

Henkilöön kohdistuvat palvelut



Henkilöpalveluiden tämän hetkinen sääntely (1)

Nimenomaisia säännöksiä henkilöpalvelusopimuksista ei nykyään KSL:ssä ole

Kuluttajille tarjottaviin henkilöön kohdistuviin palveluihin sovelletaan KSL:ää

- **2 luvun säännökset** markkinoinnista ja menettelystä asiakassuhteessa
 - **3 luvun sopimusehtoja** koskevat säännökset
 - **8 luvun säännökset** eräistä kuluttajapalvelussopimuksista
 - koskee palveluksia, joiden sisältönä on irtaimeen esineeseen, rakennukseen, muuhun rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuva työ tai muu suoritus
 - laadittu lähinnä kertaluonteisiin sopimuksiin soveltuviksi
- + Kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleiset periaatteet**

Henkilöpalveluiden tämän hetkinen sääntely (2)

- **Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä KSL:n 8 luvun periaatteita** on sovellettu myös muihin kuin luvun soveltamisalaan nimenomaisesti kuuluviin kuluttajapalvelusopimuksiin, muun muassa henkilöpalveluihin
- **Julkisyhteisön** järjestämät, **pääosin verovaroin** tarjottavat palvelut jäävät KSL:n soveltamisalan ulkopuolelle

Poikkeuksen muodostavat kuntien järjestämät sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalvelut, joissa palvelu tuotetaan kunnan antamalla **palvelusetelillä** → Palvelun tuottajan ja asiakkaan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön perusteella määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet

Henkilöpalveluiden tämän hetkinen sääntely (3)

Kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011) säädetään kuluttajapalvelujen turvallisuudesta, valvontaviranomaisena on Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes

Tuotevastuulaissa (694/1990) säädetään mm. tuotteesta henkilölle aiheutuneen sellaisen vahingon korvaamisesta, joka on johtunut siitä, ettei tuote ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aiheutta odottaa.

Potilaalle terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneet henkilövahingot korvataan **potilasvakuutuksesta** (potilasvakuutuslaki)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, **asiakaslaki**) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, **potilaslaki**)

Uudet henkilöpalvelusäännökset

HE 48/2022 vp – Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta → KSL:ään ehdotetaan lisättäväksi **henkilöpalveluita koskeva uusi 9 a luku**

- Huomioitu, että merkittävä osa henkilöön kohdistuvia palveluja koskevista sopimuksista on **jatkuvia sopimuksia**
- Säännökset **selkiyttäisivät oikeustilaa** henkilöön kohdistuvien palvelujen **viivästys- ja virhetilanteissa**
- Henkilöpalveluiden **erityispiirteet** voidaan ottaa paremmin huomioon
- Helpottaa lainsoveltajien asemaa ja voidaan olettaa **yhdenmukaistavan ratkaisukäytäntöä**

KSL 9 a luvun soveltamisala (1)

Sovelletaan

- **henkilöön kohdistuviin palveluihin**, joita elinkeinonharjoittaja (*toimeksisaaja*) suorittaa kuluttajan (*tilaaja*) kanssa tehdyn **sopimuksen** perusteella
- julkisen ja kolmannen sektorin palveluntarjoajaan vain, jos sitä voidaan pitää lain KSL:ssä tarkoitettuna **elinkeinonharjoittajana**

KSL 9 a luvun soveltamisala (2)

Terveys- ja sosiaalipalvelut

- laboratorion palvelut, radiologiset tutkimuspalvelut ja muut niihin verrattavat kuvantamis- ja tutkimuspalvelut
- terveydentilan tai sairauden toteamiseksi taikka hoidon määrittelemiseksi tehtävät tutkimukset ja toimenpiteet
- fysioterapeuttipalvelut, terapiota sisältävät palvelut
- lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut ja
- muut terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä näihin rinnastettavat palvelut, hierontapalvelut sekä ambulanssipalvelut

KSL 9 a luvun soveltamisala (3)

Ikääntyneiden ja vammaisten

- palveluasuminen ja päivätoiminta sekä päihdekuntoutus
- kotipalvelu ja siihen sisältyvät tukipalvelut, kuten ateriat-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä
- sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut

- päiväkodissa tai perhepäiväkodissa annettava varhaiskasvatus
- koulutuksen osalta esimerkiksi ammatillinen kurssitus sekä pääsykoevalmennus

KSL 9 a luvun soveltamisala (4)

Ulkonäköön kohdistuvat palvelut

- parturi- ja kampaamopalvelut, erilaiset kauneushoitopalvelut sekä tatuointi- ja lävistyspalvelut

Liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut

- kuntosalipalvelut, kuntotestit sekä personal trainer -palvelut
- muita hyvinvointipalveluja ovat mm.
 - hyvinvointikartoitukset
 - muu kuin lääkinnällinen hierontapalvelu sekä
 - erilaiset vaihtoehtohoidot, kuten homeopatia, vyöhyketerapia, kuppaus ja aromaterapia

KSL 9 a luvun soveltamisala (5)

Elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit

- Elämyspalveluja ovat esimerkiksi kulttuuri- ja taidepalvelut, kuten konsertit, teatteriesitykset ja taidenäyttelyt, sekä erilaiset vapaa-ajanviettopalvelut kuten seikkailu- ja luontopalvelut, hovi- ja teemapuistopalvelut sekä kylpyläpalvelut
- Erilaiset kuluttajille tarjottavat vapaa-ajan harrastuskurssit, kuten liikunta-, kieli-, käsityö-, taide- ja elämäntaitokurssit.

Taksiliikenteen palvelut

- Taksiliikenteen palveluja ovat palvelut, joissa on kyse liikenteen palveluista annetun lain 4 §:ssä tarkoitetusta taksiliikenteestä.
- **Taksin välityspalvelu ei kuulu 9 a luvun soveltamisalaan (välittäjän vastuu: 12 luvun 1 §)**

KSL 9 a luvun soveltamisala (6)

Juhla- ja ravintolapalvelut

- Juhlapalveluilla tarkoitetaan **juhlatilaisuuksien**, kuten häiden ja hautajaisten järjestämistä
- Ravintolapalvelusta olisi kyse silloin, kun **ruuan tai juoman tarjoilu ja nauttiminen** tapahtuvat **palveluntarjoajan tiloissa**. Ei sen sijaan, jos tilaaja vain noutaa ruuan palveluntarjoajan tiloista tai ruoka kuljetetaan tilaajalle joko ravintolapalvelun tarjoajan tai toisen elinkeinonharjoittajan toimesta

KSL 9 a luvun soveltamisala (7)

Soveltamisalan ulkopuolelle jäävät palvelut

- Esimerkiksi majoituspalvelut, viestintäpalvelut, finanssipalvelut, kuten pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelut ja rahapelipalvelut, asianajo- tai muut lakipalvelut sekä muut kuljetuspalvelut kuin taksiliikenteen palvelut.

Henkilöpalvelun yhteydessä annettu muu palvelu tai tavara

- Lähtökohtana on, että jos henkilöpalvelua voidaan pitää **pääosana** toimeksisaajan suoritusvelvollisuutta, **9 a luvun säännöksiä sovelletaan** sopimukseen kokonaisuudessaan.
- Esimerkiksi koulutuspalvelu voi sisältää opetusmateriaalin, elämyspalvelu voi sisältää kuljetuksen tapahtumapaikalle ja kotipalvelu voi sisältää henkilökohtaisissa toimissa avustamisen lisäksi myös vähäisessä määrin siivoamista.

Uutena seuraamuksena hinnanalennus (1)

Jos kertasuoritteisen palvelun suoritusajankohdasta on sovittu ja palvelu annetaan viivästyneenä, tilaajalla on oikeus vaatia **viivästyä vastaavaa hinnanalennusta**, jos **viivästys** palvelun **luonne ja muut olosuhteet** huomioon ottaen on **olennainen** (9 §)

- Hinnanalennusta koskee vastaava kynnys kuin jos kuluttaja vaatisi sopimuksen purkamista. Purkuvaatimus ei ole kuitenkaan kuluttajan kannalta aina **tarkoituksenmukaista**, jos hän haluaa palvelun suoritettavaksi pikaisesti
- Olennaisuusvaatimus tarkoittaa, ettei hinnanalennusta voi saada, jos joutuu esim. odottamaan jonkin aikaa hammaslääkärille pääsyä

Uutena seuraamuksena hinnanalennus (2)

Hinnanalennuksen tulee **määrältään vastata viivästystä**

→ Se, mitä tämä yksittäistapauksessa merkitsee, riippuu palvelun laadusta ja hinnasta, viivästyksen kestosta sekä muista olosuhteista.

Jatkuvissa sopimuksissa viivästys voisi tulla arvioitavaksi palvelun virheenä.

Henkilöpalveluiden virhe (1)

Palvelun **suoritustapaa ja laatua** koskevat vastaavat **ammattitaito- ja huolellisuusvaatimukset** kuin 8 luvun palvelujakin.

Mm. **asianmukaisen suoritustavan** valinta, **palvelun huolellinen organisointi, tarkoitetun tuloksen saavuttaminen** (voi myös käydä niin, ettei tulosta saavuteta, vaikka menettely ammattitaitoista ja huolellista)

Monia henkilöpalveluja koskee lisäksi **erityislainsäädäntö**, jossa asetetaan vaatimuksia myös palvelun sisällölle ja laadulle.

Toimeksisaajalla on yleinen velvollisuus suorittaa palvelu **ottaen huomioon tilaajan edut**.

Palvelun on myös vastattava sitä, mitä kuluttajalla **yleensä on** sellaisen palvelun yhteydessä **aihetta olettaa**, jollei toisin ole sovittu.

Henkilöpalveluiden virhe (2)

Neuvontavelvollisuus: Jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että **palvelu ei** ilmeisesti **olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen** ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat, toimeksisaajan on viipymättä **ilmoitettava** siitä tilaajalle. Sama koskee, jos palvelun **hinta** muodostuu selvästi odotettua **kalliimmaksi**.

Palvelussa on myös virhe, jos se **ei vastaa niitä tietoja**, jotka toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa tai palvelua suoritettaessa antanut palvelun sisällöstä, sen suorittamisesta tai laadusta ja joiden voidaan olettaa **vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon**.

Virheilmoitus ja virheen seuraamukset (1)

Tilaaja ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän **ilmoita virheestä** toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän **havaitsee virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen** tai hänen olisi ne pitänyt havaita.

- Tilaajalla on oikeus vaatia, että toimeksisaaja **korjaa virheen tai uusii suorituksen** ilman, että siitä aiheutuu tilaajalle **lisäkustannuksia**.
Toimeksisaaja ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.
- Erona muihin palveluihin se, että **tilaaja voi henkilöpalveluissa** perustellusta syystä **kieltäytyä** virheen **oikaisuyrityksestä**; esim. luottamus toimeksisaajan ammattitaitoon mennyt

Virheilmoitus ja virheen seuraamukset (2)

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä, tilaaja saa vaatia **virhettä vastaavaa hinnanalennusta**.

- Jos on painavia syitä olettaa, että **palvelussa tulee olemaan olennainen virhe**, tilaaja saa **purkaa sopimuksen** siltä osin kuin palvelu on vielä **suorittamatta**.
- **Siltä osin kuin palvelu on suoritettu**, tilaaja saa purkaa sopimuksen, jos muuta seuraamusta ei voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena.

Palvelun hinta

- Tilaajan maksettava palvelusta **sovittu hinta** tai jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, ennalta sovittujen **hinnan määräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta**
- Jos toimeksisaaja on tilaajan pyynnöstä antanut **arvion palvelun kokonaishinnasta**, lopullinen hinta saa ylittää arvion **enintään 15 prosentilla**
- Toimeksisaaja saa periä tilaajalta **hinta-arvion ylittävän** hinnanosan vain, jos arvion ylittämiseen on **perusteltu syy** ja arvion yhteydessä tilaajalle on **selkeästi ilmoitettu** mahdollisuudesta joutua maksamaan hinta-arviota suurempi hinta

Hinnan maksaminen

- Tilaajan on maksettava palvelun hinta **sovittuna ajankohtana**. Jollei tätä ole sovittu, hinta on maksettava toimeksisaajan sitä **vaatiessa, ei** kuitenkaan **ennen kuin palvelu on suoritettu**
- Jollei täsmällisestä hinnasta ole sovittu, toimeksisaajan on tilaajan **pyynnöstä** annettava **selvitys suorituksen sisällöstä** ja siitä miten palvelun **hinta on määräytynyt**
- Jos lopullinen hinta **ylittää hinta-arvion**, selvitys on annettava **kirjallisesti** ja siinä on mainittava myös **syy**, jonka vuoksi **hinta-arvio on ylittynyt**
- Tilaaja, joka on **pyytänyt selvitystä** ilman aiheetonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai saatuaan laskun, on velvollinen **maksamaan** palvelun **hinnan vasta selvityksen saatuaan**

