

3G-matkapuhelinliittymien kytkeykaupan vaikutukset hintatasoon ja viestintäpalveluihin



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji	
Kolmannen sukupolven matkapuhelinliittymien kytkeykaupan ja hinnoittelurakenteiden vaikutuksia hintatasoon ja viestintäpalveluihin selvittänyt työryhmä; pj. Rainer Salonen, siht. Petri Makkonen		Raportti	
		Toimeksiantaja	
		Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
		11.10.2007	
Julkaisun nimi			
3G-matkapuhelinliittymien kytkeykaupan vaikutukset hintatasoon ja viestintäpalveluihin			
Tiivistelmä			
<p>Keskeinen syy määräaikaisen matkapuhelinten kytkeykaupan sallimiselle muissa kuin GSM-verkon liittymissä oli edistää tietoyhteiskunnan palveluita, jotka ovat sekä helpommin että laajemmin saatavilla kehittyneempien kolmannen sukupolven verkkojen kautta. Tässä tavoitteessa on varsin hyvin onnistuttu, sillä matkaviestinnän lisäpalveluiden käytön määrä on kasvanut selvästi kytkeykaupan sallimisen jälkeen. Tästä kertoo mobiilidatasiirron selvä kasvu vuosien 2006 ja 2007 aikana. Tähän kasvuun on omalta osaltaan kytkeykauppa vaikuttanut.</p> <p>Viranomaisille tulleiden palautteiden perusteella näyttää ilmeiseltä, että kytkeykaupan sopimusehdoissa tai muissa niihin liittyvissä ohjeissa tulee tarkemmin määritellä, mitä tehdään tilanteissa, joissa sosiaalisen suoritusasteen tai muun syyn johdosta joudutaan soveltamaan kytkeykaupan liittymäsopimukseen liittyviä hyvitys-, irtisanomis- ja purkuehtoja. Myös puhelinten ja liittymien virhetilanteiden hallinnassa on yleisesti, kuten kytkeykaupankin osalta, parantamisen varaa.</p> <p>Työryhmän toimeksianto ei sisältänyt kytkeykaupan jatkamisen harkintaa, mutta monessa yhteydessä työryhmän jäsenet ottivat kuitenkin siihen selkeästi kantaa. Näissä kannanotoissa mielipiteet jakautuivat varsin tasaisesti sekä puolesta että vastaan.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
Kytkeykauppa			
Muut tiedot			
Yhteyshenkilö/LVM: Rainer Salonen			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 13/2008		1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkajulkaisu)	978-952-201-719-2 (painotuote) 978-952-201-720-8 (verkkajulkaisu)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
22	suomi		julkinen
Jakaja		Kustantaja	
Liikenne- ja viestintäministeriö		Liikenne- ja viestintäministeriö	

Liikenne- ja viestintäministeriölle

Liikenne- ja viestintäministeriö on 11.10.2007 asettanut työryhmän, jonka tehtävänä on seurata ja selvittää kolmannen sukupolven matkapuhelinliittymien kytkykaupan ja hinnoittelurakenteiden vaikutuksia viestintäpalveluiden yleiseen ja erityisesti eri käyttäjäryhmien palveluiden hintatasoon sekä matkapuhelinliittymien kytkykauppaan tai hinnoittelurakenteisiin liittyvät muut mahdolliset vaikutukset kehitettäessä viestintäpalveluita.

Työryhmän puheenjohtajaksi on määrätty neuvotteleva virkamies Rainer Salonen, liikenne- ja viestintäministeriöstä. Sen jäseniksi kutsuttiin tutkuspäällikkö Valtteri Virtanen Kilpailuvirastosta, lakimies Paula Hannula Kuluttajavirasto, talousjohtaja Maria Strömberg - Hry DNA Finland Oy:stä, johtaja Jukka Valtanen 1.11.2007 asti ja sen jälkeen johtaja Panu Lehti Elisa Oyj:stä, toimitusjohtaja Reijo Svento Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, Ficom ry:stä, kehityspäällikkö Satu Sainomaa Finnet-Liitto ry:stä, Vice President, Sales Juha Koivuniemi TeliaSonera Finland Oyj:stä, matkaviestijaoston puheenjohtaja Mauri Pietikäinen Elektroniikan Tukkukauppiat ry:stä, Business Development Manager Nils Rostedt Oy L M Ericsson Ab:sta ja Director, Technology Management Mika Lauhde Nokia Oyj:stä. Työryhmää on 1.11.2007 alkaen täydennetty neuvotteleva virkamies Sanna Helopurolla liikenne- ja viestintäministeriöstä. Oy L M Ericsson Ab:n edustaja pyysi vapautusta työryhmän jäsenyydestä kesken työryhmän määräaika.

Työryhmän sihteeriksi on kutsuttu viestintämarkkina-asiantuntija Petri Makkonen Viestintävirastosta.

Työryhmä luovuttaa kunnioittaen liikenne- ja viestintäministeriölle oheisen raportin.

Raporttiin on liitetty Paula Hannulan lausuma.

Helsingissä 29.2.2008

Rainer Salonen

Paula Hannula

Sanna Helopuro

Juha Koivuniemi

Mika Lauhde

Panu Lehti

Mauri Pietikäinen

Satu Sainomaa

Maria Strömberg – Hry

Reijo Svento

Valtteri Virtanen

Petri Makkonen

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto.....	3
2. Seurantaryhmän raportti.....	3
2.1. Työryhmän työ.....	3
2.2. Taustaa.....	3
2.3. Kytkykauppaa koskeva lainsäädäntö	4
2.4. Kytkykauppa muissa maissa	5
2.5. Markkinaosuuksien ja hintojen kehitys.....	6
2.6. Kytkykaupan hyödyt.....	9
2.7. Kytkykauppaan liittyviä ongelmia.....	10
3. Kytkykaupan liittymäsopimusten toimitusehtoihin liittyviä ongelmia	12
4. Matkapuhelinten kytkykaupan laajentuminen.....	13
5. Yhteenveto.....	13

LÄHTEET

Paula Hannulan lausuma

1. Johdanto

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 11.10.2007 työryhmän, jonka tehtävänä on seurata ja selvittää kolmannen sukupolven matkapuhelinliittymien kytkeykaupan ja hinnoittelurakenteiden vaikutuksia viestintäpalveluiden yleiseen ja erityisesti eri käyttäjärühmien palveluiden hintatasoon sekä matkapuhelinliittymien kytkeykauppaan tai hinnoittelurakenteisiin liittyvät muut mahdolliset vaikutukset kehitettäessä viestintäpalveluita. Työryhmän tulee antaa loppuraporttinsa 29.2.2008 mennessä.

Kytkeykaupalla tarkoitetaan matkapuhelinta ja liittymää koskevien sopimusten kytkentää kaupantekohetkellä siten, että hyödykkeiden ostohinnat riippuvat toisistaan. Kytkeykaupassa operaattori voi hinnoitella puhelimen halvemmaksi, jos käyttäjä tekee samalla liittymäsopimuksen tietyn operaattorin kanssa.

