

Jon Reis

Kuluttajansuoja autokaupassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

31.3.2020

Tekijä Otsikko	Jon Reis Kuluttajansuoja autokaupassa
Sivumäärä Aika	43 sivua + 1 liite 31.3.2020
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Jälkimarkkinointivastaava Eetu Koukonen
<p>Tässä insinööriyössä tutkittiin kuluttajariitalautakunnan (KRIL) autokauppaan liittyvien tapausten tekemiä ratkaisuja ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Työssä tarkastellaan, mitkä tekijät vaikuttavat ratkaisuun ja millä tavoin. Lisäksi työssä kuvataan yleisesti kuluttajan toimintaa riitatilanteessa. Työn toimeksiantaja on Kamux Suomi Oy.</p> <p>Projekti aloitettiin selvittämällä riitalautakunnan ratkaisuihin vaikuttavia asioita sekä pohtimalla, miten kuluttajariitalautakuntaan asti tulevia autokauppaan liittyviä tapauksia saataisiin vähennettyä. Selvityksen jälkeen haastateltiin kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV), jotta voitiin selvittää, mille faktoille se perustaa ratkaisunsa ottaen tietysti huomioon kuluttajansuojalain.</p> <p>Lähdemateriaalina käytettiin kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkomateriaaleja, riitalautakunnan tekemiä ratkaisuja sekä kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan työntekijöiden kanssa käytyjä sähköpostikeskusteluja.</p>	
Avainsanat	Kuluttajariitalautakunta, kuluttajansuojalaki, autokauppa

Author Title	Jon Reis Consumer Protection in Car Sales
Number of Pages Date	43 pages + 1 appendix 31 March 2020
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Eetu Koukonen, Aftermarket Manager, Kamux Suomi Oy
<p>The objective of this thesis was to study the decisions made (relating to car sales) by the Consumer Disputes Boards (KRIL) and the factors affecting them. This thesis describes what the factors are, that affect the settlement offer, and how they affect it.</p> <p>The project began with a study of what factors affect the settlement offers given by the Consumer Disputes Board and how (the commissioner of this thesis) Kamux Suomi Oy can anticipate these settlements even more precisely. The Competition and Consumer Agency were interviewed regarding the facts, on which they base their settlements taking the consumer protection law into account.</p> <p>This thesis generally describes the consumer's actions in the event of a dispute and examines how certain issues (such as the age of the vehicle) affect the decision.</p> <p>Online materials, decisions made by the Disputes Board and e-mail interviews with the Consumer Disputes Board and consumer advisory employees were used as source materials.</p>	
Keywords	Consumer Disputes Board, consumer protection, car sales

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kuluttajansuoja	2
2.1	Kuluttajansuojalaki	2
2.2	Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)	3
2.3	Kuluttajaneuvonta	4
2.3.1	Toiminta ja historia	4
2.3.2	Koulutus	5
2.3.3	Palvelu	5
2.4	Kuluttajariitalautakunta	9
2.5	Kauppalaki	11
3	Riitatilanteessa toiminta	11
3.1	Riitatilanteen ensivaiheet	11
3.2	Yhteydessä yritykseen	12
3.3	Yhteys kuluttajaneuvontaan	12
3.3.1	Yhteys puhelimitse	13
3.3.2	Yhteys neuvontaan sähköisessä asiointissa	14
3.4	Riitalautakunta	19
4	Suosituksen vaikuttavat tekijät	24
4.1	Elinkaarimalli	25
4.2	Mittarilukema	25
4.3	Ajoneuvon vuosimalli	30
4.4	Hankintahinta	33
5	Kehitysideoita ja yhteenveto	37
5.1	Kehitysideoita	37
5.2	Yhteenveto	40
	Lähteet	42
	Liitteet	
	Liite 1. Moottoriajoneuvojen kauppa- ja korjausvalitukset 2000 – 2019 (KRIL)	

Lyhenteet

ABS Anti-lock braking system eli lukkiutumattomat jarrut

KKV Kilpailu- ja kuluttajavirasto

KRIL Kuluttajariitalautakunta

1 Johdanto

Tässä insinööriyössä tutkittiin kuluttajariitalautakunnan (KRIL) autokauppaan liittyvien tapausten tekemiä ratkaisuja ja niihin vaikuttavia tekijöitä.

1.1 Taustaa

Kuluttajansuojalaki on osa päivittäistä autokauppaa. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajalla Kamux Suomi Oy:llä vuoden 2019 aikana noin 0,12 % myydyistä autoista jouduttiin tavalla tai toisella käsittelemään kuluttajariitalautakunnan toimesta. Vuosittain Kamux Suomi Oy:lla on siis noin 50 tapausta, jotka asiakas vie kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, joten kuluttajariitalautakunnan laatimat päätökset ovat myös keskeisiä. Kuitenkin suuri osa asiakkaan laatimista reklamaatioista pystytään käsittelemään ja sopimaan suoraan asiakkaan kanssa, mutta valitettavasti niistä ei ole tarkempaa tietoa, sillä määrä vaihtelee hyvin paljon toimipisteiden välillä.

Ratkaisupyynnön lähettäminen, ts. riita-asian lähettäminen riitalautakunnan ratkaistavaksi, on nykypäivänä kuitenkin niin helppoa ja yksinkertaista, että kuluttajaneuvontaan tuli ajoneuvoihin liittyviä yhteydenottoja 16 445 kappaletta vuonna 2019. Tästä suuri osa siirtyy kuluttajariitalautakuntaan saakka, minkä takia käsittelyajat lautakunnassa ovat jopa vuodesta kahteen. Kamux Suomi Oy:llä on kiinnostusta selvittää, kuinka lähelle yrityksen arviot ratkaisuihin osuvat riitalautakunnan suosituksia ja onko dataa, jolle perustaa tarkemmin arvioita.

1.2 Tavoite

Työn tarkoituksena on selvittää seuraavat asiat:

- Mille tiedolle kuluttajaneuvonta sekä kuluttajariitalautakunta perustavat päätöksensä (etenkin kuluttajaneuvonta, kun vastauksen saa yhden puhelun aikana), eli onko niillä jonkinlaista yhteenvetoa ratkaisujen

perusteista, sekä miten matkamittarilukema, hankintahinta sekä ajoneuvon vuosimalli vaikuttavat päätöksiin?

- Voiko yritys vaikuttaa tässä prosessissa johonkin seikkaan sen helpottamiseksi tai nopeuttamiseksi? Jos ei, voiko sähköistä asiointia tai puhelinasiointia nopeuttaa ja/tai parantaa jollain tavalla?

Työn tavoitteena on saada kerättyä mahdollisimman paljon tietoa erilaisiin kuluttajariitalautakunnan selvityksiin liittyen ja laatia kuvaajat, joita Kamux Suomi Oy voi tarvittaessa käyttää ollakseen entistä tarkempi kuluttajariitalautakunnan suositusten ennakoinnin suhteen. Lisäksi työssä pohditaan, minkä takia kukin tekijä vaikuttaa kyseisellä tavalla suositukseen.

1.3 Toteutus

Tämä työ perustuu kuluttajariitalautakunnan tekemiin päätöksiin sekä lainsäädäntöön. Apunani on toiminut Kamux Suomi Oy:n jälkimarkkinointivastaava (Eetu Kuokonen) sekä tietolähteenä kuluttajariitalautakunnan yleisesti julkaisemat selvitykset. Selvityksiä on saatavilla kuluttajariitalautakunnan sivuilta vuoteen 2000 asti, joka on varmasti tarpeeksi pitkälle, ellei liian pitkälle, jotta voi verrata, miten kaikki autojen uusi teknologia, mm. ajonvakausjärjestelmä tai ABS (jota ei 2000-luvun alussa vielä kaikissa autoissa ollut), vaikuttaa lautakunnan päätöksiin.

2 Kuluttajansuoja

2.1 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki on laki, jolle kaikkien kuluttajariitalautakunnan sekä -neuvonnan päätökset tulee perustua. Kuluttajansuojalain ensimmäisen luvun 1 §:ssä todetaan: *Tämä laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille.*

On myös muistettava lain ensimmäisen luvun 2 §: *Mitä tässä laissa säädetään kaupasta, on sovellettava myös vaihtoon.*

2.2 Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on työ- ja elinkeinoministeriön alainen kilpailu- ja kuluttaja-asioiden asiantuntijavirasto, joka on jakautunut kilpailuasioiden- ja kuluttaja-asioiden vastuualueeseen. Viraston pääjohtajana toimii Kirsi Leivo.

Kun 1.1.2013 yhdistettiin Kilpailuvirasto ja Kuluttajavirasto, syntyi Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Sen tavoitteena on lainmukaiset ja toimivat markkinat, joilla yritykset ja muut elinkeinonharjoittajat ottavat vastuun käytöksestään sekä ottavat huomioon myös kuluttajien edut. Maistraateissa aiemmin toimineesta valtakunnallisesta kuluttajaneuvonnasta tuli osa Kilpailu- ja kuluttajavirastoa 1.1.2019 alkaen.

KKV valvoo taloudellista kilpailua ottamalla kantaa kiellettyihin kilpailunrajoituksiin kuten kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäytön. Kuluttaja-asioiden vastuualueella kuluttaja-asiamies valvoo kuluttajansuojalain ja monien muiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) on nettobudjetoitu virasto. Toimintamääräraha vuodelle 2018 oli 11,188 M€, edelliseltä vuodelta siirtyi 1,977 M€. Lisäksi virasto sai I-lisätalousarviossa 92 000 € ja II-lisätalousarviossa 14 000€. Virasto sai kirjaus- ja käyttöoikeuden Valtiovarainministeriön päätöksellä 15.5.2018 momentille 28.60.12 Osaamisen kehittäminen (koulutuskorvaus) 10 124 euroa. Kokonaisrahoitus oli näin ollen yhteensä 13,2 M€. (1, s. 3.)

2.3 Kuluttajaneuvonta

2.3.1 Toiminta ja historia

Kuluttajaneuvonta on kaikkien kuluttajan sekä elinkeinonharjoittajien välisten riitojen ensi etappi. On kuitenkin muistettava olla yhteydessä ensin liikkeeseen, jonka kanssa riita on, ennen kuin on kuluttajaneuvontaan yhteydessä. Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta kuluttaja saa sovitteluapua hänen ja yrityksen väliseen riitaan sekä saa tietoa oikeuksistaan. Kuluttajaneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. (2, s. 4, 12–13.)

Kuluttajaoikeusneuvojan tehtäviin kuuluu

- o kuluttajan avustaminen ja sovittelu kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- o jakaa kuluttajille ja yrityksille tietoa heidän oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kuluttajaneuvonta on Kilpailu- ja kuluttajaviraston lakisääteinen viranomaispalvelu, jossa toimitaan hallintolain edellyttämällä tavalla.

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa (3, s. 4). Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Kuluttajaoikeusneuvoja ei ole kuluttajanasiamiehen vaan puolueettoman ja tasapuolisen selvittelijän roolissa. Puolueettomassa roolissaan kuluttajaoikeusneuvoja tukeutuu yksittäistä riitaa koskevassa tapauksessa tapaukseen soveltuviin oikeusohjeisiin (mitä laki ja ratkaisukäytäntö sanovat), soveltaa niitä kyseiseen tapaukseen ja pyrkii esittämään ratkaisuehdotuksen. Selviteltävissä riitatapauksissa neuvoja pyrkii siihen, että osapuolet pääsisivät sovintoratkaisuun.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ja lautakunnan ratkaisuperiaatteet ovat tärkeä tietolähde ja lähtökohta kuluttajaneuvonnalle annettaessa neuvoja ja soviteltaessa niin autokauppaa kuin muitakin aihealueita koskevia

erimielisyyksiä. Autokauppariidoissa tapauskohtaisella harkinnalla on varsin merkittävä rooli, eikä lautakunnan ratkaisusta läheskään aina löydy sopivaa ennakkopäätöstä neuvonnassa käsitellyssä olevaan tapaukseen. (4, s. 5, 11, 25, 38, 40.)

2.3.2 Koulutus

Kuluttajaoikeusneuvojan tehtävä on asiantuntijatehtävä, jossa edellytetään tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, tehtäväalueen asiantuntijaosaamista ja asiakaspalvelutehtävään liittyvää erityistä osaamista.

Kuluttajaoikeusneuvojat eivät ole erikoistuneet tiettyihin tuoteryhmiin tai palveluihin, vaan neuvovat ja sovittelevat kaikkien aihepiirien riita-asioita kuluttajaneuvonnassa laajan kuluttajaoikeudellisen osaamisen pohjalta. Tässä työssä kuluttajaoikeusneuvojat tukeutuvat sekä kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin että kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön. Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki sekä kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö ja asetukset sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Kuluttaja-asiamiehenä toimii Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV:n) kuluttaja-asioiden vastuualueen ylijohdaja Katri Väänänen. Kuluttaja-asiamies voi antaa ratkaisuvalltaa alaiselleen virkamiehelle tehtävissä, joissa lain soveltamiskäytäntö on vakiintunut. Kuluttaja-asiamies voi myös määrätä alaisensa virkamiehen hyödyntämään puhevaltaansa tai avustamaan kuluttajaa tuomioistuimessa. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen. Valvonnan tavoite on saada yritys lopettamaan tai muuttamaan lainvastaista markkinointia tai kohtuuttomia sopimusehtoja. (5, s. 5–7.)

2.3.3 Palvelu

Kuluttajaneuvonta on erittäin kysytty palvelu, jossa vuosittain käsitellään asiakkaiden vireille tuomia asioita yli 60 000 kpl. Kuluttajaneuvonta saa

asiakkailta niin kehittämisehdotuksia, moitteita kuin kiitospalautetta tyytyväisiltä asiakkailta. Pettymys kuluttajaneuvonnan palveluun voi johtua siitä, että asiakas ei saa neuvojalta toivomaansa vastausta tai niin kattavaa apua kuin olisi toivonut tai asiakas on muusta syystä tyytymätön palvelun laatuun. Valtaosa asiakkaista ei anna palautetta, mutta todennäköisesti he ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, koska suurin osa asiakkaista saa riita-asian hoidettua kuluttajaoikeusneuvojan ohjeiden, neuvonnan ja sovittelun avulla.

KKV kerää kuluttajaneuvontapalvelusta kirjallista palautetta verkkosivuilta olevalla palautelomakkeella sekä sähköisen asiointin yhteydessä asiakkaalle tulevan palautelomakkeen linkin kautta. Lisäksi neuvojat saavat asiakkaalta tapausten käsittelyn yhteydessä suullisesti tai sähköpostilla palautetta, tästä heillä ei kuitenkaan valitettavasti ole tilastotietoa käytettävissä.

Vuonna 2020 palautelomakkeen kautta palautteita on tullut 20.10. mennessä 390 kpl, josta kiitospalautteita kuluttajaneuvontapalvelusta on 95 kpl, joka on 24 % koko palautemäärästä. Palvelun sisältöön ja laatuun kohdistuvia valituksia on vuonna 2020 tullut tähän mennessä 40 kpl, joka on palautteen kokonaismäärästä 10,3%. Lisäksi on tullut palautetta palvelun saatavuuteen liittyvistä vaikeuksista (asiakas ei ole päässyt läpi puhelinpalveluun tai on odottanut neuvojan yhteydenottoa) 65 kpl, joka on 16,7 % palautteen kokonaismäärästä. Loput palautemäärästä ovat asiakkaiden tiedusteluja (kesken olevista tai uusista asioista) tai sähköiseen asiointiin liittyviä kysymyksiä/kehittämisehdotuksia. (5, s. 5–7.)

Riitatilanteissa kuluttajaoikeusneuvoja selvittää asian osapuolten näkökannat riita-asiaan, neuvottelee molempien osapuolten kanssa ja pyrkii siihen, että osapuolet pääsisivät asiassa sovintoon. Jos asia on niin riitainen, että sen ratkaisua ei voida kuluttajaneuvonnan käytettävissä olevilla keinoilla edistää, neuvoja voi ohjata asiakkaan kuluttajariitalautakuntaan, mikäli edellytykset lautakuntakäsittelylle täyttyvät.

Lautakuntakäsittelylle yleinen edellytys on se, että kyseinen asia kuuluu kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan. Kyseessä on siis oltava kuluttajasuojaan

liittyvästä riita-asiasta, ja asiakkaalla on oltava muutosvaatimuksilleen lainmukaiset perusteet, jotka ovat todistettavissa tavalla tai toisella. (5, s. 5–7, 15.)

Riidan osapuolten sovintohalukkuus vaikuttaa olennaisesti siihen, kuinka suuri osa kuluttajaneuvonnassa käsitellyistä riitatilanteista päätyy kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn. Kuluttajaneuvonnassa käsitellyistä asioista n. 5 % ohjataan kuluttajariitalautakuntaan. Viime vuoden tapausten kokonaismäärästä tämä oli n. 3000 tapausta. Nämä voivat olla sellaisia tapauksia, joissa asian osapuolet eivät ole päässeet sovintoon kuluttajaoikeusneuvojan sovittelutoimista huolimatta tai sellaisia tapauksia, jotka eivät kuulu kuluttajaneuvonnan toimivaltaan muuten kuin neuvonnan osalta, esim. asuntokauppariidat, jotka kuitenkin kuuluvat kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan ja siten asiakas ohjataan kuluttajaneuvonnasta suoraan sinne.

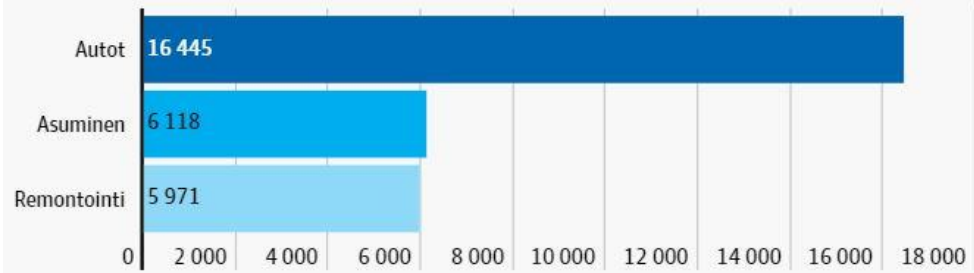
Kilpailu- ja kuluttajavirastoon (KKV) oli autokauppoihin liittyviä yhteydenottoja peräti 16 445 kappaletta. Suurin osa kyseisistä yhteydenotoista oli puhelimitse kuluttajaneuvontaan. Näihin yhteydenottoihin sisältyy myös autojen korjauksia koskevat yhteydenotot. Yhteydenottojen määrä kokonaisuudessaan on kuitenkin liian suuri ja autokauppiaillekin olisi peiliin katsomisen paikka. (6, s. 7–9.)

Seuraavasta kuvasta 1 huomaa, että autoasiat työllistävät kuluttajaneuvontaa huomattavasti enemmän kuin asumiseen tai remontointiin liittyvät asiat. Kuvasta näkee myös, että kakista kuluttajaneuvontaan tulleista yhteydenotoista yli neljäsosa liittyy autoihin.

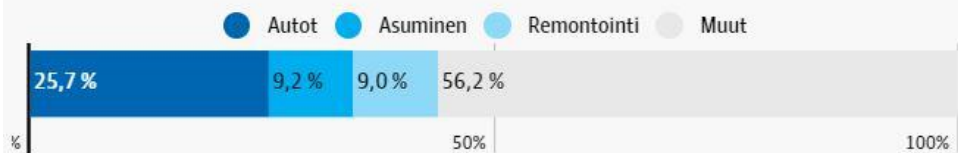
Autoasiat työllistävät kuluttajaneuvontaa eniten

Kuluttajaneuvontaan tulleet yhteydenotot vuonna 2019

Kappaletta

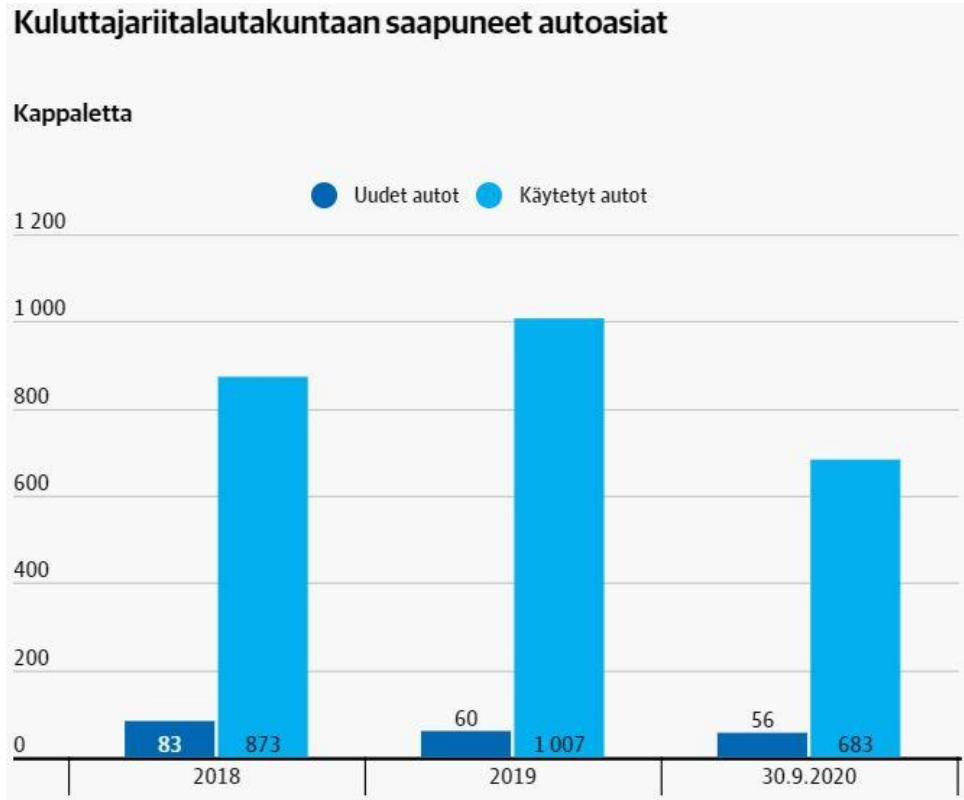


Osuus kaikista yhteydenotoista, %



LÄHDE: KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTO, KULUTTAJANEUVONTA

Kuva 1. Kuluttajaneuvontaan tulleet yhteydenotot vuonna 2019 sekä autoihin liittyvien yhteydenottojen osuus kaikista yhteydenotoista (6, s. 7–9).



Kuva 2. Kuluttajariitalautakuntaan saapuneet autoasiat (uudet ja käytetyt autot) (6, s. 7–9).

2.4 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton ratkaisuelin, jonka keskeisimmät arvot ovat oikeudenmukaisuus ja oikeuden helppo saatavuus. Lautakuntaan kuuluvat jäsenet edustavat tasapuolisesti elinkeinonharjoittajia sekä kuluttajia. Lautakunta määrittää ja ohjaa kuluttajaoikeutta vallitsevalla ratkaisukäytännöllään ja uusilla täysistuntoratkaisuillaan. (7, s. 9, 20.)

Riitalautakunta on kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan riita-asioissa ratkaisusuosituksia antava asiantuntijaelin, joka toimii oikeusministeriön hallinnonalalla. Lautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Puheenjohtajana toimii oikeustieteen tohtori Pauli Ståhlberg.

Oikeudenkäynti saattaa olla joidenkin riita-asioiden hoidossa liian kallis ja hankala tapa, jolloin voi tehdä valituksen kuluttajariitalautakunnalle. Lautakunnan tehtäviin lukeutuvat myös kunnallisten kuluttajaneuvojien opastaminen.

Kuluttajariitalautakunnan selvityksissä tulee muistaa se, että heidän antamat päätökset ovat ainoastaan suosituksia eli niitä ei voida panna täytäntöön pakkokeinoin. Riitalautakunnan suositukset ovat täysin maksuttomia, ja toiminta kustannetaan valtion budjetista. Jos asian selvittämisestä aiheutuu kuluja, niistä vastaavat riidan osapuolet (kuten esimerkiksi asianajokulut, puhelinsoitot, kirjeiden postitus).

Kuluttajariitalautakunnan laatima päätös perustuu osapuolten oma-aloitteisesti toimittamaan aineistoon. Riitalautakunta voi myös pyytää osapuolia toimittamaan riitalautakunnalle lisäselvityksiä, esimerkiksi ulkopuolisen asiantuntijan kirjallisen lausunnon. Lautakunnalla on myös mahdollisuus teettää riidan kohteen tarkastus (esim. tavarantarkastajalla).

Kuten edellä mainittu, noin 5 % kuluttajaneuvontaan saapuvista tapauksista ohjataan kuluttajariitalautakuntaan. Autokauppoihin liittyvien asioiden osalta otettiin yhteyttä kuluttajaneuvontaan 16 445 kertaa, jolloin suunnilleen 820 autokauppaan koskevaa tapausta siirtyi eteenpäin riitalautakunnalle.

Kuluttajaneuvonnan sekä kuluttajariitalautakunnan ollessa selkeästi eri viranomaisia, niin myös heidän tehtävänkuvansa eroavat toisistaan. Kuluttajaneuvonta neuvoo ja sovittelee, kun taas riitalautakunta antaa kirjallisen päätössuosituksen. Lautakunta osallistuu vuosittain järjestettäville kuluttajaneuvojien koulutuspäiville, jossa he kouluttavat neuvonnan työntekijöitä. Lautakunnan tehtäviin kuuluu myös vastata neuvojien yksittäisiä riita-asioita koskeviin tiedusteluihin.

Ratkaisupyyntöjen käsittely on viikoista vuosiin. Useimmiten kuluttajalle ilmoitetaan (etenkin autokauppaan liittyvissä riidoissa) käsittelyn kestävän yli

vuoden, mutta osa ratkaisupyynnöistä on käsitelty jopa muutamaan viikkoon. (4, s. 5, 11, 25, 38, 40.)

2.5 Kauppalaki

Kauppalaki on ostajan ja myyjän kesken tehtyjä sopimuksia irtaimen omaisuudesta koskeva laki. Laki määrittelee edellytykset sopimuksen syntymiselle, sopimusehdot, sekä seuraamukset sopimusrikkomuksen ilmetessä. Molemmilla sopimuksen osapuolilla on sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Kauppalaki koskee kauppaa irtaimen omaisuudesta sekä osittain sen vaihtoa. Irtaimen omaisuuteen kuuluu esimerkiksi huonekalut, ajoneuvot sekä elektroniikka. Lakia ei sovelleta sopimukseen, joissa sovitaan esimerkiksi rakentamisesta, palveluksesta tai työstä. (8, s. 11.)

3 Riitatilanteessa toiminta

3.1 Riitatilanteen ensivaiheet

Kun tuotteessa on yrityksen vastuulle kuuluva virhe, tulee neuvotella yrityksen kanssa sopivasta tavasta hyvittää tuotteessa ilmaantunut virhe. Yleisiä kysymyksiä virheen arvioinnista ovat mm. seuraavat:

- Mitkä ovat kuluttajansuojan yleiset periaatteet, kun ostoksessa on vika tai puute?
- Onko myyjä virhevastuun tai takuun perusteella vastuussa viallisesta tuotteesta?
- Milloin kuluttajansuojalain perusteella voi vaatia kaupan purkua, hinnan alennusta tai muuta korvausta?

Kilpailu- ja kuluttajaviraston antamien seuraavien esimerkkien perusteella on mahdollista päätellä, mille tiedolle ne perustavat päätöksensä ja soveltaa niitä omaan tilanteeseen (molemmat tapaukset ovat tiedonantovirheitä):

- Kodinkoneen tai vaateen ominaisuudet eivät vastaa annettuja tietoja.
- Hajonneen laitteen (mm. televisio, tietokone, puhelin, huonekalu, pesukone) kestävyys ei vastaa annettuja lupauksia.

Reklamaatiota laatiessa on mahdollista hyödyntää Kilpailu- ja kuluttajaviraston Reklamaatio-apuria tai valituslomakkeita. (2, s. 4, 12–13.)

3.2 Yhteydessä yritykseen

Lähtökohta myyjäliikkeellä näissä riitatapauksissa on vain ja ainoastaan se, että asiaan saadaan reilu ja lainmukainen päätös. Myyjäliikkeen tavoite on myydä lisää tuotteita, jolloin asiakkaiden pitää olla tyytyväisiä. Tyytyväisyys ylläpidetään hoitamalla reklamaatioit asiallisesti. Asiakkaan ja elinkeinonharjoittajan näkemykset kuitenkin monesti eroavat merkittävästi ja tästä syntyy kiista. On täysin ymmärrettävää, että elinkeinonharjoittajan näkemystä on kuluttajan vaikea hyväksyä, varsinkin jos se eroaa omasta näkemyksestä.

Kuluttajaneuvonta ohjeistaa nettisivuillaan olemaan heti aluksi yhteydessä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat (jonka kanssa riita on). Reklamaatio tulee tehdä mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyrkiä neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti (2, s. 4, 12–13).

3.3 Yhteys kuluttajaneuvontaan

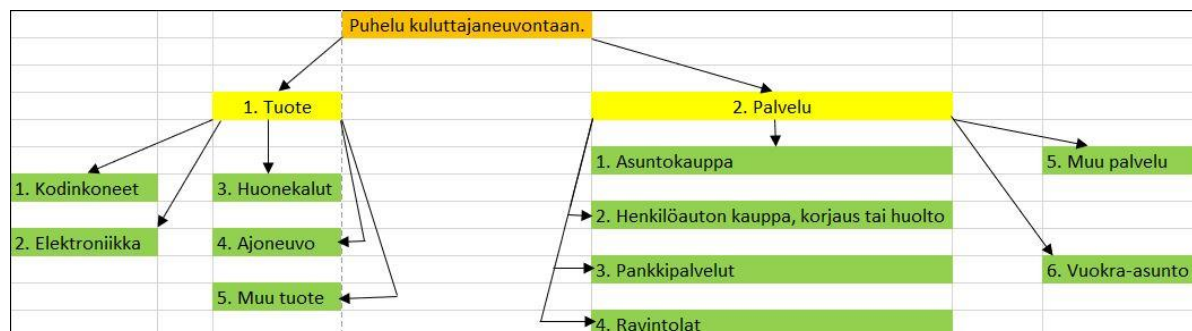
Jos yhteisymmärrykseen ei päästä, voi olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kun ollaan kuluttajaneuvontaan yhteydessä, pitää muistaa, että heiltä saatu vastaus

ei vaikuta kuluttajariitalautakunnan päätökseen. Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse tai sähköisesti yhteydenottolomakkeen avulla.

3.3.1 Yhteys puhelimitse

Yhteyden kuluttajaneuvontaan saa täyttämällä lomakkeen tai soittamalla numeroon 029 505 3050. Lomaketta täyttäessä muutama ensimmäinen sivu on yleistietoa siitä, mitä kuluttajaneuvonnan tehtäviin kuuluu (myös vastauksia yleisimpiin kysymyksiin). Neuvojat myös muistuttavat kuluttajaa olemaan ensin yhteydessä myyjään. (2, s. 4, 12–13.)

Soittaessa kuluttajaneuvontaan asiakas asetetaan automaattisesti jonoon, josta puhelut jakautuvat satunnaisesti neuvojille. Puhelussa ei kysytä, mitä tuotetta tai palvelua asia koskee (kun taas nettilomakkeessa kysytään). Tässä vaiheessa olisi mielestäni hyvä kysyä vastaavia kysymyksiä kuin nettisivuilla lomaketta täyttäessä, eli mihin asia liittyy yms. Prosessi voisi kulkea esimerkiksi kuvan 3 mukaisesti.



Kuva 3. Kehitysehdotus kuluttajaneuvonnan puheluihin. Robotti voisi näitä kysyä soittajalta esimerkiksi: "Jos asiasi koskee tuotetta, paina yksi. Jos asiasi koskee palvelua, paina kaksi."

Mikäli kuluttajaneuvontaan soittaessa puheluita voisi tällä tavoin jakaa neuvojille, joiden vahvuusalue on kyseisen tapauksen aihealue, voisi tarkemman sovintoehdotuksen saada jo neuvonnasta. Tällä tavalla kuluttajariitalautakuntaan menisi huomattavasti vähemmän ratkaisupyynnöitä.

Tämä toimintamalli edellyttäisi tietynlaista erikoistumista. Alustavasti voisi kuluttajaneuvojat kuitenkin jakaa ryhmiin, joiden aiheet kiinnostavat heitä (esimerkiksi ajoneuvoista kiinnostuneet). Ajoneuvoja käsittelevään ryhmään löytyisi varmasti neuvojia, joilla on mielenkiintoa ja mahdollisesti jopa hyvin paljon alan käytännön osaamista. Koulutuksia voitaisiin neuvojille järjestää aina silloin tällöin, jotta heidän aiheensa pysyy heille tutuna.

Mikäli tämä toimintatapa ei todettaisi tarpeeksi tehokkaaksi, olisi vaihtoehtona, että kuluttajaneuvonnassa olisi erikseen ns. autotyypit, joilla olisi esimerkiksi alan koulutus (mekaanikko, insinööri) toisten vaadittavien koulutusten lisäksi. Tämä toki vaatii jo koulutusta huomattavasti enemmän kuin edellinen vaihtoehto, mutta oletettavaa on, että edellä mainittu jako (kiinnostuskohteittain) toimisi jo huomattavasti paremmin.

3.3.2 Yhteys neuvontaan sähköisessä asiointissa

Kun yksityishenkilö alkaa täyttämään reklamaatiotaan (www.reklamaatioapuri.fi), varmistetaan häneltä heti alkuun, että kyseessä on yrityksen ja yksityishenkilön välinen riita. Lomake pyytää vielä valitsemaan asiaasi liittyvän tuotteen tai palvelun ennakoivan syötön tietyistä asetetuista vaihtoehdoista (kuva 4).

Tuote tai palvelu?

Pyri valitsemaan asiaasi liittyvä tuote tai palvelu ennakoivan syötön vaihtoehdoista.

Back to top

Tuote tai palvelu?

Henkilöauton korjaus ja huolto * ⓘ

Jos lomake ei tuotteen syöttämisen jälkeen automaattisesti siirry eteenpäin, paina "SEURAAVA" ja valitse itse asiaan liittyvä tuoteryhmä.

SEURAAVA

Kuva 4. Kuluttajaneuvonnan sivuilla lomakkeen täytön ensimmäinen tarkentava vaihe.

Kuluttajaneuvonnan yhteydenottolomake pyytää jo alkuvaiheessa tuotetta tai palvelua, johon asia liittyy. Tätä kautta avunpyynnöt jakautuvat omiin osioihinsa.

Verkkosivujen kautta tulevat yhteydenotot jakautuvat tasaisesti kaikkiin neuvojaryhmiin, joissa kaikki neuvojat käsittelevät kaikkien aihealueiden yhteydenottoja eli ne eivät ohjaudu tietyille neuvojille (5, s. 5–7, 15).

Asiakkaan valittua ”henkilöauton korjaus ja huolto”, pyytää lomake täyttämään tarkentavia tietoja, kuten tuotteen tai palvelun hinta, tuotteen tai palvelun hankinnan päivämäärä, hankittiinko tuote uutena vai käytettynä, takuu-aika, milloin virhe tuotteessa tai palvelussa havaittiin sekä hyvitysvaatimus. Näiden kattavien tietojen avulla kuluttajaneuvonta pystyy antamaan tarkemman suosituksen.

Asiakkaan täytettyä ensimmäinen tarkentavien tietojen vaiheen kysytään häneltä ajoneuvon liittyviä tietoja kuten matkamittarilukemaa ajoneuvon ostohetkellä sekä vian ilmaantumishetkellä. Näitä tietoja täyttäessä tulee olla tarkka, sillä niistä voi neuvoja arvioida tarkasti, mikäli vika on jo autossa ollut hankintahetkellä (kuva 5).

Asiaan liittyvät tiedot

Täytä lomake mahdollisimman tarkasti. Huomaathan, että *-merkityt kentät ovat pakollisia.

Ajoneuvon merkki



Ajoneuvon malli

Ajoneuvon vuosimalli



Ajoneuvon rekisteritunnus

Ajoneuvon käyttöönottovuosi

Ajoneuvon osa

Km / tunnit ostohetkellä



Km / tunnit vian ilmetessä

Sopimustapa



Kuva 5. Kuluttajaneuvonnan sivuilla lomakkeen täytön toinen vaihe.

Täydennä tapaukseen liittyvät hinta- ja hankintatiedot

Täytä lomake mahdollisimman tarkasti. Huomaathan, että *-merkityt kentät ovat pakollisia.

Tuotteen tai palvelun hinta
 *

Tuotteen tai palvelun hankinnan päivämäärä
 *

Hankittiinko tuote uutena vai käytettynä?
 ▾

Takuuaika (kk)

Milloin virhe tuotteessa tai palvelussa havaittiin?

Hyvitysvaatimus

SEURAAVA

Kuva 6. Kuluttajaneuvonnan sivuilla lomakkeen täytön kolmannessa vaiheessa käsiteltävät tuotteen/palvelun hintatiedot.

Hintatiedot ovat tärkeitä, sillä niiden perusteella saadaan oletus siitä, millaisessa kunnossa tuote on. Mikäli se on huomattavasti halvempi kuin muut vastaavat, on kunto todennäköisesti huonompi. Kuluttajaneuvonta sekä kuluttajariitalautakunta ottavat nämä aina huomioon (kuva 6).

Lomakkeelle tulee myös täyttää myynti- ja maksutavan tiedot, sillä esimerkiksi etämyyntiä koskee eri lait kun elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tapahtunutta myyntiä (kuva 7).

Myynti- ja maksutapa

Huomaathan, että *-merkityt kentät ovat pakollisia.

Myyntitavan valinta

Valitse *

Maksutavan valinta

Valitse *

SEURAAVA

Kuva 7. Kuluttajaneuvonnan sivuilla lomakkeen täytön neljännessä vaiheessa käsitellään myynti-/maksutapaa.

Kuluttajaneuvonnan ja kuluttaja-asiamiehen yhteiseen tietokantaan kirjattiin 2017 vuonna yli 73 000 yhteydenottoa. Edellisten vuosien tyyliin yleisimmät valitusaiheet koskevat autoja, asumista, remontointia sekä elektroniikkaa ja kodinkoneita. Yhteydenottojen yhteismäärä on laskussa, mutta selvää nousua tapahtui puhelimitse tehtyä myyntiä ja kotimyyniä koskevissa yhteydenotoissa – jotka molemmat ovat esimerkkejä myyntitavoista, joissa asiakas tavoitetaan yllättäen ja valmistautumattomana. Tällöin kuluttaja saattaa tehdä sopimuksen, jota hän ei ehdi riittävästi harkita. (9, s. 18.)

Lain mukaan puhelin-, etä- ja kotimyynnissä tulee kertoa kuluttajalle peruuttamisoikeuden sisällöstä ja siitä, onko tuotteella tai palvelulla peruuttamisoikeutta. Mikäli peruuttamisoikeutta ei jostain syystä ole, pitää siitä mainita. (10, s. 18.)

Tapauksen kuvaus ja liitteet

Kirjaa tapauksen keskeisimmät asiat tiiviisti käsittelyn sujuvoittamiseksi. **Älä täytä tähän kenttään yhteystietojasi**, kuten nimeäsi tai sähköpostiosoitetta.

- Mitä kaupanteon yhteydessä sovittiin tai mitä tuotteen kunnosta/laadusta kerrottiin?
- Keneen olet ollut vian tai ongelman takia yhteydessä ja mitä olette keskustelleet?
- Onko vikaa tai ongelmaa arvioinut ulkopuolinen asiantuntija?
- Miten vika tai ongelma pitäisi mielestäsi ratkaista?
- Voit lisätä myös tapauksen selvittämistä helpottavia dokumentteja. Esim. reklamaatiosi ja yrityksen kanssa käymäsi keskustelu.

Tapauksen kuvaus

Keskeisimmät asiat tiiviisti ja selkeästi *

50000 Merkkiä jäljellä

Kuva 8. Kuluttajaneuvonnan sivuilla lomakkeen täytön viidennessä vaiheessa pyydetään tapaukseen liittyviä liitteitä, jotka mahdollisesti voisivat vaikuttaa ratkaisuun.

Kuvan kahdeksan vaiheessa pyydetään myös tapauksen tarkka kuvaus. Mitä tarkemmin ja mitä enemmän lisää liitteitä, sitä nopeammin ja helpommin asia saadaan käsiteltyä kuluttajaneuvonnassa sekä tarvittaessa kuluttajariitalautakunnassa (kuva 8).

3.4 Riitalautakunta

Jos kuluttajaneuvonta on ohjeistanut kuluttajaa olemaan yhteydessä kuluttajariitalautakuntaan, tulee hänen vastata kysymyksiin kuluttajariitalautakunnan sähköisessä asiointipalvelussa. Tämä nopeuttaa selvityksen tekoa huomattavasti, varsinkin jos muistaa täyttää ja lisätä kaikki tarvittavat ja kysytyt liitteet huolellisesti. Täytyy kuitenkin muistaa, että riitalautakunnan antamat vastaukset ovat aina vain suosituksia. Niitä ei tarvitse noudattaa, mutta niitä suositellaan noudattamaan. (11, s. 19.)

Kuluttajan täytettyä ratkaisupyyntölomake, odotetaan elinkeinonharjoittajan vastausta. Elinkeinoharjoittaja voi nopeuttaa prosessia vastaamalla sitä koskeviin tiedusteluihin ajoissa ja ottamalla kantaa kaikkiin väitteisiin. Lisäksi elinkeinonharjoittaja voi toimittaa esimerkiksi puuttuvan kauppakirjan tai muuta selvitystä asian ratkaisemisen helpottamiseksi. Nykyään on myös aika yleistä, että myyjäliike ottaa yhteyttä suoraan omatoimisesti siihen korjaamoon, joka korjasi autoa, sillä useimmiten kyseessä on jokin myymälän kumppanikorjaamo (niiltä osin kuin esitetään vaatimuksia myyjäliikkeelle). Myymälän kumppanikorjaamo on korjaamo, jossa ajoneuvo on myyjän puolesta huollettu ennen myyntiin tuloa. Myyjäliikkeet yleensä ohjaavat asiakkaan tälle kyseiselle korjaamolle, mikäli ajoneuvoon ilmaantuu vikoja hankintahetken jälkeen.

Autoihin liittyvistä riidoista tyypillinen tapaus on jakoketjuun liittyvä vika. Esimerkkitapaus oli seuraavanlainen:







”Käytettynä ostetun auton jakoketju venyi ja aiheutti moottorivaurion reilu vuosi kaupanteon jälkeen. Myyjä korvasi puolet korjauskustannuksista ja piti sitä riittävänä, sillä kuluttajan oli täytynyt varautua auton kuluneisuuteen. Jakoketjun pitäisi kestää selvästi pidemmän aikaa kuin 99 000 km, joten kyse oli auton ennenaikaisesta vaurioitumisesta. Autoa oli huollettu huolto-ohjelman mukaisesti, eikä myyjä pystynyt osoittamaan, että kuluttaja olisi aiheuttanut vaurion.”

Kuluttajariitalautakunnan suositus:

”Kuluttajariitalautakunta suositti, että myyjä maksaa kuluttajalle vielä 500 euron lisähyvityksen viivästyskorkoineen, joten kuluttajan osuudeksi kustannuksista jäi noin 1 170 euroa. Korvaussummaa arvioitaessa huomioitiin auton kauppahinta 30 900 euroa, sen ikä (vauriohetkellä 4 vuotta) ja sillä ajatut kilometrit.” (7, s. 9, 20.)

Kuluttajariitalautakunnan sähköisen asioinnin ensimmäisellä sivulla muistutetaan kuluttajaa vielä askeleista, jotka tulee ottaa ennen ratkaisupyynnön jättämistä riitalautakuntaan. Viimeistäänkin tässä kuluttaja muistaa olla yhteydessä ensin myyjään sekä kuluttajaneuvontaan (kuva 9).

Kuluttajariitalautakunta ratkaisee riita-asiat silloin, kun kuluttajaneuvonnan avulla ei päästä sopimukseen. Olethan kuitenkin ensimmäisenä yhteydessä sekä myyjään että kuluttajaneuvontaan.

 <p>1. Ole ensin yhteydessä myyjään</p> <p>Kerro myyjälle tavaran tai palvelun virheestä. Usein asia voidaan sopia jo tässä vaiheessa.</p>	 <p>2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan</p> <p>Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajariitalautakunta voi jättää käsittelemättä asian, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä neuvontaan.</p>
 <p>3. Tee ratkaisupyynnö</p> <p>Jos asia ei silti ratkea, voit tehdä ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakuntaan. Täytähän lomakkeen huolellisesti liitteineen.</p>	 <p>4. Vastapuoli kirjoittaa vastineen</p> <p>Vastapuoli kirjoittaa vastineen vaatimukseesi. Riidan osapuolilla on vielä mahdollisuus kommentoida.</p>
 <p>5. Asia käsitellään lautakunnassa</p> <p>Kun tietoa on riittävästi, asia viedään käsittelyyn.</p>	 <p>6. Lautakunta tekee ratkaisun</p> <p>Saat tiedon ratkaisusta sähköpostilla. Voit myös koska tahansa kirjautua palveluun ja seurata ratkaisun etenemistä.</p>

TEE RATKAISUPYYNTÖ

Kuva 9. Kuluttajariitalautakunnan sähköisen asioinnin ensimmäinen vaihe ratkaisupyynnöä jättäessä.

Ensimmäisen sivun jälkeen kuluttaja valitsee mistä osa-alueesta haluaa tehdä ratkaisupyynnön. Ajoneuvon tapauksessa valitsee kuluttaja ”moottoriajoneuvot” osuuden, jossa on vielä seuraavat vaihtoehdot:

- ratkaisupyynnö ajoneuvon kaupasta
- ratkaisupyynnö ajoneuvon korjauksesta
- ratkaisupyynnö muusta ajoneuvon palvelusta
- ratkaisupyynnö yksityisessä pysäköinti- ja pysäköinninvalvonta-asiassa.

Ennen lomakkeen täyttöä sivu muistuttaa, että ratkaisupyynnön käsittelemistä varten riitalautakunta saattaa tarvita

- työtilauksen, työmääräyksen tai muun sopimuksen
- kuitin tai muun todisteen kaupasta

- rekisteriotteen
- takuutodistuksen, jos sait sen kirjallisena
- mahdollisen asiantuntijalausannon.

1. Esitiedot	2. Omat tiedot	3. Vastapuoli	4. Ratkaisupyyntö	5. Lisätiedot	6. Vaatimukset	7. Liitteet	8. Yhteenveto
--------------	----------------	---------------	-------------------	---------------	----------------	-------------	---------------

Oletko ollut yhteydessä vastapuoleesi?

Ei Kyllä

Oletko ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan?

Ei Kyllä

Tallenna luonnos

Seuraava →

Kuva 10. Ratkaisupyyntölomaketta täyttäessä ensimmäisellä sivulla esitetyt kysymykset.

Lomaketta täyttäessä sivulla kysytään heti yllä olevassa kuvassa näkyvät kysymykset (kuva 10). Kuluttajalle on siis selvää, että kuluttajaneuvontaan pitää olla yhteydessä aina ensin. Häntä muistutetaan siitä useaan otteeseen.

Seuraavassa vaiheessa lomakkeeseen tulee täyttää omat sekä vastapuolen tiedot, jotta vaatimukset voidaan esittää oikealle vastapuolelle. Ratkaisupyyntöä varten pyydetään vaiheessa neljä vielä tietoa siitä, mitä riita koskee sekä mitä vaatimuksia kuluttajalla on asian suhteen (kuva 11).

1. Esitiedot	2. Omat tiedot	3. Vastapuoli	4. Ratkaisupyyntö	5. Lisätiedot	6. Vaatimukset	7. Liitteet	8. Yhteenveto
--------------	----------------	---------------	-------------------	---------------	----------------	-------------	---------------

Mitä riita koskee? (pakollinen)

Virhettä
 Viivästystä
 Hintaa
 Ajoneuvon vahingoittumista palveluksen aikana.
 Jotain muuta

Ratkaisupyyntö

Ratkaisupyyntö aihe (pakollinen) ?

Esimerkiksi: "Vaadin korvausta korjauskuluista, koska auto rikkoutui huollossa"

0/500

Kerro lyhyesti mihin asiaan pyydät ratkaisua

Esimerkiksi: "Korjaamo ylitti antamansa hinta-arvion"

0/1000

← Takaisin
Tallenna luonnos
Seuraava →

Kuva 11. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisupyyntölomakkeen täytön vaihe neljä.

Viimeiset neljä vaihetta lomakkeen täytön osalta ovat lisätietojen sekä mahdollisten tiedostojen lisäilyä tehtyjen vaatimusten tueksi. Mikäli kuluttajalla on esimerkiksi sähköpostikeskustelu, josta selviää jotain tärkeää, on se hyvä liittää tähän kokonaisuudessaan. Toki kaikki muutkin asiaan liittyvät dokumentit, joilla on vaikutusta tapahtumiin, on muistettava liittää lomakkeeseen.

Kaikin puolin kuluttajariitalautakunnan sähköinen asiointi on erittäin selkeä ja kelle tahansa helppokäyttöinen. Mikäli lomakkeen täyttö tuntuu kuitenkin vaikealta, on mahdollista olla kuluttajariitalautakuntaan yhteydessä puhelimitse. Kuluttajariitalautakunnalla ei kuitenkaan ole yleisneuvontapalvelua. Jos tarvitsee yleisneuvontaa ja ohjeita omassa asiassa, tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Sillä lautakunta käsittelee vain vireille tuotuja kirjallisia valituksia. Lautakunnalle ei siis kannata lähettää riitaan liittyviä asiakirjoja, jollei

varsinaista valitusta ole tehty. Jos valitus on kuitenkin jo vireillä lautakunnassa ja kuluttaja tarvitsee sen asian suhteen neuvoja, tulee ottaa yhteys asian käsittelijään.

4 Suositukseen vaikuttavat tekijät

Auton yleisestä kunnosta parhaan kuvan antavat sen matkamittarilukema (tämä on muistettava varmistaa esimerkiksi katsastushistoriasta), ikä (vuosimalli) ja hinta. Kuten nettiauto.com:sta huomaa, 2-kilpiset ajoneuvot (ajoneuvon on joskus lunastanut vakuutusyhtiö) ovat hinnaltaan noin 10–15% halvempia, kuin muut vastaavat ajoneuvot. Nämä kannattaa ottaa huomioon ja verrata muihin vastaavanlaisiin, jotta vaihtoauto ei tuottaisi ostajalleen mitään kummempia yllätyksiä. Matkamittarilukema vaikuttaa enemmän bensiinimoottoreilla varustettujen autojen arvon laskuun, kun taas dieselmoottoreilla varustettujen autojen arvon laskuun vaikuttaa enemmän ajoneuvon ikä.

Esimerkiksi kaksoismassavauhtipyörän elinkaari on noin 200 000 km (vakiintuneen käytännön mukaan). Vika ilmenee 3 kk kaupasta, jolloin autolla on ajettu yhteensä 100 000 km. Tällöin myyjäliike osallistuu noin 50 %:n osuudella korjauskuluihin. Monesti asiakas vaatii 100 % korjauskuluista, vaikka se ei mene kuluttajansuojalain 10 §:n mukaan näin. Tällaisesta tapauksesta tulee heti yksi ratkaisupyyntö lisää kuluttajariitalautakunnalle, vaikka asia menee todennäköisimmin juuri kuten myyjäliike on aiemmin ehdottanut. Kyseessä on ollut tällöin vain eri näkemyksessä, ja asiakas haluaa vielä ”kokeilla”, mitä mieltä riitalautakunta on. Usein on kyse siitä, että asiakas haluaa vain hakea päätöksen (vaikkei se mitään muuttaisikaan), jotta jommankumman osapuolen väitteellä on tuki kolmannelta osapuolelta. Kuluttaja osallistuu virheen oikaisuun, sillä kaksoismassavauhtipyörän vakiintuneesta elinkaaresta on käytetty jo 50 %. (12, s. 24–25.)

