

Asia: VN/28370/2020

Kuluttajaluottoja koskevan lainsäädännön tarkistaminen. Työryhmän mietintö.

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Oikeusministeriö on pyytänyt Klarnalta lausuntoa koskien kuluttajaluottotyöryhmän mietintöä, jossa ehdotetaan muutettavaksi kuluttajansuojalain koti- ja etämyyntiä koskevaa lukua sekä kuluttajaluottoja koskevaa lukua. Lisäksi ehdotetaan muutoksia kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annettuun lakiin.

Klarna on yksi Euroopan suurimmista pankeista, joka tunnetaan turvallisista ja sujuvista maksupalveluistaan. Klarna toimii kansainvälisesti 45 maassa, ja sen menestyksen takana on yli 5000 työntekijää. Klarna tarjoaa ratkaisuja yli 147 miljoonan aktiivisen kuluttajan ja yli 400 000 kauppiaan tarpeisiin. Muodostamme yhdessä SOFORTin kanssa Klarna Groupin.

Klarna kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa ja toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Yleistä

Klarna pitää valmisteltua lainsäädäntöä yhdessä positiivisen luottorekisterin kanssa tärkeänä toimenpiteenä kuluttajien ylivelkaantumisen vähentämiseksi lainsäädännön keinoin. Suomalaisilla on mahdollisuus ottaa nopeasti suuria ja pitkäaikaisia lainoja, joita voidaan vielä jatkaa kalliilla vaikeasti ymmärrettävillä vakuudettomilla lainoilla, ja joiden takaisinmaksuajat karkaavat helposti käsistä. Eri tarjoajat tarjoavat monenlaisia rahoitusinstrumentteja, joiden kokonaiskustannukset ovat usein kuluttajalle vaikeasti ymmärrettäviä. On kuitenkin muistettava, että hyvätkään uudistukset eivät poista alan yritysten vastuuta.

Klarna on tehnyt viime syksystä lähtien useita uudistuksia omiin palveluihinsa parantaakseen kuluttajien asemaa, esimerkiksi poistamalla kaikki aloitus- ja käsittelymaksut, kaksinkertaistamalla laskujensa maksuajan ja lisäämällä ilmaisten muistutusten määrää sekä poistamalla jatkuvan luoton mahdollisuuden kassoiltaan. Uudistusten myötä suomalaisille kuluttajille on tuotettu 6,3 miljoonan euron säästöt vain muutamassa kuukaudessa samalla kun muistutusmaksuja saaneiden Klarna-laskujen osuus on vähentynyt 43 prosenttia ja perintätapaukset 37 prosenttia verrattuna samaan ajanjaksoon edellisvuonna. Klarnan uudistuksista voi lukea lisää täältä.

Yhteenveto

Klarnan näkemyksen mukaan suomalaiset kuluttajat hyötyvät työryhmän mietinnössä esitetyistä ehdotuksista, ja siksi niitä tulee pitää yleisesti arvioiden kannatettavina. Jatkovalmistelussa tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota erityisesti asiakkaan tunnistamisvelvollisuuden laajentamiseen liittyviin säännöksiin sekä selkeyttää luottojen markkinointia koskevia säännöksiä.

Klarna yhtyy ehdotukseen laskea korkokatto nykyisestä 20 prosentista 15 prosenttiin, joskin Klarnan näkemyksen mukaan korkokatto tulisi asettaa nimelliskoron sijaan todellisen vuosikoron perusteella. Tämä viestisi alan toimijoille vahvemmin lainsäätäjän pyrkimyksen puuttua kuluttajalle haitallisiin luoton piilokustannuksiin, jotka voivat olla tarjoajasta riippuen useita prosentteja.

Klarnan näkemyksen mukaan ehdotuksesta puuttuu selkeä ja perusteltu määritelmä siitä, mikä on maksunlykkäystä sisältävä maksutapa. Tämän myötä ehdotus voi johtaa tiettyjen palveluntarjoajien suosimiseen mutta ei lain tavoitteiden mukaisella tavalla. On myös huomionarvoista, että verkkokauppa ja sen laskut muodostavat vain pienen osan suomalaisten velkaongelmasta samalla kun suurelle osalle kuluttajista Klarnan kaltainen kuluton lasku mahdollistaa turvallisen maksutavan verkkokaupassa, jossa hyödykkeitä ei tarvitse maksaa ennen kuin kuluttaja on täysin varma ostopäätöksestään tai vastaanottanut oikean, toivotunlaisen tuotteen

