

Pikaluottoyrityksien toiminnan säätely ja siihen kohdistuvat ongelmat

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Heidi Tolonen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön lähtökohtana on ollut tutkia pikaluottojen lainsäädäntöä, joka pohjautuu uudistettuun kuluttajansuojalakiin ja luotonantajien rekisteröintiin. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tutkia ja koota tietoa siitä, kuinka pikaluottoyritykset ovat saaneet paljon kritiikkiä herättäneet toimintatapansa vastaamaan kuluttajansuojaa. Tutkimuksen apuna käytettiin pikaluottoyritysten kotisivuja, joista tutkittiin sopimusehtoja vertailemalla niitä lain vaatimuksiin. Näin saatiin realistista tietoa siitä, kuinka hyvin kuluttajat saavat tietoa luoton ehdoista ennen luottosopimuksen tekemistä. Tämän lisäksi tutkimuksessa kerättiin tietoa teemahaastatteluiden avulla. Haastateltavina olivat Lahden toimipisteen johtava kuluttajaoikeusneuvoja ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastaja.

Tutkimuksen tärkeimmät ongelmat liittyivät siihen, noudatetaanko toiminnassa yhtenäisiä toimintatapoja hyvän luotonantotavan puitteissa sekä ovatko luottojen markkinointitoimet harhaanjohtavia.

Tutkimustulosten mukaan haastateltavat kokevat, että toiminnan rajoituksia noudatetaan pääsääntöisesti hyvin. Heidän mukaansa kuitenkin erityisesti mainonnassa esiintyy aika ajoin kuluttajan harhaanjohtamista ja puutteellisuutta. Ahkera mainonta korostaa luotonsaannin helppoutta, joka sinällään ei anna kuluttajalle tarpeeksi tietoa luoton riskeistä. Tuloksista ilmeni myös, että pikavippien kanssa ongelmiin ajautuvat kuluttajat noudattavat pääsääntöisesti tiettyä asiakastyyppeä, joilla on helpompi kynnys ottaa lainarahaa. Tällöin sopimisehtojen laiminlyöminen ja mahdolliset velkaantuneisuusongelmat eivät riko lain asettamia vaatimuksia, vaan johtuvat kuluttajan omasta käyttäytymisestä. Vain murto-osa yrityksistä toimii kuluttajansuojalain vastaisesti esimerkiksi käyttämällä harhaanjohtavaa mainontaa. Kuluttaja ei tällöin pysty saamaan tarvittavia tietoja luoton hankintapäätöstä tehtäessä.

Haastattelutuloksien mukaan uusilla lakimuutoksilla on saatu identiteettivarkaudet, tietoturvaongelmat ja sopimusrikkomuksen seuraamukset parempaan hallintaan. Sen sijaan kuluttajasta lähtöisin olevat ongelmat, kuten hallitsematon pikaluotonotto tai epävakaa taloudenhoito tulevat näkymään pikaluottojen ongelmissa jatkossakin.

Avainsanat: Kuluttajaluotto, pikaluotot, lainat, kuluttajansuojalaki

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme of Business Studies

TOLONEN HEIDI:

Instant-credit Company's legislation and
the problems of the business

Bachelor's Thesis in Financial Management, 68 pages, 2 appendices

Autumn 2011

ABSTRACT

The starting points of this thesis were to examine the consumer credit legislation which is based on the new Consumer Protection Law and the registration of lenders. The purpose of this study was to determine how fast the credit business practices have been changed into accordance and coincides with the consumer protection policy. The study used credit companies' websites which showed how well consumers are informed of the contract terms before the credit agreement is concluded. A qualitative survey was conducted by an interview study. Interviews were made to the Customer Adviser and Regional State Administration Inspector.

The problems of the study were related to the instant-credit business practices and advertising, whether they comply with consumer protection.

The result showed that activity restrictions were mostly followed. According to the interviewees there was defectiveness in advertising. The advertising emphasized easy availability of credit and the consumer did not always have enough information about credit risks. This study found that customers who had problems with their credit were a certain type of customer. A consumer with an unsteady economy often caused credit problems him/herself. Only a small fraction of companies operate in violation of consumer protection. In this case credit registry access is difficult.

Legal changes have reduced identity theft, data protection problems and breach of contract penalties. However, payment problems and indebtedness will continue to occur.

Key words: consumer credit, instant-credit, loans, Consumer Protection Law

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaus	6
1.2	Tutkimuksen aineisto ja työn rakenne	6
1.3	Tutkimusmenetelmät	7
2	PERUSTIETOA KULUTTAJALUOTOISTA	8
2.1	Kulutusluottojen ryhmittely	11
2.2	Kuluttajaluottojen tausta	12
2.3	Luottolaitos- vai kuluttajaviranomaisvalvonta	13
2.4	Tilanne ennen lakiuudistusta	16
2.5	Lakimuutoksien tavoitteet	17
3	VOIMASSA OLEVAN KULUTTAJALUOTTOJA KOSKEVAN LAINSÄÄDÄNNÖN SISÄLTÖ	19
3.1	Luoton kustannukset ja todellinen vuosikorko	20
3.2	Luotonantajan tiedonantovelvollisuudet ja vastuullinen luotonanto	21
3.3	Luottosopimuksen sisältö ja muut siihen liittyvät ehdot	24
3.4	Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä	26
3.5	Henkilöluottotietojen käsittely	27
3.6	Perintä	28
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	32
5	TUTKIMUSTULOKSET	37
5.1	Pikaluottoyritykset ja niiden toimintaperiaatteet	37
5.1.1	Luoton hakeminen ja myöntäminen	38
5.1.2	Lainaehdot ja asiakkaan informointi	40
5.1.3	Luoton kustannukset ja todellinen vuosikorko	41
5.1.4	Tiedonantovelvoitteet ja hyvä luotonantotapa	43
5.1.5	Markkinointi	45
5.1.6	Varojen luovuttaminen, luoton takaisinmaksu ja peruuttaminen	47
5.1.7	Maksun viivästyminen ja perintä	49
5.2	Haastattelun tulokset	50
5.2.1	Viranomaistehtävien sisältö ja rekisteröinnin vaikutukset	51
5.2.2	Pikaluotoissa esiintyvät ongelmat	52

5.2.3	Markkinointi	55
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	57
	LIITTEET	69

LYHENTEET

AVI	= Etelä-Suomen aluehallintovirasto
EY direktiivi	= Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi
FKL	= Finanssialan keskusliitto
HE	= Hallituksen esitys
KSL	= Kuluttajansuojalaki
KTM	= Kauppa- ja teollisuusministeriö
TEM	= Työ- ja elinkeinoministeriö
LVTS	=Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista
OM	= Oikeusministeriö

1 JOHDANTO

Kuluttajaluottoja ja erityisesti pikaluottoja myöntävät yritykset ovat saaneet paljon kritiikkiä toimintatavoistaan viime vuosien aikana. Velkaantuneisuus ja maksuhäiriöt varsinkin nuorten ja pienituloisten keskuudessa sai hallituksen miettimään kuluttajaluottoihin liittyvän lainsäädännön päivittämistä. Lakimuutoksilla pyrittiin puuttumaan erityisesti pikaluottoihin kohdistuviin ongelmiin. Erityistä huolta on aiheuttanut luoton maksaminen kuluttajalle yöaikaan sekä luoton saanti ilman vahvaa henkilöllisyyden tunnistamista. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että esimerkiksi varastetulla puhelimella voitiin tehdä jopa tuhansien eurojen lasku puhelimen oikean omistajan taakaksi. Kuluttajan kannalta myös sopimusehdot olivat paikoin kohtuuttomia, koska lainsäädännössä ei ole ollut yksityiskohtaisia säädöksiä pikaluottotoiminnalle. (Brax 2011.)

Pikaluoton saaminen ja sopimuksen tekeminen on ollut kuluttajalle helppoa ja nopeaa, joka on puolestaan edesauttanut esimerkiksi jo valmiiksi maksuvaikeuksissa olevaa henkilöä ottamaan lisää lainaa edellisten saatavien maksamiseen. Sopimusehtojen puutteellisuuden vuoksi ei lainanhakija ole välttämättä tiedostanut luoton todellisia kustannuksia ja mitä seurauksia maksunviivästymisellä hänelle on, kun luottoa ei voidakaan maksaa eräpäivään mennessä takaisin. Lainanhakijan takaisinmaksukyvyllä ei näytä aina edes olevan merkitystä, sillä luottokelpoisuuden tarkastaminen ei kuulu monenkaan luottoyritysten toimintatapoihin. Maksut voidaan siirtää aina kolmannelle osapuolelle perintään, josta kuluttajalle koituu taas lisää kustannuksia. (Brax 2011.)

Opinnäytetyössä tullaan tarkastelemaan miten pikaluottoihin kohdistuva lainsäädännöllinen uudistuminen on vaikuttanut kuluttajien asemaan luottomarkkinoilla. Lainsäädännön uudistamisella ei kuitenkaan voida täysin poistaa kaikkia ongelmia, jotka ovat lähtöisin esimerkiksi kuluttajasta itsestään. Henkilö, joka käyttää varansa vastuuttomasti ja velkaantuu helposti, tulee kärsimään velkaantuneisuongelmista myös lakimuutoksien jälkeen.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää pikaluottoa tarjoavien yritysten toimintaa tänä päivänä, kuluttajan näkökulmasta. Tutkimuksessa on perehdytty uudistuneisiin luottotoimintaa koskeviin lakeihin ja niiden asettamiin luotonantajan velvoitteisiin sekä kuluttajan oikeuksiin. Opinnäytetyössä on selvitetty, ovatko uudet kuluttajasuojalainsäädökset tulleet käytännössä luottoyritysten toimintatapoihin mukaan vai jatkuuko epäselvä toiminta vielä nykyisinkin. Lisäksi työssä on tutkittu, millaisia ovat kuluttajan kokemat perusongelmat niin sanotussa pikavippitoiminnassa ja kuinka niihin voitaisiin vaikuttaa. Tutkimus on toteutettu tarkastelemalla luottoyritysten sopimusehtoja sekä viranomaishaastattelujen avulla. Opinnäytetyön tutkimuskenttänä toimii lainsäädäntö, jossa tutkitaan kuluttajansuojain 7 lukua, lakia eräiden luotonantajien rekisteröinnistä, henkilöluottotietoja koskevia lakeja, korkolakia ja perintälakia.

Tämän opinnäytetyön ensisijaisiksi tutkimuskysymyksiksi on määritelty:

- kuinka pikaluottoyritysten sopimusehdot ja markkinointi on saatu vastaamaan kuluttajasuojalain asettamia vaatimuksia?
- onko aikaisempaan toimintaan tullut selviä eroja?

Tutkimuksessa on kuitenkin huomioitava, että lainsäädäntö on vielä uusi ja elämme niin sanotusti siirtymäaikaa, jonka vuoksi halutut tavoitteet voivat näkyä vasta myöhemmin tulevaisuudessa.

1.2 Tutkimuksen aineisto ja työn rakenne

Pikaluottorahoitusta on tutkittu viime vuosien aikana paljon, varsinkin luottoihin kohdistuvien velkaantuneisuusongelmien ja korkeiden korkokustannusten osalta. Pikaluottojen osalta aikaisemmat opinnäytetyöt ovat koskeneet lähinnä velkaantuneisuutta sekä maksuvaikeuksia nuorten keskuudessa. Tuoreimmat opinnäytetyöt ovat keväältä 2009: Kajaanin Ammattikorkeakoulu Anne Ilkko – Nuorten maksuhäiriöt ja niiden seuraamukset sekä ratkaisukeinot Kajaanissa sekä Laurea Am-

mattikorkeakoulu Katariina Nyqvist – Kulutusluotot ja lainat nuorten keskuudessa.

Tämän tutkimuksen teoreettisena aineistona on käytetty aikaisempia tutkimuksia kulutusluotoista, nykyisistä kuluttajasuojalain alaisista kuluttajaluotoista. Tutkimuksia ovat tehneet esimerkiksi Taloustutkimus Oy kuluttajaviraston toimesta vuonna 2007, Kauppa- ja Teollisuusministeriö – Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä ja muita kulutusluottoja vuonna 2006 sekä Finanssialan keskusliitto – Kulutusluottoselvitykset vuonna 2010. Opinnäytetyössä on hyödynnetty myös Suomen lainsäädäntöä, oikeusministeriön julkaisuja sekä hallituksen esityksiä (64/2009 ja 24/2010) kuluttajasuojalain muuttamisesta, eräiden luotonantajien rekisteröinnistä ja eräksi niihin liittyvistä laeiksi. Tämän lisäksi opinnäytetyön teoriaosuudessa on hyödynnetty kuluttajaluotoista kirjoitettua kirjallisuutta ja lehtiartikkeleita.

Tutkimuksen teoriaosuudessa perehdytään aluksi yleisesti kuluttajaluottoihin. Luvun tarkoituksena on kertoa kuluttajaluottoihin liittyvistä käsitteistä, pikaluottojen keskeisistä ongelmista ennen lakiuudistusta sekä esitellä kuluttajaviranomaisvalvonta, lakimuutoksien taustat ja tavoitteet. Teorian pääasiallinen sisältö liittyy kuitenkin kuluttajasuojalain 7 luvun muutoksiin ja muihin kulutusluottoja säätelevien lakien pääkohtien ymmärtämiseen. Näistä tullaan kertomaan opinnäytetyön 3 luvussa. Teoriaosuuden lopussa on huomioitu pikaluottojen takaisinmaksun kannalta tärkeä aihe, perintä. Perintään johtavien pikaluottojen osuus on kasvanut viime vuosina huomattavasti ja näin ollen pikaluotoista on tullut yksi velkaantumisongelmien aiheuttaja. Pikaluottojen osalta perintätavat ovat usein myös kuluttajaviraston mukaan kyseenalaisia. (Kuluttajavirasto 2011b, 9.)

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön empiriaosuudessa esitellään ensin tutkimuksen toteutus ja luotettavuuden arviointi, jonka jälkeen tullaan tarkastelemaan pikaluottoa tarjoavien yritysten sopimusehtoja ja mainontaa. Tiedot kerättiin keväällä 2011 yritysten kotisivuilta, koska luottoyritykset eivät vastanneet haastattelua koskeviin yhteyden-

ottopyyntöihin. Yrityksien kotisivujen tutkimisella pyrittiin kartoittamaan niiden nykyisen toiminnan taso sekä lainsäädännön huomioiminen luottoa myönnettäessä, että luottosopimuksen aikana. Mainonnan tutkimisessa käytettiin lisäksi apuna kadunvarsi- ja televisiomainontaa. Tämän jälkeen haastattelutulokset -luvussa tullaan purkamaan viranomaisilta saatuja haastattelutuloksia.

Opinnäytetyön tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja tutkimustyyppinä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltaviksi valittiin kaksi viranomaista; Lahden toimipisteen johtava kuluttajaoikeusneuvoja ja Hämeenlinnassa toimiva Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastaja. Hämeenlinnan maistraatin johtavan kuluttajaoikeusneuvojan haastattelu tapahtui Lahden toimipisteessä henkilökohtaisena haastatteluna ja aluehallintoviraston ylitarkastajaa haastateltiin puhelimitse. Viranomaiset valittiin haastatteluun heidän työnsä puolesta, johon kuuluu yhtenä osa-alueena pikaluottotoiminnan ongelmien selvittäminen. Haastateltaville lähetettiin ennakkoon sähköpostilla aihealue, jonka avulla oli mahdollista tutustua etukäteen tulevaan haastatteluun.

2 PERUSTIETOA KULUTTAJALUOTOISTA

Kuluttajaluottojen merkittävin sääntely on tällä hetkellä kuluttajansuojalain (38/1978) säännöksissä. Kuluttajansuojalain kulutusluotoista puhutaan nykyisin nimellä kuluttajaluotto. Kuluttajansuojalain 7 luvun 1 pykälän mukaan, kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja (luotonantaja) sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä. Säädestä sovelletaan sopimukseen, joissa tavara, rahoituspalvelu tai muu tili luovutetaan kuluttajan hallintaan ja kuluttaja maksaa sopimuksessa sovitun tuotteen tai palvelun sopimuskauden kuluessa siihen rinnastettavien sopimusehdoin takaisin luotonantajalle. Soveltamisalana voidaan siis pitää kaikkia luottoja, jotka kuluttaja joutuu maksamaan luotonantajalle takaisin tiettyä korvausta vastaan. Kuluttajaluottojen ulkopuolelle rajataan kuitenkin panttilainaamatoiminta, vaikkakin kuluttaja saa sieltä varoja panttaamaansa tavaraa vastaan. (KSL 38/1978, 7 luku 1§.)

Kuluttajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalain mukaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeino toimintaa varten. (KSL 38/1978, 1 luku 4§).

Kuluttajansuojalain lisäksi luottotoimintaa sääntelee kulutusluottodirektiivi (EY direktiivi 2008/48/EY), jonka tavoitteena on mahdollistaa avoimempien ja tehokkaampien kulutusluottomarkkinoiden luominen. Kulutusluottodirektiivin sisältöä noudattavat kaikki jäsenmaiden ammatin- tai elinkeinonharjoittajat, jotka myöntävät kulutusluottoja kotitalouksille. Direktiivillä ja kuluttajansuojalaille halutaan taata sellainen kuluttajansuoja taso, jolla luottojen vapaa liikkuvuus voidaan toteuttaa luotonantajien ja kuluttajien kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Kulutusluottodirektiivi on kuitenkin paikoin suppea ja siinä esiintyy useita soveltamisala poikkeuksia. Tästä johtuen jäsenvaltioilla on oikeus muokata omaa kansallista säätelyään direktiiviä yksityiskohtaisemmaksi. (HE 24/2010, 5, 12–13, 21.)

Kansallisen säätelyn avulla kuluttajansuojalain alaiseksi voidaan lukea myös summaltaan pienet ja lyhytkestoiset luotot, joita vanha lainsäädäntö ei koskenut. Vanhan lainsäädännön säädökset eivät koskeneet esimerkiksi luottoja, joiden luottoaika oli enintään kolme kuukautta tai summaltaan alle 200 euroa. Ennen uudistusta tilanne oli kuluttajan kannalta erityisen ongelmallinen, koska pikaluotot ovat yleisesti ottaen pienimuotoisia ja lyhytkestoisia luottoja. (HE 24/2010, 9.)

Oikeusministeriö kertoi keskeisistä ongelmista vuoden 2009 työryhmämietinnön julkaisussa (2009/15), jossa käsiteltiin kulutusluottoja koskeva lainsäädännön kokonaisuudistusta.

Kuluttajansuojalain (kulutusluotot) kaikki säännökset eivät koske tai ei päde

- luottoihin, joiden luottoaika on enintään kolme kuukautta
- alle 200 euron suuruisiin luottoihin.

Kyseisten luottojen kohdalla ei sovelleta säännöksiä

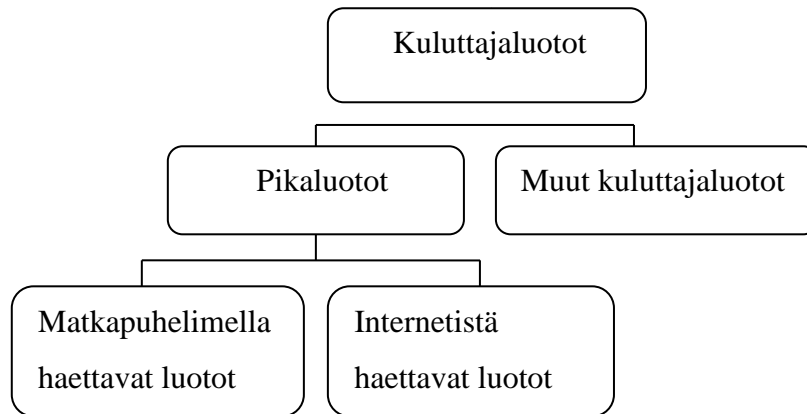
- todellisen vuosikoron ilmoittamisesta markkinoinnissa
- ennen luottosopimuksen tekemistä annettavista tiedoista
- luottosopimuksen sisällöstä tai muodosta
- kuluttajan oikeudesta maksaa luotto ennen sen erääntymistä.

(OM, Työryhmämietintö 2009/15, 21.)

Kuten jo aikaisemmin tuli ilmi, kuluttajaluotolla tarkoitetaan tyypillisesti lyhytkestoista ja pienimuotoista lainaa, jolla ostetaan kulutushyödykkeitä tai palveluita. Kuluttajaluottoja myöntäviä yrityksiä on rahoitusmarkkinoilla lukuisia ja niiden määrän oletetaan kasvavan edelleen. Myös pikaluottoa tarjoavien yritysten määrä on kasvanut pikaluottomarkkinoiden kehittyessä. Pankkien lisäksi luottoa tarjoavat myös muut rahoitusyhtiöt, luottokorttiyhtiöt, yksittäiset kauppaliikkeet, matkanjärjestäjät ja postimyyntiyritykset. Luottoyritysten tarjoamissa luotoissa maksuehdot ja koron määrät vaihtelevat oleellisesti. Erityisesti huomioitavaa on, että luotossa kuluttaja maksaa takaisin yleensä suuremman summan mitä alun perin on ottanut. (FKL 2010b, 2; Kuluttajavirasto 2011a.)

