

LAMK

Lahden ammattikorkeakoulu
Lahti University of Applied Sciences

KULUTTAJALUOTOT KOTITALOUKSIEN HANKINTOJEN RAHOITTAJINA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Kevät 2018
Amanda Tynjä

Tiivistelmä

Tekijä Tynjä, Amanda	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 47 sivua, 2 liitesivua	Valmistumisaika Kevät 2018
Työn nimi Kuluttajaluotot kotitalouksien hankintojen rahoittajina		
Tutkinto Liiketalouden koulutusohjelma		
<p>Opinnäytetyössä käsiteltiin lisääntyneen kuluttajaluotonoton syitä sekä kuluttajaluottojen vaikutuksia suomalaisten kotitalouksien ylivelkaantumiseen. Työn tarkoituksena oli selvittää, miten kuluttajan ikä ja elämäntilanne vaikuttaa suomalaisten kuluttajien suhtautumista kuluttajaluottoihin sekä mitkä seikat ovat vaikuttaneet lisääntyneeseen kuluttajaluotonottoon. Luotonantajien lisäksi kuluttajat asioivat yleensä luotonvälittäjien sekä sivutoimisten luotonvälittäjien kanssa, ja opinnäytetyön toisena tavoitteena oli selvittää, saavatko kuluttajat riittävät tiedot tehdystä kuluttajaluottosopimuksesta. Työllä pyritään tuottamaan tietoa suomalaisille kuluttajille kuluttajaluottojen riskeistä sekä niiden todellisista kustannuksista sekä pohtia miten kuluttajaluottojen lainsäädäntöä tulisi muuttaa, jotta suomalaisten ylivelkaantumista pystyttäisiin ehkäisemään.</p> <p>Työn empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Työssä laadittiin haastattelututkimus eri-ikäisille, ja eri elämäntilanteissa oleville suomalaisille kuluttajille, joiden ennestään tiedettiin käyttäneen erityyppisiä kuluttajaluottoja.</p> <p>Tutkimustuloksista selvisi, ettei luotonantajan lukuun toimivat sivutoimiset luotonvälittäjät, kuten auto-, huonekalu-, ja elektroniikkakauppiat ole käyttäneet riittävästi aikaa laaditun kuluttajaluottosopimuksen läpikäymiseen, ja siihen, että kuluttaja olisi saanut riittävän kuvan myönnetystä kuluttajaluotosta ja sen ominaisuuksista. Kuluttajaluottojen valintaan vaikuttaneet mainokset eivät ole olleet kuluttajansuojalain 7 § mukaisten säädösten mukaisia, sillä niistä ole tullut riittävän selkeästi ilmi lain vaatimat tiedot. Tuloksista selvisi myös, että kuluttajaluottojen käytön yleistymisen syitä on ollut muun muassa työttömyyden lisääntyminen ja täten säästämisen vaikeus sekä monipuolistuneet maksuvaihtoehdot ja lisääntyneet luotonvälittäjät.</p>		
Avainsanat kuluttajaluotto, kuluttajansuojalaki, korkokattosäntely, positiivinen luottorekisteri		

Abstract

Author Tynjä, Amanda	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2018
	Number of pages 47 pages, 2 appendices	
Title of publication Consumer loans as financiers of Finnish households		
Name of Degree Bachelor's Degree		
<p>The study explores the reasons for the increased use of consumer loans and the effects of consumer loans on the over-indebtedness of Finnish households. The purpose was to find out how the consumer's age and the life situation affects opinions on loans and what factors have contributed to an increase in consumer loans. It is common for consumers to conclude consumer loan agreements with sellers who grant consumer loans in addition to their regular work. Another purpose of the study was to find out whether consumers are sufficiently informed about the consumer loan agreement that they have made. The purpose of the thesis was also to provide Finnish consumers with information about the risks of consumer loans and their actual costs, and to consider how the legislation concerning consumer loans should be changed to prevent the over-indebtedness of Finns.</p> <p>The empirical part of the thesis was carried out as a qualitative study. A survey was conducted for consumers who were known to have taken out consumer loans. Finnish consumers of different ages and in different life situations were chosen to be interviewed.</p> <p>The study found out that for example in furniture-, car- and electronics stores the vendor had not used enough time to undertake a consumer loan agreement, not did the consumer have sufficient knowledge of the loan agreement and its properties. Based on the results of the study, it seems that advertisements affecting consumers' choice have not been lawful since they have not clearly disclosed the information required by law. The results also showed that the cause of the increase in the use of loans was the increase in unemployment, the difficulty of saving money, and the diversified payment options and increased lenders on the loan market.</p>		
Keywords consumer loan, consumer protection act, interest rate cap, positive loan register		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Taustaa	1
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet.....	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne sekä käytettävät tutkimusmenetelmät.....	2
2	KULUTTAJALUOTTO.....	4
2.1	Kuluttajaluottoihin liittyvät määritelmät	4
2.1.1	Luotonvälittäjä	4
2.1.2	Jatkuva luotto	4
2.1.3	Kertaluotto	5
2.1.4	Hyödykesidonnainen luotto.....	6
2.1.5	Vertaislaina.....	6
2.2	Luottokustannukset ja todellinen vuosikorko	7
2.2.1	Puhelin luottokaupan tuotteena	7
2.2.2	Kuluttajaluottojen vertailu.....	9
2.3	Hyvä luotonantotapa	10
2.3.1	Hyvän luotonantotavan vastainen toiminta.....	11
2.3.2	Kuluttajan luottokelpoisuuden arvioiminen sekä henkilöllisyyden todentaminen	12
2.4	Kuluttajaluottosopimuksen laadinta ja peruuttamisoikeus	13
2.5	Kuluttajaluoton takaisinmaksu ja sopimuksen päättyminen.....	14
2.6	Maksun viivästyminen ja perintä	15
2.6.1	Vapaaehtoinen perintä.....	16
2.6.2	Oikeudellinen perintä	17
2.6.3	Maksuhäiriömerkintä.....	17
3	KULUTTAJALUOTTOLAINSÄÄDÄNNÖN ONGELMAT JA LISÄÄNTYNYT LUOTONOTTO.....	19
3.1	Kuluttajaluottolainsäädännön ongelmat, ja ehdotukset sen muuttamiseksi	19
3.1.1	Korkokattosäätely	20
3.1.2	Positiivinen luottorekisteri	21
3.2	Lisääntynyt luotonotto vauhdittaa kotitalouksien ylivelkaantumista	22
3.2.1	Suomalaisten kuluttajien velkaongelmat	23
3.2.2	Velkomuskäsittelyt lisääntyneet Suomen käräjäoikeuksissa	25
3.2.3	Kannustinloukku edesauttaa syrjäytymistä	25
3.2.4	Velka-apu Suomessa.....	26

4	EMPIIRINEN TUTKIMUS.....	30
4.1	Tutkimuksen toteutus.....	30
4.2	Tutkimuksen tulokset.....	30
4.2.1	Kuluttajaluottojen käyttö.....	31
4.2.2	Kuluttajaluottojen mainonta.....	33
4.2.3	Kuluttajaluottosopimus.....	34
4.2.4	Kuluttajaluottojen käytöstä aiheutuneet seuraukset	35
4.3	Johtopäätökset	38
5	YHTEENVETO	41
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

1.1 Taustaa

Kuluttajaluottojen suosion taustalla lienee tuttu ilmiö; tarjonnan kasvu. Tarjonta on monipuolistunut ja ominaisuuksiltaan erilaisia kuluttajaluottoja tarjotaan kuluttajille ostotilanteissa jopa ”ilmaiseksi”. Rikkoutunut kodinkone voi olla kertaostokseksi liian suuri kuluerä taloudellisesti, jolloin luotto auttaa tasaamaan isomman hankinnan kuluja pidemmälle ajalle. Luoton ottaminen ei kuitenkaan ole riskitöntä ja sitä tulee harkita tarkkaan, sillä kuluttaja ei välttämättä edes huomaa kuinka suureksi tuotteen tai palvelun kokonaishinta nousee luoton kokonaiskustannuksista. Kuluttajaluotot sitovat kuluttajan tulevia varoja toistuviin suorituksiin, ja yllättävät elämänmuutokset kuten käytettävissä olevien tulojen pieneneminen voi aiheuttaa sen, ettei aiemmin sovituista lyhennystavoista enää selvitä. Suomalaisten asenteet kuluttajaluottoja kohtaan ovat muuttuneet kulutusyhteiskunnan myötä. Aiemmin tehtyjen suurien hankintojen – kuten ajoneuvojen ja kodinkoneiden lisäksi kuluttajaluottosopimuksia solmitaan yhä pienempiä ostoksia varten. Monipuolistuneiden maksuvaihtoehtojen myötä kuluttajien on yhä helpompaa rahoittaa erilaisia hankintoja kuluttajaluotoilla, joita voidaan hakea jopa alle 50 euron arvoisia ostoksia varten.

Kuluttajaluotoista aiheutuvaa velkaantumista on pyritty minimoimaan muun muassa 2013 voimaanastuneella korkokattosäätelyllä, millä ei kuitenkaan päästy pyrittäviin tuloksiin. Vaikka pienet toimijat poistuivat markkinoilta, suuremmat keksivät keinon taikota rahaa: lainasummat kasvoivat ja suomalaisten velkaantuminen kiihtyi. Toinen toisensa jälkeen, rahoitusyhtiöt alkoivat tarjota yli 2 000 euron luottoja, joiden avulla korkokaton kiertäminen onnistui. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.) Suomen Asiakastieto Oy rekisteröi vuoden 2017 aikana yksityishenkilöille yli 1,65 miljoonaa uutta maksuhäiriömerkintää, joka kasvoi entisestään edellisvuodesta. Maksuhäiriöisten henkilöiden määrä Suomessa vuoden 2017 lopussa oli 374 100 (Asiakastieto 2018.)

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti sen ajankohtaisuus, eli jatkuvasti lisääntyneet kuluttajaluottovaihtoehdot, niiden yleistyneisyys sekä omat kokemukset ja mielenkiinto kuluttajaluottoja kohtaan. Kuluttajien tulisi tiedostaa luottokaupan riskit ja kuluttajaluoton todellinen hinta sekä miettiä: olisiko järkevämpää odottaa ja säästää hyödykkeeseen, kuin solmia sen rahoittamiseksi kuluttajaluottosopimus. Kotitalouksien ylivelkaantumisesta, pienlainoista sekä suomalaisten kulutuskäyttäytymisestä – etenkin nuorten ylivelkaantumisesta löytyi muutama opinnäytetyö sekä useita tutkimuksia. Muun muassa Emilia Byström työssään ”Kuluttajaluotot ja nuorten velkaantuminen (2016)” keskittyi nimenomaisesti nuorten velkaantumiseen sekä Agis Modinos korkokattosäätelyn ongelmiin työssään

”Kuluttajaluottojen korkokaton ongelmallisuus käytännössä (2015)” Kuitenkaan suoraan aiheeseen rajattuja opinnäytetöitä ei ole viime vuosina tehty, ja useat aiheeseen liittyvät tehdyt opinnäytetyöt ovat kyselytutkimuksia; kuten Jasmin Tuomaalan työ ”Opiskelijoiden pikavippikierre (2015)”.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä seikat ovat vaikuttaneet lisääntyneeseen kuluttajaluottojen ottoon sekä millaisilla keinoilla niiden sääntelyä voitaisiin muuttaa, jotta kuluttajille ei koituisi niistä kohtuuttomia kuluja ja korkoja.

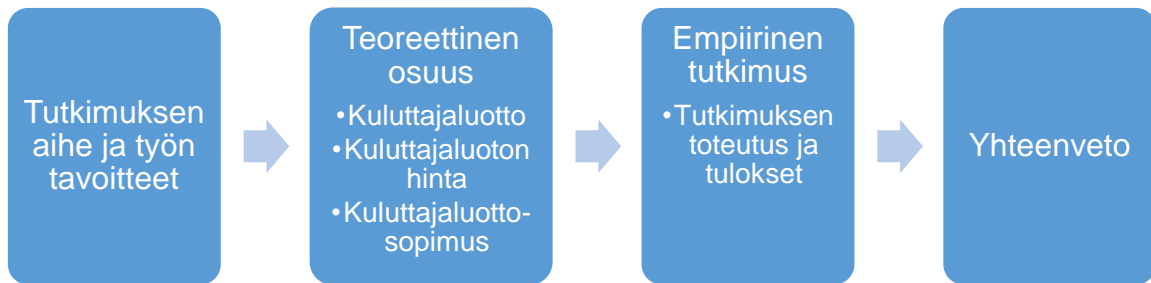
Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin sekä -ongelmiin:

- Millaisia tarpeita varten kuluttajaluottosopimuksia solmitaan?
- Käydäänkö kuluttajaluottosopimuksen tiedot huolellisesti lävitse ja saako kuluttaja riittävän kuvan tehdystä sopimuksesta? Toisin sanoen: onko kuluttaja tietoinen juridisista oikeuksista sekä velvollisuuksistaan?
- Mitkä syyt ovat vaikuttaneet kuluttajaluottojen yleistymiseen viime vuosien aikana, ja miten tilannetta voitaisiin muuttaa?

1.3 Opinnäytetyön rakenne sekä käytettävät tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, empiirisestä tutkimuksesta sekä saatujen tutkimustulosten analysoinnista. Työn toisessa luvussa käsitellään kuluttajaluottoja sekä hyvää luotonantotapaa. Luku 2 käsittelee myös kuluttajaluottosopimuksen laatimista, sekä sen sisältöä pääpiirteittäin. Työn kolmas luku käsittelee kuluttajaluottolainsäädännön ongelmia sekä ehdotuksia niiden muuttamiseksi. Luku 3 käsittelee myös suomalaisten kuluttajien lisääntyntä kuluttajaluotonottoa sekä kuluttajaluottoihin liittyvää velkatilannetta Suomessa. Työn empiirisessä osuudessa (luku 3) laaditaan kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, ja luvussa esitellään tehdyn tutkimuksen tutkimussuunnitelma, toteutus sekä vastataan haastattelututkimuksen avulla saatujen vastausten perusteella tutkimusongelmiin sekä -kysymyksiin.

Opinnäytetyön pääasiallisena lähteenä käytetään kuluttajaluottoja sääntelevää kuluttajansuojalakia sekä muita elektronisia lähteitä, kuten asiantuntija-artikkeleita. Kuviosta 1 on nähtävissä opinnäytetyön rakenne.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

2 KULUTTAJALUOTTO

2.1 Kuluttajaluottoihin liittyvät määritelmät

Kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka luotonantaja myöntää kuluttajalle sopimuksen mukaisesti lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana rahoitusjärjestelynä (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:1 §). Kuluttajaluottoja koskeva lainsäädäntö muuttui vuonna 2010, jolloin ennen käytetty käsite ”kulutusluotto” korvattiin ”kuluttajaluotto” -termillä (Lindström 201, 234). Kuluttajaluottoja on vakuudellisia sekä vakuudettomia, ja ne ovat yleisesti ottaen alle viiden vuoden lainoja, kymmenistä euroista muutamiin tuhansiin euroihin. Viime vuosien aikana kuluttajaluottojen tarjonta on kasvanut merkittävästi pankkisektorin ulkopuolelle. Pankkien, rahoitusyhtiöiden ja autorahoitusta tarjoavien yhtiöiden lisäksi kuluttajaluottoja tarjoavat myös erilaiset pienlainoja myöntävät yhtiöt sekä vertaislainaajat. (Suomen Pankki 2017.) Vuoden 2017 alusta kaikkien kuluttajaluottoja tarjoavien ja vertaislainoja välittävien elinkeinonharjoittajien on täytynyt rekisteröityä Etelä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) ylläpitämään rekisteriin. Sen lisäksi, että aluehallintovirasto valvoo rekisterilain noudattamista, se myös valvoo Kilpailu- ja kuluttajaviraston alaisena kuluttajansuojalain 7:n ja 7 a:n koskevien säännösten noudattamista. (Suomen Pankki 2017.)

2.1.1 Luotonvälittäjä

Luotonvälittäjällä tarkoitetaan sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka luotonantajan puolesta esittelee ja tarjoaa kuluttajille eri tyyppisiä kuluttajaluottosopimuksia, avustaa niiden tekemisessä sekä solmii kuluttajaluottosopimuksia. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:7.6 §).

Sivutoimisella luotonvälittäjällä tarkoitetaan esimerkiksi rahoitusyhtiön lukuun toimivaa huonekalu-, auto- tai elektroniikkakauppiasta tai verkkokauppaa. Sivutoimisia luotonvälittäjiä ei sido lain edellyttämät tiedonantovelvollisuudet koskien ennen luottosopimuksia annettavia tietoja (HE 24/2010).

2.1.2 Jatkuva luotto

Jatkuvalla luotolla tarkoitetaan kuluttajaluottoa, jolle sovitaan luottoraja tai -limiitti, jonka rajoissa kuluttaja voi käyttää luottoaan jatkuvasti ilman luotonantajan erillistä luottopäätöstä, eikä luottosopimus katkea, kun luotto on maksettu, vaan se jää voimaan siihen saakka, kun kuluttaja irtisanoo sen. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:7.1 §.) Jatkuvia luottoja ovat muun muassa yleis- ja erityisluottokortit, luotolliset tilit sekä muut luotot. Jatkuva luotosta voidaan periä muun muassa vuosimaksua, myös käyttämättömänä sekä luoton käytön mukaan laskettavaa korkoa sekä tilinhoitomaksuja ja muita kuluja, kuten

nostoprovisioita. Korkokustannukset taas vaihtelevat käytettävissä olevan luottolimiitin mukaan, eli sen mukaan, kuinka paljon luottoa käytetään. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014a.)

Pankkien myöntämien kansainvälisten luottokorttien rinnalle on viime vuosien aikana tullut useita liikkeiden ja liikeryhmien kauppaamia erityisluottokortteja. Yleisimmin maksukortteja kaupataan huonekalu- ja kodinkoneliikkeissä, missä kuluttajat tekevät kalliimpia kodin hankintoja. Tällaiset maksukortit ovat hankalia perinteisiin Visaan sekä Mastercardiin verrattuna, sillä ne ovat useimmiten sidottu sopimukseen tehtyyn liikkeeseen, eikä niillä välttämättä ole mahdollisuutta tehdä maksusuorituksia toisaalla perinteisten luottokorttien taapan. Pääsääntöisesti erityisluottokortit ovat ehtoineen kalliimpia kuluttajille pankin myöntämiin luottokortteihin verrattuna. (Yle 2016a.)

