

Saunalahti Group Oyj
PL 8
00061 ELISA

PÄÄTÖS KULUTTAJA-ASIAKKAILLE TARJOTTAVIEN MOBIILILAAJAKAISTALIITTYMIEN SOPIMUSEHTOJEN LAINMUKAISUUDESTA

I SELVITYSTYÖN TAUSTA

1. Asian vireilletulo

Viestintävirasto on oma-aloitteisesti selvittänyt eräiden suurimpien kuluttaja-asiakkaille laajakaistapalvelua tarjoavien teleyritysten mobiililaajakaistaa koskevien sopimusehtojen lainmukaisuutta. Saunalahti Group Oyj (jäljempänä myös "Saunalahti") ja sen käyttämät sopimusehdot on valittu mukaan Viestintäviraston suorittamaan tarkasteluun.

Selvitystyön tavoitteena on ollut tarkasteltavien sopimusehtojen toteaminen tarkastelun rajauksen osalta lainmukaisiksi tai tarvittavien muutostöiden tekeminen ehtojen saattamiseksi lainmukaisiksi.

2. Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain (393/ 2003) 119 §:n nojalla Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Viestintämarkkinalain 66 §:n 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. Teleyrityksen on julkaistava käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

Viestintämarkkinalain 83 §:n mukaan Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös kuluttaja-asiamies. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään.

3. Tarkastelun kohde ja rajaus

Tässä selvitystyössä on tarkasteltu Saunalahden kuluttajien kanssa tekemien mobiililaajakaistapalvelua koskevien sopimusten sopimusehtoja. Selvitystyötä varten Viestintävirasto pyysi Saunalahtea toimittamaan virastolle kaikki ne sopimusehdot, jotka sitovat kuluttaja-asiakkaita näiden tehdessä mobiililaajakaistaa koskevan viestintäpalvelusopimuksen Saunalahden kanssa.

Viestintävirastolle toimitetun materiaalin perusteella tarkastelun kohteena ovat olleet Saunalahti GSM -liittymäsopimus, GSM-liittymän tilausvahvistus, Saunalahden matkaviestinpalvelujen erityisehdot (voimassa 1.9.2011 alkaen) sekä yleiset sopimusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille (voimassa 25.5.2011 alkaen).

Tarkastelun ulkopuolelle on tässä vaiheessa kokonaan jätetty sopimusehdot, jotka koskevat mobiililaajakaistaliittymän ja päätelaitteen myymistä viestintämarkkinalain 70 §:ssä tarkoitetulla kytkykaupalla. Näin ollen Saunalahden Viestintävirastolle toimittamasta materiaalista on jätetty tarkastelun ulkopuolelle Saunalahden Palvelupaketin toimitusehdot.

Sopimusehtojen tarkastelussa päähuomio on kiinnitetty mobiililaajakais-
taa koskeviin erityisehtoihin. Tarkastelussa on kiinnitetty huomiota sellai-
siin Saunalahden mobiililaajakaistaa koskevissa sopimuksissa käyttämiin
sopimusehtoihin, jotka voivat Viestintäviraston näkemyksen mukaan olla
ongelmallisia tai ristiriitaisia suhteessa sopimusehtoja koskeviin viestin-
tämarkkinalain säännöksiin.

Viestintävirasto voi tulevaisuudessa käsitellä Saunalahden sopimusehtoja
muiltakin kuin tässä päätöksessä käsitellyiltä osin.

4. Kuuleminen

Viestintävirasto varasi Saunalahdelle hallintolain (434/2003) 34 §:n mu-
kaisesti mahdollisuuden lausua näkemyksensä päätösluonnoksesta.

Saunalahti toimitti lausuntonsa Viestintävirastolle 12.12.2011. Saunalahti toteaa lausunnossaan olevansa valmis tarkentamaan ja muuttamaan sopimusehtojaan päätösluonnoksessa edellytetyin osin. Tiedonsiirtonopeuden ilmoittamisen osalta Saunalahti kuitenkin viittaa myös Viestintävirastolle aikaisemmin antamaansa lausuntoon, joka koski Viestintäviraston kannanottoa tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisesta ilmoittamistavasta kuluttajasopimuksissa¹. Saunalahti pyytää lausunnossaan muutoksien toteuttamiselle kohtuullista aikataulua.

Viestintävirasto on ottanut Saunalahden lausunnon soveltuvien osien huomioon lopullisessa päätöksenteossa. Lausunto on huomioitu erityisesti Viestintäviraston harkitessa aikataulua, jolla päätöksessä asetetut velvoitteet astuvat voimaan.

¹ Viestintäviraston Dnro 989/9230/2011.

II PÄÄTÖS JA PERUSTELUT

TOIMITUSAIKA

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 3-kohdan mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava viestintäpalvelun toimitusajasta. Viestintämarkkinalain 67 a §:n 1 momentin mukaan viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu käyttäjästä tai käyttäjän puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Toimitusajasta sopiminen on merkityksellistä sen arvioimiseksi, milloin palvelun toimituksen katsotaan viivästyneen. Viestintävirasto on vakiintuneesti katsonut, että toimitusaika ei voi olla sopimuksessa niin avoimesti määritelty, että se käytännössä säännönmukaisesti estäisi käyttäjän mahdollisuuden vedota palvelun viivästymiseen ja sitä kautta estäisi viivästysseuraamusten aktualisoitumisen. Viestintäviraston näkemyksen mukaan toimitusajasta on sovittava siten, että siitä käy selvästi ilmi, missä ajassa teleyritys sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän.²

Saunalahden yleisissä sopimusehdoissa kuluttaja- ja yritysasiakkaille, kohdassa 3.1 "Toimitus- ja toimitusaika" todetaan seuraavaa: *Saunalahti tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja Saunalahti sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Saunalahti toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.* Saunalahden GSM-liittymän tilausvahvistuksessa kohdassa "Liittymän toimitus" todetaan toimitusajasta seuraavaa: *Mikäli olet tilannut liittymäsi etämyynnistä (internetistä tai puhelimitse), toimitamme liittymäsi SIM-kortin kirjattuna kirjeenä koti-osoitettasi lähimpänä sijaitsevan postitoimipaikkaan, mistä se on noudettavissa lähipäivinä. Saat postista saapumisilmoituksen, kun SIM-kortti on noudettavissa postista.* Lisäksi Saunalahden GSM-liittymän tilausvahvistuksessa kohdassa "Liittymäsopimuksen synty" todetaan seuraavaa: *Tilattessasi liittymän sopimus on syntynyt ehdollisena ja se vahvistuu nouduksi SIM-kortin postista.*

Viestintäviraston näkemyksen mukaan Saunalahden edellä kuvattu tapa sopia toimitusajasta ei täytä viestintämarkkinalain asettamia vaatimuksia toimitusajasta sopimisesta. Toimitusaikaa ei sopimusehdoissa määritetä siten, että siitä käy selvästi ilmi, missä ajassa Saunalahti sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän.

Samoin Viestintäviraston näkemyksen mukaan Saunalahden käyttämä menettely, jossa mobiililaajakaistaa koskeva sopimus solmitaan ehdollisena, on kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten pakottavan lainsäädännön vastainen. Käytännössä Saunalahden menettely säännönmukaisesti estää kuluttajan lakisääteisen mahdollisuuden vedota viestintäpalvelun toimituksen viivästymiseen, koska sopimus astuu voimaan aina vasta siinä vaiheessa, kun liittymä on pystytty toimittamaan ja kun asiakas noutaa SIM-kortin postista.

Viestintävirasto velvoittaa Saunalahtea korjaamaan sopimusehtojaan ja/tai sopimuksen solmimisprosessia siten, että asiakkaalle ilmoitetaan viestintäpalvelusopimuksessa tarkka takaraja-aika

² Viestintäviraston tulkintalinja on tuotu esiin mm. Elisa Oyj:lle annetussa lainvoimaisessa päätöksessä Dnro 1977/9230/2009, joka koski kuluttajille tarjottavien kiinteiden laajakaistapalvelujen sopimusehtoja.

viestintäpalvelun toimitukselle ja siten, että asiakkaalla on viivästystilanteessa tosiasiallinen mahdollisuus vedota palvelun toimituksen viivästykseen ja saada viivästyksestä viestintämarkkinalain 67a - 67c §:ien mukaiset oikeudet korvauksiin viivästysten johdosta.

IRTISANOMISOIKEUS

Saunalahden matkaviestinpalvelujen erityisehtojen kohdassa "Määräaikaisen sopimuksen irtisanominen" todetaan, että *eräissä viestintämarkkinalain erityistilanteissa asiakkaalla on oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättyväksi kahden viikon kuluttua irtisanomisesta. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan käyttäessä irtisanomisoikeuttaan, tulee hänen maksaa sopimuksen mukaiset loput liittymän kuukausimaksut yhdellä kertaa.*

Viestintäviraston näkemyksen mukaan ehtokohta on kuluttajan kannalta epäselvä, koska se jättää avoimeksi sen, mihin ehtokohdassa viitataan "viestintämarkkinalain erityistilanteilla". Viestintämarkkinalain 70 §:n 4 momentin mukaan kuluttajalla on oikeus irtisanoa määräaikainen kytkykauppasopimus päättyväksi kahden viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän suorittaa käyttämättä jäävään sopimusaikaan kohdistuneet maksut sekä tällaisen tilanteen varalta mahdollisesti sovitut muut maksut. Mikäli ehtokohdassa tarkoitetaan viestintämarkkinalain erityistilanteilla nimenomaisesti viestintämarkkinalain 70 §:n mukaisen määräaikaisen kytkykauppasopimuksen ennen aikaista irtisanomista, tulisi tämän seikan ilmettä selvyiden vuoksi suoraan sopimusehdosta. Lisäksi ehtokohta on suoraan ristiriidassa viestintämarkkinalain 70 a §:n 4 momentin kanssa, jonka mukaan kuluttajalla on sopimuksen määräaikaisuudesta huolimatta oikeus irtisanoa sopimus päättyvään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta, jos kuluttaja on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa on muun erityisen syyn takia hänen kannaltaan kohtuutonta. Tällöin teleyritys ei saa periä kuluttajalta viestintäpalvelusopimuksen käyttämättä jäävään sopimusaikaan kohdistuvia maksuja. Teleyrityksellä on kuitenkin oikeus saada kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite takaisin.

Viestintävirasto velvoittaa Saunalahtea selkiyttämään ehtokohtaa "Määräaikaisen sopimuksen irtisanominen" siten, että sopimusehdoista ilmenevät tilanteet, joissa asiakkaalla on oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättyväksi kesken sopimuskauden. Määräaikaisen sopimuksen ennen aikaista irtisanomista koskeva ehto ei saa olla ristiriidassa viestintämarkkinalain 70 a §:n 4 momentin kanssa.

SAUNALAHDEN OIKEUS SULKEA PALVELU KÄYTTÄJÄSTÄ JOHTUVASTA SYYSTÄ

Saunalahden matkaviestinpalveluiden erityisehtojen kohdassa "palvelun käyttö" todetaan, että *mikäli Saunalahti, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti, on Saunalahdella oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu ja vaatia asiakkaalta korvaus palveluehtojen vastaisen käytön johdosta aiheutuneesta vahingosta, mukaan lukien asiakkaalta saamatta jääneet palvelumaksut.* Saunalahden yleisten sopimusehtojen kuluttaja- ja yritysasiakkaille kohdan 6 mukaan Saunalahdella on oikeus sulkea liittymä tai palvelu taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja. Viestintämarkkinalain 73 §:n 2 momentin 2-kohdan mukaan teleyrityksellä on oikeus sulkea liit-

tymä tai rajoittaa sen käyttöä, jos käyttäjä ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

Viestintävirasto velvoittaa Saunalahtea muuttamaan erityisehtojen kohtaa "palvelun käyttö" vastaamaan viestintämarkkinalain 73 §:n ja Saunalahden yleisten ehtojen sisältöä, joiden mukaan liittymä voidaan sulkea vasta, jos käyttäjä ei kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja.

TIEDONSIIRTONOPEUS

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2-kohdan mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on mainittava tarjottavien palvelujen laadun ja ominaisuuksien sekä ylläpitopalvelutyypin lisäksi myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli, kun sopimus koskee laajakaistaliittymää. Viestintävirasto on julkaissut 14.10.2011 kannanoton laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisuudesta³. Kannanoton tarkoituksena on tuoda ilmi, miten Viestintävirasto arvioi laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamistavan kohtuullisuutta teleyritysten kuluttajien kanssa solmimissa viestintäpalvelusopimuksissa. Viestintävirasto on linjauksessa katsonut, että mobiililaajakaistan nopeuden vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa käyttäen tai tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ala- ja ylärajoineen. Kannanotossa Viestintävirasto on edelleen todennut, että mobiililaajakaistoille ei voida antaa yhtä ainoaa numeerista tiedonsiirtonopeuden määrittelyä rajauksella, sillä saatavilla oleva nopeus riippuu mm. kussakin käyttöpaikassa käytettävissä olevasta verkkotekniikasta. Teleyrityksen tulisi määrittellä tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli erikseen ainakin kutakin verkkotekniikkaa varten ja tuoda käyttäjän tietoon selkeästi se, mikä vaikutus verkkotekniikoilla on tiedonsiirtonopeuteen. Lisäksi teleyrityksen voi olla syytä määrittellä nopeuden vaihteluväli aluekohtaisesti, mikäli eri alueilla saatavissa nopeuksissa on merkittäviä ja jatkuvaluonteisia eroja.

Saunalahden matkaviestinpalvelujen erityisehtojen kohdassa "Mobiililaajakaista" todetaan seuraavaa: *Mobiililaajakaistapalvelulla voi käyttää datayhteyksiä kotimaassa mobiililaajakaistasopimuksessa määritellyllä nimellisnopeudella. Palvelun nimellisnopeus on saavutettavissa oleva maksiminopeus. Samojen ehtojen kohdassa "Liittymän nopeus ja vaihteluväli" todetaan, että liittymässä ilmoitetut nopeudet ovat enimmäisnopeuksia ja nopeus voi vaihdella yhteyden kestäessä. Tiedonsiirtonopeus vaihtelee riippuen päätelaitteen ominaisuuksista, sijainnista ja verkon kuormituksesta. Liikenteen yhteysnopeus voi tilapäisesti mennä alle vaihteluvälin. Liittymän vaihteluvälistä sovitaan asiakkaan kanssa tehtävässä sopimuksessa.*

GSM-liittymän tilausvahvistuksessa kohdassa "Mobiililaajakaistaliittymän tai -lisäpalvelun nopeuden tyypilliset vaihteluvälit" todetaan seuraavaa: *Mahdollisesti tilaamasi Saunalahden mobiililaajakaistaliittymän tai -lisäpalvelun tiedonsiirtonopeus vaihtelee riippuen päätelaitteen ominaisuuksista, sijainnista ja verkon kuormituksesta. Nopeuden tyypilliset vaihteluvälit 3G-verkossa: Mobiililaajakaista Mini 0,2 Mbit/s - 0,512 Mbit/s, Mobiililaajakaista(-Paketti) Perus 0,4 Mbit/s - 1 Mbit/s, Mobiililaajakaista(-Paketti) Nopsa 0,4 Mbit/s - 6 Mbit/s.*

Viestintävirasto kiinnittää Saunalahden huomiota edellä mainituissa ehtokohdissa olevan termistön vaihtelevuuteen (nimellisnopeus, enimmäisnopeus, maksiminopeus, tiedonsiirtonopeus, yhteysnopeus), mikä on omiaan tekemään ehdoista kuluttajan kannalta vaikeaselkoiset.

³http://www.ficora.fi/attachments/suomial/620vRECfZ/Viestintaviraston_kannanotto_laajakaistan_tiedonsiirtonopeuden_vaihteluvälin_kohtuullisuudesta.pdf

Nopeuden ilmoittamistapa, jossa Saunalahti ilmoittaa nopeuden "tyypillisen vaihteluvälin" ei ole Viestintäviraston näkemyksen mukaan riittävän yksiselitteinen ja tarkka, jotta se olisi katsottavissa kuluttajan kannalta kohtuulliseksi. Viestintäviraston näkemyksen mukaan tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko keskiarvona tai nopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ylä- ja alarajoineen. Mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Nopeus tulee määritellä sopimusehdoissa siten, että tietty palvelun laatu taataan myös ruuhka-aikoina. Viestintävirasto ei pidä kuluttajan kannalta tarpeeksi helposti ymmärrettävänä ja siten kohtuullisena ilmoittamistapaa, jossa tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoitetaan olevan keskimäärin tiettyjen nopeuksien välissä. Viestintäviraston näkemyksen mukaan laajakaistaliittymän ilmoitetun enimmäisnopeuden tulee olla tosiasiallisesti saavutettavissa. Teoreettisen maksiminopeuden tai nimellisnopeuden käyttäminen nopeuden ainoana kuvaajana ei anna kuluttajalle kuvaa liittymällä todella saavutettavilla olevasta enimmäisnopeudesta ja määrittely ei siten täytä viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2-kohdasta ilmenevää edellytystä.

Saunalahti ei ole sopimusehdoissaan määritellyt nopeuden vaihteluväliä kaikille sen käytössä oleville mobiililaajakaistan käytön mahdollistaville verkkotekniikoille, kuten Viestintävirasto on linjauksessaan edellyttänyt. Viestintävirasto toteaa, että Saunalahden käyttämä tapa yhteysnopeuden vaihteluvälin ilmoittamiselle ei sellaisenaan ole riittävän tarkka, jotta se olisi katsottavissa kuluttajan kannalta riittävän informatiiviseksi ja kohtuulliseksi.

Viestintävirasto velvoittaa Saunalahtea tarkentamaan ja täydentämään sopimusehtoja, joilla se määrittelee laajakaistayhteyden tiedonsiirron nopeuden vaihteluvälin. Tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli tulee ilmoittaa joko keskiarvona tai nopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ylä- ja alarajoineen. Mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Nopeuden vaihteluväli tulee määritellä erikseen kutakin käytössä olevaa verkkotekniikkaa varten. Nopeuden vaihteluväli tulee määritellä siten, että tietty palvelutaso taataan myös ns. ruuhka-aikoina. Nopeuden määrittelyssä tulee soveltuvin osin huomioida Viestintäviraston kannanotto laajakaistan yhteysnopeuden vaihteluvälin kohtuullisuudesta kuluttajasopimuksissa⁴.

III YLEISIÄ HUOMIOITA SOPIMUSEHTOKOKONAISUUDESTA

Yleisenä asiana Viestintävirasto haluaa kiinnittää Saunalahden huomiota siihen, että ehtokokonaisuuden ymmärrettävyyden vuoksi tiettyä yksittäistä palvelua koskevat erityisehdot on hyvä sijoittaa tätä kyseistä palvelua koskeviin erityisehtoihin, mikäli Saunalahdella on sellaiset ehdot käytössään. Nykyisellään Saunalahdella on esimerkiksi kytkeykauppaa koskevia erityisehtoja matkaviestinpalveluiden erityisehdoissa, vaikka Saunalahdella on käytössään myös erilliset kytkeykauppasopimuksia koskevat erityisehdot.

IV VELVOITTEIDEN AIKATAULU

Tässä päätöksessä edellytetyt muutokset sopimusehtoihin on tehtävä siten, että muutokset astuvat voimaan viimeistään 1.6.2012. Saunalahti Group Oyj:n on annettava Viestintävirastolle 30.4.2012 mennessä kirjallinen selvitys siitä, miten sopimusehtoja on muutettu tai tullaan muuttamaan asetettuun määräpäivään mennessä.

⁴ Dnro 989/9230/2011.

V 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. Valitusosoitusta on päätöksen liitteenä.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

VI LISÄTIETOJA PÄÄTÖKSESTÄ

Lisätietoja päätöksestä antavat lakimies Anu Kettunen (9.1.2012 alkaen), puh. 09 6966 747, anu.kettunen@ficora.fi sekä lakimies Hanna Heiskanen, puh. 09 6966 787, hanna.heiskanen@ficora.fi.

Apulaisjohtaja

Merja Saari

Lakimies

Hanna Heiskanen