

Asia: VN/2334/2026

Lausuntopyyntö kuluttajaluotto- ja rahoituspalvelujen etämyyntisääntelyn täytäntöön panemiseksi tarvittavista valtioneuvoston asetuksista ja oikeusministeriön asetuksesta

Lausunnonantajan lausunto

Valtioneuvoston asetus luottosopimuksesta kuluttajalle annettavista tiedoista

Kuluttajaluottosopimuksista kuluttajalle annettavia tietoja ja kuluttajaluottosopimuksessa mainittavia tietoja koskevat EU-säännökset ovat muuttuneet kumottavan kulutusluottodirektiivin vastaavista, jotka on pantu täytäntöön asetuksella 789/2010. Kansallista asetusta muutettaisiin vastaamaan kuluttajaluottodirektiiviä. Kyse olisi teknisestä muutoksesta. Lisäksi asetuksessa säädettäisiin direktiivissä edellytetyn varoituksen sisällöstä.

Huomionne asetuksesta ja sitä koskevasta muistiosta

Oikeusministeriö on pyytänyt lausuntoa kuluttajaluotto- ja rahoituspalvelujen etämyyntisääntelyn täytäntöön panemiseksi tarvittavista ehdotuksista valtioneuvoston asetuksiksi ja oikeusministeriön asetukseksi. DNA Oyj (jäljempänä DNA) kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto ja lausuu asiassa seuraavaa:

DNA on yksi Suomen johtavista tietoliikenneyhtiöistä. Yhdessä katsomme turvallisempaan ja älykkäämpään tulevaisuuteen. Tarjoamme yhteydet, palvelut ja laitteet koteihin sekä töihin ja pidämme näin huolta yhteiskunnan digitalisaatiosta. Asiakkaamme ovat jo vuosien ajan olleet mobiilidatan käyttömäärissä maailman kärkijoukossa. DNA:lla on noin 3,7 miljoonaa matkaviestin- ja kiinteiden verkkojen liittymäasiakkuutta. Meidät on palkittu lukuisia kertoja erinomaisena työnantajana ja perheystävällisenä työpaikkana. Vuonna 2025 liikevaihtomme oli 1 128 miljoonaa euroa ja meillä työskentelee noin 1 600 henkilöä ympäri Suomea. DNA on osa Telenoria, joka on Pohjoismaiden johtava tietoliikenneyhtiö.

DNA tarjoaa kulutta-asiakkailleen mahdollisuuden maksaa DNA:lta ostetun laitteen kuukausierissä kertamaksun sijaan. DNA Maksuaika on kuluton ja koroton maksutapa, jossa asiakas valitsee maksuajan pituuden 12, 24 tai 36 kuukauden maksueristä.

Kuluttajaluottosääntelyn muuttuessa DNA Maksuaika sopimukseen sovelletaan KSL 7 luvun kuluttajaluottosäädöksiä. Kuluttajansuojalain 7 luvun 8 a §:ssä säädetään kuluttajaluoton mainonnassa annettavasta varoituksesta. Varoituksen sisällöstä säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Varoituksen tarkka sanamuoto kuuluu kansallisen liikkumavaran piiriin.

Valtioneuvoston asetusluonnoksessa ehdotetaan 7 a §:n sanamuodoksi: Kuluttajansuojalain 7 luvun 8 a §:ssä tarkoitetun varoituksen on oltava ”Varoitus! Luoton ottaminen maksaa.”.

DNA halusi ymmärtää kuluttaja-asiakkaiden näkemyksiä ehdotettuun varoitustekstiin ja DNA tutki asiaa osana DNA:n Asiakas testaa -päivää 29.1.2026. Tutkimukseen osallistui kuusi eri ikäistä (23–69-vuotiaista) DNA:n asiakasta, joita haastateltiin yksitellen 30 minuutin ajan. Asiakkaille näytettiin mainoslunnonksia, joissa esitellään laitteita kuluttomalla ja korottomalla maksuajalla ja lisäksi mainoksissa näkyi uusi lakisääteinen varoitusteksti (”Varoitus! Luoton ottaminen maksaa.”).

