

Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja
Viestintävirasto

Matkapuhelinliittymien myynnin
kuluttajaongelmat 2014
Mystery shopping –tutkimus

2.9.2014



Sisällysluettelo

1

Tutkimuksen taustaa, tavoite, toteutus ja arvioidut sopimusehtoasiakirjat 03

Yhteenveto kaikkien myyntipaikkojen tuloksista 08

2

Tulokset kaikki myyntipaikat 09

3

Tulokset yrityskohtaisesti: DNA 22

4

Tulokset yrityskohtaisesti: Elisa (Saunalahti) 34

5

Tulokset yrityskohtaisesti: Sonera ja TeleFinland 46

6

Tulokset kaikki myyntipaikat vrs. DNA 60

7

Tulokset kaikki myyntipaikat vrs. Elisa (Saunalahti) 71

8

Tulokset Kaikki myyntipaikat vrs. Sonera ja TeleFinland 82

Liitteet
Asiointikohtaiset arvioinnit, Excel
Arviointilomake, Word
Sopimusmateriaalit kirjallisesti ja sähköisesti

Tutkimuksen taustaa

- Suomen matkapuhelinliittymämarkkinoilla on kolme isoa toimijaa: DNA Oy, Elisa Oyj ja TeliaSonera Finland Oyj. Nämä toimijat myyvät matkapuhelinliittymiä etämyynnin ohella omissa myymälöissään sekä erityisissä myyntipisteissä (ns. myyntiständeillä) tavarataloissa ja kauppakeskuksissa. Elisa Oyj myy matkapuhelinliittymiä kuluttaja-asiakkaille Saunalahti-brändillä ja TeliaSonera Finland Oyj sekä Sonera-brändillä että TeleFinland -brändillä.
- Viestintämarkkinalain mukaan matkapuhelinliittymää koskeva viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Kuluttajalla on myös oltava tosiasiallinen mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin ennen sitovan sopimuksen syntymistä. Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja Viestintävirasto ovat valvontatyössään havainneet, että kuluttajat eivät matkapuhelinliittymää ostaessaan useinkaan saa riittävästi tietoa solmimansa liittymäsopimuksen ehdoista. Ajoittain kuluttajat ovat liittymää ostaessaan voineet jäädä jopa kokonaan ilman kirjallisia sopimusehtoja.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja Viestintävirasto teettivät tämän tutkimuksen, koska ne tarvitsevat valvontatyönsä pohjaksi luotettavaa tietoa sopimusehtojen saamiseen liittyvän ongelman laajuudesta.

Tutkimuksen tavoite

- Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena oli selvittää sopimusehtojen saamista, kun kuluttaja-asiakkaat ostavat matkapuhelinliittymiä teleyritysten omista myymälöistä ja myyntipisteistä.
- Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa, saavatko asiakkaat sopimusehdot tutustuttavakseen ennen sitovan viestintäpalvelusopimuksen syntymistä, mitä sopimusehtoja asiakkaille annetaan, kerrotaanko sopimusehdoista suullisesti ja missä vaiheessa sopimuksentekoprosessia asiakkaat saavat kirjalliset ehdot itselleen.
- Tutkimuksessa selvitettiin myös hinnan ilmoittamista ja sähköistä suoramarkkinointia koskevia menettelytapoja. Liittymän irtisanomisen osalta selvitettiin, saavatko asiakkaat irtisanomisesta lainmukaisen kirjallisen vahvistuksen.

Tutkimuksen toteutus 1/2

- Tutkimus toteutettiin ns. mystery shopping -menetelmällä siten, että TNS Gallupin testiasiakkaat asioivat DNA:n, Elisan, Saunalahden, Soneran ja TeleFinlandin omissa myymälöissä ja myyntipisteissä ja ostivat toistaiseksi voimassa olevia matkapuhelinliittymiä. Tutkimukseen ei sisällynyt jälleenmyyjien myyntipisteitä.
- Ostotapahtuman jälkeen testiasiakas täytti kyselylomakkeen, jossa oli ostotapahtumaan liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksessa esitettävät kysymykset on laadittu yhteistyössä tutkimuksen tekijän sekä Kilpailu- ja Kuluttajaviraston ja Viestintäviraston asiantuntijoiden kanssa. Testiasiakkaat irtisanoivat tilatut liittymät 7 vuorokauden kuluttua tilauksesta.
- Tutkimus toteutettiin pääkaupunkiseudulla, Jyväskylässä, Turussa ja Oulussa.
- Tutkimusaika: huhti-toukokuu 2014.
- Asioidut kaupungit:

	DNA	Elisa (Saunalahti)	Sonera	Sonera/ TeleFinland	Yhteensä
Yhteensä	50	50	18	32	150
Espoo	9	11	4	2	26
Helsinki	21	20	6	15	62
Jyväskylä	3	3	1	3	10
Oulu	6	3	2	4	15
Raisio	1				1
Turku	6	6	3	3	18
Vantaa	4	7	2	5	18

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Tutkimuksen toteutus 2/2

■ Ostetut liittymät:

Ostetut liittymät	kpl
Sonera	18
Sonera Huippu	1
Sonera Näppärä	1
Sonera Starttipaketti	1
Sonera Suurenmoinen	15
Sonera/TeleFinland	32
Sonera Suurenmoinen *	1
TF Säästöpaketti	6
TF Säästöpaketti Huoleton	23
TF Säästöpaketti huoleton 4 G	1
TF Säästöpaketti Mini	1
Elisa (Saunalahti)	50
Saunalahti Megareilu 3G	39
Saunalahti Megareilu 4G	1
Saunalahti Oiva	2
Saunalahti PerusReilu	3
Saunalahti Reilu	5
DNA	50
DNA Rajaton 3G	34
DNA Rajaton 4G	2
DNA Superälypaketti 2M 500	7
DNA Superälypaketti 4G 200	1
DNA Äly 0,5M	2
DNA älypaketti	3
DNA ÄlyPerusdata	1

■ Raportin grafiikka:

Prosenttiluvut on esitetty kokonaislukutarkkuudella, jolloin prosenttilukujen summa voi vaihdella 100 %:n molemmin puolin.

* Yhdellä asiainnilla Tele Finland myyntipisteessä myyjä myi Soneran liittymän.

Tutkimuksessa arvioidut sopimusehtoasiakirjat

- Tutkimuksessa selvitettiin, saavatko asiakkaat sopimusehdot lain vaatimalla tavalla. Arvioinnin pohjaksi asetettiin sellaiset sopimusehtokokonaisuudet, joiden antamista viranomaisten näkemyksen mukaan voidaan pitää vähimmäisvaatimuksena sitovan viestintäpalvelusopimuksen syntymiselle. Sopimusehtokokonaisuudet myös tarkistettiin operaattorikohtaisesti tiedustelemalla kultakin operaattorilta, mitkä asiakirjat he itse lukevat viestintäpalvelusopimukseensa kuuluviksi.
- Mikäli testiasiakas sai operaattorilta jotain muuta kuin alla olevaan sopimusehtokokonaisuuteen kuuluvaa, ns. lisämateriaalia, tämä tilastoitiin erikseen kohtaan "Muut".

Alla mainittujen sopimusehtojen lisäksi kaikkien operaattoreiden sopimusehtokokonaisuuteen kuului kirjallinen sopimuslomake, jonka asiakas allekirjoitti ostotilanteessa.

Operaattori	Saunalahti	DNA	Sonera	TeleFinland
Sopimusehtojen nimet				
Hinnasto	Asiakaspalveluhinnasto (osa Käyttöopasta)	Liittymähinnasto	Matkapuhelinpalvelut (= Hinnaston nimi)	Hinnasto
Erityisehdot	1) Matkaviestinpalvelujen erityisehdot 2) Markkinointiluvan sisältävien liittymäsopimuksien erityisehdot	DNA puhepalveluiden erityisehdot	Kampanjaehdot	Tarjousehdot
Palvelukuvaus	Palvelukuvaus Saunalahti Mobiililaajakaista	DNA:lla ei ole erillistä palvelukuvausta	Sonera Sopiva -palvelukuvaus	Palvelukuvaukset Säästöpaketti-liittymä ja Mini-liittymä
Yleiset sopimusehdot	Saunalahden yleiset sopimusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille	DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille	Soneran palveluiden yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille	Tele Finlandin palveluiden yleiset toimitusehdot

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Yhteenveto kaikkien myyntipaikkojen tuloksista

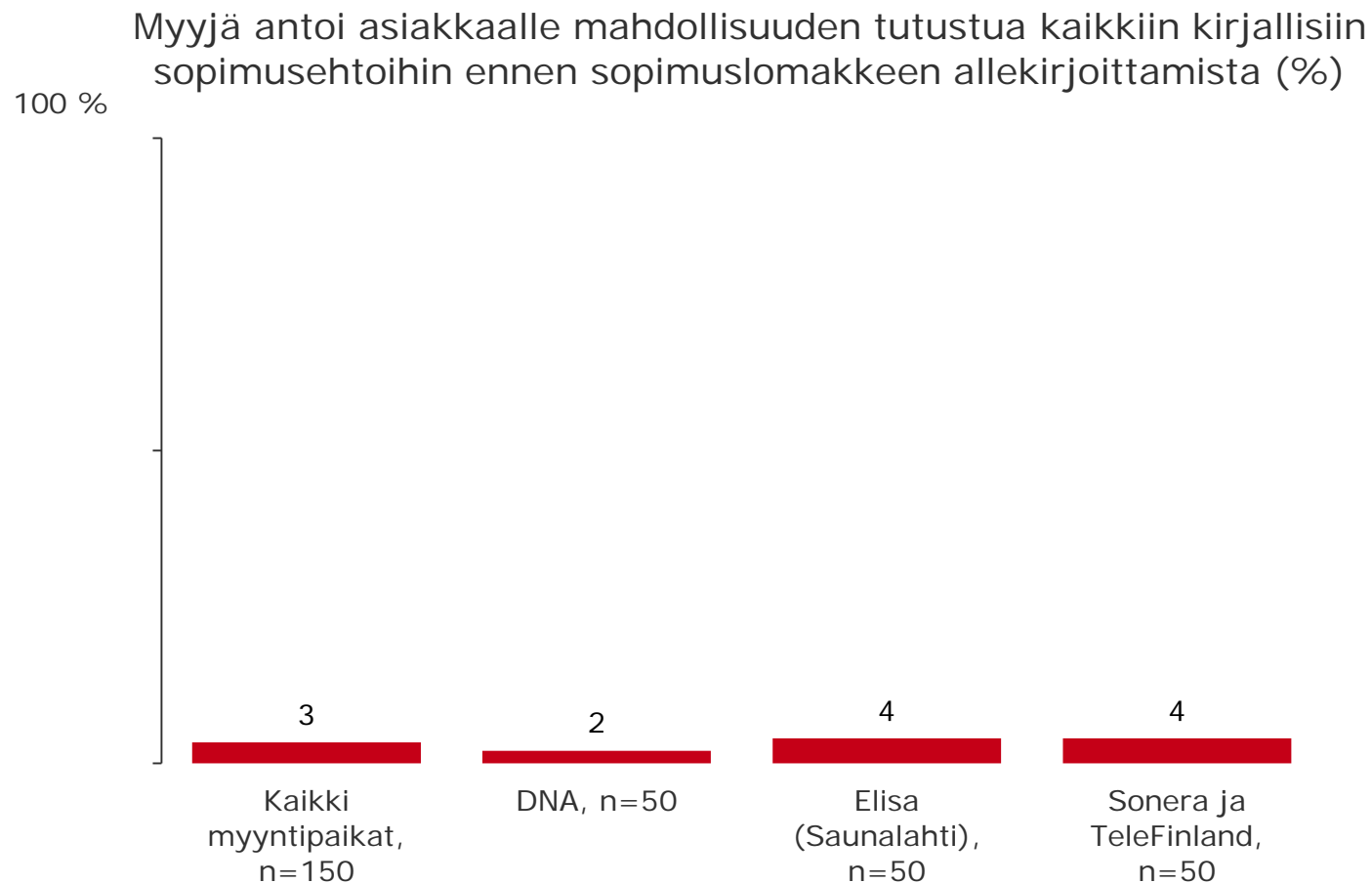
- Testiasiakkaat saivat harvoin mahdollisuuden tutustua kaikkiin kirjallisiin sopimusehtoihin ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista.
 - Vain marginaalinen osa (alle 3 %) testiasiakkaista sai mahdollisuuden tutustua kaikkiin kirjallisiin sopimusehtoihin ja neljännes (24 %) testiasiakkaista sai mahdollisuuden tutustua osaan sopimusehdoista. Suurin osa (73 %) ei saanut mahdollisuutta tutustua mihinkään sopimusehdoista.
- Reilu puolet (61 %) testiasiakkaista sai kaikki sopimusehtoasiakirjat itselleen joko liikkeestä mukaan tai myöhemmin, esim. sähköpostilla.
- Myyjät kertoivat suurimmalle osalle testiasiakkaista (73 %), että sopimus on heti voimassa, vaikka testiasiakkaat eivät olleet saaneet kaikkia sopimusehtoasiakirjoja itselleen.
- Enemmistölle testiasiakkaista (77 %) myyjä kertoi suullisesti saman hinnan kuin sopimuslomakkeessa tai muissa sopimusehtoasiakirjoissa. Kun hinta ei ollut sama, jätti myyjä esimerkiksi kertomatta avausmaksun osuuden tai kampanjahinnan jälkeen voimaan astuvan hinnan.
- Lisämaksullisia numeroita myyjät ottivat harvoin puheeksi. Kymmenykselle (11 %) testiasiakkaista myyjä kertoi että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan.
- Sähköisestä suoramarkkinoinnista myyjät puhuivat erittäin harvoin.
 - Luvan sähköiseen suoramarkkinointiin kysyi 6 % myyjistä. Markkinoinnin sisällöstä, määrästä tai vaihtoehdoista ottaa liittymä ilman suoramarkkinointia myyjät kertoivat vielä harvemmin.

2

Tulokset kaikki myyntipaikat



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 1/2

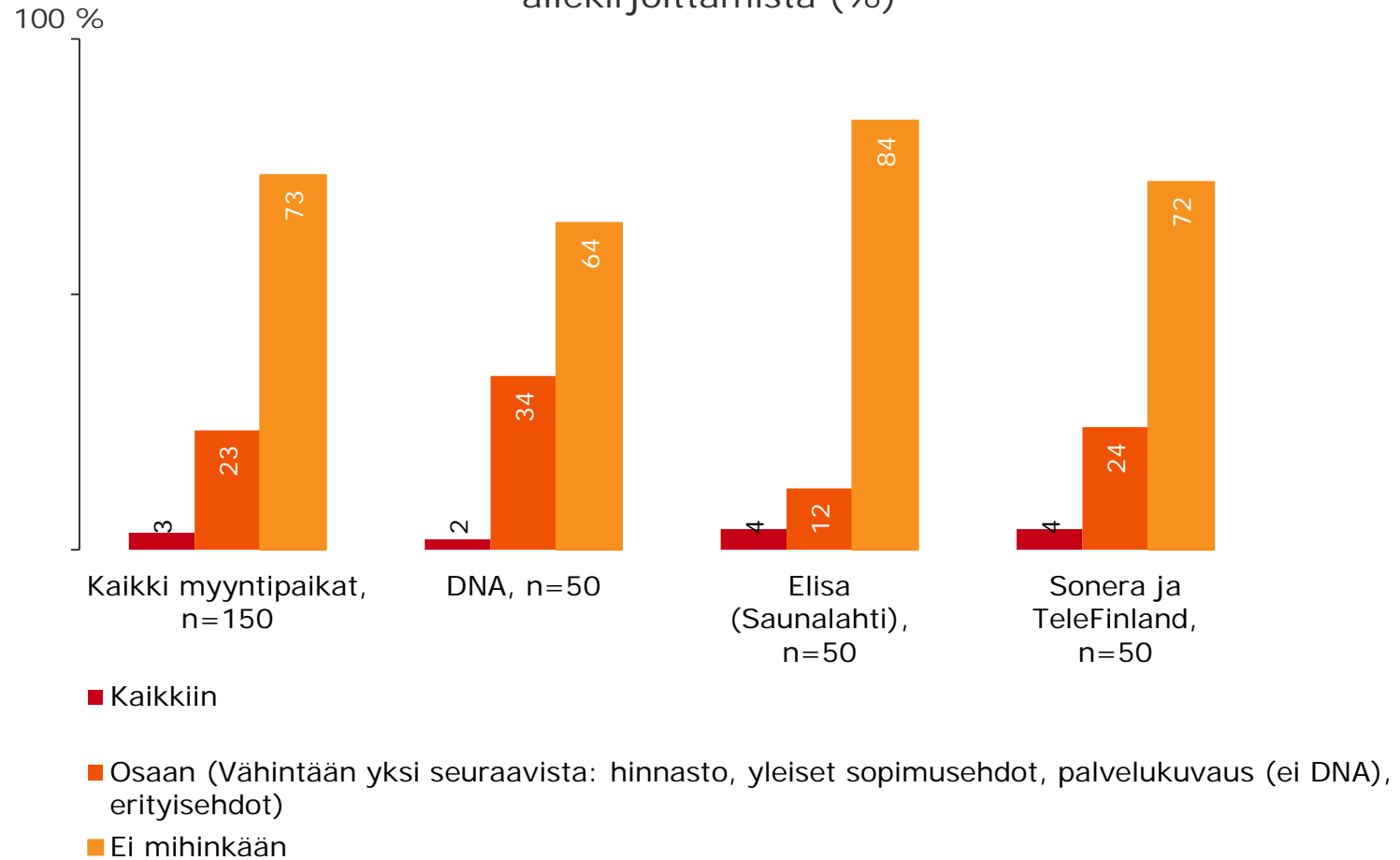


Soneran ja TeleFinlandin asiointit jakautuivat seuraavasti:
Sonera: 18, TeleFinland: 32

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 2/2

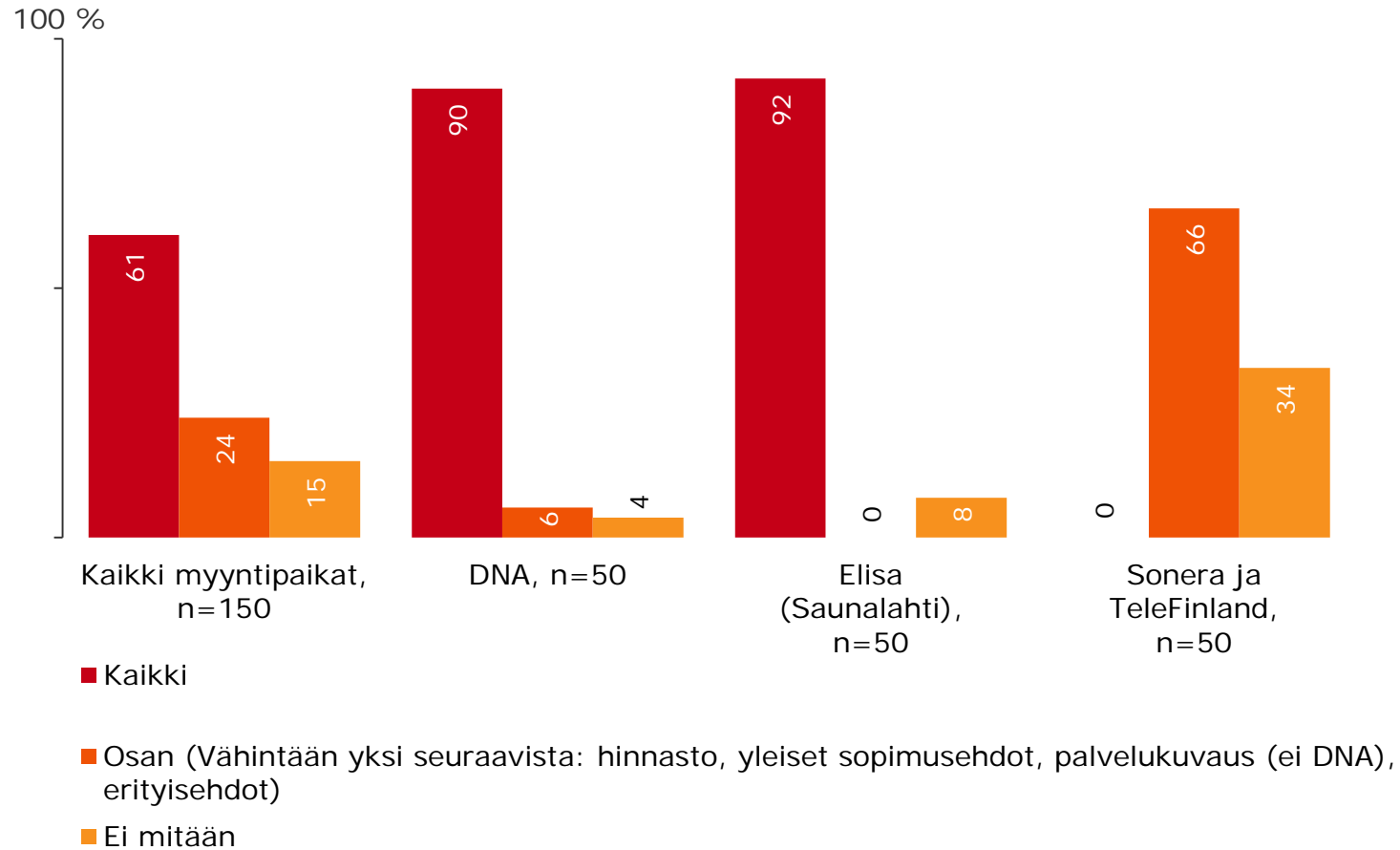
Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

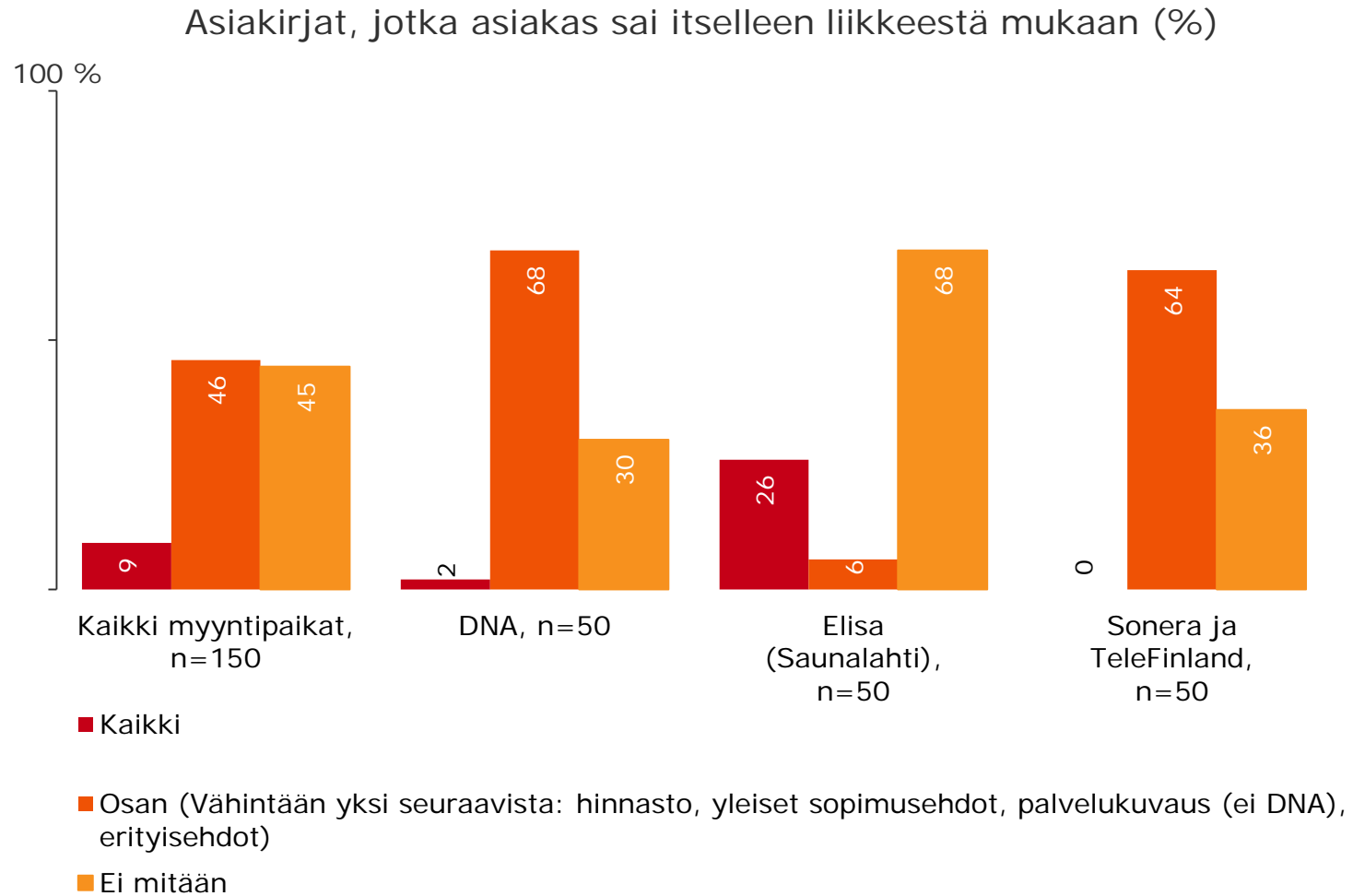
Sopimusehtojen toimittamistapa 1/4

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

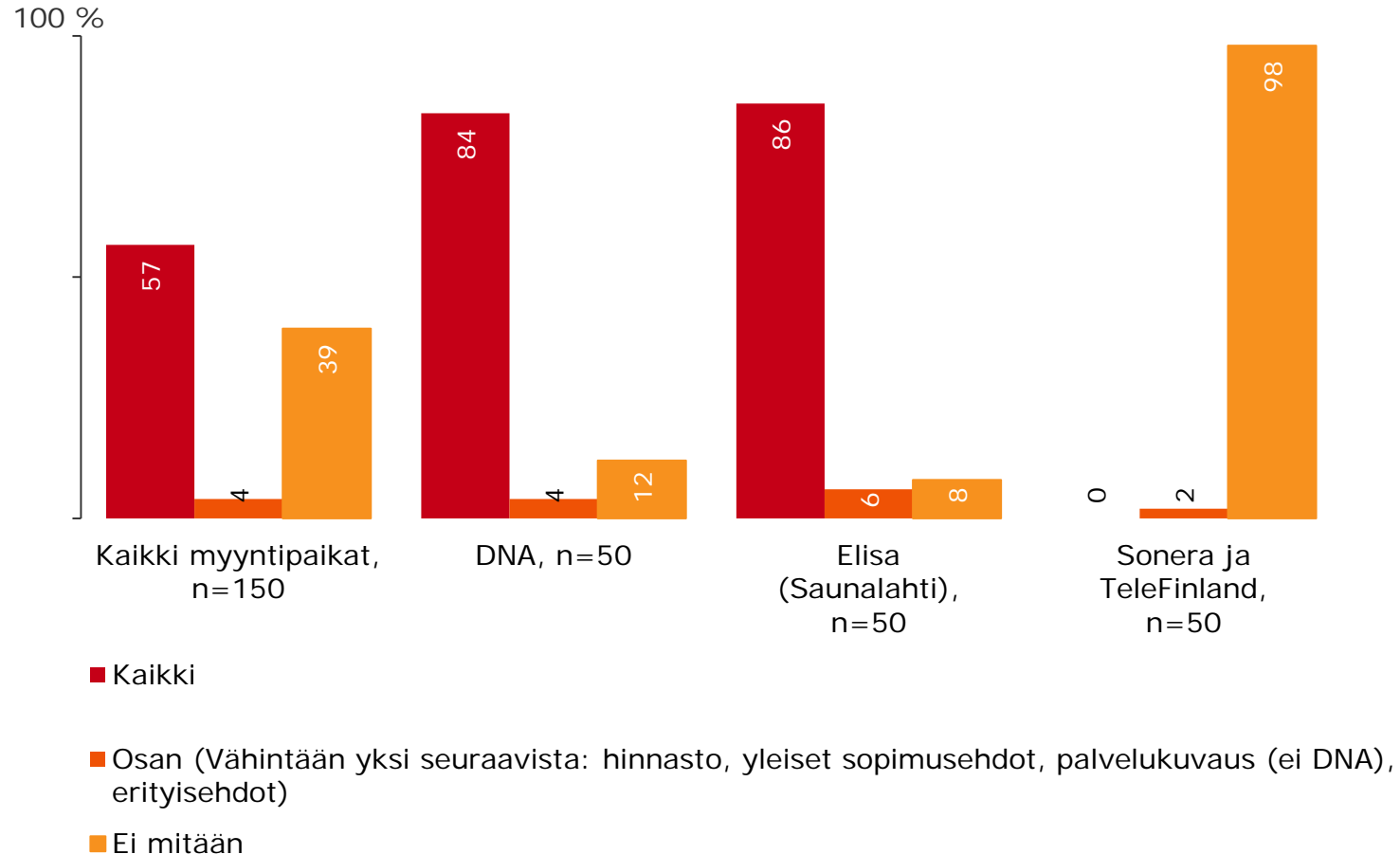
Sopimusehtojen toimittamistapa 2/4



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 3/4

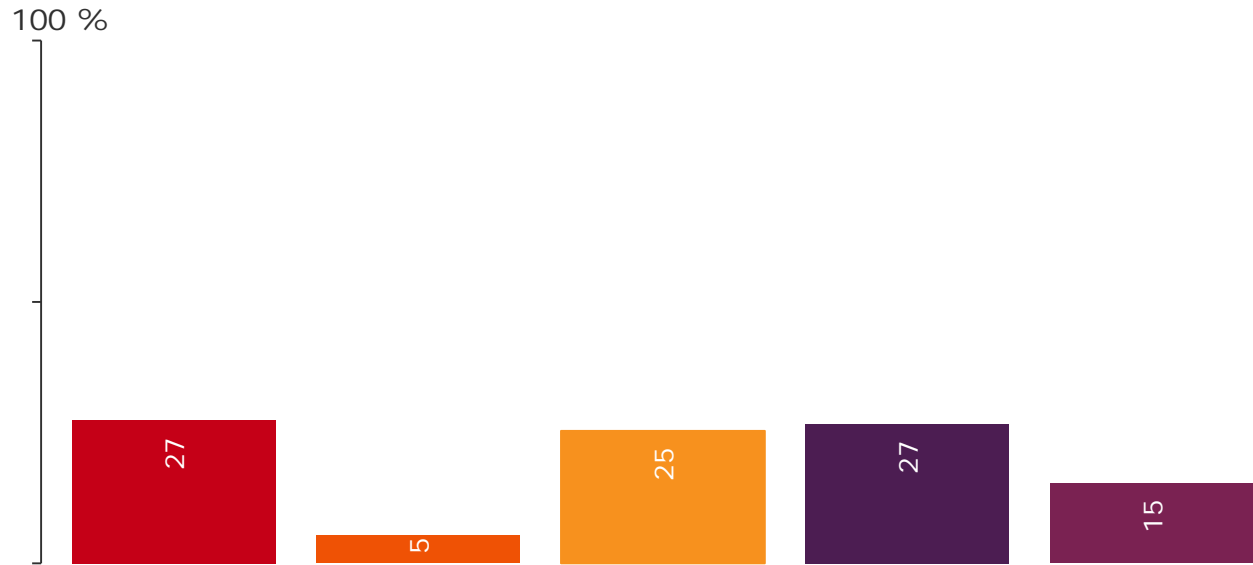
Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/4

