

OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

Finanssiala ry (FA) ei kannata puhelinmyynnin sääntelyn kiristämistä

- FA kannattaa työryhmän esitystä siitä, että puhelinmyynnin sääntelyä ei ole tarpeen kiristää. Muut keinot ovat riittäviä markkinahäiriköiden aiheuttamiin haittoihin puuttumiseksi.
- Mahdollinen kirjallinen vahvistusmenettely tulisi koskea vain niitä toimialoja, joilla on havaittu ongelmia. Finanssiala tulee jättää sääntelyn ulkopuolelle.

Alla FA:n vastaukset lausuntopalvelussa esitettyihin kysymyksiin.

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

FA pitää mietintöä hyvin laadittuna. Kiitämme erityisesti sitä, että se perustuu kattaviin markkinaselvityksiin ja kuvauksiin etenkin puhelin- ja kotimyyntin osalta.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

FA:lla ei ole lausuttavaa mietintöön tältä osin.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

- a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.
- b) Ei, nykyinen sääntely on riittävää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

FA katsoo, että nykyinen puhelinmyyntiä koskeva sääntely on riittävää. Kuluttaja-asiamiehen toimivaltuuksia on juuri kiristetty, mikä antaa mahdollisuuden puuttua tehokkaasti markkinoilla toimiviin häirikköihin. Lisäksi kuluttajilla on käytössään oikeussuojakeinona 14 päivän peruuttamisoikeus ja mahdollisuus kieltää puhelinmyynti kokonaan.

Kuten mietinnöstä ilmenee, painottuvat puhelinmyynnin ongelmat vain tietyille toimialoille. Tämän vuoksi niihin tulisi puuttua keinoin, jotka voidaan kohdistaa vain markkinoilla esiintyviin ”markkinahäirikköihin” ilman, että sääntelyä kiristetään myös niiden toimialojen osalta, joissa ei ole ollut käytännössä ongelmia. FA yhtyy mietinnössä esitettyyn näkemykseen, jonka mukaan oletettavaa on, ettei markkinahäiriköiden toimintaan pystytä puuttumaan menettelytapasääntelyä

kiristämällä, vaan tehokas viranomaisvalvonta ja erityisesti seuraamusmaksun määrääminen kuluttajansuojasäännösten rikkomustapauksissa on tehokkaampi tapa vähentää puhelinmyynnissä esiintyviä ongelmia. Lisäksi on mahdollista lisätä tehokkaan tiedotuksen avulla kuluttajien tietoisuutta nykyisin käytössä olevasta puhelinmyynnin kieltorekisteristä.

Puhelinmyyntiä säännellään myös parhaillaan valmisteltavana olevassa sähköisten palvelujen tietosuojaa koskevassa ePrivacy-asetusehdotuksessa. Puhelinmyynnin sääntelyä olisikin tarkoituksenmukaista katsoa kokonaisuutena vasta sitten, kun kyseinen asetusehdotus on valmistunut ja tiedossa ovat sen mahdollisesti vaatimat muutokset lainsäädäntöön. Kansallisen asetuksesta mahdollisesti poikkeavan lain säätäminen ei ole tässä vaiheessa tarkoituksenmukaista ottaen huomioon siitä yrityksille aiheutuva hallinnollinen taakka.

3.2 Mietintöön on kirjattu kirjallista vahvistusmenettelyä koskeva pykälä (kuluttajansuojalain 6 luvun 12 a §) eri toteuttamisvaihtoehtoineen. Jos laissa säädettäisiin kirjallisesta vahvistusmenettelystä, mikä toteuttamisvaihtoehdoista olisi perustelluin?

- a) Kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia.
- b) Molemmat soveltamisalapoikkeukset (sanoma- ja aikakauslehtiä koskeva rajaus sekä alle 30 euroa maksavia hyödykkeitä koskeva rajaus).
- c) Ainoastaan sanoma- ja aikakauslehtiä koskeva rajaus, mutta ei alle 30 euroa maksavia hyödykkeitä koskevaa soveltamisalapoikkeusta.
- d) Ainoastaan alle 30 euroa maksavia hyödykkeitä koskeva rajaus, mutta ei sanoma- ja aikakauslehtiä koskevaa soveltamisalapoikkeusta.
- e) Kirjallisen vahvistusmenettelyn rajaaminen koskemaan ainoastaan sähkönmyyntisopimuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

FA ensisijaisesti katsoo, että vahvistusmenettelyn käyttöön ottamiselle ei tässä vaiheessa ole tarvetta. Mikäli vahvistusmenettely otettaisiin käyttöön, sen tulisi koskea ensisijaisesti niitä sopimuksia, joiden osalta markkinoilla on havaittu ongelmia. Mikäli vahvistusmenettelyä harkitaan osaksi lainsäädäntöä, tulisi sen koskea vain sähkönmyyntisopimuksia, joiden osalta on havaittu ongelmia. Mietinnön mukaan ongelmat markkinoilla ja asiakkaiden valitukset eivät ole kohdistuneet finanssialan palveluihin.

Finanssialan palveluiden tarjoamista säädellään jo erittäin kattavasti sekä tuotekohtaisessa EU-direktiiveihin perustuvassa lainsäädännössä että ko. palveluita koskevassa kuluttajansuojalain 6 a-luvussa. Lisäksi hyvä pankki- ja vakuutustapa asettavat useita kuluttajaa suojaavia vaatimuksia toiminnalle. Ennen vakuutuksen tai sijoitustuotteen myyntiä palveluntarjoajan on selvitettävä huolellisesti asiakkaan tarve tuotteelle ja tuotteen soveltuminen asiakkaalle. Tuotteista on annettava kattavasti tietoja ennen sopimuksen tekemistä, jotta asiakas pystyy valitsemaan tarpeisiinsa sopivan tuotteen. Kuluttajansuoja finanssialalla on jo pitkään ollut varsin vahva.

