

Asia: VN/146/2021

Ehdotus saatavien perintää koskevien säännösten pysyvästä muuttamisesta. Työryhmän välimietintö.

Lausunnonantajan lausunto

1. Ehdotuksen mukaan perittävien kulujen enimmäismäärä porrastetaan pääoman suuruuden mukaan neljään portaaseen. Mikä on näkemyksenne mukaan sopiva ”portaiden” lukumäärä? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

-

2. Ehdotuksen mukaiset pääomakategoriat ovat alle 500 euroa, yli 500 euroa mutta alle 2 500 euroa, yli 2 500 euroa mutta alle 10 000 euroa ja yli 10 000 euroa. Onko ehdotettu jako kannatettava? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

-

3. Ovatko ehdotetut perintäkulujen euromääräiset enimmäismäärät sopivalla tasolla? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

-

4. Ehdotuksen mukaan suoraan ulosottokelpoisten kuluttajasaatavien tavoin suoraan ulosottokelpoisten yrityssaatavien perintäkulut rinnastetaan pääosin ehdotettuun yrityssaatavien alimman kategorian kuluihin eli alle 500 euron pääoman kategoriaan. Ehdotuksen mukaan tällaiset perintäkulut olisivat kokonaisuudessaan suoraan ulosottokelpoisia. Mikä on näkemyksenne mukaan kannatettavin vaihtoehto suoraan ulosottokelpoisten saatavien perintäkulujen enimmäismäärien ja suoran ulosottokelpoisuuden osalta? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

-

5. Kommenttinne esitetyistä aikarajoista (ehdotetut 7 §:n 3 ja 5 mom. ja 10 f §).

-

6. Tulisiko saman velkojan *eri perusteesta* johtuvia saatavia pyrkiä mahdollisuuksien mukaan yhdistämään tarpeettomien kulujen aiheuttamisen estämiseksi (10 g §, säännöskohtaiset perustelut)? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

-

7. Kommenttinne siirtymäsäännöksistä (ks 8 Voimaantulo).

-

8. Tulisiko sähköisten perintäkirjeiden toimittamistapoja koskevan sääntelyn olla tiukempaa kuluttaja- kuin yrityssaataavissa? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

Kyllä [Kuluttajat tulee huomioida lainsäädännössä eri tavalla kuin yritykset, mutta ei niin laajasti kuin esitys ehdottaa. Lainsäädännön tulisi mahdollistaa digitaalisten postilaatikkojen käyttö sähköisten perintäkirjeiden vastaanottoa paikalla ilman esityksessä ehdotettua erillistä hyväksyntämenetelmää. Digitaaliset postilaatikot tulee rinnastaa kirjepostiin, ja perintäkirjeiden sähköisten toimitustavan hyväksyntä tulee liittää digitaalisten postilaatikoiden vakioehtoihin. Kuluttajasaataviin kohdistuvien sähköisten perintäkirjeiden sääntely voi silti erota yrityssaataavista esim. lisäedellytysten vaatimusten osalta (lisää kysymyksen 10 vastauksessa).]

9. Tulisiko kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa sähköinen/digitaalinen postilaatikko rinnastaa kirjepostiin, jolloin erillistä hyväksyntää sähköisen postilaatikon käyttöön ei olisi tarpeen hankkia kuluttajalta? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

Kyllä [Digitaaliset postilaatikot tulee rinnastaa kirjepostiin kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa, sillä samaa rinnastusta käytetään jo muun postin osalta. Kuluttajat voivat vastaanottaa yksityisten yritysten laskuja ja kirjeitä digitaalisiin postilaatikoihin kuten Kivraan ja Omapostiin sekä viranomaispostia Suomi.fi Viestit -palveluun. Maksuvaatimusten osalta ei ole tarvetta erityissääntelyyn, ja hyväksyntää sähköisen toimitustavan käyttöön ei tulisi tarvita ollenkaan tai se voitaisiin sisällyttää digitaalisten postilaatikoiden vakioehtoihin. Digitaalisten postilaatikkojen käyttö lisääntyy Suomessa jatkuvasti, ja on todennäköistä, että Suomi seuraa Ruotsia postimarkkinan kehityksessä. Ruotsissa digitaaliset postilaatikot rinnastetaan täysin kirjepostiin ja niitä käyttää lähes 5 miljoonaa kansalaista tällä hetkellä. Suomessa digitaalisten postilaatikkojen käyttäjiä on arvioiden mukaan n. miljoona. Digipostilaatikoiden laaja levinneisyys Ruotsissa perustuu paljolti julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyöhön sekä lainsäädäntöön, joka ymmärtää uuden teknologian tuomat ratkaisut. Jos kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa ei rinnasteta digitaalisia postilaatikoita kirjepostiin, on riski, että ehdotettu lainsäädäntö vanhentuu jo muutaman vuoden sisällä Suomen postimarkkinan siirtyessä entistä enemmän kohti digitaalisia palveluita. Lainsäädännön valmistelussa tulee huomioida, että digitaaliset postilaatikot ovat yksinkertaisuudessaan kirjepostin moderni sähköinen muoto, joka tuo niitä hyödyntävälle kuluttajalle merkittäviä etuja kirjepostiin verrattuna. Esimerkiksi, digitaalisia postilaatikoita käyttämällä kuluttaja saa postinsa reaaliajassa ilman kirjepostin jakeluajan tai päivien tuomaa viivästystä. Lisäksi digitaaliset postilaatikot mahdollistavat kirjeiden turvallisen arkistoinnin sekä laskujen eräpäiviin liittyvät muistutukset. Koko yhteiskunnan tasolla digitaaliset postilaatikot edistävät digitalisaatiota sekä vihreää siirtymää paperinkulutuksen pienentyessä, parantavat kuluttajille tarjottavaa palveluvalikoimaa sekä turvaavat esimerkiksi syrjäseutujen postipalveluita kirjepostin volyymin ja jakelupäivien vähentyessä. Esitys ei täysin ymmärrä, että digitaaliset postilaatikot eivät vaikeuta kuluttajan elämää, vaan ne helpottavat kuluttajan asiointia ja arkea. Ne mahdollistavat postin saapumisen kuluttajalle hänen olinpaikastaan riippumatta. Digitaalisten postilaatikkojen arkistointipalvelujen avulla kuluttajan on helppo pitää huolta omista laskuista, todistuksista ja muista asiakirjoista, ja tarvittaessa löytää ne helposti myöhemmin. Digitaalinen posti ei kirjepostin tapaan päädy vahingossa roskakoriin tai kaapin pohjalle. Digitaalisia postilaatikoita voidaan pitää kirjepostia turvallisempana vaihtoehtona. Samalla on tärkeää huomioida, että

