

OIKEUSTIEDE

JURISPRUDENTIA

L

2017

SUOMALAISEN LAKIMIESYHDISTYKSEN VUOSIKIRJA

Toimitusneuvosto

Pasi Pölönen, puheenjohtaja

Tuula Linna

Taina Pihlajarinne

Elina Pirjatanniemi

Toimittaja

Antti Kolehmainen

Suomalainen Lakimiesyhdistys

Kasarmikatu 23 17

00130 Helsinki

www.lakimiesyhdistys.fi

© kirjoittajat ja Suomalainen Lakimiesyhdistys 2017

ISSN-L 0355-8215

ISSN 0355-8215

ISBN 978-951-855-373-4

Taitto Taittopalvelu Yliveto Oy

Oy Nord Print Ab, Helsinki 2017

Marja Luukkonen

**SIJOITTAJAN
REKLAMAATIOVELVOLLISUUS**

Sisällys

1	ALUKSI.....	89
2	REKLAMAATIOVELVOLLISUUS SOPIMUSOIKEUDESSA.....	93
	2.1 Reklamaatiovelvollisuus koskee virhetilanteita.....	93
	2.2 Reklamaatiovelvollisuuden tarkoitus.....	97
3	REKLAMAATIOVELVOLLISUUS JA SIJOITUSTUOTTEET.....	100
	3.1 Sijoittamiseen liittyvät suoritushäiriötilanteet.....	100
	3.2 Reklamaatiovelvollisuus ja sijoitusvakuutukset.....	105
4	REKLAMAATIO, REKLAMAATIOAIKA JA VAATIMUSTEN ESITTÄMINEN.....	111
	4.1 Missä ajassa pitää reklamoida?.....	111
	4.2 Virheestä ilmoittaminen ja vaatimusten esittäminen.....	116
5	SIJOITUSTEN SEURAAMINEN JA VIRHEEN HAVAITSEMINEN.....	122
	5.1 Mistä sijoittaja saa tietoa?.....	122
	5.2 Asiakasprofiilin vaikutus.....	129
	5.3 Reklamaatio ja omaisuudenhoitosopimus.....	135
6	REKLAMAATION KÄYTÄNNÖN KYSYMYKSIÄ.....	138
	6.1 Reklamaation muoto.....	138
	6.2 Reklamaation toimittaminen.....	140
	6.3 Reklamaation adressaatti ja vastareklamaatio.....	142
	6.4 Näyttövelvollisuus reklamaatiosta.....	150
7	REKLAMAATION LAIMINLYÖNTI.....	152
8	LOPUKSI.....	157
	LÄHTEET.....	161
	OIKEUSTAPAUKSET.....	166
	LYHENTEET.....	168
	INVESTOR'S DUTY TO GIVE A NOTICE.....	169

Sijoittajan reklamaatiovelvollisuus

1 ALUKSI

*”Investing should be more like watching paint dry or watching grass grow.
If you want excitement, take \$800 and go to Las Vegas.”*
– Paul Samuelson¹

Sijoittajat ovat erilaisia. Sijoittajia voidaan luokitella moniin eri kategori-oihin: ammattimaiset sijoittajat, ei-ammattimaiset sijoittajat, institutionaa- liset sijoittajat, piensijoittajat, arvopaperisijoittajat, vakuutussijoittajat. Vaikka eri ryhmiin kuuluvista sijoittajista on löydettävissä yhtäläisyyksiä, ryhmien sisällä lienee myös huomattava määrä eroavaisuuksia. Yksi sijoit- tajien käyttäytymispiirre on se, miten tarkasti ja usein sijoittaja seuraa te- kemiään sijoituksia: seuraako hän osakekursseja päivittäin vai onko hän enemmän ”osta ja unohda” -tyyppinen sijoittaja.

Sijoitusten tarkoituksena on kerryttää arvoa ja tuottoa sijoittajalle. Sijoi- tustuotteiden arvo voi kuitenkin muuttua lyhyessä ajassa. Toiset sijoittajat voivat reagoida kurssivaihteluihin nopeasti, kun taas toiset eivät välttämät- tä ole edes huomanneet, että esimerkiksi osakkeiden arvo on ollut tappiol- linen jo pidemmän aikaa. Lähtökohtaisesti jokainen sijoittaja toimii juuri niin kuin parhaaksi näkee. On kuitenkin tilanteita, joissa voidaan katsoa olevan merkitystä sillä, onko sijoittaja seurannut tai *olisiko sijoittajan pitä- nyt seurata* tekemänsä sijoituksen kehitystä. Sijoittajan velvollisuus seura- ta tekemiään sijoituksia ja sijoitusten arvonkehitystä liittyy tiiviisti muun muassa reklamaatiovelvollisuuteen.

Reklamaatiolla tarkoitetaan ilmoitusta sopimuksen toiselle osapuolelle virheellisestä suorituksesta. Lähtökohtana on, että jos reklamaatiota ei teh- dä, vaikka virhe havaitaan, voi sopimuskumppani menettää oikeutensa saada hyvitystä virheen johdosta. Reklamaatiovelvollisuus on tuttu monel-

* Marja Luukkonen, OTM, KTK, tohtorikoulutettava, Helsingin yliopisto

¹ The Top 17 Investing Quotes of All Time, Investopedia, <http://www.investopedia.com/financial-edge/0511/the-top-17-investing-quotes-of-all-time.aspx>.

ta eri sopimusoikeuden osa-alueelta, ja siitä on annettu myös laintasoisia säännöksiä. Reklamaatiovelvollisuus ei kuitenkaan rajoitu konkreettisten esineiden kauppaan vaan myös muihin sopimustilanteisiin, kuten sijoitukseen.

Tässä artikkelissa selvitetään *sijoittajan reklamaatiovelvollisuuden sisältöä*. Artikkelissa tarkastellaan reklamaatiovelvollisuuden eri osa-alueita silmällä pitäen erityisesti sijoitustuotteita. Reklamaatiovelvollisuus on sopimusoikeudessa klassinen aihe. Aihetta käsittelevistä pohjoismaisista teoksista mainittakoon ruotsalaisen *Christina Hultmarkin* ”Reklamation vid kontraktsbrott” vuodelta 1996 ja *Johan Bärlundin* ”Reklamation i konsumentavtal” vuodelta 2002. Lisäksi reklamaatiovelvollisuutta on käsitelty suppeasti monissa eri sopimusoikeutta ja sen eri osa-alueita koskevissa teoksissa.

Reklamaatiovelvollisuutta sijoitustuotteissa ovat lyhyesti sivunneet *Kari Hoppu* teoksessaan ”Sijoituspalvelusopimukset” (2009), *Sakari Wuolijoki* teoksessaan ”Pankin neuvontavastuu” (2009) ja *Olli Norros* teoksessaan ”Vahingonkorvaus arvopaperimarkkinoilla” (2009). Lisäksi Ruotsissa *Fredric Korling* on kirjoittanut reklamaatiovelvollisuudesta sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitotilanteissa artikkelin ”Reklamation av investeringsrådgivning och diskretionär förvaltning” (2012). Reklamaatiovelvollisuutta sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa on sivunnut muun muassa *Harri Isokoski* artikkelissaan ”Sijoitussidonnaiset vakuutukset ja kuluttajansuoja” (2006). Sen sijaan laajempaa selvitystä asiasta ei ole tehty.

Artikkelissa käsitellään sijoitustuotteina sekä arvopaperi- että vakuutus-sijoituksia. Käsiteltäviä arvopaperisijoituksia² ovat esimerkiksi sijoitusrahastot, osakesijoitukset ja erilaiset obligaatiot.³ Vakuutustuotteista käsitellään sijoitussidonnaisia vakuutuksia sekä kapitalisaatiosopimuksia.⁴ Va-

² Arvopaperin määritelmästä arvopaperimarkkinalain (746/2012) mukaan, ks. *Parkkonen – Knuts* 2014 s. 13–15.

³ *Sijoitusrahasto* on sijoittajien omistamista rahasto-osuuksista muodostuva sijoituskohde, jonka pääoma on sijoitettu muihin rahoitusvälineisiin. Sijoitusrahasto muodostuu rahasto-osuuksista, jotka omistavat niitä ostaneet sijoittajat. Rahastoyhtiö hoitaa sijoitusrahaston varoja, mutta ei omista sitä. Sijoitusrahastoja säännellään sijoitusrahastolaissa (48/1999, jäljempänä myös ”SRL”). Sijoitusrahastoista ks. esim. *Harju – Syyrilä* 2001 s. 15; *Turtiainen* 2004 s. 1. Osake on yhtiön omistusosuutta kuvaava, jälkimarkkinakelpoinen rahoitusinstrumentti erityisesti osakeyhtiöissä. Obligaatio on valtion, pankin tai muun tahon antama velkasitoumus, jonka obligaation antaja lunastaa takaisin tiettyssä järjestyksessä. Obligaation asettaja maksaa sille korkoa. Obligaatio voi olla kiinteäkorkoinen, vaihtuvakorkoinen, palkinto-, voitto-osuus- tai säästöobligaatio. Eri sijoitustuotteista ks. esim. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan verkkosivut <https://www.fine.fi/finanssitietoa/arvopaperiasiat/tavallimmat-sijoitustuotteet.html>. Eri arvopaperisijoitustuotteista ks. *Parkkonen – Knuts* 2014 s. 15–19.

⁴ Sijoitussidonnainen vakuutus on säästöhenki- tai eläkevakuutus, jonka vakuutussäästön

kuutusluokista annetussa laissa (526/2008) sijoitussidonnainen vakuutus määritellään ensimmäiseen henkivakuutusluokkaan kuuluvaksi henki- tai eläkevakuutukseksi⁵ taikka toiseen henkivakuutusluokkaan kuuluvaksi avioliiton tai syntymän varalta otettavaksi vakuutukseksi⁶, joissa vakuutukseen liittyvät edut on vakuutus sopimuksessa sidottu tiettyjen sijoitusten, kuten osakeindeksin, kehitykseen.

Sijoitussidonnaisista vakuutuksista ja kapitalisaatiosopimuksista käyte- tään artikkelissa yhteisnimitystä sijoitusvakuutus. Sijoitusvakuutusten myyntiä sääntelee muun muassa vakuutus sopimuslaki (543/1994, jäljem- pänä myös ”VSL”). Lain säännökset ovat pakottavia kuluttajaa sekä sel- laista muuta luonnollista henkilöä taikka oikeushenkilöä kohtaan, joka huomioon ottaen hänen elinkeinotoimintansa tai muun toimintansa laatu ja laajuus sekä olosuhteet muutoin on vakuutuksenantajan sopijapuolena rin- nastettavissa kuluttajaan (VSL 3.2 §). Artikkelissa tarkastellaan arvopape- risijoitusten myyntitilanteina sijoitusneuvontatilanteita, mutta myös omai- suudenhoitotapauksia. Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan yksilöllisen suosi- tuksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoi- meksi. Omaisuudenhoidossa on puolestaan kyse rahoitusvälineiden hoita- misesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen nojalla siten, että päätösvalta sijoittamisesta on annettu kokonaan tai osittain toimeksiannon saajalle. Sekä sijoitusneuvontaa että omaisuudenhoitoa sääntelee sijoituspalvelula- ki (747/2012, jäljempänä myös ”SPL”).

kehitys on sidottu johonkin ulkoiseen instrumenttiin, kuten sijoitusrahastoon tai sijoitusko- riin. Sijoitussidonnaisen vakuutuksenottaja ei omista vakuutussäästön sijoituskohteita, joi- hin vakuutus on sidottu, vaan omistajana on vakuutusyhtiö. Perinteisen sijoitussidonnaisen vakuutuksen lisäksi henkivakuutusyhtiöt myyvät myös kapitalisaatiosopimuksia. Kapitali- saatiosopimus on vakuutusyhtiön ja asiakkaan välinen sijoitussopimus, joka on juridiselta muodoltaan vakuutus. Se poikkeaa muista vakuutusyhtiön tarjoamista tuotteista siinä, että kapitalisaatiosopimuksen perusteella ei vakuuteta ketään. Kapitalisaatiosopimus on aina määräaikainen, koska ei ole mitään vakuutustapahtumaa, joka muutoin päättäisi sopimuk- sen. Ks. esim. <https://www.fine.fi/finanssitietoa/vakuutukset-ja-vahingot/henkivakuutus- saasto-ja-sijoitusvakuutukset.html>. Yleisesti sijoitussidonnaisista vakuutuksista, ks. esim. *Jokela – Lammi – Lohi – Silvola* 2009 s. 106–108; *K. Hoppu* 2004 s. 60–62; *Norio-Timonen* 1997 s. 11–12.

⁵ Vakuutusluokista annetun lain (526/2008) 13.1 §:ssä, 1 henkivakuutusluokkaan katso- taan kuuluvan seuraavanlaiset henkivakuutukset: vakuutus elämisen varalta, kuolemanva- ravakuutus, vakuutus tietyn eliniän saavuttamisen tai sitä aikaisemman kuoleman varalta ja vakuutus vakuutusmaksujen palautuksiin sekä eläkevakuutukset.

⁶ Kyseessä on vakuutus, jossa vakuutustapahtumana on avioliiton solmiminen tai lapsen syntyminen (laki vakuutusluokista 14 §). Tällaisia vakuutuksia ei kuitenkaan Suomen markkinoilla toimivien yhtiöiden tuotetarjonnassa ainakaan vielä ole, *Lehtipuro – I. Luuk- konen – Mäntyniemi – Raulos – Santavirta* 2010 s. 31.

Sijoituspalvelulain mukaisia sijoituspalvelutilanteita ja niihin liittyvää reklamaatiovelvollisuutta tarkastellaan lähinnä ei-ammattimaisen sijoittajan kannalta. Vaikka painopiste on ei-ammattimaisissa asiakkaissa, artikkelissa tutkitaan myös sitä, onko eri sijoittajaprofiileilla vaikutusta reklamaatiovelvollisuuden kannalta: tulisiko ammattimaisen sijoittajan esimerkiksi seurata sijoituksiaan ahkerammin kuin ei-ammattimaisen sijoittajan? Ammattimaiset asiakkaat ovat luottolaitosten ja vakuutusyhtiöiden kaltaisia institutionaalisia sijoittajia sekä valtioita ja niiden keskuspankkeja tai kuntia. Lähtökohtaisesti katsotaan, ettei ammattimainen asiakas tarvitse yhtä suurta sijoittajansuojaa kuin ei-ammattimainen asiakas.

On huomattava, että sijoitusvakuutusten myynnissä ei ole kyse sijoituspalvelulain mukaisesta sijoitusneuvonnasta. Vakuutuslainsäädännön mukaan vakuutuksenantajan on tiedonantovelvoitettaan täyttäessään sijoitusvakuutuksissa kiinnitettävä vakuutukseen mahdollisesti liittyvien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin huomiota ottaen erityisesti huomioon vakuutuksen hakijan aikaisempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet. Sijoitusneuvontatilanteissa asiakkaan sijoittajaprofiili ja siihen perustuva sijoitusneuvo ovat saumattomasti kiinni toisissaan, kun taas vakuutuksissa vakuutuslainsäädännön mukaan vakuutuksenantajan on vakuutuksen hakijan sijoittajaprofiili huomioon ottaen vain kiinnitettävä huomiota vakuutuksen hakijan vakuutukseen mahdollisesti liittyvien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin. Tällä hetkellä Suomessa implementoidaan vakuutuslainsäädäntöön ns. vakuutusten myyntiä ja jakelua koskevaa direktiiviä ((EU) 2016/97)⁷, joka tulee lähentämään sijoitusvakuutusten ja muiden sijoitustuotteiden myyntimenettelyä.

Artikkelissa käsitellään reklamaatiovelvollisuutta lainopillisesta näkökulmasta. Tarkastelun oikeuslähdeopillisena erityispiirteenä on Arvopaperilautakunnan ja Vakuutuslautakunnan ratkaisujen näkyvä asema.⁸ Aihepii-

⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97, annettu 20 päivänä tammikuuta 2016, vakuutusten tarjoamisesta. Direktiivi tuli voimaan 23.2.2016, ja direktiivi tulee saattaa kansalliseen lainsäädäntöön 23.2.2018 mennessä.

⁸ Vakuutuslautakunta ja Arvopaperilautakunta ovat osa finanssialan sopimusperusteista organisaatiota, johon kuuluvat edellä mainittujen lisäksi Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE ja Pankkilautakunta. Lautakuntien tehtävänä on edistää hyvää vakuutus-, pankki- ja arvopaperimarkkinatapa finanssisektorin toiminnassa antamalla ratkaisusuosituksia palveluntarjoajien ja asiakkaiden välisiin erimielisyyksiin. Vakuutuslautakunta antaa ratkaisusuosituksia muun muassa vakuutuksenottajan lautakunnalle esittämistä vakuutus-suhteeseen liittyvistä, lain ja vakuutusehtojen tulkintaa ja soveltamista koskevista erimielisyyksistä. Arvopaperilautakunta antaa ratkaisusuosituksia ei-ammattimaisten asiakkaiden ja palveluntarjoajien lautakunnalle esittämistä erimielisyyksistä. Ks. lisää Finanssialan sopimusperusteisen asiakasorganisaation ohjesääntö. Organisaatiota sääntelee laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta, 1696/2015.

ristä ei käytännössä ole tuomioistuinratkaisuja, mikä johtunee siitä, että alalla on olemassa tehokas tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuelin, jonka ratkaisuja noudatetaan lähes sata prosenttisesti. Tästä syystä Arvopaperilautakunnan ja Vakuutuslautakuntien ratkaisut käytännössä osoittavat ja ohjaavat riitojen ratkaisua alalla.⁹ Arvopaperilautakunta on toimintansa aikana joutunut ottamaan usein kantaa sijoittajan reklamaatiovelvollisuuteen. Vakuutuslautakunnan käytännössä sen sijaan on verrattain harvoin jouduttu ottamaan kantaa reklamaatiovelvollisuuden ja sen mahdolliseen laiminlyöntiin, mutta joitakin tapauksia löytyy.

2 REKLAMAATIOVELVOLLISUUS SOPIMUSOIKEUDESSA

2.1 Reklamaatiovelvollisuus koskee virhetilanteita

Sopimussuhteissa voi esiintyä erilaisia suoritushäiriötilanteita. Tällaisia suoritushäiriötä tai sopimusrikkomuksia¹⁰ ovat esimerkiksi virhe ja viivästys. Suoritushäiriötä voidaan esimerkiksi tarkastella *Routamon* esittämän vastaavuusteorian kautta. Sopimussuhteessa sopimosapuolet odottavat toisen osapuolen käyttäytyvän ja suoriutuvan sopimuksen edellyttämällä tavalla. Mikäli näin ei tapahdu, voidaan arvioida, onko toteutettu suoritus sovitun mukainen vai ei. Tämän selvittämiseksi verrataan sitä käyttäytymistä tai suoritusta, jonka sopimosapuoli on tosiasiaassa tehnyt, siihen suoritukseen, jonka tämä on ollut velvollinen suorittamaan.

Jälkimmäisen seikan arviointiin vaikuttaa muun muassa se, mitä osapuolet ovat sopineet kirjallisten, suullisten tai konkludenttisten tahdonilmaisujen myötä, sekä tapauksesta riippuen myös lain tai alemman asteiset säännökset. Jos kyseisten suoritusten välillä on riittävä vastaavuus, ei suoritushäiriötä ole käsillä. Mikäli suoritusten välillä on kuitenkin eroa, on loukatulla osapuolella mahdollisuus saada hyvitystä loukkauksen johdosta.¹¹ Vastaavuusteorian mukainen suoritushäiriö voi edellä mainitulla taval-

⁹ Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEn vuosikertomukset. Ks. vuosikertomuksissa Arvopaperilautakuntaa ja Vakuutuslautakuntaa koskevat osiot.

¹⁰ Suoritushäiriön ja sopimusrikkomuksen synonyymeina voidaan usein myös käyttää suoritushäiriötä, *Hemmo* 1994 s. 47.

¹¹ *Routamo* 1969 s. 9–15. Ks. myös vastaavuusteorian aiheuttamasta keskustelusta *Routamo*, LM 1980a s. 123–130 ja *Klami*, LM 1980 s. 929–932 sekä *Routamo*, LM 1980b s. 933–937.

la olla viivästys, virhe sopimuksen kohteessa eli laatuvirhe, oikeudellinen virhe tai vallintavirhe.¹²

Viivästytilanne on kyseessä, kun sopimuksen toinen osapuoli ei ole täyttänyt suoritusvelvollisuuttaan oikeaan aikaan. Viivästys voi ilmetä eri tavoin. Yhtäältä tilanne voi olla sellainen, että sopimusosapuolen suoritusvelvollisuus on viivästynyt eikä ole selvää, tuleeko osapuoli lainkaan täyttämään velvollisuuttaan. Toisaalta tilanne voi muodostua sellaiseksi, jossa sopimusosapuoli täyttää velvollisuutensa, mutta vasta oikean suoritusajan kohdan jälkeen.¹³ Sopimussuhteen loukatulla osapuolella ei ole reklamaatiovelvollisuutta viivästyksen vuoksi viivästyksen jatkuessa. Jos kuitenkin sopimuksenmukainen velvollisuus on jo suoritettu – vaikkakin viivästyneenä – loukatun sopimusosapuolen tulee ilmoittaa mahdollisista vaatimuksistaan viivästyksen vuoksi (esimerkiksi vahingonkorvausvaatimuksesta) viivästyksen aiheuttaneelle sopimusosapuolelle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on saanut tiedon tehdystä suorituksesta.¹⁴

Viivästyksestä poiketen sopimusoikeudessa edellytetään usein reklamaatiota sopimusosapuolen havaitessa *virheen* sopimuksen toisen osapuolen suorituksessa. Suorituksen virheellisyys voi ilmetä eri tavoin. Yksi yleisimpiä virheen muotoja on laatuvirhe. Tällöin esimerkiksi kaupan tai vuokran kohde poikkeaa fyysisesti sovitusta. Esimerkiksi kauppalaain (355/1987, jäljempänä myös ”KL”) 4 luvun 17 §:n mukaan tavaramuutoksissa on virhe muun muassa silloin, jos tavara ei sovellu tarkoitukseen, johon kyseisiä tavaroita yleensä käytetään tai jos se ei sovellu siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää ja jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta ja ostajalla on ollut perusteltua aihetta luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin.

Virhetilanteita koskevia reklamaatiovelvollisuussäännöksiä on esimerkiksi kauppalaissa, kuluttajansuojalaissa (38/1978, jäljempänä myös ”KSL”) ja asuntokauppalaissa (843/1994).¹⁵ Esimerkiksi KL 32 §:n mu-

¹² Ks. *Routamo* 1969 s. 24–29.

¹³ Ks. esim. *Hemmo II* 2003 s. 118 ss.

¹⁴ Esimerkiksi kauppalaain (355/1987, jäljempänä myös ”KL”) 5 luvun 29 §:n mukaan, jos tavara on luovutettu liian myöhään, ostaja ei saa purkaa kauppaa eikä vaatia vahingonkorvausta viivästyksen vuoksi, ellei hän kohtuullisessa ajassa luovutuksesta tiedon saatuaan ilmoita myyjälle, että hän purkaa kaupan tai haluaa vaatia vahingonkorvausta. Jos ostaja purkaa kaupan, hän ei kuitenkaan ole velvollinen erikseen ilmoittamaan vahingonkorvausvaatimuksesta.

¹⁵ *Saarnilehto* 2010a s. 6. Reklamaatiosäännöksiä löytyy myös esimerkiksi valmismatkalaista (1079/1994), maakaaresta (540/1995, jäljempänä myös ”MK”) ja maksupalvelulaista (290/2010). Esimerkiksi maksupalvelulain 70 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada palveluntarjoajalta maksutapahtuman rahamäärän palautusta tai muuta hyvitystä, jollei hän ilmoita palveluntarjoajalle oikeudettomasta, toteuttamatta jääneestä tai

kaan ostaja ei saa irtaimen tavaran kaupassa vedota tavaran virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Reklamaatiosta kuluttajakaupassa säädetään puolestaan kuluttajansuojalaissa, jonka 5 luvun 16 §:n mukaan ostaja ei saa vedota tavaran virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kuluttajasopimuksissa virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen, ja se voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavaran ominaisuuksista.¹⁶

Virhetilanteet voivat ilmetä myös muunlaisina kuin pelkinä fyysisinä virheinä tai puutteina sopimuksen kohteessa. Yksi erityistilanne liittyy aineettomien palvelusten tai tuotteiden sopimukseen, joissa esimerkiksi tiedonannolla ja neuvonnalla voi olla suuri painoarvo.¹⁷ Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi asiantuntijapalvelut, kuten konsultointi. Aineettomissa palveluksissa tai tuotteissa palvelun tarjoajalla voi olla lain mukainen tiedonanto- tai neuvontavelvollisuus, ja mikäli palvelun tarjoaja antaa asiakkaalle virheellisiä, puutteellisia tai harhaanjohtavia tietoja, voi kyseessä olla tiedonantovirhetapaus.

virheellisesti toteutetusta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan ja 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman rahamäärän veloittamisesta maksutililtään tai hyvittämisestä maksutililleen. Viimeksi mainittua määräaikaa ei sovelleta, jos palveluntarjoaja ei ole antanut maksupalvelun käyttäjälle maksutapahtumaa koskevia tietoja siten kuin maksupalvelulain 2 luvussa säädetään. Lain 71 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada palveluntarjoajalta korvausta vahingosta, joka on aiheutunut muusta kuin 70 §:ssä tarkoitettua virheestä, jollei hän ilmoita virheestä palveluntarjoajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Maksupalvelun käyttäjällä on kuitenkin oikeus korvaukseen, jos palveluntarjoaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

¹⁶ KSL:n mukaan ostaja saa kuitenkin vedota tavaran virheeseen, jos: 1) myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti; 2) virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu tuoteturvallisuuksilain nojalla taikka muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä; tai 3) virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen (KSL 5:16.2 §). Esimerkiksi korkeimman oikeuden tapauksessa KKO 2007:91, jossa oli kyse kylpyhuoneen kosteuseristettä koskevien tietojen antamisesta, korkein oikeus katsoi myyjän menettelleen kunnianvastaisesti ja arvottomasti antaessaan vääriä tietoja kosteuseristeestä, minkä vuoksi ostajat eivät menettäneet oikeuttaan hinnanalennukseen, vaikka olivatkin reklamoineet asiasta kohtuullisen ajan ylittävän ajan kuluttua. Reklamaatiosta kuluttajakaupassa, ks. *Peltonen – Määttä* 2015 s. 317–325.

¹⁷ *Hemmo II* 2003 s. 130. Näissäkin tilanteissa voidaan puhua laatuvirheestä, *Hemmo II* 2003 s. 134.

Reklamaatiovelvollisuus linkittyy siis vahvasti virhetilanteisiin. Kuten todettu, viivästystilanteissa reklamaatiota ei pääsääntöisesti edellytetä.¹⁸ Reklamaatiolla pyritään saamaan suoritusvirhetilanne korjattua ja mahdollisesti hyvitettyä jollakin tavalla. Reklamaatiovelvollisuus voi kuitenkin periaatteessa aktualisoitua myös muunlaisissa suoritushäiriötilanteissa kuin vain virhetilanteissa. Reklamaation kannalta mielenkiintoisia, joskin käyttöalaltaan suppeaksi jääneitä¹⁹, ovat varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (228/1929, jäljempänä ”oikeustoimilaki” tai ”OikTL”) vastauksen myöhästymistä ja modifiointia koskevat pykälät, jotka ovat eräänlaisia reklamaatiovelvollisuuden lieveilmiöitä.

Oikeustoimilaki sääntelee oikeustoimien tekemisen perusteita. Sääntely alkaa sopimuksen²⁰ syntymisestä tarjouksen ja vastauksen antamisten²¹ kautta. Oikeustoimilaki sääntelee yleislakina myös esimerkiksi vakuutus-sopimuksia. Sen mukaan sopimuksen syntyminen edellyttää hyväksyvää vastausta. Mikäli tällainen hyväksyvä vastaus on saapunut liian myöhään tarjouksen tekijälle, katsotaan se vastauksen antajan tekemäksi uudeksi tarjoukseksi (OikTL 4.1 §). Kuitenkin, jos vastauksen lähettäjä on oletta- nut vastauksen tulleen oikeassa ajassa perille ja vastauksen saajan on täy- tynyt tämä käsittää, on vastauksen saajan, ellei hän tahdo hyväksyä vasta- usta, ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava siitä vastauksen lähettäjälle. Jos hän ei sitä tee, katsotaan sopimus syntyneeksi vastauksen antamisen kautta (OikTL 4.2 §).

Hieman vastaavanlainen tilanne syntyy, jos tarjoukseen hyväksyvässä vastauksessa on liitettyä sellainen tarjoukseen tehty uusi lisäys, rajoitus tai ehto, jonka johdosta vastaus ei vastaa tehtyä tarjousta (ns. modifioitu vastaus). Tällöin vastaus katsotaan kieltäväksi vastaukseksi, johon liittyy uusi tarjous (OikTL 6.1 §). Kuitenkin, jos vastauksen antaja on pitänyt vastausta tarjousta vastaavana ja tarjouksen tekijän on täytynyt tämä käsit- tää, on tarjouksen tekijän, ellei hän tahdo hyväksyä vastausta, ilman aihee- tonta viivytystä ilmoitettava siitä. Jos hän ei sitä tee, katsotaan vastauksen sisällöksen mukainen sopimus syntyneeksi (OikTL 6.2 §). Siten kyseisissä oikeustoimilain tapauksissa, toisin kuin reklamaatiotilanteissa sopimusoi-

¹⁸ *Hemmo* II 2003 s. 118.

¹⁹ Ks. *Hemmo* I 2003 s. 119–121, jossa *Hemmo* toteaa muun muassa, että ”[s]äännösten mukainen sopimuksen syntyminen on kuitenkin huomattavan harvinaista”. Säännöksistä on oikeuskäytäntöä hyvin vähän, ks. KKO 1963 II 32.

²⁰ Siitä, onko oikeustoimi sama asia kuin sopimus, on useita näkökantoja. Esimerkiksi *Kaisto* katsoo, että sopimus on useiden oikeustoimien yhdistelmä, kun taas *Hemmon* mukaan sopimus on yhtä kuin oikeustoimi, *Kaisto* 2015 s. 64–66 ja *Hemmo* I 2003 s. 10–11. Ks. myös *Aho* 1968 s. 28–30 sekä *Telaranta* 1990 s. 25–29.

²¹ Tarjous ja vastaus -mekanismin asemasta tänä päivänä, *Hemmo* I 2003 s. 96–100.

keudessa yleensä, reklamaation laiminlyönti johtaa sopimuksen syntymiseen.²²

2.2 Reklamaatiovelvollisuuden tarkoitus

Reklamaatioinsituution taustalla voidaan katsoa olevan useita eri tarkoituksia ja periaatteita. Reklamaatiovelvollisuuden tarkoitusta ja tavoitetta arvioitaessa tulevat punnintaan aina kahden eri osapuolen intressit: sopimusrikkomuksen aiheuttajan ja rikkomuksesta kärsijän.²³ *Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönnissä* on lähtökohtaisesti kyse sopimusrikkomukseen tai suoritushäiriöön perustuvan vaadeoikeuden menettämisestä.²⁴ Reklamaatiovelvollisuudessa ei siten ole kyse oikeudellisesta velvoitteesta velvoiteoikeudellisesta näkökulmasta.

Yhtäältä reklamaatioinsituution tausta-ajatuksena on se, että sopimusrikkomuksesta kärsineellä osapuolella on oikeus saada jonkinlaista hyvitystä rikkomuksen johdosta. Jotta tämä olisi mahdollista, sopimusrikkomuksesta kärsineen osapuolen on luonnollisesti saatettava sopimusta rikkoneen osapuolen tietoon sopimusrikkomus eli tehtävä reklamaatio. Toisaalta reklamaatiovelvollisuuden tarkoituksena voidaan katsoa olevan virheellisestä toiminnasta tietämättömän sopimusosapuolen luottamuksen suojaaminen.²⁵ Virheestä tietämättömällä osapuolella on oikeus luottaa

²² Tällöin ei ole merkitystä sillä, mikä asianosaisen todellinen tahto on ollut. Jos henkilö laiminlyö reklamaation tekemisen tässä tilanteessa, hän ei voi myöhemmin vedota siihen, ettei sopimuksen syntyminen enää vastannut hänen tahtoaan, ks. *Telaranta* 1953 s. 201–204. Aho katsoo, että OikTL 6 §:n 2 momentti on sisällöltään reklamaationormi, jonka soveltamisesta seurannut oikeustila ”ei enää ole sopimus sanan materiaalisessa merkityksessä”, sillä osapuolten tahtotilat eivät ole välttämättä yhteneväisiä, *Aho* 1968 s. 253–254. Hemmo on todennut, ettei edellä mainitulla varsin tiukalla käsityksellä sopimuksen syntymisestä ainoastaan silloin, kun osapuolten tahdot vastaavat toisiaan, ole enää suurta merkitystä, sillä nykyään sopimusoikeudessa ei sopimuksentekotahtoa pidetä enää välttämättömänä edellytyksenä sopimuksen syntymiselle, *Hemmo* I 2003 s. 118, alaviite 52.

²³ Voidaankin kysyä, kumpi on rikkomuksena vakavampi: alkuperäinen sopimusrikkomus vai laiminlyöty reklamaatio? Rambergin mukaan vaaditaan painavia perusteita sille, että sopimusta rikkonut osapuoli vapautettaisiin vastuustaan, *Ramberg* 2010a s. 144. Reklamaation laiminlyönnistä, ks. luku 7.

²⁴ *Norros* 2012 s. 318. Cervin kuvaa reklamaation tavoitetta seuraavasti: ”*Reklamation kan således sägas vara en rättsbevarande akt som göres därför att man vill vidmakthålla ett anspråk, som är grundat på en avvikelse från ett avtal.*” *Cervin* 1960 s. 20.

²⁵ Korkein oikeus on perustellut ratkaisuisaan reklamaatiovelvollisuutta esimerkiksi myyjän oikeussuojan kannalta: reklamaatiovelvollisuuden oikea täyttäminen mahdollistaa myyjälle tilaisuuden ottaa selvää väitetyistä virheistä, ottaa kantaa ostajan vaatimuksiin sekä mahdollisesti korjata virhe tai tehdä sovintoesitys, ks. esim. KKO 2008:8. Ks. myös *Saarnilehto* 2010a s. 3–4.

suorituksensa asianmukaisuuteen, mikäli häntä ei ole informoitu asiasta tietyissä ajassa.²⁶ Näin reklamaatiovelvollisuuden olemassaolo selkeyttää sopimussuhteita ja -velvoitteita, minkä puolestaan voidaan nähdä edistävän taloudellista tehokkuutta yhteiskunnassa.²⁷ Sen sijaan, jos sopimusosapuoli on tiennyt toimineensa velvoitteidensa vastaisesti, toisen osapuolen reklamaatio ei ole periaatteessa tarpeen.²⁸

Reklamaatiovelvollisuudella katsotaan myös ennaltaehkäistävän sitä, ettei sopimuksen toinen osapuoli pysty spekuloidaan toisen osapuolen kustannuksella esimerkiksi tilanteessa, jossa sopimuksen kohteen arvo voi muuttua voimakkaasti. Tällöin asiakas saattaa esimerkiksi tuotteen arvonalennuksen aiheuttaman harmituksen vuoksi väittää tuotteen myyjän syyllistyneen sopimusrikkomukseen, mitä asiakas ei olisi tehnyt ilman tuotteen arvonalennusta. Reklamaatiovelvollisuuden tarkoituksena tässäkin tapauksessa on siis suojata tuotteen tarjoajaa.²⁹

Myös sopimusosapuolten lojaliteettiperiaatteen voidaan katsoa puoltavan reklamaatiovelvollisuutta.³⁰ Reklamaatiovelvollisuus suojaa lisäksi osapuolen mahdollisuutta ryhtyä selvittämään mahdollisia vaatimuksia,

²⁶ Ks. *Hemmo II* 2003 s. 154–157. Ks. myös *Hultmark* 1996 s. 13.

²⁷ *Bärlund* 2002 s. 476–478. Asiaa voidaan vastaavasti perustella ns. *status quo* -periaatteen nojalla: osapuolella on oikeus luottaa tietyn ajan jälkeen, että oikeustila jää vallitsevaksi. Ks. *Bärlund* 2002 s. 477 ja *Hultmark* 1996 s. 36–37. Taloudellinen tehokkuus ja sopimusvarmuus puoltavat lyhyitä reklamaatioaikoja, mutta toisaalta liian lyhyet reklamaatioajat voivat rapauttaa esimerkiksi kuluttajien luottamusta kaupankäyntiin, jos kuluttaja ei saakaan toivomaansa hyvitystä sopimusrikkomuksen vuoksi reklamoituaan liian myöhään. Sen sijaan pidemmät reklamaatioajat voisivat jopa edesauttaa talouden toimivuutta, sillä kuluttajat voisivat luottaa siihen, että he saisivat hyvitystä sopimusrikkomusten seurauksena, *Bärlund* 2002 s. 482. Ks. myös *Ämmälä* 1993 s. 299.

²⁸ Ks. esim. *Hemmo II* 2003 s. 164–165. Esimerkiksi sijoitustuotteiden myynnissä on todennäköisesti vaikeaa osoittaa, että myyjä on tietoisesti rikkonut tiedonantovelvoitettaan ja esimerkiksi antanut tahallisesti väärää tietoa asiakkaalle tuotteen riskistä. Nämä tilanteet eivät kuitenkaan liene mahdollisia. Sijoitustuotteiden myyntiin liittyy monesti erilaisia provisiopalkkoja ja bonuksia, jolloin myyjällä voi olla kannustimena myydä mahdollisimman paljon tuotteita. Myöskään törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti menetellyt sopimusosapuoli ei voi vedota reklamaation puuttumiseen, *Hemmo II* 2003 s. 164. Wuolijoki on katsonut, että kynnys tulkita tuotteen tarjoajan informointivelvollisuuden laiminlyönti esimerkiksi omaisuudenhoitosopimuksissa kunnianvastaiseksi ja arvottomaksi, on korkeampi kuin kynnys pitää tuotteen tarjoajan laiminlyöntiä tuottamuksellisenä. *Wuolijoki* 2009 s. 476–477. Törkeän huolimattomuuden tai kunnianvastaisen ja arvottoman menettelyn näyttäminen voi sekin olla vaikea näyttää toteen sijoitustuotteiden markkinointitilanteissa.

