

Lausunto

31.05.2024

Asia: VN/25911/2023

Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

Lausunnonantajan lausunto

Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry (KVKL) pitää erittäin tärkeänä kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä ruuhkan purkamiseksi sekä kohtuuttoman pitkien käsittelyaikojen lyhentämiseksi.

Ehdotus lautakunnan valmistelun uudelleenorganisoinnista on erittäin kannatettava. KVKL pitää ylipäätään keskeisenä kokonaisuuden toimivuutta sisältäen laadukkaan, mutta tehokkaan asioiden selvittämisen, neuvonnan sekä valmistelun (ml. kuluttajaneuvonta) riittävän resurssoinnin ja ko. aihealueen vahvan asiantuntemuksen kautta. Kuluttajaneuvonnan ei tule olla vain pakollinen välivaihe ennen asian vireille laittamista kuluttajariitalautakuntaan, vaan neuvonnan yhteydessä riidan osapuolta/osapuolia on syytä evästä mahdollisimman kattavasti. Kuluttajaneuvonnassa voisi jopa aiempaa rohkeammin mahdollisuuksien mukaan tuoda ilmi kannan sille, onko ko. riita-asia ylipäänsä tarkoituksenmukaista laittaa vireille kuluttajariitalautakunnassa (toisin sanoen kertoa alustavan näkemyksen siitä, onko vaateella todennäköisesti minkäänlaisia menestymisen mahdollisuuksia). Lisäksi jo hyvin alkuvaiheessa valmistelua on syytä karsia sellaiset tapaukset, joissa reklamaatiota/vaativuudesta vastapuolelle ei ole mitään ilmeisimmin tehty kohtuullisessa ajassa. KVKL kannattaa myös määräajan asettamista valituksen tekemiselle. Keskeistä on myös vaatimusten kohdentuminen alusta asti oikeaan vastapuoleen (kohdistetaanko vaatimus myyjään vai välitysluokkaan vai molempiin tahoihin).

Erityisesti sivutoimisten esittelijöiden perehdyttämiseen ja tiedonsaantiin on syytä panostaa. Ehdotus palkkioiden korottamisesta on myös kannatettava.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:

KVKL kannattaa lähtökohtaisesti yksityishenkilöiden välisten asuntokauppaa ja vuokra-asuntoja koskevien riitojen rajaamista kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle sekä jatkoselvityksen käynnistämistä asiasta. Kannatamme myös lautakunnan toimialueen supistamista siltä osin kuin se on päällekkäistä muiden ADR-elinten kanssa. KVKL ei missään nimessä kannata sellaisen uuden ADR-elimen perustamista, jonka toiminnan kustannukset kattaisi elinkeinoelämä.

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämisessä on huomioitava valmisteilla oleva pienten riita-asioiden menettely ja mm. tarkkailtava menettelyn käyttöönoton vaikutuksia kuluttajariitalautakuntaan vireille tulevien huoneenvuokra-asioiden määrään.

Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:

KVKL ei kannata ratkaisujen suositusluontoisuuden muuttamista. Sen sijaan lautakunnan ratkaisujen saatavuuteen ja tiedottamiseen on syytä panostaa huomattavasti nykyistä enemmän. Ratkaisuja tulisi olla kattavasti saatavilla lautakunnan verkkosivuilta esimerkiksi aihealueittain ja haettavissa hakusanoilla (asiasanoilla). Ratkaisuissa tulisi käyttää johdonmukaisesti samoja asiasanoja samojen aihealueiden yhteydessä. Haun tuloksista tulisi saada nopealla silmäyksellä käsitys siitä, mitä asiaa/asioita ko. ratkaisu koskee, lyhyt kuvaus tapauksesta sekä lopputulema (onko hyvitystä suositettu ja jos on, suositetun hyvityksen määrä). Lisäksi ratkaisujen saamista myös tietopyyntöjen kautta tulee helpottaa. Lautakunnan ratkaisujen saattaminen ko. alan (kuten välitysalan) yleiseen tietoon olisi omiaan lisäämään suositusten painoarvoa.

Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:

KVKL nostaa lisäksi esiin, että kuluttajariitalautakunnassa ei käsityksemme mukaan ole tällä hetkellä lainkaan edustajaa kiinteistönvälitysalalta, vaikka välitysliikkeillä on keskeinen rooli niin asunto- ja kiinteistökaupassa kuin huoneistojen vuokraamisessa. KVKL toivoo, että tämä seikka huomioidaan kuluttajariitalautakunnan jäsenien seuraavalla nimityskierroksella.

Yli-Kauppila Heli
Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry