

Telia Finland Oyj
Teollisuuskatu 15
00510 HELSINKI

Päätös Telian vakiosopimusehdon kohtuullisuudesta

Yritys jota päätös koskee

Telia Finland Oyj (Y-tunnus 1475607-9, jäljempänä myös Telia)

Asia

Telia Finland Oyj:n vakiosopimusehdon kohtuullisuus - 50 euron maksun periminen ennen numeronsiirron toteutumista

Liikenne- ja viestintäviraston päätös

Telia Finland Oyj on rikkonut sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) 107 §:n 1 momenttia, kun se on edellyttänyt kuluttajilta 50 euron maksua niissä tilanteissa, joissa kuluttaja peruuttaa määräaikaiseen sopimukseen perustuvan numeronsiirron ennen numeronsiirron toteutumista. Ehto on lain 107 §:n tarkoittamalla tavalla kuluttajan kannalta kohtuuton.

Liikenne- ja viestintävirasto velvoittaa Teliaa korjaamaan menettelyään ja luopumaan maksujen perimisestä kuluttajilta tilanteissa, joissa asiakas peruuttaa numeronsiirron ennen sen toteuttamista.

Asian käsittely Liikenne- ja viestintävirastossa

Asian vireilletulo ja Liikenne- ja viestintäviraston selvityspyynnöt

Liikenne- ja viestintäviraston (jäljempänä myös virasto) tietoon tuotiin alkukesästä 2019 Telian perimää uutta maksua koskeva menettely. Telian nettisivuilta löytyvässä hinnastossa¹ kohdassa "Muita maksuja" ilmoitetaan määräaikaisen sopimuksen irtisanomismaksun suuruudeksi 50 euroa. Viraston saamien tietojen mukaan kyseinen maksu veloitetaan kuluttajilta niissä tapauksissa, joissa kuluttaja peruuttaa numeronsiirron ennen sen toteutumista.

Elisa Oyj teki Telian menettelytavasta toimenpidepyynnön Liikenne- ja viestintävirastolle 12.6.2019. DNA Oyj teki samasta asiasta toimenpidepyynnön virastolle 29.8.2019.

Liikenne- ja viestintävirasto pyysi 19.6.2019 lähetetyllä selvityspyynnöllä Telian näkemystä edellä mainitun toimintatavan ja sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (jäljempänä myös viestintäpalvelulaki) 118 §:n suhteesta.

Liikenne- ja viestintävirasto pyysi lisäksi 27.8.2019 lähetetyllä selvityspyynnöllä Teliaa vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

¹ Telian kuluttajahinnastot: <https://www.telia.fi/asiakastuki/hinnastot/kuluttajahinnastot?int-cmp=footer-hinnastot>

- 1) Peritäänkö asiakkaalta aina 50 euron määräaikaisen sopimuksen irtisanomismaksu tilanteessa, jossa asiakas peruu numeronsiirron ennen sen toteutumista?
- 2) Aiheutuuko asiakkaalle tilanteessa muita kuluja?
- 3) Miten irtisanomismaksusta kerrotaan asiakkaalle myyntitilanteessa?
- 4) Mistä lähtien mahdollinen menettely on ollut Telialla käytössä?
- 5) Onko Telia saanut asiakaspalautteita sakkomaksuun liittyen, millaisia ne ovat olleet?
- 6) Mistä ajankohdasta lähtien Telia katsoo sopimuksen astuvan voimaan ja kulluttajan/vastaanottavan operaattorin sopimukseen liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien alkavan?
- 7) Millaisia asiakas- ja markkinavaikutuksia Telia näkee menettelyllään olevan, miten menettely suhtautuu viestintäpalvelulain 1 §:n tavoitteiden toteutumiseen?

Telialta pyydettiin myös perusteluja sille, miksi Telia on aiemmassa selvityksessään katsonut, että 50 euron irtisanomismaksu on kohtuullinen sopimusehto tilanteessa, jossa numeronsiirto ei ole vielä toteutunut. Telialta pyydettiin myös arviota siitä, kuinka monessa tilanteessa (esim. prosentuaalisesti) sakkomaksu on johtanut siihen, että asiakas on peruuttanut määräaikaisen sopimuksen irtisanomisen.