Yhteenvedona asiakkaiden palautteesta voi todeta, että asetusehdotuksen mukainen teksti on hyvin hämmentävä sekä jopa totuudenvastainen ja harhaanjohtava niissä yhteyksissä, joissa kuluttajalle tarjotaan kulutonta ja korotonta maksuaikaa.

DNA kannattaa ja pitää hyvänä, että pyritään ehkäisemään kuluttajien ylivelkaantumista, ja että kuluttajat käyttäisivät harkintaa valitessaan hankintojen osissa maksamisen ja pohtisivat sen vaikutuksia omaan henkilökohtaiseen talouteensa. Varoitustekstin sanamuodon osalta olisi tärkeää erottaa se, onko tarkoitus 1) kiinnittää kuluttajien huomio siihen, että he käyttäisivät harkintaa kuluttajaluoton ottamisen kokonaisvaikutuksista talouteensa vai 2) varoittaa kuluttajaluottoon mahdollisesti liittyvistä koroista ja kuluista tai muista maksuista, jotka tekevät kuluttajahyödykkeen hankkimisen kalliimmaksi kuin kertamaksu (tai kuluton ja koroton maksuaika). DNA:n näkemyksen mukaan merkittävin kuluttajille kuluttajaluoton ottamisesta aiheutuva riski ei välttämättä ole pelkkä luoton ottamisen maksullisuus vaan sen harkitseminen, pystyykö kuluttaja maksamaan sovitut kuukausimaksut pidemmällä aikavälillä.

Ehdotuksen mukainen muotoilu (”Varoitus! Luoton ottaminen maksaa.”) antaa varoituksen siitä, että luoton ottamisesta aiheutuu kustannuksia. Tällaisia kustannuksia ei lähtökohtaisesti aiheudu kuluttomista ja korottomista kuluttajaluotoista. Varoitustekstin ja tarjotun tuotteen ristiriitaan asiakkaat kiinnittivät huomioita DNA:n asiakashaastatteluissa.

DNA:n tutkimuksessa asiakkaat kiinnittivät huomiota varoitustekstiin heti materiaaliin tutustuttuaan. Asiakkaat kokivat ehdotetun varoitustekstin ristiriitaisena, sekavana ja huonosti kontekstiin istuvana, kun samassa mainoksessa kerrotaan, että maksuaika on koroton ja kuluton. Asiakkaat ihmettelivät, tuleeko luoton ottamisesta sittenkin lisäkuluja, ja jos ei niin miksi varoitus ylipäättään on mainoksessa. Osa asiakkaista tulkitsi varoitustekstin siten, että luoton ottamisen yhteydessä asiakkaalle tulee avausmaksu tai vastaava piilokulu. Asiakkaat pohtivat sitä, miksi korottomille ja kuluttomille luotoille ei voi olla paremmin soveltuvaa varoitustekstiä. Asiakastutkimuksessa kirjattuja asiakkaiden kommentteja:

”Se jäi vähän sekavaksi mulle ... että miten niin maksaa, jos korot ja kulut on kuitenkin nolla?”

”Tämä heikentää luottamusta ja synnyttää epäilyksiä, että tuleeko piilokuluja.”

”Mulle tulee ensimmäisenä mieleen se, että jos ostat, niin tulee semmoinen aloitusmaksu.”

”Jos sä otat luoton niin onko siinä semmoinen vaikka joku käsittelykulu?”.

Varoitus aiheutti myös ihmetystä, eikä sitä osattu tulkita lakisääteiseksi, koska asiakkaat eivät ole tottuneet näkemään mainoksissa tämän kaltaisia varoituksia. Osa asiakkaista ehdotti, että varoituksen yhteydessä voisi olla maininta ”Lakimääräinen huomautus”, ”Pakollinen ilmoitus” tai ”Lainsäädännön edellyttämä teksti”.