Kuluttajaluotot voidaan jakaa luottotavan mukaan joko jatkuviin tai kertaluottoihin ja niiden myöntäjinä voivat toimia erilaiset rahoitusyhtiöt. Kummassakin luottoryhmässä on omat maksuehtonsa ja koron määrä voi vaihdella oleellisesti. Luottotapojen ryhmittelystä tullaan kertomaan tarkemmin seuraavassa luvussa 2.1. Yleensä kuluttajaluoton saaminen edellyttää puhtaita luottotietoja, täysi-ikäisyyttä ja säännöllisiä ansioita. (Muttilainen 1991, 37.)

Kuviossa 1. on ryhmitelty pikaluottojen suhde kuluttajaluottoihin sekä niiden hakemisen periaatteet, jotka koostuvat tekstiviestin ja Internetin (etäviestimien) avulla lähetetyistä lainahakemuksista. Muissa kuluttajaluotoissa lainan hakeminen perustuu toisenlaiseen käytäntöön.



Kuvio 1. Tutkimuksen käsitteistön ryhmittelyä (Valkama & Muttilainen 2008, 2.)

2.1 Kulutusluottojen ryhmittely

Tililuotto on yksi kuluttajaluotoista. Nimensä mukaisesti luotto myönnetään yleensä kuluttajan tilille ja se oikeuttaa käyttämään sopimuksen mukaisen summan esimerkiksi luottokortin muodossa. Tililuottoon liittyvät korkokustannukset syntyvät sen käytön mukaan ja luoton takaisinmaksu tapahtuu sopimuksen mukaan joko kertasuorituksena tai kuukausierissä. Tyypillistä luottokortilla tapahtuvaan luotonantoon on myös korkokustannusten lisäksi tulevat vuosi- ja tilinhoitomaksut. Tililuottoa on luottokortin lisäksi nykyisin mahdollisuus saada myös ostosten tekemiseen eri yrityksissä. Käytännössä tämä tapahtuu niin, että yritys antaa kuluttajalle kortin, joka oikeuttaa sopimuksen mukaiseen luottorajaan myöntäjän liikkeessä. Kuluttajan ei tarvitse itse tehdä sopimusta rahoitusyhtiön kanssa, vaan tilin myöntävä yritys hoitaa kaikki järjestelyt. (Kuluttajavirasto 2011a.)

Tililuotosta käytetään nykyisin nimitystä jatkuva kulutusluotto, koska luottovarot ovat luotonottajan jatkuvasti käytettävissä ennalta sovittuun rajaan asti ilman luotonantajan erillistä päätöstä. Jatkuva luotto rinnastetaan kuluttajasuojalain 7 luvun alaiseksi kuluttajaluotoksi. (FKL 2010a, 2.)

Kertaluotto on kuluttajaluottoa, joka tulee maksaa takaisin yhdessä erässä kustannuksineen. Tällöin luotonottajalla on mahdollisuus arvioida luoton kokonaiskustannukset jo luotonosto hetkellä. Kuten jatkuva kuluttajaluotto myös kertaluotto

voi olla sidoksissa tavarantoon, mutta yleisimmin se on rahoituslaitoksen tai muun luottolaitoksen myöntämä pienlaina kuluttajalle. Tavarantoon sidoksissa olevasta kertaluotosta käytetään nimitystä osamaksu. (Kuluttajavirasto 2011a.)

Pikaluotot rinnastetaan myös kertaluottoihin, koska ne maksetaan takaisin yleensä yhdessä erässä. Pikaluotoissa lainasumma ja laina-aika ovat suhteellisen lyhyet ja niiden hakeminen on mahdollista useilta eri rahoitusyhtiöiltä. Niiden myöntäminen on myös paljon yksinkertaisempaa, koska niihin ei useinkaan vaadita vakuutusta. Kun vakuuksia ei ole, laina-aika on lyhyt ja summat pieniä, voi todellinen vuosikorko nousta jopa tuhansiin prosentteihin. (Newsletter 2009.)

Pikaluotot ovat tavallisimmin alle kolmen kuukauden pituisia lainoja, joita myönnetään kännykän välityksellä tai sähköisesti täytettävällä lomakkeella. Pikaluotoissa laina-ajat vaihtelevat yleensä viikosta pariin kuukauteen ja lainattava määrä on tavallisimmin 100 - 200 euroa, joka maksetaan takaisin yleisimmin kertasuorituksena. Lisäksi lainoilla ei ole yleensä varsinaista nimelliskorkoa, vaan lainan kustannukset syntyvät muista kuluista, kuten toimitus- ja käsittelykuluista sekä palvelu- ja tekstiviestimaksuista. Kuluttajaluottosuhteen johdosta kuluttajan maksettaviksi tulevien kulujen yhteismäärää sanotaan luottokustannuksiksi. Kaikkien näiden kustannusten yhteismäärä voi olla todella korkea verrattuna lainasummaan. (FKL 2010b, 3.)

2.2 Kuluttajaluottojen tausta

Kansalaisilla on aina ollut tarvetta lainarahaan, jotta tarvittavia hankintoja on pystytty suorittamaan. Tämän vuoksi myös Suomen luottomarkkinat ovat olleet toiminnassa jo yli 60 vuotta ja niiden pääasiallinen myöntäjä on ollut pankkitoimi. Luottomarkkinoiden vapautuminen 1980-luvulla antoi mahdollisuuden myös muille rahoitusyrityksille astua mukaan Suomen luottojärjestelmään. Näin pystyttiin vastaamaan kuluttajien kovaan lainakysyntään, esimerkiksi tarjoamalla tili- luottoa. Erilaiset postimyynti- ja tililuotot yleistyivät nopeasti, kun markkinoiden vapautuminen tarjosi mahdollisuuden helppoon lainanantoon.

Vielä 1980-luvun alussa lähes 90 prosenttia kulutusluottokannasta oli pankkien myöntämiä, kun taas vuonna 2000 pankit myönsivät vain vähän yli 50 prosenttia kulutusluotoista. (Mutttilainen 2002, 12, 92–93, 125.)

Luottojärjestelmään tulevien uusien luotonantotapojen ja luotonantajien johdosta luottotoiminta on kehittynyt. Tämä puolestaan on antanut kuluttajille suuret mahdollisuudet valita millaista ja millaisin ehdoin saatavaa luottoa hänen on mahdollisuus nostaa. Siinä missä ennen kuluttaja joutui menemään pankin konttoriin rahan nostamiseksi, on lainan nostaminen tullut mahdolliseksi internetin ja matkapuhelimen välityksellä. Tämä on mahdollistanut lainan hakemisen myös ulkomailla toimivista luottoyrittäjistä. (HE 24/2010, 5.)

Niin sanottujen pikaluottojen tai paremminkin pikavippien varsinainen vallankumous alkoi näkyä aktiivisesti Suomessa vuonna 2005, jolloin rahoituksen hankkiminen tuli mahdolliseksi sähköisesti lähetettävän lomakkeen tai matkapuhelimen avulla. Tällöin lainanhakemiseen ei enää vaadittu luoton tarjoajan toimitiloissa asiointia, vaan hakeminen tapahtui pelkästään etäviestimien avulla. Lisäksi poikkeuksena aikaisempiin rahoitusyrityksiin verrattuna oli, että pikalainayrityksen pystyi perustamaan kuka tahansa, ilman luottotoiminnan vaatimaa ammattitaitoa tai -tuntemusta. (Kuluttajatutkimuskeskus 2006, 2.)

Kuluttajaluottoihin rinnastettavat pikaluotot ovat kuitenkin vielä suhteellisen uusi ilmiö Suomessa. Suomen Pankkiyhdistyksen teettämän tutkimuksen mukaan, vielä vuonna 2006 pelkästään pikaluottoa tarjoavat yritykset rinnastettiin ”jokin muu luotto”-kategoriaan eikä luottolaitostoiminnan alaiseksi kuten pankkien tarjoamat pienlainat. (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 9.)

2.3 Luottolaitos- vai kuluttajaviranomaisvalvonta

Luottolaitostoiminnalla tarkoitetaan luottotoiminnasta säädetyn lain (121/2007) 4 pykälän mukaan sellaista liiketoimintaa, jossa yleisöltä vastaanotetaan takaisin maksettavia varoja, tarjotaan omaan lukuun luottoja tai muuta rahoitusta, taikka lasketaan liikkeelle sähköistä rahaa. Luottolaitoksella taas lain mukaan tarkoite-

taan yritystä, jolla on lain mukainen toimilupa. Tällaisia yrityksiä ovat esimerkiksi talletuspankit, luottoyhteisöt ja sähkörahayhteisöt. Vaikka pikalainayritykset tarjoavat rahoitusta yksityisille henkilöille, eivät ne lainsäädännön mukaan kuulu luottotoimintalain alaiseksi. Tämä johtuu siitä, että yritykset eivät rahoita toimintaansa yleisöltä takaisin maksettavilla varoilla. Näin ollen Finanssivalvonta ei ole velvollinen valvomaan pikaluottoyrityksiä. Luottolaitostoiminnasta annetun lain ulkopuolelle jäävien pikaluottoyritysten valvontaan on kuitenkin pyritty puuttumaan, säätämällä laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä.

(Laki luottolaitostoiminnasta (121/2007), 4§, 8§; Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä (747/2010), 1§.)

Pikaluottojen yleistymisen ja luottoa tarjoavien yritysten lisääntymisen vuoksi on nimenomaan pienluottoja myöntäville yrityksille perustettu oma pienlainayhdistys, jonka tavoitteena on kehittää hyvää luotonantotapaa. Yhdistyksen perustamisella vuonna 2007 yritykset aloittivat niin sanotun itsesääntelyn, jolla pyrittiin lisäämään vastuullista luotonantoa. Yhdistykseen liittyminen ei ole lainsäädännössä säädettyä, vaan se on vapaaehtoista yhdistystoimintaa. Yhdistyksen toimintaperiaatteina on tuoda tietoa pienlainatoiminnasta, lisätä alan yleistä arvostusta ja oikaista pienlainoihin rinnastettuja asiavirheitä sidosryhmien välillä. Itsesääntelyn osalta yritys määrittelee omat eettiset säännöksensä, jotka pohjautuvat tämän päivän lainsäädäntöön. (Pienlainayhdistys 2011.)

Pikaluottoyritysten valvovana viranomaisena toimii Etelä-Suomen aluehallintovirasto, jonka tehtäviin kuuluu valvoa yritysten rekisteröintiä ja luottojen markkinointia. Rekisteröinnin avulla (laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 747/2010) pyritään osaltaan helpottamaan kuluttajaviraston, aluehallintoviraston ja muiden kulutusluottojen valvontaa suorittavien viranomaisten valvontatyötä. (OM 2009, 47.)

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viranomaistehtäviin kuuluvat luotonantajarekisterin pitäminen ja siitä annetun lain noudattamisen tarkkailu. Annetun lain mukaan kuluttajaluottoja saa tarjota vain rekisteriin ilmoittautunut elinkeinoharjoittaja, jolla on tarvittavat tiedot luottotoiminnasta sekä asianmukainen ammattitaito. Aluehallintoviranomaisen tehtävät koskevat myös kuluttajaluottojen markkinoin-

nin valvontaa yhdessä kuluttajaviraston kanssa. Valvonnan tarkoituksena on seurata, että luottojen markkinointi tapahtuu lainsäädännön mukaisesti. Luotontarjoajan on ilmoitettava markkinoinnin yhteydessä kuluttajalle riittävät tiedot luotosta, jotta kuluttajan on mahdollisuus arvioida, onko luoton nostaminen taloudellisesti kannattavaa hänen kohdallaan. (AVI 2011.)

Kuluttajan oikeuksia turvaa erityisesti kuluttajavirasto, joka hoitaa kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien valvomisen. Kuluttajaviraston tehtävistä säädetään erikseen kuluttajavirastolaissa. Lain mukaan kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajan kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan yleisimmän olettaa esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa. Kuluttajat ovat viime vuosina kokeneet useita epäkohtia pikaluottotoiminnassa, joten se kuuluu yhtenä osa-alueena kuluttajaviraston toimenkuvaan. (Laki kuluttajavirastosta 1058/1998, 1§.)

Seuraavassa taulukossa 1. on havainnollistettu luottolaitostoiminnan eroja kuluttajaluottotoimintaan.

	Luottolaitostoiminta	Kuluttajaluottotoiminta
Toiminnan alaisena	Pankit, rahayhteisöt	Kuluttajaluottoja myöntävät elinkeinoharjoittajat
Valvova viranomainen	Finanssivalvonta	Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Kuluttajavirasto
Noudatettava lainsäädäntö	Laki luottolaitostoiminnasta, eripankkilainsäädökset, valtion rahoitustoimintaa koskevat lait	Kuluttajansuojalaki, laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä, muut kuluttajaluottoja koskevat lait
Itsesääntely	Finanssialan keskusliitto	Suomen pienlainayhdistys

Taulukko 1. Luottolaitostoiminnan suhde kuluttajaluottotoimintaan

2.4 Tilanne ennen lakiuudistusta

Kuten jo aikaisemmin tuli ilmi, kuluttajat ovat viime vuosina ottaneet lainaa enemmän kuin koskaan ennen. Tähän ovat vaikuttaneet luottovaihtoehtojen monipuolistuminen sekä luotontarjoajien lisääntyminen. Helppo luotonotto, mihin vuorokauden aikaan tahansa, on puolestaan lisännyt kuluttajien maksuhäiriömerkintöjä ja velkaantuneisuutta. Myös väärinkäyttötapaukset ovat olleet mahdollisia, koska lainanhakijalta ei ole vaadittu luotettavaa henkilöllisyyden tunnistamista. Varsinkin pikaluottojen markkinointi on osoittautunut kuluttajille harhaanjohtavaksi, koska mainonnasta ei ole käynyt ilmi luoton todelliset kustannukset. Tällöin kuluttaja ei ole voinut riittävästi vertailla luottoja ennen luottopäätöksen tekemistä. Suurimpana ongelmana on voitu kuitenkin pitää lainsäädännön puutteellisuutta, mikä koskee kuluttajaluottoja ja erityisesti summaltaan pieniä ja lyhytkestoisia luottoja. Lainsäädännössä ei ole ollut tarpeeksi yksityiskohtaisia säädöksiä luotto toiminnalle. (OM 2011.)

Eri ministeriöt ja virastot ovat selvittäneet pikaluottoihin liittyviä ongelmia vuodesta 2005 lähtien, jolloin pikaluottomarkkinat nousivat Suomessa kovaan kasvuun. Alkuvuosina kuluttajaviranomaisten ohjeistus ja valvonta keskittyivät lähinnä puutteellisiin sopimusehtoihin ja luottojen todellisten kustannusten ilmoittamiseen markkinoinnin yhteydessä. Tällöin kuluttajaviranomaiset julkaisivat useita tiedotteita epäselvistä pikaluottomarkkinoista, joissa kehoitettiin kuluttajia harkinnanvaraiseen luotonottoon. Luoton myöntäviä tahoja taas muistutettiin vastuullisesta luotonantotavasta. Tekstiviestillä haettavissa pikalainoissa pyydettiin noudattamaan voimassaolevia lakeja, vaikka luottoja ei suoranaisesti voitukaan liittää lainsäädännön alaiseksi niiden pienuuden ja lyhytkestoisuuden vuoksi. (Valkama & Muttilainen 2008, 25-26.)

Vuoden 2006 aikana Kauppa- ja teollisuusministeriö julkaisi huolensa velkaantumisasteen lisääntymisestä ja luottoyritysten valvonnan puutteista, jolloin toteutettiin tutkimus suomalaisten 18-29-vuotiaiden nuorten pikalainojen ja kulutusluottojen käytöstä. Tutkimuksella pyrittiin kartoittamaan nuorten lisääntyntä lainanottoa ja maksuhäiriömerkintöjä. Samana vuonna myös eduskunnan täysistunnossa käsiteltiin asiaa ensimmäistä kertaa. Ongelmalliseksi koettiin erityisesti luottojen

markkinointiin, luottoa hakevien henkilöiden identiteettiin ja tunnistukseen liittyvät epäkohdat. Tunnistusongelmia todettiin erityisesti niissä tilanteissa, joissa alaikäiset ovat käyttäneet luoton hakemisessa vanhempiensa henkilötietoja tai luottoja on otettu toisen henkilöllisyyden nimissä.

(Valkama & Muttilainen 2008, 27-28.)

Valvonnan tehostamiseksi ja väärinkäyttömahdollisuuksien ehkäisemiseksi vaadittiin Valtionneuvostolta toimenpiteitä lokakuussa 2006, jolloin hallitukselta edellytettiin jopa lainsäädännöllisiä toimia pikaluottotoiminnan hallintaan saamiseksi. Pikaluottoyritykset tulisi velvoittaa rekisteröitymään, luottosopimukset tulisi tehdä aina kirjallisesti ja luoton kokonaiskustannuksien suhteen tulisi huolehtia, että ne eivät ole kuluttajalle kohtuuttomia. (Valkama & Muttilainen 2008, 27.)

Pikaluottoja koskevan lainsäädännön valmistelu aloitettiin syksyllä 2007 oikeusministeriössä, jolloin tavoitteeksi asetettiin lainsäädäntötarpeiden selvittäminen koskien lainan hakijan luotettavaa tunnistamista, todellisen vuosikoron ilmoittamista mainonnan yhteydessä sekä luoton myöntämisen ajankohdan rajaamista. Kulutusluotto säädöksen uudistaminen tuli myös teknisesti aiheelliseksi, koska lakia ei ole muutettu oleellisesti vuoden 1986 jälkeen, vaikka rahoitusmarkkinat ovat kehittyneet 30 vuoden aikana radikaalisti.

(OM, Asettamispäätös 2/41/2007; HE 24/2010, 12.)

2.5 Lakimuutoksien tavoitteet

Kulutusluottoja koskeva lainsäädäntö uudistettiin kahdessa vaiheessa vuoden 2010 aikana. Lakimuutoksien tarkoituksena oli korjata pikaluottoihin kohdistuneet ongelmat. Muutokset toteutettiin pääasiassa hallituksen esityksien 64/2009 ja 24/2010 mukaisina. Ensimmäinen vaihe toteutettiin helmikuussa 2010 (HE 64/2009) ja toinen vaihe (HE 24/2010) joulukuussa 2010. Kokonaisuudistus koski kuluttajasuojalain 7 lukua, jonka lisäksi muutoksia tehtiin korkolakiin (633/1982), rikoslakiin (39/1889), osamaksukaupasta (91/1966)- ja panttilainauslaitoksista annettuun lakiin (1353/1992) sekä luottotietolakiin (527/2007).

(HE 24/2010, 1; HE 64/2009, 1.)

Luottomarkkinoiden kehittymisen vuoksi Suomessa säädettiin lisäksi erillinen laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä ja eräksi niihin liittyvistä laeista (747/2010). Luotonantajien rekisteröinnistä koskeva laki velvoittaa luottoyrietykset rekisteröitymään omaan luotonantajien rekisteriin. Lakia sovelletaan erityisesti luottoyrietyksiin, jotka eivät kuulu finanssivalvonnan alaisuuteen. Tällaisia yrietyksiä ovat esimerkiksi pikaluottoyrietykset. Lain tarkoituksena on varmistaa luoton tarjoajien ammattipätevyys, tehostaa ja helpottaa luotonantajiin kohdistuvaa valvontaa sekä ehkäistä luottotoiminnan käyttämistä rikollisiin tarkoituksiin, kuten rahanpesuun. (HE 24/2010, 18.)

Lakimuutoksilla haluttiin pienentää luotonottajien velkaantuneisuutta, tiukentaa pikaluottoyrietysten velvollisuuksia ja parantaa kuluttajien oikeuksia luotonottajana. Taustalla olleet ongelmat koskivat kuitenkin pääsääntöisesti pikaluottotoimintaa ja sen yhteydessä kuluttajalle annettavia tietoja. Jotta luottoa hankittaessa kuluttajan olisi helppo vertailla eri luottoja keskenään, säädettiin todellisen vuosikoron ilmoittamisvelvollisuus koskemaan myös summaltaan pieniä ja lyhytkestoisia pikaluottoja. Näin luoton todelliset kustannukset selviävät kuluttajalle heti hankintavaiheessa. Vuosikoron ilmoittamiseen tulee käyttää EU:n direktiiviin pohjautuvaa laskentakaavaa, joka takaa luottoyrietyksille yhtenäiset toimintatavat. (HE 64/2009, 16.)

