

## Teemana rahoituspalvelut

### Pääkirjoitus

Pankkipalveluiden rajoitukset luovat uusia ongelmia .....2

### Artikkelit

Maksuhäiriömerkintä ei saa sulkea kaikkea luototusta .....	3
Peruspankkipalvelut puutteellisia ilman verkkopankkitunnuksia .....	4
Pankki ei avannut tiliä.....	5
Vähimmäiskorko sulii olemattomiin .....	5
Kännykällä maksettaessa oikeusturva ontuu vielä.....	6
Poliisille tutkintapyyntö kiskonnasta .....	7
Kuluttaja ylivelkaantuu, kun elämä yllättää.....	8
EU selvitti rahoituspalveluiden paketointia .....	9
Osta luotolla ihan kaikki.....	10
EU-komission suositus: .....	10
Käteinen hyväksyttävä maksuvälineenä .....	10
Tapaturmavakuutus ei korvannut hoitokuluja.....	11
Valvontakampanjassa tarkastettiin, miten pikaluottoyritykset noudattavat alan lainsäädäntöä .....	12
Vahva tunnistaminen käyttöön pikaluotoissa .....	13
Velkajärjestelyn maksuohjelman kesto lyheni kolmeen vuoteen.....	14
Maksupalvelulaki tuli voimaan – toimialan sopimusehdot tarkastelussa .....	15
Luotonantajan ja myyjän yhteisvastuu säilyy .....	16

#### Toimitus

Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen Toimittajat: Laura Salmi, Maija Puomila

Sähköposti: [uutiskirje@kuluttajavirasto.fi](mailto:uutiskirje@kuluttajavirasto.fi) Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi> ISSN 1796-5497

## [Pääkirjoitus]

# Pankkipalveluiden rajoitukset luovat uusia ongelmia

**Suuri osa rahoituspalveluista on niin sanottuja välttämättömyyspalveluja. Niitä tarjoavat yritykset eivät voi valita asiakkaitaan vapaasti, vaan palvelujen on oltava kaikkien saatavilla. Peruspankkipalvelua ei esimerkiksi voi rajata vain niille, jotka hoitavat asiansa verkkopankin kautta.**

Konttoriverkoston jatkuvasti harventuessa tuntuu hurjalta kehitykseltä, että niissä harvoissa jäljelle jääneissä pankeissakaan ei pysty hoitamaan perusasioita kuin osan aukioloajasta. Osa pankeista on nimittäin siirtynyt toimintamalliin, jossa laskuja ei voi maksaa eikä käteistä nostaa enää kello 13 jälkeen. Mitä tämä tarkoittaa niille kuluttajille, jotka eivät omista tietokoneita tai kulje omalla autollaan? Tai niille, jotka eivät saa verkkopankkitunnuksia maksuhäiriön takia? Eikö juuri välttämättömyyspalveluiden kehittämisessä pitäisi ajatella erilaisia asiakkaita ja heidän tarpeitaan?

Luottoihin on saatu kauan kaivattua uutta sääntelyä. Kaikki tahot eivät silti millään malta jäädä odottamaan säännösten vaikutuksia. Esiin kaivetaan jälleen suuri, ihmeitä tekevä, kaikki kansalaiset kattava positiivinen luottotietorekisteri.

Olen kirjoittanut aiheesta aiemmin sekä Kuluttajansuoja-lehdessä että Akussa. Kuten olen todennut, luottopäätöstä tekevä luotonantaja ei ole suinkaan avuton kuluttajan edessä. Verotodistuksesta löytyy tieto muun muassa pankin tai muun luotto- tai rahoituslaitoksen myöntämistä luotoista, jolloin luotonantajan ei tarvitse tehdä päätöstä vain kuluttajan muistin varassa.

Jotkut velkojat osaavat kysyä luottopäätöksensä pohjaksi kuluttajan menoja, verotodistusta ja palkkalaskelmaa. Toiset haikailevat mammuttirekisteriä, joka aina antaisi oikeat vastaukset. Missähän se holhoushalu piileekään?

En kuitenkaan väheksy niiden velallisia neuvovien tahojen huolta, jotka huokaavat luottotietorekisterin perään kohdatessaan velkakierteeseen ajautuneita kuluttajia. Kuten tästä verkkolehden numerosta selviää, ei velallisten holtittomuus ja tietojen pimittäminen kuitenkaan ole suurin syy ongelmiin. Elämä on ennakoimatonta ja riskien vähentämiseksi luottoja markkinoivan tahon on luotava ihmisen todelliseen käyttäytymiseen nojaavat prosessit.

Jos taas lähdetään siitä, että asiakkaana on Homo economicus, joka aina halutessaan kyllä olisi osaava ja rationaalinen mutta vain vilpillisyyttään ja aina pahoin aikein toimii väärin, ei konsepti toimi. Ihmisissä on aina osa – ja pieni osa – sellaisia, jotka toimivat vastoin yleisiä pelisääntöjä. Näitä yrittäjiä tai kuluttajia varten ei voi luoda sääntöjä kun muistetaan suhteellisuusperiaate.

Ilahduttavaa onkin uusiin luottosäännöksiin kirjattu vastuu hyvästä luotonantotavasta. Luotonantajan itsensä on pohdittava ja luotava toimivia ja luotettavia prosesseja. Sitähän varten ammattilaisia on.

Vastuullisuus elinkeinotoiminnassa on vastuullisuutta myös luotonannossa ja hyviä käytäntöjä kannattaa kehittää. Niillä on suuri merkitys kuluttajan selviytymiselle luotostaan – ja sehän koituu kaikkien eduksi.

**Anja Peltonen**  
**Johtaja**

## **Maksuhäiriömerkintä ei saa sulkea kaikkea luototusta**

**Kuluttajan hyvin hoitamaa luottoa ei pitäisi voida sulkea pelkästään maksuhäiriöitä ennakoiden. Luottoa tarvitaan tasapainottamaan taloutta äkillisissä elämänmuutoksissa. Maksuhäiriömerkintä ei aina välttämättä ennakoisi niitä lisää.**

Kuluttajaluottojen kokonaisuudistuksessa hyväksyttiin säännös, jonka mukaan luotonantajalla on oikeus sulkea kuluttajan jatkuva luotto jos riski siitä, ettei kuluttaja pysty maksamaan luottoa takaisin, on huomattavasti kohonnut. Luotonantajalla voi siis olla oikeus sulkea luotto, vaikka yksikään lyhennys ei olisi myöhästynyt. Luotonantajan oikeus luoton sulkemiseen perustuu kokonaisarviointiin. Luottokorttien ja muiden luotollisten maksuvälineiden osalta maksupalvelulaissa on vastaava säännös.

Kuluttajansuojalain säännöksen perustelujen mukaan yksittäinen maksuhäiriömerkintä voisi vain hyvin poikkeuksellisesti oikeuttaa luoton sulkemiseen. Lisäksi edellytyksenä on, että luotonantajan em. oikeudesta on sovittu luottosopimuksessa.

### **Ristiriita muun lainsäädännön kanssa**

Ennen uudistuksen voimaan tuloa tehdyissä luottosopimuksissa tällaista ehtoa ei yleensä ole, koska se on aikaisemmin katsottu kuluttajien kannalta kohtuuttomaksi. Uudistus on myös ristiriidassa lainsäädännön kanssa, jolla pyritään edistämään velallisen taloudellisen toimintakyvyn palautumista ja ehkäisemään syrjäytymistä.