²⁹ *Bärlund* 2002 s. 482–487. *Bärlundin* mukaan spekulointitapaukset lienevät käytännössä harvassa, *Bärlund* 2002 s. 502. Spekuloinnista ks. myös *Hultmark* 1996 s. 33–34; *Ramberg* 2010a s. 146 ja *Korling* 2012 s. 654.

³⁰ *Hultmark* 1996 s. 40–41 ja *Ramberg* 2010a s. 145.

todisteluja sekä rajoittaa vahinkoja.³¹ Bärnlund kategorisoi lojaliteettiperiaatteen alapuolelle reklamaation kannalta kaksi oleellista osa-aluetta: yhtäältä voidaan katsoa, että reklamaatiovelvollisuus antaa sopimuksen toiselle osapuolelle ajallisesti mahdollisuuden varautua potentiaaliseen tulevaan oikeudenkäyntiin keräämällä todistusaineistoa, ja toisaalta se antaa tuotteen myyjälle mahdollisuuden rajoittaa sopimusrikkomuksen aiheuttamaa vahinkoa.³²

Vahingon rajoittaminen voi kohdistua sekä asiakkaan kärsimään vahinkoon että sopimusrikkomukseen syyllistyneen tahon oman vahingon rajoittamiseen. Esimerkiksi tietyn esineen koko tuote-erässä on voinut olla valmistusvirhe, mikä on tullut ilmi yhden asiakkaan reklamaation seurauksena.³³ Vastaavasti sijoitustuotteiden osalta tiettyjä sijoitustuotteita on voitu esimerkiksi markkinoida systemaattisesti väärin, mikä on voinut tulla esiin tiedonantovirhettä koskevan reklamaation avulla. Näin tuotteen myyjä voi reklamaation ja tietoiseksi tulon jälkeen puuttua virheelliseen toimintaan.

Reklamaatiovelvollisuutta on lisäksi perusteltu muun muassa konfliktinrajoittamisella.³⁴ Reklamaatiovelvollisuuteen liittyy läheisesti kysymys siitä, missä ajassa mahdolliset virhetilanteeseen liittyvät vaatimukset on esitettävä. Joissakin tapauksissa vaatimukset on esitettävä reklamaation yhteydessä tai kohtuullisessa ajassa sen jälkeen. Näin on esimerkiksi kiinteistön kaupan virhetilanteissa. Tälläkin vaatimuksella suojataan sopimusrikkomuksen tehnyttä tahoa.³⁵

³¹ Aro, JFT 1979 s. 550.

³² Bärnlundin mukaan ensimmäinen peruste ei tänä päivänä ole enää niin merkittävä, sillä oikeudenkäymissäännökset antavat varsin hyvän suojan osapuolille sekä ajallisesti että materiaalisesti. Sen sijaan vahingonrajoittamistarkoituksessa reklamaatiolla on merkittävä rooli, *Bärnlund* 2002 s. 489–496. Ks. myös *Hultmark* 1996 s. 27–28 ja 30–32.

³³ Ks. esim. *Bärnlund* 2002 s. 494–495.

³⁴ Ks. esim. *Bärnlund* 2002 s. 496–498 ja *Hultmark* 1996 s. 42–43.

³⁵ Kiinteistön kaupassa on maakaaren 2 luvun 25 §:n mukaan ostajan esitettävä virheeseen perustuvat vaatimuksensa reklamaation yhteydessä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai kun hänen olisi pitänyt se havaita. Samaa edellytetään, mikäli ostaja vaatii hinnanalennusta tai kaupan purkua sekä vahingonkorvausta siitä syystä, että myyjä on kaupan tekemisen jälkeen laiminlyönyt kiinteistön asianmukaisen huolenpidon, oikeudettomasti käyttänyt kiinteistöä tai muutoin huolimattomuuttaan vahingoittanut sitä (MK 2:23) tai jos myyjä ei täytä kiinteistön kauppaan liittyvää rakentamisvelvollisuutta tai muuta suoritusvelvollisuuttaan (MK 2:24). Esimerkiksi korkeimman oikeuden tapauksessa KKO 2016:69 korkein oikeus katsoi, että kiinteistön ostajat olivat menettäneet oikeutensa vedota kiinteistössä havaittuihin laatuvirheisiin, sillä he olivat esittäneet vaatimuksensa laatuvirheistä vasta noin vuoden kuluttua virheiden havaitsemisesta, vaikka ostajat olivat ilmoittaneet laatuvirheistä heti havaitsemisen jälkeen. Korkeimman oikeuden mukaan ”[a]joissa tehty ilmoitus virheestä ei riitä täyttämään oikea-aikaisen ja asianmukaisen reklamaation edellytyksiä, jos ostaja ei ole samalla ilmoittanut virheeseen perustuvista vaatimuksistaan. Vasta saatuaan tiedon vaatimusten sisällöstä myyjä voi arvioida niiden aiheellisuutta ja ot-

3 REKLAMAATIOVELVOLLISUUS JA SIOJITUSTUOTTEET

3.1 Sijoittamiseen liittyvät suoritushäiriötilanteet

Sijoitustuotteet ovat tuotteina abstrakteja ja aineettomia. Sijoitustuotteet voidaan jakaa sekä arvopaperisijoituksiin ja muihin rahoitusvälineisiin sekä vakuutuslainsäätöihin, ja näiden tuoteryhmien tarjontaa sääntelevät omat lait. Sijoittajalla on siis valittavanaan useita erilaisia tuotteita sekä erilaisia sijoituspalveluja. Sijoituspalvelulain mukaisia sijoituspalvelutilanteita ovat muun muassa sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoitopalvelu.

Omaisuudenhoidolla tarkoitetaan rahoitusvälineiden hoitamista asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen nojalla siten, että päätösvalta sijoittamisesta on annettu kokonaan tai osittain toimeksiannon saajalle. Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan puolestaan yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi. Sijoituspalveluyrityksen on ennen edellä mainittujen palveluiden tarjoamista luokiteltava asiakkaansa ei-ammattimaiseksi tai ammattimaiseksi asiakkaaksi. Ei-ammattimaisella asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia muita asiakkaita paitsi ammattimaisia asiakkaita. Ammattimaisen asiakkaan määritelmä on laissa.³⁶

Luokittelu perustuu siihen, millaista sijoittajansuojaa katsotaan eri sijoittajien tarvitsevan. Ammattimaisen asiakkaan oletetaan tuntevan ja tietä-

taa niihin kantaa. Myyjän kannalta on olennaista saada tieto ennen muuta siitä, vaatiiko ostaja kaupan purkamista vai rahamääräistä hyvitystä. Myyjän on tärkeää saada tieto myös rahamääräisen vaatimuksen määrästä tai ainakin sen suuruusluokasta. Sillä, onko ostaja reklamaatiovaiheessa nimittänyt vaatimaansa hyvitystä hinnanalennukseksi vai vahingonkorvaukseksi, ei sitä vastoin ole merkitystä arvioitaessa, onko hän säilyttänyt oikeutensa vedota virheeseen.” Vastaavasti korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO 2008:8 korkein oikeus katsoi, että kiinteistön ostaja on laiminlyömällä oikea-aikaisen virheilmoituksen menettänyt oikeutensa vedota kanteessa väitettyihin kiinteistön kaupan kohteen virheisiin.

³⁶ Ammattimaisen asiakkaan statuksen saavat muun muassa sijoituspalveluyritykset, luotolaitokset, vakuutusyhtiöt, rahastoyhtiöt, työeläkevakuutusyhtiöt, eläkesäätiöt ja eläkekasvat sekä sellaiset suuryritykset, jotka täyttävät viimeksi päättyneeltä täydeltä tilikaudelta laaditun tilinpäätöksen mukaan vähintään kaksi seuraavista vaatimuksista: a) taseen loppusumma on vähintään 20 000 000 euroa; b) liikevaihto on vähintään 40 000 000 euroa; ja c) omat varat ovat vähintään 2 000 000 euroa (SPL 1:18 §). Sijoituspalveluyritys voi kohdella muuta kuin laissa mainittua asiakasta tämän omasta pyynnöstä ammattimaisena asiakkaana, jos se arvioi, että asiakkaalla on valmiudet tehdä itsenäisiä sijoituspäätöksiä ja ymmärtää niihin liittyvät riskit, ja jos asiakas lisäksi täyttää vähintään kaksi seuraavista vaatimuksista: 1) asiakas on toteuttanut huomattavan suuria liiketoimia kyseisillä markkinoilla keskimäärin kymmenen kertaa neljännesvuodessa neljän viimeksi kuluneen vuosineljänneksen aikana; 2) asiakkaan sijoitusvarallisuuden arvo on yli 500 000 euroa; ja 3) asiakas työskentelee tai on työskennellyt rahoituslalla ammattimaisesti vähintään vuoden tehtävässä, joka edellyttää tietämystä suunnitelluista liiketoimista ja palveluista (SPL 1:18 §).

vän sijoittamisen lainalaisuudet paremmin kuin ei-ammattimaisen asiakkaan.³⁷ Lisäksi sijoituspalveluyrityksen, joka tarjoaa sijoituspalveluna sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa, on hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälinettä koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palvelua.

Sijoituspalveluyrityksellä on myös laaja tiedonantovelvollisuus asiakasta kohtaan. Sijoituspalvelulain 10:5:n mukaan ei-ammattimaiselle asiakkaalle on annettava sijoituspalvelua koskevan sopimuksen ehdot sekä riittävät tiedot sijoituspalveluyrityksestä ja tarjottavasta palvelusta. Pykälän mukaan ehdot ja tiedot on annettava hyvissä ajoin ennen sopimuksen solmimista tai ennen kuin palvelua annetaan asiakkaalle, jos se on varhaisempi ajankohta. Asiakkaalle on annettava riittävät tiedot muun muassa sijoituspalveluyrityksestä ja sen tarjoamasta palvelusta, palvelun kohteena olevien rahoitusvälinelajien luonteesta ja niihin liittyvistä riskeistä, sijoitusstrategioista, jos niitä on ehdotettu, ja niiden riskeistä sekä palveluun liittyvistä kuluista ja palkkioista.

Sijoitusvakuutusten tarjonnassa sovelletaan puolestaan vakuutusoppimuslakia. Tällä hetkellä vakuutusten myynnissä ei ole sijoituspalvelulain säännöksiä vastaavia säännöksiä liittyen esimerkiksi sijoitusneuvontaan, mutta tähän on tulossa lähivuosien aikana muutos. Vakuutusoppimuslaissa säädetään vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudesta. Vakuutusoppimuslain 5 §:n mukaan vakuutuksenantajan on ennen vakuutusoppimuksen päättämistä annettava vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi³⁸ ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot³⁹, kuten tietoja vakuu-

³⁷ Toisaalta on huomattava, että ei-ammattimaisten asiakkaiden ryhmä on hyvin moninainen. Siihen voi kuulua asiantuntevia sijoittajia, yhteisöjä ja sijoittajia, joilla ei ole minkäänlaista aiempaa kokemusta sijoitustoiminnasta. Ks. esim. *Hoppu* 2005 s. 121. Luokittelusta, ks. myös *Manninen* 2010 ja *Manninen* 2008.

³⁸ Hallituksen esityksen mukaan tällä tarkoitetaan yleensä sen selvittämistä, johtaako tarjottu vakuutus päällekkäiseen vakuutusturvaan hakijalla jo olevien vakuutusten kanssa, HE 114/1993 vp vakuutusoppimuslaiksi ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta s. 26.

³⁹ Tällä tarkoitetaan selvitystä mm. vakuutuksenantajalla tarjolla olevista vakuutusmuodoista, niiden maksuista ja ehdoista. Vakuutusmaksuista selvitystä voidaan antaa esimerkiksi siitä, miten valinnaiset omavastuumäärät tai korvauspiirit vaikuttavat vakuutusmaksuun. Vakuutusehdoista on tarpeen selvittää esimerkiksi vakuutusturvan sisältö, keskeiset korvausperusteet, vakuutuksen irtisanominen tai muu lakkaaminen sekä seikat, jotka ehtojen mukaan voivat johtaa korvauksen alentamiseen tai epäämiseen. Henkilövakuutuksesta tulee lisäksi selvittää mahdollisen säästöosuuden (takaisinostoarvo) kertyminen, vakuutuksen mahdollinen tuotto, mahdollisuus muuttaa sopimusta ja maksujen lopettamisen seuraukset, HE 114/1993 vp s. 27.

tusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan. Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin. Lisäksi huomiota on kiinnitettävä vakuutukseen mahdollisesti liittyvien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin ottaen erityisesti huomioon vakuutuksen hakijan aikaisempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet.⁴⁰

Lain mukaan sijoitustuotteiden tarjoajilla on siis asiakkaaseen kohdistuva laaja tiedonantovelvollisuus ennen sijoituspäätöksen tekemistä ja sijoitustuotteen ostamista. Sijoitustuotteiden kohdalla riidat liittyvätkin usein tuotteista annettuihin tai antamatta jätettyihin tietoihin. Tämä on sinänsä luonnollista, sillä kyse on abstrakteista ja tilanteesta riippuen mahdollisesti myös monimutkaisista tuotteista. Sijoitustuotteiden kohdalla riidoissa kyse on useimmiten tilanteista, joissa sijoitustuotteen tarjoaja on antanut asiakkaalle ennen sijoitustuotteen ostoa tai sopimuksen solmimista virheellisiä, harhaanjohtavia tai puutteellisia tietoja sijoitustuotteesta. Kysymys voi olla myös tilanteista, joissa tiedonantovirhe on tehty sopimuksen voimassaoloaikana.

Sijoittajalle annettu puutteellinen tai virheellinen tieto voi johtaa moniin seurauksiin sekä sijoittajan että tuotteen tarjoajan kannalta. Väärän tai puutteellisen informaation vuoksi sijoittaja voi tehdä sellaisen sijoitusratkaisun, jota hän ei muutoin olisi tehnyt. On esimerkiksi mahdollista, että sijoittaja sijoittaa rahansa riskipitoisempaan kohteeseen kuin mitä oli tarkoitus tai hän ei ymmärrä, että riskiin sisältyy myös mahdollisuus pääoman menettämisestä.⁴¹ Sekä vakuutus- että arvopaperisijoituksissa riidat liittyvät usein annettuun tietoon sijoitustuotteen riskipitoisuudesta, tuotosta, kuluista ja mahdollisuudesta menettää pääomaa. Epäselvyyksiä riitatilanteissa liittyy myös siihen, kuinka aktiivisesti sijoituksia hoidetaan asiakkaan puolesta: sijoittaja voi erehdyksessä luulla, että kyseessä on omaisuudenhoitosopimus, vaikka näin ei olisikaan.⁴²

Erityisesti sijoitusneuvontatilanteissa ongelmat voivat myös liittyä sijoittajan sijoittajaprofiilin arvioimiseen ja siihen, onko sijoittajalle suosi-

⁴⁰ Sijoitussidonnaisten vakuutusten kannalta lisä vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden sääntelyssä on oikeusministeriön antama asetus henkivakuutuksesta annettavista tiedoista (177/2011).

⁴¹ Isokoski on jaotellut sijoitussidonnaisiin vakuutuksiin liittyvät tiedonantovirheitä koskevat ongelmat kolmeen pääryhmään: 1) riski menettää pääomaa, 2) tuotto-oletusten suuruutta ja ilmoittamistapaa koskevat kysymykset sekä 3) kulujen ilmoittaminen, *Isokoski* 2006 s. 164. Arvopaperisijoittamista koskevat Arvopaperilautakunnan ratkaisut osoittavat pitkälti, että arvopaperisijoitusten kohdalla on kysymys pääasiassa samoista kysymyksistä.

⁴² *Isokoski* 2006 s. 167.

teltu sijoittajaprofiilin mukaista sijoitustuotetta. Sijoituspäätöksen tekee jokainen sijoittaja itse, mutta sijoitustuotteen tarjoajan pitää sijoitusneuvontatilanteissa arvioida sijoitustuotteen sopivuus sijoittajan sijoittajaprofiili huomioon ottaen. Omaisuudenhoitosopimuksissa puolestaan riitatilanteita voi syntyä siitä, onko omaisuudenhoitaja hoitanut sijoittajan omaisuutta sovitun mukaisesti. Kuten muissakin sijoituspalvelutilanteissa, myös omaisuudenhoitosopimuksissa riitaa voi aiheuttaa se, onko valittujen sijoitustuotteiden riski omaisuudenhoitosuunnitelman mukainen. Sijoittajan mielestä omaisuudenhoitaja voi esimerkiksi tehdä sijoituksia liian riskipitoisiin tuotteisiin tai hajauttaa sijoitusriskiä liian vähän verrattuna sijoitussuunnitelmaan. Omaisuudenhoitosopimuksissa asiakas voi olla tyytymättömän omaisuudenhoitajan yksittäisiin sijoituspäätöksiin tai sijoitussalkun hoitamiseen kokonaisuudessaan.⁴³

Sekä sijoitusvakuutuksiin että arvopaperisijoituksiin liittyvien tiedonantovirheiden, arvopaperisijoituksissa sijoittajaprofiilin ja suositellun sijoitustuotteen välisen virheellisen arvioinnin sekä omaisuudenhoitosopimukseen liittyvien ongelmatilanteiden lisäksi myös erilaiset viivästystilanteet voivat aktualisoitua sijoitustilanteissa. Tuotteen tarjoaja voi viivästyä annettujen toimeksiantojen toteuttamisessa. Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa vakuutuksenottaja voi vaihtaa vakuutussäästön arvon määrittämisen kohteena olevia sijoituskohteita sopimuksesta riippuen tietyin ehdoin. Vakuutuksenottaja voi myös valita uusia sijoituskohteita, joiden arvon kehitykseen vakuutussäästön arvon kehitys sidotaan. Vakuutussopimuksissa on usein ehdot siitä, missä ajassa vakuutusyhtiö tekee pyydetty sijoituskohteiden muutokset tai liittyy uusia sijoituskohteita vakuutuksenottajan haluamalla tavalla vakuutukseen. Edellä mainittuihin tilanteisiin voi liittyä viivästyksiä, jos vakuutuksenantaja ylittää sopimuksessa määritellyn ajan sijoituskohteiden siirrossa tai uusien sijoituskohteiden liittämässä vakuutussäästön arvon kehitykseen. On myös mahdollista, että toimeksianto jää kokonaan toteuttamatta.

Vastaavasti myös arvopaperisijoituksia koskeviin sijoituspalvelutilanteisiin tai toimeksiantoihin voi liittyä viivästystilanteita. Osto- ja myyntitoimeksiantojen toteuttamisessa voi tapahtua viivästyksiä. Kuten vakuutusso-
pimuksissa, usein myös arvopaperisijoitusten osto- ja myyntitoimeksiantoihin liittyvissä sopimusehdoissa on maininta siitä, missä ajassa toimeksiantot toteutetaan. Näissäkin toimeksiantotilanteissa toimeksiantopyynnöt voivat jäädä kokonaan toteuttamatta tai ne voidaan toteuttaa viiveellä. Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa sekä eri sijoituspalvelutilanteissa toi-

⁴³ Ks. asiasta *Hemmo* 2005 s. 61–63.

meksiannot voidaan myös toteuttaa virheellisesti. Sijoittaja on voinut pyytää esimerkiksi tietyn vakuutussäästön arvon vaihtamista rahastosta X rahastoon Y, mutta siirto onkin tehty vahingossa rahastoon Z.⁴⁴

Mikäli sijoittaja haluaa saada hyvitystä suoritushäiriön vuoksi, sijoittajalla on lähtökohtaisesti reklamaatiovelvollisuus havaitusta sopimusrikkomuksesta.⁴⁵ Sijoituspalvelulaissa tai vakuutus sopimuslaissa ei ole reklamaatiovelvollisuutta käsitteleviä pykäläiä. Reklamaatiovelvollisuuden katsotaan kuitenkin kuuluvan sopimusoikeuden yleisiin oppeihin sopimusoikeudellisena perusperiaatteena. Jos asiakas laiminlyö reklamaation, hän voi menettää oikeutensa vaatia hyvitystä, kuten vahingonkorvausta, virheen takia. Jos sijoittaja laiminlyö reklamaatiovelvollisuutensa, hänelle ei seuraa siitä sopimusoikeudellista vastuuta, vaan hän menettää vain oman oikeutensa vedota mahdolliseen sopimusrikkomukseen esimerkiksi tuotteen tarjoajan tiedonantovelvoitteen laiminlyönnin vuoksi.⁴⁶ Viivästystilanteissa sijoittajan ei tarvitse kuitenkaan reklamoida, mikäli viivästys jatkuu. Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitotilanteisiin liittyvissä suoritushäiriöissä sijoittajalla voi olla oikeus saada vahingonkorvausta, mikäli tietyt edellytykset esimerkiksi tiedonantovirhetapauksessa täyttyvät. On myös mahdollista, että esimerkiksi tiedonantovirhetapauksessa virheellinen tai puutteellinen tieto ei johda mihinkään seurauksiin, tiedonantovirheen vuoksi ei synny vahinkoa⁴⁷ tai tiedonannon laiminlyönti ei tule koskaan edes ilmi, vaan sijoittaja elää tyytyväisenä ilman tietoisuutta tuotteen tarjoajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä eikä minkäänlaista reklamaatiota tarvita.⁴⁸

Sijoitusvakuutuksissa vakuutus sijoittajalla on arvopaperisijoittajan tavoin mahdollisuus saada vahingonkorvausta tiedonantovirheen takia, mikäli vahingonkorvauksen edellytykset täyttyvät. Vakuutus sijoittajaa suojataan kuitenkin myös muulla tavoin. Vakuutus sopimuslain 9 §:n mukaan, jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai

⁴⁴ Väilystoimeksiintojen häiriötilanteista, *Hemmo* 2005 s. 63–66.

⁴⁵ Ks. esim. *Bärlund* 2002 s. 111 ss. Lainsäädännöstämme ei löydy varsinaisia reklamaatiovelvollisuutta sääteleviä pykäläiä silloin kun elinkeinonharjoittaja rikkoo jotakin sivuvelvoitettaan, mutta tällöin reklamaatiota voidaan vaatia yleisten oppien mukaan, *Taxell* 1972 s. 473.

⁴⁶ Bärlund on selittänyt reklamaatiovelvollisuuden käsitettä seuraavasti: ”Reklamations skyldigheten innebär nämligen (i regel) inte en *rättsplikt* att reklamera, vilken skulle vara sanktionerad på samma sätt som andra avtalsbrott.” (Kursivointi alkuperäinen), *Bärlund* 2002 s. 21. Ks. myös Bärlundin viitteet saksalaisen oikeuden tavasta erotella eri velvoitteiden käsitteet, *ibid*.

⁴⁷ Tällainen tilanne oli esimerkiksi tapauksissa APL 167/2007 ja APL 277/2009.

⁴⁸ Ks. esim. *Wuolijoki* 2009 s. 405.

antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutus-sopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutus-senottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.⁴⁹ Etenkin oikeuskirjallisuudessa on esitetty eriäviä näkökohtia siitä, pitääkö VSL 9 §:n alaisissa tilanteissa reklamoida lainkaan. Tätä problematiikkaa tarkastellaan lähemmin seuraavassa.

3.2 Reklamaatiovelvollisuus ja sijoitusvakuutukset

Kuten edellä on todettu, sijoituspalvelulain tavoin vakuutuslainsäädännön ei sisällä säännöksiä siitä, että vakuutuksenottajan tulisi ilmoittaa havaitsemastaan tiedonantovirheestä vakuutuksenantajalle. Jos vakuutuksenantaja on menetellyt markkinoinnissaan lainvastaisesti, myös sopimus-oikeuden yleiset oikeusperiaatteet voivat tulla sovellettaviksi.⁵⁰ Hallituksen esityksessä vakuutuslainsäädännön toteutusta todetaan, että vakuutuksenottajalle voi syntyä velvollisuus ilmoittaa vakuutuksenantajalle, jos hän sopimuksen tekemisen jälkeen havaitsee markkinointitiedot virheellisiksi tai harhaanjohtaviksi. Jos vakuutuksenottaja ei tee vakuutuksenantajalle asianmukaista ilmoitusta informointivelvollisuuden laiminlyönnistä, vakuutuksenottajan laiminlyönti voi johtaa siihen, että vakuutuksenottajan katsotaan hyväksyneen sopimuksen vakuutusehtojen mukaisena, vaikka vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus olisikin laiminlyöty. Jos vakuutuksenottaja reklamoi, hän säilyttää oikeutensa vedota markkinoinnissa annettuihin tietoihin.⁵¹

Sijoitusvakuutusten myynnissä reklamaatiovelvollisuus on hahmotettava hieman eri lailla kuin arvopaperisijoitusten kohdalla. Asiaan vaikuttaa vakuutuslainsäädännön 9 §, jonka mukaan arvioidaan vakuutuksenantajan tiedonantovirhetilanteiden seurauksia. Vakuutuslainsäädännön 9 §:n mukaan jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutus-sopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutus-

⁴⁹ Pykälästä ks. esim. Häyhä 1996 s. 206–207; *Norio-Timonen* 1997 s. 135–143; *E. Hoppu – Hemmo* 2006 s. 51–60; *Lehtipuro – I. Luukkonen – Mäntyniemi – Raulos – Santavirta* 2010 s. 142–147.

⁵⁰ HE 114/1993 vp s. 30. Toisaalta voidaan pohtia, onko lainsäätäjän tarkoituksena ollut, ettei reklamaatiovelvollisuus olisi VSL 9 §:n soveltamisen edellytys, *Isokoski* 2006 s. 181–182.

⁵¹ HE 114/1993 vp s. 30.

senottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.⁵² Tällöin vakuutuksenottaja ilmoittaa reklamaatiolla vakuutuksenantajalle ikään kuin oman käsityksensä vakuutus sopimuksen sisällöstä.⁵³

Norros on esittänyt, että vakuutuksenottajan reklamaatiovelvollisuutta voidaan kritisoida sen vuoksi, että vakuutuksenantajan tiedonantovirheen vuoksi sovellettavan VSL 9 §:n soveltuessa vakuutuksenottajalle on syntynyt tietty käsitys sopimuksen sisällöstä. Tällöin ei tosiasiallisesti ole mi-

⁵² VSL 9 § on pohjoismaisesti varsin poikkeuksellinen. Vain Norjasta löytyy hieman vastaavanlainen konstruktio. Norjan vakuutus sopimuslaissa (lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989) vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudesta säädetään sekä lain 2 luvun 1 §:ssä (vahinkovakuutukset) että lain 11 luvun 1 §:ssä (henkilövakuutukset). Jos vakuutuksenantaja laiminlyö tiedonantovelvollisuutensa, voivat seuraukset olla kahdenlaisia tilanteesta riippuen. Lain esitöissä todetaan, että vakuutus sopimuslakiin ei katsottu olevan tarpeellista ottaa erityisiä vahingonkorvaussäännöksiä, vaan jos vakuutuksenantaja laiminlyö tiedonantovelvollisuutensa, yleiset vahingonkorvausoikeudelliset periaatteet tulevat sovellettavaksi. Ks. NOU 1987:24 s. 54, NOU 1983:56 s. 52 ja *Brynildsen – Lid – Nygårds* 2014 s. 49–52 ja 385–386. Tietyissä tilanteissa vastuu voi kuitenkin olla ankarampi. Vahinkovakuutuksia koskien lain 2 luvun 2 §:ssä ja henkilövakuutuksia koskien lain 11 luvun 2 §:ssä säädetään ns. vakuutus kirjan (*forsikringsbevis*) antamisesta. Lain mukaan vakuutus sopimuksen solmimisen (ja vahinkovakuutuksissa vakuutusehdoista päättämisen) jälkeen vakuutuksenantajan on lähetettävä vakuutuksenottajalle kirjallinen vakuutus kirja, joka vahvistaa vakuutus sopimuksen alkamisen ja jossa on viittaus vakuutusehtoihin. Lisäksi vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksenottajalle vakuutus kirjan yhteydessä ehdot, jotka koskevat vastuun alkamista siitä kun ensimmäinen vakuutus maksu on maksettu, vastuun rajoittamista vakuutus maksun muuttuessa (ja henkilövakuutuksissa vakuutetun terveydentilan muuttuessa), suojeluohjeita, määräaikaa vakuutus tapahtumasta ilmoittamiseen sekä riidanratkaisuoehjeistusta. Jos vakuutuksenantaja laiminlyö velvollisuutensa antaa tietoa yllä mainituista seikoista (lukuun ottamatta riidanratkaisuoehjeistusta), se voi ainoastaan vedota sellaisiin ehtoihin, jotka olivat vakuutuksenottajan tai vakuutetun tiedossa. Ks. *Brynildsen – Lid – Nygårds* 2014 s. 52–58 ja 387–393. Jos vakuutus kirjan sisältö ei vastaa sitä, mitä vakuutuksenottaja katsoo sovitun vakuutuksenantajan kanssa, vakuutuksenottajan tulee reklamoida asiasta vakuutuksenantajalle ilman aiheetonta viivytystä, NOU 1983:56 s. 53–54. Jos vakuutuksenottaja ei reklamoi aiheesta, hän tulee sidotuksi vakuutus kirjan sanamuotoon. Jos vakuutus kirjan sanamuoto on vakuutuksenottajan kannalta edullisempi kuin mitä on sovittu, vakuutuksenantaja voi tulla sidotuksi ehtoihin, jos vakuutuksenottaja on ollut ehtojen sanamuodon suhteen vilpittömässä mielessä, ts. hän ei tiennyt, että on sovittu toisin. *Brynildsen – Lid – Nygårds* 2014 s. 388.

⁵³ Esimerkiksi Norio-Timonen on esittänyt, että käytännössä vakuutuksenottaja havaitsee käsittäneensä jotakin väärin siinä tilanteessa, kun hän on hakenut korvausta vakuutus yhtiöltä ja saanut kielteisen korvauspäätöksen, ks. *Norio-Timonen* 1997 s. 142. Norio-Timonen on myös katsonut, että käytännössä VSL 9 § voi vastuuperusteineen menettää merkityksensä, mikäli vakuutuksenantaja vetoaa siihen, että vakuutuksenottajan olisi pitänyt tutustua esim. vakuutusehtoihin tarkemmin ne saatuaan ja reklamoida tiedonantovirheestä vakuutuksenantajalle heti sen havaittuaan, *Norio-Timonen* 2010 s. 73. On kuitenkin huomioitava, että tilanne voi olla sellainen, että vakuutuksenantaja on esimerkiksi antanut suullisesti väärää tai harhaanjohtavaa tietoa vakuutuksesta ja vakuutuksenottaja on tähän annettuun tietoon perustuen tehnyt päätöksensä sopimuksen solmimisesta. Lisäksi vakuutus sopimuksissa ei ole ns. tarkastus velvollisuutta sopimuksen solmimisen jälkeen.

tään virhettä, josta vakuutuksenottajan pitäisi reklamoida.⁵⁴ Vakuutus sopimus on siten automaattisesti voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla on objektiivisesti katsoen aihetta käsittää eikä reklamaatiota tarvita. Norroksen tavoin *Mäntysaari* on kyseenalaistanut vakuutus sopimuslain esitöissä esitetyn mahdollisen reklamaatiovelvollisuuden vaatimuksen.⁵⁵ Mäntysaaren mukaan on epäselvää, voitaisiinko reklamaatiovelvollisuudesta ottaa edes ehtoa vakuutus sopimukseen.⁵⁶

E. Hoppu ja *Hemmo* ovat katsoneet, että reklamaatiovelvollisuus rajoittuu tapauksiin, jossa vakuutuksenottaja saa vakuutuksenantajalta tai tämän edustajalta sellaista lisäinformaatiota, josta hän voi havaita tiedonantovirheen syntyneen. Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa reklamaatiolla on erityismerkitys silloin, kun vakuutuksenottaja on saanut puutteellista tietoa vakuutukseen liittyvästä riskistä. Tällöin on perusteltua vaatia vakuutuksenottajalta reklamaatiota kohtuullisessa ajassa siitä, kun tieto on ollut hänen saatavissaan.⁵⁷ Sen sijaan tilanteissa, jossa vakuutuksenottaja jo hakee korvausta vakuutuksenantajalta, ei reklamaatiovelvollisuudella välttämättä ole enää merkitystä sopimussuhteen tulevaisuuden kannalta.⁵⁸

Vaikka vakuutus sopimuslain 9 §:n alaisissa tapauksissa löytyy perusteluita reklamaatiovelvollisuutta vastaan, reklamaation vaatiminen myös näissä tilanteissa sijoitusvakuutuksissa on käytännössä perusteltua. Reklamaatiovelvollisuutta voidaan perustella reklamaatioinstituution tarkoituksella ja tässä tapauksessa lähinnä tuotteen tarjoajan suojalla. Ensinnäkin vakuutuksenantajat eivät tiedä millaisen objektiivisen käsityksen vakuutuksenottaja on voinut saada vakuutus sopimuksen sisällöstä, jos vakuutuksenottaja ei asiasta reklamoi. Tilanteen voisi hahmottaa myös siten, että reklamoimalla vakuutuksenottaja ilmoittaa vakuutuksenantajalle käsityksensä sopimuksen tulkintasisällöstä. Kyseessä ei olisi siis varsinainen *virheilmoitus*, vaan pikemminkin jonkinasteinen sopimuksen tulkintailmoitus.⁵⁹

⁵⁴ *Norros* 2009 s. 345.

⁵⁵ *Mäntysaari*, LM 1994 s. 1086. Mäntysaari pitää myös täysin hyväksyttävänä sellaista ehtoa, jonka mukaan vakuutuksenantaja saisi mahdollisissa VSL 9 §:n soveltamistilanteissa irtisanoa vakuutus sopimuksen ilmoittamalla siitä vakuutuksenottajalle ilman aiheutonta viivytystä, *Mäntysaari*, LM 1994 s. 1083. Ks. myös *Norio-Timonen* 1997 s. 141, alaviite 168.

⁵⁶ *Mäntysaari*, LM 1994 s. 1083.

⁵⁷ *E. Hoppu – Hemmo* 2006 s. 59–60.

⁵⁸ *Isokoski* 2006 s. 183.

⁵⁹ Ks. esim. *Norio-Timonen* 1997 s. 137. *Norio-Timosen* mukaan, jos sovelletaan VSL 9 §:ää, ja vakuutus ei vastaa ennen sopimuksen solmimista annettuja tietoja, vakuutus sopimusta ei pidetä virheellisenä.

Toisaalta, koska vakuutusopimuslain 9 § aktualisoituu tapauksissa, joissa on ollut käsillä tiedonantovirhetilanne, voidaan mielestäni ilmoitusta pitää myös virheilmoituksena. Vakuutusopimuslain 9 §:ää sovelletaan, jos vakuutusenantaja on antanut vakuutuksen hakijalle *puutteellisia, virheellisiä tai harhaanjohtavia* tietoja. Lisäksi vakuutusopimuslain 9 § on kuitenkin periaatteessa vain yksi seuraamusvaihtoehto tiedonantovirhetapauksissa vakuutusnottajalle, vaikka se onkin monesti ensisijainen vaihtoehto.

On perusteltua, että sopimuksesta vastuussa oleva taho on tietoinen siitä, millaisia sopimuksia ja vastuita sillä on. Reklamaatiota voidaan pitää perusteltuna senkin vuoksi, että vakuutusyhtiöiden on jo vakuutusyhtiölain (521/2008, jäljempänä myös ”VYL”) nojalla tiedettävä minkälaisia sopimuksia ja vastuita niillä on. Ajatellaan esimerkiksi tilannetta, jossa asiakas on saanut virheellisesti tietoa sijoitussidonnaisen vakuutuksen tuotosta ja ymmärtänyt hänelle annettujen tietojen perusteella, että hänen vakuutusäästölleen tullaan maksamaan kiinteää tuottoa sopimuksen voimassaoloajan. Mitä tapahtuisi, jos vakuutuksenottajalta ei tässä tilanteessa vaadittaisi minkäänlaista reklamaatiota vakuutuksenantajalle, ja sopimuksen lakattua olemasta voimassa hän ilmoittaisi ymmärtäneensä, että miljoonien eurojen arvoiselle vakuutusäästölle tulisi maksaa parin prosentin kiinteä tuottokorko? Vakuutusyhtiötä kohtaisi suuri yhtäkkinen maksuvaade. Mikäli tällaisia sopimuksia olisi paljon⁶⁰, voisi vakuutusyhtiötä kohdata niin suuri ja yllättävä maksurasite, että se vaarantaisi sekä vakuutuksenottajien, vakuutettujen että edunsaajien edun. Sen sijaan, jos vakuutuksenottaja reklamoi, vakuutusyhtiö voi varautua tulevaan maksuvaateeseen jo hyvissä ajoin. Tätä edellyttää jo Solvenssi II -lainsäädäntökin.⁶¹

⁶⁰ Vrt. KKO 2010:25 (Ään.), jossa vakuutusyhtiön katsottiin markkinoinnissaan antaneen vakuutuksenottajalle puutteellisia ja harhaanjohtavia tietoja sijoitussidonnaisen eläkevakuutuksen hinnasta ja eläkkeen kertymästä. Vakuutusopimuksen sisältö määräytyi vakuutuksenottajan saaman käsityksen perusteella, vaikka se johti siihen, että vakuutusyhtiön hallinnointikuluja koskeva vakuutusehto ei tullut lainkaan noudatettavaksi. Tapaus on mielenkiintoinen siitä syystä, että kuluttaja-asiamies teki vakuutusyhtiön kanssa sopimuksen, jonka mukaan kaikki yhtiön kanssa vastaavan sopimuksen tehneet vakuutuksenottajat olivat oikeutettuja samanlaiseen lopputulokseen kuin korkein oikeus päätti.

