FINANSSIALA

13.4.2022

Wennberg Satu

Talousvaliokunta

HE 14/2022 vp

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi laeiksi

Finanssiala ry (FA) ei kannata puhelinmyynnin rajoittamista esitetyllä tavalla

- Rahoituspalvelut tulisi saada pois soveltamisalasta, etenkin vakuutus- ja sijoituspalvelut
- Pykäläteksti on epäselvä ja tulkinnanvarainen etenkin vakuutusten voimaantulon kannalta ja vaatii siten selventämistä
- Yksi vuosi on liian pitkä aika reagoida mahdolliseen sitomattomuuteen
- Tekstiviestin osalta tulisi olla riittävää, että siinä esitetään tarjouksen keskeinen sisältö

1 FA ei kannata säännösten ulottamista rahoituspalveluiden ja rahoitusvälineiden puhelinmyyntiin

Hallituksen esityksessä jälkivahvistusmenettely esitetään otettavaksi käyttöön myös rahoituspalveluiden ja rahoitusvälineiden elinkeinonharjoittaja-aloitteiseen puhelinmyyntiin. FA pitää ensisijaisesti sääntelyn laajentamista finanssialan tuotteisiin tarpeettomana.

Finanssialan palveluiden tarjoamista säädellään jo erittäin kattavasti sekä tuotekohtaisessa EU-direktiiveihin perustuvassa lainsäädännössä että ko. palveluita koskevassa kuluttajasuojalain 6 a -luvussa. Lisäksi hyvä pankki- ja vakuutustapa asettavat useita kuluttajaa suojaavia vaatimuksia toiminnalle. Säädösten noudattamista myös valvotaan kattavasti Finanssivalvonnan toimesta ja finanssialaan kohdistuneiden valitusten määrä on pieni.

Finanssialan tuotteista erityisesti vahinkovakuutusten myynti tapahtuu nykyään pääosin etämyyntinä, jonka yksi muoto on puhelinmyynti. Kirjallisen vahvistamisen vaatimus voi pahimmillaan vaikuttaa negatiivisesti kattavan vakuutusturvan nopeaan voimaantuloon. Jos vakuutussopimus tulee vahvistaa jälkikäteen kirjallisesti, passiiviseksi jäänyt kuluttaja voi vakuutusyhtiön antamasta informaatiosta huolimatta kuvitella virheellisesti, että vakuutusturva on puhelinkeskustelun jälkeen kunnossa. Esimerkiksi henkilö luulee vakuutusyhtiön antamasta oikeasta tiedosta huolimatta vakuuttaneensa talonsa palolta, mutta vakuutussopimus ei ole tullut voimaan, koska kirjallinen vahvistus puuttuu. Talon myöhemmin vaurioituessa palossa henkilö ei ole oikeutettu korvauksiin. Kirjallisen vahvistuksen antaminen jälkikäteen voi olla myös käytännössä hankalaa esimerkiksi ikääntyneille tai muutoin heikommassa asemassa oleville kuluttajille, jolla ei ole käytössään sähköisiä tunnistautumisvälineitä, sähköpostia tai älypuhelinta.

Hallituksen esityksen perusteluissa ei ole erikseen otettu tarkemmin kantaa säännöksen soveltuvuudesta sijoituspalveluihin. Mikäli asiakasta lähestytään puhelimitse, asiakkaan kanssa on käytännössä tehtävä kirjallinen sopimus

sijoituspalveluiden tarjoamisesta (Sijoituspalvelulain 10 luvun 3 §). Sijoitustuotteiden myynti edellyttää myös erityislainsäädäntöön (MiFID) perustuvia etukäteen tehtäviä asianmukaisuus- ja soveltuvuusarviointeja ennen tuotteiden myymistä. Vastaavia velvoitteita asianmukaisuus- ja soveltuvuusarvioinnista sisältyy myös sijoitusvakuutusten tarjoamista koskevaan IDD-sääntelyyn. Lisäksi tulee huomioida, että asiakkaalla ei ole tuotteen peruuttamisoikeutta, jos rahoituspalvelun tai siihen liittyvän rahoitusvälineen hinta tai arvo riippuu sellaisista muutoksista rahoitusmarkkinoilla, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa. Ottaen huomioon sijoitustuotteisiin liittyvät erityisvaatimukset, on perusteltua, että ne jätettäisiin kuluttajaluottojen tapaan sääntelyn ulkopuolelle.

FA katsookin, että mikäli kaikkia rahoituspalveluiden tuotteita ei voida ottaa pois lain soveltamisalasta, tulisi kuitenkin vakuutukset ja sijoituspalvelut poistaa kuluttajaluottojen tapaan sääntelyn soveltamisalasta, koska niihin liittyy yllä kuvattuja ongelmia.

