



# Kuluttajasopimusten sovittelu kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä



Lipponen, Anu

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU

Hyvinkää

KULUTTAJASOPIMUSTEN SOVITTELU  
KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN RATKAISUKÄYTÄNNÖSSÄ

Anu Lipponen  
Tradenomi  
Oikeudellinen asiantuntijuus  
Opinnäytetyö

Anu Lipponen

Kuluttajasopimusten sovittelu Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä

2008

50 sivua

XXXXXX

---

Tämän opinnäytetyön teoreettisena lähtökohtana on KSL 4:1-2 §:ien sopimuksen sovittelua koskevat säännökset ja jossain määrin myös OikTL:n 36 §:n yleinen sovittelusäännös. Myös EY:n kohtuuttomuusdirektiivi on saanut jonkin verran huomiota osakseen, sillä se on ollut lähtökohtana nykyisen kuluttajansuojalain sovittelua koskeville säännöksille. Direktiivin liitteessä on lueteltu ohjeellisesti ne tilanteet, joissa sopimuksen ehtoa olisi pidettävä kohtuuttomana. Tämä luettelo sisältyy KSL 4 luvun uudistamista koskevaan hallituksen esitykseen (HE 218/1994) ja se on ohjeluonteisuudestaan huolimatta keskeinen peruste kuluttajasopimuksia koskevassa kohtuutarvioinnissa.

Sopimusvapautta ja sopimusten sitovuutta pidetään markkinatalouteen perustuvan oikeusjärjestelmän johtavina periaatteina. Oikeusjärjestyksen edellytetään siis kunnioittavan niitä sopimuksia, joita sopimusosapuolet vapaasta tahdostaan ja harkiten ovat solmineet. Kuluttajasopimukset eivät yleensä edusta tällaisia sopimuksia, sillä useimmiten elinkeinonharjoittaja määrää pääasiallisesti sopimuksen sisällöstä. Tällaisessa tilanteessa sovittelukynnys laskee jos kuluttajalla ei ole ollut mahdollisuuksia vaikuttaa sopimusten sisältöön. KSL 2 § ja EY:n kohtuuttomuusdirektiivi koskevat vakioehtoja, jotka on siis laadittu etukäteen ilman, että kuluttaja on voinut vaikuttaa niiden sisältöön.

Sopimuksen sovittelua voidaan pitää poikkeuksena pääsääntöisestä sopimuksen sitovuudesta. Tällöin alkuperäistä sopimusta ei voida sellaisenaan noudattaa, vaan kohtuullisuus koetaan tärkeämmäksi oikeushyväksi kuin sopimusten sitovuus. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää milloin Kuluttajariitalautakunta (KRIL) on katsonut sopimuksen vaativan sovittelua ja millä edellytyksillä ja miten se on kuluttajasopimuksia sovitellut.

Konkreettisena materiaalina tässä työssä on KRIL:n antamat ratkaisusuositukset, joissa on ollut esillä sopimuksen sovittelu. Lukijalle selvitetään sopimuksen sovittelun pääpiirteet, miten asiaa on lähestytty oikeuskirjallisuudessa ja muussa aineistossa sekä se, miten KRIL on yksittäisissä ratkaisuissaan ottanut sovittelun huomioon, miten sopimuksen kohtuullisuutta on arvioitu ja millä edellytyksillä sopimusta on päädytty kohtuullistamaan. Myös itse Kuluttajariitalautakunnan toimintaa ja asemaa oikeudellisessa ratkaisukentässä selvitetään itse aiheen taustatiedoksi.

Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden vuoksi sopimuksia joudutaan sovittelemaan sopimusten sitovuuden kustannuksella. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön tutkimisen myötä on käynyt selväksi, että tehokkuuskeskeisessäkin yhteiskunnassa huomioidaan heikomman osapuolen suojan ja solidaarisuuden kaltaiset seikat ja että sopimuksen sovittelu toteutuu myös käytännössä eikä ole vain tyhjää sananhelinää laissa.

Asiasanat: sopimuksen sovittelu, sopimuksen kohtuullistaminen, kohtuus, kohtuullistaminen, sopimuksen sitovuus, sopimusvapaus, kuluttajaoikeus, kuluttajariitalautakunta, kuluttajansuojalaki, EY:n kohtuuttomuusdirektiivi

The adjustment of an unreasonable contract or terms of agreement between consumer and entrepreneur in the Consumers Disputes Board

Anu Lipponen

2008

50 Pages

Thesis ID Number

The theoretic basis of this thesis is the legal provision of the 1 § and 2 § of chapter 4 in the Consumer Protection Act, which handles unfair contracts or unfair terms of agreement in contracts between business and consumer. Also in the Contracts Act 36 § has almost the same content but it applies to all contracts not only contracts between business and consumer. This thesis concentrates on the clauses in Consumer Protection Act. Also Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts are being handled generally in this thesis because it has been the basis to Finnish Consumer Protection Acts regulations about an adjustment of contracts.

The Consumer Protection Act enables contractual conciliation if a contract term is unreasonable from the point of view of the consumer or its application would lead to an unreasonable result. If these circumstances occur the term may be adjusted or set aside. Also a commitment as to consideration shall be deemed a contract term. In determining what is unfair, regard shall be had to the entire contents of the contract, the positions of the parties, the circumstances under which the contract was concluded and, unless otherwise follows from section 2, the changes in circumstances, as well as other relevant points. If a contract term is of such nature that it cannot reasonably be required that the rest of the contract remain in force unaltered after the adjustment of the term, the contract may, unless otherwise provided in 2 §, be adjusted also in other respects or be ordered to lapse (Consumer Protection Act Chapter 4, section 1) Section 2 applies to circumstances when a contract term has been drafted in advance without the consumer having been able to influence its contents.

The purpose of this thesis is to study how, how often and in which circumstances the Consumers Disputes Board have applied the regulations about contractual conciliation and how are the unreasonable contracts or the terms of contracts been evaluated. The secondary purpose is to study how the contractual validity and contractual adjustment are being combined in real cases in Consumers Disputes Board.

The concrete material of this study are the the Board recommendations concerning adjustment of unreasonable contracts or terms of contract and also literature. The main features of the contractual adjustment are explained as well as how these situations are being evaluated in the Consumers Dispute Board. Also some main facts about the Board are being explained to give some background information about the subject.

Key words: , Adjustment of an unreasonable contract or condition, Reason, freedom of will in contracts, Contractual validity, Consumer law. Consumer Protection Act, The Consumer Disputes Board,

## SISÄLLYS

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 1       | JOHDANTO.....  | 8  |
| 1.1     | Opinnäytetyön tausta.....  | 8  |
| 1.2     | Opinnäytteen tavoite ja rajaus.....                                      | 9  |
| 2       | KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA.....  | 10 |
| 2.1     | Yleistä.....   | 10 |
| 2.2     | Tehtävät ja tavoitteet.....  | 11 |
| 2.3     | Toiminnan oikeudelliset lähtökohdat.....                                 | 12 |
| 2.3.1   | Käsittelyvaiheet ja ratkaiseminen.....                                   | 12 |
| 2.3.2   | Lautakunnan antamien suositusten noudattaminen.....                      | 14 |
| 3       | SOPIMUSOIKEUDELLISEN JÄRJESTELMÄN SUHDE KULUTTAJASOPIMUSTEN SOVITTELUUN  | 15 |
| 3.1     | Sopimusvapaus.....   | 15 |
| 3.2     | Sopimuksen sitovuus.....   | 16 |
| 4       | KULUTTAJASOPIMUSTEN SOVITTELU.....                                       | 18 |
| 4.1     | Yleistä.....   | 18 |
| 4.2     | Sopimuksen sitovuuden ja sovittelun välinen jännite.....                 | 19 |
| 4.3     | Sovittelusäännökset.....   | 21 |
| 4.3.1   | Kuluttajansuojalain säännökset.....                                      | 21 |
| 4.3.1.1 | KSL 4:1.....   | 22 |
| 4.3.1.2 | KSL 4:2.....   | 22 |
| 4.3.2   | EY:n kohtuuttomuusdirektiivi.....  | 23 |
| 4.3.3   | Oikeustoimilain säännökset.....  | 25 |
| 5       | SOVITTELUÄÄNNÖSTEN SOVELTAMISTILANTEITA.....                             | 26 |
| 5.1     | Alkuperäinen ja jälkiperäinen kohtuuttomuus.....                         | 26 |
| 5.2     | Sovitteluharkintaan vaikuttavia tekijöitä.....                           | 27 |
| 5.2.1   | Lähtökohtia.....   | 27 |
| 5.2.2   | Sopimusepätasapaino.....   | 28 |
| 5.2.3   | Sopimuksen ulkopuoliset seikat.....                                      | 31 |
| 5.2.3.1 | Sopimusosapuoliasemat.....   | 31 |
| 5.2.3.2 | Sopimusta tehtäessä vallinneet olosuhteet.....                           | 33 |
| 5.2.4   | Olosuhteissa tapahtuneet muutokset.....                                  | 34 |
| 5.2.5   | Muut seikat.....   | 36 |
| 5.2.5.1 | Koko sopimuksen tai sen yksittäisen ehdon sekä osapuolten tarkoitus..... | 36 |
| 5.2.5.2 | Tietoisuus kohtuuttomista ehdoista.....                                  | 38 |
| 5.2.5.3 | Kohteen laatu ja toimintaympäristö.....                                  | 41 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 5.2.5.4 | Vilpittömyys.....   | 41 |
| 5.2.5.5 | Syrjiminen.....   | 43 |
| 5.2.5.6 | Yllättäviä tilanteita varten olevat mutta harvoin<br>sovellettavat ehdot..... | 43 |
| 6       | YHTEENVETO.....   | 44 |
|         | LÄHTEET.....  | 45 |
|         | OIKEUSTAPAUKSET.....  | 47 |
|         | SÄÄDÖKSET.....  | 48 |
|         | LIITTEET.....   | 49 |

## LYHENTEET

|                              |   |
|------------------------------|---|
| EY:n kohtuuttomuusdirektiivi | 5.4.1993 annettu Neuvoston direktiivi kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista |
| KRIL                         | Kuluttajariitalautakunta  |
| KSL                          | Kuluttajansuojalaki 16.12.1994/1259   |
| OikTL                        | Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 17.12.1982/956                    |
| PL                           | Suomen perustuslaki 11.6.1999/731   |
| RL                           | Rikoslaki   |

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Opinnäytetyön tausta

Aloin tutkia opinnäytetyöni aihetta Ari Saarnilehdon artikkelin (LM 5-6/1996, 946-949) innoittamana. Siinä keskeiseksi tutkimuskysymykseksi oli asetettu sopimusoikeudelliseen järjestelmään kuuluvien sopimusten sitovuuden ja oikeusvarmuuden sekä toisaalta niitä rajoittavan sopimusten jälkikäteisen sovittelun - eli kohtuullistamisen välinen jännite, joka on tuotu esille mm. OikTL:n 36 §:n esitöissä. (HE 247/1981, 3-4, 6.)

Artikkelin pohjalta kiinnostuin tästä jännitteestä, mutta aiheen laajuuden vuoksi rajasin sen koskemaan ainoastaan kuluttajasopimuksia, joilla tarkoitetaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä tehtyjä sopimuksia. Tämän rajauksen tein siksi, että kiinnostuin siitä miten kohtuullistaminen toteutuu tämän tyyppisissä, yleensä luonteeltaan epätasapainoisissa, sopimussuhteissa, joissa kuluttajalla harvoin on todellista valtaa vaikuttaa sopimusten sisältöön.

Opinnäytetyön keskeiseksi seikaksi on siis noussut myös heikomman osapuolen suojan toteutuminen ja solidaarisuus sopimusoikeudellisten toimijoiden välisissä suhteissa. Vahvemmassa asemassa olevien toimijoiden on otettava vastuuta heikommassa asemassa olevista, vaikka tehokkuusajattelun valtaamassa yhteiskunnassa tällainen sosiaalisen oikeudenmukaisuuden mukainen todellisuus vaikuttaisikin vieraalta. Lopulta kyse on siitä, miten yhteiskunnassa ylipäätään suhtaudutaan vähempiosaisiin, jollaisena esimerkiksi kuluttajaa suhteessa elinkeinonharjoittajaan pidetään.

Oikeudellista ratkaisutoimintaa tehdään pääasiallisesti riippumattomissa tuomioistuimissa, mutta myös muissa elimissä kuten erilaisissa lautakunnissa. Kun nimenomaisena aiheenani on tutkia kuluttajasopimusten kohtuullistamista, oli luonnollista rajata ratkaisukäytäntö koskemaan KRIL:n antamia suosituksia. Kyseessä nimittäin on lautakunta, jossa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riita-asioita useimmin ratkotaan. Ratkaisujen suositusluonteisuudesta huolimatta elinkeinonharjoittajat noudattavat KRIL:n suosituksia erittäin hyvin.

Opinnäytteeni tarkoituksena on ollut käytännössä selvittää, kuinka hyvin kuluttajasopimusten sovittelu KRIL:ssa vastaa KSL:n ja EY:n kohtuuttomuusdirektiivin sisältöjä. Lisäksi olen pyrkinyt selvittämään sovittelun vastaavuutta oikeuskirjallisuudessa esitettyjen tulkintojen pohjalta.



KRLI:n ratkaisut esitellään sovitteluindisioita käsittelevän luvun yhteydessä aihepiireittäin. Nämä tapaukset käydään läpi pääpiirteittäin selventäen niitä kriteereitä ja syitä, joita voidaan pitää oleellisena sovittelun suosittamiselle kyseisessä tapauksessa. Pääasiallisesti tapaukset käsitellään kuitenkin sovitteluindisioiden yhteydessä siten, että olen etsinyt otsikkoon liittyviä tapauksia ja selostanut, miten tietty sovitteluindisio on tuossa nimenomaisessa tapauksessa otettu huomioon.

Opinnäytetyön peruskysymyksenä on se, millä perusteilla KRIL on sovitellut tai jättänyt sovittelematta kuluttajasopimuksia. Oleellisena kysymyksenä on se, miten heikomman osapuolen suoja kuluttajasopimusoikeudellisessa sovittelussa konkreettisesti tapahtuu ja miten kohtuuttomuutta arvioidaan käytännössä. Tavoitteena on saada vastaus siihen millä perusteilla sopimuksen kohtuuttomuutta arvioidaan, mitkä seikat vaikuttavat sovitteluharkinnassa ja miten nämä seikat ilmenevät KRLI:n ratkaisusuosituksissa. Vastauksia haetaan pintapuolisesti myös myös KRLI:n toimintaan ylipäänsä sekä siihen miten se sijoittuu Suomen oikeusjärjestelmän rakenteeseen ja käytäntöön.

## 1.2 Opinnäytteen tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia KSL 4 luvun 1 §:n ja 2 §:n sisältöjä sopimuksen sovittelusta. Myös OikTL:n 36 §:n yleisen sovittelusäännöksen tutkiminen on tarpeen, vaikka se ei suoranaisesti koskekaan kuluttajasopimuksia (vaan yleisenä sovittelusäännöksenä soveltuu kaikenlaisten sopimusten sovitteluun). Sisällöllisesti KSL 4:1 ja OikTL 36 § vastaavat toisiaan, mutta niitä sovelletaan eri tavoin. Välitavoitteena voi pitää EY:n kohtuuttomuusdirektiivin liitteessä lueteltujen ”tyyppikohtuuttomien” ehtojen soveltamiskäytännön selvittämistä ja ylipäänsä sitä onko tällaisia ehtoja käytetty kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä sopimuksissa. Tyyppikohtuuttomuus on indisio kohtuuttomuudesta yksittäisessä sopimuksessa ja päinvastoin.

Tarkoituksena on etsiä sopimusten sovitteluun, kuluttajariitalautakuntaan ja kuluttajaoikeuteen liittyvää aineistoa oikeuskirjallisuudesta, hallituksen esityksistä, artikkeleista ja muusta aineistosta. Oleellisena osana tutkimusaineistoa ovat KRIL:n ratkaisusuositukset ja varsinkin niiden perustelut. Pyrin vertaamaan ratkaisussa esitetyjä kantoja oikeuskirjallisuudessa esitettyihin ja laissa oleviin sovitteluedellytyksiin. Tavoitteena on saada selville miten hyvin heikommissa asemassa (usein) oleva kuluttaja voi toteuttaa oikeuksiaan tilanteessa, jossa sopimus tai sen ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään sopimusten sovittelua, jolla tarkoitetaan KSL 4:1-2 §:issä esitettyjä seikkoja, joiden nojalla kohtuutonta sopimusta tai sen ehtoa voidaan sovittaa tai jättää se huomiotta. Aihepiirin laajuuden vuoksi sopimusten sovittelu on rajattu vain kuluttajasopimuksiin, joilla tarkoitetaan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä sopimuksia. Toisekseen sovittelu on rajattu vain Kuluttajariitalautakunnan tekemiin sovitteluihin.

## 2 KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA

### 2.1 Yleistä

KRIL on puolueeton ja riippumaton ratkaisuelin, joka antaa ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisissä erimielisyyksissä, jotka koskevat muun muassa yksittäisiä kulutustavaroita ja -palveluja sekä takaus- ja panttaussitoumuksia. Käsittelyn kohteena ovat kirjalliset valitukset, joissa vaaditaan vastapuolelta jotakin hyvitystä. Pääsääntöisesti KRIL antaa suosituksia vain niissä tapauksissa, joissa vireillepanijana on kuluttaja. (Tietoa kuluttajariitalautakunnasta.)

Nimensä mukaisesti KRIL antaa vain ratkaisusuosituksia, eikä niillä siten ole tuomion oikeusvaikutuksia, kuten lainvoimaisuutta ja täytäntöönpanokelpoisuutta. Näin ollen KRIL:n ratkaisuilla ei myöskään ole oikeusvoimaa (ne bis in idem eli ei kahdesti samassa asiassa). Kuluttajalla on siis oikeus viedä asia edelleen käräjäoikeuden ratkaistavaksi, eikä käräjäoikeus ole sidottu KRIL:n antamaan ratkaisusuositukseen. Käytännössä kuitenkin noin 77 % elinkeinonharjoittajista noudattaa lautakunnan päätöstä. (Kuluttajariitalautakunnan suosituksia noudatetaan, Viitanen, K. 2003, 111-112, Oikeusvoima.)

KRIL ei myöskään ole valvontaviranomainen, kuten esimerkiksi kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies. Näin ollen se ei voi myöskään nuhdella elinkeinonharjoittajia, antaa hyvän asiakaspalvelun ohjeita eikä kieltoja harjoittaa liiketoimintaa. KRIL:n asiantuntemuksen vuoksi suosituksia noudatetaan kuitenkin niin usein, että KRIL:n ratkaisukäytännöllä voidaan katsoa olevan epävirallisesti olevan suurta painoarvoa myös oikeuslähdeopillisesti. On nimittäin usein hyvin todennäköistä, että virallinen tuomioistuin tulisi ratkaisemaan asiassa ainakaan oleellisilta osilta toisin. (Tietoa kuluttajariitalautakunnasta.)

Lautakunta ratkaisee myös yksityishenkilöiden välisiä asuntokauppa-, huoneenvuokra- ja asumisoikeuden luovutusta koskevia riitoja sekä kuluttaja-asiamiehen lautakuntaan tuomia ryhmävalituksia. Lisäksi se antaa tuomioistuimille lausuntoja lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa riita-asioissa ja julkaisee lain soveltamisen kannalta merkitykselliset ratkaisut. Se

antaa myös kunnallisille kuluttajaneuvojille neuvoja ja opastusta lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Lautakunnan jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. (Kuluttajariitalautakunnan suosituksia noudatetaan, Tietoa kuluttajariitalautakunnasta.)

## 2.2 Tehtävät ja tavoitteet

Lautakunnan tehtäviä ja tavoitteita voidaan lähteä tarkastelemaan tuomioistuimessa käytävän riitaprosessin näkökulmasta, sillä myös lautakunta ratkoo yksityisoikeudellisia riita-asioita. Näin ollen seuraavat luvut käsittelevät siis samalla tuomioistuinten tehtäviä ja tavoitteita. Tässä puhutaan kuitenkin selvyuden vuoksi vain lautakunnasta. (Viitanen, K. 2003, 118.)

Suomessa on perinteisesti ollut vallalla käsitys, jonka mukaan tuomioistuimen ensisijaisena tehtävänä riitaprosessissa on oikeussuojan antaminen asianosaiselle yksittäisessä riita-asiaassa. Tällöin tuomioistuimen oleellisin tehtävä on huolehtia siitä, että riidan lopputulos on aineellisen oikeuden mukainen. Kyseessä on siis riitaan puuttuminen jälkikäteisesti, korjaten sitä. (Viitanen, K. 2003, 118.)

Modernimman käsityksen mukaan tuomioistuimen tehtävänä on kuitenkin ensisijaisesti vaikuttaa henkilöiden käyttäytymiseen ennaltaehkäisevästi saaden heidät noudattamaan aineellista oikeutta. Tavoitteena on siis ehkäistä riitojen syntyä ennakolta eli preventiivisesti. (Viitanen, K. 2003, 118.)

Preventiivisessä tehtävässä voidaan vielä erottaa suppea ja laaja merkitys. Suppeassa mielessä käytöksen ohjaamisen voidaan nähdä tarkoittavan sitä, että asianosaiset sopivat riitansa keskinäisissä neuvotteluissa ilman, että asiaa tarvitsee lainkaan viedä tuomioistuimeen. Laajassa mielessä ajateltuna sillä voidaan tarkoittaa sitä, että asianosaiset noudattavat aineellisen oikeuden määräyksiä niin, ettei oikeudenloukkauksia (ja sitä kautta riitoja) pääse ylipäättään syntymään. Preventiivistä puolta korostettaessa otetaan huomioon kaikki ne oikeudelliset suhteet, joissa oikeudellinen riita on ylipäättään mahdollinen. (Viitanen, K. 2003, 118.)

## 2.3 Toiminnan oikeudelliset lähtökohdat

### 2.3.1 Käsittelyvaiheet ja ratkaiseminen

Kuluttajariitalautakuntaa koskee 1.3.2007 voimaan tullut Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8. Siltä osin kuin tuossa laissa ei toisin säädetä, menettelyyn lautakunnassa sovelletaan hallintolakia. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 24 §)

Hallintolailla on kumottu kuluttajavalituslautakunnasta 20 päivänä tammikuuta 1978 annettu laki (42/1978) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen. Mitä muualla lainsäädännössä säädetään kuluttajavalituslautakunnasta, koskee tämän lain voimaan tultua kuluttajariitalautakuntaa. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 27 §)

Kuluttajariita-asian käsittelyä ja ratkaisemista koskevat säännökset ovat kuluttajariitalautakunnasta annetun lain kolmannessa luvussa, jossa kuluttajariitojen käsittely lautakunnassa jaetaan valmisteluvaiheeseen ja ratkaisuvaiheeseen. Lain 13 §:n mukaan asia tulee lautakunnassa vireille kirjallisella tai sähköisellä hakemuksella. Hakijan vastapuolta on lain mukaan pyydettävä vastaamaan hakemukseen. Tämä ei kuitenkaan ole tarpeen asiassa, jonka valmistelussa hakemus havaitaan ilmeisen perusteettomaksi. Lautakunta voi ratkaista asian, vaikka 2 momentissa tarkoitettua vastausta ei ole annettu.

Asian valmistelusta todetaan, että siinä on pyrittävä sovintoon ja tehtävä tarvittaessa sitä edistävä ehdotus. Asian valmistelussa voidaan tehdä hakijalle myös ehdotus luopua asian käsittelystä, jos sovellettavan lainsäädännön, oikeuskäytännön tai lautakunnan ratkaisukäytännön perusteella on ilmeistä, että asian ratkaisu olisi hakijalle vastainen.

Asian selvittämistä koskevat säännökset sijaitsevat lain 3 luvun 13 §:ssä. Sen mukaan lautakunnalla on asian selvittämiseksi oikeus kuulla asiantuntijoita, hankkia lausuntoja ja muita selvityksiä sekä toimittaa tarkastuksia ja katselmuksia. Lautakunta ei 14 §:n mukaan saa ratkaista asiaa, jonka tiedetään olevan vireillä tai ratkaistu tuomioistuimessa. Lautakunta voi myös jättää asian käsittelemättä esimerkiksi silloin, kun asian ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä.

Asiat ratkaistaan 15 §:n mukaan lautakunnan täysistunnossa ja jaoston istunnossa esittelystä kirjallisen aineiston perusteella. Esittelijänä toimii tehtävään määrätty lautakunnan virkamies tai henkilö, jolle on annettu määräys toimia lautakunnan sivutoimisena esittelijänä. Täysistunnossa ratkaistaan periaatteellisesti tärkeät asiat sekä asiat, jotka on tarpeen käsitellä täysistunnossa lautakunnan ratkaisukäytännön yhdenmukaistamiseksi. Täysistunto on

päätösvaltainen, kun siihen osallistuu puheenjohtaja ja vähintään neljä muuta jäsentä. Jaoston istunto on päätösvaltainen, kun siihen osallistuu puheenjohtaja ja vähintään kaksi muuta jäsentä.

Asian muusta ratkaisemisesta säädetään lain 16:ssä. Sen mukaan puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja jaoston puheenjohtajaksi määrätty jäsen voivat kukin esittelystä ratkaista yksin asian, jos ratkaisija ja esittelijä ovat päätöksestä yksimieliset ja:

- 1) lautakunnan ratkaisukäytäntö samankaltaisissa asioissa on vakiintunut; taikka
- 2) sama riitakysymys on ratkaistu täysistunnon tai jaoston aiemmalla päätöksellä.

Esittelijän tehtävään määrätty lautakunnan virkamies voi yksin ratkaista asian, joka on:

- 1) ilmeisen perusteeton;
- 2) merkitykseltään vähäinen; tai
- 3) tosiseikoiltaan selvä ja oikeudellisesti yksinkertainen.

Äänestykseen täysistunnossa ja jaoston istunnossa sovelletaan lain 17 §:n mukaan, mitä oikeudenkäymiskaaren 23 luvun 1, 3-6 ja 8 §:ssä säädetään.

Lain 19 §:n mukaan asian selvittämisestä ja käsittelemisestä lautakunnassa ei peritä maksuja. Omista kustannuksistaan asianosaiset vastaavat itse. Jos asianosainen on omalla kustannuksellaan hankkinut asian ratkaisemiseksi tarpeellisia asiantuntijalausuntoja tai muita selvityksiä, lautakunta voi kuitenkin suosittaa niistä aiheutuneiden kustannusten korvaamista asianosaiselle. Lautakunnan suosittamat 1 momentissa tarkoitetut korvaukset on asiaa tuomioistuimessa käsiteltäessä rinnastettava oikeudenkäymiskaaren 21 luvussa tarkoitettuihin oikeudenkäyntikuluihin.

Jos lautakunnan päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen taikka ilmeisen vääriin lain soveltamiseen taikka päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe, lautakunta voi lain 21 §:n mukaan poistaa virheellisen päätöksen ja ratkaista asian uudelleen. Lautakunnan on myös korjattava päätöksessään oleva ilmeinen kirjoitus- tai laskuvirhe taikka muu niihin verrattava selvä virhe. Virhettä ei kuitenkaan tarvitse korjata, jos päätöksen antamisesta on kulunut yli kaksi vuotta.

Lautakunnan päätöksen tiedoksiantoon sovelletaan lain 22 §:n mukaisesti, mitä hallintolaissa säädetään, ei kuitenkaan yleistiedoksiantoa koskevia säännöksiä. Siltä osin kuin

kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa ei toisin säädetä, menettelyyn lautakunnassa sovelletaan hallintolakia.

### 2.3.2 Lautakunnan antamien suositusten noudattaminen

Kuluttajariitalautakunnan 15.4.2008 antaman tiedotteen mukaan Kuluttajariitalautakunta käsittelee vuosittain yli 4 000 erimielisyyttä. Lautakunnan päätösten suositusluonteisuudesta huolimatta niitä noudatetaan hyvin. 15.4.2008 annetun tiedotteen mukaan elinkeinonharjoittajat noudattavat heille kielteistä päätöstä 77 %:ssa tapauksista. (www.kuluttajariita.fi.)

Tiedotteen mukaan Kuluttajariitalautakunnan käsittelemistä riidoista saadaan sovintoon noin 35 %. Jos sovintoa ei kuitenkaan synny, lautakunta antaa riitaan päätöksen. Näistä päätöksistä noin puolet päättyy kuluttajan ja puolet elinkeinonharjoittajan hyväksi. Sellaisissa riidoissa, joissa lautakunta suosittaa elinkeinonharjoittajaa hyvittämään kuluttajaa (vuosittain n. 1 200), kuluttajat saavat rahansa noin neljässä tapauksessa viidestä (80 %). Osa noudattamatta jättämisistä johtuu siitä, että elinkeinonharjoittaja on konkurssissa tai se on muutoin lopettanut toimintansa. Vain pieni osa tapauksista näyttää siis olevan sellaisia, joissa elinkeinonharjoittaja ei halua päätöstä noudattaa. Noudattamisprosentit kuitenkin vaihtelevat eri aloilla. (www.kuluttajariita.fi.)

Eniten suosituspäätöksiä annetaan käytettyjä autoja koskevista riidoista, mutta sielläkin noudattamisaste on hyvä (76 %) ollen keskiarvon tuntumassa. Uusien autojen kohdalla noudattamisaste on peräti 90 %. Sen sijaan autokorjaamot noudattavat päätöksiä vain n. 70 %:sesti. Kodinkoneiden ja elektroniikan kaupassa noudattamisaste on n. 80 %. Valmismatkoihin ja vaatteisiin liittyvät yritykset noudattavat päätöksiä selvästi yli 80 %:ssa tapauksista. Heikommat noudattajat löytyvät huonekalukauppiaista sekä sekalaisia tavaroita myyvistä elinkeinonharjoittajista (n. 65 %). Vaikuttaa siltä, että järjestäytyneet elinkeinonharjoittajat noudattavat päätöksiä paremmin kuin järjestöjen ulkopuolella olevat pienet yrittäjät. Esim. pankit ja vakuutusyhtiöt noudattavat päätöksiä selvästi keskimääräistä paremmin. (www.kuluttajariita.fi.)

Lautakunta antaa suosituspäätöksiä myös kahden yksityisen henkilön välisiin riitoihin asuntoasioissa. Asuntokaupoissa ja huoneenvuokra-asioissa yksityiset henkilöt noudattavat suosituksia selvästi yli keskiarvon (n. 85 %). Myös kiinteistönvälittäjät noudattavat päätöksiä keskiarvoa paremmin (n. 80 %). Sen sijaan remonttifirmojen noudattamisaste on keskimääräistä heikompi (n. 70 %). (www.kuluttajariita.fi.)

Kuluttajariitalautakunta seuraa päätöstensä noudattamista ja pitää päätöksiä noudattaneista sekä noudattamatta jättäneistä luettelo. Noin 15 %:ssa tapauksista lautakunta ei saa osapuolilta tietoa siitä, onko päätöstä noudatettu vai ei. (www.kuluttajariita.fi.)

### 3 SOPIMUSOIKEUDELLISEN JÄRJESTELMÄN SUHDE KULUTTAJASOPIMUSTEN SOVITTELUUN

#### 3.1 Sopimusvapaus

Suomessa vallitsee yleinen sopimusvapaus. Siihen katsotaan yleisesti kuuluvaksi:

1. vapaus päättää tekeekö sopimuksen vai ei (päättäjävapaus).
2. vapaus valita sopimus Kumppaninsa (valintavapaus)
3. vapaus päättää sopimuksen sisällöstä (sisältövapaus)
4. vapaus päättää sopimuksen muodosta eli siitä, tehdäänkö sopimukset esimerkiksi suullisesti vai kirjallisesti (muotovapaus)
5. vapaus olla käyttämättä lainsäätäjän luomia sopimustyyppisiä, kuten kauppaa, vaihtoa tai lahjaa (tyyppivapaus)
6. vapaus päättää oikeussuhteen päättämisestä vapaasti (purkamisvapaus)
7. vapaus päättää noudatettavasta lainsäädännöstä (lainvalintavapaus)
8. vapaus päättää riitaa käsittelevästä tuomioistuimesta (prorogaatiovapaus) (Hulkko P. ym. 2004, 481).

Velvoitesidonnaisuuden syntymisen keskeinen yleislaki on OikTL. Se sääntelee varallisuus oikeudellisten sopimusten tekemisestä, valtuutuksesta varallisuus oikeudellisiin oikeustoimiin ja sellaisten oikeustointen pätemättömyydestä.

Kuluttajankauppaa koskeva lainsäädäntö koostuu erityislaeista. Irtaimen kauppaa koskevaa kauppalakia (yleislaki) sovelletaan vain, jos KSL:sta ei löydy ongelmaan ratkaisua. (Hulkko P. ym. 2004, 413.)

Sopimusvapaus ei kuitenkaan esiinny rajoittamattomana, sillä sen toteuttaminen jo itsessään vaatii rajoittavia säännöksiä. Oikeusjärjestyksessä sopimusvapautta on rajoitettu heikomman osapuolen suojaksi, yleisen edun suojaksi ja kolmannen osapuolen suojaksi. (Hulkko P. ym. 2004, 112-113.)

Siltä osin kuin oikeusjärjestys sallii sopimusvapauden, on lait säädetty tahdonvaltaisiksi eli dispositiivisiksi. Osapuolten välistä riitaa ratkaistaessa ensisijaisena oikeuslähteenä pidetään osapuolten välisen sopimuksen määräyksiä, jolloin sopimus syrjäyttää lain. Sopimuksin ei

voida kuitenkin syrjäyttää pakottavia normeja ainakaan suojatun tahon vahingoksi. (Hulkko P. ym. 2004, 113-114.)

Sopimusvapautteen on rajoituksia. Esimerkiksi monopoli-asemassa olevilla yrityksillä on sopimuspakko kaikkien sopimuksen ehdot täyttävien kanssa. Myös syrjintä iän, sukupuolen, ihonvärin tms. mukaan on kielletty. Poikkeuksena muotovapautteen ovat määrämuotoiset sopimukset. Esim. velkakirjoille on kirjallinen määrämuoto. Joihinkin kirjallisiin sopimuksiin, kuten testamenttiin vaaditaan todistajat.

Sopimus ei ole pätevä niiltä osin, miltä se rikkoo Suomen lakia vastaan. Tehdyistä sopimuksesta voidaan poiketa lain ja tuomioistuimen päätöksellä eli kohtuullistaa sopimusta.

### 3.2 Sopimuksen sitovuus

Sopimusvapautta voidaan pitää markkinataloutteen perustuvan oikeusjärjestelmän johtavana periaatteena, josta seuraa oppi sopimuksen sitovuudesta (*pacta sunt servanda*). Näin ollen oikeusjärjestyksen edellytetään kunnioittavan niitä sopimuksia, joita sopimusosapuolet vapaasta tahdostaan ja rationaalisen harkinnan pohjalta ovat solmineet. Kuluttajasopimukset kuitenkin vain harvoin edustavat tällaisia sopimuksia, sillä useimmiten elinkeinonharjoittaja määrää pääasiallisesti sopimuksen sisällöstä esimerkiksi vakioehtojen kohdalla.

Vakiosopimuksilla ja niihin sisältyvillä vakioehdoilla tarkoitetaan ns. standardisoituja ehtoja, joita sovelletaan muuttumattomina samankaltaisissa sopimuksissa. Vakiosopimukseen ja -ehtoihin liittyy mm. ehtojen korostamisvaatimus ja liityntäkysymykset.

Vakioehtojen kohdalla sovittelukynnys laskee, sillä niissä useimmiten on kyse tilanteesta, jossa kuluttajalla ei ole ollut mahdollisuuksia vaikuttaa sopimusten sisältöön. KSL 4 luvun 2 § ja EY:n kohtuuttomuusdirektiivi koskee etukäteen laadittuja ehtoja joiden sisältöön kuluttaja ei ole voinut vaikuttaa. Vakioehdot edustavat usein tällaisia sopimuksia. Luvussa 4.3 käsitellään sopimusten sovittelun lainsäädännöllistä perustaa tarkemmin, joten aihepiiri tulee esille myöhemmin. (Wilhelmsson, T. 1991, 155.)

Ongelmaksi kuluttajasopimusten kohdalla saattaa muodostua rationaalisuuden vaatimus sopimuksetekojen olosuhteissa. Jotta kuluttaja voisi toimia rationaalisesti, tulee hänellä nimittäin ensinnäkin olla 1) tietoa sopimusten sisällöstä (tiedonanto-ongelma) sekä 2) todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa niiden sisältöön (kuluttajan vapaa tahto, liittymissopimukset). (Wilhelmsson, T. 1991, 156-157.)

Sopimuksen sitovuudessa voidaan nähdä kaksi ulottuvuutta. Sitovuus voi pohjautua



1) formaaliin sitovuuskäsitykseen, jolloin sitovuuden edellytyksenä on muodollisten kriteerien täytyminen. Tällöin sitovuus seuraa tietyistä muodollisista kriteereistä, kuten vastavuoroisista sitoutumistoimista ja niihin ehkä liittyvän muotovaatimuksen täyttamisestä (kuten esimerkiksi kiinteistön kaupassa julkisen kaupanvahvistajan allekirjoituksesta). Se, millainen sopimus on sisällöltään ja miten osapuolet ovat sen muotoutumiseen vaikuttaneet, ei ole oleellista niin kauan kuin vaadittavat muodolliset elementit ovat käsillä.

2) materiaaliseen sitovuuskäsitykseen, jolloin arviointikriteerinä käytetään sopimuksen sisällöllistä tasapainoisuutta (eli kyse on aineellisesta oikeudesta). Tällöin sopimus ei sido, jos sen mukaiset velvoitteet ovat selvässä epätasapainossa eikä tähän ole esimerkiksi tietoisesta riskinotosta johtuvaa syytä. (Hemmo, M. 2003, 47, 472.)

Sopimuksen sitovuudella voidaan siis tarkoittaa eri asioita riippuen siitä, missä määrin nämä eri käsitykset vaikuttavat sopimuksen sitovuuden edellytyksinä.

Pöyhönen kirjassaan esittelee yleisemmin sopimusten sitovuuden justifikaatiosta Suomessa. Hänen mukaansa sopimusten sitovuudelle ei Suomen (oikeustoimilain 36 §:n uudistamisen yhteydessä olleessa) lainvalmisteluaineistossa esitetä itsenäisiä moraaliperusteluja, vaan siinä nähdään määritelmällinen ja käytännöllis-yhteiskunnallinen perustelu. Sopimuksen käsitteeseen kuuluu siis velvollisuus noudattaa tiettyä sopimusta (määritelmällinen perustelu) ja toisaalta järjestäytynyt yhteiskuntaelämä ei olisi mahdollista jos sopimusosapuolet eivät olisi velvolliset toimimaan sopimusta solmittaessa antamansa sitoumuksen mukaisesti (käytännöllis-yhteiskunnallinen malli). (Pöyhönen, J.1988, 278.)

Pöyhösen kirjan (Pöyhönen, J. 1988) keskeisenä teemana on myös se, että sopimus ei sido, jos sen mukaiset velvoitteet ovat selvässä epäsuhteessa toisiinsa eikä tähän ole hyväksyttävää syytä. (Hemmo, M. 2003, 47.)

Sopimusoikeuden järjestelmän arvoa heikentää siis jälkikäteen puuttuminen sopimukseen, jotka muutoin olisivat sopimusoikeudellisen normiston nojalla sitovia. Näin ollen jokainen sovitteluratkaisu laskee osaltaan sopimusten sitovuuden astetta ja on samalla järjestelmän vastaista. Tavoitteena on kuitenkin minimoida jälkikäteissovittelun aiheuttama epätasapaino liitämällä se niin suurelta osin kuin mahdollista sopimusoikeudelliseen järjestelmään. (Pöyhönen, J. 1988, 249.)

## 4 KULUTTAJASOPIMUSTEN SOVITTELU

### 4.1 Yleistä

Sopimusten sovittelu perustuu pääasiassa oikeustoimilain 36 §:ssä ja kuluttajansuojalain 4:1:ssä säädettyihin yleislausekkeisiin. Näiden lausekkeiden mukaan sopimusehtoa voidaan sovitella tai jättää se huomioon ottamatta silloin, kun sopimusehto on kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen. Jos sopimussuhteen säilyttämistä siis pidetään tarkoituksenmukaisena, mutta sen ehtoja ei kaikilta osin sopivina, keinona sopimuksen saattamiseksi asianmukaiseksi ja sopijakumppaneille tasapuoliseksi on siis muuttaa sopimuksen ehtoja. (www.wsoypro.fi.)

Koska opinnäytetyön tarkoituksena on käsitellä nimenomaisesti kuluttajasopimuksia, jätetään oikeustoimilain 36 §:n mukainen sovittelu vähemmälle huomiolle ja keskitytään KSL 4:1-2 §:iin.

Sopimuksen sovittelu on siis yksi kuluttajia suojaavista keinoista ja merkitsee poikkeusta pääsäännöstä, jonka mukaan sopimukset ovat sitovia. (Ämmälä T. 2006, 48). Sopimuksen sovittelu on siis usein paikannettu eräänlaiseksi pääsääntöisen sopimuksen sitovuuden periaatteen vastavoimaksi, jolloin sovittelun on nähty heikentävän sitovuusperiaatetta ja tätä kautta oikeudellisten ratkaisujen ennustettavuutta. Tätä näkemystä on painotettu myös uudehkoissa Korkeimman oikeuden ratkaisukäytännössä (KKO 2001:27), jonka mukaan sovittelusäännösten asema on nähtävä poikkeussääntöinä pääsääntöiseen sopimusten sitovuuteen nähden. Näin ollen KKO:n linjaa ei siis voida luonnehtia kovin vahvasti sovitteluherkäksi. (Hemmo, M. 2003, 45-46, 53.)

Sovittelusäännökset voidaan Pöyhösen mukaan nähdä pakottavina siten, ettei ratkaisun suorittajalla ole valtaa valita, sovitellaanko sopimusta vai ei, jos kohtuuttomuus on jo tullut toteennäytetyksi. Perusteluna Pöyhönen esittää yhdenvertaisuuden ja mielivallan välttämiseen perustuvan näkemyksen. (Pöyhönen, J. 1988, 322-324.)

Sopimusten sovittelu liitetään keskeisellä tavalla sopimusoikeuden materiaalisuuteen (jota käsitelty luvussa 3.2) ja materiaalsen oikeudenmukaisuuden vaatimukseen. Sopimusten sovittelun avulla pyritään muuttamaan kohtuuttomat sopimusehdot ja sopimukset kohtuullisiksi ja tasapuolisiksi. Tässä laajassa ja epätarkassa merkityksessä kohtuus käsitetään oikeudenmukaisena suhteena tarkasteltavien asioiden välillä. Kohtuutta ja oikeudenmukaisuutta on aina arvioitava suhteessa johonkin ja arviointi on suurelta osin

yksittäistapauksellista. Kohtuus ja oikeudenmukaisuus ovat siis relatiivisia asioita. Näin ollen kohtuuttomuuden arviointi ei ole myöskään ennustettavaa. (Wilhelmsson, T.1993, 24.)

Sopimusehdon kohtuuttomuutta kuluttajasopimuksissa arvioidaan yleensä sen pohjalta, onko ehto luonteeltaan tai tyypiltään omiaan suosimaan elinkeinonharjoittajaa siinä määrin, ettei sopimusosapuolten välillä voida enää katsoa vallitsevan kohtuullista tasapainoa.

Sovitteluharkinta perustuu kokonaisarvioinnille. Kohtuuttomuutta arvioitaessa on siis otettava huomioon kaikki relevantit tosiseikat, normatiiviset vaatimukset ja arvot. Lopulta asia ratkeaa näiden erilaisten tekijöiden keskinäisellä punninnalla. (HE 247/1981, 17, HE 218/1994, 15, Wilhelmsson, T.1995, 107-108, Ämmälä T. 2006, 49.)

Sovittelulausekkeiden taustalla ovat ajatukset heikomman suojasta, tasapuolisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Esitöissä tuodaan esille kuitenkin myös taloudellisen vaihdannan tarpeet. Sovitteluharkinnassa onkin kyse erilaisia arvoja, intressejä ja tavoitteita ilmentävien normatiivisten vaatimusten ja niihin perustuvien keskenään jännitteisten argumenttien välisestä punninnasta. Sovitteluharkintaa on tosin pyritty määrittämään tai systematisoimaan myös ennalta arvattavuuden, yleistettävyyden ja johdonmukaisuuden parantamiseksi. (HE 247/1981, 4, Pöyhönen, J. 1988, 2-3.)

Sosiaalisten arvojen ohella on sovitteluharkinnassa annettava merkitystä siis myös muille arvoille. Esimerkiksi Pöyhönen on systematisoinut sopimusten sovittelua yhteisöllisen käytännön mallin avulla, jossa tärkeässä asemassa ovat neljä sovitteluperiaatetta: kohtuusperiaate, sopimusvapaus, vaihdannan intressi ja heikomman hyvittäminen (Pöyhönen, J. 1988, 250.)

Sovitteluharkinnassa ratkaisun suorittajan on arvioitava sitä 1) mille tosiseikoille sovitteluharkinnassa annetaan merkitystä eli millä tosiseikoilla on juridista merkitystä, 2) millaisia normatiivisia vaatimuksia sopimussuhteeseen voidaan ulottaa, 3) millainen painoarvo näille tosiseikoille ja normatiivisille vaatimuksille kokonaispunninnassa annetaan ja 4) millaista lopputulosta voidaan edellä käydyllä tarkastelun perusteella pitää kohtuullisena tai oikeudenmukaisena. (Mononen, M. 2001, 324-325.)

#### 4.2 Sopimuksen sitovuuden ja sovittelun välinen jännite

Suomen sopimusoikeuden johtavana oikeusperiaatteena pidetään sopimusten sitovuutta (*pacta sunt servanda*; sopimukset on pidettävä), joka on sopimusvapauden oleellinen osa. Tämä on ilmaistu ainakin Eduskunnan lakivaliokunnan mietinnössä siten, että Suomen sopimusoikeuden on katsottu perustuvan sopimusvapauden periaatteelle, johon liittyy *pacta*

sunt servanda -sääntö. Kuten edelläkin on jo mainittu sopimusten sovittelu merkitsee poikkeusta pääsääntöiseen sopimusten sitovuuteen nähden. (Hemmo, M. 2003, 45-46, 53, Pöyhönen J. 1988, 275-276, Ämmälä T. 2006, 48.)

Osasyynä sopimuksen sitovuuden ja sovittelun vastakkainasettelulle voidaan nähdä myös sovittelusäännösten joustava muoto. Esimerkiksi Hagstrøm epäilee ettei AvtL 36 §:n sovittelusäännöksen sisältöä voida täsmentää relevanttien harkintatekijöiden vahvistamista pidemmälle. Hän kutsuu säännöstä sen heikon ennustettavuuden vuoksi ”työkälypakkinormiksi”, sillä sen soveltamisessa käytettävät keskeiset argumentit ovat tunnettuja, mutta niiden käyttötapaa ei voida päättää ennalta yksityiskohtaisesti. (Hagstrøm, V. 1993, 20-21.)

OikTL 36 §:n valmisteluaineistossa (HE 247/81) sopimuksen sitovuuden justifikaatiota on käsitelty ulottuvuudella vapaus (eli johdettuna sopimusvapaus) ja oikeudenmukaisuus (eli johdettuna heikomman suoja). Tämä ulottuvuus on HE:n perusteluissa osaksi täsmennetty varsin perinteisesti sopimusten sitovuuden vaatimuksen ja muiden, yleensä heikompien suojeluun tähtävien yhteiskunnallisten tavoitteiden väliseksi jännitteeksi. (Pöyhönen, J. 1988, 275-276.)

Vastakkainasettelua ei tulisi kuitenkaan nähdä niin jyrkästi mitä edellä on esitetty, vaan sovittelun ja sopimusten sitovuuden periaatteen suhteen määrittäminen riippuu siitä puhutaanko (luvussa 3.2 tarkoitettuna) formaalista vai materiaalisesta sitovuuskäsityksestä. (Hemmo, M. 2003, 47.)

Kuten jo luvussa 3.2 on mainittu, formaalin sitovuuskäsityksen mukaan sitovuus seuraa tietyistä muodollisista kriteereistä, kuten vastavuoroisista sitoutumistoimista ja niihin ehkä liittyvän muotovaatimuksen täyttämistä. Materiaalispainotteinen sitovuuskäsitys taas edellyttää, että sopimuksen sisältö täyttää tietyt velvoitteiden tasapainoisuutta koskevat vaatimukset. Velvoitteet eivät siis saa olla epäsuhteessa. (Hemmo, M. 2003, 47.)

Pöyhösen mukaan OikTL:n 36 §:n uudistuksen yhteydessä olleiden lain esitöiden mukaan (HE 247/81) kohtuuttomuus voi olla seurausta 1) moraalisesti paheksuttavasta toiminnasta tai 2) epäonnistumisesta sopimusta laadittaessa. Näin ollen voitane sanoa näiden seikkojen painottavan materiaalista (aineellista) sitovuuskäsitystä, joka painottaa siis sopimuksen sisällöllistä tasapainoisuutta, ei muodollisia kriteerejä. (Pöyhönen, J. 1988, 278.)

Lopulta voidaan päätyä siihen, että jännite näiden periaatteiden välillä ei olekaan täysi selvä. Varsinkin jälkipäisen kohtuuttomuuden (luku 5.1) osalta tätä voidaan puoltaa lisäksi sillä,

että sopimus voidaan sovittelun avulla modifioida osapuolten alkuperäistä tarkoitusta vastaavaksi. Näin ollen sovittelu voi jopa lisätä sopimussidonnaisuutta, jos se ymmärretään sopimusosapuolten tarkoituksen ylläpitämisenä. (Grönfors, K. 1995, 32-33)

Modernin sopimusoikeuden periaatteisiin voidaankin katsoa sisältyvän nykyään ainakin jonkinasteinen hyväksyttävyysskontrolli sopimuksen sitovuudesta. Selvästi kohtuuttomia sopimuksia ei voida nykyisen sopimusoikeuden mukaan pitää sitovina, eikä siten myöskään tarvetta sovittelulle ole. Tämä on seurausta siitä, että sovittelu kohdistuu vain sitoviin sopimuksiin, jotka ovat joiltain osin kohtuuttomia tai joiden soveltaminen saattaa johtaa kohtuuttomuuteen. Kyseessä on siis sopimuksen muuntaminen sellaiseksi, että kohtuuttomuus yksittäistapauksessa poistuu ja tasapaino saavutetaan. Näin toimittaessa sopimusoikeudelliseen järjestelmään kuuluva sopimuksen sitovuus voidaan säilyttää ainakin pääpiirteittäisesti eikä kumpikaan osapuoli kärsi kohtuuttomasti.

#### 4.3 Sovittelusäännökset

Keskeisiä sopimuksen sovittelua koskevia säännöksiä on Suomen oikeudessa kaksi. Kaikkia varallisuus oikeudellisia oikeustoimia koskee OikTL:n 36 §:n säännös. Kuluttajasopimuksissa sovellettavaksi puolestaan tulevat KSL 4 luvun 1§ ja 2§ säännökset, jotka eräiltä osin johtavat OikTL:n säännöstä helpommin kuluttajan eduksi tapahtuvaan sovitteluun. (Hemmo, M. 2003, 48.)

Tämä opinnäytetyö keskittyy kuluttajasopimusten sovitteluun, joten pääpaino on KSL:n säännöksillä. Oikeustoimilain osalta tyydytään vain muutamiin mainintoihin.

##### 4.3.1 Kuluttajansuojalain säännökset

KSL 4-luvussa on siis sopimuksen sovittelua ja tulkintaa koskevat säännökset. Kuluttajasopimusten, eli kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisten sopimusten, sovitteluun sovelletaan pääsääntöisesti KSL 4-luvun säännöksiä (ja etenkin pykälä 1 ja 2). Jos ne eivät kuitenkaan jostain syystä sovellu, voidaan sovitteluun soveltaa OikTL:n 36 §, jolloin sopimusta voidaan kuitenkin sovittaa myös elinkeinonharjoittajan vaatimuksesta ja hänen hyväkseen. Pääsääntöisesti OikTL 36.4 §:n mukaan KSL:n säännöksiä sovelletaan 1.1.1995 tai sen jälkeen tehdyn kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisen kulutushyödykettä koskevan sopimuksen sovitteluun. KSL:n sovittelusäännöksiä nimittäin tarkistettiin vuoden 1995 alusta voimaan tulleella muutoksella vastaamaan EY:n direktiiviä kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (5.4.1993, 93/13/ETY). (Hemmo, M. 2003, 50, Ämmälä T. 2006, 49-50, 67.)

EY:n kohtuuttomia ehtoja kuluttajasuhteissa koskevan direktiivin (5.4.1993, 93/13/ETY) mukaisesti Suomessa on muutettu sovittelusäännöksiä. Ns. Kohtuuttomuusdirektiiviä käsitellään tarkemmin luvussa 4.3.2.

#### 4.3.1.1 KSL 4:1

*KSL 4 luvun 1§:n 1 momentin mukaan ”sopimusehtoa voidaan sovittaa tai jättää se huomioon ottamatta, jos sopimuksen ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen. Sopimuksen ehtona pidetään myös vastikkeen määrää koskevaa sitoumusta. Kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot ja, jollei 2 §:stä muuta johdu, olojen muuttuminen sekä muut seikat.”*

Oikeustoimen koko sisällön huomioon ottamisella tarkoitetaan sitä, että yksittäisen ehdon kohtuuttomuuteen viittaavat piirteet voivat tasoittua sopimuksen muun sisällön vuoksi niin, ettei sovitteluun ole aihetta. Esimerkiksi myyjän virhevastuun voimakas kaventaminen irtaimen kaupassa, jonka kohtuullisuus voi lähtökohtaisesti tuntua epäilyttävältä, saattaa käydä hyväksyttäväksi sen vuoksi, että kauppahinta on poikkeuksellisen alhainen. Tyypikkohtuuttoman ehdon (esim. tahallista tai törkeän huolimattonta sopimusrikkomusta koskeva vastuunrajoitusehto) osalta tällainen sopimuksen muun sisällön korjaava vaikutus ei kuitenkaan ole mahdollinen, sillä tyypikkohtuuton ehto on aina kohtuuton. (Hemmo, M. 2003, 56.)

Olosuhteiden muuttuminen otetaan kuitenkin huomioon vain, jos ne johtavat sovitteluun nimenomaan kuluttajan hyväksi. Muut seikat ja olosuhteiden muuttuminen huomioidaan vain poikkeuksellisesti ja jos KSL 4:2§:stä ei muuta johdu. (Ämmälä, T. 2006, 52-53.)

KSL 4:1.2:n mukaan sopimusta voidaan, jollei 2 §:stä muuta johdu, sovittaa muiltakin osin tai se voidaan määrätä raukeamaan, jos 1 momentissa tarkoitettu ehto on sellainen, että sopimuksen jääminen voimaan muilta osin muuttumattomana ei ole ehdon sovittelun vuoksi kohtuullista.

#### 4.3.1.2 KSL 4:2

KSL 4 luvun 2 § koskee etukäteen laadittuja ehtoja. *”Jos 1 §:ssä tarkoitettu sopimusehto on laadittu etukäteen ilman, että kuluttaja on voinut vaikuttaa sen sisältöön, on 1 §:ää sovellettaessa noudatettava tässä pykälässä säädettyjä rajoituksia.”* (KSL 4:2.1).

*”Jos ehto sopimusta tehtäessä vallinneissa olosuhteissa on ollut kohtuuton, ei ehdon kohtuuttomuutta myöhemmin arvioitaessa saa kuluttajan vahingoksi ottaa huomioon olosuhteiden muuttumista (KSL 4:2.2).”* Tämä ei siis koske alunperin kohtuullisia ehtoja, vaan ainoastaan alunperin kohtuuttomia ehtoja. Alunperin kohtuutonta ehtoa (kts. luku 5.1) ei voida koskaan jälkeinpäin katsoa kohtuulliseksi. Jos kyseessä on aluperin kohtuullinen ehto, joka on olosuhteiden muuttumisen myötä muuttunut kohtuuttomaksi, voidaan sitä sovitella OikTL 36§:n nojalla, sillä KSL 4:2.2 koskee vain alunperin kohtuuttomia ehtoja. (Ämmälä, T. 2006, 53-55, 67.)

*”Jos ehdon sovittelu tai sen jättäminen huomioon ottamatta koskee sellaista ehtoa, joka hyvän tavan vastaisesti johtaa osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien huomattavaan epätasapainoon kuluttajan vahingoksi, sopimusta ei voida sovitella muilta osin. Tällöin sopimus jää voimaan muilta osin muuttumattomana, jos se sellaisenaan voi pysyä voimassa.”* (KSL 4:2.3)

Hyvántavanvastaisuutta arvioidaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä suhteessa kuluttajan kannalta. Esimerkiksi väärä tai harhaanjohtava kuva kuluttajan oikeuksista tai velvollisuuksista tai asiakirjan laatiminen siten, että raskaat ehdot ovat vaikeasti havaittavissa, saattavat olla esimerkkejä hyvántavan vastaisuudesta. Sovittelu kohdistuu myös vain kohtuuttomaan ehtoon eli tässä tapauksessa kokonaisarviointia ei suoriteta. Näin ollen sopimus sitoo, jos se ei voi pysyä voimassa ilman mainittua ehtoa. (Ämmälä, T. 2006, 54-55.)

#### 4.3.2 EY:n kohtuuttomuusdirektiivi

Euroopan yhteisöjen neuvosto on 5. päivänä huhtikuuta 1993 antanut direktiivin kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (93/13/ETY). KSL:n sovittelusäännökset on tarkistettu vuoden 1995 alusta voimaan tulleella muutoksella vastaamaan mainittua EY:n direktiiviä. Direktiivi lisättiin ETA:n sekakomitean päätöksellä (N:o 7/94) ETA-sopimuksen liitesäännöstöön. Esitys sisältää direktiivin voimaansaattamiseksi tarvittavat muutokset Suomen lainsäädäntöön. (Hemmo, M. 2003, 50, HE 218/1994.)

Direktiivi on luonteeltaan ns. minimidirektiivi, joten jäsenvaltioilla on oikeus kuluttajien suojaamiseksi antaa tai pitää voimassa myös tiukempia sääntöjä kohtuuttomista ehdoista. Direktiivi on soveltamisalaltaan merkittävästi suppeampi kuin kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva Suomen lainsäädäntö (eli KSL 4:1-2 ja OikTL 36 §). Suomen sopimusoikeuden periaatteiden mukaisesti Suomessa on direktiiviä laajemmat kohtuullistamismahdollisuudet ja joustavat sovittelukeinot. (HE 218/1994.)

Direktiivin 3 artiklan 3 kohdan mukaan *”1. Sopimusehtoa, josta ei ole erikseen neuvoteltu, pidetään kohtuuttomana, jos se hyvän tavan vastaisesti aiheuttaa kuluttajan vahingoksi huomattavan epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille. 2. Sopimusehtoa ei koskaan pidetä erikseen neuvoteltuna, jos se on ennakolta laadittu, eikä kuluttaja ole näin ollen voinut vaikuttaa sen sisältöön, varsinkaan ennakolta muotoiltujen vakiosopimusten yhteydessä. Ehdon tai yksittäisen ehdon tietyistä osista erikseen neuvottelemisen ei sulje pois tämän artiklan soveltamista sopimuksen muihin osiin, jos sopimuksen yleinen arviointi osoittaa, että kyseessä on kaikesta huolimatta ennakolta muotoiltu vakiosopimus. Jos elinkeinonharjoittaja väittää, että vakioehdosta on neuvoteltu erikseen, todistustaakka tästä seikasta on hänellä. 3. Liitteessä on ohjeellinen luettelo, joka ei ole tyhjentävä, niistä ehdoista, joita voidaan pitää kohtuuttomina.”*

Direktiivin 3 artiklan 3 kohdassa liitteenä on ohjeellinen 17-kohtainen lista ehdoista, joita on pääsääntöisesti pidettävä kohtuuttomina (Liite 1). Luettelo sisältyy KSL 4 luvun uudistamista koskevaan hallituksen esitykseen (HE 218/1994) ja se on keskeinen peruste kuluttajasopimuksia koskevassa kohtuusarviointissa.

Mainitut ehdot (Liite 1) eivät ole tyyppikohtuuttomia niin, etteivät ne voisi koskaan tulla hyväksytyiksi sopimuksen kokonaissisällön perusteella. Listasta ei myöskään voida tehdä kattavia vastakohtaispäätelmiä niin, että kaikki siinä mainitsematta olevat ehdot olisivat kohtuullisia. Direktiivin liitteen tarkoituksena on lähinnä käytännön esimerkein selventää 3 artiklassa määriteltyä kohtuuttomuuden käsitettä. (HE 218/1994, 10, Hemmo, M. 2003, 51.)

Käytännössä direktiivin liitteen 17-kohtainen sopimusehtoluettelo (Liite 1) vastaa kuitenkin pitkälti myös Suomen lainsäädännössä ja oikeuskäytännössä vallitsevia käsityksiä siitä, minkälaisia ehtoja on pidettävä kohtuuttomina. Monet luettelon ehdoista on mainittu kuluttajansuojalain 4 luvun ja oikeustoimilain 36 §:n säätämiseksi annettujen hallitusten esitysten perusteluissa esimerkkeinä kohtuuttomista ehdoista. Luetteloon sisältyy myös ehtoja, joita on silloisen kuluttajavalituslautakunnan (nyk. kuluttajariitalautakunta) ratkaisukäytännössä usein kohtuullistettu. Eräät esimerkkiehdot ovat Suomen pakottavan lainsäädännön vastaisia ja sellaisina mitättömiä. (HE 218/1994.)

Yleisesti ottaen 17-kohtainen sopimusehtoluettelo sisältää neljäntyyppisiä ehtoja, joita on pidettävä kohtuuttomina. Näitä ovat mm. 1) vastuunrajoituehdot, 2) kuluttajan oikeuksia rajoittavat ehdot, 3) elinkeinonharjoittajalle yksipuolista päätösvaltaa jättävät ehdot ja 4) elinkeinonharjoittajan sopimuksen päättämistä vahventavat ehdot. (Hemmo, M. 2003, 51.)



Direktiivi koskee elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä tehtyjen sopimusten kohtuuttomia ehtoja (EY:n kohtuuttomuusdirektiivin 1 artikla 1 kohta). Soveltamisalan ulkopuolelle on artiklan 2 kohdassa rajattu sopimusehdot, jotka vastaavat pakottavaa lainsäädäntöä tai sellaisten varsinkin liikenteen alalla tehtyjen kansainvälisten sopimusten määräyksiä tai periaatteita, joissa jäsenvaltiot tai yhteisö ovat osapuolina. (EY:n kohtuuttomuusdirektiivin 1 artikla 2 kohta.)

Direktiivin 2 artiklassa on soveltamisalaa täsmentävät kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan määritelmät. Kohtuuton ehto määritellään tarkemmin 3 artiklassa. Määritelmästä seuraa, että direktiiviä sovelletaan vain sellaisiin sopimusehtoihin, joista ei ole erikseen neuvoteltu osapuolten kesken. Tällaista ehtoa pidetään 3 artiklan 1 kohdan mukaan kohtuuttomana, jos se hyvän tavan vastaisesti aiheuttaa kuluttajan vahingoksi huomattavan epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille. (HE 218/1994.)

Direktiivin 3 artiklan 2 kohdan mukaan sopimusehtoa ei pidetä erikseen neuvoteltuna, jos se on ennakolta laadittu, eikä kuluttaja ole näin ollen voinut vaikuttaa sen sisältöön. Säännöksen mukaan tällä tarkoitetaan varsinkin ennakolta muotoiltuja vakiosopimuksia. Vaikka yksittäisestä ehdosta tai ehdon joistakin osista on erikseen neuvoteltu, sovelletaan artiklaa sopimuksen muihin osiin, jos sopimuksen yleinen arviointi osoittaa, että kysymyksessä on ennakolta muotoiltu vakiosopimus. Jos elinkeinonharjoittaja väittää, että sopimusehdosta on neuvoteltu erikseen, todistustaakka tästä seikasta on hänellä. (HE 218/1994.)

Direktiivin 3 artiklan 3 kohdassa viitataan direktiivin liitteessä olevaan ohjeelliseen luetteloon kohtuuttomista ehdoista. Viittauksessa korostetaan, ettei luettelo ole tyhjentävä. (HE 218/1994.)

#### 4.3.3 Oikeustoimilain säännökset

Kuten edellisessä luvussa mainittiin, jos KSL:n säännökset eivät sovellu, voidaan sovitteluun soveltaa OikTL:n 36 §:ää, jolloin sopimusta voidaan sovitella myös elinkeinonharjoittajan vaatimuksesta ja hänen hyväkseen.

Pääsääntöisesti OikTL 36.4 §:n mukaan KSL:n säännöksiä kuitenkin sovelletaan 1.1.1995 tai sen jälkeen tehdyn kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisen kulutushyödykettä koskevan sopimuksen sovitteluun. (Ämmälä T. 2006, 49-50, 67.)

## 5 SOVITTELUÄÄNNÖSTEN SOVELTAMISTILANTEITA

### 5.1 Alkuperäinen ja jälkiperäinen kohtuuttomuus

Tilanteet, joissa sopimuksen sovittelua voidaan perustella, voidaan jakaa kahteen pääryhmään, alkuperäiseen ja jälkiperäiseen kohtuuttomuuteen. (Hemmo, M. 2003, 54, KKO 2001:27.)

#### 1) Alkuperäinen kohtuuttomuus

Alkuperäisen kohtuuttomuuden tilanteessa sopimustasapaino on jo sopimuksen tekovaiheessa muodostunut hylättävällä tavalla vääristyneeksi tai sopimukseen on otettu hylättäviä ehtoja. Jos sopimusehto todetaan alunperin kohtuuttomaksi, saatetaan ehtoa käyttäneeseen osapuoleen katsoa kohdistuvan moitteen piirteitä. Paremmassa sopimuksentekoasemassa oleva osapuoli on saattanut pyrkiä hyödyntämään asemaansa esimerkiksi paremmin sopimustekniikkaan perehtyneenä vaikka sovittelusäännösten edellyttämät käyttäytymisvaatimukset olisivat edellyttäneet menettelystä pidättäytymistä (jolloin vastapuoli on siis tietoinen kohtuuttomuudesta). (Hemmo, M. 2003, 54.)

Pöyhösen mukaan ainakin oikeustoimilain 36 §:n soveltamistilanteissa kyse saattaa olla myös sopimusteknisestä epäonnistumisesta, jolloin kohtuuttomien ehtojen sovittelu ei siis edellytä moitittavaa käyttäytymistä vastapuolella (joka vilpittömässä mielessä). Kohtuuttomat ehdot ovat vain ikään kuin "pujahtaneet" joukkoon. (Pöyhönen, J. 1988.)

#### 2) Jälkiperäinen kohtuuttomuus

Jälkiperäisen kohtuuttomuuden tapauksessa sovittelutarve seuraa myöhemmistä tapahtumista, kuten esimerkiksi markkinamuutoksista tai suorituksen odottamattomasta vaikeudesta. Tällöin sopimuksen alkuperäinen sisältö on käynyt toisen kannalta kohtuuttomaksi. On myös mahdollista, että aluperin(kin) on ollut jo epätasapainoisuutta, joka on lopulta kärjistynyt olosuhteiden muutosten myötä. (Hemmo, M. 2003, 54.)

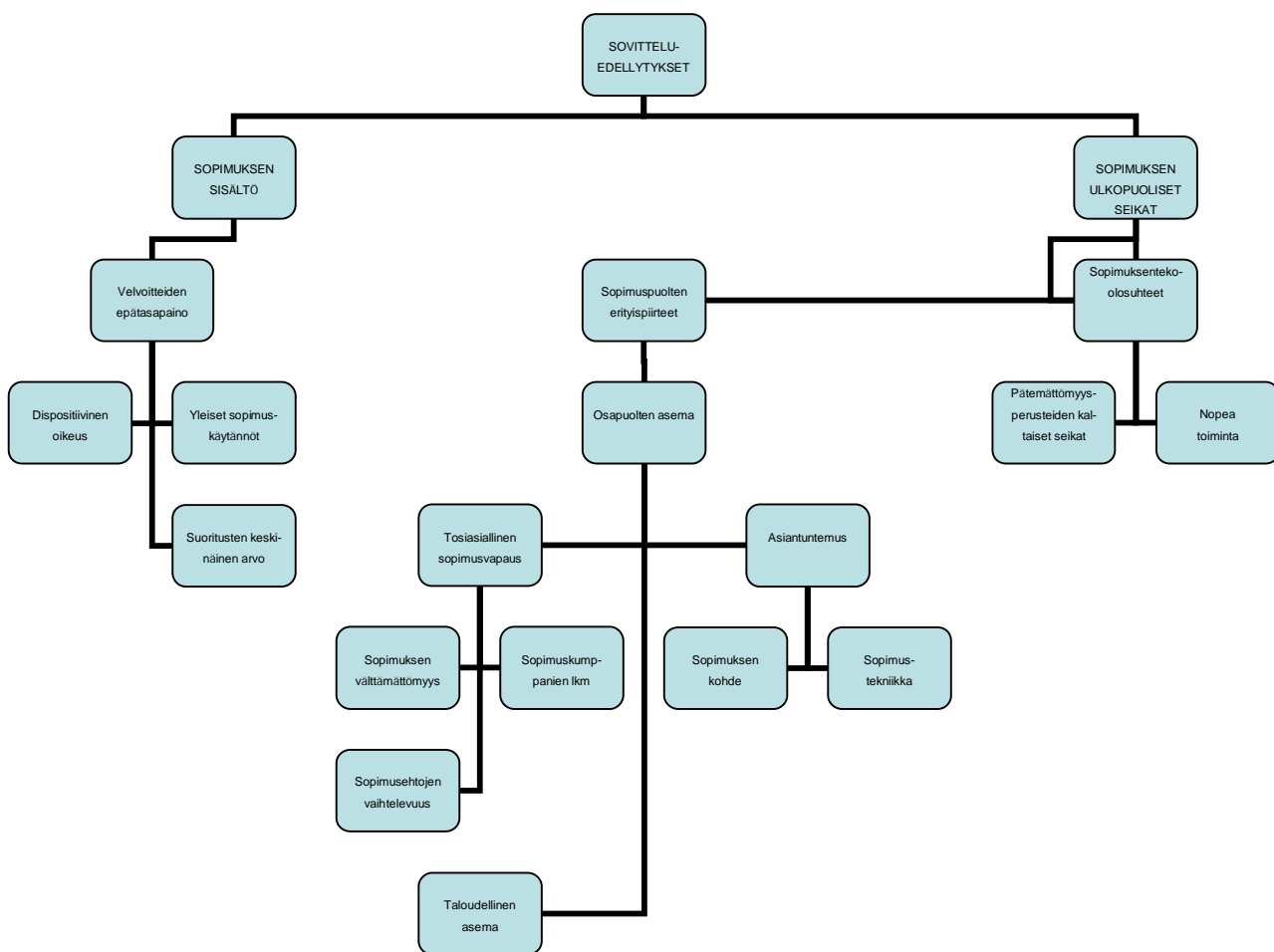
Jälkiperäisen kohtuuttomuuden tyypillisin tilanne on tapaus, jossa osapuolista riippumattomat ulkopuoliset tapahtumat muuttavat sopimuksen toteutumisedellytyksiä rasittaen toista osapuolta. Jälkiperäinen kohtuuttomuus voi kuitenkin tulla soviteltavaksi ainoastaan oikeustoimilain 36 §:n perusteella, sillä KSL:n mukainen olosuhteiden muuttuminen (ja muut seikat) huomioidaan sovitteluedellytyksinä vain jos ehto on ollut jo aluperin kohtuuton.

