

KÄYTETTYJEN AUTOJEN KAUPAN KULUTTAJA- ONGELMAT

Katja Järvelä
Mika Saastamoinen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Tutkimusraportteja 1/2024

KÄYTETTYJEN AUTOJEN KAUPAN KULUTTAJAONGELMAT

Katja Järvelä
Mika Saastamoinen

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Helsinki 2024

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Tutkimusraportteja 1/2024

Käytettyjen autojen kaupan kuluttajaongelmat

Katja Järvelä, Mika Saastamoinen

Julkaisija

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Puhelinvaihe: 029 505 3000 (pvm/mpm)

Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi

Julkaisut: <https://www.kkv.fi/tutkimus-ja-vaikuttaminen/julkaisut/>

ISSN 2814-4929

ISBN 978-952-6684-47-5

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Tutkimusraportteja 1/2024

Käytettyjen autojen kaupan kuluttajaongelmat

Katja Järvelä, Mika Saastamoinen

Julkaisija: Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Kieli: Suomi

Sivumäärä: 86

TIIVISTELMÄ

Noin neljännes Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttajaneuvontaan tulevista yhteydenotoista koskee ajoneuvoja. Käytetyt autot ovat suurin yksittäinen tuoteryhmä ajoneuvoja koskevissa yhteydenotoissa, ja niissä on lähes aina kuluttaja-oikeudellisena ongelmana tuotteen virhe. Virheestä on kysymys esimerkiksi silloin, kun auto ei toimi kunnolla tai rikkoutuu ennenaikaisesti, ei vastaa siitä annettuja tietoja tai on muuten puutteellinen.

KKV:n vaikutusarviointiyksikössä toteutetussa laadullisessa tutkimuksessa tarkasteltiin käytettyjen autojen kaupassa esiintyviä kuluttajaongelmia. Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä käytettyjen autojen kaupassa esiintyvistä virhetilanteista sekä tunnistaa niihin kytkettyjä tyypillisiä ongelmapolkuja ja tarinoita. Tutkimuksen aineistona käytettiin kuluttajaneuvontaan 1.1.–28.2.2023 tulleiden yhteydenottojen tekstikenttään kirjoitettuja tapauskuvauksia sekä niiden liitteitä. Aineisto kattoi kaikkiaan 1 106 tapausta.

Tutkimuksessa tunnistettiin käytettyjen autojen kaupassa tyypillinen ongelmapolku, joka alkoi ennen kaupantekoa annetusta väärästä tai puutteellisesta tiedosta. Myyjä saattoi ennen kaupantekoa kertoa kuluttajalle auton hyvästä kunnosta kehumalla sitä esimerkiksi ”huolletuksi”, ”kuntotarkastetuksi” tai ”katsastetuksi”. Myyjä saattoi myös jättää kertomatta olennaista tietoa auton historiasta, esimerkiksi sen, että auto on ollut kolarissa tai että se on tuontiauto. Auton todellinen kunto ja historia selvisi kuluttajalle vasta auton rikkouduttua pian kaupanteon jälkeen.

Ongelmapolun seuraavassa vaiheessa kuluttaja reklamoi auton myyneelle taholle, mutta reklamointi ei aina suju ongelmitta. Yhteydenpito myyjään saattaa olla takkuista ja joskus myyjään ei saada lainkaan yhteyttä. Myyjä saattaa myös pompotella kuluttajaa paikasta toiseen, ja jopa ulkoistaa ongelman käsittelyn kokonaan esimerkiksi kuluttajaviranomaisille. Myyjä saattaa myös kiistää vastuunsa auton viasta tai osallistua korjauskustannuksiin summalla, joka on kuluttajan mielestä aivan liian pieni.

Vaikka reklamoinnin tuloksena viallinen auto saataisiin korjaamolle, sielläkin saattaa ilmetä ongelmia. Korjaus voi epäonnistua ja sama vika voi ilmestyä autoon useita kertoja korjausyrityksistä huolimatta. Vika voi jäädä myös kokonaan korjaamatta. Saattaa myös käydä niin, että autosta löytyy alkuperäisen vian lisäksi lukuisia muita vikoja, joiden vuoksi korjaus viivästyy ja korjauskustannukset nousevat.

Ongelmapolun viimeisessä vaiheessa kuluttaja hakee hyvitystä kokemastaan haitasta. Jos myyjä ei ole suostunut osallistumaan korjauskustannuksiin, kuluttaja saattaa vaatia muuta rahallista hyvitystä, esimerkiksi hinnanalennusta. Kuluttaja saattaa myös haluta purkaa tai peruuttaa koko kaupan.

Kuluttajalle koituu käytetyn auton kaupan virhetilanteesta monenlaisia kuluttajahaittoja. Taloudelliset haitat ovat rahallisia menetyksiä, joita kuluttajalle on koitunut auton vian tai puutteen vuoksi. Terveystieteelliset ja emotionaaliset haitat taas ovat esimerkiksi stressiä tai uupumusta, joita kuluttajat kokevat erityisesti virheen korjauksen aikana.

Käytetyn auton ostaja altistuu herkästi haavoittuvuudelle, sillä tiedon epäsymmetria pätee erityisen hyvin autokaupassa, jossa kuluttaja on paljolti myyjän antaman informaation varassa. Haavoittuvuudelle erityisen alttiita ryhmiä ovat ulkomaalaistaustaiset kuluttajat, joilla saattaa olla huono kielitaito, nuoret kuluttajat, joilla saattaa olla vähäinen kokemus kalliiden hankintojen tekemisestä, iäkkäät kuluttajat, joiden kognitiiviset kyvyt saattavat olla heikentyneet sekä pienituloiset kuluttajat, jotka usein joutuvat hankkimaan edullisia ja iäkkäitä autoja, joissa useammin ilmenee vikoja.

Asiasanat: Autokauppa, käytetyt autot, kuluttajat, kuluttajavalitukset, laadullinen tutkimus

Konkurrens- och konsumentverkets Forskningsrapporter 1/2024

Konsumentproblem vid handel med begagnade bilar

Katja Järvelä, Mika Saastamoinen

Utgivare: Konkurrens- och konsumentverket

Språk: Finska

Sidantal: 86

SAMMANDRAG

Cirka en fjärdedel av de anmälningar som Konkurrens- och konsumentverkets (KKV) konsumentrådgivning tar emot gäller fordon. Begagnade bilar utgör den största enskilda produktgruppen i anmälningar som gäller fordon, och nästan alltid är det konsumenträttsliga problemet ett fel i varan. Det är fråga om ett fel till exempel när en bil inte fungerar som den ska eller går sönder för tidigt, inte motsvarar den information som getts om den eller på annat sätt är bristfällig.

I en kvalitativ studie som genomfördes vid KKV:s konsekvensbedömningsenhet undersöktes konsumentproblem vid handel med begagnade bilar. Syftet med studien var att öka förståelsen för felsituationer inom handeln med begagnade bilar samt identifiera typiska problemkedjor och berättelser kopplade till dem. Materialet för studien bestod av fallbeskrivningar, som skrivits i textfältet för anmälningar, samt deras bilagor och som mottagits av konsumentrådgivningen 1.1–28.2.2023. Materialet omfattade sammanlagt 1 106 fall.

I studien identifierades en typisk problemkedja inom handeln med begagnade bilar, som började med felaktig eller bristfällig information som gavs före köpet. Försäljaren kunde före köpet berätta för konsumenten om bilens goda skick genom att till exempel berömma den som "servad", "konditionsbesiktad" eller "besiktad". Försäljaren kunde också låta bli att berätta väsentlig information om bilens historia, till exempel att bilen har varit med om en krock eller att det är en importerad bil. Bilens verkliga skick och historia blev känt för konsumenten först när bilen gick sönder kort efter köpet.

I nästa steg av problemkedjan reklamerar konsumenten bilen till försäljaren, men reklamationsprocessen löper inte alltid problemfritt. Det kan vara svårt att kommunicera med försäljaren och ibland när man inte försäljaren alls. Försäljaren kan också skicka konsumenten från en plats till en annan, och till och med externalisera behandlingen av problemet, exempelvis till konsumentmyndigheterna. Försäljaren kan också förneka sitt ansvar för felet på bilen eller delta i reparationskostnaderna med en summa som konsumenten anser är alldeles för liten.

Även om reklamationen resulterar i att den defekta bilen lämnas in till en verkstad, kan det uppstå problem även där. Reparationen kan misslyckas och samma fel kan uppstå i bilen flera gånger trots försök att reparera det. Felet kan också förbli helt oreparerat. Det kan också hända att man upptäcker andra fel på bilen utöver det ursprungliga felet, vilket leder till förseningar i reparationen och ökade reparationskostnader.

I det sista steget av problemkedjan söker konsumenten ersättning för den olägenhet som hen upplevt. Om försäljaren inte har gått med på att delta i reparationskostnaderna kan konsumenten kräva annan ekonomisk gottgörelse, till exempel prisavdrag. Konsumenten kan också vilja häva köpet eller använda sin ångerrätt om köpet gjorts via hem- eller distansförsäljning.

En felsituation i samband med köp av en begagnad bil medför många slags bekymmer för konsumenten. Ekonomiska skador uppstår när konsumenten lider ekonomiska förluster till följd av fel eller brister i bilen. Hälsomässiga och emotionella skador är till exempel stress eller utmattnings som konsumenterna upplever särskilt under reparationen av felet.

Köpare av begagnade bilar är särskilt sårbara, eftersom informationsasymmetrin är mycket tydlig inom bilhandeln, där konsumenten i hög grad förlitar sig på informationen från försäljaren. Särskilt sårbara grupper är konsumenter med utländsk bakgrund som kan ha dåliga språkkunskaper, unga konsumenter som kan ha liten erfarenhet av dyra anskaffningar, äldre konsumenter vars kognitiva förmåga kan vara nedsatt, samt konsumenter med låga inkomster som ofta är tvungna att skaffa förmånliga och äldre bilar som är mer felbenägna.

Ämnesord: Bilhandel, begagnade bilar, konsumenter, konsumentklagomål, kvalitativ forskning

Research reports of the Finnish Competition and Consumer Authority 1/2024

Consumer problems in second-hand car sales

Katja Järvelä, Mika Saastamoinen

Publisher: Finnish Competition and Consumer Authority

Language: Finnish

Number of pages: 86

ABSTRACT

Approximately one in four contacts made to the Finnish Competition and Consumer Authority's (FCCA) consumer advisory services concern vehicles. Second-hand cars are the largest single product group in all complaints involving vehicles, and almost always the problem in terms of consumer law is a product defect. It is considered a defect if, for example, the car does not work properly, breaks down sooner than expected, does not match the provided description, or is otherwise inadequate.

Consumer problems in the sale of second-hand cars were examined in a qualitative study conducted by the FCCA's Advocacy and Research unit. The goal of the study was to increase understanding of issues occurring in second-hand car sales and to identify the typical problem paths and stories associated with them. The study material consisted of case descriptions and related attachments submitted to the consumer advisory services between 1 January and 28 February 2023. The data covered a total of 1,106 cases.

The study revealed a typical problem path in the sale of second-hand cars, beginning with incorrect or incomplete information provided before the sale was completed. Before the sale, vendors may tell the consumer that the car is in good condition and that it is, for example, "well-serviced", "condition inspected", or "inspected". Moreover, the vendors sometimes fail to provide essential information about the car's history, such as the fact that the car has been involved in an accident or that it is imported. In such cases, the actual condition and history of the car is only revealed to the consumer when the car breaks down shortly after the sale.

In the next stage of the problem path, the consumer submits a complaint to the car vendor, but the process does not always run smoothly. Sometimes it is difficult to communicate with the vendor or even impossible to contact them at all. Furthermore, the vendor may refer the consumer from one place to another and even outsource the entire processing of the problem to, for example, the consumer authorities. The vendor may even dispute their liability for the defect or contribute to the repair costs with an amount that the consumer considers to be far too small.

Even if the defective car would eventually wind up in a car repair shop due to the complaint, problems may arise even there. The repair process may fail, causing the same defect to recur in the vehicle despite the attempts to repair it. The defect may even remain unresolved. Sometimes the investigation may reveal a number of other faults in the vehicle in addition to the original defect, which then delay the repair process and increase the repair costs.

In the final stage of the problem path, the consumer seeks compensation for the nuisance they have experienced. If the vendor has refused to contribute to the repair costs, the consumer may demand other financial compensation, such as a price reduction. The consumer may also want to cancel the entire sale.

Defects arising in second-hand car sales cause a variety of consumer detriments. Financial detriments mean monetary losses incurred by the consumer due to a defect or shortcoming in the car. In turn, health-related and emotional detriments include problems such as stress and exhaustion, which consumers experience especially during the correction of the defect.

The buyer of a second-hand car may easily end up in a vulnerable position, as the asymmetry of information applies particularly well in car sales where the consumer relies heavily on the information provided by the vendor. Particularly vulnerable groups include consumers with a foreign background who may have poor language skills, young consumers who may have limited experience in making expensive purchases, older consumers whose cognitive abilities may be impaired, and low-income consumers who often must purchase low-cost, outdated cars which are more susceptible to defects.

Keywords: car sales, second-hand cars, consumers, consumer complaints, qualitative research

ESIPUHE

”Ostaisitko tältä henkilöltä käytetyn auton?” Vaikka kysymys on usein retorinen ja vertauskuvallinen, ovat sen juuret monelle kuluttajalle tutussa ongelmassa. Käytettyjen autojen kauppa oli myös kantava esimerkki George Akerlofin palkitussa tutkimuksessa epäsymmetrisestä informaatiosta ja haitallisesta valikoitumisesta. Epäsymmetrinen informaatio ostajan ja myyjän välillä on keskeinen piirre käytettyjen autojen markkinalla ja johtaa tehottomuuteen. Tästä kärsivät niin epäonniset kuluttajat kuin hyväkuntoisten autojen myyjätkin.

Tätä taustaa vasten on tuskin yllättävää, että käytetyt autot ovat merkittävä ryhmä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnan saamista yhteydenotoissa. Kuten Järvelä ja Saastamoinen tuovat tutkimuksessaan esiin, ongelmien taustalla on tyypillisesti sellainen tuotteen virhe, josta kuluttaja ei ollut kauppaa tehdessään tietoinen ja jota myyjät ovat nihkeitä korjaamaan tai hyvittämään. Ostajan kannalta markkinan toiminta näyttää juurikin Akerlofin teorian mukaiselta arpapeliltä. Hyvät puolet kerrotaan, mutta huonoista ei.

Pahimmillaan epäsymmetrinen informaatio johtaa siihen, että vain huonoja tuotteita on kannattavaa myydä ja koko markkina romuttuu. Toisaalta on olemassa erilaisia markkinamekanismeja, joilla ongelmat ovat – ainakin periaatteessa – ratkaistavissa. Näihin kuuluvat yrityksen maine, tuotetakuut, huoltokirjat ja kolmansien osapuolten kuntoarviot. Lisäksi kuluttajansuojalainsäädännöllä voidaan antaa pelisäännöt yrityksille ja tukea kuluttajia ongelmatilanteissa.

Nämä mekanismit ovat myös käytössä käytettyjen autojen markkinoilla, mutta ongelmia esiintyy niistä huolimatta ja joskus niihin liittyen. Ennen kaikkea ei ole aina helppoa todentaa informaation epäsymmetriaa: oliko vika myyjän tiedossa, olisiko kuluttajan pitänyt se ennalta huomata, onko kyseessä normaalia iän tuomaa kulumaa autossa vai jopa mahdollisesti kuluttajan aiheuttama vika? Kuluttajalle voi myös tulla yllätyksenä, etteivät takuehdot täyty tai lisäturva korvaa juuri nimenomaista vikaa. Taustalla voi olla suullista sopimista ja kerrontaa, eikä kaikkea keskeistä tietoa osata tai pystyä aina varmentamaan. Lisäksi automyyjät saattavat herkästi ohjata kuluttajan ongelmiseen kuluttajariitalautakunnan puoleen samanaikaisesti, kun tiedetään lautakunnan käsittelyaikojen venyneen pitkiksi.

Edellä kuvattu epävarmuus ja epäselvyys tarjoavat edelleen mahdollisuuden ansaita huonokuntoisilla autoilla niiden arvoa enemmän. Optimisti voi toisaalta ajatella, että hyväkuntoisten autojen myyjillä on silloin sitä suurempi kannustin erottautua. Digitalisaation myötä markkinoille on tullut uudenlaisia kaupallisia oheispalveluita kuten käytettyjen autojen hinnanarvointi ja auton historiatarkistus. Ehkä selkeämmät sopimukset vika-tilanteista tai paremmat palvelut kunnon varmistamiseen tuovat tulevaisuudessa tähän markkinaan helpotusta.

Keskeistä markkinan toimivuudelle on myös kuluttajien tietoisuus. Mitä tarkemmat kuluttajat, sitä paremmin toimiva markkina, kun myyjillä on painetta parantaa mainettaan. Tämä tutkimus tuottaa arvokasta tietoa yleisimmistä käytettyjen autojen kaupan sudenkuopista. Parempi tietoisuus ongelmista ja niiden laadusta voi auttaa markkinaa toimimaan paremmin sekä suunnittelemaan toimenpiteitä sen toiminnan tehostamiseksi. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää muun muassa kuluttaja-asiamiehen valvonta- ja vaikutustyössä sekä kuluttajaneuvonnassa. Haluamme esittää lämpimät kiitokset yhteistyöstä ja kommentteista Raija Marttalalle ja Mikko Saastamoiselle sekä Miina Ojajärvelle, Kristiina Vainiolle ja Satu Vehviläiselle.

Helsingissä maaliskuussa 2024

Samuli Leppälä
tutkimusjohtaja

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	5
SAMMANDRAG	6
ABSTRACT	7
ESIPUHE.....	9
1 JOHDANTO	13
2 AINEISTO JA MENETELMÄ	15
2.1 Aineiston kuvaus	15
2.2 Aineiston analyysi.....	16
3 VÄÄRÄ TAI PUUTTEELLINEN TIETO ENNEN KAUPANTEKOA	19
3.1 Myyjä kertoo auton hyvästä kunnosta.....	19
3.2 Myyjä kertoo väärää tai puutteellista tietoa auton historiasta	19
3.3 Myynti-ilmoituksessa tai -puheessa mainittu ominaisuus puuttuu tai ei toimi.....	21
3.4 Myyjä vähättelee vikaa tai antaa sille väärän tulkinnan.....	22
3.5 Myyjä lupaa tehdä jotain myöhemmin.....	23
4 REKLAMAATION ONGELMAT	25
4.1 Myyjään ei saada yhteyttä lainkaan	25
4.2 Ongelman selvittely hankalaa takkuilevan yhteydenpidon takia	26
4.3 Myyjän suhtautuminen on tylyä.....	28
4.4 Myyjä ohjaa kuluttajan ongelmineen muualle	29
4.5 Myyjä pompottelee ja antaa ristiriitaista tietoa.....	31
4.6 Myyjä antaa "ota tai jätä" -tyyppisen tarjouksen.....	33
5 KORJAUKSEN ONGELMAT	34
5.1 Korjaamo tekee virheitä	34
5.2 Autosta löytyy useita vikoja	36
5.3 Korjaus viivästyy	37
6 VIRHEEN HYVITYKSEEN LIITTYVÄT ONGELMAT	39
6.1 Myyjä kieltäytyy osallistumasta korjauskustannuksiin.....	39
6.1.1 Myyjä kieltäytyy osallistumasta korjauskustannuksiin ilman tarkempia perusteluita	39
6.1.2 Myyjä vetoaa auton ikään ja normaaliin kulumaan.....	40
6.1.3 Myyjän mukaan vika on auton ominaisuus tai tyyppivika.....	42

6.1.4 Myyjä ei osallistu korjauskustannuksiin auton puutteellisen huoltohistorian takia	43
6.1.5 Myyjä vetoaa kuluttajan omaan toimintaan.....	43
6.1.6 Myyjän mielestä kuluttajan olisi pitänyt olla tarkempi ostotilanteessa	45
6.1.7 Myyjä peruu lupauksensa osallistua korjauskustannuksiin.....	46
6.2 Erimielisyydet ja epäselvyydet korjauskustannusten jakamisesta	48
6.2.1 Myyjä osallistuu korjauskustannuksiin, mutta kuluttajasta korvaus ei kohtuullinen	48
6.2.2 Epäselvät kulunjaot maahantuojaan, vakuutusyhtiön, kauppapaikan tai korjaamon kanssa.....	50
6.3 Kuluttaja vaatii muuta rahallista hyvitystä.....	53
6.3.1 Jos myyjä ei osallistu korjauskustannuksiin, vaaditaan muuta hyvitystä	54
6.3.2 Kuluttaja vaatii hyvitystä kokemastaan haitasta.....	54
6.3.3 Kuluttaja vaatii hyvitystä annettujen väärrien tai puutteellisten tietojen takia.....	55
6.4 Lisäturva tai takuu ei korvaa	56
6.4.1 Lisäturva ei korvaa juuri sitä vikaa, joka autossa on.....	56
6.4.2 Lisäturva ei korvaa vikaa, jonka tulkitaan olleen autossa jo ennen kaupantekoa.....	60
6.4.3 Lisäturvan tai takuun voimassaoloaika päättyy vian ollessa yhä korjaamatta	61
6.4.4 Lupaus korvata lisäturvasta evätään myöhemmin.....	62
6.4.5 Myyjän, maahantuojaan tai valmistajan takuun ongelmat	62
6.5 Kuluttaja haluaa purkaa tai peruuttaa kaupan	64
6.5.1 Kuluttaja haluaa purkaa kaupan epäonnistuneen korjauksen takia	64
6.5.2 Kuluttaja haluaa purkaa kaupan, koska auto ei ole luvatonlainen	68
6.5.3 Kuluttaja haluaa peruuttaa koti- tai etämyynnissä tehdyn kaupan.....	70
7 ONGELMISTA AIHEUTUVAT KULUTTAJAHAITAT	72
7.1 Taloudelliset haitat.....	72
7.2 Terveydelliset ja emotionaaliset haitat.....	74
8 KULUTTAJIEN HAAVOITTUVUUS	76
8.1 Käytetyn auton ostaja altistuu herkästi haavoittuvuudelle	76
8.2 Haavoittuvuuden kokemiselle erityisen alttiit kuluttajat.....	78
9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	80
LÄHTEET.....	86

1 JOHDANTO

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse tai verkkolomakkeella. Yhteydenotot tallentuvat Nova-tietojärjestelmään. Vuosittain kuluttajaneuvontaan tulee kymmeniä tuhansia yhteydenottoja.

Kuluttajien kuluttajaneuvontaan tekemistä yhteydenotoista selvästi yleisin tuoteryhmä ovat ajoneuvot. Vuonna 2023 kaikista kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle tulleista yhteydenotoista joka neljäs koski ajoneuvoja.¹ Ajoneuvot-tuoteryhmään sisältyy monenlaisia yksittäisiä asiakokonaisuuksia, kuten autokauppa ja -korjaukset, varaosat, katsastus, pysäköinti ja hinta-arviot. Autojen lisäksi ajoneuvojen ryhmässä näkyvät myös muut kulkuvälineet, kuten veneet, moottoripyörät, sähköpotkulaudat, mönkijät ja polkupyörät. Käytettyjen autojen kauppa on kuitenkin suurin ryhmä ajoneuvoja koskevissa yhteydenotoissa. Käytettyjen autojen kauppaa koskevissa ilmoituksissa on lähes aina kysymys auton tai autokaupan virhetilanteesta.²

Käytettyjen autojen korostuminen aineistossa on ymmärrettävää myös siksi, että Suomessa käytettyjen autojen painoarvo autokaupassa on kaiken kaikkiaan selvästi suurempi kuin uusien autojen³. Suomessa henkilöautokannan keski-ikä on myös korkeampi kuin esimerkiksi muissa Pohjoismaissa⁴. Käytettyjen autojen kaupan liittyvien ongelmien voidaan sanoa olevan kuluttajaneuvonnan työn arkea, ja tämän kokemuksen perusteella kuluttajaneuvontaan on muodostunut jo hyvä yleiskuva ongelmien laadusta. Samoin kuluttajaneuvonnassa on tunnistettu tiettyjä ongelmia, jotka näyttävät vaivaavan käytettyjen autojen kaupan virhetilanteita ja niiden ratkomista. Esimerkiksi yksi huolta herättävä havainto on ollut se, että automyyjät saattavat herkästi ohjata kuluttajan ongelmiseen kuluttajariitalautakunnan puoleen samanaikaisesti, kun tiedetään lautakunnan käsittelyaikojen venyneen pitkiksi. Monille kuluttajille auto on kuitenkin välttämätön arjen sujumisen kannalta eikä ongelman selvittelyä voida lykätä useiden kuukausien tai jopa vuoden päähän. Myös autojen etä- ja kotimyynti aiheuttavat ongelmia, eivätkä myyjät aina edes tunnista harjoittavansa tietyissä tilanteissa etä- tai kotimyyntiä.

Aiheen ajankohtaisuutta lisää myös se, että autoala kokonaisuudessaan on monesta syystä murrosvaiheessa. Suuria ajureita autoalan muutoksiin ovat ennen kaikkea digitalisaatiokehitys sekä ilmastonmuutos. Tämä näkyy muun muassa siinä, että perinteisten autokauppojen rinnalle on tullut uudenlaisia digitaalisia myyntikanavia myyntitapoineen. Markkinoille on tullut myös uudenlaisia kaupallisia oheispalveluita (esim. käytettyjen autojen hinnanarviointi ja auton historiatarkistus).

1 Ks. <https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/>. Tilastoon sisältyvät kuluttajaneuvontaan puhelinpäivystyksen ja sähköisen verkkolomakkeen kautta tulleet asiakkaiden ilmoitukset sekä kuluttaja-asiamiehelle tulleet kirjalliset valvontavihjeet ja tiedustelut. Näistä kuitenkin suurin osa (85 %) on kuluttajaneuvonnalle tehtyjä ilmoituksia.

2 Esimerkiksi 1.1.-31.12.2023 kaikista kuluttajaneuvonnalle tulleista ajoneuvoja koskevista yhteydenotoista 59 % koski käytettyjen autojen kauppaa. Käytettyjen autojen kaupassa 94 % oli tapauksia, joissa ongelmana oli autossa tai kaupanteossa ilmennyt virhe.

3 Vuonna 2023 hankituista henkilöautoista 87 % oli käytettyjä autoja (Autoalan tiedotuskeskus 2024a).

4 Suomessa henkilöautokannan keski-ikä on kasvanut aina vuodesta 2007 alkaen, ja vuoden 2023 lopussa se oli 13,2 vuotta (Autoalan tiedotuskeskus 2024b).

Kasvava huoli ilmastonmuutoksesta sekä ylipäättään ympäristöstä ja autoilun kestävydestä puolestaan näkyy autojen sähköistymisenä kuin myös muiden ympäristöystävällisten teknologioiden kehittämisenä. Jälkimmäinen kehityskulku koskettaa aivan ensimmäisenä uusien autojen kauppaa, mutta yhä enemmän se alkaa tulla näkyväksi myös käytettyjen autojen kaupassa. Muutokset autoissa ja autokaupassa vaativat uudenlaista osaamista sekä myyjiltä että autonostajilta, ja voidaan otaksua, että tällaisessa vaiheessa virhetilanteiden riskit saattavat herkästi jopa kasvaa aiempaan verrattuna.

KKV:n vaikutusarviointityksikössä käynnistettiin vuonna 2023 laadullinen tutkimus, jossa tarkastellaan käytettyjen autojen kauppaa koskevia ongelmia. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä käytettyjen autojen kaupassa esiintyvistä virhetilanteista sekä tunnistaa niihin kytkeytyviä tyypillisiä ongelmapolkuja ja tarinoita. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kuluttaja-asiamiehen valvonta- ja vaikutustyössä sekä kuluttajaneuvonnassa.

Tutkimuksemme kohteena ovat *käytettyjen autojen kaupan virhetilanteet*. Kuluttajansuojalain viidennessä luvussa säädetään tavaran virheestä⁵. Virheestä on kysymys esimerkiksi silloin, kun tavara on puutteellinen, ei toimi kunnolla tai rikkoutuu ennenaikaisesti, ei vastaa siitä annettuja tietoja tai ei sovi käyttötarkoitukseensa. Virheestä on kysymys myös silloin, kun myyjä ei noudata sopimusehtoja.

Aineistona on käytetty KKV:lle tulleita ilmoituksia käytettyjen autojen kaupasta. Ilmoitukset koskevat ainoastaan kauppooja, joissa auton on myynyt elinkeinonharjoittaja (yritys). Aineistossa ei ole yksityishenkilöiden (kuluttajien) välisiä kauppooja, sillä ne eivät kuulu kuluttajansuojalain piiriin. Kiinnostuksemme kohteena ovat virhetilanteisiin kytkeytyvät tyypilliset tarinat ja ongelmapolut. Käytettyjen autojen kauppaan liittyvät ongelmat koskettavat vuosittain tuhansia kuluttajia jo pelkästään KKV:n saamien yhteydenottojen perusteella. Kyselytutkimusten perusteella tiedämme, että kuluttajaongelmia kokevista vain murto-osa valittaa niistä kuluttajaviranomaisille⁶, joten todellisuudessa käytettyjen autojen kaupan ongelmista kärsivät vielä useammat. Ongelmien todellista lukumäärää ei pystytä arvioimaan, mutta joka tapauksessa ongelmia kokevien joukko on suuri.

Ongelmallisten kauppoojen lisäksi käytettyjen autojen alalla tehdään luonnollisesti myös lukuisia onnistuneita kauppooja, joiden jälkeen kuluttajat ovat tyytyväisiä hankintaansa. Raporttimme ei siis missään nimessä ole kokonaiskuva alalta, vaan keskittyy niihin ongelmiin, joita kuluttajat ovat tuoneet kuluttajaviranomaisen tietoon.

5 Kuluttajansuojalaki 1978/38.

6 European Commission 2023.

2 AINEISTO JA MENETELMÄ

2.1 Aineiston kuvaus

Selvityksen aineisto muodostettiin KKV:n Nova-järjestelmään kirjatusta, kuluttajaneuvontaan tulleista käytettyjen autojen kauppaa koskevista yhteydenotoista. Nova on tiedonhallintajärjestelmä, jonne muun muassa kootaan kaikki valtakunnalliseen kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle tulleet yhteydenotot⁷.

Jokaisesta Nova-järjestelmään kirjatusta yhteydenotosta tallennetaan luokitellun tiedon (mm. tuoteryhmä, myyntikanava, myyntitapa, kuluttajaoikeudellinen ongelma) lisäksi myös vapaamuotoista tekstiä tiedonkeruulomakkeen avoimeen kuvauskenttään. Kyseiset kentät sisältävät joko kuluttajaneuvonnan asiantuntijoiden tai kuluttajien itsensä kirjoittamia kuvauksia ongelmatilanteesta. Puhelimitse tulleissa yhteydenotoissa kirjaajana on kuluttajaneuvonnan asiantuntija, kun taas kuluttajan sähköisellä lomakkeella tekemä ilmoitus kirjautuu sellaiseenaan automaattisesti Nova-järjestelmään. Molemmissa tapauksissa kuvauskentän täyttäminen on pakollista, mutta käytännössä tietoja kirjoittava henkilö voi itse päättää kuinka tarkasti hän asiaa kuvailee. Tapauksen kuvaukseen voidaan liittää myös muuta asian käsittelyn kannalta merkityksellistä teksti- ja kuvamateriaalia.

Selvityksen aineisto rajattiin kuluttajaneuvonnan⁸ saamiin käytettyjen autojen kauppaa koskeviin ilmoituksiin sekä ajallisesti että sen mukaan, millaisesta kuluttajaoikeudellisesta ongelmasta tapauksessa oli kyse. Aineiston ajallisena rajauksena oli 1.1.–28.2.2023 kirjatut tapaukset ja kuluttajaoikeudellisen ongelman mukaisena rajauksena tapaukset, joissa ongelmaksi oli kirjattu ”virhe”⁹. Yhteensä näitä yhteydenottoja oli 1 106. Virhe kuluttajaoikeudellisena ongelmana oli perusteltu rajaus, koska selvästi suurimmassa osassa käytetyn auton kauppaa koskevista ilmoituksissa on kysymys nimenomaan tavaran virheestä¹⁰.

Nova-järjestelmään tallentuneet yhteydenotot ovat vain pieni osa kaikista kuluttajien käytettyjen autojen kauppaan liittyvistä ongelmista. Euroopan komission tulostaulun¹¹ mukaan keskimäärin vain kuusi prosenttia suomalaiskuluttajista ottaa ongelmatilanteessa yhteyttä kuluttajaviranomaisiin, ja osuus voi oletettavasti vaihdella suurestikin eri tuoteryhmien välillä. Nova-järjestelmän yhteydenottojen määrästä ei siis voida päätellä, kuinka paljon autokauppaan liittyviä ongelmia kuluttajat kaiken kaikkiaan kokevat. Nova-järjestelmän yhteydenotot

7 Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse, postitse tai sähköisellä lomakkeella. Sähköisellä lomakkeella ilmoitetut asiat tallentuvat automaattisesti tietojärjestelmään. Lisäksi Nova-järjestelmään tallentuvat automaattisesti kuluttajien sähköisessä asiointipalvelussa eli nk. reklamaatioapurissa läpikäymät polut (käytännössä siis kaikki kuluttajien vastaukset reklamaatioapurin esittämiin kysymyksiin).

8 Kuluttaja-asiamiehelle tulleet autokauppaa koskevat ilmoitukset siis rajattiin tämän selvityksen ulkopuolelle. Toisin kuin kuluttajaneuvonta, kuluttaja-asiamies ei anna neuvontaa eikä käsittele yksittäisiä kuluttajariita-asioita. Sen sijaan kuluttaja-asiamiehelle voi lähettää vihjeen valvottavasta asiasta. Kuluttaja-asiamies ottaa vihjeet huomioon harkitessaan valvontatoimintojen kohdistamista yksittäiseen yritykseen tai toimialaan.

9 Suurimassa osassa tapauksia, kuluttajaoikeudelliseksi ongelmaksi oli merkitty ainoastaan ”virhe”, mutta osassa tapauksia oli merkitty myös muita kuluttajaoikeudellisia ongelmia kuten, ”sopimusehdot”, ”markkinointi” tai ”asiakaspalvelu”.

10 Tarkasteltuna ajanjaksona 1.1.–28.2.2023 käytetyn auton kauppaa koskevista kuluttajailmoituksista 95 prosentissa tapauksista kuluttajaoikeudelliseksi ongelmaksi oli merkitty ”virhe”.

11 European Commission 2023.

ovat kuitenkin erinomainen lähde, kun halutaan ymmärtää kuluttajaongelmien laatua ja niiden syntymekanismeja sekä miettiä keinoja, joilla ongelmien syntymistä voitaisiin estää tai vähentää.

2.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissa voidaan erottaa kolme pääasiallista vaihetta: esiymmärryksen muodostaminen, aineiston luokittelu ja varsinainen laadullinen analyysi. Näistä kaksi ensiksi mainittua ikään kuin luovat pohjaa varsinaiselle laadulliselle analyysille.

Ensimmäisessä vaiheessa aineistoon tutustuttiin alustavasti esiymmärryksen muodostamiseksi. Tämä tapahtui käymällä läpi satakunta ongelmatilanteen kuvausta ja kiinnittämällä huomio siihen, millaiset asiat esiintyvät usein aineistossa. Näin muodostettiin ennakkokäsitys siitä, millaiset ongelmat ja ongelmatilanteet toistuvat kuluttajailmoituksissa sekä millaisiin asioihin *ainakin* on syytä paneutua tarkemmin analyysin edetessä.

Muodostuneiden ennakkokäsitysten perusteella tehtiin luokittelupohja Exceliin, jonne Nova-järjestelmästä saatu aineisto vietiin. Sarakkeisiin merkittiin ne asiat, joihin osattiin tässä alkuvaiheessa kiinnittää erityistä huomiota. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi korjausten epäonnistuminen ja korjauskustannusten jakaminen kuluttajan ja myyjän välillä.

Toisessa vaiheessa tavoitteena oli saada tuntuma aineistoon kokonaisuudessaan sekä saada iso aineisto pilkottua pienempiin temaattisiin osiin varsinaista laadullista analyysia varten. Aineistoa käytiin läpi systemaattisesti tapaus tapaukselta, ja jokainen ilmoitus luokiteltiin sen mukaan, millaisia asioita siinä esiintyi. Yksinkertaistetusti kysymys oli siis aineiston lukemisesta ja luokittelusta. Luokitteluvaiheen ohessa kirjattiin jatkuvasti ylös havaintoja, joita pidettiin merkityksellisinä ongelmien ymmärtämisessä.

Luokitteluvaiheen sivutuotoksena syntyi kuva siitä, kuinka usein luokittelun kohteena olleet asiat esiintyvät aineistossa. Yleisimpiä olivat hyvitykseen liittyvät ongelmat, jotka koskivat auton korjauskustannuksia, muita rahallisia hyvityksiä sekä kaupan purkamista. Tyypillisiä olivat myös korjaukseen liittyvät ongelmat sekä ongelmat, jotka koskivat kuluttajalle annettua väärää tai puutteellista tietoa ennen kaupantekoa.

Kolmas vaihe oli varsinainen laadullinen analyysi, jossa tarkemman analyysin kohteena olivat luokittelun avulla syntyneet pienemmät, temaattiset osa-aineistot (esimerkiksi kaikki hyvityksiä koskevat tapaukset). Luokiteltua aineistoa analysoitiin vertailemalla tapauskuvauksia keskenään sekä etsimällä niistä yhdistäviä ja toistuvia piirteitä. Näin etenemällä yksittäisistä tapauksista yleiseen voitiin muodostaa kuva siitä, millaisia autokaupan ongelmatilanteet ovat tyypillisesti.¹² Analyysin tukena käytettiin lisäksi luokitteluvaiheessa syntyneitä havaintomuistiinpanoja.

Edellä esitetty kolmivaiheinen prosessi – kuten laadullinen analyysi yleisemminkin – on jatkuvaa reflektointia aineistosta tehtäviin havaintoihin ja niiden herättämiin ajatuksiin, eikä prosessi läheskään aina etene suora-

¹² Analyysissa on hyödynnetty sisällönanalyysia, jossa ensin havainnot pelkistetään ilmiöitä kuvaaviksi esimerkeiksi, joilla on yhteisiä piirteitä ja joihin pätevät samat säännöt. Toisessa vaiheessa tuloksia tulkitaan. Tulkinta on havaintojen selittämistä ja ymmärrettäväksi tekemistä siten, että havainnoille etsitään merkitystulkintoja ja kausaalisuhteita. Käytännössä siis ensin aineisto pilkotaan ja käsitteellistetään, sitten taas kasataan uudelleen ja ”ratkaistaan arvoitus”. (Alasuutari 2011.)

viivaisesti vaiheesta toiseen. Useimmiten analyysin ja tehtyjen havaintojen edetessä tulee tarve palata aiempaan vaiheeseen ja esimerkiksi lisätä jokin tietty asia luokiteltavaksi esiin aineistosta. Etenkin prosessin alkuvaiheissa analyysia ikään kuin kalibroidaan, ja näin pyritään lisäämään analyysin luotettavuutta ja varmistamaan, että analyysi etenee mahdollisimman johdonmukaisesti.

Jo varhaisessa vaiheessa analyysia voitiin käytettyjen autojen kaupan virhetilanteissa tunnistaa tyypillisenä toistuva ”iso tarina”, joka vain vahvistui analyysin edetessä. Tämä tarina noudattaa usein hyvin samankaltaista peruskaavaa, joka kuvaa tyypillistä kuluttajan ongelmapolkua.

Tyypillinen ongelmatarina saa usein alkunsa jo ennen kaupantekoa, kun kuluttajalle annetut tiedot osoittautuvat myöhemmin puutteellisiksi tai vääriksi. Ongelmatilanteissa joudutaan palaamaan siihen, mitä auton myynti-ilmoituksessa kerrottiin tai mitä myyjä ostotilanteessa kertoi autosta.

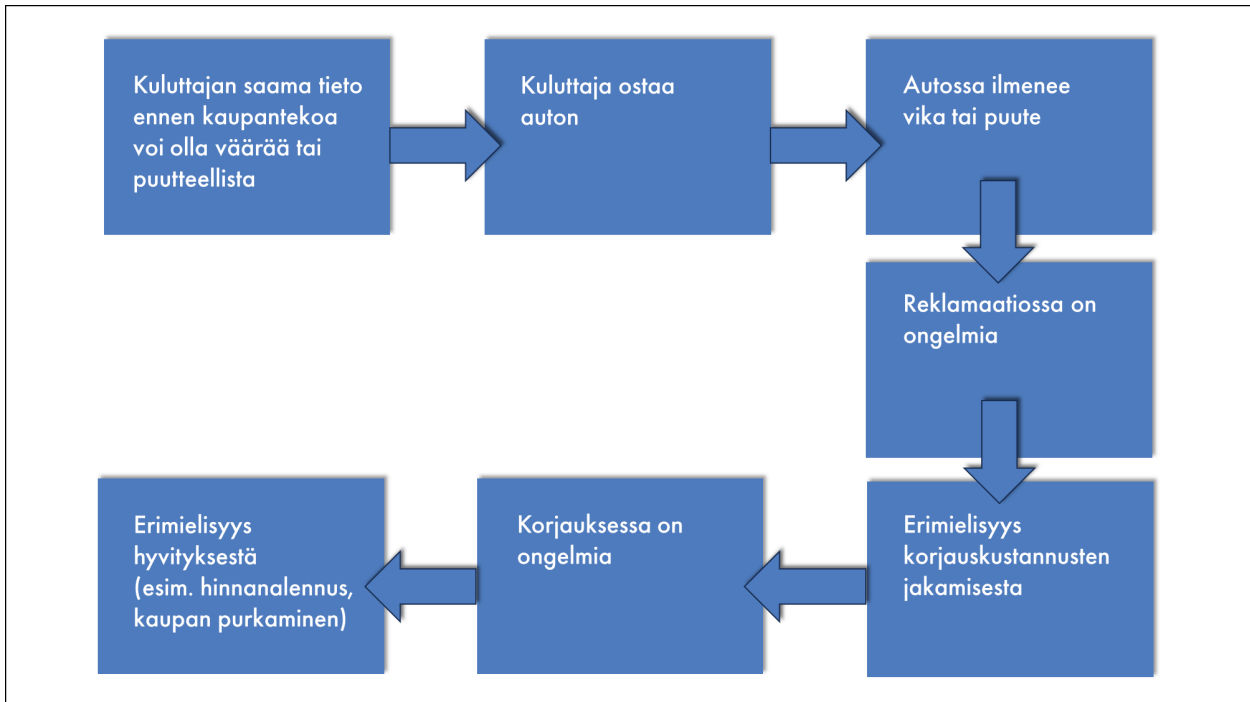
Kaupanteon jälkeen – usein vieläpä hyvin pian kaupanteon jälkeen – autossa ilmenee vika tai puute, jota kuluttaja alkaa selvittää myyjän kanssa. Tässä vaiheessa polku haarautuu pääsääntöisesti kahtaalle: myyjä voi kiistää vastuunsa kokonaan eikä suostu selvittämään asiaa pidemmälle tai myyjä ohjaa kuluttajan viemään auton nimeämälleen korjaamolle vikadiagnoosia ja korjauksen kustannusarviota varten.