2.1.3 Kertaluotto

Kertaluotossa kuluttajalle myönnetään luotto, jossa ennalta sovittu määrä maksetaan kokonaan takaisin sopimuksen mukaisesti. Kertaluotot jaetaan vakuudellisiin ja vakuudettomiin luottoihin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014a.) Vakuudettomia luottoja ovat muun muassa pienlainat, eli pikavipit, joita haetaan tavallisesti tekstiviestillä tai internetin välityksellä. Pienlainat ovat nopeita hakea, ja myönnetty lainasumma on pankkitilillä jopa muutama minuutti kuluessa lainahakemuksen jättämisestä. Vakuudellisia kertaluottoja on esimerkiksi pankkien myöntämät autoa tai asunnon remonttia varten otetut luotot. Kertaluottojen takaisinmaksuaika riippuu tehdystä sopimuksesta ja se voi vaihdella viikosta jopa vuosiin.

Osamaksu on myös kertaluotto, ja sillä tarkoitetaan sellaisen irtaimen esineen kauppaa, jota koskevan sopimuksen mukaan hinta suoritetaan maksuerissä, joista yksi tai useampi eräänä tuotteen luovuttamisen jälkeen. Tavallisesti myyjä pidättää osamaksuesineen omistusoikeuden siihen asti, kunnes koko kauppahinta on maksettu. Osamaksukauppaa sääntelee osaltaan osamaksukauppalaki, jota sovelletaan lähtökohtaisesti kaikkiin osamaksukauppoihin. Osamaksukaupassa sovelletaan myös kuluttajansuojalakia siltä osin, kuin vastaavaa asiaa sovelletaan kuluttajansuojalaissa. Mikäli kuluttajansuojalaissa ei ole osamaksukauppaan sovellettavaa erityissäännöstä, sovelletaan siltä osin osamaksukauppalakia. (Uitto 2003, 13 & 16.)

Aiemmin kuluttajat maksoivat verkko-ostoksensa pankkikortilla, postiennakolla tai tilisiirrolla, mutta verkkokauppojen monipuolistuneet maksuvaihtoehdot mahdollistavat nykyään myös osamaksu- ja -laskusopimusten käytön. Laskulle tilaaminen on monin tavoin käteväämpää niin kuluttajan, kuin verkkokaupankin näkökulmasta. Kuluttajan saadessa

hyödyke ennen maksamista, on verkkokaupoista tilaaminen sekä palauttaminen helpompaa, sillä raha ei ole vielä liikkunut. Verkkokaupat tarjoavat usein kuluttajille maksutapana kuluttomia ja korottomia laskuja 30 - 60 päivän maksuajalla, ja kuluttajan on usein mahdollista laskun erääntyessä valita joko koko loppusumman maksaminen tai vaihtoehtoisesti käynnistää erämaksusuunnitelma, valitsemalla itselle sopivin erämaksuohjelma. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017c.) On myös tavallista, että verkkokaupoissa tuotteita tarjotaan siten, että varsinaisen käteiskauppahinnan lisäksi tuotteen hinta ilmoitetaan valmiiksi mahdollisen maksuaikasopimuksen mukaisella kuukausierällä. Esimerkiksi 399 euroa – tai 39 euroa kuukaudessa.

2.1.4 Hyödykesidonnainen luotto

Hyödykesidonnaisella luotolla tarkoitetaan kuluttajalle myönnettävää luottoa tietyn tavaran tai palvelun hankkimista, kuten auton tai huonekalun hankintaa tai ammattilaisen laatimaa remonttia varten. Kuluttaja ei pysty itse määrittelemään luoton käyttökohdetta, eikä myöskään voi muuttaa tietyn tuotteen tai palvelun hankintaan tarkoitettua luottoa rahaksi. Kuluttajaluoton antajana on myyjä tai palvelun suorittaja, tai joku muu elinkeinonharjoittaja myyjän tai palveluksen suorittajan kanssa tekemänsä sopimuksen tai muun luottoon liittyvän järjestelyn perusteella. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:7 §.)

2.1.5 Vertaislaina

Viimevuosien aikana perinteisten kuluttajaluottojen rinnalle tulleet vertaislainat ovat vahvistaneet jalansijaansa Suomessa. Vertaislainalla tarkoitetaan lainaa, joka lainataan rahoituslaitosten sijaan suoraan toiselta yksityishenkilöltä nopeasti ja joustavasti vertaislainaa tarjoavan yhtiön kautta. Yhtiö toimii sijoittajan ja lainanhakijan välikappaleena; näin esimerkiksi toisen osapuolen henkilötiedot pysyvät salassa niin sijoittajalta, kuin lainansaajaltakin. Lainaa sijoittaa omia varojaan ilman sijoittajansuojaa, joten sijoittajan riski on pääoman menettäminen, kuten muissakin sijoituskohteissa. Lainasummat sijoittuvat yleisesti sadasta eurosta tuhansiin euroihin, ja hajauttamalla sijoittaja pienentää pääomanmenetysriskiään. Sijoittaja päättää itse, miten isoa riskiä hän sietää, ja kuinka suurta vuosituottoa hän millekin riskitasolle odottaa, ja vaikkei sijoittajalla ole varsinaista sijoittajansuojaa, saa hän mahdollisesti maksamattomat lainat takaisin perinnän avulla. Muun muassa Fellow Finance lupaa sijoittajalle vähintään 70 prosenttia maksamattomasta lainasta takaisin lainan päätyessä perintään tai perintäyhtiölle. Lainan hakijat asettavat sijoittajien tapaan omat ehtonsa, ja ehtojen kohdatessa laina syntyy. Kuluttaja ei tarvitse vakuuksia tai takaajia, ja mitä luottokelpoisempi lainaaja on, sitä matalammalla korolla lainan saa. Yleensä vertaislainoja välittävät yhtiöt laskevat lainanottajille eräänlaisen luottoluokituksen

muun muassa kuukausipalkan, muiden tulojen, lainojen ja omaisuuden avulla. (Kauppa-lehti 2015.)

2.2 Luottokustannukset ja todellinen vuosikorko

Luottokustannuksilla tarkoitetaan kuluttajaluottosuhteen johdosta tulevien korkojen, kulu-
jen ja muiden maksujen yhteismäärää. Muita maksuja ovat muun muassa luoton hakemi-
sesta ja luottosuhteen perustamisesta aiheutuneet kulut ja palkkiot, maksuvälineen käy-
töstä perittävät maksut sekä luotonvälittäjälle maksettavat kulut. Mikäli kuluttajalta edelly-
tetään lisäpalvelun ottamista luoton saamiseksi markkinoiduin ehdoin, luetaan luottokus-
tannuksiin myös niiden kustannukset. Luottokustannuksiin ei lueta luoton hoitamiseen
käytettävän vapaaehtoisesti avatun tilin kustannuksia, mahdollisesta sopimusrikkomuk-
sesta aiheutuneita kuluja ja maksuja tai notaarikuluja (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:6 §.)
Kuluttajaluottoa hankittaessa, tulisi kuluttajan aina arvioida omaa maksukyvykkyytään
sekä vertailla eri kuluttajaluottovaihtoehtoja muun muassa todellisen vuosikoron sekä kus-
tannusten avulla. Esimerkiksi Kuluttajaluoton kuluttajansuojalain mukainen todellinen vuo-
sikorko kerrotaan prosentteina; mitä suurempi prosentti on, sitä kalliimpi kuluttajaluotto on.

Kuluttajaluoton todellisella vuosikorolla tarkoitetaan korkoprosenttia, joka on laskettu lisää-
mällä luoton määrään kaikki luotosta aiheutuvat kustannukset. (Kuluttajansuojalaki
38/1978, 7:6 §.) Todellinen vuosikorko on hyvä väline eri luottojen vertailuun; kun luotosta
peritään todellisen vuosikoron lisäksi myös esimerkiksi luoton perustamiskulut, saa kulut-
taja todellisen vuosikoron avulla selkeän kuvan luoton hinnasta. Kuluttaja-asiamiehen mu-
kaan markkinoilla yleistyneet nostopalkkiot heikentävät kuluttajien kykyä vertailla eri rahoi-
tusyhtiöiden luottoja. Nostopalkkiolla tarkoitetaan palkkiota, joka peritään kuluttajalta joko
euromääräisenä tai prosenttiosuutena nostetun luoton määrästä. Tällaiset kuluttajalta pe-
rittävät nostopalkkiot kasvattavat luotosta maksettavaa kokonaissummaa ja täten kulutta-
jilta voidaan periä korkokaton ylittäviä kustannuksia riippuen kuluttajan tekemistä nos-
toista. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.)

2.2.1 Puhelin luottokaupan tuotteena

Puhelinoperaattorit myyvät puhelin- ja nettiliittymien lisäksi puhelimia, tabletteja ja tietoko-
neita kuluttomilla ja korottomilla maksuaikasopimuksilla, joiden matalat kuukausierät voi-
vat houkutella kuluttajat hankkimaan alkuperäistä tarkoitusta kalliimman tuotteen. Havain-
nollistaakseni erissä maksamisen sekä kertamaksun hintaeroa, tein laskelman suosituksen
osamaksukaupan tuotteesta: puhelimesta. Puhelinoperaattorien lisäksi, myös muut verk-
kokaupat tarjoavat puhelimia osamaksulla, sopimuksilla, jotka eivät ole kuluttomia ja ko-
rottomia. Vertailussa käytän vain kahden toimijan maksuja, eikä kattavaa vertailua tämän

työn osalta suoritettu. Vertailun avulla, on tarkoitus havainnollistaa, miten kuluttajaluoton vertailuun olisi hyvä käyttää aikaa. Vaikka kuluttajaluottosopimus olisikin kuluton ja koroton, sitoo luottosopimus myös muiden kuluttajaluottosopimusten mukaisesti kuluttajan varoja toistuviin suorituksiin. Vertailuun käytettiin puhelinoperaattori Dna:ta sekä Verkkokauppa.com -myymälää, joka toimii niin kivijalkamyymälänä, kuin verkkokauppanakin.

Taulukko 1. 12 kuukauden maksuaika (Verkkokauppa.com & Dna 2017).

12 kk maksuaika	Apuraha (Verkkokauppa.com)	Dna (koroton ja kuluton osamaksusopimus)
Kuukausierä	58 €	49,86 €
Todellinen vuosikorko	34,53 %	0 %
Luoton kokonaishinta	694,54 €	599 €
Luotosta aiheutuneet kokonaiskustannukset	95,54 € (kuukausimaksu 3,95 € + korot ja maksutapalisä 1,95 €)	0 €

Taulukko 2. 24 kuukauden maksuaika (Verkkokauppa.com & Dna 2017).

24 kk maksuaika	Apuraha (Verkkokauppa.com)	Dna (koroton ja kuluton osamaksusopimus)
Kuukausierä	33 €	24,93 €
Todellinen vuosikorko	33,33 %	0 %
Luoton kokonaishinta	790,16 €	599 €
Luotosta aiheutuneet kokonaiskustannukset	191,16 € (kuukausimaksu 3,95 € + korot ja maksutapalisä 1,95 €)	0 €

Verkkokauppa.comin kauppaamalla osamaksurahoituksella, Apurahalla on kulunsa. Apuraha sisällyttää kuukausihintaansa varsinaisen luoton lyhennyksen lisäksi luottokoron sekä kiinteän 3,95 euron kuukausimaksun. Saman puhelimen hinta eroaa parhaimmillaan Apurahan 24 kuukauden osamaksusopimuksella 200 eurolla Dna:n kuluttomasta ja korottomasta maksuaikasopimuksesta. Taulukosta 1 on nähtävillä Apurahan ja Dna:n osamaksun hintaero 12 kuukauden osamaksusopimuksella, milloin hintaeroksi eri osamaksusopimuksilla puhelimelle tulee 95,54 euroa. Taulukko 2 kuvastaa 24 kuukauden maksuajan

erotusta, jolloin erotus on jo huomattavan suuri: 191,16 euroa. (Verkkokauppa.com & Dna 2017.)

Operaattoreiden maksuaikasopimukset ovat siis kuluttajaluottoa edullisempi vaihtoehto puhelimen hankintaan, sillä ne ovat kuluttomia, korottomia, eikä niihin kuulu tilinhoitomaksuja. Pieni kuukausimaksu saattaa kuitenkin houkuttaa kuluttajaa hankkimaan kalliimman puhelimen, mitä hän oli alun perin aikonut hankkia. Kuluttajat eivät useinkaan puhelimia hankkiessaan kiinnitä huomiota muuttuviin tarpeisiinsa ja puhelimien todelliseen elinikään. Harva puhelin toimii takuuta pidempään, ja uusia malleja ehtii markkinoille ennen kuin sopimuksen mukainen luottohinta on maksettu. Tällöin kuluttaja saattaa jälleen solmia uuden osamaksusopimuksen puhelinta varten, ja huomaamattaan lyhentää kahden puhelimen osamaksua, joista toinen on jo pois käytöstä – joko käyttökelvottomana, tai niin sanottu ”vanhana” mallina.

2.2.2 Kuluttajaluottojen vertailu

Lisääntyneen luotonoton myötä, kuluttajien saataville on tullut erilaisia luottojen vertailusivustoja, joiden avulla kuluttajien on mahdollista vertailla eri luottovaihtoehtoja ennen luottohakemuksen tekemistä. Vertailusivustot ovat puolueettomia, ja niiden avulla kuluttajien on mahdollista nähdä eri kuluttajaluottojen hintaerot vaivattomammin. Tällaisia vertailupalveluita tarjoavat muun muassa Vertaa Ensin, Lendo sekä Vertaa laina. Havainnollistaakseni eri kuluttajaluottojen hintaeroja, tein vertailun Vertaa Ensin -sivustolla kolmen tunnetun lainantarjoajan välillä 2 000 euron luottolimiitille 12 kuukauden laina-ajalla.

Lainatarjousten hakeminen vertailusivuston kautta oli helppoa, ja sivustolle tuli ennen lainan hakua kirjata tietoja iästä sekä elämäntilanteesta, joiden mukaan lainatarjoukset haettiin. Lainojen ehdot – ja se, myönnetäänkö lainaa riippuvat lainanhakijan elämäntilanteesta sekä luotonhakijan luottoriskistä. Käytin lainanhakuun 25 vuoden ikää, 12 kuukauden laina-aikaa, vakituista työsuhdetta sekä omistusasuntoa, jolla sain taulukko 2. mukaiset lukemat eri lainantarjoajilta. Jotkin lainantarjoajat vaativat iän lisäksi myös säännöllisiä vuosituloja luottoriskin minimoimiseksi. Kuten taulukosta on nähtävillä, vain Vippi.fi tarjoaa luottoa alle korkokattosääntelyn mukaisella todellisella vuosikorolla, joka saa olla enintään 50 % lisätynä viitekorolla. Ero Suomilimiitin todelliseen vuosikorkoon on Vippi.fi:n kuluttajaluotolla jopa 187,41 prosenttiyksikköä. Täten luoton kokonaishintaero on peräti 1 255 euroa, mikä on miltei alkuperäisen haetun lainasumman määrä. (VertaaEnsin 2018.) Vertaa Ensin -sivuston mukaan sivusto ei ole vastuussa tietojen paikkansapitävyydestä, joten ei voida olla varmoja siitä, tuleeko luoton myöntämishetkellä ilmoitettuja suurempia kuluja.

Taulukko 3. Joustolimiittivertailu (VertaaEnsin.fi 2018).

Luotto	Suomilimiitti	Vippi.fi	Credit24
Korko	106,80 %	23,88 %	68,10 %
Todellinen vuosikorko	234,77 %	47,36 %	93,94 %
Kuukausierä	309 €	204 €	234 €
Lainan kokonaiskustannukset	3 707 €	2 452 €	2 812 €
Lainan aloitus- tai nostokulu	300 €	100 €	-
Tilinhoitokulu/kk	-	5 €	-

2.3 Hyvä luotonantotapa

Luotonantajan tulee Kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n 1 mukaisesti menetellä vastuullisesti, hyvää luotonantotapaa noudattaen. Luotonantajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota luoton markkinointiin, mainontaan, riittävien tietojen antamiseen sekä maksuviivästy mistilanteissa kuluttajan auttamiseen. Aluehallintovirasto (AVI) valvoo yhdessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kanssa kuluttajaluottojen markkinoinnin ja luottosopimusten lainmukaisuutta.

Kuluttajaluoton mainostaminen huolettomana ja riskittömänä ratkaisuna esimerkiksi kuluttajan taloudellisiin ongelmiin on hyvän luotonantotavan vastaista. Kuluttajaluottoa mainostaessa ei myöskään saa korostaa luoton saamisen nopeutta niin, että se voi heikentää kuluttajan kykyä harkitsemaan luotonottoa huolellisesti. Jos kuluttajalta odotetaan vakuutuksen tai lisäpalvelun ottamista mainostetun hinnan saamiseksi, tulee tällöin mainonnasta ilmetä tällainen edellytys. Mainonnassa pääsanoman tulee olla tarjotussa luotossa ja sen esittelyssä, ja esimerkiksi erilaisten lisäetujen, arpajaisten ja kylkiäisten markkinointi kuluttajaluottojen mainonnassa hallitsevassa asemassa on kiellettyä. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:8.2 §.) Luotonantaja ei saa tarjota kuluttajalle alennusta tai muuta etua heti

hyödykkeen maksamisen yhteydessä, mikäli edun saa vain luotolla maksaessa tai luottosopimuksen teon ansiosta. Tällaisena etuna ei pidetä luoton ohessa tarjottavaa vakuutusta, kuten matka- ja ostoturvavakuutusta. Hyvän luotonantotavan vastaisena ei myöskään pidetä sellaista alennusta tai muuta erityistä etua, joka on saatavissa ainoastaan kanta-asiakasjärjestelmien kautta myönnettävillä pisteillä tai muulla vastaavalla tavalla, jolloin etua ei tarjota kuluttajalle välittömästi. (HE 24/2010.) Kuluttajaluottojen mainonnassa sekä kaikessa luottosuhteeseen liittyvässä asiointissa lisämaksullisten tekstiviestipalveluiden tai muiden viestipalveluiden käyttö on kiellettyä. Luotonantaja ei saa periä lisäkuluja lainan hakemisesta, lainapäätöksen tekemisestä tai mahdollisesta eräpäivän siirtämisestä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017a.)

Kuluttajaluottoa tarjottaessa, markkinoinnista on käytävä ilmi luotonantaja sekä mahdollinen luotonvälittäjä. Mikäli mainoksesta tulee ilmi jokin luottosopimuksen ehtoja koskeva tieto, kuten korko, tai muu luotosta perittävä kustannus tai jokin muu tieto, tulee mainonnassa täten ilmoittaa kaikki seuraavat tiedot (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:8.2 §.):

- luoton korko ja muut luottokustannukset
- luoton määrä tai luottoraja
- luottosopimuksen kesto
- käteishinta tai käsiraha
- luoton ja sen kustannusten yhteismäärä sekä maksuerien määrä.

