

Verkkolaskutus - vastuu ja sopimukset:
Case Nordea



Vistilä, Teemu

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

Verkkolaskutus - Vastuu ja sopimukset: Case Nordea

Teemu Vistilä
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2009

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

Tiivistelmä

Teemu Vistilä

Verkkolaskutus - Vastuu ja sopimukset: Case Nordea

Vuosi	2009	Sivumäärä	40
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Nordea Pankki Suomi Oyj:n tarjoamaa kuluttajaverkkolaskutusta ja siihen liittyvää oikeudellista sääntelyä. Tavoitteena oli myös selvittää lukijalle, mikä on kuluttajaverkkolasku, miten se toimii ja mitä riskejä ja ongelmia sen käyttöön liittyy.

Opinnäytetyössä perehdyttiin kuluttajaverkkolaskutuksen toimintaan sopimusoikeudellisen ja pankkioikeudellisen sääntelyn kautta. Kuluttajaverkkolaskutoiminnan normipohjan, yleisten ja pankkikohtaisten ehtojen kautta käytiin läpi kuluttajaverkkolaskutukseen sisältyviä ongelmia ja riskitilanteita. Opinnäytetyössä käsiteltiin myös käytännön ongelmia, joita osalle kuluttajista on kuluttajaverkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen ilmennyt.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että kuluttajaverkkolaskutuksen ehdot on hyvin luotu ja ne palvelevat tarkoitustaan osapuolten vastuiden jakajana että myös selkeyttävät kuluttajaverkkolaskutuksen toimintaa. Kuluttajaverkkolaskutuksessa ei tutkimuksen tuloksena myöskään nähty suuria käytännön ongelmia, jotka haittaisivat kuluttajan tai muiden kuluttajaverkkolaskutukseen liittyvien osapuolten toimintaa.

Asiasanat: Kuluttajaverkkolaskutus, pankkitoiminta, sopimusoikeus, vakioehdot

Laurea University of Applied Sciences
Laurea Hyvinkää
Business Management Programme
Judicial Expertise

Abstract

Teemu Vistilä

Verkkolaskutus - Vastuu ja sopimukset: Case Nordea

Year	2009	Pages	40
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to investigate Nordea Bank Finland Plc's consumer online billing and related legal regulations. The aim was also to explain to the reader, what is consumer electronic, how it operates and the risks and problems in its use.

The thesis work examined consumer online billing through contract law and banking law regulation. Consumer online billing's standard template and the General Conditions of bank were investigated through the main section of the consumer online billing's problems and risk situations. The thesis work also addressed the practical problems that have occurred to consumers after the transition.

The results of the study showed that consumer online billing's conditions are well established and they serve the intended purpose between parties who share responsibilities and also improve the clarity of the consumer online billing's activity. No major practical problems in Consumer online that would impede a consumer or other consumer-related online billing parties were found in the investigation.

Keywords: Consumer online billing, banking, contract law, standard conditions

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Verkkolaskutuksen historiaa.....	6
1.2	Verkkolaskutuksen eri formaatit	8
2	Kuluttajaverkkolasku	9
2.1	Kuluttajaverkkolaskun toimintamalli	9
2.2	Verkkolaskutuksen hyödyt kuluttaja-asiakkaalle	9
2.3	Sopimusten vaikutukset verkkolaskujen välitykseen.....	10
2.4	Kuluttajaverkkolaskujen yhdysliikenne - sopimusmalli.....	10
2.5	Yhdysliikennesopimukseen liittyvät riskit	11
2.6	Nordea Pankki Suomi Oyj:n E-laskun tuotepäällikön näkemys e-laskutuksesta	12
2.7	E-laskukampanjassa 2008 mukana olevien instituutioiden mielipiteitä e-laskusta	13
3	Kuluttajaverkkolaskutuksen tekninen puoli	15
4	Kuluttajaverkkolaskutuksen oikeudellinen sääntely	18
4.1	Taustaa.....	18
4.2	Sääntelykehikko	19
5	Sopimusoikeudellinen näkökulma kuluttajaverkkolaskutukseen sekä verkkolaskutuksen ehtoihin.....	20
5.1	Sopimukset, sopimusten tavanomaisuus ja niiden syntyminen	20
5.2	Sopimustoiminnan sääntely-ympäristö	21
5.3	Pakottavat ja tahdonvaltaiset kirjoitetun oikeuden säännökset	21
5.4	Sopimusoikeuden periaatteita	22
5.4.1	Sopimusvapaus.....	22
5.4.2	Sopimuksen sitovuus	23
5.4.3	Force Majeure.....	24
5.5	Elektroninen sopimuksenteko - ja tapa	24
6	Vakioehdot sopimusehtojen määrittäjänä	25
6.1	Vakiosopimukset ja vakioehdot	26
6.2	Vakioehtojen liittäminen yksittäiseen sopimukseen	28
6.3	Yllättävät ja ankarat vakioehdot	29
7	Pankkioikeudellinen näkemys kuluttajaverkkolaskutukseen	29
7.1	Tilisiirto.....	29
7.2	Pankkien perillemenovastuu	31
7.3	Pankkien tiedonantovelvollisuus.....	32
8	Kuluttajaverkkolaskutukseen liittyvät riskit sekä ehdot	33
8.1	Finanssialan keskusliiton vastaukset turvallisuuskysymyksiin	33

8.2	Sopimusoikeudellinen näkemys kuluttajaverkkolaskutuksen vastuista ja turvallisuudesta	34
8.2.1	Miten vakioehdot liitetään kuluttajaverkkolaskutusopimukseen	34
8.2.2	Yllättävät ja ankarat ehdot kuluttajaverkkolaskutuksessa	34
8.2.3	Pakottavat säännökset kuluttajaverkkolaskutuksessa	35
8.3	Pankkioikeudellinen näkemys kuluttajaverkkolaskutuksen vastuista ja turvallisuudesta	36
9	Johtopäätökset ja yhteenveto	37

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee pankkien tarjoamaa sähköistä laskutusta ja siihen liittyviä oikeudellisia kysymyksiä. Pankkien verkkolaskutuksessa mukana olevia toimijoita ovat pankit, jotka sähköistä laskutusta tarjoavat, kuluttajat, jotka sähköistä laskutusta käyttävät, sekä laskuttajat, joiden laskutuksen kuluttajat maksavat. Tarkoitukseni on siis selvittää, millaisia palveluita ja palveluntarjoajia pankkien tarjoamaan sähköiseen laskutukseen liittyy ja mitkä ovat sen edut ja haitat eri toimijoille. Työssäni tulen käyttämään toiminnan normipohjaa ja pankkien käyttämän Finvoice - protokollan vakiosopimuksen ehtoja sekä mahdollisia virhetilanteita ja niihin liittyvää vastuunjakoa, jotka ovat sähköiselle laskutukselle tyypillisiä.

Työni tein Nordea Pankki Suomi Oyj:lle, joten työni pääpaino tulee koostumaan Nordean tarjoamasta sähköisestä laskutuksesta, joka ei olennaisin osin eroa muiden pankkien tarjoamasta sähköisestä laskutuksesta. Suoritin kesällä 2007 työharjoittelun Nordea Pankki Suomi Oyj:n Vantaa - Aviapoliksen konttorissa yrityspuolella ja aiheen opinnäytetyöhöni sain Nordea Pankki Suomi Oyj:n lakiasianosastolla toimivalta lakimies Jyri Terämaalta.

Työni käytännön aineisto koostui pitkälti saatavilla olevaan Suomen Pankkiyhdistyksen Finvoice - dokumentaatioon, joka on pankkien käyttämä sähköisen laskutuksen protokolla tällä hetkellä. Finvoice - dokumentaatioon kuuluvat vakioehdot, joita tulen käsittelemään tässä työssä osana tutkimustani. Opinnäytetyön muoto on toimintakeskeinen, lainopillinen työ. Työni aihepiiri tulee koostumaan sähköisen laskutuksen käytännön toiminnan esittämisestä ja riskienkartoitukseen liittyvistä ongelmista ja myös hypoteettisista teknisistä virhetilanteista, jotka voivat vaikuttaa sähköisen laskutuksen toimintaan. Työni näkökulma on kuluttajan näkökulma.

1.1 Verkkolaskutuksen historiaa

Pankit ovat olleet Suomessa mukana verkkolaskutuksessa vuodesta 1999. Alussa pankit välittivät laskuja ainoastaan vastaanottaville asiakkailleen ja verkkolaskuoperaattoreiden katsottiin ratkaisevan kattavasti asiakkaiden tarpeet. Toiminta oli enemmän kilpailua kuin yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Laskuissa oli erilaisia ongelmia eikä niiden tietosisältöä saatu standardisoitua, ja toimintamalleissa oli ja on edelleen selviä eroja eri operaattoreiden kesken. Suuremman käyttäjäkunnan tavoittamiseksi ja asiakkaiden toivomuksesta pankit aloittivat yhteisen toimintamallin rakentamisen. Pyrkimyksenä oli tuoda maksuliikenteen kautta saatuja etuja myös laskutukseen ja hyödyntää pankkipalveluiden yhteydessä käytettävää viestien välitysverkostoa, turvatekniikkaa ja tutuksi käyneitä toimintamalleja. Markkinoille pyrittiin myös tuomaan ratkaisu, jonka avulla pystyttäisiin tavoittamaan kaiken

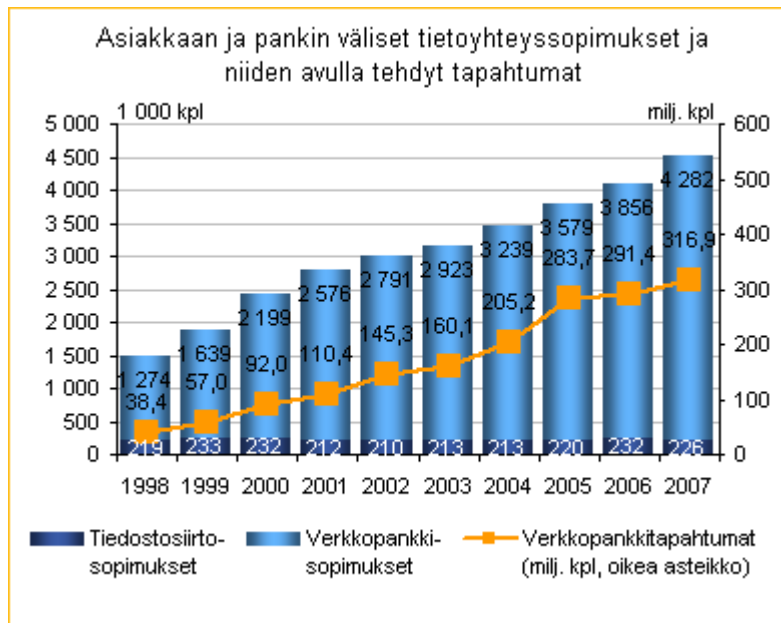
kokoiset yritykset. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Pankkien välisen yhteistyön avulla saatiin lopulta luotua Finvoice, pankkien kehittämä verkkolaskustandardi. Tämän lisäksi saatiin luotua suositus verkkolaskun tietosisällölle sekä soveltamisohje yhteiseksi toimintamalliksi. Osana tätä toimintamallia määriteltiin eri osapuolten roolit ja vastuut, annettiin ohjeet laskujen osoitteiden muodostamiseen sekä välitettävän datan hyödyntämiseen ohjelmistoissa ja laskuja visualisoitaessa. Yhteistyö eri laitetoimittajien kanssa on ollut tärkeää valmiiden pakettiratkaisujen saamiseksi. Tämä on antanut mahdollisuuden PK-sektorin yritysasiakkaille liittyä verkkolaskujen välitykseen mukaan. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Finvoice on siis suomalaisten pankkien yhdessä kehittämä esitystapasuositus verkkolaskulle. Finvoicen ohjeet sekä käyttämiseen tarvittavat tiedostot ovat vapaasti saatavilla internetistä Suomen Pankkiyhdistyksen kotisivuilta. Finvoicea ylläpidetään ja jatkokehitetään säännöllisesti Suomen Pankkiyhdistyksen verkkolaskutyöryhmässä, jossa on jäseniä Suomen suurimmista pankeista. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Vuoden 2005 aikana Finvoice - verkkolaskun käyttö yleistyi huomattavasti ja se on onnistunut vakiinnuttamaan asemansa Suomessa. (Nordea verkkolaskutus, 2007). Syksyllä 2005 aloitettiin pohjoismainen kehitysyhteistyö, jonka tavoitteena oli luoda pohjoismainen verkkolaskumalli ja soveltamisohje vuoden 2006 aikana. Työ aloitettiin Finvoicen pohjalta ja se on edennyt hyvin pohjoismaisten vaatimusten kartoituksella. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Pankeista OP-ryhmä, Sampo Pankki, Nordea, Aktia, Säästöpankit sekä Paikallisosuuspankit ovat olleet mukana verkkolaskutuksessa jo alusta lähtien. Tapiola ja Ålandsbanken ottivat palvelun käyttöön keväällä 2007. (Nordea verkkolaskutus, 2007)



Kuva 1: Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteyssojpmukset ja niiden avulla tehdyt tapahtumat, (Finanssialan keskusliitto, 2008)

Euroopassa on levinnyt kiinnostusta Finvoicea kohtaan ja tiedetään, että EU:n komissio on seurannut tiiviisti verkkolaskun kehitystä Suomessa. Sähköisen laskutuksen kehitystä pohjoismaissa seuraavat myös muut pankit Euroopassa. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

1.2 Verkkolaskutuksen eri formaatit

Pohjoismaissa on tällä hetkellä käytössä useita eri laskuformaatteja, jotka perustuvat erilaisiin teknisiin ratkaisuihin. Vanhoihin EDIFACT - määrittelyihin perustuvia ratkaisuja käytetään kaikissa pohjoismaissa. EDIFACT - ratkaisujen ongelmana on perinteisesti ollut sanoman hyvin monimutkainen rakenne ja heikompi tavoitettavuus. EDIFACT - ratkaisut palvelevat pääasiassa suurasiakkaita ja yhteydet on rakennettu kahden asiakkaan välille, eivätkä ne täten tue laajempaa välitysverkosta. Jotta pystyttäisiin myös tavoittamaan pienet yritykset, joilla ei ole resursseja yhtä paljon, on pohjoismaissa pyritty kehittämään yksinkertaisempia laskumalleja. Yleisimmät tällä hetkellä käytössä olevat laskumallit ovat Suomessa Finvoice, Ruotsissa SveFaktura, Tanskassa Efaktura sekä OIOXML ja Norjassa E2B. (Nordea verkkolaskutus, 2007).

Näistä laskuformaateista osa rakentuu niin sanotulle ebXML - määrittelyille, joita kehittää ja valvoo YK:n alainen organisaatio nimeltä UN/CEFACT (United Nations Centre For Trade Facilitation And Electronic Business). Tanskan OIOXML ja Ruotsin Svefaktura määrittelyjen,

takana on kansainvälinen yritysten yhteenliittymä OASIS. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Vuoden 2005 syksyllä käynnistyi pohjoismainen yhteistyö tavoitteena luoda yhteinen laskuformaatti pohjoismaihin vuoden 2006 aikana. Kaikkien pohjoismaiden pankkiyhdistykset ovat edustettuina työryhmässä sekä lisäksi edustajia Nordeasta, SEBistä, SHB:sta, DnB Nor:ista sekä Danske Bankista. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

2 Kuluttajaverkkolasku

Kuluttajaverkkolaskulla tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa laskua, jonka kuluttaja voi halutessaan saada omaan verkkopankkiinsa. Kuluttajaverkkolaskun käyttöönotto edellyttää jonkin pankin verkkopankin asiakkuutta ja se tapahtuu kuluttajan oman verkkopankin kautta. Kuluttajalla tulee olla myös käytössään internet-yhteys. Verkkopankin käyttö toimii omalla henkilökohtaisella tunnuksella sekä salasanalla. Pankit käyttävät Suomessa kuluttajaverkkolaskusta nimitystä e-lasku. (Finanssialan keskusliitto, 2009)

2.1 Kuluttajaverkkolaskun toimintamalli

Kuluttaja saa kuluttajaverkkolaskun käyttöönsä verkkopankin kautta niiltä laskuttajilta, jotka tarjoavat kuluttajaverkkolaskua kuluttajan verkkopankissa. Kuluttajan tulee aluksi tehdä kuluttajaverkkolaskusopimus verkkopankissa. Siinä vaiheessa, kun kuluttaja on maksamassa tavallista paperilaskua, voi kuluttaja muuttaa laskun toimitustavaksi kuluttajaverkkolaskun. Seuraava lasku saattaa tulla vielä tavallisena paperilaskuna, mutta siitä eteenpäin lasku tulee suoraan kuluttajaverkkolaskuna kuluttajan verkkopankkiin.

Laskuttaja lähettää kuluttajaverkkolaskun sähköisesti suoraan kuluttajan verkkopankkiin. Osa pankeista voi ilmoittaa kuluttajan halutessa laskun saapumisesta sähköpostilla tai tekstiviestillä. Siinä vaiheessa, kun lasku aukeaa ruudulle, siihen on valmiiksi kirjoitettu kaikki ne tiedot, jotka kuluttaja on aikoinaan joutunut itse kirjoittamaan verkkopankkiruudullensa. Ulkonäöltään ruudulla oleva kuluttajaverkkolasku eroaa paperisesta laskusta, mutta se sisältää laskun tiedot.

Kuluttaja voi tarkistaa laskun erittelyn verkkopankissa ja hyväksyä laskun maksettavaksi omilla pankkitunnuksilla. Kuluttaja voi myös muuttaa laskun summaa tai eräpäivää. (Finanssialan keskusliitto, 2009)

2.2 Verkkolaskutuksen hyödyt kuluttaja-asiakkaalle

Kuluttaja hyötyy monin tavoin vastaanottaessaan verkkolaskuja omaan verkkopankkiinsa. Laskun maksaminen helpottuu, koska viite - ja tilinumeroita ei tarvitse enää syöttää. Laskun eräpäivää ja summaa voidaan muuttaa. Lasku myös säilyy verkkopankissa, jolloin laskuista ei synny tuhoamis - tai säilytyshuolia. Arkiston käytöstä sovitaan pankkikohtaisesti ja arkistosta tietyn laskun etsiminen on myös helppoa. Kuluttaja voi ottaa laskuja vastaan ajasta ja paikasta riippumatta ja matkoilla ollessaan kuluttaja voi tarkastaa ja maksaa saapuneet laskunsa. Verkkolaskujen käsittelyssä turvallisuus on huippuluokkaa, koska laskut ovat nähtävillä ainoastaan omassa verkkopankissa ja laskut eivät pysty mitenkään katoamaan postin mukana. (Finanssialan keskusliitto, 2008.)

2.3 Sopimusten vaikutukset verkkolaskujen välitykseen

Vuoden 2005 aikana käytiin laajaa keskustelua sopimusten tarpeellisuudesta pankkien ja operaattoreiden kesken. Pankkia sitoo niin sanottu vahvan tunnistamisen velvoite, jossa pankin velvollisuutena on tunnistaa aineistoja lähettävä asiakas ja aineisto. Näin ollen sopimus laskujen välityksestä on tarpeellinen. Operaattorit toimialastaan johtuen eivät ole sidottuja samojen velvoitteiden piiriin kuin rahoitus - ja luottotoimintaa harjoittavat pankit. Pankit ovat velvoitettuja tekemään sopimuksen varsinaisen asiakkaan kanssa ja suosittelevat Pankkien Finvoice -sopimusmallia, joka edellyttää asiakkaan ja pankin välistä sopimusta siitä huolimatta, käyttääkö asiakas lisäksi operaattoria vai ei. Tämän sopimuksen kautta asiakas tavoittaa myös muiden pankkien verkkolaskutusasiakkaat pankkiverkon kautta. Eri osapuolten vastuut ja verkkolaskujen välityksen käytännön asiat on myös kuvattu selvästi välitysmallissa. Finvoice - mallin avulla asiakas tavoittaa yhdellä sopimuksella laajan vastaanottajajoukon. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

2.4 Kuluttajaverkkolaskujen yhdysliikenne - sopimusmalli

Markkinatilanteen vuoksi sekä Sampo että Nordea ovat lisäksi solmineet yhdysliikennesopimuksia muiden operaattoreiden kesken. Operaattoreiden valmiudet kantaa vastuuta vaihtelevat, ja sen vuoksi sopimusten sisältö myös vaihtelee jonkin verran operaattorista riippuen. Pääsääntöisesti Nordea on kuitenkin aina edellyttänyt suostumusta operaattoreiden takana olevilta vastaanottavilta asiakkailta. Syynä tähän on välitettävien laskujen kuuluminen pankkisalaisuuden piiriin. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Yhdysliikennesopimuksien vuoksi asiakas joutuu tekemään sopimuksen erikseen jokaisen pankin kanssa, koska yhdysliikenteen kautta välitettäviä laskuja ei saa toimittaa edelleen pankkiverkkoon ja sen kautta muihin pankkeihin. Laskuja vaihdetaan vain saman

pankkiryhmän välillä. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Jos pankit ja operaattorit toimisivat pelkästään Finvoice - mallin mukaisesti, riittäisi asiakkaille yksi sopimus oman pankkinsa kanssa. Lisäksi tarvittaisiin toki mahdollisesti myös sopimus käytettävän operaattorin kanssa. Tällöin kokonaiskustannukset saattavat kuitenkin nousta korkeammiksi kuin esimerkiksi pelkkää pankkikanavaa käytettäessä. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

2.5 Yhdysliikennesopimuksiin liittyvät riskit

Sopimussuhteen kautta pankki pystyy tunnistamaan jokaisen laskuja lähettävän toimijan. Näin pankki pystyy heti todentamaan, kuka laskuja oikeasti lähettää ja kenelle.

Yhdysliikennesopimuksiin sisältyy riski siitä, että ei oikeasti tiedä kenen laskuja välitetään ja kenelle. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Pankit ovat verkkolaskutuksen edistämisestä huolimatta ajautuneet välillä puolustuskannalle. Vaikka pankit mahdollistavat erilaisten toimijoiden välisen tiedonvälityksen, silti osa asiakkaista ei näe tällä mitään arvoa tai eivät ainakaan ole valmiita maksamaan pankille tästä korvauksia. Positiivisesti ajattelevia asiakkaita löytyy tosin myös. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Ongelmana voidaan nähdä, että operaattorien ratkaisut on rakennettu rajatulle kumppanirajapinnalle ja selkeästi kasvanut yritysten määrä verkkolaskutuksessa aiheuttaa tuotanto-ongelmia osalle toimijoista. Samoin eri toimintamallien yhteentörmäys; eri osoitetiedot, laskujen tietosisältö, kuvien käyttö, aiheuttavat käytännön tasolla ongelmia ja ylimääräistä vaivaa. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Jos pankit eivät itse pysty toimimaan yhteisenä rintamana, kasvaa riski siitä, että muut toimijat määrittelevät roolin, toimintamallit sekä myös ansaintalogiikan pankkien puolesta. Ohjelmistojen valmiuksien kehittyminen, pankkien verkkolaskuasiakkaiden määrän nopea kasvu sekä kuluttajalaskutuksen mukaantulo mahdollistavat pankkien roolin terävöittäminen. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Kuluttajalaskutus lisää pankkien velvollisuuksia sekä myös tunnistamiselle asetettavia vaatimuksia entisestään. Kuluttajasuojan vuoksi sähköisten laskujen alkuperän tulee olla selvä sekä tarvittaessa mahdollisiin häiriötekijöihin pitää päästä nopeasti käsiksi. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Kansainvälisellä tasolla pankkien luoma verkosto tarjoaa ylivoimaisesti parhaimmat mahdollisuudet tarjota kaikille osapuolille selkeä sekä kustannustehokas verkosto. Peruseriaatteet ovat samat kuin puhtaasti kotimaisessa verkkolaskutuksessa, mutta selkeiden pelisääntöjen ja vastuiden avulla saavutettavien etujen kerroin voi olla vielä suurempi. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

Pankkien ja operaattoreiden välisistä erimielisyyksistä huolimatta jonkunlaista konsensusta saavutettiin vuoden 2005 aikana. Finvoicen asema verkkolaskustandardina vahvistui, joka osaltaan laimensi aiemmin kiivaana käynyttä formaattikeskustelua. Osa operaattoreista on myös tullut lähemmäs Finvoice - välitysmallia ja alkanut ymmärtämään selvemmin yhdessätoimimisen etuja. (Nordea verkkolaskutus, 2007)

2.6 Nordea Pankki Suomi Oyj:n E-laskun tuotepäällikön näkemys e-laskutuksesta

Nordea-pankin verkkolaskutuksesta vastaavan tuotepäällikön Kenneth Hertzmanin mielestä e-laskun maksaminen on helppoa ja vaivatonta. E-lasku tulee valmiiksi täytettynä kuluttajan verkkopankkiin ja kuluttajan tarvitsee ainoastaan tarkistaa ja hyväksyä se. E-laskun vastaanottaminen onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta ja voidaan olla yhtä mieltä siitä, että e-lasku tekee laskujen käsittelystä paljon helpompaa. (Nordea Pankki Suomi Oyj, 2009)

Kuluttajan e-lasku eroaa hieman monista markkinoilla liikkeellä olevista verkkolaskuiksi mainostetuista ratkaisuista. Kuluttajan e-laskulla on suuri etu verrattuna muihin tarjolla oleviin vaihtoehtoihin. Kuluttajan e-laskussa kaikki maksuun tarvittavat tiedot ovat valmiina eikä tarvitse kopioida esimerkiksi viitenumeroa tai tilinumeroa mistään ja ainoastaan yhteen paikkaan tarvitsee kirjautua sisälle. (Nordea Pankki Suomi Oyj, 2009)

Maksetut e-laskut arkistoituvat verkkopankissa automaattisesti 18- 24 kuukaudeksi pankista riippuen. Jos tuo aika tuntuu liian lyhyeltä, laskut voi tallentaa omalle tietokoneelle tai tulostaa. E-laskun käyttäminen on Hertzmanin mukaan turvallista, sillä tietoja pääsee katsomaan ainoastaan kirjautumalla verkkopankkiin. Lisäksi e-laskupalvelussa laskun lähettäjä on aina tunnistettu, sillä lähettäjällä täytyy olla sopimus jonkun pankin kanssa. Hertzmanin mukaan kuluttaja ei siis voi saada e-laskuja tuntemattomalta laskuttajalta. Paperilaskuja sen sijaan voi lähettää kenelle tahansa. (Nordea Pankki Suomi Oyj, 2009)

Hertzmanin mukaan on esitetty kysymyksiä siitä mikä kuluttajapuolen sähköisessä laskussa on vialla ja hänen mielestään mikään ei pääsääntöisesti näin ole, ainoastaan palvelu vain pitäisi ottaa käyttöön. Hertzmanin mielestä kuluttajan e-laskussa on paljon hyviä puolia - se on

palvelu, joka ei maksa mitään, sitä on helppoa ja turvallista käyttää ja se on palvelu, johon jatkuvasti liittyy uusia laskuttajia mukaan. Hertzman myös muistuttaa siitä, että jotkut laskuttajat veloittavat paperilaskun lähettämistä, joten kuluttaja voi säästää selvää rahaa ottamalla e-laskupalvelun käyttöönsä. Hertzman kehottaa kaikkia kuluttajia tarkastamaan seuraavan kerran paperilaskua maksaessaan, ehdottaako kuluttajan verkkopankki e-laskun käyttöönottoa. (Nordea Pankki Suomi Oyj, 2009)

2.7 E-laskukampanjassa 2008 mukana olevien instituutioiden mielipiteitä e-laskusta

Finanssialan keskusliitto teetti lokakuussa 2008 kampanjan e-laskutuksesta. Seuraavaksi esitellään muutamien toimijoiden näkemyksiä kuluttajan e-laskun nykyhetkestä sekä tulevaisuudesta.