Telia Finland Oyj:n selvitys

Telia toimitti pyydetyt selvitykset 9.8.2019 ja 4.9.2019. 9.8.2019 toimittamassaan selvityksessä Telia toteaa, että viestintäpalvelulain 118 §, otsikkonsa ja sisältönsä mukaisesti, sääntelee selkeästi vain tilanteita, joissa palvelun toimitus on viivästynyt muusta kuin tilaajasta tai käyttäjistä johtuvista seikoista, eli käytännössä teleyrityksestä johtuvista. Tällaisessa tilanteessa tilaajan maksuvelvollisuus alkaisi vasta kun palvelu on käytettävissä.

Liikenne- ja viestintäviraston selvityspyynnössä kuvattuun tilanteeseen ei siten Telian näkemyksen mukaan voida soveltaa viestintäpalvelulain 118 §:ä, koska asiakkaan perumassa numeronsiirrossa ei ole kyse teleyrityksestä johtuvasta viestintäpalvelun toimituksen viivästymisestä. Telia katsoo siten toimintatapansa olevan viestintäpalvelulain mukaista.

4.9.2019 toimittamassaan selvityksessä Telia toteaa, että kyseessä ei ole selvityspyynnössä mainitulla tavalla numeronsiirron peruuttaminen ja sakkomaksu, vaan määräaikaisen sopimuksen peruuttaminen ja hinnaston mukainen määräaikaisen sopimuksen irtisanomismaksu. Telian mukaan asiakkaalla on aina valittavissaan sekä toistaiseksi voimassa oleva sopimus että määräaikainen sopimus. Yleisten sopimus oikeudellisten periaatteiden mukaisesti määräaikainen sopimus sitoo molempia osapuolia, ja veloitteet astuvat voimaan sopimuksen allekirjoitushetkellä.

[

1

Telia kertoo, että samalla kun asiakkaan kanssa käydään sopimus kaupan yhteydessä läpi, käydään läpi myös määräaikaisen sopimuksen ehdot, eli myös irtisanomismaksu. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tutustua määräaikaisen sopimuksen palvelukuvaukseen, jossa on selkeä maininta sopimuksen irtisanomismaksusta. Telian käyttämät sopimusehdot ovat myös tutustuttavissa Telian online-sivuilla.

Telian mukaan sopimuksen määräaikaisuus käydään läpi ensimmäisen kerran esiteltäessä palvelua asiakkaalle. Tässä yhteydessä käydään läpi myös määräaikaisuuden kesto ja kuukausihinta. Lisäksi sopimuksen määräaikaisuus alleviivataan tai korostetaan myyntipisteellä asiakkaalle jäävään sopimuskappaleeseen. Määräaikaisuuden kertomisesta on annettu kirjallinen ohjeistus myyjille, ja myyjien velvollisuutena on lisäksi merkitä Telian sisäisiin järjestelmiin, että keskustelu sopimuksen määräaikaisuudesta on asiakkaan kanssa käyty.

Telia kertoo tehneensä pistotarkastuksia järjestelmiinsä tarkistaakseen, noudattavatko myyjät vaatimusta merkitä määräaikaisuudesta käyty keskustelu järjestelmiin. Telian tekemien pistotarkastusten mukaan ohjeistusta noudatetaan erinomaisen hyvin.

Telia kertoo saaneensa asiakaspalautteita melko vähän. Telian mukaan myynnin laatua tarkkaillaan jatkuvasti muun muassa auditoimalla tiimiä, joka käsittelee määräaikaisten sopimusten perumisia. [

1

Telia toteaa, että sopimus astuu voimaan siitä hetkestä alkaen, kun asiakas allekirjoittaa sopimuksen numeronsiirrosta vastaanottavan operaattorin kanssa kuten numeronsiirrettävyyden kaikissa muissakin prosesseissa. Myös hallituksen esityksessä (HE 144/2011 vp) todetaan, että asiakkaasta tulee vastaanottavan operaattorin asiakas numeronsiirtopyynnön hetkellä ja liittymää vaihtavien asiakkaiden osalta ratkaiseva on numeronsiirron hetki. Asiakas ei ole säännöksessä tarkoitetulla tavalla luovuttavan operaattorin oma asiakas enää numeronsiirtopyynnön tekemisen jälkeen. Telian mukaan hallituksen esitykseen otetulla kirjauksella tarkoitetaan tässä tilanteessa hetkeä, jolloin sopimus allekirjoitetaan ja uusi asiakkuus on tosiasiallisesti alkanut. Yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti määräaikainen sopimus sitoo molempia osapuolia, ja velvoitteet astuvat voimaan sopimuksen allekirjoitushetkellä.

Telia ei katso, että menettelyllä on sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 1 §:n tavoitteiden toteutumisen vastaisia vaikutuksia. Toistaiseksi voimassaolevat ja määräaikaiset sopimukset ovat yhtä helposti ja kohtuullisin ehdoin kuluttajien saatavilla koko maassa. Valtaosa kuluttajista valitsee edelleen toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen.

Telian mukaan määräaikaiseen sopimukseen liittyy useimmissa tapauksissa kustannuksia, jotka realisoituvat sopimuksentekohetkellä. Kustannus voi olla esimerkiksi suora euromääräinen alennus päätelaitteesta tai TV-sisältöön liittyvä etu. Tällaisia etuja ei ole taloudellisesti kannattavaa myöntää asiakkaalle ilman määräaikaista sopimusta. Samoista liittymäpaketeista on aina saatavilla myös vaihtoehto ilman määräaikaista sopimusta. Asiakas valitsee itse vaihtoehdon määräaikaisen ja toistaiseksi voimassaolevan välillä.

Telia ei kannata numeronsiirron ajastamista pitkälle tulevaisuuteen. Suurin osa numeronsiirroista tapahtuu 14 vuorokauden sisällä allekirjoittamisesta ja Telia kannattaa maksimissaan kolmen kuukauden siirtoaikaa sellaisissa tilanteissa, kun asiakas sitä erikseen toivoo.

Kuuleminen päätösluonnoksesta

Liikenne- ja viestintävirasto varasi Telialle, DNA Oyj:lle, Elisa Oyj:lle ja Kilpailu- ja kuluttajavirastolle tilaisuuden lausua 21.10.2019 päiväystä päätösluonnoksesta. DNA, Elisalla tai Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ollut lausuttavaa päätösluonnokseen.

Telia on antanut 8.11.2019 lausunnon päätösluonnoksesta. Liikenne- ja viestintävirasto on täydentänyt päätöstään Telian lausunnon johdosta.

Päätöksen perustelut

Asiaa koskevat säännökset

Laki sähköisen viestinnän palveluista

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) 1 §:n mukaan lain tavoitteena on edistää sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä sekä varmistaa, että viestintäverkkoja ja viestintäpalveluja on kohtuullisin ehdoin jokaisen saatavilla koko maassa. Lain tavoitteena on lisäksi turvata radiotaajuuksien tehokas ja häiriötön käyttö sekä edistää kilpailua ja varmistaa, että viestintäverkot ja -palvelut ovat teknisesti kehittyneitä, laadultaan hyviä, toimintavarmoja ja turvallisia sekä hinnaltaan edullisia. Lain tavoitteena on myös turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 107 §:n 1 momentin mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Sopimusehdot on laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 303 §:n 1 momentin mukaan (laissa 1003/2018) Liikenne- ja viestintäviraston tehtävänä on valvoa tämän lain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamista, jollei tässä laissa muuta säädetä.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 313 §:n 1 momentin mukaan (laissa 1003/2018) Liikenne- ja viestintävirasto voi ottaa asian tutkittavakseen asianosaisen pyynnöstä tai omasta aloitteestaan.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 330 §:n 1 momentin mukaan (laissa 1003/2018) Liikenne- ja viestintävirasto, tietosuojavaltuutettu ja kunnan rakennusvalvontaviranomainen voivat tämän lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan antaa huomautuksen sille, joka rikkoo tätä lakia taikka sen nojalla annettuja säännöksiä,

määräyksiä, päätöksiä ja lupaehtoja sekä velvoittaa tämän korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä kohtuullisessa määräajassa.