⁶¹ Ääritapauksena voidaan pohtia tilannetta, jossa sijoitussidonnaisia vakuutuksia on markkinoitu väärin siten, että joukko vakuutuksenottajia on objektiivisesti tarkastellen ymmärtänyt, että kyseessä onkin laskuperustekorkoinen vakuutus. Tämä voi asettaa vakuutusyhtiön haastavaan asemaan ottaen huomioon uudehkon, ns. Solvenssi II -lainsäädännön (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/138/EY, annettu 25 päivänä marraskuuta 2009, vakuutus- ja jälleenvakuutustoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta). Perinteisissä säästöhenkivakuutuksissa, ns. takuutuottoisissa eli perustekorkoisissa vakuutuksissa, vakuutusyhtiö on sitoutunut maksamaan tiettyä tuottoa vakuutusäästölle. Sovitut tuotot voivat olla varsin suuria, jopa muutamia prosentteja. Mikäli luvattu tuotto on markkinakorkoihin nähden korkea, voi vakuutusyhtiö olla haastavassa asemassa. Vakuutusyhtiöt

Vaikka VSL 9 § suojaa asiakasta tehokkaasti, sopimusoikeuden yleiset oikeuseriaatteen voi tulla sovellettaviksi myös vakuutuksenottajan keinovalikoimassa. Siten vakuutuksenottajalle voi syntyä oikeus purkaa⁶² vakuutus sopimus ja saada mahdollisesti maksetut vakuutusmaksut takaisin.⁶³ Asiakas voi vaatia sopimuksen purkamista sellaisessa tapauksessa, jossa sopimusta rasittaisi niin vakava puute, ettei sopimuksen jatkamista olisi pidettävä kohtuullisena asiakkaan kannalta.⁶⁴ Tilanteissa, joissa asiakas ha-

kuitenkin yleisesti pyrkivät asettamaan luvattun tuotto prosentin markkinakorkoja matalammaksi. Laskuperustekorkeita vakuutuksia on myyty Suomessa jo vuodesta 1874 alkaen, ja laskuperustekorot ovat vaihdelleet eri vuosina. Vakuutusyhtiöt ovat kuitenkin jo useiden vuosien ajan pyrkineet systemaattisesti siirtämään tuotteiden painopisteen sijoitussidonnaisiin vakuutus tuotteisiin. Yhtiöt ovat lopettaneet takuutuottoisten vakuutusten myymisen, ja uusmyynti on keskittynyt pitkälti sijoitussidonnaiseen puoleen, jota Solvenssi II:n pääomavaatteen eivät koske. Historiasta ks. *Vauhkonen* 2015 s. 32–33. Takuutuottoisista vakuutuksista, ks. myös *Grosen – Jørgensen Løchte* 2000 s. 37–56. Solvenssi II:sta *Trainar* 2006 s. 169–185 ja *Persaud* 2015. Ks. myös *Vesterinen* 2001 s. 104–119. Vakuutusyhtiöiden vakavaraisuudesta ja sijoitustoiminnasta, ks. *Rantala – Kivisaari* 2014 s. 188 ss.

⁶² Sopimuksen purkaminen lakkauttaa sopimuksen välittömästi ja mitätöi jo tehdyt suorituksen, ks. lisää *Hemmo* II 2003 s. 349–372.

⁶³ HE 114/1993 vp s. 30.

⁶⁴ Käytännössä vakuutuksenottaja vaatii monesti sopimuksen purkamista vakuutuksenantajan tiedonantovirheen vuoksi (näin esim. ratkaisuisissa VKL 148/2009 ja VKL 149/2009). Vakuutuksenottajalla ei välttämättä ole käsitystä lainsäädännön sisällöstä tai hän ei yksinkertaisesti halua enää olla sopimussuhteessa kyseisen vakuutusyhtiön kanssa, jolloin purkamisen voi olla vakuutuksenottajalle luonnollinen seuraus sopimusrikkomuksesta, *Isokoski* 2006 s. 181–182. Vakuutuslautakunnan mukaan sijoitussidonnaisten vakuutusten markkinoinnissa laiminlyönti kertoa vakuutukseen liittyvästä olennaisesta riskistä on voinut merkitä olennaista sopimusrikkomusta, ks. esim. VKL 686/2003. Sopimusoikeudellisten yleisten periaatteiden mukaan sopimussopimuksella voi olla myös oikeus korjata virheensä tuotteesta tai palvelusta havaitussa virhetilanteessa. Vakuutuslautakunta on katsonut, että vakuutus sopimuslain 9 § vastaa sisällöltään virheen korjaamista (ks. esim. VKL 363/2004 ja VKL 149/2009). Siten vakuutusyhtiöllä voi olla virhetilanteissa oikeus jatkaa vakuutus sopimusta, vaikka vakuutuksenottaja vaatisikin sopimuksen purkamista. Edellytyksenä on, että sopimus jatkuu sellaisena kuin vakuutuksenottaja on vakuutusta hakiessaan sen ymmärtänyt vakuutuksenantajan antamasta informaatiosta. On periaatteessa mahdollista myös, että vakuutus sopimuksen katsotaan olevan pätemätön. Pätemättömyydestä ks. esim. *Hemmo* I 2003 s. 293–294 ja *Saarnilehto – Annola* 2012 s. 409–438. VSL 9 § ja mahdollisuus sopimuksen purkamiseen suojaavat vakuutuksenottajaa niin hyvin, ettei pätemättömyyteen vetoamiselle ole käytännössä tarvetta. Vastaavasti, jos arvopaperiin sijoittanut asiakas vaatii sopimuksen purkamista, on purkamiseen oltava painavat perusteet. Esimerkiksi ratkaisussa APL 8/2011 Arvopaperilautakunta katsoi, että vaikka asiakas vaati sopimuksen purkamista, ei asiassa ollut tarpeeksi painavia perusteita purkuun. Purkamiseen vaaditaan sopimussopimuksen olennaista sopimusrikkomusta. Niinpä asiakkaan purkuvaatimuksen katsottiin olevan irtisanomis ilmoitus. Wuolijoki katsoo, että vahingonkorvaus on riittävä kompensatio arvopaperisijoituksissa asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta. Lisäksi pätemättömyyteen vetoaminen voi aiheuttaa tiettyjä käytännön hankaluuksia, varsinkin jos palvelusopimus pankin ja asiakkaan välillä on pitkäkestoinen, *Wuolijoki* 2009 s. 477. Rudangon mukaan pätemättömyysmahdollisuutta ei tule kuitenkaan sulkea pois arvopaperimarkkinoillakaan, *Rudanko* 1998 s. 356–361.

luaa purkaa sopimuksen virheen takia, asiakkaan tulee luonnollisesti reklamoida kohtuullisessa ajassa virheen havaittuaan. Vakuutuslautakunnan mukaan etenkin silloin, jos vakuutuksenottaja vaatii yleisten sopimusoi-keudellisten periaatteiden mukaisia seuraamuksia, kuten sopimuksen purkamista, vakuutuksenottajan tulee reklamoida kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut markkinointitiedot virheellisiksi tai harhaanjohtaviksi.⁶⁵ Vakuutuksenottaja voi vaatia myös vahingonkorvausta tiedonantovirheen seurauksena.

Voidaankin sanoa, että sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa reklamaatiovelvollisuudella ja tiedonantovirheellä on sekä vakuutuksenottajan että vakuutuksenantajan toiminnan kannalta olennainen merkitys. Erityisesti tämä korostuu silloin, kun vakuutuksenottaja on käsittänyt vakuutussijoituksen riskin väärin.⁶⁶ Mikäli vakuutuksenottaja laiminlyö reklamaatiovelvollisuutensa, vapautuu vakuutuksenantaja VSL 9 §:n mukaisesta vastuustaan. Jos vakuutuksenottaja tekee reklamaation oikea-aikaisesti, voi vakuutus-sopimus olla voimassa hänen käsittämänsä sisältöisenä jopa kymmeniä vuosia. Toisaalta reklamaatio on tärkeä myös vakuutuksenantajan kannalta: yhtiön on tiedettävä sopimusperusteiset vastuunsa, jotka voivat olla voimassa jopa vuosikymmeniä. Laiminlyötyään reklamaatiovelvollisuutensa arvopaperisijoittaja voi pahimmassa tapauksessa menettää oikeutensa saada vahingonkorvausta virheen vuoksi.⁶⁷ Vahingonkorvausvastuut voivat tässäkin tilanteessa toki olla tuotteen tarjoajalle suuria, mutta ne ovat yleensä kertaluonteisia. Tähän verrattuna voidaan jopa sanoa, että sekä vakuutussijoittajalla että vakuutuksenantajalla on suuremmat panokset pelissä reklamaatiovelvollisuuden näkökulmasta kuin arvopaperisijoittajal-

⁶⁵ Näin esimerkiksi ratkaisussa VKL 222/2003.

⁶⁶ Tämä on sijoittamiseen tarkoitettujen vakuutusten luonne huomioon ottaen ymmärrettävää ja luonnollista. Vakuutuslainsäädännön 5 ja 9 § tulevat vahinkovakuutuksissa sovellettaviksi yleensä vahinkotapauksissa, jolloin tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti voi vaikuttaa vahingon korvattavuuteen. Sopimuksen sisältö selviää asiakkaalle yleensä vahinkotilanteessa. Ks. esimerkiksi VKL 308/2010, jossa kysymys oli vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta piilovirhevakuutuksessa. Samoin on laita henkilövakuutuksissa vahinkotapauksissa. Ks. esimerkiksi VKL 92/2011, jossa kysymys oli matkustajavakuutuksen korvauksista vakuutusyhtiön laiminlyötyä vakuutuslainsäädännön mukaisen tiedonantovelvollisuutensa. Vahingon ilmoittamisesta vakuutusyhtiölle sekä korvauspäätöksestä valittamisesta on kummastakin säädetty oma määräaika vakuutuslainsäädännössä. Näyttäisi siltä, ettei niissä tapauksissa reklamaatiolla ole samanlaista käyttöalaa ja tarvetta kuin sijoitustuotteissa. Sijoitussidonnaisia vakuutuksia puolestaan ei Suomessa ollut myynnissä kuin alkuperäisen vakuutuslainsäädännön valmistelun viime metreillä, joten niitä ei ole edes mainittu vakuutuslainsäädännössä koskevassa hallituksen esityksessä (HE 114/1993 vp). Ne tulivat mahdolliseksi vasta Suomen liittyttyä ETAan 1994.

⁶⁷ Ks. vastuumuotojen eroista *M. Luukkonen* 2015.

la.⁶⁸ Vakuutuksenottajan kannalta reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti johtaa kuitenkin varsin ankaraan seuraukseen siinä mielessä, ettei hän voi reklamaation laiminlyötyään enää vedota VSL 9 §:n mukaiseen vakuutuksenantajan markkinointivastuuseen. Lisäksi vakuutus sopimusten irtisanominen kesken vakuutuskauden on vakuutuksenottajalle hankalaa säästöhenkivakuutusten ja kapitalisaatiosopimusten kohdalla. Vakuutuksissa on usein merkittäviä takaisinostokuluja, jos sopimuksen päättää kesken sopimuskauden, minkä vuoksi sopimuksen irtisanominen on usein epäedullista vakuutuksenottajalle.

4 REKLAMAATIO, REKLAMAATIOAIKA JA VAATIMUSTEN ESITTÄMINEN

4.1 Missä ajassa pitää reklamoida?

Reklamaatiovelvollisuudessa olennaista on se, missä ajassa⁶⁹ reklamaatio on tehtävä ja mistä hetkestä reklamaatiovelvollisuus lähtee juoksemaan. Jos reklamaatioajasta ei ole sovittu erikseen, pääsääntö on, että reklamaatio on tehtävä *kohtuullisessa ajassa* virheen havaitsemisesta tai siitä kun virhe olisi pitänyt havaita.⁷⁰ Kuten edellä on todettu, sijoituspalvelulaisja ja

⁶⁸ Erot johtuvat osittain historiallisista syistä. Vuoden 1995 vakuutus sopimus lakia valmisteltaessa Suomen markkinoilla ei ollut tarjolla sijoitussidonnaisia vakuutuksia. Uusi laki edusti vuoden 1933 laista poikkeavaa näkemystä siitä, että myös vakuutuksenottajaa tuli suojata tiedonantovelvollisuuden osalta. Koska vakuutus on monelle merkittävä taloudellinen turva vakavan riskin sattuessa, on vakuutuksenantajan ennen sopimuksen solmimista vakuutuksen hakijalle antamalla tiedoilla suuresti merkitystä. Tämän tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi säädettiin ankara tiedonantovirheen seurausjärjestelmä, vakuutus sopimus lain 9 §. Kun vakuutus ala sittemmin lanseerasi uudet tuotteet, sijoitussidonnaiset vakuutukset, niihin sijoittavat saivat perinteisiä vakuutus tuotteita varten laaditut tiedonantosäännökset suojakseen. Sen sijaan arvopaperimarkkinoilla vahingonkorvaus on luonnollinen seuraus syntyneestä virheestä ja vahingosta, ja se kuuluu luontaisesti eurooppalaisesta kontekstista kumpuavaan lainsäädäntöön. Toisaalta myös tuotteiden juridisen muodon erot ovat merkittäviä. Koska vakuutus on tuotteena sopimus ja usein varsin pitkäaikainenkin sellainen, siihen soveltuu VSL 9 §:n mukainen markkinointivastuu toisin kuin arvopaperisijoittamiseen. Sijoitussidonnaisen vakuutuksen kohdalla on jopa luontevaa korjata tiedonantovirheen johdosta vakuutuksenottajalle merkittävä sopimus vastaamaan tämän käsitystä sopimuksen sisällöstä.

⁶⁹ Bärlund on jaotellut reklamaatioajat relatiivisiin ja absoluuttisiin. Relatiiviset reklamaatioajat ovat joustavia: esimerkiksi kauppala in mukainen reklamaatio aika virhetilanteissa on relatiivinen, sillä se on muotoiltu siten, että reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun kaupan osapuoli on havainnut tai hänen olisi pitänyt havaita virhe. Absoluuttiset reklamaatioajat ovat sen sijaan tiukasti määriteltyjä esimerkiksi kalenterin tai muun aikamäärään mukaan, Bärlund 2002 s. 162–163.

⁷⁰ Bärlund kutsuu reklamaation perussäännöksi (”grundregeln för reklamation”) kohtuulli-

vakuutus sopimuslaissa ei ole reklamaatiovelvollisuutta säänteleviä pykäliä.⁷¹ Reklamaatiovelvollisuus vallitsee kuitenkin yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla, myös silloin kun reklamaatiovelvollisuudesta ei ole säädetty laissa tai vaikka osapuolet eivät olisi sopineet reklamaatiosta.⁷² Näin on laita myös sijoitustuotteiden kohdalla.

Lähtökohtana on, että asiakkaan on reklamoitava kohtuullisessa ajassa sopimusrikkomuksen havaitsemisesta tai *siitä kun sopimusrikkomus olisi pitänyt havaita*. Sijoittajan on siis reklamoitava kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on saanut tiedon vastapuolen toimista, joita hänen mielestään rasittaa virhe. Korling on katsonut, että reklamaatioajan alkamisajankohdan arvioinnissa sijoitusneuvontatilanteissa on huomioitava kaksi asiaa: ensinnäkin sijoittajan on täytynyt havaita epätoivottu seuraamus ja toiseksi hänen on pitänyt ymmärtää, että kyseinen epätoivottu seuraamus on aiheutunut sijoitusneuvonnan antajan virheellisestä neuvosta. Tähän voi vaikuttaa suuresti sijoittajan oma tietotaso.⁷³

sen ajan vaatimusta, joka yleensä alkaa juosta siitä, kun sopimuksen osapuoli on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se, *Bärlund* 2002 s. 164 ja 167. ”Kohtuullisen ajan” käsitys vaihtelee riippuen sopimuksen kohteesta. Esimerkiksi KL:n esitöiden mukaan elinkeinonharjoittajien välisessä irtaimen esineen kaupassa reklamaatioaika on vain muutama päivä, HE 93/1986 vp kauppalaksi s. 84. Kuitenkin oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että tosiasiaa kohtuullinen reklamaatioaika elinkeinonharjoittajien välisessä kaupassa on 1–2 viikkoa, ks. esim. *Norros* 2012 s. 320 viitteineen. Hemmo on todennut, että kohtuullisen ajan voidaan katsoa olevan lyhyempi sellaisissa hyödykkeissä, joiden arvo voi muuttua, kuin hyödykkeissä, joiden arvo tai muut ominaisuudet eivät muutu ajan kuluessa, *Hemmo* 2005 s. 67. Sopimuksessa sovittua liian lyhyttä reklamaatioaikaa voidaan pitää varallisuus-oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n mukaisena sopimuksen sovitteluperusteena, HE 247/1981 vp oikeustoimen kohtuullistamista koskevaksi lainsäädännöksi s. 15; *Ämmälä* 1993 s. 85–87. Ks. myös *Saarnilehto* 2010b s. 3.

⁷¹ Sen sijaan Ruotsissa asiaa on sijoitustuotteiden osalta säännelty. Ruotsissa ”lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter” sääntelee rahoituspalveluja koskevaa neuvontaa kuluttajille. Lain mukaan rahoituspalveluja voivat olla eri rahoitustuotteet tai säästöhenkivakuutus (1 §). Lain 6 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja, joka aiheuttaa tahallisesti tai tuottamuksellisesti kuluttajalle puhdasta taloudellista vahinkoa neuvonnallaan, on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon. Tähän vetoavan kuluttajan on kuitenkin reklamoitava elinkeinonharjoittajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on huomannut tai hänen olisi pitänyt huomata, että vahinko on syntynyt (7 §). Jos kuluttaja ei reklamoi kohtuullisessa ajassa, hän menettää oikeutensa vaatia vahingonkorvausta elinkeinonharjoittajan toiminnan perusteella. Lisäksi kuluttaja menettää oikeutensa vaatia vahingonkorvausta viimeistään kymmenessä vuodessa siitä, kun neuvonta on suoritettu. Ks. asiasta myös *Korling* 2010 s. 589 ss. Reklamaatiosta yleisesti Ruotsin oikeudessa, ks. esim. *Ramberg – Ramberg* 2016 s. 223; *Lehrberg* 1993 s. 75–76 ja 147 ja *Hellner – Hager – Persson* 2011 s. 33 ja 150.

⁷² Ks. esim. *Norros* 2009 s. 332–334. Ks. lisäksi *Lycke – Runesson – Swahn* 2003 s. 86 ss. Reklamaatiovelvollisuus voi siis olla olemassa ilman laintasoista sääntelyäkin, ks. esim. *Lindskog* 2011 s. 685, *Ramberg* 2010a s. 143 ja *Herre* 2010 s. 133.

⁷³ *Korling* 2012 s. 652. Ks. myös *Ramberg* 2010b s. 926–927.

Kohtuullinen aika määritellään tapauskohtaisesti kokonaisarviointia käytäen.⁷⁴ Siihen vaikuttaa lähtökohtaisesti sopimuksen tyyppi ja kohde.⁷⁵ Jos sopimuksen kohteen arvo voi muuttua nopeasti ajan kuluessa, elinkeinonharjoittajan intressissä on lähtökohtaisesti saada reklamaatio nopeasti.⁷⁶ Kohtuullisen ajan pituus voi vaihdella riippuen siitä, millaisesta palvelusta on ollut kyse ja onko osapuolilla ollut mahdollisuutta määritellä aikaa tarkemmin.⁷⁷ Vakuutuslautakunta on katsonut, että kohtuullisena aikana on pidettävä yhtä kuukautta sijoitusvakuutusten kohdalla.⁷⁸ Mikäli vakuutussijoittaja tekee reklamaationsa yhden kuukauden ylittävässä ajassa, reklamaatio on myöhästynyt.⁷⁹

Monissa sijoituspalvelusopimuksissa reklamaatiosta sovitaan erikseen. Esimerkiksi reklamaatioajasta sovitaan usein,⁸⁰ mikä helpottaa sekä palveluntarjoajaa että asiakasta.⁸¹ Esimerkiksi tapauksessa APL 20/2012 Arvo-paperilautakunta katsoi, että asiakas, joka oli tullut tietoiseksi sijoituksensa

⁷⁴ *Bärlund* 2002 s. 170 ss. Myös sopimusrikkomuksen luonne voi periaatteessa vaikuttaa reklamaatioajan arviointiin, *Bärlund* 2002 s. 172.

⁷⁵ Saarnilehto kirjoittaa, että kohtuullisen ajan arviointiin voidaan katsoa vaikuttavan mm. reklamaation tekijän henkilökohtaiset olosuhteet (kuten asiantuntemus tai erityisesti sen puuttuminen) sekä oikeustoimen tyyppi, *Saarnilehto*, DL 2010c s. 153. Kuluttajasopimuksissa kuluttajan henkilökohtaiset ominaisuudet tai olosuhteet voivat vaikuttaa reklamaatioajan kohtuullisuuden arviointiin. Lähtökohtaisesti kuluttajan ei tarvitse reklamoida yhtä nopeasti kuin elinkeinonharjoittajan, *Bärlund* 2002 s. 171. Esimerkiksi kuluttajan sairastuminen, matkoilla olo tai muut olosuhteet, kuten myrskyjen katkaisemat sähköt, voivat pidentää reklamaatioaikaa tapauskohtaisesti. Vastaavasti jos sopimuksen kohde tai virheen havainnointi vaatii esimerkiksi asiantuntija-arviointia, reklamaatioaika voi tapauskohtaisesti olla pidempi, *Bärlund* 2002 s. 176–177. Myös *Hultmark* 1996 s. 58–63. On huomattava, että kuluttajan henkilökohtaiset ominaisuudet voivat vaikuttaa arviointiin siitä, milloin kuluttajan olisi pitänyt huomata sopimusrikkomus tai missä ajassa kuluttajan olisi pitänyt reklamoida. Ruotsissa Ramberg on katsonut, että reklamaatioaika asianajajia ja tilintarkastajia kohtaan kohdistetussa reklamaatiossa neuvonantotapauksissa tulisi olla vähintään kuusi kuukautta, *Ramberg* 2010a s. 154.

⁷⁶ *Bärlund* 2002 s. 171. Bärlundin mukaan elinkeinonharjoittajan intressiä saada reklamaatio nopeasti ei voida täysin sivuuttaa, vaikka kuluttajasopimuksissa tällä näkökannalla lie-neekin varsin huomaamaton rooli: elinkeinonharjoittajan etu voi vain poikkeustapauksissa lyhentää kuluttajan reklamaatioaikaa, *Bärlund* 2002 s. 178. Ks. myös *Hultmark* 1996 s. 59.

⁷⁷ Näin esimerkiksi ratkaisussa APL 32/2011.

⁷⁸ Ks. esim. VKL 370/2005.

⁷⁹ Myös kuluttajasopimuksissa useamman kuukauden kestänyttä reklamaatioaikaa on pidetty kohtuullisen ajan ylittävänä, *Bärlund* 2002 s. 197.

⁸⁰ Rahoitustarkastuksen (nyk. Finanssivalvonta) jo kumotun standardin 2.3 jakso 6.7 sisälsi suosituksen rahoituspalvelusopimukseen kirjattavista reklamointiehdosta. Suosituksen mukaan sopimukseen tulisi ottaa tieto palvelussa tehtävistä reklamaatioista, reklamaatioajasta ja sen alkamisajankohdasta sekä reklamaation laiminlyönnin vaikutuksista. Vastaavaa suositusta ei ole Finanssivalvonnan voimassa olevissa määräyksissä ja ohjeissa, mutta suositus on tästä huolimatta varteen otettava ja varsin yleisesti käytännössä noudatettu.

⁸¹ *Wuolijoki* 2009 s. 455.

arvonmenetyksestä jo kesällä 2009, mutta reklamoinut vasta keväällä 2011, oli ylittänyt kohtuullisena pidettävän reklamaatioajan. Tapauksessa oli kysymys vuonna 2006 tehdystä 500 000 euron arvoisesta CDO-tyyppisestä joukkolainasta, joka oli menettänyt arvonsa kesällä 2009. Asiakas oli saanut tiedon arvonmenetyksestä kesäkuussa 2009 pankin kirjeellä, mutta hän oli reklamoinut asiasta vasta keväällä 2011 eli lähes kahden vuoden kuluttua siitä, kun hän oli tullut tietoiseksi hänen sijoitustaan kohdanneesta tappiosta, vaikka varallisuudenhoitosopimuksessa oli asetettu 30 päivän reklamaatioaika. Arvopaperilautakunta viittasi ratkaisussaan yleisiin sopimusosoikeudellisiin periaatteisiin ja aikaisempaan käytäntöönsä, jonka mukaan osapuolen on reklamoitava kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon selaisista toisen sopijaosapuolen toimista, jotka eivät vastaa sovittua tai ovat muutoin virheellisiä.

Arvopaperilautakunta on ratkaisuisaan katsonut, että sopimusehdoin määritelty reklamaatioaika ei ole kaikissa tapauksissa sellaisenaan sitova. Mikäli reklamaatioaika on kohtuuttoman lyhyt, sitä voidaan sovitella.⁸² Vaikka lähtökohtana on aina sovittu reklamaatioaika, voidaan joissain tilanteissa soveltaa *kohtuullista aikaa*, vaikka reklamaatioajan pituudesta olisikin sovittu. Jos reklamaatioajan pituudesta ei ole sovittu, lähtökohtana on aina kohtuullinen aika.⁸³

”*Olisi pitänyt havaita*” -vaatimuksesta seuraa, että lähtökohtaisena vaatimuksena sijoittajan on ainakin jollain tasolla seurattava tai otettava selvää sijoituksistaan. Sijoitustuotteiden kohdalla ”olisi pitänyt havaita” -vaatimus on olennainen, sillä vaatimuksen kautta ehkäistään sijoittajan mahdollisuus keinotella kurssikehityksellä. Toisaalta tämä asettaa sijoittajalle tietyn asteisen velvollisuuden olla tietoinen siitä, mitä hänen sijoituksilleen kuuluu. *Reklamaatioajalla* voidaan katsoa olevan erityistä merkitystä sijoitustuotteiden kohdalla. Jos reklamaatiota ei vaadittaisi kohtuullisessa ajassa siitä, kun sijoittaja on huomannut virheen tai tämän olisi pitänyt se havaita, sijoittajalle voi syntyä mahdollisuus tietynlaiseen kurssitilanteeseen perustuvaan keinotteluun. Sijoittaja voi jäädä seuraamaan kurssien kehitystä ja siirtää samalla riskin tuotteen arvon epäedullisesta kehityksestä tuotteen tarjoajalle.⁸⁴

⁸² Ks. esim. APL 17/2013.

⁸³ Arvopaperilautakunnan tapauksessa APL 32/2011 asiakkaan sijoituksensa arvon menettämistä tietoiseksi tulon ja hänen siitä tekemänsä reklamaation välinen seitsemän kuukauden välinen aika ylittää kohtuulliseksi katsottavan reklamaatioajan, mistä syystä asiakkaan on katsottava menettäneen valitusoikeutensa asiassa.

⁸⁴ Asiaan liittyy myös kysymys sijoittajan mahdollisesti aiheutuneen vahingon määrästä eli siitä, minkä ajankohdan mukaan määritellään vahinko, joka sijoittajalle on aiheutunut tiedonantovirheen seurauksena. Norros liittyy vahingonmäärittämisen ajankohdan tiedon-

Kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n mukaan kuluttajakaupassa ostaja ei saa vedota tavarán virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä *kahden kuukauden* kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Kuten todettu, Vakuutuslautakunnan ratkaisuisssa sijoitusvakuutuksia koskevisssa reklaamaatiotapauksissa Vakuutuslautakunta on katsonut, että kohtuullinen aika reklaamaation jättämiseen on kuukausi. Vastaavasti Arvopaperilautakunnan mukaan 30 päivän sopimuksessa ilmoitettu reklaamaatioaika on kohtuullinen.

Onko kuukauden reklaamaatioaika sijoitustuotteissa riittävä? Etenkin kuluttaja-/ei-ammattimaisen asiakkaan voi olla haastavaa arvioida ja ymmärtää joissakin tilanteissa sopimusrikkomuksen olemassaolo. Sen sijaan ammattimaisten asiakkaiden tulisi lähtökohtaisesti ymmärtää sijoittamisen lainalaisuudet ja tilanteesta riippuen kyetä arvioimaan joutuisemmin, milloin tuotteesta on esimerkiksi annettu virheellistä tietoa. Ammattimaisen asiakkaan selonottovelvollisuus sijoitustuotteesta ennen tuotteen ostamista on myös lähtökohtaisesti suurempi kuin ei-ammattimaisen asiakkaan.

Sijoituspalvelusopimuksissa ammattimaisen asiakkaan ollessa kyseessä reklaamaatioaika voi olla todella lyhyt. Sopimusehdoissa voidaan jopa määrittellä, että ammattimaisen asiakkaan on reklaamoitava välittömästi virheen havaittuaan tai tietyn tuntimäärän rajoissa. Esimerkiksi kauppalaín esitöiden mukaan kohtuulliseksi reklaamaatioajaksi elinkeinonharjoittajien välisessä irtaimen esineen kaupassa on asetettu vain muutama päivä⁸⁵, mutta oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että tosiasiasa kohtuullinen reklaamaatioaika elinkeinonharjoittajien välisessä kaupassa on 1–2 viikkoa.⁸⁶ Voidaankin kysyä, onko esimerkiksi muutaman tunnin reklaamaatioaika kohtuullinen, vaikka kyseessä on ammattimainen sijoittaja?

Ottaen huomioon kauppalaín reklaamaatioajasta tehdyt tulkinnot oikeuskirjallisuudessa, katsoisin, että myös ammattimaisen sijoittajan kohtuullisen reklaamaatioajan tulisi olla ainakin muutama päivä. Muussa tapauksessa ajan voidaan jopa katsoa olevan kohtuuton oikeustoimilain 36 §:n nojalla. Vaikka ammattimaiselta asiakkaalta voidaan edellyttää joutuisampaa

antovirheen ja vahingon syy-yhteyden katkeamiseen, jolle voidaan asettaa kaksi edellytystä: tiedonantovirheen paljastuminen ja kohtuullinen aika, jolloin sijoittaja voi luopua sijoituksestaan. Siten reklaamaatiolla tai sen tekemisen ajankohdalla ei olisi enää vahingon määrittämisen kannalta merkitystä, *Norros* 2011 s. 175–176. Sen sijaan Hopun mukaan reklaamaatiolla voidaan katsoa olevan merkitystä vahingon määränkin kannalta, *K. Hoppu* 2009 s. 261.

⁸⁵ HE 93/1986 vp kauppalaiksi s. 84.

⁸⁶ Ks. esim. *Norros* 2012 s. 320 viitteinen.

reagointia ja toimintaa kuin ei-ammattimaiselta sijoittajalta, myös ammattimainen asiakas tarvitsee kohtuullisen reagointiajan.

Yleisesti lyhyttä, yhden kuukauden reklamaatioaikaa voidaan perustella asiakkaan spekulatiomahdollisuudella ja sijoitustuotteiden erityislaatuisuudella.⁸⁷ Toisaalta voidaan perustellusti kysyä, onko sijoitustuotetta koskevassa sopimuksessa oleva virhe helpommin havaittava kuin esimerkiksi kuluttajakaupan kohteena olevan irtaimen esineen, kuten auton tai television, virhe? Sijoitustuotteet ovat abstrakteja ja varsinkin kokemattomamat sijoittajat usein luottavat sijoitustuotteiden tarjoajan ammattitaitoon. Esimerkiksi tilanteessa, jossa sijoittajan sijoittajaprofiili on arvioitu väärin tai sijoittajalle on myyty sijoittajaprofiiliin sopimaton sijoitustuote, virheen arvioiminen voi olla hyvin vaikeaa kokemattomalle sijoittajalle. Läh-
tökohtaisesti sijoittajan on voitava luottaa asiantuntijan arvioon. Tietyissä tapauksissa asiakkaalle on voitava jäädä myös mahdollisuus saada ulkopuolisen asiantuntijan arvio sijoitustuotteen tai -neuvon asianmukaisuudesta.⁸⁸ Lisäksi on huomioitava se, että reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti johtaa sijoittajan kannalta varsin ankaraan seuraukseen. Hän menettää oikeutensa vedota sopimusrikkomukseen ja saada sen johdosta hyvitystä. Voidaankin sanoa, että yhden kuukauden mittainen reklamaatio-aika sijoitustuotteissa vaikuttaa lyhyeltä verrattuna yleisen kuluttajansuojan kehitykseen.⁸⁹

4.2 Virheestä ilmoittaminen ja vaatimusten esittäminen

Reklamaatio voidaan jaotella *neutraaliin* ja *erityiseen* reklamaatioon. Neutraalilla reklamaatiolla tarkoitetaan yleisesti virheilmoitusta, kun taas erityinen reklamaatio pitää sisällään myös vaatimuksia virheellisen tuotteen tai toiminnan hyvitykseksi.⁹⁰ Reklamaatiosta erotetaan suoritushäiriöön perustuvat vaatimukset, kuten vahingonkorvausvaimus, joka voidaan yleensä esittää myös reklamaation jälkeen. Monesti voi olla epäselvyyksiä siitä, millaista kompensatiota sopimusrikkomuksen, esimerkiksi

⁸⁷ Swahn – Wendleby 2005 s. 88.

⁸⁸ Korling 2012 s. 659.

⁸⁹ Korling 2012 s. 658. Sekä Korling että Kleineman kannattavat vähintään kahden kuukauden reklamaatioaikaa sijoitustuotteisiin, Korling 2012 s. 658 ja Kleineman 2011 s. 724.

⁹⁰ Ks. esim. Norros 2012 s. 319; Bärlund 2002 s. 93; Hultmark 1996 s. 121; Routamo 1990 s. 240; Munukka 2007 s. 155 ja Hellner – Hager – Persson 2011 s. 153.

tiedonantovelvoitteen laiminlyönnin, seurauksena voidaan vaatia, ja tämän vuoksi vaatimuksia ei välttämättä esitetä reklamaation yhteydessä.⁹¹

Reklamoimalla sijoitustuotteen tarjoajalle sijoittaja ilmoittaa jostakin sopimusta koskevasta virheestä. Reklamaatiossa on siis ensinnäkin yksilöitävä havaittu virhe – mikä tahansa yhteydenotto tuotteen tarjoajaan ei ole katsottavissa reklamaatioksi.⁹² Reklamaatioon liittyy kuitenkin myös läheisesti kysymys siitä, missä ajassa neutraalin reklamaation jälkeen mahdolliset vaatimukset⁹³ on esitettävä. Kuten todettu, erilaisten arvopaperisijoitusten kohdalla vaatimukset liittyvät monesti vahingonkorvaukseen. Tavaroiden, kuten irtaimen esineen, kohdalla vaatimusten esittämisellä voi olla sekä asiakkaan että tuotteen myyjän kannalta suurempikin merkitys, mutta sijoitustuotteiden aineettomuus ja etenkin arvopaperisijoituksia koskeviin tiedonantovirhetilanteisiin liittyvät vahingonkorvaukselliset rahavaateet eivät sinänsä välttämättä vaadi ripeää vaatimusten esittämistä sen jälkeen, kun reklamaatio on tehty.⁹⁴ Pääsäännön mukaan, kun on kyse esimerkiksi vahingonkorvausvaatimuksesta, vaatimuksia ei tarvitse esittää reklamaation yhteydessä eikä edes kohtuullisessa ajassa sen jälkeen.⁹⁵

Tapauksessa APL 172/2009 Arvopaperilautakunta on kuitenkin ottanut kantaa siihen, tuleeko asiakkaan esittää vaatimuksensa reklamaation yhteydessä. Asiakas oli ilmoittanut pankille 6.4.2009 pankin virheellisestä toiminnasta ja 27.5.2009 esittänyt yksilöidyt vaatimuksensa virheen perusteella. Pankki vetosi siihen, että asiakkaan vaatimukset ovat tulleet liian myöhään. Ratkaisussaan lautakunta totesi, että reklamaation yhteydessä ei

⁹¹ *Hemmo II* 2003 s. 165–167.

⁹² Ks. esim. *K. Hoppu* 2009 s. 264 ja *Bärlund* 2002 s. 241. Kuten esimerkiksi kiinteistön kauppaa koskevasta korkeimman oikeuden ratkaisusta KKO 2008:8 ilmenee, kaupan kohdetta koskevalle virheilmoitukselle tai reklamaatiolle tulee asettaa myös sellainen sisällöllinen vaatimus, että myyjä kykenee virheilmoituksen perusteella arvioimaan mahdollisen virhevastuunsa perusteen ja tekemään tilanteen edellyttämät toimenpiteet. Virheilmoituksen oikea-aikaisuutta ja asianmukaisuutta arvioitaessa merkitystä on sopimusrikkomuksen laadulla ja tapauksen olosuhteilla sekä luonnollisesti myyjän tietoisuudella virheestä. Lautakuntakäytännöstä mainittakoon omaisuudenhoitosopimusta koskeva Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus APL 1189/2002, jossa asiakas ja salkunhoitaja olivat käyneet puhelimitse keskusteluja yleisellä tasolla eikä tällaisia keskusteluita voitu pitää yksilöityinä suullisina reklamaatioina sopimussuhteesta tai salkunhoitoa koskevinä muutosvaatimuksina.

⁹³ Ks. *Norros* 2012 s. 323–325, jossa *Norros* vertailee kahta korkeimman oikeuden tapaus- ta ja korkeimman oikeuden kantoja siihen, pitääkö vaatimukset esittää jossain tietyssä ajassa. Ratkaisu KKO 2005:127 antaa ymmärtää, että vaatimusten esittämistä voitaisiin periaatteessa vaatia joissain tapauksissa, vaikka laista ei tälle vaatimukselle tule tukea. Sen sijaan ratkaisussa KKO 2007:41 korkein oikeus katsoi, että sopimukseen perustuva korvausvelka vanhentuu lähtökohtaisesti vanhentumislain asettamissa määräaajoissa. Sopimuksessa voidaan kuitenkin sopia erikseen vaatimusten esittämisajasta.