Luoton eri vaiheissa tapahtuvaa kuluttajan informoimista on pyritty lisäämään hyvää luotonantotapaa koskevan säännöksen avulla, joka velvoittaa luotonantajat toimimaan vastuullisesti. Säädökseen on määritetty, että luotonantajien tulee huomioida, että kuluttajat saavat kaikki tarvitsemansa tiedot ennen luottosopimuksen tekemistä. Vastuullisen luotonantajan tulee huomioida myös ennen luoton myöntämistä kuluttajan luottokelpoisuus. Velvoitteilla pyritään ehkäisemään maksuvaikeuksissa olevien kuluttajien lisäluoton ottamista ja siitä johtuvaa yli-velkaantumista. Erityisesti luotonantajien velvollisuus antaa kuluttajalle lisätietoja maksuviivästy mistilanteissa, tuo kuluttajalle lisäturvaa suoriutua maksuviivästy mistapauksissa. Kuluttajalla on tällöin mahdollisuus sopia luotonantajan kanssa maksujärjestelyistä ennen kuin saatava siirretään perintään. Luotonhakijan henkilöllisyyden todentamisvelvoitteen avulla voidaan olettaa olevan suotuisia vaikutuksia rikollisen toiminnan ehkäisemiseen ja turvallisuuden lisäämiseen.

Petosrikoksien ja väärinkäytöksen mahdollisuus pienenee luotettavien todennusmenetelmien käyttöönnoton johdosta. (HE 24/2010, 21–22.)

Luoton peruuttamis- tai takaisinmaksuoikeuden osalta merkityksellisenä voidaan pitää säännöksen laajenemista myös summaltaan pieniin ja lyhytaikaisiin luottoihin. Peruuttamistilanteissa perittävien korvausten määräytymistä koskevan muutoksen arvioitiin vaikuttavan sellaisten luottojen hinnoittelurakenteeseen, joista ei nykyisin peritä nimenomaisesti korkoa, vaan esimerkiksi toimitus- ja käsittelykuluja. (OM 2009, 48.)

3 VOIMASSA OLEVAN KULUTTAJALUOTTOJA KOSKEVAN LAINSÄÄDÄNNÖN SISÄLTÖ

Kuluttajansuojalain 7 luvun uudistamisella pyrittiin korjaamaan kuluttajaluottoihin liittyvät ongelmat ja kehittämään säännökset tämän päivän luottomarkkinoiden tasolle. Kuten jo aikaisemmassa luvussa tuli ilmi, säädöksissä on entistä laajemmat velvoitteet antaa kuluttajalle tietoa luotosta sekä ennen luottosopimuksen tekemistä että asiakassuhteen aikana. (HE 24/2010, 11.)

Seuraavissa alaluvuissa 3.1 - 3.3 tullaan esittelemään keskeisimmät kuluttajansuojalain 7 luvun lakimuutokset. Luvuissa käsitellään luoton kustannuksia ja todellista vuosikorkoa, luotonantajan tiedonantovelvollisuutta ja vastuullista luotonantoa sekä luottosuhteen eri vaiheita. Hyvän tavan mukainen markkinointi on sisälletty lukuun 3.3, jossa määritellään yleisesti markkinoinnissa huomioitavat perussäännökset. Aihe on luottojen kannalta tärkeä, koska kuluttajavirasto on huomannut kuluttajille suunnatussa markkinoinnissa puutteita. (Kuluttajavirasto 2010b). Lisäksi lainsäädännön alaluvussa 3.5 tullaan selventämään henkilöluotto-tietojen käsittelyä.

Lakimuutoksista kertova luku antaa teoreettisen pohjan tutkimusosioon, joka käsittelee pikaluottoyrityksien kuluttajille antamia lainaehtoja. Tämän lisäksi pikaluottotoiminnan lainsäädännön ymmärtäminen tulee helpottamaan viranomaishaastattelujen kysymysten laadintaa ja johtopäätösten tekemistä.

3.1 Luoton kustannukset ja todellinen vuosikorko

Kuluttajalle luottomäärän lisäksi tulevien kustannuksien ilmoittamista pyrittiin selkeyttämään todellisen vuosikoron ilmoittamisvaatimuksella. Tällöin luottosumman yhteydessä on ilmoitettava aina todellinen vuosikorko. Todellisella vuosikorolla tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa korkoprosenttia, joka saadaan laskemalla luottokustannukset vuosikorkona luoton määrälle lyhennykset huomioon ottaen. Luoton todellisen vuosikoron laskentaan käytetään ennalta määrättyä oikeusministeriön laskentakaavaa. Luottokustannuksiin luetaan kaikki luotonantajan tiedossa olevat, luottosuhteen johdosta kuluttajan maksettavaksi tulevat kustannukset. Näitä ovat korkokulut ja muut maksut, joihin lukeutuu luoton hakemisesta ja luottosopimuksen perustamisesta perittävät kulut ja palkkiot sekä maksuväli-
neen käytöstä perittävät ja luotonvälittäjille määräytyvät maksut.

(KSL 38/1978, 7 luku 6§.)

Yleisenä edellytyksenä kustannuksille pidetään, että kustannukset ovat olleet luotonantajan tiedossa jo sopimushetkellä. Luotonantajan tiedossa olevia kustannuksia arvioidaan sen mukaan, mitä huolelliselta luotonantajalta voidaan perustellusti edellyttää. Kansainvälisissä tapauksissa luotonantajalta ei voida kuitenkaan olettaa tiedettäväksi toisen maan kansainvälisiä tietoja, kuten veroja. Ulkopuolelle jäävät myös muut maksut, joita kuluttajalle syntyy, jos hän ei ole noudattanut luottosopimuksen ehtoja, kuten perintäkuluja. Tällöin kyseessä on sopimusrikkomus, johon kohdistuvat kulut käsitellään tapauskohtaisesti. (HE 24/2010, 28–29.)

Korkeat viivästyskorot ovat olleet ongelmana osassa perinteisiä kulutusluottoja. Pikaluotoissa kyseistä ongelmaa ei ole juuri esiintynyt, koska pikaluottoihin tyyppillisesti liittyviä käsittely- ja toimituskuluja ei voida velan erääntyessä muuttaa juoksukoroksi eikä niiden perimistä voida näin lain mukaan jatkaa viivästysaikana. Pikaluottoa tarjoavat yritykset voivat maksun myöhästyessä veloittaa vain korkolain 4§:n mukaista viivästyskorkoa. Viivästyskoron määrää keskuspankki, jonka päälle voidaan periä enintään 7 % korkoa.

(HE 64/2009, 16; Helsingin seudun kauppakamari 2011.)

Liian suuret tai kuluttajalle kohtuuttomat korkokustannukset voivat viitata jossain tapauksissa kiskontaan, koska tällöin korkokustannus on epäsuhteessa annettavaan suoritukseen. Suorituksessa tulee ottaa huomioon luoton määrä, luottoaika, sopimusehdot, luottoon liittyvä riski ja luoton tavanomaiset kustannukset. Rikoslain kiskonta -nimikkeen alaiseksi toiminnaksi ei kuitenkaan useimpia pikaluottoja voida rinnastaa, vaikka todellinen vuosikorko nousisi useisiin satoihin prosentteihin. Lainsäätäjien mukaan sadan euron lainaaminen 14 vuorokaudeksi kahdenkymmenen euron korolla ei ole kiskontaa, vaikka todelliseksi vuosikoroksi tulee 521 %. 500 euron luotto kolmeksi kymmeneksi vuorokaudeksi 620 euron takaisinmaksusummalla taas voisi olla kiskontaa, koska aiheutuneet kulut ovat suhteellisen korkeat lainapääomaan verrattuna.

(Rikoslaki 36 luku, 6§; Kokko-Herrala & Skinnari 2010.)

3.2 Luotonantajan tiedonantovelvollisuudet ja vastuullinen luotonanto

Luotonantajan tiedonantovelvoite alkaa jo luoton markkinoimisesta. Kuluttajansuojalaissa on omat säännöksensä siitä, mitä tietoja kuluttajan tulee saada mainonnasta ennen luotonottoa. Mainonnalla tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa kaikkia joukkotiedotusvälineiden avulla tapahtuvaa markkinointia, kuten kadunvarsimainoksia ja suoramainontaa. Kuluttajaluottoja koskevan lain mukaan luoton mainonnassa tulee aina ilmoittaa todellinen vuosikorko, mikäli mainonnasta käy ilmi luoton korko, muu perittävä kustannus (toimitus- ja käsittelymaksut), tai luottosopimuksen ehtoja koskeva tieto (esim. luottoaika). Luottojen mainontaan ei voida kuitenkaan vaatia tietoa luoton saannin edellytyksistä, kuten täysikäisyydestä tai säännöllistä tuloista. Säännöksen mukainen tiedonantovelvollisuus koskee vain tilanteita, joissa kuluttajaluoton mainonnasta käy ilmi jokin luottosopimuksen ehtoa koskeva tieto. Pelkän kuluttajaluottomahdollisuuden mainitseminen ei tarkoita, että kaikki säännöksessä mainittavat tiedot olisi annettava samalla. Sama koskee myös pelkkää mainintaa luoton tai siihen liittyvien maksujen edullisuudesta. (KSL 38/1978, 7 luku 8§; HE 24/2010, 30-31.)

Kuluttajansuojalain 2 luku sisältää yleislausekkeet hyvän tavan vastaisesta markkinoinnista. Yleislausekkeen mukaan markkinointimenettely ei saa olla sopimaton kuluttajien kannalta, ristiriidassa yhteiskunnallisten arvojen kanssa, ihmisarvoa loukkaavaa tai hyvän maun vastaista. Lisäksi markkinointimenettelyllä ei saa selvästi heikentää kuluttajan kykyä tehdä perusteltu ostopäätös, jota hän ei olisi tehnyt ilman markkinointimenettelyä. (KSL 38/1978, 2 luku 1-3§.)

Markkinoinnista tulee selvittää, kuka mainontaa toteuttaa niin ettei sekaannuksen vaaraa ole muihin kilpailijoihin liittyen. Mainonta tulee lisäksi toteuttaa totuudenmukaisesti eikä siinä saa esiintyä harhaanjohtavia tietoja, joiden perusteella kuluttaja voisi tehdä ostopäätöksen, jota hän ei olisi tehnyt ilman annettuja tietoja. Harhaanjohtavina tietoina voidaan pitää esimerkiksi kustannusten ilmoittamista, jotka eivät vastaa todellisia kokonaiskustannuksia markkinoidun tuotteen osalta. Hyvän markkinointitavan vastaisena voidaan pitää myös olennaisten tietojen antamatta jättämistä, jolloin tietoja ei anneta riittävästi tai niiden ymmärrettävyys on kuluttajalle huono. (Koivumäki & Häkkänen 2010, 41-51.)

Luotonantajan tiedonantovelvollisuus kuluttajansuojalaissa pohjautuu kulutusluottodirektiiviin, jonka mukaan ennen luottosopimuksen tekemistä on kuluttajalle annettava riittävät tiedot. Luotonantajan tulee menetellä vastuullisesti luotonannossa ja noudattaa hyvää luotonantotapaa. Velvollisuus ulottuu luottosuhteen kaikkiin vaiheisiin, aina markkinoinnista luottosopimuksen päättämiseen asti. Vastuullisena toimintana pidetään, että luotonantaja ei markkinoidessaan luottoa painosta tai houkuttele kuluttajaa luotonottoon. Hyvän luottotavan vastaista on myös mainostaa luottoa riskittömänä ja huolettomana ratkaisuna tai korostaa luoton nopeutta. Luotonantajan tulee antaa kuluttajalle kaikki sellaiset tiedot, joiden perusteella kuluttaja voi päättää rauhassa ottaako hän luoton vai ei. (KSL 38/1978, 7luku, 13§.)

Kuluttajaluottojen kuluttajille annettujen tietojen annossa tulee käyttää "Vakio-muotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot" -lomaketta, josta tulee selvittää

- luotonantaja
- tarjottava luotto
- luoton kustannukset
- takaisinmaksu
- sopimusrikkomuksen seuraamukset
- kuluttajalle lain nojalla kuuluvat oikeudet.

Uuden kuluttajansuojalain mukaan riittävät tiedot tulee antaa myös summaltaan pienien ja lyhytkestoisten lainojen yhteydessä. (KSL 38/1978, 7 luku 9§.)

Luotonantajan vastuulliseen toimintaan kuuluu tarkistaa luotonhakijan luottokelpoisuus ennen varsinaisen luottosopimuksen tekemistä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että luotonantajan tulee tarkistaa maksuhäiriömerkinnät luotonhakijalta riippumatta luoton määrästä. Säännöksen tarkoituksena on estää ylivelkaantumista ja edistää hyvää luotonantotapaa. Luotonantajalle ei kuitenkaan voida määrätä ehdotonta kieltoa luoton antamiseen, vaikka hakijalla olisikin maksuhäiriömerkintöjä. Luotonantajan tulisi kuitenkin huomioida maksuhäiriöiden määrä ja millä välillä siihen johtaneet maksut ovat syntyneet, jotta kuluttajalle ei koidu mahdollista taloudellista haittaa. (HE 24/2010, 35–36.)

Luotonhakijan henkilöllisyys tulee tarkistaa vahvaa tunnistamista käyttäen aina ennen luottosopimuksen syntymistä. Mikäli todentaminen tapahtuu sähköisesti, tulee siihen käyttää tunnistusmenetelmää mikä täyttää siihen lain asettamat vaatimukset. Luoton myöntäjälle määräytyy velvollisuus säilyttää todentamisen seurauksena annetut tiedot viiden vuoden ajan, vaikka luotto olisikin tänä aikana jo eräänäntynyt maksettavaksi. (KSL 38/1978, 7 luku 15-16§.)

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009) määrittelee vahvan tunnistuksen siten, että vain ja ainoastaan tunnistusvälineen haltija voi käyttää tunnistusvälinettä. Menetelmän on oltava riittävän turvallinen ja luotettava ottaen huomioon kulloinkin käytettävissä olevaan tekniikkaan liittyvät tietoturvallisuusuhat.

Käytännössä vahvana tunnistamismenetelmänä voidaan pitää esimerkiksi verkkopankkitunnuksia eli Tupas- tunnistamismenetelmää. (LVST 617/2009, 3 luku 8§.)

Hyvän ja vastuullisen luotonantotavan avulla pyritään estämään kaikki sopimatoman painostuksen muodot ja epäoikeudenmukaiset menettelytavat. Tavoitteena on luoda asianmukainen menettelytapa luotonannossa ja korostaa luotonantajan velvollisuutta toimia rehellisesti ja avoimesti, ottaen kuluttajan etu ja taloudellinen turvallisuus riittävästi huomioon. (HE 24/2010, 33.)

3.3 Luottosopimuksen sisältö ja muut siihen liittyvät ehdot

Kuluttajasuojalaissa on erikseen ilmoitettu sopimuksen tekemiseen annetut vähimmäisvaatimukset. Sopimus veloitetaan tekemään aina kirjallisesti tai sähköisessä muodossa, jolloin kuluttajalla on mahdollisuus sopimuksen tallentamiseen muuttumattomana.

Luottosopimuksessa on ainakin mainittava tiedot

- molemmista osapuolista
- luoton määrästä ja sen kustannuksista
- tiedot peruuttamisoikeuden käyttämisen edellytyksistä
- sopimuksen päättämisestä tai muusta irtisanomisesta
- sopimusrikkomuksen seuraamukset
- tiedot valvontaviranomaisesta ja oikeussuojakeinoista.

(KSL 38/1978, 7 luku 17§, 9§.)

Luottovarojen luovuttamisajankohtaa on rajoitettu, koska yöaikaan tapahtuva luotonotto voisi olla harkitsematonta. Kuluttajasuojalain 7 luvun 19§ mukaan varoja ei saa luovuttaa ennen kello 7:ää, mikäli luoton myöntäminen tapahtuu kello 23:n ja 7:n välisenä aikana. Rajoituksella pyritään vähentämään luotonottoa päihteiden käyttöön tai pelaamiseen. (HE 64/2009, 17–18.)

Kuluttajalla on aina oikeus peruuttaa luottosopimus 14 päivän aikana sopimuksen tekemisestä, ilman perusteluja. Peruuttaminen tulee tehdä pysyvällä tavalla, esimerkiksi kirjeellä tai sähköpostilla. Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, häneltä saa vaatia korvauksena vain luoton korko ajalta, jonka luotto on ollut hänen käytettävissään. Luotonantajan tulee ilmoittaa maksuvelvollisuudesta ja muista peruuttamista koskevista seikoista ennakolta, käytännössä luottosopimuksessa. Mikäli kuluttajalle ei ole ilmoitettu ennakolta koron tai muun maksun määräytymisestä, ei häneltä voida periä kyseisiä kuluja. Kuluttajan tulee palauttaa luotonantajalle saamansa varat kolmenkymmenen päivän sisään luoton peruuttamisilmoituksen lähettämisestä. (HE 24/2010, 16.)

Kuluttajalla on nykyisin myös oikeus maksaa sovittu luotto takaisin ennenaikaisesti joko osittain tai kokonaan ennen luottoajan päättymistä. Luotonantajalla on velvollisuus hyvittää se osa luottokustannuksista, jotka kohdistuvat käyttämättä jäävään luottoaikaan. Kokonaisuudessaan voidaan periä vain luottosopimuksessa yksilöidyt, kyseisen luoton perustamiseen liittyvistä toimista aiheutuneet kulut. Tällaisia kuluja ovat esimerkiksi toimitus- ja käsittelymaksut. (KSL 38/1978, 7 luku 27§.)

Kuluttajan sopimusrikkomuksen seuraamuksena luotonantajalla on oikeus vaatia maksuerää, joka ei ole muuten eräännytynyt tai saattaa voimaan muu erityinen seuraamus. Luotonantaja voi vedota lainmukaisiin oikeuksiinsa, jos maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta. Kertaluotoissa seuraamuksen edellytyksenä on, että viivästynyt määrä on vähintään 10 prosenttia jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä. Useamman kuin yhden maksuerän kohdalla, saatavasta on täytynyt eräänntyä vähintään 5 prosenttia luoton alkuperäisestä määrästä tai jäännössaataavasta. Luotonantajalla ei ole oikeutta laittaa täytäntöön sopimusrikkomuksesta johtuvaa maksuseuraamusta, jos kuluttajalla on ollut sosiaalinen este, kuten sairaus tai muu hänestä riippumatonseikka luoton maksamiselle. (KSL 38/1978, 7 luku: 33§, 34§.)

Luoton eräännyttäminen saa tapahtua aikaisintaan neljän viikon kuluttua. Mikäli kuluttajalle on huomautettu maksun viivästymisestä tai muusta sopimusrikkomuksesta, eräännyttäminen saa tapahtua aikaisintaan 14 päivän kuluttua kuluttajalle

annetun ilmoituksen jättämisestä laskettuna. Kuluttajan maksaessa erääntynyt maksu kahden viikon kuluessa, saatava luotonantajalle raukeaa.

(KSL 38/1978, 7 luku 35§.)

3.4 Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä

Kansallisen luottomarkkinoinnin kehittymisen johdosta on säädetty laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä (747/2010). Laki takaa sen, että kulutusluottoja saa tarjota vain rekisteriin kuuluva yritys, jolla on luottotoiminnasta tarvittava kokemus ja ammattitaito. Rekisteröitymisvaatimuksella rajoitetaan luotonantajien luottomarkkinoille pääsyä. Mikäli luotonantaja ei täytä rekisteröitymiseen vaadittuja edellytyksiä, ei hänellä ole oikeutta tarjota kuluttajansuojalain 7 luvun mukaisia kuluttajaluottoja. Lain sovellettavuus koskee nimenomaan pikaluottoa tarjoavia yrityksiä ja rahoitusyhtiöitä, jotka eivät kuulu finanssivalvonnan piiriin. Rekisteröinnin tavoitteena on helpottaa luottoa tarjoavien yritysten valvontaa ja yhteydenpitoa sekä ehkäistä luottotoiminnan käyttöä rikollisiin tarkoituksiin, kuten rahanpesuun. Lisäksi luotonantajarekisteriä pidetään tarpeellisena myös kuluttajansuojan osalta. Lain valvontaa ja rekisteriluetteloä hoitaa Etelä-Suomen aluehallintovirasto. (OM 2009, 13, 43.)

Rekisteri-ilmoituksen tekijältä vaaditaan luotettavuutta ja luottotoiminnan tuntemusta. Lisäksi hakijan toimintakelpoisuutta ei ole saatu rajoittaa tai määrätä konkurssiin. Luotettavana lain mukaan pidetään henkilöä, jota ei ole edeltäneen vuoden aikana tuomittu sopimattomasta luottotoiminnasta rangaistukseen. Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä on astunut voimaan joulukuun ensimmäisenä päivänä vuonna 2010. (KSL 38/1978, 7 luku 4§, 5§, 15 - 16§.)