2. Seurantaryhmän raportti

2.1. Työryhmän työ

Työryhmä on kokoontunut viisi kertaa. Sen kokouksissa on käsitelty kolmannen sukupolven matkapuhelinten kytkeykauppaan liittyviä hyötyjä ja sen aiheuttamia ongelmia sekä vaihdettu tietoja matkapuhelinten kytkeykauppaan liittyvistä ajankohtaisista asioista ja hinnoittelurakenteista. Työryhmä on toimeksiantonsa mukaisesti rajoittanut arviointinsa vain nykyisten säännösten vaikutuksiin. Se on kuullut asiantuntijana professori Heikki Hämmäistä Teknillisestä korkeakoulusta ja kehitysjohtaja Jarkko Vesaa (väit.) SBS Finland Oy:stä. Lisäksi työryhmä on selvittänyt matkapuhelinten kytkeykauppaan liittyvää lainsäädäntöä muissa EU-maissa sekä eräissä muissakin maissa. Useat työryhmän jäsenet ovat myös toimittaneet työryhmälle edustamansa organisaatioiden matkapuhelinten kytkeykauppaan liittyviä kannanottoja ja näkemyksiä.

2.2. Taustaa

Kytkeykaupaa koskeva viestintämarkkinalain 70 §:n muutos tuli voimaan 1. päivänä huhtikuuta 2006. Aiemmin voimassa olleen ehdottoman kiellon sijasta matkapuhelimen ja liittymän kytkeykauppa tuli mahdolliseksi muissa kuin GSM-matkaviestinverkoissa. Säännös on koeluontoisesti voimassa kolme vuotta, jonka jälkeen muutoksen vaikutuksia ja mahdollista jatkoa tullaan erikseen arvioimaan uudelleen.

Lainmuutoksen tarkoituksena oli edistää tietoyhteiskunnan kehitystä paremmin tukevien matkaviestinverkkojen käyttöönottoa, koska Suomessa kehittyneempien matkapuhelinten ja niitä hyödyntävien palveluiden käyttöönotto oli ollut hitaampaa kuin monissa muissa maissa. Näin siitakin huolimatta, että Suomessa myönnettiin

toimiluvat kolmannen sukupolven verkkojen (3G) rakentamiseen ensimmäisenä maailmassa jo vuoden 1999 keväällä. Kytkykauppa sallittiin tarkoituksella ainoastaan GSM-matkaviestinverkkoa kehittyneemmissä matkaviestinverkoissa, mikä käytännössä mahdollisti kolmannen sukupolven matkapuhelimien ja palveluiden kytkeytymisen. Suomessa kytkeytymistä toteutettiin siten, että käyttäjällä on aina mahdollisuus hankkia samat kytkeytymisessä myytävät puhelimet ja palvelut myös ilman kytkeytymistä ostamalla ne erikseen. Lisäksi nykyisessä hallitusohjelmassa tavoitteena on vähentää viestintämarkkinoiden erityissääntelyä. Kytkykauppakiellon purkamisella omalta osaltaan toteutetaan tätä tavoitetta.

Matkapuhelinten kytkeytymisen mahdollistava lainmuutos on näkynyt selvästi viestintäpalveluiden markkinoinnissa. Kytkykaupan markkinointiin ja kytkeytymisen sopimusehtoihin liittyvät yhteydenotot ovat työllistäneet varsin paljon Kuluttajavirastoa. Myös kunnalliset kuluttajaneuvot ovat ottaneet yhteyttä Kuluttajavirastoon 3G – kytkeytymiseen liittyvissä kysymyksissä. Valvovat viranomaiset niin Kuluttajavirasto kuin Viestintävirasto ovat myös ohjeistaneet alan toimijoita sekä kuluttajia. Lisäksi matkapuhelinten kytkeytymistä on käsitelty viranomaisten ja toimijoiden tapaamisissa ja kirjeenvaihdossa. Kytkykaupan markkinointiin on myös kohdistettu erillisiä valvontakampanjoita, ja teleyrityksiä on tarvittaessa huomautettu lainvastaisesta markkinoinnista.

Vuoden vaihteessa noin kolme neljäsosaa Suomen väestöstä asui kolmannen sukupolven matkapuhelinverkkojen alueella ja siten kykenee halutessaan käyttämään kaikkia kytkeytymisessä myytäviä 3G-puhelimien tarjoamia palveluita. Tosin monet kyseiset palvelut toimivat myös GSM-verkon kautta, mutta eivät välttämättä niin hyvin kuin 3G-verkossa.

Tällä hetkellä 3G-verkon tiedonsiirtonopeus ylittää aina 2 Mbit/s, mutta jo lähiaikoina enimmäisnopeus tulee joissakin osissa verkkoa kaksinkertaistumaan ja parin vuoden kuluttua 3G-verkkojen tiedonsiirtonopeuden arvioidaan olevan parhaimmillaan jopa 10 Mbit/s. Samalla 3G-verkon kattavuuden odotetaan kahden kolmen vuoden kuluessa ylittävän noin 95 prosenttiin väestöstä. Varsinkin viime vuoden syksyllä käyttöön otettu UMTS900-verkko auttaa levittämään 3G-verkkoa harvaan asutuille alueille, koska se vaatii vähemmän tukiasemia kuin perinteiset 3G-verkot ja tulee selvästi halvemmaksi rakentaa.

Tällä hetkellä Suomessa on 3G-puhelimia käyttäviä teleyritysten asiakkaita noin miljoona. Näistä kytkeytymissopimuksien on tehnyt runsaat puolet. Operaattoreiden arvioiden mukaan noin 90 prosenttia tehdyistä kytkeytymissopimuksista on kaksivuotisia ja loput yhden vuoden sopimuksia.

Teleyritykset myyvät 3G- puhelimien ohella samoilla kytkeytymissopimuksilla myös erilaisia tietoliikennekortteja, jotka voidaan liittää kannettaviin tietokoneisiin. Kortit hyödyntävät samoja tiedonsiirtoverkkoja kuin 3G- puhelimet ja niiden avulla voidaan usein käyttää myös puhepalveluita muiden viestintäpalveluiden ohella.

2.3. Kytkykauppaa koskeva lainsäädäntö

Matkapuhelinten kytkeytymistä koskeva viestintämarkkinalain 70 §:n määräaikainen muutos tuli voimaan 1.4.2006 ja on voimassa kolme vuotta.

Viestintämarkkinalain 70 §:n mukaan GSM- matkaviestinverkon päätelaitteen tai siihen liittyvän hyödykkeen hinta ei saa riippua siitä, hankkiiko käyttäjä myyjältä myös GSM-matkaviestinverkon liittymän. Siten muun kuin GSM-verkon liittämäsopimusta tehtäessä kytkykauppa on sallittua. Kytkeykauppasopimusten enimmäisaika on rajattu kahteen vuoteen. Kytkeykauppaa koskevaa liittämäsopimusta ei voi muuttaa kesken sopimuskauden kuluttajan vahingoksi. Lisäksi teleyritys saa estää toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkeykaupassa tarjotussa puhelimessa eli käyttää esimerkiksi ns. SIM- (Subscriber Identity Module) lukkoa. Esto on kuitenkin käyttäjän pyynnöstä purettava maksutta liittämäsopimuksen päättyessä, kuitenkin viimeistään kahden vuoden kuluessa liittämäsopimuksen tekemisestä.

Kytkeykaupassa tarjottavan liittymän markkinoinnissa on myös ilmoitettava kytkeykaupasta kuluttajalle aiheutuvien lisäkustannusten kokonaismäärä.

Kuluttaja voi irrottautua määräaikaisesta sopimuksesta ennen sopimuskauden päättymistä niin sanotun sosiaalisen suorituseseen, kuten sairauden, työttömyyden tai muun vastaavan syyn perusteella.

Jotta uusien edistysellisten viestintäpalveluiden tarjonta taataan myös kytkeykaupasta riippumatta, teleyrityksen on tarjottava samaa viestintäpalvelua käyttäjille myös ilman päätelaitetta.