⁹⁴ Samansuuntaisesti *Hemmo II* 2003 s. 166 ja *Norros* 2012 s. 322.

⁹⁵ Ks. esim. *Bärlund* 2002 s. 373.

tarvitse yleensä ilmoittaa yksilöityjä vaatimuksia. Lautakunta on siis jättänyt mahdolliseksi sen, että joissain tilanteissa vaatimusten esittämistä voidaan vaatia reklamaation yhteydessä.

Arvopaperilautakunnan yksittäisen ratkaisun ”yleensä”-maininnalle ei tule kuitenkaan antaa suurta painoarvoa, sillä vakiintuneesti on katsottu, ettei hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimusten esittämislle ole erityistä vaatimusmääräaika. Vaikka sijoittaja ei reklamaationsa yhteydessä esittäisi vaatimuksia virheellisen suorituksen johdosta, sijoitustuotteiden mahdollinen arvonalentuminen arvioidaan lähtökohtaisesti reklamaatiohetken mukaan. On myös mahdollista, että vahingon määrä arvioidaan tätä aiemman hetken mukaan.⁹⁶ Siten sijoittaja ei voi enää keinotella viivyttämällä vahingonkorvausvaatimustaan esimerkiksi epäsuotuisassa markkinatilanteessa.

Vaatimusten esittämistä ei voi lykätä loputtomiin. Velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003, jäljempänä myös ”vanhentumislaki”) vanhentumisaikojen voidaan katsoa pääsääntöisesti olevan arvopaperisijoitusten kohdalla aikarajana vaatimusten esittämislle.⁹⁷ Sekä reklamaatio että van-

⁹⁶ Vahingonkorvausvaatimuksen menestyminen edellyttää lähtökohtaisesti muun muassa sitä, että vahinko on realisoitunut. Arvopaperisijoitusten kohdalla ei ole kuitenkaan yleisesti edellytetty sitä, että sijoittaja olisi esimerkiksi tiedonantovirheen huomattuaan realisoitunut sijoituksensa, jotta vahingonkorvauksen edellytykset täytyisivät. Norros tarkastelee asiaa syy-yhteyden katkeamisen kautta: kun tiedonantovirheen ja vahingon syy-yhteys on katkennut, ei sijoituksen realisoinnilla ole enää merkitystä, vaan sijoittaja voi oman harkintansa mukaan tehdä sijoitukselleen mitä haluaa, *Norros* 2011 s. 175–176. Ks. myös *Norros* 2015 s. 301 ja *Wuolijoki* 2009 s. 439. Arvopaperilautakunta on kuitenkin ratkaisussaan APL 244/2009 antanut ymmärtää, että sijoituksen realisointi voisi olla vaatimuksena vahingonkorvausvaatimuksen menestymislle. Lautakunta katsoi pankin toimineen moitteettomasti, mutta totesi ratkaisussaan, että koska asiakas ei ollut lunastanut rahasto-osuuksiaan, ei asiakas ollut kärsinyt vahinkoa. Sittemmin Arvopaperilautakunnan ratkaisuiissa realisointivaatimusta ei ole esitetty. Myös korkein oikeus on ratkaisussaan KKO 2015:93 ottanut kantaa vahingonkorvausvaatimuksen ennaikaisuuteen. Tapauksessa A vaati vahingonkorvausta liittyen obligaation myynnin tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin ja B Oyj vastusti vaatimusta vedoten sen ennaikaisuuteen, sillä obligatio ei ollut vielä erääntynyt kannetta nostettaessa. Korkein oikeus katsoi, että vaatimus ei ollut ennaikainen, sillä A:lle aiheutunut vahinko perustui obligaation liikkeeseenlaskijan konkurssiin, jonka johdosta A oli menettänyt sijoittamaansa pääomaa. Ks. tapauksesta myös *Norros* 2016 s. 54–55.

⁹⁷ *Hemmo* II 2003 s. 166–167. Hemmo on tulkinut vanhentumislain esitöitä siten, että hallituksen esityksen (HE 187/2002) vp velan vanhentumista ja julkista haastetta koskevan lainsäädännön uudistamisesta) mukaan reklamaation jälkeen ei edellytettäisi enää vanhentumisajasta erillistä vaatimusten esittämisaikaa, *Hemmo* II 2003 s. 166, alaviite 35. Kuluttajakaupassa kuluttajariitalautakunta on ottanut kantaa vaatimusten esittämisen ajankohtaan ja katsonut, että mikäli reklamaatio on tehty kohtuullisessa ajassa, vaatimusten esittämistä rajaa vanhentumislaki. Ratkaisussa KKO 2009:61 myös korkein oikeus toteaa, että kuluttajakaupassa virheilmoituksen yhteydessä ei vielä tarvitsen esittää vaatimuksia tuotteen myyjälle. Kuluttajakaupassa ei siis edellytetä vaatimusten esittämistä reklamaation yhteydessä, ks. esim. *Peltonen – Määttä* 2015 s. 318–319. Säännös ostajan oikeudesta

hentuminen kuuluvat ns. passiiviteettivaikutuksiin.⁹⁸ Reklamaatiovelvollisuuden alkuajankohta ja vanhentumisajan alkaminen ovat usein sama hetki.⁹⁹ Reklamaatio on kuitenkin tehtävä yleensä huomattavasti lyhyemmässä ajassa kuin velan vanhentuminen tapahtuu.¹⁰⁰ Jos sopimusosapuoli laiminlyö reklamaatiovelvollisuutensa, hän menettää oikeutensa vedota sopimus-

vedota virheeseen kohtuullisen ajan kuluessa oli kuluttajansuojalaissa jo ennen lainmuutoksen (1258/2001) voimaantuloa 1.1.2002. Kuluttajansuojalain säätämiseen johtaneessa hallituksen esityksessä (HE 8/1977 vp kuluttajansuojalainsäädännöksi s. 50 ss.) lausuttiin tältä osin, että virheilmoitukselle ei säädettäisi erityistä muotoa eikä ostajalla olisi velvollisuutta mainita virheilmoituksessa, mitä hän virheen johdosta vaatii, vaan sen osalta riittäisi, että ostaja toteaa tavaran virheellisuuden. Koska sääntely tuli koskemaan kaikenlaista kulutustavaran kauppaa, katsottiin myös, ettei ollut mahdollista vahvistaa täsmällistä aikaa virheilmoituksen tekemistä varten. Kohtuullisen ajan noudattamisen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon ostajan henkilökohtaiset olosuhteet.

⁹⁸ Bärnlundin mukaan ns. passiivisuusinstituutteihin lasketaan sekä reklamaatio, vanhentuminen että yleiset passiivisuusseuraamukset. Nämä eroavat toisistaan muun muassa aikakriteerin kautta. Yleisistä passiivisuusseuraamuksista voidaan esimerkiksi puhua siinä tapauksessa, että osapuoli on täyttänyt reklamaatiovelvollisuutensa, mutta jättänyt tämän jälkeen passiiviseksi menettäneen oikeutensa vedota esimerkiksi sopimusrikkomukseen ennen kuin vanhentuminen on katkaissut velvoitetta. Bärnlund käyttää käsitettä tilanteissa, joissa ei ole lain velvoittamaa tai kirjoitettua reklamaatiovelvollisuutta, mutta osapuolen passiivisuus johtaa tilanteessa samaan kuin jos reklamaatiovelvollisuus olisi laiminlyöty, *Bärnlund* 2002 s. 94–98. Huomattavaa on myös se, että vanhentumisen katkaistua alkaa juosta uusi vanhentumisaika; näin ei kuitenkaan käy reklamaation kohdalla, *Bärnlund* 2002 s. 97. Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönnin ja vanhentumisen vaikutusten kohde on myös eri: siinä missä vanhentuminen kohdistuu sekä sopimus- että rikkomusveloitteeseen, reklamaation laiminlyönnillä henkilö menettää oikeutensa vedota sopimusrikkomukseen. Ks. *Saarnilehto* 2010b s. 2; *Hultmark* 1996 s. 45 ss. ja *Aro* 1979 s. 550.

⁹⁹ HE 187/2002 vp s. 45 ja *Saarnilehto* 2010b s. 8. Toki on mahdollista, että vaikka reklamaatiovelvollisuus ja vanhentuminen alkaisivat juosta samasta ajankohdasta, reklamaatio voi tietyissä tilanteissa katkaista vanhentumisen kulumisen, minkä jälkeen alkaa juosta uusi vanhentumislain mukainen vanhentumisaika. Jotta reklamaatio katsottaisiin tehokkaaksi velan vanhentumisen katkaisukeinoksi, on sen täytettävä tietyt edellytykset. Vanhentumislain 10 §:n mukaan velan vanhentuminen katkeaa, kun: 1) osapuolet sopivat maksujen järjestelystä, vakuudesta tai muusta velan ehtojen muutoksesta taikka siitä, että vanhentuminen on katkaistu; 2) velallinen suorittaa velkaa tai muutoin tunnustaa velan velkojalle; tai 3) velkoja vaatii velalliselta suoritusta tai muutoin muistuttaa velallista velasta (ns. vapaamuotoiset katkaisutoimet). Velan vanhentumisen katkaiseminen edellyttää, että velka yksilöidään katkaisutoimessa. Lisäksi jos kysymys on 7 §:ssä tarkoitettusta vahingonkorvauksesta tai hyvityksestä, velkojan tekemästä muistutuksesta on käytävä ilmi velan peruste ja määrä kohtuudella vaadittavalla tavalla, jolleivät ne ole velallisen tiedossa. Käytännössä neutraali reklamaatio on usein huomattavasti suppeampi kuin edellä mainitut vaatimukset tehokkaalle velan vanhentumisen katkaisulle. Siten neutraali reklamaatio ei katkaise vanhentumista. Ks. myös HE 187/2002 vp s. 46.

¹⁰⁰ Hallituksen esityksessä vanhentumislaiksi todetaan, että reklamaatio on pääsäännön mukaan tehtävä olennaisesti nopeammin kuin vanhentumiselle ehdotetussa kolmessa vuodessa, HE 187/2002 vp s. 45. Ks. myös esim. *Saarnilehto*, DL 2010c s. 152 ja *Bärnlund* 2002 s. 108.

osapuolen rikkomukseen jo pelkästään oman laiminlyöntinsä perusteella eikä vanhentumisen vuoksi.¹⁰¹

Yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta. Vanhentumislain 7 §:n mukaan vahingonkorvauksen tai muun hyvityksen vanhentumisaika alkaa kuluu sopimusrikkomukseen perustuvassa hyvityksessä siitä, kun ostaja on havainnut virheen tai puutteen kaupan kohteessa tai kun muu velkojana oleva sopijapuoli on havainnut virheellisyyden sopimuksen täyttämässä taikka hänen olisi pitänyt se havaita. Vahingonkorvauksen tai muun edellä tarkoitettun velan vanhentuminen on kuitenkin katkaistava ennen kuin kymmenen vuotta on kulunut sopimusrikkomuksesta taikka vahinkoon johtaneesta tai edun palautuksen perustana olevasta tapahtumasta.

Myös Arvopaperilautakunta on ottanut kantaa vanhentumiseen. Arvopaperilautakunnan tapauksessa APL 16/2013 oli kyse pääomaturvaton obligaatien markkinoinnin asianmukaisuudesta ja siitä, oliko asia vanhentunut. Asiakas oli sijoittanut pääomaturvattuun obligaatioon, jonka pääomaturvan taannut samaan konserniin kuulunut yhtiö asetettiin sittemmin konkurssiin. Asiakas oli saanut yhtiöltä kirjeitä konkurssiin liittyen syyskuussa 2008 ja lokakuussa 2009, mutta on vaatinut korvausta vasta maaliskuussa 2013. Arvopaperilautakunta katsoi, että asiakkaan vaatimus on vanhentunut, sillä tämän on katsottava tulleen tietoiseksi markkinointitietojen virheellisyydestä viimeistään lokakuussa 2009.¹⁰² Ratkaisussa ei otettu kantaa reklamaatiovelvollisuuteen. Sinänsä tapauksessa olisi voitu myös katsoa, että koska asiakas ei ole ainakaan tapaustietojen perusteella reklamoinut virheestä, vaikka on tapaustietojen perusteella ollut yhteydessä palveluntarjoajaan, hän on jo sillä perusteella menettänyt vaadeoikeutensa asiassa.

Vakuutusten osalta asiaa voidaan hahmotella toisin. Koska vakuutuksenottajaa suojaa vakuutuslain 9 §:n markkinointivastuu, voidaan katsoa, että vakuutuksenottajan intressissä on ikään kuin saada vakuutuksenantaja tietoiseksi siitä käsityksestä, joka vakuutuksenottajalla on ollut sopimuksen sisällöstä. On toki mahdollista, että myös vakuutuksenottaja punnitsee vaihtoehtojaan vakuutuslain jatkumisen kannalta; hän voi haluta esimerkiksi purkaa sopimuksen. Toisaalta voidaan pohtia sitä, pitääkö vakuutuksenottajan edes tuoda vakuutuksenantajalle ilmi sitä, miten hän haluaa vakuutuslain jatkuvan vai pitäisikö vakuutuksenantajan lähtökohtaisesti vakuutuksenottajan reklamaation perusteella

¹⁰¹ HE 187/2002 vp s. 45–46; *Norros* 2012 s. 350.

¹⁰² Yksi lautakunnan jäsenistä oli eri mieltä ja katsoi, että asiakkaan vahingonkorvausvaatimus ei ollut vanhentunut. Näkemystään hän perusteli sillä, että asiakkaan kertoman mukaan asiakasta oli neuvottu odottamaan tuotteen eräpäivään asti, minkä vuoksi hän ei ollut reklamoinut asiasta aiemmin.

automaattisesti olettaa, että vakuutuksenottaja haluaa, että sopimusta jatketaan siten kuin vakuutuksenottaja on ymmärtänyt sen olevan voimassa, vaikka vakuutuksenottaja ei tätä toisikaan esille. Mielestäni tämä on perusteltua, koska vakuutuksenottaja ei välttämättä tiedä, mitä suojakeinoja hänellä on käytettävissään. Kun arvopaperisijoitusten kohdalla sijoittajan tulee reklamaation lisäksi esittää mahdolliset vaatimuksensa vanhentumislain asettamien aikarajoitusten mukaisesti, sijoitusvakuutusten kohdalla reklamaation voidaan katsoa ikään kuin sisältävän vaatimuksen jo itsessään.¹⁰³

Toisaalta, jos vakuutussijoittaja haluaa purkaa sopimuksen, tulisiko purkamishalusta ilmoittaa kohtuullisessa ajassa? Vakuutussopimuslaki on pakottava kuluttajien ja kuluttajiin verrattavissa olevien tahojen hyväksi.¹⁰⁴ Kuluttajakaupassa ei tarvitse lähtökohtaisesti esittää vaatimuksia reklamaation yhteydessä, jos reklamaatio koskee virhetilannetta.¹⁰⁵ Sopimuksen

¹⁰³ Ruotsissa lag om finansiell rådgivning till konsumenter koskee myös sijoitusvakuutuksia. Suomeen verrattuna poikkeuksellista on laissa asetettu kymmenen vuoden vanhentumisaika, joka koskee arvopaperisijoitusten lisäksi myös vakuutus sopimuksia, jotka on voitu solmia jopa kymmeniksi vuosiksi. Lain esitöissä perustellaan kymmenen vuoden vanhentumisaikaa ja vanhentumisen alkamishetkeä siitä kun tuotteeseen liittyvää neuvontaa on annettu sillä, että sijoitustuotteen myyjän on pystyttävä varautumaan mahdollisiin tuleviin vahingonkorvausvaatimuksiin. Siten ei ole kohtuullista, että tuotteen myyjä voisi joutua vahingonkorvausvelvolliseksi kymmenien vuosien jälkeen siitä, kun neuvontaa on annettu. Toisaalta kymmenen vuoden vanhentumisaikaa perustellaan myös sillä, että sijoitustuotteissa vahingon ilmeneminen voi viedä pitkään eikä kymmentä vuotta lyhyempi vanhentumisaika ole siten perusteltu tässä tilanteessa, regeringens proposition: lag om finansiell rådgivning till konsumenter, prop. 2002/03:133 s. 36–38.

¹⁰⁴ Vakuutus sopimuslain 3 §:n pakottavuussäännösten mukaan kuluttajaan rinnastetaan sellainen luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, jonka elinkeinotoiminnan tai muun toiminnan laatu ja laajuus sekä olosuhteet muutoin huomioon ottaen, on rinnastettavissa kuluttajaan solmittaessa vakuutus sopimusta. Hallituksen esityksessä täsmennetään, että kuluttajiin rinnastettavia tahoja ovat myös asunto-osakeyhtiöt ja useat aatteelliset yhdistykset, HE 63/2009 vp laeiksi vakuutus sopimuslain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta s. 15.

¹⁰⁵ *Peltonen – Määttä* 2015 s. 318–319. Kauppalain 35 §:n mukaan ostaja ei saa tavarán virhetilanteissa vaatia virheen korjaamista tai uutta toimitusta, ellei hän ilmoita vaatimuksesta myyjälle samalla kun hän reklamoi tai kohtuullisessa ajassa sen jälkeen. Ostajan laiminlyönnillä ei kuitenkaan ole tällaista vaikutusta, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Vastaavasti kauppalain 39 §:n mukaan ostaja ei saa virheen vuoksi purkaa kauppaa, ellei hän ilmoita purkamisesta myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita, taikka sen ajan päättymisestä, joka myyjällä saattaa 37 §:n mukaan olla käytettävissään virheen korjaamista tai uutta toimitusta varten. Myöskään tässä tapauksessa ostajan laiminlyönnillä ei ole tällaista vaikutusta, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Kuluttajansuojalain 5 luvun 11 §:n mukaan, jos tavara on luovutettu viivästyneenä, ostaja ei saa purkaa kauppaa eikä vaatia vahingonkorvausta viivästyksen vuoksi, ellei hän kohtuullisessa ajassa tavarán luovutuksesta ilmoita myyjälle

purkaminen vaatii olennaisen sopimusrikkomuksen, jotta se voi tulla kyseeseen. Se on myös usein viimesijainen keino. Vakuutuslautakunnan mukaan sopimuksen purkaminen voi tulla yleensä kysymykseen vain sellaisessa tilanteessa, jossa vakuutus sopimuslain 9 §:n mukainen sopimusta muotoava seuraus huomioiden vakuutus sopimuksen voimassa pysyttämiseksi ei ole edellytyksiä. Lähtökohtana on siis VSL 9 §:n mukainen seuraus.

Jos vakuutuksenottaja reklamoi kohtuullisessa ajassa ilmaisten käsityksensä vakuutus sopimuksen sisällöstä ja objektiivisesti arvioiden vakuutuksenottajan käsitys on ollut perusteltu, oletuksena on, että sopimus jatkaa voimassa oloaan VSL 9 §:n mukaisesti. Tällöin mitään erillistä vaatimusta ei tarvitse esittää. Jos vakuutuksenottaja haluaa painavaan perusteeseen vedoten purkaa sopimuksen, tulisi mielestäni purkuvaatimus esittää joko reklamaation yhteydessä tai kohtuullisessa ajassa sen jälkeen. Mikäli näin ei menetellä, saisi vakuutuksenottaja ikään kuin ylimääräisen harkinta-ajan sopimukselleen. Kuten todettu, purkamisedellytykset täytyvät harvoin. Esimerkiksi Vakuutuslautakunnan ratkaisussa VKL 149/2009 lautakunta katsoi, etteivät purkamisen edellytykset täytyneet sillä perusteella, että vakuutuksenantaja oli rikkonut tiedonantovelvoitteensa.

5 SIOITUSTEN SEURAAMINEN JA VIRHEEN HAVAITSEMINEN

5.1 Mistä sijoittaja saa tietoa?

Reklamaatiovelvollisuudessa olennaista on se, milloin asiakas on huomannut suoritus häiriön tai milloin hänen olisi pitänyt huomata se. Tähän liittyy kiinteästi se, mistä ja miten sijoittaja saa tietoa sijoituksistaan. Sijoittajalla on erilaisia mahdollisuuksia seurata sijoituksiaan. Sijoittajat saavat halutessaan – ja haluamattaan – tietoa sijoituksistaan monta eri kautta. Asiakkaalle lähetetään usein säännöllisesti raportti sijoitusten kehityksestä. Esimerkiksi osakkeiden, rahastojen ja sijoituskorien arvoja uutisoidaan alan lehdissä päivittäin ja netissä reaaliaikaisesti. Asiakas voi myös seurata omassa verkkopankissaan sijoitusten kehitystä. Luonnollisesti sijoittaja tulee myös tietoiseksi sijoitustensa arvosta ja kehityksestä silloin, kun hän

tai kaupan välittäjälle, että hän purkaa kaupan tai haluaa vaatia vahingonkorvausta. Jos ostaja purkaa kaupan, hän ei kuitenkaan ole velvollinen erikseen ilmoittamaan vahingonkorvausvaatimuksesta. Sen sijaan, jos kyse on tavaran virhetilanteesta, ei kohtuullisen ajan vaatimusta vaatimusten esittämiseksi ole asetettu.

haluaa tehdä toimenpiteitä sijoituksilleen, esimerkiksi lunastaa sijoituksiin tai tehdä uusia ostoja tai merkintöjä.¹⁰⁶

Tuotteen tarjoajat ovat myös velvollisia informoimaan sijoittajia tuotteista sopimuksen voimassa ollessa. Vakuutuslainsäädännön mukaan vakuutuslainsäädännön 7 §:n mukaan vakuutuslainsäädännön on lähetettävä vakuutuslainsäädännön vuosittain tiedote, jossa kerrotaan vakuutuslainsäädännön ja muita sellaisia vakuutuslainsäädännön koskevia seikkoja, joilla on vakuutuslainsäädännön ilmeistä merkitystä. Jos vakuutuslainsäädännön on esimerkiksi käsittänyt, että sijoitetun vakuutuslainsäädännön pääoma ei voi alentua, ja myöhemmin tulleesta säästölaskelmasta näkyy, että säästön arvo on alentunut, vakuutuslainsäädännön oletetaan tutustuneen tiedotteeseen. Tällöin vakuutuslainsäädännön pitää reklamoida kohtuullisessa ajassa siitä, kun tieto on ollut saatavissa.¹⁰⁷ Jos vakuutuslainsäädännön ei asetettaisi reklamaatiovelvollisuutta tällaisessa tapauksessa, hän voisi tiettyissä tilanteissa hyötyä perusteettomasti.¹⁰⁸

Vaativuudesta havainnollistaa Vakuutuslautakunnan ratkaisu. Reklamaatiovelvollisuutta koskevassa tapauksessa VKL 181/2005 vakuutuslainsäädännön

¹⁰⁶ Esimerkiksi tapauksessa APL 24/2005 Arvopaperilautakunnan mukaan asiakas on viimeistään siinä vaiheessa tullut tietoiseksi sijoitusrahastosijoittamisen periaatteista ja riskeistä, kun hän on rahasto-osuuksia vaihtaessaan saanut tiedon rahastosijoituksestaan aiheutuneen tappion lopullisesta määrästä. Viimeistään tuolloin asiakkaan olisi tullut reklamoida siitä, etteivät myyntitilanteessa annetut tiedot pitäneet paikkaansa. Tilanne voi olla myös sellainen, että sijoittaja ostaa samaa sijoitustuotetta useampaan otteeseen ilman, että hän tulee tietoiseksi tuotteen tosiasiallisesta riskistä. Tapauksessa APL 8/2012 oli kyse CDO-tuotteista, joita sijoittaja oli ostanut useammassa otteessa. CDO-tuote on vaihtuvakorkoinen joukkovelkakirjalaina, jossa sijoittaja ottaa liikkeeseenlaskijariskin lisäksi kannettavakseen tuotteen viitesalkussa olevien yhtiöiden luottoriskiä. Tapauksessa sijoittaja oli ensimmäisen kerran sijoittanut CDO-lainoihin huhtikuussa 2005, toisen kerran maaliskuussa 2006 ja vielä uudet erät kesäkuussa ja syyskuussa 2006. Asiakkaan mukaan hänelle ei ollut kerrottu, ettei CDO-tuotteen pääomaa ole turvattu. Tuotetta myyneen pankin mukaan asiakkaan olisi pitänyt viimeistään syyskuussa 2006 saada oikeat tiedot tuotteesta ja reklamoida tuosta ajankohdasta lukien kohtuullisessa ajassa. Asiakkaan mukaan hän ei saanut tuolloin eikä aiemmillaan sijoituskerroilla oikeaa tietoa tuotteen riskipitoisuudesta. Arvopaperilautakunta katsoi, ettei pankki ole pystynyt näyttämään, että asiakkaalle olisi annettu oikeaa tietoa tapaamiskerroilla, minkä vuoksi asiakas ei ollut laiminlyönyt reklamaatiovelvollisuuttaan. Vastaavasti tapauksessa APL 7/2011 Arvopaperilautakunta katsoi, että koska sijoittaja on tehnyt useita merkintöjä sijoittamaansa korkorahastoon pitkällä aikavälillä palvelun tarjoajan verkkopalvelussa, hänen on täytynyt olla tietoinen rahaston heikosta arvonkehityksestä sekä siihen liittyvistä riskeistä.

¹⁰⁷ E. Hoppu – Hemmo 2006 s. 59–60. Asia on ollut esillä myös muutamissa Vakuutuslautakunnan ratkaisuissa, vanhemmasta ratkaisukannasta ks. esim. VKL 222/2003, VKL 668/2003 ja VKL 370/2005.

¹⁰⁸ Vakuutuslainsäädännön voisi esimerkiksi jäädä odottamaan, miten sijoitusten käy. Vakuutuslainsäädännön päättyessä hän voisi hyötyä positiivisesta tuottoa kerryttäneistä säästöistä tai tappiutilanteesta vedota VSL 9 §:ään ja vakuutuslainsäädännön tiedonantovirheeseen, *Norio-Timonen* 2007 s. 32 ja *Isokoski* 2006 s. 182–183. Ks. myös *Norros* 2009 s. 345–346.

oli pyytänyt sijoitussidonnaisen säästöhenkivakuutuksen vakuutussäästöjen siirtoa yhdistelmärahasto Y:stä teknologiaosakkeiden rahastoon T 18.2.2000. Lisäksi vakuutuksenottaja oli halunnut siirtää vakuutussäästöjensä toisen kerran 13.3.2000, jolloin hän pyysi yhtiötä tekemään siirron siten, että osakerahastoon A kertyneet säästöt siirrettäisiin kasvuosakerahasto K:hon. Vakuutuksenottaja oli saanut 22.2.2000 ja 22.11.2000 sopimusotteet sekä 5.2.2001 päivätyn vuositiedotteen vakuutusyhtiöltä. Näissä oteissa ja tiedotteessa ei ole ollut tietoja vakuutussäästöjen siirroista. Sopimusotteet eivät ole myöskään näyttäneet oikein asiakkaan vakuutussäästön määrää. Lautakunnan mukaan annetusta selvityksestä oli ilmennyt, että vakuutusyhtiön tai sen edustajan oli pitänyt ymmärtää, että asiakas on nimenomaisesti halunnut tehdä siirrot jo kertyneistä vakuutussäästöistä eikä pelkästään mahdollisista tulevista vakuutusmaksuista. Koska vakuutusyhtiö ei ollut kuitenkaan tehnyt siirtoja, se on lähtökohtaisesti ollut vahingonkorvausvastuussa asiakkaalle. Vakuutuksenottaja irtisanoi vakuutuksen 2.1.2003, jolloin tiliotteen mukaan vakuutussäästöjen määrä oli enää 2 609,30 euroa. Vakuutuslautakunta katsoi kuitenkin ratkaisussaan, että vakuutuksenottaja on laiminlyönyt oman reklamaatiovelvollisuutensa. Vakuutussopimuksen todellinen tilanne – siis se, ettei siirtoja ole tehty – on käynyt ilmi jo 5.2.2001 päivätyistä vuositiedotteen yhteydessä lähetetystä tiliotteesta, minkä vuoksi asiakkaan olisi tullut reklamoida viimeistään 5.3.2001 mennessä yhtiölle. Koska vakuutuksenottaja ei näin ollut menetellyt, lautakunta katsoi, että yhtiön on korvattava asiakkaalle vakuutussäästön menetys ajalta 23.11.2000–5.3.2001 siltä osin kuin menetys oli aiheutunut siitä, ettei siirtoja ollut tehty. Vaikka vakuutuksenottaja oli laiminlyönyt reklamaatiovelvollisuutensa, hän ei menettänyt kokonaan oikeutta saada hyvitystä tehdyn virheen johdosta. Vakuutussäästöjen korvauksen määrä määriteltiin kuitenkin sen hetken mukaan, jolloin vakuutuksenottajan oli tullut kohtuullisen ajan kuluessa reklamoida.

Tilanne voi olla sellainen, että vakuutusyhtiön lähettämistä vuositiedotteista ei käy ilmi sopimuksen oikea laita, vaan se paljastuu vasta, kun vakuutustapahtuma on sattunut.¹⁰⁹ Virheen havaitsemiseen voi mennä pitkään.

¹⁰⁹ Näin esimerkiksi ratkaisussa VKL 22/2006, jossa oli kyse vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudesta vakuutusajana ja vakuutuksenottajan perhe-eläketurvan voimassaoloajasta. Tapauksessa vakuutuksenottaja oli ottanut vuonna 1993 vapaaehtoisen eläkevakuutuksen, jossa oli ollut myös perhe-eläke. Vakuutuksen eläkeajaksi sovittiin alun perin 1.11.2003–31.10.2005. Vakuutusyhtiö lähetti vakuutuksenottajalle ilmoituksen eläkkeen alkamisesta 16.9.2003. Ilmoituksessa kerrottiin myös mahdollisuudesta siirtää eläkettä. Vakuutuksenottaja siirsikin eläkettä kahteen otteeseen siten, että lopulta eläkeajaksi tuli 1.11.2005–31.10.2007. Elokuussa 2005 vakuutusyhtiö ilmoitti vakuutuksenottajalle, että sopimukseen kuuluva perhe-eläkevakuutus oli päättymässä syyskuussa 2005. Vakuutuk-

Sijoitusten kehitys voi olla positiivista esimerkiksi monien vuosien ajan, ja yhtäkkiä markkinatilanteesta riippuen pudota rajusti, minkä seurauksena esimerkiksi tuotteen riskipitoisuus on asiakkaalle viimein selvinnyt. Tilanne voi olla myös se, että vakuutussäästön arvo on jossakin kohtaa notkautunut, mutta sittemmin taas noussut. Vakuutussäästön arvovaihtelut eivät välttämättä näy vakuutusyhtiön lähettämässä vuositiedotteessa, vaan tiedotteet annetaan sen hetkisen – usein edellisvuoden lopun – tilanteen mukaan. Siten on mahdollista, että asiakkaan reklamointivelvollisuus voi alkaa vasta vuosien kuluttua sopimuksen solmimisesta. Virhe ei välttämättä ole helposti havaittavissa muistakaan syistä.¹¹⁰

Kuten vakuutusten kohdalla, myös arvopaperisijoituksien ollessa kysymys sijoituspalveluyritys lähettää monesti asiakkaalle raportteja sijoitusten kehityksestä.¹¹¹ Sijoituspalvelulain mukaisesti Finanssivalvonta on antanut tarkempia määräyksiä asiakkaalle annettavista tiedoista ja tietojen antamisessa noudatettavista menettelytavoista.¹¹² Finanssivalvonta määrää ja ohjeistaa raportoinnista asiakkaille Finanssivalvonnan määräyksissä ja ohjeissa 16/2013 (Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat). Kun asiakkaan toimeksianto on toteutunut, sijoituspalvelun tarjoajan on viipymättä toimitettava siitä asiakkaalle olennaiset tiedot¹¹³ kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.¹¹⁴ Jos ei-ammattimaisen asiakkaan toi-

senottaja ei ollut aiemmin ymmärtänyt, että perhe-eläke oli jäänyt siirroista huolimatta ennalleen ja haki perhe-eläketurvan jatkamista, mihin yhtiö ei suostunut. Vakuutuksenottajan mukaan yhtiön olisi pitänyt ilmoittaa perhe-eläketurvan säilymisestä eläkeajan siirtymisestä huolimatta. Vakuutusyhtiö vetosi siihen, ettei vakuutuksenottaja ollut reklamoinut asiasta kuin vasta saatuaan ilmoituksen perhe-eläkevakuutuksen päättymisestä. Lautakunta katsoi, ettei vakuutuksenottaja olisi voinut vakuutusyhtiön lähettämistä vahvistusilmoituksista havaita, että perhe-eläke pysyy alkuperäisen sopimusajan pituisena. Näin ollen vakuutuksenottaja ei ollut laiminlyönyt reklamaatiovelvollisuuttaan.

¹¹⁰ Sijoittajan kannalta voi esimerkiksi olla hämäävää, että pääomaturvattukin tuote voidaan esittää laskelmissa markkina-arvoisena, jolloin tuotteen pääoma saattaa olla laskenut, *Norros* 2009 s. 392–393.

¹¹¹ Lähtökohtana on, että sijoituspalvelulain 10 luvun 5 §:n 6 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle riittävät tiedot asiakkaan lukuun suoritetuista liiketoimista, palveluista ja niiden kustannuksista, sijoituspalvelun tarjoajan hallussa olevista asiakasvaroista sekä muista asiakkaalle annetuista palveluista.

¹¹² Finanssivalvonta on antanut yleiset määräykset ja ohjeet myös koskien tuotteiden markkinointia, ks. Finanssivalvonta: Määräykset ja ohjeet 15/2013 – Finanssipalvelujen ja -tuotteiden markkinointi.

¹¹³ Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annettavaan ilmoitukseen on sisällytettävä soveltuvin osin ja tarvittaessa komission asetuksen (EY) N:o 1287/2006 liitteessä I olevan I taulukon mukaisesti muun muassa tietoa rahoitusvälineestä, siitä onko kyse ollut ostosta vai myynnistä, määrästä, hinnasta ja kuluista.

¹¹⁴ Jos kyseessä on ei-ammattimainen asiakas, sijoituspalvelun tarjoajan on lähetettävä asiakkaalle ilmoitus mahdollisimman pian mutta viimeistään toimeksiannon toteutuspäivää seuraavana ensimmäisenä pankkipäivänä tai jos sijoituspalvelun tarjoaja saa asiasta

meksiannot liittyvät sijoitusrahastojen rahasto-osuuksiin tai ulkomaisten yhteissijoitusyritysten osuuksiin ja ne toteutetaan säännöllisin väliajoin, sijoituspalvelun tarjoajan on toimittava edellä mainitulla tavalla tai annettava kyseisistä toimeksiannoista asiakkaalle tiedot vähintään kuuden kuukauden välein, paitsi jos joku muu lähettää vastaavat tiedot asiakkaalle.

Lisäksi sijoituspalvelun tarjoajan, joka tarjoaa sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa, on raportoitava säännöllisin väliajoin kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla omaisuudenhoitoasiakkaalleen tämän lukuun suoritettuja salkunhoitotoimenpiteistä, ellei jokin muu taho toimita asiakkaalle tällaista raporttia.¹¹⁵ Jos sijoittaja on ei-ammattimainen asiakas, raportti on toimitettava asiakkaalle vähintään kuuden kuukauden välein. Asiakas voi pyytää raportointia myös kolmen kuukauden välein, tai jos asiakas haluaa tiedon toteutuneista liiketoimista liiketoimikohtaisesti, raportti on toimitettava vähintään 12 kuukauden välein. Jos omaisuudenhoitosopimuksen mukaan asiakkaan salkussa voidaan käyttää niin sanottua vipuvaikutusta, raportti on toimitettava vähintään kuukauden välein. Harvinaista ei ole sekään, että asiakas saa kuukausittain raportin salkkunsu hoidosta ja arvosta muissakin kuin vipuvaikutusta sisältävien salkkujen hoidossa.¹¹⁶

Sijoitusrahastolain mukaan rahastoyhtiön on julkistettava jokaisesta hallinnoimastaan sijoitusrahastosta puolivuotiskatsaus vähintään jokaisen tili-

vahvistuksen kolmannelta osapuolelta, viimeistään kyseisen vahvistuksen vastaanottamista seuraavana ensimmäisenä pankkipäivänä.

¹¹⁵ Annettavat tiedot ovat a) sijoituspalvelun tarjoajan nimi; b) asiakkaan salkun nimi tai muu tunnistä; c) salkun sisältöä ja arvostusta koskeva selvitys, joka sisältää tiedot vähintään kustakin hallussa pidetystä rahoitusvälineestä, sen markkina-arvosta, tai jos markkina-arvoa ei ole saatavissa, käyvästä arvosta, käteisvarojen määrästä raportointijakson alussa ja lopussa, sekä salkun tuotto- tai arvonkehityksestä raportointijakson aikana; d) raportointijakson aikana aiheutuneiden maksujen ja kulujen kokonaismäärää koskeva selvitys, jossa on vähintään eritelty salkunhoitopalkkioiden määrä ja liiketoimien toteuttamisesta aiheutuneiden kustannusten kokonaismäärä ja joka sisältää tarvittaessa myös maininnan siitä, että tarkempi erittely toimitetaan asiakkaalle tämän pyynnöstä; e) vertailu, jossa raportointijakson tuotto- tai arvonkehitystä verrataan sijoituspalvelun tarjoajan ja asiakkaan kesken mahdollisesti sovittuun vertailutuottoon; f) raportointijakson aikana saatujen asiakkaan salkkuun liittyvien osinkojen, korkojen ja muiden maksujen kokonaismäärä sekä g) tiedot muista yhtiötaphtumista, jotka antavat salkkuun sisältyviin rahoitusvälineisiin liittyviä oikeuksia.