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)



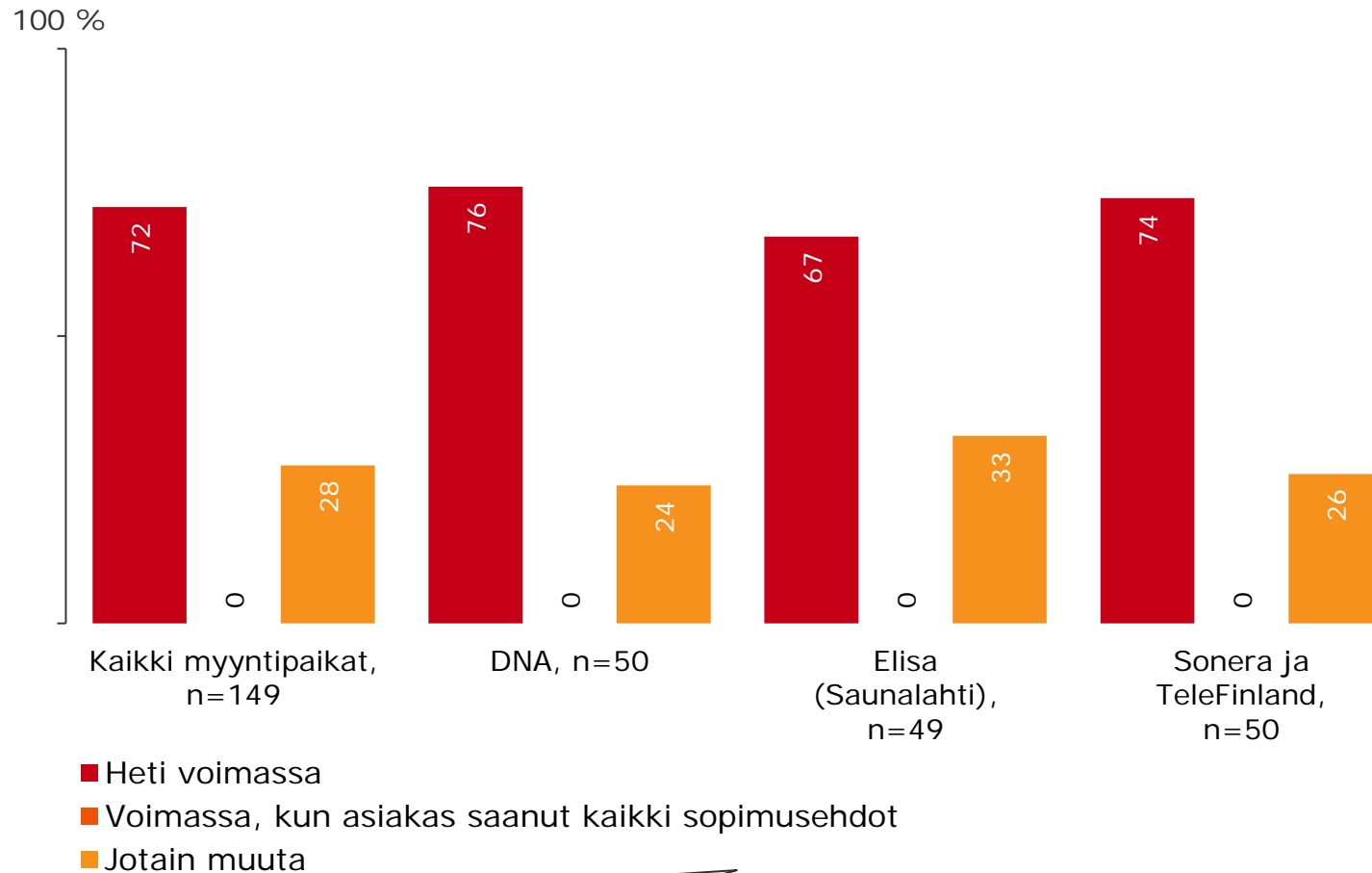
Kaikki myyntipaikat, n=150

- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusi
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus 1/2

Myyjä kertoi asiakkaalle sopimuksen sitovuudesta seuraavasti (%)

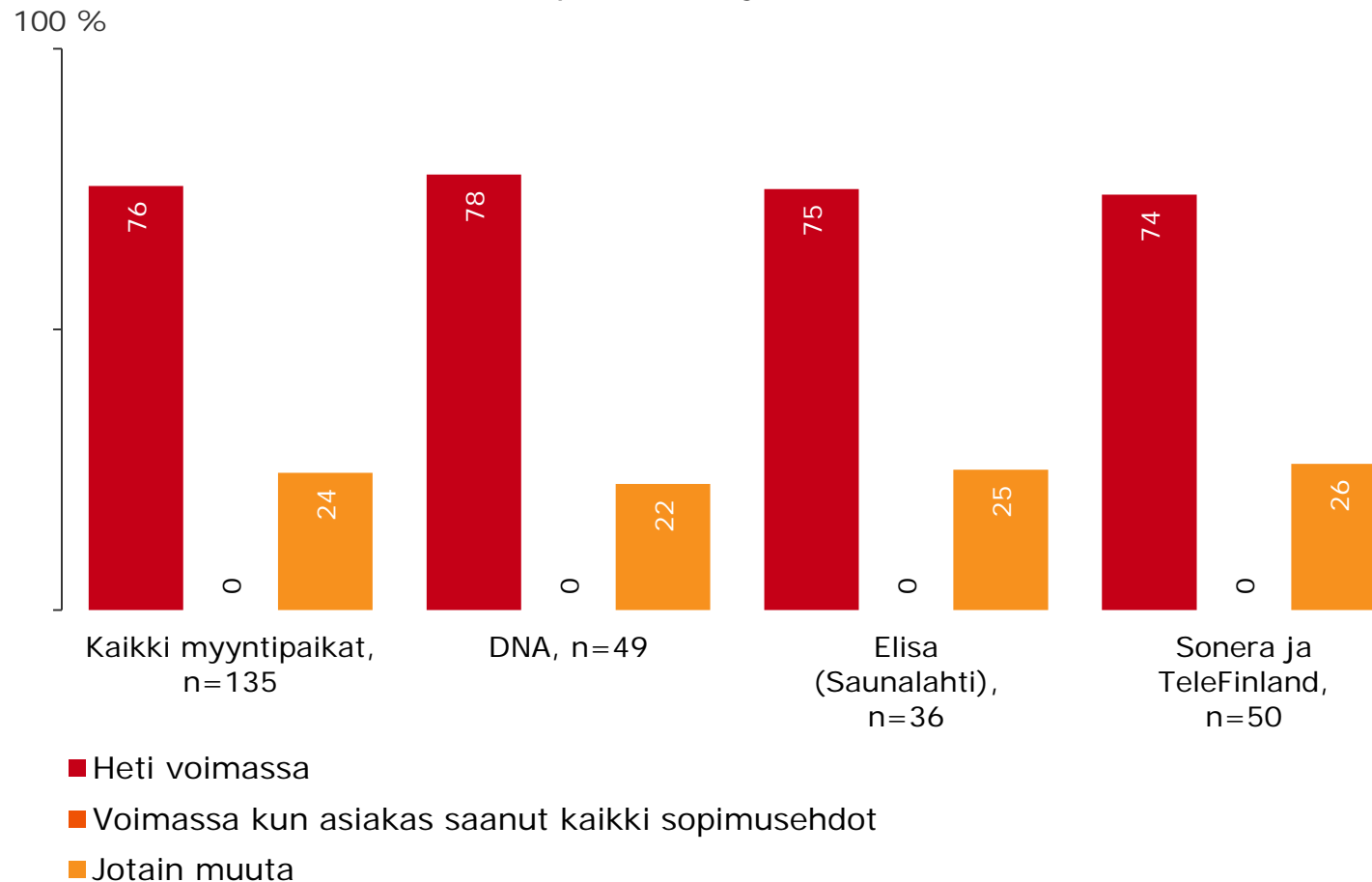


"Oma-aloitteisesti kertoi, että liittymä ei ole määrä-aikainen, sillä saa tehdä mitä haluaa koska haluaa. Kysyin koska sopimus muuttuu sitovaksi. Vastasi ettei se ole koskaan sitova, aina toistaiseksi voimassaoleva."

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus 2/2

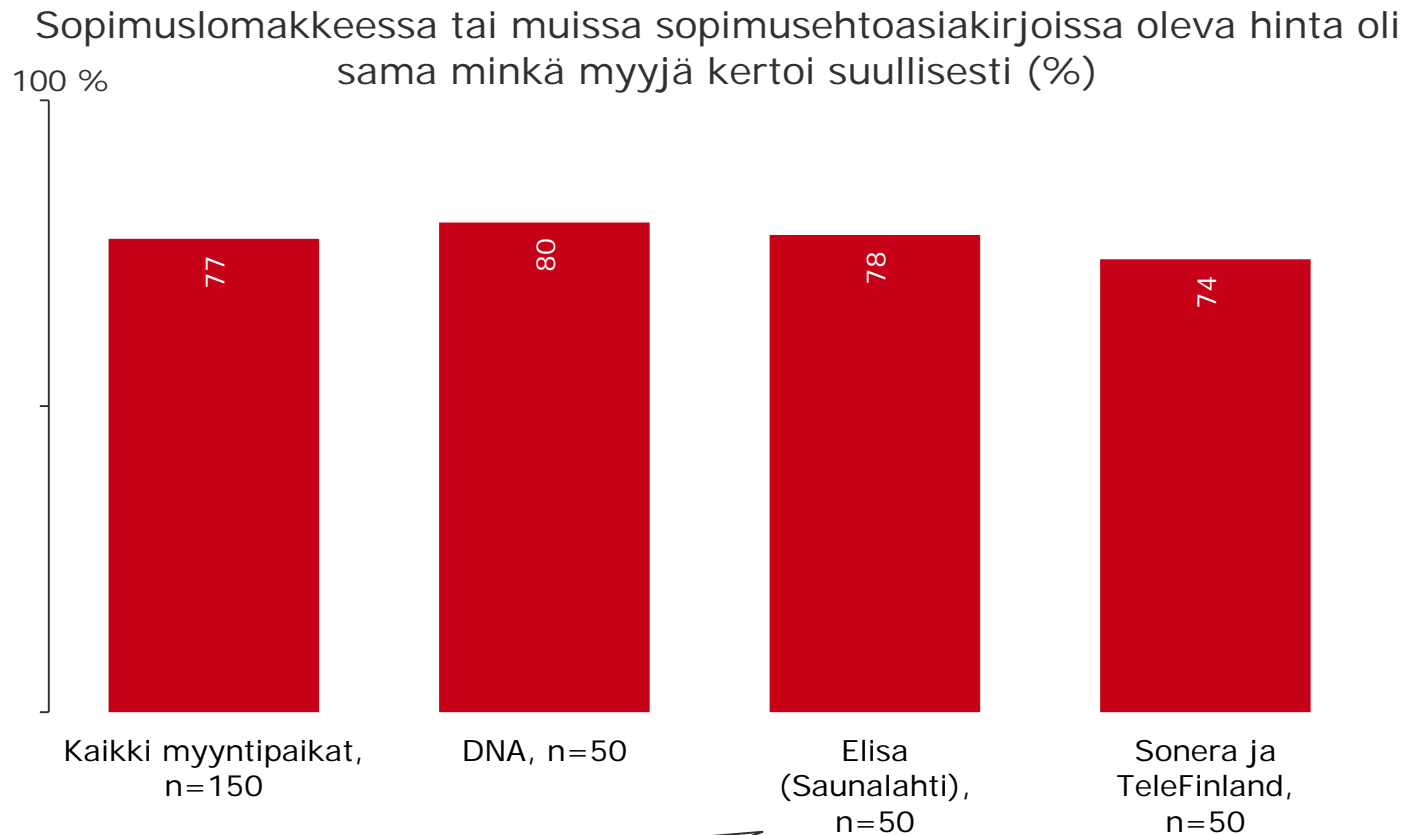
Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)



Esimerkki kun myyjä sanoi "jotain muuta": "Liittymä ei ole määräaikainen, voi irtisanoa."

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Liittymän hinnan ilmoittaminen



Ei ollut. Sopimuslomakkeessa hinta 24,90. Kertoi tarjoushinnan olevan 19,90, mutta minä saan hintaan 16,90. Kampanjaehdoissa lukee hinta 16,90, joka niitattuna palvelusopimuksen ja palvelukuvauksen perään. Kampanjaehtoja ei käydy myymälässä läpi.

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Lisämaksullisista numeroista kertominen

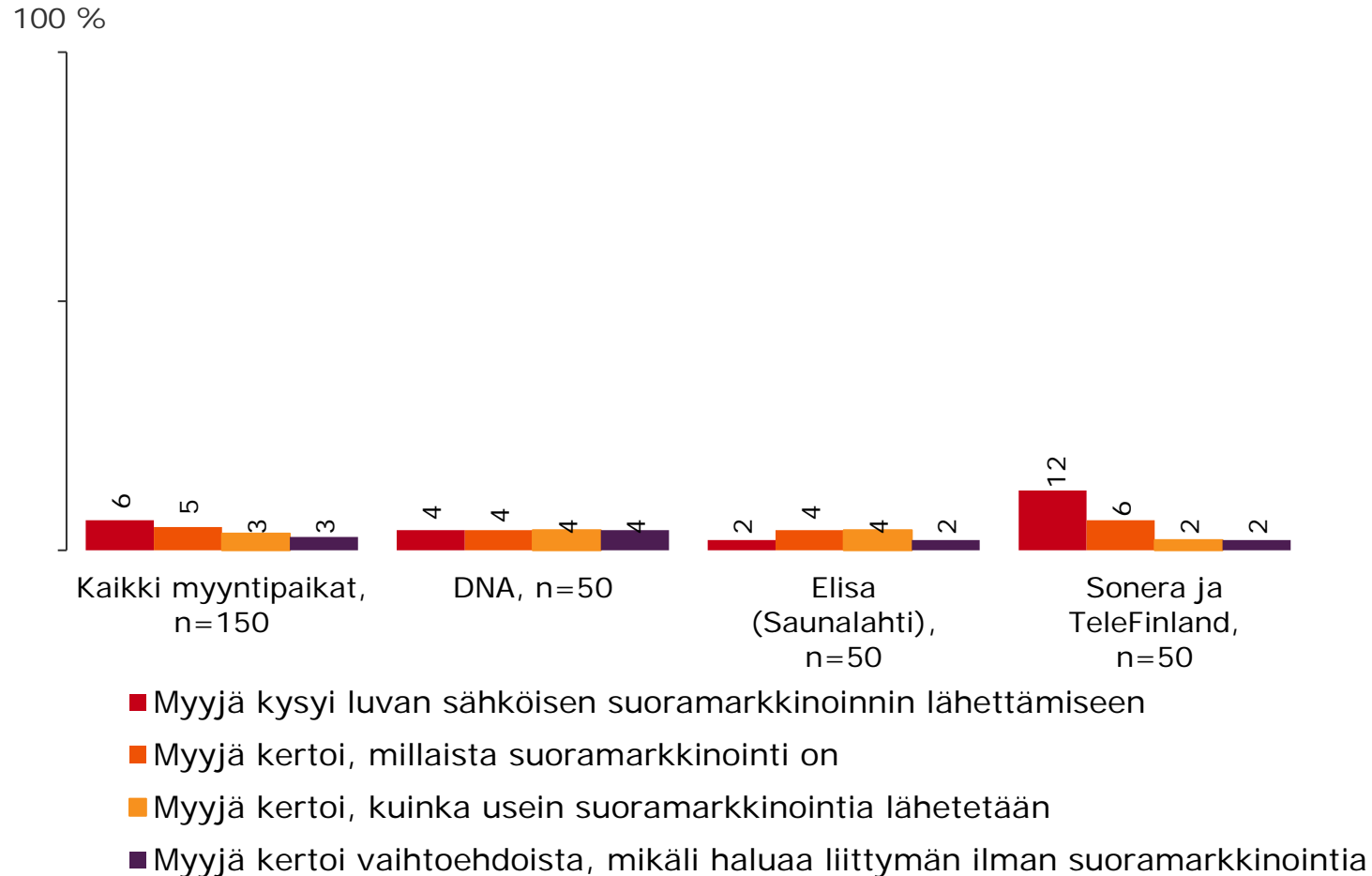
Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sähköinen suoramarkkinointi

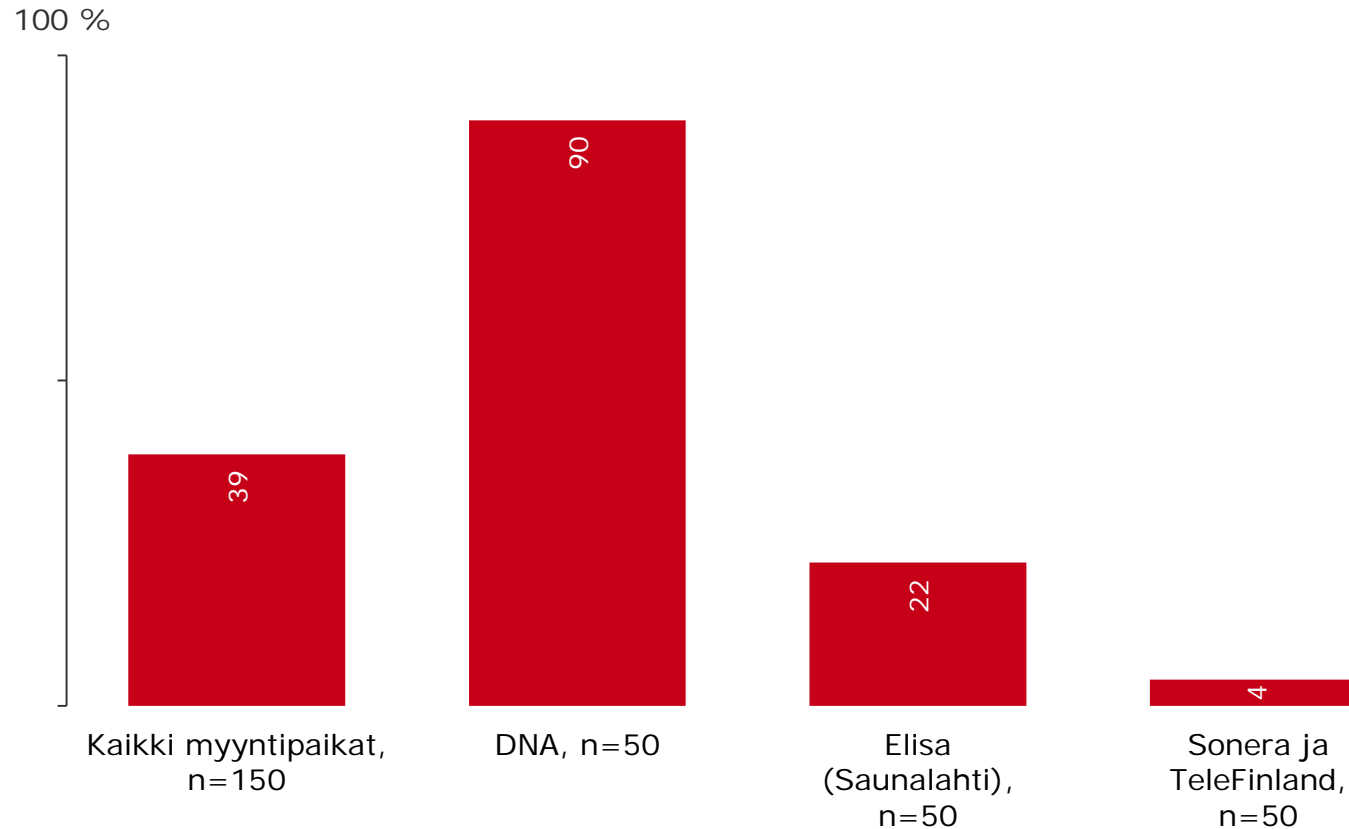
Sähköinen suoramarkkinointi (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



Irtisanomisen vahvistusta odotettiin muutama päivä.

Kaksi kertaa irtisanottaessa sanottiin, ettei sopimus ollut astunut voimaan:

Saunalahti: "Soitin ja sanottiin ettei liittymä ole astunut voimaan, koska rekisterikeskuksen mukaan tiedot olivat väärin. Liittymä oli tehty aiemmalle sukunimelleni. Sanoi peruvansa liittymän, en saanut vahvistusta."

DNA: "Sopimus ei ollut astunut ilmeisesti voimaan. Pyysin irtisanomaan ensin sähköpostitse ja sitten puhelimitse."

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

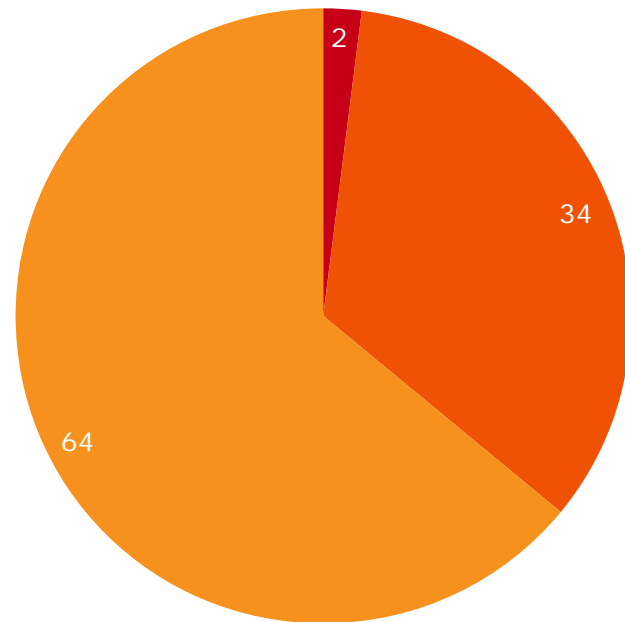
3

Tulokset yrityskohtaisesti: DNA



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 1/2 (DNA)

Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



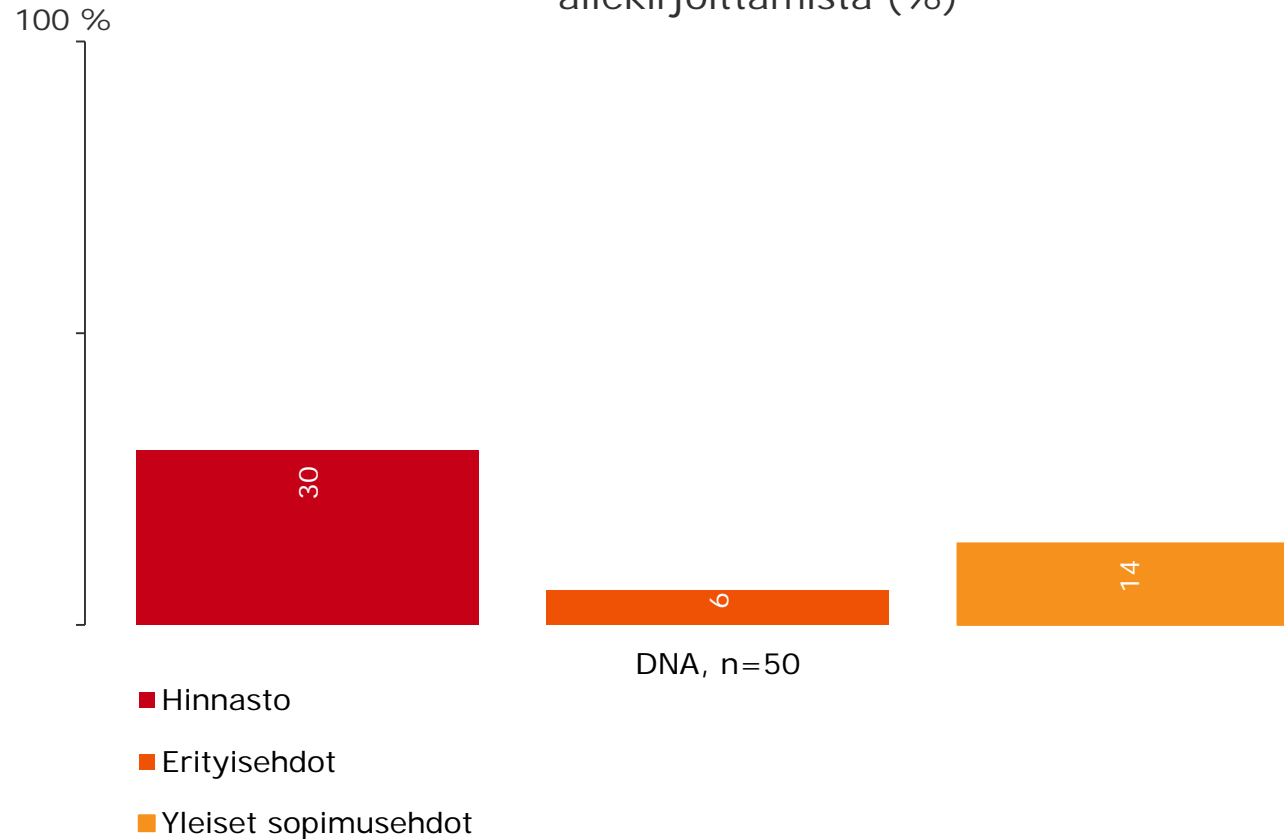
- Kaikkiin
- Osaan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, erityisehdot)
- Ei mihinkään

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 2/2 (DNA)

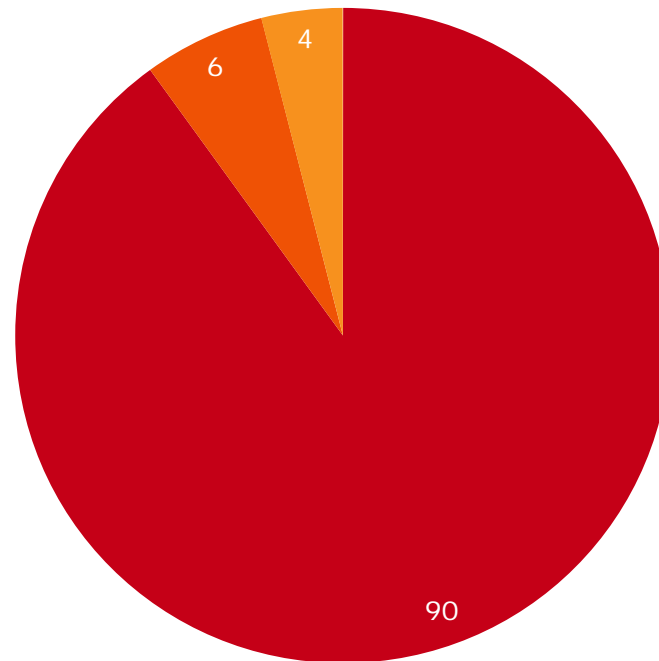
Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 1/4 (DNA)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



■ Kaikki

■ Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, erityisehdot)

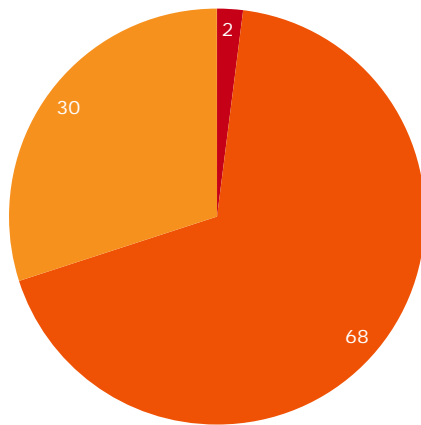
■ Ei mitään

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

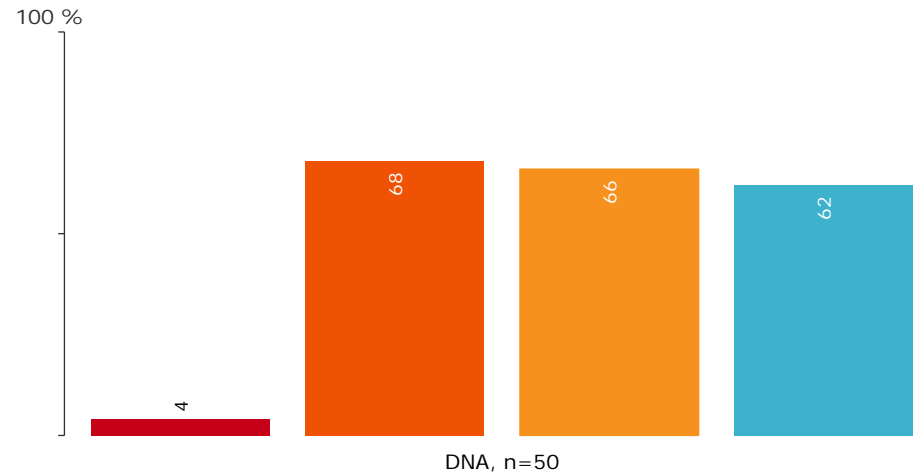
Sopimusehtojen toimittamistapa 2/4 (DNA)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan (%)