Tyypillinen ongelmakohta on erimielisyys korjauskustannusten jakamisesta. Myyjä saattaa vielä tässäkin vaiheessa kieltäytyä osallistumasta korjauskustannuksiin tai on valmis osallistumaan osuudella, joka on kuluttajan mielestä riittämätön.

Autossa ilmenneen vian tai puutteen korjaus voi sekin johtaa herkästi uusiin ongelmiin, jos korjaus epäonnistuu tai viivästyy tai yhden vian sijasta autoon alkaa ilmestyä lisää vikoja, mikä johtaa jopa kuukausien korjauskierteeseen. Tässä vaiheessa usein kuluttaja haluaisi purkaa kaupan.

Kuvassa 1 tämä ”iso tarina” on kuvattu sen keskeisten elementtien avulla. Todellisuudessa tilanne kuitenkin etenee usein monimutkaisemmin, kun eri vaiheiden välillä on esimerkiksi useampia reklamaatiokierroksia, korjausyrytyksiä tai ongelmatilanteen osapuolina on myyjän lisäksi myös muita toimijoita, kuten korjaamo, maahantuojia tai vakuutusyhtiö. Lisäksi eri vaiheiden läpivientiin voi liittyä yhteistyön ja asiakaspalvelun ongelmia sekä muita asian selvittelyä viivästyttäviä asioita.

Tyypillisen ongelmapolun hahmottaminen loi varsinaisen laadullisen analyysin ja tulkinnan sekä myöhemmin raportoinnin tueksi kehikon, joka auttoi jäsentämään mutkikkaita ongelmatapauksia, kun aineistoon alettiin pureutua tarkemmin.



Kuva 1. Käytettyjen autojen tyypillinen ongelmapolku ja sen keskeiset elementit.

Tässä raportissa esitetyt luokittelut, muut tulokset ja johtopäätökset perustuvat siihen, mitä tietokannan tiedonkeruulomakkeen avoimeen kenttään ja tapauksen liitteisiin on kirjoitettu, ja ne kuvaavat ongelmatilanteita kuluttajien näkökulmasta ja heidän kertomansa mukaan.

Raportissa käytetään suoria lainauksia Nova-järjestelmän kuvauskenttään kirjatusta tiedosta joko kuluttajien omin tai kuluttajaneuvonnan asiantuntijan sanoin¹³. Tekstilainaukset on valittu sillä perusteella, että ne onnistuvat kiteyttämään ongelmatilanteen kannalta olennaisia seikkoja sekä havainnollistavat tuloksia. Samalla ne tarjoavat lukijalle myös mahdollisuuden ymmärtää kuluttajien kohtaamia ongelmia autenttisina siten kuin kuluttajat ovat itse niitä tuoneet esiin.

13 Suorissa lainauksissa kuluttajaneuvonnan asiantuntijoiden yleisesti käyttämät lyhennykset on kirjoitettu auki. Lainauksista on poistettu ihmisten ja yritysten nimiä, ja korvattu ne hakasulkeissa yleisinä viittauksina ao. toimijaan tai tahoon. Lisäksi lainauksista on poistettu arkaluontoisia tietoja (esimerkiksi terveydentilasta tai iästä) asianosaisten anonymiteetin säilyttämiseksi. Lainauksiin on tehty myös pientä kielenhuoltoa (esim. kirjoitusvirheiden korjaukset, pilkkutus) luettavuuden parantamiseksi.

3 VÄÄRÄ TAI PUUTTEELLINEN TIETO ENNEN KAUPANTEKOA

Kun kuluttaja joutuu ongelmiin ostamansa käytetyn auton takia, lähes aina tilanteessa joudutaan palaamaan siihen, mitä tietoa autosta on annettu kuluttajalle ennen kaupantekoa. Kuluttajan saama harhaanjohtava, riittämätön tai jopa väärä tieto ennen kaupantekoa on ongelma, kun kuluttaja on tehnyt ostopäätöksen saamansa tiedon varassa.

Tässä luvussa kuvataan tapauksia, joissa kuluttaja on kertomansa mukaan saanut ennen kaupantekoa autosta väärää tai puutteellista tietoa. Tietoon liittyviä ongelmia esiintyy eri vaiheissa myös kaupanteon jälkeen. Näitä käsitellään erikseen myöhemmissä luvuissa, joissa tarkastellaan reklamaatioihin, vikojen korjauksiin ja virheiden hyvityksiin liittyviä ongelmia.

3.1 Myyjä kertoo auton hyvästä kunnosta

Myyjä antaa ennen kaupantekoa vaikutelman, että kuluttajan harkitsema auto on hyvässä kunnossa. Myyjä voi luoda vaikutelmaa eri sanoin: auto on esimerkiksi "katsastettu", "kuntotarkastettu", "huollettu" tai "huippukuntoinen" tai "vikavalot eivät pala". Joskus näitä ilmaisuja on käytetty myös auton myynti-ilmoituksessa.

*"[...] Puolisoni osti auton, josta ilmeni nyt 2 viikkoa kaupan jälkeen, että jarrut on aivan loppu, pohjapanssari puuttuu ja raidetangonpää on väljä. Ei siinä mitään, osat on kuluvia. Korvausta haemme siksi, että autosta on tehty liikkeen puolesta kuntotarkastusraportti missä kaikki on merkattu erinomaisessa kunnossa olevaksi. Käytin auton korjaamalla, kun kolina rupesi kuulumaan, niin edellä mainitut viat löytyivät. **Mielestäni ei ole oikein huijata kuluttajia kuntoraporteilla mitkä eivät pidä paikkaansa.** Kyseinen yritys oikein mainostaa tätä mitenkä heillä kaikki autot käyvät kuntotarkastuksen läpi, ettei kenellekään tule yllätyksiä. Tämänkin korjauksen hinta tulee olemaa 1000 e. Korvaukseksi haen siis, että autoliike korjauttaa viat."*

*"Ostanut viikko sitten lauantaina käytetyn auton. Ollut yhteyksissä elinkeinonharjoittajaan. **Myyty katsastettuna. Autossa heti vikaa.** Jarrut takaa uusittava, vetonivelen suojakumit rikki. Vianetsinnän kulut 66 euroa, korjauskustannukset 817 euroa. Elinkeinonharjoittaja maksaa korjauksesta 200 euroa."*

Kuluttaja on voinut myös tarkistaa myyjältä tiettyjä asioita, kuten vaikkapa sen, ettei auto kuluta liikaa öljyä. Tällaisiin tarkentaviin kysymyksiin annettujen vastaustenkin perusteella kuluttajalla on ollut syytä uskoa auton olevan kunnossa. Kun autossa alkaa sitten ilmaantua erilaisia vikoja, usein vielä aika pian kaupanteon jälkeen, käy ilmi, että myyntipuheet eivät ole pitäneet paikkaansa. Kaupantekohetkellä on saatettu vielä vakuutella kuluttajaa, että jos jotain vikaa ilmenee, niin vika korjataan myyjän kustannuksella. Kun vika sitten ilmenee, myyjä vetoaakin eri syihin olla osallistumatta kustannuksiin tai osallistua niihin vain pienellä osuudella.

3.2 Myyjä kertoo väärää tai puutteellista tietoa auton historiasta

Myyjä kertoo ennen kaupantekoa, että autossa on täydellinen, ohjelman mukainen huoltohistoria. Kaupanteon jälkeen kuluttajalle kuitenkin selviää, että huoltoja onkin jäänyt väliin. Se vaikuttaa esimerkiksi takuun voimassaoloon ja auton jälleenmyyntiarvoon. Joissakin tapauksissa autoa markkinoidaan "huoltokirjalla", ja kuluttaja luulee sen tarkoittavan, että kaikki tarvittavat huollot on tehty. Kaupanteon jälkeen kuluttajalle paljastuu,

että huoltokirjalla viitattiinkin ainoastaan hansikaslokerosta löytyvään huoltokirjaan, ja todellisuudessa huoltohistoriassa on puutteita, kun huoltoja on jäänyt väliin.

*”Kysyttiin myös onko huoltohistoria täydellinen huollettu ohjelman mukaisesti ja vastaus oli, että on täydellinen ja selvisi että ei ollut, **vuoden 2021 huolto puuttui kokonaan, ei ollut ajoissa huollettu.**”*

*”Ostettu käytetty auto tyttärelle. Myyjä sanonut, että voi ajaa vielä 160 tkm ennen jakopääremonttia. **Nyt selvisi, että jakopääremontti olisi pitänyt tehdä jo 3 vuotta sitten, koska tehty viimeksi 2015.**”*

Joissakin tapauksissa autoa on markkinoitu ”Suomi-autona”, mutta kaupanteon jälkeen kuluttajalle selviää, että kyse onkin tuontiautosta.

*”Autokauppa, osti joulukuun alussa, vikaantunut. Tammikuussa reklamoi elinkeinonharjoittajalle ja pitää ryhtyä tutkimaan. Maanantaina vei merkkihuoltoon, runsaasti vikakoodeja. Turbossa vikaa, epäillään, että jakopään ketju vaatisi uusimista ehkä, sen tutkiminenkin olisi yli 1000 euroa. Jos korjataan ketju, sekin maksaisi n. 2000 euroa. **Tuotu Venäjältä, vaikka piti olla Suomi-auto. Ei huoltokirjaa suomeksi. [...]**”*

Joissakin tapauksissa myyjä jättää kertomatta, että auto on ollut kolarissa tai lunastettu. Asia selviää kuluttajalle vasta kaupanteon jälkeen. Kolari- tai lunastushistoria laskee auton jälleenmyyntihintaa ja ylipäätään vaikeuttaa mahdollisuuksia myydä auto myöhemmin eteenpäin.

*”Ostettu huutokaupalla 12/22. [Autoliike] VW polo 2010, 195 000 km, 2500 euroa. Huomasin kaupanteon ja 14 pvn peruutusajan jälkeen, että **auto on lunastettu. Elinkeinonharjoittaja tarjosi ensin 10 % hinnanalaa. Kuluttaja ei suostunut. Sitten korotti 20 % eli 500 e. Kuluttaja ei hyväksy, koska olisi pitänyt kertoa. Kuluttaja oli korjannut autosta kuluvia osia: puskurissa naarmuja, vauhtipyörä ym. 3000 e. Elinkeinonharjoittaja ei korvaa.**”*

*”En saanut lisättyä Car Vertical -raporttia autosta, koska se on liian iso tiedosto. Olen sen toimittanut myyjäliikkeelle reklamaation liitteenä, niiden muiden liitteiden lisäksi. Raportista näkee karusti sen, että **auto on kolaroitu todella pahasti Belgiassa, josta se on kuljetettu Puolaan korjaukseen. Pitkään kestäneiden korjaustöiden jälkeen, auto on diilattu minulle Saksan kautta ja myyty saksalaisena tai Saksasta tuotuna autonä.** Olen saanut kahdesta autoliikkeestä suullisen lausunnon, että auton korjaushistoria on niin paha, että eivät voi ostaa autoa minulta vaihdossa oikeaan markkinahintaan tai jos ollenkaan. Minua on ohjeistettu näiden autoalan ammattilaistenkin puolesta vaatimaan kaupanpurkua, koska tulen häviämään paljon rahaa auton vaihdon hetkellä. [...]*”

Joskus autossa ilmenee heti kaupanteon jälkeen niin ilmeinen vika, että myyjän on täytynyt olla tietoinen siitä: esimerkiksi etuovien ikkunat eivät aukea. Vikaa ei kuitenkaan ole mainittu myynti-ilmoituksessa eikä myyntipuheessa.

*”Ostin auton [autoliikkeestä] Skoda Fabian. **Auton myynti-ilmoituksessa ei ollut mainintaa, että autossa etuovien ikkunat eivät toimi. Otin heihin yhteyttä sen jälkeen, kun olin poistunut liikkeestä, kun huomasin etteivät ikkunat toimi. He neuvoivat ottamaan yhteyttä [autoliikkeen] reklamaatio-sivustolle, johon ilmoitin ongelmat mitä autossa on. Alkuun [autoliikkeestä] sanottiin, että he tulevat vastaan 300 €. Käytin heidän neuvomalla korjaamalla ja siellä todettiin, että ikkunoiden johdot***

pitäisi vaihtaa ja kokonaiskustannukseksi tulisi 550 €. Nyt he tarjosivat, että avustaisivat korjauskustannuksissa 200 €.”

3.3 Myynti-ilmoituksessa tai -puheessa mainittu ominaisuus puuttuu tai ei toimi

Autosta puuttuu kokonaan ominaisuuksia, joita oli kuitenkin mainittu myynti-ilmoituksessa tai myyjän kanssa keskusteltaessa. Tällaisia ominaisuuksia aineistossa olivat esimerkiksi webasto, neliveto, seitsemän istuinpaikkaa, ajokelpoiset renkaat, laadukkaat vanteet, vakionopeussäädin, peruutuskamera, avaimeton käynnistys, kolmivaihelataus, pikalataus, bluetooth, aux-liitäntä, toiset avaimet, takaosan ilmastointi, huoltokirja ja laadukas äänentoistojärjestelmä.

*”Varasin autoliikkeestä Audi A6 auton ja ehdin maksaa autosta varausmaksun. Auton teknisissä tiedoissa ilmoitettiin autossa olevan Webasto. **Autoa mainostettiin Suomi-autona, jossa Webasto.** Varausmaksun jälkeen ilmeni, ettei autossa ole minkäänlaista moottorilämmitintä, sillä Webastokin lämmitti vain auton sisätilaa eikä moottoria. Täten auton talvikäyttö haastavaa. Tähän vedoten vaadin kaupan purkua ja varausmaksun palauttamista. **Autossa oli puutteelliset myyntitiedot/myyjä ei tiennyt Webaston toiminnasta.** Myyjä ei suostunut varausmaksun palauttamiseen.”*

*”Ostin [autoliikkeestä] Audi A3 auton, jolla oli ajettu 49 000 km, vm. 2018. Tiedustelin ennakkoon myyjältä asioita puhelimitse, mm. kysyin, että minkä kuntoiset auton mukana tulevat kesärenkaat ovat. Myyjä ilmoitti tällöin, että kesärenkaissa on pintaa 6–7 mm. Kaupanteon yhteydessä, kun menin autoa liikkeeseen katsomaan, **autossa oli kaksi rengasta takapenkillä ja kaksi takakontissa pusseissa. Nostin toisen takapenkillä olleen renkaan pois autosta katsoakseni istuinverhoilun kunnan ja samalla katsoin, että renkaassa on pintaa kuten myyjä mainitsi.** Muita renkaita en tarkistanut mm. sen takia että myyjä oli ennalta kertonut renkaiden olevan hyvät. Kun ajoin auton kotiin kaupanteon jälkeen **purin muut renkaat autosta ja huomasin että vain kahdessa renkaassa oli pintaa puhuttu 6–7 mm ja kaksi renkaista on vaihtokunnossa, pintaa alle 2 mm.** Myyjä ei ole suostunut korvaukseen kuluneiden renkaiden osalta vedoten, että minulla on ollut mahdollisuus tarkistaa ne ennen kaupan käyntiä. Onko asia näin? Omasta puolestani näen, että myyjän sanomaan pitäisi voida luottaa ja toisaalta yhden renkaan tarkistus uudehkossa autossa pitäisi riittää toteamaan, että renkaat ovat ok. Onko kohtuullista, että autokauppias ei erikseen tuo esiin, että uudehkossa autossa on eriparirenkaat?”*

Myyjä saattaa myös luvata ennen kaupantekoa, että auton tietty ominaisuus (esimerkiksi webasto tai penkinlämmitin) toimii. Kun kuluttaja kaupanteon jälkeen kokeilee ominaisuutta, se ei toimikaan.

*”Ostin pakettiauton [autoliikkeestä] 30.11.2022, vaihdossa annoin vanhan autoni. Ennen kuin menin autoa katsomaan/koeajamaan **varmistin myyjältä lisävarusteiden toimivuuden sähköpostitse ja vastaukseksi sain, että kaikki on kunnossa.** Koeajolla huomasin, että kuljettajan penkinlämmitin ei tuntunut toimivan. Kun tästä myyjälle huomautin, hän vetosi sen olleen uutuuttaan heikkotehoinen tässä automallissa (Toyota Proace). Tyydyin tähän selitykseen ja teimme kaupat. **Pian kuitenkin huomasin penkinlämmittimen olevan rikki ja otin yhteyttä myyjään 9.12.2022, jolloin hän kieltäytyi penkinlämmittimen korjauksesta.** Kysyin asiaa*

häneltä vielä 12.12.2022, ja kun asia ei edennyt, otin yhteyttä hänen esihenkilöön 13.12.2022.”

3.4 Myyjä vähättelee vikaa tai antaa sille väärän tulkinnan

Kuluttaja huomaa autossa jo ennen kaupantekoa vian tai ongelman (esimerkiksi ajovalot palavat heikosti, akku on tyhjä tai auton sisätiloissa on outoa hajua), ja mainitsee tästä myyjälle. Myyjä vähättelee vikaa tai ongelmaa tai antaa sille väärän tulkinnan. Kaupanteon jälkeen vika osoittautuu kuitenkin myyjän puheita vakavammaksi.

*”Ostin 17.12.2022 auton [autoliikkeestä]. Havaitsin ennen kaupantekoa koeajolla autossa pakokaasumaista hajua ja mainitsin tästä myös myyjälle. Tähän myyjä vastasi, että haju tulee toisesta rengassarjasta ja sen asennuksessa käytetystä rasvasta, ja että autossa ei ole vikaa. Uskoin myyjää ja tein kaupan autosta, mutta heti seuraavana päivänä autoon alkoi tulla hyvin voimakkaasti pakokaasun ja öljyn hajua. Vein auton heti korjaamolle tutkittavaksi ja paljastui, että moottorissa on mittava öljyvuoto ja pakoputki vuotaa. Korjausten yhteydessä huomattiin, että myös imusarja ja jakoketju täytyy vaihtaa, jotta autolla voi ajaa turvallisesti. Korjauskustannukset olivat yhteensä 5646,89 € ja reklamoin näistä heti myyjälle. Ensin he eivät suostuneet hyvittämään mitään, mutta myöhemmin ehdottivat hyvittävänsä 300 €. Tämä tuntuu minusta hyvin mitättömältä korvaukselta ottaen huomioon korjauskustannukset. **Minusta auto on myyty minulle virheellisillä tiedoilla, koska myyjä väitti, että haju tulee renkaista eikä autossa ole vikaa. [...]**”*

*”[...] Isä osti käytetyn Toyota Auriksen (TOYOTA Auris (E15) 1.6) vm. 2011 ja autolla oli ajettu 166 000 km. Auton [rekisteritunnus]. Tänään 3.2.2023 auto ilmoitti, että akku ei lataudu. Tätä selviteltiin ja akun laturi on rikki, se pitää vaihtaa. Autolla on kahden viikon aikana max. ajettu 100 km. Kun käytiin myyjäliikkeessä katsomassa autoa, oli auton akku tyhjentynyt. Myyjä sanoi, että tämä johtui kylmästä säästä ja siitä ettei autoa ole ajettu kuukausiin. Jälkiviisaana tiedän nyt, että auton akun yllättävä tyhjennys johtuu yleensä siitä, että akun laturi on menossa rikki / vetelee viimeisiä. **Myyntihetkellä sanoin myyjälle, että akku oli outo, voisiko hän vielä tarkistaa sen ennen kuin auto ostetaan. Siihen myyjä tokaisi, että luota minuun se on hyvä. Johon vastasin, että ellei se sitä ole tuon auton takaisin korjattavaksi. Olin tänään myyjään yhteydessä ja hän ehdotti, että hän maksaa työt ja me varaosan. Uusi laturi maksaa n. 300–400 euroa. Voiko tässä tilanteessa olettaa, että myyjä myös korvaa varaosan?**”*

Kun myyjä vähättelee auton vikaa sanomalla, että se on normaalia tai kuuluu auton ominaisuuksiin, ja että autolla voi kuitenkin huoletta ajaa, on kuluttajan ratkaistava, luottaako myyjän antamaan tietoon ja näkemykseen. Kuluttajan käyttämällä korjaamolla voidaan kuitenkin todeta, että vika ei ole normaalia eikä kuulu auton ominaisuuksiin. Pahimmillaan auto hajoaa tien päälle, kun kuluttaja on luottanut myyjän sanaan, kuten tässä myyjälle tekemässään reklamaatiossa kuluttaja kertoo:

*”Ostin teiltä auton viime kesänä. Pian oston jälkeen huomasin apulaitehinnan olevan silminnähden viallinen ja muutaman yhteydenottoyrityksen jälkeen toin auton teille nähtäväksi torstaina 11. elokuuta 2022. Pyysin saada auton huoltoon ja saman viikon lauantaille käyttöön sijaisauton päästäkseni juhliin, joihin olin kutsuttu. **Aluksi vastaus oli, että autolla pystyy ajamaan ja voin sillä surutta kaasutella menemään. Epäilin asiaa vahvasti ja lopulta myös mekaanikkonne ‘tarkasti’ asian ja sanoi että voin sillä lähteä. Vaikka yhä olinkin hyvin skeptinen***

*asian suhteen, luotin ammattilaiseen ja lähdin ajamaan autolla lauantaina juhliin. Liitteenä kuva miltä hihna torstaina 11. elokuuta näytti. **Palatessani yöllä juhlista, hihna petti ja tuore auto jätti minut tien päälle.** Odottaessani keskellä yötä kahden alle kouluikäisen lapsen kanssa tiepalvelun saapumista, oli aikaa miettiä elämän tärkeitä kysymyksiä liiankin kanssa.”*

3.5 Myyjä lupaa tehdä jotain myöhemmin

Myyjä sanoo kaupanteon yhteydessä, että jos autossa ilmenee vikoja, niin he hoitavat ne omalla kustannuksellaan. Mutta sitten kun autossa ilmenee vikoja, autokauppa ei hoidakaan niitä.

*”Hei, ostin [autoliikkeestä] käytetyn auton osamaksulla ja oli vikoja mitä ne lupasi korjata. **Kauppasopimuksessa lukee myös että [autoliike] kustantaa viat: jakolaatikon öljynvaihto, vikakoodien lukuhistoria ja ohjaustehostimen vika.** Tehtiin sopimus ja auto meni korjaamoon. Sain auton melkein viikko myöhemmin ja auto toimi tosi huonosti, jakovaihteisto nyki tosi pahasti ja autosta tuli lämpimällä moottorilla savu ja haju ja ohjaustehostin ei toiminut. Ilmoitin [autoliikkeelle] ja ne sano et tuli just korjaamolta ja vaihdettiin öljyt ja korjattu ohjaustehostin. Vikakoodien lukuhistoria antoi taas samat viat. [Autoliike] sanotti että vie johonki merkkiliikkeeseen ja ne maksaa sen. Sovittiin et vien [merkkiliikkeeseen] ja ne katsoo viat. Sieltä sanottiin, että öljyt pitäisi vaihtaa ja asetukset nollata ja venttiilikopantiiviste vuotaa runsaasti, siitä tule savu ja haju ja ohjaustehostimen johdot oli poikki. Ne ei halunnu antaa autoa takaisin ennen kuin maksan jotain 380 € tarkistuksen. Sanoin että [autoliike] lupas maksaa laskun ja ne ei saanut [automyyjää] kiinni. Eli ne viat ei ollu korjattu ja korjaustyöhön menee suunnilleen 2000 €. **[Autoliike] ei suostu nyt mitään korjaamaan ja reklamaatiosta tuli vastaus, että autolla on ajettu yli 300 000 [km] ja se on normaali kuluma.** Mutta ei ne voi myydä mulle niin kalliilla hinnalla tommosessa kunnossa autoa, ja haluan sen palauttaa tai korjauksen [autoliikkeen] kustannuksella.”*

”1.12. osti auton, myyjä lupasi kaupanteon yhteydessä, että korjataan vika, joka ilmeni koeajolla – auto viettää oikealle – kun vian hinta selvisi, eivät korjaakaan. Korjauskulu 2150 e. Myyjä, joka myi auton, ei enää työskentele elinkeinonharjoittajalla. Myyjä ei ole kirjannut mitään ylös kaupanteon yhteydessä.”

Joissakin tapauksissa myyjä lupaa, että autoliike tekee autoon kuluttajan haluamat muutokset kaupanteon jälkeen. Pahimmassa tapauksessa muutokset ovat tekemättä vielä vuosienkin jälkeen.

*” [...] Isäni on valtuuttanut minut hoitamaan asiaansa. Isä on ostanut auton [autoliikkeestä] 31.7.2020. Autoon (merkki Dasia) oli tarkoitus tehdä muutoksia, koska kyseessä oli ns. pakettiauto, jossa on ohjaamon ja tavaratilan välissä väliseinä, joka purettiin pois ja auto luovutettiin ilman väliseinää. **Väliseinän tilalle tilattiin verkko, joka luvattiin toimittaa ja laittaa paikoilleen heti kun tuote tulee.** Verkko ei ole tullut vielä tänä päivänäkään. Isäni kävi melkein viikottain automyymälässä ja sieltä häntä ohjattiin olemaan yhteydessä huollon puolelle, josta heillä ei ollut aluksi mitään tietoa, jonka jälkeen asiaa lähdettiin selvittämään ja luvattiin palata asiaan. Isäni soitti useita kertoja heille takaisin ja jätti soittopyyntöjä ja lopulta hänelle ei enää edes vastattu. [...] Minä ja mieheni aloimme hoitaa asiaa ja laitoimme sähköpostia myymäläpäällikölle, ja viestiä on myös pistetty ihan toimitusjohtajaa myöten. **Melkein 2,5 vuoden jälkeen meille kerrotaan vasta, että sellaista verkkoa ei ole mahdollista saada ja,***

että autoon pitää laittaa väliseinä uudelleen paikalleen. Uusi väliseinä luvattu tilata joulukuun 8.12.2022. Olemme tiedustelleet tätä väliseinää ja aina meille kerrotaan, että tuote on tilattu tai, että tästä väliseinästä puuttuu vielä joku osa tai mutteri. Autoliike ei ole luultavasti väliseinää edes tilannut mistään uutena, koska ei kyseinen väliseinä edes tule missään pikku osissa. Luultavasti autoliike yrittää saada tämän väliseinän jostain toisesta autoliikkeestä / korjaamosta. Autoon on tulossa katsastus nyt kesällä, ja auto ei mene katsastuksesta läpi tämän puuttuvan väliseinän takia.

Joissakin tapauksissa myyjä lupaa lähettää kuluttajalle auton vara-avaimet tai huoltokirjan myöhemmin. Kuluttaja ei koskaan saa niitä.

”Autosta puuttuu asiallinen huoltokirja. Myyjä kertoi ennen kaupan tekemistä, että se toimitetaan myöhemmin. Ei ole toimittanut asiallista huoltokirjaa.”

4 REKLAMAATION ONGELMAT

Kun kuluttaja huomaa autokaupassa tapahtuneen tai autossa ilmenneen virheen, hänen ensisijainen tehtävänsä on lähteä selvittämään tilannetta sopimuskumppaninsa eli auton myyneen tahon kanssa. Kuluttajailmoitusten mukaan näin kuluttajat myös lähes poikkeuksetta toimivat. Ongelma voi olla sekä tavarassa eli autossa itsessään tai siinä, miten sitä on markkinoitu kuin myös myöhemmin siinä, miten ongelmatilannetta on pyritty korjaamaan.

Kuluttajan oikeuksiinsa pääsemisen edellytys on, että ongelmia voidaan selvittää myyjän kanssa. Parhaimmassa tapauksessa yhteyden myyjään saa vaivatta ja ongelmatilanne saadaan selvitettyä yhteisymmärryksessä. Aineistomme kuitenkin osoittaa, että käytetyn auton kaupassa näin ei läheskään aina ole, ja pahimmassa tapauksessa – etenkin jos yhteyttä myyjään ei saada lainkaan – tämä johtaa umpikujaan, jossa kuluttajan tilanne on käytännössä vaihtoehtoton.

Aineistosta jäsenyi erilaisia reklamaation ongelmatilanteita, joissa syytä tai toisesta asioiden selvittely ei etene sujuvasti. Ongelmat liittyvät yhtäältä siihen, miten yhteydenpito myyjään onnistuu, ja toisaalta siihen, millaista myyjän suhtautuminen ja toiminta on reklamaatioilanteessa.

Tässä luvussa keskitytään tapauksiin, joissa kuluttaja pyrkii selvittämään ongelmatilannettaan myyjän kanssa – joka on useimmiten vastapuoli – mutta joukossa on myös joitakin tapauksia, joissa osapuolena on maahantuoja tai vakuutusyhtiö.

4.1 Myyjään ei saada yhteyttä lainkaan

Kenties ikävimmät esimerkit reklamaation ongelmista ovat ne tapaukset, joissa myyjään ei saada lainkaan yhteyttä ja joissa myyjä on täysin ”mykkä” kaupanteon jälkeen. Toisin sanoen kuluttaja ei pääse edes esittämään ongelmaansa. Kuluttaja on pattitilanteessa, kun ei tiedä mitä saa tehdä tai miten pitäisi toimia. Auto olisi kuitenkin saatava nopeasti kuntoon esimerkiksi työssäkäynnin takia. Kuluttajan riskinä on, että jälkeen päin myyjä voi kieltäytyä osallistumasta korjauskustannuksiin, jos kuluttaja on toiminut omin päin asiassa. Tällainen tilanne voi herättää herkästi kuluttajassa tunteen huijatuksi tulemisesta.

*” [...] Remonttimies löysi auton tietokoneelta 7 vikakoodia. Auto maksoi minulle kuitenkin 6700 €, joka minun tuloillani on todella iso raha. Tunnen tullee huijatuksi todella pahoin. **Myyjään olen ottanut yhteyttä saamatta minkäänlaista vastausta.** En tiedä, mitä minun pitäisi tehdä. Olen neuvoton tämmöisessä tilanteessa. Olo on pettynyt sekä huijattu. Olen varma, että myyjä tiesi vioista, mutta ei vaan kertonut minulle, koska se olisi vaikuttanut suuresti ostopäätökseeni. Toivottavasti kyseinen liike ei huijaa muitakin ostajia. Jos asia olisi minusta kiinni, peruisin kaupan, mutta se ei taida olla mahdollista. Olisin myös tyytyväinen, jos saisin puolet rahoistani takaisin, vaikka ne kaikki menisikin auton korjaamiseen.”*

*”Kuluttaja ostanut pakettiauton 4 kk sitten. Autossa on ilmennyt vikaa. **Myyjään ei saa yhteyttä.** Autoon tulee vikailmoitus eikä sillä voi ajaa. 4 kk [sitten] ostettu pakettiauto, meni rikki, myyjä ei vastaa. Otetu yhteys poliisiin, pyydetty ottamaan kuluttajaneuvontaan yhteyttä. Joutuu vuokramaan toista autoa työn vuoksi.”*

Vika voi ilmaantua jopa saman tien, kun kuluttaja on matkalla kaupantekotilanteesta kotiin ja ”huippuhyväksi” kehuttu auto hyytyy kuten tässä tapauksessa:

“ [...] Koitin tavoittaa myyjää, mutta hän ei enää vastannut puhelimeen eikä viesteihin. Sain autoa hivutettua vähän kerrallaan eteenpäin, mutta joka kerta auto sammui. Soitin appiukolleni, jonka kanssa olimme käyneet autoa katsomassa, ja hän tulikin testauslaitteiden kanssa paikalle. Vikakoodi sanoi vain 2 sylinterin huonoa sytytystä. Koitimme molemmat soittaa myyjälle, mutta hän ei vastannut. Kävimme vielä koputtamassa myyjän ovelle, mutta kukaan ei avannut ovea. Palasimme autolle ja olin jo ehtinyt tässä välissä soittaa hinauksen. Auto lähti käyntiin ja pääsin ajamaan sen kotiin. Olen nyt tutkinut vikaa sen verran, että aina kun moottori lämpenee tiettyyn pisteeseen, se sammuu. Vika on ollut siis autossa jo ostohetkellä, eikä asiasta ole minulle mainittu kaupanteon yhteydessä. Kumpikaan kaupan myyjäosapuolista ei suostu vastamaan puheluihini, jotta asiaa voitaisiin selvittää. [...]”

Joskus yhteydenpidon ongelmat voivat johtua myös korjaamosta, mikä estää asioiden selvittelyn etenemisen.

“Myyjä kertoi autoon tehdyn ison huollon. Tästä ei ollut tehty mitään merkintöjä huoltokirjaan, eikä autossa mukana minkäänlaista korjaamolaskua tms. Kysyttäessä tästä myyjältä, hän sanoi, että on vaan unohtunut merkitä huollot. Lupasi lähettää korjaamalla tehdyt huollot sähköpostiin, mutta niitä ei ole tullut vieläkään. Korjaamoliike [nimi] ei edes vastaa puhelimeen, vaikka sinne on soitettu jo yli 20 kertaa parin päivän aikana. [...]”

4.2 Ongelman selvittely hankalaa takkuilevan yhteydenpidon takia

Tarkasteltujen tapausten valossa näyttäisi kuitenkin siltä, että suurin osa kuluttajista saa virhetilanteessa yhteyden myyjään. Mutta valitettavan usein yhteydenpito osoittautuu vaikeaksi, mistä aineistossa on lukuisia esimerkkejä. Tarina alkaa tässäkin siitä, että kuluttaja reklamoi virheestä myyjälle, mutta virhetilanteen selvittelyä hankaloittaa se, että myyjä vastaa yhteydenottopyyntöihin nihkeästi. Takkuileva yhteydenpito myyjän kanssa vaikeuttaa ja viivästyttää asian hoitamista, mistä koituu kuluttajalle lisää haittaa alkuperäisen auton vian tai puutteen lisäksi.

“ [...] Elinkeinonharjoittaja luvannut korjauttaa osan vioista, mutta auto pitäisi viedä elinkeinonharjoittajalle [toiseen kaupunkiin]. Auto on ollut jo 4 kertaa korjaamalla. Elinkeinonharjoittajan kanssa on vaikea asioida. Elinkeinonharjoittaja ei vastaa puhelimeen eikä soita takaisin. [...]”

“ [...] En ole tähän päivään mennessä vieläkään saanut autosta varmennetta tai luovutusilmoitusta, jotta voisin rekisteröidä auton itselleni. Viestintä yrityksen kanssa on ollut lievästi heikkoa. Joko viesteihin tai puheluihin ei vastata ollenkaan tai vastataan, että yritetään hoitaa asia. En tiedä mikä asiassa voi olla ongelma? Kaupanteon jälkeen uuden auton omistajan pitää rekisteröidä auto 7 päivän sisällä. Vaatimuksena tuo 55 € korjauslasku ja mahdolliset seuraamukset tuosta rekisteröinnistä. Olen myös käyttänyt tähän luvattoman paljon aikaa ja tämä on kuormittanut niin paljon, että muun muassa työnteke on kärsinyt.”

Kun hankaluuksia ilmenee yhteydenpidossa myyjän kanssa, on usein myös kysymys vian korjaamisen viivästymisestä. Pahimmillaan erilaisiin odotteluihin voi mennä useita kuukausia. Monissa tapauksissa kuluttajat näyttävät ajautuneen umpikujaan asian selvittämisessä.

“ [...] Ilmoitin tilanteesta heti myyjälle ja hän lupasi selvittää jälkeen sopivaa korjaamo mutta en ole kuullut hänestä eikä hän vastaa viesteihini. En enää tiedä mitä tekisin, kohta 3 vkoa on kulunut ja auto on edelleen rikki. Miten minun tulisi toimia tässä asiassa?”

“ [...] Olen pyytänyt autoliikkeeltä hyvitystä työstä ensimmäisen kerran 8.12.2022 ja tämän jälkeen tiedustellut asiasta toistuvasti muutaman viikon välein sekä puhelimitse että sähköpostilla. Myyjä lupaa joka kerta selvittää asiaa, mutta asia ei etene. Onko hyvitys teidän nähdäksenne perusteltu ja miten asiassa tulisi edetä?”

Yksi myyjien tapa reagoida kuluttajan yhteydenottoon, on antaa lupaus asian hoitamisesta, mikä kuitenkin voi osoittautua katteettomaksi kerta toisensa jälkeen.

“ [...] Useasti yritetty asian tiimoilta ottaa yhteyttä puhelimella [autoliikkeeseen], huonoin tuloksin: tulee tekstiviesti, soiton takaisin, yleensä ei ole soitettu takaisin. Vastuuta pitää olla autonmyyjälläkin.”

“ [...] Auto on ajokiellossa päästöjen ja alatukivarren välyksen takia. Olen yrittänyt neuvotella useampaan otteeseen autoliikkeen ja korjaamon kanssa tuloksetta. Viimeksi perjantaina 13.1.2023 olin yhteydessä korjaamopäällikköön, joka taas kerran ihmetteli ja lupaili ottaa asian työn alle. Muistutin häntä, etten ole valmis kustannusten maksuun. [...]”

Toisinaan vasta pitkän selvittelyn ja odottelun jälkeen kuluttaja saa tiedon, ettei myyjä osallistu vian korjaamiseen millään tavalla. Tämä luonnollisesti harmittaa kuluttajaa, jolle ongelman selvittelyn pitkittymisestä on voinut koitua paljon haittaa.

“Yritys ei vastannut mitään reklamaatiooni, jonka lähetin 3.2.2023. Olemme käyneet jo aiemmin (13.1.2023) suullisesti keskustelemassa korjauskustannusten korvaamisesta, mutta myyjän piti asiasta jutella pomonsa kanssa, joten odottelimme noin 3 viikkoa kunnes parin kyselykerran jälkeen myyjä vain vastasi viestillä, että eivät voi osallistua, kun asiaa ei hoidettu heidän kautta, ja vasta sitten laitto i sähköpostiosoitteen, johon halutessaan sai laittaa reklamaation.”

“ [...] Yhteyshenkilöstä ei ollut viikonkaan jälkeen kuulunut, joten otin itse yhteyttä viestitse. Ei vastausta. Otin yhteyttä sähköpostitse. Ei vastausta. Muutaman päivän jälkeen otin yhteyttä [autoliikkeen] asiakaspalvelu chattiin, joka lupasi välittää yhteystietoni liikkeeseen, jotta he voivat tavoitella minua heti aamusta. Myöhään illalla yhteyshenkilöni vastasi viestiin tiivistettynä ‘Pahoittelut vastaukseni viivästymisestä, tee reklamaatio.’ Tein reklamaation, johon vastattiin noin 5 päivän jälkeen. Reklamaatioon vastannut henkilö lähinnä vänkäsi siitä, kuinka umpion viat eivät kuulu ostamaani lisäturvaan. Kyse on kuitenkin siitä, että vika oli tiedossa yhteyshenkilöllä ja hän pitkittä vastaustaan niin kauan, että ongelma moninkertaistui. Jos vastaus olisi ollut suoraan se, etteivät he aio maksaa, olisin hoitanut asian itse suoraan pois alta, mutta ei. Asian ratkaisemiseksi annan toki liikkeelle mahdollisuuden korjata vika kuntoon, mutta muutoin ehdotan kaupan purkua, sillä asia ei heidän osaltaan näytä etenevän mihinkään suuntaan.”

Monissa kuluttajailmoituksissa kuvattu toistuva tilanne on, että autossa olevaa vikaa aletaan kyllä selvittää, mutta selvittäminen ei etene tai etenee hyvin hitaasti. Myyjä lupaa toistuvasti ottaa yhteyttä, mutta yhteydenottoa ei kuulu eikä myyjä välttämättä vastaa edes kuluttajan soittoihin tai viesteihin. Asian eteenpäin viemisen vastuu jää kuluttajalle itselleen, jonka täytyy olla jatkuvasti aktiivinen. Usein viimeinen – joskin myös aikaa vievin – keino on mennä paikan päälle autoliikkeeseen, jos se suinkin on mahdollista.