Viestintämarkkinalain ohella myös kuluttajansuojalaissa (38/1978) on säännöksiä, jotka koskevat kytkeykauppaa. Nämä koskevat erityisesti tuotteiden markkinointia. Kuluttajansuojalain 2 luvun 4 §:n mukaan, jos markkinoinnissa tarjotaan kulutushyödykkeitä yhteisellä hinnalla tai niin, että ostamalla hyödykkeen saa alennetulla hinnalla toisen hyödykkeen tai muun erityisen edun, markkinoinnissa on selkeästi ilmoitettava:

- 1) tarjouksen sisältö ja arvo sekä yhteisellä hinnalla tarjotuista hyödykkeistä lisäksi niiden erilliset hinnat, paitsi, jos hyödykkeen hinta erikseen hankittuna on pienempi kuin kymmenen euroa;
- 2) tarjouksen hyväksi käyttämistä koskevat ehdot, erityisesti tarjouksen kesto sekä määrälliset ja muut rajoitukset.

2.4. Kytkeykauppa muissa maissa

Työryhmä selvitytti kyselytutkimuksella matkapuhelinten kytkeykauppaan liittyviä säännöksiä Euroopan unionin 27 jäsenmassa sekä eräissä muissa maissa. Sekä työryhmän teettämän kyselyn että keväällä 2007 valmistuneen matkapuhelupalveluiden hintaselvityksen tietojen perustella voidaan sanoa, että matkapuhelinten kytkeykauppa on yleensä sallittua. Näin on tilanne myös Italiassa, jossa se oli kielletty vielä muutama vuosi sitten, kun nykyisin voimassa olevaa määräaikaista lakia valmisteltiin. Tällä hetkellä Euroopan unionin jäsenmaista vain Belgiassa matkapuhelimen ja liittymän kytkeykauppa on kielletty.

Tehdyn selvityksen perusteella kytkeykauppa on EU:ssa pääsääntöisesti sallittua niin GSM- kuin 3G – verkoissa tai sitten sitä ei ole lainkaan säädelty, kuten esim.

Unkarissa, jossa palveluntarjoajat myyvät asiakkaille erilaisia 3G-paketteja, jotka voivat sisältää kytkeykaupan tapaisia palveluita. Japanissa kytkeykauppa on ollut sallittua pitkään ja teleyrityksillä on ollut voimakas ote käyttäjistä juuri kytkeykaupan kautta. Myös matkapuhelinten kauppa on Japanissa tiukasti teleyritysten hallussa ja puhelimet on tarkkaan räätälöity operaattoreiden toiveiden mukaisesti. Tämä on ollut mahdollista, koska operaattorit ovat olleet niin asiakkaiden määrän kuin toiminnan resurssien osalta riittävän isoja. Yksinomaan operaattoreiden liittymämäärä on valtava, 15- 50 miljoonaa käyttäjää.¹

Euroopan ulkopuolella on varsin monia maita, joissa matkapuhelinten kytkeykauppa on kielletty tai kytkeykauppaa ei yksinkertaisesti tarjota asiakkaille. Näissä maissa tilanne ei yleensä ole rinnastettavissa Suomen markkinoihin, koska niissä matkaviestinnässä on usein valtion monopoli ja siten markkinatilanne on muuten sitä vastaava.

Suomen ohessa määräaikainen matkapuhelinten kytkeykauppa on ollut käytössä myös Etelä-Koreassa. Etelä-Koreassa kytkeykauppa oli kiellettyä vuosina 2000- 2004, mutta sallittua vuosina 2004- 2006, jolloin kytkeykauppa oli rajoitettu vain määrättyihin 3G-puhelimiin (WCDMA- puhelimiin, mutta ei CDMA2000-puhelimiin).² Tällä hetkellä matkapuhelinten kytkeykauppa on sallittua Koreassa. Mitään määräaikaista kytkeykauppalainsäädäntöä ei selvitysten mukaan ole tällä hetkellä käytössä muissa maissa.

Kytkeykauppaan liittyvää enimmäissubventiota on rajoitettu monissa maissa. Tällöin subvention enimmäisraja on yleensä sama kuin puhelimen myyntihinta tai hieman sen alle. Subventoidun puhelimen hankintahinta on tyypillisesti noin euron ja loppuhinta maksetaan kytkeykauppasopimuksen mukaisesti.

Useimmissa EU:n jäsenmaissa kytkeykauppasopimuksen enimmäisaika on sama kuin Suomessa käytössä oleva enimmäisaika eli 24 kuukautta. Selvityksessä saatujen tietojen mukaan vain yhdessä maassa kytkeykauppasopimuksen enimmäiskesto-aika on tätä pidempi. Liettuassa matkapuhelimen kytkeykauppasopimuksen saa tehdä enintään 36 kuukauden pituiseksi. Lisäksi esimerkiksi Alankomaissa ja Latviassa ei ole säädetty enimmäisaikaa kytkeykauppasopimukselle. Kytkeykauppasopimuksen enimmäisaika on 24 kuukautta lyhyempi muun muassa Bulgariassa, Espanjassa, Italiassa, Norjassa, Tanskassa ja Virossa.

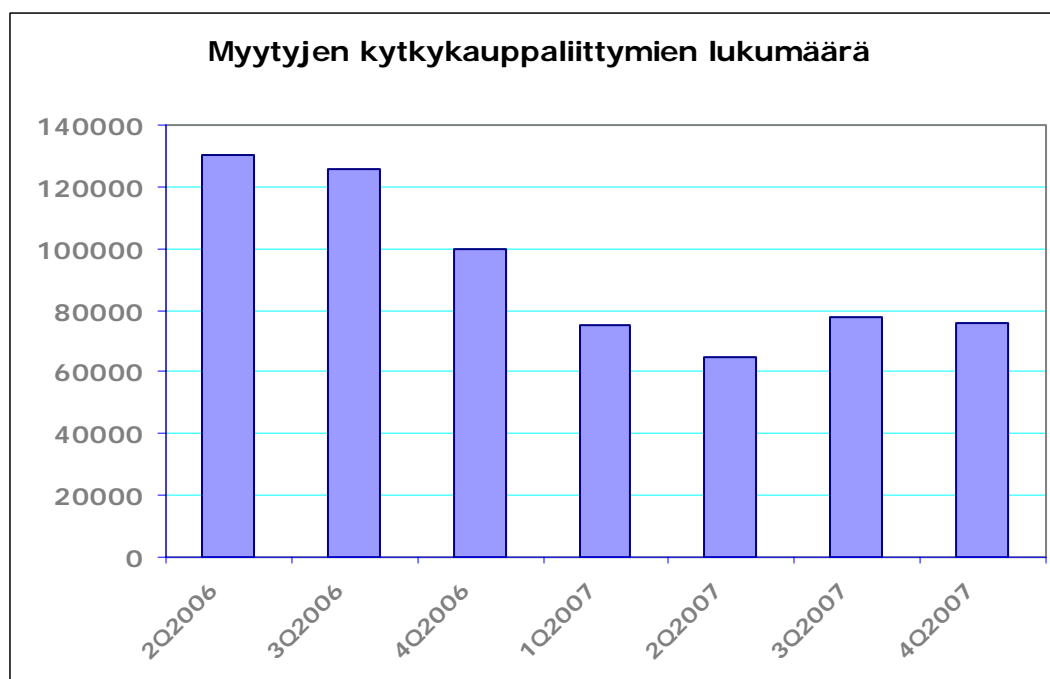
2.5. Markkinaosuuksien ja hintojen kehitys

Ensimmäisten kahden vuosineljänneksen aikana kytkeykaupan mahdollistaneen lainsäädännön voimaantulon jälkeen kytkeykauppaliittymien myynti oli todella vilkasta. Kytkeykauppaliittymiä on 31.12.2007 mennessä myyty yhteensä noin 650.000 kappaletta, joista ensimmäisen puolen vuoden aikana myytiin yli 250 000. Vaikka myynti alun jälkeen on jonkin verran laskenut, on kytkeykauppaliittymien myynti

¹ Jarkko Vesa: A Comparison of Finnish and the Japanese mobile services market: Observations and possible implications. (Väitöskirja) s. 181.