Finanssialalla sääntöjen noudattamista valvotaan myös kattavasti. Finanssivalvonta valvoo palveluntarjoajien osalta menettelytapoja ja kuluttajansuojaa. Kuluttajariitalautakunta ja Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (FINE) sekä lakisääteisiin vakuutuslajeihin erikoistuneet lautakunnat valvovat niin ikään kuluttajan edun toteutumista. Finanssialan toimijat noudattavat laajasti lautakuntien kuluttajien valitusten perusteella antamia ratkaisusuosituksia.

Finanssialan tuotteista esimerkiksi vakuutusten myynti tapahtuu nykyään pääosin etämyyntinä, jonka yksi muoto on puhelinmyynti. Vakuutukset täydentävät sosiaaliturvaa ja optimaalisen vakuutusturvan olemassaolo onkin tärkeää. Kirjallisen vahvistamisen vaatimus voi pahimmillaan vaikuttaa negatiivisesti kattavan vakuutusturvan saatavuuteen. Jos vakuutussopimus tulee vahvistaa jälkikäteen kirjallisesti, passiiviseksi jäänyt kuluttaja voi kuvitella virheellisesti, että vakuutusturva on puhelinkeskustelun jälkeen kunnossa. Kuten työryhmämietinnössäkkin on tuotu esiin, kirjallisen vahvistuksen antaminen jälkikäteen voi olla myös käytännössä hankalaa esimerkiksi ikääntyneille tai muutoin heikommassa asemassa oleville kuluttajille. Ihmiset, jotka ovat sähköisten palveluiden ulkopuolella, joutuisivat ensin vastaanottamaan tarjouksen ja sitten palauttamaan kirjallisen vahvistuksen perinteisen kirjepostin välityksellä. Vahvistus saattaa viivästyä tai unohtua kokonaan. Sopimuksen voimaantulo tällöin viivästyy ja vakuutusturva saattaa jäädä tosiasiallisesti puutteelliseksi. Vahingon sattuessa tilanne saattaa muodostua kuluttajan kannalta kestävämmäksi. Kirjallisen vahvistusvaatimuksen edellyttäminen vakuutussopimuksen voimaansaattamiseksi ei ole käsityksemme mukaan kuluttajan edun mukaista.

FA katsookin, että nykyinen sääntely suojaa jo erittäin hyvin kuluttajaa finanssialan tuotteiden osalta, eikä lisäsääntely ole tältä osin tarpeen. Mikäli työryhmä päätyisi kuitenkin esittämään puhelinmyyntiä koskevaa kansallista lisäsääntelyä, tulisi sääntely rajata siten, että se ei koske kuluttajansuojalain 6 a-luvun mukaisia tuotteita.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Vahvistusmenettelyä koskevan pykäläesityksen (12 a §) osalta kannatamme mietinnössä esitettyä lähestymistapaa, jonka mukaan jos asiakas ottaa itse yhteyttä elinkeinonharjoittajaan, ei kirjallista vahvistusta koskeva säännös tule sovellettavaksi. Tämä mahdollistaisi sen, että asiakas pystyisi esimerkiksi ostamaan joustavasti puhelimitse tarvitsemansa matkavakuutuksen, jonka pitäisi tulla voimaan välittömästi.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

FA katsoo, että työryhmän mietinnössä esittämät muutokset ovat perusteltuja ja sen vuoksi kannatettavia.

5. Vaikutusten arviointi

5.1 Onko uudistuksen vaikutukset arvioitu näkemyksenne mukaan oikein? Onko uudistuksella näkemyksenne mukaan huomionarvoisia vaikutuksia, joita ei ole tuotu mietinnössä esiin?

FA haluaa erityisesti korostaa asiassa yrityksille aiheutuvaa hallinnollista taakkaa sekä puhelinmyynnin työllisyysvaikutuksia erityisesti pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Lisäksi haluamme tuoda esille sen, että Finanssiala ry:n keväällä 2021 suorittaman jäsenkyselyn mukaan (vastausprosentti ja kattavuus yli 80 %) kyselyyn vastanneissa Finanssialan yrityksissä oli tehty puhelinmyynnissä vuonna 2020 yhteensä noin 648.000 sopimusta. Vakuutuspuolen sopimuksia oli näistä noin 515.000 kpl ja pankkipuolen 133.000 kpl. Korkeista sopimusmääristä huolimatta puhelinmyyntiin liittyviä reklamaatioita on ollut erittäin vähän eikä puhelinmyynti ole noussut esille erityisenä ongelmana mm. asiakasvalituksia käsittelevässä Finessä. Finanssialalla luotettavuutta kuluttajalle lisää myös se, että asiointi tapahtuu pääsääntöisesti aina vahvasti tunnistautuneena.

5.2 Huomiot puhelinmyyntiä koskevan vahvistusmenettelyn vaikutuksista, ml. eri soveltamisalapoikkeuksien vaikutuksista:

FA:lle ei ole tältä osin lausuttavaa.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

FA:lla ei ole tältä osin lausuttavaa.

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

FA:lla ei ole muita huomioita mietinnöistä.

FINANSSIALA RY

Hannu Ijäs