digitaalisia postilaatikkoja ei tulisi rinnastaa muihin sähköisiin toimitustapoihin. Digitaalinen postilaatikko on huomattavasti turvallisempi toimitustapa kuin sähköposti; digitaaliseen postilaatikkoon rekisteröityminen perustuu esimerkiksi vahvaan tunnistautumiseen. Esitys kuvaa erinomaisesti sähköpostin muita ongelmia sähköisenä toimitustapana. Kolmas sähköinen toimitustapa, E-laskutus, taas on toiminnaltaan digitaalisesta postilaatikosta poikkeava, ja perustuu erilliseen hyväksyntään kuluttajan ja perintäyhtiön välillä. Tällöinkin toimitustavasta kuitenkin sovitaan sähköisessä toimituskanavassa eli verkkopankin järjestelmässä. On ymmärrettävää, että lakiesitys pyrkii teknologianeutraaliin sääntelyyn, mutta kohtelemalla kaikkia sähköisiä toimitustapoja lähes samalla tavalla, se heikentää kuluttajien ja perintäalan toimijoiden mahdollisuutta käyttää ja hyödyntää turvallisinta sähköistä toimitustapaa eli digitaalista postilaatikkoa. Lakiluonnoksen sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) eriyvän lausuman huolet digitaalisten postilaatikkojen vaikutuksista kuluttajan oikeusturvaan ovat ylimitoitettuja. Suomessa kuluttajalla on vapaus valita hyödyntääkö hän digitaalisia postilaatikkoja vai haluaako hän vastaanottaa pelkästään kirjepostia. Digitaalisia postilaatikkoja käyttävä kuluttaja on tietoisesti ottanut palvelut käyttöönsä ja tahtoo sekä olettaa postinsa toimitettavan sähköisenä. Kuluttajalla ei ole tarvetta antaa erillistä hyväksyntää sähköisten maksuvaatimusten vastaanottamiseen, ja hänellä on aina mahdollisuus poistaa perintäalan toimijat sähköistä postia lähettävien organisaatioiden listasta. Kuluttaja, joka taas ei halua vastaanottaa sähköistä postia tai ei osaa käyttää digitaalisia postilaatikkoja, ei rekisteröidy digitaalisten postilaatikkojen käyttäjäksi. Ei siis ole minkäänlaista vaaraa, että digitaidon kuluttaja yhtäkkiä saisi maksuvaatimuksen sähköisenä kirjepostin sijaan, sillä kirjeposti on edelleen oletustoimitustapa kaikille kuluttajille. Lisäksi kuluttajien oikeusturvaa voidaan vahvistaa digitaalisen postilaatikon hyödyntämiseen liittyvillä lisäedellytyksillä, joita käsitellään kysymyksessä 10. Lakiesitys argumentoi mm. kohdassa 2.1.6, että digitaalisia postilaatikkoja ei voida rinnastaa täysin kirjepostiin, sillä ei ole varmuutta siitä, että haluaako kuluttaja todella kaiken postinsa digitaaliseen postilaatikkoon vai haluaisiko hän silti maksuvaatimukset kirjepostina. Huoli on absurdi eikä sille ole mitään muita perusteita kuin kirjepostin nykyinen, jatkuvasti heikentyvä asema. Lainsäädännön ei tulisi tehdä ylimääräisiä oletuksia kuluttajien haluista ja tarpeista, etenkin kun kuluttaja on omalla käytöksellään (digitaalisen postilaatikon käyttöönotolla) selvästi signaloinut suosivansa sähköisiä palveluita. Esitys on huolissaan myös siitä, että digitaalisen postilaatikon käyttöönoton yhteydessä kuluttaja ei tiedä mitkä kaikki lähettäjät ja mitä kaikkea postia kanavaan voidaan lähettää. Sama pätee kuitenkin myös kirjepostiin, sillä ei kuluttaja tiedä eikä osaa täysin varautua siihen, mitä kaikkea kirjepostia hänelle voidaan tulevaisuudessa lähettää. Digitaalisten postilaatikoiden käyttäjien sekä sinne postia lähettävien organisaatioiden määrä kasvaa Suomessa koko ajan, joten digitaalisten postilaatikoiden asema on lähitulevaisuudessa täysin verrattavissa kirjepostiin, mikä lainsäädännön tulisi huomioida.]

10. Jos katsotte yllä mainitussa tilanteessa rinnastamisen olevan mahdollista, tulisiko tällöin lisäksi asettaa lisäedellytyksiä, kuten tekstiviestin lähettäminen kuluttajalle siitä, että hänelle on lähetetty maksuvaatimus sähköiseen postilaatikkoon? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

Kyllä [Digitaaliset postilaatikat lähettävät muistutusviestejä digitaalisen postin saapumisesta jo tällä hetkellä. Esimerkiksi Kivra lähettää muistutuksen käyttäjän ilmoittamaan sähköpostiin viestin saapuessa. Lisäksi Kivran mobiilisovelluksen käyttäjät saavat ilmoituksen saapuneesta viestistä puhelimeensa. Sähköpostiin lähetettävää muistutusviestiä voidaan vaatia kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa, jos digitaaliset postilaatikat rinnastetaan lainsäädännössä kirjepostiin. Kivra ehdottaa samanlaista sääntelyä kuin Norjassa, jossa digitaaliseen postilaatikkoon lähetettävistä maksuvaatimuksista ilmoitetaan esim. sähköpostilla. Esityksen 5 §:ssä ehdotetaan: toimitettaessa maksuvaatimus velalliselle muulla pysyvällä tavalla perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on riittävällä huolellisuudella varmistettava, että maksuvaatimus on tosiasia