² Mathias Tallberg, Heikki Hämmäinen, Juuso Töyli, Sauli Kamppari, Antero Kivi ” Impacts of handset bundling on mobile data usage: The case of Finland - artikkeli ScienceDirect-lehdessä 2007.

edelleen ollut varsin vilkasta. Kytkeykauppaliittymien osuus kaikista myydyistä matkaviestinliittymistä on ollut keskimäärin yli 30 %.



Kuvio 1: Kytkeykauppaliittymien myynnin kehitys 1.4.2006 alkaen

Erilaisten hinnoittelumallien ja pakettiratkaisujen määrä on lisääntynyt kytkeykaupan myötä merkittävästi. Tämän seurauksena hintojen vertailu on muuttunut monimutkaisemmaksi ja esimerkiksi puheluminuutin keskimääräisen hinnan laskeminen yksityiskohtaisesti on käytännössä vaikeaa. Puhepakettien osalta pitäisi pystyä ottamaan huomioon muun muassa se, että todellinen minuuttihinta ei välttämättä ole puhepakettiin sisältyvien minuuttien määrä jaettuna paketin hinnalla. Jos paketista jää minuutteja käyttämättä, nousee puheluminuutin hinta vastaavasti. Pienimpien puhepakettien (alle 100 minuuttia sisältävät paketit) hinnat ovat varsin korkeita, vaikka laskisi kuluttajan käyttävän kaikki pakettiin sisältyvät minuutit. Toisaalta suurissa paketeissa minuuttihinta voi olla hyvinkin edullinen ja parhaimmissa tapauksissa se voi laskea alle kahden sentin minuutissa.

Myös pelkkien kytkeykauppaliittymäpakettien hintavertailu on käytännössä hankalaa, koska paketteihin sisältyy erilaiset määrät puheluita ja tekstiviestejä. Lisäksi operaattoreiden päätelaitevalikoimat ovat erilaisia, joten vertailukelpoisen "mallipaketin" rakentaminen on vaikeaa ja vaatii kuluttajalta kohtuullisen paljon työtä. Valikoiman monipuolisuus on kuluttajan kannalta luonnollisesti myös myönteinen asia, mutta itselleen edullisinta vaihtoehtoa etsivälle tilanne saattaa olla ongelmallinen.

Kytkeykaupan voimassaolon aikana kilpailu pelkillä puheluminuuttihinnoilla on ollut vähäisempää. Puheluiden minuuttihinnat ovat pysyneet lähes kaikilla operaattoreilla ennallaan viimeiset pari vuotta. Osa operaattoreista on ottanut puheluisaan käyttöön puhelun aloitusmaksun ja/tai muuttanut puhelun aikaveloitusterustetta. Käytännössä

nämä ratkaisut ovat johtaneet puheluhintojen lievään nousuun. Pakettihinnoiteltuihin liittymiin aloitusmaksua sovelletaan kuitenkin vain, jos käyttäjä ylittää pakettiin sisältyvien minuuttien määrän. Sen sijaan muissa liittymissä sitä käytetään ja sen hintoja nostava vaikutus voi näissä liittymissä olla merkittävä.

Kytkykaupalla ei ainakaan tällä hetkellä ole merkittäviä hintavaikutuksia perustelepalveluihin, koska kaikilla operaattoreilla on myynnissä erikseen puhelin-, puheaika-, tekstiviesti- ja datasiirtopalvelupaketteja, jotka voidaan hankkia jokainen erikseen riippumatta siitä, hankkiiko jonkin muun paketin, kuten esim. puhelimen kytkykaupalla. Määräaikaisen sopimuksen muuttamien voi kuitenkin olla maksullista. Puhelinta ei myöskään voi kytkysopimuksen voimassaoloaikana käyttää kuin sopimuksen tehneen operaattorin verkossa ja usein vain määrättyjen SIM-korttien kanssa

Keväällä 2007 liikenne- ja viestintäministeriön teettämän matkapuheluhintojen hintaselvityksen mukaan³ Suomessa oli tarjolla yhä edelleen kustannuksiltaan yksi edullisimmista 3G- palvelukokonaisuuksista kymmenen tutkimukseen sisältyvän vertailumaan joukossa. Vertailtu palvelukokonaisuus käsitti niin puhelut, tekstiviestit, mobiilidatasiirron kuin puhelimen.

Keskimäärin kolmannen sukupolven puhelimia käyttävien kuluttajien telepalveluiden kustannukset voivat olla selvästikin suuremmat kuin GSM- puhelimia käyttävien. Ero selittyy lähinnä telepalveluiden määrällä ja varsinkin 3G-puhelimissa käytettävien lisäpalveluiden suuremmalla käytöllä.

Viestintäviraston loppuvuodesta 2007 teettämän Telepalveluiden käyttötutkimuksen mukaan 14 prosenttia matkapuhelimen omistavista kuluttajista oli hankkinut kytkykauppaliittymän. Luku on viisi prosenttiyksikköä edellisvuotta suurempi. Vajaat kymmenen prosenttia niistä, joilla ei ole kytkyliittymää, kertoi harkinneensa sellaisen hankkimista. Reilulla kymmenellä prosentilla oli muulla tavoin kuin kytkykaupalla hankittu 3G-matkapuhelin.

Tärkeimmiksi syiksi kytkyliittymän hankkimiseen vastaajat ilmoittivat mahdollisuuden saada uusi hieno puhelin, paketin kokonaisedullisuuden sekä sen, ettei tarvinnut kerralla maksaa puhelimen koko hintaa. Usein mainittiin myös, että kyseessä oli heräteostos tai jonkinlaisen erikoistarjouksen saaminen. Merkittävimmät muutokset edellisen vuoden tutkimukseen verrattuna olivat puhelimen ominaisuuksien (mm. kamera, GPS tai hienompi muotoilu), osamaksumahdollisuuden ja liittymän sisältämän puheaikatarjouksen merkitysten kasvu hankintaperusteina.

Noin 80 prosenttia kytkyliittymän hankkineista ilmoitti olevansa hankintaan tyytyväisiä. Eriksien mainittuja syitä tyytymättömyyteen olivat pitkä sopimusaika, mutta myös yleisempiä syitä kuten puhelimen viat ja huollon hitaus sekä ennakoitua kalliimmat puhelinlaskut.

Vajaa kolmannes 3G-puhelimen omistajista kertoo käyttävänsä aiempaa enemmän internet- ja sähköpostipalveluja matkapuhelimella. Tämä osuus on lähes

³ Matkapuheluhinnat 2007. Kansainvälinen vertailu. LVM 27/2007. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja.

kaksinkertaistunut vuoden takaiseen tutkimukseen verrattuna. Myös multimediatekniikka käytetään jonkin verran enemmän. Kuitenkin noin 60 prosenttia ilmoittaa, ettei puhelimen käyttö ole muuttunut millään lailla 3G-puhelimen tai kytkykaupalliittymän hankinnan jälkeen.