Luottotietolain ja ulosottokaaren muutos parantaa luotonantajan käytössä olevia tietoja. Huhtikuun alusta vuonna 2012 tieto toistuvaistulon pitkäkestoisesta ulosotosta merkitään luottotietorekisteriin. Uudistukseen johtaneessa hallituksen esityksessä todetaan nimenomaan, ettei uusi maksuhäiriömerkintä ole peruste irtisanoa ongelmattomasta luottosuhteesta.

Kuluttajaoikeuden vakiintuneen periaatteen mukaan sopimusta ei voi irtisanoa siksi, että kuluttajalle on tullut merkintä luottotietorekisteriin jonkin toisen maksuhäiriön vuoksi. Tämä periaate kohtuullisesta riskinjaosta sisältyy myös moniin erityislakeihin.

Esimerkiksi viestintämarkkinalain mukaan teleyrityksen oikeus vaatia vakuutta ennakoitavissa olevan maksukyvyttömyyden perusteella rajoittuu sopimuksen tekovaiheeseen. Tarkoituksena on taata kuluttajalle välttämättömien palvelujen jatkuvuus sekä estää kuluttajien syrjäytymistä ja maksuvaikeuksien syvenemistä.

Luotto ei ole välttämättömyyspalvelu. Se on kuitenkin kuluttajien talouden kannalta keskeinen hyödyke. Luottoyhteiskunnassa on tavallista rahoittaa hankintoja luotolla tai ylläpitää jatkuvaa luottoa yllättävien menojen varalta.

Kuluttaja joutuu kohtuuttomaan tilanteeseen, jos mahdollisuus jaksottaa oman talouden tuloja ja menoja luoton avulla äkillisesti lakkaa. Maksuhäiriöt johtuvat yleisimmin kuluttajan elämäntilanteesta tapahtuneista yllättävistä muutoksista kuten työttömäksi jäämisestä, vakavasta sairastumisesta tai avioerosta. Luoton avulla kuluttaja voi selvitä tilanteesta ilman maksuvaikeuksien syvenemistä. Kuluttajan taloudellinen tilanne ehtii tasoittua, kun kuluttaja saa luoton avulla aikaa järjestää taloutensa.

Kuluttajat myös priorisoivat menojaan silloin, kun maksuvaraa on vähän. Tärkeimmät menot hoidetaan tiukassakin taloustilanteessa yleensä sopimusten mukaisesti. Kuluttaja saattaa

esimerkiksi käyttää luottokorttia työmatka-autoilun bensakulujen maksamiseen. Hän priorisoi maksuvaransa tämän luoton hoitamiseen, jotta voi ylipäättään käydä töissä.

### **Riski pitää arvioida luottosopimusta tehtäessä**

Luotonantaja voi riittävästi turvata saatavansa arvioimalla kuluttajan maksuvara ja takaisinmaksukyky huolellisesti luottosopimusta tehtäessä. Luoton takaisinmaksua edistää myös luotonantajan vastuullinen suhtautuminen maksujärjestelyihin. On tärkeää estää ylivelkaantumista aiheuttavaa velkakierrettä, jossa luottoa lyhennetään uudella luotolla. Joustavilla maksujärjestelyillä voidaan usein estää kuluttajan talousvaikeuksien syveneminen. Kuluttajat pyrkivät hoitamaan laskunsa ja muut velvoitteensa välttyäkseen viivästyskoroilta, perintämaksuilta ja maksuhäiriömerkinnöiltä. Luotonantajalla on lisäksi jatkuvissa luotoissa joka tapauksessa oikeus irtisanoa luotto, jos maksu on viivästynyt vähintään kuukauden.

---

## **Peruspankkipalvelut puutteellisia ilman verkkopankkitunnuksia**

**Sadoillatuhansilla suomalaisilla on maksuhäiriömerkintä. Tämä ryhmä uhkaa jäädä ilman toimivia pankkipalveluita, koska pankkiala ei katso verkkopankkia peruspankkipalveluksi.**

Luottolaitoslain mukaan kuluttajalla on oikeus saada peruspankkipalvelua. Pankki voi kieltäytyä esimerkiksi tilin avaamisesta vain painavalla perusteella. Laki määrittelee peruspankkipalveluksi tavanomaisen talletustilin, tarvittavat tilinkäyttövälaineet ja mahdollisuuden laskujen maksamiseen tililtä.

Verkkopankkiasioinnin ei pankkipuolella katsota kuuluvan peruspankkipalveluun. Kuluttaja ei välttämättä saa verkkopankkitunnuksia, jos hänellä on esimerkiksi maksuhäiriömerkintä.

Pankkiasiointi on kuitenkin siirtynyt yhä enemmän verkkoon. Konttoriverkosto harvenee, asiointiaikoja pankkitiskillä supistetaan, nosto- ja maksuautomaattien verkosto harvenee. Lisäksi pankit ohjaavat palveluiden hinnoittelulla asiakkaita verkkopankkiin. Ajankohtaista on myös yritysten paperilaskujen muuttuminen e-laskuiksi, jotka saapuvat suoraan kuluttajan verkkopankkiin.

Kun kyse on tavanomaisesta laskujen maksamiseen soveltuvasta pankkitilistä, maksuhäiriömerkintä ei voi olla verkkopankkiasioinnin esteenä. Maksuhäiriöllä on merkitystä arvioitaessa kuluttajan takaisinmaksukykyä esimerkiksi luottoa myönnettäessä. Peruspankkipalveluun kuuluva tili ei ole luotollinen.

### **Rahanpesun minimoiminen ei voi olla este**

Peruspankkipalveluita koskeneen hallituksen esityksen perustelujen mukaan peruspankkipalveluihin kuuluivat automaattikortti, pankkikortti ja verkkopankkitunnukset, Kuluttajavirasto muistuttaa.

Eduskunnan talousvaliokunta muutti ehdotettua säännöstä lisäämällä sinne rajoituksia. Pankki voi mm. torjua asiakkaan, joka ei esitä mitään järkevää syytä asiakassuhteeseen

suomalaisessa pankissa. Oikeutta peruspankkipalveluihin ei myöskään ole, jos asiakasta ei voida tunnistaa tai kyse on rahanpesun estämisestä tai siitä, ettei asiakassuhteelle ole todellista tarvetta. Näillä perusteluilla ei tulisi torjua kuluttajien oikeutta verkkopankkipalveluihin, vaikka heillä olisi maksuhäiriömerkintä. .

---

## Pankki ei avannut tiliä

Kaikki pankkitoimihenkilöt on syytä perehdyttää peruspankkipalveluihin. Tilin avaamisesta ei voi kieltäytyä perusteettomasti.

Kuluttaja kertoi ilmoituksessaan, että hän oli mennyt pankin konttoriin aikomuksenaan avata käyttötili. Pankkitoimihenkilö oli kysynyt häneltä työtodistusta ja kolmea viimeistä palkkatodistusta. Niitä kuluttajalla ei ollut antaa eikä hän saanut tiliä avattua.

Selvityksessä Kuluttajavirastolle pankki kertoi, ettei se edellyttänyt asiakkailta voimassa olevaa työsuhdetta käyttötiliä avattaessa.

Peruspankkipalveluiden saaminen on kuluttajille luottolaitoslaissa taattu oikeus. Laki antaa jokaiselle oikeuden tavanomaisen talletustilin avaamiseen, tilin käyttämiseen tarvittavaan välineeseen sekä maksutoimeksiantoihin, kuten esimerkiksi laskujen maksamiseen tililtä.

Pankille huomautettiin, ettei asiakaspalvelussa saa antaa kuluttajille totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja heidän oikeuksistaan. Pankki ei voi omassa toiminnassaan asettaa lisävaateita tavanomaisen tilin avaamiselle. Lisäksi pankin on erikseen perusteltava päätöksensä, jos se kieltäytyy tilin avaamisesta.