3.5 Henkilöluottotietojen käsittely

Kuluttajien henkilötietojen käsittelystä säädetään henkilötieto- ja luottotietolaissa. Luottotietolaki (527/2007) sääntelee kuluttajien, yritysten ja yritysten vastuuhenkilöiden luottotietoihin liittyviä asioita. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi maksukyky ja maksuhalukkuus. Luottotietolaissa on omat yksityiskohtaisemmat säännökset luottotietorekisteriin talletettavista tiedoista ja niiden säilytysajoista. Kuluttajan kohdalla säännöksessä määritellään mihin ja kuka hänen tietojansa saa luovuttaa ja käyttää. Luottotietolaki määrittelee myös milloin maksuhäiriömerkintä voidaan kirjata. Kuluttajaluottojen osalta maksuhäiriömerkintä voidaan suorittaa, kun maksu on viivästynyt vähintään 60 päivää alkuperäisestä eräpäivästä, eikä maksumuistutuskehotuksiin ole vastattu. Luottotietorekisteriin kirjataan kaikki viranomaisten toteamat maksuhäiriötiedot.

(Luottotietolaki 527/2007, 3§, 14§.)

Henkilötietojen luotettavan käsittelytavan ja riittävän yksityiselämänsuojan turvaamiseksi on säädetty henkilötietolaki (523/1999). Henkilötietoihin luetaan kaikki luonnollista henkilöä koskevat tiedot, joista hänet tai hänen perheensä voidaan tunnistaa. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan kaikkea tietojen keräämistä, järjestelyä, tallentamista ja käyttöä sekä niihin rinnastettavia toimenpiteitä. Rekisteröintiä voidaan suorittaa vain, jos se on ehdotonta sopimuksen täytäntöön panemiseksi. Pikaluottosopimusten tekeminen edellyttää kuluttajan henkilötietojen rekisteröintiä, jonka kuluttaja hyväksyy sopimusehtojen hyväksymisellä. (Henkilötietolaki 523/1999, 1§, 3§, 8§.)

Henkilötietojen käsittely vaatii erityistä huolellisuutta rekisteröijältä, koska asianomaisesta kerättävät tiedot ovat usein luottamuksellisia. Rekisteröitävän yksityisyydensuoja ei saa olla uhattuna missään käsittelyvaiheessa, jonka vuoksi tietojen käsittelymenetelmät tulee suunnitella ennakoon. Rekisterinpitäjän tulee huomioida, että käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia (*tarpeellisuusvaatimus*). Lisäksi on myös huolehdittava siitä, ettei virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja käsitellä (*virheettömyysvaatimus*). (Henkilötietolaki 523/1999, 5§, 6§, 9§.)

Rekisteriä pitävän osapuolen on laadittava rekisteriseloste jokaisen saataville, josta tulee selvitä

- rekisterinpitäjä yhteystietoineen
- henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
- kuvaus rekisteröityjen ryhmästä
- tietojen käyttötarkoitus
- rekisterin suojaus
- mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

(Henkilötietolaki 523/1999, 10§.)

Suoramarkkinointiin ja osoitteellisiin lähetyksiin käytettävissä henkilötiedoissa ei tarvitse olla kuluttajan suostumusta, mutta siitä täytyy mainita rekisteriselosteessa. Suoramarkkinointia voidaan kuitenkin toteuttaa vaan ellei se vaaranna henkilön yksityisyydensuojaa. Rekisteröidyllä tulee aina olla mahdollisuus kieltää suoramarkkinoinnin toteuttaminen tai tietojen luovuttaminen. Vastoin rekisteröitävän suostumusta toteutettavista tietojen käytöstä tai luovuttamisesta on rekisterinpitäjä vahingonkorvausvelvollinen. (Henkilötietolaki 523/1999, 19§, 47§.)

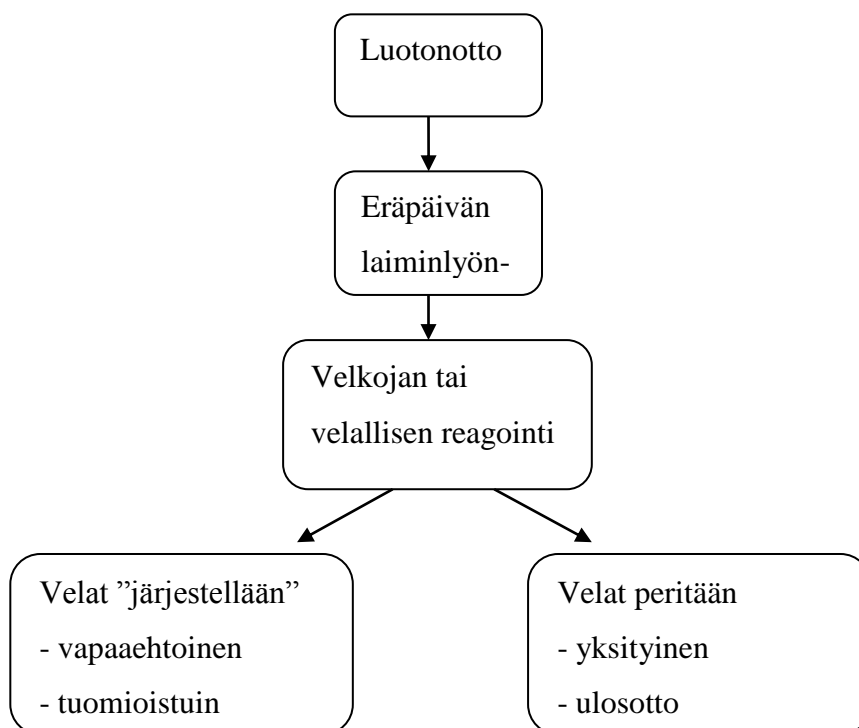
3.6 Perintä

Pikaluottomarkkinoiden toimintatavat saivat runsasta kritiikkiä, kun yritysten lisääntyessä lisääntyivät myös pikaluottojen perintätapaukset. Tapauksissa velalliset menettivät jopa luottotietojaan pienehkön luottosumman vuoksi. Vaikka pikaluottomarkkinat ovat pieni osa kulutusluottomarkkinoita, voivat ne aiheuttaa kuluttajalle ”vippikierteen” muiden velkojen ohella. Luotollista pääomaa on nykyään helppo saada ja velkojen ongelmaton takaisinmaksu on empiirisesti tarkasteltuna asioiden normaalia järjestelyä. Valtaosa kotitalouksista maksaa velkansa omaaloitteisesti määräpäivään mennessä. Ilman tämänkaltaista maksumoraalia luottoyhteiskunta voisi romahtaa, koska velkasaatavien yhtäaikainen pakkoperintä ylittäisi velkojen ja oikeuslaitosten voimavarat.

(Valkama & Muttilainen 2008, 31; Koulu & Lindfors 2010, 22.)

Maksukyvyttömyydestä voidaan alkaa puhumaan silloin, kun kuluttaja velkaantuu niin paljon, ettei kykene maksamaan saamiaan luottoja takaisin. Maksuongelmien taso voi vaihdella vähäisistä viivytyksistä siihen, ettei luottoa saada maksetuksi koskaan takaisin. Maksusuoritusten kasaantuessa puhutaan yleisesti ylivelkaantuneisuudesta, johon tyypillisesti syynä on maksukyvyttömyys. Tällöin kuluttajalla ei ole maksun suorittamiseen tarvittavia varoja ja näin ollen mahdollisuutta saada siihen tarkoitukseen lisää luottoa. Oli kuluttajan syynä sitten maksukyvyttömyys tai maksuhaluttomuus, velkojen takaisin saannissa voidaan käyttää perintää. Perintää voidaan toteuttaa yksityisesti, perintätoimiston avulla tai tuomioistuimen vahvistamana ulosottona. (Koulu & Lindfors 2010, 25–26.)

Kuviosta 2. käy ilmi perinnän eri vaiheet kun eräpäivä laiminlyödään. Kuviossa velat voidaan järjestellä käyttäen vapaaehtoista perintää, joka tarkoittaa maksuvaatimuskirjeiden lähetystä. Mikäli velallinen ei reagoi maksuvaatimuskirjeisiin, perintä suoritetaan perintätoimiston tai tuomioistuimen ja ulosoton kautta. Yksityistä perintää voidaan käyttää heti maksuvaatimuskirjeiden lähetyksestä alkaen, jolloin maksun hoitamista valvoo siihen erikoitunut perintäyritys.



Kuvio 2. Ylivelkaantumisen periaatteelliset ratkaisukeinot
(Koulu & Lindfors 2010, 31.)

Perinnällä tarkoitetaan saatavien perinnästä annetun lain (513/1999), mukaan toimenpiteitä, joilla pyritään saamaan velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erään tynyt saatava. Perinnässä tulee käyttää hyvää perintätapaa, joka ei johda velallisen kannalta sopimattomaan menettelyyn. Sopimatonta menettelyä on esimerkiksi kohtuuttomat kulut, tarpeeton haitta tai yksityisyydensuojan vaarantaminen. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1§, 4§.)

Kuluttaja-asiamies on ohjeistanut hyvän perintätavan yksityisessä perinnässä, joka ottaa huomioon kuluttajanoikeussuojan. Kuluttajaoikeussuojan mukaan saatavan maksamiseen tai huomauttamiseen on varattava kohtuullinen aika, joka ohjeistuksen mukaan on vähintään kymmenen päivää. Tällöin velalliselle jää kohtuullinen aika reagoida maksuvaatimukseen. Yksityisesti suoritettavaa perintää ei saa myöskään jatkaa kohtuuttoman pitkään, koska siinä syntyy velalliselle aina lisäkustannuksia. Jotta velallinen pystyy suunnittelemaan talouttaan ja huomioimaan mahdollisesti kaksinkertaisesti tapahtuvan perinnän, on hänelle lähetettävä kokonaistiedot saatavien määrästä. (Kuluttajavirasto 2005.)

Perintätoimiston suorittaman perinnän on noudatettava saatavien perinnästä annettua lakia, joka sisältää kuluttajaa suojaavia erityissäännöksiä. Perintälain (laki saatavien perinnästä) 5. pykälän mukaan kuluttajalle on lähetettävä maksuvaatimus tarvittavine tietoineen, joiden perusteella kuluttajan on mahdollisuus tehdä huomautus saatavasta. Kuluttajasaatavaa ei voida siirtää tuomioistuimen perintään, ennen kuin maksuvaatimuksessa ilmoitettu maksuaika on päättynyt. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 5§.)

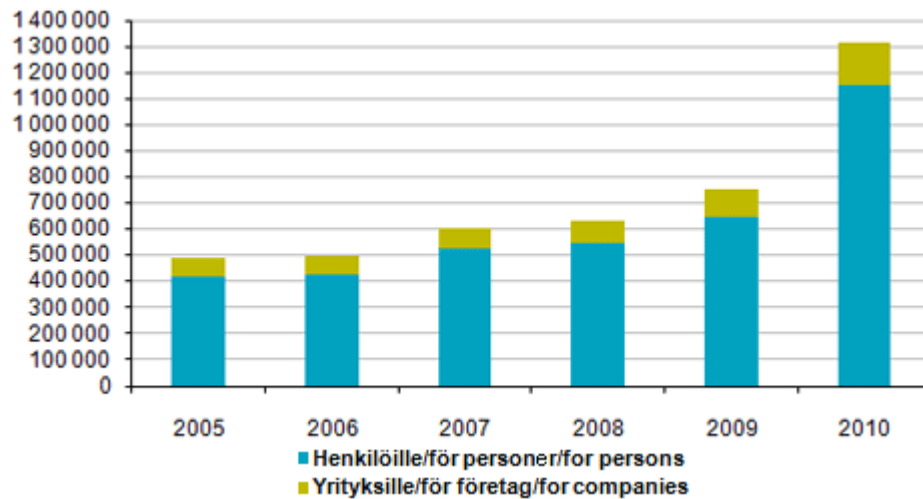
Oikeudelliseen perintäprosessiin siirtyneestä velkasaatavasta kertyy velalliselle huomattavia lisäkustannuksia. Kokonaiskulut koostuvat viivästyskorosta, maksumuistutuksista, perintäkuluista ja oikeudenkuluista sekä ulosottomaksuista. Keskimäärin lainasummat ovat suhteellisen pieniä (100 - 150 euroa), jolloin perintäkustannukset nousevat korkeiksi alkuperäiseen summaan nähden. (Valkama & Muttilainen 2008, 43–45.)

Perintälaissa on ilmoitettu kuluttajasaatavien perintäkulojen enimmäismäärät. Velalliselta saadaan tällöin periä

- maksumuistutuksesta 5 euroa
- perintätoimiston mukaisesta maksuvaatimuksesta 21 euroa, jos saatava pääoma on enintään 250 euroa tai 45 euroa, jos pääoma on yli 250 euroa
- velallisen kanssa laaditusta jäännössaatavan kattavasta maksusuunnitelmasta 30 euroa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10a§.)

Perintätoimien aikarajana voidaan pitää 14 päivää. Tällä tarkoitetaan sitä, että velalliselle voidaan lähettää maksumuistutus vähintään 14 päivän kuluttua laskun erääntymisestä. Eräpäivänä maksettavista laskuista velalliselta saa vaatia perintäkuluja vain, jos eräpäivästä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10b§.)

Asiakastieto Oy:n luottotietopalvelun mukaan maksuhäiriömerkinnät ovat kasvaneet niin kotitalouksien kuin yritysten keskuudessa. Kuviossa 3. on esitetty maksuhäiriömerkintöjen määrä vuodesta 2005 vuoteen 2010. Tietoihin on kerätty kaikki kotitalouksille syntyneet maksuhäiriöt, joten pelkkien pikaluottojen osuus jää kuviossa suhteellisen pieneksi. Tilastokeskuksen velkajärjestelyistä kerätyn tiedon mukaan velkaantuminen on kuitenkin kasvussa. Jo Päijät-Hämeen alueella velkajärjestelyt ovat kasvaneet 2009–2010 välillä 56 kappaleesta 91 kappaleeseen. Koko maassa yksityisille kuluttajille suuntautuneet maksuhäiriömerkinnät ovat kasvaneet 2009–2010 välisenä aikana noin 500 000 kappaleella. (Tilastokeskus 2010.)



Kuvio 3. Uudet maksuhäiriömerkinnät vuosina 2005 – 2010 (Asiakastieto 2010.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen ydinasia on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätöstenteko. Analyysivaihe selvittää, minkälaisia vastauksia ongelmiin saadaan. Omia päätelmiä päästään tekemään vasta tietojen tarkastamisen ja täydentämisen sekä aineiston järjestämisen jälkeen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston järjesteleminen on usein isotöistä ja vaatii aikaa. (Hirsjärvi 2004, 135.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana voidaan pitää sitä, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Näin ollen pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Tärkeäksi muodostuu kertoa tutkimustekstissä mitä aineiston keräysvaiheessa ja sen jälkeen on tapahtunut. Tutkimuksen luotettavuutta lisää tieto siitä, että tutkimuksen perusteella tehdyt tulkinnat ja johtopäätökset ovat sopuosoinnussa aineiston kanssa. Luotettavuutta lisää tieto myös siitä, että tutkimuksessa oli mitattu juuri sitä mitä oli tarkoituskin mitata. Tämä tutkimus vastasi tutkijan vaatimuksia siltä osin, että tutkimustuloksien perusteella voitiin vastata alussa esiteltyihin tutkimuskysymyksiin. (Eskola & Suoranta 1998, 211, 214.)

Tämän tutkimuksen toteuttaminen tapahtui kahdessa osassa. Ensiksi tarkastelun kohteeksi valittiin alalla toimivien pikaluottoyrityksien toimintatavat ja kuluttajille suunnatut sopimusehdot (lainaehdot). Tutkimuksessa käytiin läpi yritysten ko-

tisivuilta löytyneitä lainaehjoja ja rekisteriselosteita, joiden pohjalta voitiin saada tietoa ja tuloksia yrityksen toiminnan lainmukaisuudesta. Lainaehtoja ja asiakkaalle annettuja tietoja siis vertailtiin opinnäytetyön lainsäädännöstä kertovaan lukuun. Lisäksi luotontarjoajien mainontaan kiinnitettiin huomiota siltä osin, kun se ei vastannut lain vaatimuksia. Alun perin tutkimuksessa oli tarkoitus haastatella alalla toimivia yrityksiä, mutta koska yritykset eivät vastanneet yhteydenotopyyntöihin, tutkimuksessa hyödynnettiin vain kotisivuilta löytyviä tietoja.

Luottoyritysten kohdalla tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan erikseen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Se on tekstianalyysiä, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoista aineistoa. Tutkittavat tekstit voivat olla melkein mitä vain ja niiden avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset laajempaan kontekstiin tai aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Yritysten lainaehjojen tutkiminen aloitettiin maaliskuussa 2011 ja sitä jatkettiin kesäkuulle, jotta pystyttiin seuraamaan tietojen muuttumattomuus. Tutkimuksessa oli mukana 7 eri luottoyritystä, koska aikataulullisista syistä useamman ottaminen mukaan olisi ollut mahdotonta. Lainaehtoihin tutustumisen ja niiden lainsäädäntöön vertaileminen vei suurimman osan ajasta. Kun lainaehtoja oli saatu tarpeeksi kattavat aineistot, ne purettiin koneelle tekstiksi eli tuloksiksi.

Tutkimuksessa on otettu mukaan Lahden alueella toimivat Reissuluotto Oy ja Herttaysi Oy, joiden sopimusehtoja ja luottotoimintaa on vertailtu kuluttajaluotoista säädettyyn lakiin. Lisäksi tutkimuksessa on hyödynnetty viiden muun pikaluottoyrityksen sopimusehtoja, jotka on kerätty yritysten verkkosivujen avulla keväällä vuonna 2011. Tutkimuksessa käytetyt yritykset ovat Suomivippi, Ferratun Finland Oy, Okmoney finance Oy, Credit24 ja Pikavippi. Luottoyritysten avulla pyrittiin saamaan tarkempi kuva lainsäädännön huomioonottamisesta luottotoiminnassa. Tutkimukseen valitut yritykset edustavat vain pientä joukkoa pikaluottojen kokonaismarkkinoista, mutta koska yritykset valittiin sattuman varaisesti suuresta kokonaismäärästä, voidaan tutkimusta pitää edustavana.

Tutkimukseen valittujen yritysten valintaan vaikutti myös joltain osin yritysten kohdalla esiintynyt markkinointi. Tutkimuksen edetessä kyseisten pikaluottoyri-tysten mainonta on ollut hyvin esillä eri julkisen median lähteissä, kuten televisi-ossa ja kadunvarsimainoksissa. Yrityksien mainonnasta oli tällöin jo havaittavissa kuluttajansuojalain vastaisia mainostoimia, mikä lisäsi kiinnostusta tutkia juuri näitä luottoyri-tyksiä. Tässä kohdassa täytyy muistaa myös se, että lähes jokainen luottoyri-tytys markkinoi omaa toimintaansa kiivaasti, joten kyseisten yritysten päättyminen mukaan tutkimukseen oli pohjimmiltaan sattumanvaraista.

Kadunvars- ja televisiomainonnan tutkiminen lisäsi tutkimuksen luotettavuutta, koska laajempi markkinoinnin tarkasteleminen antoi kokonaisvaltaisemman ku- van yritysten toiminnasta. Kadunvarsimainoksia on tutkittu pääasiallisesti auto- ja kävelymatkojen yhteydessä, koska mainoksia oli runsaasti eri puolilla kaupun- kua. Luottojen mainoksissa on kiinnitetty huomiota siihen, mitä tietoja mainoksis- sa on annettu ja saivatko kuluttajat niistä kaikki tarvitsemansa tiedot luottopäätök- sen tekemiseksi. Lisäksi mainoksissa on kiinnitetty huomiota uuden lainsäädän- nön noudattamiseen todellisen vuosikoron ilmoittamisen osalta. Yritysten toi- mintatapa-analyysien jälkeen suoritettiin haastattelut Lahden toimipisteen johta- valle kuluttajaoikeusneuvojalle ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkasta- jalle. Haastattelumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, joka toteutettiin keväällä 2011.