Merkittävä osa kuluttajista ei käytä mobiilipalveluita, koska ei koe tarvetta niiden käytölle tai ei ole löytänyt kiinnostavia palveluita. Osaamisen puute ja korkea hintataso mainittiin syinä alle viidesosalla kuluttajista. Näissä syissä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia edellisen vuoden tutkimustuloksiin verrattuna. Yleinen kiinnostus mobiilidatapalveluita kohtaan kaikkien matkapuhelinkäyttäjien keskuudessa on edelleen varsin epäilevä. Lähes 60 prosenttia vastaajista kertoo, ettei ole kiinnostunut kokeilemaan uusia mobiilipalveluita missään tapauksessa, ei vaikka hintataso laskisi merkittävästi. Tämä osuus on hieman kasvanut edellisestä vuodesta.

Kun kaikilta matkapuhelimen omistajilta kysyttiin, miten he ennakoivat eri mobiilipalvelujen käyttönsä muuttuvan lähitulevaisuudessa, ennakoitiin käytön pääosin pysyvän ennallaan. Eniten arvioitiin lisääntyvän tekstiviestien ja seuraavaksi eniten internetin ja sähköpostin käytön. Näissä tekijöissä käytön kasvua ennakoitiin myös enemmän kuin edellisessä tutkimuksessa.

2.6. Kytkeykaupan hyödyt

Keskeinen syy määräaikaikaiselle matkapuhelinten kytkeykaupan sallimiselle muissa kuin GSM-verkon liittymissä oli sitä koskevan hallituksen esityksen mukaisesti edistää tietoyhteiskunnan kehitystä ja kotimaisia sisältöpalveluita, jotka ovat sekä helpommin että laajemmin saatavilla kehittyneemmän kolmannen sukupolven verkkojen kautta. Tämä vaati myös kehittyneempiä matkapuhelimia, koska Suomessa vuoden 2006 alussa käytössä olleet matkapuhelimet olivat lähinnä matkapuhelinpalveluiden kovan hintakilpailun seurauksena jääneet jälkeen kehittyneimpien maiden laitekannasta. Suomalaiset käyttivät toiminnoiltaan yksinkertaisempia kännykkämalleja kuin käyttäjät monissa muissa maissa. Erääksi hidastetekijäksi mainittiin tässä yhteydessä Suomessa vallitsevat kytkeykaupan estävät säädökset⁴.

Asiakkaiden huomio oli usein peruspalveluiden hintatasossa eikä niinkään palveluiden laadussa ja monipuolisuudessa. Kytkeykaupan sallimisen jälkeen kytkeykauppa omalta osaltaan vaikutti siihen, että mobiilidatasiirto ja sen mukana myös matkapuheluiden sisältöpalveluiden käytön määrä kasvoi voimakkaasti. Tallbergin ym.⁵ tutkimuksen mukaan matkapuhelimissa tapahtuva datasiirto kasvoi vuoden 2005 kolmannelta neljänneksestä vuoden 2006 kolmanteen neljännekseen 200 prosentilla. Yksin vuoden 2006 toisen ja kolmannen neljänneksen välillä kasvu oli 70 prosenttia. Kasvu on jatkunut sen jälkeenkin edelleen voimakkaana. Viestintäviraston markkinakatsauksen mukaan pakettikytkentäisen mobiilidataliikenteen määrä huhtikuussa 2007 oli yli nelinkertainen verrattuna vastaavaan ajankohtaan vuonna 2006.

⁴ Viestintäpalveluiden yleistymisen esteet. LVM 17/2005. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja, s. 49.

⁵ Tallberg ym. s. 657.

Varsin usein uusien matkaviestinpalveluiden omaksumista on hidastanut se, että tavallinen kuluttaja ei ole osannut asentaa palveluiden vastaanottamisessa tarpeellisia asetuksia puhelimeensa. Kytkeykauppaa koskevan lakimuutoksen myötä teleyritysten on ollut entistä mielekkäämpää asentaa kuluttajille myymiinsä matkapuhelimiin jo valmiiksi operaattorikohtaiset sovellutukset ja palvelut, koska kuluttaja on määräaikaikaisella liittymäsopimuksella sitoutunut pitemmäksi aikaa niiden käyttäjäksi.

Tärkeimpiä uusia 3G-verkkojen mahdollistamia palveluita ovat mobiiliTV, videopuhelu, sähköposti, kartta- ja reittipalvelut, internet, erilaiset uutispalvelut sekä pankki- ja sääpalvelut. Tosin monia näistä palveluista on voinut käyttää jo aikaisemmin kehittyneimpien GSM-puhelimien ja –verkkojen, kuten esim. HSCSD –verkon (High Speed Circuit Switched Data) kautta, mutta palvelut ovat olleet hitaampia ja niiden laatu heikompaa kuin 3G-verkkoja käytettäessä.

Näiden uusien kehittyneimpien matkaviestintäpalveluiden käytön kehitystä kuvaa varsin hyvin matkapuhelinverkoissa tapahtuvan datasiirron määrä kasvu, joka lähti voimakkaaseen kasvuun nopeasti matkapuhelinten kytkeykaupan sallimisen jälkeen. Myös muualla Euroopassa kehitys on ollut samansuuntainen kuin Suomessa. Euroopan suurimmissa maissa toimiva teleyritys Vodafone on raportoinut, että yhtiön mobiilidatasiirron tulot Euroopassa kasvoivat 41 %:ia vuoden 2007 toisen ja kolmannen vuosineljänneksen aikana edellisvuoteen verrattuna.⁶

Se, että käyttäjä saa kalliimman puhelimen pienemmissä maksuerissä, voi olla käyttäjälle hyödyllinen tai haitallinen tekijä riippuen suurelta osin käyttäjästä itsestään sekä hänen rahankäyttötavoistaan.

Myös ennen matkapuhelimen ja liittymän kytkeykaupan sallimista kaupan päällisten tarjoaminen oli varsin yleinen tapa edistää matkapuhelinliittymien kauppaa. Tällöin kuitenkin kauppa tapahtui liittymän ja muiden hyödykkeiden kuin matkapuhelimen välillä. Tavaroiden kirjo oli hyvin moninainen ja niillä ei juuri ollut tekemistä televiestinnän kanssa. Tyypillisiä kaupan mukana tarjottavia artikkeleita olivat erilaiset urheiluvälineet tai vaatteet. Lakimuutoksen jälkeen kytkeykaupan voi sanoa muuttuneen tarkoituksenmukaisemmaksi ja palvelevan aikaisempaa paremmin televiestinnän kehittymistä.

Kilpailunäkökulmasta liittymän ja päätelaitteen välinen kytkeykauppa on nähtävissä toimijoille yhdeksi kilpailukeinoksi muiden joukossa. Jos markkinoilla on kysyntää ja tarjontaa tämän tyyppiselle tuotteelle, kytkeykaupan kieltäminen on lähtökohtaisesti markkinaehtoisen toiminnan estämistä ja siten sääntelyä. Kilpailunäkökulmasta on kuitenkin tärkeää, että vastaavia tuotteita ja palveluja on saatavilla myös erikseen.

Jos kytkeykaupalla pystytään edistämään kehittyneempien päätelaitteiden ja matkaviestinverkkojen käyttöä, voidaan kytkeykaupan näin ollen nähdä edistävän kilpailua myös palvelutarjonnassa edistyneempään teknologiaan pohjautuen.

2.7. Kytkeykauppaan liittyviä ongelmia

⁶ Mobile Communications Europe Nro 458 s. 3.