*"[...] Yritin puhelimitse selvittää asiaa myyjän kanssa tuloksetta ja yritin pyytää hänen esimiehen numeron tai sähköpostin. Lopulta en saanut kumpaakaan ja myyjä painoi luurin [kiinni]. **Menin paikan päälle selvittämään asiaa heidän esimiehen kanssa tuloksetta. [...]"***

*"Ostin auton 12.1.22, jossa oli myyjän mukaan huoltokirja jäänyt edelliselle omistajalla, joka oli lomalla Italiassa. Myyjä vakuutteli, että huoltokirjan oli kuulemma myyjän kollega tarkastanut, että on kunnossa. Huoltokirja luvattiin toimittaa minulle pikimmiten. **Olen asiaa useaan kertaan myyjältä kysynyt whatsapp-viesteillä ja sähköpostilla.** Viimeisin vastaus kyselyyni myyjältä kesäkuussa 2022 [kuluttajan tekemä ilmoitus tehty alkutalvella 2023] (tuolloin oli jo jättänyt vastaamatta pariin aikaisempaan viestiini), jolloin lupasi toimittaa huoltokirjan viipymättä, kun edellinen omistaja on palannut Suomeen. **Tämän jälkeen en ole kyselyihini saanut vastauksia,** viimeisin kyselyni asiasta on ollut tammikuussa 2023. Kesäkuusta eteenpäin viesteihin on ollut liitettyä myös myyntipäällikkö, hänkään ei ole vastannut. Haluan vain auton huoltokirjan itselleni, jotta saan tietooni mitä huoltoja ja toimenpiteitä on milloinkin tehty, että auto säilyisi ehjänä ja hyvänä mahdollisimman pitkään. Olen myöskin jossain vaiheessa autoa vaihtamassa, ja ilman ajantasaista huoltokirjaa autokaupat vaikeutuvat, ja auton arvokin saattaa tästä syystä laskea. Mitä voin tässä tilanteessa tehdä? Onko minulla oikeuksia?"*

Kuluttajailmoituksissa toistuu myös tarina, jossa myyjä kiistää virhevastuunsa ja lopettaa tämän jälkeen yhteydenpidon kuluttajan kanssa kokonaan. Joissakin tapauksissa myyjä on saattanut alkuun selvittää asiaa kuluttajan kanssa, mutta sittemmin kiistää velvollisuutensa osallistua korjauskustannuksiin tai muuhun hyvitykseen.

*"Eli ostin 2016 vuosimallin 200c bluetec Mercedes Benz auton kyseiseltä yritykseltä. Huomasin siinä vikaa n. 2 viikkoa ostosta ja vein sen korjaamolle, jossa luulin asian korjaantuvan, mutta vika tuli taas uudelleen muutaman tuhannen kilometrin jälkeen ja aloin selvittämään syytä paremmin ja selvisi että autosta on poistettu scr-järjestelmä ennen minulle myyntiä jossain kohtaa ja asiasta ei minulle kerrottu. Autohan oli siis laiton tieliikenteeseen minulle myytäessä. **Nyt myyjäliike ei puoleen vuoteen ole ottanut kuuleviin korviinsa minun reklamaatioitani tai muutakaan asian korjausehdotuksia."***

4.3 Myyjän suhtautuminen on tylä

Osassa kuluttajan tekemissä ilmoituksissa kuluttaja kokee tulleen kohdelluksi asiattomalla tavalla reklamoidessaan virheestä myyjälle. Sen lisäksi, että myyjä kieltäytyy hyvittävästä virhettä, myyjä tekee asiansa selväksi tylällä tavalla. Kuluttajan kannalta turhauttavaa on se, ettei tule edes kuulluksi – puhumattakaan, että varsinainen virhe voitaisiin korjata.

*"[...] Kävin tapaamassa [myyjään nimi] ja kerroin tilanteesta, esitin hänelle myös korjaamon kuitin. [Myyjän nimi] vastaus oli, ettei asia kuulu heille ja että on **'turha tulla tänne lappujen kanssa'**. [...]"*

*"Autossa ilmeni oikeanpuoleisen katalysaattorin olevan rikki n. 1000 km ajon jälkeen. Reklamoin asiasta ja **totesivat, ettei heitä kiinnosta.** Auto kuitenkin myytiin minulle täysikuntoisena sekä katsastettuna. Korjaus arvio on noin 1400 euroa ei alkuperäisellä osalla."*

" [...] Soittaessa myyjälle hän suhtautui minuun ylimielisesti ja ilmoitti että aina käytetyissä autoissa on vikoja. Kun mainitsin hänelle, että viat pitää ilmoittaa ostajalle myyntihetkellä, ilmoitti ettei keskustelumme johda mihinkään ja toiseksi hän on vapaapäivää viettämässä ja ainahan voit tehdä ilmoituksen kuluttaja-asiamiehelle ja sulki puhelimen. Nyt on vaan todella huijattu olo, kun kyseisen kaupan takia olen niin sanotusti naimisissa [rahoitusyhtiön] kanssa 2 vuotta. Rahaa palaa myös tuon auton kuntoon laittamiseen, mutta pakkohan se on kunnostaa, jos meinaan käyttää sitä. [...]"

Räikeimmissä tapauksissa myyjä voi suhtautua reklamaatioon kuluttajan mukaan jopa asiattomalla tavalla.

*" [...] Kuluttaja on ehdottanut myyjälle kaupan purkua. **Myyjä ei tähän suostunut, haistatteli ja käyttäytyi kuluttajan näkemyksen mukaan asiattomasti.**"*

*" [...] Minä sitten pyysin jonkun todisteen, että huolto on tehty. Ja he sanoivat, ettei ole todisteita mitä antaa. **He siellä nauroivat minulle puhelimesta, kun kerroin asioita, ja sanoivat että minä valehtelen.** Olen yrittänyt päästä yhteen ymmärrykseen ja saada asian hoidettua meidän kesken, joten ajattelin ottaa teihin yhteyttä, jos saisimme ratkaisun asiaan teidän kautta."*

Kuluttajalle myyjän tyly kieltäytyminen ongelman selvittelystä tarkoittaa useimmiten päätymistä umpikujaan, josta ainoa ulospääsy näyttää olevan se, että kuluttaja ottaa ongelman aiheuttamat tappiot kantaakseen riippumatta siitä, mikä olisi kuluttajansuojan näkökulmasta oikea ja kohtuullinen toimintatapa tilanteessa.

Oma lukunsa myyjän tylstä suhtautumisesta myymässään autossa ilmenneisiin ongelmiin ovat ne tilanteet, joissa kuluttaja epäilee myyjän käyttäneen hyväkseen kuluttajan haavoittuvaa asemaa, kuten puutteellista suomen kielen taitoa (kuluttajien haavoittuvuudesta tarkemmin luvussa 8).

4.4 Myyjä ohjaa kuluttajan ongelmineen muualle

Yhdenlainen reklamaation ongelma on se, ettei myyjä suostu selvittämään ongelmatilannetta lainkaan, vaan ohjaa kuluttajan ongelmineen muualle. Myyjä voi ilmaista kantansa kiistämällä vastuunsa – myös ilman minkäänlaisia perusteluja (tästä tarkemmin luvussa 6.1.1). Myyjä saattaa esimerkiksi ykskantaan todeta, ettei autossa ole mitään vikaa vastoin kuluttajan käsityksiä tai kuluttajan saamia tietoja korjaamolta tai huollosta. Tilanteen tekee erityisen ongelmalliseksi se, että myyjä ei suostu edes keskustelemaan asiasta enempää, jolloin kuluttajalla ei käytännössä ole enää mahdollisuuksia saada myyjän kautta oikaisua virhetilanteeseen. Sen sijaan myyjä ohjaa kuluttajan ongelmineen muualle.

Käytännössä kuluttajan muualle ohjaaminen tarkoittaa, että myyjä kehottaa kuluttajaa hakemaan apua tilanteeseensa kuluttajaviranomaisilta. Joissakin tapauksissa tämä saattaa ollakin perusteltua, kun asiaa on jo yritetty neuvotella eivätkä kuluttaja ja myyjä ole päässeet yhteisymmärrykseen esimerkiksi kulujen jakamisesta.

"Ostin 5.2.2022 [autoliikkeestä Etelä-Savosta] Volkswagen Polon [rekisteritunnus], vuosimallia 2018. Toissa päivänä 18.1.2023 vein auton katsastukseen ja katsastuksessa syttyi turvavyönnyn merkkivalo, eikä auto näin ollen mennyt katsastuksesta läpi. Turvavyönnyn lisäksi front assistant ei toiminut, eikä ratissa olevat näppäimet. Eilen 19.1.2023 huoltamollanne todettiin vian olevan ratin rengasliittimessä. Tänäpäin auton myynyt [automyyjän nimi] oli yhteydessä, että auton korjaaminen kustantaa n. 250 €, valmistaja ei ota kantaa kustannuksiin eikä auton virhevastuu ole enää voimassa. Auto on ostettu alle vuosi sitten, se on kohtuullisen uusi ja sillä on ajettu

*122 000 km. Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan 'käytetyn auton vika on virhe, jos auton osa on rikkoutunut ennenaikaisesti sen oletettuun kestoikään nähden'. Jos alle vuosi sitten ostettu tämän hintainen, kohtuullisen uusi auto, ei mene katsastuksesta läpi turvatyynyn rikkoutumisen vuoksi, on se virhe tuotteessa, josta myyjällä, eli [autoliikkeellä] on vastuu kustannuksista. Mielestämme asia on yksiselitteinen. Olisi harmillista katkaista yhteistyö kanssanne tällaisen asian takia jatkossa. Autoliikkeen vastaus: Nämä on aina harmillisia asioita, meidänkin tahtotila on, että autoissa ei olisi vikoja, mutta todellisuus on toisenlainen. Mielestäni kyseinen vika kuuluu luonnollisen kulumisen piiriin, joten meillä ei ole korjausvastuuta. **Koska olemme asiasta eri mieltä, suosittelen virallisen reklamaation tekemistä kuluttajariitalautakuntaan. Sieltä saamme puolueettoman näkemyksen asiaan, jota sitten noudatamme.**"*

Mutta joukossa on tapauksia, joissa myyjä ohjaa kuluttajan kääntymään kuluttajaviranomaisen puoleen saman tien kieltäytyttyään osallistumasta korjauskustannuksiin tai annettuaan kuluttajalle vastauksen, johon tämä ei ole tyytyväinen. Tällaisissa tilanteissa vaikuttaa siltä, että myyjä ikään kuin ulkoistaa virhetilanteen hoidon viranomaisille. Myyjä saattaa suostua selvittämään ongelmaa vasta, kun kuluttajalla on esittää kuluttajaviranomaisilta saatu näkemys asiasta – jos sittenkään. Myyjien vastauksissa viitataan vaihtelevasti kuluttajaneuvontaan, kuluttaja-asiamieheen sekä kuluttajariitalautakuntaan. Kun myyjät kehottavat hakemaan tilanteeseen ratkaisuehdotuksen kuluttajariitalautakunnasta, kuluttajien pitäisi varautua pitkiin käsittelyaikoihin.

*"Ostin [autoliikkeestä] VW Passat GTE auton [rekisteritunnus] loppuvuonna 2018. Autolla oli tuolloin ajettu noin 60 000 km. Auton DSG-vaihteiston mekatroniikassa havaittiin 17.1.2023 vika, joka vaatii mekatroniikan uusimisen ja tämän korjauksen hinta on n. 4000 €. Autolla on nyt ajettu n. 115 000 km ja auto on vuosimallia 2016. Autossa on merkkiliikkeen huoltokirja ja huollot on tehty ohjeiden mukaisesti. Mielestäni vaihteiston ei kuulu hajota näin vähillä kilometreillä tämän ikäisessä autossa. **[Autoliike/automyyjä] haluaa teiltä [kuluttajaneuvonnasta] kirjallisen vastauksen heidän mahdollisesta virhevastuustaan tässä asiassa.** Olen heille lähettänyt liitteen mukaisen reklamaation, jossa pyydän heitä osallistumaan korjauskustannuksiin maksamalla puolet korjauskustannuksista, koska vaihdelaatikon ei pitäisi olla näillä kilometreillä elinkaarensa päässä."*

Kuluttajaneuvonnalle tekemissään yhteydenotoissa kuluttajat kysyvätkin hämmentyneen oloisina, mitä voivat tilanteessa tehdä ja onko esimerkiksi kaupanpurku mahdollinen, jos asiaa ei saa hoidettua myyjän kanssa, ja tilanne on jotenkin "jäissä". Joskus myyjät saattavat kehottaa kuluttajaa kääntymään viranomaisen puoleen kuluttajan mielestä jopa hieman ylimieliseen tyyliin.

*"[...] Kävin mainitsemassa asiasta myyjäliikkeelle paikan päällä 2.2.2023, ja sovittiin, että keskustellaan asiasta lisää seuraavalla viikolla, kun olen käyttänyt auton määräaikaishuollossa, jossa huolto voi kevyesti tutkia asiaa. Määräaikaishuollossa 7.2.2023 huoltoliike huomasi, että ajovalon umpiossa on halkeamia, josta kosteus todennäköisesti pääsee sisälle. Vialle ei tehty määräaikaishuollossa korjaavia toimenpiteitä. Kävin reklamoimassa asiasta myyjäliikkeelle paikan päällä 9.2.2023, mutta myyjäliikkeen paikalla ollut henkilö (sama henkilö, jonka kanssa keskustelin edellisellä viikolla) ei tuntunut asia kiinnostavaksi lainkaan: **Hän ei halunnut tulla katsomaan ajovaloa eikä ollut valmis keskustelemaan asiasta käytännössä lainkaan, totesi vain (minun mielestäni aivan asiattomasti), että 'kannattaa varmaan kysyä kuluttajasuojasta'.**"*

Vaikuttaa siltä, että ainakin osa kuluttajista on perillä mahdollisuudesta viedä asiansa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi – mutta samalla he ovat perillä myös pitkiksi venähtäneistä käsittelyajoista.

“[...] Auto on epäsäännöllisesti käytössä ansiotulojen hankinnassa (työtehtävät muilla alueilla, jonne pitää ajaa henkilöautolla), joten kannattaako auto korjauttaa nyt ja vaatia jälkikäteen kustannuksien maksamista autoliikkeeltä vai pitääkö vika jättää korjauttamatta ennen, kun riita on saatu selvitettyä? Pelkään, että tämä riita menee kuluttajariitalautakuntaan saakka käsittelyyn, jos autoliike [nimi] ei hyväksy teidän kuluttajaneuvonnan ratkaisuehdotusta ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuehdotuksessa saattaa kestää 6 kk-14 kk. Auto voi ehtiä hajota lisää käytön aikana.”

On tilanteita, joissa myyjä kieltäytyy yhteistyöstä vielä kuluttajariitalautakunnan päätöksen jälkeenkin.

“Ostin käytetyn auton autoliikkeestä [autoliikkeen nimi]. Pian ostamisen jälkeen autossa ilmeni vaihdelaatikkovika. Otin yhteyttä myyjään ja hän ei halunnut korvata mitään. Olin myös yhteydessä kuluttajaneuvontaan ja sen jälkeen vein asian kuluttajariitalautakuntaan. Asia käsiteltiin ja sain päätöksen, jonka mukaan autoliikkeen suositettiin korvata minulle 1000 euroa auton korjauskuluista. Autoliike ei suostu korvaamaan summaa ja sinne on vaikeaa saada yhteyttä, kun sieltä ei vastata. Kuinka tulisi toimia? Olen myös lukenut yritysten mustasta listasta, lisääntkö yritys siihen, jos se ei maksa korvausta?”

4.5 Myyjä pompottelee ja antaa ristiriitaista tietoa

Ongelman selvittelyä hankaloittaa myös se, että myyjä pompottelee kuluttajaa paikasta toiseen eikä asia näytä etenevän millään taholla.

“Olemme tehneet reklamaation [autoliikkeelle]. He ilmoittivat, että heillä ei ole ollut tietoa aiemmasta kolarointihistoriasta, koska [vakuutusyhtiö] ei ole heille tällaista tietoa antaneet. Samalla ovat vahvistaneet, että vakuutusyhtiö on ollut auton myyjä. Reklamaatiossa ohjeistavat kääntymään [vakuutusyhtiön] puoleen. Olemme tehneet reklamaation [vakuutusyhtiölle]. He ilmoittivat useaan kertaan, että tehkää reklamaatio [autoliikkeelle]. Teimme molemmille tahoille vielä uudet reklamaatiot ja vastaukset olivat samanlaisia. Molemmat pyysivät tekemään reklamaation toiselle yhtiölle. Yritimme useaan otteeseen saada sovinnollista sopua asiaan tuloksetta.”

“7.10.2022 ostin auton. 13.1.2023 auto kesken ajon 90 km/h vauhdista meni jännitteettömäksi, kuului ääniä, syyty vikavalaja, jarrupoljin meni jäykäksi. Auto ei suostunut ohjautumaan. Auto jäi keskelle valtatie risteävän risteuksen jakajaa, ei lähtenyt käyntiin. Soitin heti paikan päältä [autoliikkeeseen Uudellamaalla], että miten toimia ja mihin he haluavat auton. He sanoivat, että saan valita ja pitää kysyä ensin kustannusarvio. Etsin ja kysyin, kuka on edes auki sattumalta. Tuo [korjaamo] oli auki, sinne auto päätyi. Rupesin selvittämään oikeuksia ja minun vastuita ja velvoitteita. Tein luonnostellen reklamaatiota. Sain arvion ja heti siitä alkoi sitten viestintä. Olen pyrkinyt pitämään kaiken sähköisessä muodossa. Minua pompotettiin myyjältä seuraavalle [myyjä nimi], jolle annettiin vain puhelinnumero, niin kuulemma vastaa tästä. Hän huusi puhelimeen etanolista ja öljyistä, kertoi että etanolilla ajettaessa on minun tullut vaihtaa ne 10 000 km kohdilla, kun vastasin että olen kyllä käyttänyt talvena bensaa enimmäkseen ja vaihdattanut öljyt, käski ottamaan yhteyttä teihin ja sulki puhelun. Myöhemmin

on minuun otettu yhteyttä ja sanottu, että he voisivat 1650 eli 50 % korvata virheestä mutta, minun tulisi korvata käsittääkseni 1650 ja kenties kytkinkin. Pahinta oli, että olemme tehneet kauppasopimuksen, missä myyjä kohdassa 11 käsittääkseni mitä on sinne sovittu, olisi pitänyt olla minulla, muttei ole ollut. Olen ottanut vakuutusyhtiöni [vakuutusyhtiön nimi] yhteyttä, he eivät korvaa mitään tekninen vika (ei auta rahoitusvakuutus). Fineltä olen kysynyt, heidän mielestään rahoitusvakuutus toimisi. Rahoitusyhtiö [rahoitusyhtiön nimi] sanoi minulle, että maksa vaan osamaksuja, he eivät voi tehdä mitään ennen kuin saadaan ratkaisu kuluttajaneuvontalautakunnalta. Eli olen kädetön. Olen joutunut työssäkäyntiä varten ostamaan toisen auton. Olen viestinnässä vaatinut korjaamaan virheen asiallisesti.”

Kuluttajaa hämmentää myös myyjän antamat ristiriitaiset ohjeet siitä, miten toimia ongelmatilanteessa. Myyjä saattaa muuttaa kantojaan ja pyörittää puheitaan antamalla yhdellä kerralla yhdenlaisia neuvoja tai lupauksia, ja toisella kerralla taas toisenlaisia.

*”Oston jälkeen ilmoitin myyjälle, että vaihdelaatikko ‘hyppää’. Kerroin että olen menossa matkalle. Myyjä sanoi, ettei tiedossa ole vikaa, mutta jos tapahtuu jotain, keskustellaan kustannusten jaosta. Lähdin matkalle [ulkomaille] ostetulla autolla, ja oli vaikea päästä perille vaihdelaatikko-ongelmien vuoksi. Kävin korjaamolla, josta sain korjaus- ja kustannusarvion (4900 €) ja lähetin sen automyyjälle. Automyyjä vastasi heti, etteivät korjaa mitään ulkomailla, vaikka hän tiesi, että olen menossa ulkomaille autolla. Automyyjä ei ohjannut minua tarkistamaan autoa Suomessa ennen matkaa. Kun sanoin että otan yhteyttä Kuluttajavirastoon, myyjä alkoi keskustella asiasta. Vaihdettiin 10–15 sähköpostia. **Sähköpostit eivät edistäneet asiaa vaan pitkitti keskustelua ja myyjä antoi ristiriitaisia ja epä johdonmukaista tietoa. [...]**”*

Joskus kuluttajasta tuntuu siltä, että myyjä tahallaan pitkittää asioiden selvittelyä kuin kyseessä olisi eräänlainen uuvutustaistelu.

*” [...] **Sen jälkeen alkoi kuukausien sähköpostittelu** [autoliikkeen] yhteyshenkilön kanssa, joka selvästi venytti ja kierteli ja kaarteli asioiden kanssa. Kyseli uudelleen ja uudelleen samoja asioita, jotka olin jo monesti hänelle selvittänyt. [...]”*

*” [...] Myyjään oltu yhteydessä säännöllisin väliajoin. Puheluihin hän ei juurikaan alkureklamaation jälkeen vastannut. Viesteillä myyjälle kerrottu mitä toimenpiteitä vian korjaamiseksi on kokeiltu ja mikään ei auttanut. Myyjä vastasi vain harvaan viestiin ja vastaamisessa saattoi olla viikkojen viive. [...] **Aikaa tähän viestittelyyn kului lähes 2 kk ja asia ei edennyt mihinkään. Meille tuli tunne, että myyjä vain halusi pitkittää prosessia, eikä hänellä ollut aikomustakaan osallistua korjauskuuluihin tai suostua hinnanalennukseen... [...]** Lähdimme [autoliikkeeseen Hämeessä] vielä selvittämään asiaa, mutta myyjä ei ollut paikalla. Soitimme hänelle ja kerroimme syyn, miksi olemme paikalla. Hän totesi, että liikkeen ovessa lukee, että auki sopimuksen mukaan ja nyt hänen ei sopinut tulla paikalle. [...]”*

*” [...] Homma oli hoidettu 30 min sen jälkeen, kun aloin umpiota etsimään. **Hän jatkaili asiaa 2 kk**, jonka myös mainitsin. Ei vastaa enää viesteihin.”*

4.6 Myyjä antaa "ota tai jätä" -tyyppisen tarjouksen

Kuluttajan näkökulmasta on hankalaa, jos myyjä ei suostu neuvottelemaan tilanteesta, vaan antaa kuluttajalle ainoastaan "ota tai jätä" -tyyppisen vastauksen, joka on kuluttajan mielestä kohtuuton. Kuluttaja haluaisi vielä jatkaa keskustelua kustannusten jakamisesta, mutta myyjä pysyy hetyttämättä kannassaan eikä suostu enää keskustelemaan asiasta. Lopputulos on, että kuluttajan on vain selvitettävä ja korjautettava vika myyjän sanele- milla ehdoilla – olivatpa ne kuluttajan mielestä kohtuulliset tai eivät.

"Ostin [autoliikkeestä] auton 17.10.2022, joka on otettu käyttöön vuonna 2020 ja ostohetkellä ajettu 52 055 km. Autosta meni rikki AD blue säiliö, kun auto oli ollut minulla n. 2,5 kuukautta ja ajokilometrejä n. 65 000. Auton korjauskustannukset ovat 2058 € ja ehdotin [autoliikkeelle], että minä maksan 500 € ja he maksavat 1558 €. Tämä ei heille käynyt vaan he ehdottivat maksavansa 514,50 €. Liitteenä tästä sähköpostikeskustelu. Olen ollut yhteydessä Kuluttaja- ja kilpailuvirastoon puhelimitse ja sain ohjeet olla yhteydessä [autoliikkeeseen] uudelleen ja kertomaan, että myyjän vastuu on vastaavissa tilanteissa 80–90 % korjauskustannuksista. [Autoliike] ei suostu edelleenkään siihen, että minä maksan 500 € ja he loput."

"[...] Reklamaatiossa [autoliikkeelle] selitimme remonttien olleen isoja, kalliita ja harvinaisia noinkin vähänajetulla autolla. Yritimme josko he tulisivat vastaan kuluissa, perustelimme asiaa mm. ajettujen kilometrien vähyydellä auton oston jälkeen (44 000 km). Heidän vastaus oli 800 euroa. Meitä ei ihan tyydyttänyt tuo summa ja otimme yhteyttä uudestaan sovitellaksemme, mutta heidän vastaus pysyi samana."

5 KORJAUKSEN ONGELMAT

Tässä luvussa kuvataan tapauksia, joissa autossa on ilmennyt vikoja pian kaupanteon jälkeen ja kuluttaja on vienyt auton korjattavaksi, mutta korjauksessa ilmenee ongelmia. Yleensä kuluttaja on ennen korjaamolle vieniä ottanut yhteyttä myyjään, ja saanut häneltä ohjeet, kuinka tilanteessa tulee toimia. Korjauksen ongelmista löytyi kolmenlaisia tyyppitapauksia: korjaamo tekee virheitä, autosta löytyy useita vikoja ja korjaus viivästyy.

5.1 Korjaamo tekee virheitä

Korjaamon tekemiä virheitä saattaa ilmetä jo ennen kuin varsinainen korjaaminen pääsee edes alkamaan. Korjaamo saattaa esimerkiksi tilata autoon väärän osan.

"28.11.2022 Abs-valo ja ilmoitus syttyi. Luistonestojärjestelmä ja abs-jarrut lopettivat toiminnan. 29.11.2022 soitin myyjälle, joka vastasi asiallisesti neuvoen tekemään sähköisen reklamaation ja kertoi että totta kai korjaavat vian. Kerroin että korjauksella oli kiire koska ajan pitkä työmatkaa ja on liukkaat kelit. Reklamaation jälkeen käskettiin viedä auto [korjaamon nimi] korjaamoon vian selvitykseen. 2.12.2022 korjaamo selvitti vian ja kertoi tilaavansa osan ja laittavat autoliikkeelle raportin. 9.12.2022 korjaamo sai osan ja kertoivat että autoliike ei maksa osan vaihtoa vaan se menee lisäturvan piiriin. 10.12.2022 vein auton korjaamoon ja he totesivat, että on väärä osa, tilaavat alku viikoksi uuden oikean. [...]"

Korjaamo saattaa myös tehdä aluksi väärän vikadiagnoosin, jonka vuoksi kuluttajan täytyy viedä auto myöhemmin uudestaan korjaamolle.

"Ostin viime syyskuussa pakettiauton ja huomasiin vähän ostopäivän jälkeen, että ilmastointi/lämmitys toimi vain silloin tällöin. Sitten vähän myöhemmin syttyi akun merkkivalo. Ajoin auton korjaamolle ja asentaja sanoi, että akku, joka ostettaessa autossa oli, on liian pieni autoon ja vaihto tämän. Tämän jälkeen kaikki toimi taas hetken aikaa, mutta sitten auto alkoi tehdä samaa. Ajoin auton uudestaan korjaamolle, niin vika ei ollutkaan akussa vaan alusta asti laturissa. [...]"

"Syyskuun alussa ostettu auto, sovittu kaupantekohetkellä, että maksutus, joka kuului autosta, korjataan myyjän piikkiin. Tämän kanssa väännetty paljon, 5 kk, vika diagnosoitu alun perin väärin. 7.9.22 ostettu auto, 26.9. yhteydenotto myyjään, onko korjauspaikka osoittaa, kuun lopussa edellisen kyseltiin tästä. [Korjaamossa Kymenlaaksossa] vikadiagnoosi väärin, ei korjaantunut sen mukaisilla toimenpiteillä. Marraskuun aikana kuluttaja yritti olla yhteydessä elinkeinonharjoittajaan. Kuluttaja itse varasi ajan 14.11. Uusi aika [toisesta korjaamosta], joka ei vikaa löytänyt, taas yhteys asiasta myyjään. Tammikuussa kuluttaja varasi [auton] merkkihuollosta ajan, jossa 340 euroa vikadiagnoosi ja vika löytyi; jossain akseleissa vika. Pitää korjata, hinta-arvio 4000 euroa, ja jos vika ei poistu, diagnosointia jatkettava. Viasta ei kunnollista diagnoosia siis vielä, kuluttaja vaatinut kaupan purkua katsoen, että vika ei ole vähäinen. Myyjä ei suostu kaupan purkuun, esimiehelle hoidettavaksi asia, kuluttaja odottaa yhteydenottoa esimieheltä. Onko purkuoikeus? [...]"

Auton käytyä korjaamalla sama vika saattaa uusiutua pian. Vaikka korjaamalla on sanottu auton olevan kunnossa, vikavalvo voi syttyä uudestaan jo korjaamon pihalla.

*"Kuluttajalla asiaa auton ostosta, marraskuun lopussa ostanut 24.11. Auto jättänyt tielle, hinattu liikkeeseen, kun siellä merkkihuolto, sanottu että on yhteydessä kuluttajaan, kun saa tutkittua. Ei kuulunut mitään, [kuluttaja] yrittänyt soittaa itse mutta ei vastattu. Lopulta soittanut, niin sanonut että ensi maanantaina saa katsottua ja soittaa sitten. Kuluttaja yrittänyt keskiviikkona soittaa. **Torstaina saanut tekstiviestin, että auto noudettavissa, mennyt hakemaan, niin ei päässyt edes pihalta pois niin syytynyt vikavalo.** Mennyt sanomaan tästä huoltoon, jätetty takaisin huoltoon ja annettu seuraava sijaisauto. Tehnyt reklamaation myyntijohtajalle ja käynyt tapaamassa häntä, mennyt riitelyksi. Mennyt hakemaan autoa, jättänyt taas tielle. Nyt taas korjaamolla, 30.12. viimeisin kun viety huoltoon, ensimmäisen kerran jättänyt tien poskeen 12.12., käytännössä siitä saakka ollut viallinen."*

*"[...] Olen kyseisen liikkeen kanssa yrittänyt saada autokauppaa puretuksi, koska auto ei tunnu tulevan kuntoon. **Jokaisen korjauskerran jälkeen parin päivän sisään ilmennyt samanlainen vika minkä takia on korjattavaksi mennyt. Ja joka kerta minulle sanottu auton olevan kunnossa.** Ja kertoja on lähemmäs 10 ja parhaimmillaan ollut parisen kuukautta korjattavana ilman että kukaan ottaa minuun mitään yhteyttä auton tiimoilta. Eli auto on viettänyt aikaa enemmän autoliikkeen korjaamolla kuin minun käytössä. Olen ollut yhteydessä lakineuvojaan ennen reklamaation tekoa ja hänen mielestään minulla on täysi oikeus saada kauppa purettua ja minulta ei olisi saanut periä mitään korjaamisesta aiheutuvia kuluja. Nyt on kulunut 2 viikkoa reklamaation tekemisestä ja mitään vastausta liikkeen suunnasta en ole saanut. [...]"*

*"Ostanut hyvän auton olevinaan. **Nyt ravannut korjaamolla jo 7 kertaa vikoja korjaamassa ja vikakoodeja lukemassa. Joka kerta sama vika uusiutuu.** [...]"*

Uusiutuvan vian vuoksi kuluttaja saattaa joutua käyttämään autoa huollossa useita kertoja (pahimmillaan jopa kahdeksan kertaa), mutta vikaa ei vain saada korjattua. Pahimmillaan auto voi olla korjattavana useita kuukausia. Joskus käy niin, että vikaa ei vain osata korjata tai edes paikantaa.

*"Osti toukokuussa [autoliikkeeltä] auton. Tapeltu Webaston kanssa syksystä asti. **Ollut 8 kertaa korjauksessa.** Elinkeinonharjoittaja haki auton ja toi eilen taas takaisin. **Ei toimi edelleenkaan.** [...]"*

*"Vuonna 2021 ostanut auton. Ilmastoinnin kompressori mennyt rikki. Reklamoinut elinkeinonharjoittajalle. Elinkeinonharjoittaja luvannut, että auto korjataan lisätakukseen. Sovittu, että auto viedään [paikkakunnan] korjaamoon. Korjaamo ei osannut korjata ja ohjattu viemään [toiselle korjaamolle]. Ei osattu korjata. **Sen jälkeen ohjattu [kolmannelle korjaamolle].** Vienyt auton joulukuussa korjattavaksi. **Auto on edelleen korjaamolla.**"*

Joskus kuluttaja joutuu vaihtamaan korjaamoja, kun ensimmäinen korjaamo ei saa autoa kuntoon. Useissa tapauksissa auton myyjä vaatii kuluttajaa käyttämään tiettyä korjaamoja, jonka kanssa autoliikkeellä on yhteistyösopimus. Tämä ei välttämättä ole kuluttajan edun mukaista. Toki kun kysymys on myyjän vastuulle kuuluvan virheen korjaamisesta, myyjällä on oikeus päättää, millä korjaamolla auto korjataan. Joskus käy niin, että autoliikkeen osoittama korjaamo ei saa vikaa korjattua (tai edes myönnä sen olemassaoloa), mutta toinen, riippumaton korjaamo, saa vian korjattua.

"Autosta sovittiin ostopäivänä, että öljyvuoto korjataan liikkeen yhteistyökorjaamolla. Korjaamolla eivät löytäneet vuotokohtaa. 11.10.2022 mekatroniikan paineakku ei pitänyt paineita ja

*vuoti öljyä ja paineakku korjattiin autoliikkeen yhteistyökorjaamolla. Öljyvuoto kumminkin jatkui jostakin edelleen. 7.12.2022 auto hajosi (autossa toimi vain 2.-/peruutusvaihe ja öljyvuotoa reilusti) ja veimme auton hinausautolla autoliikkeen yhteistyökorjaamoon, johon soitimme etukäteen, koska epäilimme että paineakun korjaus on pettänyt. Korjaamolla tarkistivat vikakoodit sekä sen, että paineakun paine on ok ja öljyvuotoa vaihteiston ja moottorin välistä reilusti. **Vaihteistovikaa eivät osanneet paikallistaa ja nostivat kädet pystyyn asian suhteen.** Korjaamolta aikoivat olla yhteydessä auton vioista autoliikkeeseen. 10.12.2022 **siirrätimme auton toiselle korjaamolle, jonka yrittäjällä kokemusta vag-tuotteiden kanssa.** Käyttämämme korjaamon selvitys vioista löytyy reklamaatiosta. [...]”*

5.2 Autosta löytyy useita vikoja

Kuluttaja vie auton korjaamolle tietyn vian vuoksi, mutta korjaamolla autosta löytyy tiedossa olleen vian lisäksi uusia vikoja. Monesti näiden uusien vikojen olisi kaiken järjen mukaan pitänyt olla tiedossa myyjällä kaupantekohetkellä, etenkin jos auto oli juuri huollettu tai katsastettu.

”Ostettu marraskuussa auto, joka piiputti 50 ajokilometrin jälkeen. Seuraavana päivänä ilmeni korjaamolla, että autossa on paha polttoainevuoto. Suuttimet olivat rikkoutuneet. Asiakas sai sijaisauton korjaamolta. Suuttimet korjattiin. Autolla ei voinut edelleenkään ajaa. Sulakerasia ui vedessä. Se korjattiin ja ilmeni tämän jälkeen, että autossa on maadoitusvika. Sitä korjattaessa ilmeni, että tuulilasi vuotaa ja se täytyy vaihtaa. Näin tehtiin. 31.1. ilmeni, että 4-veto on pois käytöstä. Tätä ei enää korjattu. [...]”

Yhden vian ilmaantuminen käytetyssä autossa on monesti kuin avaisi ”Pandoran lippaan”, josta alkaa syösti esille monenlaisia käytetyn auton ”kirouksia” väärin asennetuista lambda-antureista räjähtäneisiin turboahtimiin ja laajoihin moottorin öljyvuotoihin.

*”Elokuussa ostettu liikkeestä käytetty auto 1500 euroa. Takaluukku ei toiminut, veivät korjaamolle. **Siellä selvisi, että autossa on valtava vikalista katalysaattorista lähtien.** Korjausarvio tuhansia euroja. Myyjälle laitettu tuolloin viestiä ja kysyty kaupaa purkaa tai korjausta, mutta asia jäi siihen. Nyt kuitenkin haluaa purkaa kaupan.”*

*”Toukokuun 6. osti auton. Tuli heinäkuun lopussa ongelmia. Siitä asti ollut korjaamolla. Pääsyt pisimmillään 300 km kun sama vika uusiutui. Viime pe piti olla kunnossa. **Nyt onkin ilmennyt lisää vikoja.** Elinkeinonharjoittaja korjannut koko ajan, ollut sijaisauto kyllä. Ei ole nähnyt autoa lokakuun alun jälkeen. Viime pe piti luovuttaa. Autosta häipyy täysin voima, rajoitettu moottoriteho. Kun katkaisee virrat pois ja odottaa, niin pääsee varovasti jonkun matkaa. Pissapojasta valui vettä, letku puoliksi poikki. Itse korjasi. Ihmetteli kun oli paljon vaahteran siemeniä kotelossa. Konepellin alta tippui hiirenpesä. Ehkä siitä johtuva vika. Kuluttaja ei tiedä mitä vaihdettu. Elinkeinonharjoittaja myöntänyt, että vika ollut jo, kun osti. Tulee pian ó kk kun ensikertaa hinattu elinkeinonharjoittajalle. Nyt tilattu moottorinohjauksikkö. Elinkeinonharjoittaja sanonut, että jos nyt ei tule kuntoon, puretaan.”*

5.3 Korjaus viivästyy

Vikaantuneen auton korjaus saattaa viivästyä monesta syystä. Edellä kuvatut korjaamon tekemät virheet – esimerkiksi väärä vikadiagnoosi, väärän osan tilaaminen tai vian uusiutuminen – luonnollisesti aiheuttavat korjaukseen myös viivästystä. Joskus oikeankin varaosan saamisessa voi kestää viikkoja.

*”Ostanut auton. Ajanut alle 2000 km ja vaihteisto on rikki. Korjauskustannukset on 6900 €. **Vaihteisto pitäisi tilata Japanista ja tilaus kestäisi 4–6 vkoa tai enemmän.**”*

*”Ostimme kyseessä olevan BMW X5 kesäkuun 11. päivänä viime vuonna. Auton haussa oli jo ongelmia. Noutaja ilmoitti, että auto on vikatilassa eikä pysty ajamaan. Sen jälkeen taasen odoteltiin muutama viikko ennen kuin auto saapui [paikkakunnalle Pohjois-Karjalassa] lavetilla suoraan korjaamolle. **Korjaamolla odoteltiin toista turboa 3 viikkoa ennen kuin päästiin koeajolle.**”*

Samoin useiden vikojen löytyminen autosta viivästyttää auton saamista toimintakuntoon. Pahimmillaan vikojen selvittämisessä voi kulua jopa useita kuukausia.

”Ajoneuvo on ensimmäisen kahden viikon jälkeen saanut ensimmäisen diagnoosiajan, josta ajoneuvo jäikin sitten korjattavaksi jakopääremonttiin sekä hydraulisten moottorin tukikumien vaihtoon noin kuukaudeksi, koska autolla ei voinut ajaa, ettei tulisi enemmän vahinkoa ja korjaus oli niin mittava, että korjaamo ei saanut mitenkään aikaa korjaukselle aikaisemmin.”

*”Ostin autoni autoliikkeestä ja tämä hajosi kuukauden käytön jälkeen 24.12.2022, josta tämä hinattiin suoraan korjaamolle. Auto myytiin ’juuri huollettuna’, mutta korjaamolla selvisi valtava vikalista. Autoni on edelleen korjauksessa, eikä tietoa koska tämä saataisiin valmiiksi ja saisin autoni takaisin. Autokauppa viimeisimmän tiedon mukaan korjaukset luvannut kustantaa, mutta mikä on kohtuullinen aika odottaa autoa takaisin? **Nyt kulunut jo lähes 9 viikkoa.** Auton ’takuu’ kuuluu koko ajan, vaikka auto ei ole edes käytössäni. Joudun myös jatkuvasti käydä vaihtamassa autoliikkeen sijaisautoa uuteen, kun he ilmoittavat auton menneen kaupaksi. Tämä aiheuttaa minulle myös harmia.”*

Korjaus viivästyy myös tapauksissa, joissa ensimmäinen korjaamo ei saa vikaa korjattua, ja pitää yrittää vian korjaamista toisella korjaamolla. Joskus myyjän kanssa sovitaan ensin, että auto voidaan viedä tiettyyn korjaamoon, mutta sitten myyjä vaatii, että se pitää viedä toiseen korjaamoon.

*”[Merkinhuolto] ilmoitti jo seuraavalla viikolla, että moottorin lohko on halki. [Autoliike] halusi toisen mielipiteen [korjaamon nimi] -nimiseltä yritykseltä. Heidän piti hinauttaa auto sinne tutkittavaksi. **Auto seiso [merkinhuollon] pihalla viikkoja, jonka jälkeen seiso [autoliikkeen osoittamalla korjaamolla] pihalla viikkoja.** 7 viikkoa hajoamisen jälkeen auto saatiin tutkittavaksi [autoliikkeen osoittamalle korjaamolle] ja nyt 8 viikkoa hajoamisesta sain tietää että [autoliike] haluaa että maksan 2000 € heille, jotta he asentavat autoon 241 tkm ajatun käytetyn moottorin. Heidän arvio moottorista ja asennuksesta on kokonaisuudessaan 4000-4500 €.”*

”Ostin käytetyn auton [autoliikkeestä Pirkanmaalta] 23.12.2022. 10 päivän kuluttua kaupanteosta (2.1.2023) auton moottorin lämpötila alkoi nousta normaalia korkeammalle ja lämmityslaite ei puhaltanut sisälle lämmintä ilmaa ollenkaan. Olin yhteydessä heti seuraavana päivänä (3.1.2023) auton minulle myyneeseen henkilöön viestillä ja puhelimitse. (viestit on tallessa). Sovimme että vien auton vikadiagnoosiin [korjaamolle Varsinais-Suomessa]. He aloittivatkin vianetsinnän ja yksi mahdollinen vikakohde löytyi letkulämmittimestä. [Korjaamo] yritti saada yhteyden myyjäliikkeeseen vian korjaamiseksi, mutta yhteyttä ei saatu eikä yhteydenottoihin vastattu. Sen jälkeen menin käymään [autoliikkeen toimipisteessä Varsinais-Suomessa], että saataisiin asia eteenpäin, kun autoa tarvitsen päivittäin. [Autoliike Varsinais-Suomessa] antoi minulle ohjeet että [käytetty korjaamo] ei ole oikea paikka vikadiagnoosin tekoon ja pyysi minua varaamaan ajan vikadiagnoosiin [toiselta korjaamolta].”

6 VIRHEEN HYVITYKSEEN LIITTYVÄT ONGELMAT

Virhetilanteessa kuluttajat hakevat hyvitystä, joka useimmiten tarkoittaa kuluttajan vaatimusta myyjän osallistumiseen auton viasta aiheutuneisiin korjauskuluihin tai kulujen maksamista kokonaisuudessaan. Suurin osa hyvitykseen liittyvistä ongelmista koskee juuri tällaisia tilanteita, joissa kuluttaja ja myyjä ovat erimielisiä siitä, kenen velvollisuus on maksaa korjauskulut tai miten kulut tulisi jakaa osapuolten kesken. Aina ei ole kysymys auton vioista, vaan epäselvyyttä tai erimielisyyttä aiheuttaa myös esimerkiksi varusteiden puuttuminen tai niiden viallisuus.

Vian tai muun puutteen ilmaannuttua autoon kuluttaja useimmiten kertoo ottaneensa ensin yhteyttä myyjään. Myyjän reagointi tilanteessa on pääsääntöisesti kahdenlaista: joko 1) myyjä toteaa saman tien, ettei vian korjaaminen syystä tai toisesta ole myyjän vastuulla taikka 2) myyjä ohjaa kuluttajan viemään auton hyväksymälleen korjaamolle vianmäärittystä ja korjauksen hinta-arviota varten, minkä jälkeen aletaan neuvotella kustannustenjaosta.

Toisinaan ongelmallisen tilanteen selvittelyn osapuolina voivat olla myös maahantuojat, kauppapaikkana toimiva myyntialusta tai vakuutusyhtiö. Vakuutusyhtiön kyseessä ollessa törmätään useimmiten kuluttajan ja vakuutusyhtiön erilaisiin käsityksiin siitä, mitä kaupan yhteydessä otettu lisäturva kattaa.

Kuluttajat voivat vaatia hyvitystä myös virhetilanteen aiheuttamista muista haitoista, kuten omakustanteisen sijaisauton hankinta- ja käyttökuluista. Nämä tilanteet ovat kuitenkin selvästi harvinaisempia kuin korjauskustannuksia koskevat vaatimukset.

Tyypillisesti kuluttajat pyrkivät oikaisemaan virhetilanteen ehdottamalla edellä mainittuja hyvityksen muotoja, ja mikäli se ei tuota tulosta, vasta viimesijaisena vaatimuksena on kaupan purku. Etä- ja kotimyyntin tapauksissa puolestaan vaaditaan kaupan peruuttamista.

6.1 Myyjä kieltäytyy osallistumasta korjauskustannuksiin

Tyypillinen tarina etenee siten, että autossa ilmenee vika tai jopa useita vikoja, joskus jopa saman tien kaupan jälkeen. Kun kuluttaja ottaa yhteyttä myyjään, tämä tavallisimmin joko kehottaa kuluttajaa viemään auton tietylle korjaamolle vianetsintään tai kieltäytyy osallistumasta vian korjauksesta aiheutuviin kustannuksiin. Seuraavaksi tarkastelemme jälkimmäisiä tilanteita, joissa myyjä ei suostu lainkaan osallistumaan korjauskustannuksiin. Tarkastelemme, millaisin perusteluin myyjä kieltäytyy osallistumasta korjauskuluihin.

6.1.1 Myyjä kieltäytyy osallistumasta korjauskustannuksiin ilman tarkempia perusteluita

Joskus myyjä kiistää vastuunsa ja kieltäytyy selvittämästä ongelmatilannetta antamatta sen tarkempia perusteluita kieltäytymiselleen.

” [...] Toisesta ajovaloumpiosta kosteus on käytön myötä lähes kokonaan poistunut, mutta toisessa umpiossa kosteus on vain lisääntynyt ja vettä on umpiossa. Umpio siis vuotaa vettä sisään, joka rikkoo ajovaloautomaatiikan, joten umpio on täten virheellinen. Otin yhteyttä myyjään, joka sanoi olevansa yhteydessä selvitettyään asian. Viikkoon ei kuulunut mitään ja otin jälleen yhteyttä, puhelinsoittoon ei vastattu ja lähetin whatsappviestin, johon myyjä vastasi,

keskustelun edetessä tuli tyly vastaus. Myyjä kertoi, että tämä virhe ei kuulu heidän virhevastuuseen. Heillä ei ole aikomustakaan asiasta mitään sopia. [...]

Yksi myyjän tapa kieltäytyä osallistumasta korjauskuluihin on myyjän vastaus ”emme ota kantaa” – tosin käytännössä tämäkin on kieltäytyminen ilman minkäänlaisia perusteita. Kuluttajan näkökulmasta tilanne on vaihtoehdoton: auto pitäisi saada kuntoon, mutta myyjän kanssa ongelmien selvittely ei onnistu. Myyjä saattaa myös ilmoittaa lyhyesti, että ”asia on meidän osaltamme loppuun käsitelty” eikä enää vastaa kuluttajan yhteydenottoihin tai yhteydenottoopyyntöihin.

”Auto noudettu myyjältä 6.10.2023. Turboahrimen toimintahäiriö 28.10.2023. Auto käytetty korjaamalla vikakoodilukijassa, jossa ilmeni, että ahtimen toiminnassa ollut häiriötä jo aiemmin. 15.12.2023 autosta petti kytkin, n. 148 400 km. Nyt auto menee kytkinremonttiin, jonka kustannusarvio n. 800 € + 215 € osat. Myyjäliike ei ota kantaa osien rikkoutumiseen. Mielestäni he saisivat maksaa osat koska meille tulee työkustannuksia kohtuuttoman paljon. Turbon ja kytkimen pääsylinterin olemme vaihtaneet itse. Ostokuitit ym. voin lähettää paperiversioina, jos on tarvis.”

Joissakin tapauksissa myyjä ei vastaa lainkaan tai tokaisee ilman perusteluja, etteivät osallistu korjauskustannuksiin.

”Hlöauton kauppa viime heinäkuussa 24.7.22 2017, vm Volvo v 60, 160 000 km ajettu. Ilmeni öljyvuohto, syytä ei löydy mutta joudutaan vaihtamaan venttiilikoppa, jos ei vaihdeta, niin kone hajoaa. Oli yhteydessä autoliikkeeseen niin todettiin että eivät osallistu. Korjaamosta laitettiin hinta-arvio liikkeeseen. Tuli vain tokaisu, ettei vastaa mitään. Kustannus 700 €. [Auton kauppahinta] 148 000 € ja nyt [ajettu] 164 000 km. On lähetetty sähköpostilla ja pyytää osallistumaan kustannuksiin. Kuuluu vastuuaikaan, kustannukset ovat yhteensä 750 €, ollut pakollinen korjaus.”

”Ostin [autoliikkeestä] Nissan Pathfinder merkkisen auton 9 kk sitten. Hinta 8649 euroa. Auton sylinterikansi vuotaa nyt jäähdytysnesteet ulos ja sillä ei voi ajaa. [Korjaamon] korjausarvio on 2539 euroa eli lähes kolmasosa auton hinnasta (29,3 %). [Korjaamon] mukaan kyseisen kaltainen kannen vika 'ei todellakaan ole normaalia eikä kuulu normaalin kulumisen tai väsymisen piiriin'. Heillä on yli puoli miljoonaa km ajettuja autoja, joissa voi 'moni muu osa alkaa hajoamaan mutta sylinterikannen tiivisteet ei kuulu näihin'. Otin yhteyttä [autoliikkeeseen], kun olin tehnyt ostopäätökseni osittain myös [autoliikkeen] verkkosivulla 'Miksi [autoliikkeeseen] kannattaa luottaa' löytyvän tekstiin luottaen jossa lukee: '[Autoliikkeen] virhevastuu on auton osan elinkaaresta eli oletetusta käyttöajasta jäljellä oleva osuus. Alla esimerkkejä eri osien oletetuista elinkaarista: - Moottori n. 300 tkm'. [Autoliikkeeltä] sain vastauksena, että eivät aio osallistua kuluihin millään tapaa. Haluaisin ensisijaisesti purkaa kaupan kohtuuttoman suuren korjauskustannuksen vuoksi, tai toissijaisesti että [autoliike] vastaa moottorin korjaamisen kuluista.”

6.1.2 Myyjä vetoaa auton ikään ja normaaliin kulumaan

Kaikkein tavallisimmat myyjän esittämät perustelut kieltäytyä hyvittävästä korjauskustannuksista liittyvät tavalla tai toisella auton ikään. Myyjä vetoaa esimerkiksi auton mittariin kertyneisiin ajokilometreihin, auton oletettuun

käyttöikään (jopa silloinkin, kun kyseessä on suhteellisen uusi auto ja vähäiset ajokilometrit) sekä normaaliin kulumaan.

Auton ”normaali kuluma” on kenties tyypillisin myyjän mainitsema perustelu. Kuluttajan näkemyksen mukaan taas kyse on autossa jo myyntihetkellä olleesta ”piilevästä” viasta tai jopa myyjällä tiedossa olleesta viasta. Suuressa osassa tapauksia juuri nämä kaksi erilaista näkemystä ovat vastakkain.

Tyypillinen tilanne etenee niin, että autossa ilmenee vika kaupan jälkeen. Myyjä voi vedota normaaliin kulumaan siitä huolimatta, että usein viat ilmestyvät autoon hyvin pian kaupanteon jälkeen – jopa matkalla autoliikkeestä kotiin – vaikka autoa on juuri ennen kaupantekoa kehuttu moitteettomaksi.

*”[...] Auto myytiin minulle ’kunnossa olevana, ja jos ei ole niin korjataan’, auton korkea hinta huomioiden näin myös ajattelin asian olevan. [...] Myyjä on kieltäytynyt ottamasta mitään osaa kustannuksiin ja vedonnut **auton normaaliin kulumiseen.**”*

*”Tapaus liittyy maahantuojaliikkeestä ostettuun käytettyyn autoon, jonka ohjauslaitteisto on vaurioitunut korjauskelvottomaksi, **myyjä ilmoittaa, että vikaantumisen johtuu normaalista käyttöiän loppumisesta**, eikä ole velvollinen osallistumaan kustannuksiin. Korjaus vaatii koko ohjausvaihteen uusimisen, käytännössä raidetangon ja siihen liittyvän ohjausmoottorin. Kustannus on n. 3900 €. Auto on vuosimalli 2015 Land Rover Discovery Sport ajomäärä n. 186 tkm. Auton olen ostanut maahantuojalta 11.7.2022, mutta koska auto vikaantui heti ostopäivänä, meni se liikkeeseen korjaukseen ja auton sain takaisin käyttööni 12.8.2022. Silloin vika oli pakokaasujen kierrätyksessä, eikä se liity nyt tähän vikaan muuten kuin siinä mielessä, että auto on ollut minulla vasta alle 1/2 vuotta käytössä. Ohjausvaihte vikaantui [paikkakunnalla Satakunnassa] kesken ajon perjantaina 3.2.2023 juuri klo 16:00 jälkeen, asiaa selvitelty tänään 6.2.2023 myyjäliikkeen kanssa.”*

Kuluttajalle voidaan myös todeta, että ”käytetty auto on käytetty” ja vikoihin on syytä varautua, näin siitähän huolimatta, että auton on myyntihetkellä kerrottu olleen virheetön ja kaikin puolin hyvässä kunnossa. Myyjien tyypillisissä vastauksissa voidaan todeta esimerkiksi, että ”vanhoissa autoissa voi olla erilaisia ongelmia”, ”käytetyssä autossa voi olla vika, joka ei ole kuluttajansuojalain mukainen virhe” tai kuten tässä myyjän vastauksessa:

”Terve [nimi], auto on niin vanha ja paljon ajettu, että vikoihin pitää varautua. Kyseiset viat ei ole enää myyjän vastuulla ja pitää varautua, että vanhassa autossa niitä aina voi tulla.”

Saattaa olla, että moni kuluttaja ei lähde tällaisessa tilanteessa kyseenalaistamaan myyjän tietämystä ja pätevänoiloista vastausta – etenkin jos myyjä viittaa kuluttajansuojalakiin.

Myyjä voi vedota myös siihen, ettei myydylle autolla ole virhevastuuta. Myyjän toteamus siitä, että vika on peräisin auton kuluva osasta eikä myyjällä ole näin ollen virhevastuuta, vaikuttaa monesti rutiininomaiselta

vakiovastaukselta, joka kuluttajalle ensimmäisenä annetaan. Auto on jopa saatettu yrittää myydä kuluttajalle lainvastaisella ehdolla ”ilman virhevastuuta”.¹⁴

”Ostanut käytetyn auton 13.12.2022. Auto oli vasta tuotu [autoliikkeeseen Etelä-Karjalassa] [paikkakunnalta Uudeltamaalta]. Ei ollut hintaa. Elinkeinonharjoittaja selvitti hinnan 5500 euroa ja kertoi, että autolla ei ole virhevastuuta. Koeajanut auton. Huomannut jotain vikaa, jotka kuluttaja on luvannut itse korjata. Moottorivikavallo syttynyt kotimatalla [paikkakunnalle Etelä-Karjalassa]. Auto ostettu [paikkakunnalta Etelä-Karjalasta]. Soittanut heti myyjäliikkeelle. Elinkeinonharjoittaja ohjannut vikakoodilukuun. Katalyysaattori-järjestelmä vajaa. Kuluttaja maksanut vianetsinnän 40 €/ei ole korjauttanut, ei saanut hinta-arvioita. Takajarrun satulan pultti oli irti – ei maksanut mitään, kun itsellä oli pultti ja korjasi vian itse. Nyt 15.1.2023 työmatalla ohjaustehostimen pumppu ei toiminut. Auto ei meinannut käännyä ollenkaan. Ohjaustehostimen vaihteen raidetangonpään suojakumi räjähtänyt. [Autoliike] vetoaa siihen, että auto on myyty ilman virhevastuuta. Elinkeinonharjoittaja tarjonnut, että korjaus maksaa 1000 euroa. Elinkeinonharjoittajan mukaan voimansiirtoa. Kuluttajan mukaan kyse ei ole voimansiirrosta, katsastuksessa näin todettu. Saanut kustannusarvion toisesta liikkeestä – 2700 €.”

6.1.3 Myyjän mukaan vika on auton ominaisuus tai tyyppivika

Kun myyjä kieltäytyy osallistumasta autossa ilmenneen vian korjauskustannuksiin, usein esitetty perustelu on myös se, että havaittu vika on auton ”ominaisuus” tai ”tyyppivika”.

”Kun lopulta ostin auton, jo heti parin viikon ajan jälkeen havaitsin, että moottori hävittää öljyä. No auto lähti öljynkulutusmittaukseen sillä ei tiedetty paljonko se syö vai valuttaako se öljyt, kumminkin huollossa havaitsivat, että auton vaihteistosta tulee sivuääni tyhjäkäynnillä, jota sanottiin minulle myyntitilanteessa ’ominaisuudeksi’. Huollossa ottivat öljynäytteen vaihdelaatikosta ja totesivat että auto on käyttökiellossa eikä sillä saa ajaa koska vaihteisto on rikki.”

” [...] Olin heti vikadiagnoosin saatua 23.12.2022 yhteydessä auton myyjään, joka lupasi selvittää heidän osallistumista huoltokustannuksiin. Puhelimessa myyjä ehdotti, että jos vika ei suuremmin vaikuta autoon niin AdBlue järjestelmän voisi kytkeä pois käytöstä, josta kieltäydyin koska se on laitonta. 3.1.2023 myyjä ilmoitti viestillä, että autoliike ei tule millään tavalla huoltokustannuksissa vastaan, koska kyseessä kuulemma Mercedes-Benzin tyyppivika ja että mersupiireissä adblue tunnistetaan ongelmana. Kysyin tätä merkkikorjaamolta [Etelä-Savossa], että onko oikeasti kyse tyyppiviasta, johon he vastasivat, että tämä ei ole tyyppivika. Joten nyt siis haluaisin tietää, onko autoliikkeellä mitään velvollisuutta tulla tässä huoltokustannuksessa (n. 2300 €) millään tavalla vastaan. Tämä kuitenkin tapahtui reilu kaksi kuukautta osto-hetkestä.”

14 Myyjän lakisääteistä virhevastuuta ei voi poistaa, ei edes osapuolten välisin sopimuksin. Toki joskus kauppakirjoissa voi olla tällaisia lausumia, mutta ne ovat lainvastaisina mitättömiä. Korkeintaan yksittäisen vian osalta myyjä voi rajoittaa vastuutaan – edellyttäen että asiasta nimenomaisesti sovitaan kaupanteon yhteydessä, ja tämä kirjataan kauppakirjaan.

Kuluttajaa kummastuttaa se, että jos autossa oston jälkeen ilmennyt vika on myyjän mukaan autolle tyypillinen ominaisuus, eikä myyjän olisi tullut kertoa tällainen tieto ennen kaupantekoa.

*”Myyjä vastasi reklamaatiooni kertomalla muun muassa, että ”Nyt ilmennyt ’epäselvä sähkövika’ on valitettavasti tälle automerkille pikemminkin **odotettavissa oleva ominaisuus** kuin arvaamaton vika”. Mikäli myyjä on kokenut kyseiseen automerkkiin kuuluvan ns. tyyppivikana sähköviat, mielestäni tämä olisi asia, joka olisi ollut hyvä ilmaista myös ostajalle ennen kaupantekoa.”*

6.1.4 Myyjä ei osallistu korjauskustannuksiin auton puutteellisen huoltohistorian takia

Korjauskuluihin osallistuminen voidaan evätä myös siksi, että auton huoltotiedoista käy myöhemmin ilmi, ettei autoa ole huollettu huolto-ohjelman mukaisesti.

”Autosta rikkoutui jakoketju, kun autolla oli ajettu vain 120 400 km. Ketjun kestoikä pitäisi olla 250 000 km. Nyt [autoliike] kieltäytyy ottamasta osaa 1590 euron korjauskustannuksiin, koska autoa on huollettu säännöllisesti, mutta öljynvaihtoväli on ollut 25 000–30 000 km, koska näin on korjaamalla, joka huollon tehnyt, neuvottu, koska autolla ajetaan vain max 20 000 km/vuosi. Nyt [autoliike] vetoaa siihen, että heillä on huolto-ohjeissa öljynvaihtoväli 1 vuosi tai 20 000 km. Heidän mielestään tässä ei ole mitään keskusteltavaa, onko tosiaan näin? Auto on tsekattu joka huollossa, vaikkei siitä ole huoltokirjassa muuta mainintaa, kun että öljyt ja suodatin vaihdettu. Öljyn määrää on seurattu ja sitä ei ole koskaan tarvittu lisätä huoltojen välillä ja huoltaja sanoikin, että ei tämä öljyä yhtään syö, kun ulos tulee sama määrä, kun sisään on laitettu. Onko minulla tässä mitään oikeuksia?”

Myyjät vetoavat yhä myös siihen, että auto on myyty ”sellaisena kuin se on” -ehtoon, jolla myyjät ovat pyrkineet rajaamaan vastuutaan myydyin auton kunnosta sekä autoon liittyvästä tiedonantovelvollisuudestaan. Vuoden 2022 alussa kuluttajansuojalakiin tulneiden muutosten myötä kyseistä ehtoa ei enää löydy, vaan sen sijaan laissa määritellään tarkemmin se, minkälainen käytetyn auton tulee olla ollakseen virheetön. Eräs valveutunut kuluttaja oli pannut tämän merkille ja osasi tarttua siihen, kun myyjä yhä vetosi kyseiseen ehtoon:

” [...] ’Sellaisena kuin se on’ ei ole 01.01.2022 jälkeen ollut validi termi kuluttajalle suunnatussa autokaupassa, vaan ajoneuvon tulee olla tieliikennekelppoinen, kuten sekä [autojen kaupapaikan] että [autoliikkeen] tulisi hyvin tietää. [...]”

6.1.5 Myyjä vetoaa kuluttajan omaan toimintaan

Joissakin tapauksissa myyjä on sitä mieltä, että vika on ilmestynyt autoon kuluttajan käytössä, kun taas kuluttajan mukaan vika on ollut autossa jo kaupantekohetkellä. Myyjän mukaan esimerkiksi kuluttaja on itse aiheuttanut vahinkoa ajamalla autoa liian pitkään vikailmoituksen saatuaan sen sijaan, että olisi vienyt auton saman tien korjaamolle. Toisinaan kuluttaja saa tukea omille näkemyksilleen korjaamolta, jossa myös todetaan, että vikojen on täytyntä olla autossa jo ostoohetkellä. Tällä ei ehkä kuitenkaan ole painoarvoa, vaan viime kädessä myyjän perustelut ratkaisevat. Jos myyjä on esimerkiksi sitä mieltä, että vika on aiheutunut kuluttajasta itsestään, ei korjaamon lausunnoilla ole välttämättä vaikutusta asiaan.

*”Ostin verkon kautta [Pohjois-Savossa autoliikkeen] automyyjältä Ford Focus [rekisteritunnus] auton. Myyjä ilmoitti keskusteluissaan, että auto on kunnossa. Automyyjä ei ole enää autoliikkeen palveluksessa, joten [autoliikkeen] ohjeistuksesta laitoin paikallisjohtajan sähköpostiosoitteen yhteystietoihin. Muut yhteystiedot ovat autonmyyjän. Viedessäni auton seuraavaan huoltoon [korjaamolle Kainuussa] huoltomies havaitsi, että auton oikean takarenaan pitkittäistuki on vääntynyt. **Huoltomiehen arvion mukaan vika on aiheutunut väärästä nostotavasta tai auton ajamisesta johonkin. Kuten huollonvideosta voi havaita, on vääntynyt osa niin ruosteinen, että katson sen olleen olemassa jo kaupparetkellä. Itse en ole nostanut väärin autoa, enkä ajanut sitä mihinkään.** [Autoliikkeen] vastineessa jälkimarkkinointipäällikkö katsoo, että vaurio aiheuttaisi niin suuret poikkeamat, että se olisi jo havaittavissa myyntitietokannalla. Mielestäni taas vika aiheuttaa taas pienen ohjauskulmavirheen ja sitä ei tunnista ajaessa. Videollakin huoltomies toteaa, että rengas on kulunut normaalisti. Jos vika estäisi ajamisen, niin kyllä huollon suorittaja olisi asettanut auton ajokieltoon. Vaadin että asia korjataan [autoliikkeen] laskuun. [Korjaamon] tarjous on liitteenä.”*

Näissä tilanteissa korjauskustannuksista keskusteltessa korostuu sen selvittäminen, mistä viat ovat tulleet ja missä vaiheessa. Kuluttajat vetoavat usein siihen, että viat ovat olleet piileviä ja heillä on ollut jo kaupantekohetkellä epäilyksiä, joita myyjä puheillaan hälvensi. Kuluttajissa ihmetystä herättää se, miten esimerkiksi kaupanteon jälkeen monivikaiseksi osoittautuva auto on voinut päästä juuri ennen kaupantekoa katsastuksesta läpi tai miksi huollossa ei ole havaittu ilmeisiä vikoja, joiden on kaupanteon jälkeen tehdyn vikadiagnoosin mukaan täytyntä olla autossa jo pidemmän aikaa. Kuluttajia ihmetyttää, kuinka luotettavina myyjän tekemiä tai teettämiä huoltoja, kuntotarkistuksia ja katsastuksia voidaan ylipäätään pitää.

*”30.11. ostanut Mercedes Benz 2016. Autossa lisäturva. Tuotu ulkomailta. Auto oli juuri maahantulokatsastettu. Autossa havaittu koeajossa vikaa ja elinkeinonharjoittaja lupasi korjata. Elinkeinonharjoittaja lupasi katsoa, että autossa on kaikki muutenkin kunnossa. Kaupanteon jälkeen kuitenkin paljastui, että alapallonivelet hajalla. Kustannusarvio 1600 e. Elinkeinonharjoittaja korvaa 50 %. **Kuluttaja ihmettelee, miten ei huomattu katsastuksessa.**”*

Myös se, että kuluttaja on omatoimisesti vienyt auton korjattavaksi ilmoittamatta siitä ensin myyjälle, voi olla myyjän perustelu sille, ettei se osallistu kustannuksiin – siitäkin huolimatta, että alun perin vika olisi saattanut kuulua myyjän virhevastuuseen. Kun asioista on sovittu pikaisesti suullisesti tai kirjallinen viesti on tulkinnanvarainen, saattaa olla vaikea selvittää, mitä lopulta olikaan sovittu.

*”[...] [Autoliikkeessä] annettiin hinta työlle 1000–1100 €. [Maahantuoajalla] annettiin hinta työlle n. 1100 €. Ilmoitettu hinnat myyjälle, joka sanoi, että toimittaa kustannukset esimiehelleen. Myyjän kanssa sovittiin, että palataan asiaan, kun moottorin vikavalo syttyi uudelleen (vikadiagnoosissa vikakoodi nollattiin ja merkkihuolto suostui työn tekemään vasta kun saavat itse vikakoodit luettua). 30.12.2022 vikavalo syttyi uudelleen edellisen nollauksen jälkeen ajettu n. 1000 km. Myyjälle ilmoitettu 30.12, että vikavalo syttyi uudelleen ja että varaan ajan [korjaamolle], johon myyjä vastasi OK. Kun soitin kysyäkseen maksavatko 963 € laskun vaihdetusta Nox-anturista [korjaamolle] suoraan vai hyvittävätkö minulle, **myyjä ilmoitti, että eivät korvaa mitään, koska eivät ole saaneet etukäteen sopia kustannuksista. Myyjän aikaisempi kiittäminen 'ok' siis asiakasta törkeästi harhaanjohtava, josta sai kuvan, että heidän puolestaan kustannukset ok ja voin auton viedä korjattavaksi. [...]**”*

”Myyjä sanoo viestissään, että korjaamo, jossa auto nyt on, on hänelle sanonut, että tällaista ei olisi tapahtunut, jos emme olisi ajaneet autolla, mutta meille korjaamo sanoi heti ensimmäisissä puheluissa, että tämä menee suoraan myyjän piikkiin. Mielestämme asia on niin, että ei vastuu voi hävitä myyjältä, ainakaan kokonaan koska on selvää, että autossa on ollut vikaa mistä emme ole olleet tietoisia. Koko asiassa on paljon ristiriitoja, haluamme vain saada asian päätökseen, kun auton kulut juoksee koko ajan ilman että saamme itse mitään. Asiaa ei pystytty hoitamaan myyjäliikkeen kanssa enää, kun myyjä yrittää välttää vastuunsa ja vierittämään sen kokonaan meidän niskaan. Haluamme joko korjauksen tai kaupan purun.”

6.1.6 Myyjän mielestä kuluttajan olisi pitänyt olla tarkempi ostotilanteessa

Myyjä voi myös vedota siihen, että kuluttajan olisi pitänyt itse tarkistaa auto tarkemmin ennen kaupantekoa. Näin siitäkin huolimatta, että kuluttajalla ei ole laissa säädettyä velvollisuutta tarkistaa auton kuntoa tai myyjän siitä antamia tietoja, vaan tiedonantovelvollisuus on nimenomaan myyjällä¹⁵. Kuluttajaa kummastuttaakin se, että hänen olisi siis myyjän mukaan pitänyt olla luottamatta esimerkiksi myynti-ilmoituksen tietoihin tai myyjän vakuutteluun siitä, että ajoneuvo on *”superyksilö, katsastettu, hyväkuntoinen ja kaikki autossa myyjän mukaan toimii”*. Kuluttajia ihmetyttää myös se, että jos myyjän näkemyksen mukaan kuluttajan olisi pitänyt huomata mahdolliset viat kaupantekotilanteessa, niin eikö vähintään samaa tarkkuutta voida odottaa myyjältä, jolloin myyjän olisi pitänyt niistä myös kertoa kuluttajalle.

*”Autokaupat tehty toukokuussa. Nyt huomannut, ettei puhalla lämpöä. Elinkeinonharjoittajalle reklannut. **Elinkeinonharjoittaja vedonnut siihen, että olisi pitänyt tarkastaa autoa.** Auto on korjattu. Tarkastus 84 €. Korjaus 745 €. Auto hybridi. Termostaatti rikki.”*

Myyjä voi edellyttää kuluttajalta myös tarkkuutta päätellä ennen kaupantekoa olevasta markkinointimateriaalista, millaisia virheitä tai puutteita autossa saattaa esiintyä, mutta samanaikaisesti jättää itse kertomatta mahdollisista virheistä ja puutteista.

”[...] Muutama päivä oston jälkeen auto pesetettiin ja pesu paljasti molemmin puolin autoa koko kyljen kokoiset mainosteippausjäljet. Teipit oli poistettu, mutta teipin liimapinnasta on jäänyt valtavat jäljet, jotka puhtaassa autossa näkyivät häiritsevän selkeästi. Auton kyljissä lukee [autokoulun nimi]. Auton papereita selatessa paljastui, että auto on aiemmin ollut ko. autokoulun omistuksessa, mutta teippien jättämistä jäljistä myyjä ei kertonut mitään, vaikka niistä tiesikin. Viasta reklamoi myyjää ja myyjä kommentoi, että auton papereista oli nähtävissä, että auto on aiemmin ollut autokoulun omistuksessa, joten teippaukset olisi pitänyt osata päätellä. Myyjä ilmoitti, ettei ota enää kantaa teippausjälkiin. Niistä ei kuitenkaan ollut mitään tietoa auton esitteissä, eikä myyjä niistä kertonut suullisestikaan. [...]”

”[...] Ostin autoon premium takuun vielä kaupan yhteydessä koska minulle mainostettiin, että jos jotain autosta löytyy [vikaa], he maksavat ja korjaavat ongelmat. Ostin tosiaan auton

¹⁵ Myyjän on annettava kuluttajalle sopimuksen tekemisen kannalta oikeat ja riittävät tiedot, joilla on merkitystä tai vaikutus ostopäätöksen tekemiseen taikka sopimukseen liittyvien velvoitteiden täyttämiseen. Ks. Yleinen virhesäännös kuluttajansuojalaki 1978/38 luku 5 13 §.

*marraskuussa, kelit olivat kylmät enkä autosta itse huomannut heti mitään vikoja. Nyt tammikuussa, kun kelit lämpenivät ja lumet hiukan suli ja satoi vettä huomasin heti, että vasen ajovalon umpio kerää kosteutta sisälleen. Otin taas yhteyttä automyyjiin ja hän neuvoi olemaan uudestaan reklamaatiolomakkeella asiasta yhteydessä heille. Samaan lomakkeeseen myös pyysin uudestaan vastausta edelliseen reklamaatioon huollossa selvinneisiin epäkohtiin. **Reklamointi vihdoin vastasi minulle ja sanoi, että kuluvat osat eivät kuulu heille korjata ja minun olisi pitänyt kaupantekohetkellä huomata revennyt lista. Joten he eivät korvaa minulle mitään. He myös sanoivat, koska etuvalon umpio keräsi heidän mielestään kosteutta vasta kaupan tekohetken jälkeen, niin ongelma ei ole heidän. Yritin heidän kanssaan keskustella asiasta, että en ole mikään autoilun ammattilainen enkä voi aivan kaikkea siinä kaupantekohetkellä osata katsoa ja yritin kertoa, että jos en olisi itse omalla ajallani vienyt autoa täällä huoltoon ja he olisi joutunut tekemään sen, niin ongelmat olisivat tulleet silloin jo esille, mutta se ei heitä kiinnostanut. [...] Heidän vastaus oli, että he eivät korvaa minulle mitään ja asia on heidän puolestaan loppuun käsitelty.***

6.1.7 Myyjä peruu lupauksensa osallistua korjauskustannuksiin

Myyjän ja kuluttajan välisessä kommunikaatiossa on ilmoitusten perusteella paljon parantamisen varaa; joskus voi olla kyse väärinymmärryksestä, joskus paikkansapitämättömästä tiedosta. Toistuva tarina aineistossa oli se, että kuluttajan reklamoitua auton viasta tai puutteesta myyjälle, tämä saattaa ensi alkuun antaa kuluttajalle myönteisen kuvan osallistumisestaan korjauskustannusten maksamiseen – tai ainakin kuluttaja on jäänyt tähän käsitykseen oltuaan yhteydessä myyjään. Usein lupaus on annettu suullisesti joko puhelimesta tai paikan päällä autoliikkeessä. Myöhemmin myyjä kuitenkin peruu lupauksensa ja ilmoittaa, että autokauppa ei vastaakaan korjauskuluista. Joskus lupaus muuttuu sen jälkeen, kun myyjä saa tietää korjauskulujen suuruuden.

*”Kaupat BMW:stä tehtiin normaalisti. Auton huoltohistoriassa oli iso aukko viimeisen 60 tkm osalta, joten **sovittiin, että kauppahintaan sisältyy auton huolto.** Huoltopaikaksi sovittiin lähimpänä kotipaikkaa oleva [huoltoyritys Uudellamaalla], jotta kauppa voidaan tehdä heti ja vältytään pitkiltä ajomatkoilta. [Huoltoyritys] teki huollon (494,30 € alv 0 %), jota **[autoliike] piti kohtuuttoman kalliina ja kieltäytyi maksamasta.** Asiaa yritettiin neuvotella sekä minun että huoltoyrityksen puolesta. Päästin jo kompromissiratkaisuun, mutta [autoliike] kieltäytyi edelleen maksamasta. Maksoin itse tuon laskun, koska huoltoliike ei ole tässä asianosainen, vaan on toiminut tehtävänannon mukaisesti. Oma vaatimukseni on, että myyjä kovaa huollon kustannukset sovittu mukaisesti. Lisäksi autossa paloi rengaspaineen varoitusvalo kaupantekohetkellä ja se ei poistunut huollon yhteydessä (myyjä arveli sen poistuvan vikakoodin kuittaamalla). Sen voisi hoitaa kuntoon myös.”*

*”Tuulilasinyyhkijät BMW omat luvattiin jo kaupassa. Auto toimii moitteettomasti, ei mitään ongelmaa, vain kiveniskeymä tuulilasissa, meille sanottiin, kun kysyimme vioista moneen otteeseen. Meillä on videomainos ja viestejä whatsappissa, auto on kunnossa. Halusivat videon viasta, lähetimme sen. **Lupasivat, että saamme viedä BMW huoltoon (koska auto kallis) ja korjauttaa jarrut, halusivat kuitenkin hinta-arvion, sen jälkeen peruivat hinnan takia.** Se maksaisi 1400 € + n. 70 € pyyhkijät. Nyt auto seisoo BMW huollon pihassa ja tarvitsemme kipeästi autoa. Tarkastustakaan eivät maksa, emmekä tiedä mitä tehdä? On hujattu olo.”*

Toisinaan myyjä saattaa jo kaupantekotilanteessa kehottaa kuluttajaa viemään auton korjaamolle jonkin havaitun vian korjaamiseksi. Useammin kuitenkin vaikuttaa olevan kysymys kaupanteon jälkeisestä reklamointitilanteesta, kun myyjä ilmoittaa (usein puhelimesta), että vika korjataan myyjän piikkiin, kunhan ensin saadaan tarkempaa tietoa. Kuluttajayhteydenottojen perusteella monet kuluttajat ovat saaneet tällaisen käsityksen, kun ovat valittaneet autossa ilmenneestä viasta. Kun vika sitten saadaan diagnosoitua ja korjauskulut arvioitua, myyjä ilmoittaakin, ettei osallistu kustannuksiin lainkaan. Joskus myyjän lupauksen evää myyntipäällikkö tai muu esimiesasemassa olevan henkilö.

*"Kuluttaja ostanut 1,5 kk sitten käytetyn auton, löytynyt piilevä vika, selvitetty. Elinkeinonharjoittajan päätöksellä viety vikadiagnostiikkaan, vika löydetty, otettu yhteyttä elinkeinonharjoittajaan. **Elinkeinonharjoittaja vastannut, että korjataan heidän piikkiin, kun vikaa alettu korjaamaan niin liikkeeseen tullut sposti että ei korvata.** Soittanut elinkeinonharjoittajalle, [joka] sanonut että selvittää myyntijohtajan kanssa. Myyntijohtaja ilmoittanut, että elinkeinonharjoittaja maksaa. **Nyt kun korjattu niin tullut viesti, että kieltäytyy maksamasta.** Ei kirjallisesti ilmoitettu, että maksetaan, ainoastaan suullisesti, myyjä antanut huollolle korjausluvan."*

*"Kuluttaja ostanut loppuvuodesta 2022 auton elinkeinonharjoittajalta. Autosta mennyt kytkin rikki hetimiten, kun kuluttaja ajanut noin 200 km. Soittanut myyjälle ja **myyjä luvannut puhelimesta, että maksavat korjauksen kokonaan.** Kirjallisesti tätä ei ole. **Myyntipäällikkö ilmoittanut, että kulujako 50–50.** Elinkeinonharjoittaja ilmoittanut kuluttajalle, että kytkin alkuperäinen, mutta korjaamo huomannut, että kytkin näyttää hiljattain vaihdetulta. Nesteet tulleet ulos kytkimestä. Voiko vaatia elinkeinonharjoittajaa maksamaan kokonaan? Korjauskulut noin 760 e."*

Yksi toistuva tarinankulku reklamointitilanteesta on, että ensin myyjä on yhteistyöhaluinen, mutta vetäytyykin tilanteesta myöhemmin eikä enää suostu selvittämään asiaa pidemmälle.

*"Ostin käytetyn auton autoliikkeestä lokakuussa 2022. Autossa ilmeni muutama viikko sen oston jälkeen vika, joka ei johtunut normaalista kulumisesta. Autosta nimittäin hajosi jakopää. Autoliike vielä vakuutti vian ilmenemisen jälkeen, että hän oli tarkastanut sen. Katson, että myyjä on osaltaan vastuussa viasta. Auton myynti-ilmoituksessa vakuuteltiin auton hyväkuntoisuutta ja täydellistä huoltokirjaa. Ilmoitus on minulla tallessa. Auto on ollut kolmessa kuukaudessa kahdella eri korjaamolla ja on nyt toisella niistä. Autoon ei ole vielä tehty mitään korjausta. Autoliike lupasi hiljattain maksaa ja ostaa tarvittavat osat, jos maksan osien vaihtotyön. Suostuin silloin tähän, **mutta autoliike perui lupauksensa yhtäkkiä ja autoliikkeeseen ei ole viikkoihin saatu yhteyttä,** ja asia ei etene millään tavalla samaan aikaan, kun auto seisoo toimettomana korjaamolla. Tätä menoa auto ei ole vielä kesäenkään mennessä kunnossa."*

Joissakin tapauksissa vikaa on korjattu ja myyjä on jo osallistunut korjauskustannuksiin. Vika ei kuitenkaan tule korjatuksi, vaan samaa vikaa joudutaan korjaamaan uudestaan tai vika osoittautuu laajemmaksi ja isompaa korjausta vaativaksi. Tässä vaiheessa myyjä vetäytyy vastuusta ja kieltäytyy osallistumasta kustannuksiin. Kuluttajan on vaikea ymmärtää, miksi ensiksi myyjä kokee vian olevan vastuullaan, mutta kun aikaa kuluu ja vika on yhä korjaamatta, myyjällä ei enää vastuuta.

*"Kuluttajan puoliso [nimi] ostanut elinkeinonharjoittajalta käytetyn auton 12/2022 ja sille lisäturvan. Auto toimi tuolloin viikon, jonka jälkeen vikaantui (ö-painevalo syttyi) ja oli 4 viikkoa remontissa. **Tuolloin elinkeinonharjoittaja tuli hyvin vastaan ja hoiti korjauskulut.** Kuluttaja ei*

ole varma mitä tehtiin. Korjauksen jälkeen auto oli kuluttajan puolisolla 3 viikkoa käytössä ja sama vika ilmeni uudelleen, öljynpainevalo syttyi palamaan. Kuluttaja reklamoi uudelleen ja elinkeinonharjoittaja neuvoi viemään samalle korjaamolle vianetsintään. Elinkeinonharjoittaja vastasi lopulta hyvin jyrkästi, etteivät ole vastuussa asiasta vaan se on loppuun käsitelty. Eivät suostu tulemaan kuluissa vastaan.”

6.2 Erimielisyydet ja epäselvyydet korjauskustannusten jakamisesta

Ongelmatilanteet eivät läheskään aina tule ratkaistuksi sillä, että myyjä – tai joissakin tapauksissa jokin muu autokauppaan kytkeytynyt taho – suostuu osallistumaan korjauskustannuksiin. Sitäkin useammin kysymys on siitä, että kuluttajan mielestä vastaantulo ei ole riittävä tai kohtuullinen. Erilaisia näkemyksiä syntyy sekä osuudesta, jolla myyjä on valmis osallistumaan kustannuksiin, että siitä, minkä tahon vastuulle korvausvelvollisuus ensisijaisesti lankeaa, jos tilanteessa ovat osallisena esimerkiksi lisäturvan myöntänyt vakuutusyhtiö. Seuraavaksi tarkastelemme näitä esimerkkitarinoita aineistosta.

6.2.1 Myyjä osallistuu korjauskustannuksiin, mutta kuluttajasta korvaus ei kohtuullinen

Tyypillinen tarina etenee siten, että ensin autossa ilmenee yksi tai useampi vika, joskus jopa saman tien kaupanteon jälkeen. Kuluttaja ottaa yhteyttä myyjään, joka kehottaa viemään auton tietylle korjaamolle vianetsintään. Kun vika saadaan diagnosoitua ja korjauskulut arvioitua, myyjä suostuu korvaamaan osan kuluista. Korvaus voi olla käytännössä esimerkiksi tietty prosenttiosuus kustannuksista, tilattavan varaosan tai varusteen hinta tai useammasta viasta vain tietyn vian korjaus.

Kuluttajan mielestä jako ei ole kohtuullinen, ja syynä tähän esitetään useimmiten sitä, että vika on ollut autossa jo kaupantekohetkellä. Myös vianetsinnästä vastaavan korjaamon näkemys voi tukea kuluttajan näkemystä autossa olleesta piilevästä viasta. Korjaamon edustaja voi myös olla sitä mieltä, että autossa kaupanteon jälkeen ilmennyt vika olisi pitänyt havaita ennen kauppaa tehdystä huollosta tai katsastuksessa. Kuluttajat vetoavat myös auton ikään, käytössä oloaikaan itsellään (usein vain päiviä tai viikkoja kaupanteon jälkeen) sekä vähäisiin ajokilometreihin omassa käytössään. Lisäksi tärkeinä perusteina ovat usein ennen kaupantekoa saadut tiedot, joiden perusteella kuluttajalla ei ole ollut syytä olettaa, että vikaa ilmenisi pian kaupanteon jälkeen tai suhteellisen lyhyen ajan sisällä.

