitä ongelmia ja epäkohtia. Työryhmän esitykset muutoksiksi:

- Todellisen vuosikoron ilmoittaminen markkinoinnissa laajennettaisiin koskemaan myös pieniä ja lyhytaikaisia luottoja.
- Lainanhakijan henkilöllisyyden tunnistaminen sähköisesti edellyttäisi vahvaa tunnistamismenetelmää eli verkkopankkitunnisteiden käyttämistä.
- Harkitsemattoman luotonoton vähentämiseksi, jos luottoa haetaan klo 23 – 07.00, rahat voidaan maksaa vasta klo 7.00 jälkeen.
- Luottokiskontaa koskevaa rikoslain säännöstä ajanmukaistettaisiin.

- Korkolain viivästyskorkosääntelyä ehdotetaan muutettavaksi siten, että velasta perittävän koron ollessa lakisääteistä viivästyskorkoa suurempi, viivästyskorko laskisi lakisääteisen viivästyskoron tasolle, kun velan erääntymisestä on kulunut yli 180 vuorokautta. Lakisääteinen viivästyskorko on Euroopan keskuspankin peruskorko lisättyinä seitsemällä prosenttiyksiköllä.

Työryhmän esitykseen ei sisälly esitystä pikaluottojen tarjoajien rekisteröimispakosta. Esitys on ollut lausuntokierroksella ja hallituksen esitystä odotetaan tänä vuonna.

## 6. KULUTTAJAVIRASTON NÄKEMYS VASTUULLISESTA LUOTONANNOSTA

Kuluttajavirasto on käynnistänyt Suomessa keskustelun vastuullisesta luotonannosta vuonna 2006. Eri toimijoiden kanssa on pidetty kolme keskustelutilaisuutta, joissa on yritetty löytää velkojien vastuullisuutta tukevia toimenpiteitä kuluttajan käyttäytymisestä lähtien.

Vastuullinen luotonanto koskee koko luoton elinkaarta luottojen markkinoinnista perintään. Luotonantaja ottaa huomioon myös kuluttajan edun luotonottajana ja menettelyn todelliset vaikutukset kuluttajakäyttäytymiseen. Osittain vaatimus vastuullisesta luotonannosta näkyy voimassa olevassa lainsäädännössä ja osittain kyse on luotonantajien omaehtoisesta yhteiskuntavastuusta.

**Vastuullisuus markkinoinnissa.** Luoton saannin helppouden ja rahoitettavien unelmien korostamisen sijaan:

- Annetaan selkeää tietoa itse tuotteesta eli markkinoitavasta luotosta. Annetaan olennaiset tiedot luotonhinnasta, ehdoista ja takaisinmaksusta helposti havaittavalla ja ymmärrettävällä tavalla.
- Annetaan kuluttajan rauhassa harkita luotonottamista, punnita omaa takaisinmaksukykyään sekä vertailla eri luottojen hintoja ja ehtoja. Siksi luottoa ei saa myydä painostamalla tai suostuttelemalla vastahakoinen kuluttaja ottamaan luottoa.
- Luotonantaja huolehtii siitä, että kuluttaja ymmärtää luottoehdot. Kuluttajat eivät ole tiedoiltaan ja taidoiltaan yhtenäinen joukko, joten luotonantajan tulisi huomioida kohderyhmä toiminnassaan. Paras tapa on henkilökohtainen keskustelu luotonhakijan kanssa.
- Tarjotaan kuluttajille heidän tarpeisiinsa sopivia luottotuotteita. Esimerkiksi huonekalujen tai kodinkoneiden hankkimiseksi kertaluotto voi olla parempi vaihtoehto kuin toistaiseksi voimassaoleva korttiluotto tai muu jatkuva luotto.

Eri laisten lisäetujen käyttäminen luottojen markkinoimiseksi on myös ristiriidassa vastuullisen luotonannon kanssa. Lisäetujen tarkoituksena on tehdä luotosta kuluttajalle houkutteleva ja houkuttelu on omiaan vähentämään luottoon liittyvää harkintaa. Vastuullinen luotonantaja ei käytä palkintoja, alennuksia tai bonusjärjestelmiä, jotka yllyttävät harkitsemattomaan velkaantumiseen tai vähentävät luoton hinnoittelun läpinäkyvyyttä. Tavaroiden tai palveluiden kaupassa vastuullinen myyjä ei anna luotolla maksaville asiakkaille muita kuluttajia parempia etuja.

Kuluttajansuojalain mukaan luotto ei saa tälläkään hetkellä hallita tavaroiden tai palveluiden markkinointia. Säännöksen tarkoituksena on hillitä harkitsematonta velkaantumista siten, että hankinnan syynä olisi ensisijaisesti tarve tiettyyn tuotteeseen ja vasta toissijainen kysymys on hankinnan rahoitus.

