

Lausunto

24.03.2023

Asia: VN/28937/2021

Arviomuistio pienriitamenettelystä

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

LAUSUNTOPYYNTÖ

Oikeusministeriö on pyytänyt FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalta (jäljempänä FINE) lausuntoa pienriitamenettelyä koskevasta arviomuistiosta (jäljempänä muistio). Erityisesti on pyydetty lausumaan siitä, tulisiko menettelystä säätää ja millainen menettelyn tulisi olla. Lisäksi lausuntoa on mahdollisuuksien mukaan pyydetty muistiossa esitetystä arviosta pienriita-asioiden lukumäärästä.

FINE kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa ja esittää lausuntonaan kunnioittavasti seuraavaa.

FINEN LAUSUNTO

FINEn toiminnan luonteesta johtuen tarkastelu tapahtuu palvelussopimusta tai toimeksiantoa koskevien riita-asioiden (näitä oli vuonna 2019 pääkäsittelyssä ratkaistuja riita-asioista 18 %) näkökulmasta. FINE antaa neuvontaa ja ratkaisee riitoja vakuutus-, pankki- ja sijoitusasioissa. FINEn palvelut ovat asiakkaille maksuttomia, ja ne ovat kuluttajien lisäksi myös yritysten käytettävissä.

FINE pitää muistiossa esitetyistä syistä ongelmallisena sitä, että riitoja ei oikeudenkäynnin pitkän keston ja oikeudenkäyntikuluriskin takia uskalleta saattaa yleisten tuomioistuinten käsiteltäväksi, vaikka tähän olisikin aihetta. Pitää myös paikkansa, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt eivät voi korvata oikeudenkäyntejä oikeusturvan viimesijaisina takaaajina, eivätkä ne voi muodostaa kokonaisvaltaista ratkaisua tuomioistuinten resurssipulalle.

Edellä lausumastaan huolimatta FINE katsoo, että vapaaehtoisia riidanratkaisumenettelyjä on perusteltua hyödyntää mahdollisimman laajasti niillä aloilla, joilla menettelyt ovat käytettävissä. Emme pidä realistisena tai myöskään kokonaistaloudellisesti perusteltuna muistiossa esitettyä arviota siitä, että pienriitamenettelyn yhteydessä käräjä- ja hovioikeuksien resursseja merkittävästi lisäämällä voitaisiin tai kannattaisi edes pyrkiä vapauttamaan kuluttajariitalautakunnan (ilmeisesti myös FINEn sekä liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan) resursseja. Riita-asioiden käsittelystä aiheutuvat kulut ovat kirjallisessa lautakuntamenettelyssä notorisesti huomattavasti tuomioistuinkäsittelyä alhaisemmat. Kuluttajariitalautakunnan, FINEn sekä liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Lisäksi kahden viimeksi mainitun finanssialalla toimivan riidanratkaisuelimen kustannuksista viime kädessä vastaavat alan palveluntarjoajat tai liikenne- ja potilaskuutuslaitokset, jolloin riidanratkaisusta aiheutuvat kulut eivät ylipäättään jää oikeusministeriön hallinnonalan kannettavaksi. Kaikkien muistiossa mainittujen lautakuntien ratkaisumenettely on myös luotu nimenomaan siitä lähtökohdasta, että asiakas voi ajaa omaa asiaansa itse ilman lakimiesapua, mikä on pienriitamenettelynkin tavoitteena.

Vuotta 2022 koskevien tilastojen mukaan FINEn saapuneiden riita-asioiden määrä oli 848 ja riitoja ratkaistiin 824 kappaletta. Riita-asioiden osuus FINEssä käsiteltävien asioiden kokonaismäärästä on kuitenkin vain noin 10 %:n luokkaa. Tämä johtuu olennaisimmin siitä, että FINEn menettelyssä keskeisessä asemassa on osapuolten neuvonta ja orastavien riita-asioiden sovittelu. FINEn tuli vuonna 2022 yhteensä 9577 yhteydenottoa. Asiakasyhteydenottojen määrä on vakiintunut 9–10.000 tapauksen tasolle vuodessa.

FINEn asiantuntijoiden toimesta annettava neuvonta ja sovittelu estää vuosittain vähintään useiden satojen finanssiasioihin (pankki-, sijoitus- ja vakuutussopimuksia) liittyvien riitojen syntymisen. Ehdotetulla pienriitamenettelyllä ei varsin todennäköisesti voitaisi, ilman menettelyn alkuvaiheessa tapahtuvaa sovittelua, saavuttaa vastaavaa lainvoimaiseen tuomioon asti käytäviä oikeudenkäyntejä ennaltaehkäisevää vaikutusta. Toimivan sovitteluvaiheen toteuttaminen edellyttäisi, että tuomioistuinlaitoksen resursseja kasvatettaisiin merkittävästi muistiossa esitettyyn nähden.