KUV/5852/41/2009

---

## Vähimmäiskorko sulii olemattomiin

**Talletustilin markkinointitiedot johtivat harhaan vähimmäiskoron määrästä. Pankin oikeus muuttaa vähimmäiskorkoprosenttia oli piilotettu tiliehtojen ja kanta-asiakasohjelmien uumeniin.**

Nordean EtuTili on kytketty pankin kanta-asiakasjärjestelmään. Tilin talletuskorko määräytyy asiakkaan pankin kanta-asiakasjärjestelmässä saaman etutason mukaan. Tiliehtojen mukaan jokaiselle etutasolle voitiin määritellä talletuskoron minimi- ja maksimiprosentti, jonka alle tai yli korko ei voi laskea tai nousta.

Kuluttajan sijoittaessa varoja tilille vuonna 2008 hänen etutasolleen oli määritelty vähimmäiskorko 1 %. Asiakas oli markkinoinnin perusteella ymmärtänyt, että vähimmäiskorko maksettaisiin, vaikka talletuskorko muuttuisi. Kesällä 2009 pankki muutti vähimmäiskorkoa. Se olisi 0,15 % riippumatta siitä, mikä oli asiakkaan etutaso. Muutokset koskivat taannehtivasti myös jo tehtyjä tilisopimuksia.

Markkinoinnissa ei selkeästi kerrottu sitä, että vähimmäiskorko voi muuttua. Tilin esitteessä todettiin vain, että pankki voi muuttaa kanta-asiakkaiden etuohjelman sisältöä. Tässäkään yhteydessä ei kerrottu, että etuohjelman muutos voi tarkoittaa myös vähimmäiskoron muuttamista.

Pankin yksipuolinen oikeus muuttaa tilin vähimmäiskorkoa oli kerrottu tiliehdoissa samalla painoarvolla kuin muutkin tiliehdot. Talletuskorosta kerrottiin, että se on sidottu prime-korkoon. Markkinointi ei siten vastannut tiliehtojen sisältöä.

Pankki oli tilin markkinoinnissa antanut harhaanjohtavan kuvan tilin ominaisuuksista ja vähimmäiskoron luonteesta. Pankki oli jättänyt kertomatta kuluttajille keskeisen tiedon siitä, että tilin vähimmäiskorko ei ole kiinteä vaan se on pankin yksipuolisesti muutettavissa. Pankille huomautettiin, ettei markkinoinnissa saa antaa harhaanjohtavaa tietoa yrityksen velvollisuuksista tai kuluttajan riskeistä. Kuluttajavirasto edellytti, että pankki jatkossa antaa markkinoinnissaan selkeästi olennaiset tiedot korkoehdoista sekä selkeyttää Etutilin sopimusehtoja niin, että pankin oikeus vähimmäiskoron yksipuoliseen muuttamiseen käy selkeästi ilmi. Pankki sitoutui tekemään muutokset.

---

## Kännykällä maksettaessa oikeusturva ontuu vielä

**Kuluttajalla pitäisi olla mahdollisuus tarkistaa matkapuhelimella maksetut maksut yhtä tarkkaan kuin luottokorttiosoksissa. Oikeudettomaan viestintäkäyttöön pitäisi lisäksi säätää yläraja.**

Alun perin viestintävälineeksi kehitetystä matkapuhelimesta on tullut yhä tärkeämpi maksuväline. Maksamisessa se rinnastuu nykyään luottokortteihin. Kuluttajan oikeusturvan on syytä olla samanlainen, maksuvälineen teknisestä luonteesta riippumatta.

Tämä periaate on kirjattu myös täysharmonisoivaan maksupalveludirektiiviin ja sen perusteella säädettyyn maksupalvelulakiin. Jos minkä tahansa maksuvälineen käyttö on rajoitettu vain ns. pienmaksamiseen, jossa taloudelliset riskitkin ovat vastaavasti pienemmät, sääntely on kevyempää.

Maksupalvelulain säännökset koskevat sellaista matkapuhelimella maksamista, jossa tuotteen myyjä on muu kuin operaattori. Kyseessä on siis operaattorin tekemä maksun välitys.

Jos matkapuhelin joutuu väärin käsiin ja sillä maksetaan, omistajan vastuu on jo ennen maksupalvelulakia säännelty samalla tavalla kuin luotto- tai pankkikortin. Uutuutena on se, että maksupalvelulaissa oikean omistajan vastuu matkapuhelimen oikeudettomasta käytöstä maksamisessa rajoittuu yleensä 150 euroon.

Matkapuhelimen muuta väärinkäyttöä vastuunrajoitus ei edelleenkään koske. Oikea omistaja vastaa puhelimen oikeudettomasta käytöstä viestintäpalveluihin edelleenkin ilman ylärajaa. Vastuu olisi syytä yhdenmukaistaa myös tältä osin muuttamalla viestintämarkkinalakia.

### **Kuittia ei saa**

Maksupalvelulaissa maksupalvelun tarjoajalla on velvollisuus antaa maksajalle riittävät tiedot yksittäisistä maksutapahtumista. Tietojen pitää olla niin selkeät, että maksaja kykenee yksi-

löimään jokaisen maksutapahtuman. Maksutapahtumien oikeellisuus sekä määrältään että perusteiltaan pitää kyetä todentamaan.

Puhelinmaksamisessa ongelmallista on se, ettei säännös perusteluineen edellytä että maksaja saisi tiedon maksutapahtuman perusteesta. Sitä, mitä tuotteita maksaja on ostanut, ei siis tarvitse eritellä.

Luottokorttilaskustakaan ei yleensä käy ilmi se, mitä kaikkia tuotteita kukin maksu kattaa. Luottokorttiostaja saa maksaessaan kuitenkin ostoksistaan kuitin, jonka voi säilyttää myöhempää laskun tarkistamista varten. Kuitissa yksittäiset tuotteet yleensä luetellaan.

Matkapuhelimella maksettaessa kuittia ei saa. Vaikka tilauksesta tulisikin puhelimeen jokin kuittaus, se ei sisällä yksilöllisiä tietoja ostoksista eikä kuluttaja voi aina säilyttää tai tulostaa sitä.

Maksupalvelulain kyseistä säännöstä matkapuhelimella maksamiseen sovelletaan syyskuun alusta lähtien. Viestintälainsäädännön muutoshankkeet ovat käynnissä. Matkapuhelinmaksamisen laskuerittelystä pitäisi Kuluttajaviraston mielestä säätää riittävän täsmällisesti niin, että maksajan on mahdollista varmistua laskutuksen oikeellisuudesta kaikkien maksujen osalta. Operaattorien vastuulla on puolestaan huolehtia siitä, että asia toteutuu myös käytännössä.

---

## **Poliisille tutkintapyyntö kiskonnasta**

**Kuluttajaviraston keväinen pikaluottojen valvontakampanja poiki poliisille tutkintapyynnön mahdollisesta kiskonnasta. Tutkintapyyntö koskee niitä pikaluottoja, joiden kulut olivat tuolloin markkinoiden korkeimpia.**

Tutkintapyynnön taustalla on helmikuussa voimaantullut rikoslain uudistettu kiskontasäännös. Uudistuksen tarkoituksena oli muokata lain sisältö vastaamaan aikaisempaa paremmin luottomarkkinoiden nykyisiin epäkohtiin. Uuden rikoslain sanamuodon mukaan kiskontaa on mm. se, että luotonannossa otetaan tai edustetaan itselle tai toiselle korkoa tai muuta taloudellista etua, joka on selvästi epäsuhteessa luotonantajan suoritukseen.

Aiemman lainsäädännön mukaan kiskontaa oli tavanomaista pankkikorkoa huomattavasti ylittävä vastaavan luoton korko. Pikaluottojen kuluja ei käytännössä ollut mahdollista verrata esim. pankkien luotonannon korkotasoon, koska pankit eivät vastaavia luottoja tarjonneet.

Rikoslaisissa ei aseteta täsmällistä korkokattoa, jonka ylittyessä kyse olisi aina kiskonnasta. Kyse on tunnusmerkistön täyttymistä koskevasta kokonaisarvioinnista. Laissa määritellään seikat, jotka otetaan huomioon epäsuhtaa määriteltäessä. Näitä ovat luoton määrä, luottoaika ja muut luottoehdot, luottoriski ja luotonantajan kulut luotonmyöntämisestä, yleiskulut sekä luoton rahoituskustannukset. Vaikka pikaluottojen yleinen korko- ja kulutaso olisi korkea, voi kiskonnann tunnusmerkistö silti täytyä. Asia on nimenomaisesti todettu hallituksen esityksessä.

Pikaluotoissa ei yleensä edellytetä lainansaajalta säännöllisiä tuloja. Lainan saamiseksi ei myöskään edellytetä vakuutta. Tällöin luottotoiminnan luottoriski kasvaa. Tutkintapyynnön kohteena olevien, suurimpia kuluja perivien yritysten luotonanto perustuu samoihin tietoihin

kuin muillakin pikaluottoyryyksillä. Korkeita kuluja ei voi siis perustella silläkään, että juuri näiden yritysten asiakkaiksi valikoituisivat erityisen riskialttiit henkilöt.

---

## **Kuluttaja ylivelkaantuu, kun elämä yllättää**

**Kuluttajaviraston kyselyssä puolet velkaneuvojista arvioi, että yllättävät elämäntilanteen muutokset ovat lisääntyneet velkaantumisen aiheuttajina. Kaksi vuotta sitten vastaava luku oli 14 prosenttia.**

Tulos näyttää, että ylivelkaongelmat ja maksuvaikeudet johtuvat edelleen pääosin kuluttajista riippumattomista syistä. Työn loppuminen, vakava sairastuminen tai avioero saattaa kaataa talouden. Kun yleinen taloudellinen kehitys on epäsuotuisa, kuluttajien velkaongelmat kasvavat ja lisääntyminen näkyy talous- ja velkaneuvojien työssä. Velkaantumisen taustalla ovat lisääntyneet hieman myös addiktiot ja taloudenhallinnan osaamattomuus.

Neuvojista 63 %:a arvioi, että luottojen myöntäminen maksukykyä arvioimatta aiheuttaa velkaantumista erittäin paljon. Eduskunnan kesäkuussa 2010 hyväksymä kuluttajaluottojen sääntelyn kokonaisuudistus parantaa tilannetta. Uudistukseen sisältyy säännös hyvästä luotonantotavasta ja säännös velvollisuudesta arvioida kuluttajan luottokelpoisuus. Luotonantajan on aina tarkistettava luottotiedot. Suurempien luottojen kohdalla on laskettava myös kuluttajan käytettävissä oleva maksuvara.

Noin 60 prosenttia neuvojista katsoi, että pikaluotot aiheuttavat erittäin paljon velkaantumista. Vielä on liian aikaista sanoa, mikä vaikutus helmikuussa voimaantulleilla ja eduskunnan kesäkuussa hyväksymillä lainmuutoksilla, esimerkiksi uudella kiskontasäännöksellä on tulevaisuudessa. Tutkimuksen mukaan pikaluottoja käytetään juhlimisen rahoittamisen lisäksi myös köyhyydestä johtuvaan rahapulaan.

### **Sosiaalinen luotto puuttuu puolella**

Sosiaalisen luotonuksen lisääminen kunnissa olisi eräs keino vähentää pikaluottojen aiheuttamia ongelmia. Siksi neuvojilta kysyttiin, onko heidän toiminta-alueillaan käytössä sosiaalista luotonusta ja mihin tarkoitukseen luotonusta käytetään. Neuvojista 53 %:a ilmoitti, ettei sosiaalista luotonusta ole. Kaikilla alueilla, jossa sosiaalista luotonusta on, sitä käytetään velkojen järjestelyyn. Hankintoja rahoitetaan sosiaalisella luotolla puolella niistä alueista, joilla luotonusta käytetään.

Kuluttajavirasto kysyi kevään 2010 aikana talous- ja velkaneuvojilta heidän käsityksiään velkaantumisen taustatekijöistä. Vastaava kysely on toteutettu myös kahtena edellisena vuonna. Velkaantumiseen vaikuttavina seikkoina selvitettiin yllättävien elämäntilanteiden muutosten, elinkustannusten nousun, köyhyyden, addiktioiden sekä taloudenhallinnan osaamattomuuden merkitystä.

---

## **EU selvitti rahoituspalveluiden paketointia**

**EU-komission selvityksessä todettiin rahoitustuotteiden paketoinnin heikentävän kuluttajien liikkuvuutta rahoitusmarkkinoilla.**

Komission rahoituspalvelujen paketointia koskevan selvityksen mukaan rahoituspalveluiden erilaiset paketoinnin muodot ovat yleisiä. Yleisimpiä olivat paketit, joiden tuotteista vähintään yksi ei ole ostettavissa ilman pakettia ja paketit, joissa yksikään tuote ei ole muuten tarjolla. Kuluttajien on siis ostettava koko paketti, vaikka hän kenties haluaisi niistä vain jonkin osion.

Muita paketoinnin muotoja olivat hinnoittelu- tai sopimusehtomallit. Niissä koko paketin ostaja saa tuotteet halvemmalla tai paremmin ehdoin kuin yksittäisiä tuotteita ostettaessa. Kuluttaja ostaa paketin, koska se on helpompaa tai halvempaa kuin vertailla tuotteiden hintoja ja sisältöä.

### **Paketointi haittaa aitoa kilpailua**

Kaikki paketoinnin muodot heikentävät kuluttajien liikkuvuutta markkinoilla, komission selvityksessä todetaan. Merkittävin vaikutus kuluttajien liikkuvuuteen oli tuotteilla, jotka olivat kytettyjä käyttötiliin. Muita keskeisiä liikkuvuutta vähentäviä tuotteita olivat asuntolainat, kotivakuutukset ja kulutusluotot. Suomen osalta selvityksessä havaittiin ainakin paketointiin ohjaavia hinnoittelu- tai sopimusehtomalleja.

Selvitys on Kuluttajaviraston mukaan erittäin tärkeä kuluttajien oikeudellisen ja taloudellisen aseman kannalta. Rahoituspalveluiden paketoinnin vaikutuksiin markkinoiden toimivuuden kannalta ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Kaikkia vaikutuksia ei ehkä edes vielä ymmärretä.

Selvää on, etteivät rahoituspalveluiden vähittäismarkkinat toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Tuotteiden keskinäinen vertailu on vaikeaa. Palveluntarjoajan tai tuotteen vaihtaminen on melko vähäistä. Yhtenä syynä tähän on paketointi.

### **Erityislainsäädäntö tarpeen**

Unionin nykyinen lainsäädäntö ei anna riittävästi mahdollisuuksia puuttua selvityksessä todettuihin ongelmiin. Selvityksessä tarkasteltiin direktiivejä kohtuuttomista sopimusehdoista, sopimattomista kaupallisista menettelyistä, rahoituspalveluiden etämyynnistä, rahoitusvälineiden markkinoista sekä kulutusluottodirektiiviä. Kuluttajavirasto pitää sektorikohtaista erityislainsäädäntöä tarpeellisena sääntelemään rahoituspalveluiden paketointia.