4.1 Elinkaarimalli

Kamux Suomi Oy käsittelee reklamaatioita aina elinkaarimallin mukaisesti. Myyjäliike on sitoutunut noudattamaan kuluttajariitalautakunnan päätöksiä, ja tätä täysin samaa mallia käytetään jo ennen kuluttajariitalautakunnan käsittelyä. Mitään tiettyä ”rajaa” ei komponenttien kestolle ole, vaan jokainen tapaus käsitellään elinkaarimallin mukaisesti. Myyjäliike osallistuu korjaukseen niiltä osin, kuin se sille kuuluu. (12, s. 24–25.)

Moottorin osalta riitalautakunta on katsonut, että sen tulisi auton ns. sydämenä kestää koko auton käyttöä (tämä ei tarkoita, ettei siitä voisi yksittäisiä osia mennä vaihtoon). Ratkaisevaa on siten se, mikä on kunkin kulkuneuvon perustellusti odotettava käyttöikä. Tähän saa yleensä ideaa auton hinta- ja laatuluokasta. Keskihintaisen ajoneuvon moottorilta voitaisiin odottaa noin suurin piirtein 300 000 kilometriä. Mitä ylemmäs hinta- ja laatuluokassa mennään, sitä enemmän kilometrejä voidaan moottoriltakin odottaa. Kalleimmissa hintaluokissa ollaan jo 500 000 kilometrissä. Vaihdelaatikon osalta lautakunnan täysistunto on jo linjannut, että senkin pitäisi kestää auton koko käyttöikä. Jälleen siis katsotaan sitä hinta-laatuokkaa. (4, s. 5, 11, 25, 38, 40.)

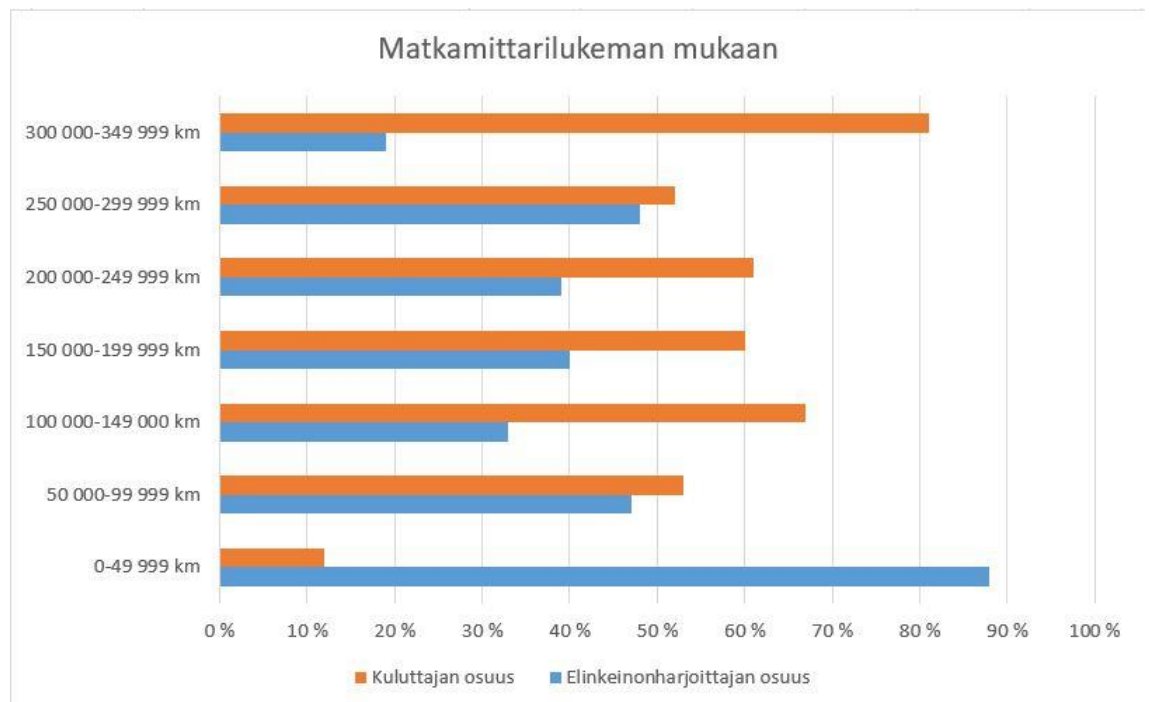
4.2 Mittarilukema

Mittarilukemalla on suuri vaikutus siihen, miten kuluttajariitalautakunta antaa lukeman vaikuttaa suositukseen. Hankintahetken mittarilukema sekä hankintahetken jälkeen ajatut kilometrit ovat molemmat ratkaisuun vaikuttavia tekijöitä.

Kuten edellä mainittu, riitalautakunnalla on moottorin elinkaareksi määritelty vakiintunut 300 000 km (huoltohistoria yms. vaikuttavat myös siihen, mikä riitalautakunnan näkemys moottorin elinkaaresta on). Tämän huomaa myös päätöksissä, sillä tapauksissa, joissa ajoneuvolla on ajettu yli 300 000 km, ei elinkeinoharjoittajille juuri tule korvattavaa vahingon sattuessa. Tämä perustuu siihen, että autossa ei ole ikäänsä ja ajomääräänsä nähden mitään odottamattoman kallista tai suurta vikaa. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että

esimerkiksi taksit ovat jo kolmen vuoden ikäisinä useimmiten ylittäneet jo 300 000 km mittarilukemassaan. Tässä tapauksessa tulee muistaa, että kyseessä on vain kolme vuotta vanha auto.

Seuraava kuva (kuva 12) on hyvin suuntaa antava esitys siitä, miten ajoneuvon matkamittarilukema vaikuttaa kenenkin riitaosallisen osuuteen. Tarkkaa kuvallista esitystä on vaikea tehdä, sillä ratkaisuun vaikuttaa niin moni tekijä, kuten esimerkiksi se, onko autoa huollettu huolto-ohjelman mukaisesti. Huollon laiminlyönti ajoneuvon historiassa vaikuttaa myös tehtyihin päätöksiin.



Kuva 12. Vuosien 2015–2020 välisenä aikana tehdyt ratkaisut. Osapuolien korvattava määrä korjauskuluista prosenttien mukaisesti. (12, s. 26, 32.)

Kuvasta 12 huomaamme, että yli 300 tkm ajettujen luokassa elinkeinoharjoittajan osuus on 10–20 prosentin välillä kertyneistä kuluista. Kuluttajariitalautakunnan päätösten mukaan, nämä ovat useimmiten välittömien vahinkojen, matkakulujen taikka postimaksujen korvauksia.

Edeltävästä luokasta (250 000 – 299 999 km) huomaa kuitenkin suuren laskun elinkeinoharjoittajan osuudesta (noin 20 %). Tämä kulkee käsi kädessä

riitalautakunnan asettaman vakiintuneen moottorin elinkaaren kanssa, sillä näillä matkamittarilukemilla on moottoriviat yleisiä. Kuluttaja tietää ostaneensa paljon ajetun ajoneuvon, joten hän ei pienistä korjaustoimenpiteistä edes ole yhteydessä myyjään. Tähän luokkaan asettuneilla ajoneuvoilla oli suurimmaksi osaksi kuitenkin etuakselistoon, jousitukseen ja iskunvaimennukseen sekä jarruihin kohdistuneita vikoja, joista jääkin helposti katsastuksessa kiinni. Mikäli tällaisilla kilometreillä olevassa autossa on edelleen samat jouset, kuin siinä oli tehtaalta ulos tullessa, on hyvin todennäköistä, että jousi on voinut mennä poikki. Useimmiten tätä ei edes huomaa autoliikkeessä taikka edes koeajolla, sillä jouset useimmiten menevät poikki jommasta kummasta päästä, jolloin jousien korkeusero on hyvin pieni. Katsastusmies huomaa kuitenkin nämä asiat helposti, kun auto on nosturilla. Mikäli ajoneuvo on kuluttajalle suhteellisen uusi hankinta, kannattaa olla yhteydessä asiasta autoliikkeeseen ja selvittää sen osallistumista korjauskustannuksiin.

Kuluttajansuojalain mukaan tuotteessa olevan virheen oletetaan olleen olemassa jo luovutushetkellä, mikäli se ilmenee puolen vuoden kuluessa luovutuksesta (13, s. 27). Kuluttajan pitää kuitenkin pystyä osoittamaan, että kyseessä on virhe.

Kuuden kuukauden sääntö tarkoittaa sitä, että virheen oikaiseminen kuuluu myyjän vastuulle, ellei hän osoita tuotteen olleen luovutettaessa virheetön. Kyseistä sääntöä ei voi verrata takuuseen. Virheenä ei pidetä käyttövirheestä aiheutunutta- tai luonnollisesta kulumisesta aiheutunutta vikaa, vaikka se ilmenisikin puolen vuoden kuluessa luovutuksesta.

Jarrusatuloiden jumittuminen on myös hyvin yleistä näillä kilometreillä, sillä ne ovat koko ajan altistuneita kaikenlaisille rasitteille kuten lämmölle, lialle sekä talvisin jäälle ja lumelle. Ajan myötä nämäkin alkavat ruostumaan, eivätkä toimi enää kuten ennen. Sylinteri jää jumiin useimmiten puristavaan asentoon, jolloin satula joudutaan uusimaan. Nämä ovat asioita, jotka toivomme olevan kunnossa, kun ostamme vaihtoautoa, mutta koskaan ei asiasta voi olla varma. Näiden osien korjaamisesta tai vaihtamisesta voi kertyä yllättävän suuri lasku maksettavaksi, sillä jarrut sekä jouset ovat osia, jotka kannattaa uusida pareina (uusitaan kyseiset osat kokonaan samalle akselille). Kuluttajalle tällainen lasku voi olla auton oston lisäksi iso pala purtavaksi, joten hän lähtee hakemaan korvausta autoliikkeeltä.

Mikäli ajoneuvolla ei hankintahetken jälkeen ole ajettu paljoa, ovat kuluttaja ja elinkeinoharjoittaja päässeet sopuun asian suhteen. Jos taas ajoneuvo on toiminut useamman kuukauden moitteitta ja kilometrejäkin on kertynyt runsaasti, voidaan todeta, että vikaa ei ollut hankintahetkellä. Kuluttajan hankkiman ajoneuvon perusteellinen huolto on aina kannattavaa tehdä heti vaihtoauton hankittua, sillä silloin kuluttajalla on varma tieto siitä, missä kunnossa hankkimansa ajoneuvo on.

Ajoneuvot, joilla on ajettu < 50 000 km ovat kalliita ja useimmiten hyväkuntoisia tekniikan suhteen. Täytyy kuitenkin muistaa, että kyseessä ei ole uusi auto. 90 % tämän luokan tapauksista onkin muihin kuin tekniikkaan liittyviä vikoja. Useimmat tapaukset ovat virheellisestä myynti-ilmoituksesta tai korin kuntoon liittyvistä seikoista. On monia tapauksia, joissa myyjä on myynyt autoa ja ilmoittanut ajoneuvon kunnan olevan ”kuin uusi.” Tämän kanssa kannattaa olla tarkka, sillä 50 tkm ajatun auton maalipinta ei ole koskaan uudenveroinen.

Tapaukset, joissa myyjä on antanut virheellistä tietoa ajoneuvon kunnosta, on elinkeinoharjoittaja joutunut ottamaan suuremman vastuun korjauskuluista. Toki suurin osa tapauksista on niitä, jossa kuluttaja on ostanut esimerkiksi yli 60 000 € maksaneen käytetyn ajoneuvon. Kyseessä on kallis auto, joten voidaan olettaa, että auto on hyvässä kunnossa. Kuluttaja kuitenkin huomaa, että ajoneuvossa on pieni naarmu tai painauma vasemman takaoven kohdalla, mikä viittaa siihen, että toisen auton ovi on avattu tätä päin. Kuluttaja on ostanut ajoneuvon käytettynä, jolloin tällaisia ns. elämisen jälkiä (luokitellaan normaalikulumiseksi) on odotettavissa, vaikka ajoneuvolla olisikin ajettu reilusti alle 50 000 km.

Riitalautakuntaan lähetetyt autokauppaan liittyvät tapaukset eivät lähestulkoon koskaan liity ajoneuvon tekniikassa oleviin vikoihin, vaan niiden korissa olleisiin kosmeettisiin vaurioihin. Elinkeinoharjoittajan hyvä tapa on tietysti tämän hintaluokan (yli 50 000 €) ajoneuvossa osallistua korjauskuluihin, mutta se ei kuitenkaan ole pakollista. Tilanne olisi aivan eri, jos elinkeinoharjoittaja olisi myynyt ajoneuvon kuntoa kuin uutena. Tällöin myynti-ilmoitus olisi harhaanjohtava.