Klarnan näkemys on, että vaikka asiakkaan tunnistamisvelvollisuuden laajentaminen on kannatettavaa, nykyisessä muodossaan ehdotus aiheuttaa kohtuutonta kitkaa verkkokaupan ostokokemukselle, asettaa maksutapoja eriarvoiseen asemaan ja luo myös järjestelmäriskkejä. Vahva tunnistautuminen Suomessa nojaa hyvin voimakkaasti pankkitunnuksien käyttöön ja ehdotuksen myötä riippuvuus näistä järjestelmistä kasvaisi entisestään. Klarna toivoo, että jatkovalmistelussa arvioidaan tarkemmin sellaisten tilanteiden vaikutus, jossa yksittäisenkin pankin tarjoama tunnistautuminen ei ole mahdollista. Nykyisen ehdotuksen myötä tämä tarkoittaisi, että kuluttaja ei voisi verkkokaupasta tilata käytännössä millään maksutavalla, joka taas aiheuttaisi merkittävää haittaa niin kuluttajalle kuin kauppiaille. Klarna toivoo, että jatkovalmistelussa huomioidaan vahvemmin muut petosten ja väärinkäytösten estämiseen liittyvät teknologiat sekä vaihtoehtoiset työkalut henkilöllisyyden todentamiseen (esimerkiksi kertakäyttöinen salasana OTP).

Vaatimusta henkilöllisyyden todentamisesta tulisi myös kohtuullistaa, sillä nykyisessä muodossaan se tarkoittaisi tunnistautumisen vaatimista jokaisesta yksittäisestä laskusta samoin kuin ostoksista ja myönnetyn luoton muutoksista. Jatkovalmistelussa voitaisiin asettaa jonkinlaisia raja-arvoja sellaisille maksutapahtumille, joille vaaditaan vahvaa asiakastunnistautumista tai vaihtoehtoisesti kertakäyttöistä salasanaa.

Yksityiskohtaisia kommentteja säännöskohtaisiin perusteluihin

12 b §

Maksunlykkäystä sisältävien maksutapojen epäselvä määritelmä voi johtaa kilpailun vääristymiseen

Klarnan näkemyksen mukaan ehdotuksesta puuttuu selkeä ja perusteltu määritelmä maksunlykkäystä sisältävälle maksutavalle. Tämän myötä ehdotus voi johtaa tiettyjen palveluntarjoajien suosimiseen mutta ei lain tavoitteiden mukaisella tavalla. Esimerkiksi laajasti käytössä olevat suoraveloitismaksutavat ja e-laskut eivät ole välittömiä maksutapoja vaan sisältävät maksunlykkäyksen, joten niitä ei pitäisi voida nykyisen ehdotuksen mukaan esittää kuluttajille ensisijaisina maksutapoina. On myös huomionarvoista, että suoria pankkisiirtoja pidetään yleensä virheellisesti kuluttomina maksutapoina. Todellisuudessa niihin sisältyy esimerkiksi mahdollisuus käyttää tilinylitystä, joka sisältää erilaisia korkoja ja kuluja kuluttajalle. On kuluttajan edun mukaista, että jatkovalmistelussa lain perusteluihin lisätään entistä tarkemmat määritelmät siitä, mitkä ovat luottoa tai maksunlykkäystä sisältäviä maksutapoja ja mitkä eivät.

Kuluttomat laskut varmistavat turvallisen verkkokauppakokemuksen

Verkkokauppa on kasvanut valtavasti viimeisen vuosikymmenen aikana, jonka myötä erilaiset tavat ostaa verkosta ovat vakiinnuttaneet suosionsa kuluttajien keskuudessa. Laskulla on maksettu Suomessa kautta aikojen, ja tänäkin päivänä suomalaiset maksavat mm. sähkönsä, puhelinliittymänsä ja kuntosalijäsenyytensä laskulla. Lasku tuo hyödykkeiden ostamiseen verkossa ennen kaikkea helppoutta ja turvan siitä, että tilattu tuote saapuu perille ja vastaa ostajan odotuksia ennen kuin se pitää maksaa. Laskulla maksaessa kuluttajan ei tarvitse luopua tilillä olevista varoistaan ennen kuin on täysin varma, että haluaa pitää tuotteen, ja jos kuluttaja taas päätyy palauttamaan tuotteen, rahoja ei tarvitse erikseen palauttaa.