- Kaikki
- Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, erityisehdot)
- Ei mitään

Asiakirjat, jotka asiakas sai liikkeestä mukaan (%)



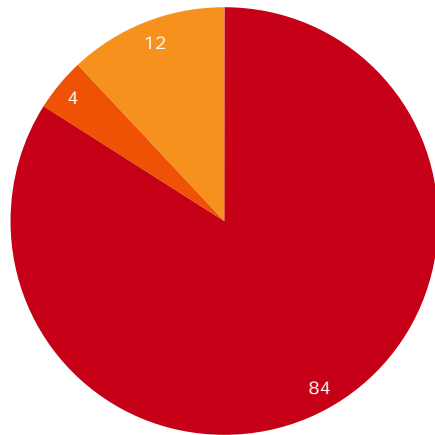
- Hinnasto
- Erityisehdot
- Yleiset sopimusehdot
- Muut

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

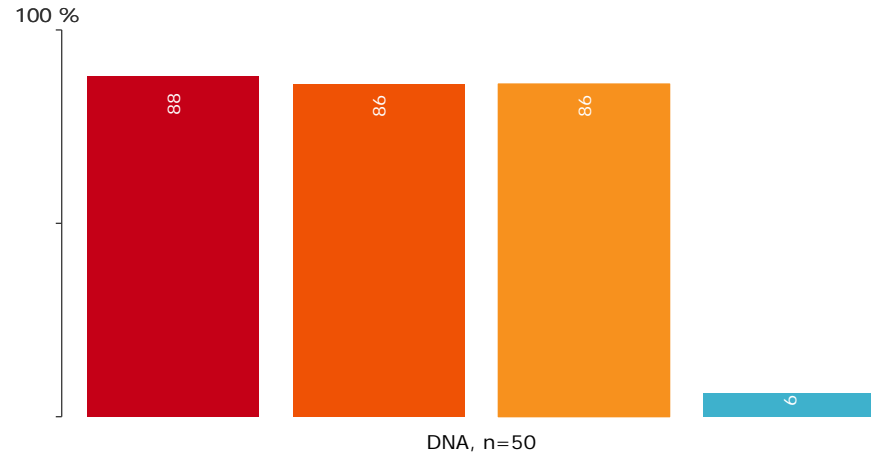
Sopimusehtojen toimittamistapa 3/4 (DNA)

Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



- Kaikki
- Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, erityisehdot)
- Ei mitään

Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



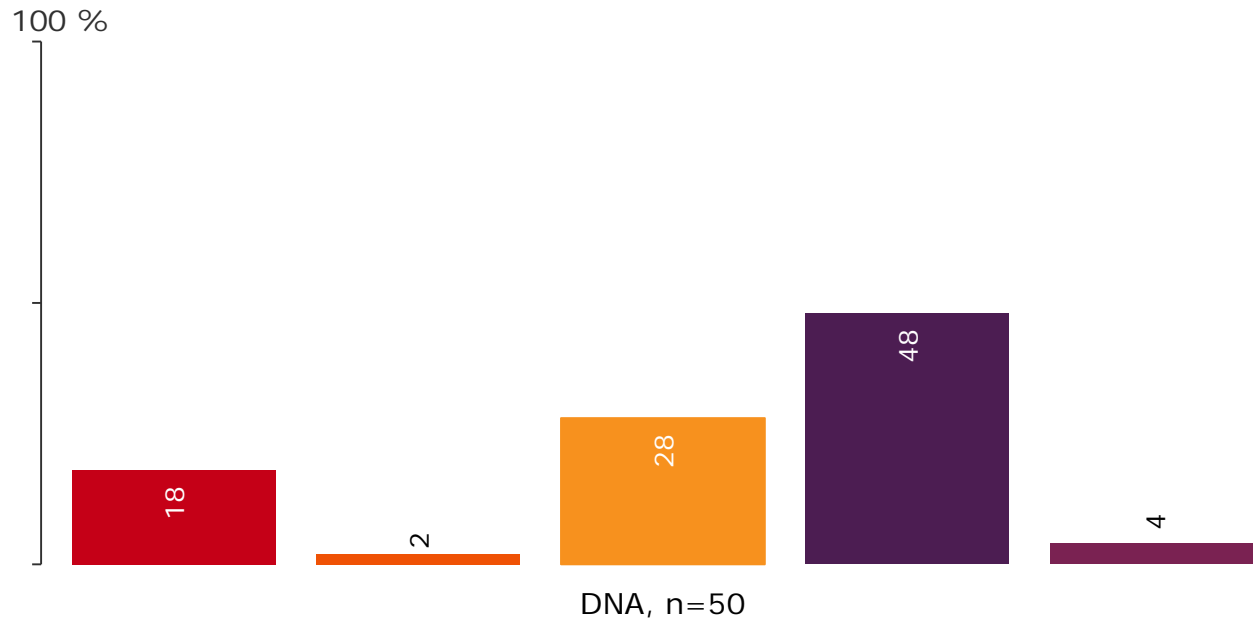
- Hinnasto
- Erityisehdot
- Yleiset sopimusehdot
- Muut

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/4 (DNA)

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)

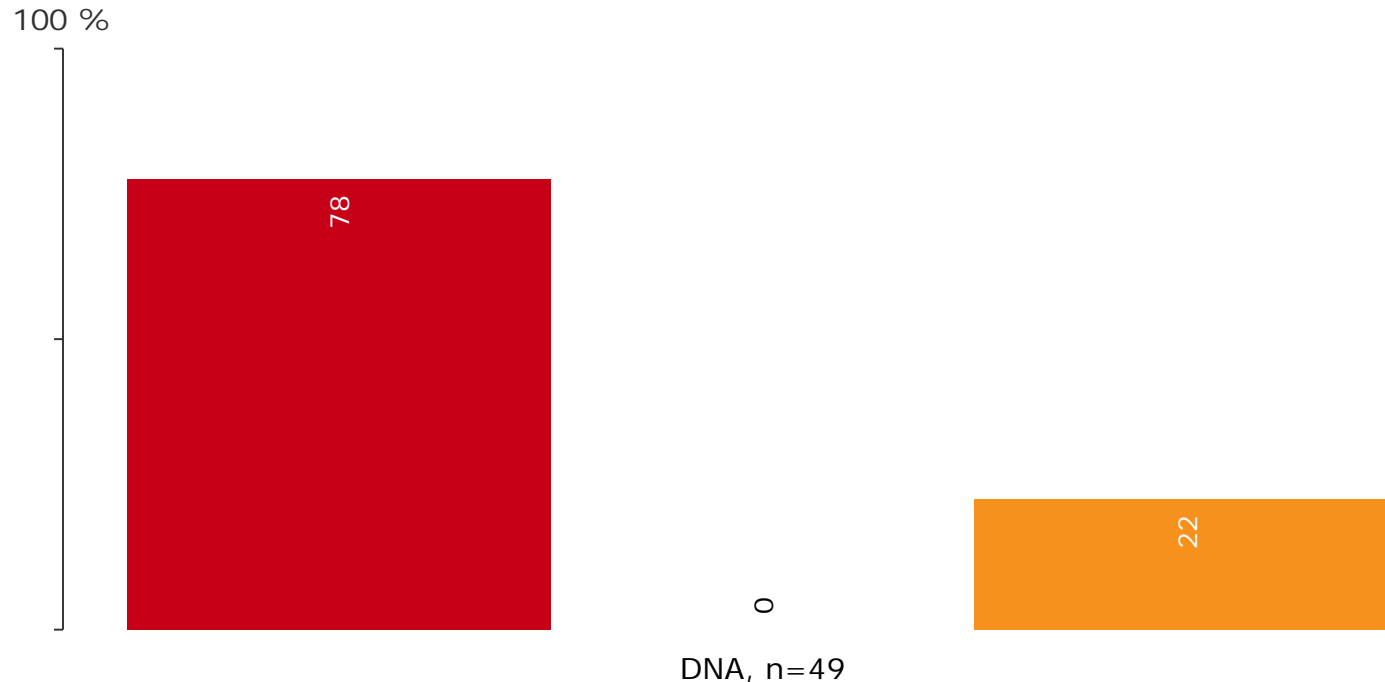


- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusi
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus (DNA)

Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)



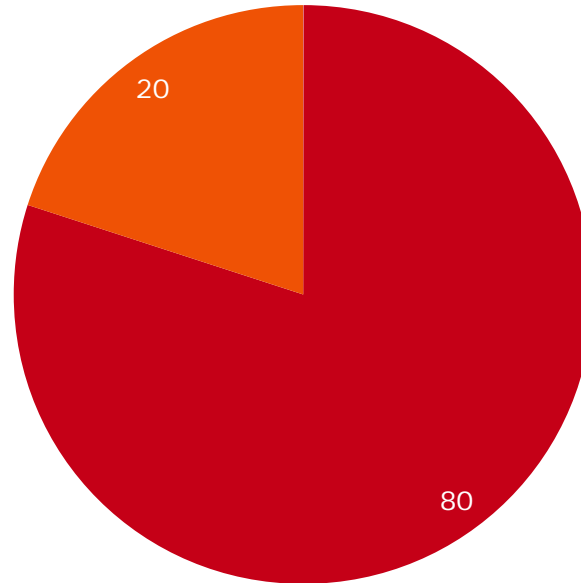
- Heti voimassa
- Voimassa, kun asiakas saanut kaikki sopimusehdot
- Jotain muuta

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Liittymän hinnan ilmoittaminen (DNA)

Sopimuslomakkeessa tai muissa sopimusehtoasiakirjoissa oleva hinta oli sama minkä myyjä kertoi suullisesti (%)

Kuukausihintaa kampanjan jälkeen (5,90) ei mainita sopimuksessa.



Kertoi oikein, että hinta on 19,80 vuoden. Ei maininnut jatkon hintaa lainkaan, joka lukee tilausvahvistus / sopimusehtopaperissa 29,50/kk.

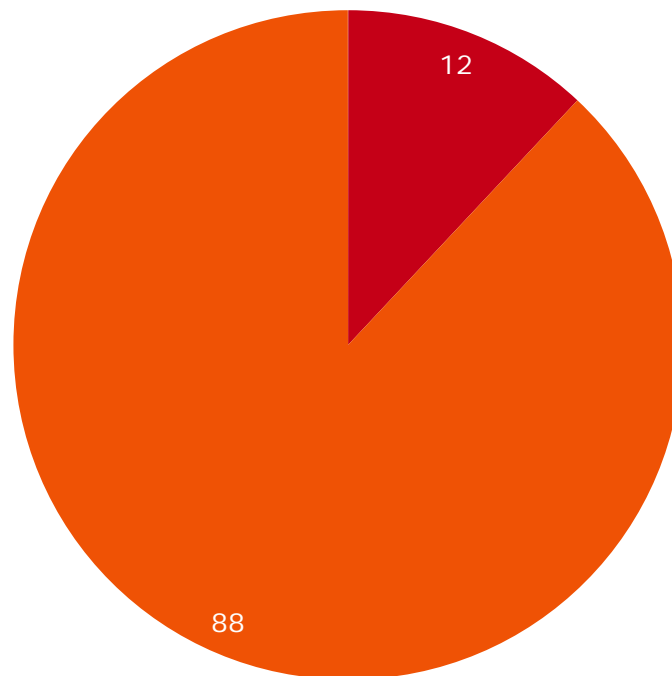
■ Kyllä ■ Ei

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Lisämaksullisista numeroista kertominen (DNA)

Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan (%)



■ Kyllä

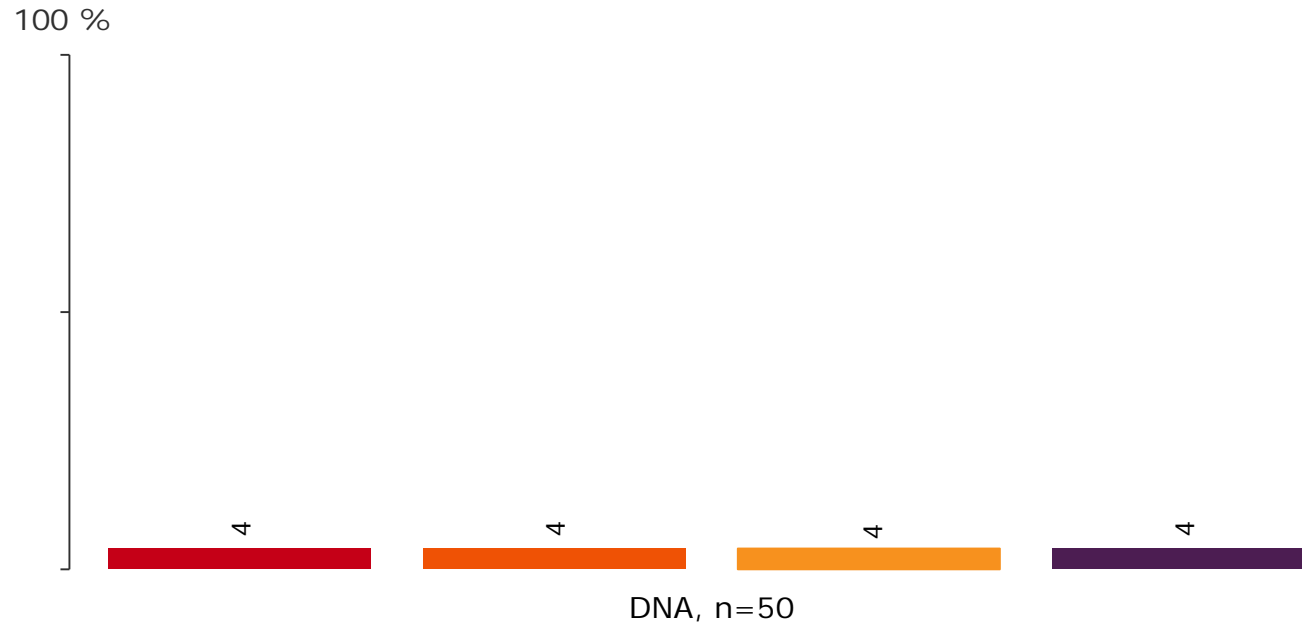
■ Ei

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sähköinen suoramarkkinointi (DNA)

Sähköinen suoramarkkinointi (%)

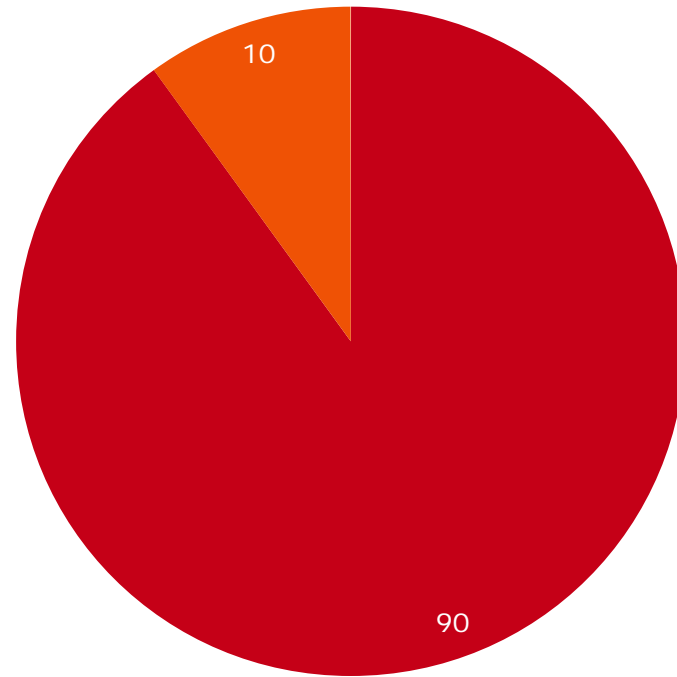


- Myyjä kysyi luvan sähköisen suoramarkkinoinnin lähettämiseen
- Myyjä kertoi millaista suoramarkkinointi on
- Myyjä kertoi kuinka usein suoramarkkinointia lähetetään
- Myyjä kertoi vaihtoehdoista, mikäli haluaa liittymän ilman suoramarkkinointia

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen (DNA)

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



■ Kyllä

■ Ei

DNA, n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

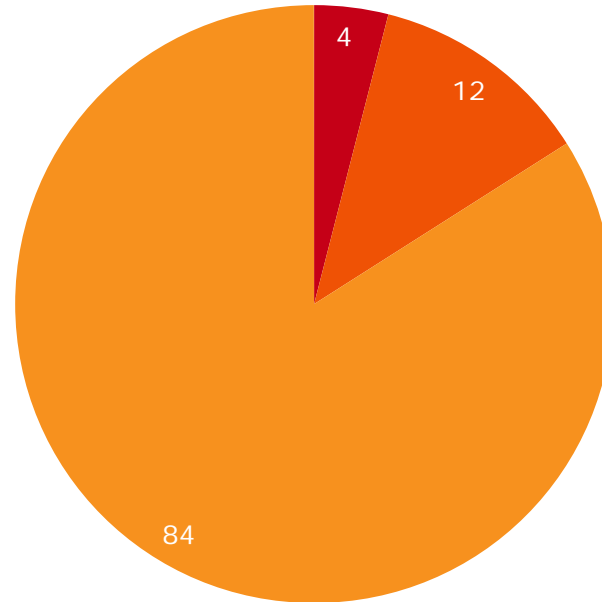
4

Tulokset yrityskohtaisesti: Elisa (Saunalahti)



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 1/2 (Elisa)

Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



■ Kaikkiin

■ Osaan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus, erityisehdot)

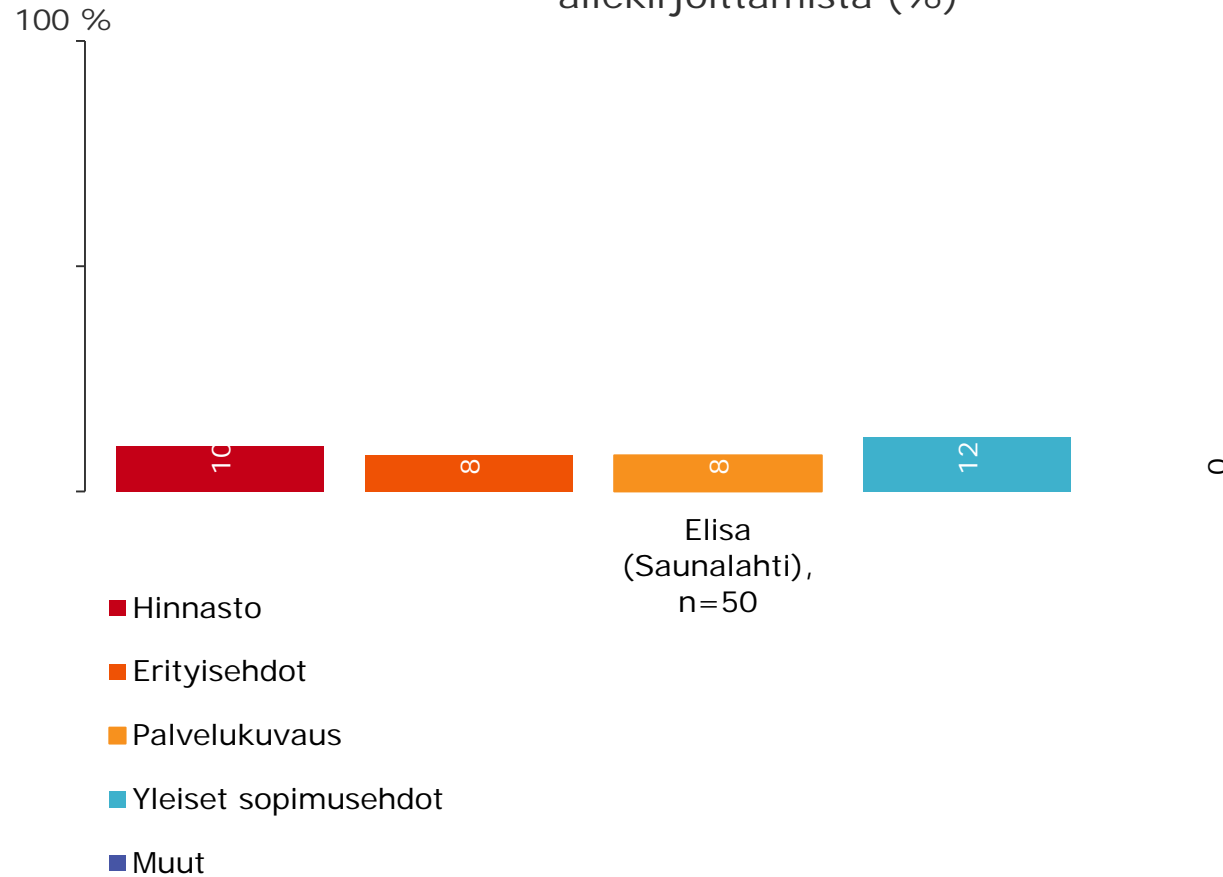
■ Ei mihinkään

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 2/2 (Elisa)

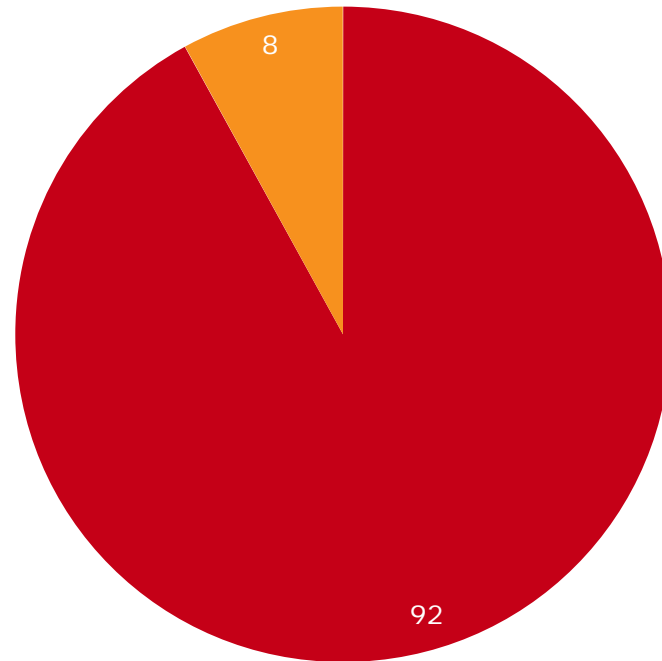
Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 1/2 (Elisa)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



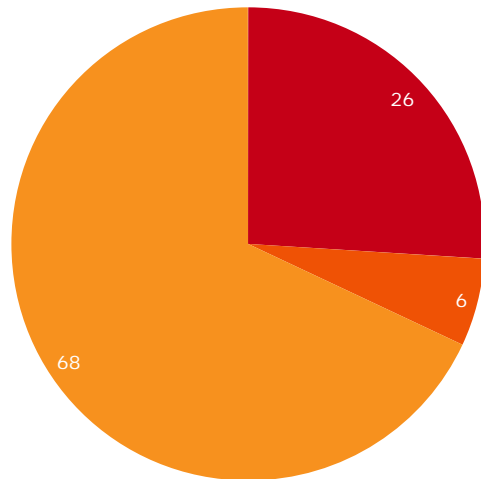
- Kaikki
- Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus, erityisehdot)
- Ei mitään

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

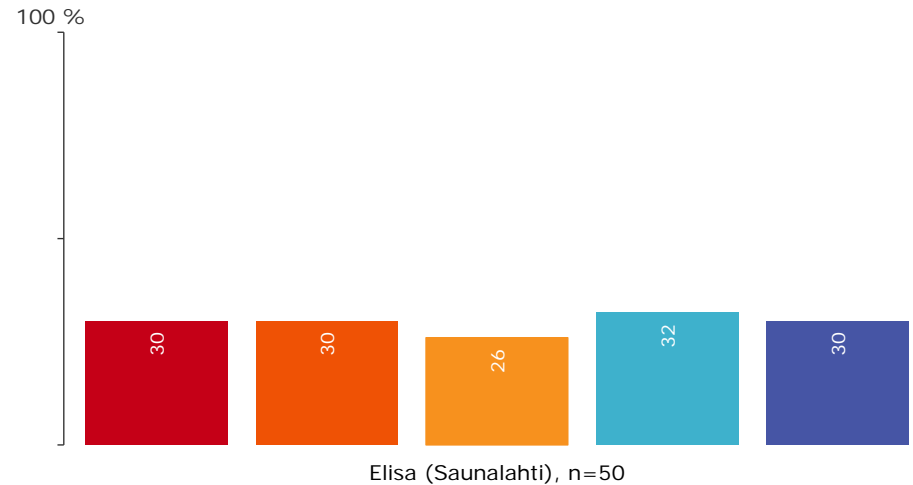
Sopimusehtojen toimittamistapa 2/4 (Elisa)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan (%)



- Kaikki
- Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus, erityisehdot)
- Ei mitään

Asiakirjat, jotka asiakas sai liikkeestä mukaan (%)



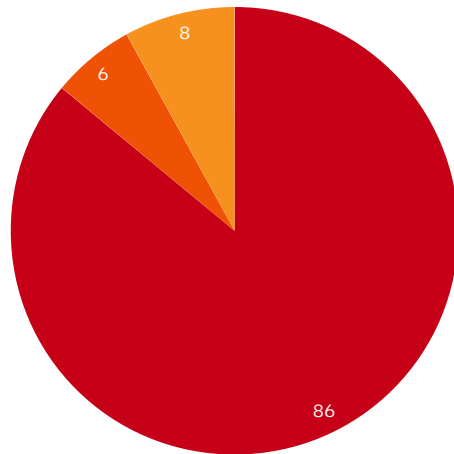
- Hinnasto
- Erytyisehdot
- Palvelukuvaus
- Yleiset sopimusehdot
- Muut

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

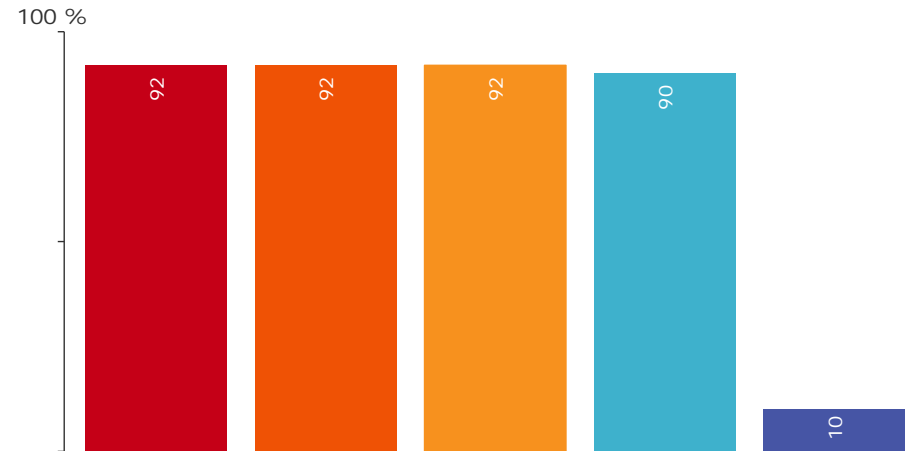
Sopimusehtojen toimittamistapa 3/4 (Elisa)

Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



- Kaikki
- Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus, erityisehdot)
- Ei mitään

Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



Elisa (Saunalahti), n=50

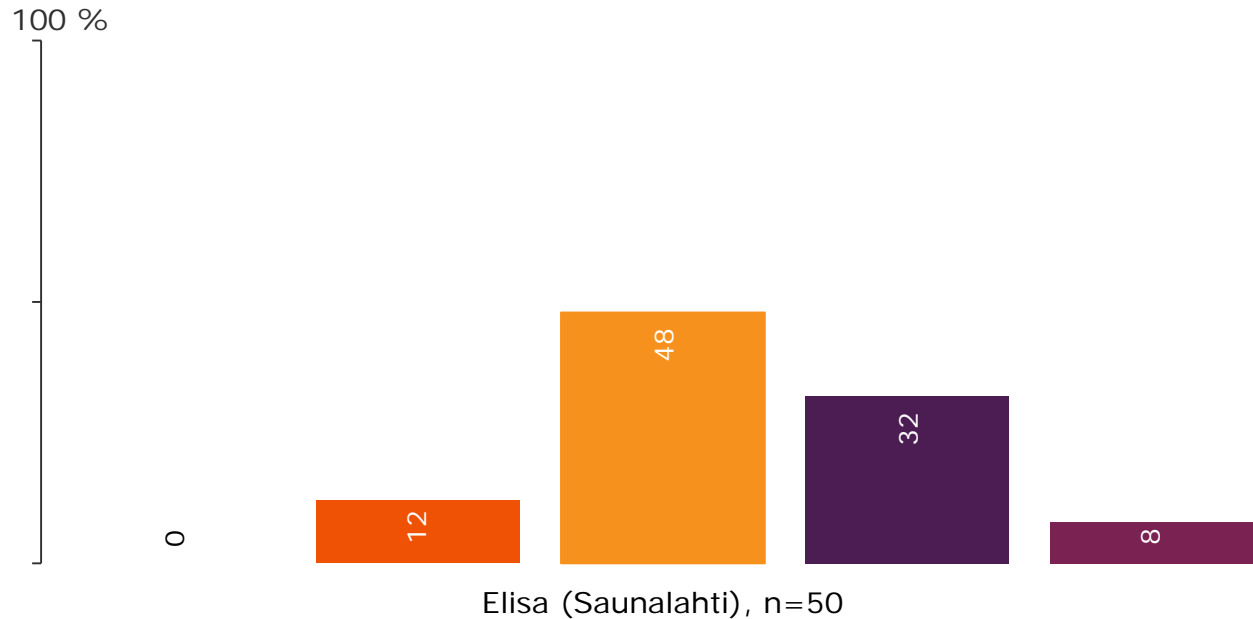
- Hinnasto
- Erityisehdot
- Palvelukuvaus
- Yleiset sopimusehdot
- Muut

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/4 (Elisa)

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)

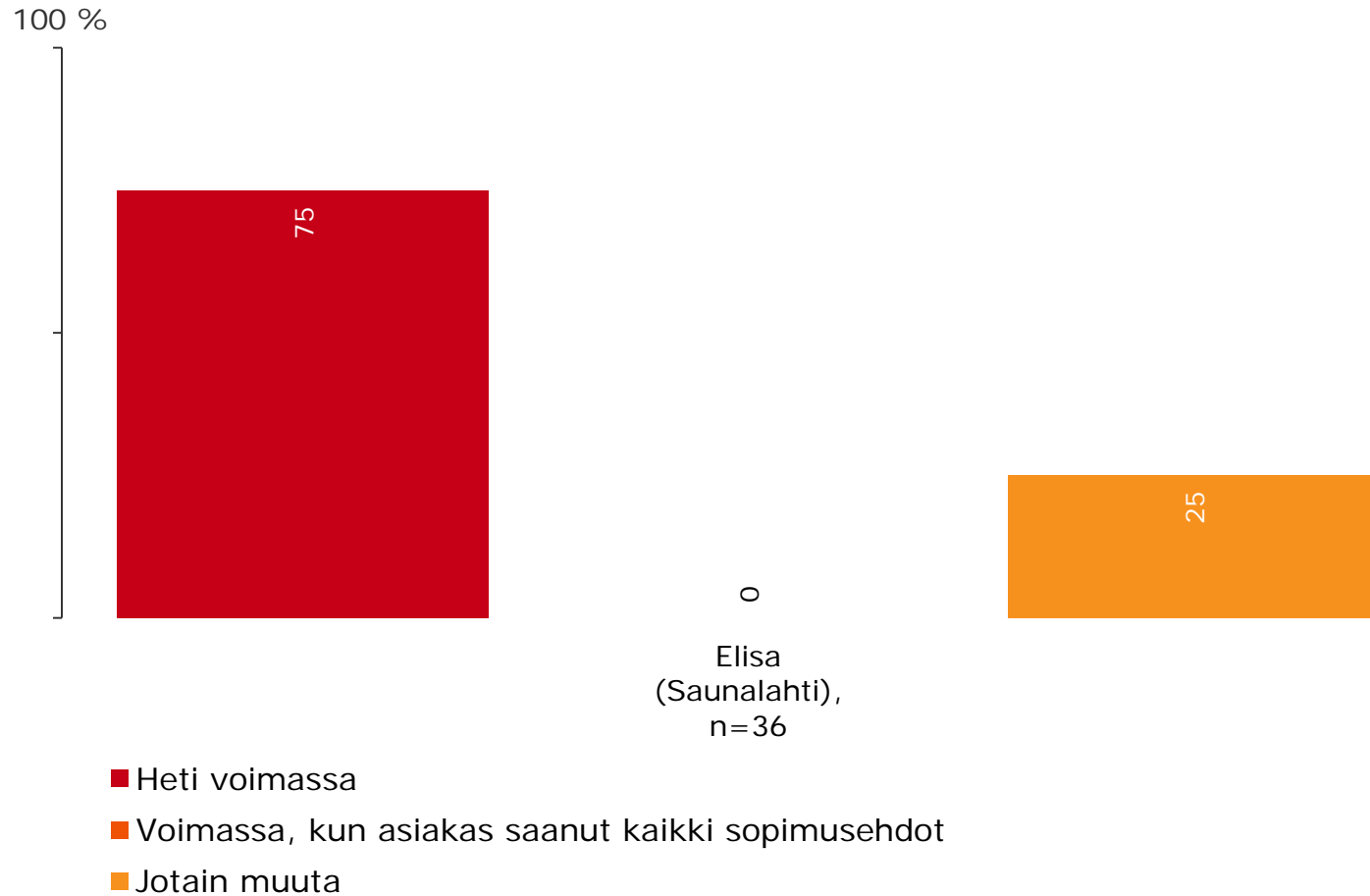


- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusi
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus (Elisa)

Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)

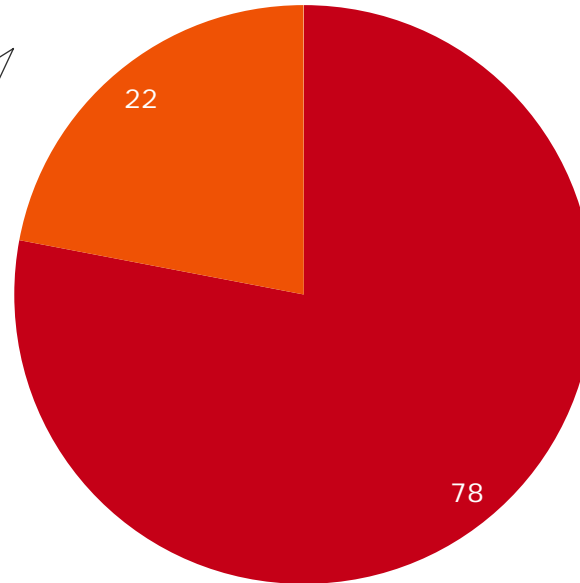


Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Liittymän hinnan ilmoittaminen (Elisa)

Sopimuslomakkeessa tai muissa sopimusehtoasiakirjoissa oleva hinta oli sama minkä myyjä kertoi suullisesti (%)

Myyjä ei kertonut normaalihintaa suullisesti, mutta se on sopimuksessa 29,70. Tarjoushinnan myyjä kirjoitti sopimukseen käsin 19,90/kk. Myyjä kertoi, kauanko tarjoushinta on voimassa, mutta sopimuksesta tämä ei käy ilmi.



Kertoi suullisesti vain hinnan 19,90 €/kk, ei maininnut, että on tarjous tai kertonut avausmaksusta.

■ Kyllä

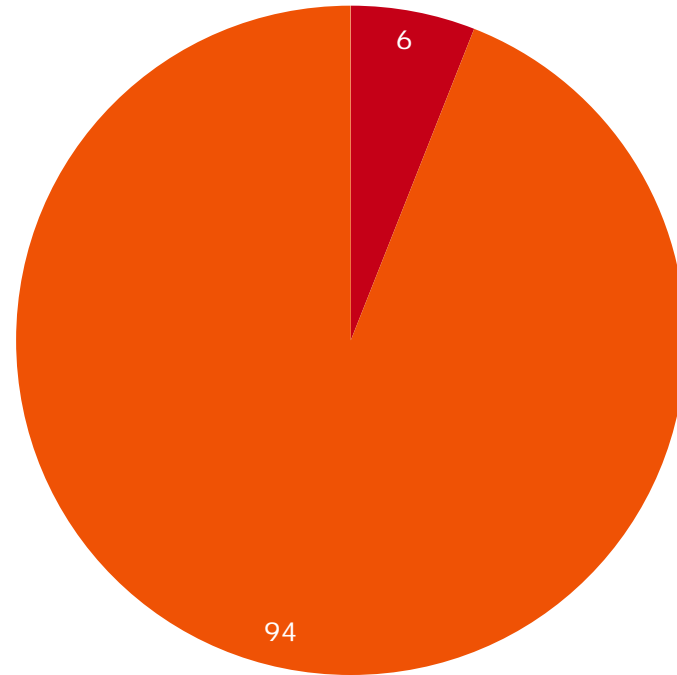
■ Ei

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Lisämaksullisista numeroista kertominen (Elisa)

Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan (%)



■ Kyllä

■ Ei

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sähköinen suoramarkkinointi (Elisa)

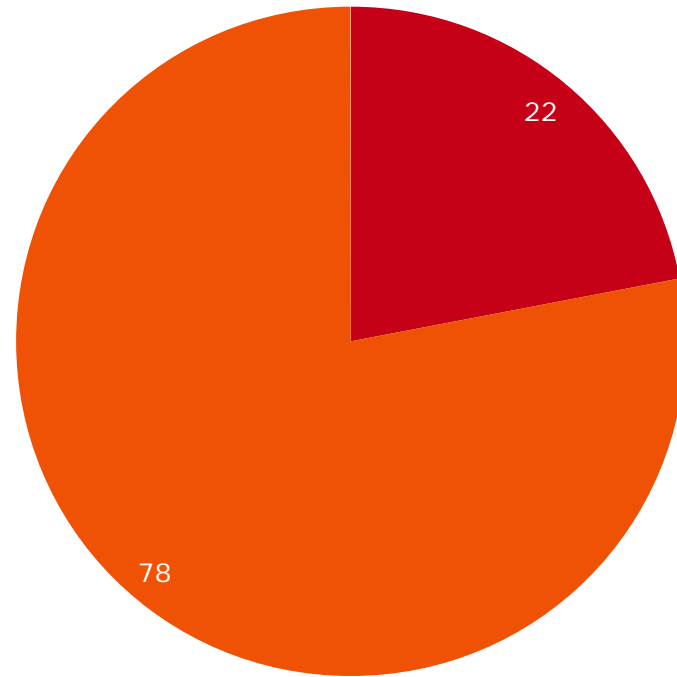
Sähköinen suoramarkkinointi (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen (Elisa)

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



■ Kyllä

■ Ei

Elisa (Saunalahti), n=50

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

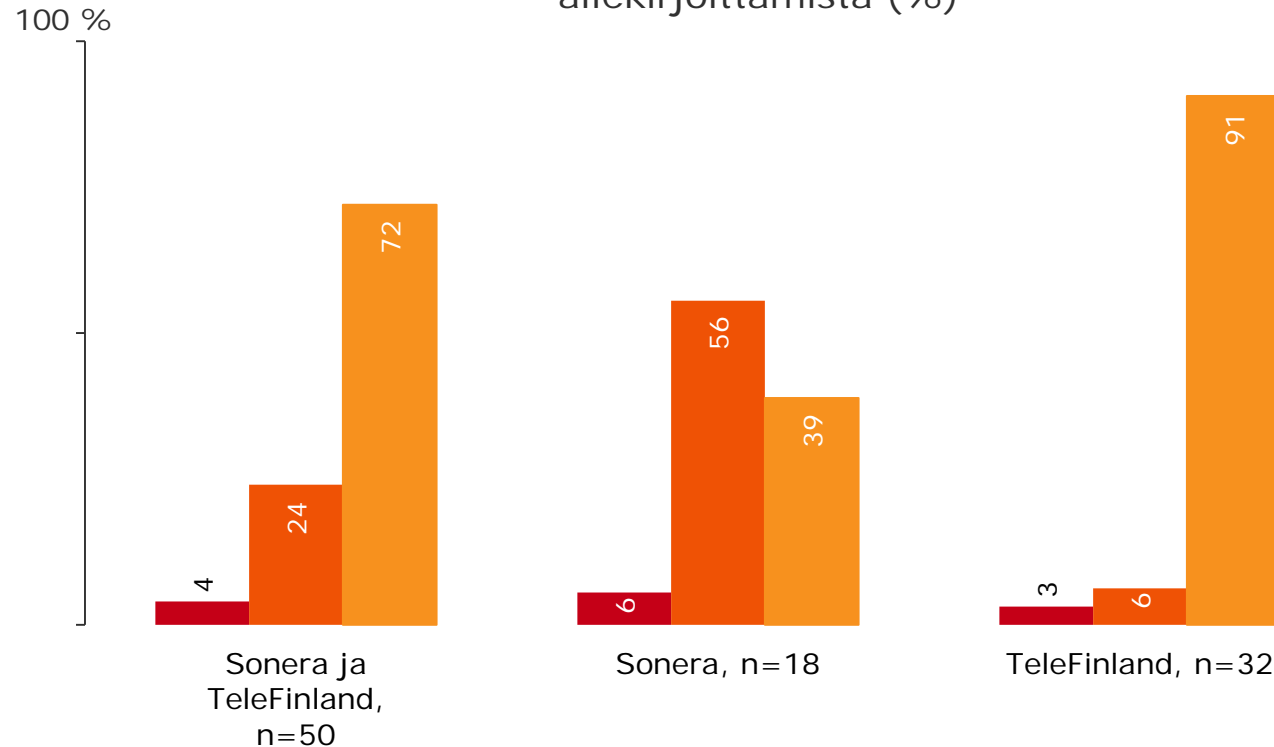
5

Tulokset yrityskohtaisesti: Sonera ja TeleFinland



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 1/2 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



■ Kaikkiin

■ Osaan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus, erityisehdot)

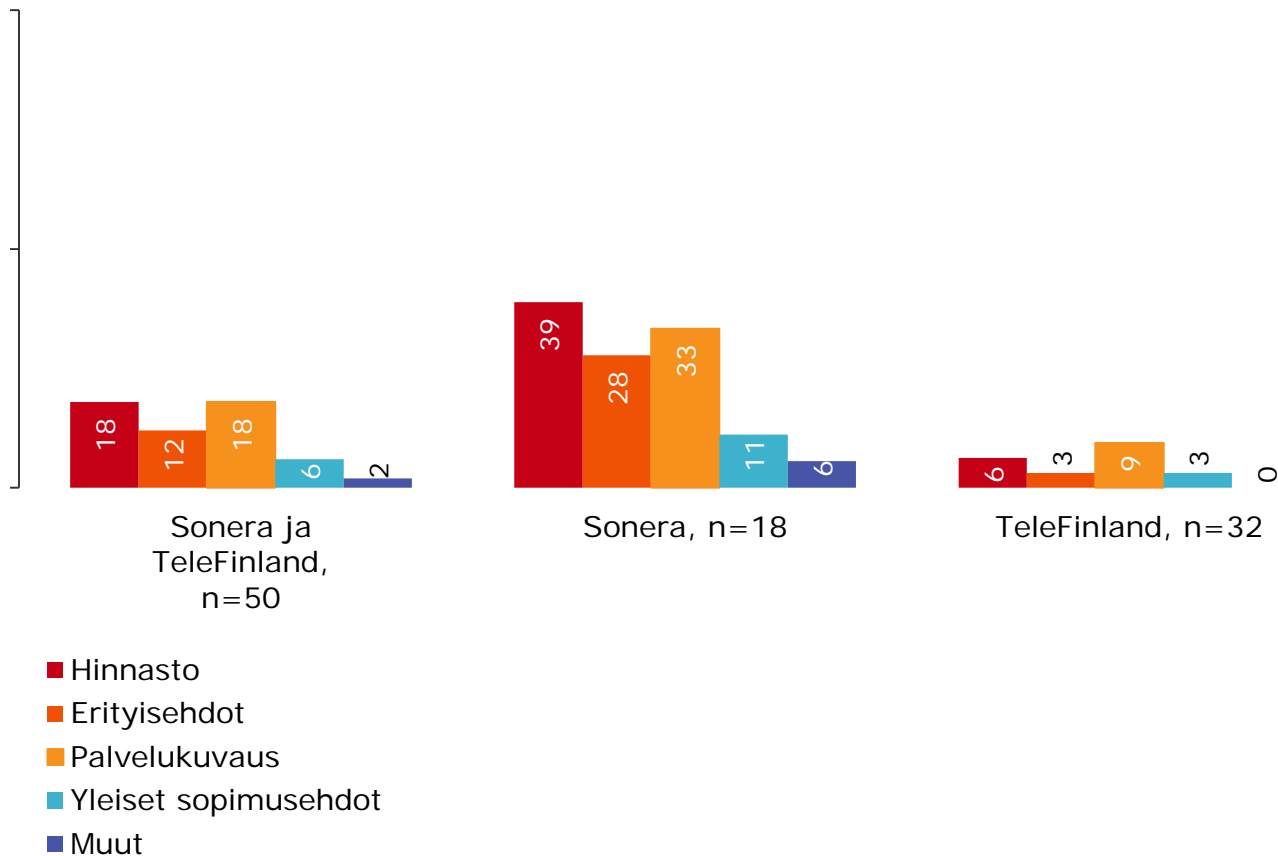
■ Ei mihinkään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista 2/2 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)

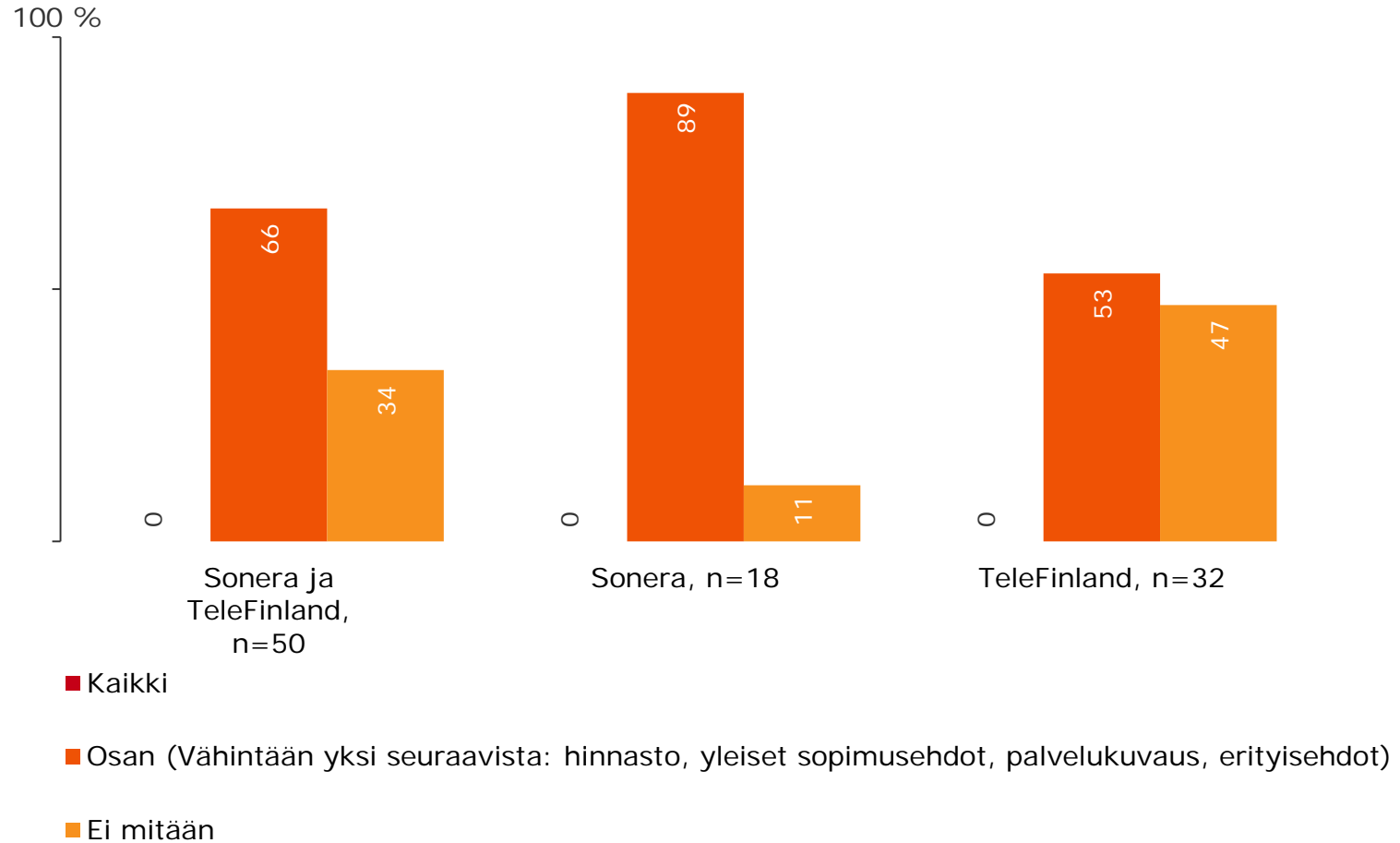
100 %



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

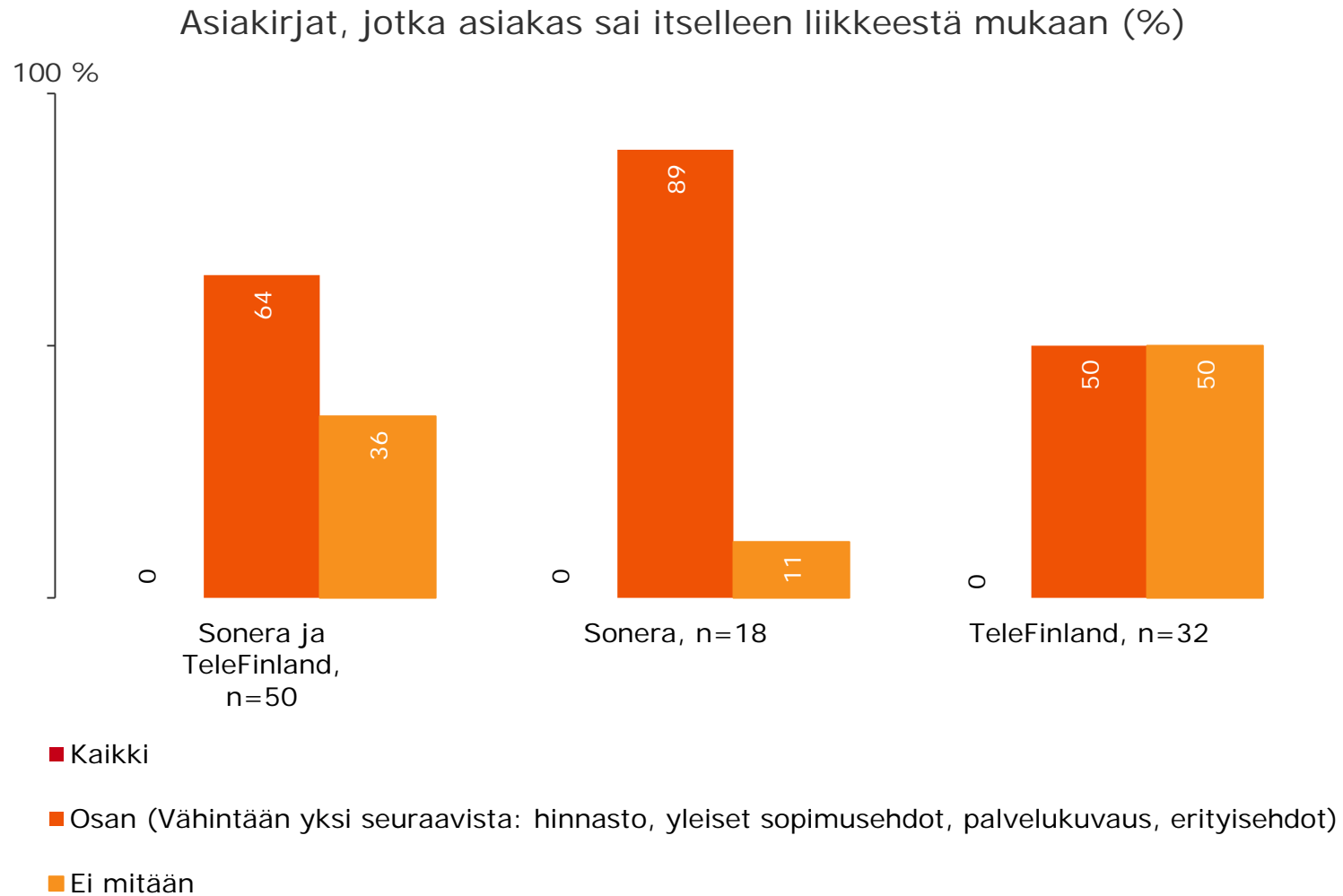
Sopimusehtojen toimittamistapa 1/6 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

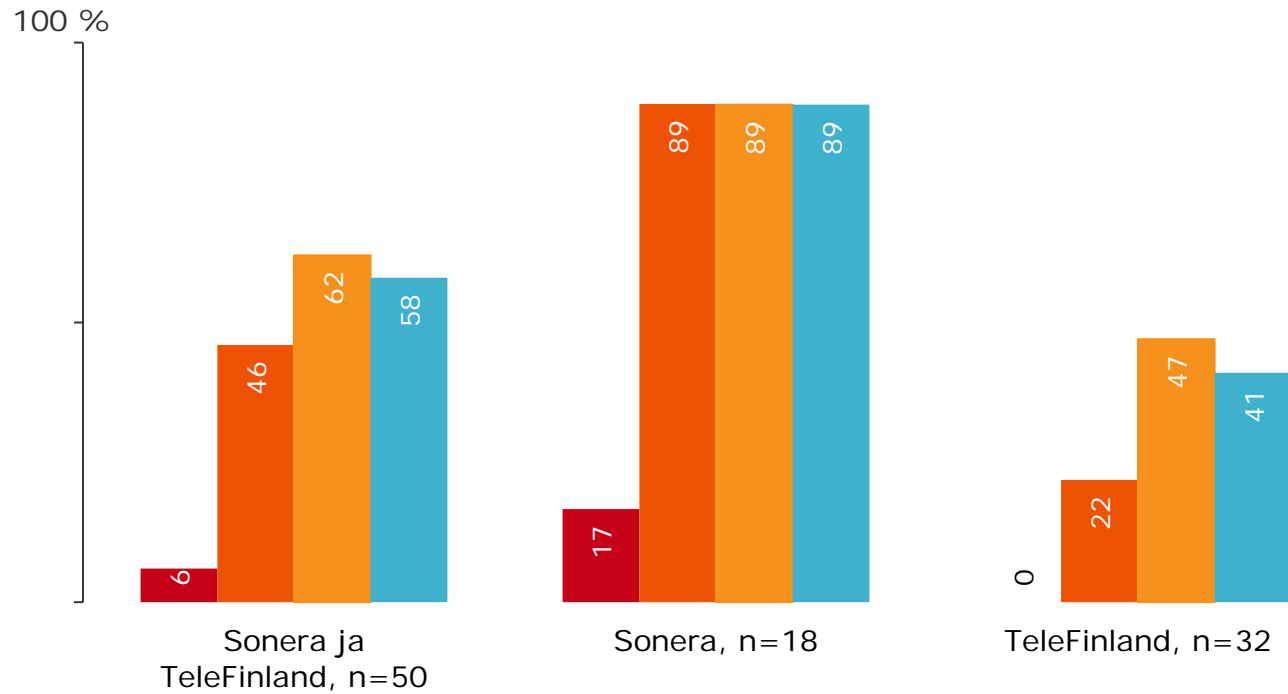
Sopimusehtojen toimittamistapa 2/6 (Sonera ja TeleFinland)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 3/6 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakirjat, jotka asiakas sai liikkeestä mukaan (%)

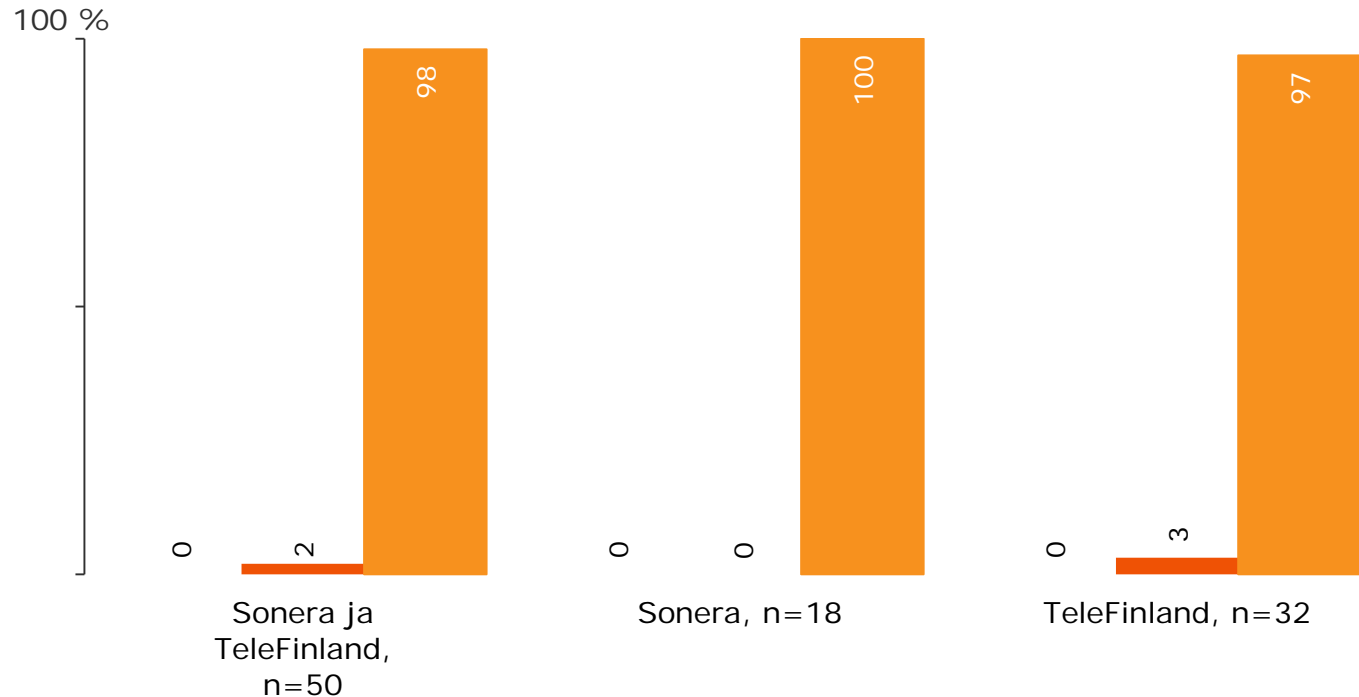


- Hinnasto
- Erityisehdot
- Palvelukuvaus
- Muut

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/6 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