Asian oikeudellinen arviointi

Telian menettelytapa

Telia on ottanut kuluvaan vuonna käyttöön menettelytavan, jossa asiakkaalta peritään myymälässä myydyin määräaikaisen puhelinliittymäsopimuksen peruuttamisesta maksu. Telian nettisivuilta löytyvässä hinnastossa kohdassa "Muita maksuja" ilmoitetaan määräaikaisen sopimuksen "irtisanomismaksun" suuruudeksi 50 euroa. Telia perii maksun asiakkailtaan niissä tilanteissa, joissa asiakas peruuttaa määräaikaisen sopimuksen ja numeronsiirron ennen sen toteutumista. Tapauksissa on kyse niin sanotuista win back -tilanteista, joissa luovuttava operaattori on ottanut yhteyttä asiakkaisiin ja tehnyt näille oman tarjouksensa. Kun asiakkaat haluavat peruuttaa Telian kanssa tekemänsä määräaikaisen sopimuksen, he joutuvat maksamaan peruuttamisesta 50 euron "irtisanomismaksun".

Telian menettelytapa poikkeaa täysin telealalla vakiintuneesta toimintamallista, jota sovelletaan tilaajan vaihtaessa palvelun tarjoajaa. Telia on ainoa operaattori, joka toimii kuvatulla tavalla numeronsiirtotilanteessa.

Asiaan liittyvä säädäntö

Liikenne- ja viestintävirasto valvoo viestintäpalvelusopimusten sopimusehtojen yleistä kohtuullisuutta ja viraston velvollisuutena on varmistaa, että kuluttajien kanssa tehtyihin sopimuksiin ei sisälly kohtuuttomia ehtoja; viraston toimivalta on tältä osin rinnakkainen kuluttaja-asiamiehen kanssa. Asiassa on arvioitavana kysymys siitä, onko Telian käyttämä sopimusehto 50 euron maksun perimisestä asiakkaalta ennen numeronsiirron toteutumista kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten viestintäpalvelulain 107.1 §:n vastainen.

Viestintäpalvelulain 107 § vastaa pääosin kumotun viestintämarkkinalain 66 §:ä. Viestintämarkkinalakiin otetulla, sopimusehdon kohtuuttomuutta koskevalla kielolla (laki viestintämarkkinalain muuttamisesta 759/2006) pyrittiin parantamaan kuluttajan asemaa viestintäpalvelun käyttöä koskevan sopimuksen osapuolena. Viestintämarkkinalain 7 luvun yleinen lakiviittaus kuluttajansuojalakiin ei saadun selvityksen valossa ollut riittävä keino takaamaan kuluttajansuojaoikeuden yleisten periaatteiden noudattamista (HE 231/2005 vp).

Yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan määräaikainen sopimus on voimassa sovitun ajan, eikä sopimusta voida irtisanoa ennen kuin sopimuskausi on päättynyt. Osapuolilla ei siis lähtökohtaisesti ole määräaikaisen sopimuksen irtisanomisoikeutta, vaan luottamusta järjestelyn pysyvyyteen suojataan. Lainsäädännössä on kuitenkin poikkeustapauksia, jotka oikeuttavat määräajaksi tehdyn sopimuksen irtisanomiseen. Määräaikainen sopimus on irtisanottavissa viestintäpalvelulain 116.5 §:ssä säädetyissä erityistapauksissa, eli kuluttaja voi vedota niin sanottuun sosiaaliseen suoritusesteeseen tai siihen, että sopimuksen pitäminen voimassa on kohtuutonta jonkin erityisen syyn takia. Tällöin teleyritys ei saa periä kuluttajalta viestintäpalvelusopimuksen käyttämättä jäävään sopimusaikaan kohdistuvia maksuja.

Vaikka määräaikainen sopimus solmitaan nimensä mukaisesti määräajaksi, voi tilaaja halutessaan kuitenkin siirtää viestintäpalvelulain 102.1 §:n mukaisesti puhelinnumeronsa toiselle teleyritykselle kesken määräaikaisen sopimuskauden ja vaih-

taa palvelun tarjoajaa. Määräaikaisen sopimuksen luonteesta johtuen asiakas joutuu kuitenkin maksamaan luovuttavalle operaattorille sopimukseen liittyvät kuukausimaksut sopimuskauden loppuun asti.

Telia katsoo selvityksessään, ettei se peri sakkomaksuja, vaan kyseessä on hinnaston mukainen määräaikaisen sopimuksen irtisanomismaksu. Todettakoon, että koska määräaikainen sopimus ei ole irtisanottavissa muutoin kuin viestintäpalvelulaissa säädetyissä erityistapauksissa, on Telian hinnastossaan käyttämä "irtisanomismaksu"-termi harhaanjohtava; kyse on pikemminkin määräaikaisen sopimuksen peruutus- tai sakkomaksusta.

Viestintäpalvelulain ohella viestintäpalveluita koskevaan sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojalain (38/1978). Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:n mukaan sopimusehdon kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot ja, jollei lain 2 §:stä muuta johdu, olojen muuttuminen sekä muut seikat.

Sopimusehdon kohtuuttomuutta arvioitaessa voidaan ottaa huomioon myös kuluttajasopimusten kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi (neuvoston direktiivi kuluttajasopimusten kohtuuttomista sopimusehdoista, 93/13/ETY), joka on pantu täytäntöön kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun säännöksillä.

Vakiosopimusehtoa pidetään kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annetun direktiivin 3 artiklan 1 kohdan mukaisesti kohtuuttomana, jos se hyvän tavan vastaisesti aiheuttaa kuluttajan vahingoksi huomattavan epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille. Sopimusehdon kohtuuttomuutta arvioidaan direktiivin 4 artiklan 1 kohdan mukaan ottaen huomioon sopimuksen kohteena olevien palvelujen luonne ja viitaten sopimuksentekohetkellä kaikkiin sopimuksen tekoon liittyviin olosuhteisiin sekä kaikkiin muihin sopimuksen ehtoihin.

Kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annetun direktiivin liitteessä on ohjeellinen luettelo niistä ehdoista, joita voidaan pitää kohtuuttomina. Liitteessä kohtuuttomana ehtona mainitaan muun muassa suhteettoman suuren korvauksen vaatiminen kuluttajalta, joka ei täytä velvollisuuksiaan ja kuluttajan sitominen peruuttamattomasti ehtoihin, joihin hänellä ei ollut mitään tosiasiallista mahdollisuutta tutustua ennen sopimuksen tekemistä.

Asiakaspalautteet

Kilpailu- ja kuluttajavirastolta saadun tiedon mukaan kuluttaja-asiamiehelle ja kuluttajaneuvontaan on tullut kevään ja kesän aikana useita yhteydenottoja liittyen Telian perimään 50 euron maksuun. Myös Elisa Oyj ja DNA Oyj ilmoittavat saaneensa runsaasti asiakaspalautteita liittyen Telian käyttöönottamaan menettelytapaan. Yhteydenottojen perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat kokeneet maksun perimisen kohtuuttomaksi; maksun periminen on tullut asiakkaille yllätyksenä liittymäsopimuksen solmimisen jälkeen ja maksun suuruus on koettu kohtuuttomaksi.

Elisa Oyj ja DNA Oyj eivät peri maksuja määräaikaisen sopimuksen peruuttamisesta ennen numeronsiirron toteutumista, eikä telealalla ole aiemmin tällaista me-

nettelyä käytetty; viestintäpalvelujen luonteeseen ei ole kuulunut peruutusmaksujen periminen. Telian menettelytapa on siis uusi ja poikkeuksellinen, ja se on aiheuttanut hämmennystä sekä kuluttajien että muiden operaattoreiden keskuudessa.