Tutkimusmenetelmiä valittaessa tutkittiin ensin eri tutkimusmenetelmien, jonka pohjalta tutkimuksessa päätettiin käyttää tiedonhankintaan haastattelumenettelyä. Ennen varsinaisen haastattelun tekemistä oli oltava perillä valitun tutkimusmene- telmän oikeaoppisuudesta, joka varmistettiin lukemalla ensin hyvin haastattelun teorian tietoutta. Tällöin pystyttiin jo ennakolta arvioimaan haastattelun riskejä ja varmistamaan haastattelutuloksien luotettavuus. Haastattelutuloksien luotettavuus- teen pyrittiin lisäksi vaikuttamaan valitsemalla luotettavia henkilöitä haastatelta- viksi, joilla oli tutkimuksen aihealueesta tarpeellista tietoa työnsä puolesta. Tut- kimuksessa oli kuitenkin huomioitava, että tutkimustuloksia saatiin vain haastatel- tavien näkökulmasta ja näkemyksistä. Jotta työhön olisi saatu lisää näkökohtia, olisi haastateltavia voinut olla vielä muistakin virastoista, kuten kuluttajavirastos- ta. Opinnäytetyön aikataulu ei kuitenkaan riittänyt tutkimuksen laajempaan suorit-

tamiseen. Haastattelun kysymykset muotoiltiin avoimiksi tai osittain suljetuiksi kysymyksiksi, riippuen siitä, millaista tietoa haluttiin saada selville. Pääsääntöisesti kysymykset haluttiin pitää avoimina, jotta haastateltavalta saataisiin mahdollisimman monipuolisia vastauksia.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisten tutkimusten menetelmistä valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelussa ei kysymyksiin ole laadittu valmiita vastausvaihtoehtoja ja se on vapaamuotoista keskustelua, jossa on tietty aihe. Kysymykset esitetään niin sanottujen suosituskysymysten muodossa, jolloin on mahdollisuus kysyä myös uusia jatkokysymyksiä haastateltavan vastausten perusteella. Haastattelu on mielekäs tapa hankkia tietoa ja sitä voidaan soveltaa hyvin erilaisiin tilanteisiin. Vaikka haastattelu on työläs ja analyysien suhteen vaativa, on se yksi suosituimmista tutkimusmenetelmistä. (Hirsjärvi 2004, 47; Metsämuuronen 2006, 113.)

Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina, koska menetelmä sopi parhaiten tutkittavalle aiheelle ja haastateltavia oli vain muutama henkilö. Haastattelutilanne mahdollistaa asian syvemmän käsittelyn sekä tarpeen vaatiessa jatkokysymysten esittämisen. Lisäksi haastattelutilanteessa on mahdollista vaatia täsmennyksiä, toisin kuin esimerkiksi valmiiksi vastausvaihtoehdot annetuissa kirjekyselyissä.

Opinnäytetyön haastateltaviksi valittiin kaksi eri viranomaista, jotka joutuvat työnsä puolesta olemaan pikavippiyritysten toiminnan kanssa tekemisissä. Yritysten puolesta ilmeneviä ongelmia pyrittiin selvittämään haastattelemalla Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastaja Tuija Karsimusta. Hänen toimenkuvaansa kuuluu kuluttajaluottoja myöntävien elinkeinonharjoittajien rekisteröinti ja siihen liittyvät toimenpiteet sekä luotonantajien markkinoinnin valvonta. Haastattelu suoritettiin puhelimitse. Puhelinhaastattelu soveltui tähän tapaukseen paremmin, koska viraston toimitilat sijaitsevat Hämeenlinnassa. Puhelinhaastattelun ongelmana voitiin pitää aineiston huonoa tallennettavuutta. Aineisto kirjoitettiin ylös haastattelun yhteydessä. Tämän vuoksi haastateltavalle lähetettiin valmis tutkimusraportti luettavaksi, jotta tutkimuksessa oli ilmoitettu oikeita tuloksia. Johtavaa kuluttajaoikeusneuvoja Anneli Tyrväistä haastateltiin Hämeenlinnan maistraatin kuluttajaneuvonnan toimipisteessä Lahdessa, Mariankatu 12 c:ssä.

Kuluttajaoikeusneuvojan tehtäviin kuuluu selvittää kuluttajan kohtaamia ongelmia elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välillä. Näin ollen kuluttajan kokemat ongelmat pikaluottotoiminnassa kuuluvat myös kuluttajaoikeusneuvojan piiriin. Haastattelulta löytyi kokemusta ja tutkimukselle oleellista tietoa alan toimintatavoista niin kuluttajan kuin luottoyrityksien kannalta. Tietojen luotettavuutta ei voitu haastateltavien osalta varsinaisesti vahvistaa, sillä haastatteluissa on riskinä, että haastateltavat tuovat esiin vain omia näkemyksiään. Tutkimustulokset ja tutkimuksen aineisto olivat kuitenkin sopusoinnussa keskenään, joten tutkimusta voitiin pitää luotettavana.

Molemmissa haastatteluissa esitettiin ennalta laaditut kysymykset ja mahdolliset jatkokysymykset vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Haastatteluissa pyrittiin teemojen varassa liikkuvaan keskusteluun, jota ohjattiin tarpeen mukaan oikeaan suuntaan. Haastateltaville lähetettiin ennakkoon sähköpostilla aihealue, jonka avulla voitiin tutustua etukäteen tulevaan haastatteluun (liite 1 ja 2).

Haastattelun teemat koskivat viranomaistehtäviä sekä pikaluottotoiminnassa esiintyviä ongelmia

- luotonantajien rekisteröintivelvoitteen
- markkinoinnin
- asiakkaan informoinnin ja
- velkaantuneisuuden osalta.

Haastattelut suoritettiin toukokuun 2011 aikana. Ylitarkastajan puhelinhaastattelu tapahtui 9 päivä toukokuuta ja se kesti noin tunnin. Tunnin aikana saatiin yleiskuva aluehallintoviranomaisen luotonantajiin liittyvistä työtehtävistä, luotonantajien rekisteröinnin tilanteesta ja pikaluottotoiminnan ongelmista. Haastattelukysymysten vastaukset jäivät kuitenkin paikoin suppeiksi, koska ko. elinkeinoharjoittajien rekisteröintiin liittyvät toimenpiteet veivät haastattelun tekemisen ajankohtana suurimman osan työajasta ja vasta rekisteri-ilmoitusten käsittelyn jälkeen alkaa järjestelmällinen valvonta koskien esimerkiksi luottojen markkinoinnin epäkohtia.

Johtavaa kuluttajaoikeusneuvojaa haastateltiin 25 päivä toukokuuta ja haastattelu kesti tunnin. Haastatteluvastaukset olivat monipuolisempia ja kattavampia, koska

Tyrvåisen sen hetkinen toimenkuva oli vastata kuluttajan kannalta esiintyviin ongelmiin. Haastattelun yhteydessä saatiin hyviä käytännön esimerkkejä pikavippi-toiminnan epäkohdista, vaikka pikaluottoihin liittyvät yhteydenotot ovat vain pieni osa kuluttajaoikeusneuvojan työtehtävistä. Haastattelu nauhoitettiin ja purettiin nauhoituksen jälkeen tekstiksi.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimukseen osallistuvia pikaluottoyrityksiä ja niiden toimintaperiaatteita, luoton eri vaiheita, markkinointia ja perintätapoja. Luotto-toiminnan periaatteiden ymmärtämiseksi tutkimuksessa käydään ensin läpi luotonhakemisen ja myöntämisen perusrakenne. Tämän jälkeen yritysten kotisivuilta löytyneitä sopimusehtoja analysoidaan siltä osin, kattavatko ne hyvän luotonantotavan mukaiset vähimmäisvaatimukset. Ovatko yritykset huomioineet uudet kuluttajansuojalain 7 luvun säädökset toiminnassaan sekä noudattavatko he vastuullista luotonantotapaa. Kuluttajansuojalain vastaisesta toiminnasta on pyritty kertomaan heti jokaisen luvun yhteydessä.

Pikaluottoyritysten tarkastelun jälkeen luvussa 5.2 käydään läpi haastattelun tulokset ja mitä niiden oli määrä selvittää. Tulokset on jaettu kolmeen eri alalukuun; viranomaistehtävien sisältö ja rekisteröinnin vaikutukset, pikaluotoissa esiintyvät ongelmat ja markkinointi. Tutkimustuloksien alalukuihin jakaminen helpotti tuloksien tulkitsemista sekä selkeytti työn ulkoasua.

5.1 Pikaluottoyritykset ja niiden toimintaperiaatteet

Pikaluottomarkkinoilla toimii ainakin vielä toistaiseksi runsaasti eri pikaluottoihin keskittyneitä yrityksiä. Uudistunut kuluttajansuojalaki ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä säädetty laki tulevat vaikuttamaan yrityksien toimintaan ja vaikeuttamaan uusien yritysten markkinoille pääsyä. Etelä-Suomen aluehallintoviraston mukaan keväällä 2011 Suomen markkinoilla oli lähes sata eri pikaluottoihin kes-

kittynyttä yritystä, jotka tarjosivat lainaa 40 eurosta 2500 euroon. (Yritysten määrä ennen rekisteröintimääräraajan päättymistä toukokuussa 2011) (Tuija Karsimus 2011).

Pikaluottoyritykset tarjoavat yleisesti ottaen internetin ja matkapuhelimen välityksellä alle kolmen kuukauden pituisia pieniä ja vakuudettomia luottoja kuluttajille. Tyypillisesti nämä vakuudettomat pienluotot ovat suuruudeltaan 40 – 500 euroa ja luottoaika on lyhyt, normaalisti 14 – 30 päivää. Poikkeuksena yrityksestä riippuen on luottoa saatavilla jopa 2500 euroon ja laina-aikaa valittavissa jopa 180 päivään asti. Pikaluotoille tyypillisenä piirteenä on myös niiden ”korottomuus”, jolloin luoton pääasialliset kulut koostuvat erilaisista toimitus- ja käsittelymaksuista sekä tekstiviestikuluista. Koron osuus luotoille ilmoitetaan vuosikoron muodossa.

Pikaluottoyritysten toimintaperiaatteet noudattavat yleisesti ottaen yhtenäistä kaavaa. Luotonantaja myöntää lainaa täysi-ikäiselle, raha-asiansa hyvin hoitaneelle Suomen kansalaiselle, jolla on käytössään julkinen matkapuhelinliittymä, Suomessa oleva postiosoite ja kiinteä asuinpaikka. Lisäksi luoton saamiselle edellytetään, että luotonottajalla ei ole avoimia maksusaatavia lainanantajalle. Toiseen pikaluottoyritykseen kertyneitä maksusaatavia ei kuitenkaan huomioida, ellei niistä ole kuluttajalle seurannut maksuhäiriömerkintää luottotietorekisteriin. Luoton hakemiseen ei tarvita osapuolten välistä läsnäoloa, vaan luoton hakeminen ja lainapäätös tehdään etäviestimien avulla.

5.1.1 Luoton hakeminen ja myöntäminen

Yritysten kotisivuilta löytyneiden tietojen mukaan luoton hakeminen tapahtui sähköisesti lähetettävästä hakemuksesta, jonka tekemiseksi asiakasta veloitettiin kirjautumaan luotonantajan palveluun omilla verkkopankkitunnuksilla. Verkkopankkitunnuksien avulla tarkastettiin hakijan henkilöllisyys, jolloin hakijan tuli myös määritellä omat yhteystietonsa luottihakemuksen tekemiseksi. Yhteystiedoista tuli käydä ilmi henkilötiedot, matkapuhelinnumero ja tilinumero. Tilinumeron tuli vastata henkilötietoja tai lainaa ei myönnetty. Sähköisen tunnistuksen jälkeen hakijalle luotiin henkilökohtainen pin-koodi, jonka avulla lainan hakeminen

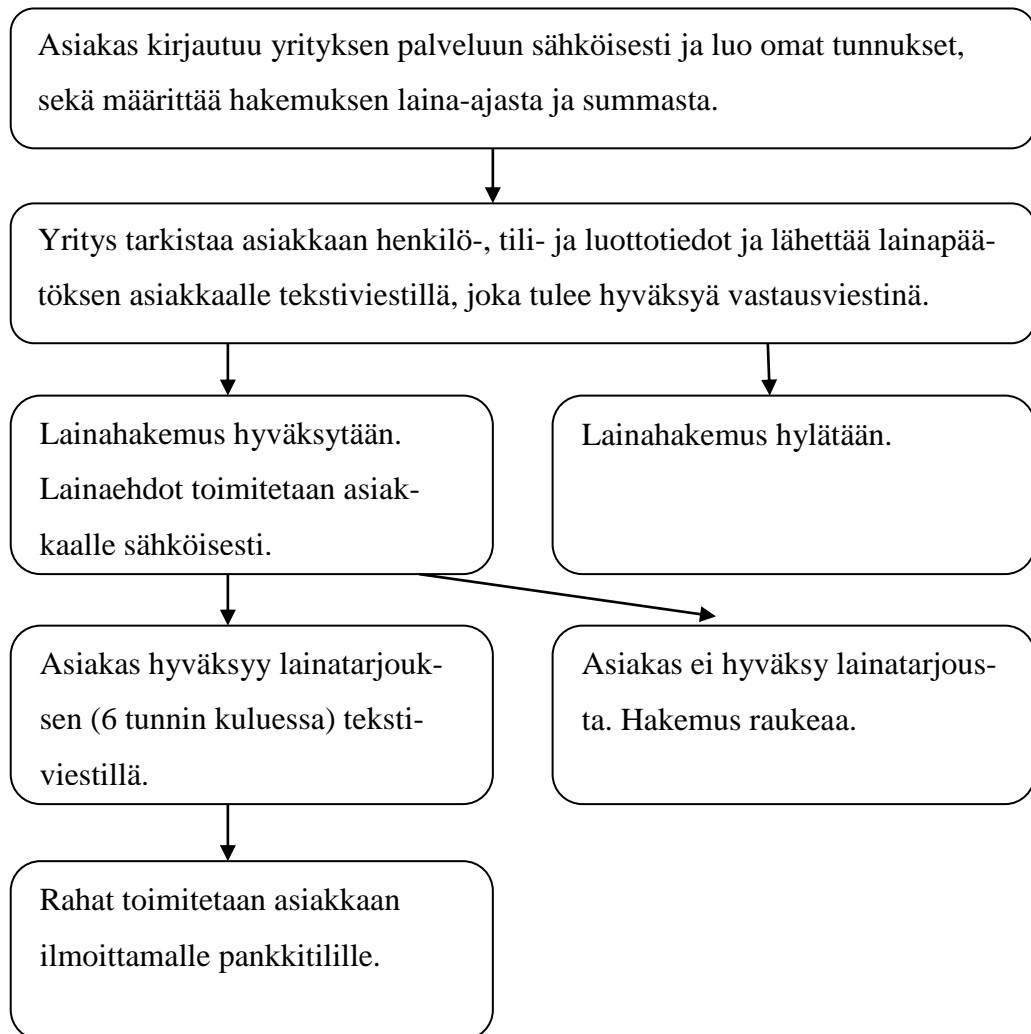
oli jatkossa mahdollista pelkän tekstiviestin avulla. Kun sähköinen lainahakemus oli lähetetty, luotonantaja lähetti hyväksytystä hakemuksesta vahvistusviestin, johon kuluttajan tuli lähettää maksullisen vastausviesti. Vastausviesti tuli lähettää keskimäärin kuuden tunnin kuluessa hakemuksen lähettämisestä. Mikäli kuluttaja ei vahvistanut hakemusta tekstiviestillä, hakemus raukesi. Lainanantajan hyväksymä hakemus ja lainanottajan lähettämä hyväksymisviesti muodostivat sopimuksen lainanantajan ja lainanottajan välille.

Lainaehdoista kävi ilmi, että luotonantajalla oli oman harkintansa mukaan ja ilman perusteluja oikeus hylätä hakemus. Normaalisti tämä tarkoitti sitä, että kuluttajalla oli maksuhäiriömerkintä tai avoimia saatavia luotonantajalle. Luotontarjoaja tarkisti hakijan henkilö- ja luottotiedot väestönrekisterin ja Suomen asiakastieto Oy:n avulla sekä puhelinnumeron kyseisen puhelinoperaattorin tarjoajan avulla. Tunnistus palveluun oli tehty mahdolliseksi lähes kaikkien Suomessa toimivien pankkien avulla. Yrityksestä riippuen hakijalla tuli olla tili Nordeassa, Osuuspankissa, Paikallisosuuspankissa, Sampo-pankissa, Säästöpankissa, Aktiassa, Ålansbankenissa, S-pankissa, Tapiola-pankissa tai Handelsbankenissa.

Luoton myöntäminen tapahtui kun luotonantaja oli hyväksynyt hakemuksen ja toimittanut kuluttajalle lainaehdot hänen henkilökohtaiseen sähköpostiinsa tai ”sähköiseen arkistoonsa”, jota ylläpidettiin lainanantajan verkkosivuilla. Tämän jälkeen kuluttajan valitsema luottosumma maksettiin hänen ennakolta ilmoittamaansa tilinumeroon ja valittu laina-aika alkoi.

Rahaliikenne kuluttajan tilille tapahtui ainoastaan yrityksen ilmoittamina aukioloaikoina. Luottihakemusten hyväksyminen muina aikoina vaihteli yrityksistä riippuen. Tutkimustuloksien mukaan osa yrityksistä käsitteli myös aukioloajan ulkopuolella tulleita hakemuksia saapumisjärjestyksessä aukioloaikana, kun taas toiset yritykset eivät hyväksyneet muina aikoina tulevia hakemuksia lainkaan. Myös palvelun aukioloajoissa oli eroavaisuuksia eri yritysten välillä. Jokainen yritys kuitenkin palveli viikon jokaisena päivänä. Keskimäärin luottoyritysten aukioloajat olivat maanantaista lauantaihin klo 08.00-22.00 ja sunnuntaisin klo 11.00–21.00. Luoton maksaminen luvattiin tapahtuvan reaaliaikaisesti.

Kuviossa 3 on kuvattu yleisin toimintaperiaate pikalainan hakemisessa.



Kuvio 3. Lainanhakemisen periaatteet

5.1.2 Lainaehdot ja asiakkaan informointi

Tutkimustuloksien mukaan luoton hakemiselle määritellyt lainaehdot velvoittivat hakijalta täysi-ikäisyyttä, julkista matkapuhelinliittymää omalla nimellä, suomalaista postiosoitetta, henkilökohtaista pankkitiliä sekä sähköisen tunnistuksen tekemistä ensimmäisen luottihakemuksen yhteydessä. Lainan hakemiselle määritelly ikäraja vaihteli 18 vuodesta 25 vuoteen, riippuen luottoyrityksestä ja lainan määrästä. Tutkimustuloksista ilmeni, että muutama yritys ilmoitti lainaehdoissaan hakijan yläikärajaksi 75 vuotta, mutta yleisesti ottaen lainan saannille ei ilmoitettu yläikärajaa. Yläikärajan määrittämiselle ei ole luoton myöntämisen yhteydessä

tarvittavia perusteita, koska luoton saanti tulisi olla mahdollista kaikille täysi-ikäisille Suomen kansalaisille. Kaikkien luottoyrityksien kohdalla luottoa myönnettiin vain Suomen kansalaiselle tai Suomessa vakituisesti asuvalle henkilölle. Tuloksista kävi ilmi, että yksikään yrityksistä ei vaatinut hakijalta vakituisia tuloja, vakuuksia tai takaajia luoton saamiseksi.

Kotisivuilta löytyneistä lainataulukoista selvisi, että lähes jokainen yritys myönsi summaltaan pienemmän ja maksuajaltaan lyhyemmän luoton ensihakijalle. Pienin lainattava summa oli 20 euroa, kun taas suurin mahdollinen lainasumma ensihakijalle oli jopa 1000 euroa. Tällöin hakijalle asetettiin lisävaatimuksena 23 vuoden ikä. Vanhoille asiakkaille oli mahdollista saada luottoa jopa 2500 euroa. Jokainen luotonantajayritys ilmoitti verkkosivuillaan kuluttajalle yhteystiedot, joista kävi ilmi yrityksen postiosoite, asiakaspalvelun puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Asiakaspalvelutilanteissa asiakasta neuvottiin ottamaan yhteyttä puhelimitse asiakaspalvelunumeroon tai sähköpostitse palvelun aukioloaikoina.