Ajoneuvot, joilla on ajettu 50 000 –150 000 km ovat luokissa, jossa elinkeinoharjoittaja joutuu todennäköisesti korvaamaan suurimman osan korjauskuluista, sillä näillä kilometreillä voi kuluttaja olettaa ajoneuvon olevan tekniikaltaan vielä toimiva (mikäli huoltoja ei ole laiminlyöty), varsinkin jos ajoneuvo on alle kymmenen vuotta vanha. Toki näillä kilometreillä ajoneuvo on jo saanut kaikenlaista rasitusta, varsinkin jos kyseessä on auto, joka on ollut Suomessa ympärivuotisessa ajossa. Minkä tahansa moottorin ei kuitenkaan näillä kilometreillä pitäisi pettää. Mahdollisesti joitain moottorin komponentteja voi vikaantua, mutta itse moottorin ei pitäisi.

Jakoketjuongelmat osuvat todella usein tähän luokkaan, sillä valitettavan useassa moottorissa on 2000-luvulla ollut näitä jakopääongelmia. Esimerkiksi VAG-konsernin 1.2 TSI- ja 1.4 TSI -moottorit ovat erittäin usein päässeet jakoketjuongelmien takia jopa iltapäivälehtiin. Nämä asiat ovat kuitenkin olleet tiedossa jo pitkään, joten ongelma on ratkaistu parannetuilla osilla, jotka toimivat hyvin. Volkswagen on tullut jopa kuluttajia vastaan huomattavilla goodwill-vastaantuloilla korjauskustannuksien suhteen. Vastaantulo tarkistetaan aina kuitenkin autokohtaisesti. Mikäli ajoneuvon ei ole tätä korjausta tehty, niin on se viimeistään elinkeinoharjoittajan tehtävä hoitaa asia kuntoon tai ilmoittaa asiasta kuluttajalle.

Valitettavan usein kuitenkin asia selviää kuluttajalle vasta auton omistuksen ensimmäisien kuukausien aikana, jolloin asia etenee riitalautakuntaan saakka, sillä jakoketjun korjaukset eivät ole koskaan halpoja. Mikäli kuluttaja on omistanut ajoneuvon vajaa puoli vuotta, hän voi soveltaa tilanteeseensa kuuden kuukauden sääntöä. Kallis jakoketjuremontti on todennäköisesti kuluttajalle suurempi pala purtavaksi kuin myyjäliikkeelle. Mikäli kuluttaja ei saa haluamaansa korvausta heti sovittuaan myyjäliikkeen kanssa, hän vie asian hyvin todennäköisesti riitalautakuntaan. Jakoketjuongelmat ovat vikoja, joihin kuluttaja (eikä välttämättä myyjäliike) ei osaa varautua. Näiden seikkojen lisäksi, mikäli ajoneuvolla on joskus laiminlyöty määräaikaishuoltojen aikataulua, ei maahantuojakaan tule vastaan korjauskulujen suhteen.

Usein näissä tapauksissa elinkeinoharjoittaja joutuu 100-prosenttisesti maksajan rooliin korjauskustannuksissa (riippuen tietysti iästä, matkamittarilukemasta sekä

hankintahinnasta). Toki tämä kaikki maksaa aikaa ja vaivaa sekä kuluttajalle että myyjäliikkeelle sekä riitalautakunnalle. Tyyppiviat, jotka ovat jo pitkään olleet tiedossa, pitäisi elinkeinoharjoittajan hoitaa kuntoon ennen ajoneuvon myymistä eteenpäin, sillä jakopään pettäessä totaalisesti voi tapahtua täysi moottorituho, joka on huomattavasti kalliimpi korjata kuin pelkän jakopään uusiminen vahvemmillä osilla.

Kuluttajariitalautakunta pyytää jo ratkaisupyynnön alkuvaiheessa lähettämään kaiken mahdollisen tiedon kuluttajan ajoneuvosta. Näihin tietoihin sisältyy myös hankintahetken mittarilukema sekä vian ilmenemisen mittarilukema. Tämän tiedon perusteella voidaan päätellä, onko vika ollut ajoneuvossa jo ostohetkellä vai onko se ilmaantunut hankintahetken jälkeen. Otetaan esimerkiksi turboahtimen hajoaminen. Mikäli ajoneuvolla on hankintahetken jälkeen ajettu alle 10 000 km, on turboahdin ollut hajoamaisillaan jo hankintahetkellä. Tämäkin on tietysti tapauskohtainen asia, sillä mikäli ajoneuvon matkamittarilukema on hankintahetkellä ollut esim. 310 000 km, voidaan olettaa turbon olevan elinkaarensa loppusuoralla, joten tällöin kyseessä on normaalista kulumisesta aiheutuva vika.

4.3 Ajoneuvon vuosimalli

Vuosimalli (mittarilukeman kanssa) määrittelee osittain miten hyvässä kunnossa voi ajoneuvon olettaa teknisesti olevan. Auton ikä vaikuttaa enemmän osiin, jotka alistuvat ulkoisille rasituksille kuten esimerkiksi seuraaviin:

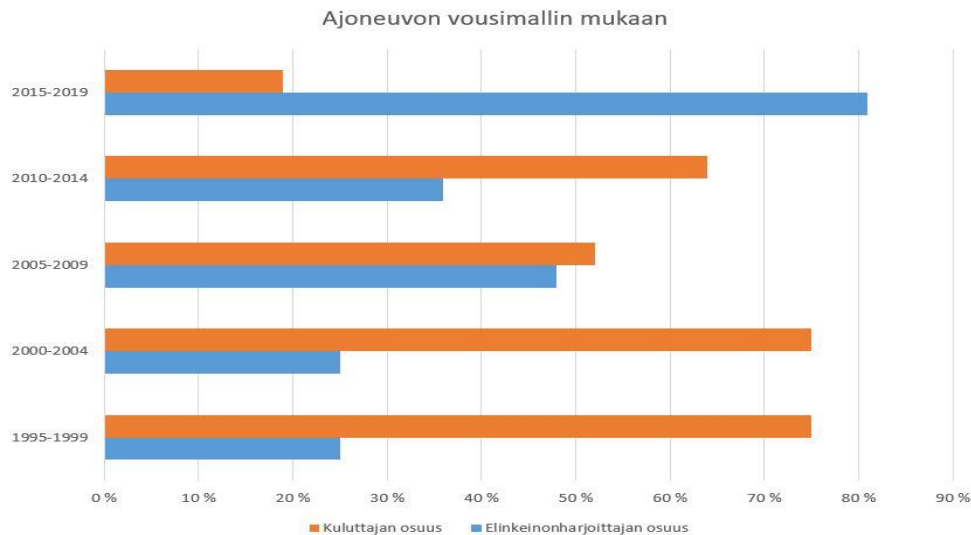
- Alusta ja ripustukset alistuvat kaikelle tiestä irtoavalle lialle (hiekkä, jää, lumi, kivet, pöly). Tämä kaikki heikentää osia, jolloin esimerkiksi kumiset ja muoviset osat voivat helposti haljeta pienestäkin iskusta.
- Suomen talvessa olleet autot, ovat alistuneet näiden lisäksi myös suolalle, joka nopeuttaa ajoneuvon ruostumista sekä sen maalipinnan pilaantumista. Tähän auttaa auton perusteellinen pesu sekä kuivaus.

- Ajoneuvon ikkunoita ympäröivät kromiset ikkunalistat hapettuvat hyvin helposti.

Yle Uutisissa kirjoitettiin artikkeli vuonna 2018 siitä, kumpi vaikuttaa enemmän ajoneuvon arvoon, vuosimalli vai ajokilometrit. Lopputulos oli, että dieselauton arvo laskee bensiiniauton arvoa nopeammin iän kasvaessa, kun taas bensiiniauton arvo laskee nopeammin kilometrien kasvaessa. Dieselajoneuvoja on kuitenkin pyritty vähentämään päästöjen takia, ja jo useampi eurooppalainen kaupunki on asettanut dieselajoneuvoille kieltoja (esimerkiksi ydinkeskustassa ajaminen). (14, s. 31.)

Kun puhutaan dieselautoista ja niiden ajokilometreistä, tulee aina esiin, että 100 tkm on vasta sisään ajettu dieselautolla. Tämä on tietenkin pelkkää vitsailua, mutta dieselmoottorit kestävät yleisesti huomattavasti pidempään kuin vastaavanlaiset bensiinimoottorit. Hyvä esimerkki tästä on Volvon valmistama D5-moottori, joka on monelle suomalaiselle tuttu. Nettiauto.com on täynnä tällä kyseisellä moottorilla olevia Volvoja ja niiden mittarilukemat vaihtelevat 82 000 km:n ja 650 000 km:n välillä. Moottori on todettu kestäväksi ja luotettavaksi, jolloin ihmiset ostavat sitä. Esimerkiksi eräs yksilö, jolla on ajettu 150 tkm ja on reilut 10 vuotta vanha, on myynnissä vielä lähes 20 000 eurolla. Vastaavanlainen, mutta bensiinimoottorilla, on noin 15 000 euroa.

Seuraavassa kuvassa näemmä vuosimalli luokittain, miten kuluttajan sekä elinkeinonharjoittajan osuus vaihtelevat kuluttajariitalautakunnan suosituksissa (kuva 13).



Kuva 13. Vuosina 2015–2020 annetut suositukset. Vuosimallin vaikutus kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin. (12, s. 26.)

Suomalaiset ostavat mielellään 10–15-vuotiaita ajoneuvoja, sillä ne ovat suhteellisen edullisia ja niihin on yleensä saatavilla helposti ja suhteellisen edullisesti varaosia, mutta ne ovat kuitenkin luotettavia vielä tekniikaltaan.

Vuodesta 2005 vuoteen 2009 saakka ensirekisteröidyissä ajoneuvoissa on korvausosuudet jaettu usein 50/50 (vuosina 2015–2019 annetuissa suosituksissa). Tämä johtuu siitä, että tämänikäisiä ajoneuvoja (10–15 vuotta) myydään Suomessa paljon ja myyjä tarjoaa usein jo hankintahetkellä sopimusta, jossa he lupaavat maksaa 50% kaikista aiheutuneista korjauskuluista seuraavan puolen vuoden ajan, mikäli on osoitettavissa, että vika oli jo ajoneuvossa hankintahetkellä (15, s. 32). Tämä ei kuitenkaan estä kuluttajaa hakemasta muutosta korvausmääriin kuluttajariitalautakunnan avulla, sillä kuluttajan tukena on tässä vaiheessa 6 kk:n sääntö. Mikäli kyseessä on ajoneuvo, jossa tiedetään olevan esimerkiksi jakoketjun suhteen ongelmia, on erittäin yleistä, että viat tulevat esiin 10–15 vuoden iässä. Tämä riippuu tietysti täysin yksilöstä, millaisessa ajossa auto on ollut yms.

Myyjäliikkeet tarjoavat edellä mainittua 50/50-sopimuksia useimmiten maksimissaan 10 vuotta vanhoihin ja enintään 200 000 km ajettuihin autoihin.

Kuvasta 13 huomaa, että mitä uudempi auto, sitä suurempi on useimmiten myyjäliikkeen osuus. Ajoneuvot, jotka on ensirekisteröity 1995–2005 ovat kuitenkin päässeet yllä olevassa kuvassa kohtaan, jossa kuluttaja on korvannut suurimman osan kertyneistä kuluista. Tämän ikäluokan ajoneuvoja tulee harvoin vastaan, kun käy läpi kuluttajariitalautakunnan tapauksia. Nämä ajoneuvot ovat joko poistuneet liikenteestä tai ovat ns. harrastekäytössä. Kuluttaja harvoin lähtee näin vanhan ajoneuvon kanssa riitauttamaan korjauskulujen takia mitään elinkeinoharjoittajan kanssa. Kyseessä on kuitenkin yli 15 vuotta vanha auto. Näistä muutamista tapauksista, jotka olen löytänyt, on suurin osa ollut jakopäähän liittyviä ongelmia, jotka ovat johtaneet täydelliseen moottorituhoon alle kuukauden jälkeen hankintahetkestä. Vika on ilmiselvästi ollut ajoneuvossa jo myyntihetkellä, jolloin myyjäliike on vastuussa suurimmaksi osaksi ajoneuvon korjauskustannuksien maksusta. Sekaan mahtuu kuitenkin reilusti riitoja, jossa esimerkiksi ajoneuvon jarrusatula on jumittunut kolme kuukautta hankintahetken jälkeen. Kyseessä on täysin normaalia kulumista tämänikäisessä ajoneuvossa.