Muuttuneet olosuhteet huomioidaan myös vain, jos ne johtavat sovitteluun kuluttajan hyväksi. (Hemmo. M. 2003, 54, Ämmälä, T. 2006, 53-55 ja 67).

## 5.2 Sovitteluharkintaan vaikuttavia tekijöitä

### 5.2.1 Lähtökohtia

KSL 4:1:n mukaan kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon ”sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olosuhteet ja, jollei 2 §:stä muuta johdu, olojen muuttuminen sekä muut seikat (KSL 4:1.1). Seuraavassa kaaviossa 1 on esitetty sovitteluedellytysten pääpiirteittäinen jakautuminen.



Kaavio 1. (Hemmo, M. 2003, 54.)

Kuten kaaviosta voi huomata, sovitteluedellytykset jakautuvat ensinnäkin edellytyksiin, jotka liittyvät sopimuksen sisältöön (luku 5.2.2) ja edellytyksiin, jotka koskevat sopimuksen ulkopuolisia seikkoja (luku 5.2.3). Sopimuksen sovittelu edellyttää sopimuksen sisällön epätasapainoa sekä sitä, että ulkopuoliset seikat puoltavat sovittelua. Toisekseen KSL:n mukaan huomioidaan olojen muuttuminen (luku 5.2.4) sekä muut seikat (luku 5.2.5) vaikka niitä ei kaaviossa näy. Niitä selvennetään tarkemmin myöhemmin luvuissa 5.2.4 (olosuhteiden muutokset) ja 5.2.5 (muut seikat). (Hemmo, M. 2003, 54.)

Ulkopuolisista seikoista otetaan huomioon sopimuspuolten erityispiirteet (luku 5.2.3.1) ja sopimukseteko-olosuhteet (luku 5.2.3.2). Sopimuspuolten erityispiirteistä huomioidaan osapuolten asemaan liittyvinä tekijöinä tosiasiallinen sopimusvapaus, asiantuntemus sekä taloudellinen asema (kaikki mainittu luvussa 5.2.3.1). Tosiasialliseen sopimusvapauteen (luku 5.2.3.1) puolestaan liittyy sopimuksen välttämättömyys, sopimuskumppanien lukumäärä sekä sopimusehtojen vaihtelevuus. Sopimukseteko-olosuhteissa (luku 5.2.3.2) huomioidaan pätemättömyysperusteiden kaltaiset seikat sekä nopea toiminta. (Hemmo, M. 2003, 54-84.)

Sopimuksen sisäisiä seikkoja (luku 5.2.2) arvioitaessa otetaan huomioon velvoitteiden tasapaino, johon vaikuttaa tahdonvaltainen- eli dispositiivinen oikeus, yleiset sopimuskäytännöt, suoritusten keskinäinen arvo sekä osapuolten välinen riskinjako.

Sopimuksen sisällön ja ulkopuolisten seikkojen lisäksi tulee huomioon otettavaksi myös muita seikkoja (luku 5.2.5), joita ovat esimerkiksi osapuolten tarkoitus (luku 5.3.5.1), tietoisuus kohtuuttomasta ehdosta (luku 5.2.5.2), perusoikeushenkisyys, kohteen laatu ja toimintaympäristö (luku 5.2.5.3), riskinjako, vilpittömyys (luku 5.2.5.4), tasavertaisen kohtelun edistäminen, syrjiminen (luku 5.2.5.5) sekä ehtojen harvoin tapahtuva soveltaminen (luku 5.2.5.6). (Hemmo, M. 2003, 76-84, Mononen, M. 2001.)

Yleisesti voidaan sanoa, että KSL:n mukainen sopimuksen sovittelu pohjautuu aina kokonaisarvioinnin pohjalle ja nimenomaan konkreettiseen sopimussuhteeseen aiheuttaen ehdon tai koko sopimuksen kokonaisen tai osittaisen pätemättömyyden. (Wilhelmsson, T. 1991, 164.)

## 5.2.2 Sopimusepätasapaino

Sopimuksen sisältö on toinen pääasiallisesti sovitteluun vaikuttavista seikoista. Jotta sovittelu mahdollistuisi, tulee sisällöllisten velvoitteiden olla epäsuhtaisia. Otettaessa selvää siitä,

onko mainittua epätasapainoa olemassa, voidaan vertailukohtina käyttää osapuolten suoritusten keskinäistä arvoa ja dispositiivista oikeutta. (Hemmo, M. 2003, 58.)

Saatetaan puhua ns. dispositiivisten normien puolipakottavuudesta, jolla tarkoitetaan sitä, ettei dispositiivisistakaan normeista toisin sopiminen voi etäännyä niistä täysin juuri sovittelumahdollisuuden vuoksi. Käytännössä on siis järkevää toimia sopimusta solmittaessa tahdonvaltaisten normien lähialueilla, jotta kohtuuttomilta ehdoilta (ja sitä kautta sovittelun uhalta) vältyttäisiin. Tahdonvaltaisilla normeilla voidaan siis katsoa olevan suuntaa antava merkitys kohtuullisten ehtojen arvioinnissa. (Hemmo, M. 2003, 60.)

Kyse on kuitenkin vain suuntaviivoista, sillä sovittelu edellyttää kuitenkin aina kokonaisarviointia ja tapauskohtaisuutta. Ei siis voida sanoa, että dispositiiviset normit olisivat aina kohtuullisia tai niiden vastaiset aina kohtuuttomia. (Wilhelmsson, T. 1991, 165.)

Lisäksi epätasapainoa arvioitaessa voidaan ottaa huomioon yleiset sopimuskäytännöt ja niiden pohjalta muodostuva kuva markkinoilla tarjotuista suorituksista ja niiden ehdoista. Jos sopimusveloitteet on alkuperäisesti vahvistettu sellaisiksi, että ne ovat toisen osapuolen kannalta olennaisesti raskaammat tai yleisestä käytännöstä poikkeavat, on epätasapaino käsillä. (Hemmo, M. 2003, 58.)

Epätasapainoa arvioitaessa tulee huomiota kiinnittää myös sopimuksen mukaiseen riskinjakoon. Jos kumpikin osapuoli on ottanut sopimusta tehtäessä riskin kannaltaan epäedullisesta olosuhteiden kehittymisestä, ei tämän riskin realisoituminen toisen kohdalla puhu sovittelun puolesta. Sopimushan on nimittäin voinut sitä päätettäessä olla täysin tasapuolinen ja riskinotto tietoista. (Hemmo, M. 2003, 59.)

Tämä seikka ei kuitenkaan (luonnollisesti) toteudu tilanteessa, jossa sopimuskomppanit ovat epätasa-arvoisessa tilanteessa, kuten kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen suhde yleensä on. Tällöin osapuolten ei voida katsoa olevan tosiasiallisen sopimusvapauden piirissä, vaan kyse on lähinnä tilanteesta, jossa toisen osapuolen vaihtoehtona on lähinnä hyväksyä tai hylätä sopimus. Tietoisen riskinoton piiriin kuuluvia ehtoja ei yleensä tule sovittaa ainakaan sellaisessa tilanteessa, jossa riskinotto on ollut molemminpuolista, sillä se horjuttaisi sopimusoikeudellisena lähtökohtana pidettävää sopimusten sitovuuden periaatetta. Kuluttajasopimukset kaiki vain harvoin voivat olla yksilöllisesti päätettäviä, sillä suurin osa pohjautuu vakioehtoihin, jotka kuluttaja vain hyväksyy tai ei hyväksy. (Hemmo, M. 2003, 59.)

Mononen luokittelee työssään kohtuuttomuuden mittarit siten, että niihin kuuluu lain- ja viranomaissäädökset, vakiintuneet käytännöt, eettiset vaatimukset sekä oikeudenmukaisuus ja moraalisuus.

#### Esimerkitapauksia

##### KRIL 15.11.2002 [02/39/314]

Tapauksessa oli kyse mm. internet-yhteyden laskutusperusteen sopimuksenmukaisuudesta. Ratkaisun perusteluissa lautakunta toteaa, että ehto on ollut kohtuuton kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:ssä tarkoitetulla tavalla kuluttajaa kohtaan, koska vaikka molemmat sopijapuolet hyötyvät sopimuksesta, elinkeinonharjoittaja vapautuu ehdon mukaan kaikesta vastuusta hyödykkeen käytössä syntyneistä vahingoista. Näin ollen lautakunta jätti ehdon soveltamatta ja katsoi, että EH Oy on vastuussa puhelumaksuista, joita K on joutunut maksamaan yrityksistä muodostaa Internet-yhteys. Kyseessä oli sopimusepätasapainosta johtuva sovittelu.

##### KRIL 18.6.2008 [219/39/07]

Tapauksessa oli kyse matkapuhelinliittymän määräaikaisesta etusopimuksesta ja sen irtisanomisesta.

Lautakunta piti kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:ssä tarkoitetulla tavalla kohtuuttomana sopimusehtoa, jonka mukaan toistaiseksi voimassaolevana pidettävän sopimuksen irtisanomisaika määräytyy irtisanomisajankohdan mukaan ja on pisimmillään 12 kuukautta. Sopimuksen irtisanomista rajoittava ehto oli jätettävä kyseisen lainkohdan nojalla huomioon ottamatta ensimmäisen 12 kuukauden mittaisen sopimuskauden päätyttyä ja sovellettava kohtuullista irtisanomisaikaa.

Esitetyn selvityksen perusteella EH on saanut tiedon sopimuksen irtisanomisesta 11.1.2007. Lautakunta pitää tässä tapauksessa kohtuullisena irtisanomisaikana yhtä laskutuskautta vastaavaa aikaa. Sopimussidonnaisuuden on katsottava päättyneen, kun 11.1.2007 tehdystä irtisanomisesta on kulunut laskutuskauden pituinen irtisanomisaika.

Kuluttajariitalautakunta suositti, että EH saattaa voimaan K:n etusopimuksen irtisanomisen vaikutukset siitä lähtien kun 11.1.2007 suoritetusta irtisanomisesta on kulunut laskutuskautta vastaava irtisanomisaika.

KRIL 1.11.2005 [04/39/2747]

Tapauksessa oli kyse sopimuksen sisäisten velvoitteiden epäsuhtaisuudesta. Tapausta on käsitelty tarkemmin luvussa 5.2.5.2. Tapauksessa lautakunta ei ole pitänyt varsinaisia peruutusehtoja epäselvinä, mutta on sovitellut sopimusta sopimuksen sisäisten velvoitteiden epätasaisuuden vuoksi, sillä suoritusten keskinäiset suhteet eivät ole olleet tasapainoisia. Perusteluissaan se on maininnut mm. K:n koulutukseen osallistumisen lyhyen keston ja hänelle luovutetun aineiston vähäisen arvon suhteessa EH:lle tuleviin suuriin korvauksiin ja menojen pienuuteen. Lautakunta on sovitellut sopimusta sillä perusteella, ettei K ole sitoutunut tietoisesti korvaamaan EH:n (väitettyä) tulon menetystä, vaikka peruutusehdot sinänsä ovat olleet selvät. Näin ollen K on saanut 800 euron hyvityksen koulutusmaksuista.

KRIL 27.2.2002 [01/38/161]

Tapauksessa oli kyse vakuutusehtojen kohtuullisuudesta. Kuluttajan 16-vuotias poika otti yöllä kello 3.00 auton avaimet äitinsä takin taskusta ja lähti luvatta ajamaan autolla. Auto suistui tieltä ja osui sähköpylvääseen. Vakuutusyhtiö kieltäytyi korvauksesta, koska auto oli otettu käyttöön sen omilla avaimilla eikä autoon jäänyt murtojälkiä. Lautakunta katsoi, että tällaisessa tapauksessa vaatimus murtojälkien löytymisestä autosta on kohtuuton. Lautakunta katsoi, että korvattavaa vakuutustapahtumaa kuvaavan ehdon ja suojeluohjeiden välillä on ristiriita ja jätti kyseisen ehdon kohtuuttomana huomioon ottamatta.

### 5.2.3 Sopimuksen ulkopuoliset seikat

Toinen edellytys (sopimuksen sisällöllisen epätasapainoisuuden lisäksi) sovittelulle on se, että sopimuksen ulkopuoliset seikat puoltavat sovittelua. Ulkopuoliset seikat liittyvät sopimuskenteko-olosuhteisiin ja sopimusosapuolten erityispiirteisiin. (Hemmo, M. 2003, 64.)

#### 5.2.3.1 Sopimusosapuoliasemat

Sopimusosapuolten aseman huomioiminen tarkoittaa osapuolten aseman arviointia. Osapuolten asemaan liittyvinä tekijöinä tulee huomioida ainakin tosiasiallinen sopimusvapaus, asiantuntemus ja taloudellinen asema.

Asiantuntemus voi kohdistua ainakin sopimustekniikkaan ja sopimuksen kohteeseen siten, että toinen osapuoli on esimerkiksi perehtynyt paremmin myytävään tuotteeseen tai hänellä on koulutus, joka antaa paremmat valmiudet neuvotella omalta kannalta edullisempi sopimus. Sopimusta päätettäessä huomio kiinnittyy helposti pääsuoritusten sisältöön. Puutteellinen

asiantuntemus vaikuttaa sovitteluargumenttina lähinnä kuluttajien ja heihin rinnastettavien pienyrittäjien eduksi. Kuluttajienkin kohdalla voidaan kiinnittää huomiota koulutukseen ja ammattikokemukseen. (Hemmo, M. 2003, 64-65.)

Sopimuksen ulkopuolisena seikkana tulee huomioida myös tosiasiallisen sopimusvapauden merkitys, johon vaikuttaa sopimuksen välttämättömyys ja sopimuskomppanien lukumäärä. Samaa suoritusta tarjoavien tahojen lukumäärän ohella heidän käyttämiensä ehtojen vaihtelevuus vaikuttaa asiaan. Valinnanvara saattaa nimittäin supistua esimerkiksi eri tahojen vakuutusehtojen yhtenevyyden takia tai siksi, että toisen osapuolen on pakko tehdä sopimus välttämättömyyshyödykkeen saamiseksi.

Lisäksi tosiasiallinen sopimusvapaus rajoittuu tilanteessa, jossa kysymykseen tuleva sopimuskomppani on faktinen tai lakiin perustuva monopoli tai kyseessä on julkisen vallan käyttöön perustuva sopimustilanne.

Esimerkiksi TeliaSonera on kuluttajaviraston antaman tiedotteen mukaan (liite 2) jatkanut kohtuuttomien ehtojen käyttämistä Kestoetu -sopimuksessaan. Yritys myös jatkaa lainvastaiseksi todettua markkinointia, jossa tärkeät tiedot esitetään pikkuprääntillä. Asia ei ole ollut esillä Kuluttajariitalautakunnassa, mutta on tällä hetkellä Markkinaoikeuden ratkaistavana. Jos asia tulisi soviteltavaksi, voidaan olettaa että TeliaSoneran asemalle annetaan asiassa merkitystä. TeliaSonera on yritys, jolla vuoteen 2007 mennessä oli 115 miljoonaa liittymäsopimusta (<http://www.teliasonera.fi/teliasonera>). Yrityksen asema sopimusosapuolena on siis kuluttajaan nähden huomattavasti parempi taloudellisesti ja asiantuntemuksen osalta eikä kuluttajan todellinen sopimusvapaus ole välttämättä kovin suuri. ([www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi).)

Myös vakioehtojen käyttö kaventaa monesti tosiasiallista sopimusvapautta, sillä elinkeinonharjoittaja ei useimmiten suostu poikkeamaan käyttämistään vakioehdoista. Sovitteluun kuitenkin vaikuttaa se, onko kyseessä elinkeinonharjoittajan itsensä laatimat ehdot vai agreed documents- tyyppiset ehdot tai sellaiset ehdot, joiden valmisteluun viranomaiset ovat vaikuttaneet. (Hemmo, M. 2003, 66-69.)

Myös osapuolten taloudellinen asema vaikuttaa sovitteluun ja kietoutuu monesti yhteen asiantuntemuksen ja todellisen sopimusvapauden kanssa. Kuluttaja on esimerkiksi täysin eri asemassa kuin usein vakavarainen ja asiantuntemusta omaava yritys. On kuitenkin huomattava, että taloudellisen aseman arvo sovittelua määrittävänä tekijänä on rajallinen. Oman taloudellisen tilanteen heikkouteen vetoaminen ei esimerkiksi ole kovin tehokasta sopimuksen sovittelun kannalta. Maksukyky on vaikuttanut KKO:n ratkaisukäytännön pohjalta



arvioituna sovitteluun lähinnä takauksen yhteydessä. Kysymys maksukykyyn tai muihin yksilöllisiin heikkouksiin sidonnaisen sovittelun mahdollisuudesta on osaltaan yhteydessä sosiaalisille suoritusesteille, kuten sairaudelle tai työttömyydelle, annettavaan asemaan. (Hemmo, M. 2003, 69-70.)