5.1.3 Luoton kustannukset ja todellinen vuosikorko

Kuten jo aikaisemmin kävi ilmi, pikaluottojen pääasialliset kulut muodostuvat toimitus- ja käsittelymaksuista sekä tekstiviestikuluista. Näiden lisäksi lainalle maksetaan todellista vuosikorkoa. Kotisivuilta löytyneiden tietojen perusteella yritykset ilmoittivat lainasumman, siihen tulevat kulut ja takaisinmaksuajat erillisessä lainataulukossa, joka oli kaikkien kuluttajien saatavilla. Tuloksista kuitenkin selvisi, että vuosikoron ilmoittamisessa sen sijaan oli kuluttajan kannalta epäselvää. Vain muutama yritys ilmoitti kyseisessä taulukossa myös todellisen vuosikoron osuuden lainasummittain. Sen sijaan suurin osa yrityksistä suosi vain yhden vuosikorkoesimerkin ilmoittamista:

” KSL:n mukainen todellinen vuosikorko 300 euron lainalle 6 kuukauden maksuajalla on 204,59 prosenttia. ”

Esimerkistä voidaan huomata, että vuosikorko on suhteellisen pieni ja laina-aika taas pitkä. Näin yritys pyrkii antamaan palveluistaan edullisen kuvan lainanhaki-

jalle. Keskimäärin 100 euron lainasummalle, kuukauden maksuajalla kertyi käsittelykuluja 25 euroa. Tällöin todellinen vuosikorko kohosi huikeraan 1410,4 prosenttiin, kun lainasummaan oli huomioitu muut luoton hakemisesta johtuvat kustannukset, kuten tekstiviestikulut. Todellinen vuosikorko oli tällöin laskettu oikeusministeriön mukaista matemaattista laskentakaavaa käyttäen. Muutama yritys ilmoitti verkkosivuillaan linkin todellisen vuosikoron laskentakaavaan työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivustolle. Todellisen vuosikoron ilmoittamisessa oli kuitenkin eroavaisuuksia, johtuen koron laskentakaavasta tai siihen mukaan lasketuista kustannuksista. Edullisimmillaan yritys lupasi 100 euron luoton, 25 euron käsittelymaksuilla, 30 vuorokaudeksi, 350 prosentin todellisella vuosikorolla. Kun sopimusehtoja tarkasteltiin lähemmin, oli tälläkin yrityksellä kulujen osuus sama kuin aikaisemmassa esimerkissä, vuosikorko oli vain huomattavasti pienempi. Todellisen vuosikoron osuus näytti vaihtelevan, riippuen palvelun tarjoajasta. Yleisesti ottaen todellinen vuosikorko oli aina korkeampi, mitä lyhyemmästä lainajaksosta oli kyse.

Kuten teoriaosuuden lainsäädännöstä kertovassa luvusta selvisi, on todellisen vuosikoron ilmoittaminen laissa säädettyä. Todellisen vuosikoron avulla kuluttaja pystyy vertailemaan eri luottoja keskenään ja tekemään näin itselleen taloudellisimman ratkaisun luoton nostamiseksi. Vuosikoron ilmoittaminen ja tulkitseminen on kuitenkin vaikeaa, koska kuluttaja ei voi tietää mistä kuluista todellinen vuosikorko todellisuudessa on laskettu, silloin kun palvelun tarjoajalta ei löydy siihen minkäänlaista ohjeistusta. Näin ollen kuluttaja tekee mahdollisesti lopullisen vertailun vain niiden yritysten kesken, jotka ovat ilmoittaneet todellisen vuosikoron pienempänä. Todellisuudessa luoton kokonaiskustannukset voivat kuitenkin olla samat tai pienemmät toisella luotonantajalla. Tutkimuksen tuloksien mukaan myös tekstiviestikulujen ilmoittaminen oli yritysten kesken puutteellista. Vain muutama luotonantaja ilmoitti palvelun käytöstä aiheutuneiden tekstiviestien kustannukset kuluttajalle lainaehtoien yhteydessä.

5.1.4 Tiedonantovelvoitteet ja hyvä luotonantotapa

Kuluttajansuojalain kuluttajaluottosäännökset velvoittavat luottoyrittäjästä antamaan kuluttajalle riittävät tiedot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla ennen sopimuksen tekemistä. Tutkimuksen suorittamiseksi kriteerinä oli, että yrityksiltä löytyivät lainaehdot omilta kotisivuiltaan. Lainaehtojen esilläolon lisäksi kuluttajat saivat lainahakemuksen yhteydessä lainaehdot henkilökohtaiseen sähköiseen arkistoon tai sähköpostiosoitteeseen.

Verkkosivuilta löytyvistä lainaehdoista löytyi pääsääntöisesti tietoa

- lainanantajasta
- lainamääristä ja laina-ajoista
- lainankustannuksista
- lainanhakemisesta, peruuttamisesta ja takaisinmaksusta
- maksun viivästymisestä
- lainanottajan tiedonantovelvoitteista sekä palvelun vastuusta ja sopimusehtojen muutoksista.

Tutkimustuloksista selvisi, että ainakin osa yrityksistä informoi erikseen maksuviivästymisen seurauksista ja perintään liittyvistä asioista lainaehtojen yhteydessä. Jokaisesta lainaehdosta löytyi myös kuluttajavalituslautakunnan yhteystiedot erimielisyyksiin johtavien tapausten varalta. Vain yksi yritys sisällytti lainaehtoihin tiedon maksujen uudelleen järjestelystä lainanmyöntäjän ja velallisen välillä, ennen saatavan siirtoa perintään. Tuloksista voidaan päätellä, että yrityksillä on tapana siirtää saatavansa mahdollisimman nopeasti kolmannelle osapuolelle perintään, jolloin kuluttajalle aiheutuu lisää luottokustannuksia.

Lainaehtojen mukaan myös kuluttajalla oli henkilökohtaisia velvollisuuksia luottontarjoajaa kohtaan. Lainanhakijan oli muun muassa ilmoitettava henkilötietojen ja puhelinnumeron muutoksista kirjallisesti lainanantajalle, vahingonkorvausvastuun uhalla. Virheellisten tietojen selvittelytyöstä veloitettiin jopa 50–75 euroa tunnilta, joka tarkoitti asiakkaalle suuria lisäkustannuksia. Tämänkaltaiset tiedonantovelvoitteet eivät pohjautu lainsäädäntöön vaan yrityksiensä omiin sopimusehtoihin.

Jokainen tutkimukseen osallistuvista yrityksistä oli rekisteröitynyt Etelä-Suomen aluehallintoviraston luotonantajarekisteriin. Rekisteröinnistä kerrottiin kotisivujen kautta, jossa ilmoitettiin myös rekisteröinnille vaaditut velvoitteet. Lisäksi muutammat yritykset olivat liittyneet Suomen Pienlainyhdistykseen ja sitoutuivat noudattamaan yhdistyksen eettisiä sääntöjä, kuten hyvää luotonantotapaa ja luotettavaa luottotoimintaa. Velkaantuneisuutta ehkäistiin luottotietojen tarkastamisella. Tarkastamisella pyrittiin estämään kuluttajien toistuvat pikaluottojen nostot, silloin kun maksukykyä ei ole. Yritykset ilmoittivat sopimusehdoissaan tarkastavansa mahdolliset maksuhäiriömerkinnät Suomen Asiakasrekisteri Oy:n tai Bisnode Finland Oy:n luottotietorekisteristä. Kuten jo aikaisemmin kävi ilmi, kuluttajalla ei saa olla avoimia luottoja kyseiseen yritykseen luoton saamiseksi.

Luoton saamiseksi kuluttajan tuli antaa itsestään henkilötietoja, jotka jäivät yrityksen käyttöön. Tällaisia tietoja olivat muun muassa henkilö- ja yhteystiedot sekä henkilökohtainen puhelin- ja tilinumero. Yrityksien kannalta tietojen saanti on ehdotonta luoton myöntämiseksi, koska nykyinen lainsäädäntö velvoittaa tarkastamaan luoton hakijan henkilöllisyyden, esimerkiksi pankkitunnuksien avulla. Kuluttajien kannalta tietojen säilyttäminen tulee tapahtua yksityisyydensuojan turvaamisen edellyttämällä tavalla.

Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste kertoo kuluttajalle hänen tietojensa käytöstä, sisällöstä ja käytön valvonnasta ja turvallisuudesta. Tutkimuksen myötä selvisi, että yritysten kotisivuilta löytyivät vaaditut rekisteriselosteet, joista kävi ilmi henkilötietolain velvoittamat vähimmäisvaatimukset. Rekisteriselosteesta kävi ilmi luotontarjoajan tiedot, rekisteröitävän tietosisältö, tietolähteet ja suojaukseen liittyvät asiat. Pääasiallisesti kuluttajan tietoja käytettiin lainapäätöksen tekemistä, markkinointia ja laskutusta varten. Myyntitietoja säilytetään viiden vuoden ajan ja maksusaatavia niin kauan kunnes saatava on kokonaisuudessaan maksettu takaisin.

Rekisteriselosteiden kesken tehdyssä tutkimuksessa ilmeni eroavaisuuksia, joiden perusteella osa yrityksistä jätti olennaisia tietoja mainitsematta. Puutteellisista tiedoista kertoi esimerkiksi se, että yrityksen kotisivuilta ei aina löytynyt asianmukaisia tietoja suoramarkkinoinnin käyttämisen mahdollisuudesta. Lain mukaan

rekisteriselosteessa on oltava maininta suoramarkkinoinnin käyttämisestä tai jos mainintaa ei ole, niin suoramarkkinointia ei voida toteuttaa. Suoramarkkinointikiellon asettaminen toi kuluttajalle lisävaivaa ja kustannuksia, eikä ohjeistusta kiellon asettamiseksi juurikaan ilmoitettu.

5.1.5 Markkinointi

Tiedonantovelvoitteen toteutuminen tulee käytännössä esille jo luottojen mainonnassa. Lainsäädäntö velvoittaa ilmoittamaan todellisen vuosikoron, mikäli mainoksessa käy ilmi luoton kustannuksia tai muita sopimusehtoja kuvaava luku. Lisäksi markkinoinnissa tulee pyrkiä hyvän tavan mukaiseen mainontaan. Luottoyri-tysten kotisivuilta kävi ilmi lähes aina luoton todellinen vuosikorko lainataulukos- ta, mutta esimerkiksi Internetin välityksellä tapahtuvassa mainonnassa sama peri- aate ei enää toteutunut. Esimerkiksi mainonta Google-palvelun sivupaneelissa oli jo kuluttajansuojalain markkinointisäädöksiä vastaista, koska pikaluottoyritykset ilmoittivat tällöin vain yrityksen nimen ja luottosumman. Kuluttajaviraston mu- kaan luoton korko tulee ilmoittaa aina silloin kun mainonnasta käy ilmi luoton määrä. Käytännössä suurin osa yrityksistä ilmoitti todellisen vuosikoron, mutta vasta sopimusehdoissa. Tällainen käytäntö ei ole riittävää, vaan korko tulee il- moittaa aina luottomäärän rinnalla, jolloin kuluttajalle ei jää epäselvyyksiä luoton todellisista kustannuksista. (Kuluttajavirasto 2010b, 12.)

Internet-sivujen perusteella tehdyn tutkimuksen lisäksi tässä työssä kiinnitettiin huomiota televisio- ja kadunvarsimainontaan, jotta markkinoinnista saatiin laa- jempi näkökulma. Tutkimustuloksien mukaan televisiomainokset olivat joissain tapauksissa kuluttajansuojan vastaisia. Niissä ei kerrottu luotosta juurikaan mitään muita tietoja, kuin luoton helppo saatavuus sekä rahojen nopea tillille maksu. Ka- dunvarsimainonnassa samat toimintatavat jatkuivat tai luoton kustannukset olivat ilmoitettu kuluttajalle lähes kohtuuttomalla tavalla. Tällöin kustannukset oli ker- rottu mainoksen alareunaan pienillä numeroilla, joiden näkeminen autolla saati kävellen oli mahdotonta. Mainonnassa korostui luoton helppous, mutta kustan- nuksista tai muista kuluttajalle tärkeistä tiedoista ei ollut mainintaa. Kuluttajavi- rastolta löytyy tähän ohjeistus, jonka mukaan tietojen luettavuus tulee käydä ilmi

tavanomaiselta havainnointietäisyydeltä. Kuluttajaviranomaisen on mahdollista antaa markkinointikielto yrityksille, joiden mainonta on puutteellista tai tiedot on esitetty liian pienellä tekstillä. Tällöin mainos tulee korjata asianmukaiseksi määräjassa, tai yritykselle tulee maksettavaksi jopa kymmenien tuhansien eurojen suuruinen sakko. Markkinointisakkoja oli langetettu kevään 2011 aikana muun muassa Reissuluotolle ja Pikavipille. Yrityksien mainonnassa ilmeni luottosopimuksen ehtoja koskeva tieto ilman, että siinä olisi samalla ilmoitettu tieto todellisen vuosikoron osuudesta tai maininta korosta esiintyi kuluttajalle liian pienillä numeroilla. Kuluttaja-asiamies kielsi yrityksiä jatkamasta mainontaa uhkasakon uhalla, jonka johdosta mainonta kyseisten yritysten kohdalla korjaantui kevään 2011 aikana. (Kuluttajavirasto 2011d.)

Pikaluottoa nostavat henkilöt ovat usein nuoria ja tämän vuoksi mainonta toteutetaan nuorille suunnatulla tavalla. Kuluttajansuoja-lehden mukaan pikaluottojen mainontaa voidaan pitää jopa tunteisiin vetoavana. (Kuluttajansuoja – lehti 3/2006, 18). Näin ollen kotitalouksien päätökset luoton ottamisesta eivät perustu niinkään takaisinmaksukyvyn kannalta tärkeisiin hinta- ja muihin sopimusehtoihin, vaan mainoksen herättämiin mielikuviin unelmien helposta toteuttamisesta.

Tunteisiin vetoavasta mainonnasta kertoi esimerkiksi Reissuluoton televisiolevikissä pyörinyt mainos, jonka alussa eläkeläinen keinui vanhainkodin keinutuolissa virkkausvälineet kädessään. Pikaluoton mahdollisuus sai hänet luomaan mielikuvan helposta, nopeasta ja lähes ilmaisesta lomamatkasta etelänlämpöön, jossa arki unohtui. (Reissuluotto 2011.) Tutkimuksen perusteella tämänkaltainen markkinointikäytäntö voitaisiin lukea myös hyvän tavan vastaiseksi, koska siinä korostui luoton helppo saanti, mutta kuluttaja ei saanut siitä tarpeeksi tietoja luottopäätöksen tekemiseen.

Markkinoinnilla viitataan helppoon rahan saantiin ja usein luoton kustannuksista ei mainita. Vaikka jo markkinointisäännöstenkin tavoite on, että kuluttaja saa markkinoinnista riittävät ja oikeat tiedot ja että hän pystyy vertailemaan luoton tarpeellisuutta omiin taloudellisiin resursseihin nähden. Tutkimuksen tuloksien mukaan kuluttaja pystyi saamaan lainan oleelliset tiedot vasta lainan hakemisen tai sopimusehtojen yhteydessä, jolloin mahdollinen lainanottopäätös oli jo tehty.

5.1.6 Varojen luovuttaminen, luoton takaisinmaksu ja peruuttaminen

Luoton maksamista kuluttajan tilille rajoitettiin kuluttajansuojalain uudistuksen myötä, koska erityisesti yöaikaan tapahtuva luoton hakeminen saattoi olla kuluttajan kannalta harkitsematonta. Lainsäädännön mukaan luoton luovuttaminen on kielletty klo 23.00–07.00 välisenä aikana, mutta itse hakemuksen jättäminen on tällöin edelleen mahdollista. Yrityksestä riippuen yöaikaan tulleita hakemuksia käsiteltiin aukioloaikoina hakemusten saapumisjärjestyksessä tai vaihtoehtoisesti niitä ei huomioitu lainkaan. Internet-sivujen perusteella yli puolet yrityksistä ilmoitti, ettei käsittele lainkaan palvelun aukioloaikojen ulkopuolella tulleita hakemuksia. Varojen luovuttaminen tapahtui siis yleisesti ottaen palvelun aukioloaikoina, hyväksytyin luottihakemuksen jälkeen.

Luotontarjoajien takaisinmaksuajat vaihtelivat 7 päivästä 180 päivään, riippuen luotonantajasta ja lainattavasta summasta. Luoton takaisinmaksuaika katsottiin alkavaksi luoton antopäivästä lähtien. Puolet yrityksistä tiedotti mahdollisuuden maksaa luotto useassa erässä takaisin. Yleisesti ottaen maksu tuli suorittaa takaisin yhdessä erässä, kun laina-aika oli 30 päivää. Takaisinmaksu kahdessa tai kolmessa erässä onnistui 60 tai 90 päivän luotoille. Maksuerien käyttäminen luoton takaisinmaksussa ei vaikuttanut oleellisesti luoton kustannuksiin. Vain yksi tutkimuksen yrityksistä ilmoitti sopimusehdoissaan lyhennysvapaa jakson käyttömahdollisuudesta. Lyhennysvapaita ei kuitenkaan voitu sijoittaa peräkkäisille jaksoille, vaan asiakkaan tuli suorittaa välissä vähintään yksi takaisinmaksuerä ajallaan.

Luoton maksuerä muodostuu toimitusmaksusta, laskutusmaksusta, korosta ja maksamatta olevan pääoman lyhennyksestä ja mahdollisista lisäpalveluiden veloituksista. Maksuerän euromäärä ilmeni luotonantajan ja luotonsaajan solmimasta kuluttajaluottosopimuksesta, jonka kuluttaja hyväksyi erillisellä vastausviestillä ennen varojen siirtämistä. Kuluttajan oli mahdollista saada erissä maksettavasta luotosta lyhennystaulukko veloituksesta. Taulukosta selviää erien kustannukset eriteltyinä ja niiden takaisinmaksuajat. Vain muutama tutkimuksen yritys ilmoitti sopimusehdoissaan mahdollisuudesta siirtää eräpäivää. Eräpäivänsiirrosta veloitetaan lainan uudelleenjärjestelypalkkio, joka lisätään lainanpääomaan seuraavassa

laskussa. Tämän kaltaiset maksuohjelman muutokset ovat kuluttajalle suhteellisen kalliita, eräpäivänsiirrosta voidaan veloittaa jopa 10 euron lisämaksu. Tämä on jo puolet kalliimpi, kuin esimerkiksi maksamatta jätetystä saatavasta tuleva muistutuskirjeen lisämaksu 5 euroa.

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla on oikeus maksaa luotto takaisin ennen sopimuksen mukaista eräpäivää ilman lisäkustannuksia. Luottoyrityksien sopimusehdoista löytyi tieto ennen aikaisen maksamisen mahdollisuudesta, tällöin luottokustannuksista vähennettiin käyttämättä jäävään luottoaikaan kohdistuva osa. Käytännössä tämä on muutamia euroja. Sopimusehtoihin oli sisälletty tieto siitä, että palvelun tarjoajilla on oikeus periä kokonaisuudessaan luoton perustamistoimista aiheutuneet kulut, kuten käsittely- ja toimitusmaksut.

Lainaehdoista selvisi, että luotonsaajalla oli oikeus peruuttaa tekemänsä kuluttajaluottosopimus ilmoittamalla siitä 14 päivän sisään luoton tekemisestä tai siitä päivästä lähtien jona kuluttaja oli saanut sopimusehdot pysyvällä tavalla. Tällöin kuluttajalla oli kuitenkin velvollisuus maksaa luoton korko ajalta, jonka luotto oli ollut kuluttajan käytettävissä. Luotonantajat olivat lisänneet sopimusehtoihin tiedon siitä, että korkona käytetään todellista vuosikorkoa, kun kyseessä on alle 200 euron luottosopimus. Peruuttamisen täytyi tapahtua kirjallisesti yrityksen postitusosoitteeseen ja siinä tuli olla sopimuksen tekijän omakätisesti kirjoitettu allekirjoitus. Peruuttamisen tapahduttua oli varojen palautuksen tapahduttava 30 päivän sisään ilmoituksen vastaanottamisesta tai peruutus raukeaa.

Useat mediat kirjoittivat uuden lainsäädännön voimaantulon jälkeen peruuttamisoikeuden porsaanreiästä, jolloin yli 200 euron ja alle 75 000 euron luoton pystyi saamaan käyttöönsä 30 päivän ajaksi lähes ilmaiseksi. Käytännössä kuluttajan tuli ottaa ainakin 200 euroa luottoa ja perua se 14 päivän sisään, jolloin kustannukseksi jäi vain muutamia euroa juoksukorosta. Esimerkiksi OkMoney tarjoaa 200 euron luottoa 38 euron kuluilla. Näistä kustannuksista 35,78 euroa tulee lainan muista kustannuksista ja vain 2,22 euroa lainan juoksevista koroista. Mikäli sopimusehdoissa ei ole ilmoitettu juoksukoron maksuvelvoitetta yli 200 euron luottoihin, ei kuluttajan tarvitse korvata sitäkään. Näin ollen hän voi saada luoton käyttöönsä 30 päivän ajaksi ilman lisäkustannuksia. Tutkimuksessa ilmeni, että osa

tutkimuksen yrityksistä ilmoitti sopimusehdoissaan, että peruuttamistilanteissa maksettavaksi tulee alle 200 euron luotoissa todellinen vuosikorko. Tällöin yli 200 euron luotoista peritään vain juoksukoron osuus. Tämänkaltainen käytäntö on rahanarvoinen etu niille kuluttajille, jotka pystyvät maksamaan luoton sovitun aikataulun mukaisesti. (Aamulehti 2011.)