¹¹⁶ Jos sijoituspalvelun tarjoaja toteuttaa ei-ammattimaisen asiakkaan lukuun omaisuudenhoitoon liittyviä liiketoimia, tai hoitaa ei-ammattimaisen asiakkaan tilejä, joiden osalta asiakkaan vastuu voi kasvaa rahoitusvälineen hankintakustannusta suuremmaksi ja joissa kyseistä positiota ei ole katettu, sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle kaikista tappioista, jotka ylittävät asiakkaan ja sijoituspalvelun tarjoajan ennalta sopiman enimmäismäärän. Ilmoitus on tehtävä viimeistään sen pankkipäivän päättyessä, jona enimmäismäärä ylitettiin, tai jos ylitys tapahtui muuna kuin pankkipäivänä, viimeistään tätä päivää seuraavan pankkipäivän päättyessä.

kauden kuudelta ensimmäiseltä kuukaudelta (SRL 94 §).¹¹⁷ Sijoitusrahastolain 97 §:n mukaan rahastoyhtiön on toimitettava asiakkaalle tämän pyynnöstä veloituksetta rahastoesite ja viimeisin sijoitusrahastoa koskeva vuosikertomus ja puolivuotiskatsaus.¹¹⁸

Kaikki edellä mainitut kohteet voivat olla sellaisia, joista asiakas on saanut tiedon esimerkiksi sijoitustuotteen tosiasiallisesta riskipitoisuudesta. Hän on voinut huomata sijoitusrahaston arvon alentuneen, vaikka hän olisikin ollut siinä uskossa, että sijoitettua pääomaa ei voi menettää. Oletuksena on, että jos sijoittaja saa raportin sijoituskohteestaan, tämä tutustuu siihen ja virheen huomattessaan reklamoi asiasta tuotteen tarjoajalle.¹¹⁹ Jos sijoittaja laiminlyö selonottovelvollisuutensa lähetetystä raportista tai muusta tuotetta koskevasta asiakirjasta eikä reklamoi virheestä, joka hänen olisi tullut havaita, hän menettää vaadeoikeutensa.¹²⁰

¹¹⁷ Puolivuotiskatsaus on julkistettava kahden kuukauden kuluessa katsauskauden päättymisestä. Puolivuotiskatsauksessa on esitettävä selvitys sijoitusrahaston varoista ja veloista, liikkeessä olevien osuuksien lukumäärästä, rahasto-osuuden arvosta, sijoitusten jakautumisesta sijoitusrahaston sijoituspolitiikka huomioon ottaen sekä sijoitusten koostumuksessa katsauskauden aikana tapahtuneista muutoksista. Valtiovarainministeriön asetuksella säädetään tarkemmin puolivuotiskatsauksen sisällöstä ja siitä, miten puolivuotiskatsauksessa olevat tiedot esitetään. Lisäksi yhtiön on julkistettava vuosikertomus jokaisesta hallinnomastaan rahastosta (SRL 96 §).

¹¹⁸ Rahastoyhtiön on huolehdittava, että sijoitusrahaston viimeisin vuosikertomus ja puolivuotiskatsaus pidetään yleisesti saatavilla rahastoesitteessä ja avaintietoesitteessä ilmoitetulla tavalla. Asiakkaalle on tämän pyynnöstä veloituksetta toimitettava vuosikertomus ja puolivuotiskatsaus kirjallisena. Asiakkaan pyynnöstä rahastoyhtiön on toimitettava tälle lisätietoja sijoitusrahaston riskien hallinnassa käytettävistä menetelmistä ja sovellettavista määrällisistä rajoista sekä sijoitusrahaston sijoitustoiminnan kannalta keskeisten rahoitusvälineitten luokkien riskien ja tuottojen viimeaikaisesta markkinakehityksestä. Rahastoyhtiön on toimitettava rahastoesite asiakkaalle siten, että se osoitetaan asiakkaalle henkilökohtaisesti joko kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla siten, että asiakas voi säilyttää, tallentaa ja toisintaa sen muuttumattomana tai siten, että rahastoesite on saatavilla rahastoyhtiön internetsivuilla asianmukaisen ajan. Asiakkaalle on aina tämän pyynnöstä toimitettava veloituksetta rahastoesite kirjallisena. Ehdosta, joita sovelletaan rahastoesitteen tai avaintietoesitteen toimittamiseen muuta pysyvää välinettä kuin paperia käyttäen tai verkkosivuston välityksellä, säädetään komission avaintietoasetuksessa.

¹¹⁹ Esimerkiksi tapauksessa APL 112/2007 sijoittajan olisi tullut tarkastaa arvopaperivälittäjän lähettämät raportit, ja vaikka välittäjän toiminnassa oli ollut virheitä, ei sijoittaja voinut vedota niihin, koska hän ei ollut reklamoinut niistä kohtuullisessa ajassa.

¹²⁰ Ruotsissa lain esitöissä painotetaan asiakkaan omaa aktiivisuutta: asiakkaan tulee tuotteen ostettuaan seurata kohtuullisesti sijoitustuotteen arvon kehitystä. Seuraamisaktiivisuusvaatimukseen vaikuttaa sijoituksen kohde ja kuluttajan henkilökohtaiset edellytykset seurata tuotteen kehitystä. Jos kyse on monimutkaisemmista sijoitustuotteista, joissa tappioita voi tapahtua hyvinkin nopeasti, tulisi kuluttajalle asetettavat vaatimukset asettaa korkeammalle kuin sellaisten tuotteiden kohdalla, joissa muutokset ovat hitaampia. Tällaisissa tapauksissa riittää, jos kuluttaja tutustuu hänelle säännöllisesti lähetettyihin raportteihin tai muuhun materiaaliin. Myös kohtuullinen aika on arvioitava tapauskohtaisesti, *regeringens proposition: lag om finansiell rådgivning till konsumenter*, prop. 2002/03:133 s. 36–38.

Onko sijoittajalla muunlainen aktiivinen velvollisuus seurata tekemiään sijoituksiaan kuin tutustua hänelle lähetettyihin raportteihin tai tiedotteisiin? Pitääkö hänen tarkastaa päivittäin lehdestä tai internetistä osakekursien kehitys? Jos sijoittaja pystyy esimerkiksi verkkopankissaan tai puhelimensa mobiiliapplikaatiolla seuraamaan reaaliaikaisesti sijoitustuotteensa arvon kehitystä, tuleeko hänen seurata sitä? Esimerkiksi piensijoittaja on monesti saattanut valita sijoituskohteensa, kuten rahaston, juuri siitä syystä, ettei hänen tarvitse aktiivisesti seurata rahaston arvon kehitystä. Rahaston lisäksi myös sijoitussidonnaista vakuutusta ja kapitalisaatiosopimusta voidaan lähtökohtaisesti pitää sellaisina sijoitustuotteina, jotka sopivat niille sijoittajille, jotka eivät halua seurata tai ehdi itse seuraamaan arvopaperimarkkinoita ja niiden kehitystä päivittäin. Toisaalta sijoitussidonnaiseen vakuutukseen tai kapitalisaatiosopimukseen sijoittanut voi vakuutusopimuksen voimassa ollessa vaihtaa vakuutussäästön arvon kohteena olevia sijoituskohteita ilman veroseuraamuksia.¹²¹

Vakuutussijoituksia suositellaankin esimerkiksi juuri rahastojen sijaan usein sijoittajalle, joka jaksaa ainakin kohtuullisesti seurata vakuutuksen arvon kehitystä. Sijoitussidonnainen vakuutus sopii ennen kaikkea pitkäaikaiseen säästämiseen, ja usein sopimukset ovat jopa kymmenien vuosien mittaisia. Vakuutussäästöä voi olla vaikea lunastaa kesken sopimuskauden vakuutuksen kulurakenteen takia. Lisäksi sijoitusvakuutuksissa on 30 päivän peruutusoikeus sopimuksen tekemisestä vakuutusopimuslain 13 a §:n mukaisesti. Säästöhenkivakuutusten ja kapitalisaatiosopimusten irtisanominen sen sijaan on vakuutuksenottajalle hankalaa. Vakuutuksissa on usein merkittäviä takaisinostokuluja, jos sopimuksen päättää kesken sopimuskauden. Nämä kulut voivat olla suuria erityisesti pitkäaikaisen sopimuksen alkuvuosina. Sen sijaan arvopaperisijoitukset ovat likvidejä vakuutussijoituksiin verrattuna ja niiden realisoiminen voi olla sijoittajalle nopeaa.

Myös sijoitustuotteella voidaan tapauskohtaisesti katsoa olevan vaikutusta siihen, milloin sijoittajan pitäisi havaita virhe. Jos tuote on yksinkertainen, lähtökohtaisesti voidaan katsoa, että sijoittajan pitäisi voida havaita virhe sijoitustuotteen myyjän lähettämistä sijoitusta koskevista materiaaleista, kuten erilaisista vuosiraporteista. Jos tuote on monimutkaisempi, virheen havaitsemiseen voi mennä enemmän aikaa. Tällöin asiaan vaikuttaa myös asiakkaan tietämys sijoitustuotteen käyttäytymisestä sekä mahdollisuus ymmärtää ja havaita se, että tuote ei ole sovittu mukainen.¹²²

¹²¹ Sopimuksesta riippuen vakuutuksenottaja voi yleensä myös vaihtaa sijoituskohteita muutaman kerran vuodessa ilman lisäkuluja.

¹²² *Korling* 2012 s. 653 ja 657. Esimerkiksi asiakkaan aiemmalla kokemuksella vastaavasta tuotteesta voi olla merkitystä, ks. prop. 2002/03:133 s. 34 ss. ja 55 ss.

5.2 Asiakasprofiilin vaikutus

Reklamaation kohdalla keskeistä on, milloin ja miten nopeasti asiakkaan tulisi havaita mahdollinen virhe sekä tehdä reklamaatio tuotteen tarjoajalle. Kysymys on olennainen tilanteissa, joissa reklamaatioajasta ei ole sovittu. Yhtäältä on erotettava se aika, jolloin sijoittajan on havaittava tapahtunut virhe – *selonottoaika* – ja toisaalta varsinainen reklamaatioaika. Voiko sijoituspalvelulain mukaisella asiakasryhmällä olla vaikutusta siihen, mitä pidetään kohtuullisena reklamaatioaikana? Vai onko asiakasryhmällä merkitystä vain sen arvioinnissa, miten nopeasti sijoittajan on tullut huomata virhe? Ammattimaiseksi sijoittajaksi luokiteltu asiakas on sijoittajana kokenempi kuin ei-ammattimainen sijoittaja, ja tällä pitäisi olla vahvat peruskäsitykset sijoittamisesta ja rahoitusmarkkinoiden toiminnasta. Koska ammattimaiset sijoittajat ovat yleensä instituutioita, kuten vakuutusyhtiöitä ja luottolaitoksia, on kyseisillä toimijoilla myös lähtökohtaisesti suuremmat resurssit sijoitusten seuraamiseen ja mahdollisten sopimusrikkomusten havaitsemiseen. Ammattimaiselta asiakkaalta voidaan siten lähtökohtaisesti edellyttää nopeampaa reagointia ja virheen havaitsemista kuin ei-ammattimaiselta asiakkaalta.¹²³ Sopimusehdoissa ammattimaiselta asiakkaalta voidaan vaatia jopa välitöntä reagointia sopimuksen vastaisesta toiminnasta. Aktiiviselta sijoittajalta voidaan odottaa osakkeiden kurssikehityksen seuraamista.¹²⁴ Toisaalta ammattimaiselle sijoittajalle ei pitäisi ylipäänsä tulla suuria yllätyksiä ainakaan perinteisten sijoitustuotteiden, kuten osakkeiden, ominaisuuksista ja käyttäytymisestä.¹²⁵ Sen sijaan uusissa ja monimutkaisemmissa sijoitustuotteissa tilanne voi olla toinen.

¹²³ K. Hoppu 2009 s. 261 ja Wuolijoki 2009 s. 456. Norroksen mukaan se, miten aktiivista sijoitusten seurantaa asiakkaalta voidaan odottaa, riippuu sijoituksen tyypistä ja sijoittajan siitä saamasta perustellusta käsityksestä, sijoitusajasta, markkinatilanteesta, sijoituksen merkittävydestä sijoittajan sijoitusvarallisuudessa sekä muista olosuhteista, Norros 2009 s. 391. Korlingin mukaan virheen havainnointiajankohdan arvioinnissa on otettava huomioon sekä sijoittajan yksilökohtaiset ominaisuudet että objektiivinen arviointi sen suhteen, koska sijoittajan olisi pitänyt havaita virhe, Korling 2012 s. 653.

¹²⁴ Näin esim. APL 16/2012, jossa asiakkaalle oli annettu sijoitusneuvoja vuosina 2006–2008, mutta asiakas oli reklamoinut neuvojen virheellisyydestä vasta 2012. Lautakunta katsoi, että asiakkaan oli pitänyt olla perillä osakkeiden kehityksestä jo aiemmin ja reklamaatio on tapahtunut vasta kohtuullisen ajan jälkeen.

¹²⁵ Esimerkiksi ns. Finavia-tapauksessa Finanssivalvonta totesi, että koska Finavia on ammattimainen asiakas, johdannaisopimuksia myyneillä pankeilla ei ole ollut velvollisuutta selvittää sopimusten asianmukaisuutta tai soveltuvuutta Finavialle. Pankeilla on ollut kuitenkin velvollisuus antaa Finavialle olennaiset tiedot asiakkaan päätöksenteon tueksi muun muassa sopimusten luonteesta ja niihin sisältyvistä riskeistä. Tapauksessa Finavialle oli myyty johdannaisopimuksia vuosina 2009–2011. Finavia sai sopimuksista 34 miljoonan euron tappiot. Ks. tiedote Finanssivalvonnan nettisivuilla <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/>

Kuten edellä on todettu, ei-ammattimaiselta tai kuluttajan asemassa olevalta sijoittajalta ei voida lähtökohtaisesti odottaa aktiivista sijoitusten seuraamista.¹²⁶ Lähtökohtana kuitenkin on, että ei-ammattimaisenkin sijoittajan on tutustuttava hänelle lähetettyihin raportteihin ja tiedotteisiin. Yleistä sijoitusten seuraamista ei voitane odottaa. Mikäli sijoittaja laiminlyö selontotovelvollisuutensa ja sen seurauksena reklamaatiovelvollisuutensa, hän ei voi passiivisuutensa vuoksi enää vedota mahdolliseen virheeseen.

Sijoittajilla voi olla mahdollisuus seurata joitakin sijoituksiaan esimerkiksi verkkopankissa. Sijoitukset eivät yleensä näy suoraan verkkopankin etusivulla, vaan sijoituksia seuratakseen on erikseen avattava sivu, jolla sijoitukset näkyvät. On myös mahdollista, että sijoittaja on ostanut verkkopankkiinsa esimerkiksi reaaliaikaisen kurssiseurannan osakkeiden tai rahastojen arvon kehityksestä. Jos sijoittaja tilaa tällaisen palvelun, oletuksena lienee, että sijoittaja myös seuraa kurssikehityksiä jollakin tasolla. En kuitenkaan usko, että tässäkin tapauksessa sijoittajalta voitaisiin vaatia sijoitusten päivittäistä seuraamista verkkopankissa. Lähtökohdaksi voidaan siis asettaa vaatimus, että ainakin asiakkaille lähetettäviin raportteihin – olivat raportit sitten sähköisiä tai paperisia – on asiakkaan tutustuttava. Jos tuotteen tarjoajan tiedossa on ollut ennen tuotteen ostoa, ettei esimerkiksi rahastoja merkinnyt sijoittaja ole kiinnostunut seuraamaan sijoituksiaan vaan on pikemminkin ns. ”osta ja unohda” -tyyppinen sijoittaja, voi myös tällä olla merkitystä arvioitaessa sitä, milloin sijoittajan olisi pitänyt huomata sopimusrikkomus.¹²⁷

Onko sitten sijoittajan muilla subjektiivisilla ominaisuuksilla¹²⁸ merkitystä reklamaatiovelvollisuuden kannalta? Sijoituspalveluissa asiakkaan

Tiedotteet/Verkkouutiset/Pages/06_2016.aspx (viitattu 10.1.2017).

¹²⁶ *Norros* 2009 s. 392.

¹²⁷ Se, että asiakas ei ole kiinnostunut seuraamaan sijoituksiaan, voi olla vaikea näyttää toteen. Uudistuneen, tammikuun alussa 2018 voimaan tulevan MiFID II -sääntelyn (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/65/EU, annettu 15 päivänä toukokuuta 2014, rahoitusvälineiden markkinoista sekä direktiivin 2002/92/EY ja direktiivin 2011/61/EU muuttamisesta) myötä sijoituspalveluyrityksen on tulevaisuudessa sijoitusneuvontaa tarjotessaan toimitettava asiakkaalle ennen toimeksiannon toteuttamista pysyvällä tavalla soveltuvuuslausunto, jossa täsmennetään, millaista neuvontaa on annettu ja miten se vastaa ei-ammattimaisen asiakkaan tarpeita, tavoitteita ja muita ominaisuuksia. Tämä tullee helpottamaan sen arvioimista, miksi tiettyä sijoitustuotetta on päädytty suosittelemaan asiakkaalle. Mikäli asiakas ei ole innokas seuraamaan tekemiään sijoituksia, tulisi tämä seikka mainita soveltuvuusarvioinnissa. Tällaisella seikalla voi olla vaikutus reklamaatiovelvollisuuteen.

¹²⁸ Esimerkiksi asiakkaan ikää voidaan pitää subjektiivisena ominaisuutena. Korkorahastosijoituksia koskevassa ratkaisussa APL 79/2009 lautakunta on todennut, ettei ikä ole tae siitä, että asiakkaan ymmärryskyky olisi heikompi. Päinvastoin Arvopaperilautakunta katsoi asiassa jääneen selvittämättä, että pankin toimihenkilöt olisivat tienneet asiakkaan

luokittelu ammattimaiseen ja ei-ammattimaiseen asiakkaaseen on varsin tekninen eikä sijoituspalveluyritykselle jää liiemmin harkinnanvaraa siitä, kumpaan ryhmään asiakas kuuluu. Tietyissä tilanteissa asiakasluokittelussa voidaan ottaa huomioon myös asiakkaan subjektiiviset ominaisuudet. Sijoituspalveluyritys voi nimittäin kohdella henkilöä ammattimaisena asiakkaana, mikäli se arvioi, että asiakkaalla on valmiudet tehdä itsenäisiä sijoituspäätöksiä ja ymmärtää niihin liittyvät riskit, ja tämä täyttää tietyt varallisuuteen tai kokemukseen perustuvat muodolliset edellytykset (SPL 1:18.2 §). Vastaavasti vakuutusten kohdalla subjektiivisilla ominaisuuksilla voi olla merkitystä tietyissä tilanteissa.

Hallituksen esityksen mukaan vakuutuksenantajan on kiinnitettävä hakijan yksilöllisiin olosuhteisiin huomiota silloin, kun vakuutuksen ottaminen perustuu *vakuutuksen hakijan ja vakuutuksenantajan edustajan väliin keskusteluihin*.¹²⁹ Siten sijoitustuotteen hakijan ostaessa vakuutusta voi vakuutuksenantaja keskusteluolosuhteista johtuen joutua kiinnittämään huomiota hakijan subjektiivisiin ominaisuuksiin. Vakuutuksenottajalle so-

heikentyneestä terveydentilasta. Sekä asiakas että pankki ovat kertoneet, ettei asiakkaan ymmärryskyky ollut hänen korkeasta iästään huolimatta heikentynyt sijoitusneuvotteluiden ajankohtana. Vastaavasti ratkaisussa VKL 57/2009 Vakuutuslautakunta totesi, että yksinomaan korkea ikä ei ole automaattisesti osoitus siitä, että henkilön oikeudellista toimintakykyä olisi pidettävä puutteellisenä. Tapauksessa VKL 827/2009 lautakunta on todennut, että ottaen huomioon vakuutuksenottajan iäkkyyys, vakuutukseen liitettävän indeksilainan pääomaturvan puuttumista kuolemantapauksessa olisi pitänyt korostaa. Lautakunnan mukaan kysymys on ollut seikasta, jonka vuoksi indeksilainan soveltuvuus yli 70-vuotiaalle vakuutuksenottajalle on ollut kyseenalainen ja hänen halukkuutensa liittyy vakuutukseen juuri indeksilainana olisi tästä syystä tullut huolellisesti toimien erikseen varmistaa. Subjektiiviset ominaisuudet voivat liittyä myös muihin ominaisuuksiin kuin ikään. Tapauksessa VKL 580/2007 vakuutuksenottaja, joka oli 100-prosenttisesti näkövammaisen, oli käynyt vakuutusyhtiön konttorissa järjestelemässä koti- ja tapaturmavakuutuksiaan, ja samalla vakuutuksenantaja oli tarjonnut tälle eläkevakuutusta, ja sopimus oli allekirjoitettu samantien. Jälkeenpäin vakuutuksenottaja otti yhteyttä vakuutusyhtiöön ja ilmoitti haluavansa purkaa sopimuksen, sillä hän oli saanut väärää ja puutteellisia tietoja mm. vakuutuksen verotuksellisista seikoista hänen tilanteeseensa nähden sekä takaisinostosta. Lautakunta katsoi muun muassa, että eläkevakuutussopimus on monimutkainen kokonaisuus, johon liittyy useita tavalliselle kuluttajalle vaikeasti omaksuttavia seikkoja. Eläkevakuutuksen myynti edellyttää siten vakuutuksenantajan edustajalta tavanomaistakin suurempaa huolellisuutta. Koska vakuutusyhtiön edustaja on ollut selvillä vakuutuksenottajan näkövammaisuudesta ja koska asiakas allekirjoitti vakuutushakemuksen heti myyntitilanteen jälkeen, ei tällä ole ollut mahdollisuutta perehtyä annettuihin tuoteselosteisiin. Vakuutuksenottajan päätös eläkevakuutuksen solmimisesta on perustunut ainoastaan suulliseen tiedonantoon, jolla on tässä tilanteessa ollut korostunut merkitys. Lautakunta katsoi jääneen näyttämättä, että vakuutuksenottajan huomiota olisi ennen vakuutussopimuksen tekemistä kiinnitetty riittävästi esimerkiksi siihen, että vakuutuksen ehtoissa on rajoitettu vakuutuksen takaisinostoa. Tämän vuoksi lautakunta suositti, että vakuutusyhtiö hyväksyy vakuutuksenottajan sopimuksen peruutuksen ja maksaa vakuutuksen takaisinostoarvon vakuutuksenottajalle.

¹²⁹ HE 114/1993 vp s. 29–30.

pimuksen sisällöstä syntyneen käsityksen arvioinnissa voidaan poikkeuksellisesti nojautua myös subjektiivisiin seikkoihin, jotka vakuutuksenantajan tai sen edustajan on otettava huomioon silloin, kun ne ovat tai niiden pitäisi olla vakuutuksenantajan tai edustajan tiedossa. Esimerkkeinä hallituksen esityksessä mainitaan ikä tai muu havaittava syy, jonka vuoksi vakuutuksen hakijalla on ollut puutteellinen kyky ymmärtää vakuutuksenantajalta saamaansa informaatiota. Jos toisaalta vakuutuksenottajalla on vakuutusalan erityistuntemusta, voidaan ottaa huomioon paitsi se, mitä hän tiesi, myös se, mitä hänen olisi asiantuntemuksensa perusteella pitänyt tietää.¹³⁰ Voidaan esimerkiksi vaatia, että vakuutuskäytäntöä hyvin tuntevan henkilön olisi pitänyt ymmärtää vakuutuksen sisältö oikein, vaikka vakuutusete objektiivisesti arvioiden antaisikin siitä harhaanjohtavan kuvan.¹³¹

Esimerkiksi kulutushyödykkeiden kohdalla voidaan katsoa, että mitä monimutkaisemmasta hyödykkeestä on kyse, sitä pidemmäksi kuluttajan selonottoajan voidaan katsoa venyvän.¹³² Toisaalta myös henkilön ominaisuuksilla voi olla merkitystä siten, että asiaan esimerkiksi ammattinsa puolesta enemmän perehtyneellä on lyhyempi selonotto- ja reklamaatioaika.¹³³ Vastaavasti tietyt tilannekohtaiset haasteet, kuten henkilön sairastuminen, voivat luonnollisesti vaikuttaa sekä selonotto- että reklamaatioaikaan.¹³⁴ Sijoittajan sijoittamiseen liittyvä ammattitaito ja tietämys otetaan arvopaperisijoituksissa huomioon jo sijoittajaprofiilin jaottelulla. Siten ei-ammattimaiselta asiakkaalta ei odoteta niin suurta ammattitaitoa ja tietämystä sijoituksista ja sijoittamisen lainalaisuuksista kuin ammattimaiselta sijoittajalta. Toki on huomattava, että ei-ammattimaisiin asiakkaisiin kuuluu hyvin monenlaisia sijoittajia: monella voi olla vankka asiantuntemus ja kokemus sijoittamisesta, mikä tulee ottaa huomioon.

Wuolijoen mukaan asiakkaan subjektiiviset ominaisuudet eivät enää vaikuta reklamaationopeuden arviointiin, kun taas K. Hoppu katsoo, että niillä voi olla vaikutusta.¹³⁵ Asiakkaalla on selonottovelvollisuus tuotteen tarjoajan antamista sopimusasiakirjoista.¹³⁶ Oletuksena on, että asiakas on

¹³⁰ Esimerkiksi tapauksessa VKL 407/2006 lautakunta katsoi, että elinkeinotoimintaa harjoittavien osakeyhtiöiden edustajilla on yleensä katsottava olevan taloudellisen toiminnan lainalaisuuksista ja siihen liittyvistä riskeistä keskimääräistä paremmat tiedot ja käsitys.

¹³¹ HE 114/1993 vp s. 29–30.

¹³² Tämän suuntaisesti *Peltonen – Määttä* 2015 s. 321.

¹³³ Toisaalta on huomattava, että kuluttajasopimuksissa Euroopan unionin tuomioistuin on todennut ratkaisussaan EUT C-110/14, jossa oli kyse asianajajana toimivan henkilön luotosopimuksesta, että kuluttajaa suojataan kuluttajana eikä henkilökohtaisilla ominaisuuksilla ole merkitystä, *Peltonen – Määttä* 2015 s. 321.

¹³⁴ Ks. esim. *Korling* 2012 s. 653–654.

¹³⁵ *Wuolijoki* 2009 s. 456 ja *K. Hoppu* 2009 s. 261 ja 263.

¹³⁶ Sijoittajan selonottovelvollisuudesta ks. *M. Luukkonen* 2016.

tutustunut lähetettyihin materiaaleihin, kuten tiedotteisiin ja tiliotteisiin. Toisaalta asiakkaan pitäisi tutustua annettuun materiaaliin jo ennen sopimuksen solmimista. Tilanne voi esimerkiksi olla sellainen, että asiakas tekee sijoituspäätöksen hänelle annettujen suullisten tietojen perusteella tutustumatta kirjalliseen materiaaliin ennen sopimuksen solmimista ja vasta kotona selailee annettuja materiaaleja. Jos hän tällöin havaitsee ristiriitaa annetuissa tiedoissa, hän tekee faktisesti reklamaation tästä tuotteen tarjoajalle. Reklamaatioaika voi siis alkaa myös tällaisesta tilanteesta.¹³⁷

On kuitenkin huomattava, että sijoitustuotteissa ei ole minkäänlaista yleistä tarkastusvelvollisuutta.¹³⁸ Kauppalaain 20 §:n mukaan, jos ostaja on ennen kaupantekoa tarkastanut tavaran tai ilman hyväksyttävää syytä laiminlyönyt noudattaa myyjän kehotusta tarkastaa se, hän ei saa virheenä vedota seikkaan, joka hänen olisi pitänyt tarkastuksessa havaita, ellei myyjä ole menetellyt kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Tuotteen tarjoajien tiedonantovelvollisuus kohdistuu aikaan ennen kuin sijoitustuote on ostettu tai sopimus solmittu. Tähän ajankohtaan sijoittuu myös sijoittajan jonkinasteinen selonottovelvollisuus, mutta sen jälkeen kun sopimus on solmittu ja sijoitustuote ostettu, sijoittajalla ei enää ole velvollisuutta tarkastaa tuotteesta saamaansa materiaalia. Toisaalta tilanteen arviointiin voi vaikuttaa myös se, onko tuotteen tarjoaja kehottanut asiakasta tekemään sijoituspäätöksen nopeasti. Jos sijoittajalla on ollut runsaasti aikaa perehtyä annettuun materiaaliin, lähtökohtaisena oletuksena on, että hän on tutustunut kaikkeen saamaansa aineistoon. Olisi siis suotavaa, että sijoittaja täyttäisi selonottovelvollisuutensa jo ennen kuin sijoitustuote on ostettu. Mikäli sijoittaja ei tätä tee, hän kantaa itse riskin siitä, että ostettu tuote ei olekaan toivotunlainen.

Tietynlainen tarkastusvelvollisuus voisi sinänsä olla mahdollinen esimerkiksi sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa, joissa on vakuutus sopimuslain 13 a §:n mukainen 30 päivän peruutusaika. Koska vakuutus sopimukset voivat olla hyvinkin pitkiä, VSL 13 a §:n mukaan vakuutuksenottajalla on oikeus peruuttaa eläkevakuutus tai säästöhenkivakuutus ilmoittamalla siitä vakuutuksenantajalle kirjallisesti 30 päivän kuluessa siitä päivästä, jona vakuutuksenottaja on saanut tiedon vakuutushakemuksen tai tarjouksen

¹³⁷ K. Hoppu 2009 s. 261.

¹³⁸ Esimerkiksi Mäntysaari on ihmetellyt, miksei vakuutusasiakkaille ole asetettu tarkastusvelvollisuutta sopimuksesta, *Mäntysaari*, LM 1994 s. 1101 Myöskään kuluttajasopimuksissa kuluttajasuojalain mukaisesti kuluttajalla ei ole tarkistusvelvollisuutta kohteesta, toisin kuin ennen katsottiin, *Bärlund* 2002 s. 181, alaviitteet 491 ja 493. Eri asia on, jos virhe on selkeä ja helposti huomattava, jolloin voi olla, että kuluttajan olisi pitänyt huomata virhe jo esimerkiksi ennen kuin tavara on ostettu, *Bärlund* 2002 s. 182 ja 187.

hyväksymisestä. Monista muistakin sijoitustuotteista sijoittaja pääsee halutessaan nopeasti – joskaan ei välttämättä täysin kuluitta – eroon.

Kuten tässä artikkelissa on jo useampaan otteeseen todettu, sijoitustuotteiden tarjoajille on lainsäädännössämme asetettu laaja tiedonantovelvollisuus ennen kuin asiakas ostaa sijoitustuotteen. Tarkoituksena on, että sijoittaja todella tietää ja ymmärtää, mihin hän rahansa laittaa. Se, tutustuuko sijoittaja tosiasiaassa annettuun materiaaliin ennen sijoituspäätöksen tekemistä, on lopulta asiakkaan oman harkintavallan alainen asia. Tuotteen tarjoajan tiedonantovelvollisuus on kuitenkin ensisijainen sijoittajan selonottovelvollisuuteen nähden. Tuotteen tarjoaja ei voi siirtää omaa tuotteen tiedonantovelvollisuudesta seuraavaa vastuutaan asiakkaalle tarkastusvelvollisuuden nojalla. Jos tuotteen tarjoaja on esimerkiksi antanut suullisesti virheellistä, puutteellista tai harhaanjohtavaa tietoa sijoitustuotteesta ennen kuin sijoittaja on tuotteen ostanut, mutta sijoittajalle annetusta muusta materiaalista olisi käynyt ilmi asian todellinen tila¹³⁹, tuotteen tarjoaja ei voi siirtää vastuutaan tiedonannostaan sijoittajalle kehottamalla tätä tutustumaan annettuun materiaaliin vielä jälkikäteen. Eri asia on, mikäli sijoittaja tosiasiallisesti toimii näin. Tällöinkin hänen tulee reklamoida asiasta tuotteen tarjoajalle kohtuullisessa ajassa.

¹³⁹ Esimerkiksi korkeimman oikeuden tapauksessa KKO 2015:93 oli kysymys sijoitustuotteen tarjoajan tiedonantovelvollisuudesta ja sijoittajan selonottovelvollisuudesta. Tapauksessa A oli sijoittanut 500 000 euroa kansainvälisen rahoitusyhtiön liikkeelle laskemaan obligatioon, jota oli A:lle markkinoitu B Oy:n järjestämässä sijoitustilaisuudessa pääomaturvattuna. A:lle annetussa markkinointiesitteessä ei ollut ollut mainintaa liikkeeseenlaskijan maksukyvyttömyyteen liittyvästä liikkeeseenlaskijariskistä, mutta kyseisessä esitteessä oli todettu, ettei obligatioon tullut sijoittaa ilman, että oli tutustunut tuotteen arvopaperimarkkina- (495/1989) tarkoitettuun esitteeseen. Markkinointiesitteessä obligatioon on kerrottu olevan 100 % pääomaturvattu. Lisäksi sijoitustilaisuudessa esitetyssä PowerPoint-kalvosarjassa tuotetta on esitelty pääomaturvattuna. Sen sijaan lain mukaisesta, 217-sivuisesta englanninkielisestä, rahoitusmarkkinaviranomaisen hyväksymästä esitteestä liikkeeseenlaskijariski olisi ilmennyt. A ei ollut kuitenkaan tutustunut kyseiseen esitteeseen, ja liikkeeseenlaskijan mentyä konkurssiin hän oli menettänyt osan sijoittamastaan pääomasta. A vaati kanteessaan markkinoinnin virheellisuuden perusteella sijoittamiensa rahojensa korvausta korkoineen. A ei ollut kuitenkaan tutustunut markkinointiesitteessä mainittuun aineistoon, vaikka se oli A:n saatavilla, ja korkein oikeus katsoi, että A on tältä osin laiminlyönyt huolellisuusvelvoitteensa tutustua annettuun materiaaliin. Korkeimman oikeuden mukaan, koska A on ollut sijoittamassa suhteellisen suuren summan rahaa tuotteeseen, joka on ollut hänelle vieras, hänen olisi tullut ottaa selvää tuotteesta. Sijoittajan tulee kuitenkin voida luottaa hänelle annettujen tietojen paikkansa pitävyyteen, minkä vuoksi tapauksessa on annettava suurempi merkitys B Oy:n harhaanjohtavalle markkinoinnille. Sijoituksen riskin suuruus on A:n päätöksenteossa ollut niin merkittävässä asemassa, että vaikka A on ilmoittanut olleensa riskinottohaluinen, hän ei ole voinut arvioida riskin merkitystä annetuilla harhaanjohtavilla tiedoilla. Ks. tapauksesta esim. *Norros* 2016; *Ruuhonen* 2016 ja *Wuolijoki* 2016.

5.3 Reklamaatio ja omaisuudenhoitosopimus

Se, mistä sijoittajan tulee reklamoida, voi vaihdella sijoituspalvelun luonteen mukaan. Reklamaatiovelvollisuus voi syntyä myös omaisuudenhoitosopimuksen¹⁴⁰ ollessa kyseessä. Omaisuudenhoidolla tarkoitetaan asiakkaan rahoitusvälineiden hoitamista asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen nojalla siten, että päätösvalta sijoittamisesta on annettu kokonaan tai osittain omaisuudenhoitajalle. Monesti omaisuudenhoitosopimuksia koskevat riitatilanteet ovat voineet kohdistua esimerkiksi sen arviointiin, onko omaisuudenhoitaja menettänyt sopimuksen mukaisesti asiakkaan sijoitustoimintaa hoitaessaan.¹⁴¹ Reklamaatiovelvollisuus voi kuitenkin vaihdella sen mukaan, mikä on reklamaation kohde. Reklamaation kohteena voi olla omaisuudenhoitajan suorittama yksittäinen toimi, kuten sijoituskohteen myynti tai osto, tai omaisuudenhoitajan toiminta kokonaisuudessaan.¹⁴²

Lähtökohtaisesti kohtuullista reklamaatioaikaa on noudatettava myös omaisuudenhoitotapauksissa. Jos reklamaatioaikaa ei ole rajoitettu, on mahdollista, että omaisuudenhoitosopimuksissakin asiakas voisi keinotella markkinakehityksen perusteella reklamoinnin ja sen tekemättä jättämisen välillä.¹⁴³ Jos reklamaatio hyväksyttäisiin kohtuullisen ajan jälkeen, kysymys ei välttämättä olisi enää toisen sopimusosapuolen toimien vaan myös toiminnan taloudellisen lopputuloksen arvioinnista.¹⁴⁴

Arvopaperilautakunnan ratkaisut valaisevat reklamaatiovelvollisuuden arviointia omaisuudenhoitosopimusten kohdalla. Tapauksessa APL 45/2004 on ollut kysymys siitä, onko omaisuudenhoitaja menettänyt sopimuksen mukaisesti sijoittaessaan asiakkaan varallisuutta. Epäselvyyttä on ollut siitä, miten valitun sijoitusstrategian perusteella olisi pitänyt toimia, kun asiakkaan osakesalkun arvo on pudonnut epäsuotuisan markkinakehityksen vuoksi. Asiakas oli valinnut omaisuudenhoitostrategiakseen spekulatiivisen strategian, jossa sekä tuottotavoite että riski ovat keskimääräistä korkeammat. Myöhemmin asiakas oli pyytänyt vaihtamaan salkunhoitostrategiansa perusstrategiaksi, jolloin tuottotavoite sekä riski ovat luonnollisesti laskeneet. Asiakkaan mukaan hänelle ei ollut ollut selvää, että omaisuuden realisoiminen olisi sijoitusstrategiasta riippuvaista ja että sijoittajalta vaadittaisiin erillinen kannanotto tällaisen toimenpiteen toteuttamiseksi. Asiakas oli olettanut, että omai-

¹⁴⁰ Omaisuudenhoitosopimuksista ks. *K. Hoppu* 2005 s. 117–133.

¹⁴¹ *K. Hoppu* 2004 s. 339.

¹⁴² *Korling* 2012 s. 664.

¹⁴³ Näin esim. tapauksessa APL 10/2010.

