

JAKELUN MUKAISESTI

Dnro 2004/49/4230
19.11.2004

LAAJAKAISTAYHTEYDET JA KULUTTAJANSUOJA

1. Yleistä

Kuluttaja-asiamiehelle tulee yhä kasvavassa määrin laajakaistayhteyksiä koskevia kuluttajien yhteydenottoja. Tämän kirjeen tarkoituksena on ohjeistaa alaa siitä, mitä vaatimuksia kuluttajansuojalaki (jatkossa KSL) asettaa laajakaistaliittymien markkinoinnille ja sopimusehdoille.

2. Kuluttajansuojalain soveltamisalasta

KSL soveltuu pääsääntöisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa yksityishenkilö on hankkinut laajakaistaliittymän pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

3. Laajakaistaliittymän markkinointi

3.1 Keskeiset säännökset

KSL:n markkinointia koskevilla 2 luvun säännöksillä on kaksi päätavoitetta, toisaalta ehkäistä epäasianmukaisia kuluttajiin kohdistuvia markkinointitoimia ja toisaalta saada elinkeinonharjoittajat antamaan kuluttajille markkinoinnin yhteydessä tietoa kuluttajien kannalta tärkeistä asioista.

KSL:n 2 luvun 1 § kieltää hyvän tavan vastaisen tai muutoin kuluttajien kannalta sopimattoman markkinoinnin. Markkinointia, joka ei sisällä kuluttajien terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja on aina pidettävä sopimattomana.

KSL:n 2 luvun 2 §:n mukaan markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Tällä säännöksellä on haluttu korostaa sitä, että paikkansapitämättömien ja harhaanjohtavien tietojen antaminen markkinoinnissa on erityisen hylättävää. Tunnusomaista tämän säännöksen vastaiselle markkinoinnille on usein se, että kuluttajalle syntyy tavalla tai toisella erheellinen käsitys tarjouksen sisällöstä, tuotteesta tai sen hankkimiseen liittyvistä seikoista. Harhaanjohtavuus on käsitteenä totuudenvastaisuutta laajempi. Oikeitakin tietoja sisältävä markkinointi voi johtaa

harhaan, jos markkinoinnista jätetään pois joitakin kuluttajan kannalta merkittäviä tietoja tai esitetään tiedot epäselvästi. Mainostajan on varmistettava, että mainoksen kokonaisvaikutelma - teksti ja kuvallinen ilmaisu kokonaisuutena - antaa oikean kuvan tarjouksen sisällöstä.

KSL:n 2 luvun 4 §:n mukaan, jos markkinoinnissa tarjotaan kulutushyödykkeitä niin, että ostamalla hyödykkeen saa alennetulla hinnalla toisen hyödykkeen tai muun erityisen edun, on selkeästi ilmoitettava:

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

Vertaileva mainonta on vertailun osalta KSL:n 2 luvun 4a §:n mukaan sallittu, jos:

- 1) se ei ole totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa;
- 2) se koskee hyödykkeitä, joita käytetään samaan tarkoitukseen tai samoihin tarpeisiin;
- 3) siinä verrataan puolueettomasti hyödykkeiden yhtä tai useampaa olennaista, merkityksellistä, toteen näytettävissä olevaa ja edustavaa ominaisuutta tai hyödykkeiden hintoja;
- 4) se ei aiheuta sekaannuksen vaaraa mainostajan ja kilpailijan tai heidän tavaramerkkiensä, toiminimiensä, muiden erottuvien tunnustensa taikka hyödykkeittensä kesken;
- 5) siinä ei väheksytä eikä halvenneta kilpailijan tavaramerkkiä, toiminimeä, muuta erottuvaa tunnusta, hyödykettä, toimintaa tai oloja;
- 6) siinä ei käytetä sopimattomasti hyväksi kilpailijan tavaramerkin, toiminimen tai muun erottuvan tunnuksen mainetta taikka kilpailijan markkinoiman hyödykkeen alkuperänimitystä;
- 7) siinä ei esitetä hyödykettä sellaisen hyödykkeen jäljitelmänä tai toisintona, jolla on suojattu tavaramerkki.

Muuten kuin vertailun osalta vertailevaan mainontaan sovelletaan, mitä muualla laisissa säädetään mainonnasta ja muusta markkinoinnista.