2 Pykäläteksti on epäselvä ja tulkinnanvarainen

Rahoituspalveluiden etämyyntiä koskevassa lakiesityksessä ei ole huomioitu tarpeeksi hyvin rahoitus- ja vakuutustuotteiden erityispiirteitä. Asiassa on epäselvää, mikä on jälkivahvistuksen juridinen luonne ja mistä ajankohdasta esimerkiksi puhelinmyynnissä myyty vakuutussopimus tulee voimaan.

Käsityksemme mukaan tarjouksen kirjallinen hyväksyminen kuluttajan toimesta on lakiesityksen mukaan myös rahoituspalvelua koskevan sopimuksen voimaantulon edellytys. Tämä periaate ilmenee ehdotetun kuluttajansuojalain 6a luvun 11 b §:n 1. momentin tekstistä, jonka mukaan sopimuksen voimaantulo edellyttää kuluttajan jälkikäteen antamaa kirjallista hyväksyntää. Saman pykälän ehdotetussa 2. momentissa tämä asia kuitenkin käännetään toisin päin ja puhutaan epäjohdonmukaisesti sopimuksen raukeamisesta kuluttajan vedotessa sen sitomattomuuteen ja siitä, että sopimus ei sido kuluttajaa, jos hän ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle vuoden kuluessa sopimuksen tekemisestä vetoavansa sopimuksen sitomattomuuteen. Pykälätekstin epäjohdonmukaisuudesta voi saada sen käsityksen, että sopimus olisikin tullut voimaan ennen kuluttajan antamaa hyväksymistä, mutta kuluttajalla olisi mahdollisuus peruuttaa sopimus tai vetäytyä siitä vetoamalla sopimuksen sitomattomuuteen.

Lakiesityksen perusteluissa todetaan, että *”sopimus ei sido kuluttajaa, jos hän ilmoittaa siitä elinkeinonharjoittajalle vuoden kuluessa sopimuksen tekemisestä”.* Tulkitsemme tämän tarkoittavan sitä, että kuluttajan ollessa passiivinen sopimus tulee lopulta kuitenkin kuluttajaa sitovasti voimaan, ellei kuluttaja reagoi asiaan vuoden sisällä tarjouksen vastaanottamisesta. Epäselväksi kuitenkin jää, velvoittaako tämä jollain tavalla myös palveluntarjoajaa.

Toteamme lisäksi, että ehdotettu yhden vuoden mittainen määräaika, jonka kuluessa kuluttajan tulisi vedota sopimuksen sitomattomuuteen estääkseen sen voimaantulon, on kuluttajan oikeusturvaa ajatellen aivan liian pitkä. Mikäli tällainen kuluttajan passiivisuuteen perustuva sopimuksen voimaansaattaminen halutaan mahdollistaa, on 30 päivän mittainen ”katumisaika” kuluttajan vakuutusturvan voimaansaattamista ajatellen huomattavasti perustellumpi kuin yksi vuosi.

FINANSSIALA

Lisäksi pykälästä ei käy selkeästi ilmi se, mistä ajankohdasta sopimus tulee voimaan palveluntarjoajaa sitovasti. Tekstissä todetaan, että sopimus ei sido kuluttajaa, joka ei ole tehnyt jälkivahvistusta, mutta siitä ei ole lainkaan mainintaa, sitooko sopimus kuitenkin palveluntarjoajaa.

Perusteluissa asiaa on yritetty selventää vakuutusten osalta seuraavalla kirjauksella, johon sisältyy kuitenkin valitettava virhe, sillä tarkoitus on ilmeisesti ollut se, että vakuutuksenantaja sopii asiasta vakuutuksenottajan kanssa:

"*Säännös ei vaikuta vakuutussopimuksissa vakuutuksenantajan vastuun alkamisajankohtaan, josta säädetään vakuutussopimuslain (543/1994) 11 §:ssä, jonka 1 momentin mukaan vakuutuksenantajan vastuu alkaa, jollei muusta ajankohdasta ole yksilöllisesti sovittu vakuutuksenottajan kanssa, kun vakuutuksenantaja tai vakuutuksenottaja antaa tai lähettää hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen. Vakuutuksenottaja voi sopia vakuutuksenottajan kanssa yksilöllisesti siitä, että vakuutuksenantajan vastuu alkaa vasta siitä hetkestä, kun vakuutuksenottaja on lähettänyt vakuutuksenantajan tarjoukseen kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla hyväksyvän vastauksen.*"

Perusteluita voi lukea niin, että lain tarkoituksena olisi sopimuksen saattaminen sitovana voimaan eri ajankohdasta lukien elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan osalta. Sopimus sitoisi elinkeinonharjoittajaa heti puhelinmyyntitilanteesta lähtien, mutta kuluttajaa vasta sen jälkeen, kun hän olisi antanut laissa tarkoitetun vahvistuksen. Elinkeinonharjoittajalla ei kuitenkaan olisi oikeutta periä kuluttajalta maksua voimaan saatetusta sopimuksesta. Eriaikainen voimaantuloa on pidettävä yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden näkökulmasta poikkeuksellisena ratkaisuna.

