TALOUSVALIOKUNNALLE
Lisäselvitys, puhelinmyynnin jälkivahvistus (HE 14/2022, valiokuntakuuleminen 20.4.2022)

Talousvaliokunnan asiantuntijakuulemisessa 20.4.2022 käsiteltiin HE 14/2022 osalta lähinnä puhelinmyynnin jälkivahvistusta. Eräiden asioiden osalta valiokunnalle esitettiin siinä määrin vajaata tai värittynyttä informaatiota eikä kyseisen kuulemisen aikataulu ikävä kyllä antanut mahdollisuutta esittää tärkeitä täsmentäviä ja oikaisevia näkökohtia, joten Asiakkuusmarkkinointiliitto (ASML) toimittaa tämän kirjallisen lisäselvityksen valiokunnalle.

KOKEMUKSET RUOTSISTA
OM, KKV ja Kuluttajaliitto antoivat valiokuntakuulemisessa vaikutelman, että Ruotsissa jälkivahvistussääntely ei olisi tuottanut ongelmia yrityksille.

- Ruotsissa toimialajärjestöt Kontakta ja Swedma ovat kuitenkin raportoineet paikallisille viranomaisille merkittävää myynnin laskua. Suorat lainaukset Ruotsin Finansdepartementin julkaisusta "En uppföljning av skriftlighets kravet vid telefonförsäljning" SOU 2021:79 s. 40: *"Man har i genomsnitt svarat att försäljningen minskat med 20–25 procent"(*Kontakta); "*Hur stor omsättningsminskningen har varit växlar mellan branscher och företag men uppskattas uppgå till 10–25 procent*" (Swedma).
- Jos Suomessa contact centerilla on 10 aluetoimistoa niin tuollainen myynnin väheneminen tarkoittaisi käytännössä kahden aluetoimiston sulkemista tai toiminnan muuta merkittävää supistamista.

MIHIN KULUTTAJAT OTTAVAT YHTEYTTÄ ONGELMATILANTEISSA?

- KKV kertoi valiokunnalle, että ”*EU-tutkimuksen mukaan vain 10% kuluttajista ottaa ongelmatilanteissa viranomaiseen*”.
- Tuo luku on EU-tutkimuksesta mutta KKV jätti kertomatta aivan olennaisen tärkeän asian samasta Consumer Barometer-tutkimuksesta: Kuluttajista yli 80% ottaa ongelmatilanteissa yhteyttä yritykseen. ASML:n valiokuntalausunnossa kerrotun mukaisesti kuluttajien yrityksille tekemien reklamaatioiden määrä puhelimessa tehtyjen sopimusten määrästä on vain 0,5% ja näistä reklamaatioista n. 70% johtuu muusta kuin yrityksen syystä kuten kuluttajan oma maksukyvyttömyys tai tilatun tuotteen peruutusajan unohtaminen.

KKV:N VALVONNAN TEHOTTOMUUS

- KKV kertoi valiokunnalle markkinavalvontansa tehottomuuteen liittyen, että he ovat vieneet erään yrityksen markkinaoikeuteen.
- KKV on kyllä vienyt erään yrityksen markkinaoikeuteen. Ongelma on se, että markkinahäiriköt ovat voineet toimia vuosia, kuten esim. Fi-Nergy sähkömarkkinoilla sai toimia vuosien ajan (2018-2021) kuluttajien vahingoksi ilman tehokkaita, rajoittavia viranomaisen valvontatoimia.

KKV:N PUHELINMYYNTITILASTOJEN VIRHEELLISYYDESTÄ

- KKV lausui valiokunnalle tilastointinsa virheellisyydestä, että heillä *"tilastoidaan kuluttajayhteydenotossa aina myyntitapa*."
- Tuo on totta. Se minkä KKV jätti kertomatta on, että kirjattu myyntikanava ei liity usein lainkaan mitenkään kuluttajan ongelmaan. Tästä oli tarkemmin tietoa valiokunnalle antamassamme lausunnossa, jossa kerroimme puhelinmyyntiin kirjatuista ilmoituksista tehdystä erillisestä tekstianalyysistä, jonka mukaan puhelinmyynnin syyksi kirjattiin viranomaisessa virheellisesti peräti 40-55% ilmoituksista.

TIETO TULEVASTA EU-SÄÄNTELYSTÄ

- KKV:n edustaja lausui valiokuntakuulemisessa, että puhelinmyyntiä EU-tasoisesti sääntelevästä ePrivacy-asetuksesta *"ei ole kuulunut kuukausiin mitään*". Tämä ei pidä lainkaan paikkaansa.
- KKV:n viranomaistahona pitäisi olla hyvin tietoinen, että ePrivacy-asetus on parhaillaan EU:ssa loppuvaiheen trilogi-neuvotteluissa ja että tuon EU-asetuksen puhelinmyynnin sääntelyä koskeva 3 luku on näinä viikkoina saamassa lopullisen kompromissisisällön ja tuossa asetuksessa on loppuneuvotteluissa 4 erilaista puhelinmyynnin sääntelyelementtiä. LVM on ePrivacy-asetuksen vastuuministeriö Suomessa.

Liitämme lopuksi tähän erään contact centerin toimitusjohtajan tunnot (hänen luvallaan) sääntelyehdotuksen äärellä.

> Veera Lehtismäki, toimitusjohtaja, Soldem Oy:
> *"Panostuksemme asiakaskohtaamisten laatuun on moninkertainen verrattuna kivijalkaliikkeisiin. Työntekijöiden valmennukseen panostetaan varmasti enemmän kuin missään muissa kanavissa, laaduntarkkailussa käytetään monia eri seurantatyökaluja ja mittareita ja lähes kaikki heikosti menneet tilanteet jäävät meidän omaan seulaan ja sen perusteella oikaisemme ne proaktiivisesti asiakkaan suuntaan.*
>
> *On täysin väärä peliliike rajoittaa koko kanava jos ongelmia aiheuttavat yksittäiset toimijat. Etäasiointi on tätä päivää ja suurimmalle osalle asiakkaista se on täysin normaali ja luonnollinen tapa ostaa sekä hoitaa asioita. Koulutamme tuhansia myyjiä suomalaiseen työelämään tarjoten työntekijöillemme paljon muitakin oppeja kuin myyntitaitoja. Valmennamme mielenhallintataitoja, yhteistyötaitoja, liiketalouden perusteita jne. Millä muualla alalla panostetaan näin paljon ihmisten kehittymiseen?"*

Asiakkuusmarkkinointiliitto antaa luonnollisesti tarvittaessa lisätietoja asiassa valiokunnalle, yhteyshenkilönä toimii allekirjoittanut.

Jari Perko
toimitusjohtaja
Asiakkuusmarkkinointiliitto, ASML
0405659700, jari@asml.fi