KRIL 1.12.2005 [04/39/3392]

Esimerkiksi tämä tapaus puoltaa edellämainittua. Siinä K:n esittämät syyt eivät oikeuttaneet irtisanomaan 12 kuukauden määräaikaista jäsenyyttä kuntoklubille. Syiksi K mainitsi hoitovapaasta johtuvat ajankäytölliset ongelmat ja heikon rahallisen tilanteen, jota voi verrata työttömyyteen. Lautakunta ei ole suosittanut asiassa hyvitystä, sillä olosuhteiden muuttumista ei voida pitää kohtuuttomana eikä ole näytetty että K:lle olisi sopimuksentekohetkellä annettu purkumahdollisuuksista väärää tietoa.

Sairauden pohjalta sopimusta on kuitenkin soviteltu KRIL:n 4.4.2002 antamassa ratkaisussa (01/35/1906). Tapausta käsitellään luvun 5.2.4 lopussa.

#### 5.2.3.2 Sopimusta tehtäessä vallinneet olosuhteet

Sopimusta tehtäessä vallinneet olosuhteet otetaan huomioon sovitteluharkinnassa. OikTL:n pätemättömyysperusteiden kaltaiset seikat vaikuttavat tältä osin sovittelua puoltavasti. Siten pakottaminen, petollinen menettely, kiskominen sekä muu kunnianvastainen ja arvoton menettely ovat omiaan puoltamaan epätasapainoisen sopimuksen sovittelua (Hemmo, M. 2003, 72). Myös erehdyttäminen voi pätemättömyysperusteena tulla kyseeseen, mutta se on pätemättömyysperusteista heikoin argumentti sovittelun puolesta (Pöyhönen, J. 1988, 297).

Pätemättömyysperusteen ei kuitenkaan tarvitse täytyä, jotta sen suuntaisilla seikoilla voisi olla sovitteluvaikutusta. Tilannetta voidaan kuvata vaikka siten, että tilanteessa on esimerkiksi oikeustoimilain 31 §:n mukaisesti käytetty hyväksi toisen pulaa, ymmärtämättömyyttä, kevytmielisyyttä tai riippuvaista asemaa, mutta edustetun aineellisen edun ei voida osoittaa olleen ilmeisessä epäsuhteessa siihen, mitä annettiin. Tällöin sopimus on siis pätevä, mutta edellytykset sovittelulle ovat olemassa. (Pöyhönen, J. 1988, 296-297.)

Myös sopimuksen nopea päättäminen on joskus otettu huomioon sovittelua puoltavana tekijänä. Argumentilla voi olla painoarvoa erityisesti, jos toinen osapuoli on painottanut nopean toiminnan välttämättömyyttä vaikka siihen ei ole todellista syytä. (Hemmo, M. 2003, 73.)

KRIL:n 26.3.2004 olleessa tapauksessa 03/35/508 kuluttaja vetosi siihen, ettei hänelle annettu miettimisaikaa varausmaksun maksamiselle häiden pitopalvelun järjestämiseksi. KRIL ei sovitellut sopimusta vedoten siihen, että kuluttajalle on kerrottu varausmaksusta jo suunnittelupalaverin yhteydessä. Jos varausmaksusta olisi kerrottu vasta kaupantekohetkellä, saattaisi lopputulos olla toinen.

#### 5.2.4 Olosuhteissa tapahtuneet muutokset

Suoritusten tasapainoon tai sopimuksen täyttämisedellytyksiin vaikuttavat osapuolista riippumattomat muutokset vaikuttavat oleellisesti sovitteluharkintaan. Ne huomioidaan useimmiten jälkiperäisen kohtuuttomuuden (luku 5.2) yhteydessä. Toisaalta myöhemmät tapahtumat voivat joskus myös poistaa alkuperäisen kohtuuttomuuden, jos muutokset koituvat vahingosta ensin kärsineen osapuolen eduksi. (Hemmo, M- 2003, 73-75.)

KSL 4 luvun 1 §:ssä tarkoitettu "olojen muuttuminen" otetaan huomioon vain, jos sovittelu tapahtuu kuluttajan hyväksi. Näin ollen olosuhteiden aiheuttama vahinko elinkeinonharjoittajalle ei voi koskaan sovittelun myötä koitua kuluttajan vahingoksi. Tällaisen korjautumisen huomioon ottaminen ei tule kuluttajan vahingoksi kyseeseen KSL 4:2:n mukaan, jos arvioitava ehto on laadittu etukäteen ilman kuluttajan mahdollisuutta vaikuttaa sen sisältöön.

Jälkiperäisen kohtuuttomuuden tapauksessa olosuhteiden muutokselta on edellytettävä tietyn vaikutuskynnyksen ylittymistä, jotta sopimukseen puuttuminen kävisi perustelluksi. Vähäinen muutos tasapainossa ei siis normaalisti riitä perustelemaan sovittelua. KKO 1999:42 mukaan kohtuullistaminen on paikallaan ainakin silloin, kun sopimusehto on jälkiperäisen muutoksen vuoksi saanut "alkuperäisestä ilmeisesti poikkeavan merkityksen". (Hemmo, M. 2003, 74.)

Jälkiperäistä sovittelua puoltava olosuhteiden muuttuminen on nähtävissä force majeure-tyyppisenä, vaikka muutokselle ei ole välttämättä asetettava yhtä vaativia edellytyksiä. Sovittelua puoltavalta olosuhteiden muutokselta voidaan siten useimmiten odottaa ulkoisuutta, odottamattomuutta ja voittamattomuutta. Tärkeänä kysymyksenä onkin huomioitava sopimukseen liittyvä riskinjako eli se, minkälaisen riskin sopimosapuoli on ottanut epäedullisista seikoista. Sopimus ei tulekaan yleensä soviteltavaksi vain siksi, että riski on realisoitunut ja velvoitteiden suhde tästä syystä järkkynyt. (Hemmo, M. 2003, 75.)

KRIL 10.10.2008 [1137/39/07]

Tapauksessa kuluttaja (K) teki 23.10.2006 elinkeinonharjoittajan (EH) kanssa sopimuksen, johon sisältyi 24 kuukauden määräaikainen matkapuhelinliittymä sekä puhelinlaite. K kuoli 13.11.2006. K:n kuolinpesän valitus koskee sopimuksen irtisanomista.

KRIL:n mukaan sopijapuolen kuolema on odottamaton muutos, jonka ennakoiminen ei ole sopimusta tehtäessä mahdollista. Liittymäsopimus siirtyy tällöin kuolinpesälle, jolla ei välttämättä ole tarvetta henkilökohtaiselle liittymälle tai mahdollisuutta käyttää sitä hyödykseen. Määräaikaisen liittymäsopimuksen voimassapysyminen määräajan loppuun liittymänhaltijan kuoltua voi edellä esitetyistä syistä johtaa kohtuuttomuuteen. Lautakunta katsoi, että sopimuksen voimassaoloaikaa koskevaa ehtoa oli tuossa tapauksessa soviteltava niin, että kuolinpesällä oli oikeus irtisanoa määräaikainen liittymäsopimus ennenaikaisesti kohtuullista irtisanomisaikaa noudattaen. Tähän EH oli suostunutkin sopimalla kuolinpesän kanssa sopimuksen irtisanomisesta.

Viestintämarkkinalain esitöiden mukaan se, mitä puhelimelle tapahtuu irtisanottaessa sopimus sosiaalisen suoritusesteen perusteella, jää osapuolten välisen sopimuksen varaan. Tähänkin nähden on selvää, että matkapuhelinlaitteen maksuista voidaan osapuolten kesken sopia, kun on kyse liittymäsopimuksen irtisanomisesta muuten kuin sosiaalisen suoritusesteen, esimerkiksi kuluttajan kuoleman, perusteella.

Lautakunta totesi, että EH:n vaatimus (puhelinlaitteesta jäljellä olevan summan suorituksesta) oli sopimuksen irtisanomisehtojen mukainen. Sopimus oli irtisanottu määräaikaisen sopimuskauden alkuvaiheessa. Irtisanomiskorvaus oli riippunut jäljellä olevan sopimuskauden pituudesta, ja se on siten noudattanut viestintämarkkinalain esitöissä edellytetyjä periaatteita, vaikka irtisanomisen syynä ei olekaan ollut sosiaalinen suorituseste.

Puhelinlaite oli jäänyt kuolinpesälle. Koska maksuissa oli kyse erityisesti puhelimeen kohdistuvista maksuista, lautakunta katsoi, että sopimusehtoja ei voitu pitää kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:ssä tarkoitettulla tavalla kohtuuttomana tai tuossa tapauksessa kohtuuttomuuteen johtavana.

KRIL 4.4.2002 [01/35/1906]

Tapauksessa sairautta on pidetty perusteena sopimuksen kohtuullistamiselle. Lautakunta katsoi, että ehto, jonka mukaan lentolippua ei voi siirtää lainkaan tai sen hinnasta ei palauteta mitään, vaikka matkustaja ei sairauden vuoksi voi matkustaa, voi johtaa yksittäisen

kuluttajan kannalta kohtuuttomuuteen. Näin on erityisesti silloin kun matkan myynyt on voinut myydä paikan uudelleen toiselle matkustajalle. Tässä tapauksessa matkustajalla ei ole sopimusehtojen mukaan ollut oikeutta itse myydä lippua jollekulle toiselle. Sen sijaan matkatoimisto on myynyt peruutetun matkan uudelleen ja pitänyt tästä saadun vastikkeen. Lautakunta on pitänyt tällaisen menettelyn mahdollistavia sopimusehtoja kohtuuttomina ja on sovitellut niitä siten, että matkatoimiston on hyvitetävä matkustajaa uudelleen myynnistä saamallaan vastikkeella vähennettynä toimistolle uudelleen myynnistä aiheutuneilla kuluilla. Lautakunta on arvioinut palautettavan hinnan määräksi puolet lentolipun hinnasta.

Tapauksessa otettiin kantaa siihen, että vaikka tällainen ehto on lentomatkustusliikenteessä yleisesti ja vakiintuneesti noudatettu, on se silti vastoin sopimusoikeuden ja samalla kuluttajaoikeuden yleisiä periaatteita (kuten lojaliteettiperiaatetta). Se on myös ristiriidassa Euroopan yhteisössä matkustajien oikeusturvan parantamiseksi tapahtuneen kehityksen ja pyrkimysten kanssa.

#### KRIL 1.12.2005 [04/39/3392]

Tapauksessa katsottiin, ettei K:n olosuhteet olleet hoitovapaasta johtuen muuttuneet siten, että sopimusta tulisi arvioida kohtuuttomana. Hoitovapaasta johtuvat ajankäytölliset ongelmat ja työttömyyteen verrattava heikko rahallinen tilanne eivät olleet sellainen olosuhteiden muuttumisesta johtuva seikka, joka tuossa tapauksessa olisi johtanut kohtuuttomuuteen.

#### 5.2.5 Muut seikat

Kuluttajansuojalain 4:1:n mukaan sovittelussa voidaan kiinnittää huomiota myös ”muihin seikkoihin” kuin pykälässä tarkemmin yksilöityihin. Näin ollen seuraavassa keskitytään näiden muiden seikkojen arviointiin.

##### 5.2.5.1 Koko sopimuksen tai sen yksittäisen ehdon sekä osapuolten tarkoitus

Osapuolten sopimukseen liittyvät tarkoitukset ovat monesti tärkeitä. Se, missä tarkoituksessa sopimus on solmittu, voi puhua sekä sovittelun puolesta että sitä vastaan. Jos esimerkiksi osapuolten tarkoituksena on ollut lain kiertäminen, joudutaan pohtimaan sitä, onko se ollut yhteinen tarkoitus, kenen aloitteesta tämä tarkoitus on syntynyt, kuka siitä hyötyy eniten jne. (Pöyhönen, J. 1988, 303, Hemmo, M. 2003, 76.)

Korostamalla sopimuksen tai sopimusehdon tarkoitusta annetaan osapuolten tosiasialliselle tahdolle merkitystä. Siten se voidaan liittää tosiasiallisen vapauden suojaamiseen.

KRLI 3.5.2006 [04/35/2876]

Sopimuksen tarkoitukseen on kiinnitetty huomiota ainakin ratkaisussa [04/35/2876], jossa oli kyse lentolippujen internet-varauksen peruutuksesta, erehdyksestä ja ehtojen kohtuullisuudesta.

Tapauksessa kuluttaja 1 (K1) oli kuluttajille lentoja varatessaan valinnut virheelliset matkustuspäivät ja piti kohtuuttomana yhtiön ehtoja, joiden mukaan varausta ei saa muuttaa eikä siitä saa takaisinmaksua. K:t vetosivat inhimilliseen erehdykseensä.

Lautakunnan mukaan kohtuuttomuutta arvioitaessa on tässä tapauksessa annettu muun muassa sopimuksen tarkoitukselle. Lautakunnan mukaan peruuttamisoikeutta on elinkeinonharjoittajan (EH) puolelta voitu rajoittaa esimerkiksi halvan lentolipun hinnan takia. Sopimuksen tarkoituksena on siis EH:n kannalta katsottuna ollut myydä halpa lentolippu rajoitetuilla peruutusehdoilla, jotka ovat lautakunnan mukaan olleet selkeästi nähtävillä.

Lautakunta on katsonut, että sopimuksen tarkoitus ja K:n oma huolimattomuus huomioiden ehdot eivät johtaneet kohtuuttomuuden tuossa tapauksessa.

Lautakunta on kuitenkin katsonut EH:n velvollisuudeksi palauttaa perusteettoman edun palautuksena K:ille verot ja maksut, joita EH:n ei ole matkan peruutuksesta johtuen tarvinnut maksaa viranomaisille. Lisäksi lautakunta on suosittanut palvelumaksujen palauttamista.

Sopimuksen tarkoituksen lisäksi lautakunta on tapauksessa kiinnittänyt huomiota peruutuksen syyhyn ja siihen, onko lentoyhtiö pyrkinyt rajoittamaan K:lle koituvaa vahinkoa.

Jälkimmäisessä tilanteessa on kyse sopimusoikeudessa yleisesti vallitsevasta lojaliteettiperiaatteesta, jonka mukaan osapuolen on otettava sopimussuhteessa huomioon myös toisen osapuolen etu (ainakin) rajoittamalla sopimuksesta tai sen rikkomisesta toiselle aiheutuvaa vahinkoa. Tässä tapauksessa lautakunta katsoi, että peruutuksen syynä ei ollut ylivoimainen este, joten sille ei tule antaa merkitystä. Lojaliteettivelvollisuuden taas voinee katsoa toteutuvan lipun halvassa hinnassa. Oleelliseksi seikaksi tässä tapauksessa on jäänyt siis edellä jo mainittu sopimuksen tarkoitus.

#### 5.2.5.2 Tietoisuus kohtuuttomista ehdoista

Sopimuskumppanin tietoisuus kohtuuttomista ehdoista vaikuttaa sovittelua vastaan puhuvana seikkana. Tällöin on kuitenkin huomioitava tosiasiallisen sopimusvapauden laajuus sekä tiedon konkreettisuus. (Hemmo, M. 2003, 78)

##### KRLI 1.11.2005 [04/39/2747]

Ratkaisussa oli kyse kosmetologin koulutuksen keskeyttämisestä aiheutuneista opiskelumaksuista ja niiden suoritusvelvollisuuden kohtuullisuudesta.

Tapauksessa kosmetologin opinnot lopettanut K oli maksanut 4000 euron koulutusmaksusta 1800 euroa. Erimielisyys koski sitä, oliko hänellä velvollisuutta maksaa koulutusmaksujen loppuosa.

Antamassaan ratkaisussa KRLI totesi, että K:n tietoisuus peruutusehdoista näytettiin toteen. Lautakunta totesi, että K:n olisi esitteiden perusteella pitänyt ymmärtää, että hänen tulisi maksaa kaikki koulutusmaksun erät, vaikka joutuisi peruuttamaan opiskelupaikkansa. Näin ollen lautakunta ei pitänyt peruutusehtoja siten epäselvinä, että K voisi saada niistä perustellusti sen käsityksen, että keskeyttäessään koulutuksen hän olisi velvollinen maksamaan vain jo erääntyneet maksut.

Vaikka lautakunta ei ole pitänyt peruutusehtoja epäselvinä, sen voi katsoa perustelujen mukaan todenneen, että sopimuksen sisäisten velvoitteiden epätasaisuuden vuoksi suoritusten keskinäiset suhteet eivät ole tasapainossa keskenään. Perusteluissaan se on maininnut mm. K:n koulutukseen osallistumisen lyhyen keston ja hänelle luovutetun aineiston vähäisen arvon suhteessa EH:lle tuleviin suuriin korvauksiin ja menojen pienuuteen. Lautakunta on sovitellut sopimusta sillä perusteella, ettei K ole sitoutunut tietoisesti korvaamaan EH:n (väitettyä) tulon menetystä, vaikka peruutusehdot sinänsä ovat olleet selvät. Näin ollen K on saanut 800 euron hyvityksen koulutusmaksuista. Tässä tapauksessa tietoisuus ankarista maksuehdoista ei siis ole kokonaan estänyt sovittelua, vaan sopimusta on soviteltu vastikkeen osalta osittain.

##### KRIL 19.7.2006 [2940/39/05]

Ratkaisussa otettiin kantaa alaikäisen hallussa olleen puhelinliittymän laskun suuruuden kohtuullisuuteen laskun ollessa kuluttajan (K) mielestä kohtuuttoman suuri, ottaen huomioon sen kertymisen mobiilipalveluista. Elinkeinoharjoittaja (EH) vetosi vastauksessaan mm. siihen, että vastuu puhelimen käytöstä ja sillä tilatuista palveluista on alaikäisen käyttäjän

vanhemmilla/hooltajalla, joka tässä tapauksessa ei ole tilannut mitään liittymän käyttöä rajoittavaa palvelua ja ollut näin ollen tietoinen väärinkäytön mahdollisuudesta.

Laskua on kuitenkin K:n tietoisuudesta huolimatta soviteltu kuluttajan eduksi mm. lojaliteettiperiaatteeseen ja sopimusten sitomattomuuteen vedoten. Lautakunnan mukaan elinkeinonharjoittajan olisi tullut pyrkiä rajoittamaan vahinkoa lojaliteettiperiaatteen mukaisesti. Vahingon rajoittamisessa olisi tullut huomioida laskun poikkeuksellinen suuruus ja se, että se on kertynyt lähes kokonaan sellaisista palveluista, joita on annettu K:ta sitomattomien sopimusten perusteella. Lautakunta on kuitenkin todennut, että sovittelua rajoittaa se, että K ei ole käyttänyt mahdollisuutta sopia liittymän käyttöä rajoittavasta estopalvelusta sekä se, että hän on luovuttanut liittymän alaikäisen lapsen käyttöön. Tässä tapauksessa tietoisuus kohtuuttomista ehdoista ei siis estänyt sovittelua, mutta vaikutti sitä rajoittavasti.

Lautakunta on tapauksessa suosittanut, että EH1 jättää perimättä 1/3 laskuihin sisältyvistä sisältöpalveluista ja että EH2 palauttaa K:lle perusteettomana etuna sisältöpalveluista tilitetyt tai tilitettävät suoritukset. Eri mieltä olevien jäsenten lausunnossa on painotettu mm. sitä, että lojaliteettiperiaatteen mukaisesti K:n liittymän haltijana olisi tullut pyrkiä rajoittamaan omaa vastuutaan sopimalla estopalveluista.

#### KRLI 3.5.2006 [04/35/2876]

Jo edellä sopimuksen tarkoitusta käsiteltäessä esiin tulleessa Lautakunnan 3.5.2006 antamassa ratkaisussa [04/35/2876] puolestaan kuluttajan tietoisuus on yhtenä seikkana vaikuttanut siihen, ettei ehtoja ole soviteltu. Tapauksessa oli kyse siitä, että K:t vaativat hyvitystä lentolippujen hinnoista vedoten omaan inhimilliseen erehdykseensä päivämäärien suhteen. EH on vastauksessaan vedonnut matkan varaajan tietoisuuteen varausehdoista, jotka ovat olleet selkeästi nähtävillä ja helposti ymmärrettävässä muodossa.

KRIL on suosituksessaan maininnut sovittelussa huomioitavina seikkoina lojaliteettiperiaatteen, peruutuksen syyn, sopimuksen tarkoituksen ja kuluttajan tietoisuuden kohtuuttomista ehdoista. Tietoisuuden osalta lautakunta toteaa, että Internet-varausta tehdessään K:lla on ollut mahdollisuus valita matkustuspäivät erittäin selkeästä kalenteriruudukosta ja lisäksi hän on voinut varmistaa päivät alustavasta matkasuunnitelmasta, joka on ollut nähtävillä Internet-sivulla ennen varauksen päättämistä. Lautakunta ei ole sovitellut ehtoja vedoten kuluttajien omaan huolimattomuuteen. Tässä tapauksessa tietoisuus on siis vaikuttanut sovittelun estävänä seikkana.

KRIL 4.4.2002 [01/35/1906]

Ratkaisussa oli kyse matkatoimiston velvollisuudesta palauttaa lentolipun hinta kuluttajan sairastumisen perusteella. Matkatoimisto on vastauksessaan vedonnut mm. siihen, että lentoja koskevista ehdoista on kerrottu asiakkaalle sekä laskun että varauksen yhteydessä. Näin ollen K:n on matkatoimiston mukaan tullut tietää, että myöhemmin kuin 28 vrk ennen lentoa tehtävistä peruutuksista menee täysi hinta, vaikka kyseessä olisikin sairastapaus. Ehtojen mukaan matkan ostaneella ei myöskään ole mahdollisuutta myydä lippuaan edelleen.

KRIL on ratkaisussaan vedonnut mm. siihen, että vaikka matkatoimiston soveltamat yleiset sopimusehdot ja käytäntö eivät poikkea lentomatkustusliikenteessä yleisesti ja vakiintuneesti noudatetusta käytännöstä, ne ovat kuitenkin vastoin sopimusoikeuden ja samalla kuluttajaoikeuden yleisiä periaatteita. Ne ovat KRIL:n mukaan ristiriidassa myös EY:n matkustajien oikeusturvan parantamiseksi tapahtuneen kehityksen ja pyrkimysten kanssa. KRIL:n mukaan nimenomaan ehto, jonka mukaan lentolippua ei voi siirtää lainkaan tai sen hinnasta ei palauteta mitään, vaikka matkustaja ei sairauden vuoksi voi matkustaa, voi yksittäisen kuluttajan kannalta johtaa kohtuuttomuuteen, sillä matkan ostaneella ei ole mahdollisuutta rajoittaa vahinkoaan.

Tämä on vastoin sopimusoikeudessa noudatettavaa lojaliteettiperiaatetta, jonka mukaan sopimuskumppanin on otettava huomioon toisen osapuolen etu sekä pyrittävä minimoimaan sopimuksesta tai sen rikkomisesta toiselle aiheutuva vahinko. Näin ollen lautakunta on katsonut sopimusehtojen olleen kohtuuttomia ja sovitellut näitä siten, että matkatoimiston on tullut hyvittää matkustajaa uudelleen myynnistä saamallaan vastikkeella vähennettynä toimistolle uudelleen myynnistä aiheutuneilla kuluilla, joka on ollut puolet lentolipun hinnasta.

KRIL 17.4.2007 [1204/39/05]

Ratkaisussa oli kyse K:n velvollisuudesta maksaa 35 euron suuruinen valvontamaksu pysäköinnistä ilman asianmukaista pysäköintitunnusta. Tapauksen ratkaisussa todetaan, että K oli ollut etukäteen tietoinen tunnuksen käyttämättä jättämisestä seuraavasta maksusta ja sen suuruudesta. Jos K ei ollut saanut hänelle lähetettyä vuoden 2005 pysäköintitunnusta, hänen olisi KRIL:n mukaan tullut ryhtyä toimenpiteisiin sen saamiseksi. Pysäköintipaikkaa ei ole vuokrattu tietylle ajoneuvolle, vaan tietylle henkilölle ja hänen perheenjäsenilleen. Tämän vuoksi ilman näkyvillä olevaa pysäköintitunnusta pysäköidyn ajoneuvon oikeutta pysäköintiin ei voitaisi tarkistaa pelkästään selvittämällä, kuka on sen rekisteröity omistaja, vaan lisäksi tulisi selvittää, kuka on tehnyt vuokrasopimuksen ja ketkä ovat hänen perheenjäseniään.



Tarkastustoimenpiteistä aiheutuisi kustannuksia, jotka ilman pysäköintitunnusta pysäköinyt olisi velvollinen korvaamaan.

Edellä esitetyn ja valvontamaksun määrän perusteella lautakunta on katsonut, ettei valvontamaksun periminen sopimusehtojen mukaisesti johda kohtuuttomuuteen kuluttajan kannalta. Näin ollen tässä tapauksessa K:n tietoisuus sopimusehdoista on estänyt sopimuksen sovittelun

#### 5.2.5.3 Kohteen laatu ja toimintaympäristö

Myös kohteen laatu ja toimintaympäristö saattavat vaikuttaa sovitteluun sitä korostavasti tai vähentävästi. Kohteen laatu saattaa vaikuttaa esimerkiksi tilanteessa, jossa on kyse kuluttajalle olosuhteisiin nähden huomattavan suuresta hankinnasta, kuten uuden asunnon hankinnasta (kts. esimerkiksi KKO 1994:140). Kuten erilaisilla sovitteluargumenteilla on yleensä tapana, myös sopimuksen tarkoituksen argumenttiarvo on lähellä edellämainittuja näkökantoja. (Hemmo, M. 2003, 79.)

Jos sopimukseen sisältyy olennainen määrä spekulatiivisuutta tai riskinottoa, kuten arvopaperikaupassa, suhtaudutaan sovittelumahdollisuuteen varauksellisesti tai jopa hyvinkin kielteisesti (Wilhelmsson, T. 1995, 120, Pöyhönen, J. 1988, 300 ja Rudanko, M. 1998, 225.)

#### 5.2.5.4 Vilpittömyys

Sovitteluun saattaa vaikuttaa myös sitä vaativan vilpittömyys. (Hemmo, M. 2003, 79.)

Luottamusnäkökohtaan on osaltaan yhteydessä myös lain kiertämisen tarkoitus sovitteluperusteena. Kun sopimuksiin yritetään kiertää lakia, käytetään väärin sitä luottamusta, joka liittyy sopimukseen yhteiselämän järjestelyn välineenä. Tarkemmista olosuhteista riippuen tästä perusteesta saattaa johtua joko sovittelua puoltava (sovitteluindisio) tai sitä vastaan puhuva argumentti (vastaindisio). Pöyhönen määrittelee sovitteluindisioita "oikeustositseiksi, jolla on tietty sovittelua puoltava *oletuspainoarvo* jonkin sovitteluperiaatteen nojalla". Sovitteluindisio on siten toteennäytetty seikka, joka saa merkityksensä argumenttina tietyn periaatteen nojalla. Vastaindisiosta käy sellainen sovittelua vaatineen osapuolen lainkierto, joka toteutuu lievempänä kuin lain tai hyvän tavan vastaisuutena. Jos sopimusta on käyttänyt epäasianmukaisesti puolestaan vastapuoli, on kyseessä sovitteluindisio. (Pöyhönen J. 1988, 258, 303.)

Taulukko havainnollistaa vasta- ja sovitteluindisioita:

| <u>Sovittelua vaativa osapuoli:</u> | <u>Vastapuoli:</u>          |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Lainkiertoon syyllistyminen         | Lainkiertoon syyllistyminen |
| ->VASTAINDISIO                      | -> SOVITTELUINDISIO         |

Se, että osapuoli on sopimuksen teon yhteydessä menetellyt moitittavasti, rajoittaa siis tämän hyväksi tapahtuvaa sovittelua. Näin ollen vastaindisiolla tarkoitetaan sovitteluindisiota vastaan olevaa indisiota, joka ei puolla sovittelua.

KRIL 22.6.2004 [03/33/1684]

Tapauksessa oli kyse käytetyn auton kaupasta, jossa myyjän olisi tullut tietää rekisterimerkinnän puuttumisesta, joka voitaneen tulkita huolimattomuudeksi tai moitittavuudeksi. KRLI on katsonut että tavarassa on kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n 2 kohdan mukaan virhe, sillä "K:lle on ennen kaupantekoa laiminlyöty antaa tieto sellaisesta tavarain ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta seikasta, josta myyjän täytyy olettaa tietneen ja josta K perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon, ja laiminlyönnin voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan". Lautakunnan mielestä ostajan on voitava luottaa myyjän ammattitaitoon, eikä liike voi vetäytyä vastuusta vetoamalla esimerkiksi myyjänsä kokemattomuuteen. Osapuolet ovat virheiden paljastuttua tehneet sopimuksen, jolla myyjäliike on ostanut auton takaisin K:lta. Maksettu hinta on ollut 6 060 euroa alempi kuin se hinta, jonka K autosta maksoi vajaa kuusi kuukautta aikaisemmin. Myyjäliike on vedonnut lähinnä autoveron laskun vaikutukseen käytettyjenkin autojen hinnoissa. K on pitänyt sopimusta kohtuuttomana.

Lautakunta on katsonut, että osapuolten välille solmittu auton takaisinostosopimus on sinällään ollut pätevä. Koska sopimus on selvästi kuitenkin solmittu autossa havaittujen virheiden vuoksi, on sitä sen kohtuullisuutta arvioitaessa tullut tarkastella purkusopimuksen luonteisena. Näin ollen lautakunta on arvioinut, onko takaisinostosopimus ollut kohtuullinen, kun on huomioitu K:n auton käytöstä saama hyöty eli lähinnä se, että hän ehti ajaa autolla noin 6 000 kilometriä, sekä auton virheellisyys. Koska sopimuksella on käytännössä ollut tarkoitus purkaa kauppa, lautakunta on katsonut, ettei mahdolliselle yleiselle hintatason muutokselle anneta merkitystä.

Nämä asiat huomioon ottaen lautakunta on pitänyt kohtuuttomana myyjäliikkeen K:lle maksamaa hintaa. Myyjän on tullut maksaa K:lle vielä 4 000 euroa.

#### 5.2.5.5 Syrjimin

Sovitteluidisioa voidaan mainita myös toisen osapuolen sopimuskumppaneita syrjivät menettelytavat. Jos toisella osapuolella ei ole asiallisia perusteluja sille, miksi tämä noudattaa sopimuskumppaneita erilaiseen asemaan asettavia menettelytapoja, voidaan menettelytapojen erilaisuus ja niiden vaikutukset ottaa huomioon sovitteluharkinnassa. (HE 247/1981, 16.)

Ei-asiallisia erotteluperusteita ovat perustuslain 6 §:ssä (yhdenvertaisuus perusoikeutena) ja RL 11:9:ssä (syrjintää koskeva rangaistussäännös) mainitut rotu, alkuperä, ihonväri, sukupuoli, perhesuhteet, sukupuolinen suuntautuminen, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen tai ammatillinen toiminta, terveydentila, vammaisuus ja muu näihin rinnastettava seikka. Tähän liittyvien seikkojen sopimusoikeudellista merkitystä on tarkastellut Nybergh. (Nybergh, F. 1997, 267)

Syrjintäkiellolla korostetaan sopimussuhteiden tasapuolisuutta asiakkaiden kesken eli korostetaan vaatimusta sopimusten samanlaisuudesta. Syrjintänä voidaan pitää myös sitä, että sopimus heikentää vastapuolen asemaa aiempaan sopimuskäytäntöön nähden. (Mononen, M. 2001.)

#### 5.2.5.6 Yllättäviä tilanteita varten olevat mutta harvoin sovellettavat ehdot

Sopimusehdot voivat olla luonteeltaan myös sellaisia, että ne on otettu sopimukseen vain varmuuden vuoksi, jolloin on ollut selvää, että niitä sovelletaan hyvin harvoin. Tällainen ehto saattaa kuitenkin sitä sovellettaessa muodostua toisen osapuolen kannalta kohtuuttomaksi, ja siksi harvoin sovellettavaksi tulemista voidaan käyttää argumenttina kohtuuttomuuden ja sovittelun puolesta. Yllättävyys johtuu siitä, etteivät osapuolet ole uskoneet sitä, että ehtoä tultaisiin tosiasiasa soveltamaan. Osapuolten tarkoituksena on ollut selvittää ilman kyseistä sopimusehtoä.

Tähän liittyväna suojankohteena on osapuolten yhteinen tarkoitus, ja sovittelun kautta voidaan pyrkiä suojelemaan vastapuolen tähän yhteiseen tarkoitukseen perustuvaa odotusperustaa ja siten hänen tosiasiallisa sopimustahtoä. Tähän liittyvä argumentti voidaan liittää joko yhteisen tahdon pysyvyyden turvaamiseen tai tosiasiallisen vapauden suojaan.

Kummassakaan merkityksessä ei argumentilla arviointikriteerien mukaan ole sisällöllisiä ulottuvuuksia. (Aurejärvi, E. 1979, 742, Hemmo, M. 1997, 144.)

## 6 YHTEENVETO

Yhteensä neljässäkymmenessä Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa vuodesta 2001 asti on käsitelty jollain lailla KSL 4:1:sta. Osassa tapauksista sopimusta on soviteltu tai jätetty sopimuksen ehto huomiotta, osassa taas ei. Tässä työssä olen pyrkinyt käsittelemään mahdollisimman monipuolisesti ratkaisuja, mutta ratkaisujen suhteellisen suuren määrän vuoksi olen valinnut ratkaisuista vai joitakin.

Yllättävää oli soviteltujen tapausten korkea lukumäärä. Luettuani kaikki 40 tapausta läpi, kävi ilmi, että puolessa niistä oli soviteltu sopimusta kuluttajan eduksi ja puolessa sovittelua ei ollut tapahtunut. Oleellista onkuitenkin se, että asiaan on otettu kantaa.

Sopimusoikeudellinen sovittelu on tärkeä sopimuskohtuuden toteuttamisen keino varsinkin kuluttajalle. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön tutkiminen osoittaa mielestäni sen, että sovittelu toteutuu käytännössä hyvin ja on tärkeä osa sopimusoikeudellista järjestelmää.

## LÄHTEET

Kirjalähteet:

Grönfors, K. 1995. Avtal och omförhandling. Stockholm.

Hagstrøm, V. 1993. Urimelige avtalevilkår. København: De nordiske Juristmøder

Hemmo, M. 1997. Sopimusoikeus I. Helsinki: Kauppakaari oy

Hemmo, M. 2003. Sopimusoikeus II. Helsinki: Talentum

Hulkko P., Hyvärinen H., Ohvo S. 2004. Yksityisoikeuden perusteet. Vantaa: WSOY

Häyhä, J. 1996. Sopimus, laki ja vakuutustoiminta. Jyväskylä: Suomalainen lakimiesyhdistys ry. ISBN 951-855-158-8

Nybergh, F. 1997. Avtalsfrihet – rätt till avtal. En nordisk undersökning om kontraheringsplikt till förmån för privatpersoner. Nord 1997:10. København Nordisk ministerråd

Pöyhönen, J. 1988. Sopimusoikeuden järjestelmä ja sopimusten sovittelu. Vammala: Vammalan kirjapaino. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja.

Pöyhönen, J. 2000. Uusi varallisuus oikeus. Jyväskylä: Talentum Media Oy. ISBN: 9521407611

Telaranta, K. A. 1990. Sopimusoikeus. Vammala

Timonen P. 1997. Määräysvalta, hinta ja markkinavoima. Julkisesti noteeratun yrityksen oikeudellinen sääntely. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus

Viitala, K. 2003. Laitakuntamenettely kuluttajariitojen ratkaisukeinona. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy

Wilhelmsson, T. 1991. Suomen kuluttajansuojajärjestelmä. Vammala: Vammalan kirjapaino oy. Lakimiesliiton kustannus.