4.4 Hankintahinta

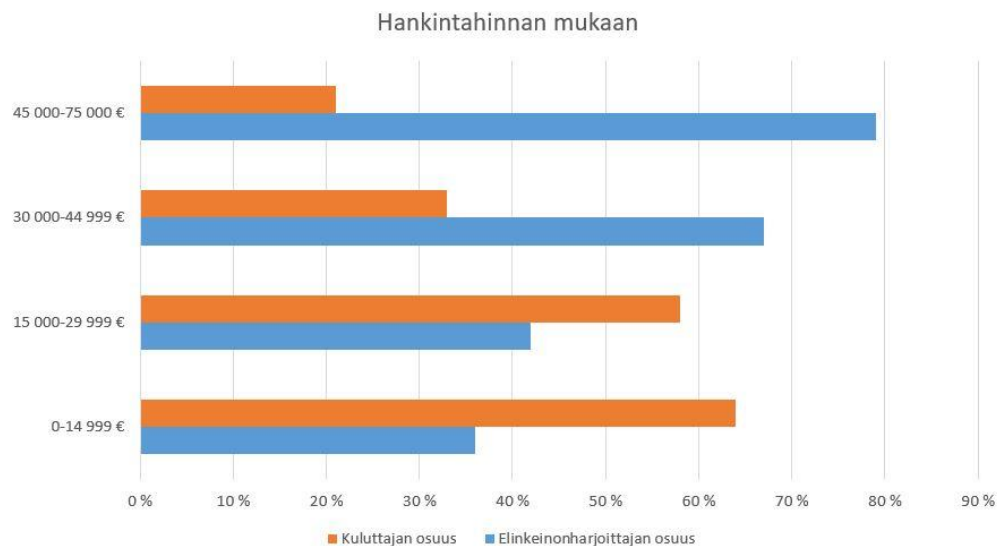
Hankintahinta määrittelee usein tason, miten vaativa kuluttaja voi hankkimastaan ajoneuvon kunnosta olla. Ainakin hinta on suuntaa antava tekijä. Tämä vaikuttaa tietysti myös siihen, miten kuluttajariitalautakunta käsittelee riitatapausta, sillä selväähän on se, että 1 000 euron hintaluokan ajoneuvon kunnosta ei voi olettaa kummempia, verrattuna 70 000 euron hintaluokan ajoneuvon.

Hankintahinnan suhteen kannattaa kuitenkin olla tarkkana kuluttajana, sillä halvin myynnissä oleva ei aina ole hinta-laatusuhteeltaan paras. Elinkeinoharjoittajan velvollisuutena on kuitenkin ilmoittaa mahdollisista vioista ajoneuvossa, mikäli ne eivät kuluttajalle ole tulleet selviksi. Paras tapa on ilmoittaa vioista jo myynti-ilmoituksessa (mutta ihan viimeistään kauppa- ja tilaussopimuksessa), jotta elinkeinoharjoittajalla on mustaa valkoisella, mikäli kuluttaja palaa asian suhteen myöhemmin hankinnan jälkeen.

Mikäli ajoneuvo myydään kuluttajalle ”sellaisena kuin se on” -ehdoin, on kauppalain perusteella virhe, jos tavara ei vastaa myyjän ennen kauppaa

tavarasta antamia tietoja (16, s. 33-34). Tällaisessa on virhe myös silloin, jos myyjä ei ole antanut ostajalle tietoa sellaisesta tietämästään olennaisesta seikasta, josta ostaja saattoi perustellusti odottaa saavansa tietoa. Molemmissa tapauksissa edellytetään, että tietojen tai niiden antamatta jättämisen voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. ”Sellaisena kuin se on” myyty tavara on virheellinen myös silloin, kun se on olennaisesti huonommassa kunnossa kuin hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen on perusteltua aihetta edellyttää.

Seuraavassa kuvassa näemmä hankintahinta luokittain, miten kuluttajan osuus sekä elinkeinonharjoittajan osuus vaihtelevat kuluttajariitalautakunnan suosituksissa (kuva 14). Kuten huomaamme, mitä suurempi on ajoneuvon hinta, sitä suurempi on useimmiten suositeltu elinkeinonharjoittajan osuus.



Kuva 14. Vuosien 2015–2020 välisenä aikana annetut suositukset. Osapuolien korvattava määrä korjauskuluista prosenttien mukaisesti. Jaettu hankintahinnan mukaisesti luokkiin.

Valitettavasti keräämästäni sekä saamastani datasta ei löytynyt montaa ajoneuvoa, joiden hankintahinta olisi ollut yli 60 000 €, joten jouduin viimeisestä hintaluokasta tekemään hieman laajemman, jotta tulos olisi onnistuneempi (45 000–75 000 €). Oletettavasti kuitenkin, mitä kalliimpi ajoneuvo, sitä suuremmalla todennäköisyydellä myyjäliikettä suositellaan korvaamaan enemmän vahingosta aiheutuneita kuluja.

Luokkaan 0–14 999 € kuuluvia tapauksia oli huomattavasti enemmän kuin muihin luokkiin kuuluvia tapauksia. Tämä johtuu siitä, että suomalaiset ostavat vaihtoautoja mielellään tästä hintaluokasta. Tähän hintaluokkaan sisältyy myös usein maksimissaan viisi vuotta vanhat premium-autot (BMW 5-sarja, Volvo V90/S90, Audi A4/A6, Mercedes-Benz E-sarja), joilla on ajettu huomattavasti enemmän kuin muilla ei premium-luokkaan kuuluvilla saman ikäisillä ajoneuvoilla. Usein ne ovat olleet taksikäytössä. Vaikka taksina olleen ajoneuvon huoltohistoria on suhteellisen varma, on ajoneuvo kuitenkin huomattavasti enemmän ajettu kuin muut vastaavanlaiset ajoneuvot markkinoilla. Tällöin kaikki mahdollisesta kulumisesta johtuvat viat osuvat todennäköisesti ensin kyseiseen autoon.

Yksi mielenkiintoinen asia liittyen tähän hintaluokkaan on se, että tähän luokkaan useimmin osuvat huutokaupatut yksilöt (eli ”sellaisena kun se on” -ehdolla myydyt). Kuluttajariitalautakunnan tietokannasta löytyy tähänkin hintahaarukkaan hankittuja ajoneuvoja, jotka ovat kärsineet jakopään ongelmista. Näissä ajoneuvoissa on toki huomattavasti suurempi matkamittarilukema, taikka ne ovat huomattavasti vanhempia kuin muiden luokkien ajoneuvot. Kokonaisuutena voidaan todeta, että mittarilukema, vuosimalli sekä hankintahinta vaikuttavat kuluttajariitalautakunnan ratkaisuun. Mikäli ajoneuvo on suhteessa huomattavasti halvempi kuin muut vastaavanlaiset, voidaan olettaa, ettei esimerkiksi jakoketjun venyminen ole mikään yllätys. Tällöin riitalautakuntakin toteaa, ettei korjauskulut ole millään tavoin tavattoman suuret.

Ajoneuvot, jotka kuuluvat hintaluokkaan 15 000 – 29 999 euroa, ovat myös hyvinkin haluttuja vaihtoautoja. Eräs syy tähän on se, että tähän luokkaan osuvat hyvinkin monet leasingyhtiöillä myynnissä olevat autot. Leasingautot ovat usein kunnoltaan hyviä, ja niiden huoltohistoriakin on varma. Vaikka tämän hintaluokan ajoneuvot alkavatkin olemaan jo suhteellisen kalliita autoiksi, kannattaa varmistaa, että ajoneuvo on käynyt kaikissa takaisinkutsuholloissa ja -korjauksissa. Tämän luokan tapauksista suurin osa (noin 70 %) olikin jakoketjun venymiseen liittyviä tapauksia. Näiden ajoneuvojen maahantuojaat ovat tietoisia ajoneuvojen heikkouksista ja pyrkivät hoitamaan ajoneuvoja kuntoon Recall-kampanjoilla (takaisinkutsukampanja). Traficom (Liikenne- ja viestintävirasto) ylläpitää hyvää ja kattavaa tietokantaa takaisinkutsukampanjoista, josta kuka

tahansa voi tarkistaa, mikäli ajoneuvolle on koskaan ollut takaisinkutsua. Jos ajoneuvolle löytyy takaisinkutsukampanja eikä ostaja ole varma, onko sitä suoritettu, kannattaa olla yhteydessä maahantuojaan taikka lähimpään jälleenmyyjään.

Yli 25 000 euroa maksavien autojen ratkaisupyynnöt ovat hyvin vähäisiä halvempiin autoihin nähden. Tämä voi johtua useastakin seikasta:

- Harva suomalainen haluaa maksaa yli 20 000 euroa vaihtoautosta tai autosta ylipäättäen. (ks. MTV Uutiset lähde).
- Tämänhintaisiin ajoneuvoihin myyjäliike tarjoaa useimmiten vuoden tai jopa kahden vuoden takuun, johon sisältyy useimmiten voimansiirron, vaihteiston sekä moottorin osat.
- Mikäli myyjäliike ei ole myöntänyt takuuta ajoneuvolle, on kuluttaja asiakkaisiin yhteydessä ennen yhteydenottoa riitalautakuntaan, jolloin elinkeinoharjoittaja useimmiten pyrkii sopimaan tilanteen, jotta molemmat osapuolet olisivat tyytyväisiä.
- Tämän hintaluokan vaihtoautot ovat yksinkertaisesti hyväkuntoisia, eikä niissä ilmene vikoja.

Mikäli tapaus siirtyy riitalautakuntaan saakka, on melko todennäköistä, että elinkeinoharjoittaja joutuu osallistumaan korjauskustannuksiin. Osallistumisen määrän toki määrittää vian ilmenemishetki hankintahetkeen nähden. Keräämieni tapausten mukaan yli 25 000 euron ajoneuvot, kärsivät jakopääongelmista taikka runsaasta öljynkulutuksesta. Molemmat ovat sellaisia vikoja, jotka ovat todennäköisesti tiedossa maahantuojalla, ja niihin on tarjolla vahvistettuja korjausosia.

Autot, joiden hinta on yli 50 000 euroa, ovat pysyneet pitkälti poissa kuluttajariitalautakunnasta, sillä niiden kunto voidaan olettaa erinomaiseksi. Mikäli riitalautakunta saa ratkaisupyynnön näin kalliin vaihtoauton suhteen, se koskee usein virheellistä myynti-ilmoitusta taikka ajoneuvon korissa havaittua virhettä. Huonoimmassa tapauksessa virheellinen myynti-ilmoitus on syy kuluttajalle perua kauppa. Useimmiten kyseessä on pienempi virhe, kuten esimerkiksi, että myynti-ilmoituksessa on ilmoitettu ajoneuvossa olevan adaptiivinen vakionopeudensäädin, vaikka se ei ole adaptiivinen. Tätä sattuu

valitettavan usein, mutta nämä on onneksi saatu pitkälti sovittua elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välillä.

Yli 40 000 € maksavien autojen KRIL tapaukset



Kuva 15. Yli 40 000 € maksavien autojen KRIL-tapaukset vuosilta 2015–2019. Suuri osa tähän hintaluokkaan kuuluvista ajoneuvokaupoista riitautetaan virheellisen myynti-ilmoituksen takia. Yleistyvää tapaus on esimerkiksi se, että oletetaan sähkö- tai hybridautossa olevan mukana latauskaapeli.

5 Kehitysideoita ja yhteenveto

5.1 Kehitysideoita

Riitalautakunnan sähköinen asiointi on hyvä ja toimiva järjestelmä. Järjestelmää on hyvin hankala lähteä nopeuttamaan, kun prosessin nopeus riippuu pitkälti osapuolien ajasta vastata lisäselvityksiin yms. Kuten on edellä mainittu, mitä paremmat tiedot annetaan heti alkuun, sitä jouhevammin asia etenee, kun ei tarvitse tehdä lisäselvityksiä puolin ja toisin.

Mikäli lisäselvityspyyntöjä tulee, saa osapuoli niistä tiedon sähköpostitse ja/tai tekstiviestitse. Viesti tulee kuitenkin vain ja ainoastaan kerran, jolloin se voi helposti jäädä huomaamatta tai se vain yksinkertaisesti unohtuu. Päivittäiset

muistutusviestit voisivat nopeuttavat asian etenemistä hieman, mutta tuskin suuremmin.

Mikäli käsittelylle laitettaisiin esimerkiksi 150 €:n käsittelymaksu, olisi ratkaisupyyntöjen määrä varmasti huomattavasti pienempi. Käsittelymaksu määrättäisiin elinkeinonharjoittajan maksettavaksi, mikäli käsittelyyn tulee muutosta elinkeinonharjoittajan osuuden suhteen. Mikäli asiakas laittaisi ratkaisupyynnön ns. aiheetta, tulisi tuo maksu hänen maksettavakseen. Vastaavanlainen toimintatapa on käytössä esimerkiksi Traficomilla katsastusten oikaisuvaatimusten suhteen. Tätä käsittelymaksua ei kuitenkaan lakiin pohjautuen voida ottaa käyttöön, sillä kuluttajalla täytyy lain mukaan olla maksuton oikeus riitalautakunnan käsittelyyn.