saavuttanut velallisen. Digitaalisia postilaatikkoja hyödyntämällä maksuvaatimusten lähettäjät eli perintäyhtiöt voivat varmistaa maksuvaatimuksen perillemenon. Sama ei päde esimerkiksi sähköpostitoimituksiin. Tiivistettynä digitaalisten postilaatikkojen ominaisuuksia sekä Norjan mallia hyödyntämällä voidaan: 1. Muistutusviestillä varmistaa, että kuluttaja huomaa maksuvaatimuksen saapuneen. 2. Digitaalisen postilaatikon ominaisuuksia hyödyntämällä varmistaa, että maksuvaatimus on mennyt perille. Kivra näkee, että yllä mainituilla toimilla kuluttajien oikeusturvaan liittyvät ongelmat poistetaan, ja digitaaliset postilaatikat voidaan turvallisesti rinnastaa kirjepostiin myös kuluttajasaatavia koskevissa maksusaatavissa. Lainsäädännön valmistelussa tulisi myös huomioida, että kirjeposti ei tavoita passiivista kuluttajaa yhtään digitaalista postilaatikkaa paremmin, eikä kirjepostilla lähetettävien maksuvaatimusten yhteydessä vaadita minkäänlaisia muistutussähköpostin kaltaisia lisäedellytyksiä.]

11. Onko ehdotettu 12 kuukauden suostumuksen voimassaoloaika (5 §:n 2 mom.) sopivan pituinen? Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

Ei, voimassaoloajan tulisi olla pidempi [Tämä vastaus keskittyy digitaalisiin postilaatikoihin. Sähköpostiin ja e-laskutukseen liittyvien suostumuksiin Kivra ei ota kantaa. Digitaalisten postilaatikkojen osalta suostumuksen voimassaoloaika tai erillistä suostumusta ei tulisi olla ollenkaan, vaan digitaaliset postilaatikat tulisi perintälaisissa rinnastaa kirjepostiin ja mahdollinen suostumus sisällyttää niiden vakioehtoihin. Digitaalisia postilaatikkoja käyttävän kuluttajan suostumus sähköiseen toimitustapaan tulisi olla toistaiseksi voimassa niin kauan kuin hän digitaalista postilaatikkaa käyttää. Kuluttaja voi missä tahansa vaiheessa lopettaa digitaalisen postilaatikon käytön, jolloin maksuvaatimukset toimitettaisiin kirjepostissa. Digitaaliset postilaatikat mahdollistavat myös sen, että kuluttaja voi erikseen valita miltä lähettäjätaholta hän ei halua vastaanottaa sähköistä postia. Esityksen ehdotus sääntelyyn kuluttajan hyväksynnästä sähköisten toimitustapojen käyttöön ei edistä esityksen tavoitetta sähköisten toimitustapojen laajemmasta hyödyntämisestä. Esitetyllä lainsäädännöllä kuluttajasaatavien toimitustavat pysyvät käytännössä samana, eikä digitalisaatio ja vihreä siirtymä edisty perintälaisilla. Esitetyn lainsäädännön myötä perintälain sääntely ja toimintatavat tulevat jäämään jälkeen postimarkkinoiden yleisestä digitalisaatiokehityksestä. Saajakohtainen 12 kuukauden määräaikainen hyväksyntä sähköisten toimitustapojen käyttöön säilyttää nykytilanteen, sillä kuluttajat eivät tule antamaan vaadittavaa hyväksyntää jokaisen saajan kanssa erikseen. Nämä vaadittavat lisätoimenpiteet huonontavat kuluttajan palvelukokemusta ja ohjaavat maksuvaatimuksia kirjepostiin kuluttajan tahtotilan vastaisesti. Esityksessä ehdotetulla hyväksynnän menettelyllä sähköisesti toimitettujen maksuvaatimusten volyymi tulee jäämään erittäin pieneksi, minkä seurauksena perintäyritykset eivät tule tarjoamaan kuluttajille turvallisia sähköisiä toimitustapoja eli integroitumaan digitaalisten postilaatikkojen järjestelmiin. Kuluttaja, joka haluaisi kaiken postinsa sähköisesti jää joustamattoman lainsäädännön seurauksena epäsuotuisaan asemaan eikä todennäköisesti ymmärrä tai halua tehdä erillistä saajakohtaista hyväksyntää. Esitetty lainsäädäntö on edellä mainittujen ongelmien lisäksi toteutukseltaan erittäin raskas. Digitaalisten postilaatikkojen ei liiketoiminnallisesti kannata toistuvasti kysyä jokaiselta kuluttajalta erillistä saajakohtaista hyväksyntää tai ylläpitää rekisteriä kuluttajien hyväksynnöistä. Käytännössä esitys sulkee digitaaliset postilaatikat pois perintälain toimijoiden keinovalikoimasta, mikä johtaa tietoturvan kannalta heikompien sähköisten toimitustapojen, kuten sähköpostin käyttöön sekä kirjepostin käytön säilymiseen.]