Wilhelmsson, T. 1993. Sosiaalinen sopimusoikeus ja Euroopan integraatio. Jyväskylä: Lakimiesliiton kustannus.

Wilhelmsson, T. 1995. Vakiosopimus. Sopimussidonnaisuudesta ja kohtuuttomista sopimusehdoista. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Helsinki: Talentum

Sähköiset lähteet:

www.kuluttajariita.fi:

Kuluttajariitalautakunnan suosituksia noudatetaan

[WWW-dokumentti]

<<http://www.kuluttajariita.fi/tiedotteet/?action=read&id=45>> (Luettu 7.4.2008)

Tietoa kuluttajariitalautakunnasta

[WWW-dokumentti]

<<http://www.kuluttajariita.fi/tietoa-kuluttajariitalautakunnasta/?language=fi&linkID=8&subLinkID=0>> (Luettu 7.4.2008)

Valituksen käsittely

[WWW-dokumentti]

<<http://www.kuluttajariita.fi/valitus-lautakuntaan/valituksen-kasittely/?language=fi&linkID=4&subLinkID=3>> (Luettu 7.4.2008)

Mononen, M. 2001. Sopimusoikeuden materiaalisuudesta. Helsinki: Linarni Oy. Edita Oyj.

[WWW-dokumentti]

<<http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/oik/yksit/vk/mononen/sopimuso.pdf>> (Luettu 15.8.2008)

Oikeusvoima

[WWW-lähde]

<<http://fi.wikipedia.org/wiki/Oikeusvoima>> (Luettu 14.12.2007)

www.wsoypro.fi

Hemmo, M. Kartio, L. Saarnilehto, A. Varallisuus oikeus. WSOYpro.fi/Juridiikkaonline

[WWW-lähde]

<<http://www.wsoypro.fi/wsoypro.aspx?prevpos=VA111.23280&page=selain&ts=jo&pos=VA111.18699&offset=0.3>> (Luettu 11.1.2008)

Kuluttajaviraston 6.10.2008 antama tiedote. "Operaattorien lupaukset asiakkaitaan kohtaan eivät ole muuttuneet teoiksi - TeliaSonera markkinaoikeuteen kohtuuttomista sopimusehdoista".

[WWW-dokumentti]

<<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/6f180b5f-ad4e-4fb7-a02b-e867928f04b0.aspx?refererUrl=%2f&groupId=4ac236ea-a13b-41f9-8416-248ca82aa95d&announcementId=a308fd97-ce50-486c-aef0-c6280353d9c8>> (Luettu 12.10.2008) Liitteenä 2.

#### Muut:

Aurejärvi, E. 1979. Oikeustointen kohtuullistamisen yleiset opit ja yrittäjien väliset sopimukset. Lakimies 1979, s. 725-745.

HE 247/1981: Hallituksen esitys eduskunnalle Oikeustoimen kohtuullistamista koskevaksi lainsäädännöksi

HE 218/1994: Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun, varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n, huoneenvuokralain 5 §:n ja maanvuokralain 4 §:n muuttamisesta

Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (ns. EY:n kohtuuttomuusdirektiivi)

Kaisto, J. 1996. Säätely- ja sovittelukohtuudesta sivullisuusjaoikeudessa. Lakimies-lehti 3/1996 s. 447-467.

Rudanko, M. Lakimies-lehti 1/1998, s. 68-89 Kauppa oikeuden kehityssuuntauksia II. Kaupallisten oikeussuhteiden teoria.

Saarnilehto, A. 1996. Lyhyitä kommentteja. Lakimies-lehti 5-6/1996, s. 946-949

## OIKEUSTAPAUKSET

Kuluttajariitalautakunta

KRIL 4.4.2002. Lentomatkat. Sairastuminen. Lentojen peruuttaminen.  
[01/35/1906] 32, 34-35, 39

KRIL 27.2.2002. Autovakuutus. Ajoneuvon luvaton käyttö. Vakuutuksenottajan lapsi anastanut avaimet kotoaan. Murtojälkivaatimus. Vahinkonumero 750-316879. [01/38/161] 30

KRIL 15.11.2002. Internet-yhteys. Laskutusperusteen sopimuksenmukaisuus. Vahingonkorvaus.  
[02/39/314 ] 29

KRIL 26.3.2004. [03/35/508] 33

KRIL 22.6. 2004. Käytetyn henkilöauton kauppa. Auton kolaroinnista annetut tiedot. Auton myynti takaisin myyjäliikkeelle. [03/33/1684] 41-42

KRIL 1.11.2005. Kosmetologin koulutus. Koulutuksen keskeyttäminen. [04/39/2747] 30, 37

KRIL 1.12.2005. Kuntoklubin jäsenyyden irtisanominen. Sopimusehdon kohtuuttomuuden arviointi. [04/39/3392] 32, 35

KRIL 3.5.2006. Lentolippujen internet-varaus. Erehdys. Ehtojen kohtuullisuus.  
[04/35/2876] 36, 38

KRIL 19.7.2006. Televisiopeli. Alaikäisen lähettämät tekstiviestit. Sopimusehdon kohtuullisuus. [2940/39/05] 37-38

KRIL 17.4.2007. Pysäköinti yksityiselle alueelle. Sopimusehdot. Valvontamaksun periminen.  
[1204/39/05] 39-40

KRIL 18.6.2008. Matkapuhelinliittymä. Määräaikainen etusopimus. Irtisanominen.  
[219/39/07] 29

KRIL 10.10.2008. Kyttykauppa. Sosiaalinen suorituseste. Olosuhteiden muuttuminen. Sopimuksen irtisanominen. [1137/39/07] 34

## SÄÄDÖKSET

Kuluttajansuojalaki 16.12.1994/1259

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 17.12.1982/956

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Rikoslaki 19.12.1889/39



## LIITTEET

## Liite 1

EY: kohtuuttomuusdirektiivin liite (ohjeellinen luettelo) niistä ehdoista joita mm. on pidettävä kohtuuttomina (eli ehdot, joita tarkoitetaan 3 artiklan 3 kohdassa):

"1. Ehdot, joiden tarkoituksena tai seurauksena on:

elinkeinonharjoittajan oikeudellisen vastuun poissulkeminen tai sen rajoittaminen elinkeinonharjoittajan kuluttajalle aiheuttaman kuoleman tai tämän toimenpiteestä tai toimimatta jättämisestä aiheutuvien ruumiillisten vahinkojen osalta; = ns. vastuunrajoitusehto

b) kuluttajan laillisten oikeuksien poissulkeminen tai niiden rajoittaminen sopimattomasti elinkeinonharjoittajan tai toisen osapuolen suhteen siinä tapauksessa, että elinkeinonharjoittaja jättää kokonaan tai osittain täyttämättä sopimuksesta johtuvia velvollisuuksiaan tai täyttää ne puutteellisesti, mukaan lukien mahdollisuus hyvittää kuluttajan elinkeinonharjoittajalle oleva velka saatavalla, joka kuluttajalla saattaa olla elinkeinonharjoittajalta; = ns. kuluttajan oikeutta rajoittava ehto

c) sopimuksen tekeminen kuluttajaa sitovaksi, jos elinkeinonharjoittajan sopimussuoritusta koskee edellytys, jonka toteuttaminen riippuu yksinomaan tämän omasta tahdosta; = ns. elinkeinonharjoittajalle yksipuolista päätösvaltaa jättävä ehto

d) elinkeinonharjoittajan mahdollisuus pitää itsellään kuluttajan maksamat rahamäärät kuluttajan päätettyä olla tekemättä tai täyttämättä sopimusta, ilman että kuluttaja saa korvausta vastaavasta rahamäärästä elinkeinonharjoittajalta, kun tämä on purkanut sopimuksen;

e) suhteettoman suuren korvauksen vaatiminen kuluttajalta, joka ei täytä velvollisuuksiaan;

f) elinkeinonharjoittajan valtuuttaminen purkamaan sopimus oman harkintansa mukaan, jos samaa mahdollisuutta ei anneta kuluttajalle, tai sen salliminen, että elinkeinonharjoittaja pitää itsellään vielä suorittamattomista palveluista maksetut rahamäärät, jos elinkeinonharjoittaja on purkanut sopimuksen; = ns. elinkeinonharjoittajan sopimuksen päättämisvaltaa vahventava ehto

g) elinkeinonharjoittajan valtuuttaminen irtisanomaan määräämättömäksi ajaksi tehty sopimus ilman kohtuullisen ajan kuluessa tehtyä ennakoilmoitusta, lukuun ottamatta tapauksia, joissa on vakavia perusteita tehdä niin; = ns. elinkeinonharjoittajan sopimuksen päättämisvaltaa vahventava ehto

h) määräaikaisen sopimuksen keston pidentäminen ilman eri toimenpiteitä, kun kuluttaja ei ilmaise päinvastaista, jos mielipiteen ilmaisua varten varattu määräaika päättyy kohtuuttoman varhain;

i) kuluttajan sitominen peruuttamattomasti ehtoihin, joihin hänellä ei ollut mitään tosiasiallista mahdollisuutta tutustua ennen sopimuksen tekemistä;

j) elinkeinonharjoittajan valtuuttaminen muuttamaan sopimusehtoja yksipuolisesti ilman pätevää sopimuksessa mainittua syytä; = ns. elinkeinonharjoittajalle yksipuolista päätösvaltaa jättävä ehto

k) elinkeinonharjoittajan valtuuttaminen muuttamaan tuotteen tai palvelun ominaisuuksia yksipuolisesti ilman pätevää syytä; = ns. elinkeinonharjoittajalle yksipuolista päätösvaltaa jättävä ehto

l) sen salliminen, että tavaroiden hinnat määrätään luovutushetkellä tai että tavaroiden myyjälle tai palvelujen toimittajalle annetaan oikeus korottaa niiden hintaa antamatta kummassakaan tapauksessa kuluttajalle vastaavaa oikeutta peruuttaa sopimus, jos lopullinen hinta on liian korkea suhteessa sopimuksen teko hetkellä sovittuun hintaan;

m) oikeuden antaminen elinkeinonharjoittajalle määrittää, ovatko toimitetut tavarat tai palvelut sopimuksen ehtojen mukaisia, tai yksinoikeus tulkita mitä tahansa sopimuksen ehtoa; = ns. elinkeinonharjoittajalle yksipuolista päätösvaltaa jättävä ehto

n) elinkeinonharjoittajan velvollisuuden noudattaa edustajansa tekemiä sitoumuksia rajoittaminen tai elinkeinonharjoittajan sitoumusten tekeminen erityisen muodollisuuden alaisiksi;

o) kuluttajan velvoittaminen täyttämään kaikki velvollisuutensa, kun elinkeinonharjoittaja ei täytä omiaan;

p) mahdollisuuden antaminen elinkeinonharjoittajalle siirtää sopimuksen tuottamat oikeutensa ja velvollisuutensa, kun se todennäköisesti aiheuttaa kuluttajan takuiden vähenemistä, ilman jälkimmäisen suostumusta;

q) kuluttajan oikeuden nostaa kanne tai käyttää muita oikeuskeinoja poissulkeminen tai rajoittaminen, erityisesti vaatimalla kuluttajaa viemään riitatapaukset yksinomaisesti välitysmenettelyyn, jota oikeudelliset säännökset eivät koske, rajoittamalla sopimattomasti kuluttajan saatavilla olevia todisteita tai määräämällä kuluttajalle todistustaakka, jonka olisi sovellettavan lainsäädännön mukaan oltava sopimuksen toisella osapuolella. = ns. kuluttajan oikeutta rajoittava ehto

## 2. Edellä g, j ja l alakohdan soveltamisala

a) Edellä g alakohta ei ole esteenä ehdoille, joiden mukaisesti rahoituspalvelujen tarjoaja varaa itselleen oikeuden lopettaa yksipuolisesti määräämättömäksi ajaksi tehty sopimus ilman ennakoilmoitusta pätevistä syistä, jos elinkeinonharjoittaja velvoitetaan ilmoittamaan siitä viipymättä toiselle sopimuspuolelle tai toisille sopimuspuolille.

b) Edellä j alakohta ei ole esteenä ehdoille, joiden mukaisesti rahoituspalvelujen tarjoaja varaa itselleen oikeuden muuttaa kuluttajalle maksettavaksi tulevaa korkoa tai tälle maksettavaa korkoa tai rahoituspalveluista perittäviä muita maksuja pätevistä syistä ilman ennakoilmoitusta, jos elinkeinonharjoittaja velvoitetaan ilmoittamaan siitä toiselle osapuolelle tai toisille osapuolille mahdollisimman varhain ja jos sopimuspuolet voivat vapaasti purkaa sopimuksen välittömästi.

Edellä j alakohta ei myöskään ole esteenä ehdoille, joiden mukaisesti elinkeinonharjoittaja varaa itselleen oikeuden muuttaa yksipuolisesti määräämättömäksi ajaksi tehdyn sopimuksen ehtoja, jos elinkeinonharjoittaja velvoitetaan ilmoittamaan siitä kuluttajalle kohtuullisen ajan kuluessa tehdyllä ennakoilmoituksella ja jos kuluttaja voi vapaasti purkaa sopimuksen.

c) Edellä g, j ja l alakohtaa ei sovelleta:

- kauppaan, jota käydään arvopapereilla, rahoitusvälineillä ja muilla tuotteilla tai palveluilla, joiden hinta on sidoksissa pörssikurssien vaihteluihin, pörssi-indeksiin tai rahoitusmarkkinatasoon, jota elinkeinonharjoittaja ei valvo;

- sopimuksiin jotka koskevat valuuttojen ostoa tai myyntiä, matkasheckejä tai vieraassa valuutassa kirjoitettuja maksumääräyksiä.

d) Edellä 1 alakohta ei estä hintaindeksiehtoja, jos ne ovat laillisia ja jos hintojen vaihtelumenetelmä esitetään yksityiskohtaisesti.”

Liite 2:

Kuluttajaviraston tiedote. Annettu 6.10.2008.

”Operaattorien lupaukset asiakkaitaan kohtaan eivät ole muuttuneet teoiksi - TeliaSonera markkinaoikeuteen kohtuuttomasta sopimusehdosta

Kuluttajavirasto peräänkuulutti kesäkuussa operaattoreita osoittamaan vastuullisuutensa asiakkaitaan kohtaan. Muutokset ovat kuitenkin jääneet puolittiehen. Esimerkiksi TeliaSonera käyttää edelleen Kestoetu-sopimuksessaan kohtuutonta sopimusehtoa. Yritys myös jatkaa lainvastaiseksi todettua markkinointia, jossa tärkeät tiedot esitetään pikkupräsentillä.

Kuluttajavirasto kävi kesäkuussa järjestämässään seminaarissa operaattoreiden kanssa läpi alan ongelmia. Markkinoinnissa ei ole kerrottu riittäviä tietoja riittävän selvästi, sopimusehdoissa on epäselviä ja kohtuuttomia ehtoja ja asiakaspalvelu kangertelee. Seminaarin osallistujat lupasivat viedä viestiä eteenpäin omissa organisaatioissaan. Merkittäviä muutoksia ei kuitenkaan ole näkynyt.

- Operaattorit ovat vakuuttaneet, että asiakas on niille tärkeä. Tämä julistus ei nyt näy tarpeeksi selvästi ulospäin, sanoo johtaja **Anja Peltonen** Kuluttajavirastosta.

Esimerkiksi TeliaSonera ei ole luopunut markkinointityylistä, jossa asiakkaan kannalta tärkeät tiedot esitetään pienellä präsidentillä. Yritys myös sitoo kohtuuttomalla tavalla Kestoetu-sopimuksen tehneitä kuluttajia asiakkaikseen.

Kestoetu-sopimusta markkinoidaan vuoden määräaikaisena sopimuksena, jonka asiakas voi irtisanoa viimeistään kaksi viikkoa ennen sopimuskauden päättymistä. Asiakas saa asiasta muistutuksen teksti- tai multimediatekstina kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, se jatkuu aina automaattisesti eteenpäin vuoden kerrallaan.

Kuluttajaviraston mukaan tällainen sopimusten ketjuttaminen on lainvastaista. Jos sopimusta kutsutaan määräaikaiseksi, sen on loputtava määräajan päätyttyä ilman, että asiakkaan pitäisi reagoida asiaan. Kuluttajavirasto on vienyt asian nyt markkinaoikeuden ratkaistavaksi.

- Julkisuudessa on todettu, että kuluttajien into vaihtaa operaattoria on vähentynyt selvästi. Samalla on unohdettu, että määräaikaisten sopimusten yleistyessä heillä ei edes ole siihen mahdollisuuksia. Eivätkö operaattorit halua alalle toimivaa kilpailua, kun yrittävät sitoa asiakkaat jatkuvaan asiakassuhteeseen, kysyy Anja Peltonen.

Asiakaslähtöisyyttä ei osoita myöskään se, että osa operaattoreista on muuttanut asiakaspalvelunumeronsa maksullisiksi. Kuluttajavirasto korostaa, että palvelun käyttämiseen liittyvä asiakaspalvelu on osa asiakkaan ostamaa palvelua ja sopimusta.

- Asiakkaan ei pidä joutua maksamaan siitä, että hän yrittää selvittää esimerkiksi laskituksen virhettä tai muuta operaattorista johtuvaa vikaa. Siksi operaattorin pitää hyvittää asiakkaalle palvelun virheen selvittelystä aiheutuneet puhelinkulut. Operaattorit eivät myöskään voi käyttää maksullisuutta näppäränä keinona, jolla vähentävät kuluttajien intoa ottaa heihin yhteyttä ja saavat samalla jonotusaikansa näyttämään paremmilta, toteaa Peltonen.

**Lisätietoja:** johtaja Anja Peltonen, p. (09) 7726 7804, lakimies Miina Ojajarvi, p. (09) 7726 7528”