Esimerkiksi omien kampanjahintojen vertaaminen kilpailijan normaalihintoihin on kiellettyä kohtien 1 ja 3 perusteella.

Vertailevaa mainontaa koskevan KSL:n 2 luvun 4a §:n esitöissä (HE 79/2000) on lausuttu, että kansallista tarvetta vertailevan mainonnan tarkempaan sääntelyyn ei ole. Oikeuskäytäntö oli jo ennen 4a §:n säätämistä vakiintunutta ja vertailuille käytännössä asetetut vaatimukset olivat asiallisesti samansisältöiset kuin direktiivissä 97/55/EY. Vertailevaa mainontaa koskevaa direktiiviä voimaan pantaessa voidaan katsoa tältä osin hyväksytyin markkinatuomioistuimen ratkaisukäytännössä jo aiemmin vahvistamat periaatteet.

3.2 Mitä internet-yhteyttä voidaan markkinoida laajakaistaliittymänä?

Käsitettä laajakaista ei ole sidottu mihinkään tiettyyn teknologiaan, vaan kyseessä on tiedonsiirtonopeus joka mahdollistaa tietoverkoissa olevan aineiston ja palvelujen käytön vaivattomasti.

Tällä hetkellä muun muassa Euroopan unionissa, OECD:ssä ja Kansainvälisessä televiestintäliitossa ITU:ssa yleisen näkemyksen mukaan laajakaistan miniminopeus on kiinteissä yhteyksissä verkosta käyttäjälle 256 kbit/s. Käyttäjältä verkkoon päin kulkevan liikenteen nopeus voi tietyissä tapauksissa olla tätä hitaampi. Käsite on kuitenkin dynaaminen. Tietoverkoissa olevan aineiston ja palveluiden vaivaton käyttö voi tulevaisuudessa edellyttää liittymältä suurempiakin nopeuksia.

Yllä kuvattua hitaamman maksiminopeuden omaavia internet-yhteyksiä ei tule markkinoida laajakaistaliittymänä. Suurelle osalle kuluttajia liittymän maksiminopeus kilobitteinä sekunnissa ei kerro liittymän ominaisuuksista niin paljon kuin käsite laajakaista (tai vastaava termi).

Laajakaista käsitteen dynaamisuudesta johtuen keskeistä on se, että tietoverkoissa olevan aineiston ja palveluiden käyttö on liittymällä vaivatonta. Tulevaisuudessa nopeusvaatimukset voivat muuttua.

Tämä kannanotto perustuu KSL:n 2 luvun 1 ja 2 §:ään. Laajakaista käsitteen käyttäminen tätä hitaampien liittymien kohdalla antaa kuluttajalle helposti väärän kokonaiskuvan liittymän ominaisuuksista.

3.3 Kuluttajan tarvitsema laitteisto

Laajakaistayhteyden muodostamiseen tarvitaan erilaisia laitteita, yhteystekniikasta riippuen. Tietokoneen ja laajakaistaliittymän lisäksi tarvitaan yleensä ainakin verkkokortti ja yhteyden kanssa yhteensopiva modeemi.

Laajakaistaliittymän avauksen yhteydessä annetaan toisinaan kaupan päälle osa tarvittavasta laitteistosta, kuten esimerkiksi yhteyden kanssa tarvittava modeemi. Asennuspakettien sisällöissä on käytännössä eroavaisuuksia.

Kuluttajalle tiedot siitä, mitä laitteistoa hänen tulee hankkia laajakaistayhteyttä varten, ovat keskeisiä hänen taloudellisen turvallisuutensa kannalta. Nämä seikat tulee mainita selvästi markkinoinnissa. Tämä kannanotto perustuu KSL:n 2 luvun 1 §:n 2 momenttiin.

3.4 Tietoturva ja tietosuojat

Internetiin liitetty suojaamaton tietokone altistuu yleensä varsin nopeasti tietomurroille ja haittaohjelmille. Useissa käyttöjärjestelmissä on tällä hetkellä oletusarvoisesti kaikki portit avoinna, jolloin suojaamattomaan tietokoneeseen voi suhteellisen helposti murtautua. Monet laajakaistaliittymät on lisäksi toteutettu siltatekniikalla, joka on sinällään reititinratkaisua haavoittuvampi.