¹⁴⁴ Näin APL 2182/2002.

suudenhoitaja voisi tarpeen vaatiessa itse realisoida asiakkaan sijoitusomaisuutta. Asiakas oli ollut yhteydessä omaisuudenhoitajaansa sijoitustoiminnasta, mutta ei ollut esittänyt mitään konkreettisia muutoksia, joten Arvopaperilautakunta katsoi, että asiakas on siten hyväksynyt omaisuudenhoitajan toimenpiteet. Sijoittajan olisi pitänyt esittää reklamoinnin yhteydessä konkreettisia muutosvaatimuksia.¹⁴⁵ Tällainen olisi ollut esimerkiksi omaisuudenhoitosopimuksen irtisanominen. Omaisuudenhoitosopimuksissa voidaan edellyttää, että asiakas antaa selkeän kirjallisen tai suullisen reklamaation omaisuudenhoitajan tekemistä toimenpiteistä.¹⁴⁶

Tapauksessa APL 4/2010 on puolestaan ollut kyse omaisuudenhoitosopimuksen luottoluokitus- ja omavaraisuusasteiden noudattamisesta. Asiakkaana on ollut lastinkäsittelyalan yritys, joka on tehnyt pankin kanssa täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksen. Sopimuksen mukaan asiakkaan varat on tullut sijoittaa turvallisesti, pääosin korkosijoituksiin. Pieni osa sijoituksista on ollut sallittua sijoittaa korkeamman riskin korkosijoituksiin ja osakkeisiin. Asiakkaan mukaan varainhoitaja ei ollut noudattanut sopimusta ja oli ylittänyt sallittuja rajoja riskisijoitusten määrissä. Asiakas ei ollut reklamoinut omaisuudenhoitajan tekemistä yksittäisistä sijoituksista yhtä sijoitustapahtumaa lukuun ottamatta, koska asiakas on uskonut omaisuudenhoitajan toimivan sopimuksen mukaisesti asiakkaan edut huomioon ottaen. Vaikka omaisuudenhoitosopimuksessa on edellytetty asiakkaan reklamointia 30 päivän kuluessa omaisuudenhoitajan toimenpiteissä havaitsemistaan virheistä, Arvopaperilautakunta katsoi, että tässä tapauksessa sopimuksessa määritelty reklamaatioaika ei soveltunut tilanteeseen, sillä asiakkaan vaatimuksessa ei ollut kyse yksittäisten sijoitustapahtumien arvioinnista vaan omaisuudenhoidosta kokonaisuudessaan. Lisäksi lautakunnan mukaan omaisuudenhoitajan tarve saada reklamaatio kiireellisesti ei ole ollut niin suuri, koska omaisuudenhoitajalla on ollut tieto sijoitussalkun sisällöstä ja sen sopimuksenvastaisuudesta.¹⁴⁷

¹⁴⁵ Vastaavanlaisesti APL 143/2004.

¹⁴⁶ Näin on edellytetty esimerkiksi tapauksessa APL 1189/2002, jossa lautakunta katsoi, ettei sijoittaja ole menetellyt sovitun mukaisesti ja reklamoinut sopimuksen vastaisesta toiminnasta. Siten omaisuudenhoitajakaan ei ole voinut syyllistyä toiminnassaan velvollisuuksiensa rikkomiseen.

¹⁴⁷ Vastaavaa arviointitapaa on noudatettu myös muissa ratkaisuissa. Esimerkiksi Arvopaperilautakunnan tapauksessa APL 1500/2002 oli kyse omaisuudenhoidon asianmukaisuudesta. Asiakkaan mukaan tämän sijoitussalkku ei ollut tarpeeksi hajautettu eikä omaisuudenhoitaja ollut reagoinut teknologiasektorin muutoksiin riittävän nopeasti, minkä vuoksi asiakkaan sijoitukset olivat tuottaneet tappiota. Omaisuudenhoitajan mukaan asiakas ei ollut reklamoinut asiasta sovitussa ajassa, sillä asiakas oli saanut kuukausittain selvityksen salkun hajautuksesta ja toimenpiteistä ja hänen olisi tullut reklamoida kirjallisesti 30 päi-

Asiakkaan asiantuntemus ja sijoituskokemus voi vaikuttaa asiakkaan reklamaatiovelvollisuuteen myös omaisuudenhoitosopimusten kohdalla. Jos reklamoinnin kohteena on omaisuudenhoitajan toiminta kokonaisuudessaan, arviointiin vaikuttaa sijoittajan ymmärryskyky omaisuudenhoitajan toiminnasta. Kokemattomammalle sijoittajalle voi olla vaikea arvioida pelkästään saatujen raporttien perusteella, milloin omaisuudenhoitaja tekee sellaisia toimenpiteitä, joiden voidaan arvioida vaikuttavan sijoitussalkun sijoitusstrategiaan kokonaisuudessaan.¹⁴⁸ Tämä edellyttää sijoittajalta luonnollisesti jonkinasteista perehtymistä asiaan. Hemmon mukaan reklamaatiovelvollisuuden painoarvoa omaisuudenhoitotapauksissa lisää se, että voi olla vaikeaa arvioida, onko asiakkaan sijoitussalkkua hoidettu asianmukaisesti sopimuksen mukaan.

Omaisuudenhoitajan on hoidettava asiakkaan omaisuutta huolellisesti asiakkaan eduksi, mutta sijoitustoimintaan liittyvän riskin kantaa kuitenkin asiakas itse. Toisaalta asiakkaan pitäisi voida luottaa omaisuudenhoitajan asiantuntemukseen ja huolellisuuteen, minkä vuoksi asiakkaalta ei pitäisi edellyttää sijoitussalkun hoitamisen seuraamista.¹⁴⁹ Omaisuudenhoitosopimuksen tehnyt sijoittaja on voinut solmia kyseisen sopimuksen juuri sen vuoksi, ettei hänen tarvitsisi seurata sijoituksiaan ahkerasti, vaan hän voi luovuttaa vastuun sijoituksista päättämisestä jollekin muulle. Kuitenkin myös tällöin sijoittajalla on velvollisuus seurata omaisuudenhoitajan lähettämiä raportteja ja tiedotteita eikä hän voi vedota siihen, ettei hän ole ollut tietoinen jostakin tiedotteesta tai raportissa mainitusta seikasta. Varsinkin kokemattomalle sijoittajalle omaisuudenhoitajan toimenpiteiden seuraminen ja niiden ymmärtäminen esimerkiksi sijoitussuunnitelman ja -strategian näkökulmasta voi olla haastavaa. Epäselvissä tilanteissa tämä voi vaatia mahdollisesti jopa ulkopuolisen asiantuntijan arviota siitä, onko salkunhoito ollut sopimuksen ja tavoitteiden mukaista. Tämä voi puolestaan tapauskohtaisesti jopa vaikuttaa sekä selonotto- että reklamaatioajan kohtuullisuuden että sen arviointiin, miten ja milloin sijoittajan olisi pitänyt huomata sopimusrikkomus.

vän kuluessa saatuaan tiedon. Myös tässä tilanteessa Arvopaperilautakunta katsoi ratkaisussaan, että omaisuudenhoitotoimintaa on tarkasteltava kokonaisuutena. Omaisuudenhoitotoiminta ei perustu vain yksittäisiin osto- tai myyntitapahtumiin, minkä vuoksi asiakkaan ei tarvitse reagoida yksittäisiin omaisuudenhoitajan toimenpiteisiin vaan arvioitava toimintaa kokonaisuutena. Tällöin reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakkaan tietoon on tullut tai olisi pitänyt tulla, että omaisuudenhoitajan toiminta kokonaisuudessaan poikkeaa sovitusta.

¹⁴⁸ Näin esim. *K. Hoppu* 2009 s. 263–264.

¹⁴⁹ *Hemmo* 2005 s. 66–67.

6 REKLAMAATION KÄYTÄNNÖN KYSYMYKSIÄ

6.1 Reklamaation muoto

Reklamaation voi tehdä sekä suullisesti että kirjallisesti. Reklamaatiolle ei siis ole lähtökohtaisesti asetettu mitään muotovaatimusta, vaan muotovaapaus on reklamaation kohdalla lähtökohtana.¹⁵⁰ Reklamaatiolle voidaan kuitenkin sopimusosapuolten toimesta asettaa muotovaatimus, ja sijoituspalvelua tai -tuotetta koskevissa sopimuksissa voidaan usein edellyttää kirjallista muotoa.¹⁵¹ Mikäli reklamaatioajasta tai -tavasta on sovittu tai otettu ehto sijoitustuotetta koskevaan sopimukseen, lähtökohtana on, että sijoittaja on tutustunut annettuun materiaaliin ja huomionnut sekä reklamaatioajan että -muodon.¹⁵²

Reklamaation muotovaatimukseen voi liittyä erinäisiä ongelmia. Jos sijoittaja laiminlyö sopimusehdoissa mainitun reklamaation muotovaatimuksen, seuraako tästä se, että reklamaatio on oikeustoimena pätemätön vai onko reklamaation tekijän vain pystyttävä osoittamaan se, että hän on tehnyt reklamaation? Tilanne voi olla myös se, että reklamaation adressaatti on toimillaan hyväksynyt ”väärässä” muodossa tehdyn reklamaation – onko reklamaatio silloin pätevä vai voisiko adressaatti vielä mahdollisesti jälkepäin vedota muotovaatimuksen laiminlyöntiin?¹⁵³ Toisaalta voidaan kysyä, onko merkitystä sillä, onko kyseessä ammattimainen tai ei-ammattimainen sijoittaja tai kuluttajan asemassa oleva taho?

Esimerkiksi kuluttajansuojalaissa ei ole asetettu reklamaatiolle muotovaatimusta. Lähtökohtaisesti kuluttajan tekemä reklamaatio on pätevä, oli se sitten tehty missä muodossa tahansa.¹⁵⁴ Lisäksi lain esitöissä todetaan, että sopimusehdoilla ei voida asettaa reklamaatiolle erityistä muotovaatimusta¹⁵⁵, mikä osaltaan on linjassa sen kanssa, että kuluttajansuojalain mukaan laista ei voida poiketa sopimusehdoin kuluttajan vahingoksi.¹⁵⁶

¹⁵⁰ Ks. *Bärlund* 2002 s. 244; *Hultmark* 1996 s. 119 ja myös esim. *Norros*, LM 2008 s. 183.

¹⁵¹ Esimerkiksi Arvopaperilautakunnan ratkaisussa APL 1500/2002 asiakas ei ollut tehnyt reklamointia kirjallisesti, vaikka tätä oli omaisuudenhoitosopimuksessa edellytetty, minkä vuoksi lautakunta katsoi, ettei reklamaatiota ole tehty kohtuullisessa ajassa.

¹⁵² Näin esim. APL 10/2010.

¹⁵³ Asiasta *Norros*, LM 2008 s. 183–211. Ks. myös *Hemmo* I 2003 s. 193, jonka mukaan muotovirheiden arvioinnissa tulee pohtia, onko muotovaatimus itseisarvo vai onko muotovaatimuksella tarkoitus vain varmistaa oikeustoimen aineellista virheettömyyttä. Ks. myös *Muukkonen* 1958.

¹⁵⁴ HE 8/1977 vp s. 50.

¹⁵⁵ HE 8/1977 vp s. 50.

¹⁵⁶ Toki voidaan pohtia, olisiko sopimuksessa oleva ehto reklamaation kirjallisesta muodosta tulkittavissa kuluttajan vahingoksi, ks. *Norros*, LM 2008 s. 184–185. Kirjallisen

Vaikka kuluttajansuojalaista sovelletaan tiettyjä osia, kuten markkinointia, sopimusehtojen kohtuullisuutta ja tulkintaa sekä etämyyntiä koskevia säännöksiä, myös vakuutus sopimukseen, reklamaatioaikaa ei sovelleta.

Kuten aiemmin on jo todettu, vakuutus sopimuslaissa ei ole säädetty reklamaatiovelvollisuudesta, mutta lain esitöissä on annettu viitteitä reklamaatiovelvollisuuden olemassaoloon tietyissä tilanteissa.¹⁵⁷ Vakuutus sopimuslain 3 §:ssä säädetään, että sopimusehto, joka poikkeaa vakuutus sopimuslain säännöksistä vakuutuksenottajan vahingoksi, on mitätön kuluttajaa sekä sellaista muuta luonnollista henkilöä taikka oikeushenkilöä kohtaan, joka huomioon ottaen hänen elinkeinotoimintansa tai muun toimintansa laatu ja laajuus sekä olosuhteet muutoin on vakuutuksenantajan sopijapuolena rinnastettavissa kuluttajaan. Jo aiemmin mainituin perustein reklamaatiovelvollisuuden olemassaoloa voidaan perustella myös vakuutus sopimuslain 9 §:ää sovellettaessa. Koska laissa ei ole reklamaatiovelvollisuutta sääntelevää pykälää, vakuutus sopimuksen ehdoissa oleva muotovaatimus lienee vakuutus sopimuksissa sallittu.

Toinen asia on, miten ankarasti muotovaatimusta tulisi arvioida. Varsinkin jos muotovaatimuksen laiminlyöjänä on kuluttaja tai ei-ammattimainen asiakas, ei laiminlyöntiä välttämättä tule arvioida täysin ehdottomasti verrattuna siihen, että kyseessä olisi esimerkiksi kahden elinkeinonharjoittajan välinen sopimus ja siihen otettu reklamaatiota koskeva muotovaatimus.¹⁵⁸ Vastaavasti voitaneen katsoa, että jos asiakkaana on ammattimainen asiakas tai vakuutus sopimuspuolella sellainen elinkeinonharjoittaja, joka ei ole lain mukaan rinnastettavissa kuluttajaan, reklamaation muotovaatimusta koskevan sopimusehdon rikkomisella voi olla ankarammat seuraukset. Tällöinkin epäselvyyttä voi liittyä siihen, onko reklamaation muotovaatimus tarkoitettu vain ohjeeksi¹⁵⁹ vai seuraako muotovaatimuksen tosiasiallisesta laiminlyönnistä reklamaation tehottomuus.¹⁶⁰

muodon vaatiminen voinee olla myös kuluttajan parhaaksi monessa tilanteessa. Suullinen reklamaatio voi kuitenkin monesti olla helpompi ja nopeampi prosessi kuin reklamaation tekeminen kirjallisessa muodossa.

¹⁵⁷ Ks. tarkemmin luku 3.2.

¹⁵⁸ *Norros*, LM 2008 s. 184 ja 191.

¹⁵⁹ Tällä kannalla on esimerkiksi Hemmo, jonka mukaan huomioitaessa muotovaatimuksen funktio sekä se, että reklamaation määrämuodon laiminlyönti ei aiheuta velallislle suurempaa haittaa, mikään ei puolla sitä, että muotovaatimuksen laiminlyönti johtaisi velkojien oikeuksien lakkaamiseen, ks. *Hemmo* II 2003 s. 170, alaviite 46.

¹⁶⁰ *Norros*, LM 2008 s. 208. Tapauksessa KKO 1998:75 oli kyse reklamaation muotovaatimusmääräyksestä urakkasopimuksessa. Sopimuksessa oli viitattu rakennusurakan yleisiin sopimusehtoihin, joiden mukaan rakennuttajalla oli urakoitsijan viivästyksen vuoksi oikeus purkaa sopimus, jos urakoitsija ei rakennuttajan kirjallisesta huomautuksesta huolimatta kohtuullisessa ajassa korjannut viivästystä. Korkein oikeus katsoi, ettei yleisissä sopimus-

Norroksen mukaan asia on ratkaistava puhtaasti sopimuksen tulkintaopien kautta. Yhtä ainoaa tulkintatapaa ei voida antaa vaan huomioon on otettava sanamuodon lisäksi esimerkiksi sopimuksen tyyppi, alan käytäntö ja määrämuodon merkitys ilmoituksen vastaanottajalle.¹⁶¹ Jos muotovaatimus on kuitenkin ollut selkeä, ilmoitus on lähtökohtaisesti tehoton. Lisäksi, jos kyse on ilmoituksesta, jolla puututaan sopimusosapuolen virheelliseen suoritukseen, Norroksen mukaan muotovaatimuksen noudattamista voitaisiin vaatia enemmän kuin joissain muissa ilmoitustilanteissa.¹⁶²

Sijoituspalvelua koskevassa sopimuksessa voi olla ehto siitä, että reklamaatio on tehtävä tietynlaisessa muodossa. Useimmiten tällaisessa tapauksessa reklamaatio on tehtävä kirjallisesti. Tällaiset ehdot – kuten moni muukin sopimusta tai tuotetta koskeva tieto – saattaa kuitenkin jäädä sijoittajalta helposti huomaamatta, ja hän saattaa virheen huomattuaan esimerkiksi soittaa tuotteen tarjoajalle tai mennä käymään tuotteen tarjoajan konttorissa saadakseen asian hoidettua nopeasti ja tehokkaasti. Onko reklamaatio tällaisessa tilanteessa tehokas? On oletettavaa, että suullisen reklamaation adressaatti kehottaa asiakasta tekemään vaaditun kirjallisen reklamaation, jolloin tämän tulee se tehdä. Jos reklamaation vastaanottaja hyväksyy tai näyttää hyväksyvän suullisen reklamaation, reklamaatiota on pidettävä lähtökohtaisesti tehokkaana. Tällöin asiakkaan kannalta olisi kuitenkin hyvä ja toivottavaa, että hän saisi reklamaation jättämisestä vahvistuksen, kuten esimerkiksi tiedon siitä, että puhelinsitto on nauhoitettu, tai henkilökohtaisesti konttorissa vieraillessa kirjallisen vahvistuksen siitä, että reklamaatio on jätetty ja otettu käsittelyyn.

6.2 Reklamaation toimittaminen

Reklamaatio voidaan toimittaa usealla tavalla. Jollei muuta ole sovittu, niin suullinen kuin kirjallinenkin sekä kirjalliseen muotoon rinnastuva sähköinen reklamaatio on tehokas. Suullisessa reklamaatiossa voi tosin edellä mainituin tavoin ilmetä näyttöongelmia. Kirjallisen reklamaation voi toi-

ehtoissa vaadittu kirjallinen muoto viivästyksestä huomauttamiselle ollut sellainen muotovaatimus, jonka noudattamatta jättäminen yksinään olisi tehnyt purkamisen tehottomaksi, kun asiassa muutoin oli selvitetty, että urakoitsijan edustajalle oli toistuvasti huomautettu viivästyksestä ja sopimusehtojen mukaiset purkamisen edellytykset olivat olleet olemassa. Tapauksesta ks. *Norros*, LM 2008 s. 209–211.

¹⁶¹ *Norros*, LM 2008 s. 208.

¹⁶² *Norros*, LM 2008 s. 209.

mittaa postitse tai sähköisesti esimerkiksi sähköpostin, verkkopankin tai jonkin muun sähköisen alustan kautta.

Reklamaation kirjalliseen toimittamiseen liittyy läheisesti kysymys, kenen vastuulla reklamaatio kulkee. Sekä postitse lähetetyssä että sähköisesti toimitetussa reklamaatiossa voi ongelmaksi muodostua sen katoaminen: reklamaatiokirje häviää postin kuljetuksessa tai sähköposti ei mene perille. Oikeustoimilain 40 §:n¹⁶³ mukaan reklamaatio näyttäisi tapahtuvan vastaanottajan vastuulla, jos reklamaatio katsotaan oikeustoimeksi ja sen katsotaan kuuluvan lain soveltamisalaan. Se, että reklamaatio on lähetetty, riittäisi tässä tilanteessa reklamaation tekijän kannalta. *Kaiston* mukaan reklamaatio voidaan periaatteessa katsoa oikeustoimeksi sen oikeuksia voimassa pysyttävän luonteen vuoksi, mutta toisaalta, koska reklamaatiolla ei perusteta, muuteta, kumota tai siirretä varallisuus oikeuksia, reklamaation voidaan katsoa kuuluvan myös oikeustoimen käsitteen ulkopuolelle.¹⁶⁴

Soveltuupa oikeustoimilaki reklamaatioon tai ei, kauppalain 82 §:n ja kuluttajansuojalain 12 luvun 1 c §:n mukaan lähettäjä saa vedota virheilmoitukseen, joka on tarkoituksenmukaisella tavalla lähetetty vastaanottajalle, vaikka ilmoitus myöhästyisi, vääristyisi tai ei tulisi perille. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköisesti lähetetyn päivänä, jona ilmoitus on lähetetty. Reklamaatio kulkee siis lähtökohtaisesti vastaanottajan riskillä.¹⁶⁵ Näin siinäkin tapauksessa, että reklamaation kulkemisesta ei ole alan omaa erikoissääätelyä.¹⁶⁶ Jos reklamaatio on lähetetty esimerkiksi kirjeellä tai sähköpostilla, se on lähtökohtaisesti lähetetty tarkoituksenmukaisella tavalla.¹⁶⁷ Reklamaation tekijän on kuitenkin epäselvässä tilanteessa pystyttävä osoittamaan se, että hän on lähettänyt reklamaation tarkoituksenmukaisella tavalla.

Tavallisen kirjelähetyksen katoaminen on aiemmin ollut melko harvinaista. Tavallisen yksittäisen kirjelähetyksen lähettäminen voi olla kuitenkin vaikea näyttää toteen, jos kirje häviää postissa. Jos sijoittaja reklamoi

¹⁶³ OikTL 40 §: ”Jos jonkun on tämän lain mukaan tehtävä toiselle ilmoitus, uhalla että muuten sopimus katsotaan tehdyksi tai tarjous hyväksytyksi tahi oikeustoimi, jonka hän on tehnyt tai joka on tehty hänen puolestaan, tulee häntä sitovaksi, ja jos sellainen ilmoitus on jätetty postitse tai sähköitse toimitettavaksi perille tai on muuten tarkoituksenmukaisesti lähetetty, ei se seikka, että ilmoitus myöhästyy tai ei tule perille, aiheuta sitä, ettei lähettäjän katsota täyttäneen ilmoitusvelvollisuuttaan.”

¹⁶⁴ *Kaisto* 2015 s. 28 ja 163.

¹⁶⁵ *Bärlund* 2002 s. 252; *Hultmark* 1996 s. 116 ja *Hemmo II* 2003 s. 170.

¹⁶⁶ *Kaisto* 2015 s. 165 viitteineen.

¹⁶⁷ *Bärlund* 2002 s. 246. Ks. myös *Kaisto* 2015 s. 163.

tuotteen tarjoajalle kirjelähetyksellä, kirje kannattaa lähettää kirjattuna tai saantitodistusta vastaan.¹⁶⁸ Yritykset pystyvät yleensä näyttämään erilaisista järjestelmistä, milloin kirje on lähtenyt, mutta piensijoittajan asemassa oleva yksityishenkilö ei tätä yleensä pysty tekemään.

Kirjelähetyksen lisäksi reklamaatioita tehdään usein sähköisesti. Sijoittaja voi reklamoida ja esittää vaatimuksensa virheestä esimerkiksi sähköpostin, teksti- tai multimediamiestin, faksin tai internetin välityksellä taikka jotakin sähköistä alustaa tai välinettä käyttäen, esimerkiksi verkkopankin tai sähköisen palautelomakkeen kautta. Lähtökohtaisesti myös tällaista viestintätapaa käytettäessä vastuu viestin saapumisesta perille on vastaanottajalla. Sinänsä on mahdollista, joskin varsin epätodennäköistä, että tällainen viesti ei teknisen yhteysvirheen vuoksi saavu lainkaan perille. Sähköposteista ja usein muistakin sähköisen portaalien, kuten verkkopankin, kautta lähetetyistä viesteistä jää merkintä esimerkiksi lähetettyjen viestien kansioon, mikä voi olla avuksi, jos vastaanottaja väittää, ettei näin lähetetty reklamaatio ole tullut perille. Lähettäjän on tässäkin tilanteessa pystyttävä osoittamaan se, että hän on lähettänyt viestin sähköisesti. Jos lähettäjä ei pysty osoittamaan lähettäneensä reklamaation sähköisesti, hän kantaa itse vastuun siitä, että reklamaatio katsotaan viivästyneeksi ja reklamaatiovelvollisuus siten laiminlyödyksi.

6.3 Reklamaation adressaatti ja vastareklamaatio

Sijoitustuotteita myydään usein erilaisten välittäjien tai asiamiesten välityksellä. Arvopaperisijoitusten myynnissä käytetään yleisemmin käsitteitä *arvopaperinvälittäjät ja sijoituspalvelun tarjoajat eli sijoituspalveluyritykset* (SPL 1:9 §). Vakuutusasiamiehistä ja vakuutusmeklareista¹⁶⁹ käytetään

¹⁶⁸ Korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO 1995:187 oli kyse siitä, oliko urakoitsija ilmoittanut urakointisopimukseen perustuvat vaatimuksensa ajoissa, kun hän oli lähettänyt vaatimukset kirjatussa kirjeessä urakanantajalle, mutta urakanantaja ei ollut hakenut kirjettä postista. Korkein oikeus katsoi, että lähettämällä vaatimuksensa kirjatussa kirjeessä urakanantajan sopimuksessa ilmoittamaan osoitteeseen sopimuksessa edellytetyssä määräajassa urakoitsija oli toiminut urakointisopimuksessa tarkoitetuin tavoin, eikä hän siten ollut menettänyt oikeuttaan esittää sopimukseen perustuvia vaatimuksia. Tapauksesta ks. *Saarnilehto*, LM 1997 s. 108–110.

¹⁶⁹ Vakuutuksista kiinnostunut henkilö voi kääntyä monen vakuutuskauppaa käyvän palvelukanavan puoleen. Vakuutusyhtiöt voivat myydä vakuutuksia joko oman myyntiorganisaationsa kautta tai käyttäen myynnissä apuna erillistä organisaatiota. Tällaista erillistä myyntiorganisaatiota sanotaan vakuutusyhtiön asiamieheksi, joka toimii vakuutuksia myydessään vakuutusyhtiön vastuulla. Vakuutuskauppaa käydään lisäksi vakuutusyhtiöistä riippumattomien vakuutusmeklareiden välityksellä. Vakuutuskauppaa voidaan käydä kol-

yhteisnimitystä *vakuutusedustaja*.¹⁷⁰ Monesti esimerkiksi pankit¹⁷¹ toimivat sijoitusvakuutuksia myyvän vakuutusyhtiön asiamiehenä ja sijoituspalveluyrityksenä, joka myy esimerkiksi rahastoyhtiön sijoitusrahastoja. On tavanomaista, että samassa konsernissa on sekä pankki, vakuutusyhtiö että yksi tai useampi rahastoyhtiö, joiden rahastoja palveluntarjoajat välittävät.¹⁷² Sijoituspalveluyritykset voivat myös käyttää sidonnaisasiamiehiä sijoituspalvelujen tarjonnassa (SPL 7:7 §).

Reklamaation adressaatti on lähtökohtaisesti sopimuksen toinen osapuoli. On kuitenkin mahdollista, että asiakas reklamoi jollekin toiselle taholle.¹⁷³ Reklamaatiovelvollisuuden kohdalla kysymykseksi voi muodostua se, kenelle asiakkaan on tehtävä reklamaatio eli kuka on reklamaation oikea adressaatti. Tuleeko reklamaatio tehdä sopimuskumppanille vai esimerkiksi sopimuskumppanin asiamiehelle?¹⁷⁴ Ongelmaksi voi muodostua se, että asiakas ei tiedä kuka hänen sopimuskumppaninsa on, vaikka lähtökohtaisesti asiakkaan pitäisi tietää, kenen kanssa esimerkiksi vakuutusso-
pimus on solmittu. Sijoitusvakuutusten kohdalla vakuutusyhtiön asiamiehenä toimimisen on tultava ilmi sekä yleisölle suunnatussa laajassa mark-

mella tasolla: 1) vakuutusyhtiön oman myyntiorganisaation kautta, 2) vakuutusasiamiesten avustuksella tai 3) vakuutusmeklarien välityksellä. Vakuutusmeklarien vahingonkorvausvastuusta, ks. *Könkkölä* 2007 s. 78–96. Ks. myös *Lehtipuro – I. Luukkonen – Mäntyniemi – Raulos – Santavirta* 2010 s. 113–114.

¹⁷⁰ Vakuutusedustajia säätelee toistaiseksi laki vakuutusedustajista (570/2005, jäljempänä myös ”VedL”), jossa vakuutusedustus määritellään korvausta vastaan harjoitettavaksi vakuutusso-
pimuksen valmisteluksi, tekemiseksi ja avustamiseksi sen hoitamisessa ja täytäntö-
edustuksena. Vakuutuksenantajan tai tämän työntekijän myydessä omia vakuutuksiaan tai edustaessa toista kyseessä ei ole vakuutusedustus. Vakuutuksenantajan lukuun tapahtuva vahingon selvittely, vahingon arviointi ja korvaustoiminta eivät myöskään ole vakuutusedus-
tusta.

¹⁷¹ Normatiivisen perustan pankin asiamiestoiminnalle muodostaa luottolaitostoiminnasta annetun lain (640/2014) 5 luvun 1 §, jonka mukaan talletuspankin sallittuihin liiketoiminnan tehtäviin voi kuulua arvopaperikauppa ja muu arvopaperitoiminta sekä muu 1 §:n kohdissa 1–13 tarkoitettuun toimintaan verrattava tai niihin läheisesti liittyvä toiminta. Pankin vakuutuskaupan on katsottu olevan mahdollista 14 kohdan perusteella.

¹⁷² Pankin toimiessa vakuutusyhtiön asiamiehenä ei vaatimuksena kuitenkaan ole, että yhtiöt kuuluisivat samaan konserniin, vaan pankki ja vakuutusyhtiö voivat olla täysin irrallisia toisistaan, *Norio-Timonen* 2005 s. 264. Vakuutussijoittajan kannalta ei ole merkitystä sillä, ottaako tämä vakuutuksen pankin vai suoraan vakuutusyhtiön kautta, *Määttä – Forsman* 2005 s. 27.

¹⁷³ Esimerkiksi kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n mukaan kuluttaja voi reklamoida sekä tuotteen myyjälle että myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarain ominaisuuksista.

¹⁷⁴ Kuluttajakaupassa virheilmoitus voidaan yleisesti tehdä myyjän ohella myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittäjänä kaupassa, *Peltonen – Määttä* 2015 s. 323–324.

kinoinnissa että yksittäisissä asiakassuhteissa.¹⁷⁵ Myös vakuutusyhtiölain 31 luvun 3 §:ssä säädetään, että vakuutusyhtiön asiamiehen on toiminnassaan selkeästi ilmoitettava asiakkaalle toimivansa nimenomaan asiamiehenä (VYL 31:3.1 §). Lisäksi asiamiehen on yksittäistä vakuutusta markkinoidessaan tuotava ilmi, minkä vakuutusyhtiön tuotteesta on kysymys (VYL 31:3.2 §). Toimiessaan vakuutusyhtiön asiamiehenä on esimerkiksi pankilla täsmälleen samanlainen ja -laajuinen tiedonantovelvollisuus kuin jos asiakas hakisi vakuutusta suoraan vakuutusyhtiöstä.¹⁷⁶ Jos sijoitussidonnainen vakuutus on ostettu meklarin välityksellä, vakuutuksenottaja reklamoi lähtökohtaisesti meklarille.¹⁷⁷

Sijoituspalveluyrityksen on huolehdittava, että sidonnaisasiamies ilmoittaa asiakkaalle toimivansa edustamansa sijoituspalveluyrityksen lukuun sidonnaisasiamiehenä (SPL 7:7 §). Lisäksi sijoituspalveluyrityksen on pidettävä julkista rekisteriä sidonnaisasiamiehistä.¹⁷⁸ Myös esimerkiksi sijoitusrahaston rahastoesitteessä on mainittava, miltä osin rahastoyhtiö käyttää toiminnassaan asiamiestä (SRL 26 b §). Lähtökohtaisesti sijoittajalle pitäisi siis olla selvää, minkä tahon kanssa hän on sopimussuhteessa, mikäli hän on tutustunut annettuun aineistoon. Aina näin ei kuitenkaan ole, vaan etenkin arvopaperisijoitusten tarjonnassa saatetaan käyttää laajoja ja monimutkaisia verkostoja.

Reklamaation oikean adressaatin arvioimisessa voidaan lähteä liikkeelle sopimusoikeuden edustusta ja valtuutusta koskevista opeista. Lähtökohtaisesti aina kun on kyse oikeushenkilöstä, oikeushenkilö käyttää edustajaa

¹⁷⁵ *Määttä – Forsman* 2005 s. 61.

¹⁷⁶ Asiamiehen tiedonantovelvollisuuteen kuuluu edellä mainittujen asioiden lisäksi sen selvittäminen, onko tuote juridiselta muodoltaan vakuutus. Toisaalta voidaan kysyä, pitäisikö pankin edustajan myös korostaa sitä, että vakuutus on tässä tapauksessa sijoitustuote eikä sitä tule ymmärtää perinteisen vakuutuksen tavoin, *Norio-Timonen* 2005 s. 268–269. Tämä voi olla epäselvää sekä asiamiehelle itselleen että asiakkaalle (ks. KKO 2011:5 sekä tapauksesta *Haapasaari – Hanén – Mäntyranta* 2011 s. 294–296; *Norio-Timonen* 2011a ja *Norio-Timonen* 2011b s. 75–78).

¹⁷⁷ Vakuutusedustuksesta annetun lain 40 §:n mukaan vakuutusmeklari on velvollinen korvaamaan vahingon, joka hänen tämän lain tai toimeksiantosopimuksen vastaisesta menettelystään aiheutuu asiakkaalle tai muulle, jonka oikeutta toimeksianto tai vakuutus koskee. Vakuutusmeklari vapautuu kuitenkin vastuusta, jos hän osoittaa toimineensa ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Jos vakuutusmeklari on jättänyt antamatta asiakkaalle tarpeellisia tietoja vakuutuksesta taikka antanut asiakkaalle siitä virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja, vakuutusmeklarin on korvattava vahinko, joka aiheutuu siitä, ettei vakuutussopimus ole sen sisältöinen kuin asiakkaalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää. Ks. esim. *Lehtipuro – I. Luukkonen – Mäntyniemi – Raulos – Santavirta* 2010 s. 113.

¹⁷⁸ Rekisteriin on merkittävä luonnollisen henkilön täydellinen nimi, asuinpaikka ja sen toimipaikan osoite, jossa toimintaa harjoitetaan. Jos asiamies on oikeushenkilö, rekisteriin merkitään sen nimi, yritys- tai yhteisötunnus, kotipaikka ja sen toimipaikan osoite, jossa toimintaa harjoitetaan (SPL 7:7 §).

solmiessaan sopimuksia tai tehdessään muita oikeustoimia. Oikeushenkilön edustus voi perustua tiettyyn asemaan, jolloin voidaan usein puhua lakisääteisestä edustuksesta, tai erityiseen tehtävänantoon eli valtuutukseen. Eri valtuutusmuotoja ovat esimerkiksi valtakirja-, asema-, tilanne- ja toimeksiantovaltuutus.¹⁷⁹ Sopimusten syntymiseen voivat vaikuttaa edustajien lisäksi myös muut tahot, kuten erilaiset avustajat ja välittäjät. Ne eivät kuitenkaan solmi sopimuksia toisten tahojen lukuun, ellei niillä ole erillistä valtuutusta tehdä niin.¹⁸⁰

Vaikka edustaja voikin tehdä sopimuksia toisen lukuun, edustaja ei normaalisti tule itse sopimuksen osapuoleksi eikä häneen voi kohdistaa esimerkiksi suoritusvaatimuksia liittyen sopimukseen.¹⁸¹ Kuitenkin joissakin tapauksissa esimerkiksi juuri sopimuksen suoritushäiriötä koskeva reklamaatio on pätevä, vaikka se olisi kohdistettu sellaiselle edustajalle, jolla ei ole ollut kelpoisuutta tehdä päämiestä sitovaa sopimusta. Luonnollisesti sellaisissa tilanteissa, joissa edustajalla on ollut kelpoisuus tehdä päämiestään sitovia sopimuksia, edustajalle voidaan tehokkaasti kohdistaa sopimuksen virhettä koskeva reklamaatio.¹⁸²

Edustamisen kannalta merkittävää on jako edustajan toimivaltaan ja kelpoisuuteen, jotka määrittelevät edustajan oikeutta tehdä oikeustoimia. Kelpoisuudella tarkoitetaan edustuksen ulkoista piiriä eli sitä, minkälaisia oikeustoimia edustajalla on oikeus tehdä esimerkiksi valtakirjan nojalla tai ulkoisesti havaittavien tunnusmerkkien, kuten edustajan aseman, perusteella. Toimivallalla tarkoitetaan puolestaan sitä, mitä edustaja ja tämän päämies ovat sopineet edustamisesta ja siihen liittyvistä oikeustoimista. Erilaiset toimivaltarajoitukset eivät välttämättä näy lainkaan ulospäin. Monesti onkin mahdollista, että edustajan kelpoisuus on tämän toimivaltaa kattavampi.

Eri valtuutusmuodoista asemavaltuuks¹⁸³ on reklamaatiovelvollisuuden kannalta olennainen. Oikeustoimilain 10.2 §:n mukaan, milloin jollakin toisen toimessa ollen tai muuten toisen kanssa tekemänsä sopimuksen johdosta on sellainen asema, että siihen lain tai yleisen tavan mukaan liittyy määrätynlainen kelpoisuus toimia tämän puolesta, katsotaan hänet valtuutetuksi tämän kelpoisuuden rajoissa tekemään oikeustoimia. Asemavaltuuks voi siis perustua esimerkiksi valtuutetun ja päämiehen väliseen työsuhteeseen tai

¹⁷⁹ Eri valtuutusmuodoista ks. esim. *Saarnilehto – Annola* 2012 s. 351–360.

¹⁸⁰ Avustajista ja välittäjistä ks. *Hemmo* I 2003 s. 452.

¹⁸¹ *Hemmo* I 2003 s. 452–453.

¹⁸² *Hemmo* I 2003 s. 455–456.