Komissio julkaisi laajan selvityksen rahoituspalvelujen paketoinnista vähittäismarkkinoilla 15.1.2010. Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa jäsenmaissa tarjottavat paketoitujen rahoituspalvelujen tyypit ja arvioida näiden menettelyjen mahdollista sopimattomuutta sekä kuluttaja- että kilpailupolitiikan näkökulmasta. Komissio järjesti julkisen kuulemisen havainnoista ja erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista epäkohtien poistamiseksi.

## Osta luotolla ihan kaikki

**Vastuullisessa luotonannossa velkaantumisen markkinointi pitää olla maltillista. Pikkuostosten maksamisessa käteiskortti on kätevä, mutta niiden maksamiseen luotolla ei pidä yllyttää.**

Luottokorttia mainostettiin bussipysäkkien mainostelineissa ja bussien istuinten selkämyksiin liimatuilla mainostarroilla. Mainoksen pääviestinä oli: ”Maksa tänä talvena pienimmätkin ostokset Visalla. Maksa Visalla ja voit voittaa mahtavia palkintoja, vaikka liput Vancouverin 2010 talviolympialaisiin”. Mainoksen kuvitus tuki viestiä pikkuostosten maksamisesta Visalla.

Mainoksessa ei kerrottu Luotto-Visan vuosimaksusta ja koroista samalla vahvuudella. Alareunassa erittäin pienellä fontilla oli maininta, että kortin käytöstä aiheutuvat maksut riippuvat siitä, millainen kortti on ja miten sitä käytetään sekä maininta, että kortin käytöstä voi aiheutua ylimääräisiä kustannuksia. Kokonaisviesti oli mainosta tarkkaan lukevalle kuluttajalle osin epäselvä. Mainoksesta saattoi saada myös sen kuvan, että kampanja koskisi vain debit-korttia.

Kuluttajavirasto katsoi, että mainos oli kuluttajansuojalain vastainen. Pikkuostosten maksaminen luottokortilla voi johtaa siihen, että kuluttaja tekee heräteostoksia käteisostoja herkemmin. Luottoyhtiöiden on osaltaan osallistuttava velkaongelmien ehkäisemiseen vastuullisen luotonannon periaatteiden mukaisesti. Kampanja yllytti kuluttajaa ostamaan kaikki pienimmätkin ostoksensa luotolla. Vaikka kuluttajalla onkin mahdollisuus saada kuukausi korotonta maksuaikaa, siirtyy laskun maksaminen kuitenkin aina tulevaisuuteen.

Visa Europe ilmoitti jatkossa luopuvansa vastaavasta markkinoinnista.

KUV/8982/41/2009

---

## EU-komission suositus: Käteinen hyväksyttävä maksuvälineenä

**Komission mukaan euroalueella pitäisi hyväksyä kuluttajien käteismaksut.**

EU-komission suosituksen mukaan käteismaksamisen ei pitäisi olla muita maksutapoja kalliimpaa. Käteisen käytöstä ei saa periä lisämaksua. Kauppiaiden ei myöskään pitäisi pyörittää hintoja lähimpään viiteen senttiin.

**Jos käteinen ei kelpaa, siitä on kerrottava jo mainoksessa**

Kauppias voi komission suosituksen mukaan kieltäytyä vastaanottamasta käteistä perustelusta syystä. Näin esimerkiksi silloin, kun sillä ei ole tarjota vaihtorahaa.

Suomessa ei tällä hetkellä ole voimassaolevaa lainsäädäntöä, joka pakottaisi aina hyväksymään maksun käteisellä rahalla. Maksun saaja päättää, millä tavoilla se maksuja vastaanottaa.

Kuluttajaviraston mukaan maksamisen vaihtoehdot eivät kuitenkaan saa muodostua kuluttajien kannalta kohtuuttomiksi. Jos kuluttajalle tarjotaan mahdollisuus maksaa peruspankkipal-

veluiden tilinkäyttövälillä, eli pankkitiliin liittyvällä maksukortilla, tämä on useimmiten riittävä vaihtoehto käteismaksamiselle.

Korttimaksamisen yleistyttyä myyjän saattaa olla mahdotonta vastaanottaa paljon kolikoita tai suuria seteleitä. Ns. Euroasetuksen perusteella samassa maksussa ei tarvitse hyväksyä enempää kuin 50 kolikkoa. Jos maksun saaja hyväksyy käteismaksun, mutta asettaa rajoituksia vastaanottamalleen käteiselle, kuluttajalle on kerrottava rajoituksista ennen kaupan tekemistä.

Jos liike esimerkiksi kieltäytyy vastaanottamasta 1 ja 2 sentin kolikoita, sen pitäisi ilmoittaa rajoituksesta liikkeen ovelle, Kuluttajavirasto suosittelee. Komission suosituksen mukaan 1 ja 2 sentin kolikotkin olisi kuitenkin hyväksyttävä maksuväliseksi.

Komissio antoi maaliskuussa 2010 suosituksen käteisen käytöstä maksuväliseksi. Komissio tarkistaa käteismaksamisen tilanteen kolmen vuoden sisällä arvioidakseen siihen liittyvän lainsäätämisen tarvetta.

Lue lisää:

[Maksaminen ja laskutus -kuluttajaoikeuden linjaus](#)  
[Komission suositus 2010/191/EU](#)

---

## Tapaturmavakuutus ei korvannut hoitokuluja

**Jos vakuutusta kutsutaan tapaturmavakuutukseksi, sen on vastattava Suomen yleistä vakuutustasoa. Suppeammasta turvasta pitää erikseen selkeästi kertoa.**

Stockmannin kanta-asiakkaille markkinoitiin ACE European Groupin tapaturmavakuutusta suoramarkkinointina. Markkinointiaineistossa vakuutusta kuvattiin monipuoliseksi ja taloudellista turvaa tuovaksi tapaturmavakuutukseksi.

Eräs vakuutusnottaja kertoi ilmoituksessaan yllättyneensä, kun vakuutuksesta ei korvattu lainkaan tapaturman hoitokuluja. Asia oli selvinyt hänelle vasta tapaturman jälkeen. Esitteistä hän oli saanut aivan toisen kuvan.

Suomessa tapaturmavakuutuksissa korvataan yleensä hoitokulut. Tämä vakuutus ei kuitenkaan kattanut muita hoitokuluja kuin erikseen määritellyn sairaalakulukorvauksen.

Vakuutusta oli markkinoitu tapaturmavakuutuksena. Tosiasiassa vakuutus oli ehdoiltaan rajoitettu ja luonteeltaan suppea lisävakuutus. Esitteessä oli lueteltu korvaukseen oikeuttavat kulut. Tämä tieto ei kuitenkaan yksin riittänyt tekemään vakuutuksen luonnetta ymmärrettäväksi.

Sekä markkinointikirjeessä että -esitteessä tuotiin esiin, että kyse oli nimenomaan kanta-asiakkaille räätälöidystä tuotteesta. Tämäkin antoi harhaanjohtavan vaikutelman siitä, että kyse olisi jopa paremmasta vakuutusturvasta ja lisäeduista verrattuna muihin tapaturmavakuutuksiin.

Yritykselle ja vakuutusenantajalle huomautettiin, että markkinoinnissa on kerrottava selkeästi ja ymmärrettävästi vakuutuksen luonne. Epäselvästi annetut faktatiedot eivät täytä yrityksen tiedonantovelvollisuutta. Kulutushyödykkeen laadusta ja muista keskeisistä

ominaisuuksista sekä elinkeinonharjoittajan velvollisuuksista ei saa antaa harhaanjohtavia tietoja.