Mainonnassa ilmoitettavat tiedot tulee olla nähtävissä selkeästi, näkyvästi ja tiiviisti, siten, että kuluttaja saa selkeän kokonaiskuvan tarjotusta luotosta. Tietojen tulee myös vastata luotonantajan tavanomaisesti tarjoamia luottoehtoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:8.2 §.) Selkeyttä ja näkyvyyttä koskevaa vaatimusta ei ole noudatettu, mikäli luoton tiedot esitetään niin pienellä kirjasinkoolla, ettei niitä kykene vaivatta havaitsemaan. Tiedot eivät myöskään saa sijaita eri puolilla verkkosivustoja siten, ettei kuluttaja pysty havaitsemaan niitä vaivatta yhtenä kokonaisuutena. (HE 77/2016.)

2.3.1 Hyvän luotonantotavan vastainen toiminta

Kuluttaja-asiamiehen ja aluehallintoviraston vuonna 2016 toteuttaman valvontakampanjan mukaan yli puolet valvonnan alaisina olleista autoliikkeiden mainoksista sisälsivät epäselviä sekä vajavaisia tietoja tarjottavista kuluttajaluotoista. Kohteena oli luotonvälittäjänä toimivien autoliikkeiden mainonta, ja kampanjassa tarkasteltiin 1 078 lehdissä ja suoramarkkinoinnissa julkaistua automainosta syksyllä 2016. Autoalan mainontaan on jouduttu

puuttumaan aikaisemminkin, ja nyt epäkohtia löytyi muun muassa kuluttajien havainnointiin liittyvässä ”pikkuprintin” käytössä. Kuluttaja-asiamiehen mukaan erityisesti tv-mainonnassa esiintyi puutteita, mikä johtuu usein siitä, että luottoon liittyvät tiedot esitetään niin nopeasti, ettei kuluttaja ehdi nähdä niitä. Selvityksissä vedottiin useasti siihen, ettei luotonantajat ole olleet osallisina televisiomainoksen toteuttamisessa. Kuluttaja-asiamiehen mukaan luotonantaja kuitenkin vastaa aina kuluttajaluoton tiedonantovelvollisuuden noudattamisesta riippumatta siitä, onko luotonantaja osallistunut mainonnan suunnitteluun, tilaamiseen tai rahoittamiseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.)

Mainonnan eettinen neuvosto antoi vuonna 2016 Verkkokauppa.comille varoituksen Apuraha -rahoituksen mainonnasta. Neuvoston pääsihteerin Paula Palorannan mukaan kuluttajaluoton mainostaminen apurahana on vastoin mainonnan eettisyyttä, sillä sana ”apuraha” hämärtää kuluttajan käsitystä rahoitustuotteesta, sen tuodessa kuluttajalle positiivisia mielikuvia. (Ilta-Sanomat 2016b.) Mainonnan eettisen neuvoston mukaan mainonnassa sanojen käyttäminen niiden vakiintuneesta merkityssisällöstä poikkeavalla tavalla ei varsinaisesti ole hyvän tavan vastaista, mutta Verkkokauppa.com on käyttänyt apuraha sanaa huomiota herättävällä tavalla mainoksen otsikoissa ja isokokoisissa ulkomainosjulisteeissa, jotka ovat omiaan hämärtämään kuluttajan käsitystä mainostettavasta tuotteesta. Mainostaja on käyttänyt myös ilmaisua ”Hae apurahaa pelaamiseen”, mikä neuvoston mukaan ei ole sallittua, sillä mainostajan ei tulisi koskaan pyrkiä hyötymään kuluttajan riippuvuudesta kuluttajaluottoa markkinoitaessa. (Keskuskauppakamari, MEN 5/2016.)

2.3.2 Kuluttajan luottokelpoisuuden arvioiminen sekä henkilöllisyyden todentaminen

Luotonantajan tulee arvioida ennen luottosopimuksen tekemistä, kykeneekö kuluttaja täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteensa. Arvio tehdään kuluttajan tulojen tai muiden taloudellisia olosuhteita koskevien riittävien tietojen perusteella. Mikäli kuluttaja haluaa korottaa luoton määrää tai luottorajaansa, tulee luotonantajan varmistaa kuluttajaa koskevien tietojen ajantasaisuus – etenkin se, ettei kuluttajalle ole tullut maksuhäiriömerkintää. Luotonantajan tulee myös mahdollisesti arvioitava luottokelpoisuus uudelleen ennen korotusta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:14 §.) Mitä suuremmasta kuluttajaluotosta on kyse, sitä seikkaperäisemmät selvitykset luotonantajan tulee tehdä kuluttajan maksuvaran ja siten takaisinmaksukyvyn arvioimiseksi. Kuluttajan takaisinmaksukykyä voidaan arvioida kuluttajan tulojen ja varallisuuden sekä menojen, velkojen ja mahdollisten takausvastuiden erotuksella. Tulojen jatkuvuus, kuten työ- tai virkasuhteen laatu tulee myös ottaa huomioon takaisinmaksukykyä arvioitaessa. Tilanteesta riippuen, luotonantaja voi pyytää luotonhakijaa toimittamaan ennen luottosopimuksen laatimista esimerkiksi palkka- tai

eläketodistuksen tai maanviljelijän viimeisimmän verotuspäätöksen ja erittelyosan. (HE 78/2012.)

Ennen kuluttajaluottosopimuksen tekemistä, luotonantajan tulee todentaa luotonhakijan henkilöllisyys huolellisesti (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7.luku 15 §.) Vuoden 2017 alussa voimaantulleet säännökset mahdollistivat sen, että jokainen suomalainen saa käyttöönsä verkkopankkitunnukset. Verkkopankkitunnukset kuuluvat peruspankkipalveluihin ja ne ovat yksi keskeisimmistä sähköisen tunnistautumisen välineistä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017b.) Luotonhakijan tunnistautuessa sähköisesti, on luotonantajan käytettävä sellaista tunnistusmenetelmää, mikä on riittävän turvallinen ja luotettava, ottaen huomioon tekniikkaan liittyvät turvallisuusuhat. Luotonantajan on myös varmistuttava siitä, että luotonhakija on käytettävän tunnistusvälineen haltija, eikä ole mahdollista, että joku muu kuin luotonhakija voisi käyttää sitä. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009, 3:8 §.) Luotonantaja ei kuitenkaan voi aukottomasti tietää, onko luotonhakija henkilö, joka hän väittää olevansa. Täten esimerkiksi pienlainojen ottaminen toisen henkilön nimiin ei ole mahdotonta. Vuonna 2016 Tuusulan käräjäoikeus antoi tuomion 25-vuotiaalle miehelle, joka oli saanut hankittua 26 pienlainaa naisystävänsä nimiin saaden niistä 43 780 euron rikoshyödyn (Vantaan Sanomat 2016). Finanssivalvonnan mukaan tunnistautumisessa käytettävien pankkitunnusten väärinkäytöstilanteissa kiinnijäämisen riski on korkea, sillä luotonhakuvaiheessa annettujen puhelin- ja tilitietojen perusteella tekijän jäljille pääsee helposti. Kuluttajaluoton tarjoaja on aina vastuussa luotonhakijan henkilöllisyyden varmentamisesta, eikä kuluttajaluottokaupan uhriksi joutuneen kuluttajan ole syytä huolestua. Väärillä henkilötiedoilla luottoa hakenut kuluttaja syyllistyy rikoslain mukaan petokseen tai törkeään petoksen yritykseen, eikä uhri vastaa luotosta, eikä sen takaisinmaksusta. (Finanssivalvonta 2014.)

2.4 Kuluttajaluottosopimuksen laadinta ja peruuttamisoikeus

Kuluttajaluottosopimus on tehtävä aina kirjallisesti, ja siitä on annettava kuluttajalle oma kappaleensa. Sopimus voidaan laatia myös sähköisesti, siten, että kuluttaja voi tallentaa sen itselleen muuttumattomana.

Kuluttajaluottosopimuksesta tulee tulla ilmi seuraavat seikat (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:17 §.):

- tiedot sopimuksen osapuolista
- vakimuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot
- sopimuksen muut ehdot

- tiedot peruuttamisoikeudesta sekä sen edellytyksistä
- tiedot sopimuksen irtisanomisesta ja päättämisestä
- tiedot oikeussuojakeinoista ja valvontaviranomaisesta.

Kuluttajalla on oikeus perua kuluttajaluottosopimus 14 vuorokauden kuluttua siitä, kun sopimus on tehty, tai kun kuluttaja on saanut kirjallisen sopimuksen. Luotto tulee perua kirjallisesti tai muutoin pysyvällä tavalla, kuten sähköpostitse, eikä kuluttajan tarvitse kertoa luotonantajalle syytä peruutukseen. Kuluttajaluottosopimuksen peruuttamisoikeus koskee ainoastaan sopimuksen peruuttamista, eikä se vaikuta sopimuksella rahoitetun kauppasopimuksen mukaisiin velvoitteisiin. Luotonantaja voi periä kuluttajalta korvausta, mikäli korvauksesta on kerrottu luottosopimuksen tekohetkellä ja siitä on maininta luottosopimuksen sopimusehdoissa. Yleisesti luoton perumisesta perittävä korvaus on luoton korko siltä ajalta, jonka kuluttajaluotto on ollut kuluttajan käytettävissä. Kuluttajan tulee maksaa korvaus luotonantajalle viipymättä, viimeistään 30 vuorokauden kuluttua peruuttamisilmoituksen lähettämisestä. Jos kuluttaja ei maksa korvausta 30 vuorokauden kuluttua, raukeaa peruutusilmoitus ja alkuperäinen sopimus tulee takaisin voimaan. (HE 24/2010.)

2.5 Kuluttajaluoton takaisinmaksu ja sopimuksen päättyminen

Kuluttajalla on lakisääteinen oikeus maksaa luotto ennenaikaisesti takaisin, eikä siitä tarvitse olla mainintaa luottoehdoissa. Kuluttajalla on myös oikeus lyhentää sovittua maksuerää suurempi summa halutessaan. Mikäli kuluttaja maksaa luoton ennenaikaisesti, tulee luotonantajan hyvittää se osa luottokustannuksista, joka kohdistuu käyttämättä jäävään luottoaikaan. Luoton perustamiseen kohdistuneet perustamiskulut saa luotonantaja periä kokonaisuudessaan. Mikäli luotto maksetaan ennenaikaisesti jaksolla, jonka osalta on sovittu kiinteästä lainakorosta, saa luotonantaja periä kuluttajalta korvausta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014a.) Luotonantajan vaatiman korvauksen määrä riippuu jäljellä olevasta luottoajasta. Mikäli luotto maksetaan takaisin vähintään vuotta ennen sopimuksen päättymistä, saa luotonantajan perimä korvaus olla enintään 1 % kyseisen luoton määrästä. Mikäli sopimuksen päättymiseen on alle vuosi, saa korvaus olla enintään puoli prosenttia kyseisen luoton määrästä. Korvaus ei saa ylittää summaa, mitä luotto olisi kerryttänyt korkoa ennenaikaisen takaisinmaksun ja sopimuksen päättymisen välisellä ajalla. Luotonantaja ei ole oikeutettu korvaukseen, mikäli luottoa on maksettu takaisin ennenaikaisesti enintään 10 000 euroa viimeksi kuluneen vuoden aikana, takaisinmaksu on suoritettu lainaturvavakuutuksella tai luotto perustuu käyttelytiliin liittyvään sopimukseen. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:28 §.)

Muiden kuluttajaluottojen tavoin, jatkuva luotto ei irtisanoudu automaattisesti viimeisen maksuerän yhteydessä. Kuluttaja voi irtisanoa jatkuvan luoton milloin tahansa, ja irtisanomisaika voi olla korkeintaan kuukauden. Jos luotonantaja irtisanoa luoton, ei irtisanomisai- kaa saa sopia alle kahden kuukauden. Kuluttajan irtisanoessa luoton, ei luotonantaja saa periä maksua luoton irtisanomisesta, mutta kuluttajan on maksettava luottosopimuksesta säännöllisesti perittävät kulut siltä osin, kuin ne kohdistuvat irtisanomisen voimaantuloa edeltävään aikaan. Mikäli kuluttaja on maksanut kuluja etukäteen, tulee luotonantajan pa- lauttaa maksut irtisanomisen voimaantumisen jälkeiseltä ajalta. Luotonantajan irtisanoessa jatkuvan luoton, ei jo nostettu luotto eräänny irtisanomishetkellä tai irtisanomisajan kulut- tua, vaan kuluttajalla on oikeus maksaa luotto takaisin tehdyn sopimuksen mukaisesti. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014a.)

2.6 Maksun viivästyminen ja perintä

Hyvää luotonantotapaa noudattavan luotonantajan tulee antaa maksuviivästystilanteessa olevalle kuluttajalle tietoa ja neuvoa, miten kuluttajan tulisi menetellä välttääkseen maksu- vaikeuksien syntyminen. Luotonantajan tulee kehottaa kuluttajaa ottamaan luotonantajaan yhteyttä mahdollista maksujärjestelyä varten sekä kertoa kuluttajille mahdollisista viran- omaisista, joiden puoleen kuluttaja voi kääntyä saadakseen apua. Luotonantajan tulee an- taa kuluttajalle tietoa mahdollisesta luoton eräännyttämisestä, viivästyskorosta ja sen määräytymisestä, perinnästä sekä mahdollisesta maksun laiminlyönnin aiheuttamasta maksuhäiriömerkinnästä. Luotonantajan tulee myös suhtautua vastuullisesti maksujärjes- telyihin, joita ovat muun muassa eräpäivän siirtäminen, kuukausierien pienentäminen sekä laina-ajan pidentäminen. (HE 24/2010.)

Kuluttajan maksuviivästyksen tai muun sopimusrikkomuksen johdosta on luotonantajalla oikeus sopimuksen mukaisesti vaatia kuluttajalta maksuerää, joka muutoin ei ole eräänny- nyt, ottaa myyty tavara takaisin tai määrätä jokin muu erityinen seuraamus. Luotonantaja saa vedota oikeuksiinsa, mikäli maksuerä on viivästynyt vähintään kuukauden, ja se on edelleen suorittamatta. Mikäli kyseessä on kertaluotto, on edellytyksenä myös, että viiväs- tynyt määrä on vähintään kymmenen prosenttia, tai jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä, vähintään viisi prosenttia luoton alkuperäisestä määrästä, taikka käsittää luot- tonantajan koko jäännössaattavan. Jos kyseessä on hyödykesidonnainen luotto, aiemmin mainitut prosenttimäärät lasketaan luottohinnasta. Luotonantaja ei kuitenkaan saa saattaa voimaan aiemmin mainittuja seurauksia, mikäli maksun viivästyminen johtuu kuluttajan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta hänestä riippumattomasta seikasta, ellei viivästyksen kesto tai muut olosuhteet huomioon ottaen olisi luotonantajalle ilmeisen kohtuuttomia. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:33-34 §.) Mikäli kuluttaja ei maksa

kuluttajaluottoa takaisin sopimuksen mukaisissa maksuerissä, luotonantaja voi aloittaa saatavien kotiuttamiseksi perinnän, mikä jakautuu vapaaehtoiseen-, sekä oikeudelliseen perintään. Koko perinnän kulku on nähtävissä kuviosta 2.

2.6.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoista perintää käytetään saatavien kotiuttamiseksi ilman tuomioistuimeen tai ulosotto-organisaatioon turvautumista. Vapaaehtoisella perinnällä pyritään nopeaan, taloudellisesti kannattavampaan sekä velallisellekin helpompaa tapaa kotiuttaa saatavat. (Lindström 2014, 220.) Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat kirje- ja puhelinperintä, maksusuunnitelman laatiminen sekä perintäkäynti, -neuvottelut, sekä -tapaaminen (Lindström 2014, 2). Perintälain mukaan vapaaehtoinen perintä käynnistyy, kun erääntyneestä laskusta lähetetään kuluttajalle maksumuistutuslasku, jonka perintäkulut saavat olla kuluttajasaatavan perinnässä enintään viisi euroa. Ensimmäisen kirjeen velkoja saa lähettää asiakkaalle 14 päivän kuluttua eräpäivän erääntymisestä. Toinen maksumuistutuskirje lähetetään 14 päivän kuluttua ensimmäisestä maksumuistutuksesta. (Lindström 2014, 178.) Velallisella on oikeus pyytää velkojaa keskeyttämään kuluttajasaatavan perintä vapaaehtoisessa perinnässä, jolloin velka siirretään oikeudelliseen perintään. Keskeytysvaatimuksen voi tehdä useassa erässä erääntyvästä saatavasta vain tapauksessa, jolloin saatava on erääntynyt kokonaisuudessaan. (Lindström 2014, 236.)

Maksumuistutusten jälkeen, voi velkoja siirtää perinnän ammattimaiselle perijätaholle, kuten perintätoimistoon, joka jatkaa velan perintää maksuvaatimus-kirjeitse. Ensimmäisestä maksuvaatimuksesta voidaan periä 14 – 50 euroa velkapääoman määrästä riippuen. Toisesta maksuvaatimuksesta voi velkoja veloittaa enintään puolet ensimmäisen maksuvaatimuksen kulujen enimmäismäärästä. Mikäli velkoja käyttää samaan konserniin kuuluvaa perintätoimistoa tai aputoiminimeä, saa maksuvaatimuksesta periä enintään viisi euroa. Mikäli luottosopimuksessa on erityinen maininta; voi maksamaton kuluttajaluotto 60 päivän viivästyksen jälkeen aiheuttaa maksuhäiriömerkinnän. Velalliselle on tällöin lähetettävä vähintään 21 päivää ennen maksukehotus, jossa tämä uhka mainitaan. Mikäli perintä on ollut perustellusti poikkeuksellisen vaativaa, voi velkoja ylittää perinnän kokonaiskulut, tällöin summa voi olla 60 – 210 euroa velan pääomasta riippuen. Suoraan ulosotto-kelpoisen saatavan perinnästä saa vaatia enintään 51 euroa perintäkuluina. Jos velallinen ei edelleenkään ole vastannut maksuvaateisiin, viedään velka tuomioistuimen käsittelyyn. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b.)

Maksusuunnitelma

Kuluttajan tulee olla yhteydessä maksumuistutuskirjeiden tiimoilta velkojaan, mikäli hän ei kykene vastaamaan saatavistaan. Tällöin velallinen voi laatia velkojan kanssa maksusuunnitelman, jonka avulla velallinen välttyy muilta vapaaehtoisen-, sekä oikeudellisen perinnän kuluilta. Velallinen välttyy maksusuunnitelman tehdessään maksuhäiriömerkinnältä, eikä velkoja voi edetä velan suhteen muutoin, kuin tehdyn sopimuksen mukaisesti. Maksusuunnitelman laatimisesta voidaan vaatia perintäkuluina 20 – 50 euroa velkapääoman määrästä riippuen. (Lindström 2014, 179 & 181.)