Käsittelymaksusta on keskusteltu kuluttajariitalautakunnassa aika ajoin (epävirallisesti). Kun kuluttajansuojaa perustettiin, tavoitteena oli luoda oikeussuojajärjestelmä, joka olisi kaikkien tavoitettavissa, kaikissa kulutushyödykeryhmissä. Kuluttajavalituslautakunta (vuodesta 2007 kuluttajariitalautakunta) oli keskeinen tekijä tuossa tavoitteessa, jossa tavoitettavuuteen kuului se, että prosessi on täysin maksuton. Siitä johtuu, että riitalautakunnassa käsitellään asioita, joissa tuote tai palvelu on maksanut vain muutaman euron. Mahdollisia käsittelymaksuja mietittäessä herää kysymys siitä, millä perusteella ja mihin kohtaan se euromääräinen raja asetettaisiin, sillä rajan alapuolelle hinnaltaan jäävät hyödykkeet ja niiden tarjoajat jäisivät sitten käytännössä toimimaan lain ulottumattomiin. Tällöin olisi tarjolla hyödykkeitä, joiden ostajalla ei olisi mitään suojaa. Hyvin usein törmää tapauksiin, joissa ei oikeasti riidellä rahasta vaan siitä, että kuluttaja kokee kohdanneensa epäoikeudenmukaisuutta, johon pitäisi saada viranomaistoimin oikaisua. (4, s. 5, 11, 25, 38, 40.)

Oletettavaa on, että suuri osa riidoista ratkeaisi jo kuluttajaneuvonnan avulla, kunhan kuluttaja saisi ns. kolmannen osapuolen näkemyksen asiaan. Tässä kohdataan valitettavasti elinkeinonharjoittajan sekä kuluttajan näkökulmasta suurin ongelma. Kuluttajaneuvonnan taso vaihtelee valtavasti. Neuvoja, joka on harrastanut autoja koko elämänsä ajan, osaa hyvin todennäköisesti neuvoa asiakasta tarkemmin ja paremmin puhelimesta kuin toinen neuvoja, jolla ei ole

edes ajokorttia. Hyvä ja monien autotalojen toivoma kehitys olisi, että kuluttajaneuvonnassa olisi erikseen ns. autotyypit, jotka todella tietäisivät aiheesta. Heillä olisi esimerkiksi alan koulutus (mekaanikko, insinööri) toisten vaadittavien koulutusten lisäksi.

Valitettavan usein törmätään seuraavanlaiseen spekulatiiviseen tilanteeseen: Käytettynä ostetun ajoneuvon komponentti hajoaa, jonka korjauskuluihin myyjäliike tarjoutuu osallistumaan esimerkiksi 30 % perustuen elinkaarimalliin ja aiempiin päätöksiin. Asiakas vaatii 100 %:n korvausta, koska on ostanut ajoneuvon viisi kuukautta sitten. Kun osapuolet eivät saa asiaa sovituksi, on kuluttaja yhteydessä kuluttajaneuvontaan, jossa vastaa henkilö, joka ei ole koskaan saanut minkäänlaista autoalan koulutusta, jolloin hän on sitä mieltä, että myyjäliikkeen täytyy maksaa 85 % kuluista. Tästä syntyy ongelma, sillä kuluttajaa on neuvottu virheellisesti perustuen mielipiteeseen. Tässä kohtaa myös myyjäliike nähdään hyvin huonossa valossa, koska se ei ole suostunut 85 %:n kulukorvauksiin. Asia siirtyy kuitenkin riitalautakunnan käsittelyyn, ja 12–18 kuukautta myöhemmin riitalautakunta päättää, että ehdotettu 30 % on perusteltu ja myyjäliikkeen tulee osallistua korjaukseen tällä summalla.

Myyjäliikkeen ehdottama kulujako on ollut aivan oikein alusta alkaen, mutta nyt asiassa on kestänyt yli vuoden verran ja päädytty heti alussa ehdotettuun ratkaisumalliin. Tämä on todella harmillista varsinkin kuluttajan näkökulmasta katsottuna.

Tilanne olisi voitu välttää sillä, että kuluttajaneuvonta antaisi ”oikean” ratkaisuehdotuksen jo heti alussa. Se olisiko neuvo ollut 25 %:n, 30 %:n, 35 %:n tai 40 %:n osuus, on tässä vähämerkityksistä, sillä se olisi ollut jo soviteltavissa osapuolten välillä. Mikäli asia olisi kuluttajalle perusteltu ja sanottu, että ”X % kuuluu elinkeinonharjoittajalle, koska...”, niin tällaisessa tapauksessa todennäköisesti löydettäisiin sopu.

Suurin kehitystoive koko elinkeinonharjoittajien kentältä aiheeseen on, että kuluttajaneuvonnan tason täytyisi nousta (17, s. 39, 41).

Oletettavasti, kuluttajariitalautakunnalla ei ole mitään sitä vastaan, että kuluttajaneuvonnan toiminta olisi tehokkaampaa sekä laadukkaampaa. Mäki-Franti (KRIL:n esittelijä) on jo todella pitkään esittänyt, että kuluttajaneuvonta järjestettäisiin siten, että ainakin osalla kulutushyödykeryhmistä (esim. autot ja asunnot) olisi neuvonnassa omat yksikkönsä. Näissä yksiköissä neuvojat olisivat erikoistuneet hoitamaan vain sen ryhmän asioita. Autoyksikköön haettaisiin esimerkiksi neuvojista niitä, jotka ovat kiinnostuneita aiheesta. Siitä olisi hyötyä kaikille osapuolille, ja tällainen malli mahdollistaisi hyvin myös kuluttajariitalautakunnan puolelta järjestettäviä täsmäkoulutuksia. (4, s. 5, 11, 25, 38, 40.)

5.2 Yhteenveto

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ja lautakunnan ratkaisuperiaatteet ovat tärkeä tietolähde ja lähtökohta kuluttajaneuvonnalle annettaessa neuvoja ja soviteltaessa niin autokauppaa kuin muitakin aihealueita koskevia erimielisyyksiä. Autokauppariidoissa tapauskohtaisella harkinnalla on varsin merkittävä rooli, eikä lautakunnan ratkaisusta läheskään aina löydy sopivaa ennakkopäätöstä neuvonnassa käsittelyssä olevaan tapaukseen. Kuluttajaneuvonnan lopputulos ei vaikuta kuluttajariitalautakunnan päätökseen.

Kuluttajariitalautakunta ja kuluttajaneuvonta perustavat päätöksensä komponenttien vakiintuneille elinkaarille. Jokainen tapaus on erilainen, joten pitää muistaa ottaa huomioon muut tekijät esimerkiksi huoltovälit, käyttövirheet yms. Lautakunta noudattaa kuluttajansuojalakeja ja vakiintunutta ratkaisukäytäntöään.

Elinkeinoharjoittaja voi nopeuttaa prosessia vastaamalla sitä koskeviin tiedusteluihin ajoissa ja ottamalla kantaa kaikkiin väitteisiin. Lisäksi elinkeinoharjoittaja voi toimittaa esimerkiksi puuttuvan kauppakirjan tai muuta selvitystä asian ratkaisemisen helpottamiseksi.

Kamux Oy on ollut jo ennestään todella tarkkaa ennakoimaan kuluttajariitalautakunnan päätöksiä, sillä se perustaa sovintoehdotuksensa samalle tiedolle kuin KRIL (17, s. 39, 41).

Lähteet

1. Puhakainen, Jaana. 2019. Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätös vuodelta 2018. Verkkoaineisto. <www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/tietoa-kkvsta/toiminnan-suunnittelu-ja-seuranta/kkv-tilinpaatos-2018.pdf>. Luettu 6.7.2020.
2. Kuluttajaneuvonnan tehtävät. Verkkoaineisto. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. <www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/kuluttajaneuvonnan-tehtavat/>. Luettu 20.8.2020.
3. Laki kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta 1080/2018, 16 a §.
4. Mäki-Fränti, Veli-Matti. 2020. Esittelijä, Kuluttajariitalautakunta, Helsinki, Sähköpostikeskustelu. 2.11.2020.
5. Harju, Jonna. 2020. Johtava asiantuntija, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Neuvontapalvelut-yksikkö, Helsinki, Sähköpostikeskustelu. 23.10.2020.
6. Marttala, Raija. 2020. Autokaupan kiistat työllistävät viranomaisia – Tämä käytettyjen autojen kauppias johtaa kyseenalaista tilastoa. Verkkoaineisto. Talouselämä. 20.10.2020. Luettu 25.10. 2020.
7. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja 2019. Verkkoaineisto. Kuluttajariitalautakunta. <www.kuluttajariita.fi/fi>. Luettu 15.8.2020.
8. Kauppalaki ja sopimusrikkomus. Verkkoaineisto. Minilex. <www.minilex.fi/a/kauppalaki-ja-sopimusrikkomus>. Luettu 5.12.2020.
9. Puhelinmyyntiä ja kotimyyntiä koskevat valitusmäärät nousivat vuonna 2017. Verkkoaineisto. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. <www.kkv.fi/ajankohtaista/Tiedotteet/2018/puhelinmyyntia-ja-kotimyyntia-koskevat-valitusmaarat-nousivat-vuonna-2017/>. 26.1.2018. Luettu 23.8.2020.

10. Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta. 2005. 29/21.1.2005.
11. Korvenoja, Rasmus. 2020. Kuluttajariitalautakunta, Esittelijä, Helsinki. Sähköpostikeskustelu 22.4.2020.
12. Kuluttajariitalautakunnan laatimat suositukset. 2000–2019. Helsinki: kuluttajariitalautakunta.
13. Kuluttajansuojalaki. 2001HE 89/2001.
14. Yle Uutiset, ”Kumpi vaikuttaa auton hintaan enemmän, vuosimalli vai ajokilometrit? Lue tästä milloin auto kannattaa ostaa ja milloin myydä.” 13.1.2018. <www.yle.fi/uutiset/3-10020613>. Luettu 16.7.2020.
15. Yhä vanhemmat autot käyvät kaupaksi, merkkiliikkeet myyvät jopa 8 vuotta vanhoja vaihtoautoja. Verkkoaineisto. MTV Uutiset <www.mtvuutiset.fi/artikkeli/yha-vanhemmat-autot-kayvat-kaupaksi-merkkiliikkeet-myyvat-jopa-8-vuotta-vanhoja-vaihtoautoja/6606432#gs.o03mbe>. 5.10.2017. Luettu 8.9.2020.
16. Kauppalaki. 1987. 27.3.1987/355.
17. Koukonen, Eetu. 2020. Jälkimarkkinointivastaava, Kamux Suomi Oy, Hämeenlinna. Sähköpostikeskustelu 2.11.2020.

Moottoriajoneuvojen kauppaa- ja korjausvalitukset 2000–2019

MOOTTORIAJONEUVOJEN KAUPPA- JA KORJAUSVALITUKSET
KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNASSA VUOSINA 2000 -2014

MOOTTORIAJONEUVOJEN KAUPPAA KOSKEVAT VALITUKSET (IV JAOSTO)

Vuosi

	S	A	KA	UA	SJ	SY
2000	293	211	156	55	-	-
2001	331	262	189	73	-	-
2002	517	404	286	118	-	-
2003	631	528	322	206	-	-
2004	585	457	335	122	-	-
2005	560	447	334	113	-	-
2006	664	508	381	127	-	-
2007	667	529	411	118	294	60
2008	645	485	360	125	421	79
2009	607	473	379	94	445	59
2010	628	483	406	77	463	94
2011	697	554	473	81	354	294
2012	696	582	506	76	392	111
2013	664	553	476	77	330	150
2014	814	695	612	83	363	198
2015	857	720	640	80	385	228
2016	1 169					
2017	979					
2018	1 068					
2019	1 168					

LYHENTEIDEN SELITYKSET

S = jaostolle saapuneet valitukset yhteensä

A = autojen määrä jaostolle saapuneista valituksista

KA = käytettynä ostettujen autojen osuus valituksista

UA = uutena ostettujen autojen osuus valituksista

SJ = jaostossa kyseisen vuoden aikana päätetyt (sisältää muutkin IV jaoston jutut kuin autot)

SY = yksinkertaisessa menettelyssä kyseisen vuoden aikana päätetyt (sis. muutkin kuin autot)

MOOTTORIAJONEUVOJEN KORJAUSTA KOSKEVAT VALITUKSET (V JAOSTO)

Vuosi SY	S	SJ
2001 31	172	66
2002 58	220	157
2003 74	247	151
2004 48	237	90
2005 56	252	115
2006 83	247	174
2007 26	240	115
2008 37	260	120

2009	214	101
56		
2010	257	144
59		
2011	281	129
119		
2012	403	39
	91	
2013	515	104
120		
2014	483	66
81		
2015	469	188
283		
2016	411	
2017	423	
2018	498	
2019	605	

Huom! Vuoden 2013 huomattavasti korkeampi valitusmäärä johtuu siitä, että jaostolle tuli 122 auton hinta-arviopalveluun liittyvää valitusta ja 165 yksityiseen pysäköinninvalvontaa liittyvää valitusta. Pysäköintiasiat siirrettiin V jaostolle 2012, mikä näkyikin jo piikkinä kyseisen vuoden tilastossa. Hinta-

arviopalveluvalitukset taas oli vuonna 2013 ilmestynyt, kokonaan uusia valitusryhmä.

Vuonna 2014 jaostolle tuli hyödyketunnuksen ”Muu autopalvelu” alle kirjattuja auton hinta-arviointipalveluun ja yksityiseen pysäköinninvalvontaan liittyviä valituksia 181 kappaletta.