”Auto ostettu [autoliikkeestä] 2.12.2022. Katsastuskonttorilla 6.1.2023 huomattiin öljyvuohto (pohjapanssarissa öljyä). Reklamaatio öljyvuoosta [autoliikkeeseen] samana päivänä, [automyyjä] ohjasi viedä auton [korjaamolle]. [Automyyjä] sanoi autoliikkeen maksavan 1/3 ja loput 2/3 jää ostajan maksettavaksi, tästä sanoin olevani eri mieltä kuluttajansuojalakiin viitaten. Auto viety korjaukseen 10.1.2023 (Työmääräys ja kuitti liitteenä, autoliike maksanut 300 e ja minä 600 e).”

”Reklamaatiosta näkee alkutilanteen. Sen jälkeen on käynyt ilmi, että autooni oli jo aiemmin vaihdettu moottori, joka oli F30 sarjan BMW:stä. Asentajan mukaan moottoria oli kasattu eri koneiden osista ja remonttia ei ole tehty selvästikään merkkiliikkeessä, paljon jälkiä moottorissa ja omituisia merkintöjä. Näistä ilmoitin autokauppaan ja he kertoivat, että autoon on Suomessa vaihdettu moottori jo aiemmin. Tätä minulle ei ole kerrottu ostotilanteessa. Aluksi kävimme

*keskustelua sähköpostitse, mutta nyt he vain soittavat ja tarjoavat 2000 € hyvitystä. Tämä summa on mielestäni liian vähän siihen nähden, että kaupanteossa minulle ei ole kerrottu, että olen ostanut auton, jossa on vaihtomoottori ja moottori ei ole sama, joka X5 kuuluisi olla. Myöskään aika jonka vaihtomoottori kesti ehjänä on minusta kohtuuttoman pieni. Olin kerennyt ajaa autolla n. 28 000 km. Mielestäni liikkeen kuuluisi korvata vähintään uusi moottori ja muut varaosat, jos korjauksesta ei pysty pyytämään hyvitystä siksi, että heillä ei ollut mahdollisuutta sitä korjata. [Autoliike] kerran aiemmin tarjosi tuota 2000 €, johon en suostunut. Lupasivat selvittää asiaa, mutta pysyvät päätöksessään. Tarvitsisin apua, miten asian kanssa menetellään ja mitä minun olisi mahdollista vaatia tilanteessa. **Korvaus tuntuu pieneltä koska minulle tämä tuli maksamaan 8663 €, joka on mielestäni kohtuuttoman paljon yli 40 000 € autosta.***

Kuluttajan kannalta hankalaa on myyjän antama "ota tai jätä" -tyyppinen tarjous. Toisin sanoen kyse on tilanteesta, jossa myyjä ilmoittaa, millä tavalla on valmis osallistumaan vian korjaamisesta aiheutuviin kuluihin, mutta samalla antaa myös ymmärtää, ettei ole valmis neuvottelemaan asiasta enempää. Etenkin kun auton vika on ilmaantunut heti kaupanteon jälkeen eikä kuluttaja ole voinut havaita sitä osto hetkellä eikä myyjä myöskään ole maininnut siitä, tilanne voi tuntua kuluttajasta erityisen kohtuuttomalta.

*"Autossa syttyi kaupanteon jälkeen kotimatalla moottorin häiriövalo. Soitettu heti myyjälle ja hän sanoi sen olevan normaalia eikä vaikuta ajoon. Seuraavana päivänä viety [korjaamoon Päijät-Hämeessä], jossa luettiin vikakoodit ja todettiin laturin olevan menossa rikki ja myös moniurahihna vaihtokuntoinen. Mutta suurin ongelma on tuo vikavallo, jonka takaa paljastui auton moottorissa, [että] muuttuva venttiilijoiutus ei toimi. Korjausarvio laturille n. 350 e ja tuolle toiselle n. 1200–1500 e. **Joten auton korjaaminen tulee maksamaan saman verran kuin kauppahinta oli.** Tämän jälkeen ilmoitettu asiasta tekstiviestinä autoliikkeeseen, josta tuli vastaus, ettei autolla ole takuuta ja on vanha auto ja ajettu melkein 300 000 km. Vastailimme muutamien viestien verran ja **myyjän ensimmäinen vaihtoehto oli, että minun täytyisi viedä auto hänen tuttuun korjaamoon ja maksaa puolet korjauksesta. Toinen vaihtoehto oli toinen auto ja maksaa vielä lisää rahaa.** Kerroin haluavani purkaa kaupan, mutta hän ei enää vastaa eikä viimeinen viesti edes mene perille."*

Omanlaisina tapauksinaan erottuvat ne, joissa kuluttaja pitää myyjän vastaantuloa lähinnä muodollisena. Autossa ilmenee yksi tai useampi vika, joskus jopa saman tien kaupanteon jälkeen. Kuluttaja ottaa myyjään yhteyttä, joka kehottaa viemään auton nimeämälleen korjaamolle vianetsintään. Kun vika saadaan diagnosoitua ja korjauskulut arvioitua, myyjä kieltäytyy vastuusta, mutta suostuu hyvin pieneen korvaukseen ja korostaa toimivansa "goodwill"-hengessä. Toisin sanoen myyjä antaa ymmärtää, ettei heillä ole minkäänlaista velvollisuutta osallistua kustannuksiin, mutta he voivat siitä huolimatta pienellä summalla ottaa osaa kustannuksiin. Kuluttaja ei koe myyjän vastaantuloa riittävänä. Joissakin tapauksissa kuluttajassa saattaa herätä kysymys, yrittääkö yritys tarjoamalla vastaantuloaan eräänlaisena hyvän tahdon eleenään saada kuluttaja tyytymään vähempään kuin mihin tällä voisi olla kuluttajansuojan mukaan olla oikeus.

*"Vein oman auton vaihdossa ja ostin kalliimman liikkeestä tilalle. Koeajon yhteydessä kysyimme myyjältä mistä vinkuminen koneesta tulee ja kysyin vielä, etteihän kyseessä ole turbo. Myyjä sanoi, ettei turbossa ole vikaa. Käytin auton liikkeessä tarkistuksessa muutama viikko kauppojen jälkeen ja siltä paljastuikin jonkin verran vikoja ja mm. turbo on vaihtokunnossa. Liikkeellä asiaa tiedustelin ja he sanoivat, että autolla sen verran jo ajettu lähelle 400 tkm, ettei mitään korvata. **Satasen myyjä sanoi, että voi laittaa tilille.**"*

*" [Myyjän vastaus]: Autosi on n. 6 vuotta vanha ja yli 120 tkm ajettu niin on luonnollista, että korjaustoimenpiteitä tulee eteen, jotka itse kustannettava. Auton eri teknisiä laitteita voi rikkoutua ja kuluvia osia joutuu vaihtamaan. Se mistä ja miksi PTC vastus on saanut vettä ja hapettunut on vaikea arvioida enkä sitä ala arvailemaan. Kyse ei ole virhevastuun piiriin kuuluvasta viasta. **Mutta goodwill hengessä osallistumme korjauskustannuksiin 200 eurolla [kun kustannusarvio 2 600 euroa]."***

Joissakin tapauksissa myyjä laskee korvauksen periaatteella, joka sinänsä näyttää vakuuttavalta tavalta käsitellä asiaa, mutta jonka lopputulos vaikuttaa lähes koomiselta:

*"Olemme saaneet autostanne vikadiagnoosin ja kustannusarvion. Ottaen huomioon auton iän ja ajatut kilometrit osa korjauskustannuksista kuuluu meille. Meidän näkemyksen mukaan peruvuskameran tulisi kestää 10 vuotta / 150 tkm. Autolla on ajettu meiltä lähtiessä 143 964 km eli matkaa tuohon 150 tkm on 6036 km. Meidän näkemyksen mukaan meidän vastuulle jää 4 % kokonaiskustannuksista. **Eli 4 % tuosta 300 € kustannusarviosta on 12 €."***

6.2.2 Epäselvät kulunjaot maahantuojan, vakuutusyhtiön, kauppapaikan tai korjaamon kanssa

Kun auton kaupan kytkeytyy myyjän lisäksi muita mahdollisesti virhevastuussa olevia – tai vähintäänkin yhteisvastuullisia – osapuolia, voi tilanne mutkistua entisestään. Tällaisia osallisia toimijoita voivat olla esimerkiksi maahantuoja, autokaupan välittänyt myyntialusta, vakuutusyhtiö tai huolto- tai korjaamoyritys. Riskinä kuluttajan kannalta on se, että eri osapuolet pompottelevat kuluttajaa paikasta toiseen, ja asian selvittely viivästyy.

Hankaluuksia tuottavat myös vääränlaiset käsitykset osapuolten vastuista. Erityisesti tämä tulee esiin, kun kysymys on valmistajan tai maahantuojan vastuusta. Kuluttajat saattavat luulla valmistajan tai maahantuojan vastuuta suuremmaksi kuin mitä se todellisuudessa on. Toki valmistaja tai maahantuoja on voinut myöntää käytetylle autolle takuun, mutta käytännössä näin on kuitenkin harvemmin. Tavallisempaa on, että käytetyn auton kaupassa valmistajan tai maahantuojan vastuu rajoittuu ainoastaan auton normaaliin alkuperäiseen takuuajakaan.

Eräissä tapauksissa autossa on ilmennyt vika, joka vaatii kalliin vaihteiston vaihtamisen. Auton myyjä suostuu korvaamaan osan kuluista, mutta kuluttajan mielestä myös maahantuojan tulisi osallistua yhteisvastuullisesti korjauksesta aiheutuviin kuluihin:

*" [...] [Automyyjä] lupautui selvittelemään korjaamoita, jotka ovat erikoistuneet automaattivaihteiston korjauksiin. Vastauksessani [automyyjälle] 12.1.2023 pidätin itselläni oikeuden vielä myöhemmin vaatia kaupanpurkua sen jälkeen, kun asiaa olisi selvitelty vielä [korjaamon] kautta auton maahantuojalta. Viittasin myös kuluttajariitalautakunnan ratkaisuun 1.2.2022 D/4832/33/2020 liittyen varsin samankaltaiseen tilanteeseen ja siihen, että vaihteiston korjaus maksaa kohtuuttoman paljon ja että näkemykseni mukaan vaihteiston rikkoontuminen tapahtui auton ikään ja ajettuihin kilometreihin nähden aivan liian nopeasti. [Korjaamon] huoltomyyjä [nimi] selvitti [maahantuojan] kantaa vaihteiston korjauksen/vaihdon kustannuksiin osallistumisesta. [Maahantuojalta] vastattiin [huoltomyyjälle], että auton maahantuoja ei osallistu mitenkään kustannuksiin, koska auto myyty liikkeestä ja on toisella omistajalla sekä takuu päättynyt. [...] **Näkemykseni mukaan vaihteiston korjaus tai vaihtaminen (riippuen [korjaamon] arvioista ja vaurioiden suuruudesta) tulisi korvata [autoliikkeen] ja [maahantuojan] kesken yhteisvastuullisesti. Myyjäliike on lupautunut vastaamaan korjauskustannuksista ajettujen kilometrien mukaisesti. [Maahantuoja] on***

mielestäni kuitenkin vastuussa maahantuomastaan autosta, etenkin kun on yleisesti tiedossa kyseisen 'Ford powershift' automaattivaihteiston lukuisat ongelmat ja rikkoutumiset ja kyseessä on auton ikä ja ajatut kilometrit huomioiden poikkeuksellisen nopea rikkoutuminen, huomioiden lisäksi myös säännöllisesti suoritettavat huollot merkkihuoltoliikkeessä. Näkemykseni mukaan puolet vaihteiston korjaus tai vaihtokustannuksista tulisi siten korvata [maahantuojan] taholta, eikä minun tulisi kuluttajana joutua kohtuuttomien kustannusten vuoksi taloudellisiin vaikeuksiin. Mikäli [autoliike] ja [maahantuoja] eivät tähän yhteisvastuulliseen korjauskustannukseen olisi suostuvaisia tai vaihteiston vika edellyttäisi sen vaihtamista kokonaan siten, että kustannus kohoaisi merkittävän suureksi, tulisi näkemykseni mukaan viimesijaisesti kyseen kaupan purku. [...]"

Kuluttajan esittämä vaade voi kohdistua myös kokonaisuudessaan maahantuojaan kuten tässä tapauksessa, jossa kuluttajan oman selvitystyön perusteella kyseessä oli turboahtimeen liittyvä tyyppivika:

*" [...] He [autoliikkeestä] selvittivät asiaa huoltoliikkeestä, jolloin tulikin tietoa, että turbosta on löytynyt jäätä. [Autoliike] ilmoitti että heillä ei ole korjausvastuuta. He kuitenkin tarjosivat mahdollisuutta huollattaa auto yhteistyökumppanillaan hintaan noin 1850 €. Pyysin [merkkihuolto] tekemään tuon goodwill-hakemuksen ja he lupasivat sen tehdä. 17.01.2023 sain [merkkihuollolta] vastauksen, että vastaantuloa ei ole tarjolla. Seuraavaksi otin yhteyttä [maahantuojan] asiakaspalveluun selvittääkseni, että olen omistanut auton vasta lyhyen aikaa eikä mielestäni ole tällaisen rikkoutumisen yhteydessä maksaa koko korjausta yksin. Auto on myös suhteellisen uusi, hankintahinnaltaan korkea (24 000 €), eikä yleisesti voi olettaa, että auton turbo rikkoutuu noin nopeasti. [Maahantuoja] ilmoitti, että he eivät voi vaikuttaa tehtyyn päätökseen. [Suomen merkkihuollosta] sain tietää, että goodwill-hakemuksen päätös tulee 'suoraan tehtaan järjestelmästä ja manuaalikäsitteystä [pohjoismaisesta merkkihuollosta]'. Lähestyin uudestaan [maahantuojaa] (myöskin siksi että [pohjoismaiselle merkkihuollolle] ei löydy yhteystietoja) ihmetellen, että eivät pysty asiaan vaikuttamaan. He ilmoittivat vain, että kaikki takuasiat kuuluvat huoltoliikkeelle, eli ilmeisesti [merkkihuollolle]. [Merkkihuolto] ei heidän viestin perusteella kuitenkaan ole päätöksentekijä, eikä heillä varmasti ole intressiä tiputtaa korjauksen hintaa. Autoa ei ole vielä huollettu missään, enkä ole mitään vielä maksanut. **Mielestäni [maahantuojalla] on syytä tulla vastaan korjauksen hinnassa. Kyseessä on vika mihin ei tiettävästi auton käyttäjä pysty vaikuttamaan muuten kuin olemalla ajamatta autoa. Mielestäni auto tulisi huollattaa [maahantuojan] valtuuttamassa huollossa.** Tällöin osilla ja työllä olisi takuu, mikäli seuraavana talvena on taas jäätä ahtimessa. Mikäli auto huolletaan muulla korjaamolla, en varmasti saa ns. ulkopuolisen syyn, eli jään, aiheuttamalle vialle sieltä takuuta. Myös tässä tapauksessa olisi kohtuullista, että BMW auton valmistajana osallistuu kustannuksiin."*

Myös autonkaupan yhteydessä otettu lisäturva aiheuttaa päänvaivaa, kun on epäselvää, voidaanko ilmennyt vika maksaa vakuutuksesta tai mikä osa kustannuksista tulee kunkin tahon maksettavaksi:

*"Auto sammui 14.12.2022 kesken ajon ja vika ilmoituksessa luki hybridijärjestelmän vika. Auto kuljetettiin paikalliseen merkkiliikkeeseen [huoltoon], josta ruuhkan vuoksi saatiin vikadiagnoosi vasta 23.12.2022, hinta arvio 8500 e, hybridijärjestelmän invertteri sekä ilmastoinnin kompressorin vuotavat sähköä auton runkoon. Myyjä liike myönsi virheen ja sitten alkoi se selvittely, että mistä osat saadaan halvimmalla ja sitä on nyt jatkunut n. 3 vkoa. **Autoa ostaessani otin siihen maksullisen lisäturvan 599 e ja olen tarjoutunut sitä käyttämään***

kompressorin vaihtoon ja näin osallistumaan kustannuksiin, ja tämä ei tunnu myyjäliikkeelle riittävän. Nyt en tiedä mihin kannattaa/täytyy suostua?"

*"Autossa ilmeni vika 9.12.2022, joten hinautin auton [Uudellamaalla sijaitsevalle] autokorjaamolle ja tein reklamaation [autoliikkeelle]. Vian syyksi osoittautui huohotin. Olin ostanut autoon autokauppojen yhteydessä [nimeltä mainitun] lisäpalvelun. Vaikka huohotin ei suoranaisesti kuulu [nimeltä mainittuun] lisäpalveluun, mutta koska tuossa kyseisessä automallissa se on integroitu imusarjaan, [autoliike] suostui korvaamaan korjauksen seuraavin sanoin: 'Läheinen kaupantekohetki huomioiden voimme siis tässä tapauksessa sisällyttää korjauksen [nimi]-lisäturvaanne.' [Korjaamo] oli yhteydessä [autoliikkeeseen] ja hoiti korjauksen, eli imusarja korvattiin [autoliikkeen] toimittamalla käytetyllä osalla. **Vika osoittautuikin hieman laajemmaksi ja [korjaamo] joutui lisäksi vaihtamaan autoon venttiilikopan, josta oli hajonnut huohottimeen liittyvä tiiviste/venttiili, kun [korjaamon henkilö] soitti minulle asiasta, varmistin puhelussa, että korvaahan [autoliike] osan vaihdon ja totesivat ettei pitäisi olla ongelmaa, sillä tuo on samaan vikaan liittyvä.** [Korjaamo] suoritti korjauksen tarvikeosalla. Kun auto tuli viimein kuntoon 17.01.2023, kävin noutamassa auton ja maksoin [lisäturvan] omavastuun 100 € ja loppusumman [korjaamo] laskutti [autoliikkeeltä]. **Eilen 23.01.2023 sain puhelun että [autoliike] ei suostukaan maksamaan koko huoltoa, vain osittaisen korjauksen, eli imusarjan vaihdon ja [autoliike] oli käskenyt laskuttaa loput minulta.** Minä en ole missään vaiheessa antanut lupaa korjata autoa minun laskuuni ja varmistin erikseen [korjaamolta], että korvaahan [autoliike] myös venttiilikopan korjauksen ja sanoivat että korvaa. [...] Kuten totesin, itse en suostu maksamaan, sillä työ tehtiin sillä oletuksella että [autoliike] maksaa, enkä olisi työtä edes tilannut, jos olisin tiennyt, että saatan joutua maksamaan työn itse."*

Vaikka useammin lisäturvaan liittyvissä ongelmissa kysymys on siitä, ettei autossa ilmennyt vika kuluttajan yllätykseksi kuulukaan lisäturvaan, kuluttajaa voi myös askarruttaa myyjän halukkuus hoitaa kustannukset vakuutuksella. Kun kuluttajan mielestä vian korjauskustannukset kuuluvat kokonaisuudessaan myyjän vastuulle, hän ei haluaisi myyjän maksattavan lisäturvalla myyjälle itselleen kuuluvia kuluja.

*"[...] Vastapuoli on hoitanut mallikkaasti asioita ja olen mm. saanut sijaisauton käyttööni. Heidän toimestaan auto on nyt [korjaamolla Etelä-Karjalassa] tutkittuna ja hinta arvio on huimat 7000,- euroa. Minulla on ostamani lisäturva, joka korvaisi turvan voimassaoloajalta maks. 5000,- euroa. [Korjaamolta] on laitettu viestiä myyjäliikkeelle, jotta tuon ylimääräisen 2000,- euron maksaja selviää. Viesti on laitettu ti 21.02.2023 mutta vastausta ei ole tullut vielä. Nythän on Uudellamaalla hiihtolomat, joten voi vaikuttaa asiaan. **Lähinnä mietin sitä, että onko minulla oikeus kaupan purkuun tai vaatia liikettä korvaamaan tuo 7000,- euroa, vai pitääkö minun käyttää tuo ostettu lisävakuutus tuohon, jolloin loppuvuoden olen ilman ostamaani turvaa.** Eikö liikkeen virhevastuun pitäisi tuo korvata. [...]"*

Joskus joudutaan tilanteeseen, jossa ollaan erimielisiä siitä, onko korvausvastuullinen taho myyjä vai myyntialusta tai kauppapaikka – jos kumpikaan:

*"Ostettu auto [nimeltä mainitusta] huutokaupasta. Auton kuntoselosteessa maininta 'Tuulilasissa halkeamia tai kiveniskemiä: Ei', kuvakaappaus ilmoituksesta liitteenä. Autoa noudettaessa oli tuulilasissa oikealla selvä halkeama (kuva liitteenä). Reklamoin heti paikan päällä autoliikettä [nimi] ja tein samalla kuvan lasista autoliikkeen edessä ennen poistumista. **Autoliike [nimi]***

vastasi, että autoon kohdistuva reklamaatio tulee esittää [huutokaupasta vastaavalle kauppapaikalle]. Tein tämän ja sieltä yrittää käsittelijä [nimi] siirtää vastuuta ostajalle. Lopuksi on kuitenkin tarjonnut 50 euroa hyvitystä 'ehkä mahdollista korjata'. En hyväksy tarjousta koska autolla on juuri katsastus edessä ja 20.01.2023 tulleiden uusien katsastusvaatimusten mukaan liimalasissa ei saa olla halkeamia vaan niistä tulee aina huomautus tai hylky heti, elikkä lasi on joka tapauksessa vaihdettava mikä nostaa olennaisesti auton hintaa kuluttajalle. Ostaessa auton kuntoselosteesta tulee selvästi esille, että tuulilasi on ehjä. Vaatimuksena on hyvitys 100 % tuulilasin hinnasta ja minulla on tarjous vaihdosta hintaan 312 euroa. Tämän hintaluokan autolla se on merkittävä osa hinnasta ja vaikuttaa ehdottomasti osto päätökseen ja huutokaupan loppuhintaan."

Kustannusten jakamisen vastuuta voi myös sekoittaa se, jos yhtenä osapuolena on korjaamo tai huoltoliike taikka varaosan toimittaja:

"Auto ostettiin joulukuussa ja myyjäliike ilmoitti auton tulevan uudella kytkimellä. Kytkimenvaihdosta oli merkintä huoltokirjassa toukokuulta 2022 ja kuitti itse kytkinpaketista. Kilometrejä vaihtoaikana oli 159 450. (Kuvat liitteenä). Kytkin kuitenkin alkoi oireilemaan kovana luistamisena (liitteenä video). Autoliike ei halua tutkia, kenen vastuulle kulut menevät. On ilmeistä, että vika on joko asennuksessa tai osassa, mutta autoliikkeen kanta on, ettei tutkintaa kannata tehdä, vaan maksaa remonti 50/50. Tätä ratkaisuehdotusta en ole hyväksynyt, sillä kytkimen käyttöikä ei mielestäni ole noin 2000 kilometriä / alle vuosi. Asiaa on puitu jo viikon verran, mutta autoliikkeen kanta ei muutu, eivätkä he halua selvittää kenellä tuo auto on huollettu. Huoltoketju on selvillä, mutta muuta tietoa ei ole selvitetty kuin, että autoa ei ole huollettu [Päijät-Hämeessä sijaitsevan paikkakunnan] toimipisteessä, josta se tuli myyntiriviin. Itse en suostu maksamaan remontista mitään, sillä kyseessä on ilmiselvä virhe joko mekaanisessa asennuksessa tai itse osassa, jolloin se kuuluu joko korjaamon tai osan toimittajan virhevastuun piiriin. Miten etenen?"

Kaiken kaikkiaan vaikuttaa siltä, että mitä useampi osapuoli ongelmatilanteeseen tavalla tai toisella kytkeytyy, sitä suuremmaksi käy riski, että vastuuta siirretään yhdeltä taholta toiselle, ja lopulta vastuuta ei ota mikään taho.

6.3 Kuluttaja vaatii muuta rahallista hyvitystä

Tyypillisesti kuluttajat päätyvät vaatimaan muuta hyvitystä, esimerkiksi hinnanalennusta, tilanteessa, jossa vian korjauskustannusten jakamisesta kuluttajan ja myyjän kesken ei päästä yhteisymmärrykseen. Hyvitysvaatimuksia kohdistetaan siis myös muihin kuin vain korjaamisen kustannuksiin. Kun ostettuun autoon ilmaantuu vikoja tai puutteita taikka auton markkinoinnissa ja kaupanteossa ei ole annettu kaikkia olennaisia tietoja tai annettu jopa paikkansapitämätöntä tietoa, tilanne synnyttää monenlaisia muitakin haittoja kuluttajalle kuin auton vian tai puutteen korjauksen aiheuttamat kulut. Tällaisia kustannuksia syntyy esimerkiksi, kun kuluttaja joutuu omalla kustannuksellaan hankkimaan toisen auton käyttöönsä ostamansa auto ollessa korjattavana. Käytettyjen autojen virhetilanteista aiheutuvia kuluttajahaittoja kuvaillaan tarkemmin luvussa 7.

6.3.1 Jos myyjä ei osallistu korjauskustannuksiin, vaaditaan muuta hyvitystä

Tyypillisin kuluttajan hyvitysvaatimus koskee vian korjauksesta syntyviä kustannuksia, joihin kuluttajan mielestä myyjän tulisi osallistua tai jotka kuuluisivat kokonaisuudessaan myyjän hoidettavaksi. Näiden vaatimusten lisäksi läpikäydyissä tapauksissa esiintyy jonkin verran myös muunlaisia kuluttajien esittämiä vaatimuksia. Useimmiten tällaisia vaatimuksia esitetään vasta siinä vaiheessa, kun myyjä kieltäytyy osallistumisesta kustannuksiin tai maksamasta niitä kokonaisuudessaan. Tällöin kuluttaja saattaa esimerkiksi vaatia myyjää hinnanalennukseen jollakin kohtuulliseksi katsomallaan tai korjausta vastaavalla summalla. Jälkimmäisessä tilanteessa hinnanalennusta koskeva pyyntö esitetään ikään kuin vaihtoehtona korjauskustannuksiin osallistumiselle tai niiden maksamiselle.

*"[...] En ole tyytyväinen päätökseen, joten tein heille uuden reklamaation oman sähköpostini kautta 4.1.2023. Tahdon, että [autoliike] maksaa kaikki peruutuskameran korjauskustannukset. Ymmärtäkseni itse kamerassa ei ole vikaa, vaan sen piuhossa kosketushäiriö. Korjaukseen siis tuskin tarvitaan uusia osia, vaan tarvitsee vain käydä läpi peruutuskameran johdot. **Jos he eivät maksa korjausta, vaadin heitä antamaan hinnanalennusta korjausta vastaavan summan, eli 300 euroa.**"*

*"Elokuussa ostamani auton kytkin ja vauhtipyörä todettiin huollossa vialliseksi. Kustannusarvio: Kytkinpaketti 1796,-; Vauhtipyörä 960,-; Öljy 150 €; Työ 960,-. [Autoliike] korvaa (lisätakuulla) vauhtipyörän osuuden 960 €, muihin kustannuksiin he eivät ole valmiita tulemaan vastaan. 'Käytetyssä autossa voi olla vika, joka ei ole kuluttajasuojalain mukainen virhe'. Mielestäni autossa on ollut ostopäivänä jo viallinen kytkin, kun se on mennyt näin nopeasti rikki. **Ehdotin [autoliikkeelle] korjausta tai hinnan alennusta kauppasummasta. Heidän mielestään auto ei ollut viallinen ostopäivänä.**"*

Eräissä tapauksessa kuluttaja on ostanut auton syyskuussa 2021, minkä jälkeen autoa oli vuoden mittaan käytetty korjattavana eri vioista yli kymmenen kertaa:

*"Koemme, että ominaisuudet ja ehdot eivät ole täyttyneet sillä mm. vikakoodien syyt viittaavat siihen, että ongelmat ovat olleet jo olemassa ennen myyntitihettä. **Haemme autolle hinnan alennusta ja meistä 3500 €, joka perustuu menneisiin kustannuksiin, on meistä kohtuullinen korvaus.** Autolla on nyt ajettu 161 946 km ja autossa on jälleen vikaa (ei ota kierroksia), jota lähdetään selvittämään, kunhan autolle saadaan aika korjaamolta. Näin ollen toivomamme korvaussumma saattaa vielä kasvaa. Myyjäliike tarjonnut 5.1.2023 200 € arvoisen korvauksen meille reklamaation jälkeen."*

Joskus kuluttaja voi esittää vaatimuksensa virheen hyvittämiseksi hyvinkin selkeässä järjestyksessä:

"[...] Vaatimus auton virheestä: 1. Vaadin, että auto korjataan tai vaihdetaan virheettömään. 2. Jos korjaus tai vaihto virheettömään autoon ei onnistu, vaadin siinä tapauksessa hinnanalennusta. 3. Jos hinnanalennus ei käy, vaadin kaupan purkamista."

6.3.2 Kuluttaja vaatii hyvitystä kokemastaan haitasta

Aina hyvitysvaatimuksissa ei ole kysymys korjauskustannusten aiheuttamista taloudellisista haitoista. Korvausta voidaan vaatia myös haitoista, joita syntyy esimerkiksi viivästyneen korjauksen tai turhauttavan korjausrumban seurauksena.

*”Autoliikkeen mielestä, kun auto on minun nimissäni ollut kuukauden, niin sinä aikana ilmenneet viat ovat vastuullani. Mielestäni taas, kun en ole koko autoa kuukauteen edes nähnyt, kun se on ollut autoliikkeen hallussa ja ostohetkellä ei moottorivalot palaneet, niin ne korjaukset eivät ole vastuullani. **Vaadin auton korjaamista ja kaikesta tästä säädöstä ja viivästyksistä, kun en ole voinut autoa käyttää (nyt jo yli 5 vko ajan) hinnan alennusta 30 %.**”*

*” [...] Auton korjaamisesta aiheutunut lopullinen lasku on 6626,72 €. Yksilöity erittely on liitteenä. On huomattava, että auton moottorissa ilmeni korjauksen yhteydessä myös muita vikoja, jotka ovat seurausta aiemmista korjauksista. Korjaamo ei voinut korjauksen alkuvaiheessa koekäyttää moottoria, joten osa vioista tuli ilmi vasta korjauksen edetessä. Moottorin korjaaminen sekä [autoliikkeen] vastaus reklamaatioon kesti ajallisesti pitkään. **Johtuen työni luonteesta ja kellonajoista tarvitsen autoa liikkumiseen töihin ja takaisin, laskulla on aiheelliset sijaisauton kustannukset korjausajalta.**”*

6.3.3 Kuluttaja vaatii hyvitystä annettujen väärin tai puutteellisten tietojen takia

Kuluttaja voi kokea haittaa myös siitä, että auto ei vastaa sitä, mitä auton markkinoinnissa ja kaupantekohetkellä on luvattu.

*” [...] Miten tässä nyt toimitaan? Minulla on nyt huijattu olo, kun tämä luvattu hifipaketti osoittautuikin vain vakiovarusteena olevaksi äänentoistojärjestelmäksi. Mielestäni olisi kohtuullista, että autoon asennettaisiin esimerkiksi aktiivisubwoofer liikkeen puolesta. Niin tuossa autossa olisi sitten vähän jotain luvattua. **Tai vaihtoehtoisesti 800 € hinnanalennus niin asennutan itse sitten paremman äänentoiston autoon.** Pyysin ammattilaiselta arvion, jos auton hifiä parannellaan niin arvio olisi noin 1600 €.”*

*”Ostin auton, jonka kävin paikan päällä koeajamassa. Kysyin myyjältä tietoa jakohihnasta, johon myyjä totesi jakohihnan vaihdetun ainakin kertaalleen. Kysyin asiaa koska siitä ei ollut merkintää huoltovihkossa. Uskoin myyjään, sillä hetkellä, ja kyseinen tieto edisti päätöstäni hankkia auto. Laitoin perään tiedustelua jakohihnasta, johon sain kuitenkin vastauksen, että jakohihna olisi vaihdettava lähiaikoina. Mielestäni myyjä on tahalteen eikä vain huolimattomuuttaan johtanut harhaan ostotilanteessa. **Toivoisin hinnanalennusta kyseisen tulevan huoltotyön johdosta.**”*

Myös auton markkinoinnissa ja kaupantekohetkellä kertomatta jätetty olennainen tieto voi aiheuttaa haittaa, jonka hyvittämistä kuluttajat pitävät kohtuullisena vaatimuksena.

”Tässä on ollut kyseessä auton myynti, joka oli ollutkin vuokrafirmalla (1. omistaja oli vain merkitty 1. omistaja) ja lisäksi autossa ilmeni kaikenlaisia vikoja (ja auto oli käytännössä myyty ei-tieliikennekelpoisena - kt. katsastus 9.8.2022), jotka toki liike on korvannut erilaisten vaatimustilanteiden jälkeen. Tosin ensin meni ottamaani ns. vakuutuksesta mitä meni, jonka jälkeen autoliike korvasi. Tämä siis pari kertaa. Eli käytännössä maksoin osan korjauksista itse, vaikka ne olisi pitänyt mennä varmaan kaikkineen autoliikkeelle. Mutta pidin virheenä, että auto on myyty siten, ettei ole kerrottu oikeata 1. omistajaa. Ja vikoja oli todella paljon ikäänsä ja kilometreihin nähden. Isoin pommi tuli viimeisimpänä, kun mietin auton vaihtoa, että auton hinnasta on kaupassa käytännössä lähtenyt 1/4 osa pois, kun alv-vähennyskelpoisuus on mennyt. Liitteenä näkemys toisen automyyjän puolelta, että tällainen olisi hyvä mainita

edellisen myyjän toimesta, joka auton minulle myi. Mutta mikäli haluarne myyjäliikkeen kanssa käymäni keskustelun, niin voin sen välittää. Tästä uusimmasta en ole vielä valittanut, koska en tiedä, miten tuosta pitäisi osata valittaa. Sen vain tiedän, että rahallista menetystä on tullut reilusti, eikä siitä ole kerrottu mitään. Koko kauppa ollut yksi farssi. Tällä oikeastaan tiedustelen, onko tässä mitään mahdollisuutta kaupanpurkuun/selkeään hinnanalennukseen, joka tulisi tällä hetkellä olemaan minun kontollani, joka tuntuu aika kohtuuttomalta. Vähintään jokin merkintä, että [autoliikkeessä] harrastetaan vähintään harmaalla alueella kaupantekemistä.”

*”Kuluttajalle selvisi, että auto on optimoitu eikä sitä ole muutokatsastettu. Muutokatsastus maksaisi tuhansia euroja. Auto on nyt ajomäärältään noin 72 tkm. [Autoliikkeen] ehdotus oli, että he voivat poistaa optimoinnin ja tarjota 300 € hinnanalennuksen. Kuluttajan mukaan auton jälleenmyyntiarvo on optimoinnin vuoksi paljon matalampi. Optimointi kuluttaa autoa myös normaalia enemmän. Autolla on ajettu optimoituna noin 30 tkm. Lisäksi maahantuojaan takuu akustolle 100 000/6 v ei optimoinnin vuoksi ole voimassa. Myös kuluttajan ostaman [lisäturvan] ehtojen mukaan, elinkeinonharjoittajalla ei olisi vastuuta, jos auto on optimoitu. On myös mahdollista, että jos tulisi kolari, vakuutusyhtiö ei korvaisi (koska periaatteessahan vakuutus on väärillä tiedoilla, kun autoa ei ole muutokatsastettu). **Kuluttaja ehdottanut 10 % hinnanalennusta.”***

6.4 Lisäturva tai takuu ei korvaa

Suurin osa lisäturvan ja takuun ongelmista koskee kuluttajan ottamaa vapaaehtoista lisäturvaa, joka hänelle on myyty kaupanteon yhteydessä. Monissa tapauksissa kuluttajalle tulee yllätyksenä se, ettei lisäturva korvaakaan juuri nimenomaista vikaa hänen autossaan. Kieltävän vastauksen yllätyksellisyys näyttää palautuvan siihen seikkaan, että lisäturvaa otettaessa kuluttaja on saanut kyseisen turvan kattavuudesta aivan liian optimistisen kuvan.

6.4.1 Lisäturva ei korvaa juuri sitä vikaa, joka autossa on

Kaupanteon yhteydessä kuluttajille markkinoitava lisäturva voi olla vakuutus pohjainen tai autoliikkeen tarjoama ja usein sidottu joko ajettuihin kilometreihin tai rajattuun ajanjaksoon. Ongelmia tuottaa se, että niiden ehdot poikkeavat toisistaan, ja lisäksi ne saattavat olla vaikeaselkoisia sellaiselle kuluttajalle, joka ei ole hyvin perillä autojen tekniikasta. Käytännön ongelmatilanteissa sopimusehtoja joudutaankin käymään läpi tapauskohtaisesti, ja usein törmätään myös ehtojen tulkinnanvaraisuuteen. Kuluttajalle lisäturvan sopimusehtoihin perehtyminen ennen kaupantekoa olisikin ehdottoman tärkeää.

Aineistomme osoittaa, että usein kuluttaja ei perehdy lisäturvan sopimusehtoihin riittävän huolellisesti, vaan luottaa myyjän antamaan suulliseen tietoon kaupasta sovittaessa. Kaikissa tapauksissa kuluttajan mukaan ei ole edes ollut nähtävissä sopimusehtoja, ja kuluttaja on tehnyt päätöksen täysin myyjän antaman tiedon varassa. Tyypillistä näyttää olevan se, että kuluttaja saa myyjän puheista väärän käsityksen lisäturvan kattavuudesta – käytännössä selvästi tosiasiallista ”ruusuisemman” kuvan. Osittain kysymys on siis kuluttajan omasta huolimattomuudesta ja liiallisesta luottamuksesta myyjään, mutta on tapauksia, joissa myyjä on toiminut kyseenalaisella tavalla ja jättänyt kertomatta olennaisia tietoja tai jopa antanut totuudenvastaista tietoa lisäturvaa markkinoidessaan.

Kun autossa sitten ilmenee yksi tai useampi vika, jonka kuluttaja olettaa lisäturvan kattavan, käykin ilmi, ettei lisäturva kata juuri sitä vikaa tai niitä vikoja, joita autossa on havaittu. Rärkeimmästä päästä tällaisia tarinoita on kuluttajan kuvaus siitä, kun he ostivat auton ulkomaanmatkaa varten ja siihen myytiin lisäturva, jota ei ulotu ulkomailla sattuneisiin vikatilanteisiin:

*”Ostimme auton 3.12.2021 [autoliikkeestä Päijät-Hämeessä sijaitsevasta] myymälästä. Ennen ostoa, kävimme koeajolla autolla ja jo koeajolla tuntui, että auto hieman arpoi milloin vaihtaa vaihteet. Kerroimme meitä palvelleelle myyjälle asiasta ja myyjä vakuutteli ja sanoi, että tämä on hyvin yleinen näissä ’ranskalaisissa autoissa ja kyseessä pieni tyyppivika, mikä ei vaikuta mihinkään ja, että autolla ei ole hetkeen ajettu, mikä voi vaikuttaa asiaan’. Emme tietenkään autoilusta tiedetä mitään, niinpä uskottiin myyjään. Myyjä vaikutti meidän silmissämme tietävän autosta paljon. Olisimme voineet ostaa auton suoraan netistä, mutta halusimme asiantuntijan apua. Halusimme ostaa auton, koska halusimme toteuttaa pitkäaikaisen haaveemme eli ajaa Euroopan läpi. Kerroimme asiasta myyjälle ja myyjä halusi myydä meille heidän oman [nimeltä mainitun] turvan juuri siltä varalta, että tiellä sattuu jotakin ennakoimatta. Kaupantekohetkellä myyjä myi meille [autoliikkeen] lisäturvan auton mahdollisten korjauskulujen varalta. **Myyjä kertoi meille kaikki [autoliikkeen] lisäturvan piiriin kuuluvat viat jne., mutta jätti tärkeimmän kertomatta. Myyjä tiesi, että ostamme auton sillä idealla, että lähdemme sillä ajamaan Eurooppaan. Hän ei maininnut meille siitä, että hänen myymä lisäturva ei kata ulkomailla. Ostimme lisäturvan nimenomaan siltä varalta, että jos ulkomailla sattuu jotakin, niin saamme apua. Ilman tätä tietoa emme olisi ostanut monen sadan euron arvoista lisäturvaa. [...]**”*

Samaisen kuluttajan pitkä tarina jatkuu kuvauksella siitä, mitä kaikkea korjausta autoon oli tehtävä jo ennen matkalle lähtöä. Ensimmäiset ongelmat ilmaantuivat menomatalla Saksassa ja lisää ongelmia, jopa suoranaisia vaaratilanteita, tapahtui sittemmin Ranskassa. Autoa jouduttiin korjaamaan pitkään, ja kun kuluttaja otti yhteyttä myyjään, kävi ilmi, ettei lisäturvasta ollutkaan mitään apua:

*”[...] Myyjä vastasi sähköpostiin ja ilmoitti siihen, että **’valitettavasti turva ei ole voimassa ulkomailla’**. Myyjä myös vakuutti, että turbon korjauskustannukset ovat korkeintaan noin 1000 e. Missään käymässämme huoltamossa turboa ei saanut vaihdettua/korjattua myyjän kertomaan hintaan, Citroen Ds5 mallissa turbo ei ole mekaaninen. Tutkin tämän jälkeen kauppasopimuksen ja kyllä se siellä pienellä printillä luki **’turva ei kata ulkomailla’**.”*

Yhteydenotoissa on monia vastaavanlaisia esimerkkejä siitä, miten juuri tietyn vian korjaamiskustannukset eivät kuulukaan lisäturvaan ja miten yllätyksellistä tämä on kuluttajalle, joka on ollut aivan toisenlaisessa käsityksessä lisäturvan kattavuudesta.