Eräs keskeinen syy kytkeykaupan kiellolle oli, että kytkeykauppa heikentää liittymien ja matkapuhelinten hintojen vertailukelpoisuutta. Liittymää hankkiessaan kuluttajan pitää vertailla puhelumaksujen lisäksi myös matkapuhelinten ominaisuuksia ja hintoja. Siten hintojen ja tarjousten vertailu vaikeutuu. Kytkeykauppa ei ole välttämättä edullinen vaihtoehto suhteellisen vähän ja yksipuolisesti liittymää käyttävälle. Arvioidakseen kytkeytarjousten edullisuutta omalta osaltaan kuluttajan tulisi kyetä ennakoimaan myös seuraavan kahden vuoden käyttötarpeensa. Lisäksi laitteiden ja palveluiden tuleva hintakehitys vaikuttaa tarjousten edullisuuteen kuluttajan kannalta. Operaattorit voivat siirtää osan 3G-puhelimen hinnasta liittymän juokseviin käyttömaksuihin ja kuluttajan on vaikea arvioida puhelimen todellista hankintahintaa ja sopimuskokonaisuuden kokonaiskustannuksia.

Suomessa matkapuhelinten kytkeykauppaa koskeva määräaikainen liittymäsopimus voi olla enintään kahden vuoden pituinen. Teleyritykset tarjoavat kuluttajille kahden vuoden sopimuksen ohella myös yhden vuoden sopimuksia, mutta niiden myynti on ollut varsin vähäinen, noin kymmenes kaikista liittymäsopimuksista on yhden vuoden mittaisia. Määräaikaisen sopimuksen ongelmana on se, että markkinatilanteen muuttuessa ja puhelumaksujen laskiessa käyttäjä ei voi kesken sopimuskauden kustannuksista siirtyä käyttämään edullisempaa liittymävaihtoehtoa tai mieluisampaa uutta puhelinmallia.

Käytännössä käyttäjän siirtymisen toisen operaattorin asiakkaaksi samaa kytkeykauppuhelinia käyttäen on estetty tavallisimmin ns. SIM- lukkoa käyttäen, joka tosin on vain operaattorikohtaisesti käytössä Suomessa. SIM- lukko on älykortin tekninen ominaisuus, jolla kortti lukitaan, jolloin puhelimessa voidaan käyttää vain yhden operaattorin liittymää tai liittymätyyppiä. Voimassa olevan kytkeykauppasäännöksen mukaan tämä esto on purettava maksutta liittymäsopimuksen päättyessä, kuitenkin viimeistään kahden vuoden kuluttua liittymäsopimuksen tekemisestä.

Kytkeykauppa voi olla asiakkaan kannalta monimutkainen tilanne. Kuluttajavirasto on yhdessä teleoperaattoreiden kanssa parhaillaan valmistelemassa liittymän ostotilannetta helpottavaa tarkistuslistaa. Listan tarkoituksena on olla ensisijaisesti myyjän, mutta myös ostajan apuna puhelinliittymää hankittaessa ja siten helpottaa myös kytkeykaupalliittymän ostoon liittyvää päätöksentekoa. Toisaalta tällä hetkellä tiedossa olevan informaation perusteella tarkistuslista ei käsittele millään lailla muussa kytkeykaupan markkinoinnin yhteydessä kuluttajille annettavaa informaatiota, jonka sisällöstä kuluttajaviranomaiset ovat usein huomauttaneet operaattoreita.

Kilpailunäkökulmasta pitkät määräaikaiset sopimukset ovat omiaan jähmettämään markkinoiden toimintaa. Mitä enemmän ja pidempiä määräaikaisia sopimuksia markkinoilla on käytössä, sitä vähemmän yksittäisellä ajanhetkellä on asiakkaita, jotka pystyvät vaihtamaan palvelun toimittajaa. Mitä vähemmän markkinoilla on asiakkaita, jotka voivat lyhyellä aikavälillä vaihtaa toimittajaa, sitä vähemmän houkuttelevaa on esimerkiksi alalle tulo uuden toimijan näkökulmasta. Näin ollen pitkät määräaikaiset sopimukset heikentävät haastajayritysten ja uusien alalle tulijoiden asemaa. Tämä on omiaan vähentämään aktuaalisen ja potentiaalisen kilpailun painetta olemassa oleville vahvoille toimijoille markkinoilla.

Matkapuhelinten kytkeykauppaan liittyy monia kuluttajakysymyksiä ja sopimusehtoja koskevia ongelmia, joita on käsitelty erikseen kohdassa 3.

3. Kytkykaupan liittämäsopimusten toimitusehtoihin liittyviä ongelmia

Viestintävirasto ja Kuluttajavirasto valvovat matkapuhelinkauppaa sekä seuraavat liittymien ja matkapuhelinten markkinointia. Kytkyliittymien määrä on nopeasti kasvanut ja samalla kytkykaupan markkinointiin ja kytkykauppaliittymän sopimusehtoihin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet. Noin puoleltoista vuoden aikana, jonka kytkykaupan mahdollistava lainsäädäntö on ollut voimassa Kuluttajavirastoon ja kunnallisille kuluttajaneuvojille on tullut yhteydenottoja runsaasti. Myös kuluttajariitalautakuntaan on tehty kytkysopimuksia koskevia valituksia. Lisäksi kytkysopimukset ovat näkyneet jossain määrin myös talous- ja velkaneuvonnan puolella.

Eniten matkapuhelinten kytkykaupassa työllistävät epäselvä tai harhaanjohtava markkinointi, johon on puututtu sekä virastojen omasta aloitteesta että myös markkinoilla toimivien yritysten pyynnöstä. Valvonnan päävastuu on ollut Kuluttajavirastolle, jolle Viestintävirasto siirtää harhaanjohtavan markkinointiin liittyvät tapaukset ratkaistavaksi, koska Viestintävirastolla ei ole toimivaltaa markkinointia koskeviin asioihin.

Varsinkin kytkykaupan sallimisen alkuvaiheessa ongelmia aiheutti 3G-palvelujen hyvin rajoitettu maantieteellinen saatavuus. Liittymiä myytiin alueille, joissa 3G-verkko ei vielä toiminut. Tilanne on kaupan osapuolten tiedon lisääntymisen myötä jossain määrin korjaantunut. Myös 3G-verkkojen parantunut kattavuus on vähentänyt ongelmia.

Kytkykaupan sopimusehdoissa ongelmia on erityisesti aiheuttanut se, että niissä ei ole riittävän tarkasti määritelty, tai sitten myyjälle ei yksinkertaisesti ole ollut tiedossa, miten menetellään puhelimen ja liittymän virhetilanteissa tai mitä tapahtuu laitteelle ja/tai palvelusopimukseen liittyville hyvitys-, irtisanomis- ja purkuvaatimuksille sosiaalisen suoritusesteen tai kuluttajan kuolemantapauksen yhteydessä. Epäselvyyttä on myös aiheuttanut se, missä määrin tavaran kauppaan ja palvelusopimukseen liittyvät kuluttajan oikeudet ovat sopimuskokonaisuuden puitteissa yhteydessä toisiinsa, koska nykyisissä matkapuhelinten kytkykauppasopimusehdoissa ei ole kaikilta osin määritelty näitä kysymyksiä. Varsinkin Kuluttajavirasto katsoo saamiensa yhteydenottojen perusteella, että ongelmatilanteissa vastuuta näissä kysymyksissä on siirretty myyjältä operaattorille tai päinvastoin.