Luotonmyöntäjä selvittää ennen luoton myöntämistä kuluttajan taloudellisen aseman tekemällä kuluttajalle kysymyksiä tämän tuloista ja veloista. Määrältään hyvin pienten luottojen kohdalla kuluttajan takaisinmaksuvaran tarkkaa selvittämistä ei kuitenkaan tarvita.

**Vastuulliset luottoehdot.** Vastuullista on myös kuluttajien kannalta kohtuullisten luottoehtojen käyttäminen. Kohtuulliset ehdot ovat selkeitä ja ottavat huomioon myös kuluttajan edun. Vastuullista on mm.

- Luoton läpinäkyvä hinnoittelu siten, että luotosta perittävä korko ja kulut pidetään käsitteellisesti erillään. Luoton hinta on luotosta perittävä korko ja kulut ovat korvausta mm. hakemuksen käsittelystä aiheutuvista välittömistä menoista. Luotonantajan yleiskustannuksia tai piilotettua korkoa ei tulisi periä erillismaksujen muodossa.
- Myös luotoissa maksua tulee pitää oikea-aikaisena, kun kuluttaja maksaa luoton eräpäivänä.

**Vastuullisuus perinnässä.** Kuluttajien joutuessa maksuvaikeuksiin heillä on harvoin riittävästi tietoa lakisääteisistä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan em. tilanteessa. Kun luotonantaja huomaa takaisinmaksun viivästyneen:

Luotonantajan tulisi ottaa yhteyttä kuluttajaan ja kertoa käytettävissä olevista keinoista tilanteen hoitamiseksi sekä kuluttajien lakisääteisistä oikeuksista ja velvollisuuksista ymmärrettävässä muodossa esim. esitteenä. Tarkoituksena on rohkaista maksuvaikeuksiin joutunutta kuluttajaa sopimaan tilanteen hoitamisesta luotonantajan kanssa sekä parantaa kuluttajien tiedontasoa. Lähtökohtana tulisi olla maksusuunnitelman tekeminen tilanteen korjaamiseksi ennen perintätoimenpiteisiin ryhtymistä. Perintätoimenpiteistä aiheutuu velalliselle kuluja ja maksuhäiriömerkinnällä vaikeutetaan kuluttajan tilannetta entisestään, mikä saattaa myös heikentää kuluttajan mahdollisuuksia lainan takaisinmaksuun.

## 7. SELVITYKSIÄ

### a. Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla (2008)

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 86 (16.9.2008). Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa perustietoa oikeudelliseen perintään edenneistä pikaluottoasioista. Alle 1000 euron saataviin liittyvien velkomusasioiden määrä on moninkertaistunut vuosina 2005 – 2007. Keskimääräinen pikaluottosaatava oli 300 euroa. Velallisten suurin ikäryhmä oli 20 – 24-vuotiaat. Pikaluottojen vuoksi vakaviin maksuvaikeuksiin joutunut on tyypillisesti keskimäärin 26-vuotias.

Tutkimuksen mukaan pikaluottoyritykset noudattavat hyvin lainsäädännön vaatimuksia. Kuluttajat saavat lainsäädännön edellyttämät ennakkotiedot mm. lainamäärästä, laina-ajasta ja kustannuksista. Myös ehdot lainan saamiselle ovat tiukat. Useat yritykset edellyttävät luotonottajan olevan vähintään 20-vuotias. Jos hakijalla on maksuhäiriömerkintä, luottoa ei myönnetä.

Vaikka lainsäädäntöä monin osin noudatetaan pikaluottoja myönnettäessä, pikaluotot aiheuttavat monille kuluttajille vakavia ongelmia. Kuluttajan käyttäytymiseen menettelyillä ei siis ole riittävästi vaikutusta. Pikaluottoyrityksistä vain 15 % asetti lainan saamisen ehdoksi säännölliset tulot. Yksikään ei vaatinut lainalle vakuuksia. Toisaalta pikaluottoyritykset jakavat varsin niukasti tietoa maksuvaikeustilanteiden hoitamisesta. Ongelmien syvenemistä voitaisiin todennäköisesti vähentää, jos maksuvaikeuksiin joutuneet kuluttajat voisivat sopia maksusuunnitelmia ilman asian etenemistä oikeudelliseen perintään.

Tutkimuksen valossa näyttää siis siltä, että kuluttajat eivät ole kyenneet arvioimaan takaisinmaksukykyään oikein annetuista ennakkotiedoista huolimatta. Pikaluottojen kuluttajille aiheuttamat maksuvaikeudet näyttävät usein liittyvän alhaiseen tulotasoon sekä osaamattomuuteen talouden hallinnassa tai tuloihin nähden liian suuriin menoihin. Ongelmia aiheuttavat myös yllättävät elämäntilanteen muutokset kuten avioero tai työttömyys.