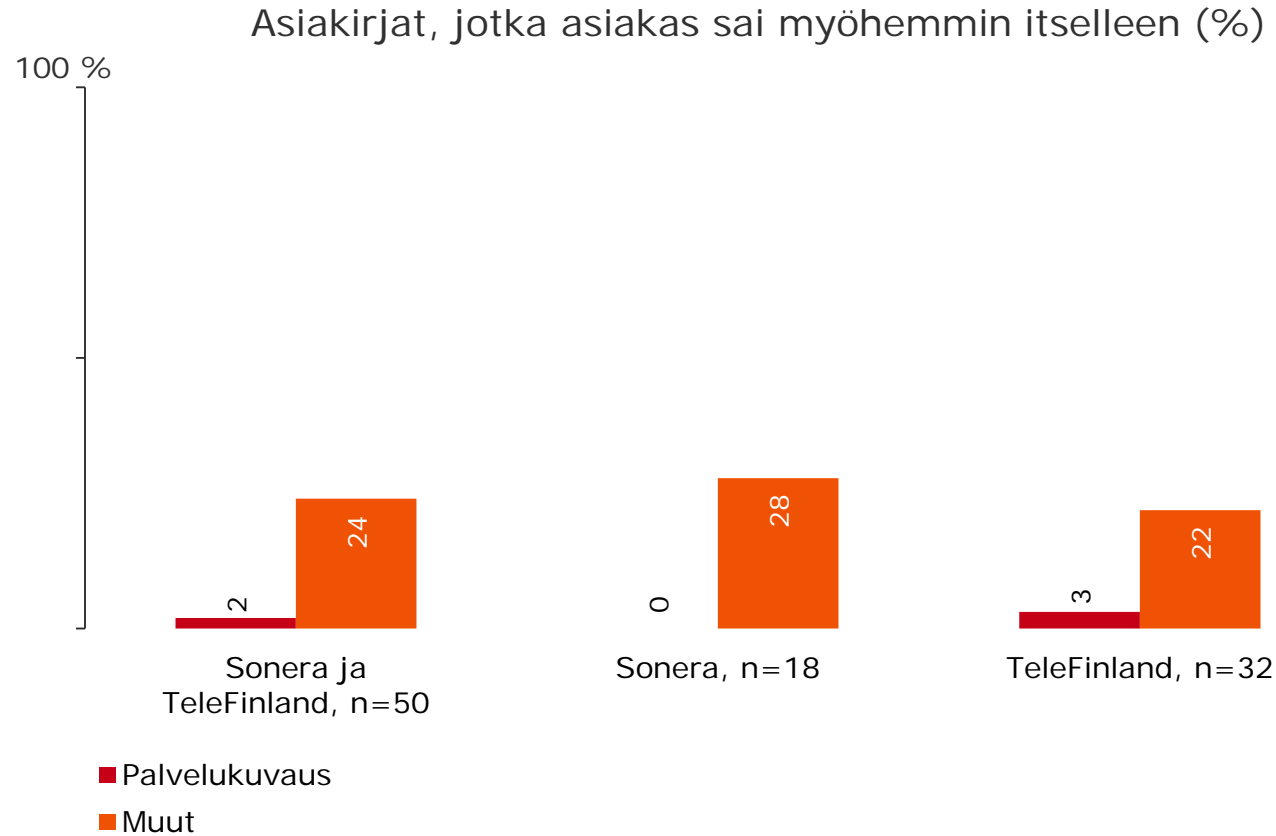
■ Kaikki

■ Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus, erityisehdot)

■ Ei mitään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

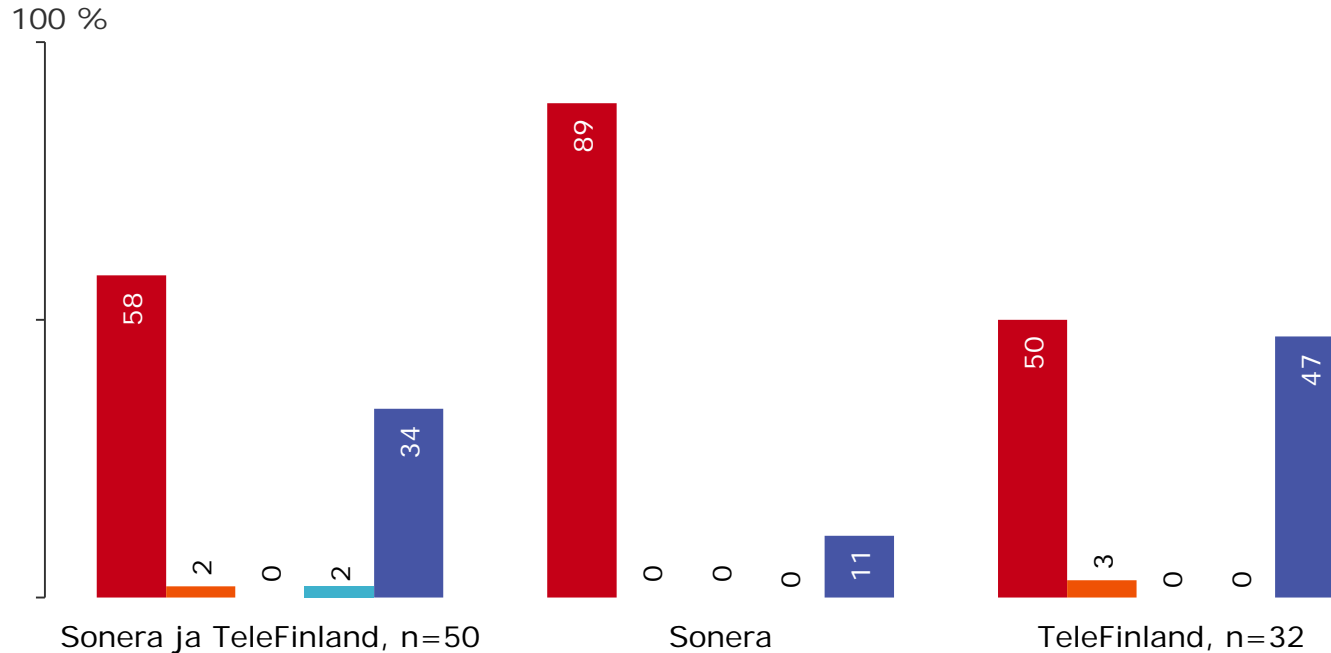
Sopimusehtojen toimittamistapa 5/6 (Sonera ja TeleFinland)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 6/6 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)

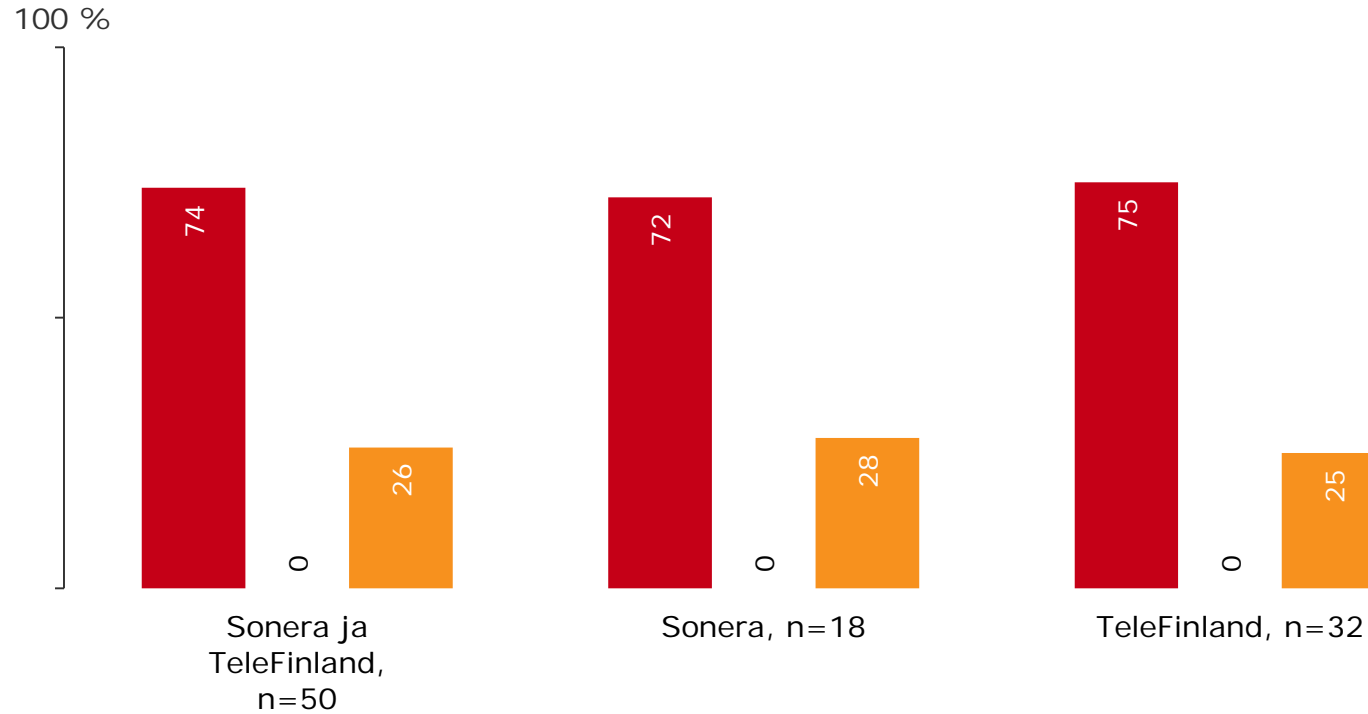


- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusi
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus (Sonera ja TeleFinland)

Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)

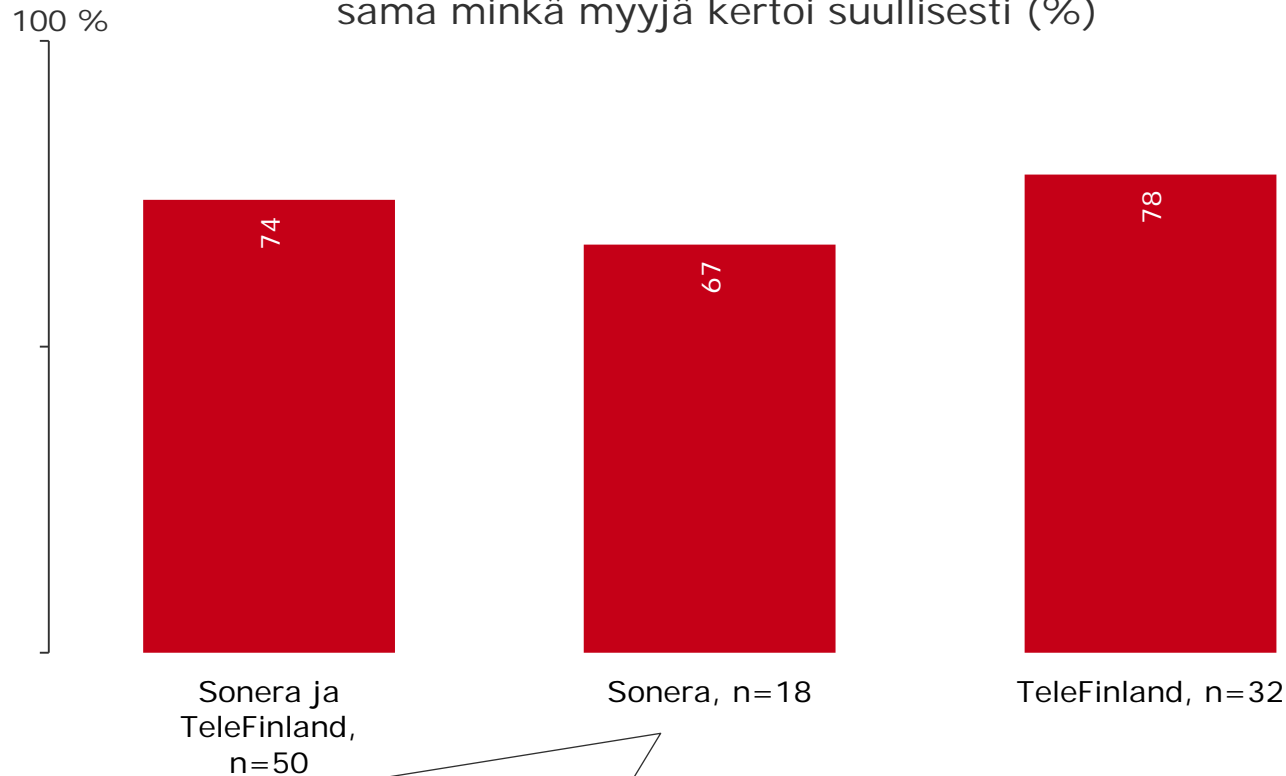


- Heti voimassa
- Voimassa, kun asiakas saanut kaikki sopimusehdot
- Jotain muuta

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Liittymän hinnan ilmoittaminen (Sonera ja TeleFinland)

Sopimuslomakkeessa tai muissa sopimusehtoasiakirjoissa oleva hinta oli sama minkä myyjä kertoi suullisesti (%)

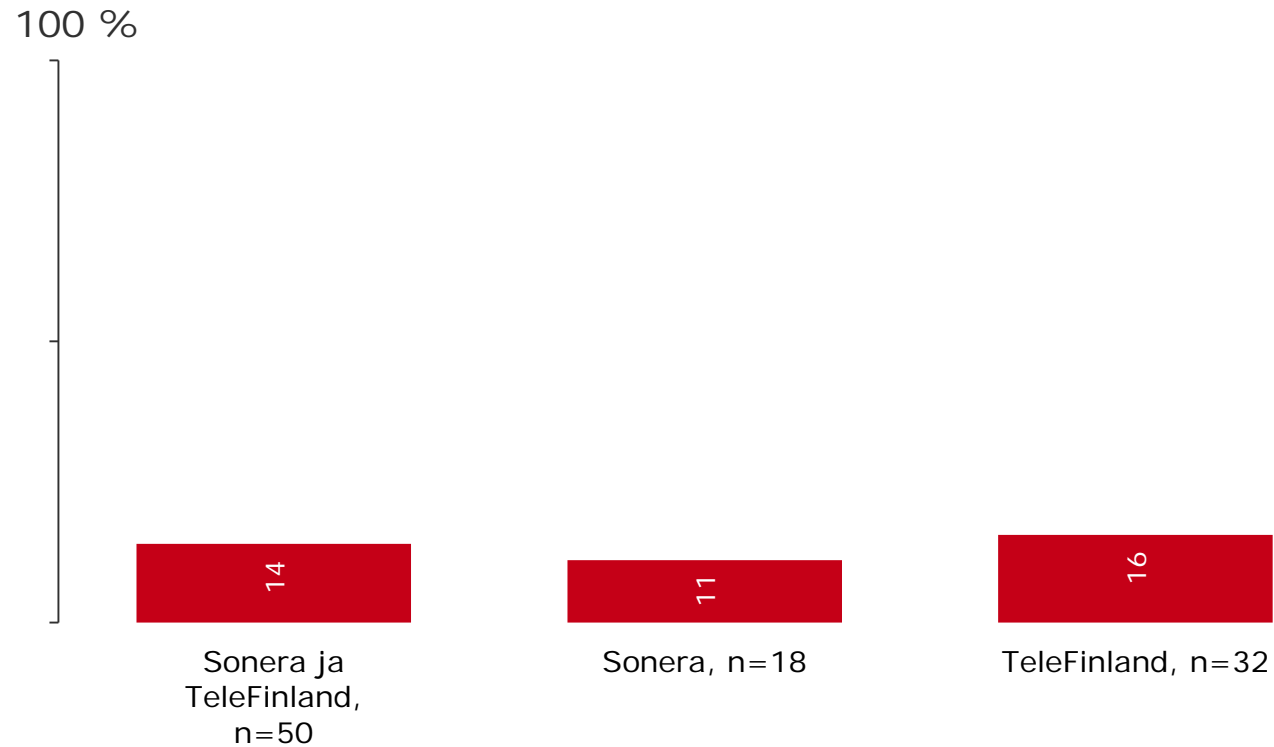


Ei ollut. Sopimuslomakkeessa hinta 24,90. Kertoi tarjoushinnan olevan 19,90, mutta minä saan hintaan 16,90. Kampanjaehdoissa lukee hinta 16,90, joka niitattuna palvelusopimuksen ja palvelukuvauksen perään. Kampanjaehtoja ei käyty myymälässä läpi.

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Lisämaksullisista numeroista kertominen (Sonera ja TeleFinland)

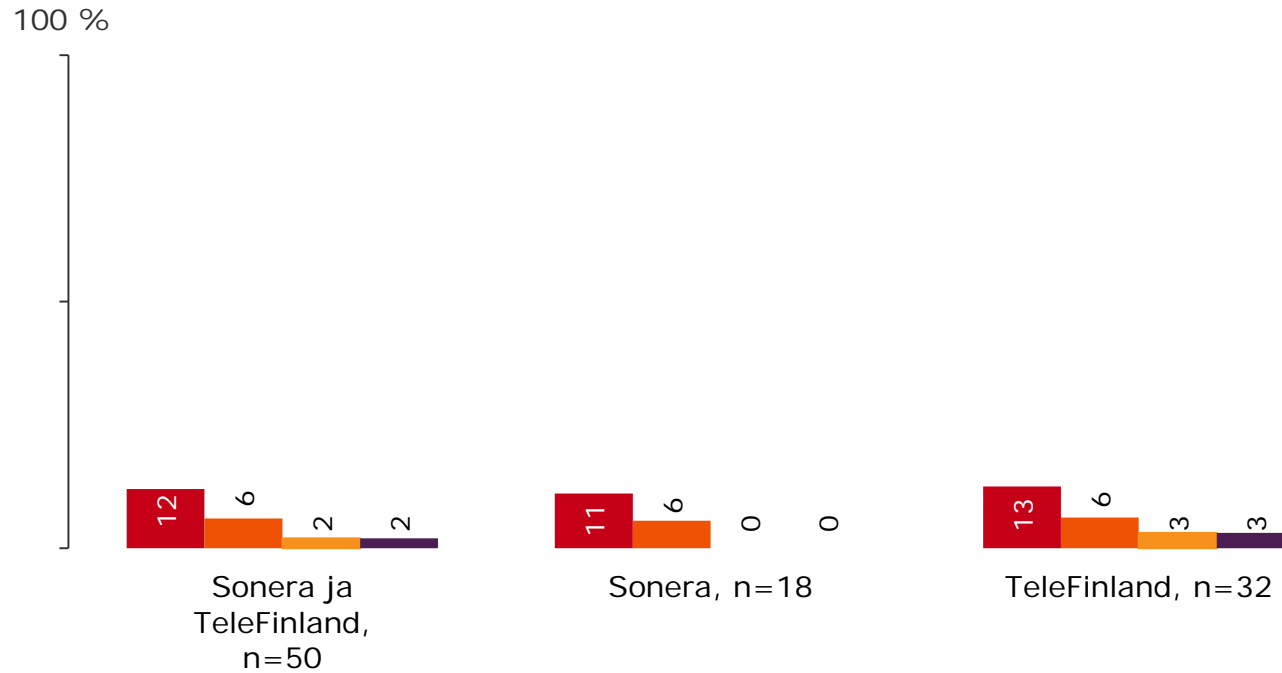
Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sähköinen suoramarkkinointi (Sonera ja TeleFinland)

Sähköinen suoramarkkinointi (%)

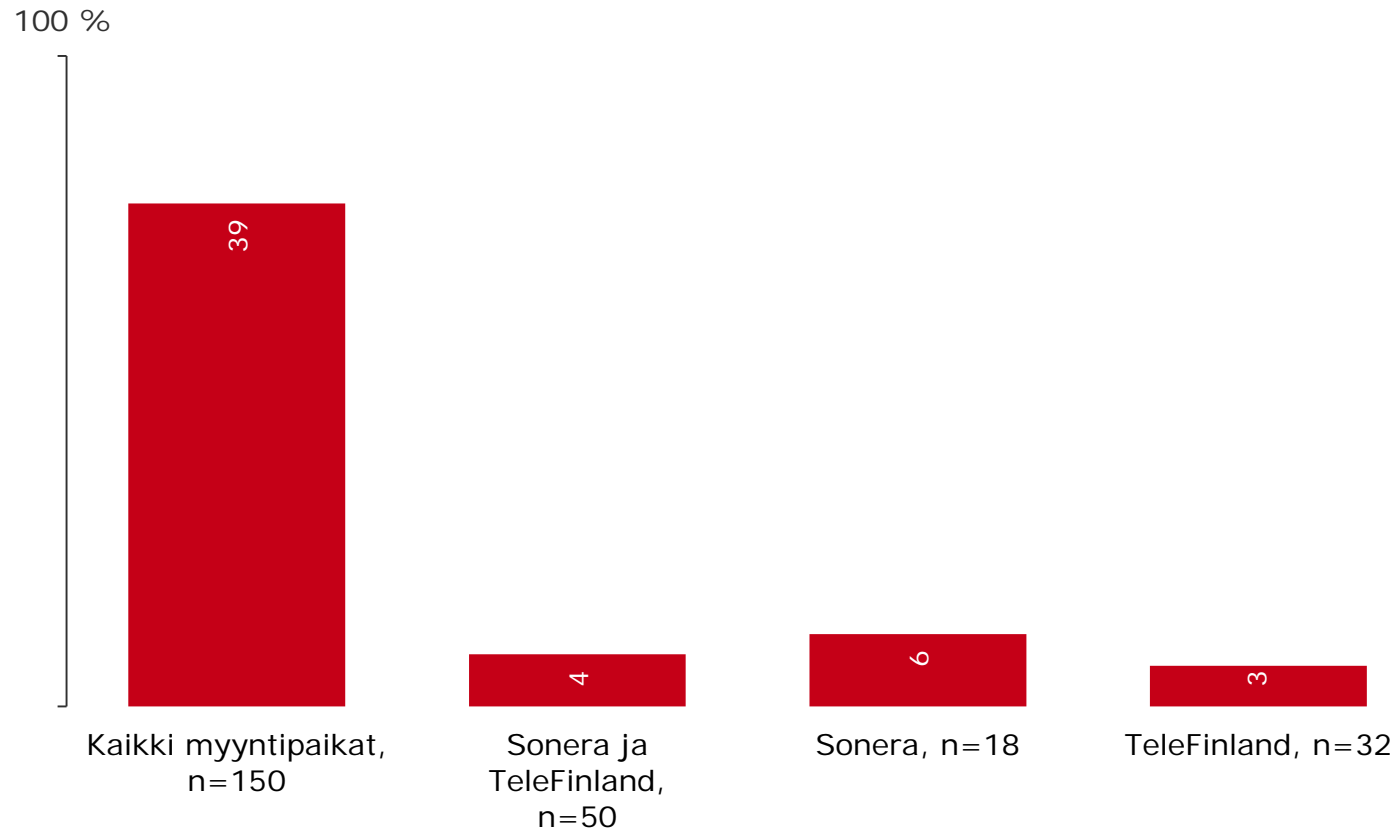


- Myyjä kysyi luvan sähköisen suoramarkkinoinnin lähettämiseen
- Myyjä kertoi millaista suoramarkkinointi on
- Myyjä kertoi kuinka usein suoramarkkinointia lähetetään
- Myyjä kertoi vaihtoehtoista, mikäli haluaa liittyvän ilman suoramarkkinointia

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen (Sonera ja TeleFinland)

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

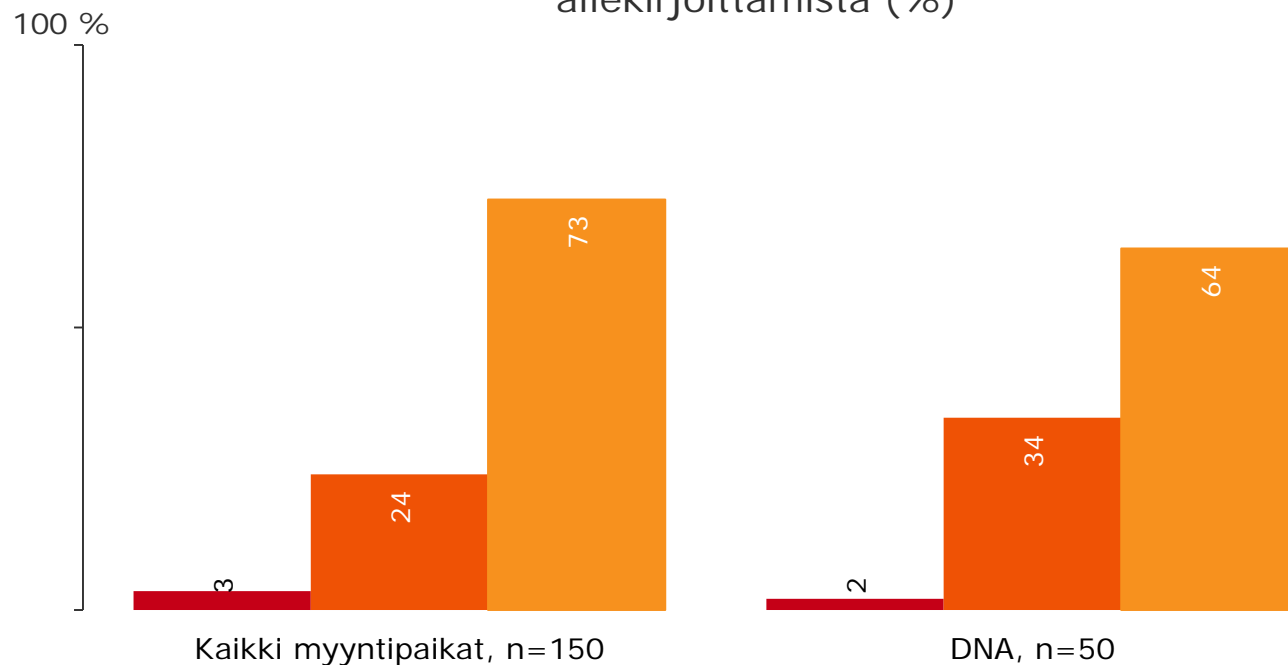
6

Tulokset
kaikki myyntipaikat vrs.
DNA



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista (DNA)

Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



■ Kaikkiin

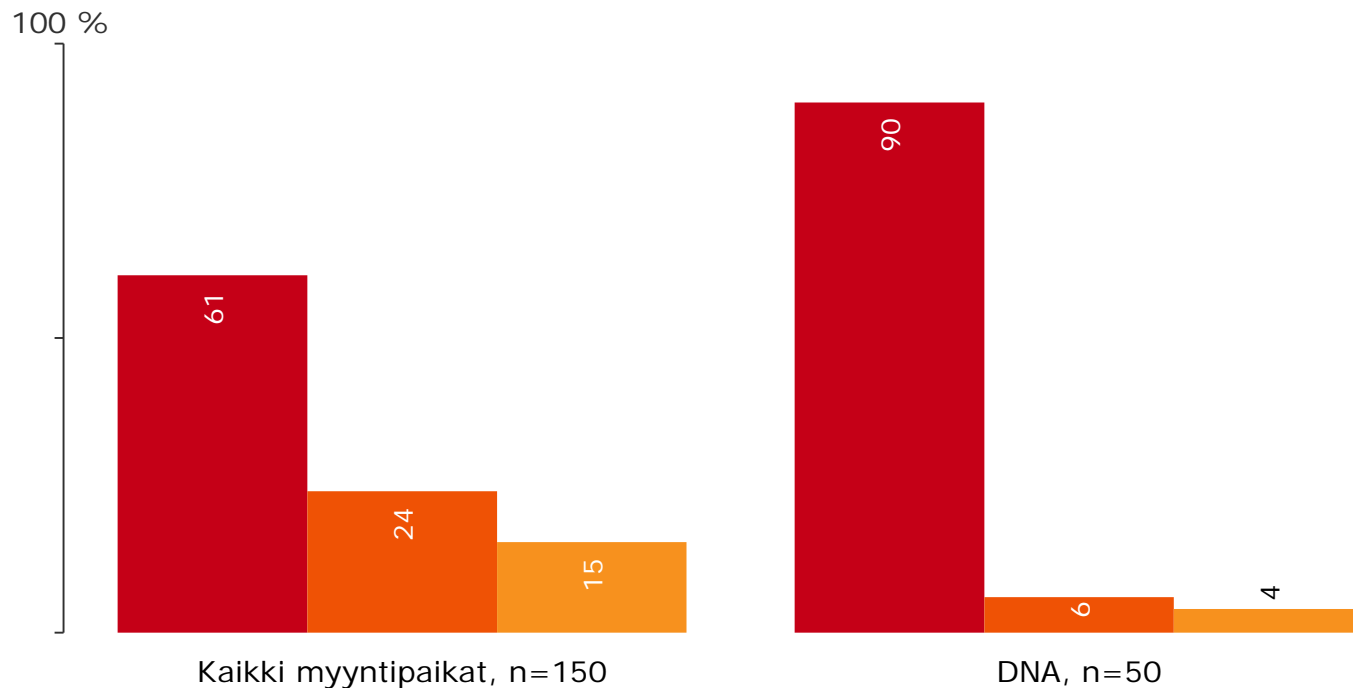
■ Osaan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus (ei DNA), erityisehdot)

■ Ei mihinkään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 1/4 (DNA)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