Kytkykaupan ohella uuden puhelimen rahoitus on mahdollista järjestää myös osamaksulla tai muutoin kulutusluotolla. Tällöin osamaksukauppa- ja kulutusluottosääntely tarjoaa valmiit ja pitkälti pohditut sekä kuluttajan asemaa turvaavat säännökset muun muassa tilitysmenettelyineen ja luoton ennaikaista takaisinmaksua koskevine säännöksineen. Tällä hetkellä kytkykauppasopimusten ehdot on rakennettu siten, että laitteen omistusoikeus siirtyy kuluttajalle heti sopimuksen solmimisen yhteydessä. Toisaalta 3G-kytkykaupan laitteessa saisi kuitenkin lain mukaan olla liittymäesto kahden vuoden päähän liittämäsopimuksen solmimisesta. Lopputulos on kuluttajan aseman kannalta ristiriitainen. Esimerkiksi puhelimen vaihtaminen kesken sopimuskauden ei ole ollut mahdollista muutoin kuin solmimalla uusi 24 kuukauden sopimus saman operaattorin kanssa.

Kuluttajaviranomaiset ovat saaneet yhteydenottoja myös datasiirrosta syntyneiden yllättävän suurten laskujen osalta. Osa suurista laskuista liittyy puhelimen käyttöön ulkomailla. On ilmeistä, että matkaviestinnän palveluiden markkinoinnissa ei ole riittävästi kiinnitetty ostajan huomiota datasiirron hinnoitteluun tai hänelle ei osattu neuvoa käyttötärpeeseen nähden oikeata datasiirtopalvelua. Kyseessä on kuitenkin datasiirtopalveluiden markkinointiin liittyvä yleinen ongelma, joka ei sinänsä johdu kytkeykaupasta. Kytkeykaupan yhteydessä haasteet ovat varmasti keskimääräistä myyntitapahtumaa suuremmat ja se asettaa myös asiakaspalvelulle suuret vaatimukset, ollaanhan siinä samanaikaisesti myymässä käyttäjälle monimutkaista sopimuskokonaisuutta.

Yksittäisenä kuluttajaongelmana on syytä tuoda esiin sen, että kytkeykauppaliittymiin ei tällä hetkellä saa saldorajoitusta. Tämä on ongelmallista, jos liittymiä hankitaan alaikäisille käyttäjille. Toisaalta sama ongelma koskee yleisesti kaikkia pakettihinnoiteltuja matkapuhelinliittymiä. Ongelmaa lisää vielä se, että myöskään saldomuistutusta ei välttämättä saa sisällytettyä liittymäpakettiin.

4. Matkapuhelinten kytkeykaupan laajentuminen

Matkapuhelinten kytkeykauppakielto on nyt voimassa olevassa määräaikaisessa laissa koskenut sellaisia matkapuhelimia ja liittymiä, joita voidaan käyttää vain GSM-matkaviestinverkossa. Sen sijaan tätä uudempaa teknologiaa hyödyntäviä matkapuhelimia kuten kolmannen sukupolven verkkojen kehittyneempiä versioita tai muita tulossa olevia tekniikoita, joita usein markkinointimielessä kutsutaan ns. neljännen sukupolven matkapuhelinverkoiksi, kytkeykauppakielto ei ole koskenut. Asiantuntijoiden arvioiden mukaan muut kehittyneemmät teknologiat tulevat jo lähivuosina suurelta osin syrjäyttämään vielä nykyisin myydyimpään GSM-teknologiaan pohjautuvat viestintäpalvelut ja -puhelimet.

5. Yhteenveto

Keskeinen syy määräaikaisen matkapuhelinten kytkeykaupan sallimiselle muissa kuin GSM-verkon liittymissä oli edistää tietoyhteiskunnan palveluita, jotka ovat sekä helpommin että laajemmin saatavilla kehittyneiden kolmannen sukupolven verkkojen kautta. Tässä tavoitteessa on varsin hyvin onnistuttu, sillä matkaviestinnän lisäpalveluiden käytön määrä on kasvanut selvästi kytkeykaupan sallimisen jälkeen. Tästä kertoo mobiilidatasiirron selvä kasvu vuosien 2006 ja 2007 aikana, johon kasvuun on omalta osaltaan kytkeykauppa vaikuttanut. Myös kytkeykauppaa selvittäneiden tutkimusten sekä työryhmän kuulemien asiantuntijoiden mukaan kytkeykaupalla on ollut positiivisia vaikutuksia. Mathias Tallberg ym. selvityksen lopputulos oli, että matkapuhelinten kytkeykauppa hyvin järjestettynä voi positiivisesti edistää uusien palveluiden omaksumista. Lisäksi puhelinten kytkeykauppa sekä sen ohella velvoite tarjota kuluttajalle kytkeykaupassa tarjotut palvelut myös erikseen pitää yllä sellaista kilpailutilannetta, joka edistää uusia innovaatioita ja palveluita. Kytkeykaupassa yleisesti käytössä olevat varsin pitkät sopimusajat sisältävät myös riskin, kun palveluntarjoajaa ei voi markkinatilanteen muuttuessa vaihtaa. Teleyritysten markkinaosuudet vakiintuvat pitkäaikaisten sopimusten myötä helpommin, mikä osaltaan saattaa jäykistää kilpailua kuluttajan vahingoksi.

Erilaisten hinnoittelumallien ja pakettiratkaisujen määrä on lisääntynyt kytkeykaupan myötä merkittävästi. Tämän seurauksena hintojen vertailu on muuttunut entistä vaikeammaksi. Toisaalta kaikilla operaattoreilla on nykyisin myynnissä erikseen

puhelin-, puheaika-, tekstiviesti- ja datasiirtopalvelupaketteja, jotka voi hankkia jokaisen erikseen ja siitä riippumatta, ostaako puhelimen kytkeykaupalla vai ei, joten tältä osin kytkeykaupalla ei ole vaikutusta kuluttajien hankkimien muiden telepalveluiden hintatasoon. Siten kytkeykaupalla ei tällä hetkellä voi sanoa olevan vaikutusta kytkeykauppasopimuksen tehneiden kuluttajien tai sitä ilman olevien kuluttajien viestintäpalveluiden hintatasoon, jos itse puhelinta ei oteta huomioon. Molemmat käyttäjäryhmät saavat viestintäpalvelunsa samaan hintaan.

Matkapuhelinten ja liittymien kytkeykauppa uutena markkinointimuotona on aluksi tuonut ongelmia, joihin sekä viranomaiset että operaattorit ovat yhdessä ja tahoillaan hakeneet ratkaisuja. Mikäli matkapuhelinten kytkeykaupan mahdollistava säännös katsottaisiin edelleen tarpeelliseksi, tärkeätä on turvata kuluttajan mahdollisuus aidosti valita kytkeykauppasopimusten ja erikseen hankittavan puhelimen ja liittymän välillä.

Viranomaisille tulleiden palautteiden perusteella näyttää ilmeiseltä, että kytkeykaupan sopimusehdoissa tai muissa niihin liittyvissä ohjeissa tulee tarkemmin määritellä, mitä tehdään tilanteissa, joissa sosiaalisen suoritusasteen tai muun syyn johdosta joudutaan soveltamaan kytkeykaupan liittymäsopimukseen liittyviä hyvitys-, irtisanomis- ja purkuehtoja. Myös puhelinten ja liittymien virhetilanteiden hallinnassa on yleisesti, kuten kytkeykaupankin osalta, parantamisen varaa.