### b. Tutkimus kotitalouksien velkaongelmien nykytilasta ja kehityksestä (2009)

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen työ- ja elinkeinoministeriön toimeksiannosta tekemä tutkimus. Velkaongelmien syntyyn ovat 2000-luvulla vaikuttaneet eri tekijät kuin 1990-luvun laman aiheuttamiin velkaongelmiin. Nykyisten velkaongelmien taustalla on vakuudettomien kulutusluottojen voimakas markkinointi ja helppo saatavuus. Velkojia on usein paljon ja monien yhtäaikaisten luottosuhteiden hallinta aiheuttaa ongelmia. Luotoilla hankitaan normaaliin elämään kuuluviksi katsottavia hyödykkeitä. On syntynyt kulutusluotoilla rahoitettava ostamista korostava elämäntapa. Uusilla luotoilla myös maksetaan aikaisempia velkoja. Sosiaalivakuuksiin ja muuhun apuun turvautuminen koetaan häpeälliseksi ja ongelmia pyritään paikkaamaan kulutusluotoilla. Myös mielenterveysongelmat ja rahapelaaminen ovat lisääntyneet velkaongelmien syinä. Kuluttajat myös reagoivat usein liian myöhään omaan velkaongelmaansa. Yleisiä piirteitä velkaongelmisille ovat avuttomuus oman talouden hoidossa sekä yleiset elämäntilanteen muutokset.

Eniten maksuhäiriöitä on keski-ikäisillä, mutta ongelmat ovat huolestuttavasti lisääntyneet myös nuorten sekä eläkeikää lähestyvien keskuudessa. Ongelmat myös kasautuvat samoille henkilöille. Taloudellisen taantumisen vaikutukset eivät vielä näy tilastoissa. Ongelmien kasvua ennakoiti se, että noin kolmanneksella ei ole lainkaan säästöjä. Ongelmia voivat aiheuttaa myös 2000-luvulla markkinoille tuodut suuret ja pitkäaikaiset asuntolainat. Kun velkamäärä on suuri ja maksuaika jo valmiiksi pitkä, mahdollisuudet sopia lainaehdoista uudelleen vaikeuksien kohdatessa ovat rajalliset.

Tutkijat herättävät kysymyksen vastuun jakautumisesta velallisen, velkojan ja palvelujärjestelmän kesken. Kyse on osin tehokkaan luottojen tarjonnan luomasta tilanteesta. Kuluttajilla ei ole kykyä toimia tasavertaisena sopimuskumppanina pirstonaisilla luottomarkkinoilla, jossa luotonantajat ovat taloudelliseen hyötyyn tähtääviä ammattilaisia.

### c. Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä ja muita kulutusluottoja? (2006)

Kauppa- ja teollisuusministeriön rahoitetut tutkimukset 10/2006. Päätuloksina nousevat esiin toisaalta tiettyjen taustatekijöiden selkeä yhteys kulutusluottojen ja pikavippien ottoon, pikavippien käyttötarkoitukset sekä pikavippien ottotilanteisiin liittyvät olosuhteet. Kulutusluottoja käytetään kaikissa tulo- ja sosiaaliryhmissä. Työttömät, yksinhuoltajat ja huonotuloiset käyttävät pikavippejä enemmän kuin muut. Käyttökohteista tyypillisin kaikissa sosiaali- ja tuloryhmissä ja perhetyypeissä on nautintoaineet (alkoholi, tupakka yms.) ja juhliminen. Huono-osaisemmillä toisiksi tyypillisimpänä käyttökohteena on ruoka ja seuraavana muiden velkojen tai niiden korkojen takaisinmaksu. Pikavippejä käytetään siis selvästi elämäntilanteessa, jota luonnehtii niukkuus peruselintarpeista. Pikavippejä otetaan vain harvoin öisin tai tuttavien, saati puolittujen, seurassa. Sen sijaan päihtyneenä niitä otetaan melko usein. Noin kolmasosa pikavippiä ottaneista kertoo tehneensä lainanottopäätöksen ainakin joskus päihtyneenä.