Palvelun peruuttaminen ja vakiokorvaus (1)

Toimeksisaajan oikeus korvaukseen (30 §)

Jos **toimeksisaaja purkaa sopimuksen** tai jos **tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun** ennen sen suoritusta, toimeksisaajalla on oikeus

- vastikkeeseen jo suoritetusta palvelusta
- **korvaukseen** myös **kustannuksista**, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi
- sopimuksen purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista.

Myös muunlainen kohtuullinen vahinko voi tulla korvattavaksi.

Palvelun peruuttaminen ja vakiokorvaus (2)

Uusi 31 §:n vakiokorvaussäännös selkiyttämään peruutusmaksukäytäntöä

- Nykyisin useissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa on käytössä **ns. peruutusmaksu eli vakiokorvaus**, joka tilaajan on maksettava toimeksisaajalle peruuttaessaan palvelun. Vakiokorvauksen suuruus voi vaihdella sen mukaan, kuinka aikaisin ennen palvelun sovittua suoritusajankohtaa tilaaja peruuttaa sen.
- Uuden vakiokorvaussäännöksen tarkoituksena on **selkeyttää kuluttajan vastuuta** ja toisaalta **suojata** kuluttajia **kohtuuttomilta** peruutusmaksuilta.

Palvelun peruuttamissäännös (1)

Vakiokorvaus (31 §)

Osapuolet voivat sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla on tilaajan peruuttaessa palvelun oikeus saada **ennalta sovittu vakiokorvaus**, joka on **kohtuullinen** ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

Korvauksesta kerrottava etukäteen → Toimeksisaajan oikeus korvaukseen edellyttää, että tilaajalle on ennen palvelua koskevan sopimuksen tekemistä **kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja korvauksen määräytymisperusteista** taikka perittävästä **vakiokorvauksesta**.

Palvelun peruuttamissäännös (2)

Vakiokorvaus (31 §)

Pakottava este vapauttaa kuluttajan korvauksista

Toimeksisaajalla ei ole oikeutta korvauksiin, jos palvelun peruuttaminen johtuu **esteestä**, jota **tilaaja ei kohtuudella ole voinut välttää eikä voittaa**.

Kyse voi olla esimerkiksi tilaajan tai hänen läheisensä äkillistä **sairastumisesta tai tapaturmasta** taikka julkisen **liikenteen keskeytymisestä**, joka estää tilaajaa käyttämästä varaamaansa palvelua.

Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu (1)

12 luvun 1 §n säännöstä on täsmennetty

Elinkeinonharjoittaja, joka **välittää** kulutushyödykettä koskevan **sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun**, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5, 5 a, 8 ja 9 a luvun mukaisesti

Vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa **sekä siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa on kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa**

Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu (2)

Myös välittäjä voi siten joutua vastuuseen palvelun suorittamisesta, ellei kuluttajalle ole selvitetty, että **välittäjä toimii toisen lukuun sekä sitä, kuka kuluttajan varsinainen sopimus osapuoli on**

Esimerkiksi

1. jos kuluttaja varaa **lääkäriaseman ajanvarauksen** kautta vastaanottoajan lääkärille, palvelun välittäjänä toiminut lääkäriasema voi joutua vastuuseen palvelun suorittamisesta, jos kuluttajalle ei kerrota, että sopimuksen toisena osapuolena on kyseinen lääkäri eikä lääkäriasema
2. **taksipalveluissa** kuluttaja tietää yleensä välityskeskukseen soittaessaan asioivansa välittäjän kanssa ja tietää mahdollisesti myös tämän seikan vaikutuksesta oikeuksiinsa, mutta saa yleensä vasta taksin saavuttua tietää, kuka hänen sopimusosapuolensa on. Välityskeskus vapautuu säännöksen mukaisesta vastuusta aikaisintaan siinä vaiheessa, kun välityskeskus ilmoittaa tilaajalle, mikä palveluntarjoaja on ottanut tilauksen vastaan.

Kiitos!

Jukka Kaakkola

etunimi.sukunimi@kkv.fi

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