5.1.7 Maksun viivästyminen ja perintä

Luottoyritysten kotisivujen tutkimus osoitti, että maksusuorituksen viivästyminen oli ilmoitettu erikseen yritysten sopimusehdoissa. Mikäli maksua ei maksettu eräpäivään mennessä, oli kyseessä sopimusrikkomus. Maksun viivästyminen tulee kuluttajalle aina kalliiksi, oli syynä sitten huolimattomuus tai maksukyvyttömyys. Sopimusehdoista kävi ilmi, että avoimelle summalle perittiin viivästyskorkoa korkolain mukaisena, joka tällä hetkellä on 8 prosenttia. Viivästyskorkoa veloitetaan eräpäivästä lähtien, aina lainan maksuun saakka. Lisäksi luotonsaajalle tulee maksettavaksi vähintään 5 euron suuruinen maksumuistutusmaksu jokaiselta kirjeeltä, joka lisätään avoimelle summalle. Mikäli kuluttaja ei maksa saataviaan maksumuistutuskirjeistä huolimatta on luotonantaja sopimusehtojen mukaisesti oikeus siirtää maksu kolmannelle osapuolelle perintään eli perintätoimistolle. Perintään siirtämiselle pidetään ajallisesti neljän viikon maksuaikaa, ensimmäisen maksumuistutuksen lähettämistä. Ellei kuluttaja maksa saatavaa kokonaisuudessaan maksumuistutuksista huolimatta, perintään siirtoaika on 14 vuorokautta. Perintään siirron jälkeen kuluttajan maksettavaksi tulevat perintäkulut kokonaisuudessaan. Tutkimustuloksien mukaan lähes jokainen yritys ilmoitti sopimusehdoissaan, että maksamatta jääneestä lainasta ilmoitetaan luottotietorekisteriin, ellei lainan maksun viivästykselle ole asiakkaasta riippumattomat syyt. Tällaisia syitä kuluttajan suojalain mukaan ovat esimerkiksi työttömyys tai sairaus. Suoritusesteestä tulee ilmoittaa välittömästi luotonantajalle. Maksuhäiriömerkintä syntyy 60 päivän kuluessa, ellei avointa maksua ole suoritettu.

Vain yksi luotonantaja ilmoitti verkkosivuillaan maksuvaikeuksista lisätietoa. Sivulla kerrottiin raha-asioiden hoitamisesta (kuluttajavirasto, takuu-säätiö), lainauskiellon asettamisesta, maksuvaikeusmerkeistä ja mitä tehdä kun maksuvai-

keudet yllättävät. Tämä kertoo yrityksen kohdalla vastuullisesta toiminnasta, jolloin kuluttajan on mahdollista saada lisätietoa ennen maksuhäiriömerkintöjen syntymistä.

Kuluttajaviraston mukaan pikaluottoyritysten perintäprosessi on edelleen ongelmallista kuluttajan kannalta. Ongelmalliseksi koetaan erityisesti mahdollisuus siirtää eräpäivää tekstiviestin avulla. Tällöin kuluttajalle tarjotaan mahdollisuutta siirtää eräpäivää maksullisen tekstiviestin avulla. Luottoyritykset ovat perineet eräpäivänsiirtomaksuja jopa automaattisesti kuluttajalta, silloin kun maksu on myöhässä. Lisäksi yritysten käyttämät maksumuistutukset ovat usein perintälain vastaisia. Maksumuistutuksista perittävät kulut ylittävät joissain tapauksissa lain enimmäisrajat ja maksumuistutuksia saatetaan lähettää jopa kymmeniä ennen perintään siirtymistä. Epäkohtia on myös maksumuistutusviestien sisällössä ja perintätyylissä, joka luetaan usein liian aggressiiviseksi kuluttajan kannalta. (Kuluttajavirasto 2011b, 9.)

5.2 Haastattelun tulokset

Viranomaishaastattelujen tarkoituksena oli selvittää viranomaistehtävien sisältöä ja niissä ilmeneviä perusongelmia, rekisteröintivelvoitteen toteutumista ja vaikutuksia, mainonnan epäkohtia sekä kuluttajien kokemia ongelmia pikaluottotoiminnassa.

Tutkimuksen vastaukset on raportoitu kolmen kategorian alle, jotta tulosten käsitteleminen ja esilletuonti helpottuisi. Kategorioiksi ovat valittu viranomaistehtävien sisältö ja rekisteröinnin vaikutukset, pikaluotoissa esiintyvät ongelmat sekä markkinointi. Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen käsitellään omia havaintoja johtopäätökset luvussa.

5.2.1 Viranomaistehtävien sisältö ja rekisteröinnin vaikutukset

Luotonantajarekisteriin ja luotonantajien valvontaan liittyvä virka on täytetty aluehallintovirastossa maaliskuun 2011 puolivälistä lähtien. Ylitarkastaja Tuija Karsimuksen vuosittaisesta työajasta 50 % on määritelty kuluvaksi luotonantajien rekisteröintiin ja valvontaan liittyviin tehtäviin. Haastattelun ajankohtana Karsimuksen työaika kului lähes sataprosenttisesti luotonantajien rekisteröintitehtäviin, koska rekisteröintiin lainsäädännössä määritelty siirtymäaika päättyi vasta toukokuun 2011 lopussa. Mikäli siirtymäajan päättyessä alalla toimii elinkeinonharjoittajia, jotka eivät ole rekisteröityneet luotonantajarekisteriin tai jotka eivät ole laittaneet rekisteri-ilmoitusta vireille, heidän toimintansa kielletään ja kiellon tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko. Sekä kuluttajat että rekisteröityneet pikaluottoyritykset voivat ilmoittaa aluehallintovirastoon rekisteröimättömistä pikaluottoja tarjoavista yrityksistä. Kielteisen rekisteröintipäätöksen saanut yritys voi valittaa hallinto-oikeuteen saamastaan päätöksestä. Valitusoikeudesta huolimatta luottojen myöntäminen voidaan määrätä lopetettavaksi, jos aluehallintovirasto katsoo, että päätöksen täytäntöönpanoa ei voida yleisen edun, tässä tapauksessa kuluttajien taloudellisen turvallisuuden, vuoksi lykätä. Aluehallintovirasto voi myös tehdä poliisille tutkintapyynnön, mikäli luotonantaja myöntää luottoja rekisteröitymättä. Luotonantajarekisteriin rekisteröinnin edellytyksenä on, että ilmoituksen tehneellä elinkeinonharjoittajalla on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa. Ilmoituksen tekijä ei saa myöskään olla konkurssissa. Lisäksi ilmoituksen tekijän tulee olla luotettava ja sen tulee omata sellainen luottotoiminnan tuntemus, kuin harjoitetun luottotoiminnan luonteeseen ja laajuuteen katsoen on tarpeen. (Karsimus 2011.)

Aluehallintovirastoon oli toukokuun alussa rekisteröitynyt 45 luotonantajaa ja vireillä olevia hakemuksia oli 13 kappaletta. Lisäksi noin 25 rekisteri-ilmoituksen odotetaan vielä saapuvan, jos kaikki kuluttajaluottoja myöntävät rekisteröimättömät yritykset aikovat laittaa rekisteröintiasian vireille ennen siirtymäajan päättymistä. Rekisteröimättömien yritysten seuranta voi olla hankalaa johtuen muun muassa siitä, että yritykset voivat toimia kaupparekisterissä hyvinkin erilaisten toimialanimikkeiden alaisena. Lisäksi yritykset voivat jopa tekeytyä tietämättömiksi rekisteröintivelvollisuudestaan. Luotonantajien verkkosivustoilla ja muussa markkinoinnissa esiin tulevia yritysten nimiä ja aputoiminimiä tulee verrata luo-

tonantajarekisterin tietoihin, jotta mahdolliset rekisteröimättömät yritykset löydetäisiin. Luotonantajien toiminnan valvontatehtävissä tulee olemaan paljon työsar-
kaa, ylitarkastaja Karsimus toteaa. (Karsimus 2011.)

Kuluttajaoikeusneuvojan viranomaistehtävien perusongelmat liittyvät lähinnä kiinteistökauppaan, viihde-elektroniikkaan ja käytettyihin autoihin. Vain pieni osa kuluttajien tekemistä yhteydenotoista liittyvät pikavippitoimintaan. Kuluttajaoikeusneuvontaan on tullut valituksia pikavipeistä 488 kappaletta vuodesta 2009 lähtien. Haastateltavan selvitetävänä näistä on ollut vain 11 tapausta. Kaikista kuluttajaoikeusneuvonnassa käsiteltävistä tapauksista pikavippien osuus on noin 0,19 prosenttia. (Tyrväinen 2011.)

5.2.2 Pikaluotoissa esiintyvät ongelmat

Kuluttajaluottojen yhdeksi ongelmaksi voidaan lukea, että kuluttajansuojalaki ja kuluttajakäyttäytyminen eivät kulje käsi kädessä. Tällä tarkoitetaan sitä, että sopimuksilla tai lainsäädännöllä ei estetä kuluttajaa toimimasta tietyllä tavalla. Kuluttaja tekee siis itse lainanottopäätöksensä, vaikka olisikin tietoinen huonosta taloudellisesta tilanteestaan. Lainsäädännön avulla on voitu estää lähinnä väärällä identiteetillä otettavat luotot, tietoturvallisuuden ja sopimusrikkomukseen liittyvät seikat. Lisäksi sen avulla on pystytty estämään myös yöaikaan tapahtuva luotonotto, jolloin kuluttaja ei välttämättä pysty arvioimaan selkeästi luoton taloudellisia riskejä. Pikavippeihin liittyvät ongelmat keskittyvät lähinnä siihen, että henkilö ei hallitse pikaluotonottoa tai hoitaa talouttaan epävakaasti. Läheskään kaikki kuluttajat eivät aina tiedosta luotonottohetkellä, että kun otetaan luottoa 100 euroa, takaisin maksettavaksi kokonaiskustannuksiksi tulee jopa 150 euroa. Tyrväisen mukaan yhteydenotot asiakkaan puolesta koskevat lähinnä lainan suuria kokonaiskustannuksia, joita kuluttaja ei ole tiedostanut siirtämällä lainaneräpäivää palveluntarjoajan kautta. Osa lainantarjoajista ilmoittaa lainaneräpäivänsiirrosta myös maksullisilla tekstiviesteillä, jotka puolestaan lisäävät kuluttajan ottaman luoton kokonaiskustannuksia. (Tyrväinen 2011.)

Kuluttajansuojalaissa on myös säädöksiä, jotka ovat hankalia tulkita niiden laajuuden vuoksi. Hyvä luotonantotapa on näistä yksi. Luotonantotarjoajan tulisi noudattaa hyvää luotonantotapaa luoton eri vaiheissa. Hyvä luotonantotapa velvoittaa luotonantajaa tarkistamaan ennen luottosopimuksen tekemistä luotonhakijan maksukyvyyn. Lainanhakijan maksukyvyyn tarkistamisessa löytyy kuitenkin puutteita luotonantajana osalta. Silloin kun luotonottajan maksukykyä ei tarkisteta ja luotonottajana on henkilö, joka ei hallitse luottotilannettaan, muodostuu hänelle mahdollisuus ottaa lisää lainaa vanhan lainan päälle. Tällöin taloudelliset ongelmat voivat pakottaa henkilön jopa velkaneuvonnan alaisuuteen. Tällaisten tapaus-ten estämiseksi pikaluoton hankintaprosessia olisi hyvä vaikeuttaa.

(Tyrväinen 2011.)

Kuluttajaoikeusneuvojaan yhteydessä olevat asiakkaat eivät myöskään aina tutustu sopimusehtoihin ennen lainanhakemista. Sopimusehtoihin tutustuminen selvittäisi kuluttajalle jo ennen lainan saantia esimerkiksi sopimusrikkomuksen seuraamukset. Tällöin sopimusehtoja ei koettaisi vasta jälkikäteen tärkeäksi.

(Tyrväinen 2011.)

Alla on kerrottu kuluttajaoikeusneuvojan tapauksia liittyen pikaluottoihin. Ensin on esitelty kuluttajan kokema ongelma luotonantotarjoajan kanssa, jonka perästä löytyy kuluttajaoikeusneuvojan näkemys tapauksesta:

Kuluttaja on peruuttanut pikavipin kirjeellä ja elinkeinoharjoittaja väittää, ettei ole saanut kirjettä.

- Kirjeen perillemenosta ei voida kiistellä. Käytännössä jokainen postin kautta kulkenut kirje menee perille, mutta poikkeuksiakin löytyy.

Kuluttaja on maksanut neljä päivää myöhässä ja siitä on hänelle tullut 15 euron eräpäivänsiirtomaksu.

- Sopimusehdoista löytyy lähes aina maksun laiminlyönnin seuraukset, jotka asiakkaan tulisi tiedostaa luottosopimusta tehtäessä. Kustannuksia tulee harkita tapauskohtaisesti, ja miettiä sen mukaan mikä on kohtuuton kustannus.

Kuluttaja väittää mainontaa harhaanjohtavaksi, luvattu luottoa 600 euroa ja saanut tilille vain 400 euroa.

- Luotonantajalla on oikeus päättää itse, kuinka paljon luottoa asiakkaalle maksetaan. Luoton maksaminen harkitaan tapauskohtaisesti.

Kuluttajalla on 5000 euron edestä luottoa. Takaisinmaksuajan aikana henkilö on joutunut sairauden vuoksi hoitoon. Tällöin luoton kokonaiskustannukset ovat nousseet 7500 euroon.

- Tuhansien eurojen luottokustannukset voivat johtua mahdollisesti kuluttajan riittämättömästä taloudenhoidosta ja epävakaasta rahankäytöstä.

Kuluttaja kertoo saaneensa viestin pikavippiyritykseltä: lainahakemuksenne on väärin täytetty. Kuluttaja ei kuitenkaan ole hakenut lainaa yritykseltä.

- On mahdollista, että yritykset tekevät sattumanvaraisia tekstiviestin lähetyksiä, joiden tarkoituksena on, että asiakas aktivoi linkin lainan ottamiseksi. Täytyy myös huomioida identiteettivarkauden riski, jolloin luottihakemus on tehty väärällä henkilöllisyydellä.

Kuluttaja on tehnyt omaehtoisen luottokiellon, jonka jälkeen hän on kuitenkin kokeillut pikaluoton ottamista, joka on onnistunut. Kuluttaja on hämmästynyt tapauksesta.

- Omaehtoisessa luottokiellossa on kyse siitä, että estetään toista henkilöä ottamasta luottoa oman henkilöllisyyden turvin. Osa yrityksistä voi soveltaa omaehtoista luottokielloa myös lainapäätöksissään.

Kuluttaja on hakenut pikavippiä, eikä kuitenkaan saanut suoritusta tilille. Hän sai kuitenkin laskun luoton maksamiseksi.

- Tämänkaltaiset tapaukset siirretään poliisin tutkittavaksi.

5.2.3 Markkinointi

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastaja Tuija Karsimukselle ei ole vielä muodostunut kokonaiskuvaa luottotoiminnan markkinointiin ja mainontaan liittyvistä epäkohdista, koska yritysten rekisteröinti on toistaiseksi ollut hänen tehtävissään ensisijainen asia. Markkinointia kuitenkin valvotaan kuluttajaluottojen osalta myös valtakunnallisesti kaikissa aluehallintovirastoissa. Niin markkinoinnissa kuin muussakin luottotoiminnassa korostetaan kuluttajansuojalain velvoittamaa hyvää luotonantotapaa. Hyvä luotonantotapa on kuitenkin käsitteenä laaja ja se on osittain tulkinnanvarainen asia, kommentoi Karsimus (2011). Tulkinnanvaraisissa markkinoinnin epäselvyyksissä noudatetaan kuluttajaviraston ohjeita ja linjauksia. Luotonantajien verkkosivuja on toistasataa, joiden läpikäynti alkaa aluehallintovirastossa rekisteröintiruuhkan päätyttyä. (Karsimus 2011.)

Ylitarkastaja Tuija Karsimus kertoo, että esimerkiksi lainakustannusten ilmoittaminen on tehty joillakin verkkosivustoilla kuluttajan kannalta harhaanjohtavalla tavalla. Tällöin lainataulukossa on muutaman euron korkokuluja korostettu erittäin halpana, mutta samalla jätetty lainan suuret käsittelykulut 17 euroa ”toissijaiseksi” kuluksi. Lisäksi jopa yli tuhanteen prosenttiyksikköön kipuava todellinen vuosikorko on ilmoitettu olemattoman pienillä numeroilla. Joidenkin luotonantajien mielestä todellisen vuosikoron ilmoittamisvelvollisuus antaa kuluttajille virheellisen käsityksen lainan hinnasta, jota voidaan kyllä pitää varsin erikoisena näkemyksenä kuluttajan näkökulmasta katsottuna, Karsimus toteaa. Vaikka luotonantajien kaikki toiminta ei olekaan yhtenäistä lainsäädännön ja viranomaisten ohjeistusten edellyttämällä tavalla, ei pitäisi unohtaa kuluttajan omaa vastuuta omasta toiminnastaan. Suuri osa pikavippiyrityksistä toimii alan säännösten mukaan, jolloin niiden toimintaa ei voida pitää kuluttajan kannalta epäselvänä tai harhaanjohtavana. Myös lainanottoa harkitsevan kuluttajan tulisi tutustua tarkasti sopimusehtoihin ja pohtia, onko hänellä mahdollisuuksia suoriutua lainan takaisinmaksusta kaikkine siihen kuuluvine kuluineen. (Karsimus 2011.)

Pikaluottoyritykset tarjoavat lainamahdollisuutta veronpalautuksia saaville kuluttajille. Tällöin veronpalautukset voidaan saada tilille jo kesän aikana pikaluottona. Vastaavasti joulukuussa veronpalautukset ohjataan pikaluottoyrityksen tilille kor-

kokustannukset huomioiden. Näidenkin tapausten joukossa on ollut kuluttajaa harhaanjohtavia seikkoja. Yritykset ovat käyttäneet erehdyttävästi verotoimiston logoa muistuttavaa kuviota ja väritystä mainostaessaan. Tämän voidaan katsoa olevan kuluttajan harhaanjohtamista, jonka lisäksi liikutaan viranomaisen varjolla, kertoo Karsimus. Pikaluoton ja veronpalautusten välillä on ollut toinenkin ongelma. Pikavipin saannin jälkeen kuluttajan tulee oma-aloitteisesti vaihtaa oma tili-numero veronpalautustietoihin, muuten veronpalautukset menevät jatkossakin pikaluottoyrityksen tilille. Anneli Tyrväinen muistuttaa, että tällöinkin verovelvollisen oma huolellisuus korostuu, mutta myös luottoyritys on vastuussa, jos se saa jatkossa sille kuulumattomia varoja. (Karsimus 2011; Tyrväinen 2011.)

Kuluttajan odotukset ovat usein korkeammat kuin viranomaisten keinot puuttua epäselvään luottotoimintaan. Kuluttajat odottavat, että laittomasti, harhaanjohtavasti tai muutoin epäasiallisesti toimineen luotonantajan palvelu pitäisi olla suljettuna jo seuraavana päivänä. Viranomaiset toimivat tiukasti lainsäädännön (mm. hallintolain) puitteissa, jolloin prosessi jonkin yrityksen toiminnan keskeyttämiseksi voi kestää pitkään. Lisäksi viranomaiset pystyvät puuttumaan luotonantajan toimintaan vasta virheen tai laittomuuden jälkeen, toisin sanoen etukäteen kaikkia rikkeitä, vaikkapa tekstiviestien välityksellä tehtyä lainsäädännön vastaista markkinointia, ei pystytä etukäteen estämään. Usein myös jälkikäteen annettava viranomaishuomautus tai -kehoitus ei tehoa tiettyihin luotonantajiin, jotka haluavat suunnitelmallisesti toimia vastoin ohjeita ja maksimoida omat voittonsa. Esimerkiksi kuluttajansuojan rajoilla liikkuva suoramarkkinointikampanja saattaa poikia tuhansia uusia asiakkaita, jolloin viranomaisen langettaman uhkasakon mahdollisuus ei vaikuta halutulla tavalla luotontarjoajaan. (Karsimus 2011.)

Pikaluottojen mainoksia näkyy lähes jokaisessa lyhtypylvässä, joissa korostetaan luotonsaannin helppoutta. Tällöin kuluttaja ei tule ajatelleeksi, että luotto on maksettava takaisin suurineen kuluineen. Markkinoinnilla voidaan vaikuttaa ihmisen ajattelutapaan ja helposti velkaantuvat henkilöt omaksuvat tämänkaltaisen mainonnan hyvin. Pikaluotonottaja ostaa ikään kuin unelmapilven, Tyrväinen kuvaillee. Kuluttajaviraston tehtävänä on seurata mainontaa aktiivisesti ja pyrkiä puuttumaan epäasiallisesti toteutettuun markkinointiin. Huomioonotettavaa on se, että toiset luotontarjoajat toimivat hyvinkin asiallisesti, kun taas toiset toimijat kokei-

levat rajojaan esimerkiksi markkinointisäädösten suhteen. Markkinointia on kuitenkin hankala käydä rajoittamaan, koska silloin rajoitettaisiin myös osittain yksilö oikeutta ottaa pikaluottoa. Lisäksi mainontaa ei voida rajoittaa vain rahasiansansa hyvin hoitaneille henkilöille. Luotoille on monenlaista ottajaa ja kaikki eivät tiedosta siitä aiheutuvia riskejä. Ongelmia ei kuitenkaan yleensä aiheudu niille henkilöille, jotka ottavat pikaluoton tilapäiseen pakonomaiseen tarpeeseen ja pystyvät maksamaan sen aikataulun mukaisesti. (Tyrväinen 2011.)

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää pikavippitoiminnan tämän hetkistä tilaa, arvioimalla täyttikö alan toimintatavat kuluttajansuojalain vaatimukset. Lisäksi työssä pohdittiin millaisia ovat kuluttajan kokemat perusongelmat pikaluotto-toiminnassa vielä lakimuutoksien jälkeenkin. Saatua tietoa voidaan käyttää pikaluottoyrityksien toiminnan kartoittamiseen ja siitä aiheutuvien kuluttajaongelmien vähentämiseen.

Suomessa kulutusluottojen toimintatapoihin on pyritty puuttumaan eri viranomaisten toimesta. Erityisesti maksuhäiriö- ja velkaantuneisuusongelmat on koettu todelliseksi ongelmaksi heti pikaluottojen yleistymisen jälkeen. Viranomaiset ovat tiukentaneet lainanantajan velvollisuuksia ja pyrkineet huomioimaan jo ennestään maksuvaikeuksissa olevat kuluttajat tiukentamalla lainansaantia. Yhdysvalloissa niin sanotut Payday -lainat (pikavipit) ovat kukoistaneet jo vuodesta 1967 lähtien, ilman että niiden toimintaa olisi erityisemmin rajoitettu. Tämä on johtanut maan vähävaraisten henkilöiden syrjäytymiseen ja jatkuvaan velkaantuneisuus kierteeseen. Payday -lainoilla on Yhdysvalloissa vahva markkina-asema ja kuluttajat ottavat niitä pääsääntöisesti maksaakseen vanhat lainat pois. (Kaatinen & Lähteenmaa 2006.)

Tutkimuksen mukaan Suomessa ollaan mahdollisesti ajautumassa tämänkaltaiseen toimintaan tulevaisuudessa. Pikaluottoa voidaan saada yhtä helposti kuin ennenkin, vaikka pikaluottoyrityksien toimintatapoja on pyritty saamaan kuriin lakimuutoksilla. Lakiuudistuksien myötä pikaluottoja myöntävien yritysten on pitänyt

ilmoittaa markkinoinnissaan todellinen vuosikorko, lainojen maksu yöaikaan on kielletty ja palvelun tarjoajan pitää varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä ja maksukyvyistä. Lisäksi lainayritysten on nykyään myös rekisteröidyttävä. Mitkään näistä keinoista eivät ole vähentäneet pikavipeistä aiheutuvia velkaantuneisuusongelmia. Kuten haastattelutuloksista kävi ilmi, pikaluottojen ottajat eivät useinkaan hallitse talouttaan kovin hyvin ja näin heillä on taipumusta velkaantua helposti. Suomessakin juuri tämä asiakasryhmä on ajautumassa velkaantuneisuuskierteen ilman, että siihen pystyttäisiin vaikuttamaan lainsäädännön avulla. Kuluttajat rikkovat yrityksen ja asiakkaan välisiä sopimusehtoja, jolloin kuluttajille sovelletaan vain sopimusrikkomuksiin tarkoitettuja sääntöjä. Tällöin luottoyritykset hyväksikäyttävät ihmisten varattomuutta perien kohtuuttomia palkkioita ja perintäkuluja.

Lainsäädännöstä voidaan todeta olevan apua vain tapauksiin, joihin voidaan soveltaa suoraan kuluttajansuojalakia. Markkinointisäädöksissä on ilmoitettu mikä on kuluttajan kannalta epäselvää ja milloin mainonta alittaa hyvän tavan mukaisen mainonnan. Tällöin myös viranomaisten on helpompi puuttua kuluttajansuojalain vastaisesti toteutettuihin markkinointikampanjoihin. Kuluttajansuojalain velvoittamat kuluttajaluottosäädökset ovat parhaimmillaan sopimusrikkomusten tuomien ongelmien ratkomisessa, mutta jo esimerkiksi hyvä luottotapa on käsitteenä niin laaja, että sen soveltamisesta voidaan olla montaa mieltä. Pääsääntöisesti yritykset pyrkivät toimimaan hyvän luottotavan mukaisesti, kuten myöntämällä luottoa vain vahvan tunnistusmenetelmän avulla (verkkopankkitunnukset) ja ilmoittamalla sopimusehdot jokaisen kuluttajan saataville.

Todellisuudessa luottoyrityksien toimintatapoja on kuitenkin hankala valvoa. Esimerkiksi kuluttajan luottokelpoisuuden tarkistamista ei voida valvoa tarkasti, vaan yritykset voivat myöntää lisää luottoa jo valmiiksi veloissa olevalle henkilölle. Tutkimuksessa käytettyjen internet- sivujen perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että jokainen luottoyritys vaatii kuluttajalta puhtaita luottotietoja tai ainakin edellisten lainojen maksua ennen uutta luotonsaantia.

Luottoyritysten markkinointitavat ovat viranomaisten mielestä usein kyseenalaisia. Markkinoinnin katsotaan olevan aggressiivista ja sitä esiintyy kaikissa markkinoinnin lähteissä. Se, että viranomaiset puuttuvat jälkikäteen kuluttajan kannalta epäselvään mainontaan ei tule poistamaan ongelmaa. Yritykset toimivat myös jatkossa lain velvoittamien velvollisuuksien vastaisesti, jotta luottojen myynti onnistuisi mahdollisimman tehokkaasti. Luottoyritysten tutkiminen paljasti, että varsinkin mainonnassa kuluttajat eivät saa tarpeellisia tietoja tai tiedot ovat esitetty kuluttajalle riittämättömällä tavalla. Tämänkaltaisen mainonnan vuoksi kuluttajavirasto on joutunut antamaan yrityksille markkinointikieltoja uhkasakkojen uhalla. Suoramarkkinoinnin epäkohtiin on sen sijaan paljon hankalampi puuttua, sillä se vaatii kuluttajalta henkilökohtaista ilmoitusta suoramarkkinoinnin väärinkäytöstä.

Kuinka kuluttajien kokemia pikaluotto ongelmia voitaisiin jatkossa vähentää, jos lakimuutokset eivät ole tähän pystyneet? Kuluttajaoikeusneuvoja Anneli Tyrväinen mietti haastattelun yhteydessä, että esimerkiksi kuluttajavalistus voisi olla yksi vaihtoehto saada pikaluottotoiminnan aiheuttamat ongelmat kuluttajien keskuudessa laskemaan. (Tyrväinen 2011).

Viranomaisten tulisi päivittää ja korostaa luoton tämänhetkisiä ongelmia seuraavissa pikaluottoa koskevissa ohjeistuksissaan. Pelkän kuluttajasuojalain kuluttajaluottoa koskevien säädöksiä määrittelemine ei enää riitä kuluttajien turvaksi, vaan jokaisen henkilön tulisi tiedostaa milloin luotonottaminen on hänelle itselleen riski. Jos luottoyritys toteuttaa luotonannon kuluttajaluottosäädöksiä mukaisena, ei ongelmaa pitäisi syntyä kummallekaan osapuolelle. Kuluttajan omaehtoinen luottosopimusehtojen laiminlyöminen tai ylivelkaantuminen tiedostetaan vasta sitten kun korkokulut käyvät ylivoimaisen suuriksi. Tällöin viranomaisilta pyydetään apua itse aiheutettuihin ongelmiin. Mikäli kuluttaja kokee tulleen huijatuksi tai toimintaa voidaan pitää epäasiallisena, viranomaiset puuttuvat ongelmiin tapauskohtaisesti. Kuluttajasta itsestään lähtöisin oleviin ongelmiin viranomaisetkaan eivät pysty puuttumaan. Ongelmien vähentämiseksi voitaisiin miettiä myös toiminnan luvanvaraiseksi saattamista. Tällöin luottoyritykseltä voitaisiin ottaa lupa pois, mikäli toiminnassa esiintyy väärinkäytöksiä.

Opinnäytetyön jatkotutkimuksena voitaisiin suorittaa kuluttajavalistukseen liittyvä tutkimus, jonka tarkoituksena olisi koota kattava esite nimenomaan pikavippitoiminnan riskeistä ja kuluttajan oma-aloitteisesta huolellisuudesta. Tässä selvennettäisiin kuluttajasta ja yrityksestä lähtöisin olevia luotto-ongelmia sekä niitä ongelmia, joihin kuluttajavirasto ja kuluttajaoikeusneuvoja voivat puuttua. Kuluttajaluottoihin liittyvää lainsäädäntöä tullaan pohtimaan vielä tulevaisuudessakin, koska nykyisellä lainsäädännöllä ei ole voitu poistaa kaikkia pikaluottoihin liittyviä ongelmia.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 3.-4. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Koivumäki, E. & Häkkänen, P. 2010. Markkinointijuridiikka. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyys – yritys velkojana ja velallisenä. Helsinki: Edita Prima.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mutttilainen, V. 1991. Kohti luottoyhteiskuntaa. Henkilöluottotietojen yleistymisen yhteiskunnallinen, taloudellinen ja moraalinen tausta sekä kuluttajien velkaantuminen ja velkaongelmien nykytilanne Suomessa. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 6.

Mutttilainen, V. 2002. Luottoyhteiskunta. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Helsinki: Edita.

Suomen Rahatieto Oy. 2007. Pikavipit – nopea tie onneen vai ahdinkoon. 1. painos. Otamedia Oy

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valkama, E. & Muttilainen, M. 2008. Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Vilka, H. 2005. Tutki & kehitä. Helsinki: Tammi.

Virallislähteet

HE 64/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 7 luvun, rikoslain 36 luvun 6 §:n ja korkolain 4 §:n muuttamisesta. [viitattu 24.2.2011]
Saataavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090064.pdf>

HE 24/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. [viitattu 24.2.2011] Saataavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100024.pdf>

HE 93/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren 1 luvun 32 §:n ja luottotietolain muuttamisesta. [viitattu 24.2.2011]. Saataavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090093.pdf>

Oikeusministeriö. 2007. Pikaluottotyöryhmän asettamispäätös 2/41/2007. [viitattu 23.3.2011]. Saataavilla: <http://www.om.fi/Oikeapalsta/Haku/1191397597583>

Suulliset lähteet

Karsimus, T. 2011. Ylitarkastaja. Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Haastattelu 9.5.2011.

Tyrväinen, A. 2011. Kuluttajaoikeusneuvoja. Lahden kuluttajaoikeusvirasto. Haastattelu 25.5.2011.

Lainsäädäntö

Henkilötietolaki 523/1999.

Kuluttajansuojalaki 38/1978.

Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 747/2010.

Laki kuluttajavirastosta 1056/1998.

Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007.

Laki saatavien perinnästä 513/1999.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009.

Rikoslaki 39/1889.

Lehtiartikkelit

Kuluttajansuoja-lehti 3/2006, 18

Internet lähteet

Aamulehti. 2011. Porsaanreikä: Pikavipin saa lähes ilmaiseksi. Aamulehti verkko-toimitus. [viitattu 15.3.2011]. Saatavilla:

<http://www.aamulehti.fi/cs/Satellite/Kotimaa/1194666997161/artikkeli/porsaanreika+pikavipin+saa+lahes+ilmaiseksi+.html>

Brax, T. 2011. Asiantuntijaseminaari: ”Vastuullinen luotonanto ja -otto”. Oikeusministeriö. [viitattu 24.2.2011]. Saatavissa:

<http://www.om.fi/Oikeapalsta/Haku/1290609901251>

Etelä-Suomen lääninhallitus. 2011a. Kuluttajaluottojen tarjoaminen. Luotonantajarekisteri ja rekisteri-ilmoitus. Aluehallintovirasto. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla:

<http://www.intermin.fi/lh/etela/kil/home.nsf/pages/8BBF0C6BB14F138EC22577DD003D9C72?opendocument>

Etelä-Suomen lääninhallitus. 2011b. Kulutusluottojen markkinoinnin valvonta. Aluehallintovirasto. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla:

<http://www.intermin.fi/lh/etela/kil/home.nsf/pages/335379CB7FB44860C2256BDE002E067B?opendocument>

Euroopan unionin virallinen lehti. 2008. L133/66. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:133:0066:0092:FI:PDF>

Fagnäs, L. 2010. Kulutusluottoja koskevan lainsäädännön kokonaisuudistus (EK/736/2009). Elinkeinoelämän keskusliitto. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: http://www.huolintaliitto.fi/www/fi/lausunnot/index.php?we_objectID=10728
Finanssialan keskusliitto. 2010. Kulutusluottoselvitys. Joulukuu 2010. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.finanssialankeskusliitto.fi/>

Finanssialan keskusliitto. 2010a. Kulutusluottoselvitys. Tammikuu 2010. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla:

<http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Sivut/kulutusluottoselvitys.aspx>

Finanssialan keskusliitto. 2010b. Kulutusluottoselvitys. Syksy 2010. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla:

<http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Sivut/kulutusluottoselvitys.aspx>

Helsingin seudun kauppakamari. 2011. Sopimusasiat. Viivästyskorko Suomessa ja ulkomailla. [viitattu 13.8.2011]. Saatavilla:

http://www.helsinki.chamber.fi/index.phtml?1262_m=1290&1262_o=10&s=156

Ilkko, A. 2009. Nuorten maksuhäiriöt ja niiden seuraamukset ja ratkaisukeinot Kajaanissa. Kajaanin ammattikorkeakoulu. [viitattu 24.2]. Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7367/KIL6OAnneI.pdf?sequence=1>

Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. 10/2006. Rahoitetut tutkimukset. Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä. Kauppa- ja teollisuusministeriö. [viitattu 24.2.2011]. Saatavissa: http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/

Kokko-Herrala, R. & Skinnari, J. 2010. Millainen korko on koronkiskontaa?. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.edilex.fi/uutiset/24169.html?search=1>
Kuluttajavirasto. 2005. Kuluttajaoikeuden linjauksia. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. [viitattu 13.8.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/hakutulokset/?QueryString=hyv%c3%a4+perint%c3%a4tapa>

Kuluttajavirasto. 2008. Kulutusluottojen markkinointisääntöjä noudatetaan puuskittain. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta [verkkolehti]. Nro. 3/2008 [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/020308/>

Kuluttajavirasto. 2010a. Poliisille tutkintapyyntö kiskonnasta. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta [verkkolehti]. Nro 7/2010 [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/arkisto2010/verkkolehti-7-2010/poliisille-tutkintapyynto-kiskonnasta>

Kuluttajavirasto. 2010b. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta. Valvontakampanjassa tarkastettiin, miten pikaluottoyritykset noudattavat alan lainsäädäntöä. [verkkolehti]. Nro 7/2010 [viitattu 6.4.2011]. Saatavilla: http://www.kuluttajavirasto.fi/File/a98d9c96-f579-4f3b-96dc-5542089d5fbe/1007_Rahoituspalvelut.pdf

Kuluttajavirasto. 2011a. Raha-asiat. Tililuotto ja kertaluotto. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/talous-ja-velkaneuvonta/luotot/tililuotto-ja-kertaluotto/>

Kuluttajavirasto. 2011b. Pikaluottojen perintä monesti holtitonta. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta [verkkolehti]. Nro. 2/2011 [viitattu 23.3.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/efd2caaf-af3e-46e5-a621-eaf674a702ab/1102.pdf>

Kuluttajavirasto. 2011c. Veronpalautukset käteen jo kesällä. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta [verkkolehti]. Nro. 2/2011 [viitattu 19.4.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/efd2caaf-af3e-46e5-a621-eaf674a702ab/1102.pdf>

Kuluttajavirasto. 2011d. Markkinointikiellot. OPR-Vakuus Oy/ Pikavippi.fi. [viitattu 26.4.2011]. Saatavilla: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/20ba366f-8234-4b3d-a42b-c8e778f369db.aspx?groupId=d62e6f16-e852-4740-8c45-d5ee5cef765b&announcementId=675af10c-29a3-4a09-aef4-9387d94fc183>

Nyqvist, K. 2009. Kulutusluotot ja lainat nuorten keskuudessa. Laurea ammattikorkeakoulu. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2956/Nyqvist_Katariina.pdf?sequence=1

Peura-Kapanen, L. & Raiskinmäki, K. 2006. Kulutusluottokatsaus. Kuluttajatutkimuskeskus. [viitattu 24.2.2011]. Saatavissa: http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/4961/100_2006_tyoseloste_kulutusluotot.pdf

Pöyry, E. 2009. Kulutusluotot – Väylä velkakierteeseen vai pelastus tilapäiseen rahantarpeeseen. Business to Business Mediat Oy. Newsletter. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://newsletter.bbm.fi/Default.aspx?tabid=3007>

Oikeusministeriö. 2007. Uusi luottotietolaki voimaan 1. marraskuuta. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Uutiset/1191397613295>

Oikeusministeriö. 2008. Työryhmämietintö. 2008:7. Pikaluottoihin liittyvän lain-säädännön uudistaminen. Helsinki. Edita Oy. [viitattu 23.3.2011]. Saatavilla: <http://www.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURIpptype=BlobServer&SSURIconainer=Default&SSURIsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filename=OMTR%202008%207%20mietint%C3%B6%2065%200s.pdf&SSURIsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1243790103841&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>

Oikeusministeriö. 2009. Työryhmämietintö. 2009:15. Kulutusluottoja koskevan lainsäädännön kokonaisuudistus. Helsinki: Edita Oy. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.om.fi/Oikeapalsta/Haku/1247667739269>

Reissuluotto. 2011. Mainokset. [viitattu 28.4.2011]. Saatavilla: <http://reissuluotto.fi/mainokset.html?PHPSESSID=d528041ec94f479f383835a77a594e22>

Suomen Pienlainayhdistys. 2011. Pienlainatoiminnan eettiset säännöt. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.pienlainayhdistys.fi/?pageid=4>

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2010. Velkajärjestelyt. 3 vuosineljännes 2010. Liitetaulukko1. Vireille pannut velkajärjestelyt maakunnan mukaan tammi-syyskuussa 2010 ja 2009 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 24.2.2011]. Saatavilla: http://www.stat.fi/til/velj/2010/03/velj_2010_03_2010-11-15_tau_001_fi.html

Valtioneuvosto. 2011. Direktiivin synty. [viitattu 24.2.2011]. Saatavilla: <http://www.valtioneuvosto.fi/eu/tietoa/direktiivi/fi.jsp>

Tutkimuksessa hyödynnetyt luottoyritykset

www.reissuluotto.fi

www.suomivippi.fi

www.herttavippi.fi

www.ferratum.fi

www.okmoney.fi

www.credit24.fi

www.pikavippi.fi

LIITTEET

LIITE 1.

OPINNÄYTETYÖ: KULUTUSLUOTTOJEN ONGELMAT-
KULUTTAJAN NÄKÖKULMASTA

Haastateltava Lahden johtava kuluttajaoikeusneuvoja
Anneli Tyrväinen

Aika ja paikka Mariankatu 12 c Lahti, 25.5.2011 klo 10.00

Haastattelun teemat Kuluttajaoikeusneuvojan tehtävien sisältö
Työsi puolesta ilmenevät perusongelmat
Kannanottoja pikaluottotoimintaan

- Asiakkaan tunnistus ja luottokelpoisuuden tarkistaminen
- Lainaehdot ja asiakkaan informointi
- Luottojen markkinointi ja koron ilmoittaminen
- Koronkiskontaa koskevat väitökset
- Maksujärjestelyt ja perintätavat

Luotonantajien rekisteröintivelvoite ja sen vaikutukset

LIITE 2.

OPINNÄYTETYÖ: KULUTUSLUOTTOJEN ONGELMAT-
KULUTTAJAN NÄKÖKULMASTA

Haastateltava Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastaja
Tuija Karsimus

Haastattelun teemat Ylitarkastajan tehtävien sisältö
Työsi puolesta ilmenevät perusongelmat
Kannanottoja pikaluottotoimintaan

- Asiakkaan tunnistus ja luottokelpoisuuden tarkistaminen
- Lainaehdot ja asiakkaan informointi
- Luottojen markkinointi ja koron ilmoittaminen
- Koronkiskontaa koskevat väitökset
- Maksujärjestelyt ja perintätavat

Luotonantajien rekisteröintivelvoite

- edellytykset rekisteröinnille ja rekisteröityjen yritysten määrä
- rekisteröinnin ongelmat
- rekisteröinnin odotetut vaikutukset