### d. Kuluttajaviraston perintäkuluselvitykset (2000 ja 2001)

Kuluttajavirasto selvitti perimistoimistojen veloittamien perintäkulujen määriä vuosina 2000 ja 2001. Vuonna 2001 pyrittiin aiempaa tarkemmin selvittämään saatavan suuruuden vaikutusta perintäkuluihin. Kysely osoitettiin 79:lle perimistoimistolle, ja vastaus saatiin 39:ltä. Kyselyssä tiedusteltiin ensimmäisen ja toisen maksuvaatimuksen toimittamisesta veloittettavia perintäkuluja, kun perittävänä on tavanomainen ja riidaton kuluttajasaatava. Saatavien suuruudet oli kyselyssä porrastettu 100 markasta 50 000 markkaan. Lisäksi tiedusteltiin samasta saatavasta toimitettavien maksuvaatimusten lukumäärää ja väliaikaa sekä erityistoimista, kuten maksusuunnitelman laatimisesta, veloittettavia kuluja. Kumpikin selvitys osoitti, että perintäkulujen vaihteluväli on kuluttajasaatavia perittäessä erittäin suuri. Suuri vaihteluväli johtuu ennen kaikkea siitä, että osa perimistoimistoista perii kiinteän, toimenpidekohtaisen määrän saatavan suuruudesta riippumatta ja osa määrittää perintäkulunsa suhteessa saatavan suuruuteen. Maksuvaatimuksia toimitettiin yleisimmin kaksi, joissakin tapauksissa neljä tai viisi. Ensimmäisen ja toisen vaatimuksen välinen aika vaihteli yhdestä viikosta yhteen kuukauteen.

Selvityksen perusteella ryhdyttiin lainsäädäntötoimenpiteisiin perintälain muuttamiseksi. Perintälakiin lisättiin perintäkulujen yleistä kohtuullisuusvaatimusta täydentämään enimmäiskulumäärät, jotka porrastettiin saatavan suuruuden mukaan. Lisäksi perintätoimenpiteille asetettiin laissa aikarajat.

### e. Kuluttajaviraston selvitys velkaantumisen taustoista (2008)

Kuluttajavirasto selvitti elokuussa 2008 talous- ja velkaneuvojen arvioita heidän asiakkaidensa velkaantumisen taustalla olevista tekijöistä. Kysymykset koskivat velkaantumisen taustalla vaikuttavien syiden kehittymistä viimeisen vuoden aikana. Merkittävin syy oli yllättävät kuluttajasta riippumattomat elämäntilanteen muutokset kuten sairaus, avioero tai työttömyys. Myös köyhyys ja taloudenhallinnan osaamattomuus nähtiin merkittävinä syinä. Muina merkittävinä velkaantumiseen vaikuttavina tekijöinä nähtiin mm. runsas luottojen markkinointi sekä velan takaisinmaksun viivästymisen aiheuttamat kustannukset.

## f. Kuluttajaviraston kulutusluottotutkimus (2007)

Kuluttajavirasto tutkitutti Taloustutkimus Oy:llä kuluttajien suhdetta luottoihin. Tutkimuksen mukaan suomalaiset ovat harkitsevia luotonottajia, jotka tutustuvat luottoehtoihin etukäteen. Kaksi kolmasosaa kulutusluottoa ottaneista oli harkinnut luoton ottamisen sijasta säästävänsä rahaa ennakkoon. Kahdeksan vastaajaa kymmenestä piti käteismaksua aina luottoa parempana. Yhtä suurempaa luottoa pidettiin parempana kuin pienten luottojen kerääntymistä monelta eri luotonantajalta. Vajaa puolet vastaajista piti kulutusluottoa kansalaisen perusoikeutena. Kulutusluoton hyväksyttävyyttä riippui kuitenkin siitä, mitä tarkoitusta varten se otetaan. Sovelliaana pidettiin esimerkiksi uuden kodinkoneen ja remontin rahoittamista kulutusluotolla. Sen sijaan kodin sisustamista ja matkailua tai olemassa olevan luoton kuukausierien maksamista kulutusluotolla pidettiin epäilyttävänä.

Luottoihin liittyvät vaikeat käsitteet ja takaisinmaksun viivästymisen seuraukset ovat kuitenkin huonosti ymmärrettyjä. Kolmannes vastaajista ei tuntenut todellisen vuosikoron käsitettä. Niistä kuluttajista, jotka olivat kuulleet todellisesta vuosikorosta kaksi kolmasosaa tiesi, että todellista vuosikorkoa voi käyttää luottojen hintojen vertailuun. Enemmistö vastaajista arveli tietävänsä, millaisia seurauksia maksuhäiriömerkinnällä voi olla. Kuitenkin vain viidennes tiesi, että merkintä vaikeuttaa osamaksusopimuksen ja vuokrasopimuksen tekemistä. Ainoastaan kymmenesosa oli selvillä siitä, että maksuhäiriömerkintä voi myös estää työpaikan saannin tai matkapuhelinliittymäsopimuksen solmimisen.

Luottojen kilpailuttaminen ei ollut kovin yleistä. Runsas neljännes kertoi kilpailuttavansa vaihtoehdot. Vajaa puolet tutkimukseen osallistuneista kertoi käyttävänsä tuttua luotontarjoajaa, jonka luottoehdot olivat entuudestaan tutut.