Tällä hetkellä kytkeykauppasopimusten enimmäispituus on rajoitettu kahteen vuoteen. Valtaosa käytössä olevista sopimuksista on myös tämän mittaisia. Teleyritysten markkinointi on jossain määrin edistänyt pitempien kytkeykauppasopimusten myyntiä, vaikka päätelaiteiden pitoaika on viime vuosina lyhentynyt. Muualla Euroopassa kytkeykauppasopimusten enimmäispituus on myös usein rajoitettu kahteen vuoteen, mutta tästä on poikkeamia molempiin suuntiin. Päätelaiteiden lyhentynyt pitoaika, kuluttajasuojaan liittyvät kysymykset sekä kilpailulliset syyt antavat aihetta harkita tulisiko markkinoilla ottaa tapahtunut kehitys huomioon. On myös tekijöitä, jotka puoltavat pitempää enimmäisaikaa. Pitempi enimmäisajan pituus mahdollistaa kuukausimaksuiltaan edullisempien pakettien tarjoamisen.

Toimeksiantonsa mukaisesti työryhmä ei ole keskustellut tai muuten käsitellyt kytkeykaupan laajentamista GSM-matkapuhelimiin.

Työryhmän toimeksianto ei myöskään sisältänyt kytkeykaupan jatkamisen harkintaa, mutta monessa yhteydessä työryhmän jäsenet ottivat kuitenkin siihen selkeästi kantaa. Näissä kannanotoissa mielipiteet jakautuivat varsin tasaisesti sekä puolesta että vastaan.

Lähteet:

Mathias Tallberg, Heikki Hämmäinen, Juuso Töyli, Sauli Kamppari, Antero Kivi ” Impacts of handset bundling on mobile data usage: The case of Finland - artikkeli ScienceDirect- lehdessä 2007.

Jarkko Vesa: A Comparison of Finnish and the Japanese mobile services market: Observations and possible implications. (Väitöskirja)

Mobile Communications Europe- lehti, nro 458 .

Matkapuheluhinnat. Kansainvälinen vertailu. LVM 27 /2007. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja.

Viestintäpalveluiden yleistymisen esteet. LVM 17/2005 Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja

Viestintäviraston markkinakatsaukset vuonna 2007.

Lausuma

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 11.10.2007 viestintäpalveluiden kytkykaupan ja hinnoittelurakenteiden seurantaryhmän, jonka tehtävänä oli selvittää nykyisen kytkykauppasäännöksen vaikutukset. Kuluttajavirasto lausui työryhmälle kytkykaupan kuluttajavaikutuksista laajasti 19.12.2007.

Kytkeysääntelyn taustalla olevat alkuperäiset tavoitteet tietoyhteiskunnan palveluiden edistämisestä ja laitekannan uudistumisesta ovat merkittävässä määrin jo toteutuneet, mihin kytkykauppa on yhtenä tekijänä vaikuttanut. Kuluttajan näkökulmasta kytkykauppa ei sen sijaan ole tuonut parannuksia markkinoille. Päinvastoin kytkykauppa on tuonut uusia ja ratkaisemattomia kuluttajaongelmia. Jatkossa laitteiden hankintaa tulisi helpottaa kytkykaupan sijaan kehittämällä laitteen rahoitusvaihtoehtoja. Puhelimen rahoitus on mahdollista järjestää selkeästi osamaksulla tai muutoin kulutusluotolla. Osamaksukauppa- ja kulutusluottosääntely tarjoaa valmiit kuluttajan asemaa turvaavat säännökset.

Nykyisellään merkittävä osa kuluttajista sidotaan pitkiin määräaikaisiin liittämäsopimuksiin ja numeronsiirrot vähentyvät. Lisäksi kytkykaupassa hintojen vertailtavuus ja markkinoiden läpinäkyvyys ei toteudu, vaikka yritykset noudattaisivat markkinointia koskevia lainsäännöksiä. Markkinoilla tulisi toteutua toimiva kilpailu, joilla kuluttaja selkeää, oikeaa ja kattavaa tietoa vertailemalla voisi aidosti hyötyä kilpailusta ja vaihtaa palveluntarjoajaa joustavasti niin halutessaan hintatason sekä palveluiden laadun ja monipuolisuuden perusteella. Nykyisellään tämä ei riittävästi toteudu. Kytkykauppaa arvioitaessa tulee huomioida lisäksi kytkykaupan vaikutukset eri käyttäjärühmien kannalta. Erityisesti heikkojen kuluttajaryhmien näkökulmasta kytkykauppa on aiheuttanut ongelmia.

Matkapuhelimen ja liittymän kytkykaupassa kuluttajan asemaan ja kilpailuun liittyvät ongelmat korostuvat.

- 1) Kysymys on kahden lähes samanveroisen tavaran ja palvelun tarjoamisesta kytkyllä. Samassa yhteydessä kuluttaja sidotaan pitkään määräaikaiseen sopimukseen. Molemmat hyödykkeet ovat monimutkaisia ja käyttöyhteydessä toisiinsa. Liittymän ja puhelimen kytkysopimusta ei voi verrata erilaisiin kylkiäistarjouksiin taikka kahden palvelun tai kahden tavaran myymiseen yhteisellä hinnalla. Kuluttajan aseman kannalta muun muassa sopimusrikkomusten seuraamukset puolin ja toisin ovat huomattavasti monimutkaisemmat, kun kysymys on tavaran ja palvelun yhdistelmästä. Tavaran kauppaa ja viestintäpalvelua koskevaa sopimusta varten on olemassa erilliset säännökset. Lisäksi kuluttajan asemaa tavaran luottokaupassa on turvattu osamaksu- ja kulutusluottosääntelyllä. Puhelimen ja liittymän myyminen kytkyllä ei sopeudu tähän sääntelykehykseen kuluttajan asemaa riittävästi turvaavalla tavalla.

- 2) Matkapuhelinliittymän osalta on huomioitava välttämättömyyspalvelunäkökulma ja yleispalveluvelvoitetta koskeva sääntely. Liittymämarkkinoiden toimivuuteen ja kilpailuun on kiinnitettävä erityistä huomiota. Kun viestintämarkkinalain mukainen yleispalveluvelvoite on teknologianeutraali, käyttäjälle yleispalveluvelvoitteen perusteella tarjottava liittymä voi tietyn edellytyksin olla jatkossa langaton. Kehitys kulkee nykyisellään kohti langattomuutta. Kuluttajien asemaa on turvattava myös muilla kuin yleispalveluvelvoitetta koskevilla säännöksillä, jotta sääntelykokonaisuus toimii kohti samoja tavoitteita.
- 3) Matkapuhelinliittymä on kuluttajan ja perheen keskeinen ja jokapäiväinen viestintäväline. Matkapuhelinliittymä on olennainen hyödyke kaikkien, myös heikommassa asemassa olevien kuluttajaryhmien osalta. Matkapuhelimeen ja liittymään liittyvät ongelmat näyttäytyvät kuluttajan taloudellisen turvallisuuden kannalta merkittävimpinä kuin muiden yhdessä myytävien tavaroiden ja palveluiden. Puhelimen ja liittymän kytkeytyminen voi olla eri tavalla riskitekijä kuluttajien velkaantumisen kannalta kuin muut yhdistetyt tarjoukset.
- 4) 3G-kytkeytyksessä laitteen käyttö on kytketty liittymään. Puhelimen liittymäesto aiheuttaa omia erityisongelmia, jotka eivät ole sopusoinnussa muun yleisen kuluttajansuojaoikeudellisen sääntelykehityksen kanssa, muun muassa oikeuden maksaa luotto ennakkoisesti takaisin. Lisäksi kuluttajat käyttävät matkapuhelinta keskimäärin lyhyemmän ajan kuin sopimuskauden pituuden, mikä aiheuttaa ongelmia niin yksittäisen kuluttajan kuin kilpailun toimivuuden kannalta.

Paula Hannula
Lakimies
Kuluttajavirasto/ kuluttaja-asiamies