*”Auto ostettu [Päijät-Hämeessä sijaitsevasta nimeltä mainitusta] liikkeestä, jossa luvattu, että jos auton lisälämmitin ei toimi niin autoliike korjaa sen. Lämmitintä ei voitu testata lämpötilan johdosta. Myöhemmin kun lämmitin testattiin liikkeen nimeämässä korjaamossa [nimi] todettiin, että siinä oli palopesä rikki. Tehty reklamaatio liikkeen jälkimarkkinointiin, jossa vastattiin, että ei kuulu korvauksen piiriin. Muistin tehneeni liikkeen kanssa lisäturvan, jonka kirjallisessa mainoksessa kerrotaan lisäturvan kattavan 300 € omavastuulla mm. varustelun (vain tehdasasennetut). (Autossa tehdasasennettu lisälämmitin). Lähetin tiedon lisäturvasta reklamaatiota käsittelevälle henkilölle, vastaus sama, ei kuulu turvan piiriin. **En tiedä miksi liike ei ole vastuussa lämmittimen kunnosta, vaikka sitä mainostettiin myynti-ilmoituksessa eikä se kuitenkaan ollut kunnossa myyntihetkellä. Enkä myöskään ymmärrä sitäkään, ettei edes***

lisäturva korvaa korjausta. Ensisijaisesti olen kuitenkin sitä mieltä, että [autoliike] olisi ollut velvollinen laittamaan lämmittimen kuntoon heti kun oli mahdollista todeta sen viallisuus, olinhan kertonut sen mahdollisesta toimimattomuudesta ostotilaisuudessa. Valitettavasti en tajunnut vaatia asiaa kauppakirjaan, vaan luotin myyjän sanaan, koska hän oli minulle ennestään tuttu. Hän ei kuitenkaan voinut korjauttaa lämmitintä ennen reklamaatiota, jossa tyrmättiin koko ajatus ottaa vastuuta lämmittimen korjauksesta. Jälkimmäisistä ilmoitettiin, että he voivat tulla asiassa vastaan 20 % kuluista (goodwill). Onko tämä teidän mielestänne riittävä korvaus? Minun mielestäni ei!”

“[...] Auton oston yhteydessä ostettu ns. [lisäturvan nimi] lisäturvana auton aikaisen hajoamisen kannalta. Lisäturvan tarjoaa [nimi]-niminen vakuutusyhtiö. [Automyyjä] tehnyt vahinkoilmoituksen [lisäturvan myöntäneeseen tahoon], joka ilmoittaa, että ko. viat eivät kuulu heidän vakuutuksen piiriin. [...]”

Voi käydä niinkin, että autossa ilmenee ensin yhdenlainen vika, joka myöhemmin osoittautuikin toisenlaiseksi viaksi, ja jälkimmäisen vian ei enää katsota kuuluvan turvan piiriin:

“[...] Auto on ollut minulla n. 4 kk ajossa ja olen ajanut autolla alle 5000 km. Mikäli [autoliike] ei kustanna korjauskuluista 100 %, haluan purkaa kaupat. Minulta ei ole missään vaiheessa kysytty huoltoon liittyviä suostumuksia, enkä ole saanut tilannetietoa tai selkeää vikakuvausta huollon tarpeeseen liittyen. Olen ollut siinä tiedossa, että vika on automaattivaihteistossa ja sen kuuluvan vaihtoautoturvan piiriin, kuten huoltomies minulle puhelimesta sanoi. Kätevästi vika vaihtuikin huollon aikana kytkimeen, joka on poissuljettu vaihtoautoturvan ulkopuolelle. Käsittämätöntä, että vian tutkimiseen ja vikadiagnoosin löytämiseen kului 3 viikkoa.”

Lisäturvaa koskevat ongelmat palautuvat usein myyntitapaan ja siihen, että lisäturva ei olekaan mitä kuluttaja odotti tai mitä hänen oli syytä olettaa. Joissakin tapauksissa vaikuttaa selvältä, että myyjä on jättänyt huolimattomuuttaan tai tahallisesti kertomatta olennaisia tietoja myydessään autoon käytännössä turhan lisäturvan, joka ei ilmiselvästi vastaa kuluttajan tarpeita. Kuluttajalle saattaa tulla täytenä yllätyksenä se, ettei myyty lisäturva edes sovellu kuluttajan autoon tai tilanteeseen.

“[...] Teslan pyytäessä laskutuslupaa [vakuutusyhtiö] ilmoitti, ettei kyseinen komponentti/vika kuulu sopimusehtoihin. Tämän jälkeen tutustuin minulle annettuihin sopimusehtoihin. Totta, kyseinen komponentti ei kuulu sen mukaan sopimusehtoihin, kuten ei kuulu mikään muukaan sähköautoihin liittyvä komponentti tai osa, lukuun ottamatta vähäisiä ‘mukavuuslaitteiden osia’. Kyseinen lisäturva (1300 euroa) on siis täysin turha sähköautoon sisältäen vain polttomoottoriautossa sisältäviä moottorin, vaihteiston, pakoputkiston jne. osia ja komponentteja. Kyseinen rikkoutunut akuston lämmitin olisi täysin em. polttomoottoriauton osiin verrattava osa, mutta kyseinen sopimus sisältää vain polttomoottoriautoihin kuuluvia osia. [...]”

Useissa tapauksissa kuluttaja on päätenyt ottamaan autolleen lisäturvan lähinnä tai jopa yksinomaan sen perusteella, mitä myyjä on suullisesti kaupantekotilanteessa kertonut. Harmillista on, että kuluttajat näyttävät saavan lisäturvan kattavuudesta paljon laajemman kuvan kuin mitä se todellisuudessa on.

“Autosta sovittiin kaupat 16.8 ja annoin vanhan pois vaihdossa. Kaupan yhteydessä otin [autoliikkeen lisäturvan] autoon varuilta, että jotain menisi rikki. Mutta nyt vasta selvisi, että millaiset ehdot siinäkin, eli myyjä ehkä hiukan harhaanjohti sekä myyjän sanoja lainaan

kysyttyäni että mitä jos autoon tulee jotain, kun huoli siitä jo silloin oli, sain vastaukseksi 'ei me sua pulaan jätetä'. [...]"

"Autossa liikkeen myöntämä lisäturva. Liikkeen lisäturvamainonta kertoo kattavansa polttoainejärjestelmät ja varustelut, mutta nyt yrityksen jälkimarkkinointi sanoi, että ei kuulukaan lisäturvan piiriin. Sopimuksessa ei ole rajattu adblue-järjestelmää tai auton kameraa pois lisäturvasta. Ja jos tosiaan on niin, että lisäturva katsotaan täysin mitättömäksi, niin mikä on yrityksen vastuu auton korjauksen osalta. Korjaus on kallis (n. 4000 €) ja autolla ei pysty ajamaan kuin 500 km lomaketta kirjoittaessa, kunnes se ei enää käynnisty."

"Ostimme auton yhteydessä [nimi] turvan ja varmistimme myyjältä, että kattaahan se kaiken ja varmistimme asian vielä ennen kauppakirjojen allekirjoittamista sähköpostilla, koska [nimi] turvan ehdot poikkesi myyjän puheista. Nyt autoliike ei kumminkaan korvaa [nimi] turvasta."

Aineiston perusteella näyttääkin siltä, että lisäturvan myynnissä on paljon parantamisen varaa. Lisäksi kuluttajien olisi syytä myyjien suullisten lupauksen sijaan käydä tarkasti vakuutuksen sopimusehdot läpi ennen lisäturvan ottamista.

"Autokauppaa neuvoteltiin sähköpostiviestien välityksellä, jolloin myyjä lähetti minulle liitteenä olevan [lisäturvan] sopimusehdot ja suositteli lisäturvaa liitettäväksi osamaksusopimukseeni (24 kk ajalle), joka olisi noin 20 €/kk. En kommentoinut sitä mitenkään myyjälle, eikä hän sitä esiteltyt tai kysynyt haluanko sen ottaa. Kauppasopimus tehtiin sähköisesti, minä tein sen puhelimitse ja vasta allekirjoitusten jälkeen huomasin, että sopimukseen oli lisätty [autoliikkeen] lisäturva, kokonaishinnaltaan 1299,00 € 24 kk:n ajalta. En siis missään vaiheessa antanut suostumusta lisäturvan lisäämiseen sopimukseen. Annoin asian olla, kun ajatukseni oli maksaa loppuvelka jo paljon aikaisemmin kuin kahdessa vuodessa. Ihmettelin kyllä lisäturvan kokonaishintaa, kun myyjä oli ilmoittanut sen olevan vain n. 20 €/kk. Luulin että lisäturvaa tarvitsee maksaa vain osamaksusopimuksen voimassaoloajan, kun sopimusehdoissa lukee, että voimassaolo päättyy, jos auton omistajuus vaihtuu, mutta vasta viime viikolla selvisi, kun otin yhteyttä Sakan myyntijohtajaan, että se kuuluukin maksaa kokonaan kahden vuoden ajalta huolimatta siitä, vaikka loppuvelan maksaisikin aiemmin. Lähetin sitten viestin myyjälle ja pyysin häntä selittämään mistä lisäturvan hinta on muodostettu ja huomautin että hän oli sen lisännyt sopimukseen minulta lupaa kysymättä. Eilen sain vastauksen, että heillä on rahoitukselle oletuksena 72 kk, jonka pohjalta hänen ilmoittamansa kuukausihinta muodostuu. Tästäkään hän ei ollut minulle kertonut, eikä heidän nettisivuillakaan siitä mainita, joten tietenkin oletin että 20 €/kk on laskettu 24 kk:n rahoitusajalle. Hän myönsi, että oli hoitanut asian huonosti ja laittanut lisäturvan sopimukseen suostumustani varmistamatta, mutta vetosi asiakkaan vastuuseen lukea sopimus läpi. Olin kyllä huolimaton, kun en tarkastanut sopimusta kunnolla ennen allekirjoitusta, mutta eikö myyjän velvollisuus olisi kuitenkin ollut varmistaa minulta sopimusta laatiessaan, että haluanko lisäturvan siihen mukaan vai en, varsinkin kun en ollut mitenkään ilmaissut kiinnostustani siihen? Onko lisäturvan maksaminen mahdollista keskeyttää tällaisessa tapauksessa vai joudunko maksamaan sen sopimuksen mukaisesti?"

Vaikka lisäturvan sopimusehtoihin perehtyisi hyvin ennen sopimuksentekoa, se ei poista sitä ongelmaa, että myös sopimusehdoissa saattaa olla tulkinnallista epäselvyyttä siitä, mitkä viat turva kattaa ja mitä taas ei. Vaikuttaakin siltä, että ehtojen selkeydessä on parantamisen varaa.

"[...] Otin heiltä myös heidän oman myymälän autoturvan, johon kuuluvat myös sähköviat. Siinä ei oltu eriteltäviä minkä tyyppisiä sähkövikoja autossa pitäisi olla että autoturva kattaisi tulevat ongelmat. Mutta reklamaatiosta sanottiin, että se ei kata tämän tyyppisiä sähköongelmia ja heidän papereissa ei ole tästä mitään viestiä, että mitä tämä heidän vakuutuksensa oikeasti korvaisi. [...]"

*"Ostin auton kyseisestä liikkeestä ja autoon myös [lisäturvan]. Autoon tuli seuraavana päivänä ostosta iso vika, joka pitäisi mennä [lisäturvan] piikkiin. Auto vietiin korjaamolle ja sieltä saatiin korjausarvio. Yhtäkkiä he ilmoittivat, että kustantavat pelkät varaosat ja korjaus jää minun maksettavaksi. Varaosat maksavat noin 3000 € ja korjaus 1000 €. **Olen pyytänyt useaan otteeseen heiltä, että millä perusteella työt jäävät minun maksettavaksi, kun missään [lisäturvan] esitteessä niin ei lue kirjallisesti ja minulle ostohetkelläkin sanottiin, että kaiken korvaa, mitkä kuuluvat [lisäturvan] piiriin.** Vastausta kuitenkaan en ole saanut heiltä, kiertävät aina kysymyksen. Nyt he ovat tulleet vähän vastaan; voisivat maksaa korjauksesta 600 € mutta itselleni jää edelleen 400 € maksettavaksi. Miksi?! Mistään en näe kirjallisesti sitä, että ostajan täytyisi maksaa työstä mitään. Auto siis hajosi jo seuraavana päivänä, eikä liike ota siitä mitään vastuuta."*

Aina ei ole kyse siitä, miten lisäturva on myyty kuluttajalle, vaan siitä, miten myyjä on menetellyt turvan ottamisessa.

*"Auto ostettu 26.11.2021, jonka kanssa ostettu [lisäturva] 1 v/20 000 km (235 €). Toukokuussa 2022 ilmennyt ongelmia ilma-alustan kompressorin kanssa. Tällöin otettu yhteyttä ensin [lisäturvan myöntäneeseen tahoon], jonka piiriin edellä mainittu tehdasvarusteet kuuluvat takuun piiriin. Autoa ei löytynyt heidän tietokannastaan, jonka jälkeen myyjäliikkeeseen soitettu. **Myyjä silloin myöntänyt puhelimitse, ettei ole sopimuksen mukaista takuuta autolle ottanut.** [...] Kyseinen vika autossa olisi tosiaan hoitunut alusta asti kunnolla sekä oikealla merkkikorjaamolla, mikäli myyjäliike olisi noudattanut sopimusta takuuseen liittyen. Kuitenkin tuo kyseinen osakin oli lueteltu korvattaviin kohteisiin esitteessä, jonka perusteella auton ja lisätakuun ostopäätös tehty. Mielestäni myyjäliikkeen tulee maksaa yhteensä 2000 €. 1676,89 € auton korjauksesta, 235 € lisätakuun sopimusrikkeestä sekä 88,11 € aiheutuneista kuluista sekä ajanmenetyksestä."*

6.4.2 Lisäturva ei korvaa vikaa, jonka tulkitaan olleen autossa jo ennen kaupantekoa

Vakuutusyhtiö voi myös kuluttajan kertoman mukaan evätä lisäturvan, koska autossa ilmenneen vian on tulkittu olleen autossa jo ennen kaupantekoa. Toisin sanoen vakuutusyhtiön tulkinnan mukaan korjauskustannusten vastuu olisi myyjällä, mistä taas myyjä voi olla eri mieltä. Lisäksi käy ilmi, ettei lisäturva ole edes niin kattava kuin sen kuluttajan käsityksen mukaan piti alun perin olla.

*"Auton kanssa ongelmia. 24.10.2022 kuluttaja osti elinkeinonharjoittajalta auton. Kuluttaja asuu [paikkakunnalla Päijät-Hämeessä], elinkeinonharjoittaja [paikkakunnalla Varsinais-Suomessa], etäisyys n. 250 km. Auton ilmoitettiin viestillä olevan 100 % kunnossa, ja jos jotain ilmenee, takuu tai elinkeinonharjoittaja korvaa 100 % eikä kuluttajan tarvitse maksaa mitään. [...] Autoa noutaessa vikavalvo paloi. Viimeisen 3 kk aikana jatkuvasti häiriövalo palanut. Kuluttaja joutunut maksamaan osan korjauksista itse. **Autossa piti olla [lisäturva] 12 kk/20 tkm, muttei se korvaa vikojä. Ilmeisesti vikojen tulkitaan olleen autossa jo ennen***

kaupantekoa. Elinkeinoharjoittaja luvannut korjauttaa osan vioista, mutta auto pitäisi viedä elinkeinoharjoittajalle [paikkakuntaan Varsinais-Suomessa]. Auto on ollut jo 4 kertaa korjaamolla. Elinkeinoharjoittajan kanssa on vaikea asioida. Elinkeinoharjoittaja ei vastaa puhelimeen eikä soita takaisin. Kävi ilmi, että [lisäturva] olikin kutistunut 6 kk/10 tkm:iin, koska vikavalo oli palanut jo kaupanteon hetkellä. Elinkeinoharjoittaja väittänyt olleensa yhteydessä [lisäturvan myöntäneeseen tahoon], mutta [lisäturvan myöntäneen tahon] mukaan ei ole ollut. Kuluttaja vaatinut lopulta kaupan purkua, elinkeinoharjoittaja ei siihen suostunut. Autoon on mm asennettu väärät jarruosat, pohjapanssari puuttuu, kiihdyttäessä kuuluu epämääräistä ääntä. Öljysuodattimen tulppa massattu kiinni. Ekalla tutkimuksella autosalvassa totesivat, että moottorin tukia rikki, sähköreleitä asennettu väärin päin, korjattiin ja kuluttaja maksoi koska elinkeinoharjoittaja ei suostunut. Joka ajokerralla häiriövalo: voimansiirtohäiriö, ja tehot häviävät. [...]"

6.4.3 Lisäturvan tai takuun voimassaoloaika päättyy vian ollessa yhä korjaamatta

Joissakin tapauksissa autoon ilmaantuu vika lisäturvan tai takuun voimassaoloaikana, mutta sitä ei saada korjattua toistuvista yrityksistä huolimatta. Joissakin tapauksissa korjaaminen viivästyy, koska korjausvastuuta palloitellaan eri tahojen kesken. Lopulta lisäturvan tai takuun voimassaoloaika päättyy ja sen ei enää katsota kattavan kyseistä vikaa, joka kuluttajan mielestä olisi kuulunut lisäturvaan tai takuuseen.

*"[...] Vastasin että kyseinen vika oli esiintynyt (pakokaasujen tulo matkustamoon) jo aikaisemmin, jolloin meillä oli voimassa [autoliikkeen] laaja lisäturva. **Korjausyrityksistä huolimatta vikaa ei ole saatu korjattua, joten näen että kustannukset pitäisi mennä lisäturvan piikkiin. Sain vastaukseksi, että autoon hankittu lisäturva on päättynyt eikä kata enää korjauksia.** Samassa viestissä vielä lause, jossa sanottu, että he eivät [autoliikkeessä] ole tälle hankitulle ahtimelle takuuta myöntäneet, joten mikäli siihen liittyen on jotain mistä haluaisin keskustella kannattaa kääntyä suoraan korjaamon puoleen. Koen, että minun ei pitäisi joutua maksamaan uuden ahtimen vaihdosta, koska vika on esiintynyt lisäturvan aikana eikä sitä ole yrityksestä huolimatta pystytty korjaamaan."*

Viivästyneellä korjauksella voi olla vaikutusta myös valmistajan tai maahantuojan takuupäätökseen. Eräessä tapauksessa autoon tuli vika tehdastakuun ollessa vielä voimassa. Kuluttaja yritti viedä auton korjaamolle, mutta siellä väitettiin, että korjausvastuu kuuluu toiselle korjaamolle. Toinen korjaamo taas sysäsi vastuun takaisin ensimmäiselle korjaamolle. Korjaamot pomputtelivat vastuuta keskenään niin pitkään, että takuu-aika meni umpeen, ja kuluttaja joutui maksamaan korjauksen omasta pussistaan.

"Kuluttaja tekemässä kuluttajariitalautakuntaan valitusta. Autokauppa. 06/2022 kaikki vikavalot syttyivät. Auto kävi monta kertaa kotkassa [autoliikkeen korjaamossa] huollettavana. Korjaamo ilmoitti, että vika johtuu raidetangon päästä, kuluva osa. Kuluttaja asuu [paikkakunnalla Kanta-Hämeessä], ja selvitti, ehtisivätkö vaihtaa raidetangon pään. Eivät ehtineet, ja vikakaan ei ole raidetangon päässä vaan ohjauksakselissa. Auton takuu oli voimassa, ja kuluttaja pyysi selvittämään kuuluuko takuuseen. Korjaamon mukaan menee hetken, ennen kuin vastaus saadaan. Kesti pitkään ja kuluttaja kyseli asiasta korjaamolta. Elinkeinoharjoittajan päällikkö ei tiennyt asiasta mitään ja lupasi selvittää. Lopulta todettiin, että asia kuuluu alkuperäiselle [kymenlaaksolaiselle] korjaamolle. [Kymenlaaksossa sijaitsevan] korjaamon mukaan

*asia kuuluu [Kanta-Hämeessä sijaitsevalle] korjaamolle. Renkaanvaihdossa todettiin, että ohjauksaksi viallinen, auto ajokieltoon. Joulukuun 18. 2022 [Kanta-Hämeessä sijaitseva] korjaamo ilmoitti asian kuuluvan [Kymenlaaksossa sijaitsevalle] korjaamolle. Auton takuu oli päättynyt, eikä KIA-takuu enää kata korjausta. Olisi ollut tehdastakuuseen kuuluva vika, mutta korjaamot ovat vetkuttelleet asiaa melkein 6 kk. Kuluttaja maksoi korjauksen itse. **Kuluttaja ostanut auton käytettynä, mutta 150 tkm tehdastakuu päättyi korjaamojen pallottelun aikana.** Kuluttaja ei itse ole ollut suoraan maahantuojaan yhteydessä, kaikki puhelut ovat ohjautuneet KIA-hinauspalveluun. Auto ostettu [autoliikkeestä Kanta-Hämeestä] 3–4 vuotta sitten, mutta [em.] liikkeeseen kuluttaja ei ole tästä virheestä reklamoinut. Elinkeinonharjoittajan mukaan KIA:lla on nyt tehty kielteinen takuupäätös. Korjaus maksoi kuluttajalle n. 800–900 €.”*

6.4.4 Lupaus korvata lisäturvasta evätään myöhemmin

Osassa tapauksia näyttää ensin siltä, että lisäturva korvaa korjauskulut, mutta myöhemmin käykin toisin. Jälleen kerran harmillista on se, että kuluttajat tuntevat olevan taipuvaisia uskomaan herkästi suullisesti annettuihin lupauksiin – tekivät niitä sitten huollon tai korjaamon edustajat taikka automyyjät. Toisaalta voidaan yhtä hyvin kysyä, miksi kuluttajan ei pitäisi uskoa siihen, mitä hänelle kerrotaan.

*”Käytetyn auton kauppa. Kuluttaja ostanut auton kuntotarkastettuna. Ostohetkellä todettiin, että valoumpioihin on kertynyt huurua. Sovittu, että auto kutsutaan kauppaan kuuluvaan kausihuoltoon ja samalla tarkastetaan, että ajovaloumpioissa ei ole ongelmia. Huollon jälkeen todettu, että ajovalot rikkoutuneet sadekelillä. **Ensin luvattu, että korjaukset kuuluvat kauppaan sisältyvään lisäturvaan. Sittemmin ilmoitettu, että valoumpiot eivät kuulu lisäturvan piiriin.** Nyt huoltopäällikkö todennut, että autolle ei ole tehty mitään, kun lupaa uusien umpioiden tilaamiseen ei ole saatu. Ilmeisesti vian syynä, että umpioissa halkeama, jota ei ole todettu kuntotarkastuksessa. Ilmeisesti halkeamia ei ole voitu havaita, jos umpioita ei irroteta. Kuluttajan mukaan umpiot eivät takuun/lisäturvan ehtojen mukaan kuulu turvan/takuun piiriin. Umpioiden korjauskustannukset useita tuhansia euroja; mahdollisesti 4000 euroa.”*

Saattaa käydä niinkin, että autoon ilmaantunut vika maksetaan ensimmäisellä korjauskerralla lisäturvasta, mutta kun samanlainen vika uusii, korvauspäätös onkin kielteinen. Kuluttajan kannalta tilanne on hämmentävä.

*” [...] Autossa on [autoliikkeen lisäturva] voimassa. Samassa autossa oli vika aikaisemmin kaistallapysymisavustimessa, liikennemerkkitunnistamisessa, adaptiivisessa cruisessa. Silloin syyksi selvisi kaistanvaihtoanturi. Se vaihdettiin [lisäturvan] piikkiin ja maksoin siitä omavastuun 100 €. Nyt tullut vika näkyy osin täysin samoissa toiminnoissa kuin viimeksi. **Nyt kuitenkin todetaan, että se ei kuulu [nimellä mainitun] turvan piiriin. Mielestäni on epäloogista, että ensin vastaava vika kuuluu ja sitten ei.** Oma tulkintani on, että koko korjaus menee [lisäturvan] piikkiin. [...]”*

6.4.5 Myyjän, maahantuojan tai valmistajan takuun ongelmat

Lisäturvaa ja takuuta koskevat ongelmat kohdistuvat selvästi enemmän lisäturvaan ja etenkin tapaan, jolla sitä markkinoidaan kuluttajille kaupanteon yhteydessä. Sen sijaan myyjän, maahantuojan tai valmistajan myöntämään takuuseen liittyvät ongelmat ovat käytetyissä autoissa vähäisempiä valituksen aiheita – osittain

varmasti siksikin, että usein takuu-aika on jo päättynyt ja erilliset käytetyille autoille myönnetyt takuut ovat harvinaisia. Maahantuojan tehdastakuuseen ja muuhun annettuun takuuseen (esimerkiksi varaosalle) liittyvät asiat ovat selvästi vähäisempiä valituksen aiheita.

Kuluttajan kuvauksissa ei tosin aina ole täysin selvää, viitataan ”takuulla” myyjän, maahantuojan tai valmistajan vapaaehtoisesti myöntämään takuuseen vai kuluttajan ottamaan maksulliseen lisäturvaan. Vaikuttaa myös siltä, etteivät takuun ja virhevastuun erot ole päivänselviä kuluttajille – mutta eivät aina myöskään myyjille. Ilmoitusten taustalla voikin olla kuluttajien väärät käsitykset tai epäselvyydet käytetyn auton takuusta.

Takuuta koskevissa tapauksissa kyseessä voi olla myös jollekin korjauksen yhteydessä asennetulle varaosalle annettu takuu. Kuluttaja voi olla sitä mieltä, että vian korjaamisen pitäisi mennä takuun piikkiin, kun kertaalleen korjattu vika uusii, vaikka takuu-aika onkin ehtinyt kulua umpeen.

*”Käytetyn auton osto 7.2021. Voimansiirrossa ongelmaa melkein heti kaupanteon jälkeen. Auto saatu kuntoon vuosi sitten. Mm. takaperä vaihdettu tehdaskunnostettuun. Kuluttaja osallistunut korjauskustannuksiin 2000 eurolla. Joulukuussa 2022 voimansiirrosta alkoi kuulua ääntä. Etupyörän laakeri kulunut. Ääni kuului edelleen laakeri korjauksen jälkeen. Varannut tammikuussa korjausajan – takaperä on taas vaurioitunut. Reklamoinut automyyjälle. **Elinkeinonharjoittaja ilmoittanut, että takaperän takuu on loppunut 3.1.2023. Usean tuhannen euron osa. Osalla ajettu 43 000 km**”*

*” [...] [Autoliikkeen merkkihuolto] on vaihtanut NOx anturi 2:ta vuoden 2019 jälkeen 21.12.2020 ja 27.4.2022. Nyt anturi on jälleen hajonnut alle 10 kuukaudessa ja 16 637 km jälkeen, vaikka oletusarvo on, että tällaisen anturin pitäisi kestää useita vuosia. **Aikaisemmin [merkkihuolto] on vaihtanut anturin takuuna, mutta nyt he kieltäytyvät kaikesta vastuusta sillä perusteella, etten ole maksanut osasta. Heidän kantansa on, ettei takuu voi jatkua takuuosalle.** Kyse ei ole takuusta takuuosalle vaan heikkolaatuisesta uudesta varaosasta, jonka [merkkihuolto] on asentanut autoon ja, joka ei kestä toiminta-aikaa, joka tällaisen osan tulisi kestää. Jos anturi olisi hajonnut vuosien päästä, se olisi ollut normaalia kulumaa ja kustannus kuuluisi asiakkaalle, mutta alle kymmenessä kuukaudessa ja maltillisten ajokilometrien jälkeen vastuu on oltava [merkkihuollolla]. Riippumatta siitä kuka on ollut osan aiempi maksaja. [...]”*

Kuluttajalle voi tulla myös yllätyksenä se, etteivät takuehdot täyty. Maahantuojan takuu voidaan evätä esimerkiksi, jos autoa ei ole huollettu huolto-ohjelman mukaisesti.

*”[...] 30.1. elinkeinonharjoittaja otti uudelleen yhteyttä, että isälle tulee 1200 e lisälasku, koska ei menekään takuuseen. **Maahantuoja on katsonut sähköisen huoltokirjan ja jokin öljynvaihto mennyt pitkäksi, joten takuu ei voimassa.**”*

Kuten useimmissa tapauksessa, myös takuuta koskevissa kysymyksissä joudutaan palaamaan siihen, mitä ennen kaupantekoa on asiasta sovittu tai annettu ymmärtää. Seuraavassa ote kuluttajan myyjälle lähettämästä reklamaatioviestistä:

*”Se mistä myyjä on tiedon selvittänyt, ei ole minun vastuullani. Olen mieheni kanssa asiaa kysynyt USEAAN kertaan, ja myyjä on kertonut akkutakuun olevan 8 v/160 tkm. Myös lähettämästäni [autoliikkeen] liitteistä ilmenee, että akkutakuu on 8 vuotta/160 tkm, josta myös myyjä asiaa tarkasteli. **Olemme myös kaupantekohetkellä kysyneet ovatko huollot tehty**”*

asianmukaisesti, johon myyjä on vastannut myöntävästi. [Merkkihuollon] mukaan näin ei ole, vaan joitakin huoltoja on jäänyt tekemättä. Asia on tarkastettu merkkihuollossa. [...]

Myyjän vastauksessa tulee hyvin ilmi se, miten tärkeää kuluttajien olisi yleensäkin huolehtia siitä, että kuluttajalle ostopäätöksen kannalta keskeiset asiat tulee kirjattua sopimukseen:

"[...] Vaatimuksenne reklamaation suhteen myyjää kohtaan täytyy kuitenkin perustua muuhun kuin oletukseen. Tällä tarkoitan sitä, että pitäisi käydä jostain ilmi, että teille on myyty auto väitetyllä 8 vuoden takuulla. Tällainen voi olla myynti-ilmoitus tai kauppasopimus. Ymmärrän hyvin myös sen, että sanotte myyjän kertoneen näin, mutta myyjän mielestä takuusiasta oli keskustelua, mutta hän ei ole sellaista luvannut. Tällöin emme voi perustaa väittämää mihinkään. Myyjä kyllä kertoi, että olette yhdessä tutkineet asiaa [maahantuojan] sivuilta, mutta se ei tarkoita, että takuusiasta tämän auton kohdalla olisi tarkastettu/varmistettu tai luvattu. Tällaisten väärinymmärrysten välttämiseksi olisi hyvä, jos tärkeitä asioita pyrittäisi aina kirjaamaan ylös sopimukselle. Näin ei tulisi jälkikäteen epäselvää."

6.5 Kuluttaja haluaa purkaa tai peruuttaa kaupan

Kuluttajat esittävät kaupanpurkua tai peruuttamista yleensä viimesijaisena keinona ratkaista käytetyn auton kaupassa syntynyt ongelmatilanne. Suurimmassa osassa tapauksia kuluttajat yrittävät ensisijaisesti saada myyjää osallistumaan autossa ilmenneen vian korjauskustannuksiin, ja vasta jos tämä ei onnistu, vaatimuksena on kaupan purku. Kaupanpurkuvaatimusta on saattanut edeltää pitkään jatkunut vikojen selvittely, epäonnistuneet ja viivästyneet korjaukset ja usein myös hankala yhteistyö ja takkuileva yhteydenpito myyjän kanssa, mikä sekivaikeuttaa asioiden selvittämistä. Kaupan peruuttamisen vaatimukset tulevat esille tilanteissa, jossa kuluttaja katsoo tehneensä kaupan koti- tai etämyynnissä, mutta myyjä on eri mieltä myyntitavasta.

6.5.1 Kuluttaja haluaa purkaa kaupan epäonnistuneen korjauksen takia

Kaupanteon jälkeen autoon ilmaantuu yksi tai useampia vikoja, joita ryhdytään korjaamaan. Vika ei kuitenkaan korjaannu ensiyrittämällä tai sen jälkeen ilmaantuu uusia vikoja lyhyen ajan sisällä. Tällaisia korjaamokierroksia saattaa tulla useita niin, että käytännössä auto on ollut kaupanteon jälkeen suurimman osan aikaa korjattavana eikä kuluttajan käytössä. Samanaikaisesti on usein erimielisyyttä siitä, kuinka korjauksen kustannukset jaetaan eri osapuolien kesken. Kuluttaja kokee tilanteensa kohtuuttomaksi ja turhauttavaksi, kun taloudellisten haittojen lisäksi korjaamokierre aiheuttaa myös muita haittoja. Tästä syystä kuluttaja ehdottaa ratkaisuksi kaupan purkua, johon myyjä ei suostu, vaan yhä vain haluaa jatkaa auton korjausta.

*"Ostin auton syyskuun loppupuolella ja autoa on korjattu useita kertoja. Viimeisin kerta [autoliike] pyysi viemään auton diagnoosille ja se seisoj 2 päivää turhaan korjaamalla, kun he ei antanut korjauslupaa. Nyt sain vaatimuksen maksaa diagnoosista ja osallistua kuluihin. Kysymys on siis, kun takaluukku ja kiertovesipumppu ei toimi. Nämä eivät luontaisesti ole kuluvia osia ja olen useasti pyytänyt kaupanpurkua, mutta tähän ei ole suostuttu. **Autoa on korjattu nyt 5 kertaa siitä asti, kun olen sen ostanut. Olen aina reklamoinut heille asiallisesti ja vikoja on yritetty korjata. Auto on seissyt useita päiviä korjaamalla. Minulle auto myytiin huolettomana yksilönä, jossa kaikki kunnossa, vaikka näin ei todellisuudessa ole ollut. Haluaisin purkaa kaupan. Sähköposteja minulla on todella paljon keskusteluista ja voin laittaa ne teille."***

*" [...] Ennen auton ostoa, myyjä väitti auton olevan täysin kunnossa tehtyään sille moottori-korjauksen. Nyt kaikkien ilmenneiden vikojen vuoksi auto ei kuitenkaan loppujen lopuksi vastannut kuvaustaan. Auto on ollut alusta asti epäkunnossa ja jo 4 kuukauden sisään siihen on tullut useita vikoja ja vielä on varmasti tulossa, kun kerta jo tässä vaiheessa auto tekee loppuaan. Olen todella pettynyt [autoliikkeessä] tehtyyn autokauppaan. Vaihdoinme hyväkuntoisen auton tähän huonokuntoiseen autoon, missä on ilmennyt vikoja heti ostettua se. Minusta tämä ei ole oikeudenmukaista. Auto ei vastaa kuvaustaan. [Autoliike] ei ota vastuuta heidän tekemistä virheistä ja laittaa korjauskustannukset meidän (kuluttajan) piikkiin. Uskon myös, että monia asioita pimitetään tässä korjaamossa, sillä se on [autoliikkeen] yhteistyökumppani. **En halua tuollaista autoa, joka ei vastaa kuntoaan, arvoaan ja hintaa sekä vaatii jatkuvaa korjausta, josta aiheutuu suuret kustannukset. Haluan purkaa auton kauppasopimusta.**"*

Kun virheen korjausyrityksiä on yritetty tehdä puolen vuoden tai jopa vuoden ajan huonoin lopputuloksin, moni kuluttaja haluaa vain laittaa pisteen kaikelle kaupanpurulla.

*"Noin 2 kuukautta kaupan jälkeen autossa ilmeni vika hybridiakussa. Tein reklamaation 25.8.2022 ja korjauksesta saimme sovittua 24.10.2022 (myyjä hoitaisi korjauksen saatuaan tilaamansa osan). Asiasta ei kuitenkaan kuukausiin kuulunut mitään, ja kyselin tilanteesta 29.1.2023. Tänäpäin (17.2.2023) viestiin ei ole vielä vastattu. **Koska myyjä näyttäisi tällä hetkellä olevan haluton suorittamaan sovittuja korjaustoimenpiteitä, ja koska olen tähän mennessä joutunut tekemään autoon mittavia (akkuvikaan liittymättömiä) korjauksia, tahtoisin vaatia kaupan purkua. [...]"***

*"Autosta paljastui ensimmäisessä autopesussa piiloon meikatut maalivauriot ja ruosteet, joita ei voinut havaita kauppoja tehdessä, vaikka monen ihmisen kanssa katsoimme läpikotaisin auton. [Autoliike] hetken väännön jälkeen myönsi ja ymmärsi heillä olevan virhevastuu ja lupasivat korjata virheen. Vein auton heille ja heidän piti toimittaa se maalaamoon. Toisin kävi, olivat nähtävästi itse yrittäneet maalaila, koska näin kun ajoivat liikkeeltä maalaamolle ja takaisin jotta saivat kilometrit mittariin. Sen jälkeen auto seisoj monta päivää liikkumatta. Sitten ilmoittivat olevan valmis. Kävin katsomassa ja auto oli samoilla sijoillaan edelleen ja virheitä ei todellakaan ollut korjattu. Pahemmat melkein. Maalia vain töpötely virheisiin ilman mitään pohjatöitä ja suihkuteltu maalia. Lupasivat viedä maalaamoon 'takaisin'. **Noh auto kävi muka kahdesti vai kolmesti uudelleen laitettavana; en tarkalleen muista. Vieläkään ei virheet ollut kunnossa.** Sen jälkeen sain myyntipäälliköltä hirveät huudot ja käskyn ajaa auto pois heiltä ja että eivät tee asialle mitään. Kun palasin asiaan viestein, että saisin mustaa valkoisella, hän kielsi koko käytöksensä ja otin yhteyttä toimitusjohtajaan. **Toimitusjohtajan saatua viestini muuttui ääni kellossa ja lupasivat laittaa auton ja sai viedä sen eri maalaamoon, jonka kanssa aloittivat yhteistyön. Nyt kolme 3 kk maalauksen jälkeen maalatut ja kunnostetut kohdat ovatkin ruosteessa ja/tai maalit lähteneet.** Olen aika monta mahdollisuutta nyt antanut heille virheen korjaamiseen eivätkä tunnu kuntoon saavat, joten haluan kaupan purun. **Tästä nyt väännetty kohta vuoden päivät ja alan olla aika loppu.** Kuvissa ennen laittoa ja muka valmiina kun joku en tiedä kuka oli muka laittanut kuntoon. Nykytilanteesta ei ole kuvaa tuossa, mutta voin kyllä toimittaa heti kun saan auton sulamaan."*

Monissa yhteydenotoissa kuluttajat alkavat vasta useimpien korjausyritysten jälkeen pohtia tai kysellä, milloin kaupanpurun edellytykset täyttyvät.

*”Hei, autokaupat tehtiin lokakuun puolella välissä liikkeessä [paikkakunnalla Kymenlaaksossa]. Kun olin lähdössä, tultiin sanomaan, että auton etututka on rikki, mutta liike korjauttaa sen. Oltiin kuulemma asiasta tietoisia, mutta unohdettu kertoa minulle. Liike varasi ajan, vein auton itse korjaukseen, liike maksoi laskun. Minulla oli tässä vaiheessa vielä leasing auto [toisesta autoliikkeestä]. Palautin sen joulukuun 2. päivä ja aloin sen jälkeen ajamaan uutta autoa päivittäin. 12.12. otin yhteyttä autoliikkeeseen, koska auton vaihteiden kanssa oli ongelmia. Käskivät varaamaan ajan korjaamolle vianselvitykseen ja korjausarvioon. 14.12. olin lähdössä sovitusti korjaamolle, mutta auto ei käynnistynyt ja moottorin vikavalo paloi. Liike sanoi, että joudun itse järjestämään auton hinauksen oman autovakuutuksen piikkiin, jotta auto saadaan korjaamolle. He eivät voi hinausta järjestää. Voivat kuulemma tulla katsomaan autoa pihalleni, mutta eivät heti, koska ovat kiireisiä. Auto hinattiin [korjaamolle] korjattavaksi ja lasku meni [autoliikkeelle]. Sain [autoliikkeestä] sijaisauton, joka piti itse noutaa, he eivät voineet sitä toimittaa. Sain isältäni kyydin liikkeeseen noutamaan autoa. Nyt tänään, 1.1. moottorin vikavalo syttyi uudelleen. Otin yhteyttä liikkeeseen ja sanoin haluavani keskustella kaupan purusta. Liike ei näe tähän tarvetta, vaan minun pitää varata taas aika korjaamolle ja pyytää vianselvitys ja kustannusarvio. Tämä merkitsee minulle taas päänvaivaa ja järjestelyjä, mutta mikä tärkeintä, myös menetettyä työaikaa. Haluaisin kysyä, onko minulla perusteita pyytää kaupanpurkua tässä vaiheessa? **En voi käyttää autoa korjaamalla joka kuukausi vianselvityksessä ja miettiä millä saan lapsen hoitoon tai pääsen töihin. Auto ei ole luotettava.**”*

Kuluttaja haluaa purkaa kaupan, koska autosta syntyy kuluttajalle korjauskuluja, joita myyjä ei suostu maksamaan tai olisi valmis maksamaan niistä vain osan. Kuluttaja ei ole halukas maksamaan korjauskuluja kokonaan tai liian suurta osaa niistä, koska kokee niiden kuuluvan myyjän vastuulle. Usein kysymys on korjauskuluista, jotka kuluttaja kokee kohtuuttoman suurina suhteessa auton kauppahintaan tai siihen, että auto on juuri ostettu ja viat ovat ilmaantuneet saman tien kaupanteon jälkeen, esimerkiksi jo samana päivänä tai muutamien päivien kuluessa. Kuluttaja ei aina edes usko, että suhteettoman kallis korjaus – tai korjaus ylipäätään – takaisi auton toimivuuden jatkossa.

*”Automyyjä sanoi auton tulleen suoraan ajosta ja hyvässä kunnossa, en kuitenkaan päässyt liikkeestä kotiin saakka, kun moottorin vika valo syttyi. Soitin myyjälle, joka pyysi auton viemään vian tarkistukseen. Vikalistana oli ahdin ja kaasuläppä. Ahdin korjattiin. Myyjä maksoi 1300 €, minä 300 €. Korjaamo ei pystynyt selvittämään kaasuläpän vikaa, eikä ruvennut selvittämään enempää vikoja, ohjasi viemään auton seuraavaan korjaamoon, jossa selvisi 4x4 järjestelmän olevan rikki kokonaan. Sama korjaamo on selvittänyt vikoja ja korjannut autoa 900 € edestä ja lisä arvio on 1000 €, mikäli lisää vikoja ei ilmene. **Pidän kohtuuttomana 5000 € arvoiseen autoon 3000 € remonttia.** Auto ei ole vastannut sitä mitä myyjä sanoi. Koko tämän ajan auto on ollut korjaamolla, olen maksanut autosta veroja ja rahoitusyhtiölle [nimi] lyhennystä, lisäksi olen teettänyt vara-avaimen. Ainut vaihtoehto on kaupan purku. Koen tulleetni huijatuksi, mitä tahansa vikoja voi ilmetä, vaikka nämä korjattaisiin. Myyjä on kieltäytynyt kaupan purusta. Myyjä on laittanut virheellisen auton kilometrimäärän rahoitusyhtiön sopimukseen.”*

”Ostin auton [autoliikkeestä Pirkanmaalta]. Auto kerkesi olla minulla 5 päivää käytössä. Viidentenä päivänä kun olin töihin ajamassa syttyi moottorin vikavalo ja kuului outoa ääntä autosta. Vein auton suoraan korjaamolle, mistä tuli ilmi, että jakoketju on venynyt ja se pitää vaihtaa, sekä nokka-akselit molemmin puolin uusittava. Ehdotin autoliikkeelle korjausta tai kaupanpurkua. Autoliike ei suostu kauppaa purkamaan. Heidän mielestään pitää vaihtaa

*pelkästään jakoketju ja sekin pitää puoliksi maksaa. Minun mielestäni olen oikeutettu kyllä kaupanpurkuun. Haluan siis purkaa kaupan kokonaan tai myyjäliike korjaa auton kuluitta. 1. Kahden viikon sisällä ostotapahtumasta kävi ilmi, ettei auton sisätilojen ajon aikainen lämmitys toimi ollenkaan. Auto meni korjausliikkeelle analyysiin, jossa ilmeni, että lämmityksen anturit sekä mahdollisesti lämmitysvastukset ovat vialliset. 2. Lämmityksen vikadiagnoosin jälkeen ilmeni toinen vika: autoa ei saanut ollenkaan ladattua, eli autosta tuli käyttökelvoton, koska kyseessä on sähköauto. Auto meni uudelleen vikadiagnoosiin, josta ilmeni, että auton korkeajännitelaturi on rikki. Kummastakaan viasta ei ilmoitettu myyntitapahtuman yhteydessä. Olen saanut näiden vikojen osalta korjauskustannusarvion, joka on n. 2600 € (liite). Alkuperäisen vikadiagnoosin hinta oli 261 € (liite). **[Autoliike] on ilmoittanut tulevansa mahdollisesti vastaan kustannuksissa 30–40 % osuudella, jolloin minun maksettavakseni jäisi n. 2000 €.** Pidän tätä kohtuuttomana, koska näistä vioista olisi pitänyt ilmoittaa myynnin yhteydessä. Haen ensisijaisesti kaupan purkua, koska joutuisin osallistumaan korjauksiin merkittävällä rahamäärällä.”*

Auton toistuvien vikojen korjaaminen syö luottamusta sekä autoon että sen myyneeseen tahoon, ja kuluttaja haluaisi vain eroon autosta ja auton ongelmista. Kun kuluttajat ovat valmiita purkamaan kaupan, usein tilanteeseen liittyy jo paljon muitakin haittakokemuksia kuin taloudelliset tappiot¹⁶.

*”Asioin vaimoni puolesta. Auton osto rahoitettiin ottamalla [rahoitusyhtiön] osamaksusopimuksen hänen nimellä. Auto ostettu 9.11.2022. Kahden päivän oston jälkeen (alle 400 km) syttyi eka kerta häiriövalo. Sen jälkeen jatkuvia häiriöitä. Asioitiin monessa otteessa paikallisessa merkkiliikkeessä selvittääkseen häiriöiden syyt. Tästä on syntynyt lisää kuluja. Myyjä pidetty ajan tasalla koko prosessin aikana. 5. tammikuuta auton teho hiipui ja auto vietiin hinausautolla merkkiliikkeeseen. Silloin todettu merkillinen öljynkulutus ja korjaamon mukaan moottori on vaihdettava. Vikalokissa löytyi jälkiä, että todennäköisesti vaurio tapahtui ennen auton ostoa. Autolla olemme ajaneet noin 2 000 km 2,5 kuukaudessa. **Meille myytiin hyvin huollettu auto, joka piti olla luotettava, ja täällä hetkellä me emme voi edes sillä ajaa. Vaadimme moottorin ja katalysoittorin vaihto myyjän kustannuksella sekä aiheutuneiden sivukulujen korvaus. Auton kaupan purku olisi meidän mielestä silti paras ja helpoin ratkaisu koska meidän luottamus tähän autoon on loppunut.**”*

*”Ostin Lokakuussa 2022 rahoituksella käytetyn Seat Leon [rekisteritunnus] 2012 vuosimalli auton [autoliikkeeltä]. Autolla oli ajettu 121 000 km ja siitä hajosi turboahdin joulukuussa 2022 noin 124 000 km kohdalla. Autokauppa ei suostunut maksamaan turboa kokonaan vedoten, että uusittu turbo nostaisi auton arvoa. Korjaamolle toimitetusta turbosta ei ollut mitään tietoa sen merkistä ja se oli toimitettu suojaamattomana. Viikko korjauksen jälkeen autosta hävisivät tehot ja EPC-vikavalo syttyi palamaan. Auto palautettiin takaisin korjaamolle. **Olen ajanut autolla 2 kk sisällä viikon ja maksanut osamaksut autosta. Onko kaupan purku mahdollinen koska olen menettämässä luottoni auton toimivuudesta ja siitä että minun piti maksaa turbon vaihdon kulut itse ja autokauppa maksoi sen merkittömän turbon.**”*

¹⁶ Kuluttajahaitoista tarkemmin luvussa 7.

" [...] Mieluiten purkaisin kaupan, koska luotto autoon on mennyt, eikä ole varmuutta uusiutuuko sama kierre ja ilmeneekö muutakin vikaa, kunhan kilometrejä kertyy enemmän kuin nämä reilut 2000 km."

"Osti syksyllä lavamaasturin v. 2010. Piti olla tehty takarungon hiekkapuhallus, ruostesuojaus ja maalaus viime kesänä. Elinkeinonharjoittaja oli lähettänyt kuvia siitä. Nyt selvisi, että oli tehty vain myyntifiksaus, maalattu ruosteen päälle ym. Vaatii korjauksen. Automaalari epäili, että onko elinkeinonharjoittajan kuvat edes samasta autosta. Elinkeinonharjoittaja lupasi 800 e hyvitystä. Kuluttaja vaati kaupan purkua tai korjausta. Korjaus olisi 1600 e. Myyjä oli teettänyt korjauksen jollain ulkopuolisella."

Toisinaan ongelmatilanteen selvittelyssä ajaututaan umpikujaan, jossa kuluttajan kannalta tilanne on jokseenkin vaihtoehdoton. Tällaisiin tilanteisiin voi liittyä myös asiakaspalvelun toimimattomuutta, kun myyjä ei vastaa viesteihin eikä enää edes suostu keskustelemaan asiasta.

"Ostin 19.12.2022 vm 2010, 127 000 km ajetun Audi A4 henkilöauton 14 700 e kauppahinnalla. Maksu suoritettiin tilisiirrolla. Noin viikon päästä ostosta moottorin vikavalvo sekä öljynpainevalo syttyivät. Hinautin auton korjaamolle, ja liitteenä heidän kustannusarvionsa vioista. Maanantaina 16.1.2023 korjaamo informoi, että työn alussa havaittiin moottoriöljyjen seassa olevan 'reilusti metallisilppua'. Tämä on merkki siitä, että auton moottori on pahoin vaurioitunut eikä autolla voi ajaa aiheuttamatta pahoja lisävaurioita. [Autoliike] kieltäytyy kauppasopimuksessakin mainitusta vastuustaan, vaikka vika ilmeni vain viikko oston jälkeen. Olen vaatinut korjauskustannuksia korvattavaksi, ja tästä kieltäytymisen jälkeen kaupan purkua, josta liike myös kieltäytyi. Liitteenä myyntipäällikön vastaus reklamaatioon sähköpostitse. Viestiketjun [nimi] on veljeni, jonka olen valtuuttanut hoitamaan viestiyhteyttä myyntiliikkeen kanssa. Autolla ehdittiin ajaa oston jälkeen alle 500 km, joka on tarkistettavissa matkamittarista. [...]"

Kaupan purkutilanteessa syntyy myös erimielisyyttä siitä, paljonko myyjän tulisi hyvittää takaisin ottamastaan autosta ja miten auton käyttöetu lasketaan.

"Auto ostettiin tieliikennekelpoisena ja laillisena autonäinä heinäkuussa 2022. Autoon tuli ensimmäinen 2000 € remontti marraskuussa 2022, josta autoliike maksoi vain 750 €. Seuraava remontti tuli tammikuussa 2023, jonka autoliike maksoi kokonaan noin 200 € auton osista ja aviomies kaverini kanssa vaihto osan. Auto vietiin katsastukseen helmikuussa 2023 ja katsastuksessa tuli hylky, koska auton katalysaattorista oli tyhjennetty sisäosat pois sekä moottori ohjelmoitu. Autoliike sanoi ostavansa auton takaisin, mutta jättivät autosta meille maksettavaa sen yli 4000 €. Eikö autoliikkeen olisi pitänyt maksaa ostosumma autosta takaisin miinustettuna käyttöhyöty autosta siltä ajalta, kun se meillä kerkesi sen 7 kk olemaan? Aika kohtuutonta, että meille jäi autosta laskua yhteensä noin 5500 €, vaikka auto myytiin käyttökelpoisena ja laillisena autonäinä."

6.5.2 Kuluttaja haluaa purkaa kaupan, koska auto ei ole luvatonlainen

Kuten aiemmin luvussa 3 kävi ilmi, kuluttajat kokevat ongelmia tiedonsaannissa ennen kaupantekoa. Tällaisissa tilanteissa kuluttajat ovat tehneet ostopäätöksiä riittämättömän, puutteellisen tai harhaanjohtavan tiedon varassa, mikä paljastuu vasta ongelmatilanteessa kaupanteon jälkeen. Edellä mainitussa luvussa on käsitelty tarkemmin

kuluttajan saamaan informaatioon liittyviä ongelmatapauksia. Tässä nostetaan esiin tapauksia, joissa kuluttajat vaativat kaupanpurkua syystä, että auto ei ole sitä, mitä he ennen kaupantekoa myynti-ilmoituksen, myyjän puheiden ja mahdollisen muun markkinointimateriaalin perusteella olettivat. Toisin sanoen kuluttajat ovat joutuneet tilanteeseen, jossa ennen kaupantekoa saatujen tietojen ja kaupanteon jälkeen esiintyneiden ongelmien välillä on ilmeisen räikeä epäsuhta.

Auto saattaa esimerkiksi osoittautua aiemmin lunastetuksi kolariautoksi, viritetyksi, puutteellisesti huolletuksi tai autoksi, joka ei sisälläkään niitä ominaisuuksia tai varusteita, joita myynnin yhteydessä on autossa väitetty olevan. Kuluttaja on esimerkiksi luullut ostaneensa nelivetoauton, joka osoittautuikin takavetoiseksi.

*”Meille myytiin auto, jota mainostettiin puheella kuin uusi kolaroimaton ei mitään vikoja. Minä ja vaimo olimme molemmat puhumassa myyjän kanssa paikan päällä. **Myöhemmin kävi ilmi Toyotan tarkastuksessa, että auto on kolaroitu ja sitä on kolari korjattu.** En halua maksaa uudenveroisen auton hintaa autosta, joka ei ole uudenveroinen vaan kolaroitu. Myyjäliike ei suostu hyvittää hintaa minulle kokonaisuudessaan takaisin, toisin sanoen tekemään kaupan purkua tai antamaan hinnan alennustakaan.”*

”[...] Olen yrittänyt päästä [autoliikkeen] kauppaa purkamaan sillä minulle myytiin ehyt ja luotettava auto, joka ei syö öljyä. Vaadin kaupan purun [autoliikkeeltä], sillä auto ei ollut sitä mitä myytiin.”

Kuluttajan ostama auto voi osoittautua vastoin kaikkia myynnissä ja markkinoinnissa annettuja tietoja monivikaiseksi kulkupeliksi, joka vaatii jatkuvasti lisää korjauksia.

*”[Autoliike Pohjois-Savosta] myi auton ja toimitti [paikkakunnalle Päijät-Hämeeseen]. **Auton piti olla täysin ajokunnossa.** Olen ilmoittanut asiasta myyjälle, että haluan kaupat purkaa. **Auto nyt korjaamalla, josta tuli n. 1000 e kustannusarvio korjauksista.** Minulla käsittääkseni 14 pv aikaa perua kaupat ilman syytä. Myyjä ei vastaa puheluihin, eikä viesteihin sen jälkeen, kun sanoin että kaupat puretaan. En uskalla ostaa uutta autoa, kunnes kaupat on purettu ja tällä hetkellä pitäisi olla auto alla.”*

Eräissä tapauksissa kuluttaja kertoi hänelle myydyin lokakuun alussa ”ehjän auton”, jossa oli ainoastaan jäähdytinnestevuoto, ja tämän myyjä lupasi korjata. Kaupanteosta seuraavana päivänä autoon ilmaantui myös toinen vika. Näiden vikojen korjaaminen kesti pitkään, vaikka kuluttaja kyseli korjausten edistymisestä viikoittain – eikä toista vioista ollut korjattu vielä kuluttajailmoituksen teko hetkelläkään tammikuussa. Loka-joulukuun aikana autoon ilmestyi aina vain uusia vikoja kosteusvaurioista ja kaarrevalojen viallisuudesta aina akun purkautumisesta johtuviin käynnistymisvaikeuksiin ja sähkölaitteiston toimimattomuuteen, ja useimpiin näistä myyjä ei ottanut minkäänlaista kantaa. Lopulta kuluttaja ei nähnyt enää muuta vaihtoehtoa kuin kaupan purkaminen.

*”[...] Myyjälle ilmoitusten jälkeen olen tehnyt kirjallisen reklamaation autoliikkeeseen 27.12., emmekä ole päässeet yhteisymmärrykseen asiasta (liitteenä autoliikkeen myymäläpäällikön kanssa käydyt sähköpostit). **Itse haluaisin purkaa kaupan, sillä vikoja on ilmennyt huomattavasti lisää, eikä auto mielestäni vastaa ehjää autoa, jollaisena se minulle on myyty.** Olen itse lukenut tänään autosta vikakoodit omalla tietokoneella, joita löytyi 38 kappaletta. Miten pitäisi mielestänne toimia autoliikkeen vaatiman vikadiagnoosin kanssa?*

Mielestäni on kohtuutonta, että he sitä vaativat, jotta asia etenee, mutta eivät suostu sitä kustantamaan.”

Auto voi osoittautua jopa niin vialliseksi, ettei se ole myydyssä kunnossa edes tieliikennekelpoinen.

”Auto ei ole katsastuksen mukainen. Papereissa ilmennyt, että 2-paikkainen kevyt kuorma-auto ja autossa on takana 4 istuinpaikkaa, jotka katsastusaseman henkilö ilmoitti laittomiksi ja estää auton katsastuksen. Myyjä ilmoitti, ettei pura kauppaa koska en ole tarkastanut autoa tarpeeksi hyvin paikan päällä. Lain täyttämät penkit ja vastaavuus todistukset maksavat n. 2000 € sekä muutoskatsastus.”

6.5.3 Kuluttaja haluaa peruuttaa koti- tai etämyynnissä tehdyn kaupan

Kun autokauppa on tehty koti- tai etämyynnissä, kuluttajansuojalaki turvaa kuluttajan asemaa pääsääntöisesti 14 vuorokauden peruuttamisajalla. Lisäksi laki asettaa elinkeinonharjoittajalle tiedonantovelvoitteen, joka koskee peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevia ehtoja, määräaikoja ja menettelyitä – ellei elinkeinonharjoittaja toimi näin, kuluttajan peruuttamisoikeus pitenee 12 kuukauden mittaiseksi. Koti- ja etämyynnistä säädetään kuluttajansuojalain luvussa 6.¹⁷ Näin ollen kuluttajan kannalta on iso merkitys sillä, onko autokauppa tehty koti- tai etämyynnissä.

Kuluttajien yhteydenotoista käy ilmi, että kuluttajalla ja myyjällä saattaa olla eri käsitys siitä, millä myyntitavalla kauppa on tehty. Erilaisia tulkintoja aiheuttaa se, että kauppojen sopiminen, tietojen antaminen autosta, auton koeajomahdollisuus, sopimusasiakirjojen allekirjoitus, maksaminen ja auton luovutus voivat tapahtua eri aikaan ja eri paikoissa. Kuluttajansuojalaki määrittelee kotimyyntin lain 6. luvun pykälässä 6 ja etämyyntin pykälässä 7, mutta usein käytännössä joudutaan tapauskohtaisesti arvioimaan, mistä nimenomaisesta myyntitavasta on kysymys.

Monissa yhteydenotoissa kuluttajan mukaan kyse on koti- tai etämyynnistä, minkä puolestaan myyjä kiistää.

”Ostin [autoliikkeestä] käytetyn auton ja ostamaani autoa myytiin ’kunnossa ja hyvin huollettuna’. Koeajon jälkeen havaitsin kuitenkin jonkun verran vikoja ja puutteita, jotka sitten luvattiin kustantaa [autoliikkeen] laskuun, mutta korjaamalla havaittiin lisää vikaa mitä pitäisi autoon laittaa kuntoon. Luvattujen korjausten jälkeenkin minulle jää vielä korjattavaa omaan laskuun kohtuuttoman paljon suhteessa auton hintaan ja siihen että auto ei kerinnyt kuin 2 päivää minulla olla kaupanteosta ajossa. Käytin myös auton katsastuksessa ja päätös oli hylätty eli auto ei ole edes katsastuskuntoinen eikä tieliikennekelpoinen ja siinä jo täytyy minusta kaupanpurku kynnyksellä, kun myyjä ei suostu korvaamaan korjauskuluja, ja 16.1. mennessä jos ei ole autoa katsastettu ja korjattu, niin siirtyy auto ajokieltoon. Autosta käyty kauppa on tehty etämyyntinä, kun minä olen asioinut ainoastaan [paikkakunnalla Pohjois-Savossa] olevan myyjän kanssa puhelimitse etänä itse [paikkakunnalta Pohjois-Karjalassa] käsin ja tehnyt kauppakirjat sun muut puhelimen välityksellä enkä ole asioinut kaupantekoon liittyen kenenkään muun kanssa. Kuluttajansuojalain mukaan myyjän kuuluu ohjeistaa kaupan

¹⁷ Kuluttajansuojalaki 38/1978.

peruuttamisesta tai kauppasopimuksen liitteenä täytyy olla kirjallinen ohjeistus etäkaupan peruuttamisesta, muuten peruuttamisen aika muuttuu 12 kuukauteen, kunnes myyjäliike toimittaa kirjallisen ohjeistuksen, jonka jälkeen peruttamisoikeus muuttuu 14 vrk. Ja kauppasopimuksesta ei ohjeistusta eikä minkäänlaista mainintaa minulta valitettavasti löydy, enkä semmoista ole erikseen saanut, joten minulla on oikeus vaatia kaupan peruuttamista ilman sen painavampaa syytä ja tätä myös vaadin ja myyjän vastaus tähän on kerta toisensa jälkeen vain että 'valitettavasti kauppa ei voida purkaa' ilman mitään perusteluja. Liitteenä on autoon liittyviä dokumentteja, niistä selviää mitä kaikkea hyvin huolletussa ja kunnossa olevassa autossa. Haluan siis kaupan purkaa tai peruuttaa, mutta [autoliike] ei oikein ole millään tapaa yhteistyökykyinen asian suhteen."

"Soittaa poikansa puolesta. Ostanut auton [autoliikkeestä Kymenlaaksossa] siten, että elinkeinonharjoittaja ajoi auton [rautatieasemalle Uudellamaalla], jossa auton sisällä allekirjoitettiin sopimukset. Rahoituslaitokseen ei kuitenkaan saatu yhteyttä, hyväksymisallekirjoitus ei auennut sähköisesti, joutuivat sitä varten käymään [autoliikkeen Uudellamaalla sijaitsevassa] toimipisteessä. Autossa ilmenneiden vikojen takia kuluttaja on ilmoittanut, että haluaa palauttaa auton. Elinkeinonharjoittaja mukaan se ei käy, eikä olisi kotimyyntin peruuttamisoikeutta toimipisteessä käynnin takia. Siinä kohtaa oli kuitenkin jo sitova ostopäätös tehty ja kauppa valmiiksi neuvoteltu, vain rahoituksen viimeistely myymälässä. Autossa mm. vaihteistovikaa, elinkeinonharjoittaja neuvottelisi vain korjauksesta. Kannattaako viedä ja jättää auto [autoliikkeen] paikalliseen toimipisteeseen?"

"13.6.2022 Pyysin etänä sähköpostia käyttäen tarjouksen vaihtokaupasta ja 15.6.2022 sovimme kaupan ja sen ehdot sähköpostilla. 21.6.2022 lähettivät tilaussopimuksen. Sovimme, että toimittavat auton [Kymenlaaksossa sijaitsevasta] liikkeestä [Pohjois-Karjalaan], josta noudin auton 23.6.2022. Missään vaiheessa en ole käynyt [Kymenlaaksossa sijaitsevassa] toimipisteessä katsomassa autoa. Olen perumassa autokauppaa etämyyntiehtoihin vedoten, mutta myyjän mielestä kauppa ei kuulu etämyyntin piiriin. Myyjä ei ole antanut etämyyntiehtoja. Myyjän perusteet ovat, että kun auto on noudettu heidän toisesta toimipisteestä, niin silloin se ei ole etäkauppa."

Koti- ja etämyynti ovat aiheita, joista kuluttajat myös kaipaavat lisää tietoa, eli määritelmät eivät ole kirkkaita sen paremmin kuluttajille kuin ei ilmeisesti kaikille myyjillekään.

"Ostin auton etänä kotiin toimituksella ja minulle ei kaupanteon yhteydessä toimitettu etämyyntiehtoja. Muutaman kuukauden päästä he toimittivat ne minulle pyynnöstäni, mutta en ole allekirjoittanut sitä. Ovatko etämyyntiehdot voimassa, jos ne lähetetään jälkikäteen erillisenä kauppasopimuksesta ilman allekirjoitusta?"

7 ONGELMISTA AIHEUTUVAT KULUTTAJAHAITAT

Käytettyjen autojen kaupasta syntyy monenlaisia henkilökohtaisia kuluttajahaittoja¹⁸. Ne voivat aiheutua autoon ilmaantuneista vioista tai puutteista taikka siitä, että kuluttajat ovat saaneet harhaanjohtavaa tai puutteellista tietoa ennen kaupantekoa ostopäätöksensä tueksi. Käytännössä kuluttajat hakevat hyvitystä ainoastaan taloudellista haitoista, ja useimmiten nimenomaan auton korjauskustannuksista, mutta ongelmatilanteiden kuvauksissa mainitaan myös muita haittoja.

Henkilökohtainen kuluttajahaitta voidaan käsitteellisesti jakaa taloudellisiin ja ei-taloudellisiin haittoihin. Taloudelliset haitat ovat rahallisia menetyksiä, joita syntyy esimerkiksi, kun kuluttajan hankkima tavara osoittautuu virheelliseksi (esim. kuluttaja joutuu osallistumaan korjauskustannuksiin). Taloudellisia haittoja voi syntyä myös virhetilanteen oikaisun takia (esim. viallisen tavaran korjauttamisesta syntyneet puhelin- ja matkakulut, sijaisauton hankinta) tai virhetilanteen seurauksena (esim. tulojen menetys työssäkäynnin estymisen takia). Ei-taloudellisia haittoja kutsutaan useimmiten *psykologiseksi tai emotionaaliseksi haittoiksi*. Ne voivat olla tilanteen aiheuttamia tunteita (esim. pettymystä, mielihäpeää, suuttumusta, epäluottamusta), mutta myös kuluttajan kokemaa ajan menetystä ja vaivannäköä.¹⁹

7.1 Taloudelliset haitat

Kuluttajien ilmoituksissa on lähestulkoon aina kysymys hyvitysvaatimuksesta, joka koskee taloudellisia haittoja. Tavallisimmin kuluttajat peräyvät myyjiltä hyvitystä autoon ilmaantuneen vian tai puutteen korjaamisen aiheuttamista kustannuksista. Tästä on esitetty lukuisia esimerkkejä aiemmissa luvuissa, erityisesti virheen hyvitykseen liittyviä ongelmia tarkastelevassa luvussa 6. Pahimmillaan kuluttajalle koituvat kustannukset uhkaavat johtaa taloudelliseen ahdinkoon. Eräessä tapauksessa juuri ostetussa autossa ilmeni iso, arviolta noin 6 500 euron remonttia vaativa vika, jonka korjaamisesta autoliike suostui neuvottelujen jälkeen korvaamaan puolet – mutta tämänkin vasta jälkikäteen, kun korjaus olisi tehty.

” [...] Tilanne on toivoton, sillä joudumme käyttämään KAIKKI säästömmme vian korjaamiseen. [Autoliike] ei suostu kaupan purkuun. Minun myös pitäisi maksaa KOKO remontti itse, jolloin

18 Kuluttajapolitiikassa ja -tutkimuksessa kuluttajahaitan käsite (consumer detriment) on jo varsin vakiintunut. Kuluttajahaitta jaetaan kahteen kategoriaan: henkilökohtaiseen ja rakenteelliseen haittaan. Näistä ensimmäinen muodostuu yksittäisten kuluttajien kokemusten perusteella, kun taas jälkimmäinen johtuu puutteista markkinoiden toimivuudessa tai sääntelyssä ja hyvinvoinnin menetykset koituvat laajasti kuluttajajoukoille. Henkilökohtainen kuluttajahaitta keskittyy tarkastelemaan kuluttajavaikutuksia pikemminkin jälkikäteen (ex post), rakenteellinen kuluttajahaitta puolestaan painottuu enemmän haittojen etukäteisarviointiin (ex ante). (Luukinen 2017.) Ks. aiheesta lisää esimerkiksi European Commission 2017; OECD 2010: pdf (oecd.org).

19 Ei-taloudelliset haitat eivät ole kuluttajansuojalain mukaan korvattavaa vahinkoa. Sen sijaan virhetilanteessa välillisenä vahinkona korvattavaksi voi tulla tavaran käyttöhyödyn olennainen menetys, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muu siihen rinnastettava haitta, joka on olennainen. Esimerkiksi virheellisen tavaran pitkä korjausaika voi aiheuttaa kuluttajalle konkreettista, olennaista haittaa. Vahingonkorvauksesta ja muusta tavaran kauppaan kohdistuvasta myyjän virhevastuusta säädetään kuluttajansuojalain 5. luvussa. Ks. myös KKV:n verkkosivuilla ohjeistus tavaran virhettä koskevasta vahingonkorvauksesta: Vahingonkorvaus tavaran virheestä – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi).

[autoliike] korvaksi oman osuutensa minulle jälkikäteen kuittia vastaan. Ei minulla ole kerta kaikkiaan mahdollista maksaa tällaista laskua. [...]

Auton seisoessa korjaamalla käyttökelvottomana kuluttajalle syntyy myös monenlaisia muita kustannuksia esimerkiksi siitä, ettei pääse kulkemaan töihin ja joutuu oman auton sijaan käyttämään julkista liikennettä (jos sellaista on tarjolla), taksia, omakustanteista sijaisautoa tai ottamaan palkatonta lomaa työstä. Edestakaisista ajoista korjaamolle syntyvät polttoainekulut sekä hinauskulut ovat myös tavallisia kustannuksia. Joissakin tapauksissa myyjän tarjoama sijaisauto on ratkaisu tilanteeseen, mutta on tapauksia, joissa sijaisautoja joudutaan palauttamaan ja vaihtamaan toiseen lyhyellä varoitusajalla, jolloin kuluttaja joutuu nopeasti järjestämään omaa arkeaan uusiksi, mikä sekin saattaa tuottaa ylimääräisiä kustannuksia ja muuta haittaa.

Vaikka kuluttajat harvemmin vaativat hyvitystä muista haitoista kuin korjauskustannuksista, näitä muitakin haittoja mainitaan kyllä kuluttajien tekemissä ilmoituksissa.

*" [...] Toki meille aiheutui tästä muitakin kuluja esim. tuo vian diagnosointi sekä **olimme ilman autoa useamman viikon, stressistä nyt puhumattakaan, mutta suurin menetys oli auton vaihtoarvon lasku eli tuo 5000 €.**"*

*"Eli kyseisen auton ja siinä ilmeni sitten vaihdelaatikkovika. Vika on auton kilometreihin nähden mielestäni ennenaikainen. Autoon oli tehty kytkinremontti ennen kuin ostin auton eli siitä on ollut vaihdelaatikko irti ja öljyä on mielestäni pitänyt laatikossa olla. Myyjä ei suostunut korjaamaan autoa veloitusetta vaan tarjosi puolet siitä korjauksesta. En suostunut siihen, koska auto ei tullut parempaan kuntoon vaan siihen vaihdettiin enemmän ajettu käytetty vaihdelaatikko. Minun mielestäni asian ratkaisu on, että myyjä maksaa vaihdelaatikkoremontin. **Lisäksi olen joutunut hommaamaan itse toisen auton käyttööni, kun olen joutunut ajelemaan kuitenkin töihin ja kilometrejä tullut 80 km/päivä. Sain auton takaisin 4.1.2023.**"*

*" [...] Eikö minulla ole oikeus kaupan purkuun, kun he eivät ole saaneet virheitä oikaistua yrityksestä huolimatta, kun täsmälleen sama vika tuli takaisin. **Lisäksi minulle olisi toisesta oikaisuyrityksestä tulossa kuluja. Lisäksi, kun sijaisautoa en ole heti saanut, on koitunut haittaa, kun pitänyt soitella sinne ja tänne, että pääsen kyydillä töihin.** Liikkeestä vastattiin, kun sanoin että tarviin sijaisautoon, että voin kulkea töissä, että se on nopea korjaus, että et tarvii edes sijaisautoa. [...]"*

Jotkut kuluttajista vaativat hyvitystä korjauskustannusten lisäksi myös muista haitoista. Näin etenkin, kun korjaukset epäonnistuvat ja runsaat viat autossa aiheuttavat pitkän ja uuvuttavan korjaus- ja selvittelykierteen, minkä jälkeen kuluttajan luottamus myyjään on mennyt ja hän haluaisi vain mahdollisimman nopeasti päästä eroon tilanteesta esimerkiksi kaupan purkamisella. Näissä tilanteissa viitataan taloudellisten haittojen lisäksi usein myös erilaisiin emotionaalisiin haittoihin.

*"Ajoneuvosta [rekisteritunnus] on ollut **pelkkää haittaa ja ylimääräisiä kustannuksia ostopäivästä alkaen (03.08.2022).** Olen joutunut käyttämään ajoneuvoa diagnosoitavana, sekä korjattavana jo kolmesta kalliista viasta [korjaamalla]. Olen sitä mieltä, että autokauppa pitäisi lähteä purkamaan, jotta ei tarvitsisi enää murehtia tulon menetyksistä, ylimääräisistä kuluista ja kustannuksista. [...] Jouduin ottamaan kyseisen vian takia palkatonta vapaata töistä päiville 09.02.2023, 10.02.2023, 13.02.2023, sillä ajoneuvolla ei voinut ajaa muualle kuin huoltoon ja minulla ei ollut sijaisautoakaan. Vaadin, että autokauppa korjauttaa auton ja maksaa diagnoosit, matkakulut korjaamolle ja takaisin kotiin kahdella autolla pitkien*

korjausaikojen takia, sekä tulonmenetykset yllä mainituilta päiviltä. Vaadin myös, että jos vika on puristusaineissa, autokauppaa lähdetäisiin purkamaan, vika oli öljypumpussa, jonka korjaaminen maksaisi noin 2200 € ja ilman korjausta autolla ei voisi ajaa. Autokauppa ilmoitti, että maksaisivat ainoastaan puolet tästä korjauksesta. Vaadin edelleen, että autokauppa maksaa korjauksen sekä yllä mainitut kustannukset ja tulon menetykset tai vaihtoehtoisesti autokauppaa lähdetään purkamaan ja he maksavat yllä mainitut ylimääräiset kustannukset ja tulon menetykset. Ajoneuvosta on ollut niin paljon haittaa, harmia ja ylimääräisiä kustannuksia niin lyhyessä ajassa, että mieluummin lähtisin suoraan purkamaan autokauppaa, jotta ei tarvitsisi taas viedä autoa lähitulevaisuudessa korjaamolle kalliiseen korjaukseen ja mieltä pääseekö töihin tänään vai hajoaako auto taas.”

7.2 Terveydelliset ja emotionaaliset haitat

Erilaisiin emotionaalisiin haittoihin kuluttajailmoituksissa viitataan erityisesti tapauksissa, joissa kysymys epäonnistuneista ja viivästyneistä korjauksista tai jatkuvasti autoon ilmaantuvista uusista vioista. Edellä kuvatun kaltainen ”korjausrumba” tarkoittaa sitä, että kuluttaja joutuu selvittämään asiaansa yhä uudelleen myyjän, korjaamon, ja joissakin tapauksissa myös maahantuojaan ja vakuutusyhtiön kanssa, mikä koetaan turhauttavana. Tilanteen kuormittavuutta lisää se, että kuluttaja joutuu usein käymään pitkiä keskusteluja korjauskustannusten jakamisesta osapuolien kesken. Pahimmillaan myyjä ei vastaa viesteihin lupauksistaan huolimatta, ja kuluttaja joutuu kyselemään asiaansa perään kerta toisensa jälkeen. Tilanteeseen liittyy siis usein korjausten viivästymisen lisäksi asiakaspalvelun toimimattomuutta. Kaikesta tästä seurauksena on monenlaista mielipahaa, stressiä ja jopa terveydellistä oireilua kuin myös ajan menetystä ja suuri määrä vaivannäköä.

”[...] Nyt auto tarvitsee siis viidennen korjauksikäynnin alkuperäisessä korjaamossa. Prosessi on nyt kestänyt lähes 6 kk. Autoa, jossa on moottori-/kulmavaihdevikaa ei pysty käyttämään pidemmällä matkoilla luotettavuuden vuoksi. Käytetty aika ja vaiva on kohtuuton.”

”[...] Autolla en ole ajanut montaa kilometriä ilman vikaa, joka kuukausi tulee uusi vika, isompi tai pienempi, auto ei ole sitä mitä minulle luvattiin, se on jatkuvasti rikki, aiheuttaa vain harmia ja pahaa mieltä ja stressiä. [...]”

”Ostin auton [autoliikkeestä Uudeltamaalta] 19.9.2022, mutta auton minulle myi henkilö [autoliikkeen Varsinais-Suomessa sijaitsevasta] toimipisteestä. Ensimmäinen vika ilmaantui jo 23.10.2022 (vaihteet katosivat moottoritielle liityttäessä) ja auton näyttöruutuun tuli vikailmoitus ‘engine malfunction’. Vika katosi, kun auton sammutti ja käynnisti uudestaan. Otin seuraavana päivänä yhteyttä myyjään puhelimitse. Myyjä kehotti käymään vikakoodien luvussa. Kun vihdoin koodeja päästiin tarkistelemaan n. viikon kuluttua, vikakoodeja ei enää löytynyt. Noin kuukausi tästä, otin myyjään taas yhteyttä, koska peruutusvaihte ei toiminut kunnolla. Pakin sai laitettua päälle mutta auto ei taaksepäin liikunut. Tässä tapauksessa vika korjaantui itsestään ja aikani vaihteita kokeiltuani pakki rupesi toimimaan. 12.12. eli vähän aikaa edellisestä ei peruutusvaihte toiminut enää ollenkaan, vaikka kuinka yritin. Sain auton korjaamolle, jossa todettiin, että vaihdelaatikko on rikki ja he eivät sitä pysty korjaamaan. Korjaamo teki puolestani tarjouspyynnön eräaseen laatikkovikoihin erikoistuneeseen korjaamoon, josta tuli tarjous n. 4000–5000 €. Ilmoitin tämän myös auton myyneelle henkilölle. Hän lupasi esimiehensä

*kanssa miettiä osallistumista korjauskuluihin. Hetken päästä tuli sähköposti, että eivät korvaa mitään. **Kaikki tämä säätö ja harmitus alle puolen vuoden sisällä ostoksesta.***

Eräissä tapauksessa virheen oikaisu on kestänyt jo vuosia ja aiheuttanut paljon muutakin haittaa kuin taloudellisia menetyksiä, mikä lopulta saa kuluttajan miettimään kaupan purkamisen mahdollisuutta.

*” [...] Auto, joka ostettu autoliikkeestä jo kohta 3 vuotta sitten, on siis luovutettu asiakkaalle, ja auto on toisin sanoen ajokiellossa tällä hetkellä. Isälläni suuri pelko, että poliisit pysäyttää ja auto viedään häneltä. Isä alkoi saamaan tästä huonosti hoitamattomasta autokaupasta terveysongelmia, koska asia vaivaa häntä niin paljon. Itsenäisyyspäivänä **jouduimme käymään jo sairaalassa, koska hänellä otti sydäimestä ja tämä kaikki johtuu stressistä ja tästä huonosti hoidetusta autokaupasta, jota ei ole lain mukaan edes tehty oikein, kun auto luovutettu puutteellisella varustuksella tieliikennekäyttöön. [...]**”*

Joskus kuluttajailmoituksen tehnyt ei ole asianomainen itse, vaan autokaupan tehneen kuluttajan ystävä tai läheinen, joka ilmaisee huolensa siitä, että ongelmatilanteella on jo vaikutuksia asianomaisen kuluttajan terveyteen.

*” [...] [kuluttajan nimi] on tässä kokenut hämmentävää asioiden käsittelyä **ja se on aiheuttanut hänelle myös terveydellisiä ongelmia, koska hänellä on sydänsairaus.**”*

Useissa kuluttajailmoituksissa kerrotaan varsin suoraan ja monin sanoin ongelmatilanteen kuormittavuudesta. Kuluttajat muun muassa kertovat uupumuksesta, väsymyksestä, neuvottomuudesta ja epätoivoisuudesta.

*” [...] Tästä nyt väännetty kohta vuoden päivät **ja alan olla aika loppu. [...]**”*

Saattaa hyvinkin olla, että vastaavanlaisia haittoja koetaan todellisuudessa enemmän kuin mitä kuluttajailmoitukset meille kertovat. Kun viranomaiseen otetaan yhteyttä, ensisijainen tavoite useimmilla on saada ongelmatilanne ratkaistua siten, että taloudellisia haittoja hyvitetään. Sen sijaan henkinen jaksaminen saattaa jäädä sivuseikaksi ja mainitsematta jo senkin takia, että moni ymmärtää sen haitaksi, joka ei kuulu kuluttajansuojalain perusteella korvattavaksi vahingoksi.

8 KULUTTAJIEN HAAVOITTUVUUS

Haavoittuvuudella viitataan kuluttajien kykyyn toimia markkinoilla. Haavoittuvilla kuluttajilla on keskimääräistä suurempi riski tehdä heille itselleen epäedullisia sopimuksia. Haavoittuvuus voi johtua siitä, että kuluttajilla on vähäiset taloudelliset, tiedolliset tai taidolliset resurssit.²⁰ Aiheeseen viitattaessa usein haavoittuvina kuluttajina mainitaan erityisesti lapset, ikääntyneet ja vakavasta sairaudesta kärsivät. Tämä on näkynyt kuluttaja-asiamiehen ja markkinaoikeuden ratkaisukäytännössä.²¹

Haavoittuvuutta ei voida määritellä ainoastaan kuluttajien joidenkin ominaisuuksiensa perusteella. Esimerkiksi erilaiset tuotteet ja myyntitavat luovat vaihtelevia päätöksentekotilanteita. Kuluttajalle tutun, arkisen ja yksinkertaisen tuotteen hankkiminen ei vaadi luonnollisestikaan samanlaista osaamista tai tuotteeseen perehtymistä kuin jos kyseessä on vaikkapa jokin toimintaperiaatteeltaan mutkikas eikä entuudestaan kuluttajalle tuttu tuote. Autokauppa on hyvä esimerkki markkinasta, jolla kuluttajat joutuvat tekemään päätöksiä teknisesti monimutkaisista tuotteista. Mutkikkautta lisää se, että autoala käy läpi murrosta, johon vaikuttavat digitalisaatio, ilmastonmuutos, autojen sähköistyminen ja muut ympäristöystävälliset teknologiat, ja tuotteena auto on yhä monimutkaisempi – tai ainakin aiempaan verrattuna kovin toisenlainen – tuote hankkia.

8.1 Käytetyn auton ostaja altistuu herkästi haavoittuvuudelle

Kuluttajansuojassa heikomman osapuolen, eli kuluttajan, suojaaminen perustuu olettamukseen, että osapuolilla on monella tavalla epäsuhtaiset resurssit. Tuotteen myyjällä esimerkiksi on tyypillisesti enemmän tietoa myymästään tuotteesta kuin kuluttajalla tuotteen ostajana. Käytetyn auton kauppa on hyvä esimerkki juuri tällaisesta epäsymmetrisen tiedon tilanteesta. Käytännössä lähes aina automyyjä tuntee auton ominaisuudet, kunnon ja arvon paremmin kuin autoa ostamassa oleva kuluttaja.

Käytetyn auton kaupassa tiedon epäsymmetria myyjän ja kuluttajan välillä asettaa kuluttajan jo lähtökohtaisesti haavoittuvaan asemaan. Kuluttajan riski tehdä huonoja päätöksiä kasvaa, jollei hänellä itsellään ole riittävästi tietoa ja taitoa arvioida autoa, sen ominaisuuksia, kuntoa ja arvoa, ja ostopäätös on tehtävä myyjän antamien tietojen varassa. Käytännössä tämä voi näkyä jo siinä, ettei kuluttaja osaa edes tehdä ostopäätöksen kannalta olennaisia kysymyksiä. Kuluttajan voi myös olla vaikea erottaa myyjän antamasta informaatiosta se, mikä on ostopäätöstä aidosti tukevaa olennaista tietoa ja mikä taas enemmänkin myynninedistämistarkoituksessa annettua tietoa. Kuluttajan kannalta huonon lopputuleman riskiä kasvattaa myös se, että myyjä – tahallisesti tai huolimattomuuttaan – jättää antamatta olennaisia tietoja autosta. Tällaisten riskien toteutumisesta on lukuisia esimerkkejä läpikäytyissä kuluttajailmoituksissa. Ihmetystä herättää erityisesti se, että myyjän mukaan kuluttajan olisi pitänyt ostopäätöstä tehdessään osata panna merkille kaikki mahdolliset puutteet autossa – silloinkin, kun myyjä on jättänyt tällaiset silmin havaittavat viat kertomatta.

20 HE 8/1977 vp, s. 25.

21 Peltonen ja Määttä 2015, s. 104 ja 179.

Kuluttajien ilmoituksissa oli useita tapauksia, joissa kuluttaja oli luottanut myyjään ja tämän asiantuntijuuteen tilanteessa, jossa itsellä kokemusta ja osaamista oli selvästi myyjää vähemmän.

*”Ostimme käytetyn auton 31.8.2022 [autoliikkeestä Päijät-Hämeestä]. Kyseessä on vuosimallia 2018 oleva Peugeot 5008, jolla oli ostohetkellä ajettu noin 247 tkm. Pian ostohetken jälkeen autossa syttyi AdBlue merkkivalo ja auto ilmoitti, että AdBlue nestettä on lisättävä, sillä 2400 kilometrin päästä autoa ei voitaisi käynnistää. **Tässä kohdin on syytä mainita, että en ole aikaisemmin omistanut autoa, jossa olisi AdBlue järjestelmä käytössä.** Tiesin, että auto on edellisen kerran huollettu 12/2021 ja täten seuraava vuosihuolto olisi 12/2022. **Kokemattomuuttani ajattelin, että kun vien auton huoltoon, niin siellä katsotaan puuttuvat nesteet ja lisätään tarvittaessa.** Tästä syystä en reagoinut välittömästi AdBlue merkkivaloon. Asiasta ilmoitin myös huoltotiskillä auton luovutuksen yhteydessä ja työntekijä ei tuolloin ilmoittanut, että tämä ei kuulu vuosihuollon piiriin. Auto vuosihuollettiin myyjäliikkeessä, sillä kaupan yhteydessä siirtyi huoltorahaa heidän huoltamoon. Kun huollon yhteydessä AdBlue nestettä ei lisätty, ryhdyin itse täyttämään säiliötä. Säiliön täyttäminen ei merkkivaloa kuitenkaan poistanut. Tässä vaiheessa tuo ilmoitettu 2400 kilometriä alkoi jo hupenemaan ja auton käyttö muuttui mahdottomaksi. Olin uudemman kerran yhteydessä samaiseen huoltoliikkeeseen, että josko asia tutkittaisiin. Tämä käynti ei tuottanut tulosta, vaan ohjattiin olemaan yhteydessä merkkihuoltoon.”*

*”Autossa oli ostettaessa hammastanko rikki, **mitä kokemattomat ostajat eivät ymmärtäneet.** Vika tuntuu ohjauksessa. Heti kaupanteon jälkeen kerrottu kauppiaille, joka ei ollut halukas asiaa selvittämään. Auto käytetty omakustanteisesti merkkihuollossa, jossa korjausarvio noin 2700 euroa uuden osan kanssa. Vaadimme aluksi kaupan purkua tai korjausta, johon kauppias ei ole suostunut. Olen suullisesti vaatinut kauppialta käytetyn osan arvoa, joka kauppiaan oman arvion mukaan noin 1050 euroa. Tähänkään kauppias ei suostunut. Merkkihuollosta on vahvistettu, että auto on myyty sellaisena kuin se on huollossa todettu ja että asiantuntevan myyjän olisi tullut ongelma huomata ennen kauppaa ja siitä asiakasta informoida. Autoliike markkinoi myyvänsä vain kuntotarkastettuja autoja. [...]”*

Joissakin tapauksissa kuluttaja kyllä osaa kauppaa tehdessään esittää oikeita kysymyksiä, mutta huomaa silti myöhemmin luottaneensa myyjään liikaa ja tuntee siksi tulleen huijatuksi.

*”Minulle sanottiin, että auto on tullut Saksasta, vaikka auto oli tullut Italiasta. Myyjältä kysyin, onko rahoitus [nimeltä mainitusta pankista] ja hän sanoi kyllä, mutta myöhemmin selvisi rahoituksen olevan eri pankista. Myyjä sanoi autossa olevan virheitä, korjataan varatussa korjaamoajassa, mutta niin ei tapahtunut. Haluan kaupan purkua. Minua on huijattu auton suhteen todella paljon. Korjaamossa he ilmoittivat, että vaihtavat ainoastaan lampun, syyksi ilmoittivat, että näin on heille sanottu [autoliikkeessä]. Yritin puhelimitse selvittää asiaa myyjän kanssa tuloksetta ja yritin pyytää hänen esimiehen numeron tai sähköpostin, lopulta en saanut kumpaakaan ja myyjä painoi luurin [kiinni]. Menin paikan päälle selvittämään asiaa heidän esimiehen kanssa tuloksetta. Minun virheeni oli se, että **allekirjoitin paperit ilman että luen sen läpi, koska luotin myyjään** (rahoitusasiaa kysyin, onko tämä varmasti nyt [nimeltä mainittu pankki] ja hän sanoi kyllä, vaikka ei ole) joten luotin myös siihen ja allekirjoitin tämän myös. [...]”*

Kuluttajien haavoittuvuutta autokaupassa lisää sekin, että autot tuotteena ovat muuttuneet radikaalisti viimeksi kuluneiden parin vuosikymmenen aikana. Sellainenkin kuluttaja, jolla on kokemusta autoista ja autokauppojen tekemisestä, saattaa huomata aiemman kokemuksensa ja osaamisensa riittämättömäksi vaihtaessaan esimerkiksi vanhemman polttomoottoriautonsa parin vuoden vanhaan sähköautoon.

8.2 Haavoittuvuuden kokemiselle erityisen alttiit kuluttajat

Kuten edellä todettiin, autokaupassa kuluttajat ovat usein jo lähtökohtaisesti haavoittuvassa asemassa. On kuitenkin ilmeistä, että jotkut kuluttajat altistuvat vielä muitakin herkemmin haavoittuvuuden kokemuksille. Läpikäydyissä kuluttajailmoituksissa huomio kiinnittyi siihen, että niiden joukossa oli useita kuvauksia ongelmatilanteista, joissa autokaupan tehnyt kuluttaja oli nimensä ja kielitaitonsa perusteella ulkomaalaistaustainen.

”Olen ostanut 4.4.2022 [auton merkki ja malli] Rekisteritunnus [rekisteritunnus] auton [autoliikkeestä] ([autoliikkeen Y-tunnus]). Viikko ostoksen jälkeen huomasi että autolla on vika eikä se liiku. Kerroimme tilanteesta myyjälle, mutta hän vähätteli huolimme eikä sitä pitänyt vakavana. Tämän jälkeen jouduimme käymään korjaamossa ja kävikin ilmi että auton vaihtolaatikko on viallisesti korjattu eikä sitä ollut osto hetkenä mainintakaan. Olemme sen jälkeen lähettäneet useita kertoja reklamaatiota, kävineet keskustelemassa myyjän kanssa emmekä päässeet sopuun. Ohessa liitteenä koko tarinamme pähkinäkuoressa. Pyydämme Teitä ystävällisesti auttamaan meitä. Olemme maahanmuuttajia ja meistä tuntuu että olemme huijattu ja meidän kielitaidottomuus on käytetty hyväksi meitä vastaan. Heikko asemastamme johtuen myyjä on ollut aina väliinpitämätön valituksimme ja reklamaatiomme.”²²

Joissakin tapauksissa tuotiin esille, että auto oli ostettu oman elannon hankkimiseksi esimerkiksi taksikäyttöön.

”Minä olen [kuluttajan nimi], minulla on yritys Suomessa rekisterinumerolla [numero]. Osta auto [autoliikkeestä Uudeltamaalta] 25. heinäkuuta [auton merkki, malli ja väri], 2018 malli. Rekisteröintinumero [rekisteritunnus]. Myyjä kertoi minulle, että takuulla on 6 kuukautta, jos ongelmia ilmenee, he korjaavat sen. Nyt autossa on hybrdivaloongelma (ajovallo), joka maksoi 1400 euroa. He eivät halua korjata sitä, olen lähettänyt sähköpostia vaatiakseni oikeuksiani, koska suomessa jos ostat auton 6 kk sisällä, sanoo myyjä että myyjän pitää korjata se. Mutta korvaustoimisto [autoliike] ei vastaa. Jopa myyjä sanoo, että se on minun oikeuteni. Olen lähettänyt sähköpostiviestejä korvausosastolle, mutta hän ei vastaa enää. Myyjä [nimi] y-tunnus [numero] antoi minulle tietoja toimistostasi. Ole hyvä ja tarvitsen apuasi, elantoni riippuu tästä autosta. Olen isä, jolla on vaimo ja 3 lasta, olen taksinkuljettaja, nyt en voi ajaa yöllä, koska yksi valo on huono. [...]”²³

22 Tässä lainauksessa jätetty kielenhuolto tekemättä, jotta siitä välittyisi mahdollisimman autenttisesti ilmoituksen tehneen kuluttajan haavoittuva asema.

23 Ibid.

Joissakin tapauksissa yhteyttä ottaakin autokaupan tehneen ulkomaalaisen kuluttajan puolesta hänen ystävänsä.

*”Ulkomaalainen ystävä oli ostamassa autoa omissa nimissä. Ei saanut rahoitusta, laitettiin yrityksen nimiin. Vakuutus meni kuitenkin omiin nimiin. [Autoliike, josta auto ostettiin]. Autossa vikaa seuraavana päivänä, vikavalo syttyi. Elinkeinonharjoittaja huusi, että ei ole kuluttajansuojaa. Autossa [nimeltä mainittu] lisäturva. Elinkeinonharjoittaja lupasi lopulta korvata tämänhetkisen vian niin, ettei tarvitse käyttää edes [nimeltä mainittua] lisäturvaa. Mittarissa 106 000 km, kauppakirjassa 1000 km vähemmän. **Onko elinkeinonharjoittaja käyttänyt hyväksi asiakkaan tietämättömyyttä, kun on laitettu auto yrityksen nimiin. Mietti että mitä jos tulee vielä vikoja, mikä vastuu elinkeinonharjoittajalla.**”*

Myös kuluttajan ikä voi altistaa haavoittuvuudelle. Iäkkäillä kuluttajilla voi olla ikääntymisen myötä tapahtuneita muutoksia kognitiivisissa taidoissa, jotka hankaloittavat sopimusten sisältöjen ja ehtojen sisäistämistä. Nuoret kuluttajat puolestaan ovat vielä suhteellisen kokemattomia autokaupan osapuolina ja ylipäätään sopimuksentekijöinä. Kuluttajien tekemissä ilmoituksissa oli viitteitä kummankinlaisista tilanteista.

*”[...] Haluan siis purkaa kaupat autosta, kun asiointi on ollut hankalaa [autoliikkeen] kanssa ja auto ei ollut sitä mitä myytiin, **tuntuu että nuoren miehen tietämättömyyttä käytetään hyväksi.**”*

Vaikka kuluttajien tekemissä ilmoituksissa harvemmin suoraan tuodaan esiin pienituloisuutta tai vähävaraisuutta, niillä on yhteys haavoittuvuuteen käytettyjen autojen kaupassa. Pienet tulot ja vähäinen varallisuus tarkoittaa usein myös sitä, että käytetty auto hankitaan valikoiman halvimmasta päästä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että hankittavat autot ovat todennäköisimmin vanhoja vuosimalleja, joille on kertynyt käyttöikä ja ajokilometrejä – ja joissa vikoja ja puutteita esiintyy myös suuremmalla todennäköisyydellä kuin uudemmissa autoissa. Kuluttajan ottaman riskin suuruutta lisää se, että juuri auton käyttöikä ja ajokilometrit ovat tyypillisiä myyjän perusteluita kieltäytyä hyvittävästä auton vikoja ja puutteita. Pahimmillaan auton korjauskustannusten arvio voi olla suunnilleen sama kuin auton kauppahinta.

”Osti syksyllä paljon ajatun vanhan dieselin halvalla 2300 €. Ilmeni oston jälkeen kierrosten äkillinen tippuminen ajossa, toistui ja tänä aamuna kovalla pakkasella jälleen. Reklamoitu suullisesti jo tuolloin syksyllä huollatettuaan auton ja myyjän mielestä kyseessä on oston jälkeen syntynyt uusi vika. Vika todennäköisesti ruiskutusjärjestelmässä, jonka korjaus kallis, arviolta 2000 € eli lähes auton kauppahinta.”

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Ajoneuvot ovat selvästi yleisin tuoteryhmä, josta tehdään valituksia ja tiedusteluja kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan vuosittain saamista yhteydenotoista noin neljännes koskee ajoneuvoja. Niistä yli puolet on tapauksia, joissa kuluttaja on kohdannut käytetyn auton kaupassa virheen²⁴. Käytettyjen autojen kauppa onkin aihepiiri, joka on jatkuvasti iso osa neuvojen työskä. Kaikki kuluttajien yhteydenotot kirjautuvat Nova-tiedonhallintajärjestelmään. Sinne tallennetaan jokaisesta tapauksesta sekä luokiteltua tietoa että avoimeen kuvauskenttään sanallinen kuvaus ongelmatilanteesta.

Käynnistimme keväällä 2023 laadullisen analyysin, jossa tarkasteluun otettiin kaikki samaisen vuoden tammi-helmikuussa järjestelmään kirjatut tapaukset, joissa kyseessä oli käytettyjen autojen kauppaan liittyvät virhetilanteet. Yhteensä kävimme systemaattisesti läpi runsaan tuhannen kuluttajan ongelmatilanteen järjestelmän kuvauskenttään kirjattujen tietojen sekä tapaukseen lisättyjen liitteiden pohjalta. Tavoitteenamme oli jäsentää ongelmia sekä löytää käytetyn auton kauppaan liittyvien virhetilanteiden tyypillisiä tarinankulkuja. Toisin sanoen kiinnitimme huomion yksittäisten ongelmatilanteiden sijaan enemmän siihen, millaisia yhdistäviä tekijöitä tapauksista löytyy ja millaisia ”tyyppitarinoita” yhteydenotoista muodostuu.

Käytettyjen autojen kaupan virhetilanteiden ”iso tarina”

Hyvin nopeasti, jo analyysin alkuvaiheessa tapauksiin tutustuttaessa hämmästyttävän samankaltaiset peruselementit alkoivat toistua tapauksesta toiseen. Ensin autossa ilmenee vika tai puute hyvin pian autonoston jälkeen. Ennen kaupantekoa myyjä on kehumut autoa kaikin puolin loistoyksilöksi, hyvin huolletuksi ja katsastetuksi – onpa saattanut myydä vielä lisäturvan, jotta kuluttajan ei tarvitse murehtia kustannuksia, jos jotain vikaa sattuisi ilmaantumaan. Kun vikaa aletaan selvittää ja saadaan arvio korjauskustannuksista, alkaa kova, ja monesti myös uuvuttava ja pitkäkestoinen väantö virheen hyvityksestä. Edellä kuvatuista elementeistä muodostuu käytetyn auton virhetilanteiden ”iso tarina”, joka kuvaa tyypillistä ongelmapolkua.

Tämä iso tarina on oikeammin vyyhti erilaisia ongelmia. On hyvin tavallista, että samassa tapauksessa on yhtä aikaa kyse harhaanjohtavan tai totuudenvastaisen tiedon saannista, reklamaation tekemisen hankaluuksista, kommunikaation vaikeuksista eri osapuolten kesken, epäonnistuneesta ja viivästyneestä korjauksesta sekä korjauskustannusten jakamisen epäselvyyksistä ja erimielisyyksistä. Käytännössä tämä näkyi konkreettisesti, kun etsimme sopivia suoria lainauksia ongelmien kuvauksista: usein sama lainaus olisi voinut havainnollistaa melkein mitä tahansa ongelmatyyppiä.

Se, että käytettyjen autojen kaupan virhetilanteet ovat usein nippu erilaisia ongelmia, kertoo myös miten monimutkaisista ja vaativista soviteltavista tapauksista on kysymys, kun yksi jos toinenkin asia menee pieleen kaupanteossa ihan alusta alkaen. Monissa tapauksissa kuluttaja huomaa jo välittömästi kaupanteon jälkeen,

24 Kuluttajansuojalain viidennessä luvussa säädetään tavaran virheestä. Virheestä on kysymys esimerkiksi silloin, kun tavara on puutteellinen, ei toimi kunnolla tai rikkoutuu ennenaikaisesti, ei vastaa siitä annettuja tietoja tai ei sovi käyttötarkoitukseensa. Kyseessä voi olla siis sekä tavaraa että palvelua koskeva virhe. Virheestä on kysymys myös silloin, kun myyjä ei noudata sopimusehtoja.

ettei auto olekaan sitä, mitä hän oli odottanut: *”Lähdin autoliikkeen pihalta ja huomasin, että voi perkele, nyt tämä hälyttää moottoriöljystä”*. Ongelmatilanteiden selvittelyä monimutkaistaa entisestään se, jos kuluttajan ja myyjän lisäksi asianosaisina on myös esimerkiksi korjaamon, maahantuojan tai vakuutusyhtiön edustaja.

Autokaupassa tasapainoillaan usein epäsymmetrisen tiedon tilanteessa

Onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi minkä tahansa tuotteen ostoa vaatii kuluttajalta tietämystä kyseisestä tuotteesta. Mitä monimutkaisempi ja kalliimpi ostos, sitä enemmän on tarvetta taustatyölle. Auto on hyvä esimerkki juuri tällaisesta vaativasta, jopa aiempaakin vaativammasta hankinnasta. Autoalan murros muuttaa samanaikaisesti itse tuotetta, mutta myös sen myyntitapoja ja -kanavia. Näkyvin muutos lienee autojen sähköistyminen, mutta digitalisaatiokehitys näkyy autoissa lisääntyvänä automatiikkana käyttövoimasta riippumatta. Kuluttajat eivät enää pärjää autokaupoilla vanhoilla tiedoillaan ja kokemuksillaan.

Käytetyn auton kaupassa vallitsee useimmiten tiedon epäsymmetria: myyjillä on lähtökohtaisesti paremmat tiedot autosta ja sen kunnosta. Kuluttaja voi aina kehittää taitojaan ostajana yleisellä tasolla. Vaikka kuluttaja tekisi taustatyönsä huolellisesti – ottaisi selvää, perehtyisi ja vertailisi – sillä, mitä myynti-ilmoituksessa esitetään ja mitä myyjä kertoo juuri *nimenomaisesti* autosta, on suuri merkitys ostopäätöksen syntymisessä. On siis ehdottoman tärkeää, että tämä kuluttajan saama tieto on totuudenmukaista eikä johda harhaan.

Hyvin tavallista on, että ongelmien ilmaannuttua joudutaan palaamaan tilanteeseen ennen kauppasopimuksen syntymistä ja selvittämään, mitä tietoa kuluttaja sai ostopäätöksensä tueksi. Kuluttajalle annetut tiedot ennen kaupantekoa ovat usein se ”syltitytehdas”, jossa asiat ovat lähteneet väärille urille: kuluttajalla on myyntipuheiden ja -ilmoitusten perusteella ollut kovin erilainen käsitys autosta ja sen kunnosta kuin miksi auto todellisuudessa osoittautuu.

Aineistomme osoittaa, että monesti käytetyn auton kaupassa virhetilanteet alkavat juuri siitä, että epäsymmetrisen tiedon tilanteessa kuluttajat luottavat myyjän puheisiin liikaa. Läpikäydyissä tapauksissa toistuvat myyjien katteettomat lupaukset auton kunnosta ja myyjän vastuusta mahdollisessa virhetilanteessa. Hämmästyttävän moni kuluttaja kuvailee ostaneensa ”huolletun”, ”katsastetun” ”loistoyksilön”, jossa vikavallo syttyy pahimmassa tapauksessa jo matkalla autoliikkeestä kotiin.

Ongelmallista ei suinkaan ole vain se, mitä myyjä kertoo autosta, vaan myös se, mitä jätetään kertomatta. Valittavan tavallinen tarina on se, että autossa ilmenee heti kaupanteon jälkeen vika tai puute, jonka on täytynyt olla tiedossa myyjällä – se on vain jäänyt mainitsematta sekä myyntimateriaaleissa että myyntipuheessa. Monelle kuluttajalle tulee yllätyksenä autonoston jälkeen esimerkiksi se, että auton ikkunat eivät toimi ja talvi- renkaat osoittautuvat sakkorenkaisiksi taikka auto on aiemmin lunastettu, kolaroitu tai ulkomailta tuotu. Puutteellinen tai väärä tieto toimii tehokkaana ”käymisaineena” ongelmien muhimiselle.

Virhetilanteiden selvittelyssä ennen kaupantekoa saatu tieto on keskeistä, kun yritetään saada käsitys siitä, millainen vastuu on kullakin osapuolella virheen korjaamisesta ja sen kustannuksista. Mutta tiedonsaannissa esiintyy ongelmia myös kaupanteon jälkeen. Kuluttajat kuvailevat tilanteita, joissa myyjän tai korjaamon antamat tiedot ovat puutteellisia, ristiriitaisia tai vääriä. Virhetilanteiden selvittelyssä on usein mitä ilmeisemmin kyse myös kommunikaation ongelmista, ja vaikuttaakin siltä, että mitä useampi osapuoli tilanteeseen kytkeytyy, sitä suurempi todennäköisyys on erilaisille väärinkäsityksille ja tietokatkoksille. Pahimmassa tapauksessa tiedonsaanti tyssää siihen, että yhteydenpito myyjään takkuu tai yhteyttä myyjään ei saa lainkaan.

Autonostajat usein haavoittuvaisia – jotkut vielä haavoittuvampia kuin toiset

Tiedon epäsymmetria on myös keskeinen asia, joka tekee kenestä tahansa käytetyn auton ostajasta haavoittuvuudelle alttiin. Ostotilanteessa myyjällä on enemmän tietoa autosta ja sen kunnosta sekä useimmiten enemmän autoihin liittyvää erityisosaamista. Ostopäätös syntyy sen tiedon varassa, jonka kuluttaja on saanut autosta, eli käytännössä siitä, mitä myyntimateriaaleissa esitetään ja mitä myyjä kertoo. Koeajo ennen ostopäätöstä on toki kuluttajan oma keino vakuuttua auton toimivuudesta, mutta käytännössä mahdoton tapa selvittää kaikki ne viat ja puutteet, jotka tulevat vastaan myöhemmän ajokokemuksen myötä. Useissa tapauksissa kuluttajat olivat kuitenkin jo koeajolla huomanneet autossa asioita, kuten outoja hajuja ja ääniä, jotka herättivät heissä kysymyksiä. Kun myyjä vakuutteli, että ne ovat normaaleja ”tässä mallissa” tai poistuvat ajan myötä, kun autoa käyttää pidempään, kuluttajan valinta on ollut luottaa tai olla luottamatta myyjän kertomaan. Kuluttajat uskovat myyjien asiantuntijuuteen, eivätkä kaikki edes osaa kysyä olennaisia kysymyksiä.

Kuluttajien luottamus on toimivien markkinoiden perusta. Toimivilla markkinoilla kuluttaja voi luottaa siihen, että myyjien antamat tiedot ovat oikeellisia ja paikkansapitäviä. Aineistomme perusteella näyttää siltä, että kuluttajilla on myös taipumus toimia tällaisen luottamuksen varassa. Käytetyn auton kaupassa esiintyy kuitenkin piirteitä, jotka horjuttavat käsityksiä alan myyntikäytäntöjen luotettavuudesta. Mitä ilmeisemmin käytettyjen autojen myyntimarkkinoilla on toimijoita, jotka huolimattomuuttaan tai jopa tietoisesti käyttävät väärin kuluttajien luottamusta. Vaikka tämä koskisikin vain osaa käytettyjen autojen myyjistä, niiden käytännöt ovat omiaan syömään kuluttajien luottamusta koko alaa kohtaan.

Tarkastelemamme tapaukset osoittavat, että jotkut kuluttajat ovat vielä muita haavoittuvammassa asemassa. Kuluttajan ikä ja ulkomaalaistaustaisuus tuli esiin useissa ongelmatapauksissa. Nuorilla autonostajilla ei välttämättä ole kertynyt vielä kovin paljon kokemusta isojen hankintojen tekemisistä ja kalliiden sopimusten solmimisesta. Iäkkäillä kuluttajilla puolestaan saattaa osoittautua haasteeksi se, ettei kertynyt kokemus ja osaaminen enää riitäkään autonostossa samalla tavalla kuin ennen. Ulkomaalaistaustaisilla haavoittuvuutta kasvattaa usein puutteellisen kielitaidon lisäksi se, että toimintaympäristö ja menettelytavat eivät ole aina ehtineet tulla tutuiksi, mikä lisää väärinymmärryksen riskiä puolin ja toisin kuluttajan ja myyjän välillä.

Myös vähävaraisuus ja pienituloisuus on ilmeinen haavoittuvuusriski autokaupassa, ja usein se saattaa vielä liittyä edellä mainittuun ikään ja ulkomaalaistaustaisuuteen. Vähäisillä varoilla ja pienillä tuloilla ylletään vain halvimpien hintaluokkien autoihin, joissa virheiden esiintymisen todennäköisyys kasvaa auton iän ja mittariin kertyneiden ajokilometrien myötä. Kaiken lisäksi juuri halvimpien hintaluokkien autojen virhetilanteissa myyjä usein kieltäytyy osallistumasta korjauskustannuksiin, ja perusteluna ovat juuri auton ikä ja kertyneet ajokilometrit sekä vetoaminen normaaliin kulumaan.

Kuluttajien pääsy oikeuksiinsa on hankalaa – moni tilanne päättyy umpikujaan

Kuluttajansuojalla pyritään suojaamaan sopimussuhteessa heikompana pidettyä kuluttajaa ja huolehtimaan, että virhetilanteissa kuluttaja pääsee oikeuksiinsa. Selvityksemme perusteella käytetyn auton kaupassa on paljon piirteitä, jotka ovat huolestuttavia kuluttajan oikeussuojan kannalta. Tapauksissa toistuu lukuisia kertoja tilanne, jossa kuluttaja ajautuu syystä tai toisesta umpikujaan ilman minkäänlaista sovittelun tai edes keskustelun mahdollisuutta myyjän kanssa – ja tämä olisi perusedellytys, jonka tulisi täyttyä, jotta ongelmien ratkaisusta voidaan neuvotella. Myyjä esimerkiksi voi kieltäytyä keskustelemasta asiasta tai vastaamasta kokonaan

yhteydenottoihin. Ja vaikka kuluttaja saisi yhteyden, myyjä voi silti kohdella häntä tylästi, pompotella paikasta toiseen ja lopulta ohjata kuluttajan ongelmineen muualle. Myös myyjän joustamaton vastaantulo johtaa umpikujaan, jossa kuluttajalla ei käytännössä ole muuta vaihtoehtoa kuin hyväksyä kohtuuttomalta vaikuttava hyvitystarjous, jotta saisi autonsa taas kuntoon.

Aineistossa oli myös lukuisia tapauksia, joissa autoliikkeet ikään kuin ulkoistavat virhetilanteiden selvittelyn viranomaisille. Sen sijaan että myyjät paneutuisivat ongelmaan ja sen ratkaisuun, he ohjaavat kuluttajat hakemaan asiaan ensin näkemyksen esimerkiksi kuluttajaneuvonnasta. Vielä senkin jälkeen, kun asiaa on jo selvitetty kuluttajaneuvonnan asiantuntijan kanssa, myyjä saattaa olla haluton keskustelemaan asiasta kuluttajan kanssa ja kehottaa tätä viemään asian kuluttajariitalautakuntaan. Lopulta kuluttajariitalautakunnan antama ratkaisusuosituskin voi myyjän mukaan olla ”vain suositus”, jota myyjällä ei ole aikomus noudattaa. Kun ottaa vielä huomioon, että autokaupan riitojen käsittelyajat kuluttajariitalautakunnassa ovat venyneet useiksi kuukaussiksi, on tilanne kuluttajan kannalta käytännössä aika vaihtoehdoton. Auto on kuitenkin useimmille tärkeä jo pelkästään työssäkäynnin ja arjen sujumisen takia.

Epäonnistuneita korjauksia ja erimielisyyksiä hyvityksistä

Kuluttajien oikeuksiin pääsyn ongelmat eivät suinkaan koske vain tilanteita, joissa reklamaatio, ongelman sovittelu ja kaikinainen yhteydenpito myyjän kanssa osoittautuu hankalaksi tai jopa mahdottomaksi. Vaikka kuluttaja saisi reklamaationsa perille, ongelmia saattaa tulla eteen auton korjauksessa ja muissa kuluttajan yrityksissä saada hyvitystä. Monille käytetyn auton ostajille voi käydä niin, että korjaamo epäonnistuu korjauksessa esimerkiksi tekemällä virheellisen vikadiagnoosin tai tilaamalla väärän osan autoon. Usein autoa joudutaan viemään useita kertoja korjaamolle tai korjaamolta toiselle vian uusiutuessa kerta toisensa jälkeen. Tämän kaiken seurauksena korjaukset ja korjauskierteet voivat kestää jopa useita kuukausia.

Kuluttajan ongelmapolku päättyy virheen hyvityksessä vastaan tuleviin ongelmiin, kun kuluttaja vaatii autoliikettä osallistumaan auton viasta aiheutuneiden kustannusten korvaamiseen. Pahimmillaan myyjä saattaa kieltäytyä kokonaan hyvittämästä auton vikaa. Kenties useimmin myyjän käyttämä perustelu kieltäytymiselleen on se, että autoon ilmaantunut vika on ”normaaliala kuluma”, johon käytetyissä autoissa on syytä varautua – näin siitähän huolimatta, että auto on myyty hyväkuntoisena ja huollettuna. Kuluttajan, ja joskus myös virheen diagnosoineen korjaamon, näkemyksen mukaan vian on täytynyt olla autossa piilevänä jo ostohetkellä. On varsin tavallista, että juuri nämä näkemykset ovat riitatilanteessa vastakkain.

Vaikka myyjä suostuisi jossain määrin korvaamaan kustannuksia, vastaantulot eivät läheskään aina ole kuluttajan mielestä kohtuullisia – etenkin, kun viat ilmestyvät ”juuri huollettuna” tai ”katsastettuna” myytyyn autoon hyvin pian kaupanteon jälkeen. Myyjät eivät myöskään näytä kovin herkästi suostuvan kuluttajan vaatimuksiin kaupan purusta, vaikka kuluttajan mielestä siihen olisi asialliset perusteet. Myös kaupan peruuttaminen etä- ja kotimyyntissä voi osoittautua hankalaksi. Vaikka kuluttajansuojalaki turvaa ostajan asemaa pääsääntöisesti 14 vuorokauden peruuttamisajalla, kuluttajilla ja myyjillä syntyy usein erimielisyyttä siitä, onko ostosopimus tehty koti- tai etämyyntissä.

Kuluttajahaittoja syntyy runsaasti ongelmapolun eri vaiheissa

Kaikki edellä kuvatut ongelmapolun vaiheet aiheuttavat paljon sekä taloudellisia että erilaisia terveydellisiä ja emotionaalisia haittoja kuluttajille. Niitä syntyy, kun kuluttajat tekevät huonoja ostopäätöksiä harhaanjohtavan, puutteellisen tai paikkansapitämättömän tiedon varassa. Edelleen haittoja syntyy, kun virhetilanteista yritetään reklamoida myyjille, mutta asiaa ei saada etenemään esimerkiksi takkuilevan yhteydenpidon tai myyjän tylyn tai joustamattoman suhtautumisen takia. Kuluttajahaittoja aiheutuu myös ongelmapolun myöhemmissä vaiheissa, kun auton korjaukset epäonnistuvat tai viivästyvät eikä hyvityskeinoista päästä yksimielisyyteen. Haitat näkyvät taloudellisten tappioiden lisäksi muun muassa ajanmenetyksenä, vaivannäköinä sekä terveyden oireiluna ja monenlaisina tunteina mielipahasta ja täydelliseen uupumukseen.

On syytä huomata, että läheskään kaikki kuluttajahaitat eivät johdu siitä, että elinkeinonharjoittaja olisi rikkonut kuluttajansuojalakiä. Kuluttaja voi kokea haittaa aivan laillisistakin toimista, esimerkiksi tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja vaatii kuluttajaa viemään auton tietylle korjaamolle sen sijaan, että kuluttaja voisi käyttää haluamaansa korjaamoä. Virheen oikaisusta ei saa kuitenkaan aiheutua kuluttajalle kustannuksia eikä merkittävää haittaa²⁵, mitä myyjät eivät aina tunnu tiedostavan. Jos myyjän osoittama korjaamo sijaitsee satojen kilometrien päässä kuluttajan kotoa, tilanne on kuluttajan kannalta kohtuuton.

Kuluttajien yhteydenotoissa taloudelliset haitat ovat näkyvästi esillä lähestulkoon kaikissa tapauksissa – juuri niihinhän kuluttaja yleensä yrittää saada oikaisua. Useimmiten kysymys on vikojen korjaamisesta aiheutuvista kustannuksista, jotka saattavat kohota jopa useisiin tuhansiin euroihin. Sen sijaan terveydellisiä ja emotionaalisia haittoja tuodaan harvemmin esille. Silti monissa ilmoituksessa kuluttaja toteaa olevansa ”ihan loppu” yritettyään hoitaa asiansa kuntoon.

Kuluttajilta vaaditaan tarkkuutta sopimuksentekoon, automyyjiltä kohennusta myyntitapoihin

Tässä selvityksessä on keskitytty käytettyjen autojen kaupan virhetilanteisiin, ja tarkastelumme perusteella käytettyjen autojen kauppaan liittyy monia ongelmia. Huolestuttavaa on, että ongelmallisista menettelytavoista näyttää muodostuneen toimialalle jo käytäntöjä, joiden mukaan osa myyjistä toimii. Ajan myötä tällaisista menettelytavoista saattaa kehittyä ikään kuin normaaleja ja myyjien mielestä hyväksytyjä tapoja toimia. Esimerkiksi virhetilanteissa kuluttaja joutuu valitettavan usein olemaan aktiivinen osapuoli, joka huolehtii kommunikaatiosta osapuolten kesken ja asioiden etenemisestä. Lukuisat esimerkit kuvasivat tilannetta, jossa kuluttajien tehtäväksi jää lähettää toistuvasti viestejä ja soitella myyjien perään, tarkistella asian etenemistä sekä muistuttaa siitä, mitä asian hoitamisesta olikaan sovittu.

Autokaupan keskittymisestä huolimatta, käytettyjen autojen kaupan toimialalla toimii erilaisia ja myös erikokoisia yrityksiä. Yksi yleinen trendi on se, että myyntiä siirtyy yhä enemmän kivijalkakaupoista verkon kauppapaikoille.²⁶ Samanaikaisesti itse myytävä tuote – auto – saattaa olla kovin erilainen nyt kuin kymmenen vuotta takaperin. On luonnollista, että myyjiltä vaaditaan paljon uudenlaista osaamista. Ilmiselvää on, että osa

25 Kuluttajansuojalaki 1978/38 luku 5 18 a §

26 Ks. esim. Kauppalehti 2022.

myyjistä tarvitsi parempaa perehtymistä kuluttajansuojan kysymyksiin – ja ennen kaikkea alan yrityksissä tulisi olla aitoa kiinnostusta toimia kuluttajansuojan mukaisesti ostoprosessin kaikissa vaiheissa aina jälkimarkkinointiin ja virhetilanteiden hoitamiseen asti. Viime kädessä paljon on kiinni yrityskulttuurista, kuten siitä, kuinka myyntityötä kehitetään ja ohjataan sekä kuinka yksittäisiä myyjiä kannustetaan toimimaan.

Ongelmatapauksista välittyy kuva, että usein autonostaja luottaa myyjän suullisesti antamaan lupaukseen – mihin toki pitäisikin voida luottaa – tai jättää lisäturvaa koskevat sopimusehdot korkeintaan pikaisen silmäyksen varaan. Toisaalta se on myös ymmärrettävää, jos samanaikaisesti myyjä lupaa vakuuttavasti, että *”ei me sua pulaan jätetä”*. Kuluttaja saattaisi hyötyä kuitenkin sekä ajassa että euroissa, jos malttaisi syventyä eri sopimusehtoihin, ja tarvittaessa vielä vaatia selvennystä ehtojen epäselviin tai tulkinnanvaraisiin kohtiin.

Kaupantekotilanteessa myyjän kanssa saatetaan sopia suullisesti monista asioista, kuten korjauksista myyjän laskuun tai siitä, että myyjä toimittaa jälkikäteen huoltokirjan tai vara-avaimet. Kuinka pieniltä tai suurilta asiat ostotilanteessa vaikuttavatkaan, niiden kirjaamista kauppakirjaan kannattaa aina vaatia.

Onneksi ohjeita käytetyn auton ostamiseen ja kirjallisen sopimuksen laatimiseen on tarjolla²⁷. Arvokas neuvo autokuumeesta kärsivälle kuluttajalle voisi ollakin se, että autonostoprojekti kannattaa aloittaa tutustumalla tarjolla olevaan materiaaliin ennen autokauppaan astumista.

Kaikki kuluttajien kokemat ongelmat eivät kuitenkaan tule ratkaistuksi kuluttajien valvutuneisuudella tai sillä, että joka ikinen yksityiskohta kirjataan sopimukseen. Kaupantekotilanteessa vallitsee joka tapauksessa epäsymmetria myyjän ja kuluttajien tietojen välillä. Myyjällä on paremmat tiedot myymästään tuotteesta kuin myös yleensä parempi käsitys siitä, millaiset tiedot ovat ostopäätöksen kannalta olennaisia. Kuluttajan puolestaan saattaa olla mahdoton erottaa, mikä tieto on keskeistä ostopäätöksen kannalta, mikä taas pikemminkin myynninedistämistarkoituksessa annettua informaatiota. Tiedon epäsuhtainen jakautuminen myyjän ja kuluttajan kesken korostaa entisestään laissa säädetyin myyjän tiedonantovastuun merkitystä.

Juuri tiedon epäsymmetria myyjän ja kuluttajan välillä on usein se ”sokea piste”, josta ongelmat lähtevät kasautumaan. Tiedon epäsymmetriaa voidaan korjata erilaisin mekanismein, kuten lainsäädännöllä. Voimassa oleva kuluttajansuojalainsäädäntö antaa kuitenkin selvät vaatimukset markkinoinnille, myyntitilanteelle, virheiden korjaamiselle ja asiakaspalvelulle. Ongelmat näyttävätkin paikantuvan siihen, ettei säännöksiä syystä tai toisesta noudateta. Kuluttajien tietojen ja taitojen vahvistamisen lisäksi erityisen tärkeää onkin käytettyjen autojen kaupanalan omat toimet, joilla se parantaa alan osaamista ja hioo toimintatavat vastaamaan nykyisiä säännöksiä. Tälle työlle KKV tulee antamaan tukensa mm. tuottamalla selkeää ohjeistusta helposti kaikkien yritysten saataville sekä käymällä vuoropuhelua alan kanssa.

27 Ks. esim.: Käytetyn auton ostaminen – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

LÄHTEET

- Akerlof, G. A. (1970). The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 488-500.
- Alasuutari P (2011). Laadullinen analyysi 2.0. Vastapaino. 4. uudistettu painos.
- Autoalan tiedotuskeskus (2024a). Tilastot: Tieliikenteen tilastot. Ensirekisteröinnit sekä Käytettyjen autojen kauppa. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.aut.fi/tilastot> [viitattu 23.2.2024].
- Autoalan tiedotuskeskus (2024b). Henkilöautokannan keski-ikä vuonna 2023 oli noin 13,2 vuotta. Tilastot: Autokannan kehitys. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.aut.fi/tilastot> [viitattu 23.2.2024].
- European Commission (2023). Consumer conditions survey. Consumers at home in the single market - 2023 edition. Country factsheets. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_factsheet_finland.pdf [viitattu 23.2.2024].
- European Commission (2017). Study on measuring consumer detriment in the European Union. Final report Part 1 – Main report. Publications Office, 2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://data.europa.eu/doi/10.2818/87261> [viitattu 23.2.2024].
- HE 8/1977 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle Kuluttajansuojainlainsäädännöksi. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.edilex.fi/he/viitekortti/19770008> [viitattu 23.2.2024].
- Kauppalehti (2022). Suomalainen autokauppa keskittyy tulevaisuudessa, alalla uskotaan – "Tulevaisuudessa toimijoiden on tehtävä merkittäviä investointeja pärjätäkseen markkinoilla". Artikkelin 5.7.2022. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/suomen-autokauppa-keskittyy-tulevaisuudessa-alalla-uskotaan-tulevaisuudessa-toimijoiden-on-tehtava-merkittavia-investointeja-parjatakseen-markkinoilla/147d585b-af2a-4080-8aa9-36ddb059eed7> [viitattu 23.2.2024].
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto (2023). Tilastoja. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/> [viitattu 23.2.2024].
- Kuluttajansuojalaki 1978/38. Saatavissa sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038> [viitattu 23.2.2024].
- Luukinen A (2017). Kuluttajahaittatutkimuksen hyödyntäminen KKV:ssä. Osa 1: Kuluttajahaitan käsitteellinen ja teoreettinen tarkastelu. Sisäinen katsaus 2/2017 osa 1. Kilpailu- ja kuluttajaviraston julkaisematon selvitys.
- OECD (2010). Consumer Policy Toolkit. Ladattavissa osoitteessa: <https://www.oecd.org/sti/consumer/consumer-policy-toolkit-9789264079663-en.htm> [viitattu 23.2.2024].
- OECD (2020). Measuring the consumer detriment and the impact of consumer policy. Feasibility study. DSTI/CP(2019)13/FINAL. Saatavilla sähköisesti: [https://one.oecd.org/document/DSTI/CP\(2019\)13/FINAL/En/pdf](https://one.oecd.org/document/DSTI/CP(2019)13/FINAL/En/pdf) [viitattu 23.2.2024].
- Peltonen A & Määttä K (2015). Kuluttajansuojaoikeus. Alma Talent 2015.