Emme yhdy muistiossa esitettyyn näkemykseen siitä, että vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin liittyisi erityisiä laatuongelmia prosessuaalisten takeiden tai ratkaisusuositusten lopputulosten aineellisen oikeudenmukaisuuden kannalta. FINEssä on vuosikymmenten kokemus finanssipalveluja koskevien säännösten soveltamisesta ja riitojen ratkaisemisesta. Ylimpien tuomioistuinten oikeuskäytäntö on lähes poikkeuksetta vastannut FINEn samassa asiassa antamien ratkaisusuositusten lopputuloksia. Käytännön toiminnassa tehtyjen havaintojen mukaan menettely myös nauttii asianajajien ja luvan saaneiden oikeudenkäyntiavustajien luottamusta. Asiakkaiden hyväksi päättyneiden ratkaisusuositusten noudattamisen aste on ollut FINEn palveluntarjoajien osalta vakiintuneesti hyvin korkea, ja finanssialan sitoutuminen menettelyyn vahvaa. Riidanratkaisu FINEssä on myös läpinäkyvää, sillä ratkaisusuositukset julkaistaan verkkosivuilla fine.fi.

FINEn neuvontapalvelussa keskeistä on sen selvittäminen, onko muutoksenhaku esimerkiksi vakuutusyhtiön ratkaisun johdosta todennäköisesti perusteltua, ja mitkä ovat asiakkaan

käytettävissä olevat muutoksenhakukeinot. FINEn ohjesäännön mukaan riidanratkaisuun kuuluu oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin periaatteiden mukaisesti muun muassa osapuolten kuuleminen. FINEn toimintaa koskevat muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta annetun lain (1696/2015) säännökset, joihin sisältyvät määräykset muun muassa riidanratkaisuun osallisten riippumattomuudesta, ammattitaidosta, esteellisyydestä ja käsittelyn määräajoista. FINEn ratkaisu on kuluttajan asemassa olevien asiakkaiden osalta annettava kirjallisesti 90 päivän kuluessa asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston vastaanottamisesta. Riita-asioiden käsittelyaika on pysynyt FINEssä muutenkin kohtuullisena, vaikka muun muassa lainsäädännön kehitys onkin viime vuosina osin johtanut riita-asioiden monimutkaistumiseen.

Pienriitamenettelyn toteuttamisvaihtoehtojen osalta FINE kiinnittää huomiota siihen, että oikeudenkäyntiasiamiehen ja -avustajan käyttämisen mahdollinen rajoittaminen tai voittaneen osapuolen oikeudenkäyntikulujen enimmäismäärästä säättäminen voisivat johtaa siihen, että sellainen riita-asian osapuolena oleva elinkeinonharjoittaja, jonka palveluksessa on juristeja, olisi lähtökohtaisesti etulyöntiasemassa vastapuolenaan olevaan kuluttajaan tai pienyritykseen nähden. Asiakkaansuojan vaatimukset huomioon ottaen tätä ei voida pitää perusteltuna.

Haastehakemuksen muotovaatimusten mahdollisen keventämisen osalta FINE toteaa, että esimerkiksi lomakepohjaisen haastehakemuksen laatimisesta huolimatta pienriitamenettelyn käyttöönotto varsin todennäköisesti johtaisi useissa tapauksissa hakemusten täydentämistarpeeseen. Sama koskisi kanteisiin annettavia vastauksia. Lisäksi riita-asian osapuolet todennäköisesti pyrkisivät saamaan tuomioistuimelta ohjeita ja neuvoja näytön, vaatimusten ja vastausten esittämisen, sekä prosessisäännösten (vaikka kevennettyjenkin) tulkinnan suhteen. Menettelyn toimivuus edellyttäisi etenkin käräjäoikeuksilta tällaisiin kysymyksiin vastaamista olennaisesti nykyistä laajemmalla määrällä. Pienriitamenettelyn ja täystutkintaisen oikeudenkäynnin välinen rajanveto jää vielä valmistelun tässä vaiheessa osin epäselväksi. FINE kuitenkin pitää todennäköisenä, että toimivan pienriitamenettelyn käyttöönotto edellyttäisi käytännössä muistiossa kaavailtua suurempaa lisäresursointia.

Yhteenvetona FINE toteaa, että muistiossa esitetyt tavoitteet ovat pääosin kannatettavia. FINE suhtautuu ehdotetun uudistuksen toteuttamiseen neutraalisti. Pyydämme kuitenkin huomioimaan mahdollisessa jatkovalmistelussa yllä esitetyt näkökohdat.

Siirala Tuomas
FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta