

Asia: VN/25911/2023

Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

Lausunnonantajan lausunto

Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:

Finanssivalvonta yhtyy raportissa esiin tuotuun näkemykseen, jonka mukaan FINEssä samaan organisaatioon keskitetty asiakkaiden neuvonta ja riidanratkaisu on ollut toimiva malli ja se tuo mukanaan synergiaetuja. Tästä näkökulmasta ehdotus kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon voisi olla perusteltua.

Finanssivalvonnan vastaanottamien asiakkaiden yhteydenottojen perusteella finanssipalveluita käyttävillä asiakkailla on runsas ja alati kasvava tarve saada neuvontaa omiin palveluihinsa liittyvissä ongelmatilanteissa. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että kuluttajilla on tarjolla oikea-aikaista ja laadukasta neuvontaa ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Neuvonta ja sovintoratkaisujen edistäminen ovat omiaan tehokkaasti vähentämään ongelmatilanteiden etenemistä riita-asioiksi.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:

-

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:

Raportissa esitetään yhtenä toimenpiteenä kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista niin, että päällekkäisyys toisen finanssiasioita koskevia riitoja ratkovan ADR-elimien, eli FINEn lautakuntineen, kanssa poistetaan.

Finanssivalvonta yhtyy raportissa esiin tuotuun näkemykseen, jonka mukaan molemmat finanssiasioita ratkovat ADR-elimet, kuluttajariitalautakunta ja FINE lautakuntineen, toimivat hyvin. Finanssivalvonnan tiedossa ei ole, että osittain päällekkäinen toimivalta itsessään olisi aiheuttanut

päällekkäisyyden poistoa puoltavia käytännön ongelmia esimerkiksi ratkaisukäytäntöjen eroavaisuuksien muodossa.

Finanssivalvonta pitää kannatettavana, että kuluttajariitalautakunnan päällekkäinen toimivalta poistettaisiin niiden asioiden osalta, jotka FINE lautakuntineen on toimivaltainen käsittelemään. Osin päällekkäinen toimivalta on jo lainsäädännöllä poistettu, kun arvopaperiasiat on suljettu kuluttajariitalautakunnan toiminnan ulkopuolelle.

Asiassa on kuitenkin otettava huomioon, että ehdotettu muutos päällekkäisen toimivallan poistosta jättäisi edelleen laajan ja heterogeenisen joukon erilaisia finanssiasioita koskevia riitoja yksinomaan kuluttajariitalautakunnan ratkaistaviksi FINEn ollessa sopimus pohjainen organisaatio. Toteutuessaan muutos tarkoittaisi sitä, että asiakkaan käytettävissä oleva ADR-elin määräytyisi käytännössä palveluntarjoajan perusteella.

Yleisesti ottaen Finanssivalvonta pitää tärkeänä sen varmistamista, että kaikille erilaisia finanssipalveluita koskeville riita-asioille on olemassa selkeästi määräytyvä riidanratkaisuelin, eikä katvealueita eri ADR-elinten välille synny. Samoin Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että suomalaisilla asiakkaila olisi mahdollisimman laajasti mahdollisuus saattaa finanssiasioita koskevat riidat Suomessa toimivan riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi myös niissä tilanteissa, joissa palveluntarjoaja ei ole sijoittautunut Suomeen. Kaikissa finanssipalveluja koskevissa riitatilanteissa kuluttajalla ei ole nykyisin mahdollisuutta pyytää Suomessa toimivan ADR-elimien ratkaisua. Jos käytettävissä on ainoastaan palveluntarjoajan kotivaltiossa toimiva ulkomainen riidanratkaisuelin, tilanne on omiaan heikentämään suomalaisten asiakkaiden tosiasiallista mahdollisuutta saattaa asiansa vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.

Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:

Finanssivalvonta pitää perusteltuna sitä, että raportissa käsitellään myös ratkaisujen noudattamisastetta ja nostetaan esiin erilaisia toimia ratkaisujen noudattamisen parantamiseksi. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten suositusten riittävän korkea noudattamisaste on edellytys riidanratkaisutoiminnan uskottavuudelle ja kaikkien osapuolten etu.

Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:

-

Myller Marko
Finanssivalvonta

Walo Virva
Finanssivalvonta