Yksityistalouksien rahankäyttöä on tutkittu jo vuodesta 1979 lähtien. Viimeisin Finanssialan Keskusliiton teettämä tutkimus tehtiin helmikuussa 2008. Tutkimukseen haastateltiin 2 400 iältään 15- 74 -vuotiasta henkilöä eri puolilla Suomea. Tutkimuksessa selvitettiin kotitalouksien säästämiskäyttäytymisessä ja velkaantumisessa tapahtuneita muutoksia. Lisäksi tarkasteltiin eri tilastolähteistä saatavien lukujen avulla kotitalouksien kulutusta, säästämistä, velkaantumista ja rahoitusvarallisuuden jakautumista sekä maksamista.

Finanssialan Keskusliiton teettämän tutkimuksen mukaan tällä hetkellä jo 84 prosenttia suomalaisista käyttää Internetiä. Nuorista 15- 28-vuotiaista lähes jokainen on Internetin käyttäjä. Myös iäkkäimmillä Internetin käyttö yleistyy vähitellen. (Finanssialan keskusliitto, 2008)

Teknologian kehittyminen lisää kuluttajien mahdollisuuksia erilaisten sähköisten maksupalvelujen käyttöön. Tämän lisäksi maksutapojen valintaan vaikuttavat myös ihmisten erilaiset toiveet ja tarpeet. Joillekin sopii paremmin e-lasku, jotkut valitsevat suoraveloituksen ja jotkut haluavat käyttää edelleen perinteisiä maksupalvelukuoria. (Finanssialan keskusliitto, 2008)

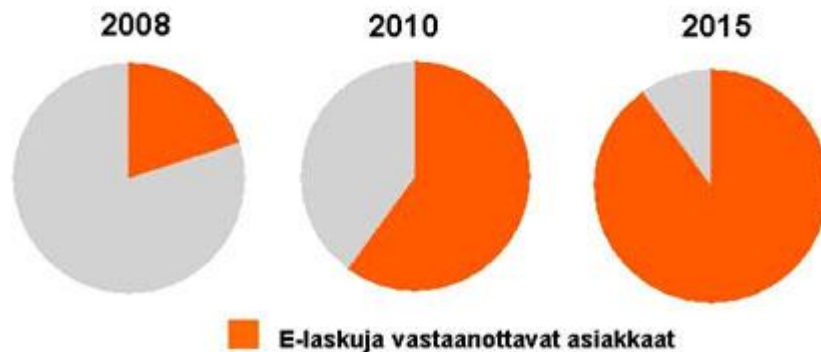
Vuonna 1992 vain kaksi prosenttia suomalaisista maksoi laskunsa pääasiallisesti Internetissä. Tällä hetkellä laskunsa maksaa pääasiallisesti Internetissä noin 68 prosenttia 15- 75 -vuotiaista. Kolme prosenttia suomalaisista maksaa laskunsa tavallisimmin pankin tiskillä. Vanhemmissa ikäluokissa on tavallisinta perinteisten maksutapojen käyttö, suosituimman maksutavan ollessa edelleen suoraveloitus. 65- 75 -vuotiaista neljännes maksaa laskunsa tavallisimmin Internetissä, yli 75-vuotiaista noin 7 prosenttia maksaa laskunsa Internetissä. (Finanssialan keskusliitto, 2008)

Yritysten verkkolasku on lähtenyt jo hyvin käyntiin, mutta kotitalouksien e-laskun käyttö on vasta alkutaipaleella. Finanssialan Keskusliiton tutkimuksen mukaan Internetin ja verkkopankin käyttäjistä 15 prosenttia ilmoitti saavansa tällä hetkellä e-laskuja suoraan verkkopankkiinsa. Suomalaiset ovat kuitenkin kiinnostuneita e-laskuista, sillä 22 prosenttia ilmoitti haluavansa vastaanottaa e-laskuja. Positiivisimmin asiaan suhtautuvat 25- 34 -vuotiaat, joista yli 30 prosenttia on kiinnostunut e-laskuista. Myös Suur-Helsingin alueella suhtautuminen on myönteisempää kuin muualla Suomessa. (Finanssialan keskusliitto, 2008)

Viestintäviraston kuluttajille suunnatut maksut, kuten tv-maksut, taajuusmaksut, ja meriradiaviestinnän sähköistyvät e-laskuiksi syksyn 2008 aikana. Nordea-pankin asiakkaat ovat voineet maksaa Viestintäviraston maksuja e-laskuna yli puolen vuoden ajan. Vuosittain tv-maksuja lähetetään kuluttajille ja yrityksille noin 5,5 miljoonaa ja radiotaajuus -ym.maksuja noin 55 000. Viestintäviraston e-laskun on tähän mennessä tilannut noin 200 asiakasta. (Finanssialan keskusliitto, 2009)

E-laskut yleistyvät myös OP-Pohjolan E-laskun tuotepäällikkö Pia Linkolan mukaan nopeasti. OP-Ryhmän näkemys on, että vuoteen 2015 mennessä tulemme ihmettelemään, kuinka ennen haluttiin toimia paperilaskujen kanssa, kuten ennen ihmeteltiin, miten maksut hoidettiin ennen verkkopankkia. E-laskun arkipäiväistyminen on väistämätöntä myös useiden tulevaisuuden trendien valossa. Sähköinen asiointi jatkaa kasvuaan edelleen ja suomalaiset ovat tottuneet käyttämään internetiä pankki - ja muiden päivittäisten asioiden hoitoon ja e-lasku on luontevaa jatkoa tälle. Kuluttajien mukavuudenhalu tulee korostumaan jatkossa ja tarve hoitaa välttämättömät asiat yhä helpommin, nopeammin ja kätevämmiin kasvaa, sillä elämän tärkeisiin asioihin halutaan panostaa. E-lasku poistaa laskun maksusta turhan käsittelyn ja tarjoaa joustavuutta. Ympäristönäkölmat nousevat ilmastonmuutoksen myötä ja jatkossa ympäristöystävällisempien vaihtoehtojen valinta tulee olemaan itsestään selvyys. Jo tällä hetkellä e-laskuun siirtyminen on pieni ja helppo arkipäivän ympäristöteko. (Finanssialan keskusliitto, 2009)

OP-Pohjola-ryhmän ennuste e-laskun yleistymisestä



Kuva 2: OP-Pohjola-ryhmän ennuste e-laskun yleistymisestä, 2009

3 Kuluttajaverkkolaskutuksen tekninen puoli

E-lasku on Nordea Pankin kuluttaja-asiakkailleen tarjoama palvelu, jossa pankki asettaa e-laskuja verkkopankkiin vastaanottajan saataville. (Nordea Pankki Suomi Oyj. 2009)

Asiakas on verkkopankkiasiakas, jonka e-laskun vastaanotto-osoite on laskussa. Asiakas voi vastaanottaa ja maksaa e-laskun verkkopankissaan. Asiakkaan pankki on se pankki, jolle lähettäjän pankki toimittaa e-laskun ja joka asettaa laskun asiakkaan käsiteltäväksi verkkopankissa. E-lasku on Finanssialan Keskusliiton Finvoice -soveltamisohjeessa määritellyssä muodossa oleva lasku, joka on tarkoitettu toimitettavaksi sähköisesti asiakkaalle. Lähettäjä on yritys, joka lähettää e-laskuja pankkiinsa välitettäväksi edelleen asiakkailleen. Lähettäjän pankki on se pankki, jolle lähettäjä lähettää e-laskun välitettäväksi. (Nordea Pankki Suomi Oyj. 2009)

Palvelu on e-lasku -palvelu. Palvelukuvaus on pankin kulloinkin voimassa oleva kuvaus E-lasku -palvelusta. Sopimus on Nordea Pankin ja asiakkaan välinen sopimus E-lasku -palvelusta ja siihen sisältyvät nämä yleiset ja muut ehtokohdassa 3 mainitut ehdot. Vastaanotto-osoite on sähköinen osoite, joka sisältää asiakkaan yksilöivän osoitteen ja pankin tunnuksen. (Nordea Pankki Suomi Oyj. 2009)

Verkkopankki on pankin palvelusopimuksen perusteella asiakkaalleen tarjoama palvelukokonaisuus, jonka kautta asiakas voi internet -verkkoon tai muuhun tiedonsiirtoverkkoon perustuvan etäviestintäjärjestelmän avulla käyttää pankkipalveluja tai niihin liittyviä muiden palveluntarjoajien palveluita. (Nordea Pankki Suomi Oyj. 2009)

Kuluttaja saa laskun käyttöön niiltä laskuttajilta, jotka tarjoavat e-laskua pankissa. E-laskusopimus aloitetaan verkkopankissa. Kun kuluttaja maksaa paperilaskua, tulee hänen muuttaa laskun toimitustavaksi e-lasku. Seuraava lasku saattaa tulla vielä paperilla, mutta tästä eteenpäin lasku tulee e-laskuna suoraan verkkopankkiin. (Finanssialan keskusliitto, 2009)

Laskuttaja lähettää e-laskun sähköisesti suoraan kuluttajan verkkopankkiin. Osa pankeista ilmoittaa kuluttajan halutessa laskun saapumisesta sähköpostilla tai tekstiviestillä. E-laskun saavuttua verkkopankkiin, avautuu se ruudulle. Tämän jälkeen kuluttaja voi tarkistaa laskun erittelyn verkkopankissa ja hyväksyä laskun maksettavaksi omilla pankkitunnuksillaan. Kuluttaja voi muuttaa myös laskun summaa tai eräpäivää. (Finanssialan keskusliitto, 2009)

Näin e-lasku toimii



Kuva 3: Näin e-lasku toimii (Finanssialan keskusliitto, 2009)

E-laskupalveluun käytetään Verkkolaskun vastaanotto verkkopankissa - yleisiä ehtoja (Ehdot hyväksytyt 18.8.2006, päivitetty 29.9.2008)

Näitä ehtoja sovelletaan asiakkaisiin, jotka ovat sopineet verkkolaskujen vastaanotosta verkkopankkiin. Seuraavassa koosteet kuluttajan kannalta tärkeitä kohdista näissä ehtoissa ja palvelukuvauksessa.

Asiakas saa palvelun käyttöönoton yhteydessä omasta pankistaan verkkolaskun vastaanotto - osoitteen. Verkkolaskujen vastaanottamisesta asiakas ja lähettäjä sopivat keskenään. Laskutusta varten kuluttajan tulee ilmoittaa lähettäjälle verkkolaskujen vastaanotto-osoite. Asiakas voi keskeyttää verkkolaskujen vastaanoton ilmoittamalla siitä lähettäjälle.

Lähettäjä ei saa lähettää verkkolaskuja asiakkaalle, joka ei ole ilmoittanut ottavansa niitä vastaan tai joka kieltää niitä lähettämästä. Pankki ei kuitenkaan vastaa lähettäjän toiminnasta eikä ole velvollinen valvomaan, noudattaako lähettäjä asiakkaan kanssa tekemiään sopimuksia.

Kun asiakas on saanut verkkolaskun asiakkaan pankkiin, on asiakas hyväksynyt verkkolaskun toimitetuksi itselleen. Lähettäjä tai pankki ei ole velvollinen toimittaminen verkkolaskuna välitettävää laskua asiakkaalle muussa muodossa.

Asiakkaan pankki vastaa siitä, että verkkolasku on asiakkaan käsiteltävissä verkkopankissa viimeistään pankkiin saapumista seuraavana toisena pankkipäivänä. Asiakkaan pankki pitää verkkolaskun asiakkaan saatavilla verkkopankissa pankin ilmoittaman ajan, kuitenkin vähintään kahden kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu asiakkaan pankille. Asiakas vastaa verkkolaskun käsittelystä. Säilytysajan jälkeen asiakkaan pankki ei ole velvollinen säilyttämään pankille toimitettua verkkolaskua tai toimittamaan verkkolaskua asiakkaalle muussa muodossa.

Lähettäjä vastaa toimitetun verkkolaskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta. Asiakkaan tulee tarkastaa verkkolasku ennen sen maksamista. Verkkolaskua koskevat huomautukset asiakkaan tulee tehdä lähettäjälle.

Pankki soveltaa maksujen välittämiseen kotimaan maksujen yleisiä ehtoja tai lähtevien ulkomaan maksujen yleisiä ehtoja. Asiakkaan pankki ei ilman erillistä maksutoimeksiantoa ole velvollinen huolehtimaan verkkolaskun maksamisesta. Asiakkaan pankki ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei asiakas hyväksy verkkolaskua, hyväksyy sen maksettavaksi myöhässä, muutetuin maksutiedoin tai hyväksyy sen tarkastamatta.

Asiakas hyväksyy, että asiakkaan pankilla on oikeus luovuttaa laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset asiakkaan yksilöintitiedot lähettäjälle ja lähettäjän pankille. Asiakkaan pankilla on myös oikeus luovuttaa laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset asiakkaan yksilöintitiedot lähettäjälle ja lähettäjän pankille.