KUV/1396/41/2009

---

## **Valvontakampanjassa tarkastettiin, miten pikaluotto-yritykset noudattavat alan lainsäädäntöä**

**Suuri osa pikaluottoyrityksistä ei ole noudattanut alan lainsäädäntöä. Puutteita on ollut sähköisessä tunnistamisessa, todellisen vuosikoron ilmoittamisessa ja tekstiviestimarkkinoinnissa. Muutama yritys on maksanut edelleenkin lainarahan tilille yöaikaan.**

Helmikuussa voimaan tulleet uudet säännökset velvoittavat ilmoittamaan kaikkien kertaluottojen markkinoinnissa todellisen vuosikoron. Kolmetoista yritystä tutkitusta 80:stä ilmoitti todellisen vuosikoron puutteellisesti, havaittiin Kuluttajaviraston ja tietosuojavaltuutetun keväisessä valvontakampanjassa.

Korko pitää aina ilmoittaa silloin, kun markkinoinnissa ilmoitetaan luottomäärä. Tehovalvonta paljasti, että suurin osa yrityksistä ilmoitti todellisen vuosikoron, mutta yleensä vasta luottoehdoissa. Tämä ei riitä. Korko pitää ilmoittaa selkeästi luottomäärän rinnalla.

Todellinen vuosikorko saattoi myös olla linkin takana, esimerkiksi kohdassa Kulut ja hinnasto. Silloin tilanne on helposti korjattavissa lisäämällä otsikkoon Todellinen vuosikorko.

Todellisen vuosikoron ilmoittamisvelvollisuus koskee kaikkea markkinointia. Ilmoitusvelvollisuus ei riipu mainosvälineestä. Esimerkiksi ulkomainonnassa pylväiden mainoskyltit eivät ole poikkeuksia ilmoitusvelvollisuudesta.

### **Yöluotot pois ja ehdot etukäteen**

Kuluttajansuojalain uudet säännökset estävät lainarahojen maksamisen yöaikaan. Jos asiakas hakee luottoa kello 23 jälkeen, yritys saa maksaa rahat tilille vasta aamuseitsemän jälkeen. Neljä yritystä maksoi edelleen rahat asiakkaiden tileille yöaikaan.

Valvontakampanjassa selvitettiin myös, toimittavatko yritykset kuluttajalle sopimusehdot ennen sopimuksen tekemistä. Tässä oli puutteita vieläkin, vaikka laki on velvoittanut siihen jo vuodesta 2005 lähtien.

### **Tekstiviestejä väärille henkilöille**

Kuluttajat ovat saaneet runsain mitoin eri pikalainafirmoilta tekstiviestimarkkinointia puhelimiinsa, vaikka eivät ole olleet sopimussuhteessa viestin mainostavaan yritykseen. Mainonnan lisäksi kuluttajille tarjotaan myös lisämaksuaikaa, jota haetaan saada vastaamalla maksuliseen tekstiviestiin. Näin silloinkin, kun kuluttaja ei ole ikinä ottanut lainaa yritykseltä.

Valvontakampanja osoitti, etteivät pikalainojen asiakasrekisterit pysy ajan tasalla. Puhelinnumeroa vaihtanut kuluttaja on saanut pikaluottoyritykseltä laskutukseen ja perintään liittyviä

viestejä tai tekstiviestimainoksia, koska numeron aikaisempi haltija on ollut kyseisen yrityksen asiakas.

Sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaan kuluttajalle ei saa lähettää suoramarkkinointia sähköpostilla tai tekstiviestillä ilman etukäteissuostumusta. Kuluttajalta myynnin yhteydessä saatuja yhteystietoja voidaan käyttää samanlaisten tuotteiden ja palveluiden suoramarkkinoinnissa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus kieltää yhteystietojen käyttö sekä palvelua hankittaessa että jokaisen viestin yhteydessä. Yrityksen on varmistettava asiakkuussuhteen voimassaolosta sekä siitä, että kuluttaja on antanut suostumuksensa.

---

## Vahva tunnistaminen käyttöön pikaluotoissa

**Pikaluottoyritykset eivät helmikuusta lähtien ole enää saaneet myöntää luottoja sähköisesti, jos käytössä ei ole niin sanottua vahvaa tunnistusmenetelmää. Mitä se on - ja ei ole?**

Vahvassa sähköisessä tunnistamismenettelyssä henkilö yksilöidään luotettavaa sähköistä menetelmää käyttäen. Samalla todennetaan tunnisteiden aitous ja oikeellisuus. Ominaista vahvalle tunnistamiselle on se, että tunnistamisväline ja sen käyttö voidaan aina viime kädessä yhdistää lainanhakijan todelliseen henkilöllisyyteen. Viestintäviraston rekisteriin merkitty tunnistamisjärjestelmä täyttää automaattisesti nämä lain vaatimukset.

Viranomaisten keväisessä tehovalvonnassa paljastui, että vain 30 yritystä tutkituista 80:stä tunnisti luotonhakijat lain vaatimalla tavalla. Monet jättivät tunnistamisen asiakkaan vastuulle. Hänen annettiin esimerkiksi valita, käyttääkö lainaa hakiessaan pankkitunnuksiaan vai ei.

Lain mukaan yritysten on kuitenkin tunnistettava paitsi kaikki uudet asiakkaat, myös ne uutta luottoa hakevat vanhat asiakkaat, joiden kanssa yritys on asioinut ennen helmikuuta 2010.

Jatkuvan teknisen kehityksen vuoksi luotettavaa todentamismenetelmää ei ole määritelty kuluttajansuojalaissa konkreettisesti. Ensitunnistamisen on aina tapahduttava henkilökohtaisesti. Asiakkaan henkilöllisyys tarkistetaan esimerkiksi passista tai poliisin myöntämästä henkilökortista.

Enää ei riitä, että luoton hakija lähettää allekirjoitetun sopimuksen ja jäljennöksen henkilökortistaan luotonantajalle.

### Vahvalle tunnistamiselle ei ole vaihtoehtoja

Tehovalvonnassa näkyi, että useilla yrityksillä oli käytössään pankkien Tupas-tunnistamismenetelmä. Tämän rinnalla oli kuitenkin vaihtoehtoisena tunnistamismuotona heikkoa tunnistamista, esimerkiksi pelkän sähköisen luottihakemuksen täyttäminen.

Sähköisessä ensitunnistamisessa on aina käytettävä vahvaa tunnistamista. Se ei voi olla vaihtoehtoisena tunnistamismenetelmänä.

Vahvaa tunnistamista ei ole se, että yritys vertaa lainanhakijan tietoja puhelinliittymän haltijan vastaaviin tietoihin. Vahvaa tunnistamista ei myöskään ole liittymänomistajien tietojen vertaamista tilietoihin.

Kuluttajansuojalaki edellyttää, että ennen luottosopimuksen päättämistä luotonantajan on todennettava luottoa hakevan henkilöllisyys huolellisesti. Jos henkilöllisyys todennetaan sähköisesti, luotonantajan on käytettävä tunnistusmenetelmää, joka täyttää vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain vaatimukset. Näitä ovat nykyisin ainakin Tupas-varmenteet sekä Väestörekisterikeskuksen varmenteet esimerkiksi pankkikortissa tai henkilökortissa. Viestintävirasto ylläpitää julkista rekisteriä sähköisiä tunnistuspalveluja ja laatuvarmenteita tarjoavista tahoista.

Vahva tunnistaminen koostuu jostakin, mitä käyttäjä tietää, esimerkiksi pin-koodi), mitä hän omistaa, esimerkiksi salasanalista tai mitä käyttäjä on, esimerkiksi sormenjälki.