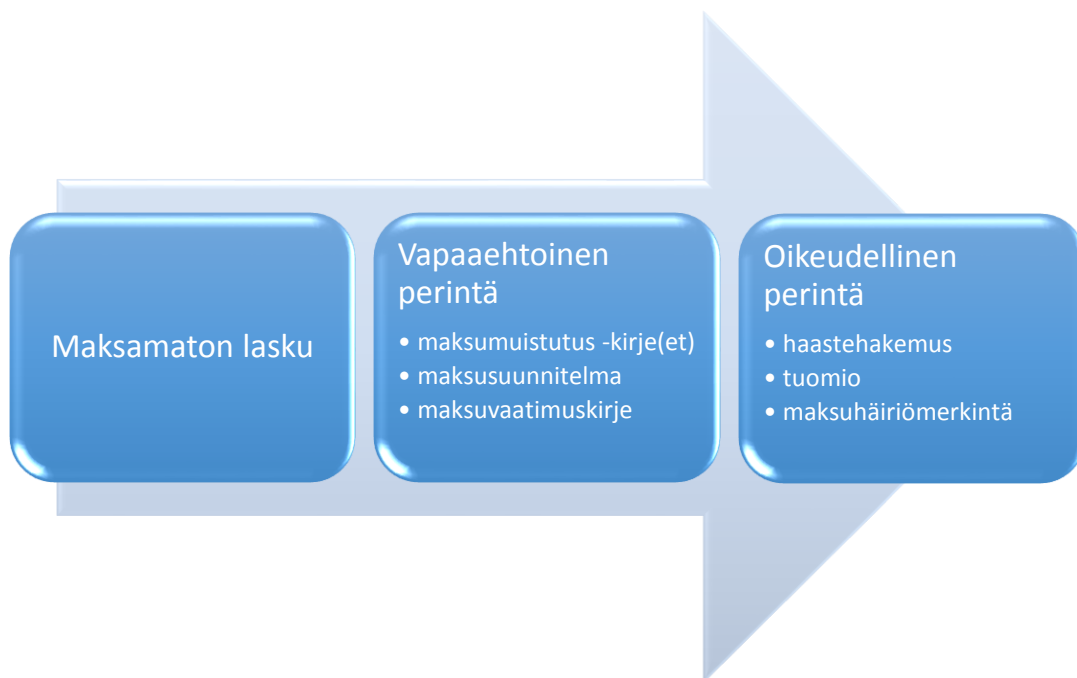
2.6.2 Oikeudellinen perintä

Useimmiten oikeudellinen perintä käynnistetään vasta, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot ovat käytetty, eikä näillä keinoin ole saatavaa saatu perittyä kuluttajalta (Lindström 2014, 291). Oikeudellisen perinnän keinoja ovat haastemenettely, tilitys- ja takaisinottohakemus, takavarikkomenettely, ulosotto, konkurssiperintä sekä rikosasiat. (Lindström 2014, 3.) Velalliselle lähetetään haastehakemus oikeudenkäyntikuluineen ja viivästyskorkoineen. Jos velallinen reagoi haasteeseen, käydään asiasta oikeudenkäynti, mutta mikäli velallinen ei reagoi haasteeseen, asiasta annetaan yksipuolinen tuomio. Oikeudenkäyntimaksut ovat yleisesti ottaen 110 – 240 euroa velan määrästä riippuen. Maksujen lisäksi käräjäoikeus lisää vielä asian käsittelystä aiheutuvia kustannuksia 60 – 80 euroa. Jos tuomioistuin määrää velat ulosmitattaviksi, siirtyy asia perintätoimiston perittäväksi. Perintätoimisto voi pidättää osan velallisen tuloista tai ulosmitata kiinteää omaisuutta, kuten autolainan siirtyessä perintään perintätoimisto voi ulosmitata velallisen auton. Velan siirtyessä ulosottoon, lisätään velkaan ulosottomaksu viivästyskorkoineen sekä velallinen saa maksuhäiriömerkinnän. Ensimmäisestä maksumuistutuksesta ulosottoon koko prosessi vie yleisesti ottaen kolmesta viiteen kuukautta, ja viivästyskorkoa peritään koko perimisprosessin ajan. Viivästys korko on 7 prosenttiyksikköä Suomen Pankin ilmoittamaa viitekorkoa suurempi. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b.)

2.6.3 Maksuhäiriömerkintä

Maksuhäiriö on merkintä, joka rekisteröidään velallisen luottotietoihin pitkäaikaisen maksulaiminlyönnin seurauksena. Edellytykset maksuhäiriömerkinnän syntymiselle on velallisen laiminlyömät maksuhuomautukset ja -vaatimukset. Maksuhäiriömerkintä voi vaikuttaa kuluttajan elämään monin eri tavoin. Esimerkiksi omistusasunnon hankinta voi olla mahdotonta maksuhäiriön saaneella, ja osa vuokranantajistakin vaativat niin kutsutut puhtaat luottotiedot. Maksuhäiriömerkintä estää uusien luottojen, kuten luottokorttien, osamaksusopimusten sekä muiden kuluttajaluottojen myönnön, ja jo olemassa oleva luottokortti voidaan peruttaa maksuhäiriömerkinnän seurauksena. Myös vakuutusten, sähkösovimusten,

puhelin- ja nettiliittymien saaminen voi olla hankalaa. Työnteon näkökulmasta voi myös aiheutua hankaluuksia: työnantaja voi tietyissä tapauksissa tarkistaa hakijan luottotiedot, ja esimerkiksi velallisen asema yrityksen vastuuhenkilöasemassa voi maksuhäiriömerkintä vaikuttaa koko yrityksen luottokelpoisuuteen ja täten rahoituksen saamiseen. (Asiakastieto 2017b.) Maksuhäiriömerkinnät, jotka ovat peräisin laskuista, veloista ja ulosotosta, näkyvät yleisesti maksuhäiriörekisterissä kahdesta neljään vuoteen (Takuusäätiö 2018e).



Kuvio 2. Perintäprosessi

3 KULUTTAJALUOTTOLAINSÄÄDÄNNÖN ONGELMAT JA LISÄÄNTYNYT LUOTONOTTO

3.1 Kuluttajaluottolainsäädännön ongelmat, ja ehdotukset sen muuttamiseksi

Kuluttajaluottojen seuraaminen on vaikeaa uudenlaisten toimintamallien kehittymisen, digitalisaation, vakiintuneiden määritelmien, luotettavan tiedon puutteen sekä lainsäädännön pirstaloituneisuuden vuoksi. Uudet toimintamallit mahdollistavat nopean luotonannon, mikä lisää ongelmia kuluttajaluottomarkkinoilla. (Suomen Pankki 2017.) Kuluttaja-asiamiehen mukaan kuluttajaluottolainsäädäntöön tarvitaan kiireellisesti uudelleentarkastelua, erityisesti korkokattosäätelyn kannalta, sillä kuluttajilta veloitetaan yleisesti ottaen kohtuuttoman suuria luottokustannuksia, eikä 2013 voimaanastuneella korkokattosäätelyllä päästy haluttuihin tuloksiin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.) Koska lainmuutoksella ei päästy kuluttajaliiton mukaan toivottuihin tuloksiin, on kuluttajaliitto laatinut viiden kohdan listan toimenpiteistä, joiden avulla voitaisiin puuttua nimenomaisesti pienlainojen aiheuttamiin ongelmiin. Kuluttajaliitto on ehdottanut seuraavaa lainsäädännön kehittämiseksi:

- korkokatto kaikensuuruisille kuluttajaluotoille
- kustannuskatto rajoittamaan kuluttajaluottojen kokonaiskustannuksia
- korkeariskisten kuluttajaluottojen mainonnan kieltäminen (pienlainat)
- tuntuvat seuraamusmaksut lainvastaisesti toimivalle luotonantajalle
- kuluttajansuojalain alaisiksi myös korottomat ja kuluttomat kestoltaan yli kolmen kuukauden luotot. (Kuluttajaliitto 2017.)

Takuusäätiön viestintäpäällikön Minna Mattilan mukaan jopa satojen prosenttien vuosikoro-rot eivät välttämättä ole kuluttajaluottojen haitallisin epäkohta. Mattila näkee, että suurin ongelma on lainamäärien kasvamisessa markkinoilla sekä kuluttajaluottojen takaisinmaksusopimuksen mukaisissa pienissä kuukausierissä ja täten pitkässä maksuajassa. Mattilan esimerkin mukaan kun asiakas saa 2 000 euron luoton, voi järjestelypalkkio olla 299 euroa ja tilinhoitomaksu 90 euroa, ja kun lisäksi maksetaan korko, on todellinen velka luottoyhtiölle 2 500 euroa. Tämän jälkeen asiakkaalle on tarjottu uutta 2 900 euron lainaa edellisen lainan lisäksi, jolloin velkaan on lisätty 399 euron järjestelypalkkio sekä 266 euron tilinhoitomaksu. Lopulta asiakkaan velka on kasvanut tuhansiin euroihin. (Ilta-Sanomat 2017.)

Oikeusministeri Antti Häkkäsen mukaan ylivelkaantumisesta on puhuttu runsaasti viime aikoina, ja sen vaikutus elämän perusedellytyksiin vaikuttaa yhä useamman suomalaisen

arkeen. Häkkäsen mukaan ylivelkaantumiseen ei ole yhtä ainoaa ratkaisua, vaan tarvitaan erilaisia keinoja niin ylivelkaantumisen ehkäisyyn, kuin jo ylivelkaantuneiden suomalaisten auttamiseen. Oikeusministeriössä on tehty ja tehdään jatkuvasti aktiivisesti töitä lainsäädännön toimivuuden ja muutostarpeiden tunnistamiseksi ja muuttamiseksi. Tärkeänä on pidetty talousosaamisen vahvistamista jo nuorten opiskelun aikana, minkä avulla voitaisiin taata tietous oman talouden hallinnasta jo varhain. (Oikeusministeriö 2018.)

3.1.1 Korkokattosäätely

Vuonna 2013 voimaantullen lainmuutoksen tavoitteena oli vähentää pienlainoista aiheutuvia velkaongelmia ja kuluttajaluotoille määriteltiin korkokatto, jonka mukaan luoton määrän ollessa alle 2 000 euroa, saa luottosopimuksen todellinen vuosikorko olla enintään viitekorko lisätynä 50 prosenttiyksiköllä. Kuluttaja-asiamiehen toukokuussa 2016 tehdyn selvityksen mukaan lainmuutoksella pyrittiin tuloksiin ei päästy toivotun mukaisesti. Muun muassa pienlainoja tarjoavat yhtiöt ovat siirtyneet tarjoamaan kuluttajille entistä suurempia luottoja korkokaton kiertämiseksi. Otannassa oli mukana 21 verkkosivustoa, joista vain viidessä tapauksessa todelliset vuosikorot alittivat asetetun korkokaton rajan. Muilla verkkosivustoilla todellinen vuosikorko vaihteli noin 2 000 euron luottojen osalta 30,61 prosentin ja 446,20 prosentin välillä. Korkeampaa korkoa voidaan edelleen pyytää nostamalla lainasumma 2 000 euroon tai yli, jolloin korkoa voidaan pyytää entiseen tapaan. Tällöin ei ole väliä, ottaako kuluttaja koko summan myönnetylle määrälle, sillä todellinen korkoprosentti ilmoitetaan koko lainasummalle. Jos kuluttaja siis ottaa myönnetystä 2 000 euron lainasta käyttöönsä vain 500 euroa, voivat korot olla yli korkokaton määritellyn 50 prosentin – yleisesti yli 100 prosenttia tai huomattavasti enemmän. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.)

Kuluttaja-asiamiehen mukaan yhtiöt, jotka tarjoavat korkokattoa kiertämällä suurempia luottoja, eivät voi perustella luoton kustannuksia suurella luottoriskillä, sillä kuluttajansuojalain 7 luvun 14 §:n mukaan luottoa ei tule myöntää, mikäli luottoriski on liian suuri. Kuluttaja-asiamiehen mukaan tällä hetkellä on mahdollista, että ilman lainsäädännön asettamia rajoja, voidaan kuluttajalle myöntää luottoja merkittävällä luottoriskillä. Samaan aikaan kun luottotuotteita tarjoavat yhtiöt tekevät tulosta, suomalaisten kuluttajien riski ajautua ylivelkaantumiseen ja syrjäytymiseen on suuri. Kuluttaja-asiamiehen mukaan korkokattosäätelyä tulisi tarkastella uudelleen, ja korkokaton tulisi rajoittaa myös suurempien luottojen kustannuksia. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.)

Muun muassa kuluttajaluottoja myöntävä suomalainen rahoitusyhtiö Ferratum lupaa asiakkaalle jatkuvaa Ferratum Joustava -luottoa, jolloin kuluttaja saa heti käyttöönsä 2 000 euron tililuoton. Yritys myös lupaa Ferratum Joustavan olevan monta kertaa monipuolisempi lainatuote, kuin mikään muu pienlaina – 216,20 prosentin todellisella vuosikorolla.

Luottoa mainostetaan myös selkeänä luottona pankkien myöntämiin luottoihin verrattuna, luottosumman ollessa aina kiinteä. Kuluttajan nostaessa käyttöönsä koko myönnetty luottosumma 2 000 euroa, maksaa hän takaisin Ferratumille 3 534,01 euroa, mikäli se maksetaan vuoden aikana 12 samansuuruisessa erässä. (Ferratum 2017a & b.) Pankkien myöntämien kuluttajaluottojen sekä aiemmin mainitun rahoitusyhtiön väliset vuosikorkojen erot ovat huomattavat. Kuluttaja-asiamiehen suorittaman valvonnan yhteydessä vertailtiin muun muassa S-pankin, Danske Bankin, Nordea Rahoituksen, Handelsbankenin sekä OP-Kotipankin vakuudettomien 1 500 – 2 000 euron luottojen todellista vuosikorkoa, mikä vaihteli vuonna 2015 noin 13 prosentista 28 prosenttiin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016.) 4finance-konserniin kuuluva Vivus tarjoaa kuluttajalle 10 – 400 euron kuluttoman ja korottoman luoton, mikä houkuttelee uusia asiakkaita ottamaan kuluttajaluoton. Tämä tarjous on kuitenkin voimassa vain uusille asiakkaille, ja kun kuluttaja ottaa toisen kerran lainaa, on lainasumma vähintään 2 010 euroa, jolloin säädely korkokaton kiertäminen onnistuu ja tällöin 2 010 euron lainasumman todellinen vuosikorko on 916,26 prosenttia (Vivus 2017.)

3.1.2 Positiivinen luottorekisteri

Suomessa on tällä hetkellä käytössä vain niin kutsuttu negatiivinen luottorekisteri, josta luotonantaja voi tarkastaa kuluttajan mahdollisen maksuhäiriömerkinnän. Tämä ei kuitenkaan ole riittävä keino kuluttajan maksukyvyn tarkistamiseksi, sillä ennen maksuhäiriömerkintää voi kuluttajalla olla jo kymmenien tuhansien eurojen edestä velkaa rahoitusyhtiöille. (Yle 2017a.) Luottomarkkinoilla jo vuosien ajan puheenaiheena ollut positiivinen luottorekisteri on saanut kannatusta niin Finanssialan Keskusliitolta-, kuin eduskunnaltakin. Vuonna 2013 oikeusministeriö arvioi järjestelmän perustamista, ja tuolloin arvioitiin, ettei sitä perustettaisi muun muassa tulossa olevan yleisen EU:n tietosuoja-asetuksen takia. Nyt oikeusministeriö on todennut asian olevan taas ajankohtainen, ja se on käynnistänyt selvityksen, jonka avulla on tarkoitus selvittää ja arvioida luottojärjestelmän keskeinen tietosisältö, toteutusvaihtoehdot sekä järjestelmän perustamisesta ja ylläpitämisestä aiheutuvat kustannukset sekä niiden jakaminen. (Oikeusministeriö 2017.) Positiiviseen luottorekisteriin kerättäisiin kuluttajien velat, tulot ja maksukäyttäytyminen, jolloin luotonantajat näkisivät velallisen tosiasiallisen kyvyn maksaa velat takaisin. Suurin kritiikki rekisteristä on kohdistunut henkilötietojen ja yksityisyyden suojaan, mutta positiivisen luottorekisterin kannattajat uskovat, että järjestelmästä voidaan tehdä riittävän turvallinen huolellisella työllä. (Yle 2017a.) Esimerkiksi Ruotsissa on käytössä luottorekisteri, josta on nähtävillä tiedot lainanhakijan veloista, tuloista, kiinteistöomistuksista sekä maksukäyttäytymisestä. (Yle 2017c.)

Suomen Asiakastieto Oy:n liiketoimintajohtajan Jouni Muhosen mukaan joka kymmenellä kuluttajaluoton hakijalla on jo myönnettyjen muiden luottojen lyhennykset yli kaksi kuukautta myöhässä, mutta uutta luottoa ei evätä, sillä heillä ei ole vielä kirjattua maksuhäiriömerkintää. Suomen Asiakastiedon mukaan useilla kuluttajaluottojen hakijoilla on ennestään jo lukuisia lainoja uutta luottoa hakiessa. Tämänhetkinen luottotietorekisteri ei kerro luotonmyöntäjille riittävästi tietoa siitä, onko kuluttajalla varsinaisesti edes maksukykyä uuden luoton takaisinmaksuun. Huomattavalla osalla kuluttajaluottojen hakijoista on jo valmiiksi maksuvaikeuksia, joka tulee ilmi Asiakastiedon perustamasta omasta positiivisen luottotietorekisterin palvelusta. Ja lähes 60 prosentilla kuluttajaluoton hakijoista on luottoja jo ennestään. (Asiakastieto 2017c.)

Positiiviset luottotiedot kuvaavat henkilön kykyä tai halua hoitaa maksuvelvoitteensa. Asiakastiedon järjestelmään kerätään positiiviset luottotiedot kuluttajien toimeksiannosta tapauskohtaisesti ja ajantasaisesti muun muassa kysymällä esimerkiksi palkkakuitti, tai tietoa muista lainoista. Tietoja ei tallenneta Suomen luottorekisteriin maksuhäiriömerkintöjen tapaisesti. Oikeusministeriön selvityksen alaisena oleva positiivinen luottorekisteri olisi virallinen keskitetty rekisteri johon luotonmyöntäjät päivittäisivät tietonsa esimerkiksi kuukausittain. Suomen Asiakastiedon järjestelmän tiedonvaihtoon kuuluu tällä hetkellä 31 rahoitusyhtiötä, jotka vaihtavat positiivisia luottotietoja järjestelmän puitteissa. Suurimpia yhtiöitä ovat muun muassa Santander Consumer Finance Oy, Svea Ekonomi AB, Aktia Pankki Oyj ja Ferratum Finland Oy. (Asiakastieto 2017a.) Suomen Asiakastieto Oy:n liiketoimintajohtajan Jouni Muhosen mukaan Asiakastiedon oman positiivisen tietorekisterin tiedoilla tehtiin vuoden 2017 aikana erittäin paljon vastuullisia luottopäätöksiä. (Asiakastieto 2018.)