Asiakkaan pankilla on oikeus keskeyttää verkkolaskun vastaanottopalvelun tarjoaminen Asiakkaan sopimuksen vastaisen menettelyn, väärinkäytöksen, palvelun tietoturvan vaarantumisen tai tiedossa olevan teknisen häiriön vuoksi. Mikäli laskun välittyminen estyy asiakkaan pankista johtuvasta syystä, asiakkaan pankki on velvollinen korvaamaan vain lain mukaisen viivästyskoron ja kohtuulliset selvittelykulut.

Lähetäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esimerkiksi saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki ei voi kohtuudella ennakoida.

Lähetäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki ei voi kohtuudella ennakoida.

Lähetäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu siitä, että verkkolaskujen välitys estyy tai viivästyy ylivoimaisesta esteestä tai muusta vastaavasta siihen verrattavaan syyhyn perustuvasta pankin toiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta.

Tällainen vastuusta vapauttava este voi olla esimerkiksi:

- viranomaisen toimenpide
- sota tai sen uhka, kapina tai mellakka
- pankista riippumaton häiriö postinkulussa, automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedonsiirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkön saannissa
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys pankin toiminnassa tai
- työtaistelutoimi, kuten lakko, sulkku, boikotti tai saarto, vaikkei pankki itse olisi siinä osallisena.

Pankkia tai pankin käyttämää alihankkijaa kohtaava ylivoimainen este tai muu edellä mainittu olosuhde oikeuttaa pankin keskeyttämään palvelujen tarjoamisen ja toimeksiantojen toteuttamisen toistaiseksi.

4 Kuluttajaverkkolaskutuksen oikeudellinen sääntely

4.1 Taustaa

Pankkiasioiden hoitaminen Internetissä ei ole aiheuttanut juurikaan oikeudellisia riitoja.

Palvelutapahtuman kulku verkkopankissa on myöhemmin paljon helpommin todistettavissa kuin vastaavan palvelutapahtuman sisältö perinteisessä konttoriasioinnissa. Samoin perinteisen allekirjoituksen väärentäminen on helpompaa kuin sähköisen allekirjoituksen väärentäminen. (Wuolijoki, 2005, s. 234)

Oikeusriitojen vähäisyydestä huolimatta verkkopankkitoimintaa koskevan sääntelyn ja sen oikean tulkinnan selvittäminen ei kuitenkaan ole käytännössä merkityksetöntä, koska ainakin pankkien ja niitä valvovien viranomaisten on tunnettava verkkopankkitoimintaa koskevat oikeussäännöt, vaikkei niistä aiheutuisikaan riitoja. Verkkopankkitoimintaa koskevat riidat saattavat sitä paitsi lisääntyä tulevaisuudessa, kun verkkopankissa tehdään yhä enemmän sopimuksia kokonaan uusista rahoituspalveluista eikä kyse enää ole pelkkien tilisiirtotoimeksiantojen antamisesta. Asiakaspalvelu - ja riskienhallintasyistä verkkopankkitoiminnan oikeussäännöt ovat erityisen merkittäviä myös siksi, että verkkopankki toimii samoin kaikkien asiakkaiden kohdalla, minkä takia mahdollinen virheellinen menettelykin toistuu useissa asiakassuhteissa. (Wuolijoki, 2005, s. 235)

Johtaja Erik Siren Pankkialan Asiakasneuvontatoimistosta kertoi käyneensä yhteydenotostani asiakastiedostonsa läpi vuosilta 2006 ja 2007 sekä vuoden 2008 alusta verkkolaskuista oli toimistoon otettu yhteyttä yhden kerran vuonna 2006 ja vuonna 2007 kolme kertaa. Vuonna 2008 ei ollut tullut yhtään yhteydenottoa. Kaikissa näissä neljässä yhteydenotossa kysyttiin verkkolaskutuksen toiminnasta yleensä, eikä varsinaisia ongelmia tai virhetilanteita ollut tullut esille näissä yhteydenotoissa.

Kehityspäällikkö Pirjo Ilola Finanssialan Keskusliitosta kertoi, että jokunen kuluttaja on voinut alussa saada muistutusmaksun, kun hän ei ole muistanut käydä verkkopankissa riittävän usein. Mitään tilastoa asiasta ei Finanssialan Keskusliitolla hänen mukaansa ole.

4.2 Sääntelykehikko

Verkkopankkitoiminnan oikeussäännöt eivät muodosta omaa yhtenäistä oikeudenalaansa tai sääntelykokonaisuuttaan. Vakiintuneiden oikeudenalojen, kuten sopimusoikeuden, yleiset opit pätevät sähköisessäkin pankkitoiminnassa. Verkkopankkitoiminnan sääntely eroaa kuitenkin perinteisen pankkitoiminnan sääntelystä siten, että eräät uudehkot sähköistä liiketoimintaa koskevat normit koskevat vain pankin toimintaa verkossa, mutta eivät muunlaista pankkiasiointia. (Wuolijoki, s. 237). Tällaisia normeja sisältyy esimerkiksi uuteen rahoituspalvelujen etämyyntiä koskevaan kuluttajansuojalain 6 a lukuun (29/2005). Lisäksi verkkopankkitoiminnan kannalta merkityksellistä sääntelyä on sähkökauppalaissa, sähköisestä

allekirjoituksesta annetussa laissa (14/2003) ja sähköisen viestinnän tietosuojalaissa (516/2004). Verkkopankkitoiminnan nopeasta kansainvälisestä kehityksestä kertoo se, että kaikki yllä mainitut lait perustuvat EY:n direktiiveihin. (Wuolijoki 2005, 237-238.)

5 Sopimusoikeudellinen näkökulma kuluttajaverkkolaskutukseen sekä verkkolaskutuksen ehtoihin

5.1 Sopimukset, sopimusten tavanomaisuus ja niiden syntyminen

Sopimus-sanaa käytetään ainakin kolmessa merkityksessä. Sopimuksella voidaan ymmärtää sitä, että sopijapuolet tulevat sopimusoikeudellisesti sidotuiksi sopimukseen. Sopimuksella voidaan tarkoittaa myös sopijapuolten suhteen sisältöä, jolloin sopimus on yhteisnimitys osapuolten välisille velvoitteille ja niitä vastaaville oikeuksille. Sopimus voi myös viitata asiakirjaan, joka sisältää sopimuksen ehdot. (Saarnilehto 1996, 2.)

Kuluttajaverkkolaskutuksessa sopimus on ymmärrettävä kahdella tavalla. Sopimus, joka kuluttajaverkkolaskutuksessa tehdään on sekä yhteisnimitys osapuolten välisille velvoitteille ja niitä vastaaville velvoitteille. Kuluttajaverkkolaskutuksessa hyväksyttävä sopimus, joka tehdään siinä vaiheessa, kun e-laskuja aletaan hyväksymään omaan verkkopankkiin, sisältää sopimuksen ehdot.

Sopimuksen merkittävin tehtävä on sitoa osapuolet. Samalla se osoittaa, ketkä ovat sopimuksen osapuolet. Sopimus sitoo osapuolet oikeudelliseen suhteeseen, oikeussuhteeseen, jota sopimustyyppin mukaan voidaan kutsua eri nimillä, esimerkiksi vuokrasuhde, työsuhde ja niin edelleen. Sopimus on monessa tapauksessa tämän oikeussuhteen tärkein tai jopa ainoa perusta. (Saarnilehto 1996, 4.)

Sopimusoikeudellinen lainsäädäntö ja oikeuskirjallisuus on ennen viimeisten parin vuosikymmenen aikaa laadittu etupäässä yksilöllisesti päätettyjä sopimuksia silmällä pitäen. Sopimuksen yksilöllisyydellä voidaan viitata kahteen piirteeseen. Sopimus on yksilöllinen ensinnäkin silloin, kun sen ehdot on sovittu erikseen osapuolten välillä käyttämättä mitään valmista ehtokokoelmaa. Toiseksi sopimuksen yksilöllisyydellä voidaan tarkoittaa sitä, että kumpikaan osapuoli ei jatkuvasti tee vastaavia sopimuksia. (Hemmo 1997, 30.)

Kuluttajaverkkolaskutuksessa käytettävä sopimus ei ole yksilöllinen, vaan siinä olevat ehdot on sovittu valmiiksi käyttämällä valmista ehtokokoelmaa.

Oikeustoimilain ensimmäisen luvun mukaan sopimuksen syntyminen perustuu tarjous - vastaus

- mekanismiin. Sopimuskäytäntöjen muutosten myötä mainitun kaavan merkityksen on katsottu vähentyneen. Useat sopimukset syntyvät käytännössä siten, että nimenomaisen tarjouksen ja siihen annettavan hyväksyvän vastauksen erottaminen sopimuksen syntymiseen johtavista menettelyistä voi olla vaikeaa. Erityisesti sopimusneuvotteluissa sopimus muotoutuu usein vähitellen osapuolten neuvottelujen tuloksena, jolloin yksittäisen tarjouksen kaltaista yksinään sitovaa oikeustointia ei kaikissa tapauksissa voida pelkistää sopimussidonnaisuuden perusteeksi. (Nurmi 1997, 24.)

Kuluttajaverkkolaskutuksessa sopimuksen syntyminen ei perustu tarjous-vastaus mekanismiin vaan kyseessä on ainoastaan kuluttajan itsensä hyväksyttävä oleva valmis sopimus. Sopimusneuvotteluita ei käydä missään vaiheessa sopimusta.

5.2 Sopimustoiminnan sääntely-ympäristö

Sopimusoikeus on tyypillinen oikeudenala, jossa on pääsääntönä sopimusvapaus ja tahdonvaltainen sääntely. Lainsäädännöllä luodaan puitteet, joissa sopimusosapuolet voivat itse määrittää suhteensa sopimuskumppaneihinsa. Kuluttajasopimusten oleellinen osatekijä on pakottava sääntely. Pakottavilla säännöillä voidaan korjata puutteita sopimuksenteon tehokkuudessa, esimerkiksi tiedonkulun perillemeno pyritään varmistamaan heikomman osapuolen erityistarpeet huomioon ottavilla järjestelyillä. Tämän tapaisen sääntelyn tavoitteena on hallita tiedonkulun puutteista johtuvia sopimusongelmia ehkäisemällä niiden kehittyminen ennalta. (Jaakkola, Sorsa 2005, 10.)

Kuluttajaverkkolaskutuksessa tehtävä sopimus on kuluttajasopimus, jonka oleellinen osatekijä on pakottava sääntely. Verkkolaskutuksen ehdoista pystyy tulkitsemaan, että Nordea Pankki on pyrkinyt hallitsemaan tiedonkulun puutteista johtuvia sopimusongelmia ja estämään niiden syntymisen.

5.3 Pakottavat ja tahdonvaltaiset kirjoitetun oikeuden säännökset

Kirjoitetun oikeuden sopimusoikeudelliset säännökset jaotellaan pakottaviin ja tahdonvaltaisiin säännöksiin. Pakottavat säännökset koskevat seikkoja, joista ei voida sopia toisin sen osapuolen vahingoksi, jonka suojaksi säännös on tarkoitettu. Laissa tämä ilmaistaan yleensä toteamalla, että "muu sopimus on mitätön". Tahdonvaltaiset säännökset taas koskevat oikeussuhteita, joissa pakottaville lainsäädännöksille ei ole katsottu olevan tarvetta. Tahdonvaltaisuus ilmenee lain sanamuodosta yleensä ilmauksella "jos toisin ei ole sovittu". (Jaakkola, Sorsa 2005, 22.)

Pakottavien lain säännösten tarkoituksena on lähtökohtaisesti heikomman osapuolen suojaaminen tietyssä sopimussuhteessa. Esimerkiksi työsopimuslaki ja työoikeuteen liittyvät muut lait, kuten vuosilomalaki, työaikalaki ja työturvallisuuslaki, sisältävät pääosin pakottavia säännöksiä. Myös kuluttajansuojalain säännökset ovat pääosin pakottavia. Sen lisäksi kuluttajaa suojaavia pakottavia säännöksiä on esimerkiksi maakaassa ja asuntokauppalaissa. (Jaakkola, Sorsa, s. 22.)

Liikeryitysten välisiä sopimuksia koskevat säännökset ovat pääasiassa tahdonvaltaisia, koska kummankaan sopijaosapuolen suojaamiseen ei ole katsottu olevan tarvetta. Hyvänä esimerkkinä on irtaimen kauppaa yritysten välillä sääntelevä kauppalaki, jota sovelletaan vain, mikäli muuta ei ole sovittu. Tahdonvaltaista sääntelyä voidaan tarvita tilanteessa, jossa tietystä seikasta ei ole sovittu mitään. Tällöin voidaan erimielisyystilanteessa vedota molempia osapuolia velvoittaviin säännöksiin. Käytännössä tahdonvaltaisia lain säännöksiä sovelletaan usein siksi, että muutakaan ei ole sovittu. (Jaakkola, Sorsa 2005, 22.)

5.4 Sopimusoikeuden periaatteita

Sopimusoikeuteen liittyy joitakin periaatteita, jotka ohjaavat sopimusoikeudellisten kysymysten arviointia nimenomaisten säännösten ohella. Sopimusoikeuden periaatteet ovat muotoutuneet vuosisatojen ja jopa vuosituhansien kuluessa ja vaikuttaneet lakien sisältöön. Keskeisiä sopimusoikeuden periaatteita ovat sopimusvapaus ja sopimuksen sitovuus. Sopimusoikeudellisiin periaatteisiin on olemassa myös poikkeuksia, jotka on otettava sopimuksia tehtäessä huomioon. (Jaakkola, Sorsa 2005, 45.)