Klarnan näkemyksen mukaan kuluttomalla laskulla ostaminen verkkokaupassa ei niinkään kannusta kuluttajia ostamaan enemmän vaan pikemminkin tavalla, joka heille sopii. Verkkokauppa ja sen laskut muodostavat vain pienen osan suomalaisten velkaongelmasta samalla kun suurelle osalle kuluttajista Klarnan kaltainen kuluton lasku mahdollistaa turvallisen maksutavan, jossa hyödykkeitä

ei tarvitse maksaa ennen kuin kuluttaja on täysin varma ostopäätöksestään. Suorien maksutapojen edistäminen laskun kustannuksella saattaa myös altistaa kuluttajat verkkokaupassa epärehellisille kauppiaille ja pitkille palautusajoille. Jatkovalmistelussa tulisi huomioida kuluttomalla laskulla maksamisen yleisyys ja hyödyt vahvemmin, sekä arvioida, kuuluuko kuluton lasku momentin 3 kohdan mukaan viimeisenä esitettyihin maksutapoihin.

Kuluttajien tulisi saada etukäteen itse valita ensisijainen maksutapansa

Nykyinen ehdotus näyttää estävän kuluttajia tekemästä ennakkoon valintaa ensisijaisesta maksutavastaan eli kuluttajan tietoista valintaa tallentaa tietty maksutapa omaksi suosikikseen. Tämä on kuluttajan edun vastaista, sillä yhä useampi haluaa varmistaa sujuvan ostokokemuksen tallentamalla oman maksutapansa ennakkoon. Kuluttajien ennakkoon valittu maksutapa tulisi aina voida esittää kuluttajalle ensimmäisenä vaihtoehtona, kunhan se on selvää, että kuluttaja voi aina valita myös toisen maksutavan. Ruotsissa vastaavasta sääntelystä saadut kokemukset osoittavat, että Ruotsin viranomaiset yhtyvät tähän näkemykseen ja kannattavat kuluttajien vapaata tahtoa valita tietty maksutapa ennakkoon.

Toinen esimerkki, jota nykyinen ehdotus ei ota huomioon, on tilauspohjaiset kuukausimaksut. Jos kuluttajalla on esimerkiksi tämänkaltaisia kuukausimaksuja, joissa luottokortti tai muu maksutapa tallennetaan ja laskutetaan automaattisesti, nykyinen ehdotus estäisi kuluttajaa tallentamasta tätä vaihtoehtoa tulevia ostoksia varten. Sama pätee, jos kuluttaja tallentaa kortin tai maksutavan ensisijaiseksi maksutavaksi sovelluksessa, jossa voi tehdä myöhemmin lisäostoksia. Klarnan näkemyksen mukaan tällainen sääntely ei palvele kuluttajaa vaan lisää turhaa kitkaa ostokokemukseen samalla heikentäen kuluttajan vapaata tahtoa.

12 c § & 15 §

Petosten ja väärinkäytösten estäminen verkkokaupassa on Klarnalle keskeinen prioriteetti, ja asiakkaan tunnistamisvelvollisuuden laajentaminen koskemaan kuluttajaluottosopimuksia sekä verkkokauppojen laskutuspalveluja on Klarnan näkemyksen mukaan lähtökohtaisesti kannatettava ehdotus. Jatkovalmistelussa tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota erityisesti sen suhteellisuuteen sekä säännösten selkeyteen.

Vastuu tietoturvasta ja turvallisesta ostokokemuksesta on verkkokaupalla ja maksupalvelun tarjoajalla. On kuitenkin huomioitava, että vahvan asiakastunnistautumisen hyödyntäminen ei kuitenkaan ole ainoa keino estää petoksia ja väärinkäytöksiä verkkokaupassa. Nykyisessä muodossaan työryhmän ehdotukset johtaisivat todennäköisesti tilanteeseen, jossa maksupalveluntarjoajat joutuvat aktivoimaan vahvan asiakastunnistautumisen jokaisessa

verkkokauppaostoksessa. Jos kuluttajan valitsema tunnistamismenetelmä ei esimerkiksi järjestelmään liittyvien häiriöiden takia toimi, kuluttaja ei voisi verkkokaupasta tilata käytännössä millään maksutavalla, joka taas aiheuttaisi merkittävää haittaa niin kuluttajalle kuin kauppiaille.

Vahva asiakastunnistautuminen on laajasti käytössä Suomessa mutta on huomionarvoista, että kuitenkin kaikilla kuluttajilla ei ole tarvittavia tunnistautumismenetelmiä käytössä, joka tässä tilanteessa estäisi heitä käytännössä tekemästä ostoksia verkossa. Tämä koskee erityisesti iäkkäitä kuluttajia ja pienituloisia kotitalouksia. Klarnan näkemyksen mukaan ehdotusta tulisi jatkovalmistelussa muuttaa lisäämällä mahdollisia muita tunnistamismenetelmiä. Esimerkkinä voidaan mainita asiakkaan puhelimeen lähetettävät kertakäyttöiset salasanat (OTP), joiden avulla käyttäjä tunnistetaan hänelle aiemmin luotettavasti luovutettujen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. OTP on tehokas keino verkkokaupan petosten estämisessä, minkä lisäksi se tarjoaa asiakasystävällisemmän ratkaisun henkilöllisyyden todentamiseen verkkokaupassa.