¹⁸³ Asemavaltuutuksesta ks. esim. *Telaranta* 1990 s. 428–431 ja *Saarnilehto – Annola* 2012 s. 353.

muuhun sopimussuhteeseen, valtuutetun erityiseen asemaan tai esimerkiksi lakiin perustuvaan asemaan ja siihen liittyvään kelpoisuuteen.¹⁸⁴

Esimerkiksi vakuutusyhtiöiden, pankkien ja sijoituspalveluyritysten työntekijät ovat sijoitustuotteita myydessään asemavaltuutetun asemassa. Työntekijöiden edustusvallan laajuutta ei yleensä säännellä lainsäädännössä, mutta joitakin poikkeuksia on. Tällainen on esimerkiksi vakuutuslainsäädännön 9 §, jonka mukaan vastuu virheellisistä, puutteellisista tai harhaanjohtavista tiedoista pätee myös silloin, kun kyseessä on vakuutuksenantajan edustaja. Jos edustuksen laajuutta ei ole säännelty, yleinen tapa on tärkein arviointiperuste. Suuri painoarvo on sillä, mitä sopijakumppani perustellusti käsitti työntekijän edustusvallasta.¹⁸⁵ Vaikka asemavaltuutetulla ei olisikaan edustusvaltaa tehdä oikeustoimia päämiehensä lukuun, hänellä on yleensä valta ottaa tahdonilmaisuja vastaan päämiehensä puolesta.¹⁸⁶ Reklamaation kannalta tämä ns. passiivinen edustus voi joissain tilanteissa olla olennainen.

Kenelle reklamaatio täytyy siis kohdistaa – ts. kuka on reklamaation tehokas adressaatti? Voidaanko reklamaatio kohdistaa asiamiehelle vai pitääkö ilmoitus tehdä varsinaiselle sopimusosapuolelle?¹⁸⁷ Vakuutuslainsäädännön esitöissä todetaan, että vakuutuksenottajan on ilmoitettava *vakuutuksenantajalle*, jos hän sopimuksen solmimisen jälkeen havaitsee annetut markkinointitiedot virheellisiksi tai harhaanjohtaviksi.¹⁸⁸ Vakuutuksenantajan edustajana on siis taho, joka on asemansa, nimenomaisen tehtävämäärittelyn tai toimeksiannon perustella kelpoisuus antaa tietoja vakuutuksesta vakuutuksenantajan lukuun.¹⁸⁹ Vakuutuksenantajan edustajan ei tarvitse olla vakuutuksenantajan valtuutettu.

Edellä mainittu kelpoisuus on kaikilla vakuutuksenantajan myyntiorganisaatioon kuuluvilla henkilöillä riippumatta siitä, ovatko he päätoimisesti vakuutuksenantajan palveluksessa vai sivutoimisia asiamiehiä. Vakuutuksenantaja vastaa edustajiensa antamista tiedoista, vaikka edustajalla ei olisi kelpoisuutta tehdä vakuutuslainsäädännön mukaisesti vakuutuksenantajan puolesta.¹⁹⁰

¹⁸⁴ Hemmo I 2003 s. 503–504 ja *Telaranta* 1990 s. 430–431.

¹⁸⁵ Hemmo I 2003 s. 505.

¹⁸⁶ Hemmo I 2003 s. 507.

¹⁸⁷ Esimerkiksi jos luottokorttia käyttänyt asiakas saa virheellisen suorituksen tai suoriutus jää kokonaan saamatta maksusta huolimatta, asiakkaan tulee ensisijaisesti reklamoida asiasta tuotteen myyjälle, ei luottokorttiyhtiölle, vaikkakin kortinmyöntäjä on periaatteessa yhteisvastuullinen myyjäliikkeen kanssa kortilla maksetusta hyödykkeestä, *Wuolijoki – Hemmo* 2013 s. 654–655.

¹⁸⁸ HE 114/1993 vp s. 30.

¹⁸⁹ HE 114/1993 vp s. 29.

¹⁹⁰ Ibid.

Olennaista on se, miten vakuutuksen hakija on tilanteen mieltänyt: jos hän on ollut siinä perustellussa uskossa, että vakuutusta tarjonnut taho on ollut vakuutuksenantajan edustaja, vakuutuksenantaja vastaa tämänkin edustajan antamista tiedoista.¹⁹¹

Monesti asiakas ilmoittaa asiasta sille taholle, jolta on tuotteen tosiasiallisesti ostanut. Jos asiakas on esimerkiksi tehnyt sopimuksen pankin konttorissa, hän saattaa reklamoida virheestä ensisijaisesti pankille, josta reklamaatio siirretään sopimuksen osapuolelle. Lähtökohtaisesti ei liene kuitenkaan ongelmallista, jos sijoittaja tekee reklamaation asiamiehelle tai muulle sopiajakkumppanin edustajalle. Tällaisessa tapauksessa reklamaatio on tehokas, jos asiakkaalla oli perustellusti aihetta käsittää, että edustajan edustusvaltaan kuuluu reklamaation vastaanottaminen. Koska reklamaation vastaanottamisessa on kyse passiivisesta edustamisesta, ei reklamaation vastaanottamisen suhteen pitäisi olla ongelmia. Toinen asia on, jos edustaja ohjaa asiakkaan tekemään reklamaation tosiasialliselle sopimuskumppanilleen.

Myös arvopaperisijoituksia tarjotaan usein asiamiesten välityksellä. Tuotteen markkinoijana voi olla eri taho kuin tuotteen myyjä tai arvopaperin merkintäpaikka. Sijoittajan kannalta reklamaation adressaatin valintaan vaikuttanee huomattavasti se, kenet hän mieltää sopimuskumppanikseen. Sijoitustuotteen markkinoinnin, tarjonnan ja myynnin osapuolet voivat näyttäytyä sijoittajalle hyvinkin epäselvinä. Esimerkiksi korkeimman oikeuden tapauksessa KKO 2015:93, jossa B Oyj:n katsottiin markkinoineen obligaatiota A:lle virheellisesti, sijoittaja A oli mieltänyt, että sopimus obligaatiosta oli nimenomaisesti solmittu B Oyj:n kanssa, vaikka näin ei ollut. Tapauksessa B Oyj oli myynyt tuotteita, joiden liikkeellelaskun järjestäjänä oli toiminut C Oy. B Oyj:llä oli ollut yhteistyösopimus myös muun muassa D:n edustaman E Oy:n kanssa, jolta aloite obligaatioon sijoittamisesta oli A:lle tullut. Tapauksessa korkein oikeus totesi, että koska B Oyj oli ollut obligaation markkinoinnissa A:lle näkyvimmin esillä ollut taho, A:lla oli perusteltu käsitys pitää B Oyj:tä sopimuskumppaninaan eikä A:lla ollut kunnolla mahdollisuutta selvittää obligaation myynnin ja markkinoinnin hoitaneiden tahojen keskinäisiä suhteita ja suhteita A:han.

Jos asiakas reklamoi ”väärälle” taholle¹⁹², mutta kyseinen taho antaa asiakkaan ymmärtää, että asia on hoidossa tai reklamaatio siirretään oikealle taholle, asiakas voi lähtökohtaisesti luottaa siihen, että reklamaatio on tehokas.¹⁹³ Asiakas on voinut tehdä reklamaationsa myös suoraan Vakuu-

¹⁹¹ E. Hoppu – Hemmo 2006 s. 56.

¹⁹² Jotta reklamaation ”väärä” adressaatti voitaisiin hyväksyä, on adressaatin ja sopimuksen osapuolen välillä täytynyt olla riittävä taloudellinen yhteys, *Bärlund* 2002 s. 232–240.

¹⁹³ *Bärlund* 2002 s. 232.

tus- ja rahoitusneuvontaan ja sen yhteydessä toimiviin lautakuntiin. Näissä tilanteissa Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta asiakas ohjeistetaan tekemään ensin virheilmoitus tuotteen tarjoajalle. Tilanne voi olla myös sellainen, että sopimuksessa on edellytetty reklamaation tekemistä kirjallisesti, mutta sijoittaja ei tätä ole tehnyt ja on vasta lautakuntakäsittelyssä toimittanut kirjallisen virheilmoituksen, minkä vuoksi reklamaation ei ole katsottu saapuneen kohtuullisessa ajassa tuotteen tarjoajalle.¹⁹⁴

Onko reklamaation adressaatin reagoitava asiakkaan tekemään reklamaatioon? Suomalaisessa oikeuskirjallisuudessa on vanhastaan katsottu yhtäältä, ettei reklamaation adressaatin passiivisuus tarkoita sitä, että reklamaatiovelvollisuus olisi välttämättä täytetty oikein¹⁹⁵, toisaalta, että vasta-reklamaatio on tarpeellinen¹⁹⁶. Myös lautakunnissa on käsitelty tapauksia, joissa on ollut kyse siitä, onko tuotteen tarjoaja, reklamaation adressaatti, reagoinut reklamaatioon tarpeeksi nopeasti.

Tapauksessa APL 129/2009 (Ään.) asiakas oli sijoittanut matalariskiiseen korkorahastoon ja indeksilainaan helmikuussa 2007. Annettujen tietojen perusteella asiakas oli ymmärtänyt, ettei hänen korkorahastoon sijoittamansa pääoma voi alentua. Rahaston arvo oli kuitenkin kääntynyt laskuun vuoden 2008 aikana, mikä selvisi asiakkaalle 22.1.2009 puhelimitse. Kirjallisesti asiakas sai tiedon 27.1.2009 yli kuukauden vanhan rahastoraportin saapuessa asiakkaalle. Asiakas reklamoi kirjallisesti asiasta pankille 6.2.2009. Hän sai vastauksen reklamaatioonsa vasta seitsemän viikkoa reklamaation tekemisen jälkeen. Tällä välin pankki suositteli asiakkaalle olla lunastamatta rahasto-osuuksia, minkä johdosta rahaston arvo heikkeni yli 2 500 euron arvosta reklamaation tekemisestä vastauksen saamiseen. Asiakkaalle oli tuotteen markkinoinnissa syntynyt muun muassa kuva, että hän saa rahastosta kuukausiraportin, mitä hän ei kuitenkaan ollut saanut. Arvopaperilautakunta katsoi, että pankki oli viivyttelyllään aiheuttanut asiakkaalle lisävahinkoa, koska se ei ollut ilmoittanut asiakkaalle tämän omaisuudessa tapahtuneesta arvonalaskusta.

Lautakunnan ratkaisu oli äänestysratkaisu, ja neljä jäsenistä on ollut eri mieltä lopputulemasta. Puheenjohtajan ääni on ratkaissut kysymyksen äänten mennessä tasan 4–4. Eri mieltä olleiden jäsenten mukaan asiassa oli kiinnitettävä huomiota siihen, ettei asiakas ole lähes kahden vuoden

¹⁹⁴ Näin oli tapauksessa APL 1500/2002.

¹⁹⁵ Ks. *Taxell* 1972 s. 475.

¹⁹⁶ *Aaltonen* 1955 s. 285–286. Vastaavasti Ruotsissa Hultmark on sitä mieltä, että adressaatin tulisi ilmoittaa reklamaation tekijälle, että reklamaatiovelvollisuus on laiminlyöty, *Hultmark* 1996 s. 179–181.

sijoitusajanjakson aikana reklamoinut pankille siitä, ettei hän saa kuu-kausiraporttia rahaston kehityksestä. Lisäksi rahaston säännöissä ja yksinkertaistetussa esitteessä on kerrottu, miten asiakas voi seurata rahaston arvon kehitystä. Eri mieltä olleiden jäsenten mukaan asiakkaan on täytynyt tietää, että hänen saamansa informaatio ei kata rahasto-osuuksien päivittäisiä arvonmuutoksia. Pankilla ei ollut velvollisuutta lähettää asiakkaalle raporttia sijoituksen arvon muutoksista vaan ainoastaan omaisuuden määrän muutoksesta. Erimieliset jäsenet katsoivat, että koska asiakkaan sijoittajaprofilissa ei ollut tapahtunut muutosta ja sijoitusrahaston arvo oli lähtenyt nousuun huhtikuussa 2009, pankin sijoitusneuvo asiakkaalle olla lunastamatta rahasto-osuudet oli asianmukainen. Lisäksi koska sijoittaja vastaa sijoituspäätöksestään itse, ei pankki ole aiheuttanut asiakkaalle lisävahinkoa, vaikka reklamaatioon vastaamisessa onkin kulunut aikaa.

Onko reklamaatioon siis vastattava tietyssä ajassa? Lähtökohtaisesti jokaisen tuotteen ja palvelun tarjoajan toimintaan kuuluu reklamaatioon vastaaminen hyvänä asiakaspalveluna. Joissakin tapauksissa tuotteen tai palvelun tarjoajalla voi olla velvollisuus vastata reklamaatioon ilman aiheetonta viivytystä.¹⁹⁷ Jos tilanne on vastaavanlainen kuin yllä esitetyssä Arvopaperilautakunnan ratkaisussa ja asiakkaalle voi aiheutua lisävahinkoa tuotteen tarjoajan viivyttelyllä, tuotteen tarjoaja vastaa luonnollisesti tällaisen lisävahingon aiheuttamisesta asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus odottaa, että toinen osapuoli toimii ilman tarpeetonta viivytystä ilman, että asiakkaalle itselleen syntyisi velvollisuutta alkaa rajoittaa mahdollista vahinkoa.¹⁹⁸

Se, että reklamaation vastaanottaja ei vastaa tehtyyn reklamaatioon, ei vaikuta lähtökohtaisesti reklamaation tekijän asemaan tai alkuperäiseen virheeseen, vaan reklamaation tekijällä on tuotteen tarjoajan reagoinnin viivästyttämisestä huolimatta yhtäläinen oikeus vaatia hyvitystä virheen vuoksi. Tuotteen tarjoajan viivytyksen syyksi ei riitä edes se, että tuotteen tarjoaja antaa sijoittajalle lisäohjeita sijoitusta koskien. Tuotteen tarjoajan tulisi nimenomaisesti vastata asiakkaan virheilmoitusta koskeviin seikkoihin, ei antaa muuta informaatiota – oli annettu informaatio sitten sijoituksen markkinakehityksen kannalta kannattavaa tai ei. Toisaalta asiakkaan

¹⁹⁷ Näin esimerkiksi APL 277/2009. Mikäli adressaatti ei tätä tee, voidaan tämän katsoa olevan hyvän finanssimarkkinatavan vastaista. Hyvällä finanssimarkkinatavalla viitataan hyvään pankki-, vakuutus- ja arvopaperimarkkinatapaan. Hyvästä vakuutustavasta ks. esim. *Lehtipuro* 2006. Hyvästä pankki- ja vakuutustavasta yleisesti ks. *Wuolijoki* 2003. Hyvästä tavasta lautakuntakäytännössä ks. *Raulos* 2011. Hyvästä pankkitavasta käytännössä lisäksi ks. *Alhonsuo – Nisén – Pellikka* 2009 s. 124–126.

¹⁹⁸ Ks. APL 12/2005.

oma passiivisuus voi syrjäyttää tuotteen tarjoajan velvollisuuden laiminlyönnin.¹⁹⁹

6.4 Näyttövelvollisuus reklamaatiosta

Näyttövelvollisuus reklamaation tekemisestä on sijoittajalla itsellään²⁰⁰, minkä vuoksi kirjallinen muoto reklamaatioissa on näyttövelvollisuuden vuoksi luonnollisesti aina kannattavampi – oli muodosta sovittu tai ei.²⁰¹ Myös sen näyttäminen, että reklamaatio on tehty oikeassa ajassa, on reklamaation tekijän vastuulla.²⁰² Reklamaatiolle voidaan asettaa joitakin sisällöllisiä vaatimuksia.²⁰³ Koska reklamaatioissa on kysymys toisen sopimusosapuolen saattamisesta tietoiseksi jostakin virheestä, vaaditaan reklamaatioilta luonnollisesti, että virhe yksilöidään tarvittavalla tarkkuudella.²⁰⁴ Sijoittaja ei voi väittää reklamoineensa sellaisesta virheestä, jota hän ei ole virheilmoituksessaan maininnut.²⁰⁵

¹⁹⁹ Arvopaperilautakunnan tapauksessa APL 8/2011 asiakas on vaatinut omaisuudenhoitosopimuksen purkamista viimeistään 29.1.2010 reklamaatiolla, jonka hän oli tehnyt 21.1.2010, mutta omaisuudenhoitosopimus on tosiasiallisesti päättynyt vasta 19.2.2010. Lautakunta katsoi, ettei sopimuksen purkamiselle ole ollut tarpeeksi painavia perusteita, minkä vuoksi purkuvaatimus katsottiin irtisanomisilmoitukseksi. Sopimusehtojen mukaan asiakkaalla on ollut oikeus saada omaisuudenhoitosopimuksensa päättymään viiden pankkipäivän kuluttua siitä, kun irtisanomisilmoitus on saapunut perille. Pankki on kuitenkin 29.1.2010 jälkeen tehnyt ostoja ja myyntejä asiakkaan salkulla, tosin siten, ettei asiakkaalle ole koitunut mitään vahinkoa. Pankin mukaan asiakkaan olisi pitänyt kertoa, mille tilille hänen varansa on siirrettävä sopimuksen irtisanomisen jälkeen. Arvopaperilautakunta katsoi, että pankin olisi pitänyt oma-aloitteisesti tiedustella asiaa sijoittajalta irtisanomisilmoituksen jälkeen. Asiakas oli saanut tietää viimeistään maaliskuussa sijoitusjohtajan kirjeen (19.3.2010) ja sijoitusjohtajan ja asiakkaan välillä käytyjen keskustelujen perusteella, ettei varoja ollut siirretty. Asiakas ei ollut tuolloinkaan ilmoittanut, minne varat on siirrettävä, joten lautakunta katsoi, ettei sijoittaja voinut vedota pankin huolimattomuuteen oman passiivisen toimintansa vuoksi.

²⁰⁰ Jos näyttövelvollisuutta reklamaatiosta ei olisi reklamaation tekijällä eli tässä tapauksessa sijoittajalla, menettäisi reklamaatiovelvollisuus käytännössä merkityksensä, jos pelkkä väite reklamaation tekemisestä riittäisi. Käytännössä reklamaation tekijän on luonnollisesti myös helpompi näyttää tekemänsä reklamaatio toteen, *Saarnilehto* 2011 s. 76.

²⁰¹ Ks. esim. *K. Hoppu* 2009 s. 262.

²⁰² *Saarnilehto* 2010a s. 7–8. Ks. myös KKO 2007:5.

²⁰³ Reklamaatioissa on käytävä riittävän selvästi ilmi, mistä sopimuksenvastaisesta toimesta on kyse. Ei riitä, että sijoittaja kertoo tuotteen tarjoajalle olevansa ”vain yleisesti tyytymättömän tuotteeseen”, *Korling* 2012 s. 661 ja *Swahn – Wendleby* 2005 s. 90.

²⁰⁴ Ks. esim. *Henmo I* 2003 s. 170–171. Reklamaatiota ei tarvitse otsikoida tai nimetä ”reklamaatioksi”, ”virheilmoitukseksi” tai vastaavaksi, vaan sen sisältö ratkaisee.

²⁰⁵ Toinen kysymys on se, miten pitäisi arvioida tilannetta, jossa asiakas havaitsee samanaikaisesti kaksi sopimusrikkomusta mutta reklamoi vain yhdestä: menettääkö hän samalla oikeuden reklamoida myöhemmin tehokkaasti reklamoidatta jääneestä suoritushäiriöstä?

Esimerkiksi Vakuutuslautakunnan ratkaisussa VKL 874/2008, jossa oli kyse sijoitussidonnaisen vakuutuksen markkinoinnista ja pääoman alentumisesta, vakuutuksenottaja oli reklamoinut vakuutusyhtiölle vuonna 2007 ainoastaan vakuutuksen kuluista, jotka olivat vakuutuksenottajan mukaan kohtuuttomia. Vaikka vakuutuksenottajan tiedossa oli jo tuolloin ollut se, että hänen vakuutuksensa vakuutussäästö oli alentunut, hän ei ollut tuonut tätä reklamaatiossaan lainkaan esille. Vakuutuslautakunnan mukaan kyseinen menettelytapa muut asianhaarat mukaan lukien osoitti, että vakuutuksenottaja on ollut tietoinen siitä, että vakuutussäästön arvo voi myös aleneta. Vakuutuksenottaja ei ollut kuitenkaan tuonut tätä esille ensimmäisessä reklamaatiossaan, vaikka pääoman menettäminen oli ollut hänen tiedossaan, vaan vasta myöhemmin. Näin ollen hän ei ollut reklamoinut mahdollisuudesta menettää pääomaa kohtuullisessa ajassa.

Näyttövelvollisuus riippuu siitä, mitä osapuolet väittävät. Jos sijoittaja ei ole kiistänyt saaneensa tuotteen tarjoajalta esimerkiksi kuukausi- tai vuosiraporttia tuotteen tarjoajan esittämänä ajankohtana, Arvopaperilautakunnan ratkaisukäytännössä on vaadittu, että sijoittajan on osoitettava, että hän on tehnyt oman reklamaationsa ajoissa.²⁰⁶ Tapaukset voivat olla myös sellaisia, että asiakas on kiistänyt saaneensa väitettyjä tietoja, joista virhe olisi pitänyt havaita. Esimerkiksi Arvopaperilautakunnan tapauksessa APL 17/2013 sijoittaja oli tuotteen myyjän mukaan saanut sijoitustuotteiden arvonkehityksestä tiedon säännöllisen raportoinnin yhteydessä. Sijoittaja ei kiistänyt tätä, ja selvityksen mukaan asiakas oli pyytänyt selvityksen sijoituksistaan alkuvuodesta 2011, mutta ilmoittanut tyytymättömyytensä tuotteen tarjoajalle vasta 2013. Tuotteen myyjä ei ollut esittänyt minkäänlaista näyttöä siitä, millaista selvitystä asiakkaalle oli lähetetty ja milloin asiakkaan olisi tullut tosiasiallisesti huomata tuotteiden arvon aleneminen, joten Arvopaperilautakunta katsoi, että tuotteen myyjä ei ole osoittanut asiakkaan ylittäneen reklamaatiollaan kohtuulliseen ajan vaatimusta.

Epäselvää voi olla, milloin sijoittajan olisi pitänyt tietää, että markkinointiedot ovat olleet virheellisiä tai harhaanjohtavia. Esimerkiksi tapauksessa VKL 222/2003 sekä vakuutuksenottaja että vakuutusyhtiö antoivat niin ristiriitaisia tietoja kyseisestä ajankohdasta, ettei Vakuutuslautakunta

Vanhemmassa oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että henkilön on tullut samanaikaisesti reklamoida jokaisesta tiedossaan olevasta suoritushäiriöstä. Muutoin hän on voinut menettää oikeutensa vedota sellaiseen virheeseen, josta hän ei reklamoinut ensimmäisellä kerralla, vaikka virhe oli hänen tiedossaan. *Aaltonen* 1955 s. 270–271. *Bärlundin* mukaan tällaista tulkintaa ei voida käyttää ainakaan silloin, kun kyseessä on kuluttajasopimus. Sen sijaan on mahdollista, että kohtuullinen aika arvioidaan lyhyemmäksi toisen sopimusrikkomuksen kohdalla, *Bärlund* 2002 s. 173.

²⁰⁶ Ks. esim. APL 134/2003.

pystynyt antamaan asiassa ratkaisua. Asiakas kertoi, että hän oli saanut tiedon vakuutussäästön alenemisesta vuositiedotteessa 21.1.2003. Alkuvuodesta 2001 hän oli saanut vuositiedotteen koskien vuotta 2000. Tiedotteen mukaan 31.12.2000 vakuutussäästön arvo oli ollut 9 692,82 euroa. Vuotta myöhemmin, 31.12.2001, vakuutussäästön arvo oli pudonnut 6 881,07 euroon, mikä on käynyt ilmi vuositiedotteesta, joka on lähetetty tammikuussa 2002. Asiakas kuitenkin kiisti saaneensa kyseistä tiedotetta. Vasta vuoden 2002 vuositiedotteesta, jonka asiakas on saanut tammikuussa 2003, hänelle oli käynyt ilmi, että vakuutussäästön arvo oli alentunut. Vakuutusyhtiön mukaan asiakkaalle oli lähetetty tämän pyynnöstä kolme tiliotetta aikavälillä kesäkuu–marraskuu 2001. Jos vakuutuksenottaja kiistää saaneensa vakuutuksenantajan lähettämää materiaalia, tulee vakuutuksenantajan näyttää toteen lähettäneensä kyseiset materiaalit.²⁰⁷ Tämä koskee myös vakuutus sopimuslain mukaisen vuositiedotteen lähettämistä.

7 REKLAMAATION LAIMINLYÖNTI

Jos sijoittaja laiminlyö reklamaatiovelvollisuutensa, vaikka hän on havainnut virheen tai hänen olisi se pitänyt havaita, hän lähtökohtaisesti menettää oikeutensa vedota virheeseen. Laiminlyönti voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että reklamaatiota ei tehdä lainkaan, reklamaatio tehdään mahdollisesti väärässä muodossa tai kohtuullisen ajan jälkeen. Tällöin sijoitusvakuutus-ten kohdalla vakuutussopimus tulee ehtoineen asiakasta sitovaksi, vaikka vakuutuksenantaja olisikin antanut vakuutuksesta virheellistä, puutteellista tai harhaanjohtavaa tietoa.²⁰⁸ Vastaavasti arvopaperisijoitusten kohdalla reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönyt arvopaperisijoittaja menettää oikeutensa vedota virheeseen ja saada hyvitystä virheen johdosta.

Tuotteen tarjoajan on lähtökohtaisesti vedottava siihen, että asiakas on laiminlyönyt reklamaatiovelvollisuutensa.²⁰⁹ Kysymys siitä, onko reklamaatiovelvollisuus täytetty, voi riitatilanteissa syrjäyttää kysymyksen siitä, onko sopimusrikkomusta lainkaan ollut käsillä. Jos toisen osapuolen kat-

²⁰⁷ Norjassa vakuutuksenantajalla on todistustaakka siitä, että vakuutuskirja ehtoineen on lähetetty vakuutuksenottajalle. Norjan Forsikringsskadenemnda ja tuomioistuimet ovat ratkaisuisaan todenneet, ettei vakuutuksenantajan tarvitse kerätä erillisiä todisteita jokaisesta lähettämästään vakuutuskirjasta. Riittää, että vakuutuksenantaja pystyy osoittamaan, että yhtiöllä on vakiintunut ja luotettava vakuutuskirjojen lähetyskäytäntö eikä ole viitteitä siitä, että käytäntö olisi jostakin syystä heikentynyt tietynä ajankohtana, *Brynildsen – Lid – Nygårds* 2014 s. 389.

²⁰⁸ Vakioehtojen kannalta ks. esim. *Wilhelmsson* 1995 s. 69–75.

²⁰⁹ *Bärlund* 2002 s. 153–154.

sotaan laiminlyöneen reklamaatiovelvollisuutensa, ei välttämättä liene tarvetta arvioida muita asiaan liittyviä kysymyksiä.²¹⁰

Vakuutuslautakunta on kuitenkin antanut ratkaisuja, joissa reklamaatioajan laiminlyönnillä ei välttämättä ole ollut sijoittajan kannalta täysin lopullisia seurauksia.

Vakuutuslautakunnan sijoitussidonnaista eläkevakuutusta koskeneessa ratkaisussa VKL 675/2011 lautakunta otti kantaa muiden kysymysten lisäksi reklamaatioaikaan. Korkein oikeus oli antanut ratkaisun KKO 2010:25 lautakunnassa kysymyksessä olevan vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta vapaaehtoisessa eläkevakuutuksessa. Kysymys oli ollut 1 %:n hallinnointikulun perimisestä. Korkein oikeus oli katsonut, että vakuutusyhtiö oli tarjouslaskelmassaan antanut harhaanjohtavaa tietoa asiakkaalle, eikä 1 %:n hallinnointikulua voitu periä. Ratkaisun johdosta vakuutusyhtiö oli käynyt kuluttaja-asiamiehen kanssa neuvottelua, joissa oli sovittu muille asiakkaille tiedottamisesta. Eräs asiakas oli saanut vakuutusyhtiöltä ilmoituksen 16.9.2010. Vakuutusyhtiö kehotti asiakasta ilmoituskirjeessään toimittamaan mahdollisesta vakuutusta koskeneesta tarjouslaskelmasta kopion 31.10.2010 mennessä yhtiölle. Asiakas lähetti tarjouslaskelmasta kopion 4.2.2011, jolloin vakuutusyhtiö katsoi, että reklamaatioaika oli ylitetty eikä asiakas ollut oikeutettu 1 %:n hyvitykseen.

Vakuutuslautakunta viittasi ratkaisusuosituksessaan vakuutussopimuslain hallituksen esityksessä 9 §:n kohdalla todettuun seikkaan, että myös sopimusoikeuden yleiset oikeusperiaatteet voivat tulla sovellettavaksi. Lautakunta viittasi noudattamaansa ratkaisukäytäntöön, jossa se on katsonut, että joissakin vakuutussopimuslain 9 §:n alaisissa tapauksissa vakuutuksenottajalle on saattanut syntyä velvollisuus ilmoittaa vakuutusyhtiölle käsityksensä vakuutussopimuksen sisällöstä. Tällöin kysymys on ollut etenkin sijoitussidonnaisista vakuutuksista. Velvollisuus aikaansaa sen, ettei vakuutuksenottaja voi spekuloida toisen sopijaosapuolen kustannuksella tiedonantovelvollisuustilanteissa. Tämän vuoksi reklamaatiota on edellytetty kohtuullisessa ajassa siitä, kun puute on havaittu.

Lautakunnan mukaan hallinnointikulua koskevassa tapauksessa vakuutuksenottajalla ei ole ollut mahdollisuutta hyötyä vaatimuksensa viivytyksestä. Lisäksi Vakuutuslautakunta perusteli ratkaisuaan sillä, että kysei-

²¹⁰ Bärլundin mukaan tämä on ongelmallista muun muassa siitä syystä, että jos riita viedään seuraavaan oikeusasteeseen, joka päättyy reklamaatiokysymyksessä toisenlaiseen lopputulokseen, ei ole hyvä, ettei aiempi oikeusistuimien ole ottanut kantaa muihin kysymyksiin. *Bärլund* 2002 s. 128–130.

sessä tapauksessa ei ole ollut tarvetta suojata tuotteen tarjoajan luottamusta sopimuksen tietynlaiseen sisältöön, sillä vakuutusyhtiö on ollut tietoinen siitä, että se on laiminlyönyt tiedonantovelvoitteensa ja 1 %:n hallinnointikulua ei tulla ottamaan huomioon tietyissä vakuutussovimuksissa. Lautakunta katsoikin, ettei asiakas ollut tässä tapauksessa menettänyt oikeuttaan hallinnointikulun palautukseen, vaikka vakuutuksenottaja oli ylittänyt vaaditun reklamaatioajan. Asiakkaalla oli oikeus vakuutussovimuslain 5 ja 9 §:n mukaan saada kulu hyvitetyn korkeimman oikeuden ratkaisusta ilmenevien periaatteiden mukaisesti.²¹¹

Hieman toisenlaista käytäntöä ilmentää tapaus VKL 370/2005. Kyseisessä tapauksessa Vakuutuslautakunta katsoi, että sijoitussidonnaiseen henkivakuutukseen sijoittaneen henkilön olisi tullut reklamoida havaitsemastaan virheestä yhdessä kuukaudessa vakuutussovimusta koskevan vuositiedotteen saamisesta. Tapauksessa oli kyse vakuutuksen riskipitoisuudesta ja siitä, oliko tuotteesta annettu oikeita tietoja ennen sopimuksen solmimista. Vakuutuslautakunnan mukaan vakuutuksenottajan olisi tullut huomata vakuutukseen sijoitetun pääoman aleneminen 30.1.2002 päivätyistä vuositiedotteesta, jonka mukaan vakuutussäästöjen arvo oli alentunut 31.12.2001 mennessä 88 550,94 eurosta 67 988,91 euroon. Vakuutuksenottaja ei kuitenkaan ollut reagoinut tähän mitenkään. Vasta sen jälkeen, kun hän oli saanut 21.1.2003 päivätyn vuositiedotteen, jonka mukaan pääoman arvo oli pudonnut 48 545,06 euroon, hän oli reklamoinut asiasta. Vakuutuslautakunnan mukaan normaalilla huolellisuudella toimivan vakuutuksenottajan olisi tullut reklamoida kuukauden kuluessa ensimmäisen vuositiedotteen saatuaan eli 6.3.2002 mennessä. Vakuutuksenottaja ei ole kuitenkaan menettänyt kokonaan oikeuttaan saada jonkinasteista korvausta tuotteen myyjän antamasta virheellisestä informaatiosta, vaan Vakuutuslautakunta on suosittanut yhtiötä korvaamaan vakuutuksenottajalle vakuutussäästöjen 6.3.2002 mennessä aiheutuneesta arvonalennuksesta johtuneen menetyksen.

Vakuutuslautakunnan mukaan reklamaation viivästykselle tai laiminlyönnille voidaan antaa merkitystä lähinnä niissä tilanteissa, joissa vakuutuksenottaja on saanut tiedon sopimusta koskevasta seikasta vakuutuksenantajan hänelle sopimusaikana lähettämästä aineistosta, kuten vakuutussovimuslain mukaisesta vuositiedotteesta. Näin on todettu myös edellä mainitussa ratkaisussa VKL 370/2005. Tapauksessa Vakuutuslautakunta

²¹¹ Bärnlund katsoo, että reklamaatiolla voi kuluttajasopimuksissa tietyissä tilanteissa olla myös ns. kollektiivista vaikutusta. Jos kuluttaja on reklamoinut jostakin sopimusrikkomuksesta, joka on ilmennyt muillakin kuluttajilla, voisi tällä olla merkitystä reklamaatiovelvollisuuden tietyissä tilanteissa, *Bärnlund* 2002 s. 158–161.

katsoi, että sijoittaja on tullut tietoiseksi virheestä jo aiemmin kuin varsinainen reklamaatio on tapahtunut, mutta viivästyksestä huolimatta sijoittaja ei ole menettänyt täysin oikeutta korvaukseen virheen johdosta.

Vakuutuslautakunta ei ole kuitenkaan katsonut, että sopimus olisi reklamaation laiminlyöminen jälkeen voimassa VSL 9 §:n mukaisesti sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottaja objektiivisesti katsoen ymmärsi, vaan reklamaation laiminlyönti on johtanut siihen, että vakuutuksenottaja sai ”vain” tietyn korvaussumman tiedonantovirheen vuoksi. Vakuutuslautakunnan ratkaisun perusteluista ei käy ilmi se, miksi lautakunta on päättänyt korvata edes tämän summan, vaikka kohtuullinen reklamaatioaika on selkeästi ylitetty.

Yleensä jos asiakas laiminlyö reklamaatioajan, hän menettää oikeuden vedota virheeseen ja vaatia hyvitystä.²¹² Edellä mainitun ratkaisun sekä jo aiemmin käsitellyn tapauksen VKL 181/2005 lopputulokset eivät ole perinteisen reklamaatio-opin mukaisia.²¹³ Perinteisen ajattelutavan mukaan vakuutuksenottaja olisi ensinnäkin menettänyt oikeutensa vahingonkorvaukseen sen johdosta, ettei reklamaatiota ollut tehty ajoissa, ja toiseksi vakuutus sopimus olisi ollut voimassa edelleen virheestä huolimatta. Ratkaisuissa on annettu asiakkaalle hyvitystä, mutta hyvityksen määrä on katkaistu siihen kohtaan, jolloin asiakkaan olisi tullut reklamoida. Tällä konstruktiolla on estetty vakuutuksenottajan spekulointi kurssikehityksen osalta ratkaisussa VKL 370/2005. Vakuutus sopimuslain mukainen vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus ja sen seuraamusjärjestelmä ovat ensisijaiset. Ratkaisulla on varmistettu vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuuden toimivuus, mutta samalla käytetty hyväksi yleisten oppien mu-

²¹² Ks. esim. VKL 151/2010, jossa oli kyse siitä, että vakuutusyhtiö oli omien sopimusehtojensa vastaisesti muuttanut vakuutuksenottajan sijoitussidonnaisten vakuutusten vakuutussäästöjen arvonmäärityksen kohteena olevia rahastoja ilman vakuutuksenottajan suostumusta. Sen vuoksi lautakunta katsoi yhtiön olevan lähtökohtaisesti vahingonkorvausvastuussa toiminnastaan vakuutuksenottajalle. Vakuutuksenottajan olisi kuitenkin pitänyt kohtuullisessa ajassa rahastonvaihdosta tiedon saatuaan reklamoida vakuutusyhtiölle siitä, ettei toiminta ole ollut vakuutus sopimuksen mukaista. Vakuutusyhtiö oli tiedottanut muutoksesta ensimmäisen kerran jo vuonna 2006 ja tämän jälkeen useamman kerran ilmoituksilla ja vuositiedotteilla vakuutuksenottajaa, mutta vakuutuksenottaja oli reagoinut muutoksiin vasta 2008. Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönnin vuoksi vakuutusyhtiö ei ollut velvollinen korvaamaan vakuutuksenottajalle aiheuttamaansa vahinkoa.

²¹³ Kyseessä on siis eräänlainen *contra legem* -tilanne, jossa tapaukset on tietoisesti ratkaistu voimassa olevien oikeussääntöjen vastaisesti, ks. *Pöyhönen* 1988 s. 40–41. Ks. myös *Bärlund* 2002 s. 495–496, *Bärlund* katsoo, että vastaavanlaiset kuluttajariitalautakunnan ratkaisut osoittavat periaatetta, jonka mukaan reklamaatiovelvollisuuden tarkoituksena olisi saada vahingonkärsinyttä rajoittamaan vahinkoaan. Mikäli tämä laiminlyö reklamaatiovelvollisuutensa, viivästyminen ei kuitenkaan epää vahingonkärsijän oikeutta korvaukseen kokonaan vaan korvausmäärää alennetaan. Ks. myös *Hultmark* 1996 s. 202–203.

kaista reklamaatiovelvollisuutta vakuutusentottajatahon keinottelun estämiseksi.