Käytännössä laajakaistaliittymän turvallinen käyttö edellyttää tällä hetkellä vähintään ajantasaisia virustorjunta- ja palomuuriohjelmia. Myös käyttöjärjestelmän säännöllinen päivitys on tärkeää tietoturvan kannalta.

Markkinoinnissa on aina kerrottava kuluttajan taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Esimerkiksi milloin kulutushyödyke tavalliseen tarkoitukseensa käytettynä saattaa vahingoittaa kuluttajan muuta omaisuutta, on tästä kerrottava hyödykettä markkinoitaessa.

Laajakaistaliittymää käytetään tavallisesti internetin selailuun. Laajakaistaliittymän tavanomainen käyttö ilman virustorjunta- ja palomuuriohjelmia voi vahingoittaa kuluttajan muuta omaisuutta, esimerkiksi virukset kuluttajan tietokonetta.

Elinkeinonharjoittajan tietojenantovelvollisuus ei ulotu seikkoihin jotka koskevat hyödykkeen yleisesti tunnettuja ominaisuuksia. Elinkeinonharjoittajan ei tarvitse esimerkiksi ilmoittaa, että terävä keittiöveitsi voi aiheuttaa vammoja. Laajakaistaliittymän käyttöön liittyvät riskit eivät kuitenkaan ole sellaisia yleisesti tunnettuja seikkoja, jotka operaattori voisi olettaa kuluttajan tietävän yleisen elämäkokemuksensa perusteella.

Mikäli laajakaistaliittymän hintaan ei oletusarvoisesti sisälly sen turvallisen käytön kannalta olennaisia ohjelmia, on siitä kerrottava liittymää markkinoitaessa. Tämä kannanotto perustuu KSL:n 2 luvun 1 §:n 2 momenttiin.

3.5 Hintojen ilmoittaminen

Jos operaattori markkinoi yksilöityä laajakaistaliittymää, tulee markkinoinnissa ilmoittaa liittymän hinta selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla. Laajakaistaliittymän hintaa ei saa pilkkoa, vaan se tulee esittää kokonaishintana.

Tämä kannanotto perustuu kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa annetun asetuksen (jatkossa hintamerkintäasetus) 5 ja 4 §:ään sekä KSL:n 2 luvun 1 ja 2 §:ään.

Hintamerkintäasetuksen 5 §:n mukaan vähittäiskauppiaan tai muun elinkeinonharjoittajan vähittäiskauppiaan tavoin toimiessaan, taikka palvelualan elinkeinonharjoittajan mainoksin tai muulla vastaavalla tavalla markkinoidessa yksilöityjä kulutushyödykkeitä kuluttajalle, hyödykkeen hinta on samalla ilmoitettava. Asetuksen 4 §:n mukaan hyödykkeen myyntihinta ja yksikköhinta on markkinoinnissa ilmoitettava selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla.

Hinnan ilmoittamisvelvollisuus koskee kaikkia hyödykkeitä, markkinointivälineitä ja markkinoinnin muotoja. Tämän on myös markkinatuomioistuimien vahvistanut muun muassa ratkaisussaan 2001:9.

Vaikka elinkeinonharjoittajan käyttäisi erilaisia markkinointitoimenpiteitä ja -välineitä samassa kampanjassa, kunkin markkinointitoimenpiteen on erikseen täytettävä kuluttajansuojalain ja hintamerkintäasetuksen vaatimukset. Jokaista tarjousta

on tarkastellaan yksilöllisesti. Tämä käy ilmi myös markkinatuomioistuimen ratkaisujen 1982:20 ja 1983:4 perusteluista.

Yksilöidyn hyödykkeen markkinoinnista on kysymys silloin, kun markkinoinnissa esitellään jotakin nimenomaista hyödykettä siten, että kuluttaja mieltää mainostettavan määrättyä yksilöityä hyödykettä.

Osa operaattoreista tarjoaa tällä hetkellä laajakaistaliittymää ja jotain toista viestintäpalvelua, esimerkiksi lankapuhelinliittymää, yhteisellä hinnalla. Tällöin on huomioitava hintamerkintäasetuksen lisäksi myös KSL:n 2 luvun 4 §, jonka mukaan markkinoinnissa on selkeästi ilmoitettava kyseisten palveluiden yhteinen hinta sekä niiden erilliset hinnat. Riittävänä ei voida pitää mainintaa siitä, että laajakaistaliittymän alkaen hinta edellyttää kyseisen operaattorin voimassaolevaa lankapuhelinliittymäsovimusta.

3.6. Tarjouksen rajoitukset

Erikoistarjouksia markkinoitaessa elinkeinonharjoittajalta edellytetään tarjouksen hyväksi käyttämistä koskevien rajoitusten selkeää ilmoittamista.

Laajakaistaliittymien markkinoinnissa tarjotaan tällä hetkellä esimerkiksi erilaisia avauspaketteja liittymän avaajalle ilman eri veloitusta. Näihin erikoistarjouksiin liittyy usein erilaisia rajoituksia, joita ei kuitenkaan aina kerrota riittävän selvästi markkinoinnissa.

Rajoitukset ovat laajakaistaliittymien erikoistarjousmarkkinoinnissa olleet esimerkiksi ajallisia ja alueellisia. Kuluttajan tulee saada markkinoinnista selkeät tiedot siitä, miten toimien, minä aikana ja millä muilla edellytyksillä hän voi saada tarjotun edun hyväkseen. Tämä kannanotto perustuu KSL:n 2 luvun 1, 2 ja 4 §:ään.

3.7 Vertaileva mainonta

Vertaileva mainonta on sinänsä sallittua ja jopa kuluttajien etujen mukaista, mutta vertailu ei saa johtaa kuluttajia harhaan ja mainostajan on voitava näyttää väitteensä toteen.

Vertailevalla mainonnalla tarkoitetaan mainontaa, josta voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa kilpailija tai kilpailijan markkinoima hyödyke.

Vertailtavien kulutushyödykkeiden tulee olla vertailukelpoisia. Laajakaistaliittymien markkinoinnissa tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että vertailtavien liittymien tulee olla pääosiltaan samanlaisia. Kuluttajan kannalta kuukausihinnan ja liittymän nopeuden lisäksi keskeisinä liittymän ominaisuuksina voidaan pitää ainakin tietoturvaan liittyviä palveluita sekä sähköpostipalveluita.

4. Laajakaistaliittymien sopimusehdot

4.1 Yleistä

Eri operaattoreiden sopimusehdot muistuttavat monilta keskeisiltä kohdin toisiaan. Tässä kirjeessä tuodaan esille joitain alan vakioehdoissa yleisesti esiintyviä ongelmia.

4.2 Kuluttajansuojalain sopimusehtoja koskeva yleislauseke

Vaihdantaan liittyvän riskin jakaminen kohtuullisella tavalla kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä on kuluttajansuojan perusajatus. Kohtuuttoman sopimusehdon käytön kieltämisellä pyritään nimenomaan turvaamaan sopimussuhteessa heikommassa asemassa olevan osapuolen, kuluttajan etuja.

KSL:n 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Jos elinkeinonharjoittajien yhteenliittymä laatii kulutushyödykesopimuksia varten sopimusehtoja taikka antaa suosituksia tai ohjeita käytettävistä ehdoista, yhteenliittymän on huolehdittava siitä, ettei sen menettely johda kuluttajien kannalta kohtuuttomien ehtojen käyttämiseen.

KSL:n 3 luvun 1 § on joustava normi, jota säädettäessä on lähdetty siitä, että yksityiskohtaisen lainsäädännön avulla ei ole mahdollista ennakolta säännellä kaikkia mahdollisia sopimustilanteita.

KSL:n esitöiden (HE 8/1977) mukaan sopimusehdon kohtuuttomuutta on arvioitava sen mukaan, onko se omiaan suosimaan elinkeinonharjoittajaa siinä määrin, ettei sopimusosapuolten välillä voida enää katsoa vallitsevan kohtuullista tasapainoa. Kysymys on sopimuksen kokonaisvaikutuksen arvioimisesta. Lainsäätäjä on perustellut sopimusehtoja koskevaa sääntelyä mm. sillä, että on olemassa vaara, että elinkeinonharjoittaja käyttää sopimusvapauteen perustuvaa tilannetta hyväkseen, lieventäen omaa vastuutaan tai lisäämällä kuluttajan velvollisuuksia. Jos sopimusehdot yksipuolisesti suosivat elinkeinonharjoittajaa tavalla, joka järkyttää osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien keskinäistä tasapainoa, ne ovat kohtuuttomat.