Näiden edellä esitettyjen epäselvyyksien vuoksi esitämme seuraavia tarkentavia muutoksia rahoituspalvelujen etämyyntiä koskevaan pykälätekstiin:

11 b § Sopimuksen tekeminen puhelinmyynnissä

Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle puhelimessa rahoituspalvelua ja kuluttaja tällöin ilmoittaa halustaan tehdä sopimus elinkeinonharjoittajan kanssa, elinkeinonharjoittajan on puhelinkeskustelun jälkeen toimitettava tekemänsä tarjous kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla kuluttajalle. ***~~Jos kuluttaja ei ole pysyvällä tavalla puhelinkeskustelun jälkeen hyväksynyt elinkeinonharjoittajan pysyvällä tavalla toimittamaa tarjousta, sopimus ei sido kuluttajaa eikä häneltä tällöin saa vaatia maksua, suorituksen palauttamista tai säilyttämistä taikka muuta toimenpidettä.~~***

Sopimus tulee tällöin kuluttajaa ja elinkeinonharjoittajaa sitovasti voimaan vasta sen jälkeen, kun kuluttaja on pysyvällä tavalla puhelinkeskustelun jälkeen hyväksynyt elinkeinonharjoittajan hänelle pysyvällä tavalla toimittaman tarjouksen. Ennen kuluttajan pysyvällä tavalla toimittamaa tarjouksen hyväksymistä sopimus ei sido osapuolia, ellei muuta ole sovittu. Elinkeinonharjoittaja ei tällöin saa vaatia kuluttajalta maksua, suorituksen palauttamista tai säilyttämistä taikka muuta toimenpidettä, eikä kuluttaja voi vaatia elinkeinonharjoittajaa tarjoamaan hänelle sopimuksen mukaista palvelua.

FINANSSIALA

*Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen on ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle **30 päivän** kuluessa sopimuksen tekemisestä. Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen saatuaan palautettava saamansa maksusuoritukset.*

*Kuluttajalle on 1 momentin mukaisen tarjouksen toimittamisen yhteydessä ilmoitettava siitä, että jos tämä ei hyväksy kyseistä tarjousta pysyvällä tavalla, sopimus ei **tule voimaan**.*

Elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka siitä, että tarjous on toimitettu kuluttajalle 1 momentissa edellytetyllä tavalla ja että kuluttaja on saanut tässä momentissa tarkoitetun ilmoituksen.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei sovelleta, jos kuluttaja on omasta aloitteestaan ottanut yhteyttä elinkeinonharjoittajaan tai jos elinkeinonharjoittaja on ottanut yhteyttä kuluttajaan tämän nimenomaisesta pyynnöstä.

3 Tekstiviestiin ei voida sisällyttää tarjousta kokonaisuudessaan

Hallituksen esityksen perusteluissa todetaan, että tarjous voitaisiin toimittaa puhelimeen lähetetyllä tekstiviestillä. Perusteluiden mukaan tarjouksen on kokonaisuudessaan mahduttava tekstiviestiin, eikä esimerkiksi tekstiviestissä oleva linkki elinkeinonharjoittajan verkkosivuille olisi riittävä.

Jotta tekstiviestin käyttö olisi mahdollista esimerkiksi vakuutustuotteissa, tulisi olla riittävää, että viesti sisältäisi vain keskeisimmät tiedot palvelusta kuten esimerkiksi tuotteen sisällön kuvaava nimi, hinta, sopimusaika ja mahdollinen enimmäiskorvausmäärä. Käytännössä vahvistustekstiviestiin ei voida liittää esimerkiksi kaikkia sopimuksen ehtoja niiden pituuden takia, vaan palveluntarjoajalla pitäisi olla mahdollisuus antaa linkki muualle palveluun, josta kaikki sopimusehdot kävisivät ilmi tai mahdollisuus toimittaa sopimusehdot kirjallisesti jälkikäteen.

Edellä esitetyn perusteella ehdotamme, että rahoituspalveluita ja rahoitusvälineitä koskevaa 11 b §:ää muutetaan kuulumaan seuraavasti:

*[--] elinkeinonharjoittaja on puhelinkeskustelun jälkeen toimitettava tekemänsä ~~tarjous~~ **tarjouksen keskeinen sisältö** kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.*

FINANSSIALA RY

Hannu Ijäs