14.2.2022

Eduskunnan lakivaliokunnalle
Lav@eduskunta.fi

KKV/kuluttaja-asiamiehen lausuma hallituksen esityksestä (241/2021) perinnästä annetun lain muuttamiseksi

Aluksi

Lausuma koskee esityksen perintälain 5 §:n mukaisen ammattimaisen perijän lähettämän maksuvaatimuksen sähköistä toimittamista kuluttajaperinnässä siltä osin kuin KKV/kuluttaja-asiamies ei voi yhtyä esitykseen.

Esityksessä ollaan muuttamassa oikeustilaa merkittävästi nykyisestä sallimalla maksuvaatimusten lähettäminen kuluttajan nimenomaisella hyväksynnällä sähköisesti hyväksynnän saajan kaikkien perinnässä olevien saatavien osalta. KKV/KA näkee asiassa kuluttajien ylivelkaantumisen ehkäisyn ja oikeusturvan näkökulmasta sellaisia ongelmia, jotka tulee ratkaista ennen kuin tällaista muutosta on perusteltua tehdä. Ongelmat liittyvät sekä itse hyväksymismenettelyyn että myös lähettämisen tekniseen toteuttamiseen ja perillemenon varmentamiseen. On tärkeää, ettei maksuvaatimuksen saapuminen jää passiiviseltakaan kuluttajalta huomaamatta, koska maksuvaatimuksesta seuraava perinnän vaihe on oikeudellinen perintä.

Sähköiseen toimittamistapaan liittyen

Esityksessä todetaan (s. 52)

" *Ehdotetun 4 momentin* mukaan käytettäessä muuta pysyvää tapaa perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan tulee riittävällä huolellisuudella varmistaa, että maksuvaatimus on tosiasiassa saavuttanut velallisen. Säännöksellä korostetaan perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan erityistä huolellisuusvelvoitetta, kun maksuvaatimus lähetetään muulla pysyvällä tavalla. Riittävää huolellisuutta tulee arvioida suhteessa käytettyyn toimittamistapaan ja maksuvaatimuksen toimittamisessa tulee käyttää sellaisia teknisiä menetelmiä ja välitystapoja, että sen voidaan todeta saatetun tosiasiassa velallisen saataville.

Jos maksuvaatimus toimitetaan kuluttajan sähköiseen postilaatikkoon tai kuluttajalle pankin e-laskuna, katsotaan maksuvaatimuksen saatetun velallisen saataville ilman, että perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on lisäksi muulla tavalla varmistettava maksuvaatimuksen perillemeno.

Sen sijaan sähköpostia käytettäessä edellytetään velalliselta erillistä vahvistusta siitä, että tämä on vastaanottanut maksuvaatimuksen, ellei velalliselle samalla myös lähetetä toista viestintäkanavaa, kuten tekstiviestiä, käyttäen erillistä ilmoitusta maksuvaatimuksen lähettämisestä sähköpostilla. Vahvistus maksuvaatimuksen vastaanottamisesta voidaan katsoa saadun myös esimerkiksi, jos velallinen on vastannut lähettyyn sähköpostiviestiin tai on ottanut muutoin yhteyttä viestin lähettäjään ja ilmaissut saaneensa tiedon lähetetystä sähköisestä maksuvaatimuksesta. Myös esimerkiksi lähetetyn maksuvaatimuksen tiedoilla tehdyn osasuorituksen tekeminen voi osoittaa velallisen saaneen viestin. Sähköpostiviestiin on mahdollista sisällyttää lisäksi esimerkiksi erillinen vahvistuslinkki (verkkolinkki), jonka avaamalla vastaanottaja vahvistaa lähettäjälle saaneensa tiedon lähetetystä viestistä."