12. Tulisiko edunvalvontaa koskevat näkökohdat huomioida näkyvämmiin perintäkirjeiden sähköisissä toimittamistavoissa? Esimerkiksi siten, että edunvalvoja saisi sopia, että maksuvaatimus tai maksuvaatimukset toimitetaan sille sähköisesti, vaikka maksuvaatimus tämän lisäksi lähetetään kirjeitse edunvalvonnassa olevalle velalliselle. Voitte myös esittää perustelut näkemyksellenne.

-

13. Onko näkemyksenne mukaan väliaikaisen lain soveltamisessa ilmennyt ongelmia esim. tuomioistuimissa?

-

14. Voitte kirjoittaa muut ehdotusta koskevat kommenttinne alla olevaan tekstikenttään.

Tähän vielä kootusti selkeämmin jäsennehtynä Kivra Oy:n yllä oleviin kysymyksiin annetut perustelut.

Kysymys numero 8. Perustelut kyllä vastaukselle:

Kuluttajat tulee huomioida lainsäädännössä eri tavalla kuin yritykset, mutta ei niin laajasti kuin esitys ehdottaa. Lainsäädännön tulisi mahdollistaa digitaalisten postilaatikkojen käyttö sähköisten perintäkirjeiden vastaanottoa paikkana ilman esityksessä ehdotettua erillistä hyväksyntämenetelmää. Digitaaliset postilaatikot tulee rinnastaa kirjepostiin, ja perintäkirjeiden sähköisten toimitustavan hyväksyntä tulee liittää digitaalisten postilaatikoiden vakioehtoihin. Kuluttajasaataviin kohdistuvien sähköisten perintäkirjeiden sääntely voi silti erota yrityssaataavista esim. lisäedellytysten vaatimusten osalta (lisää kysymyksen 10 vastauksessa).

Kysymys numero 9. Perustelut kyllä vastaukselle:

Digitaaliset postilaatikot tulee rinnastaa kirjepostiin kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa, sillä samaa rinnastusta käytetään jo muun postin osalta. Kuluttajat voivat vastaanottaa yksityisten yritysten laskuja ja kirjeitä digitaalisiin postilaatikoihin kuten Kivraan ja Omapostiin sekä viranomaispostia Suomi.fi Viestit -palveluun. Maksuvaatimusten osalta ei ole tarvetta erityissääntelyyn, ja hyväksyntää sähköisen toimitustavan käyttöön ei tulisi tarvita ollenkaan tai se voitaisiin sisällyttää digitaalisten postilaatikoiden vakioehtoihin.

Digitaalisten postilaatikkojen käyttö lisääntyy Suomessa jatkuvasti, ja on todennäköistä, että Suomi seuraa Ruotsia postimarkkinan kehityksessä. Ruotsissa digitaaliset postilaatikot rinnastetaan täysin kirjepostiin ja niitä käyttää lähes 5 miljoonaa kansalaista tällä hetkellä. Suomessa digitaalisten postilaatikkojen käyttäjiä on arvioiden mukaan n. miljoona. Digipostilaatikoiden laaja levinneisyys Ruotsissa perustuu paljolti julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyöhön sekä lainsäädäntöön, joka ymmärtää uuden teknologian tuomat ratkaisut. Jos kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa ei rinnasteta digitaalisia postilaatikoita kirjepostiin, on riski, että ehdotettu lainsäädäntö vanhentuu jo muutaman vuoden sisällä Suomen postimarkkinan siirtyessä entistä enemmän kohti digitaalisia palveluita.