Myös kuluttajariitalautakunnan tapauksissa on ollut eri kuluttajasopimuksia koskevia tilanteita, joissa kuluttajalle on myönnetty jonkinasteista hyvitystä, vaikka reklamaatiovelvollisuus on laiminlyöty reklamoimalla kohtuullisen ajan jälkeen. Bärlundin mukaan kyseisissä ratkaisuisa lautakunta on katsonut, että virheestä aiheutunut lopputulos johtaisi kuluttajan kannalta kohtuuttomaan lopputulokseen, minkä vuoksi kuluttajalle on myönnetty jonkinasteista hyvitystä reklamaatioajan laiminlyönnistä huolimatta.²¹⁴

On mahdollista kritisoida perinteistä reklamaatio-oppia, jonka mukaan virheestä kärsinyt osapuoli menettää oikeutensa vaatia ja saada hyvitystä sopimusrikkomuksen vuoksi, jos hän laiminlyö reklamaatiovelvollisuutensa.²¹⁵ Bärlundin mukaan yksi vaihtoehto olisi asettaa eri reklamaatioaika-vaatimukset eri seuraamusvaihtoehdoille.²¹⁶ Bärlund on katsonut, että ottaen huomioon reklamaatioinstituution vahinkoa rajoittava tarkoitus reklamaatiovelvollisuuden sisältöä lainsäädännössä voitaisiin muuttaa siten, että jos elinkeinonharjoittaja on kärsinyt vahinkoa kuluttajan myöhästyneen reklamaation vuoksi, aiheutunut vahinko vaikuttaisi myös kuluttajan saamaan korvaukseen sopimusrikkomuksesta. Laiminlyöty reklamaatio ei siis automaattisesti – toisin kuin pääsääntöisesti nykyään – johtaisi siihen, että kuluttaja menettää täysin oikeutensa vedota elinkeinonharjoittajan suoritushäiriöön.²¹⁷ Bärlund ei kuitenkaan suosittele, että tuomioistuimet tai kuluttajariitalautakunta tekisivät ilman lainsäädännön tukea tällaisia päätöksiä.²¹⁸

Oman ongelmansa muodostavat tapaukset, joissa reklamaatiovelvollisuudesta on sovittu, mutta toinen osapuoli ilmoittaa, ettei reklamaatioaikaa pidä noudattaa. Tästä oli kyse Pankkilautakunnan ratkaisussa PKL 36/2013, jossa asiakkaan kortilla oli tehty oikeudettomia nostoja, minkä jälkeen pankki oli sulkenut kortin. Pankki oli ottanut yhteyttä asiakkaaseen verkkopankin kautta helmikuun lopussa ja pyytänyt asiakasta ottamaan yhteyttä pankkiin selvittääkseen tapahtumia. Pankki lähetti asiakkaalle 12.8.2013 vakiomuotoisen kirjeen, jonka liitteenä olleen reklamaatiolomakkeen mukaan reklamaatio tuli tehdä 60 päivän sisällä tapahtumapäivästä. Kirjeen

²¹⁴ *Bärlund* 2002 s. 195–196.

²¹⁵ Näin esimerkiksi *Bärlund* 2002 s. 518–519; *Hellner* 2006 s. 150 ja *Ramberg* 2010a s. 154.

²¹⁶ *Bärlund* 2002 s. 518–519.

²¹⁷ Samansuuntaisesti *Ramberg* 2010a s. 154–155.

²¹⁸ *Bärlund* 2002 s. 526.

saatteessa kuitenkin todettiin, että ”tässä tapauksessa ei ole merkitystä vaikka tapahtumista onkin mennyt aikaa enemmän kuin tuo 60 päivää”. Kortin oikeudeton käyttö oli tapahtunut 19.2.2013 ja asiakas teki reklamaation 28.8.2013. Pankki katsoi lautakunnalle lähettämässään vastineessa, että asiakas on laiminlyönyt reklamaatiovelvollisuutensa, koska reklamaatiota ei ole tehty 60 päivässä tapahtumapäivästä. Lautakunta katsoi, että pankki ei voinut enää vedota reklamaatioajan ylittymiseen, koska se oli itse kirjeen saatteessa luopunut tästä oikeudestaan.

Sijoitustuotteisiin liittyvät tilanteet eroavat yllä mainitusta Pankkilautakunnan tapauksesta monesti siinä, että sijoitustuotteen arvo ja siten arvopaperisijoituksissa vahingon määrä voi muuttua kurssitilanteesta riippuen. Yllä mainitussa Pankkilautakunnan tapauksessa vahingon määrä on ollut selvillä, jolloin reklamaation viivästyksellä ei ole sinänsä ollut merkitystä. Toisaalta monesti sijoituksen riskin ohella riitaa asiakkaan ja tuotteen tarjoajan välillä on myös kuluista. Toisin kuin tuotteen riskin kohdalla, kuluissa ei välttämättä ole sellaista vaaraa, että asiakkaalla olisi mahdollisuus keinotella kurssikehityksellä valituksensa ajankohtaa myöhentämällä. Tällaisissa tapauksissa on selvää, että jos tuotteen tarjoaja on ilmaissut asiakkaalle, ettei esimerkiksi kohtuullista reklamaatioaikaa tarvitse noudattaa, ei tuotteen tarjoaja voi vedota kohtuullisen ajan ylitykseen. Toki on mahdollista, että osa tuotteen kuluista on sidottu sijoitustuotteen arvon kehitykseen, jolloin kulujen suuruus voi riippua tuotteen kurssikehityksestä.

Miten on suhtauduttava tilanteisiin, jossa virheellisyys liittyy juuri esimerkiksi tuotteen riskiin ja tuotteen tarjoaja on jostakin syystä informoinut sijoittajaa siitä, ettei reklamaatioaikaa tarvitse noudattaa? Vaikka tässä tilanteessa asiaan liittyy sijoittajan mahdollisuus keinotella reklamaation ajankohdalla, on mielestäni perusteltua, että tässäkään tilanteessa tuotteen tarjoaja ei voi vedota reklamaatioajan noudattamatta jättämiseen, jos se on itse antanut toisenlaista ohjeistusta.

8 LOPUKSI

Reklamaatiovelvollisuus aktualisoituu tilanteissa, joissa sopimusosapuoli havaitsee toisen osapuolen toiminnassa jonkinlaisen virheen. Sijoitustuotteiden kohdalla kyse on usein tiedonantovirhetilanteesta: sijoittajalle on annettu ennen sijoitustuotteen ostoa virheellistä, puutteellista tai harhaanjohtavaa tietoa sijoitustuotteesta, minkä seurauksena sijoittaja reklamoi asiasta tuotteen tarjoajalle. Reklamaatiovelvollisuuden täyttäminen tulee siis yleensä arvioitavaksi silloin, kun asiakas väittää tuotteen tarjoajan lai-

minlyöneen tiedonantovelvollisuutensa tai toimineen muutoin sopimuksen vastaisesti. Kun kyse on sijoitustuotteista ja reklamaatiovelvollisuudesta, yhtään aihepiiriä käsittelevää korkeimman oikeuden tapausta ei ole annettu. Sen sijaan sekä Vakuutuslautakunta että Arvopaperilautakunta ovat ratkaisseet aihetta käsitteleviä tapauksia.

Reklamaatio ja sen tekeminen kohtuullisessa ajassa ovat olennaisia sijoitustuotteiden kohdalla. Sekä arvopaperisijoituksissa että sijoitusvakuutuksissa reklamaation vaatiminen tietyssä ajassa ehkäisee sen, ettei sijoittaja voi käyttää hyväksi kurssivaihtelua ja keinotella suuremman tuoton toivossa ajoittamalla reklamaationsa tiettyyn hetkeen. Jos sijoittaja laiminlyö kohtuullisen reklamaatioajan, hän lähtökohtaisesti menettää oikeutensa vedota havaitsemaansa virheeseen. Kuitenkin Vakuutuslautakunnan yksittäisistä ratkaisuista ilmenee se mielenkiintoinen seikka, että jos vakuutusnottajalla ei ole mahdollisuutta enää hyötyä reklamaatioon liittyvästä virheestä, ei reklamaatioaikaa välttämättä tulkita niin tiukasti kuin muussa tapauksessa.

Vakuutuslautakunta on ratkaisukäytännössään myös katsonut, ettei reklamaatioajan laiminlyöminen välttämättä johda korvauksen kaikkeen menetykseen. Tämä on perinteisen reklamaatio-opin vastaista. Sijoitusvakuutuksissa tilanne kuitenkin poikkeaa muista sijoituksista siinä, että VSL 9 § sisältää tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin ns. sopimusoikeudellisen ankaran vastuun. On huomattava, että Vakuutuslautakunta on ratkaisussaan katsonut, että sijoittaja ei ole voinut saada VSL 9 §:n mukaista suojaa, jos reklamaatioaika on laiminlyöty. Tällöin sijoittaja on saanut vahingonkorvausta virheen seurauksena.

Sen sijaan Arvopaperilautakunnan ratkaisuissa on aina katsottu, että jos reklamaatioaika on ylitetty, sijoittaja on menettänyt oikeutensa saada hyvitystä sopimusrikkomuksen vuoksi. Perinteisen reklamaatio-opin mukainen seuraus lisää ennakoitavuutta sekä tuotteen tarjoajan että asiakkaan näkökulmasta. Jos reklamaatiovelvollisuus on laiminlyöty, osapuolet voivat olla varmoja, että asiakas on menettänyt oikeutensa vedota virheeseen. Toisaalta perinteisestä reklamaatio-opista poikkeaminen erikoistapauksissa, joissa keinottelu ei ole mahdollista, lisäisi joustavuutta ja sijoittajan luottamusta markkinoihin.

Joissain tilanteissa voi olla perusteltua, että sijoittaja saa kohtuullisen reklamaatioajan laiminlyötyään jonkinasteisen hyvityksen sopimusrikkomuksen vuoksi. Kuten artikkelin alkupuolella on todettu, tässä tulee punnittavaksi toisaalta sopimusrikkomuksen ja toisaalta reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönnin painoarvo. Sinänsä Vakuutuslautakunnan ratkaisu evätä VSL 9 §:n mukainen seuraamus reklamaatiovelvollisuuden laimin-

lyönnin vuoksi, mutta silti myöntää vahingonkorvausta asiakkaalle, on perusteltu. Voidaan kysyä, pitäisikö myös arvopaperisijoittajalle mahdollistaa tietynasteinen vahingonkorvausoikeus tilanteissa, joissa reklamaatioaika on ylitetty?

Monesti esimerkiksi sijoituspalvelusopimuksissa määritellään ehdot reklamaatioajasta ja -tavasta. Arvopaperisijoituksia koskevissa sopimuksissa reklamaatioajaksi on sovittu yleensä 30 päivää. Vakuutuslautakunta on myös noudattanut vastaavaa yhden kuukauden kohtuullista reklamaatioaikaa. Tästä huolimatta moni sijoittaja ei noudata vaadittua reklamaatioaikaa tai -tapaa. Syynä saattaa usein olla se, että sijoittaja ei esimerkiksi ole tutustunut tarpeeksi hyvin sopimukseen eikä siten ole tietoinen reklamaatioajasta tai -tavasta. Sijoittaja ei välttämättä ymmärrä, miten lyhyt reklamaatioaika tosiasiansa voi olla.²¹⁹ Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti esimerkiksi ylittämällä sovittu tai kohtuullinen reklamaatioaika johtaa kuitenkin perustilanteessa varsin ankaraan seuraukseen sijoittajan kannalta: vakuutusopimuksista ollessa kyse vakuutussijoittaja on lähtökohtaisesti sidottu tekemäänsä sopimukseen, vaikka vakuutuksenantaja olisi laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa. Arvopaperisijoittaja puolestaan menettää oikeutensa vaatia esimerkiksi vahingonkorvausta.

Kuluttajansuojalaissa kuluttajakaupan virhetilanteissa kohtuullinen reklamaatioaika on aina vähintään kaksi kuukautta. Voidaankin kysyä, onko sijoitustuotteissa vaadittava kuukauden mittainen reklamaatioaika liian lyhyt? Sijoitustuotteiden kohdalla lyhyttä reklamaatioaikaa on perusteltu sillä, että sijoittaja ei pystyisi spekuloimaan markkinoiden ja sijoitustuotteen arvon kehityksellä, mikä on järkevä perustelu. Toisaalta olisiko spekulointimahdollisuuden kannalta suurta merkitystä, jos reklamaatioaika olisi kaksi kuukautta yhden kuukauden sijaan?

On mahdollista, että sijoitustuotteiden arvot vaihtelevat rajusti lyhyessä ajassa. Käytännössä esimerkiksi osakekurssit voivat laskea merkittävästi jo yhdessä päivässä. Huomattavia arvonmuutoksia voi tapahtua yhden kuukauden sisällä. Toisaalta kun katsotaan tässä tutkimuksessa käsiteltyjä Arvopaperilautakunnan ja Vakuutuslautakunnan ratkaisuja, joissa yhden kuukauden reklamaatioaika on ylitetty, ei kahteen kuukauteen pidentämisellä olisi niiden valossa käytännön merkitystä. Sijoitusten rytmi voi olla nopeaa. Kuluttajakaupasta mallia ottamalla ei saa välttämättä oikeata ohjetta. Reklamaatiovelvollisuudella on molemmissa tuotteissa tärkeä rooli, ja kuukauden reklamaatioaika on perusteltu.

²¹⁹ *Bärlund* 2002 s. 478.

Reklamaatiovelvollisuus liittyy kiinteästi sijoittajan selonottovelvollisuuteen. Jos sijoittaja laiminlyö selonottovelvollisuuteensa, on oletettavaa, ettei hän silloin myöskään täytä reklamaatiovelvollisuuttaan. Kuitenkin sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa sillä saattanee olla vielä suurempi painoarvo ottaen huomioon vakuutuslainsäädännön 9 §:n seuraamukset. Jos vakuutusnottaja ei reklamoi tiedonantovirheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän huomasi virheen tai hänen olisi pitänyt huomata se, hän menettää oikeutensa vedota VSL 9 §:ään.

Seurauksien kannalta erityisesti pääoman menettämisen riskiin tai tuoton arviointiin liittyvissä informointivirhetapauksissa vakuutusnottaja voi rahallisesti menettää reklamaation laiminlyönnin johdosta paljon enemmän kuin arvopaperisijoittaja, joka huonoimmassakin tilanteessa voi menettää tiedonantovirheen havaitsemisen ajankohdan positiivisen sopimusedun mukaisen korvauksen – toki tämäkin summa voi tilanteesta riippuen olla huomattava. Reklamaatiovelvollisuudella on myös suuri merkitys tuotteiden tarjoajien kannalta. Etenkin vakuutuslainsäädännössä vakuutusyhtiöiden vastuut voivat olla pitkiä, ja tiedonantovirheistä johtuvat seuraukset voivat olla yhtiöille merkittäviä. Siksi on perusteltua, että myös vakuutuslainsäädännössä edellytetään vakuutuslainsäädännön 9 §:n alaisissa markkinointivastuutapauksissa reklamaatiovelvollisuutta.

LÄHTEET

Kirjallisuus

- Aaltonen, Aimo O.*: Tavarain virheistä. Hankintaa koskeva kauppaoikeudellinen tutkimus I. WSOY, Porvoo 1955.
- Aho, Matti L.*: Varallisuus oikeudellisen oikeustoimen tulkinnasta. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 1968.
- Alhonsuo, Vesa – Nisén, Anne – Pellikka, Tuula*: Finanssitoiminnan käsikirja. Finanssi- ja vakuutuskustannus, Helsinki 2009.
- Aro, Pirkko-Liisa*: Reklamaatiosta kuluttajansuojalain mukaan. JFT 1979, s. 549–556.
- Brynildsen, Claus – Lid, Børre – Nygårds, Truls*: Forsikringsavtaleloven med kommentarer. 3. utgave, Gyldendal Juridisk, Oslo 2014.
- Bärlund, Johan*: Reklamation i konsumentavtal: en kontraktsrättslig studie av konsumentens reklamation som en förutsättning för att konsumenten skall kunna åberopa näringsidkarens avtalsbrott. Kauppakaari, Helsinki 2002.
- Cervin, Ulf*: Om passivitet inom civilrätten. P. A. Norstedt & Söners Förlag, Stockholm 1960.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97, annettu 20 päivänä tammikuuta 2016, vakuutusten tarjoamisesta.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/65/EU, annettu 15 päivänä toukokuuta 2014, rahoitusvälineiden markkinoista sekä direktiivin 2002/92/EY ja direktiivin 2011/61/EU muuttamisesta.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/138/EY, annettu 25 päivänä marraskuuta 2009, vakuutus- ja jälleenvakuutustoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta.
- Finanssivalvonta*: Määräykset ja ohjeet 15/2013 – Finanssipalvelujen ja -tuotteiden markkinointi, annettu 10.6.2013.
- Finanssivalvonta*: Määräykset ja ohjeet 16/2013 – Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat, annettu 17.6.2013.
- Finanssivalvonta*: Tiedote ”Finanssivalvonta selvitti pankkien menettelytapojen asianmukaisuutta Finavian johdannaissopimuksissa”, 7.6.2016, http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Verkkouutiset/Pages/06_2016.aspx.
- Grosen, Anders – Jørgensen Løchte, Peter*: Fair Valuation of Life Insurance Liabilities: The Impact of Interest Rate Guarantees, Surrender Options, and Bonus Policies. Insurance Mathematics and Economics 2000, Vol. 26, p. 37–56.
- Haapasaari, Riitta – Hanén, Emilia – Mäntyranta, Tiina*: Korkeimman oikeuden ratkaisuja vakuutus- ja pankkiasioissa 2006–2011. Teoksessa *Sisula-Tulokas, Lena – Luukkonen, Irene – Sirén, Erik – Raulos, Ville* (toim.): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Helsinki 2011 s. 285–335.
- Harju, Ilkka – Syrylä, Jarkko*: Sijoitusrahastolainsäädäntö. WSOY, Helsinki 2001.
- HE 8/1977 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajansuojalainsäädännöksi.
- HE 247/1981 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle oikeustoimen kohtuullistamista koskeväksi lainsäädännöksi.
- HE 93/1986 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle kauppalaiksi.

- HE 114/1993 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle vakuutuslainsäädännön muuttamisesta.
- HE 187/2002 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle velan vanhentumista ja julkista haastetta koskevan lainsäädännön uudistamisesta.
- HE 63/2009 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vakuutuslainsäädännön muuttamisesta.
- Hellner, Jan*: Speciell avtalsrätt II – Kontraktsrätt – Allmänna ämnen. 4. uppl. Norstedts Juridik, Stockholm 2006.
- Hellner, Jan – Hager, Richard – Persson, Annina H.*: Speciell avtalsrätt II. Kontraktsrätt. 2 häftet. Allmänna ämnen. 5. uppl. Norstedts Juridik, Stockholm 2011.
- Hemmo, Mika*: Vahingonkorvauksen määräytymisestä sopimussuhteissa. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 1994.
- Hemmo, Mika*: Vastuu arvopaperivälityksessä – erityisesti Arvopaperilautakunnan käytännön kannalta. Teoksessa Juhlajulkaisu Juhani Wirilander 1935 – 30/11 – 2005. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 2005.
- Hemmo, Mika*: Sopimusoikeus I. Talentum, Helsinki 2003. (Hemmo I 2003)
- Hemmo, Mika*: Sopimusoikeus II. Talentum, Helsinki 2003. (Hemmo II 2003)
- Herre, Johnny*: Något om reklamationsplikten vid köp av varor och tjänster. I Festskrift till Gertrud Lennander, Jure, Stockholm 2010.
- Hoppu, Esko – Hemmo, Mika*: Vakuutuslainsäädännön muuttamisesta. WSOYpro, Helsinki 2006.
- Hoppu, Kari*: Sijoitustuotteiden markkinoinnin sääntely. WSOY Lakitieto, Helsinki 2004.
- Hoppu, Kari*: Omaisuudenhoitosopimuksista. Teoksessa *Halila, Heikki – Hemmo, Mika – Sisula-Tulokas, Lena* (toim.): Juhlakirja Esko Hoppu 1935–15/1–2005. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 2005 s. 117–133.
- Hoppu, Kari*: Sijoituspalvelusopimukset. WSOYpro, Helsinki 2009.
- Hultmark, Christina*: Reklamation vid kontraktsbrott. Norstedts Juridik, Stockholm 1996.
- Häyhä, Juha*: Sopimus, laki ja vakuutustoiminta. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 1996.
- Isokoski, Harri*: Sijoitussidonnaiset vakuutukset ja kuluttajansuoja. Teoksessa *Sisula-Tulokas, Lena – Luukkonen, Irene – Saario, Marja* (toim.): Kuluttajien vakuutustoimisto ja vakuutuslautakunta 35 vuotta. Kuluttajien vakuutustoimisto, Helsinki 2006 s. 162–188.
- Jokela, Teemu – Lammi, Veera – Lohi, Ilkka – Silvola, Timo*: Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Viides, uudistettu painos. Finanssi- ja vakuutuskustannus, Helsinki 2009.
- Kaisto, Janne*: Oikeustoimiopin perusteet. Kauppakamari, Helsinki 2015.
- Klami, Hannu Tapani*: ”Vastaavuusteoria” – viisasten kivi? Lakimies 1980, s. 929–932.
- Kleineman, Jan*: Reklamationsplikt vid rådgivningsansvar. I Festskrift till Torgny Håstad, Studier i kontrakts- och skadeståndsrätt. Jure, Stockholm 2011.
- Korling, Fredric*: Rådgivningsansvar. Jure Förlag, Stockholm 2010.
- Korling, Fredric*: Reklamation av investeringsrådgivning och diskretionär förvaltning. Svensk Juristtidning 2012, s. 649–674.
- Könkkölä, Justus*: Vakuutusmeklarin vahingonkorvausvastuusta. Teoksessa *Norio-Timonen, Jaana* (toim.): Kansainvälistyvät rahoitusmarkkinat ja asiakas – Kirjoituksia rahoitusmarkkinaoikeudesta. Edita, Helsinki 2007 s. 78–96.
- Lehrberg, Bert*: Köprätt. Norstedts Juridik, Stockholm 1993.

- Lehtipuro, Katriina:* Hyvä vakuutustapa. Teoksessa *Sisula-Tulokas, Lena – Luukkonen, Irene – Saario, Marja* (toim.): Kuluttajien vakuutustoimisto ja vakuutuslautakunta 35 vuotta. Kuluttajien vakuutustoimisto, Helsinki 2006 s. 47–55.
- Lehtipuro, Katriina – Luukkonen, Irene – Mäntyniemi, Lea – Raulos, Ville – Santavirta, Pia:* Vakuutuslainsäädäntö. Neljäs, uudistettu painos. Finanssi- ja vakuutuskustannus, Helsinki 2010.
- Lindskog, Stefan:* Preskription. Om civilrättsliga förpliktelsers upphörande efter viss tid. 3. uppl. Norstedts Juridik, Stockholm 2011.
- Luukkonen, Marja:* Rahasto vai vakuutus? Sijoittajansuoja informointivirhetapauksissa. Liikejuridiikka 1/2015 s. 147–185.
- Luukkonen, Marja:* Tutustu, ymmärrä ja päätä – Sijoittajan selonottovelvollisuus oikeus- ja käyttäytymistaloustieteellisestä näkökulmasta. Teoksessa *Oikeustiede–Jurisprudentia XLIX:2016*. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 2016 s. 113–183.
- Lycke, Johan – Runesson, Eric M. – Swahn, Mikael:* Ansvar vid finansiell rådgivning. Norstedts Juridik, Stockholm 2003.
- Manninen, Jyrki:* Sijoituspalvelutarjoajan asiakkaiden luokittelu. Edilex 2008/11. Saatavissa osoitteessa www.edilex.fi/lakikirjasto/5281.
- Manninen, Jyrki:* Sääntelyerot sijoituspalvelutarjoajan asiakasluokkien välillä. Edilex 2010/13. Saatavissa osoitteessa www.edilex.fi/lakikirjasto/6963.
- Munukka, Jori:* Kontraktuell lojalitetsplikt. Jure Förlag, Stockholm 2007.
- Muukkonen, P. J.:* Muutosäännökset: varallisuusoukeudellisia sopimuksia koskeva tutkimus. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 1958.
- Mäntysaari, Petri:* Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus. Lakimies 1994, s. 1078–1101.
- Määttä, Mikko – Forsman, Raine:* Vakuutusedustus: asiamiesten ja vakuutusmeklarien toiminta. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus, Helsinki 2005.
- Norio-Timonen, Jaana:* Kuluttajavakuutusten vertailtavuus ja sääntely. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 1997.
- Norio-Timonen, Jaana:* Pankki vakuutusten jakelukanavana. Teoksessa *Halila, Heikki – Hemmo, Mika – Sisula-Tulokas, Lena* (toim.): Juhlakirja Esko Hoppu 1935–15/1–2005. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 2005 s. 263–275.
- Norio-Timonen, Jaana:* Myyjän tiedonantovelvollisuus sijoitussidonnaisten vakuutusten kaupassa. Teoksessa *Norio-Timonen, Jaana* (toim.): Kansainvälistyvät rahoitusmarkkinat ja asiakas – kirjoituksia rahoitusmarkkinaoikeudesta. Edita, Helsinki 2007 s. 9–43.
- Norio-Timonen, Jaana:* Vakuutussopimuslain pääkohdat. Talentum, Helsinki 2010.
- Norio-Timonen, Jaana:* Sijoitussidonnaista henkivakuutusta koskevien tietojen puutteellisuus ja harhaanjohtavuus. Teoksessa *Timonen, Pekka* (toim.): KKO:n ratkaisut kommentein. Talentum, Helsinki 2011 s. 42–53. (Norio-Timonen 2011a)
- Norio-Timonen, Jaana:* Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus sijoitussidonnaisten vakuutusten myynnissä. Teoksessa *Sisula-Tulokas, Lena – Luukkonen, Irene – Sirén, Erik – Raulos, Ville* (toim.): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Helsinki 2011 s. 67–85. (Norio-Timonen 2011b)
- Norros, Olli:* Sopimusperusteiset muotovaatimukset. Lakimies 2/2008 s. 183–211.
- Norros, Olli:* Vahingonkorvaus arvopaperimarkkinoilla. WSOYpro, Helsinki 2009.

- Norros, Olli: Arvopaperinvälittäjän tiedonantovirheestä johtuvan vahingon määrittäminen. Teoksessa *Sisula-Tulokas, Lena – Luukkonen, Irene – Sirén, Erik – Raulos, Ville* (toim.): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Helsinki 2011 s. 164–179.
- Norros, Olli: Velvoiteoikeus. Sanoma Pro, Helsinki 2012.
- Norros, Olli: Vahingonkorvausvelan vanhentuminen. Talentum, Helsinki 2015.
- Norros, Olli: Havaintoja korkeimman oikeuden Lehman-ratkaisusta. Teoksessa *Norros, Olli – Luukkonen, Irene – Sirén, Erik – Raulos, Ville* (toim.): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 45 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Helsinki 2016 s. 43–63.
- NOU 1987:24 Lov om avtaler om skadeforsikring (skadeforsikringsloven). Justis- og politidepartementet.
- NOU 1983:56 Lov om avtaler om personforsikring (Personforsikringsloven). Justis- og politidepartementet.
- Parkkonen, Jarmo – Knuts, Mårten: Arvopaperimarkkinallaki. Talentum, Helsinki 2014.
- Peltonen, Anja – Määttä, Kalle: Kuluttajansuojaoikeus. Talentum Pro, Helsinki 2015.
- Persaud Avinash: How Not to Regulate Insurance Markets: The Risks and Dangers of Solvency II. Peterson Institute for International Economics, Washington D.C. 2015.
- Pöyhönen, Juha: Sopimusoikeuden järjestelmä ja sopimusten sovittelu. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 1988.
- Rahoitustarkastus: Standardi 2.3 – Rahoituspalvelusopimukset – Määräykset ja ohjeet, kumottu 25.1.2016.
- Ramberg, Christina: Reklamation mot advokater och revisorer. Svensk Juristtidning 2010, s. 142-156. (Ramberg 2010a)
- Ramberg, Christina: Skiljedom om jämkning av ansvarsbegränsning, reklamation, rådgivaransvar, skadeståndsberäkning och prisavdrag. Juridisk Tidskrift 2010/11:4, s. 918–933. (Ramberg 2010b)
- Ramberg, Jan – Ramberg, Christina: Allmän avtalsrätt. Tionde väsentligt omarbetade och utökade upplagan. Wolters Kluwer, Visby 2016.
- Rantala, Jukka – Kivisaari, Esko: *Vakuutusoppi*. 12. uudistettu painos. FINVA, Helsinki 2014. Regeringens proposition: Lag om finansiell rådgivning till konsumenter. Prop. 2002/03:133.
- Routamo, Eero: Kaupan vastuu ja oikeudellinen virhe irtaimen kaupassa. WSOY, Helsinki 1969.
- Routamo, Eero: Vastaavuusteoria ja suorituksen virheellisyys sopimussuhteessa. Lakimies 1980, s. 122–130. (Routamo LM 1980a)
- Routamo, Eero: Vastaavuusteoria – viisaallekin kivi? Vastinetta Klamin kirjoituksen johdosta. Lakimies 1980, s. 933–937. (Routamo LM 1980b)
- Routamo, Eero: Kaupan lait I – Kotimainen ja kansainvälinen irtaimen kauppa. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 1990.
- Rudanko, Matti: Arvopaperimarkkinat ja siviilioikeus. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 1998.
- Ruohonen, Janne: KKO velvoitti sijoitustilaisuuden järjestäjän korvaamaan sijoittajalle aiheutuneen 260.000 euron vahingon – sijoituskohteena olleen Lehman Brothers Treasuryn obligaation liikkeeseenlaskijariskiä ei ollut tuotu esille (KKO 2015:93). Edilex 1.2.2016.

- Saarnilehto, Ari*: Lyhyitä kommentteja: KKO 1995:187. Lakimies 1997, s. 108–110.
- Saarnilehto, Ari*: Velvollisuudesta reklamoida. Lakimies 2010, s. 3–18. (Saarnilehto 2010a)
- Saarnilehto, Ari*: Reklamaatio ja vanhentuminen. Edilex 2010/2. (Saarnilehto 2010b)
- Saarnilehto, Ari*: Kohtuullinen reklamaatioaika. Defensor Legis 2/2010, s. 148–156. (Saarnilehto 2010c)
- Saarnilehto, Ari*: Todistustaakasta vahingonkorvausasioissa. Edilex-artikkeli, 29.3.2011, Julkaistu aiemmin teoksessa Velvoiteoikeudellisia kirjoituksia I (toim. *Ari Saarnilehto*), Turun Yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta 2010. (Saarnilehto 2011)
- Saarnilehto, Ari – Annola, Vesa*: Sopimus. Teoksessa *Saarnilehto, Ari – Annola, Vesa – Hemmo, Mika – Karhu, Juha – Kartio, Leena – Tammi-Salminen, Eva – Tolonen, Juha – Tuomisto, Jarmo – Viljanen, Mika*: Varallisuus oikeus. Toinen, uudistettu painos. WSOYpro, Helsinki 2012 s. 397–494.
- Swahn, Mikael – Wendleby, Björn*: Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter: en kommentar. 1. uppl. Norstedts Juridik, Stockholm 2005.
- Taxell, Lars-Erik*: Avtal och rättsskydd. Åbo Akademi, Åbo 1972.
- Telaranta, K. A.*: Varallisuus oikeudellinen tahdonilmaisu. Suomalainen Lakimiesyhdistys, WSOY, Helsinki 1953.
- Telaranta, K. A.*: Sopimusoikeus. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 1990.
- Trainar, Philippe*: The Challenge of Solvency Reform for European Insurers. The Geneva Papers 2006, Vol. 31, p. 169–185.
- Turtiainen, Matti*: Markkinakuri, sijoittajansuoja ja sijoitusrahastot. Edilex, Helsinki 2004.
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE*: Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEn vuosikertomukset, saatavilla osoitteessa <https://www.fine.fi/julkaisut/vuosikertomukset.html>.
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE*: Finanssialan sopimus pohjaisen asiakasorganisaation ohjesääntö, saatavilla osoitteessa <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio/ohjesaanto.html>.
- Vauhkonen, Jussi*: Selviytyjä – Vakuutusyhtiö Kaleva 1965–2015. Otava, Helsinki 2015.
- Vesterinen, Markku*: Vakuutusyhtiön vakavaraisuus – kuluttajansuojan keskeinen kysymys. Teoksessa *Sisula-Tulokas, Lena – Luukkonen, Irene – Saario, Marja*: Kuluttajien vakuutustoimisto ja vakuutuslautakunta 30 vuotta, Helsinki 2001 s. 104–119.
- Wilhelmsson, Thomas*: Vakiosopimus. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 1995.
- Wuolijoki, Sakari*: Hyvä pankki- ja vakuutustapa. Suomalainen Lakimiesyhdistys, Helsinki 2003.
- Wuolijoki, Sakari*: Pankin neuvontavastuu. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 2009.
- Wuolijoki, Sakari – Hemmo, Mika*: Pankkioikeus. Talentum, Helsinki 2013.
- Wuolijoki, Sakari*: KKO 2015:93: Arvopaperi – Markkinointi – Vahingonkorvaus – Korvattava vahinko – Syy-yhteys. Oikeustapauskommentti. Defensor Legis 2/2016 s. 278–297.
- Ämmälä, Tuula*: Sopimuksen pätemättömyyden korjaantumisesta – Oikeustoimilain pätemättömyysperusteita koskeva tutkimus. Lakimiesliiton Kustannus, Helsinki 1993.

OIKEUSTAPAUKSET

Korkein oikeus

KKO 2016:69
KKO 2015:93
KKO 2011:5
KKO 2010:25
KKO 2009:61
KKO 2008:8
KKO 2007:91
KKO 2007:41
KKO 2007:5
KKO 2005:127
KKO 1998:75
KKO 1995:187
KKO 1963 II 32

Euroopan unionin tuomioistuin

EUT C-110/14

Lautakuntakäytäntö:

Arvopaperilautakunta

APL 17/2013
APL 16/2013
APL 20/2012
APL 16/2012
APL 8/2012
APL 32/2011
APL 8/2011
APL 7/2011
APL 10/2010
APL 4/2010
APL 277/2009
APL 244/2009
APL 172/2009
APL 129/2009
APL 79/2009
APL 167/2007
APL 112/2007
APL 24/2005
APL 12/2005
APL 45/2004
APL 143/2004

APL 134/2003
APL 2182/2002
APL 1500/2002
APL 1189/2002

Pankkilautakunta

PKL 36/2013

Vakuutuslautakunta

VKL 675/2011
VKL 92/2011
VKL 308/2010
VKL 151/2010
VKL 827/2009
VKL 149/2009
VKL 148/2009
VKL 57/2009
VKL 874/2008
VKL 580/2007
VKL 407/2006
VKL 22/2006
VKL 370/2005
VKL 181/2005
VKL 363/2004
VKL 686/2003
VKL 668/2003
VKL 222/2003

LYHENTEET

APL	Arvopaperilautakunta
KKO	Korkein oikeus
KL	Kauppalaki 355/1987
KSL	Kuluttajansuojalaki 38/1978
MK	Maakaari 540/1995
OikTL	Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929
PKL	Pankkilautakunta
SPL	Sijoituspalvelulaki 747/2012
SRL	Sijoitusrahastolaki 48/1999
VedL	Laki vakuutusedustuksesta 570/2005
VKL	Vakuutuslautakunta
VSL	Vakuutussopimuslaki 543/1994
VYL	Vakuutusyhtiölaki 521/2008

INVESTOR'S DUTY TO GIVE A NOTICE

The notice rule arises in situations in which a contracting party detects a defect in the other party's performance. These parties typically consist of a provider of service and a respective client using this service. For example, in situations in which the contractual performance of the product provider is not in accordance with the contract, the other party is usually obliged to inform the counterparty about the contractual breach. In the case of investment products, the obligation to give a notice has an important role. Usually with investment products, contract breaches happen in situations where the investment product provider has given false, misleading or incomplete information about the investment product to the investor before the investor has made his investment decision and bought the investment product. In Finland there are no specific legal provisions regarding how the notice rule works with investment products. However, according to the general principles of the Finnish contract law, the duty to give a notice in breach of contract situations is applicable even with investment products. Therefore, the requirements set by the notice rule must generally be assessed when the customer claims the product provider has failed to fulfill its reporting obligations or otherwise acted in contravention of the agreement. As of yet, the Finnish Supreme Court has not issued any rulings regarding investment products and the notice rule. However, the Insurance Complaints Board and the Securities Complaints Board have solved cases dealing with the subject.

According to the notice rule, the investor has to inform the product provider in a timely fashion from the time he noticed the breach or when he should have noticed the breach of contract. If the investor does not comply with the notice rule, he usually loses his right to receive any remedy based on the breach of contract. When it comes to security products (i.e. shares, bonds or common funds), in cases where a breach of contract exists based on for example misleading information, the investor can get compensation based on the defect. Regarding insurance investment products (unite linked insurances and capitalisation redemption agreements), if the insurer or its representative has failed to provide the necessary information or has given incorrect or misleading information to the policyholder when marketing the insurance, the insurance contract is considered to be in force to the effect understood by the policyholder based on the information received when the insurance was marketed. According to some legal scholars the insurance investor would not be obliged to give a notice to the insurer in the above mentioned case, but the notice rule has an important role also in

insurance investment products since investment contracts can be in force for decades and it is in the benefit of both the insurance company and the insured to know all the contractual liabilities the insurance company has.

Having to give the notice within a reasonable period of time is essential. If the notice would not be required in a timely manner, the investor would have a possibility to benefit from the information failure and he could speculate in the hope of a higher return by timing his objection to a particular moment. Both the Insurance Complaints Board and the Securities Complaints Board have considered the duration of one month a reasonable time for giving the notice in relation to defects in investment products. The Securities Complaints Board has always considered that if this notice time is exceeded, the investor loses the right to receive compensation based on breach of contract. This is a more traditional consequence the failure to comply with the notice rule.

In contrast to the Securities Complaints Board, in some cases the Insurance Complaints Board has ruled that the insurance investor has not lost all compensation just because the investor has failed to comply with the notice rule in time. It can be argued that similarly, also in some securities related special cases, it could be justified that the investor would receive some compensation based on a breach of contract even after having failed a reasonable notice time. This is the case at least when the investor cannot speculate with the development of his investments. All in all, the notice rule has a significant role in investment products.