DNA:n tutkimuksessa ”varoitus” -sanon käyttö koettiin hyvin vieraaksi ja jopa aggressiiviseksi. Se koettiin sävyiltään enemmän pelottavaksi kuin informatiiviseksi. Useampi haastateltu asiakas kuvaili, että sana ”varoitus” tekstin alussa saa aikaan tunteen, että on tekemässä jotain väärää, tai että se on liian voimakas tapa aloittaa kyseisen kaltainen viesti. Vähemmän aggressiivisena, mutta silti huomion herättävänä aloituksena sopisi asiakkaiden mielestä esimerkiksi ”Huom!”, ”Huomio!” tai ”Muista!”. Asiakastutkimuksessa kirjattuja asiakkaiden kommentteja:

”Toi varoitus kuulostaa jo ensinnäkin tosi hurjalta sanana...”

”Sana ’varoitus’ ja huutomerkki... tulee semmoinen varovainen fiilis. Uskaltaako tätä ottaa?”

Yhteenvedona DNA toteaa, että ehdotettu varoitusteksti ei sovellu korottomien ja kuluttomien kuluttajaluottojen mainontaan. Kuluttajansuojasääntelyssä korostetaan oikeiden, täsmällisten ja riittävien tietojen antamisen tärkeyttä. Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Ehdotettu varoitusteksti kuluttomien ja korottomien kuluttajaluottojen mainoksissa antaa totuudenvastaisen ja harhaanjohtavan kuvan kuluttajille.

Koska varoitustekstin tarkka muotoilu kuuluu kansallisen liikkumavaran piiriin, sitä tulisi tässä yhteydessä käyttää. Kansallista liikkumavaraa voisi käyttää esimerkiksi niin, että korottomille ja kuluttomille kuluttajaluotoille säädetään asetuksessa oma erillinen tekstinsä. Vaihtoehtoisesti jos halutaan pitäytyä yhdessä tekstimuotoilussa, tulisi tekstiä muokata niin, että se sopii myös

kuluttomien ja korottomien kuluttajaluottojen mainontaan ilman, että mainos antaa kuluttajille totuudenvastaisen ja harhaanjohtavan mielikuvan.

Keskeistä kuluttomien ja korottomien kuluttajaluottojen mainoksiin sisällytettävän tekstin osalta on, että siinä ei totuudenvastaisesti sanota, että luoton ottaminen maksaa tai luoton ottaminen aiheuttaa kustannuksia. Tekstin tulisi kiinnittää kuluttajan huomio siihen, että hän harkitsee kuluttajaluoton ottamisen vaikutuksia talouteensa. Sopivia tekstivaihtoehtoja olisivat DNA:n mielestä esim.:

”Muista harkinta, luotto vaikuttaa talouteesi!”.

”Huomio! Luoton ottaminen vaikuttaa talouteesi.”

”Lainaa vastuullisesti! Varmista, että pystyt maksamaan sovitut erät ajallaan.”

Valtioneuvoston asetus luotonantajien ja luotonvälittäjien ammatillisista vaatimuksista eräissä kuluttajaluotoissa

Kuluttajaluottodirektiivissä edellytetään, että jäsenvaltiot vahvistavat luotonantajien ja luotonvälittäjien henkilöstön tietämystä ja pätevyyttä koskevat vähimmäisvaatimukset. Asuntoluottodirektiivissä 2014/17/EU on vastaavanlainen säännös, joka on pantu täytäntöön valtioneuvoston asetuksella 1031/2016. Käsillä oleva asetusehdotus vastaisi pitkälti asetusta 1031/2016.

Huomionne asetuksesta ja sitä koskevasta muistiosta

-

Oikeusministeriön asetus kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetuista peruuttamislomakkeesta ja peruuttamisohjeista

Kuluttajaoikeusdirektiivin liitettä I on muutettu niin, että elinkeinonharjoittajalle suunnattua ohjetta lomakkeen täyttämisestä on muutettu. Direktiivin liite I on pantu kansallisesti täytäntöön oikeusministeriön asetuksen 110/2014 liitteellä I. Kansallista liitettä muutettaisiin vastaamaan direktiivin liitettä. Kyse olisi teknisestä muutoksesta.

Huomionne asetuksesta

-

Lovró Tanja
DNA Oyj