Lainsäädännön valmistelussa tulee huomioida, että digitaaliset postilaatikat ovat yksinkertaisuudessaan kirjepostin moderni sähköinen muoto, joka tuo niitä hyödyntävälle kuluttajalle merkittäviä etuja kirjepostiin verrattuna. Esimerkiksi, digitaalisia postilaatikkoja käyttämällä kuluttaja saa postinsa reaaliajassa ilman kirjepostin jakeluajan tai päivien tuomaa viivästystä. Lisäksi digitaaliset postilaatikat mahdollistavat kirjeiden turvallisen arkistoinnin sekä laskujen eräpäiviin liittyvät muistutukset. Koko yhteiskunnan tasolla digitaaliset postilaatikat edistävät digitalisaatiota sekä vihreää siirtymää paperinkulutuksen pienentyessä, parantavat kuluttajille tarjottavaa palveluvalikoimaa sekä turvaavat esimerkiksi syrjäseutujen postipalveluita kirjepostin volyymin ja jakelupäivien vähentyessä.

Esitys ei täysin ymmärrä, että digitaaliset postilaatikat eivät vaikeuta kuluttajan elämää, vaan ne helpottavat kuluttajan asiointia ja arkea. Ne mahdollistavat postin saapumisen kuluttajalle hänen olinpaikastaan riippumatta. Digitaalisten postilaatikkojen arkistointipalvelujen avulla kuluttajan on helppo pitää huolta omista laskuista, todistuksista ja muista asiakirjoista, ja tarvittaessa löytää ne helposti myöhemmin. Digitaalinen posti ei kirjepostin tapaan päädy vahingossa roskakoriin tai kaapin pohjalle. Digitaalisia postilaatikkoja voidaankin pitää kirjepostia turvallisempina vaihtoehtona.

Samalla on tärkeää huomioida, että digitaalisia postilaatikkoja ei tulisi rinnastaa muihin sähköisiin toimitustapoihin. Digitaalinen postilaatikko on huomattavasti turvallisempi toimitustapa kuin sähköposti; digitaaliseen postilaatikkoon rekisteröityminen perustuu esimerkiksi vahvaan tunnistautumiseen. Esitys kuvaa erinomaisesti sähköpostin muita ongelmia sähköisenä toimitustapana.

Kolmas sähköinen toimitustapa, E-laskutus, taas on toiminnaltaan digitaalisesta postilaatikosta poikkeava, ja perustuu erilliseen hyväksyntään kuluttajan ja perintäyhtiön välillä. Tällöinkin toimitustavasta kuitenkin sovitaan sähköisessä toimituskanavassa eli verkkopankin järjestelmässä.

On ymmärrettävää, että lakiesitys pyrkii teknologianeutraaliin sääntelyyn, mutta kohtelemalla kaikkia sähköisiä toimitustapoja lähes samalla tavalla, se heikentää kuluttajien ja perintäalan toimijoiden mahdollisuutta käyttää ja hyödyntää turvallisinta sähköistä toimitustapaa eli digitaalista postilaatikkaa.

Lakiluonnoksen sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) eriävän lausuman huolet digitaalisten postilaatikkojen vaikutuksista kuluttajan oikeusturvaan ovat ylimitoitettuja. Suomessa kuluttajalla on vapaus valita hyödyntääkö hän digitaalisia postilaatikkoja vai haluaako hän vastaanottaa pelkästään kirjepostia. Digitaalisia postilaatikkoja käyttävä kuluttaja on tietoisesti ottanut palvelut käyttöönsä ja tahtoo sekä olettaa postinsa toimitettavan sähköisenä. Kuluttajalla ei ole tarvetta antaa erillistä hyväksyntää sähköisten maksuvaatimusten vastaanottamiseen, ja hänellä on aina mahdollisuus poistaa perintäalan toimijat sähköistä postia lähettävien organisaatioiden listasta.

Kuluttaja, joka taas ei halua vastaanottaa sähköistä postia tai ei osaa käyttää digitaalisia postilaatikkoja, ei rekisteröidy digitaalisten postilaatikkojen käyttäjäksi. Ei siis ole minkäänlaista vaaraa, että digitaidoton kuluttaja yhtäkkiä saisi maksuvaatimuksen sähköisenä kirjepostin sijaan, sillä kirjeposti on edelleen oletustoimitustapa kaikille kuluttajille. Lisäksi kuluttajien oikeusturvaa voidaan vahvistaa digitaalisen postilaatikon hyödyntämiseen liittyvillä lisäedellytyksillä, joita käsitellään kysymyksessä 10.

Lakiesitys argumentoi mm. kohdassa 2.1.6, että digitaalisia postilaatikkoja ei voida rinnastaa täysin kirjepostiin, sillä ei ole varmuutta siitä, että haluaako kuluttaja todella kaiken postinsa digitaaliseen postilaatikkoon vai haluaisiko hän silti maksuvaatimukset kirjepostina. Huoli on absurdi eikä sille ole mitään muita perusteita kuin kirjepostin nykyinen, jatkuvasti heikentyvä asema. Lainsäädännön ei tulisi tehdä ylimääräisiä oletuksia kuluttajien haluista ja tarpeista, etenkin kun kuluttaja on omalla käytöksellään (digitaalisen postilaatikon käyttöönotolla) selvästi signaloinut suosivansa sähköisiä palveluita.

Esitys on huolissaan myös siitä, että digitaalisen postilaatikon käyttöönoton yhteydessä kuluttaja ei tiedä mitkä kaikki lähettäjät ja mitä kaikkea postia kanavaan voidaan lähettää. Sama pätee kuitenkin myös kirjepostiin, sillä ei kuluttaja tiedä eikä osaa täysin varautua siihen, mitä kaikkea kirjepostia hänelle voidaan tulevaisuudessa lähettää. Digitaalisten postilaatikoiden käyttäjien sekä sinne postia lähettävien organisaatioiden määrä kasvaa Suomessa koko ajan, joten digitaalisten postilaatikoiden asema on lähitulevaisuudessa täysin verrattavissa kirjepostiin, mikä lainsäädännön tulisi huomioida.

Kysymys numero 10. Perustelut kyllä vastaukselle:

Digitaaliset postilaatikat lähettävät muistutusviestejä digitaalisen postin saapumisesta jo tällä hetkellä. Esimerkiksi Kivra lähettää muistutuksen käyttäjän ilmoittamaan sähköpostiin viestin saapuessa. Lisäksi Kivran mobiilisovelluksen käyttäjät saavat ilmoituksen saapuneesta viestistä puhelimeensa.

Sähköpostiin lähetettävää muistutusviestiä voidaan vaatia kuluttajasaatavia koskevissa maksuvaatimuksissa, jos digitaaliset postilaatikat rinnastetaan lainsäädännössä kirjepostiin. Kivra ehdottaa samanlaista sääntelyä kuin Norjassa, jossa digitaaliseen postilaatikkoon lähetettävistä maksuvaatimuksista ilmoitetaan esim. sähköpostilla.

Esityksen 5 §:ssä ehdotetaan: toimitettaessa maksuvaatimus velalliselle muulla pysyvällä tavalla perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on riittävällä huolellisuudella varmistettava, että maksuvaatimus on tosiasiasa saavuttanut velallisen. Digitaalisia postilaatikkoja hyödyntämällä maksuvaatimusten lähettäjät eli perintäyhtiöt voivat varmistaa maksuvaatimuksen perillemenon. Sama ei päde esimerkiksi sähköpostitoimituksiin.

Tiivistettynä digitaalisten postilaatikkojen ominaisuuksia sekä Norjan mallia hyödyntämällä voidaan:

1. Muistutusviestillä varmistaa, että kuluttaja huomaa maksuvaatimuksen saapuneen.
2. Digitaalisen postilaatikon ominaisuuksia hyödyntämällä varmistaa, että maksuvaatimus on mennyt perille.

Kivra näkee, että yllä mainituilla toimilla kuluttajien oikeusturvaan liittyvät ongelmat poistetaan, ja digitaaliset postilaatikat voidaan turvallisesti rinnastaa kirjepostiin myös kuluttajasaatavia koskevissa maksusaatavissa.

Lainsäädännön valmistelussa tulisi myös huomioida, että kirjeposti ei tavoita passiivista kuluttajaa yhtään digitaalista postilaatikkoa paremmin, eikä kirjepostilla lähetettävien maksuvaatimusten yhteydessä vaadita minkäänlaisia muistutussähköpostin kaltaisia lisäedellytyksiä.

Kysymys numero 11. Perustelut vastaukselle Ei, voimassaoloajan tulisi olla pidempi

Tämä vastaus keskittyy digitaalisiin postilaatikoihin. Sähköpostiin ja e-laskutukseen liittyvien suostumuksiin Kivra ei ota kantaa.

Digitaalisten postilaatikkojen osalta suostumuksen voimassaoloaika tai erillistä suostumusta ei tulisi olla ollenkaan, vaan digitaaliset postilaatikat tulisi perintälaissa rinnastaa kirjepostiin ja mahdollinen suostumus sisällyttää niiden vakioehtoihin. Digitaalisia postilaatikoja käyttävän kuluttajan suostumus sähköiseen toimitustapaan tulisi olla toistaiseksi voimassa niin kauan kuin hän digitaalista postilaatikkoa käyttää. Kuluttaja voi missä tahansa vaiheessa lopettaa digitaalisen postilaatikon käytön, jolloin maksuvaatimukset toimitettaisiin kirjepostissa. Digitaaliset postilaatikat mahdollistavat myös sen, että kuluttaja voi erikseen valita miltä lähettäjätaholta hän ei halua vastaanottaa sähköistä postia.

Esityksen ehdotus sääntelyyn kuluttajan hyväksynnästä sähköisten toimitustapojen käyttöön ei edistä esityksen tavoitetta sähköisten toimitustapojen laajemmasta hyödyntämisestä. Esitetyllä lainsäädännöllä kuluttajasaatavien toimitustavat pysyvät käytännössä samana, eikä digitalisaatio ja vihreä siirtymä edisty perintäalalla. Esitetyn lainsäädännön myötä perintäalan sääntely ja toimintatavat tulevat jäämään jälkeen postimarkkinoiden yleisestä digitalisaatiokehityksestä.

Saajakohtainen 12 kuukauden määräaikainen hyväksyntä sähköisten toimitustapojen käyttöön säilyttää nykytilanteen, sillä kuluttajat eivät tule antamaan vaadittavaa hyväksyntää jokaisen saajan

kanssa erikseen. Nämä vaadittavat lisätoimenpiteet huonontavat kuluttajan palvelukokemusta ja ohjaavat maksuvaatimuksia kirjepostiin kuluttajan tahtotilan vastaisesti.

Esityksessä ehdotetulla hyväksynnän menettelyllä sähköisesti toimitettujen maksuvaatimusten volyyymi tulee jäämään erittäin pieneksi, minkä seurauksena perintäyritykset eivät tule tarjoamaan kuluttajille turvallisia sähköisiä toimitustapoja eli integroitumaan digitaalisten postilaatikkojen järjestelmiin. Kuluttaja, joka haluaisi kaiken postinsa sähköisesti jää joustamattoman lainsäädännön seurauksena epäsuotuisaan asemaan eikä todennäköisesti ymmärrä tai halua tehdä erillistä saajakohtaista hyväksyntää.

Esitetty lainsäädäntö on edellä mainittujen ongelmien lisäksi toteutukseltaan erittäin raskas. Digitaalisten postilaatikkojen ei liiketoiminnallisesti kannata toistuvasti kysyä jokaiselta kuluttajalta erillistä saajakohtaista hyväksyntää tai ylläpitää rekisteriä kuluttajien hyväksynnöistä. Käytännössä esitys sulkee digitaaliset postilaatikat pois perintäalan toimijoiden keinovalikoimasta, mikä johtaa tietoturvan kannalta heikompien sähköisten toimitustapojen, kuten sähköpostin käyttöön sekä kirjepostin käytön säilymiseen.

Abdeen Ilari
Kivra Oy