3.2 Lisääntynyt luotonotto vauhdittaa kotitalouksien ylivelkaantumista

Takuusäätiön toimitusjohtajan Juha Pantzarin mukaan lisääntynyt luotonotto johtuu tarjonnan ja sen tuoman mainonnan kasvulla. Myös kulutustavat ovat muuttuneet, eikä luotonottoa nähdä enää niin huonona asiana kuin ennen. Pantzar kuvailee, että myös verkkokauppojen laskutustavat ovat vaikuttaneet luotonoton lisääntymiseen. (Yle 2017b.)

Määrällisesti kuluttajaluotot ovat esimerkiksi asuntolainoihin verrattuna pieniä ja lyhyitä, mutta niiden osuus kotitalouksien yhteenlasketusta velasta on merkittävä; noin 12 prosenttia. Finanssialan Keskusliiton tekemän kyselytutkimuksen perusteella on kuluttajaluottojen käyttö Suomessa melko yleistä, sillä kyselyyn vastanneista 40 prosentilla oli kuluttajaluottoja. Väestöön suhteutettuna tämä olisi noin 1,6 miljoonaa suomalaista kuluttajaa. (Suomen Pankki 2017.) Vuoden 2017 marraskuussa luottolaitosten myöntämien kuluttajaluottojen yhteismäärä oli 15,2 miljardia euroa; joista vakuudettomia luottoja oli 4,6

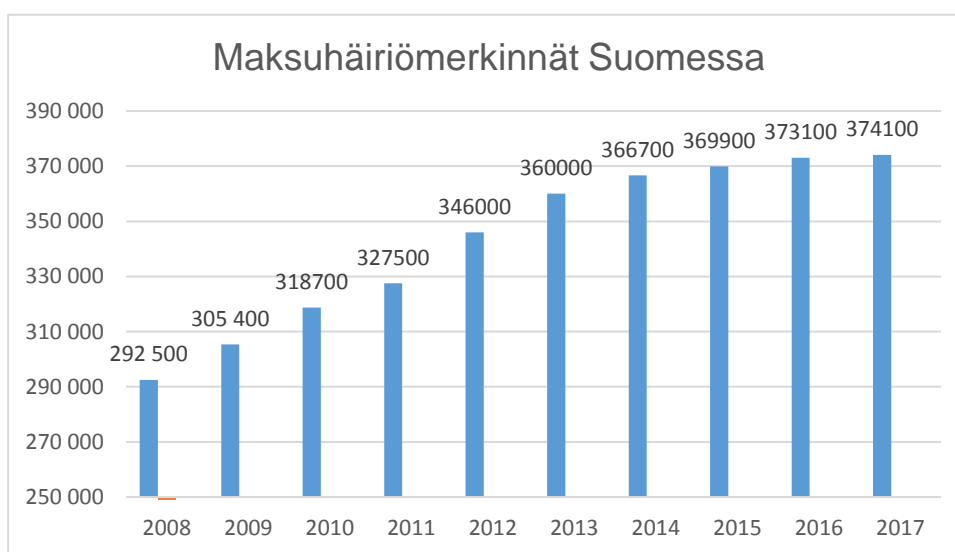
miljardia euroa, vakuudellisia 5,9 miljardia euroa sekä tili- ja korttiluottoja 4,7 miljardia euroa. Suomalaisten kotitalouksien kuluttajaluotoista noin 80 prosenttia on peräisin Suomessa toimivilta luottolaitoksilta ja loput vertaislainaajilta, muilta rahoituslaitoksilta ja ulkomaisilta luottolaitoksilta. Kotitalouksien yhteenlaskettu kuluttajaluottokanta on arviolta lähes 19 miljardia euroa. (Suomen Pankki 2018.)

Kuluttajaluottojen myynti on osa huonekalu- ja elektroniikkaliikkeiden päivittäistä työtä, ja usein kuluttajaluotoista puhutaan huolettomasti laskuina luottojen sijaan, jolloin tarjoukseen on helpompi tarttua. Kuluttajien tuleekin olla entistä tarkempia siitä, millaiseen sopimukseen he sitoutuvat. Palvelualojen ammattiliiton PAM:n mukaan on tavallista, että myyjien palkka voi koostua kuukausipalkan lisäksi myös palkkioista ja provisiosta, joita saa kuluttajaluottojen myynnistä. (Yle 2017d.) Kilpailu- ja kuluttajavirastoon tulee vuosittain yhteydenottoja kuluttajilta, jotka ovat kokeneet tullessa huijatuksi: kaupan kylkiäisinä on tullut postitse luottokortti kaupantekohetkellä puhutun laskun sijaan. Kuluttajat eivät kuitenkaan ole ainoita, jotka ottavat asian tiimoilta yhteyttä, myös myyjistä osa on kokenut, että luottokortin avaaminen on ollut tuotteiden myyntiä tärkeämpää. Kuluttajaluottojen niin kutsuttu pakkomyynti saattaa aiheuttaa epäselviä tilanteita, joissa esimerkiksi vanhemman asiakkaan pää on saatu käännettyä sanomalla ”tarkasta tuote kotona ennen sen maksua”, jolloin suostumus rahoitukseen on ollut helppo saada. (Yle 2017d.)

3.2.1 Suomalaisten kuluttajien velkaongelmat

Kuluttajaluotot tuovat talouteen joustoa, mutta liiallinen luotonannon kasvu ja velkarahoituksen käyttö heikentävät kotitalouksien kykyä sopeutua talouden negatiivisiin yllätyksiin. Velkaantuneet kotitaloudet ovat haavoittuvaisia muun muassa korkotason nousun ja työttömyyden lisääntymisen suhteen. (Suomen Pankki 2015.) Kuluttajaliiton pääsihteerin Juha Beurlingin mukaan suomalaisten kuluttajien velkaongelmien taustalla on usein pienlainoja, ja useimmiten talousvaikeuksiin joutunut henkilö on velkaantunut monelle eri taholle. Kuluttajaliiton mukaan nopeita ja vakuudettomia luottoja on suhteellisen helppo saada useita ennen maksuhäiriömerkintää, ja niitä pidetäänkin markkinoinnin takia helppona ratkaisuna oman taloudellisen tilanteen paikkaukseen – niin lomamatkojen rahoittajina kuin vanhojen lainojen järjestelyinä. (Kuluttajaliitto 2017.) Helsingin kaupungin talous- ja velkaneuvoja Ilkka Passi kertoo kohtaavansa velkaantumista päivittäin. Useasti asiakkaat ovat sellaisia, joilla ei ole omaisuutta, ja he asuvat vuokralla, mikä vie suurimman osan tuloista. Kuluttajaluottoja haetaan jatkuvasti, ja hän mainitseekin muun muassa ympäristöstä aiheutuneiden kulutuspainneiden lisäävän lainarahaan turvautumista. Passin mukaan kuluttajat joutuvat taloudellisiin vaikeuksiin yllättävien tapahtumien, kuten sairastumisen, työttömyyden, avioeron tai erilaisten riippuvuuksien takia. (Yle 2018.)

Suomen Asiakastieto Oy:n mukaan ei ole harvinaista, että kuluttajalla on jopa viisi erillistä samaan aikaan lyhennettävää kuluttajaluottoa. Pahimmillaan tilanteessa, jossa hakijalla on ollut muita kuluttajaluottoja peräti 300 000 euron edestä, on hakija hakenut uutta luottoa. Suomen Asiakastieto Oy:n liiketoimintajohtaja Jouni Muhonen näkee, että ylivelkaantuminen on kallista niin kuluttajalle, kuin myös yhteiskunnallekin, ja kielteisen luottopäätöksen saadessa, hakijan olisi hyvä yrittää ratkoa talousongelmia hakemalla neuvonta-apua uuden kuluttajaluoton sijaan. (Asiakastieto 2017c.) Muhosen mukaan ylivelkaantumisen ehkäisemisessä koko yhteiskunta on vastuussa. Suurin vastuu on kuluttajalla, jonka tulisi pyrkiä säätämään kulutustaan tasapainossa muuttuvissakin elämäntilanteissa, mutta vastuu on myös luotonmyöntäjillä sekä yhteiskunnalla. Luotonmyöntäjien vastuullisuuden edellyttäminen vaatii, että luotonmyöntäjillä on asianmukaiset tiedot ja välineet, joilla se pystyy arvioimaan luotonhakijan maksukyvyyn ja velkaantuneisuuden. Yhteiskunnan vastuu Muhosen mukaan on siinä, että kuluttajille tarjotaan koulutusta ja opastusta talouden hallinnassa sekä se, että lainsäädännöllä pystytään mahdollistamaan luotonmyöntäjälle asianmukaiset työkalut. (Asiakastieto 2018.)



Kuvio 4. Maksuhäiriömerkinnät Suomessa (Asiakastieto 2018).

Kuviosta 4 on nähtävillä suomalaisten maksuhäiriömerkinnät sekä niiden kehitys vuosien 2008 ja 2017 välillä. Takuusäätiön toimitusjohtajan Juha Pantzarin mukaan maksuhäiriömerkintöjä kertyy suomalaisille vuosi vuodelta enemmän, ja hänen mukaansa merkinnän välttäminen on kohtalaisen helppoa: ottamalla lainaa lainan perään. Pantzar toteaa, ettei lainakierteelle ole kovinkaan usein onnellista loppua, sillä usein järjesteltävää velkaongelmaa on vuoden päästä kaksinkertainen määrä, ja velkataakasta selviäminen kestää vuosia. (Yle 2017b.)

3.2.2 Velkomuskäsittelyt lisääntyneet Suomen käräjäoikeuksissa

Yle selvitti kotitalouksien velkaongelmien laatua tekemällä tutkimuksen seitsemästä eri käräjäoikeuden velkomuskäsittelyistä vuosilta 2015 – 2017. Seitsemän käräjäoikeuden alueella velkomuskäsittelyiden määrä nousi hieman yli 20 000:lla; tosin, johtopäätöksiä koko Suomen tilanteesta ei voitu tehdä, sillä Suomessa on 27 käräjäoikeutta. Velkomuskäsittelyissä kyse on pääasiassa maksamattomista pienlainoista, kuluttajaluotoista, vuokrista sekä puhelin- ja sähkölaskuista. Usein tapaukset päätyvät oikeuden päätöksen jälkeen ulosottoon, mikäli velkoja ei pysty suorittamaan vapaaehtoista perintää. (Yle 2018.)

Varsinais-Suomen käräjäoikeuden riita- ja hakemusasioiden osaston johtajan Pasi Kettulan mukaan velkomuskäsittelyitä on ollut 2017 vuoden aikana 5 300 enemmän kuin vuonna 2015, ja kuluttajaluottojen osuus kaikista velkomuskäsittelyistä ollut suurin. Kettulan mukaan tietoja ei tilastoida sukupuolen tai iän mukaan, ja hänen näkemys onkin, että maksamattomia velkoja on kaikenikäisillä ihmisillä. Velallisen on mahdollista hakeutua velkajärjestelyyn, mikäli hänet on todettu varattomaksi, mutta vaikka velkomuskäsittelyiden määrät ovat lisääntyneet esimerkiksi Varsinais-Suomessa, ei Kettulan mukaan velkajärjestelyjen määrä ole lisääntynyt samassa suhdanteessa. (Yle 2018.)

Pirkanmaan käräjäoikeuden mukaan suurin syy velkomusasioiden määrän nousuun ovat pienlainat sekä niiden helppo saatavuus. Luototus on lisääntynyt kaupankäynnissä, ja kuluttajaluottojen sopimusehdot ovat aiheuttaneet kuluttajille yllätyksiä, sillä he eivät välttämättä ole tutustuneet ehtoihin riittävän huolellisesti. Tampereen kaupungin johtava talous- ja velkaneuvoja Aki Jauro arvelee pienlainojen nousun syynä Pirkanmaalla opiskelijoiden määrän ja niiden jatkuvan lisääntyneisyyden. (Yle 2018.)

3.2.3 Kannustinloukku edesauttaa syrjäytymistä

Monet pitkäaikaistyöttömät, jotka elävät tukien varassa jäävät mieluummin kotiin, kuin lähtevät töihin, etenkin tapauksissa, joissa palkkatulosta aiotaan ulosmitata henkilön velkoja. Sosiaali- eikä työttömyysetuuksista tehdä ulosmittauksia palkan tavoin, ja työttömät kokevatkin, että ulosoton suojaosuuden ollessa matala, tulee taloudellisesti kannattavammaksi olla kotona työnteen sijaan. (Yle 2015.) Jotta velallisen toimeentulo ei heikkene kohtuuttomasti, ulosmittauksessa jätetään velalliselle aina suojaosuus, joka on vuoden 2017 alusta asti ollut 22,41 euroa päivässä, ja 8,04 euroa lisätynä, velallisella ollessa lapsi. Suojaosuuden kuukausimäärä lasketaan aina kertoimella 30. Tällöin suojaosuus on yksinasuvalla velallisella 672,30 euroa, ja velallisella, jolla 1 lapsi elatuksen varassa: 913,50 euroa. (Ulosotto 2018.) Alkuvuodesta 2018 voimaanastuneella ulosottolain uudistuksella pyrittiin purkamaan kannustinloukkuja, ja kannustaa työttömiä, joilla on velkaa ulosotossa

työllistymään. Lakiuudistuksen myötä, puoli vuotta työttömyysetuutta saanut velallinen on oikeutettu saamaan enintään kuuden kuukauden pituisen lykkäyksen palkasta ulosmittaukseen. Tällä lainmuutoksella pyritään varmentamaan se, että yhä useampi ulosottovelkainen ottaisi työn, joka olisi kannattavampaa vastaan, sen sijaan, kuin turvautuisi mieluummin sosiaali- ja työttömyysetuuksiin. (Oikeusministeriö 2018).

3.2.4 Velka-apu Suomessa

Sosiaalisen luotonuksen päällikön Mervi Aholan mukaan velkaneuvontaan hakeutuvilla henkilöillä lähes 80 prosentilla on kokemusta pienlainoista, ja niistä on saattanut tulla velkaa monta kymmentä tuhatta. Aholan mukaan 2013 voimaanastuneen lainmuutoksen piti vaikeuttaa luottotiedottomien pienlainojen saantia, mikä ei kuitenkaan hänen mukaansa ole toteutunut aukottomasti, nimittäin joissakin tapauksissa myös luottotiedottomat ovat saaneet pienlainoja, mikä kielii luotonantajien vastuuttomasta toiminnasta. (Yle 2016b.) Velallisen maksukyvykkyys ja sen hetkinen elämäntilanne kertoo, miten tulisi edetä, jos velat kasvavat ylivoimaisiksi, ja mitä nopeammin velallinen hakee apua velkaongelmiin, sitä pienemmät kuluttajalle jäävät kulut tulevat olemaan. Velallisen maksuvara määrittelee sen, miten velkaongelmien hoitamisessa tulisi lähteä etenemään. Mikäli kuluttajalla on maksuvaraa, hän voi tehdä joko maksusopimuksen suoraan velkojan kanssa, tai hakea apua esimerkiksi Takuusäätiön takausta tai sosiaalista luottoa omasta kunnastaan. Mikäli maksuvaraa ei ole, kannattaa velkaantuneen päästää velat ulosottoon tai hakea yksityishenkilön velkajärjestelyä. (Takuusäätiö 2018a.) Kuviosta 3 on nähtävillä, millaisia velkaavun keinoja Suomessa on tarjolla. Velkaa ei peritä ikuisesti, vaan se vanhenee ajan kuluessa. Velan vanhenemista sääntelee laki velan vanhenemisesta (15.08.2003/728), minkä mukaan kuluttajaluotot vanhentuvat kolmessa vuodessa luoton eräännyttämisestä. (Lindström 2014, 186.)

Maksusuunnitelma velkojan kanssa

Mikäli kuluttajan maksukyky heikentyy, tulisi tämän olla yhteydessä pikimmiten velkojaan ja sopia mahdollisesta maksusuunnitelmasta. Velkojan kanssa on mahdollista sopia lisääiä tai pienennyksiä maksueriin, ja mitä nopeammin kuluttaja reagoi heikentyneeseen maksukykyyn, sitä varmemmin ongelma saadaan ratkaistua. Mikäli velkojia ei ole monia, maksusopimus on järkevämpi vaihtoehto kuin velan maksu velalla. Mikäli velkoja on niin paljon, ettei kuluttajan maksukyky riitä kaikkien velkojen lyhentämiseen kohtuullisessa ajassa, ei velkoja välttämättä suostu maksujärjestelyihin. (Takuusäätiö 2017.) Maksusuunnitelman laatiminen hyödyttää niin velallista, kuin velkojaakin. Velallinen säästyy perinnän, ja ulosoton kuluilta sekä välttyy maksuhäiriömerkinnältä, kun taas velkojan ei tarvitse odotella saataviaan oikeudellisen perinnän kautta. (Lindström 2014, 179.)

Takuusäätiön pienlaina ja takaus

Takuusäätiöltä on mahdollista hakea pienlainaa kertaluontoisiin menoihin tai hankintoihin. Pienlaina myönnetään 200-2 000 euron välille kuluttajan tarpeen mukaan, ja takaisinmaksuaika ja kuukausierän suuruus riippuvat kuluttajan maksukyvyistä. Takaisinmaksuaika voi olla enintään kaksi vuotta. Pienlainaa ei myönnetä, mikäli kuluttajalla on ulosotossa velkaa, tai voimassa oleva velkajärjestely. (Takuusäätiö 2018c.)

Takuusäätiö myöntää myös takauksia suurempien lainojen järjestelyyn, ja säätiö myöntää takauksen pankkilainaan, vaikka kuluttaja olisikin menettänyt jo luottotietonsa. Takausta on mahdollista saada enintään 34 000 euroa, jolloin velallisen velat saavat olla korkeintaan sen verran. Takaus on tarkoitettu ennalta arvaamattomasta syystä velkakriisiin joutuneille. Takuusäätiön takauksella on ehtoja, joita ovat muun muassa elämäntilanteen ja olosuhteiden vakiintuneisuus, eli säännölliset tulot ja menot, ja velkaantumiseen johtaneet syyt, kuten päihde- tai peliongelmat ovat päättyneet. Velkaongelmaisella tulee olla myös maksuvaraa koko takauksen ajaksi, ja kuluttajan on tullut hoitaa velkojaan jo ennen takauksen hakemusta. Takuusäätiön takaamien lainojen haltijalle kirjataan Suomen Asiakastieto Oy:n rekisteriin erityinen luottotietomerkintä. (Takuusäätiö 2018b.)

Sosiaalinen luotto

Velkaantunut kuluttaja voi hakea sosiaalista luottoa myös omasta kunnastaan, ja myönnettävä luotto sijoittuu 100 ja 10 000 euron välille riippuen kunnasta. Sosiaalista luottoa tarjotaan noin kolmessakymmenessä kunnassa Suomessa, ja se on tarkoitettu välttämättömiin hankintoihin ja menoihin tai laskujen ja velkojen maksuun. Velallisen tulee olla pienituloinen ja vähävarainen, mutta kuitenkin maksukykyinen saadakseen luoton. (Takuusäätiö 2018d.)

Ulosotto

Mikäli kuluttajalla ei ole velkoja kohtuuttoman paljon, voi velkojen päästäminen ulosottoon olla järkevää. Velat kasvavat ulosotossa korkoa, mutta lisävelkaantuminen päättyy ja velat yhdistetään yhdeksi summaksi. Ulosottoa voidaan myös pitää välivaiheena ennen velkajärjestelyyn hakeutumista, ja se usein edistää velkajärjestelyyn pääsyä kuluttajan voimassa osoittaa kykyä selviytyä järjestelystä. (Takuusäätiö 2018a.) Takuusäätiön mukaan ylivelkaantumisen hoitaminen ulosoton kautta voi tulla velalliselle huomattavasti halvemmaksi kuin omatoiminen epäonnistunut yritys ottaa uutta velkaa velalle. Vakavasti maksuvaikeuksissa olevat velalliset yrittävät usein yhdistellä lainojaan yhdellä isolla lainalla, pelkona maksuhäiriömerkintä ja sen seuraukset, jolloin velkataakka pääsee kasvamaan entistä suuremmaksi. Takuusäätiön viestintäpäällikön Minna Mattilan mukaan liian moni

velallinen usko, ettei ulosotossa velat lyhene. Hän kuitenkin muistuttaa, että ulosoton kustannukset voivat olla jopa pienemmät, kuin suurten lainojen yhdisteltyyn tarkoitettujen lainojen kustannukset. (Ilta-Sanomat 2017.)

Yksityishenkilön velkajärjestely

Kun velallisella on vain vähän maksuvaraa, voi hän hakeutua yksityishenkilön velkajärjestelyyn, jonka tarkoituksena on antaa kuluttajalle uusi alku silloin, kun velat ovat tuloihin nähden niin suuret, ettei ne tulisi koskaan maksetuksi. Velkajärjestelyn alkaessa, myös tarpeeton ja tehoton perintä päättyy. Velallinen maksaa velkajärjestelyssä kaikkia velkojaan maksukykyensä mukaan kolmesta viiteen vuoteen, riippuen siitä, mistä maksukyvyttömyys on johtunut. Yleisesti velkajärjestely määrätään viideksi vuodeksi, mikäli velkaantuminen on johtunut kuluttajaluotoista, eikä velkaantumisen syynä ole sairaus, työttömyys tai muu velallisesta riippumaton syy. Kun velkajärjestelyn maksuohjelma päättyy, vapautuu velallinen loppuveloistaan. (Takuusäätiö 2018a.) Yksityishenkilön velkajärjestelylaki on ollut voimassa vuodesta 1993, ja sen aikana velkajärjestelyhakemuksia on jätetty käräjäoikeuksille noin 130 000. Suuri osa velkajärjestelyhakemuksista on tehty velkaneuvonnan apua käyttäen. (Oikeusministeriö 2018.)

Velkaneuvonta Suomessa

Pelkkä rahallinen apu ei välttämättä riitä ratkaisemaan velallisen taakkaa. Oikeusministerin Antti Häkkäsen mukaan yksi merkittävimmistä saavutuksista talous- ja velkaneuvonnassa on ollut ylivelkaisten asiakkaiden talouden tasapainottaminen. Velkaisen asiakkaan tuki on tärkeää, ja kun apua on saatavilla, myös asiakkaan toimintakyky, terveydentila, työllisyysmahdollisuudet ja elämän hallitseminen kohenee, sillä asiakkaan ei tarvitse koko ajan murehtia talousasioistaan. Vuonna 2019 tulee voimaan laki talous- ja velkaneuvonnasta, jolla pyritään velkaantuneiden mahdollisuutta saada talous- ja velkaneuvonnan palveluita hallinnon yksinkertaistumisen ja palveluiden kehittämisen myötä. (Oikeusministeriö 2018.) Suomessa talous- ja velkaneuvontaa on saatavilla muun muassa Takuusäätiön puhelin- ja Chat-linjalta sekä kirkon diakoniatyöltä ja oman kunnan talous- ja velkaneuvonnasta.



Kuvio 3. Velka-avun keinot Suomessa

4 EMPIIRINEN TUTKIMUS

4.1 Tutkimuksen toteutus

Työn empirisessä osassa on tarkoitus selvittää; millaisiin tarpeisiin eri-ikäiset- ja eri elämäntilanteissa olevat suomalaiset kuluttajat solmivat kuluttajaluottosopimuksia sekä millaisia mielikuvia kuluttajaluotot luovat kuluttajille. Tavoitteena on myös selvittää; tietävätkö kuluttajat, mihin he ovat juridisesti sitoutuneet kuluttajaluottosopimuksen allekirjoitushetkellä, toisin sanoen; onko kuluttajaluottosopimus käyty huolellisesti lävitse luottosopimusta tehdessä. Tilastokeskuksen mukaan kuluttajaluottojen käyttö on yleistynyt viimeisen viiden vuoden aikana, ja tutkimuksen perusteella on tarkoitus selvittää; mitkä syyt ovat lisänneet kuluttajien lisääntyntä kuluttajaluoton ottoa, ja miten luotonottoa pystyttäisiin vähentämään. Koska tulokset, joita tutkimuksesta halutaan, kertovat suomalaisten kuluttajien kokemuksista kuluttajaluotoista sekä niiden käytöstä, eikä vastauksilla haeta numeerisia määriä; tutkimus suoritetaan kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelua, jossa haastateltavat on ennalta valittuja ja heille esitetään tiettyihin teemoihin liittyviä kysymyksiä. Puolistrukturoidun ja teemahaastattelun erona on, että puolistrukturoitu haastattelu ei ole yhtä vapaamuotoinen kuin teemahaastattelu, sillä kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Jotta haastatteluista saatavia aineistoja voitaisiin pitää mahdollisimman luotettavina, valitaan haastateltaviksi eri-ikäisiä sekä eri elämäntilanteissa olevia suomalaisia kuluttajia, joiden tiedetään ottaneen erityyppisiä, tai useampia kuluttajaluottoja. Tutkimustuloksista saadaan tietoa, miten kuluttajan ikä sekä elämäntilanne vaikuttaa kulutustottumuksiin ja mielipiteisiin sekä minkälaisia hyödykkeitä kuluttajat ovat hankkineet kuluttajaluotoilla.

4.2 Tutkimuksen tulokset

Haastattelun runko jaettiin teemoihin: haastateltavien taustatietoihin, kuluttajaluottojen käyttöön, -mainontaan, -sopimukseen sekä sen käytöstä aiheutuneisiin seurauksiin. Haastattelussa oli haastateltavien taustatietojen lisäksi 12 kysymystä, jotka esitettiin kaikki samassa järjestyksessä jokaiselle haastateltavalle. Haastatteluiden kesto vaihteli 30 minuutista 45 minuuttiin ja käydyt haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti yleiskielen sijaan, jotta tutkimuksessa esitellyt sitaatit antaisivat mahdollisimman todenmukaisen kuvan vastaajien luonteesta. Litteroitujen haastatteluiden pohjalta syntyi kahdeksan sivun mittainen tekstiaineisto, joka analysoitiin teemoittain. Haastattelu-lomake löytyy liitteestä 1. Haastatteluun valittiin eri ikäisiä, ja eri elämäntilanteissa olevia

suomalaisia kuluttajia, jotta voitiin nähdä, vaikuttaisiko esimerkiksi vastaajan ikä tai elämäntilanne siihen, millaisia kuluttajaluottosopimuksia on solmittu sekä millainen haastattelutavan asenne on kuluttajaluottoja kohtaan. Haastatteluun valittiin viisi haastateltavaa, ja heidän ikänsä sijoittui 21 – 45-vuotiaiden välille, ja heistä kolme oli naista ja kaksi miestä. Haastateltavista kaikki muut olivat työelämässä, paitsi 21-vuotias vastaaja oli opiskelija.

4.2.1 Kuluttajaluottojen käyttö

Haastateltavat olivat ottaneet kuluttajaluottoja pääsääntöisesti kodin suurimpiin hankintoihin, kuten kodinkoneisiin, autoihin ja remonteihin, joihin heillä ei ole ollut mahdollisuutta säästää. Kaikki haastateltavista olivat ottaneet pankkien myöntämiä yleisluottokortteja, joita oltiin otettu yllättäviä menoja, kuten sairastumista ja äkillistä rahantarvetta varten. Vastaajat eivät pitäneet yleisluottokortteja kuluttajaluottoina.

Neljä viidestä haastateltavasta olivat tehneet erilaisia osamaksusopimuksia tietokoneita sekä puhelimia varten, jotka koettiin pääsääntöisesti suomalaisten kuluttajien niin kutsuttuina ”perustarpeina”, joihin kuluttajat harvoin säästävät etukäteen. Kaksi vastaajista olivat hankkineet juuri puhelimen maksuaikasopimuksella, ja he kertoivat, että myymälässä asioidessa myyjä oli ostohetkellä kysynyt, maksetaanko tuote heti vai erissä. Tämä kertonee siitä, että maksuaikasopimusten laatiminen on yleistynyt ainakin puhelinoperaattorien myymälöissä. Myös yksi vastaajista kertoi ostaneensa puhelimen kertamaksulla, ja myyjä oli vastaajan mukaan ”tuhautanut”, kun vastaaja oli kertonut maksavansa puhelimen heti. Vastaaja epäillikin, saako puhelinoperaattoreiden myyjät provisiota tehdyistä maksuaikasopimuksista.

Mulla on luottoa vähän joka paikasta... on Klarnaa, Aktiiviraha-korttia, Tuohikorttia, Svean rahoitus, osamaksulla kaks puhelinta, auto OP-rahoituksesta ja remppa Santanderilta... Ainiin, ja on mulla myös oman pankin luottokortti ja joustoluotto.
(H2)

Yhdellä vastaajista oli useampia kuluttajaluottoja, minkä voidaan olettaa, että luotonotto on ollut melko huoletonta. Vastaajan vastauksen ja äänensävyn perusteella huomattiin, että vastaaja oli hyvin myötämielinen luotonottoa kohtaan. Vastaaja perusteli luotonottoa riittävän suurella palkalla ja maksuvaralla, eikä hän nähnyt luotonottoaan ongelmana, kunhan on varaa maksaa ne sovitussa ajassa takaisin.

Mä tilaan usein osamaksulla verkkokaupasta, esimerkiksi vaatteita ja kosmetiikkaa. Niit on helppo tilaa etukätee jos löytää jotain kivaa ja vaik tiään et viikon päästä tulee opintotuki. No sit yleensä ne laskut on helppo (tai siis pakko) muuttaa

osareiks ku sit ne opintotuet meneeki nii nopeesti johonki muuhun. Tai jos oonki tilannut jotain kalliimpaa ja tiän jo valmiiks, ettei oo varaa maksaa sitä heti. (H5)

Vastaajan tapa ja huolettomuus käyttää kuluttajaluottoja verkkokauppaostoksiin vaikutti huolestuttavalta, sillä hän ei juurikaan pitänyt useita maksuaikasopimuksia huonona asiana. Vastaaja ei myöskään osannut äkkiseltään sanoa, kuinka suuret ovat hänen tämänhetkiset luottokulunsa yhteismäärällisesti. Kuluttajaluotot antavat arkeen joustavuutta, sillä esimerkiksi verkkokauppojen monipuolistuneiden maksuvaihtoehtojen myötä tuotteiden tilaaminen on helppoa, ennen kuin on varsinaisesti edes varaa tuotteisiin. Laskulle tilaaminen on yleistä eri verkkokaupoissa, ja se onkin usein järkeväkin – etenkin jos on mahdollista, ettei kuluttaja pidäkään tuotteesta. Usein kuitenkin verkkokaupoissa laskutetaan myös erikseen laskun valitsemisesta maksutavaksi. Verkkokaupat tarjoavat usein mahdollisuutta muuttaa lasku maksuaikasopimukseksi, mikä houkuttelee kuluttajia yhä enemmän kuluttajaluottosopimusten solmimiseen.

Vain kaksi haastateltavista olivat ottaneet pienlainoja, eli pikavippejä ja vain he kertoivat ottaneensa kuluttajaluottoa niin sanotusti pakon edestä. Pienlainoja ottaneet henkilöt puhuivat negatiivisemmin ja varauksellisemmin omasta pienlainakokemuksestaan. He olivat ottaneet pienlainoja muun muassa ruokakuluihin sekä eräänntyneiden laskujen maksua varten. Molemmat vastaajista myönsivät ottaneensa pienlainoja myös uudelleen ensimmäisen kerran jälkeen, sillä uudella lainalla oli helppo maksaa edellistä lainaa pois. Kun uutta lainaa haettiin aiempaa lainaa enemmän, jäi aiemman lainan maksamisen jälkeen rahaa, jonka molemmat vastaajista myönsivät käyttäneensä juhlintaa ja hauskanpitoa varten.

Kerrankin kun oli niin sanotusti ylimäärästä, oli pakko hemmotella itseään. No, tyhmään se oli, mutta silloin vaikutti erittäin hyvältä mahdollisuudelta ostaa edes joskus jotain itselle. (H1)

Haastateltavilta kysyttiin, mitkä asiat olivat vaikuttaneet kuluttajaluoton valintaan, ja vastausten perusteella voidaan todeta, että useimmiten kuluttajaluotoista valitaan se, mitä ensimmäiseksi kuluttajille tarjotaan. Kuluttajaluottoa ottaessa kuluttajat ovat huomioineet takaismaksun kuukausierien suuruudet sekä takaisinmaksuajan. Vastaajat kertoivat ottaneensa kuluttajaluoton halvimman hinnan perusteella, ja esimerkiksi puhelimia varten solmitut osamaksusopimukset oltiin tehty operaattorien liikkeissä, joissa osamaksut ovat kulluttomia ja korottomia ja täten luotot ovat olleet ”ilmaisia”. Puhelinta ostaessa kolme viidestä vastaajasta kertoi lähteneensä operaattoriliikkeestä suunniteltua kalliimman puhelimen kanssa, sillä kuukausierä ei ole vaikuttanut ostotilanteessa juurikaan suuremmalta. Pienlainoja ottaneet vastaajat olivat vertailleet lainavaihtoehtoja tarkemmin. He valitsivat

lainansa niiden takaisinmaksuajan sekä todellisten vuosikorkojen perusteella. Molemmat pienlainoja ottaneista haastateltavista olivat vertailleet useampia lainavaihtoehtoja internetin välityksellä, ja tehneet päätöksen pienimpien korkojen ja kulujen perusteella.

4.2.2 Kuluttajaluottojen mainonta

Haastateltavat olivat ottaneet pankkien myöntämiä yleisluottokortteja oman päivittäispankin verkkosivuilla olleiden mainosten perusteella. Mainokset olivat olleet pääsääntöisesti selkeitä, ja niistä oli nähtävillä korot, kulut ja muut tiedot, joiden perusteella päätös luottokortin hakemisesta omassa verkkopankissa oli helppoa ja nopeaa. Yksi vastaajista oli myös korottanut luottokorttinsa luottorajaa asuntolainan noston yhteydessä pankkivirkailijan sitä ehdottaessa. Kahdella vastaajista on oman pankin myöntämiä joustoluottoja, joista molemmat vastaajista olivat kullekin asioidessaan pankissa. Joustoluottoja oli mainostettu niiden joustavuudella, ja sillä, että niitä on helppo käyttää omien tarpeiden mukaisesti. Vastaajat eivät siis ole itse olleet aktiivisina osapuolina hakemassa joustoluottoa tai korottamassa luottokortin luottorajaa, vaan niitä on tarjottu pankkivirkailijan toimesta. Kaksi vastaajista totesikin, että pankeissa on todennäköisesti jonkinlaisia myyntitavoitteita, sillä luottoja oltiin tarjottu, vaikka varsinaista luoton tarvetta ei pankkivirkailijalle oltukaan esitetty.

Pienlainoja ottaneet vastaajat olivat päätyneet niiden hakemiseen televisiomainonnan seurauksena. Mainoksissa oli kerrottu, miten helppoa niiden hakeminen ja saaminen oli, ja täten kynnys lainan hakemiseen tuntui pieneltä, ja silloiseen taloudelliseen ahdinkoon helpottavalta ratkaisulta. Mainonnasta ei kuitenkaan varsinaisesti tullut ilmi todelliset vuosikorot, vain ainoastaan se, kuinka paljon pienlainaa oli mahdollista hakea, ja mikä oli pienlainan takaisinmaksuaika. Vastaajat joutuivat siis itse selvittämään pienlainoja tarjoavien yritysten verkkosivujen kautta, mitkä olivat mainostetun lainan todelliset kustannukset. Vaikka vastaajista todelliset kustannukset tuntuivatkin suurilta, oli pienlainat otettu niin sanotusti ”pakon” edestä, joten suuret lainakustannukset hyväksyttiin lyhyellä harkinnalla.

Kaksi vastaajista kertoi solmineensa useampia osamaksusopimuksia. He kertoivat mainonnan tapahtuneen eri verkkokaupoissa, joissa on ollut tuotteen hinnan alapuolella tekstejä ”osta nyt – maksa 2 kk kuluttua” tai vastaavasti hintatieto ”maksa 500 euroa TAI 50 euroa kuukaudessa”. Nämä mainokset ovat saaneet vastaajat tilaamaan verkkokaupoista tuotteita ennen, kuin heillä on ollut varsinaisesti varaa ostaa niitä. Myös molemmat vastaajista totesivat ostaneensa aiottua kalliimpia tuotteita, sillä kuukausimaksun hintaero aiemmin suunniteltuun vastaavaan tuotteeseen oli ollut niin pieni. Verkkokaupoissa olleiden mainosten perusteella ei vastaajat osanneet kertoa luoton todellisista kustannuksista, tai siitä, millaisia ehtoja luottokaupassa oli.

Kaikkien haastateltavien kertoman perusteella voidaan olettaa, että vain pankkien myöntämien lainojen mainonnasta on tullut ilmi kaikki tiedonantovelvollisuuden mukaiset luottoehdot. Muiden kuluttajaluottojen mainonnasta ei ole pääsääntöisesti tullut selkeästi ilmi kuluttajaluoton todelliset kustannukset, vaan ainoastaan tuotteen kuukausierä ja maksuajan pituus. Kuluttajaluottoja mainostaessa, markkinoijan tulisi kiinnittää riittävästi huomiota tiedonantovelvollisuuden mukaisiin luottoehtoihin. Mainosten alareunoissa olevat pienet tekstit eivät kiinnitä riittävästi kuluttajien huomiota, joten mainokset ovat tällöin olleet ristiriidassa kuluttajansuojalain 7:8.1:n ja 7:8.2:n kanssa (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 7:8.1 § & 7:8.2 §). Mainonnan ollessa puutteellinen, kuluttaja ei pysty havaitsemaan kuluttajaluoton ehtoja vaivatta. Lisääntyneen mainonnan nähdäänkin olevan suurena syynä kuluttajaluottojen lisääntymiselle.

Mulla vaan soi päässä vippi vippi vippi vippi vippi.fi, ja laina laina laina laina (viheltää)...Se mainostus on kyl tosi ärsyttävää, mut tosin, jää mieleen. Eli ehkä just niihin firmoihin oliskin helppo tukeutua, koska ne yritykset muistaa niistä ärsyttävistä mainoksista. (H4)

Kuluttajaluottojen mainonta koettiin pääsääntöisesti aggressiiviseksi, ärsyttäväksi sekä harhaanjohtavaksi. Kuluttajaluottoja mainostetaan haastateltavien perusteella niin sanotusti helppoina lainoina, jotka ovat helposti ja nopeasti saatavilla pieniin ja suuriin tarpeisiin. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että lisääntynyt kuluttajaluottojen mainonta edesauttaa etenkin nuorten ylivelkaantumista. Vastaajien mukaan nuoret ovat alttiita ympäristön painostukselle, ja täten lainarahaan saatetaan turvautua herkästi, ilman harkintaa. Yhden vastaajan mukaan Internetistä saa tilattua lähes mitä vain; jopa alle 10 euron tuotteita osamaksusopimuksilla, mikä vastaajan mukaan on huolestuttavaa kotitalouksien ylivelkaantumisen kannalta. Hänen mukaansa on yhä helpompaa elää yli varojen ja solmia uusia kuluttajaluottosopimuksia ilman, että niihin olisi todellisuudessa varaa.

4.2.3 Kuluttajaluottosopimus

Haastateltavien vastausten perusteella voidaan yksiselitteisesti todeta, että vain pankissa tehtyjen luottihakemusten ehdot on käyty huolellisesti lävitse. Näitä kuluttajaluottotuotteita ovat yleisluottokortit sekä joustoluotot.

Olin ostamassa moottoripyörää rahoituksella. Myyjä kertoi, että luotto tulee Santanderilta. Tarkisti mun tiedot koneelta ettei ole maksuhäiriömerkintää, ja kyseli tuloista ja veloista. Tän jälkeen tulosti mulle pari sivua paperia ja sanoi, täs kuukausierä, luoton takaisinmaksuaika luoton ehdot ja sit nimi alle ja antoi mulle kynän

käteen. Siin ei kerennyt edes kissaa sanoo ku myyjä oli ajamas mua jo pihalle.

(H1)

Vastauksen perusteella, voidaan todeta, ettei kaupantekohetkellä ole annettu riittävästi aikaa tutustua kuluttajaluottosopimukseen. Luottosopimusta tehdessä, sivutoiminen luotonvälittäjä ei ole antanut riittävästi aikaa ehtojen lukemiseen, saati niiden ymmärtämiseen. Sivutoimisten luotonvälittäjien vastuuta kyseenalaistaa myös muiden haastateltavien vastaukset, joiden mukaan kuluttajaluottosopimuksia ei ole käyty lävitse myymälöissä, josta he ovat hankkineet esimerkiksi kodinkoneita kuluttajaluotoilla. Haastateltavat mainitsivat, että kuluttajaluottosopimuksen tiedot on annettu myymälöistä mukaan paperipinona, johon ehdot on lueteltu pääsääntöisesti pienellä tekstillä ilman kappalejakoja. Vastaajien mukaan sopimusten läpikäyminen on tuntunut ahdistavalta ja vaikealta, sillä heistä on tuntunut, että myyjä haluaa asiakkaasta eron. Kaikki viisi vastaajaa kertoivat katsoneensa muista, kuin pankin myöntämistä kuluttajaluottosopimuksista vain kuukausierän sekä takaisinmaksujan.

Rahoitusyhtiöiden lukuun toimivat auto-, huonekalu- ja elektroniikkakauppiat ovat sivutoimisia luotonvälittäjiä, joita ei koske lain vaatimat tiedonantovelvollisuudet ennen luottosopimusta annettavista tiedoista. Se ei kuitenkaan sulje vastuuta riittävien tietojen antamisesta sopimuksen allekirjoitushetkellä. Luotonantajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että kuluttaja saa aina lain vaatimat tiedot markkinoinnista sekä sopimusta tehdessä luotonvälittäjältä. (HE 24/2010.) Vastaajien yksimielisten vastausten perusteella on kuitenkin havaittavissa, ettei sivutoimiset luotonvälittäjät ole toimineet laadittujen säädösten mukaisesti, sillä haastateltaville ei ole selvästi annettu riittävästi aikaa tutustua luottosopimuksen sisältöön sekä sen ehtoihin. Yksiselitteisesti voidaan siis todeta, ettei haastateltavat ole tietoisia, mihin he ovat juridisesti sitoutuneet, mihin solmitut kuluttajaluottosopimukset heitä velvoittaa, ja mitkä ovat heidän oikeutensa. Esimerkiksi, kaksi viidestä vastaajasta ei tiennyt, että esimerkiksi rahoitusyhtiön omistama ajoneuvo voidaan lunastaa haltijalta pois, mikäli hän ei kykene maksusuunnitelman mukaisiin takaisinmaksueriin.

4.2.4 Kuluttajaluottojen käytöstä aiheutuneet seuraukset

Vastaajat kertoivat, että kuluttajaluottojen takaisinmaksu on onnistunut melko vaivatta; kuukausierät on saatu maksettua aina takaisin ajallaan. Ongelmia on kuitenkin tullut muun muassa jo käytössä olevien joustoluottojen, osamaksusopimusten sekä pienlainojen uudelleenkäytössä. Toinen joustoluottoa ottanut vastaajista kertoi, ettei luotto lyhene lainkaan, sillä sitä on helppo käyttää jatkuvasti, kun se on heti saatavilla. Vastaajan mukaan joustoluotto on ollut hänellä käytössä jo kolme vuotta, eikä luotto ole lyhentynyt ollenkaan.

Vastaaja tiesi korkojen olevan suuret, mutta ei ole sanojensa mukaan jaksanut välittää siitä.

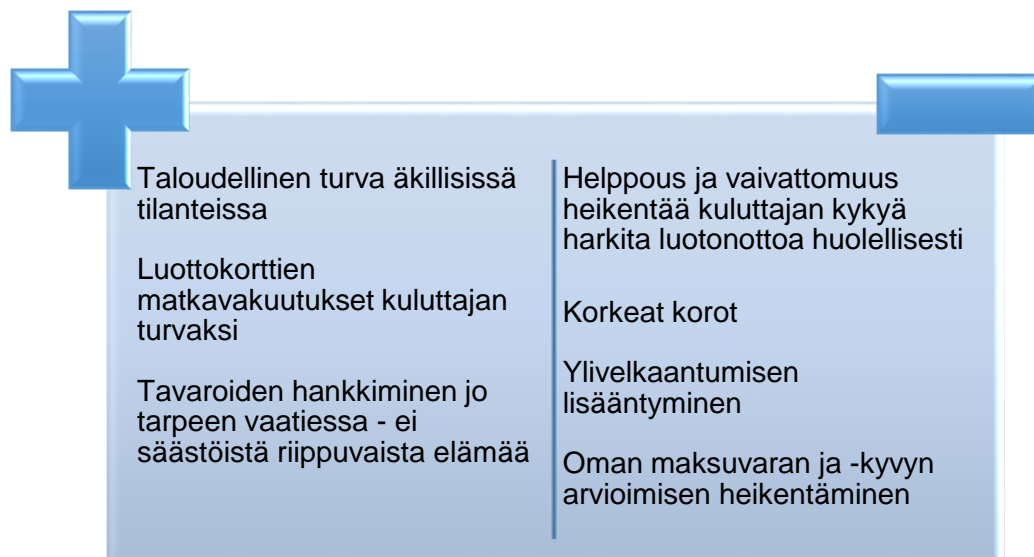
Pienlainoja ottaneet henkilöt näkivät ongelmia siinä, että lainat on otettu yleiseen elämiseen, jolloin rahaa ei ole ollut edes ruokaan. Tällöin takaisinmaksu on tuottanut ongelmia, sillä seuraavassa kuussa ei ole ollut yhtään enempää rahaa, kuin kuussa jolloin pienlaina on otettu. Tällöin on ollut helppo tukeutua ottamaan uutta lainaa edellisen lainan takaisinmaksua varten. Toinen pienlainaa ottaneista vastaajista kertoi myös, että lainaa oli helppo käyttää seuraavassa kuussa lisää, sillä jos lainaa maksoi takaisin esimerkiksi 75 euroa, seuraavassa kuussa rahaa oli taas nostettavissa 100 euroa. Tällöin pienlainan käytöstä aiheutui niin kutsuttu oravanpyörä, josta vastaajan mukaan oli vaikea päästä omin avuin pois.

Vastaajista kaikki kertoivat käyttävänsä kuluttajaluottoja myös tulevaisuudessakin muun muassa autoa tai suurempia hankintoja varten. Kaksi vastaajista kertoi, että aikoo tulevaisuudessa harkita tarkemmin, onko hankinta tehtävä heti, vai olisiko mahdollista säästää siihen. Pienlainoja käyttäneistä haastateltavista kumpikaan ei aio tulevaisuudessa käyttää enää pienlainoja korkojen, kulujen ja iän mukana tulleen viisauden myötä.

Kuluttajaluottojen positiivisina puolina nähtiin niiden antama taloudellinen turva esimerkiksi äkillisissä tilanteissa, joihin ei ole voitu tai osattu varautua säästämällä. Esimerkiksi uuden kodinkoneen, kuten rikkoutuneen pyykinpesukoneen tai muun välttämättömän hyödykkeen hankinta mahdollistuu kuluttajaluotolla. Säästäminen tällaisten tilanteiden varalle tuntui vastaajista vaikealta ja hitaalta kuukausittaisten menojen ohella. Pankkien myöntämien luottokorttien hyötyjä huomattiin esimerkiksi olevan ulkomaanmatkoilla, jossa luottokorttien vakuutukset luovat matkustajalle lisäturvaa esimerkiksi luottokortin kopiointitapauksissa tai matkojen peruuntumisen vuoksi.

Negatiiviseksi koettiin luotonoton helppous ja vaivattomuus sekä korkeat korot. Kuluttajaluottojen helppous nähtiin negatiivisena, sillä luotolla on helppoa hankkia hyödykkeitä miettimättä sitä, onko niiden hankkiminen tarpeellista juuri nyt. Vastaajat kokivat kulutusyhteiskunnan muuttuneen kulutuspainotteiseksi, ja uutuuden huumassa usein unohdetaan oma maksukyky, milloin kotitalouksien ylivelkaantuminen lisääntyy. Kuluttajaluottojen uudelleenkäyttö esimerkiksi joustoluotoissa koettiin liian helppona, sillä jo myönnetty luotto on niin sanotusti heti saatavilla, ja sitä on helppo käyttää uudestaan. Täten joustoluotto ei lyhene ollenkaan. Ongelmia nähtiin myös siinä, jos taloudenhallinta ei ole kunnossa, kuluttajaluotoilla voi helposti totuttaa itsensä virheelliseen kulutustasoon ja esimerkiksi työttömäksi jäädessä on menoja kuluttajaluottojen maksuihin niin paljon, ettei niistä enää selvitä.

Vaikka kuluttajaluottoja oikein käytettyinä pidettiin hyvinä talouden turvaajina, nähtiin negatiivisia asioita niissä enemmän. Kuvioon 5 on kerätty yhteen kuluttajaluottojen positiivisia ja negatiivisia puolia.



Kuvio 5. Kuluttajaluottojen positiiviset ja negatiiviset puolet

Lisääntynyttä kuluttajaluottojen käyttöä perusteltiin työttömyydellä, perusturvan leikkauksilla sekä sillä, että säästäminen on vaikeaa, jolloin äkilliset tapahtumat, kuten kodinkoneiden rikkoutumiset ajavat suomalaiset ottamaan kuluttajaluottoja. Vastaajien mukaan kuluttajaluottoja myöntäviä yrityksiä on tullut lisää, ja niiden lisääntynyt mainonta tavoittaa kuluttajat yhä helpommin tekniikan kehittymisen takia, jolloin kuluttajaluottoja haetaan yhä enemmän. Myös verkkokauppojen monipuolistuneet maksutavat laskuille ja osamaksuille nähtiin syynä sille, että lainarahaan, nimenomaisesti kuluttajaluottoihin on entistä helpompaa turvautua, sillä vaihtoehto siihen on jo yhtenä muiden maksutapojen joukossa. Hyödykkeet, joita kuluttajat tarvitsevat (muun muassa tietokone, puhelin ja auto) nähtiin suomalaisten niin kutsuttuina perustarpeina, jotka maksavat niin paljon, ettei niitä ole varaa hankkia heti käteiskaupalla. Ongelmia etenkin nuorten kuluttajakäyttäytymisessä nähtiin siinä, että yhä useammin nuoret kilpailevat tavaroillaan, jolloin hankitaan yhä enemmän ja enemmän tavaraa, johon rahaa ei ole vielä tienattu. Yhden vastaajan mukaan on tärkeä pysyä niin sanotusti porukassa mukana, eikä hän halua näyttää kaveripiirissä olevansa varaton.

Siis jotain lakimuutoksia etenki luottojen korkojen pienentämiseksi, ja siihen jotain muutoksia, ettei niitä vois saada ihan niin helposti. Jos luottihakemuksen

myöntämiseen menis viikko, vois ihmiset miettiä enemmän, et onks sittenkään järkee ostaa rahoituksella. (H2)

Koulussa pitäisi enemmän keskittyä taloudelliseen kasvatukseen, etenkin yläasteikäisillä on useesti ulkonäkö- ja porukkaan kuulumispaineita. Jollon taloudellinen kasvatus – etenkin jos sitä ei kotona saa, olis kyllä kohdillaan. (H4)

Nuorten tulisi miettiä, ettei ne hienot vaatteet ja tavarat takaa sitä onnellisuutta, vaan pahimmillaan ne voi ajaa nii isoihin ongelmiin, ja sit onki hienoo asuu äidin nurkissa viel 25-vuotiaana, kun luottotiedot on menny. (H1)

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että kuluttajaluottojen ottaminen on lisääntynyt yhteiskunnassa, ja ongelmia nähtiin pääsääntöisesti koroissa ja mainonnan epäeettisyydessä. Vastaajat olivat yksimielisiä, ettei pienlainoja tulisi olla markkinoilla ollenkaan, tai niiden sääntelyä olisi tiukennettava niin, ettei niiden ottaminen olisi niin helppoa ja vaivatonta. Yksi vastaajista ehdottikin, että kuluttajaluoton hyväksymisen ja luotonannon tulisi olla pidempi prosessi, jotta niiden ottamiseen käytettäisiin enemmän aikaa, ja harkintaa käytettäisiin enemmän. Vastaajista myös kaksi mainitsi, että taloudenhallintakasvatukseen tulisi panostaa yhä enemmän niin perheissä, kuin kouluissakin ylivelkaantumisen ehkäisemiseksi.

4.3 Johtopäätökset

Luotonotosta käydyt keskustelut olivat hyvin avoimia, eivätkä haastateltavat vaivaantuneet kysymyksistä. Luotonottoa pidettiin melko yleisenä ja verrattain aiempaan, vastaajien mukaan niitä otetaan yhä enemmän ja pienemmällä harkintakyvyllä, sillä niitä on tarjolla kaikkiin tarpeisiin. Kuluttajaluotoilla rahoitetaan kodin suurempia hankintoja, elämistä ja erilaisen kulutushyödykkeiden hankkimista, ja luotonoton yleistymistä perusteltiin säästämisen vaikeudella ja kulutusyhteiskunnan painostuksella. Etenkin nuorison keskuudessa on yhä tärkeämpää, että omistetaan kaikkea, mitä kaveritkin. Myös mainonnan lisääntyminen nähtiin suurena syynä luotonoton lisääntymiseen, sillä se tavoittaa yhä useammat suomalaiset.

Kuluttajaluotot nähtiinärkevinä, mikäli niitä osataan käyttää kohtuudella, ja luottosopimusten solmimiseen käytetään riittävästi harkintaa. Vastaajat olivat onnistuneet pääsääntöisesti hyvin kuluttajaluottojen takaisinmaksussa, eli he ovat tiedostaneet omat maksukykynsä ja osanneet elää sen mukaisesti. Kuitenkin osaa haastateltavista huolestutti, miten voimassaolevien sopimusten kanssa kävisi, mikäli sairastuisi vakavasti, tai joutuisi työttömäksi. Tällaisia huolia syntyi suurien kuukausierien luottosopimusten osalta, joita kahdella vastaajista oli solmittuna autoa varten. Myös mahdollisesti rikkoutuvat kodinkoneet

aiheuttivat päänvaivaa kuluttajille, sillä tällaisia tilanteita varten ei vastaajat olleet varautuneet esimerkiksi säästöillä. Kun kuluttajan rahat ovat sidottuina kuukausittain erilaisiin menoihin, maksuvara pienenee, ja täten yllättävät tilanteet saattavat aiheuttaa maksuvaikeuksia.

Kuluttajaluottosopimuksen läpikäynnissä huomattiin suuria eroja; muun muassa pankit kävivät sopimukset muita rahoitusta tarjoavia laitoksia paremmin lävitse. Yksiselitteisesti voidaan todeta, ettei luottosopimuksia ole käyty luotonvälittäjien kanssa auto-, huonekalu- tai kodinkonemyymälöissä huolellisesti lävitse, eikä siihen ole annettu riittävästi aikaa. Kuluttajien tietous siitä, mitä maksamaton kuluttajaluotto tarkoittaa oli pääsääntöisesti vain se, että kuluttaja saa maksuhäiriömerkinnän. Tämä seikka on huolestuttava, sillä tutkimukseen osallistuneiden kuluttajien tietous heidän juridisista oikeuksista ja velvollisuuksista on minimaalinen. Kaikki vastaajat myönsivät, että kuluttajaluottosopimuksesta oltiin katsottu ainoastaan laina-aika sekä takaisinmaksun kuukausierän suuruus. Vastausten perusteella voidaan todeta, että luotonantajien tulisi tarkkailla, millaista informaatiota sivutoimiset luotonvälittäjät antavat luotosta kuluttajille, ja annetaanko esimerkiksi luottosopimuksen läpikäymiseen riittävästi aikaa. Kuluttajaluotonannossa luotonantaja on aina vastuussa siitä, että kuluttaja saa aina luotonvälittäjältä lain edellyttämät tiedot niin markkinoinnista, kuin sopimusta tehdessä.

Luotettavuus

Puolistrukturoidulla teemahaastattelulla saatiin tuotettua tutkimukselle tarpeellista aineistoa, jota pystyttiin peilaamaan työn teoria-aineistoon. Työn validiteettia pyrittiin vahvistamaan sillä, että ennen haastattelua kaikille haastateltaville esiteltiin kuluttajaluottojen yleiset termit, kuten millaiset eri tyyppiset luotot luetaan kuluttajaluotoiksi. Täten varmistettiin se, että haastateltavat ymmärtäisivät kysymykset oikealla tavalla. Haastateltaville annettiin myös mahdollisuus varmistaa haastattelujen aikana mahdollisia epäselviä käsitteitä. Laaditussa tutkimuksessa tulkinnan ristiriidattomuutta vahvisti se, että haastateltaville annettiin mahdollisuus tutustua työn empiiriseen osuuteen ennen työn palauttamista, jotta he saivat mahdollisuuden vahvistaa tehdyt johtopäätökset heidän vastauksistaan oikeiksi. Saadut tutkimustulokset vahvistivat työn lähteinä käytettyjen asiantuntija-artikkeleiden paikkansapitävyyttä, sillä saadut tulokset tukivat niitä muun muassa taloudellisen kasvatuksen puutteista, lisääntyneen luotonoton syistä sekä niiden aiheuttamista seurauksista.

Sillä tutkimuksen aihe ja luonne ovat olleet arkaluonteisia, työn reliabiliteettia voi heikentää se, ettei tutkimukseen osallistuneet ole välttämättä kertoneet asioista todenmukaisesti, vaan vastaajat ovat saattaneet pyrkinneet vastaamaan sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Reliabiliteettia kuitenkin vahvistaa se, että ennen varsinaisten haastatteluiden aloittamista,

suoritettiin yhdelle halukkaalle haastateltavalle ”testi”-haastattelu, jotta mahdolliset epäkohdat saataisiin korjattua ennen varsinaisia haastatteluja. Haastateltaviksi valittiin viisi henkilöä, joiden vastausten avulla saatiin toivotusti vastattua tutkimuskysymyksiin ja -ongelmiin. Se, että haastateltavia oli niin vähän, saattoi heikentää työn reliabiliteettia. Tutkimusta tehdessä, oltiin kuitenkin varauduttu siihen, että haastateltavia etsitään lisää, mikäli se nähdään tarpeelliseksi.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyö koostui teoriaosuudesta sekä empiirisestä tutkimuksesta. Teoriaosuus jaettiin lukuihin 2 ja 3. Luvussa 2 käytiin läpi kuluttajaluottotyyppejä, hyvän luotonantotavan säädöksiä, luoton kustannuksia, kuluttajaluottosopimukseen liittyviä säädöksiä sekä perinnän kulkua. Luvussa 3 käsiteltiin kuluttajaluottolainsäädännön ongelmia sekä ehdotuksia niiden muuttamiseksi, suomalaisten kuluttajien lisääntyttä kuluttajaluotonottoa sekä niiden aiheuttamia velkaongelmia.

Empiirisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisiin tarpeisiin suomalaiset kuluttajat solmivat kuluttajaluottosopimuksia, millaisia mielikuvia kuluttajaluotot ja niiden mainonta luovat kuluttajille sekä mitä syitä kuluttajat näkevät lisääntyneelle luotonotolle Suomessa. Työn tavoitteena oli myös selvittää, onko kuluttajaluottosopimuksen läpikäyntiin käytetty tarpeellinen aika, ja ovatko kuluttajat ymmärtäneet heidän juridiset oikeudet sekä velvollisuudet kuluttajaluottosopimuksen kuluttajaosapuolena. Työn empiirinen tutkimus suoritettiin laadullisena- eli kvalitatiivisena tutkimuksena

Kuluttajat olivat pääsääntöisesti hankkineet kuluttajaluotoilla hyödykkeitä, joita heillä ei ole ollut varaa hankkia käteiskaupalla. Näitä hyödykkeitä oli muun muassa autot, remontit, kodinkoneet sekä puhelimet. Pienlainoja kuluttajat olivat hankkineet pakon edestä, arkisia menoja varten. Tällaisia menoja olivat muun muassa ruokakustannukset sekä laskut, joita ei ollut varaa hoitaa ilman kuluttajaluottoihin turvautumista.

Haastateltavien vastauksien perusteella voidaan yksimielisesti todeta, ettei kuluttajaluottojen läpikäymiseen ole käytetty riittävästi aikaa, ja kuluttajille on jäänyt epäselväksi, mihin kuluttajaluottosopimus heitä velvoittaa, mikäli kuluttajaluoton takaisinmaksu ei suju moitteetta.

Kuluttajaluottojen käytön lisääntymiseen nähtiin pääasiallisina syinä kasvava työttömyys sekä säästämisen vaikeus. Vastaajien mukaan liian harvat suomalaiset varautuvat äkillisten kodinkoneiden rikkoutumiseen säästöillä. Säästäminen koettiin vaikeaksi, sillä vastaajilla kuukausittaisia menoja on niin paljon, että säästäminen on hidasta ja miltei mahdotonta. Vastaajien mukaan Suomessa vallitsee niin kutsuttu ostohysteria, joka ohjailee suomalaisia kuluttajia yhä enemmän turvautumaan lainarahaan. Myös kuluttajaluottoja myöntävien yrityksien sekä niiden mainonnan uskottiin lisänneet kuluttajaluottojen ottoa.

Yhteiskunta painostaa kuluttajia turvautumaan lainarahaan entistä enemmän, joten taloudellisen kasvatuksen lisääminen esimerkiksi oppilaitoksien opetussuunnitelmaan lisäisi suomalaisten nuorten taloustietoutta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää syitä kuluttajaluottojen lisääntyneeseen käyttöön ja jatkotutkimusehdotuksia olisi esimerkiksi: miten

kuluttajaluottolainsäädäntöä voitaisiin muuttaa, jotta ylivelkaantumista saataisiin ehkäistyä sekä miten, ja millaista taloudellista tietoutta voitaisiin lisätä suomalaisille kuluttajille, jotta kynnys kuluttajaluottojen ottoon kasvaisi, eikä lainarahaan turvautuminen olisi kuluttajille niin ilmiselvä vaihtoehto. Luotonantajat ovat aina viimekätisessä vastuussa siitä, että kuluttaja saa tarjotusta kuluttajaluotosta riittävät tiedot luotonvälittäjän mainonnasta sekä laaditusta kuluttajaluottosopimuksesta. Yksi jatkotutkimusehdotus olisikin se, miten voitaisiin varmistaa, että kuluttaja saa luotonvälittäjiltä lain vaatimat tiedot.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum

Uitto, T. 2003. Osamaksukauppa käytännössä. Helsinki: WSOY lakitieto

Laki- ja lain valmistelu -lähteet

HE 77/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta, asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjistä ja eräiden luotonantajien ja luotonvälittäjien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi [viitattu 6.6.2017]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160077>

HE 78/2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 7 luvun, eräiden luotonantajien rekisteröinnistä annetun lain sekä korkolain 2 §:n muuttamisesta [viitattu 6.6.2017]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120078>

HE 24/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi [viitattu 8.6.2017]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100024>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Suomen laki [viitattu 6.6.2017]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7P7>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617. Suomen laki [viitattu 10.12.2017]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>

Elektroniset lähteet

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu [viitattu 1.5.2017]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelma-opetus/kvali/L6_3_3.html

Asiakastieto. 2018. Kuluttajien maksuhäiriöt jälleen selvässä kasvussa [viitattu 18.2.2018]. Saatavissa: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/kuluttajien-maksuhairiot-jalleen-selvassa-kasvussa.html>

Asiakastieto. 2017a. Tietoa positiivista luottotiedoista. [viitattu 9.12.2017]. Saatavissa: <http://www.asiakastieto.fi/pdf/positiiviset-luottotiedot-tietoa.pdf>

Asiakastieto. 2017b. Maksuhäiriö hankaloittaa arkea [viitattu 6.1.2018]. Saatavissa: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/uutiset/maksuhairio-hankaloittaa-arkea.html>

Asiakastieto. 2017c. Valmiiksi ylivelkaantuneet hakevat lisää luottoja [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/uutiset/valmiiksi-ylivelkaantuneet-hakevat-lisaa-luottoja.html>

Dna. 2017. [viitattu 29.12.2017]. Saatavissa: <https://kauppa4.dna.fi/DNA-Open/Puhelimet-ja-liittym%C3%A4t/Puhelimet/Samsung-Galaxy-S8/p/QP00137-black>

Ferratum. 2017a. Pikavippi vs. jatkuva joustoluotto [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa: <https://www.ferratum.fi/blog/pikavippi-vs-jatkuva-luotto>

Ferratum. 2017b. Joustava luotto [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa: <https://www.ferratum.fi/lainaa>

Finanssivalvonta. 2014. Yleisimpiä kysymyksiä pikaluotoista [viitattu 30.12.2017]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Kuluttajaluotot/Pages/Pikavipit.aspx>

Ilta-Sanomat. 2017. Kulutusluottoa ottaneesta asiakkaasta tulee helposti lypsylehmä – ”Voi olla järkevämpää päästää velkansa ulosottoon” [viitattu 20.2.2018] Saatavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/oma-raha/art-2000005420035.html>

Ilta-Sanomat. 2016b. Kulutusluotto ei ole apurahaa – Verkkokaupan mainonta vastoin hyvää tapaa [viitattu 30.12.2017]. Saatavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001912381.html>

Kauppalehti. 2015. Sijoittajat innostuivat vertaislainoista - Rune Sjöholm tekee lainoilla hurjaa tuottoa [viitattu 26.12.2017]. Saatavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/sijoittajat-innostuivat-vertaislainoista---rune-sjoholm-tekee-lainoilla-hurjaa-tuottoa/if2r6Xwi>

Keskuskauppakamari. 2016. MEN 5/2016: Apuraha-sanan käyttäminen korkeakorkoista kuluttajaluottoa mainostettaessa [viitattu 29.12.2017]. Saatavissa: <https://kauppakamari.fi/statement-archive/men-52016-apuraha-sanan-kayttaminen-korkeakorkoista-kuluttajaluottoa-mainostettaessa/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2017a. Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Kuluttajaluottojen tarjoaminen [viitattu 16.8.2017]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/kuluttajaluottojen-tarjoaminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2017b. Tiedotteet: Vuodenvaihteessa tuli voimaan uusia kuluttajan asemaa parantavia säännöksiä [viitattu 7.12.2017]. Saatavissa:

<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/Tiedotteet/2017/vuodenvaihteessa-tuli-voimaan-uusia-kuluttajan-asemaa-parantavia-saannoksia/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2017c. Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Maksaminen verkkokaupassa [viitattu 20.3.2018]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/maksaminen-verkkokaupassa/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2016. Kuluttaja-asiamiehen uutiskirje 6/2016: Autoluottojen televisiomainonnassa yhä paljon korjattavaa [viitattu 12.11.2017]. Saatavissa: <http://www.anpdm.com/article/40/18814552/3988679>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2016. Kuluttaja-asiamiehen aloite kuluttajaluottolainsäädännön muuttamiseksi sekä kohtuuttomia sopimusehtoja koskevan sääntelyn tarkistamiseksi [viitattu 12.11.2017]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/aloitteet-lausunnot-ja-kannanotot/2016/kuluttaja-asiamiehen-aloite-kuluttajaluottolainsaadannon-muuttamiseksi-seka-kohtuuttomia-sopimusehtoja-koskevan-saantelyn-tarkistamiseksi/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014a. Luottosanasto [viitattu: 08.11.2017]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/luotot/luottosanasto/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014b. Perintäkulut ja perinnan eteneminen [viitattu 9.12.2017]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>

Kuluttajaliitto. 2017. Tiedote: Pikaluottoihin puututtava nopeasti ja tehokkaasti [viitattu 20.12.2017]. Saatavissa: http://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2017/11/pikavipit_tiedote.pdf

Oikeusministeriö. 2018. Oikeusministeri Antti Häkkäsen puhe yksityishenkilön velkajärjestelyn 25-vuotisjuhlatilaisuudessa Smolnassa 15.2.2018 [viitattu 2.3.2018]. Saatavissa: http://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/oikeusministeri-antti-hakkasen-puhe-velkajarjestelylain-25-vuotisjuhlatilaisuudessa-smolnassa-15-2-2018

Oikeusministeriö. 2017. Positiivisia luottotietoja koskevasta järjestelmästä selvitys [viitattu 9.12.2017]. Saatavissa: http://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/positiivisia-luottotietoja-koskevasta-jarjestelmasta-selvitys

Suomen pankki. 2018. Kulutusluottojen kasvu kiihtynyt [viitattu 6.1.2018]. Saatavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2017/kulutusluottojen-kasvu-kiihtynyt/>

Suomen Pankki. 2017. Kokonaiskuva velkaantumisesta hämärtyy, kun kulutusluottojen tarjonta monipuolistuu [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa:

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/kokonaiskuva-velkaantumisesta-hamartyy--kun-kulutsluottojen-tarjonta-monipuolistuu/>

Suomen Pankki. 2015. Kotitalouksien velka – kuinka paljon on liikaa? [viitattu 08.2.2018]. Saatavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/2/kotitalouksien-velka--kuinka-paljon-on-liikaa/>

Takuusäätiö. 2018a. Ratkaisuja velkaongelmiin [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin>

Takuusäätiö. 2018b. Takuusäätiön takaus [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus>

Takuusäätiö 2018c. Takuusäätiön pienlaina [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-pienlaina>

Takuusäätiö 2018d. Sosiaalinen luotto [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/hae-apua/talous-ja-velkaongelmat/sosiaalinen-luotto>

Takuusäätiö 2018e. Merkinnät ja niiden voimassaoloaika [viitattu 20.3.2018]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta/merkinnat-ja-niiden-voimassaoloaika>

Ulosotto. 2018. Palkan ulosmittaus [9.4.2018]. Saatavissa: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa/palkanulosmittaus.html>

Vantaan Sanomat. 2016. Mies huijasi 26 pikavippifirmaa ja vei naisystävän korut ja rahat – sai oikeudessa "paljousalennusta" [viitattu 30.12.2017]. Saatavissa: <https://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/462822-mies-huijasi-26-pikavippifirmaa-ja-vei-naisystavan-korut-ja-rahatsai-oikeudessa>

Verkkokauppa.com. 2017. [viitattu 29.12.2017]. Saatavissa: <https://www.verkkokauppa.com/fi/product/38033/hvmgt/Samsung-Galaxy-S8-Android-puhelin-64-Gt-Midnight-Black>

VertaaEnsin. 2018. [viitattu 20.3.2018]. Saatavissa: <https://www.vertaaensin.fi/>

Vivus. 2017 [viitattu 7.12.2017]. Saatavissa: <https://www.vivus.fi/>

Yle. 2018. Yli 20 000 ihmistä lisää velkaloukussa – yhä useammalla pikavippejä, kulutusluottoja ja vuokria rästissä [viitattu 11.2.2018]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10005455>

Yle. 2017a. Ylen kysely kansanedustajille: Positiivinen luottorekisteri saa laajaa kannatusta [viitattu 9.12.2017]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9799469>

Yle. 2017b. Maksuhäiriömerkintä noin 375 000 suomalaisella – Takuusäätiön toimitusjohtaja: Meitä ohjataan ottamaan velkaa [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9752802>

Yle. 2017c. Moni suomalainen on velkaisempi kuin tietääkään – riskit kasvavat [viitattu 6.3.2018]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9730138>

Yle. 2017d. Huonekalumyyjä paljastaa, miten kulutusluottoja tyrkytetään – "Parhaat pääsivät Las Vegasiin" [viitattu 6.3.2018]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9763768>

Yle. 2016a. Osamaksukauppa osin väistymässä – vaihtoehtoina erämaksu tai kortti-kauppa [viitattu 10.11.2017]. Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-8724628>

Yle. 2016b. Pikavippikierteille piti tulla loppu, mutta lainat vain kasvavat – velkasotku voi olla helposti 30 000 e [viitattu: 8.12.2017]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9051803>

Yle. 2015. Ulosottoloukku estää tuhansien työttömien töihin paluuta – "Ojasta allikkoon" [viitattu 9.4.2018]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-7915581>

Suulliset lähteet

Henkilö 1. 2018. Haastattelu 26.1.2018

Henkilö 2. 2018. Haastattelu 26.1.2018

Henkilö 3. 2018. Haastattelu 26.1.2018

Henkilö 4. 2018. Haastattelu 28.1.2018

Henkilö 5. 2018. Haastattelu 28.1.2018

LIITTEET

LIITE 1

Haastattelulomake

Taustatiedot

Ikä

Sukupuoli

Ammatti

Kuluttajaluottojen käyttö

Millaisia kuluttajaluottoja olet käyttänyt, ja millaisiin tarpeisiin?

Vertailiko eri kuluttajaluottovaihtoehtoja ja niiden ominaisuuksia, vai valitsiko ensin tarjotun?

Kuluttajaluottojen mainonta

Miten ottamaasi kuluttajaluottoa mainostettiin? Miten päädyit juuri kyseensomaiseen kuluttajaluottoon?

Tuliko mainoksesta ilmi kuluttajaluoton oleelliset tiedot?

Millaisia mielikuvia olet saanut kuluttajaluottojen mainonnasta ja niiden luonteesta? (mm. televisio, radio, kadunvarsimainokset)

Kuluttajaluottosopimus

Miten kuluttajaluottosopimuksen luottoehdot käytiin lävitse? Saitko riittävät tiedot luottoehdoista, ts. oletko tietoinen sekä oikeuksista että velvollisuuksista?

Olivatko sopimukset ehdot mielestäsi selkeät? Jos eivät, niin mitä asioita jäi mielestäsi epäselväksi?

Kuluttajaluoton käytöstä aiheutuneet seuraukset

Tuliko kuluttajaluoton takaisinmaksussa ongelmia, vai onnistuiko takaisinmaksu vaivatta?

Aiotko käyttää kuluttajaluottoja uudelleen?

Mitä positiivista ja/tai negatiivista näet kuluttajaluotoissa?

Tilastokeskuksen mukaan kuluttajaluottojen käyttö on yleistynyt viimeisen viiden vuoden aikana, mitä syitä uskot tälle olevan?

Millaisia keinoja näkisit kuluttajaluottojen aiheuttamien ylivelkaantumistilanteiden ehkäisyyn?