Sopimukseen liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien voimassaolo

Yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti määräaikainen sopimus sitoo molempia osapuolia sopimuksen allekirjoitushetkestä. Käsillä olevassa numeronsiirtotilanteessa sopimukseen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet ovat kuitenkin tosiasiallisesti voimassa vasta siitä lähtien, kun numeronsiirto on toteutunut ja uusi liittymä on asiakkaan käytettävissä. Asiakas on ennen numeronsiirron toteutumista siirtymävaiheessa operaattorilta toiselle. Tällaisessa siirtymävaiheessa sopimussuhteeseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat implisiittisiä, koska asiakas ei ole vielä saanut vastaanottavalta operaattorilta käyttöönsä uutta palvelua. Telia johtaa maksuvaateensa sopimuksesta, joka toteutuu aidosti vasta myöhemmin; asiakas- ja sopimussuhde voi toteutua faktisesti jopa vasta kaukana tulevaisuudessa niissä tapauksissa, joissa numeronsiirto ajastetaan. Tällä hetkellä numeronsiirron ajastuksen enimmäiskestosta ei ole säädetty ja siirto voidaan toteuttaa tilaajan pyytämänä ajankohtana.²

Viestintäpalvelulain 118.2 §:n mukaan tilaaja on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on tilaajan käytettävissä. Sopimusoikeuden yleisestä suoritusten samanaikaisuuden periaatteesta johtuen tilaajan ei yleensäkaan tarvitse maksaa sellaisesta palvelusta, jota hän ei ole saanut. Tämä oikeus on tilaajalla siitä riippumatta, mistä syystä palvelu on jäänyt toimittamatta. Viestintäpalvelulain 118.2 §:ä ei voida soveltaa käsillä olevaan tapaukseen, koska kyse ei ole teleyrityksestä johtuvasta viestintäpalvelun toimituksen viivästyemisestä. Kyseisestä lainkohdasta ja samalla edellä mainitusta yleisestä sopimusoikeudellisesta periaatteesta saadaan kuitenkin tukea sille, että lainsäätäjän ilmeisenä tarkoituksena on ollut, ettei tilaajalta peritä mitään maksuja ennen kuin liittymä on tosiasiallisesti tilaajan käytettävissä. Tilanteessa, jossa asiakas peruuttaa numeronsiirron ennen sen voimaantuloa, liittymä ei ole vielä tilaajan käytössä.

Telia esittää toimittamassaan selvityksessä viitaten hallituksen esitykseen (HE 144/2011 vp), että asiakkaasta tulee vastaanottavan operaattorin asiakas numeronsiirtopyynnön hetkellä ja liittymää vaihtavien asiakkaiden osalta ratkaiseva on numeronsiirron hetki. Asiakas ei ole säännöksessä tarkoitettulla tavalla luovuttavan operaattorin oma asiakas enää numeronsiirtopyynnön tekemisen jälkeen. Telian edellä viittaamassa hallituksen esityksen perustekstissä perustellaan puhelinmarkkinointikieltoa (nykyisen viestintäpalvelulain 201 §). Kielto ei estä teleyritysten puhelinmarkkinointia omille matkapuhelinasiakkailleen. Puhelinmarkkinoinnin kannalta luovuttavan operaattorin asiakkuuden katsotaan siis päättyvän siihen, kun numeronsiirtopyyntö on tehty. Säännöksellä on tavoiteltu kuluttajien aseman parantamista ja ratkaisua puhelinmarkkinointiin liittyviin ongelmiin; säännöksestä ei voida tehdä pidemmälle meneviä johtopäätöksiä sopimussuhteeseen perustuvien oikeuksien ja velvollisuuksien voimassaolosta.

Mikäli sopimus astuisi voimaan Telian esittämällä tavalla siitä hetkestä alkaen, kun asiakas allekirjoittaa sopimuksen, Telia ei kuitenkaan peri kuluttajalta viestintäpalvelusopimuksen käyttämättä jäävään sopimusaikaan kohdistuvia maksuja, vaan tyytyy 50 euron peruutusmaksuun. Jos sopimukseen liittyvät kaikki oikeudet ja velvollisuudet olisivat voimassa heti allekirjoitushetkestä lukien, voidaan esittää,

² Määräys puhelinnumeron siirrettävyydestä (46J/2016 M) 10.1 §: https://www.fin-lex.fi/data/normit/32660/M_46_J_2016.pdf

että myös sopimuskausi alkaisi allekirjoitushetkestä, ja ajastettu numeronsiirto lyhentäisi vastaavasti tosiasiallista sopimuskautta. Telian väite määräaikaisen sopimuksen voimassaolosta ei siis ole lainkaan johdonmukainen. Numeronsiirtotilanne on telealan erityinen proseduuri ja asiakas allekirjoittaakin tietynlaisen esisopimuksen, joka numeronsiirron toteutuessa muuttuu lopulliseksi sopimukseksi.