5.4.1 Sopimusvapaus

Sana "sopimus" sisältää terminä sen, että kyse on vapaaehtoisesta toimenpiteestä. Sopimusvapaus tarkoittaa, että oikeussubjektilla on lähtökohtaisesti vapaus valita, tekeekö ylipäätään sopimuksen ja jos tekee, vapaus valita kenen kanssa sen tekee. Sopimusvapauden periaatteeseen sisältyvät lähtökohtaisina myös sopimuksen sisältövapaus ja sopimuksen muotovapaus. Rajoituksena sopimusvapauden on niin sanottu sopimuspakko: tietyissä olosuhteissa toinen osapuoli on sopimusvapauden periaatteesta huolimatta velvollinen tekemään sopimuksen. Sopimuspakko perustuu julkisoikeudelliseen asemaan tai julkisoikeudellisten säännösten avulla saatuun asemaan. Kyse on tällöin tavallaan monopoliasemasta (Jaakkola, Sorsa 2005, 46.)

Sopimusoikeudellista periaatetta, joka koskee vapautta valita, kenen kanssa sopimuksen tekee, rajoittaa myös yksityissektorilla syrjintäkielto. Syrjintäkielto koskee muun muassa

menettelyä elinkeinotoiminnassa. Syrjintäkiellon merkitys on se, että vaikka yritys lähtökohtaisesti valikoi asiakkaansa eli toisen sopijaosapuolen, valikoinnissa käytettävä kriteeri ei saa olla mainittuun rikoslain säännökseen sisältyvien tunnusmerkkien mukaisesti syrjivä. Lainkohdassa mainitaan esimerkiksi rotu, etninen alkuperä, ihonväri, sukupuoli ja ikä. (Jaakkola, Sorsa 2005, 47.)

Sopimuksen sisältövapautta rajoittavat sopimusehtoja koskevat pakottavat lain säännökset. Sopimusehto ei luonnollisesti saa olla rikoslain vastainen siten, että ehdon noudattaminen täyttäisi jonkin rikoksen tunnusmerkistön. (Jaakkola, Sorsa 2005, 48.)

Tärkeimmät liiketoiminnan sopimukseen liittyvät pakottavat lain säännökset sisältyvät kuluttajansuojalainsäädäntöön ja työoikeudelliseen lainsäädäntöön. Pakottavat lain säännökset tarkoittavat, että esimerkiksi kuluttajan asemaa pakottavaan lain säännökseen verrattuna heikentävä sopimusehto on mitätön. (Jaakkola, Sorsa 2005, 48.)

Sisältövapautta rajoittaa välillisesti myös mahdollisuus kohtuuttoman sopimuksen sovitteluun jälkikäteen jommankumman osapuolen vaatimuksesta. Tämä on myös otettava huomioon sopimuksia tehtäessä. Ilo "liian hyvästä" sopimuksesta voi olla sovittelumahdollisuuden vuoksi lyhytaikainen. Sopimuksen lähtökohtainen muotovapaus tarkoittaa sitä, että sopimus voi osapuolten vapaan harkinnan mukaan olla kirjallinen tai suullinen, jos laissa ei ole kyseistä sopimustyyppiä koskevaa muotomääräystä. Muotomääräys merkitsee käytännössä sitä, että sopimus on tehtävä kirjallisena ja joihinkin sopimukseen vaaditaan lisäksi todistajat. Esimerkiksi kiinteistön kauppa on monella tavoin määrämuotoinen sopimus. (Jaakkola, Sorsa 2005, 48.)

5.4.2 Sopimuksen sitovuus

Sopimusvapauttakin merkittävämpi sopimusoikeudellinen periaate on lähtökohtainen sopimuksen sitovuus. Sopimuksen sitovuus on luonteva seuraus sopimusvapaudesta: sen jälkeen, kun on vapaaehtoisesti päättänyt solmiiko sopimuksen ja minkälaisiin sopimusehtoihin on valmis sitoutumaan, on sopimus pidettävä. Jos sopijaosapuoli ei noudata sopimusta, kyseessä on sopimusrikkomus, josta koituvat seuraukset määräytyvät tapauskohtaisesti. (Jaakkola, Sorsa 2005, 48.)

Sopimuksen sitovuuteen on olemassa neljä poikkeusta: niin sanottu force majeure, itsestään vaikuttava pätemättömyys eli mitättömyys, väitteen -tai moitteenvaarainen pätemättömyys ja sopimuksen sovittelu. (Jaakkola, Sorsa, 2005, 48.)

5.4.3 Force Majeure

Sopimusta ei tarvitse täyttää, jos ennalta arvaamaton ja ylivoimainen este tekee sen mahdottomaksi. Tällaista tilannetta kuvaa termi force majeure. Jotta kyseessä olisi force majeure -tilanne, molempien edellä mainittujen edellytysten on täyttyvä: esteen on oltava sekä ennalta arvaamaton että ylivoimainen. Vaikka este olisi ennalta arvaamaton, mutta ei ylitsepääsemätön, kysymyksessä ei ole force majeure. Jos taas este on ylivoimainen, mutta se on ollut jo ennalta arvattavissa, kyseessä ei ole force majeure. Ennalta arvaamaton ja ylivoimainen este liittyy usein sopimuksen täyttämisen viivästymiseen. (Jaakkola, Sorsa 2005, 49-50.)

Force Majeure -kriteerit täyttäviä tilanteita ovat esimerkiksi luonnonmullistukset, tulipalot, työntekijöiden sairausepidemiat, muut kuin työnantajan menettelystä johtuvat lakot ja sotatilat. Force Majeure -esteestä ei ole nimenomaista yleissäännöstä laissa, mutta kauppalaissa 25 § ja 27 § ja kuluttajansuojalaissa 5:10 on säännelty ylivoimaisesta esteestä. Ennalta arvaamaton ja ylivoimainen este on yleisesti ja kansainvälisesti hyväksytty peruste vapautua sopimuksen täyttämisestä ja sopimuksen täyttämättä jäämiseen tai viivästymiseen perustuvasta vahingonkorvausvelvollisuudesta. (Jaakkola, Sorsa 2005, 49-50.)

5.5 Elektroninen sopimuksenteko - ja tapa

Sähköisen viestin siirtämiseen käytetään usein ulkopuolisen palveluntuottajan siirtoverkkoa. Tällöin voi aktualisoitua tilanne, jossa kyseinen siirtoverkko on ylikuormitettu, jonka seurauksena tiedonsiirron kohteena oleva ilmaisu joudutaan siirtämään palveluntuottajan muisti - tai varastotilaan odottamaan oikean tavoitellun yhteyden avautumista (Nurmi 1997, 40.)

OikTL:n 32.2 §:ia tarkasteleva voi päätyä ajatukseen, jonka mukaan myös modernissa elektronisessa toimintaympäristössä syntyneen tiedonsiirtovirheen oikeusvaikutusten arvioinnissa olisi sovellettava lainkohdan niin kutsuttua sähkösanomasäännöstä. Onhan elektronisessa tiedonsiirrossa nimenomaisesti kyse lainkohdan sanamuodon mukaisesti "sähköiteitse" tapahtuvasta tiedonsiirrosta. Näin annettaessa tahdonilmaisu esimerkiksi tietokoneen välityksellä, riskin tiedonsiirtovirheestä kantaisi ilmaisun vastaanottaja (Nurmi, 1997, 61.)

Sopijapuolet voivat edistää elektronisen sopimuksen tekemisen oikeusvarmuutta sopimalla täsmällisesti sopimusprosessien tavoitteisiin ja käytössä oleviin teknisiin järjestelmiin

soveltuvasta riskinjaosta. Sopijapuolet voivat asettaa elektronisen sopimusilmaisun sitovuusperusteeksi tilanteeseen soveltuvan sovitun muutosäännöksen noudattamisen. Sovittu muutosäännös voi esimerkiksi sisältää sitoutumuksen tiettyjen teknisten kontrolli- ja varmistusmenettelyjen käytöstä. Sovitun kontrollin laiminlyöjälle voidaan asettaa vastuu laiminlyönnistä mahdollisesti seuraavista dissenssi- ja erehdystilanteista. Lähtökohtana voidaan tuolloin pitää, että kontrollimenetelmän käyttöön sitoutunut sopijapuoli saa kantaa riskin virheellisen ilmaisun haitallisista seurauksista, jos virhe olisi kontrollimenetelmän asianmukaisesti toimiessa paljastunut (Nurmi 1997, 70-71.)

Sopimusvapaus on varallisuus oikeudellisten sopimusten tekemisen lähtökohta. Sisältövapaus sopimusvapauden keskeisenä ulottuvuutena on voimassa myös elektronisessa sopimuksenteossa. Elektronisen sopimuksen sisältö määräytyy näin lähtökohtaisesti sopijapuolien vapaan tahdon mukaisesti (Nurmi 1997, 118.)

Kuten aikaisemmin on tullut todettua, valtaosa elektronisissa sopimusmenettelyissä syntyvistä sopimuksista on joukkomittaisia vakioehdoin tehtäviä sopimuksia. Joukkomittaisia elektronisia sopimuksia tehtäessä sisältövapaus on rajoittunut erityisesti tilanteissa, joissa sopijapuolella on ainoastaan mahdollisuus joko hyväksyä tarjous toisen sopijapuolen yksipuolisesti laatimin vakioehdoin tai jättää sopimus kokonaisuudessaan tekemättä. Vakioehdoin tehtävien sopimusten oikeudelliseen arviointiin on kehittynyt oma normistonsa, jolla on keskeinen merkitys myös tarkasteltaessa elektronisten sopimusten sisällön määräytymistä (Nurmi, 1997, 119.)

Kun puhutaan elektronisista sopimuksenteosta käytettävistä vakioehdoista, on syytä erottaa yksipuolisesti laaditut ja yhteisesti laaditut vakioehdot ja huomioida näiden kahden mainitun vakioehtotyypin käyttömahdollisuudet eri sopimusmenettelyissä (Nurmi 1997, 122.)

6 Vakioehdot sopimusehtojen määrittäjänä

Vakiosopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka laaditaan käyttämällä valmiiksi laadittuja vakioehtoja. Vakioehdoilla taas tarkoitetaan sopimusehtokokoelmaa, joka on laadittu etukäteen ja jota on tarkoitus käyttää useissa sopimussuhteissa, monien eri sopimuskumppaneiden kanssa. Vakioehdoista käytetään myös nimitystä yleiset sopimusehdot. Vakioehtoisen sopimuksen vasta on yksilöllinen sopimus. (Jaakkola, Sorsa 2005, 168-170.)

6.1 Vakiosopimukset ja vakioehdot

Vakiosopimuksilla on elinkeinoelämässä erittäin suuri merkitys. Ne alentavat sopimusten tekemiseen liittyviä transaktiokustannuksia ja näin mahdollistavat suoritteiden myynnin edullisempaan hintaan, kun hinnoitteluun ei jouduta sisällyttämään korkeita sopimuskustannuksia. Muita vakioehtojen käyttöön liittyviä etuja ovat rutiinien helpottuminen ja mahdollisuus keskittyä neuvotteluissa olennaiseen. Lisäksi hyvät vakioehdot vahvistavat kauppatapoja ja toimivat muistilistana, ja näin sopimusneuvotteluissa tulee otettua huomioon kaikki oleelliset oikeudelliset seikat. Selkeät ja tasapuoliset ehdot selventävät ja tasapainottavat riskinjakoa. (Jaakkola, Sorsa, 2005, 168-170.)

Toisaalta vakioehtojen käyttöön voi liittyä myös haittoja. Jos sopimukseen ei osata valita sopivia ehtoja ja tiettyjä ehtoja käytetään väärässä paikassa, vakioehdot eivät ole hyödyksi. Vakioehtojen käyttö saattaa muodostua rutiininomaiseksi, eikä käyttäjä välttämättä tunne niiden sisältöä. Vakioehdot voivat olla myös haitaksi, jos yksilöllisiin ehtoihin ei tehdä tarvittavia muutoksia, lisäyksiä tai täydennyksiä tai ne tehdään puutteellisesti. Ehdot saattavat olla yksipuolisia tai liian yleisiä. Joidenkin yritysten omat yrityskohtaiset vakioehdot ovat epäselviä tai sisältävät kohtuuttomia vaatimuksia tai liikaa kompromisseja. Ongelmien ehkäisemiseksi vakioehtojen käyttäjän on tunnettava oman alansa ehtovalikoima ja oman yrityksensä priorisoimat ehdot. Sen lisäksi ehtoja on käytettävä oikein ja oikeassa paikassa. (Jaakkola, Sorsa 2005, 168-170.)

Hyvät vakioehdot

- selkeyttävät vastuunjakoa
- toimivat muistin tukena
- toimivat vieraiden ehtojen vertailupohjana
- eivät toimi itsestään, vaan edellyttävät oikeanlaista käyttöä

Oikeustoimilaisissa keskitytään yksilöllisten sopimusten sääntelyyn, eikä vakiosopimuksille tyypillinen liityntäkysymys, eli se, millä edellytyksillä vakioehdot tulevat sopimuksen osaksi, tule siinä lainkaan esille. Vakiosopimusehtoja koskeva oikeudellinen keskustelu on usein negatiivisesti väritynyttä. Vakioehtojen käytön ajatellaan antavan ehtojen laatijalle liiaksi valtaa määrätä sopimuksen sisällöstä ja johtavan ongelmiin toisen sopimusosapuolen oikeussuojassa. Standardisoitu sopimuskäytäntö kuitenkin tarjoaa asiakkaille vähimmäissuojaa siten, että yksittäinen asiakas ei joudu tyytymään tavallista heikompiin ehtoihin. Vakioehdot ovat yhtenäistäneet sopimuskäytäntöä, ja joissakin sopimustyypeissä elinkeinonharjoittajalta nimenomaan edellytetään yleisten sopimusehtojen käyttämistä (ks. SähkömarkkinaL 22.1 §,

PostipalveluL 24.1 §, RautatiekuLJL 6 §). (Jaakkola, Sorsa 2005, 168-170.)

Vakiosopimukset voidaan jakaa kolmeen ryhmään

1. yksipuolisesti laaditut vakioehdot
2. yhdessä laaditut vakioehdot eli niin sanotut agreed documents - tyyppiset vakioehdot
3. elinkeinonharjoittajan yksin laatimat vakioehdot, jotka kuluttajaviranomainen tai kyseistä elinkeinoalaa valvova viranomaisen on hyväksynyt.

Yksipuolisesti laadituilla vakioehdoilla tarkoitetaan ehtoja, jotka sopimussuhteen toinen osapuoli laatii yksin. Esimerkiksi myyjäyhtiö laatii yleiset toimitusehdot, joita on tarkoitus käyttää kaikissa ostajien kanssa tehtävissä sopimuksissa. Laatijana voi olla myös toista osapuolta edustava järjestö, tässä tapauksessa myyjien yhdistys. Vakiosopimuksia koskeva ehtojen liityntäkysymys eli sitovuuskontrolli liittyy lähinnä yksipuolisesti laadittuihin vakioehtoihin. Osapuolten voimatasapainoa ja vaikutusmahdollisuuksia on pyritty tasapainottamaan vakioehtojen liityntää, ankaria ja yllättäviä ehtoja, tulkintaa ja sovittelua koskevin normein. (Jaakkola, Sorsa 2005, 168-170.)

Agreed documents -ehtojen asema on sen sijaan toisenlainen. Agreed documents - vakioehtojen laatimiseen osallistuvat yleensä molempien elinkeinonharjoittajaryhmien edustajat. Jos vakioehtojen laatiminen perustuu aidosti tasapuoliseen valmisteluun, kynnys niiden tulemiselle sopimuksen osaksi on matalampi kuin yksipuolisesti laadittujen vakioehtojen kohdalla. Yhdessä laadittujen vakioehtojen asema saattaa jopa rinnastua dispositiiviseen lainsäädäntöön tiettyjen elinkeinoalojen sopimuksissa, esimerkiksi rakennussopimuksissa. Liike-elämän sopimuksissa yleisiä sopimusehtoja käytetään paljon ennalta-arvattavuuden lisäämiseksi. Esimerkiksi tietotekniikka-alalla sopimusoikeutta kehitetään juuri vakioehtojen avulla, koska ala kehittyy nopeasti ja alalla toimiminen edellyttää erikoisiantuntemusta. Lainsäädäntökoneisto tai tuomioistuinlaitos ei ehdi tuottamaan normiaineistoa tarpeeksi tehokkaasti. (Jaakkola, Sorsa 2005, 168-170.)

Kolmannen vakioehtojen ryhmän muodostavat elinkeinonharjoittajien yksipuolisesti laatimat vakioehdot, jotka kuluttajaviranomainen tai muu kyseistä elinkeinoalaa valvova viranomaisen hyväksyy tai joiden valmisteluun tällainen taho pääsee vaikuttamaan. Näin ollen ehdot ovat läpäisseet tietyn ulkopuolisen kontrollin, mikä lisää niiden tasapuolisuutta. (Jaakkola, Sorsa 2005, 168-170.)

6.2 Vakioehtojen liittäminen yksittäiseen sopimukseen

Vakioehtojen voimaantuloon liittyy usein ongelmia. Kun pohditaan jälkikäteen, ovatko vakioehdot tulleet yksittäisen sopimuksen osaksi, otetaan huomioon vakioehtojen sisältö, ehtojen laatu ja se, minkälainen henkilö on tekemässä sopimusta. Mitä tasapuolisempi asema sopimusosapuolien välillä on, sitä alhaisempi on kynnys vakioehtojen liittämisestä osaksi sopimusta. (Jaakkola, Sorsa, 2005, 170-172.)

Vakioehtojen tuleminen yksittäisen sopimuksen osaksi voi määräytyä eri tavoin. Selkein tilanne on silloin, kun vakioehdot sisältyvät sopimusasiakirjaan. Sopimusta tehtäessä voidaan myös viitata elinkeinonharjoittajan tai alan yleisiin sopimusehtoihin ja todeta niiden tulevan sovellettavaksi. Molempiin tilanteisiin voi liittyä epävarmuutta. Jos vakioehdot ovat sopimusasiakirjan kääntöpuolella, voi syntyä erimielisyyttä siitä, tiesikö asiakas ehdoista. Tulkintatilanteessa riski on ehtojen käyttäjällä. Epäselvyyksien välttämiseksi sopimuksen laatijan kannattaa kirjata ehdot myös asiakirjan etupuolelle tai ottaa allekirjoitus myös asiakirjan kääntöpuolelle. Pelkkä viittaus vakioehtoihin voi myös aiheuttaa epäselvyyttä. Edellytyksenä viittaukselle on, että sopimusosapuoli on voinut ennen sopimuksen tekemistä tutustua ehtoihin. (Jaakkola, Sorsa 2005, 170-172.)

Yleisenä edellytyksenä vakioehtojen tulemiselle osaksi sopimusta on siten ensinnäkin se, että asiakkaalla on mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen päättämistä. Lisäksi asiakkaan on täytynyt tietää, missä hän voi tutustua ehtoihin. Ensimmäinen edellytys tarkoittaa käytännössä sitä, että ehdot ovat asiakkaan nähtävillä. Jos sopimus tehdään esimerkiksi vakioehtojen laatijan liiketiloissa, ehtojen näyttäminen on vaivatonta. Samoin on verkkokaupassa. Ehtoja käyttävän on järjestettävä sopimuskäytäntönsä siten, että ehdot ovat asiakkaan helposti saatavilla. Toisaalta elinkeinonharjoittajien välisissä suhteissa voidaan myös toiselle sopimusosapuolelle asettaa selonottovelvollisuus. Aloite voi esimerkiksi tulla asiakkaalta puhelimitse, ja tämän intressissä voi olla sopimuksen tekeminen nopeasti. Tällaisessa tilanteessa konkreettisesta ehtoihin tutustumisesta voidaan tinkiä, jos ehtojen esittäminen asiakkaalle olisi hankala toteuttaa. Seuraavaan on tiivistetty edellytykset vakioehtojen sitovuudelle: (Jaakkola, Sorsa 2005, 170-172.)

Vakioehdot sitovat sopimuksen osapuolia, kun ne on saatettu tarjouksen tai sopimuksen osaksi:

1. sisällyttämällä ne tarjoukseen tai sopimukseen
2. viittaamalla niihin selkeästi ja vakioehdot ovat saatavilla ja alalla tunnetut
3. kauppatapana ilman nimenomaista viittausta ja vakioehdot ovat alalla

vakiintuneet ja tunnetut

4. osapuolten välisen käytännön mukaisesti
5. alakohtaisissa erityistapauksissa, kun ehdot ovat helposti saatavilla muulloinkin

Suosittelavin ja selkein tapa on vakioehtoihin viittaaminen ja niiden sisällyttäminen tarjoukseen ja sopimukseen. Kohtien 2-5 mukaiset tilanteet saattavat aiheuttaa epäselvyyksiä, joten niitä kannattaa välttää. (Jaakkola, Sorsa 2005, 170-172.)

6.3 Yllättävät ja ankarat vakioehdot

Vakioehtojen sitovuutta voi rajoittaa ankaria ja yllättäviä ehtoja koskeva erityinen korostamisvaatimus. Vakioehtoihin sisältyvä kuluttajan kannalta yllättävä ehto ei tule sopimuksen osaksi, ellei siitä erityisesti huomauteta tai muuten korosteta kuluttajalle ennen sopimuksen päättämistä. Monet yritykset ovat toisinaan menettäneet mahdollisuutensa vedota vakioehtojen sisältämiin ankariksi tai yllättäviksi katsottuihin määräyksiin, kun niiden korostaminen sopimuksentekovaiheessa on laiminlyöty. Eri asia on toisaalta se, kuinka tämä korostaminen tulisi tehdä.

Ehdon ankaruutta arvioitaessa kriteereinä ovat kuluttajan subjektiiviset käsitykset, kohtuullistamissäännökset ja tahdonvaltainen oikeus. Subjektiiviset käsitykset voivat vaihdella erittäin paljon ja niiden selvittäminen jälkikäteen on vaikeaa. Tästä syystä niitä ei tavallisesti valita normien soveltamisedellytyksiksi. Kohtuullistamissäännöksillä ja ankaria ehtoja koskevalla opilla on samankaltaisia piirteitä, sillä molemmat toimivat jonkinlaisina sopimusehtojen hyväksyttävyyden kontrollimekanismeina.

7 Pankkioikeudellinen näkemys kuluttajaverkkolaskutukseen

7.1 Tilisiirto

Tilisiirtomaksuissa maksuvälineenä käytetään yleensä pankkirahaa, jolla tarkoitetaan sellaista tilillä olevaa saatavamuotoista rahaa, joka täyttää seuraavat edellytykset: 1) saaminen kohdistuu julkisesti valvottuun luottolaitokseen 2) asiakkaalla (velkojalla) on oikeus vaatia saatava maksettavaksi vaadittaessa ja 3) saamistodistetta ei yleensä ole. (Hemmo 2001, 391-392.) Sähköisellä rahalla tarkoitetaan raha-arvoa, joka on tallennettu sähköiselle tietovälineelle sähköisen rahan liikkeeseenlaskijalle suoritettua samansuuruista rahamäärää vastaan ja jonka yksi tai useampi yritys on sitoutunut hyväksymään maksuksi (Laki luottolaitostoiminnasta, 1 luku 6 § 1 momentti.)

Maksaja voi itse toimeenpanna tilisiirron käyttämällä pankkiautomaattia tai tietokoneyhteyttä maksamiseen. Tällöin maksajalla on oltava pankin kanssa sekä tilisopimus että sopimus kyseisen maksunsiirtotavan käyttämisestä (Hemmo 2001, 393-394.) Tilisiirto merkitsee ainoastaan elektronisessa muodossa olevan informaation siirtoa ja tilikirjausten muutoksia. (Hemmo, Pankkioikeus, s. 394) Pankkiterminologiassa erotetaan pankin sisäinen siirto, joka tapahtuu saman pankkioikeushenkilön ylläpitämältä tililtä toiselle ja ketjusiirto, jossa rahat kulkevat luottolaitoksesta toiseen. (Hemmo 2001, 396-397.)

Kun tutkitaan tilisiirtoterminologiaa tarkemmin, voidaan erottaa viisi erilaista henkilötahoa: 1) maksutoimeksiannon antaja, 2) maksunsaaja, 3) maksutoimeksiannon vastaanottava luottolaitos 4) maksunsaajan luottolaitos ja 5) välittäjälaitos eli laitos joka osallistuu maksunsiirtoon olematta 3 - tai 4 - kohdan laitos (Hemmo 2001, 397-398.)

Luottolaitostoiminnalla tarkoitetaan liiketoimintaa, jossa yleisöltä vastaanotetaan takaisinmaksettavia varoja sekä tarjotaan omaan lukuun luottoja tai muuta rahoitusta, taikka harjoitetaan yleistä maksujenvälitystä tai lasketaan liikkeeseen sähköistä rahaa. (Laki luottolaitostoiminnasta, 1 luku 4 §).

Hemmon mielestä luottolaitosten velvoitteet tilisiirroissa ovat suhteellisen yksinkertaisia. Tehtävänä on lähinnä maksun toimittaminen maksutoimeksiannon antajan osoittamalle tilille vaaditussa ajassa ja oikeamääräisenä. Tämän lisäksi luottolaitoksille on tilisiirtolaissa asetettu erinäisiä tiedonantovelvollisuuksia. Maksutoimeksiannon antajan päävelvoite puolestaan on tilisiirrosta perittävän palkkion ja kulukorvauksen maksaminen. Samalla hänen on tietenkin luovutettava siirrettävät varat pankille tai huolehdittava siitä, että tarkoitetulla tilillä on maksutapahtuman edellyttämä kate. Lisäksi hänen on annettava pankille tarvittavat tiedot maksunvälityksen toteuttamiseksi. Maksunsaajan asema on helpoin. Hän voi tyytyä olemaan passiivinen maksun vastaanottaja eikä hänellä ole maksunvälitykseen liittyviä velvoitteita maksajaa eikä luottolaitoksia kohtaan (Hemmo 2001, 398.)

Hemmo pitää myös tilisiirron toteuttamisaikaa koskevaa sääntelyä merkityksellisenä. Maksajan on voitava tietää viivästyskoron ja mahdollisten vieläkin ankarampien seuraamusten välttämiseksi, milloin hän vapautuu velvoitteestaan. Pääsääntöisesti tämä tapahtuu silloin, kun siirrettävät varat on maksettu maksunsaajan laitoksen tilille. Toiseksi toteuttamisaika määrää maksunsaajan pankin koronmaksuvelvollisuuden, jos tili on korollinen tai maksun viivästystapauksessa sitä vastaavan korvausvelvollisuuden alkamisajankohdan. Tätä toteuttamisaikaa säännellään tilisiirtolain 7 §:ssä. Tämän säännöksen mukainen enimmäisaika määrää vaadittavan suoritusajan, ellei toisin ole sovittu. Tilisiirtolain 7 §:ssä erotetaan erikseen suomen rahan määräiset kotimaan tilisiirrot sekä ulkomaan rahan määräiset

kotimaan tilisiirrot ja ETA - alueen tilisiirrot. Suomen rahan määräisissä kotimaan tilisiirroissa varat on maksettava saajan laitoksen tilille viimeistään maksutoimeksiannon hyväksymispäivää seuraavana pankkipäivänä. Saajan laitoksen on puolestaan maksettava varat saajan tilille viimeistään seuraavana päivänä sen jälkeen, kun varat ovat tulleet saajan laitoksen tilille (Hemmo, 2001, 399-400.)

Tilisiirtolain mukaisia toteuttamisaikavaatimuksia ei myöskään pidetä erityisen tiukkoina, koska maksunsiirtoajat kotimaisessa pankkikäytännössä ovat olleet vakiintuneesti nopeampia. Tilisiirto saman luottolaitoksen tililtä toiselle tapahtuu yleensä reaaliaikaisesti ja pankkiryhmiä välisissä tilisiirroissakin varat ovat siirtyneet maksunsaajan tilille toimeksiannon vastaanottamista seuranneena pankkipäivänä. (Hemmo 2001, 400-402.)

Tilisiirroissa ei synny vastuuta viivästyksestä, jos pankki voi vedota ylivoimaiseen esteeseen. Tilisiirtolain 20 §:n mukaan tilisiirtoon osallistuva laitos vapautuu lain 2 ja 3 luvussa säädetyistä velvoitteistaan, jos velvoitteen täyttämisen estää epätavallinen ja ennalta-arvaamaton este. Pankilla on kuitenkin velvollisuus yrittää välttää ja voittaa este, minkä vuoksi velvoitteesta vapautuminen edellyttää, että laitos ei ole voinut vaikuttaa esteeseen eikä välttää sen seurauksia kaikkea huolellisuutta noudattamallaan. Laitoksella on lisäksi säännöksen mukaan näyttövelvollisuus esteen olemassaolosta. Ylivoimaisen esteen sisältöä ei ole laissa kuitenkaan määritelty. Esitöissä kuitenkin täsmennetään, ettei maksunsiirtoon osallistuvan laitoksen konkurssi tai muun maksukyvyttömyysmenettelyn aloittaminen täytä esteestä vapautumisedellytyksiä. (Hemmo 2001, 400-402.)

Pankit saattavat vedota tietojärjestelmiensä toiminnassa esiintyviin häiriöihin ylivoimaisina esteinä. Ylivoimaisen esteen eli force majeure tunnusmerkistö ei kuitenkaan täyty helposti, koska järjestelmän suunnittelu ja ylläpito kuuluvat luottolaitoksen vastuulle. Hemmon mielestä lähinnä järjestelmän toiminnan estävä ulkopuolinen syy, kuten sähkökatkos tai tulipalo tai vastaavasta syystä aiheutuva laitteiden rikkoutuminen voi merkitä ylivoimaista estettä. Hemmon mielestä tällöin tulee kyseeseen sen arviointi, onko pankki käyttänyt kyseisen riskin edellyttämiä suojautumiskeinoja riittävän tehokkaasti. (Hemmo 2001, 400-402.)

7.2 Pankkien perillemenovastuu

Hemmon mukaan maksunvälityksen suurin riski on se, että varat kirjautuvat väärälle tilille ja joutuvat tämän jälkeen tavoittamattomiin. Tällöin voidaan puhua pankin velvollisuudesta huolehtia varojen päätyemisestä oikealle vastaanottajalle eli perillemenovastuusta. Tilisiirtoa koskeva sopimus on maksajan ja toimeksiannon vastaanottaneen pankin välinen. Varojen

lopullinen tilille kirjaaminen tapahtuu maksunsaajan ja hänen pankkinsa välisessä suhteessa tilisopimuksen perusteella. Johtuen tästä ja TilisiirtoLain 19 §:n mukaisesta maksunajankohdasäännöstä, seuraa Hemmon mukaan se ettei maksajan pankille voida asettaa vastuuta häiriöistä, joita sattuu sen jälkeen, kun varat on suoritettu maksunsaajan pankille. Välittäjälaitoksella Hemmon mielestä on maksajan pankin täytäntöönpanoapulaisen kaltainen asema, minkä vuoksi maksutoimeksiannon vastaanottaneen pankin perillemenovastuuta ei ole aiheellista katkaista vielä siinä vaiheessa, kun varat on luovutettu välittäjälaitokselle. Maksutoimeksiannon vastaanottanut laitos täyttää asianmukaisen velvoitteensa yleensä varoja luovuttamalla joko maksajan laitoksen tai välittäjälaitoksen toimesta. (Hemmo 2001, 402-403.)

Hemmon mielestä tilisiirtolaki on kokonaisuutena arvioiden supistanut pankin vastuuta niissä tapauksissa, joissa ei-toivottu tulos johtuu asiakkaan antamista tiedoista. Tämä näkyy etenkin silloin, kun toimeksiantoja tehdään ja käsitellään konekielisinä (Hemmo 2001, 405.)

7.3 Pankkien tiedonantovelvollisuus

Tilisiirtolaissa pankeille on asetettu tiedonantovelvollisuuksia sekä maksutoimeksiannon antamista edeltävässä että tilisiirron toteuttamisen jälkeisessä vaiheessa. Ennen maksutoimeksiannon antamista tilisiirtotoimeksiantoja vastaanottavan laitoksen on tilisiirtolain 4 §:n mukaan pidettävä asiakkaidensa saataville kirjallisessa ja tarvittaessa myös sähköisessä muodossa helposti ymmärrettävät tiedot tilisiirtoihin sovellettavista ehdoista. Tiedoissa on oltava ainakin selvitys ajasta, jonka kuluessa varat maksetaan saajan laitokselle, ajankohdasta josta lukien mainittu aika lasketaan, ajasta jonka kuluessa saajan laitokselle siirretyt varat maksetaan saajan tilille, laitoksen asiakkaaltaan perimien palkkioiden ja kulujen määrästä tai niiden laskentatavasta, laitoksen mahdollisesti käyttämästä arvopäivästä ja asiakkaan käytössä olevista oikaisukeinoista. (Hemmo 2001, 407-408.)

Tilisiirron toteuttamisen jälkeen sekä maksajan laitoksella että maksunsaajan laitoksella on TilisiirtoL 5 §:n mukaan velvollisuus antaa asiakkaalleen selvitys toteutuneen tilisiirron sisällöstä. Tiedot on annettava helposti ymmärrettävässä muodossa kirjallisesti tai tarvittaessa sähköisesti. Jos asiakas on nimenomaisesti, eli ei vakioehtojen kautta, luopunut oikeudestaan saada tietoja, ei tiedonantovelvollisuutta ole. Tilisiirron toteuttamisen jälkeisen tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi laitoksen on toimitettava asiakkaalleen selvitys vähintäänkin seikoista, joilla asiakas voi tunnistaa tilisiirron, kuten esimerkiksi arkistotunnuksen, selvityksen tilisiirron alkuperäisestä määrästä, selvityksen asiakkaalta perittävien kulujen ja palkkioiden määrästä ja selvityksen laitoksen mahdollisesti käyttämästä arvopäivästä. Saajan laitoksen on lisäksi ilmoitettava maksunsaajalle, jos maksaja on

määrännyt, että saajan on maksettava tilisiirrosta aiheutuvat kustannukset tai osa niistä. (Hemmo 2001 407-408.)

Tilisiirron toteuttamisen jälkeistä tiedonantovelvollisuutta ei tarvitse täyttää toimeksiantokohtaisesti. Tällöin riittävää on, että tiedot sisällytetään määräajoin lähetettävään tiliotteeseen. Sähköisessä muodossa annettavat tiedot puolestaan tulevat kysymykseen silloin, kun asiakas on antanut maksutoimeksiannon tietokoneyhteytensä kautta. (Hemmo 2001, 407-408.)

8 Kuluttajaverkkolaskutukseen liittyvät riskit sekä ehdot

8.1 Finanssialan keskusliiton vastaukset turvallisuuskysymyksiin

Finanssialan keskusliitolla on kotisivuillaan palsta, jossa käsitellään erilaisia turvallisuusriskejä. Oman pankin vastuulla on se, että laskut säilyvät arkistossa luvatus ajan. Kuluttajaverkkolaskun käyttämisen sanotaan olevan turvallista, koska laskutietoja pääsee katsomaan ainoastaan kirjautumalla verkkopankkiin henkilökohtaisin pankkitunnuksin. Jos kone kaatuu kuluttajaverkkolaskun maksamisen aikana, tulee käyttäjän kirjautua uudelleen verkkopankkiin sisälle ja laskua uudelleen tarkastelemalla pääsee tarkastamaan laskun tilan. (Finanssialan keskusliitto, 2009.)

Jos tekniikka pettää ja kone menee rikki, ovat e-laskut pankin järjestelmässä tallessa. Pankki pitää e-laskun asiakkaan saatavilla verkkopankissa pankin ilmoittaman ajan, kuitenkin vähintään 18 kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu asiakkaan pankille. Pankit tarjoavat myös laskunsäilytyspalvelua asiakkaille erilaisilla ehdoilla. (Finanssialan keskusliitto, 2009.)

Kuluttajaverkkolaskun voi saada ainoastaan sellaisilta yrityksiltä, joilla on sopimus kuluttajaverkkolaskujen lähettämistä pankin kanssa. Jos laskuttajalta ei saa kuluttajaverkkolaskuja omaan pankkiin, tulee ottaa yhteys laskuttajaan. (Finanssialan keskusliitto, 2009.)

Kuluttajaverkkolaskupalvelussa tunnistetaan sekä laskun lähettäjä että laskun vastaanottaja, joilla molemmilla on sopimus pankin kanssa, joten käyttäjä voi olla varma, että lasku on tullut juuri siinä mainitulta lähettäjältä. Finanssialan keskusliiton mukaan on myös mahdotonta saada valelasku joltakin huijarilta ja maksaa se vahingossa, koska kuluttajaverkkolaskun voi saada vain niiltä laskuttajilta, joille on ilmoittanut kuluttajaverkkolaskuosoitteen. Pankkikanaan ei voi siis lähettää e-laskuja muu kuin sopimuksen tehnyt yritys. (Finanssialan keskusliitto, 2009.)

Jos laskuttaja toimii väärin ja vastoin sovittuja ehtoja, pankki voi irtisanoa laskuttajan sopimuksen tai sulkea laskuttajan kokonaan pois palvelusta. Huijarilaskuja lähettävän yrityksen toiminnasta tiedotetaan viipymättä pankkien välillä ja vastoin palvelun ehtoja toimiva yritys suljetaan palvelun ulkopuolelle. (Finanssialan keskusliitto, 2009.)

E-laskua ei pysty tililtä maksamaan kahteen kertaan, koska kuluttajan on itse syötettävä erikseen lasku verkkopankkiin maksaakseen sen toiseen kertaan. Maksua ei voi siirtää tililtä suoraan ilman tietoa siitä, koska jokainen maksuehdotus on hyväksyttävä ja maksut on vahvistettava. Jos kuluttaja on valinnut automaattisen maksamisen, pankki toimii kuluttajan antamien ohjeiden mukaan. (Finanssialan keskusliitto, 2009.)

8.2 Sopimusoikeudellinen näkemys kuluttajaverkkolaskutuksen vastuista ja turvallisuudesta

8.2.1 Miten vakioehdot liitetään kuluttajaverkkolaskusopimukseen

Asiakkaan sopiessa verkkolaskujen vastaanotosta verkkopankissa, tulee asiakkaan hyväksyä itseään sitoviksi Suomen Pankkiyhdistyksen Verkkolaskun vastaanotto verkkopankissa - yleiset ehdot sekä lisäksi hyväksyä Nordea Pankki Suomi Oyj:n pankkikohtaiset ehdot. Nordea Pankki Suomi Oyj:n verkkopankkiin kirjaututtuaan asiakkaan täytyy ensin lukea tuotekuvaus sekä palvelun ehdot ja sen jälkeen hyväksyä ne. Vakioehdot tulevat kuluttajaverkkolaskusopimuksen osaksi, kun ne hyväksytään tässä vaiheessa.

Kuluttajaverkkolaskun ehdot ovat selkeästi verkkopankissa esillä ja ne voidaan lukea ennen sopimuksen hyväksymistä. Näin ne tulevat yksittäisen sopimuksen osaksi. Erimiellisyttä ei voi syntyä siitä, olivatko vakioehdot tarjolla asiakkaalle kuluttajaverkkopalvelua avatessa.

Nordea kuluttajaverkkolaskun vakioehdot ovat ns. yksipuoliset vakioehdot. Nordea Pankki Suomi Oyj on laatinut nämä kuluttajaverkkolaskun vakioehdot itse ja niitä käytetään kaikissa sopimussuhteissa asiakkaiden kanssa. Tätä vakioehto voidaan sanoa myös joukkomittaiseksi vakioehdoin tehdyksi sopimukseksi.

8.2.2 Yllättävät ja ankarat ehdot kuluttajaverkkolaskutuksessa

Yllättäviksi tai ankariksi määräyksiksi katsottavia ovat vakioehdoissa kohdat, joissa osapuoli ei nimenomaisesti vastaa vahingoista, joita voi syntyä tahallisuuden, vahingonteon tai huolimattomuuden johdosta. Näihin on etenkin lähettäjän pankista sekä asiakkaan pankista mainittu ehdoissa mainittu moneen otteeseen. Kuluttajalle ei täten voi syntyä tilannetta, että

hän ei olisi saanut nähtäväkseen kyseisiä kohtia.