■ Kaikki

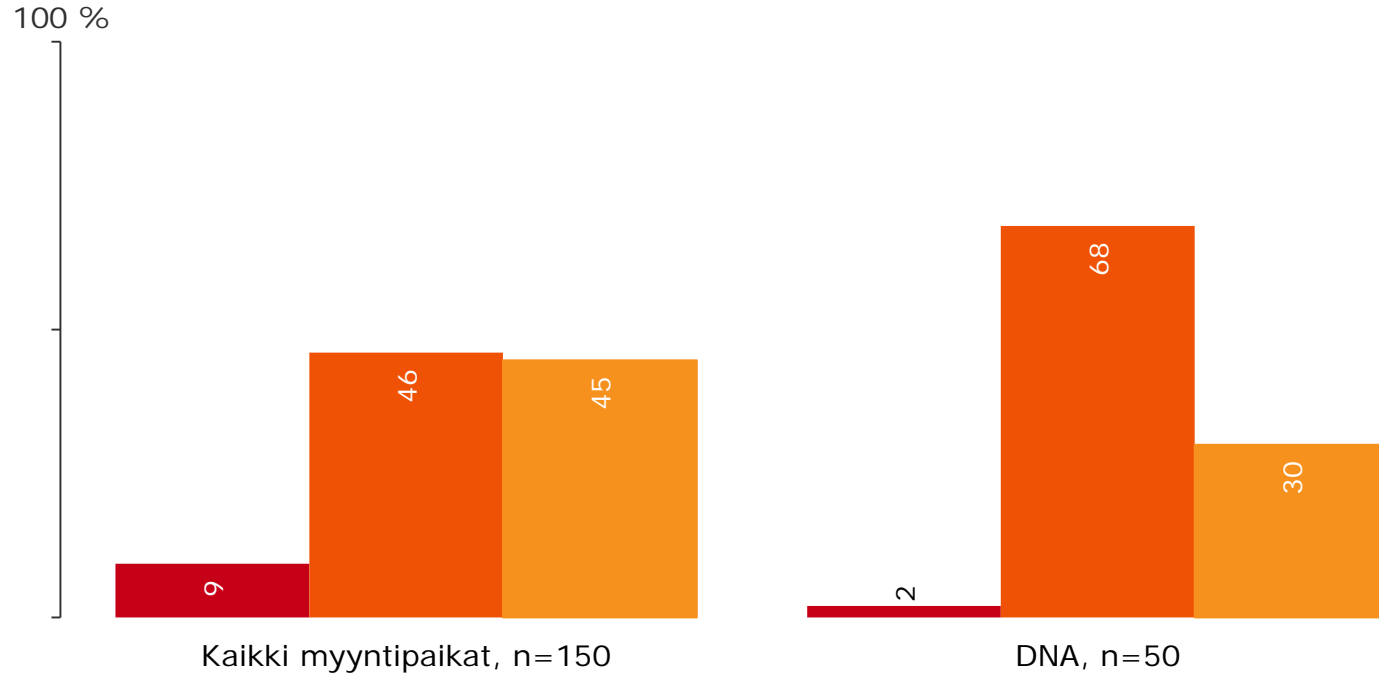
■ Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus (ei DNA), erityisehdot)

■ Ei mitään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 2/4 (DNA)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan (%)



■ Kaikki

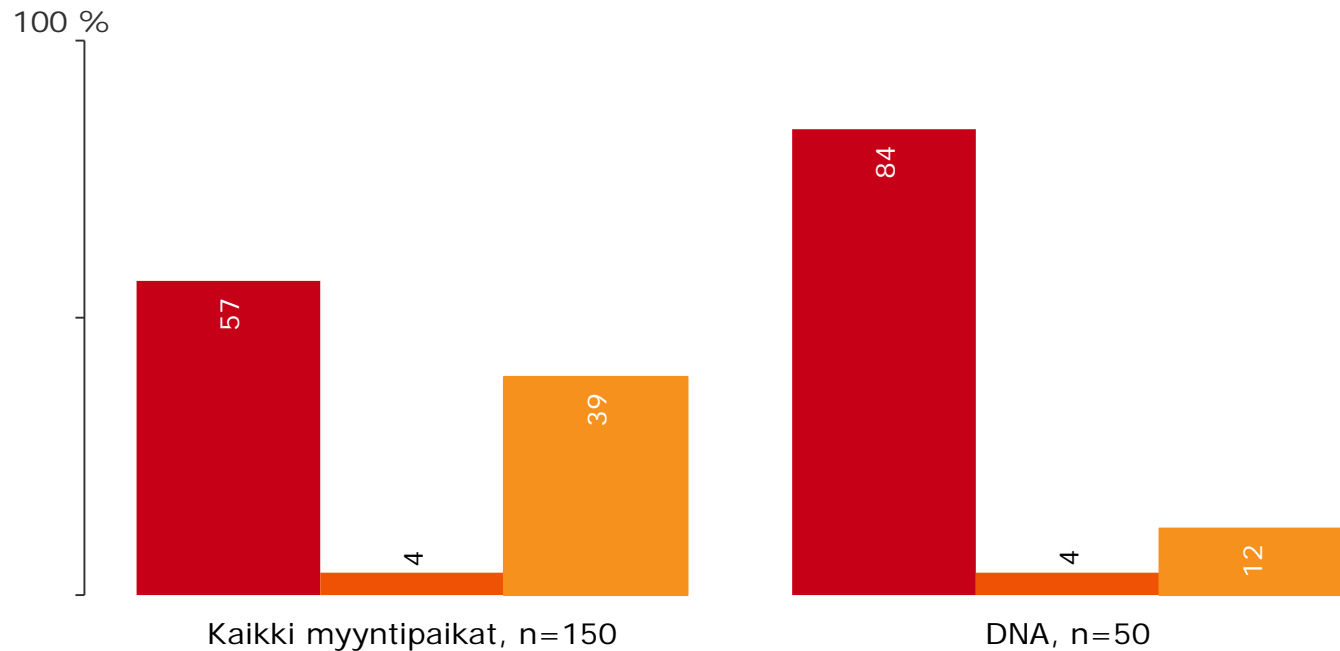
■ Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus (ei DNA), erityisehdot)

■ Ei mitään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 3/4 (DNA)

Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



■ Kaikki

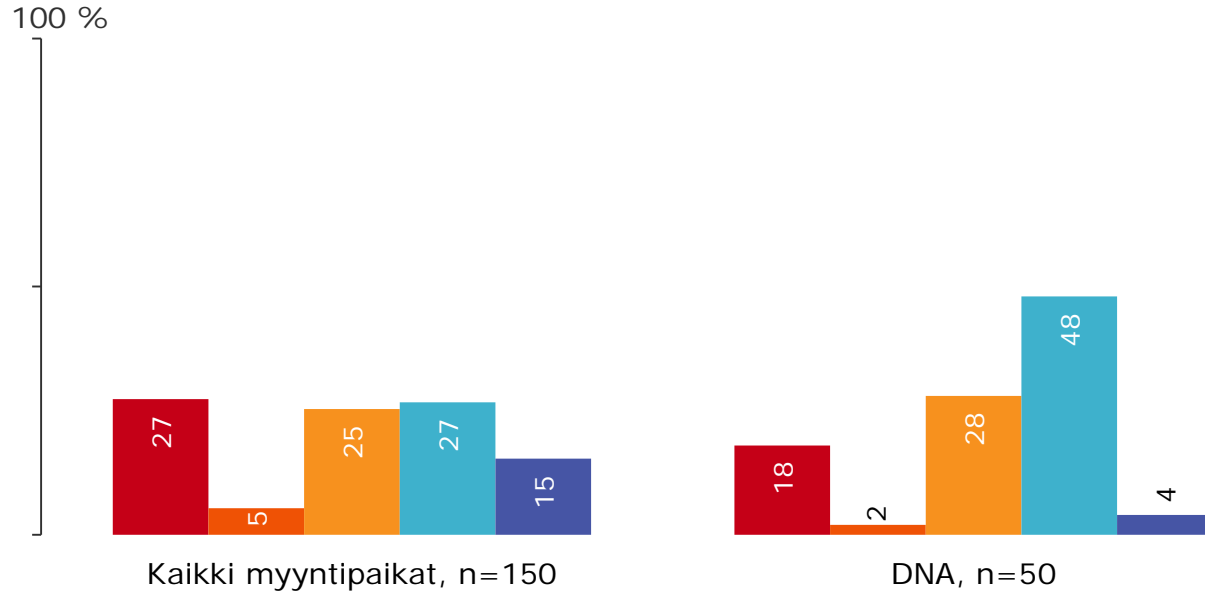
■ Osan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus (ei DNA), erityisehdot)

■ Ei mitään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/4 (DNA)

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)

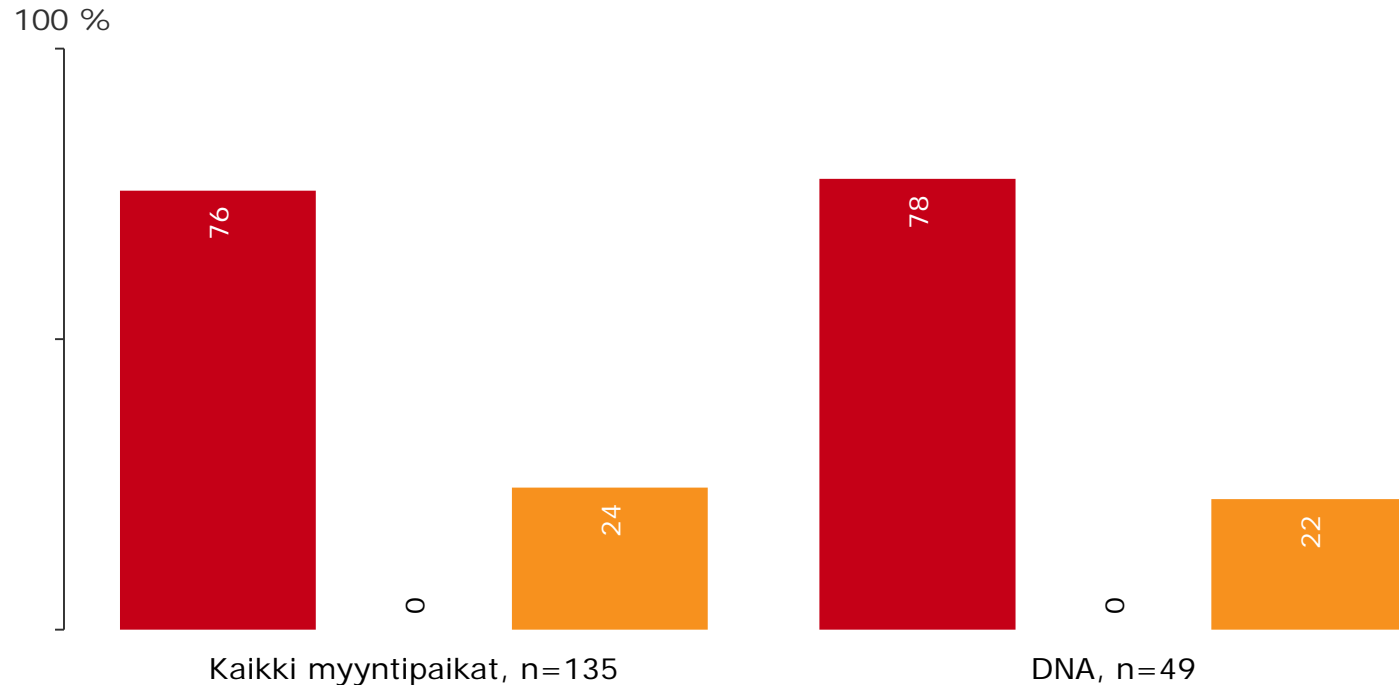


- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusti
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus (DNA)

Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)



- Heti voimassa
- Voimassa, kun asiakas saanut kaikki sopimusehdot
- Jotain muuta

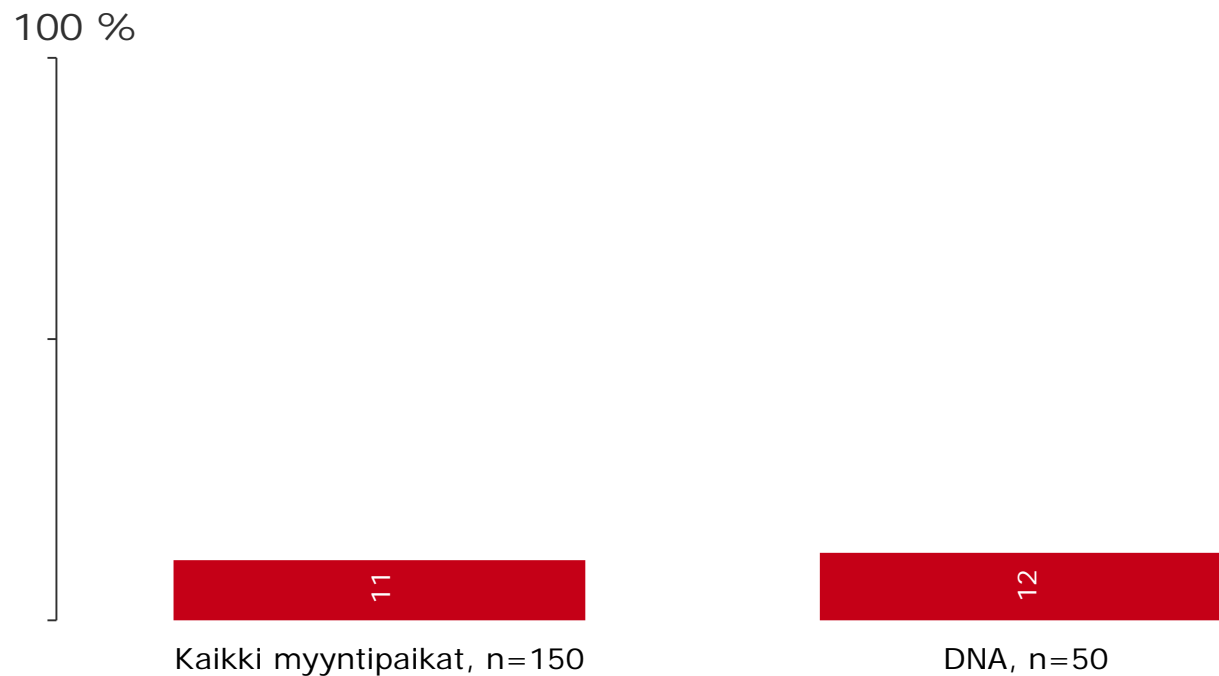
Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Liittymän hinnan ilmoittaminen (DNA)



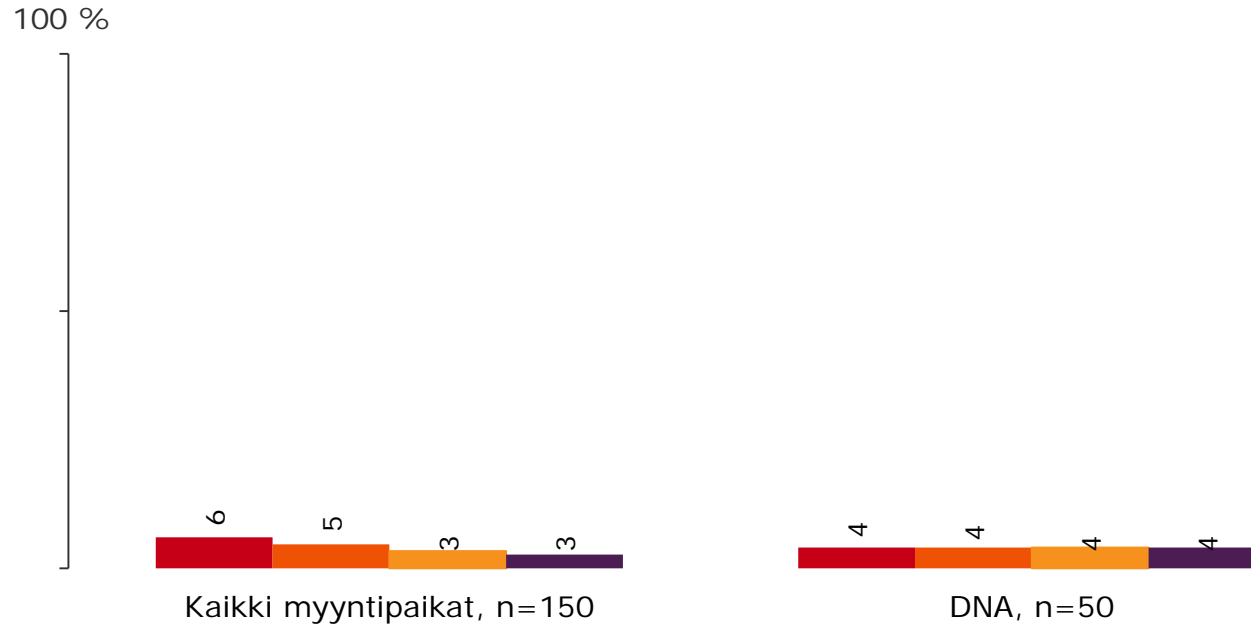
Lisämaksullisista numeroista kertominen (DNA)

Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan (%)



Sähköinen suoramarkkinointi (DNA)

Sähköinen suoramarkkinointi (%)

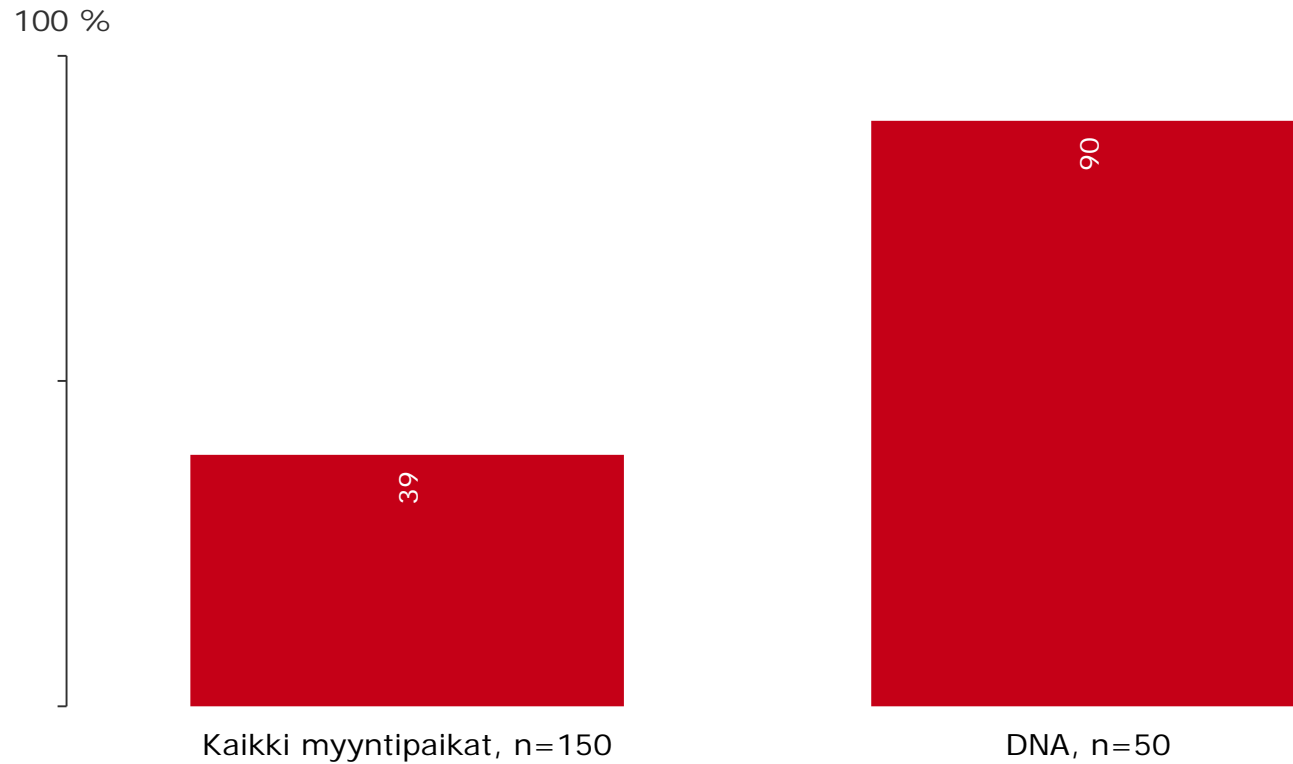


- Myyjä kysyi luvan sähköisen suoramarkkinoinnin lähettämiseen
- Myyjä kertoi millaista suoramarkkinointi on
- Myyjä kertoi kuinka usein suoramarkkinointia lähetetään
- Myyjä kertoi vaihtoehdoista, mikäli haluaa liittymän ilman suoramarkkinointia

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen (DNA)

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

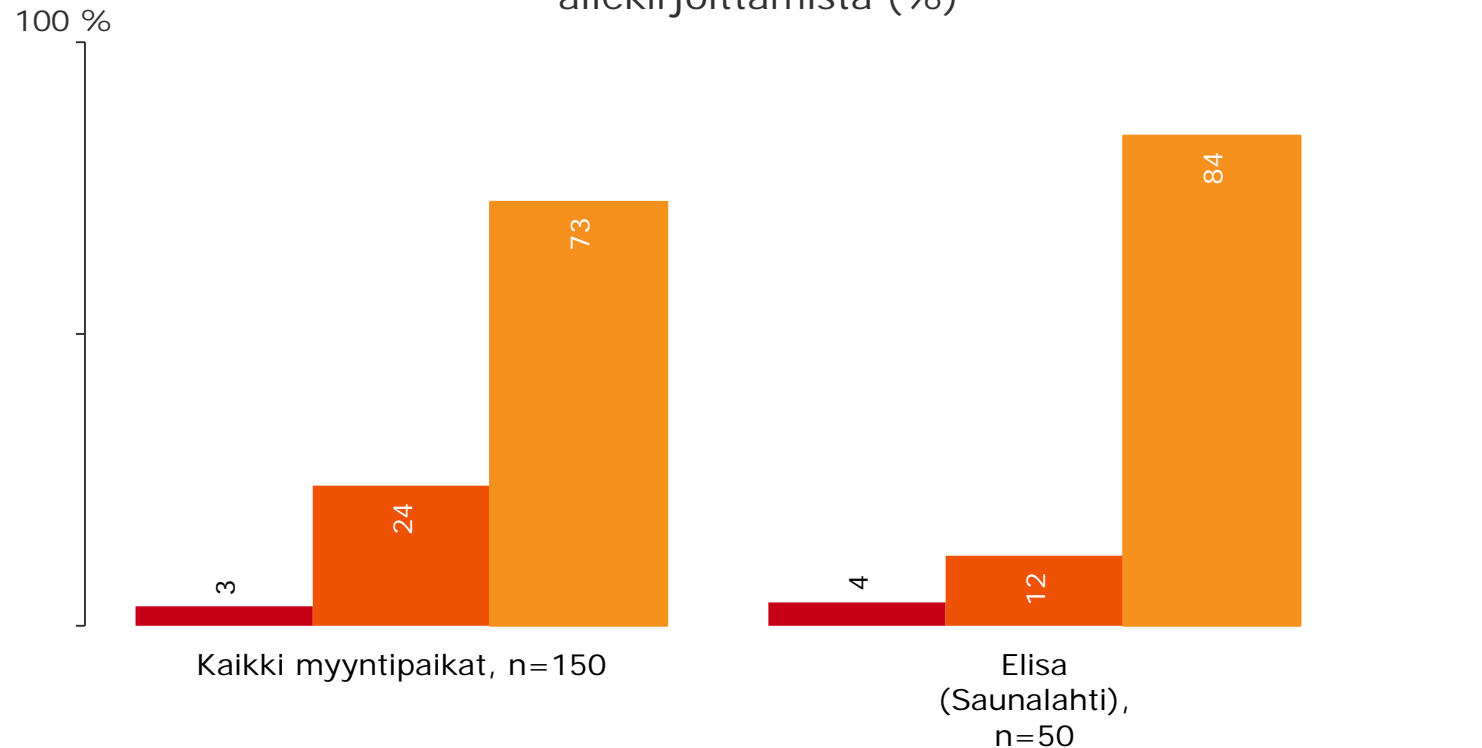
7

Tulokset
kaikki myyntipaikat vrs.
Elisa (Saunalahti)



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista (Elisa)

Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



■ Kaikkiin

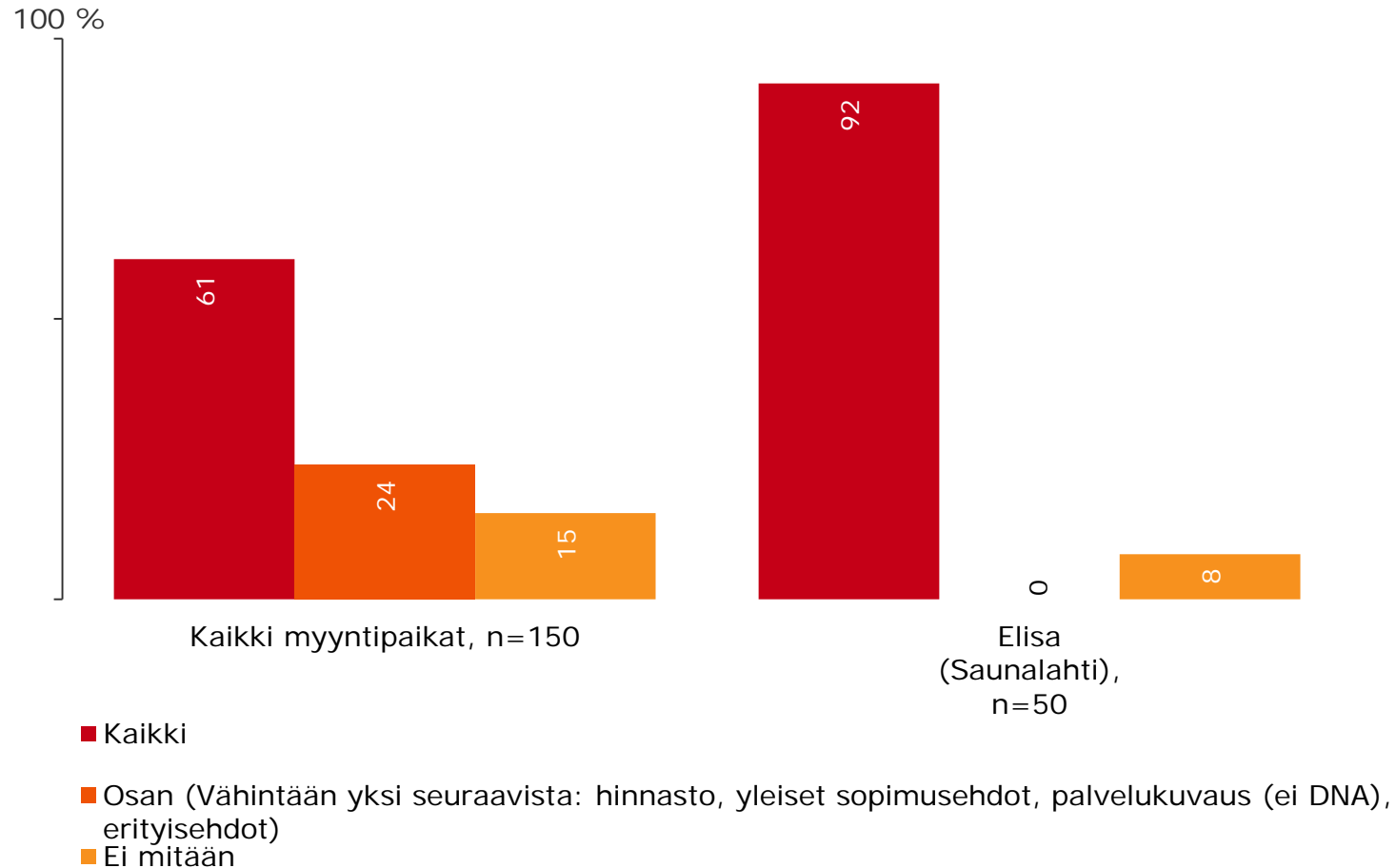
■ Osaan (Vähintään yksi seuraavista: hinnasto, yleiset sopimusehdot, palvelukuvaus (ei DNA), erityisehdot)

■ Ei mihinkään

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

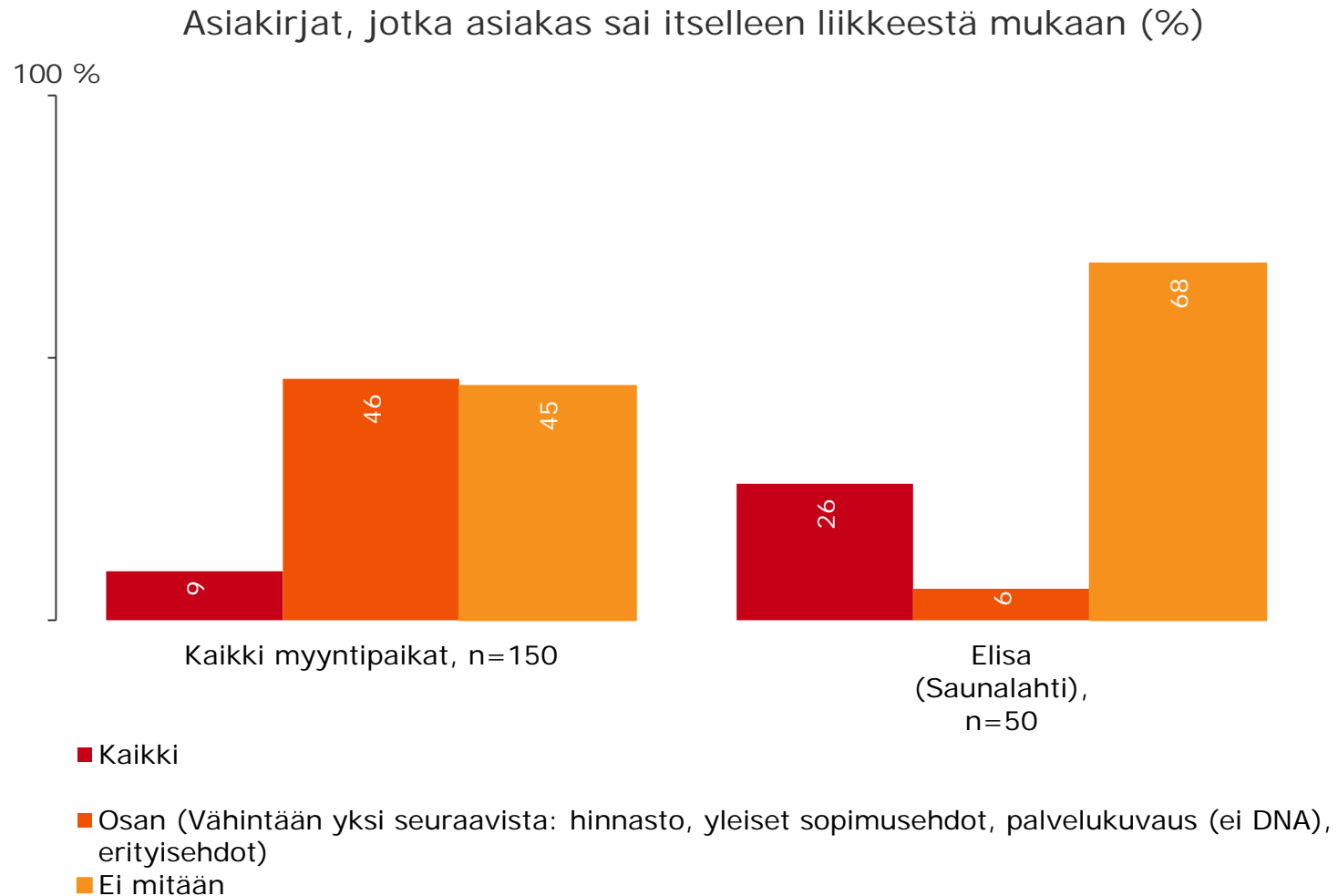
Sopimusehtojen toimittamistapa 1/4 (Elisa)

Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

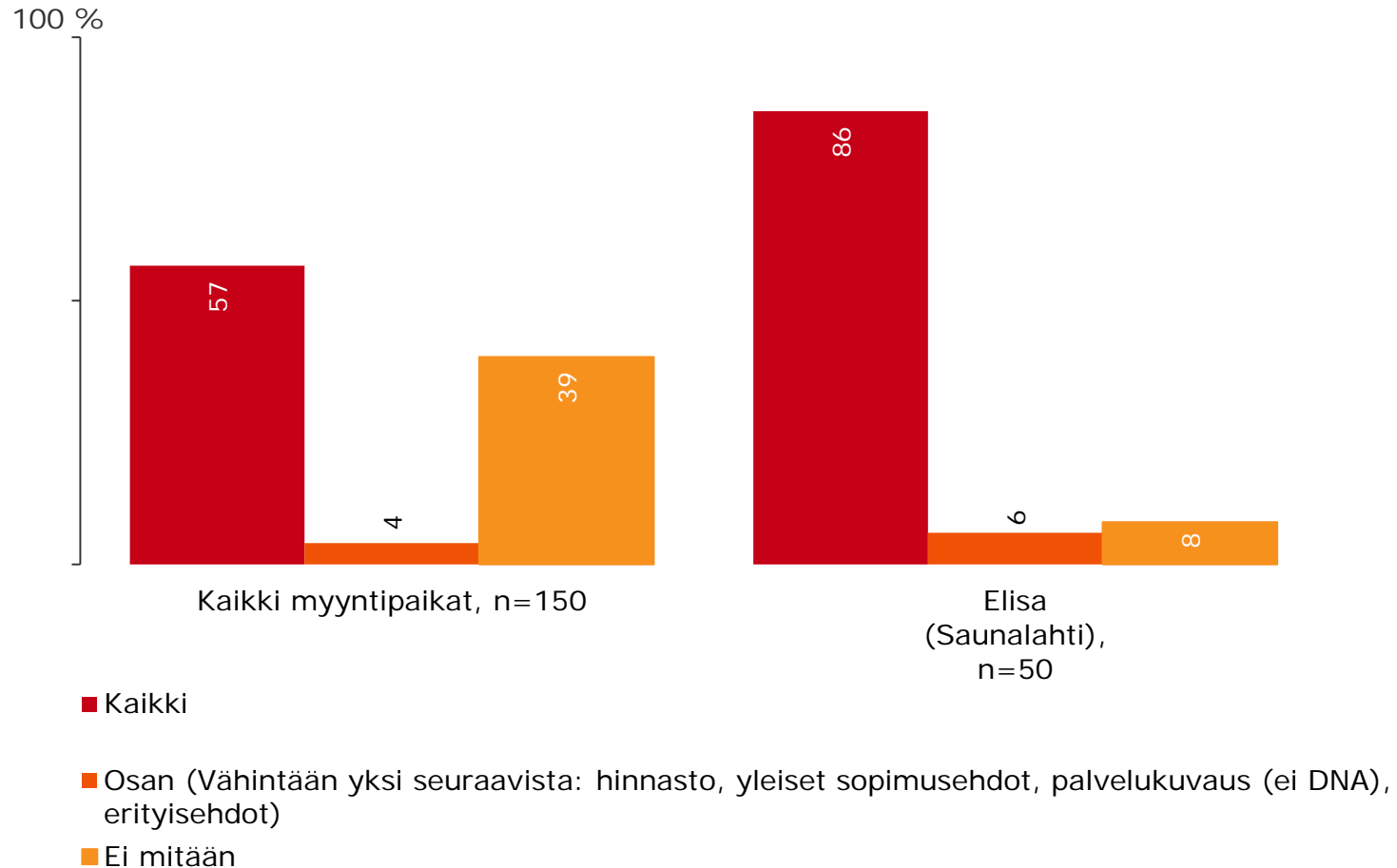
Sopimusehtojen toimittamistapa 2/4 (Elisa)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 3/4 (Elisa)

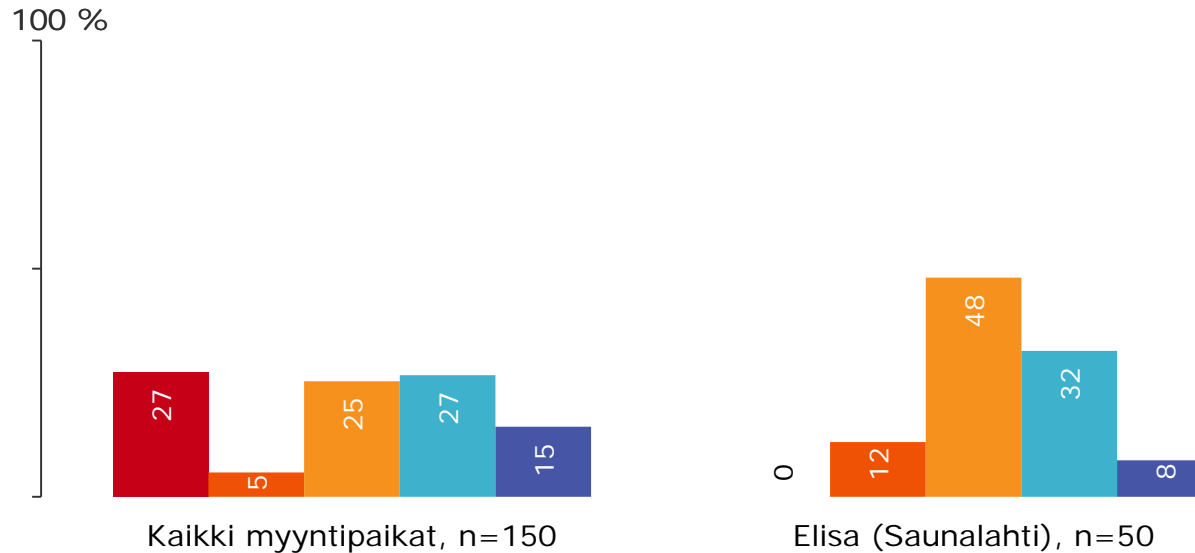
Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/4 (Elisa)

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)

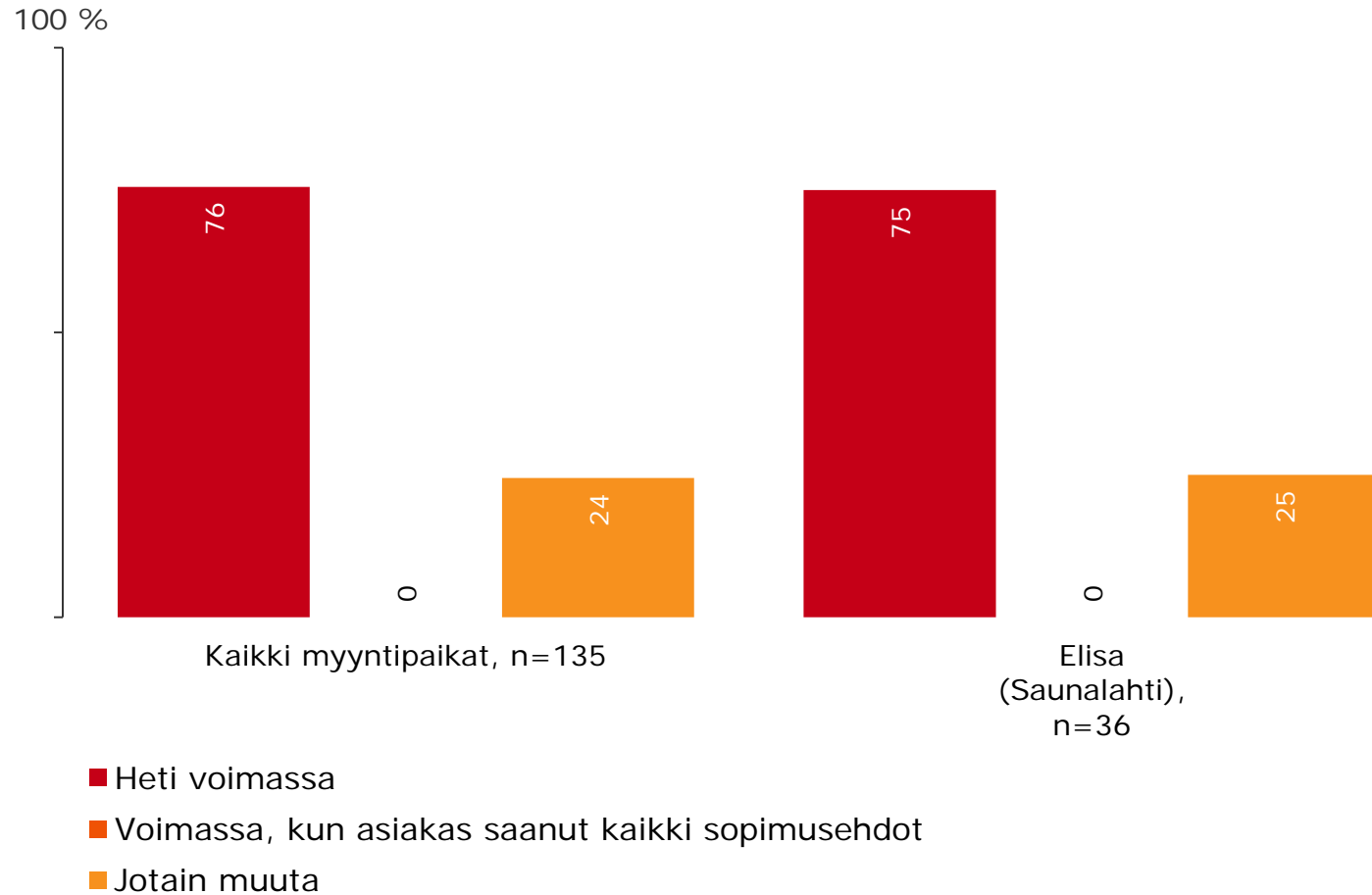


- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusti
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimuksen sitovuus (Elisa)

Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)



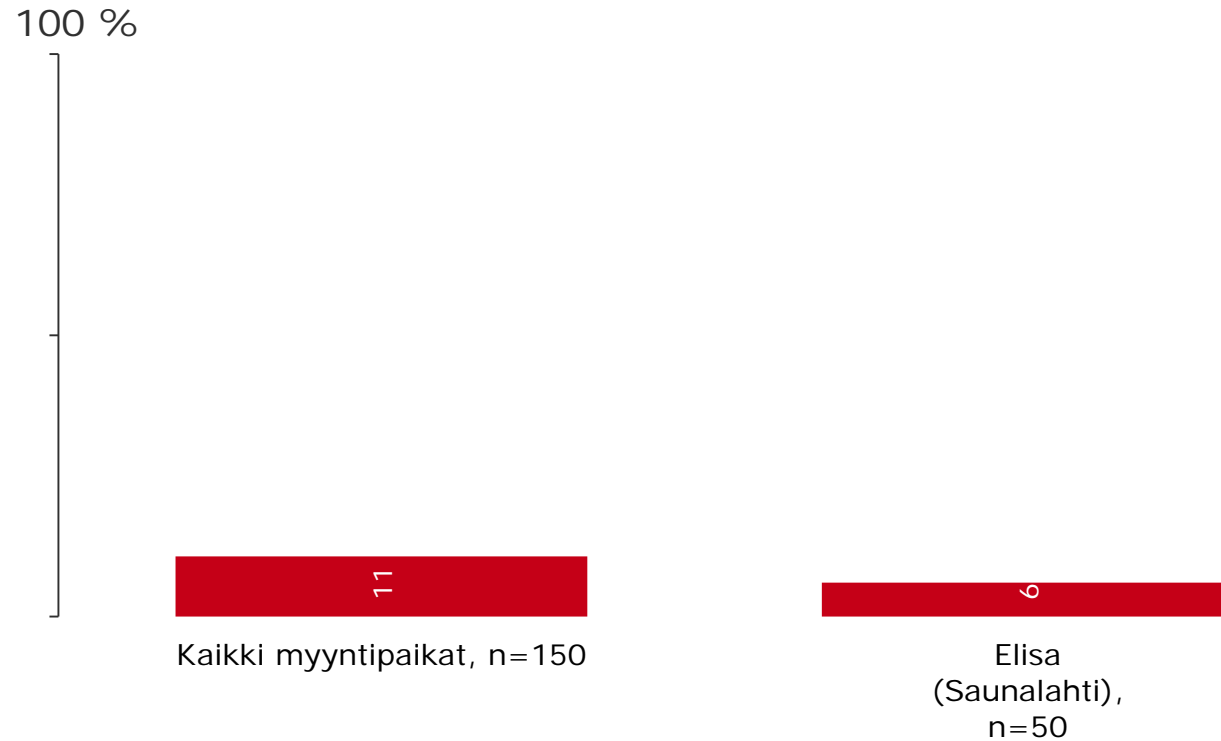
Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Liittymän hinnan ilmoittaminen (Elisa)



Lisämaksullisista numeroista kertominen (Elisa)

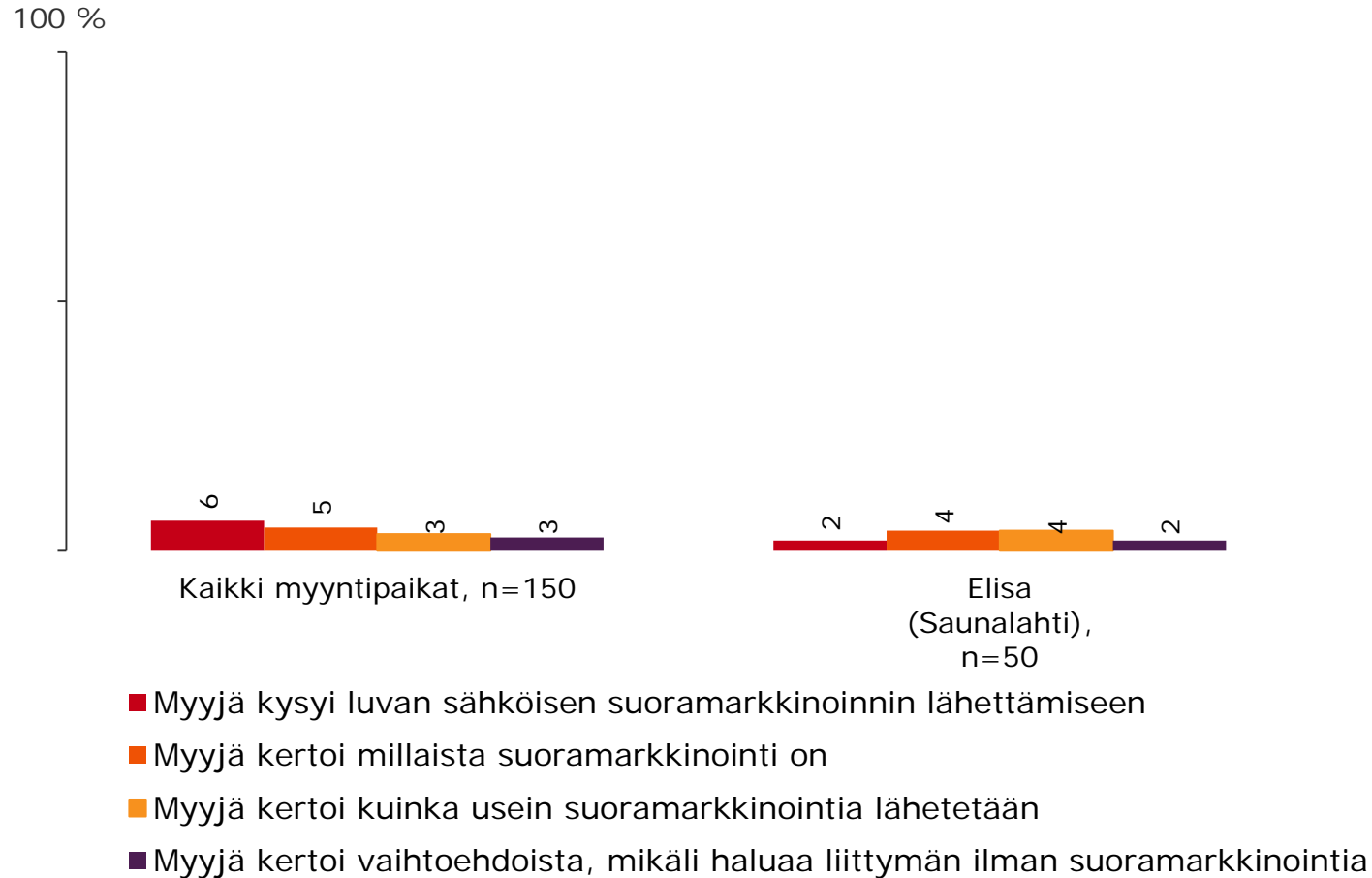
Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu puhepaketin hintaan (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sähköinen suoramarkkinointi (Elisa)

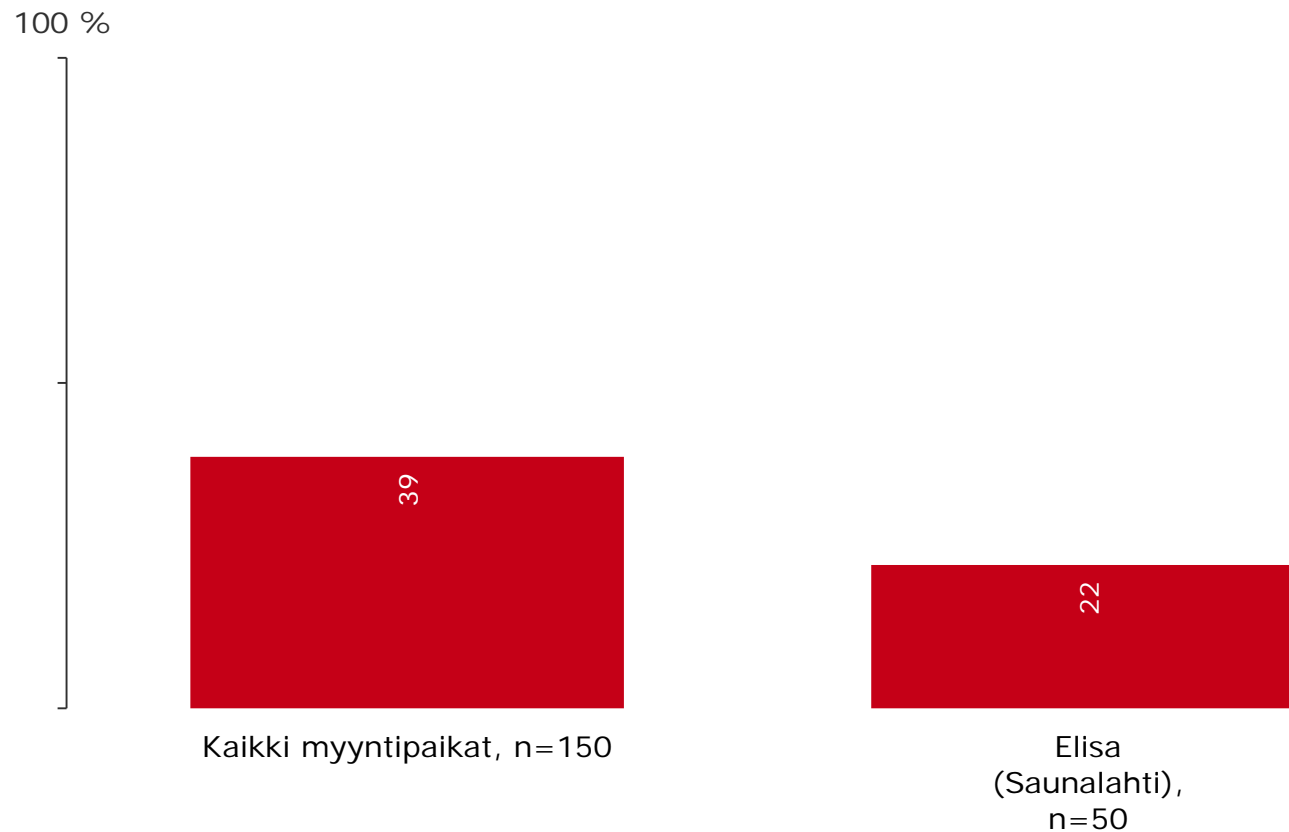
Sähköinen suoramarkkinointi (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen (Elisa)

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

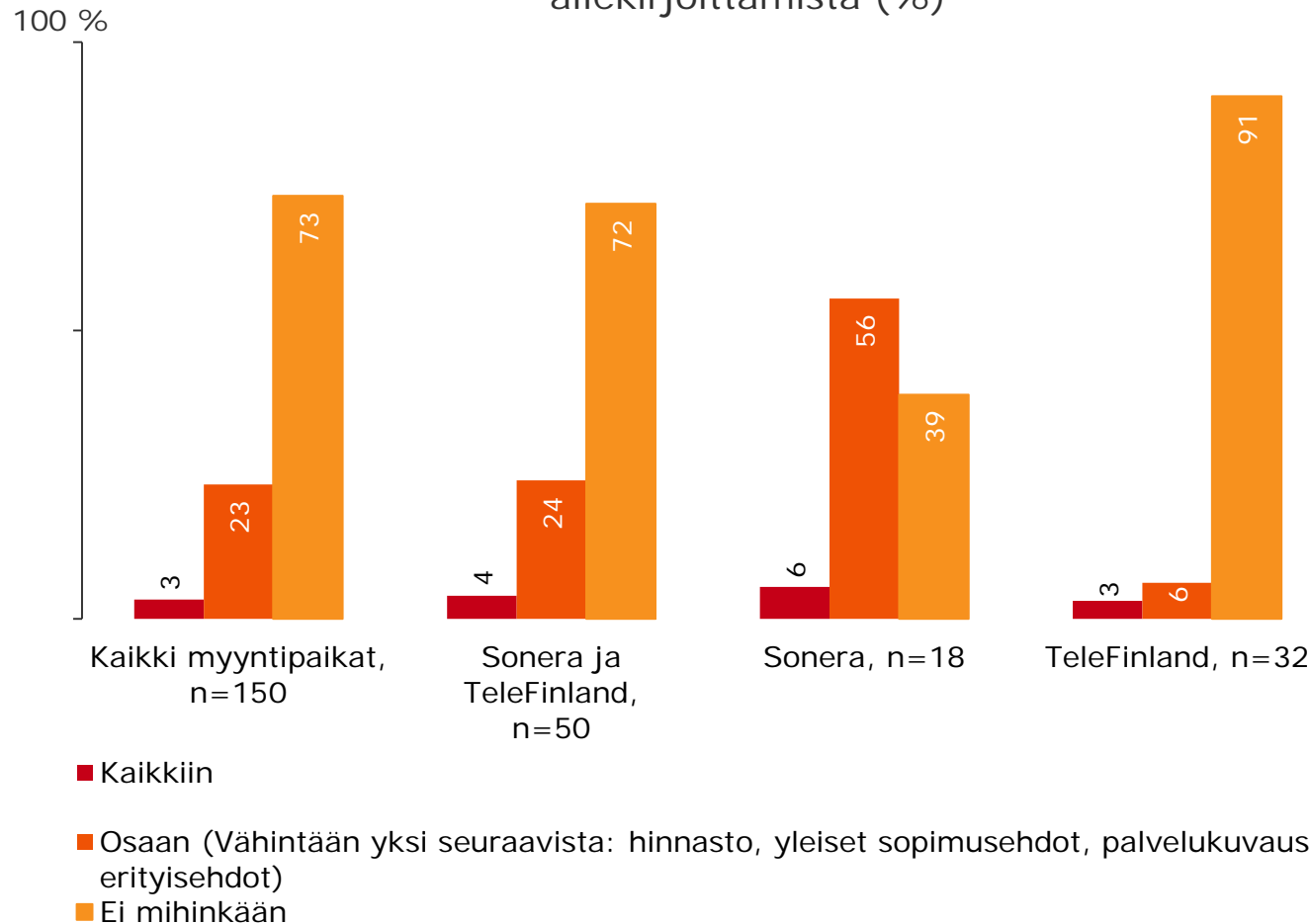
8

Tulokset
kaikki myyntipaikat vrs.
Sonera ja TeleFinland



Sopimusehtoihin tutustuminen ennen sopimuksen allekirjoittamista (Sonera ja TeleFinland)

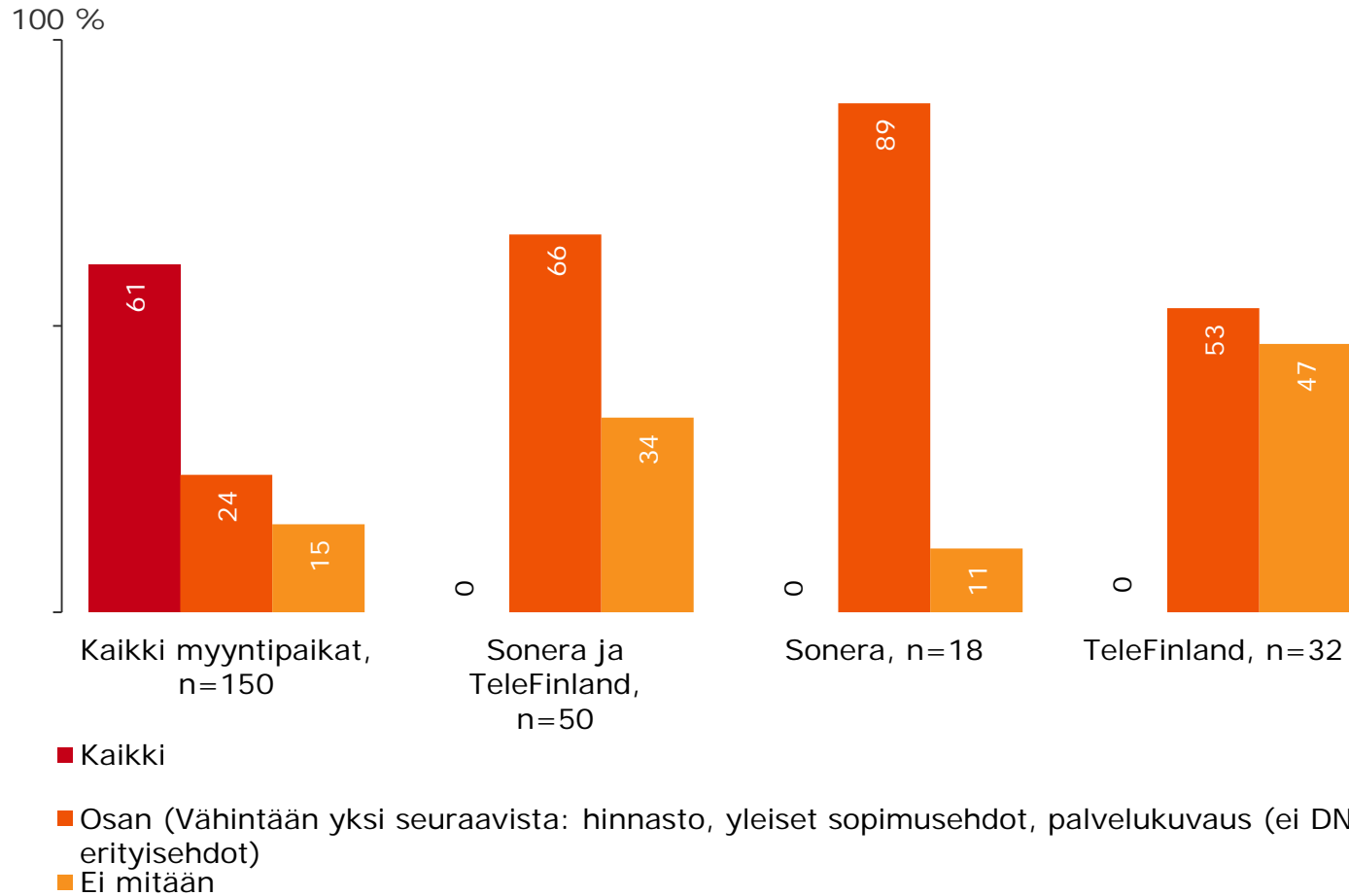
Asiakirjat, joihin asiakas sai mahdollisuuden tutustua ennen sopimuslomakkeen allekirjoittamista (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 1/4 (Sonera ja TeleFinland)

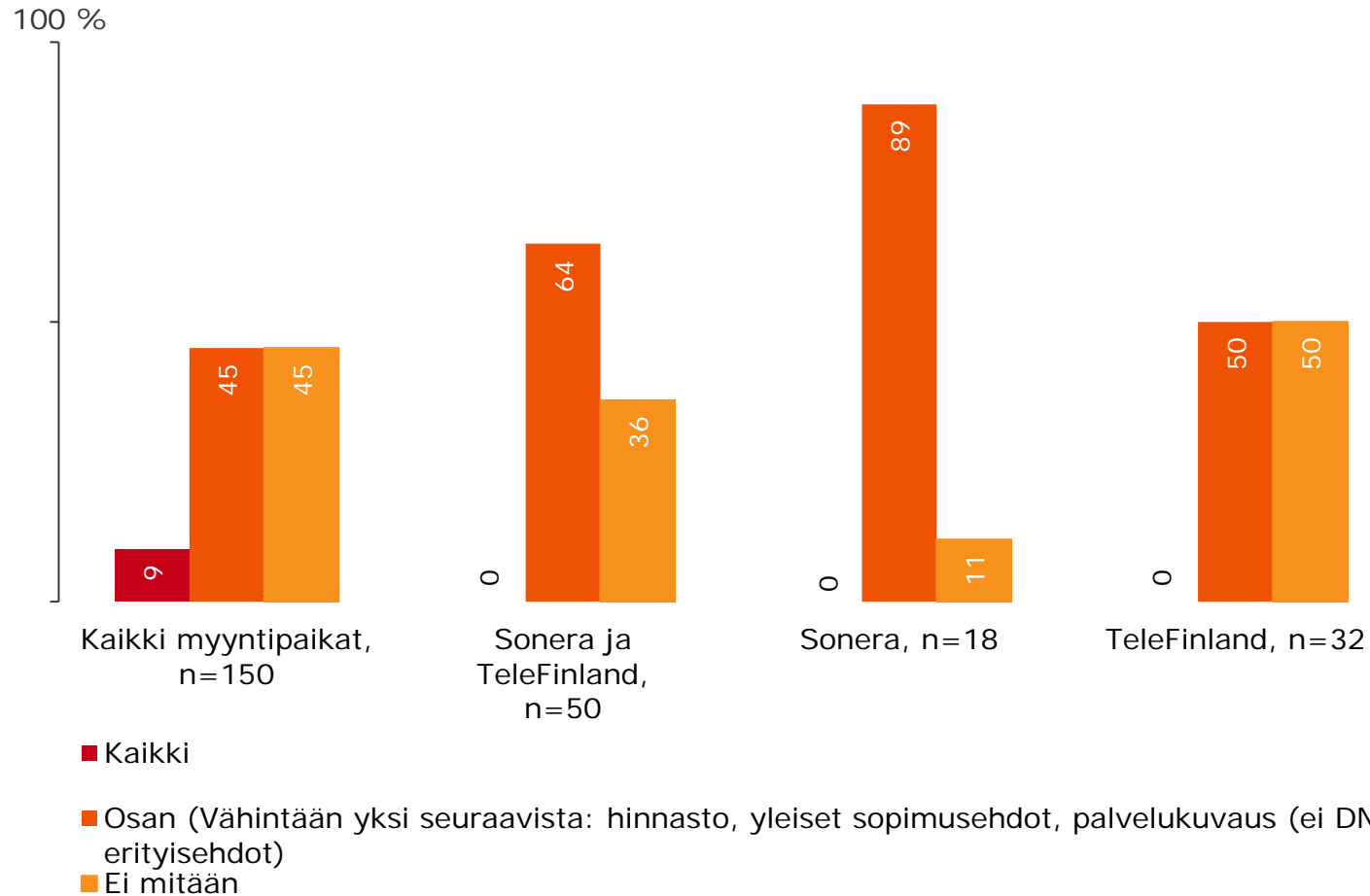
Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan tai myöhemmin (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 2/4 (Sonera ja TeleFinland)

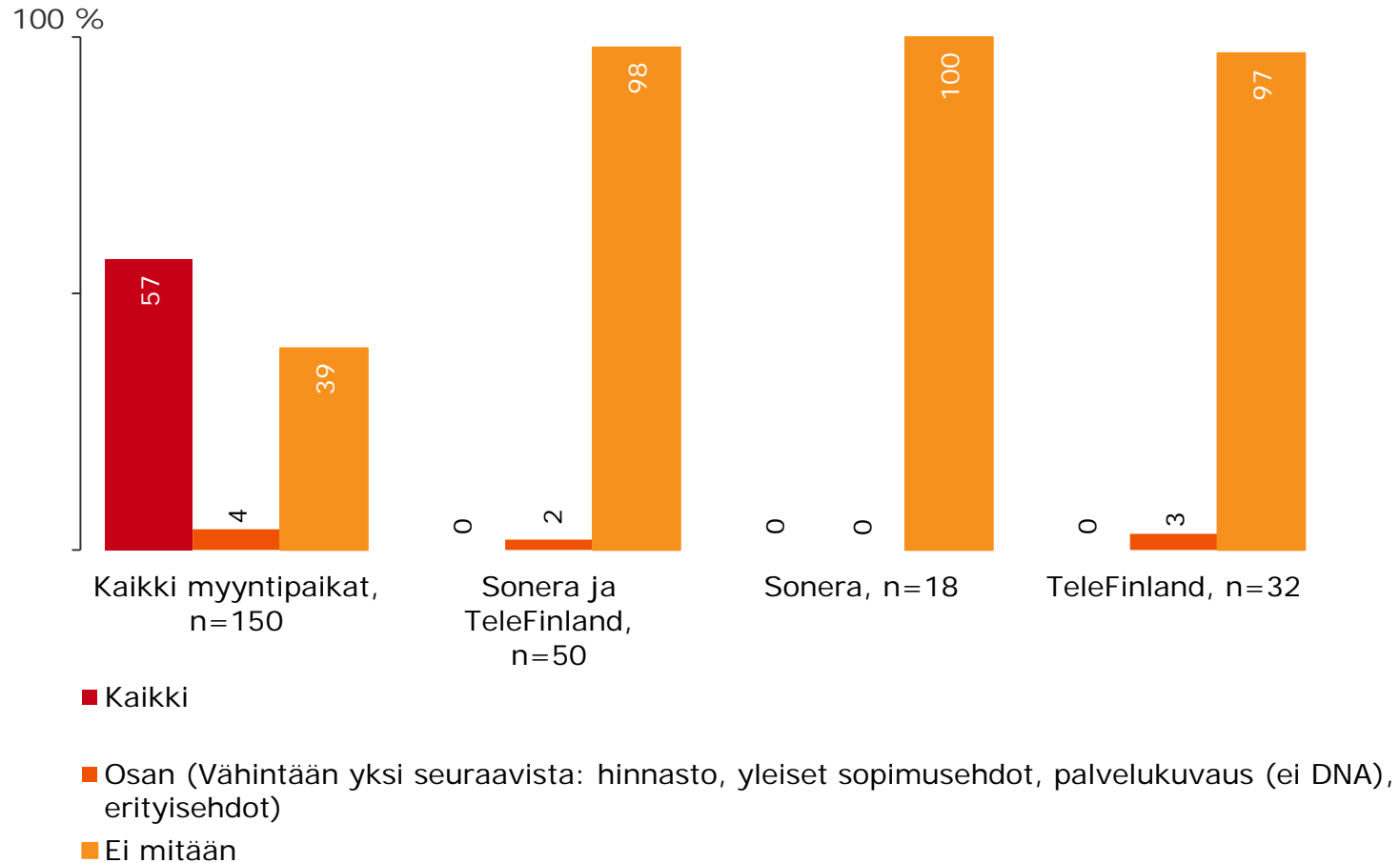
Asiakirjat, jotka asiakas sai itselleen liikkeestä mukaan (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 3/4 (Sonera ja TeleFinland)

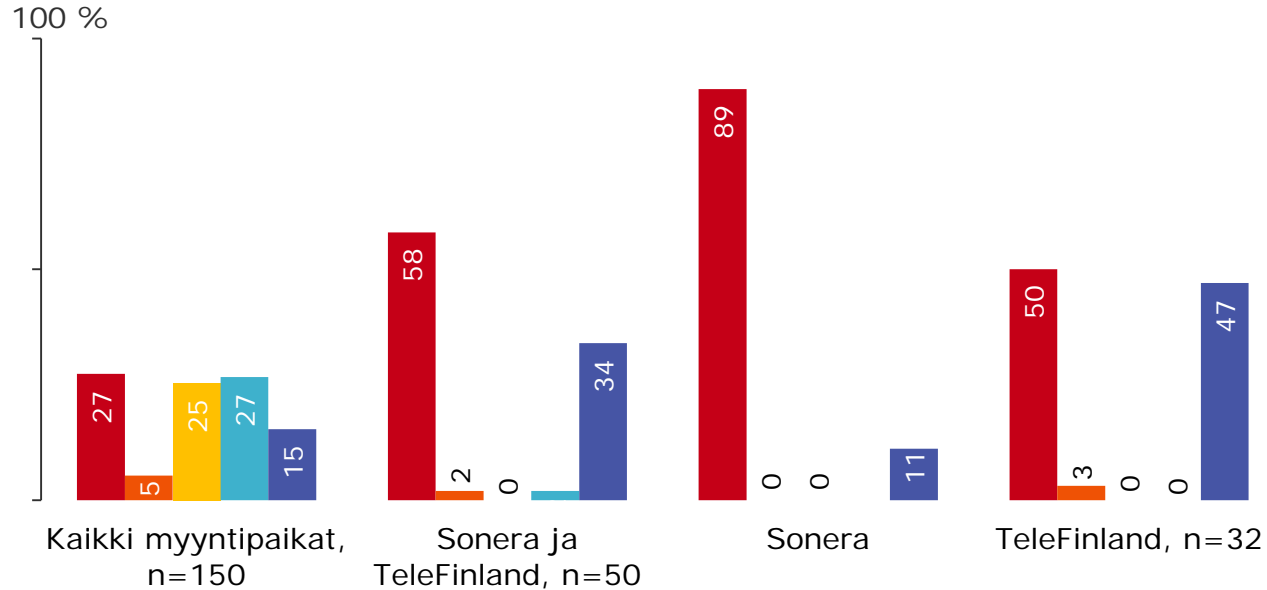
Asiakirjat, jotka asiakas sai myöhemmin itselleen (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Sopimusehtojen toimittamistapa 4/4 (Sonera ja TeleFinland)

Asiakas sai vähintään osan sopimusehdoista itselleen seuraavasti (%)

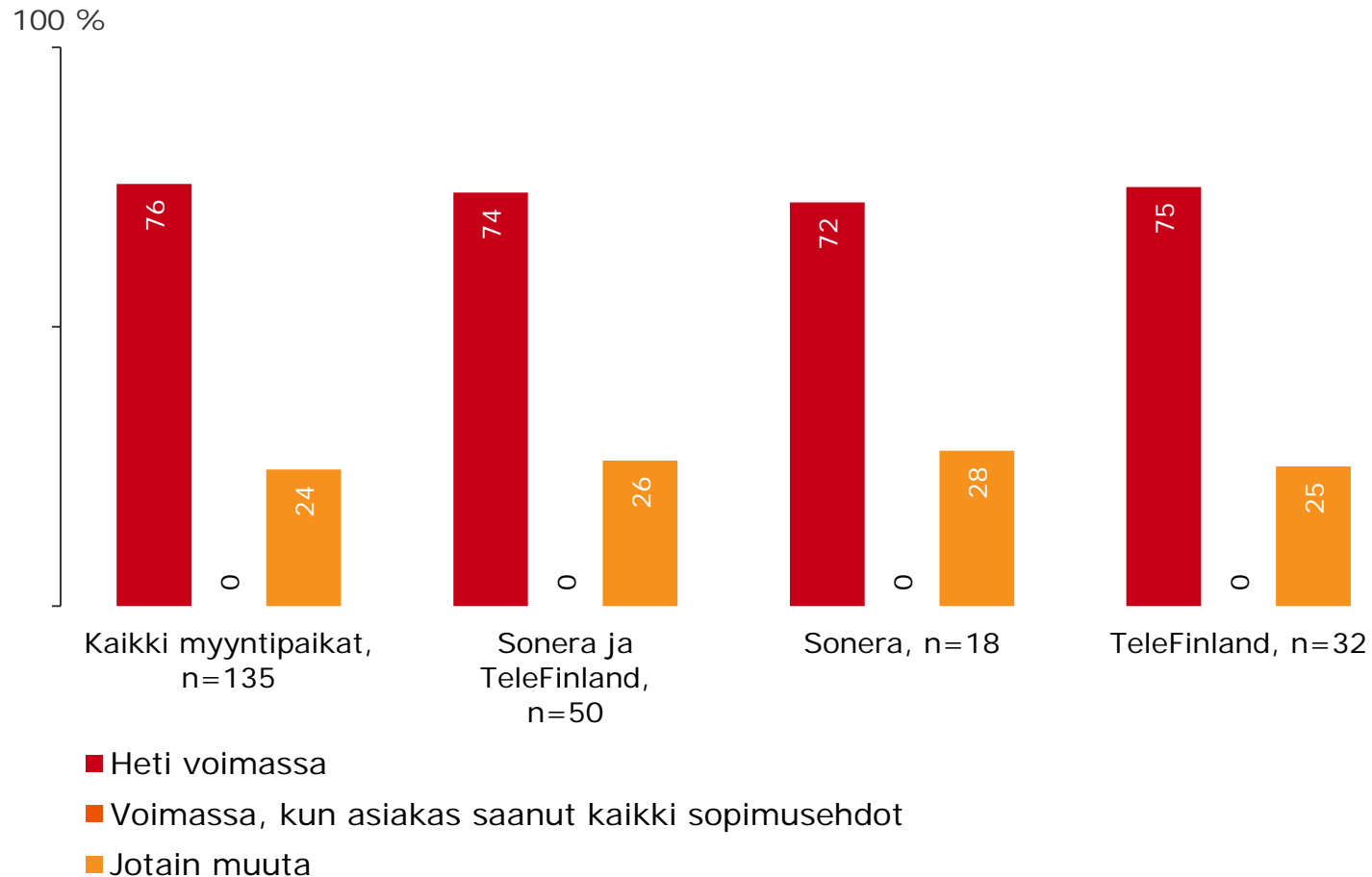


- Liikkeessä
- Kerrottiin että lähetään sähköpostiin/postissa, saapuivat luvatusti
- Tulivat myöhemmin sähköpostiin/postissa, asiasta ei kerrottu myymälässä
- Sai sopimusehtoja useilla eri tavoilla
- Ei saanut sopimusehtoja ollenkaan (irtisanomiseen mennessä)

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

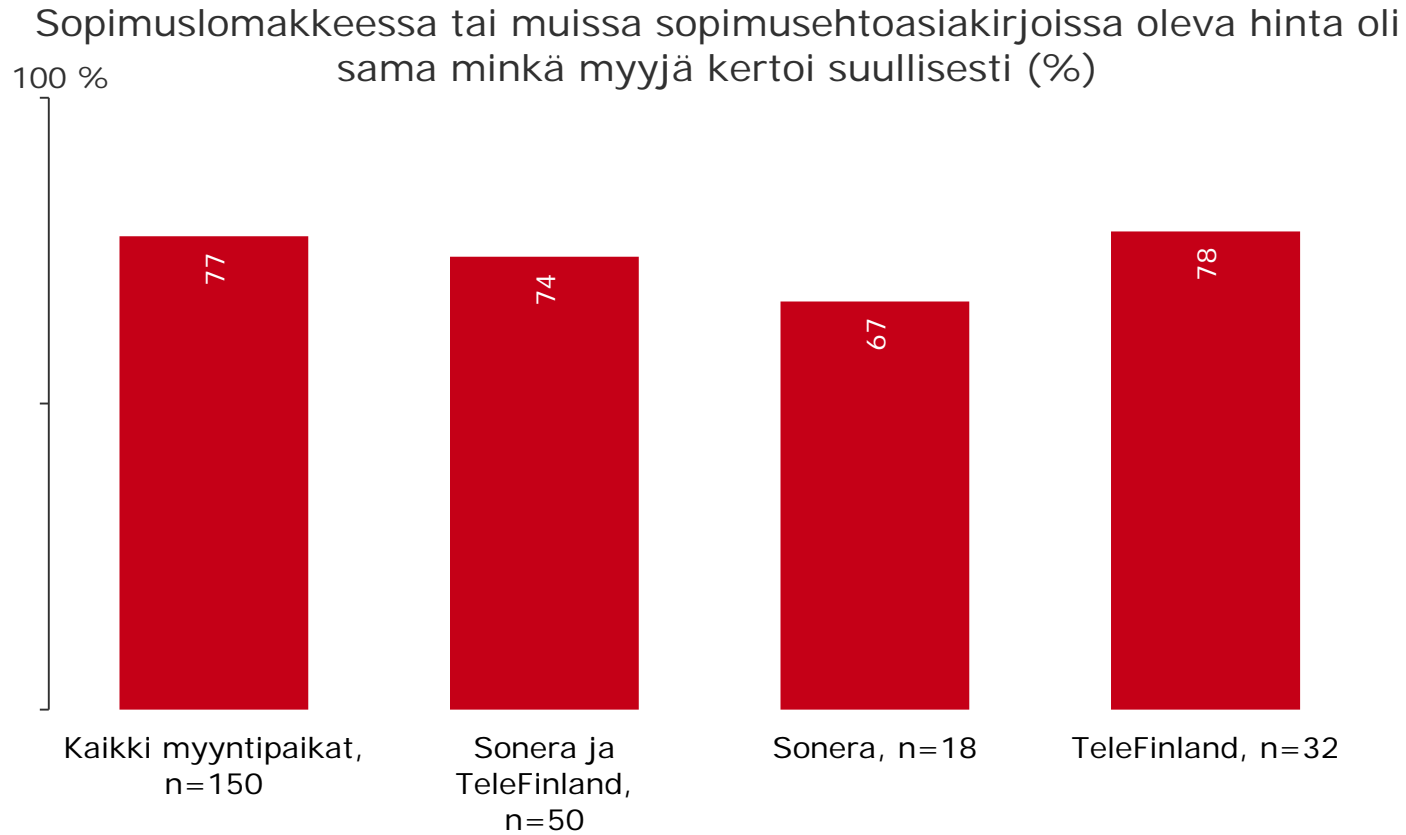
Sopimuksen sitovuus (Sonera ja TeleFinland)

Myyjä kertoi sopimuksen sitovuudesta tilanteessa, jossa asiakas sai vain osan tai ei mitään sopimusehtoja mukaan liikkeestä (%)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

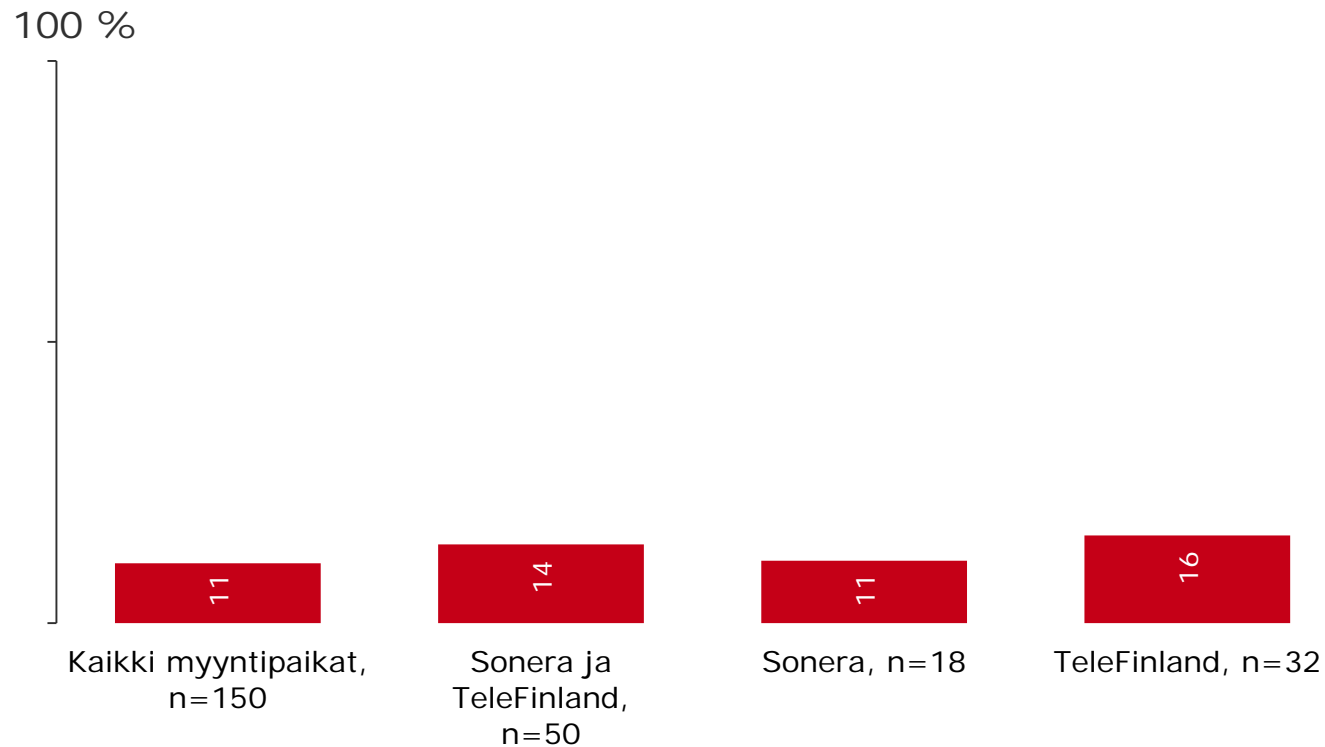
Liittymän hinnan ilmoittaminen (Sonera ja TeleFinland)



Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

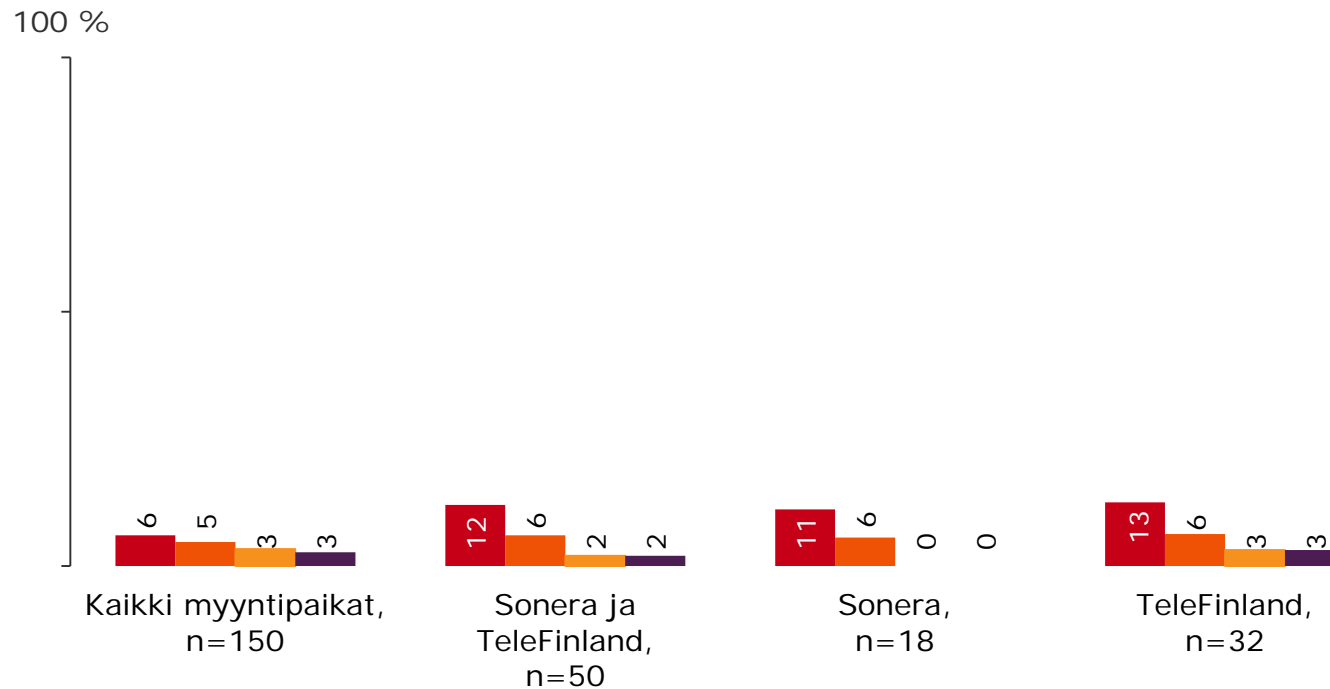
Lisämaksullisista numeroista kertominen (Sonera ja TeleFinland)

Myyjä kertoi, että lisämaksullisiin numeroihin tehdyt soitot eivät kuulu
puhepaketin hintaan (%)



Sähköinen suoramarkkinointi (Sonera ja TeleFinland)

Sähköinen suoramarkkinointi (%)

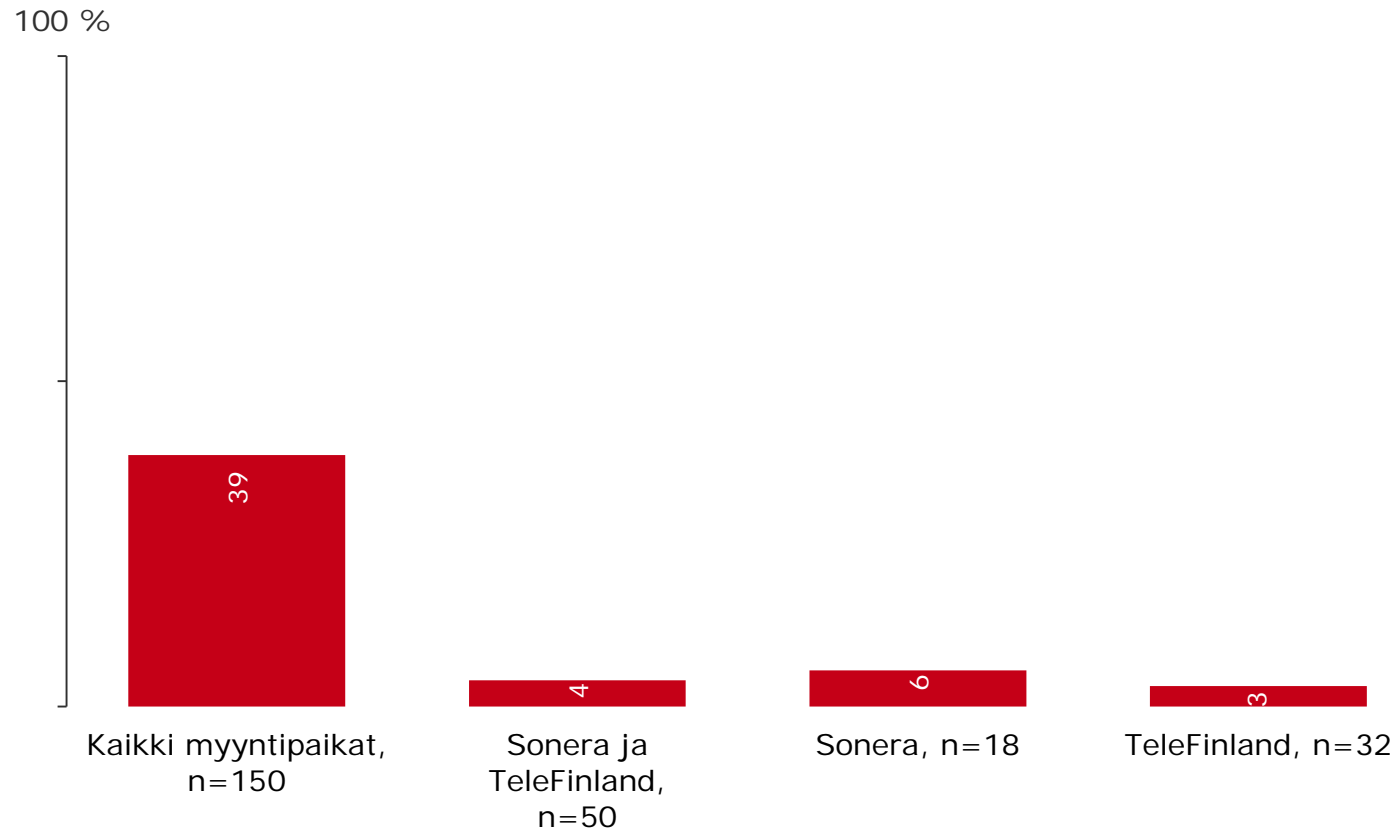


- Myyjä kysyi luvan sähköisen suoramarkkinoinnin lähettämiseen
- Myyjä kertoi millaista suoramarkkinointi on
- Myyjä kertoi kuinka usein suoramarkkinointia lähetetään
- Myyjä kertoi vaihtoehdoista, mikäli haluaa liittymän ilman suoramarkkinointia

Matkapuhelinliittymien myynnin kuluttajaongelmat 2014 -tutkimus, nro. 220104717

Irtisanomisen vahvistaminen (Sonera ja TeleFinland)

Operaattori lähetti kirjallisen vahvistuksen irtisanomisesta (%)



Yhteyshenkilöt

Leena Koponen

Account Director, KTM, eMBA
p (09) 6135 0594
m 040 505 5096
leena.koponen@tnsglobal.com

Marika Korhonen

Research Manager
p (09) 6135 0592
m 050 563 8974
marika.korhonen@tnsglobal.com