Epätasapaino osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välillä

Sopimusehdoissa kuluttajan oikeuksien ja velvollisuuksien on oltava tasapainossa myyjän oikeuksien ja velvollisuuksien kanssa. Sopimusehto voi olla kohtuuton, jos se suosii yritystä siinä määrin, että osapuolten oikeudet ja velvollisuudet ovat epätasapainossa. Tällainen epätasapaino vallitsee osapuolten välillä, mikäli yritys vaatii suhteettoman suuren korvauksen kuluttajalta, joka ei täytä sopimusvelvoitteitaan.³

Kuluttajille sopimusvelvoitteiden laiminlyönnistä aiheutuvien seuraamusten on oltava oikeasuhtaisia, eli perusteltuja kuluttajan velvoitteen tärkeyden ja laiminlyönnin vakavuuden mukaan, jotta ne eivät aiheuta huomattavaa epätasapainoa kuluttajan vahingoksi.

[

]

Telian menettelytapa ja sen asiakkaille tarjoamat vaihtoehdot aiheuttavat sen, että asiakas käynnistää numeronsiirron todennäköisesti uudelleen, koska haluaa välttyä ylimääräisiltä kuluilta. Sopimukseen nähden suhteettoman suurella 50 euron peruutusmaksulla kuluttaja pakotetaan valitsemaan Telian liittymä, vaikka asiakas- ja sopimussuhde Teliaan ei ole tosiasiallisesti alkanut, koska numeronsiirtoa ei ole vielä toteutettu. Kuluttajalla on valittavissa vain Telian tarjoamat vaihtoehdot, joten kuluttajan käytettävissä olevat menettelytavat ovat vähäiset. Sopimussuhteessa valitsee selkeä epäsuhta kuluttajan ja Telian oikeuksien ja velvollisuuksien välillä.

Sopimusosapuolten väliseen epätasapainoon ei vaikuta se, että asiakas saa käyttöönsä sakkomaksua vastaavan laite- ja/tai sisältöedun heti, eikä vasta numeronsiirron toteuduttua. Telia on itse valinnut sellaisen liiketoimintamallin, jossa se tarjoaa kuluttajille määräaikaisen liittymäsopimuksen lisänä laite- ja/tai sisältöetuja ja edut annetaan asiakkaan käyttöön ennen kuin numeronsiirto on toteutunut. Telia päättää asiakkaalle tarjotuista lisäeduista ja niiden alkamisajankohdasta. Telia perii asiakkaaltaan peruutusmaksun myös siinä tapauksessa, että asiakas ei ole halunnut tai ottanut käyttöönsä mitään lisäetuja. Asiakkaan lisäeduista saamaa hyötyä ei edellä lausuttu huomioon ottaen voida laskea numeronsiirron peruuttamisesta Telialle aiheutuneisiin kuluihin.

Telian menettelyä ei tee hyväksyttäväksi se, että jotkut teleyritykset veloittavat sopimussakkoa tai sopimukseen perustuvia maksuja sopimuskauden loppuun saakka silloin, kun asiakas irtisanoo määräaikaisen sopimuksen ennen sopimuskauden päättymistä. Maksuja ei kuitenkaan peritä tilanteissa, joissa kuluttaja peruuttaa numeronsiirron ennen sen toteuttamista. Telian toimintamalli ei siten tältä osin ole mitenkään verrattavissa muiden teleyritysten menettelyyn.

³Aihetta on käsitelty myös oikeuskirjallisuudessa (MAO:372/13), ks. Kuluttajansuojaoikeus, s. 203, kappale 4.2.6.