8.2.3 Pakottavat säännökset kuluttajaverkkolaskutuksessa

Pakottavilla säännöksillä kuluttajaverkkolaskutuksen ehdoissa mainitaan, että asiakkaan pankki vastaa siitä, että verkkolasku on asiakkaan käsiteltävissä verkkopankissa viimeistään pankkiin saapumista seuraavana toisena pankkipäivänä. Asiakkaan pankki pitää verkkolaskun asiakkaan saatavilla verkkopankissa pankin ilmoittaman ajan, kuitenkin vähintään kahden kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu asiakkaan pankille. Pankki soveltaa maksujen välittämiseen kotimaan maksujen yleisiä ehtoja tai lähtevien ulkomaan maksujen yleisiä ehtoja. Mikäli laskun välittyminen estyy asiakkaan pankista johtuvasta syystä, asiakkaan pankki on velvollinen korvaamaan vain lain mukaisen viivästyskoron ja kohtuulliset selvittelykulut.

Asiakkaan pankki siis tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden tehdä verkkopalvelusopimuksen ja se lupaa säilyttää asiakkaan laskun. Jos esimerkiksi pankkipuolella on ongelmia ja näiden ongelmien takia laskun maksaminen ei onnistu tai muuten viivästyy, pankki lupaa kantaa siitä vastuun. Nämä ovat hyvin tyypillisiä pakottavia säännöksiä, jotka toistuvat monissa vastaavissa sopimuksissa.

Pakottavaa lainsäädäntöä pankin näkökulmasta ovat asiakkaan pankin puolesta säädökset, joissa mainitaan, että asiakas vastaa verkkolaskun käsittelystä. Säilytysajan jälkeen asiakkaan pankki ei ole velvollinen säilyttämään pankille toimitettua verkkolaskua tai toimittamaan verkkolaskua asiakkaalle muussa muodossa. Asiakkaan tulee tarkastaa verkkolasku ennen sen maksamista. Verkkolaskua koskevat huomautukset asiakkaan tulee tehdä lähettäjälle. Asiakkaan pankki ei ilman erillistä maksutoimeksiantoa ole velvollinen huolehtimaan verkkolaskun maksamisesta. Asiakkaan pankki ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei asiakas hyväksy verkkolaskua, hyväksyy sen maksettavaksi myöhässä, muutetuin maksutiedoin tai hyväksyy sen tarkastamatta. Asiakas hyväksyy, että asiakkaan pankilla on oikeus luovuttaa laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset asiakkaan yksilöintitiedot lähettäjälle ja lähettäjän pankille. Asiakkaan pankilla on myös oikeus luovuttaa laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset asiakkaan yksilöintitiedot lähettäjälle ja lähettäjän pankille. Asiakkaan pankilla on oikeus keskeyttää verkkolaskun vastaanottopalvelun tarjoaminen Asiakkaan sopimuksen vastaisen menettelyn, väärinkäytöksen, palvelun tietoturvan vaarantumisen tai tiedossa olevan teknisen häiriön vuoksi.

Lähettäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta,

tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki ei voi kohtuudella ennakoida. Lähettäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki ei voi kohtuudella ennakoida.

Yksinkertaistettuna kuluttajan vastuulla on verkkolaskun käsittely ja, jos kuluttaja haluaa, että pankki ottaa vastuun verkkolaskun käsittelystä, on hänen tehtävä pankin kanssa maksusopimus. Pankki määrää kuluttajan ottamaan vastuun omasta verkkolaskukäyttäytymisestään ja pidättäytyy vastuustaan niiltä osin, kun kuluttaja toimii väärin tai ei noudata pankin antamia ohjeita. Pankki vetäytyy vastuustaan myös siltä osin, jos kuluttajalle aiheutuu vahinkoa saamatta jääneestä tulosta tai muusta tulonmuodostuksesta.

Lähettäjään viitataan ehdoissa siten, että lähettäjä vastaa toimitetun verkkolaskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta. Tällä oletetaan sitä, että lähettäjä toimittaa ainoastaan oikeanmukaisen laskun kuluttajalle. Jos laskussa on jotakin virhettä, vastaa lähettäjä siitä.

Lähettäjän pankkiin viitataan ehdoissa siten, että lähettäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki ei voi kohtuudella ennakoida. Lähettäjän pankki tai asiakkaan pankki ei vastaa asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki ei voi kohtuudella ennakoida.

Lähettäjän pankin tehtävä on toimittaa lasku asiakkaan pankille. Se ei myöskään ota vastuuta kuluttajalle aiheutuneesta vahingosta tai muusta siihen verrattavasta tapahtumasta. Lähettäjän pankki ei myöskään ota vastuuta menetetyistä tulosta tai muusta tulonmenetyksestä.

8.3 Pankkioikeudellinen näkemys kuluttajaverkkolaskutuksen vastuista ja turvallisuudesta

Hemmon mielestä ennen kuin voidaan puhua pankkioikeudellisesta näkökulmasta kuluttajaverkkolaskutukseen, täytyy maksajalla eli tässä tapauksessa kuluttajalla olla oman pankkinsa kanssa sekä tilisopimus ja sopimus kyseisen maksunsiirtotavan käytöstä. Tämä ehto

toteutuu siinä vaiheessa, kun kuluttaja on hankkinut verkkopankkisopimuksen omasta pankistaan ja on hyväksynyt kuluttajaverkkolaskutuksen käytön. Luottolaitosten velvoite toimittaa maksu maksutoimeksiannon antajan osoittamalle tilille vaaditussa ajassa ja oikeanmääräisenä koskee lähettäjän pankkia sekä vastaanottajan pankkia. Kuluttajan eli maksutoimeksiannon antajan päävelvoite on puolestaan tilisiirrosta perittävän palkkion ja kulukorvauksen maksaminen. Kuluttajan tililtä tulee siis löytyä tarpeeksi varoja tai katetta, jotta maksutoimeksianto voidaan toteuttaa.

Tilisiirtolaissa on mainittu toteuttamisaikataulut, mutta Hemmon mielestä niistä ei ole tarvinnut välittää, koska kotimaisessa pankkikäytännössä esiintyvät maksunsiirtoajat ovat vakiintuneesti nopeita. Tämä ei kuluttajaverkkolaskutuksessa näytä kovin suurta roolia, koska ajoittaisista tietoliikennekatkoksista huolimatta kotimaisissa tilisiirroissa ei ole näyttäytynyt suurta ongelmallisuutta niiden osalta. Pankkien niin sanotussa perillemenovastuun osalta Hemmon mielestä suurin ongelma liittyy siihen, että varat kirjautuvat väärälle tilille ja joutuvat tämän jälkeen tavoittamattomiin. Tämä skenaario ei pysty toteutumaan kuluttajaverkkolaskutuksessa, koska kun kuluttaja hyväksyy laskuttajan kanssa tehtävän kuluttajaverkkolaskutus sopimuksen, tulee laskuttajan tietoon kuluttajan tilinumero ja muut laskutuksen kannalta tärkeät tiedot eli kuluttaja on tunnistettu pankkijärjestelmän toimesta. Vain tunnistetulle käyttäjälle voidaan lähettää lasku.

Hemmon mukaan tilisiirtolaki on kokonaisuutena supistanut pankin vastuuta niissä tapauksissa, joissa ei-toivottu tulos johtuu asiakkaan antamista tiedoista. Kuluttajaverkkolaskutuksessa tämä ei kuitenkaan aseta kuluttajalle minkäänlaista vastuuta, koska laskuttajan tarvitsevat tiedot löytyvät jo verkkopankkiin syötetyistä tiedoista, jotka myös itse pankki on tarkastanut. Tilisiirron toteuttamisen jälkeen sekä maksajan että maksunsaajan laitoksella on tilisiirtolain mukainen velvollisuus antaa asiakkaalleen selvitys toteutuneen tilisiirron sisällöstä. Tämä toteutuu kuluttajaverkkolaskutuksessa helposti, koska kuluttajan kannalta tarvittavat tiedot löytyvät verkkopankista.

9 Johtopäätökset ja yhteenveto

Sopimus oikeudellisesta näkökulmasta kuluttajaverkkolaskutuksen vakioehdot on hyvin laadittu. Ne selkeyttävät vastuunjako pankin, lähettäjän sekä kuluttajan kesken, toimivat muistin tukena ja edellyttävät oikeanlaista käyttöä kaikilta kuluttajaverkkolaskutukseen liittyviltä osapuolilta. Kuluttajaverkkolaskutuksen vakioehtoihin on viitattu oikein ja kuluttajan tulee lukea ja hyväksyä ne, ennen kuin vakioehdot tulevat osaksi sopimusta. Sopimukseen on osattu valita oikeat ja tietyt ehdot. Ehdot eivät ole myöskään olleet liian yksipuoliset tai yleiset.

Pankkioikeudellisesta näkökulmasta pankkien tilisiirtojen vastuut on selkeästi jaoteltu kuluttajan ja pankin välillä. Mainittavia ongelmia lähettäjän ja vastaanottajan pankkien välillä ei pitäisi esiintyä. Tämä pohjaa omalta osaltaan myös suomalaiseen pankkikäytäntöön, jossa pankkien välisissä tilisiirroissa ei ole vuosien varrella esiintynyt ongelmia.

Kuluttajaverkkolaskutus on jatkuvassa kasvussa ja sen suosio tulee tulevaisuudessa kasvamaan suuresti. Kehitys saa näyttää, millaisia riskejä ja uhkia kuluttajalle verkkolaskutus tulee tuottamaan. Tulevatko pankit muuttamaan ehtojaan ja miten tämä muutos tulee vaikuttamaan kuluttajan päässä? Muuttuuko verkkolaskutuksen tekninen kehitys niin voimakkaasti, että sen myötä toimintatavat ja vastuut jakautuvat eri tavoin osapuolten kesken? Tämä saa jäädä nähtäväksi, mutta selvää on ainakin se, että ehtojen ja sopimusten tärkeys tulee olemaan suuri myös tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Hemmo, M. J. 2001. Pankkioikeus. Talentum.

Hemmo, M. J. 1997. Sopimusoikeus I. Lakimiesliiton kustannus, Helsinki.

Jaakkola, T., Sorsa, K. J. 2005. Liiketoiminnan sopimukset: Sopimusriskien hallinta liike - ja kuluttajasopimuksissa. Edita Prima Oy, Helsinki.

Nordea Pankki Suomi Oyj, J. 2007. Nordea verkkolaskutus.

Nurmi, R, J. 1997. Elektroninen sopimus: Elektronisen sopimusilmaisun sitovuusperusteista. Kauppakari Oy, Lakimiesliiton kustannus, Helsinki 1997.

Saarnilehto, A. J. 1996. Sopimusoikeuden perusteet. Lakimiesliiton kustannus, Helsinki

Wuolijoki, S. 2005. Verkkopankkitoiminnan oikeudellinen sääntely. Artikkelit, Lakimies 2/2005, s. 234-258.

Elektroniset lähteet

Nordea Pankki Suomi Oyj. 2009. E-laskua koskevan palvelun yleiset ehdot. Saatavilla www-muodossa: http://www.nordea.fi/sitemod/upload/Root/fi_org/liite/solo/MMSV800DL.pdf (luettu 1.11.2008)

Finanssialan keskusliitto, 2008. Saatavilla www-muodossa: <http://www.pankkiyhdistys.fi/asp/system/empty.asp?P=2294&VID=default&SID=522502089091066&S=1&C=21530> (luettu 20.8.2008)

Finvoice - verkkolasku, Finanssialan keskusliitto, 2008. Saatavilla www-muodossa: www.pankkiyhdistys.fi/verkkolasku/ (luettu 15.8.2008)

E-laskusanomat, Finanssialan keskusliitto, 2009. Saatavilla www-muodossa: <http://e-lasku.info/> (luettu 5.2.2009)

E-lasku - totta kai!, Nordea Pankki Suomi Oyj, 2009. Saatavilla www-muodossa:

http://213.138.133.5/www/page/fk_elasku_6344 (luettu 1.3.2009)

Finanssialan keskusliitto: Suomalaisista valtaosa maksaa laskunsa internetissä, 2008. Saatavilla www-muodossa: http://213.138.133.5/www/page/fk_elasku_6343 (luettu 2.3.2009)

Finanssialan keskusliiton tutkimus verkkolaskutuksesta, 2008. Saatavilla www-muodossa: <http://213.138.133.5/modules/system/stdreq.aspx?P=3741&VID=default&SID=298517116971673&S=1&A=closeall&C=27479> (luettu 2.2.2009)

Viestintävirasto siirtynyt e-laskutukseen, Finanssialan keskusliitto, 2009. Saatavilla www-muodossa: http://213.138.133.5/www/page/fk_elasku6345 (luettu. 2.2.2009)

E-laskut pian yhtä arkipäiväisiä kuin verkkopankin käyttö, Finanssialan keskusliitto, 2009. Saatavilla www-muodossa: http://213.138.133.5/www/page/fk_elasku_6347 (luettu. 2.2.2009)

Kuva 2: OP-Pohjola-ryhmän ennuste e-laskun yleistymisestä, 2009. Saatavilla www-muodossa: http://213.138.133.5/uploads/Image/Katrin%20kuvat/e-laskun%20kuvat/OP_ennuste_yleistyminen.jpg

Kuva 3: Näin e-lasku toimii, Finanssialan keskusliitto, 2009. Saatavilla www-muodossa: <http://www.pankkiyhdistys.fi/verkkolasku>

Kuva 1: Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteys sopimukset ja niiden avulla tehdyt tapahtumat, Finanssialan keskusliitto, 2008. Saatavilla www-muodossa: <http://www.pankkiyhdistys.fi>

Finvoice-verkkolasku, Finanssialan keskusliitto, 2008. Saatavilla www-muodossa: <http://www.finvoice.info>

E-laskun saat helposti käyttöön, Finanssialan keskusliitto, 2009. Saatavilla www-muodossa: <http://www.e-lasku.info/> (luettu 03.05.2009)