Kahden näistä vaatimuksista on toteuduttavan samanaikaisesti, jotta tapahtuma täyttää vahvan tunnistamisen määritelmän. Jos luotonantaja käyttää muuta kuin Viestintäviraston rekisteriin merkittyä menetelmää, hänen on näytettävä, että menetelmä täyttää lain vaatimukset.

Kevennettyä menetelmään voidaan käyttää, kun asiakkaan ensitunnistaminen on tehty vahvasti. Henkilöllisyys voidaan todentaa esimerkiksi asiakkaalle luodun henkilökohtaisen turvakoodin avulla.

---

## Velkajärjestelyn maksuohjelman kesto lyheni kolmeen vuoteen

**Velkajärjestelyn maksuohjelman kestoa koskeva lainmuutos tuli voimaan, kun normaali maksuohjelman kesto lyheni kolmeen vuoteen elokuun alusta. Nollaohjelmat ja esteestä huolimatta vahvistetut maksuohjelmat säilyvät kuitenkin entisinä eli viitenä vuotena.**

Maksuohjelman kesto on nyt kolme vuotta entisen viiden vuoden sijaan. Jos velallisen maksuvelvollisuus on kokonaan poistettu tai velkajärjestely on myönnetty esteestä huolimatta, maksuohjelman kesto on entiseen tapaan viisi vuotta. Jos velalliselta puuttuu kuitenkin pysyvästi maksuvara sairauden, iän tai muun vastaavan syyn vuoksi, maksuohjelma voi olla viittä vuotta lyhyempikin. Uudistus ei koske ennen lain voimaantuloa vahvistettuja maksuohjelmia.

Kuluttajavirasto kannatti muutosta. Sen selkeänä tavoitteena on nopeuttaa ylivelkaantuneiden henkilöiden palaamista yhteiskunnan aktiivisiksi toimijoiksi. Kuluttajavirasto toi valiokuntakäsittelyssä kuitenkin esille, että yksityisvelkojan, kuten takaajan, asemaan on tarpeen vielä kiinnittää huomiota. Valiokunta huomioi yksityisvelkojan asemaan liittyvät huolet ja lakiehdotus muuttui eduskuntakäsittelyssä. Eduskunta muotoili säännöstä maksuohjelman keston jatkamisesta yksityisvelkojan hyväksi kahdella vuodella niin, että jatkamisen edellytyksiä lievennettiin yksityisvelkojan aseman parantamiseksi.

Kuluttajavirasto nosti valiokunnassa esille myös mahdollisuuden jättää yleiseen kolmen vuoden kesto aikaan tiettyä poikkeuksellisiin tilanteisiin liittyvää joustonvaraa. Tällainen voisi olla se, että velallinen on maksanut velkaa samaan aikaan, kun velkajärjestely on muutoksenhaun johdosta kestänyt huomattavan kauan.

Joustonvaraa ei kuitenkaan jätetty säännökseen. Maksuohjelma ei edelleenkään voi olla kolmea vuotta lyhyempi.

Muutos on osa laajempaa velkajärjestelylain uudistusta. Oikeusministeriö asetti vuonna 2009 työryhmän valmistelemaan uudistusta. Työryhmä etenee kahdessa vaiheessa. Ensimmäisen vaiheen työ liittyi maksuohjelman lyhentämiseen. Siihen liittyvät lainmuutokset tulivat nyt voimaan.

Toisen vaiheen työryhmätyö on parhaillaan menossa ja työryhmän toimikausi päättyy vuoden lopussa. Kuluttajavirasto on tuonut valmisteluvaiheissa esille useita näkemyksiä työryhmän toista vaihetta silmällä pitäen. Tässä vaiheessa velkajärjestelylakia on tarkoitus tarkistaa kokonaisvaltaisemmin.

Nyt pitäisi Kuluttajaviraston mukaan käsitellä muun muassa velkaongelmien ehkäisyä, velkajärjestelyn aloittamisen nopeuttamista, kartoittaa väliinputoajaryhmiä sekä täydentää säännöksiä saatavien lopullisesta vanhentumisesta.

KUV/3866/48/2010

Lue lisää:

[Velkajärjestelylain uudistus etenee](#) (verkkolehti 3/2010)

---

## Maksupalvelulaki tuli voimaan – toimialan sopimusehdot tarkastelussa

**Maksupalvelulain säännökset tulivat voimaan toukokuussa tietyin siirtymäaikoja koskevin poikkeuksin. Kuluttajavirasto on keskustellut niin pankki- kuin teletoimialan kanssa useista pohdintaa kaipaavista kysymyksistä.**

Uudet säännökset koskevat pankkien sekä luottokortti- ja teleyhtiöiden maksupalveluita - tilisiirtoja, suoraveloituksia, korttimaksuja ja tiettyjä mobiilimaksuja.

Kuluttajien kannalta keskeistä on, että maksupalveluita säännellään nyt kattavasti lainsäädännöllä. Aiemmin nojattiin monin osin vain kuluttajien ja yritysten välisiin sopimuksiin.

Uudet säännökset joko vahvistavat tai tarkentavat kuluttajan oikeuksia. Säännökset tarkentavat mm. yritysten tiedonantovelvoitteita sopimuksesta ja maksutapahtumista, kuluttajan vastuuta oikeudettomista maksutapahtumista, luotonantajan oikeutta sulkea maksuväline sekä sopimusehtojen muuttamista.

Lain myötä myös maksujen välitys EU-alueella tehostuu. Kotimaan maksut ovat käytännössä toteutuneet riittävässä ajassa jo aiemmin.

Lain vahingonkorvaussäännöstä tarkennettiin eduskuntakäsittelyssä Kuluttajaviraston esittämällä tavalla. Palveluntarjoajan vastuunrajoitusehto voi koskea vain maksuvälityksessä aiheutettuja välillisiä vahinkoja. Muilta osin talousvaliokunta painotti markkinoiden seurannan tärkeyttä ja totesi, että aihetta lisäsääntelyyn voi syntyä.

## **Pankkikohtaiset erot kasvavat**

Kuluttajavirasto on keskustellut toimialan kanssa erityisesti maksupalvelulain soveltamisesta vanhoihin sopimuksiin. Keskustelua on käyty muun muassa siitä, miten vanhoihin sopimuksiin voidaan tehdä toisaalta lainmuutokseen perustuvia ja toisaalta muita ehtomuutoksia.

Myös tiliotteen toimittamiseen liittyvät kysymykset ovat olleet toistuvasti esillä. Jos pankki haluaa esimerkiksi muuttaa vanhojen asiakkaiden kanssa sovittua viestintätapaa, siitä on nimenomaisesti sovittava.

Kuluttajavirasto kommentoi Finanssialan Keskusliiton malliehtoja keväällä. Kuluttajavirasto kiinnitti huomiota erityisesti vahingonkorvausehtojen muotoiluun sekä valvovien viranomaisten esille tuomiseen ehdoissa. Kuluttajille tärkeä sisältö pitää näkyä selkeämmin sopimusehdoista. Riittävää ei ole, että kuluttajan oikeudet löytyvät vasta lainsäännöksistä.

Monet kysymykset jäävät ratkaistavaksi pankkien omissa ehdoissa. Eräs keskeinen kysymys on edelleen maksuttoman tiliotteen toimittamisvaihtoehdot sekä tiliotetietojen säilytysaika. Nekin määrittellään pankkikohtaisissa ehdoissa.

## **Maksupalvelut muutoksessa**

Maksupalvelulailla saatettiin voimaan EU:n maksupalveludirektiivi, joka luo yhtenäisen lainsäädännöllisen kehikon yhtenäisen euromaksualueen, SEPAn, tueksi. Yhtenäisen euromaksualueen toteutus on käynnissä. Nykyiset suomalaiset maksuliikennepalvelut korvautuvat asteittain uusilla eurooppalaisilla palveluilla. Kuluttajavirasto on keskustellut eri toimijoiden kanssa myös siitä, miten näistä muutoksista tiedotetaan kaikkien toimijoiden kannalta riittävän ajoissa.

Lue lisää:

[Kännykällä maksettaessa oikeusturva ontuu vielä](#) (verkkolehti 7/2010)

[Maksupalveluihin muutoksia - miten käy tiliotteen?](#) (verkkolehti 5/2009)

[Uusi laki tuo ryhtiä maksupalveluihin](#) (verkkolehti 2/2009)

[Suoraveloituksen päättymisestä on jaettu ristiriitaista tietoa](#) (Tiedote 5.7.2010)

---

## **Luotonantajan ja myyjän yhteisvastuu säilyy**

**Kuluttajaluottojen kokonaisuudistus hyväksyttiin eduskunnassa kesäkuussa. Luotonantajan ja myyjän yhteisvastuupykälä säilyi uudistuksessa.**

Kuluttajaluottolainsäädännön kokonaisuudistuksessa käytiin keskustelua siitä, pitääkö laissa säilyä velvoite luotonantajan ja myyjän yhteisvastuusta, jos rahoitetussa tuotteessa on virhe. Pykälä säilyi ja turvaa kuluttajan aseman myös jatkossa.

Kuluttajansuojalaissa on jo vuodesta 1987 lähtien ollut säännös luotonantajan ja myyjän tai palvelun tarjoajan yhteisvastuusta, jos ostettu tuote ei ole virheetön tai sen toimitus viivästyy.

Pykälä on ollut hyvin tarpeellinen kuluttajan oikeusaseman kannalta. Jos tuotteessa on virhe tai sen toimitus viivästyy, kuluttajalla on oikeus pidättää virhettä vastaava osuus kauppahinnasta. Se on kuluttajan tehokkaimpia keinoja saada myyjä korjaamaan tilanne. Tämä oikeus

menettäisi käytännössä täysin merkityksensä, jos se kohdistuisi vain myyjään, mutta kauppahinta pitäisi kuitenkin maksaa luotonantajalle.

### **Yhteistyö synnyttää vastuun**

Luottoyhteiskunnassa osamaksu ja liikkeiden omat luotot ovat käyneet harvinaisiksi. Ostokset maksetaan usein yleisluottokorteilla. Luotolla ostamiseen kannustetaan sekä luottojen näkyvällä markkinoinnilla että kauppaketjujen ja luotonantajien yhteistyöllä. Varsinkin huonekalu-, kodinkone- ja autoliikkeiden mainoksissa rahoitus on näkyvä osa. Uuden luottokortin hankkiva saattaa saada ensimmäisen luotolla ostamansa kodinkoneen tai huonekalun normaalikorkoa halvemmalla.

Yhteisvastuu kuluttajaa kohtaan on johdonmukainen seuraus luottoyhtiöiden ja kauppaketjujen kiinteästä yhteistyöstä. Myös korkein oikeus on perustellut yhteisvastuusäännöksen soveltamista yleisluottokortteihin luotonantajien ja kauppiaiden yhteistyöllä.

Luottoyhtiöt voivat valita kauppias-asiakkaansa. Jos luotonantaja havaitsee kauppiaan menettelytavoissa lainvastaisuuksia, oikeus luottokorttimaksujen vastaanottamiseen voidaan myös peruuttaa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa Visa lopetti yhteistyö sadan yrityksen kanssa, koska nämä laskuttivat tuotteista, joita kuluttajat eivät olleet tarkoittaneet tilata.

Eduskunta on kesäkuussa 2010 hyväksynyt hallituksen esityksen kuluttajaluottojen kokonaisuudistuksesta. Uudistuksen tarkoituksena on panna täytäntöön nykyinen direktiivi kulusluottosopimuksista.

---

## **Reklamaation voi tehdä luottoyhtiölle**

**Kuluttajalla on oikeus valita, esittääkö hän vaatimuksensa luottoyhtiölle vai myyjälle reklamaatiotilanteissa.**

Kuluttaja oli tehnyt markkinoinnin perusteella ilmaiseksi kokeiluksi mieltämänsä tilauksen yhdysvaltalaisilta verkkosivuilta. Myöhemmin hän huomasi, että Visa-laskutuksessa alkoi 4,99 USD kuukausiveloitus. Luottokunta oli ilmoittanut kuluttajalle, ettei se voi estää palveluntarjoajaa veloittamasta kuluttajan Visa-korttia.

Kuluttajalla on kuitenkin mahdollisuus valita, kääntyykö hän ongelmatapauksessa myyjän vai luotonantajan puoleen. Jos kuluttaja reklamoi luottoyhtiölle, sillä on velvollisuus selvittää ongelmatilanne. Luotonantaja myös vastaa kauppahinnan palauttamisesta ja muista myyjän sopimusrikkomuksen kuluttajalle, jos myyjä ei sitä tee.

### **KKO:lla päätös luottoyhtiön vastuusta**

Korkein oikeus on ottanut kantaa kuluttajansuojalain kyseisen säännöksen soveltamiseen. KKO:n käsittelemässä tapauksessa kuluttaja oli tilannut ulkomaiselta yritykseltä tavaroita, jotka hän maksoi Visa-kortilla. Myyjä ei kuitenkaan kuluttajan huomautuksista ja tiedusteluita huolimatta toimittanut tilattuja tuotteita. Kuluttaja esitti Luottokunnalle vaatimuksen kauppahinnan palauttamisesta.

Korkeimman oikeuden mukaan Luottokunta oli kuluttajansuojalain nojalla vastuussa myyjän sopimusrikkomuksesta kortinhaltijalle. Luottokunta veloitettiin maksamaan kuluttajalle tämän myyjälle menettämä kauppahinta viivästyskorkoineen.

Kuluttajalla oli KKO:n mukaan oikeus tehdä kulutushyödykkeen hankinnan rahoittanutta luotonantajaa kohtaan samat maksun pidättämistä, hinnanpalautusta, vahingonkorvausta tai muuta rahasuoritusta koskevat väitteet, jotka kuluttajalla on myyjää kohtaan.

KUV/13168/41/2008 KKO 2007:6



Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii myös kuluttaja-asiamiehenä ja virastossa hoidetaan kuluttaja-asiamiehelle kuuluvat tehtävät.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävä on valvoa ja kehittää kuluttajan oikeusasemaa markkinoilla ja varmistaa, että markkinointia ja sopimusehtoja koskevia pelisääntöjä noudatetaan. Myös takaukseen ja kuluttajaperintään liittyvät asiat kuuluvat kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Lisäksi kuluttaja-asiamies voi avustaa kuluttajia oikeudessa.

Lisätietoa: [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

Ajankohtaista VERKKOLEHTI  
KULUTTAJAOIKEUDESTA

**Tilaa verkkolehti tuoreena sähköpostiisi osoitteesta:  
[www.kuluttajaoikeus.fi](http://www.kuluttajaoikeus.fi)**

Samassa osoitteessa voit myös lukea verkkolehden aikaisempia numeroita. Verkkolehti on maksuton.

Ajankohtaiskatsaustamme seuraamalla pysyt ajan tasalla

- kuluttajan aseman edistämisestä
- Kuluttajaviraston /kuluttaja-asiamiehen kannanotoista ja ratkaisuista
- vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista
- kuluttajaoikeuden kansainvälisistä virtauksista