Nykyisessä muodossaan vahvan asiakastunnistautumisen vaatimus ei myöskään ole kohtuullinen. Ehdotuksen myötä vahva asiakastunnistautuminen aktivoitaisiin käytännössä jokaisesta verkkokauppaostoksesta, johon liittyy maksunlykkäys. Tämä tarkoittaisi vahvaa asiakastunnistautumista jokaisesta yksittäisestä laskusta sekä ostoksista jo myönnetyn luoton sisällä. Tämä aiheuttaa kohtuutonta kitkaa kuluttajalle verkkokaupan ostokokemuksessa. Klarnan näkemyksen mukaan jatkovalmistelussa tulisi asettaa jonkinlaisia raja-arvoja sellaisille maksutapahtumille, joissa vaaditaan vahvaa asiakastunnistautumista tai vaihtoehtoisesti kertakäyttöistä salanaa. Tällainen raja-arvo voisi olla esimerkiksi vaatia tunnistautumista tietyn euromäärän ylittävistä ostoksista tai tietyn aikaikkunan sisällä tapahtuvista ostoksista.

Jos asiakas tekee kaksi ostosta hyödyntäen Klarnan maksupalveluita kymmenen minuutin sisällä, on pohdittava onko asiakkaan tunnistautumisen vaatiminen kohtuullista ostokokemuksen näkökulmasta molemmilla kerroilla. Edelleen, jos henkilöllisyys on todennettu esimerkiksi maksaessa ensimmäistä kertaa Klarnan maksutavoilla, onko sen vaatiminen jokaisessa ostoksessa kohtuullista erityisesti kun huomioidaan myös se, että verkkokaupan petosten estämisessä on käytössä suuri määrä muutakin edistyksellistä teknologiaa. Euroopan parlamentin hyväksymä maksupalveludirektiivi PSD2 sisältää useita tällaisia riski-arvioon perustuvia poikkeuksia, joissa vahvaa asiakastunnistautumista ei vaadita verkkokaupassa. Klarnan näkemyksen mukaan vastaavia poikkeuksia pitäisi huomioida myös maksunlykkäystä sisältävissä maksutavoissa, sillä muuten sääntely suosii tiettyjä maksutapoja ja siten vääristää kilpailua.

On myös huomioitava, että maksupalveluntarjoajat monesti vaativat asiakkaita kirjautumaan sisään asiakastililleen tai sovellukseen ennen kuin asiakas voi hyödyntää maksunlykkäystä sisältäviä maksutapoja. Kirjautumisessa hyödynnetään usein kertakäyttöistä salanaa, minkä myötä asiakas käytännössä tunnistautuu ennen ostoksen toteuttamista. Nykyisessä muodossaan ehdotus johtaisi siihen, että asiakkaan tulisi tunnistautua kahdesti toteuttaakseen ostoksen, ensin kertakäyttöisen salasanan avulla asiakastilille kirjautuessa ja vielä ennen ostosta hyödyntäen vahvaa asiakastunnistautumista. Tämä aiheuttaa kohtuutonta kitkaa verkkokaupan ostokokemukselle, minkä takia jatkovalmistelussa tulisi selkeyttää ehdotusta siten, että tällaisissa tilanteissa asiakas

tunnistautuisi vain kerran käyttäen joko vahvaa asiakastunnistautumista tai kertakäyttöistä salasanaa.

Klarnan petosluvut ovat tällä hetkellä Suomessa erittäin alhaiset, minkä lisäksi petoksia ja väärinkäytöksiä on onnistuttu vähentämään 97 prosenttia suhteessa ostosten määrään vuosina 2019-2021. Vahva asiakastunnistautuminen on tässä työssä yksi keskeinen työkalu mutta on huomioitava, että petosten estämiseen liittyy myös paljon muita työkaluja ja teknologiaa. Näitä hyödynnetään erilaisissa maksutapahtumissa ja tilanteissa, joissa Klarnan kautta tehtyä ostotapahtumaa esimerkiksi arvioidaan reaaliajassa tuhansien datapisteiden avulla.

Helsingissä 29. huhtikuuta 2022

Jacob Segercrantz

Klarna Suomen maajohtaja

Segercrantz Jacob
Klarna Oy