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • **Puhelin** 029 505 3000 (pvm/mpm)
Y-tunnus 2502067-3 • **Sähköposti** kirjaamo@kkv.fi • **kkv.fi**

KKV/KA:n näkemys: Esityksessä saavuttamisen riittäväksi varmentavaksi tavaksi katsotaan pelkkä sähköpostitse lähettäminen, jos kuluttajalle on lähetetty samalla ilmoitus maksuvaatimuksen lähettämisestä tekstiviesti. Tällaista menettelyä ei voida pitää riittävänä varmennuksena ja on huomattava lievennys siihen mitä asian valmistelun työryhmävaiheessa on esitetty sähköpostin käytöstä; vrt. Työryhmän välimietintö 2021:27 s. 79;

> *" Sen sijaan sähköpostin osalta ei voida katsoa, että viestin lähettäminen itsessään täyttäisi riittävän huolellisuuden vaatimuksen tai että sähköinen viesti olisi tällöin tosiasiallisesti saatettu velallisen saataville, vaan lisäksi edellytetään, että sähköpostin lähettämisen jälkeen on velalliselta saatu erillinen vahvistus siitä, että tämä on vastaanottanut sähköpostiviestin. Vahvistaminen voi tapahtua esimerkiksi vastaamalla saapuneeseen sähköpostiviestiin tai ottamalla muulla tavoin yhteyttä viestin lähettäjään ja tässä yhteydessä nimenomaisesti vahvistaa saaneensa tiedon saapuneesta sähköisestä perintäkirjeestä. Myös esimerkiksi saatavan maksaminen kokonaan tai osittain osoittaa velallisen saaneen viestin saatavilleen ja tietoonsa. Sähköpostiviestiin on mahdollista sisällyttää myös erillinen vahvistuslinkki (verkkolinkki), jonka avaamalla vastaanottaja vahvistaa lähettäjälle saaneensa tiedon lähetetystä viestistä."*

Esityksessä todetaan s. 53

" *Jos kuluttajasaatavien perinnässä käytetään muuta pysyvää tapaa kuin sähköpostia, sähköistä postilaatikkoa tai pankin e-laskutusta, riittävän huolellisuuden vaatimuksen täyttämiseksi edellytetään lähetetyn sähköisen viestin (maksuvaatimuksen) lisäksi, että velalliselle lähetetään toista viestintäkanavaa, kuten sähköpostia tai tekstiviestiä, käyttäen ilmoitus maksuvaatimuksen lähettämisestä. Ilmoituksesta on käytävä selkeästi ilmi, mikä taho on lähettänyt sähköisen maksuvaatimuksen ja mistä se on saatavissa. Erillistä ilmoitusta ei ole tarpeen lähettää, jos velallinen on muuten vahvistanut saaneensa tiedon sähköisestä maksuvaatimuksesta. Jos maksuvaatimus toimitetaan sähköisesti esimerkiksi kuluttajan henkilökohtaiseen asiakaskansioon, jota perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittava tai joku muu taho tämän toimeksiannosta ylläpitää, olennaista on, että kuluttaja saa toiseen kanavaan ilmoituksen siitä, että maksuvaatimus on lähetetty sanottuun asiakaskansioon. Pelkästään se, että maksuvaatimus asetetaan kuluttajan saataville tämän asiakaskansioon ei siis riittäisi momentin mukaisen huolellisuusvaatimuksen täyttämiseksi."*

KKV/KA:n esittää, että laissa pitäisi määritellä, että käytettävän toimitustavan tulee olla sellainen, joka on sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien käytettävissä ja yleisessä käytössä. Se ei siis voi olla esimerkiksi jokin perintäyhtiön tai velkojan tai näiden yhdessä asiakkailleen luoma yrityksen/yrityksien omille asiakkailleen tarjoama sähköinen postilaatikko, jossa muut tahot eivät voi lähettää viestejä. Monien eri sähköisten kanavien seuraamisen edellyttäminen eroaisi merkittävästi tilanteesta, jossa kuluttaja seuraa kirjepostilaatikkoaan tai sähköpostiaan taikka yhtä sähköistä postilaatikkoa. Usean eri sähköisen postilaatikon jatkuva ja säännöllinen seuraaminen voi vaatia kuluttajalta sellaista aktiivisuutta ja sellaista tietoisuutta kaikista velkojatahoista, jota esimerkiksi ylivelkaantuneilta tai ylivelkaantumisvaarassa olevilta kuluttajilta ei aina realistisesti voida edellyttää.

Esityksessä ollaan nyt kuitenkin nimenomaan toteamassa, että maksuvaatimus on mahdollista toimittaa "*asiakaskansioon, jota perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittava tai joku muu taho tämän toimeksiannosta ylläpitää*", mikäli kuluttajalle on lähetetty samalla ilmoitus maksuvaatimuksen toimittamisesta asiakaskansioon

toiseen kanavaan esim. tekstiviestillä. Tätä ei voida pitää riittävänä ja kannatettavana menettelynä.

Kuluttajan mahdollisuus pysyä selvillä veloistaan voi siten merkittävästi heikentyä esityksen toteutuessa. Esitetty oikeustilan muutos ei siten ole perusteltu kuluttajan oikeusturvan ja ylivelkaantumisen ehkäisyn kannalta. Mikäli edellä olevaa rajausta ei tehdä, realistinen tulevaisuuden näkymä on, että velkojat ja perintäyhtiöt perustavat omia sähköisiä postilaatikkojaan ja ryhtyvät erilaisin keinoin tosiasiallisesti edellyttämään näiden kanavien käyttöönottamista siitäkin huolimatta, että laissa pääsääntönä säilyisi edelleen kirjallinen maksuvaatimus.

Lisäksi epäselvien ja perusteettomien saatavien perinnän osalta muutos tarkoittaa myös muiden kuin ylivelkaantumisvaarassa olevien kuluttajien kannalta sitä, että kuluttaja voi tosiasiassa saada tiedon väitetystä saatavasta vasta oikeudellisen perinnän alettua.

Hyväksyntään liittyen

Esityksessä todetaan s. 50 -

" *.. Toisin kuin voimassa olevan lain mukaan suostumus maksuvaatimuksen toimittamiseen muulla pysyvällä tavalla voitaisiin antaa jo ennen saatavan erääntymistä ja suostumus voisi koskea useampaa kuin yhtä saatavaa. Maksuvaatimuksen saisi ehdotetun momentin mukaan toimittaa velalliselle muulla pysyvällä tavalla, jos velallinen on erikseen kirjallisesti tai sähköisesti antanut suostumuksensa siihen, että maksuvaatimuksia saadaan toimittaa kyseisellä tavalla. Maksuvaatimusta ei saisi siis toimittaa muulla pysyvällä tavalla velallisen hiljaisen tai suullinen suostumuksen perusteella eikä suostumusta voida katsoa annetun myöskään sen vuoksi, että maksuvaatimukset on vakiintuneesti toimitettu tietyllä tavalla.*

Suostumus olisi edellä todetun mukaisesti annettava erikseen, mikä merkitsisi, että suostumusta muun pysyvän tavan käyttämiseen ei voida antaa osana muita sopimusehtoja, esimerkiksi velkasuhdetta koskevissa vakioehdoissa. Suostumuksena ei pidettäisi myöskään sitä, että kuluttaja ei ole hylännyt velkojan tai perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan sivustollaan käyttämää oletusvalintaa eli ennalta rastitettua valintavaihtoehtoa maksuvaatimusten toimittamisesta tietyllä pysyvällä tavalla.

Suostumuksen on perustuttava vapaaehtoisuuteen, eikä kuluttajaa saa painostaa siirtymään kirjepostin käyttämisestä muun pysyvän tavan käyttämiseen tai tietyn muun pysyvän tavan valitsemiseen. Kuluttajalle ei saa luoda mielikuvaa, että kirjeposti ei olisi käytettävissä oleva toimittamistapavaihtoehto tai että vain tietty sähköinen toimittamistapa olisi ainoa muu pysyvä tapa, jos perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittava tosiasiassa mahdollistaa useamman muun pysyvän tavan käyttämisen toiminnassaan. Mahdollinen painostaminen tai harhaanjohtavien tietojen antaminen voi tulla arvioitavaksi hyvää perintätapaa koskevan 4 §:n tai kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvun sopimatonta menettelyä asiakassuhteessa koskevien säännösten nojalla. ….

Suostumuksesta on momentin mukaan käytävä ilmi vähintään seuraavat tiedot: 1) käytettävä muu pysyvä tapa maksuvaatimusten toimittamiseen; 2) kenellä on oikeus käyttää 1 kohdassa tarkoitettua pysyvää tapaa maksuvaatimusten toimittamiseen; 3) mitä saatavaa tai saatavia suostumus koskee; ja 4) suostumuksen antopäivämäärä ja voimassaoloaika"

KKV/KA esittää, että säädökseen olisi lisättävä velvoite, että sähköisesti annettu hyväksyntä on annettava laissa tarkoitetulla pysyvällä tavalla siten, että kuluttaja voi säilyttää sen ja tarvittaessa vedota siihen. Jos hyväksyntä on rastitettava kohta velkojan tai perintäyhtiön verkkolomakkeella, tällainen verkkolomake ei yleensä tallennu kuluttajalle. Asianmukainen tapa olisi, että annettu hyväksyntä ja sen sisältö lähetetään myös kuluttajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Varmentaminen pysyvällä tavalla varmistaisi menettelyn asianmukaisuutta ja vähentäisi mahdollisia riitaisuuksia hyväksynnän olemassaolosta ja sisällöstä sekä mahdollistaisi myös asian tehokkaan valvonnan. Ilman hyväksynnän varmentamista kuluttajalle pysyvällä tavalla valvovan viranomaisen on asiaa myös käytännössä mahdoton valvoa.

Lopuksi

KKV/KA esittää, mikäli edellä todettuja muutoksia esitettyyn lainmuutokseen ei tehdä, säädetään perintälain 6 §:ssä edellytykseksi, että ammattimaisen perijän olisi aina ennen oikeudellisen perinnän aloittamista lähetettävä kuluttajalle maksuvaatimus kirjepostilla.

Kuluttajien elämäntilanteessa voi tapahtua lyhyenkin ajanjakson aikana ennakoimattomia ja yllättäviä tilanteita, joiden vuoksi kuluttajan kyky tai mahdollisuus seurata sähköisiä kanavia voi merkittävästi heikentyä tai jopa estyä (esimerkiksi sairastuminen tai riippuvuuksiin liittyvät taloudenhallinnan ongelmat). Muiden mahdollisuudet hoitaa asioita toisen henkilön puolesta heikentyvät olennaisesti tällaisissa tilanteissa ja saatava voi edetä tosiasiassa suoraan oikeudelliseen perintään. Tällöin kuluttaja ei enää voi välttyä esimerkiksi maksuhäiriömerkinnältä ilman velkojan myötävaikutusta taikka oikeudelliseen perintään liittyviltä kuluilta.

Toimenpidealoite 44/2021 vp

Aloitteessa kiinnitetään huomioita yrityssaatavien perintäkuluihin ja siihen, että yritysten väliaikainen kyvyttömyys maksaa velkojaan niiden erääntyessä voi suurten perintäkulujen takia johtaa entistä suurempiin maksuvaikeuksiin. Erityisesti pk-yritykset voivat olla alttiimpia ajautumaan maksuvaikeuksiin korkeiden perintäkulujen vuoksi, sillä näiden taloudelliset resurssit ovat yleensä pienempiä, ja näin ollen kulujen määrän vaikutus näiden taloudelliseen tilanteeseen on suurempi.

KKV toteaa, että perintäkulujen kohtuullisuuden tavoittelussa ei ole huomautettavaa. Päin vastoin, on ilman muuta tärkeää markkinoiden toimivuuden kannalta, että elinkelpoiset pienyritykset pystyvät jatkamaan toimintaansa, eivätkä menetä toimintaedellytyksiään kohtuuttomien perintätoimien seurauksena.

Juha Jokinen
johtava asiantuntija