Mikäli Telian menettelytapa yleistyisi telealalla, tilanne johtaisi helposti siihen, että kuluttaja joutuisi tahtomattaan sidotuksi useampaan määräaikaiseen liittymäsopimukseen. Tällaista tilannetta voitaisiin pitää kuluttajan kannalta erittäin kohtuuttomana.

Johtopäätökset

Telian menettelyn voidaan katsoa olevan vastoin sopimusoikeuden yleistä suorituksen samanaikaisuuden periaatetta, koska kuluttaja joutuu maksamaan palvelusta, jota hän ei ole lainkaan saanut. Telian noudattama menettely suosii Teliaa siinä määrin, että Telian ja kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet ovat epätasapainossa. Telian perimää 50 euron peruutusmaksua voidaan pitää kohtuuttoman suurena maksuna ottaen huomioon sen, että sopimusehto on johdettu tosiasiallisesti toteutumattomasta määräaikaisesta sopimuksesta, josta Telialle tässä vaiheessa aiheutuneet kulut ja liittymäsopimuksessa sovittu kuukausihinta ovat todennäköisesti huomattavasti alhaisempia. Sopimusehto ei ole perusteltu, eikä siis oikeasuhtainen kuluttajan velvoitteen tärkeyden ja laiminlyönnin vakavuuden mukaan. Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että sopimusehdon tarkoituksena on lähinnä estää teleyritysten välistä kilpailua. Telian käyttämä sopimusehto aiheuttaa merkittävää epätasapainoa kuluttajan ja markkinoiden toimivuuden vahingoksi.

[

]

Telia on sopimuseddolla määrännyt kuluttajille ylimääräisen velvoitteen, jota muut operaattorit eivät sopimusedoissaan käytä. Viestintäpalvelulain tavoitteena on lain 1 §:n mukaan muun muassa edistää kilpailua. Puhelinnumeron siirrettävyyden toteutuminen vuonna 2003 on merkittävästi lisännyt teleyritysten välistä kilpailua matkaviestinpalveluiden markkinoilla. Telian menettelytapa on selkeästi kilpailun este; se estää kuluttajaa valitsemasta luovuttavan operaattorin kilpailevaa tarjousta ja vaikuttaa yksittäisen kuluttajan taloudellisen aseman lisäksi myös markkinoiden yleiseen toimivuuteen haitaten ja vääristäen operaattorien välistä kilpailua.

Edellä mainituilla perusteilla Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että Telian käyttämä sopimusehto, jonka perusteella asiakkaalta peritään määräaikaisen puhelinliittymäsopimuksen peruuttamisesta 50 euron maksu ennen numeronsiirron toteutumista, on kuluttajan kannalta kohtuuton. Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että viraston asettama velvoite on tarpeen kuluttajan suojaamiseksi.

Telia on päätösluonnoksesta antamassaan lausunnossa ilmoittanut toistaiseksi luopuneensa maksun perimisestä. Telia kuitenkin toteaa olevansa eri mieltä viraston päätöksestä ja sen perusteluista. Liikenne- ja viestintävirasto katsoo sen vuoksi päätöksen antamisen asiassa välttämättömäksi.

Sovelletut lainkohdat

Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) 107 § 1 mom., 303 § 1 mom., 330 § 1 mom. ja 332 § 1 mom.

Päätöksen voimaantulo

Päätös on voimassa tiedoksisaannista lukien. Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen saa hakea muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Lain 6 §:n mukaan päätöksestä saa valittaa se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Salassapito

Päätös sisältää viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n 1 momentin 20 kohdan perusteella salassa pidettäväksi katsottavaa tietoa. Salassa pidettävät kohdat on merkitty päätökseen hakasulkein [].

Päätöstä koskevat tiedustelut

Lisätietoja tästä päätöksestä antavat apulaisjohtaja Merja Saari puh. 0295 390 541 ja lakimies Sari Tujunen puh. 0295 390 336. Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@traficom.fi.

Merja Saari
Apulaisjohtaja

Sari Tujunen
Lakimies

Liitteet	Valitusosoitus
Jakelu	DNA Oyj Elisa Oyj Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Tiedoksi	Liikenne- ja viestintäministeriö