4.3 Sopimusehtojen muutokset

Useat operaattorit pidättävät oikeuden muuttaa yksipuolisesti sopimusehtojaan ilmoittamatta siitä kuluttajalle, mikäli muutos on operaattorin tulkinnan mukaan vähäinen.

Myös olennaiset yksipuoliset muutokset ovat operaattoreiden sopimusehtojen mukaan mahdollisia, mikäli kuluttajalle ilmoitetaan muutoksesta ennen sen voimaantuloa. Operaattoreiden oikeus muuttaa sopimusehtoja on sisällöltään määrittelemätön ja rajoittamaton.

Kun ehtoja on muutettu, on kuluttajalle yleensä varattu oikeus tietyn ajan sisällä purkaa halutessaan sopimus. Operaattorit eivät ehtojensa mukaan vastaa muutoksista kuluttajille aiheutuvista kustannuksista.

Edellä kuvattuihin sopimusehtoihin liittyy useita perustavanlaatuisia ongelmia. Yhtenä keskeisimmistä sopimusoikeuden periaatteista voidaan pitää sopimuksen sitovuuden periaatetta – sopimuksen merkittävin tehtävä on sitoa osapuolet oikeudelliseen suhteeseen. Operaattorin vapaa mahdollisuus sopimusehtojen yksipuoliseen muuttamiseen merkitsee käytännössä varsin pitkälle vietyä sopimuksen sitomattomuutta.

KSL:n esitöissä (HE 8/1977) on eräänä esimerkkinä kohtuuttomasta ehdosta mainittu lauseke, jolla elinkeinonharjoittajalle varataan yksipuolisesti oikeus muuttaa sopimuksen sisältöä.

Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskevan direktiivin 93/13/ETY liiteosassa on ohjeellinen, ei-tyhjentävä esimerkkiluettelo ehdoista, joita voidaan pitää kohtuuttomina. Liitteen j kohdan mukaan kohtuuttomana voidaan pitää ehtoa, jonka tarkoituksena tai seurauksena on elinkeinonharjoittajan valtuuttaminen muuttamaan sopimusehtoja yksipuolisesti ilman pätevää sopimuksessa mainittua syytä.

Direktiivin liitteen 2 kohdan b alakohdan 2 kappaleen mukaan elinkeinonharjoittaja voi j alakohdan estämättä varata sopimusehdoissa itselleen oikeuden muuttaa yksipuolisesti toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja edellyttäen, että elinkeinonharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan muutoksesta kuluttajalle kohtuullisessa ajassa etukäteen ja että kuluttaja voi vapaasti purkaa sopimuksen.

Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskevan direktiivin voimaansaattamista koskevassa hallituksen esityksessä 218/1994 todetaan j alakohdan kohdalla muun muassa seuraavaa: ”Toistaiseksi voimassa olevissa tai muutoin pitkäaikaisissa sopimussuhteissa saattavat erityisesti olosuhteiden muutokset aiheuttaa tarpeen tarkistaa sopimusehtoja. Hyväksyttävänä ei kuitenkaan voida pitää sitä, että elinkeinonharjoittajalla olisi rajoittamaton oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimuksen sisältöä millä tavalla tahansa. Myös pitkäaikaisissa sopimuksissa voidaan kuluttajien kannalta oikeutettuna lähtökohtana pitää sitä, että yksipuolisten muutosten perusteet yksilöidään sopimusehdoissa ja että sopimuksen sisältö ei muutu olennaisesti ilman molempien sopijapuolten myötävaikutusta. Arvioitaessa yksipuolisiin muutoksiin oikeuttavien ehtojen kohtuullisuutta voidaan muun muassa ottaa huomioon kyseisen sopimuksen luonne, muutosten syyt, vaikutus sopimuksen muuhun sisältöön sekä kuluttajan mahdollisuudet irtautua sopimuksesta ja tehdä tilalle uusi sopimus. Myös näissä tapauksissa arviointi perustuisi siten kokonaisuutenaan.”

Laajakaistaliittymän avaus ja irtisanominen aiheuttaa yleensä kuluttajalle erilaisia kustannuksia. Aina korvaavaa laajakaistaliittymää ei ole edes saatavissa.

Markkinatuomioistuimien on ratkaisussaan 1991:12 kieltänyt erästä vakuutusyhtiötä käyttämästä jatkuvissa vapaaehtoisissa kuluttajavakuutuksissa ehtoa, jonka mukaan vakuutusyhtiöllä on sisällöltään määrittelemätön ja rajoittamaton oikeus muuttaa vakuutusaikana yksipuolisesti vakuutusehtoja kuluttajan vahingoksi.

Ratkaisun perustelujen mukaan ”sopimusoikeuden peruseriaatteisiin kuuluu, että tehdyissä sopimuksissa on pysyttävä, ja että pätevällä tavalla syntynyt sopimus velvoittaa kumpaakin sopimuksen osapuolta. Sopimuksen luonteeseen ei kuulu, että sopimus muuttuu toisen sopijapuolen pysyessä passiivisena. Pitkäaikaisissa sopimuksissa saattaa esim. olosuhteiden muutosten vuoksi syntyä tarve tarkistaa sopimuksen ehtoja. Sopimusoikeudellinen sääntö tällöinkin on, että muutosten tekemiseen tarvitaan kummankin sopijapuolen myötävaikutus. Eräillä aloilla elinkeinonharjoittajat tekevät kuluttajien kanssa sopimuksia, joissa jo käytännön syistä käytetään elinkeinonharjoittajan itsensä laatimia samanlaisia vakiosopimusehtoja. Kuluttajan kannalta oikeutettuna lähtökohtana voidaan pitää, että pitkäaikaisten vakiosopimusten ehdot pysyvät sopimuskauden jatkuessa pääpiirteittäin samanlaisina.”

Kyseisen vakuutusyhtiön ehdoissa ei ollut määritelty, miten vakuutusopimusehtoja voidaan sisällöllisesti muuttaa. Jos ehtojen muutos on kuluttajien kannalta olennainen, ei markkinatuomioistuimen mukaan kyseessä ole niinkään jo tehdyn sopimuksen jatkaminen, vaan uuden hyödykkeen tarjoaminen. Markkinatuomioistuin totesi ratkaisussaan: ”Sopimusoikeudellisesti ei tuolloin ole riittävää, että kuluttajille tällaisessa tapauksessa varataan ainoastaan mahdollisuus irtisanoa aiempi sopimus. Tarjoukseen uuden sopimuksen tekemisestä tulee saada nimenomainen hyväksyvä vastaus”. Sopimusehtojen muutoksen olennaisuutta on markkinatuomioistuimen mukaan arvioitava kuluttajien kannalta ja keskeistä tällöin on, mikä merkitys muutoksella on itse tarjottuun hyödykkeeseen.

Kyseessä olleiden vakuutusten vakuutusmaksujen korotusehtojen osalta markkinatuomioistuin lausui muun muassa seuraavaa: ”Vahinkokehitys ja vakuutuskorvaukset saattavat esim. vahinkovakuutuksissa muuttua vakuutustyypeittäin siten, että vakuutusyhtiölle syntyy perusteltu tarve korottaa vakuutusmaksuja. Tällaisissakin tapauksissa sopimukseen tulee sisältyä ehto, joka määrittää hinnan korotuksen edellytykset ja perusteet”.

Edellä kerrotun perusteella kuluttaja-asiamies pitää sopimusehtoa, jonka mukaan operaattori voi olennaisella tavalla yksipuolisesti muuttaa sopimusta kuluttajan vahingoksi, KSL:n 3 luvun 1 §:n vastaisena. Olennaisia sopimusehtomuutoksia ei voi yksipuolisesti tehdä edes sopimuksessa yksilöidyllä perusteella; jos ehtojen muutos on kuluttajien kannalta olennainen, kysymys ei ole jo tehdyn sopimuksen jatkamisesta, vaan operaattorin tarjoamasta uudesta sopimuksesta. Ne edellytykset, joilla sopimusta voidaan muutoin kuin olennaisesti muuttaa, tulee yksilöidä sopimuksessa.

4.4 Hinnan muutokset

Laajakaistaliittymien hintataso on viime aikoina ollut laskusuunnassa. Osa operaattoreista on hintojensa laskiessa nostanut kuluttajan laajakaistaliittymän nopeusluokkaa. Tuolloin kuluttajan kuukausimaksu on säilynyt entisellään ja hänen nopeusluokkansa on noussut.

Laajakaistaliittymän käsite on dynaaminen ja tietoverkoissa olevan aineiston ja palveluiden vaivaton käyttö voi tulevaisuudessa edellyttää liittymältä nykyistä suurempia nopeuksia. On luonnollista ja todennäköistäkin, että laajakaistaliittymien maksiminopeudet nousevat ajan myötä.

Mikäli operaattori säilyttää vanhan nopeusluokan hinnastossaan, nostaa kuluttajan nopeuden uudelle nopeammalle tasolle ja perii kuluttajalta korvauksen nopeuden säilyttämisestä vanhalla tasolla, on toimintapa kuluttajien kannalta kohtuuton.

Esimerkki kohtuuttomasta tavasta toteuttaa hinnanalennus:

Operaattori tarjoaa seuraavia nopeusluokkia kuluttajille: 256 kbit/sisään ja 256 kbit/s ulos (jatkossa esimerkiksi 256/256) sekä 512/512.

Operaattori laskee liittymiensä hintoja. Muutoksen jälkeen operaattori tarjoaa kuluttajille nopeusluokkia 256/256, 512/512 ja 1024/1024.

Kuluttaja on tehnyt operaattorin kanssa sopimuksen hitaimmasta nopeusluokasta. Kuluttajalle ilmoitetaan, että hänen liittymänsä nopeus kaksinkertaistetaan ja hinnat säilyvät ennallaan.

Kuluttaja ottaa yhteyttä operaattoriin muutoksesta tiedon saatuaan ja ilmoittaa haluavansa pitää vanhan nopeuden, uudella alhaisemmalla hinnalla. Operaattori perii toimenpiteestä 30 euron toimenpidemaksun.

Esimerkki kohtuullisesta tavasta toteuttaa hinnanalennus:

Operaattori tarjoaa seuraavia nopeusluokkia kuluttajille: 256/256 ja 512/512.

Operaattori laskee liittymiensä hintoja. Muutoksen jälkeen operaattori tarjoaa kuluttajille nopeusluokkia 256/256, 512/512 ja 1024/1024.

Kuluttaja on tehnyt operaattorin kanssa sopimuksen hitaimmasta nopeusluokasta. Kuluttajalle ilmoitetaan, että hänen liittymänsä nopeus kaksinkertaistetaan ja hinnat säilyvät ennallaan. Kuluttajalle ilmoitetaan, että halutessaan kuluttaja voi pitää myös vanhan nopeutensa, eikä vanhan nopeuden pitämisestä peritä erillistä lisämaksua. Kuluttajalle annetaan vähintään kuukausi aikaa reagoida ilmoitukseen.

Esimerkki kohtuullisesta tavasta toteuttaa nopeuksien kasvattaminen:

Operaattori tarjoaa seuraavia nopeusluokkia kuluttajille: 256/256 sekä 512/512.

Operaattori nostaa liittymiensä nopeuksia. Uudistuksen nopeusluokat ovat 512/512 ja 1024/1024.

Kuluttajalle ilmoitetaan että nopeudet kaksinkertaistetaan ja hinnat säilyvät ennallaan.

Mikä sitten tekee ensimmäisen esimerkin mukaisen nopeuden kasvattamisen kohtuuttomaksi? Esimerkissä kuluttajalle tarjotaan tosiasiaa uutta tuotetta, vaikka aiempikin tuote (nopeusluokka) olisi tarjolla.

Sinänsä nopeuden kasvattaminen ei ole kohtuutonta, vaan tilanne, jossa tosiasia on kyse operaattorin tarjoamien liittymien hintojen laskusta, mutta joka toteutetaan tavalla, jossa kuluttajalle syntyy ylimääräisiä kustannuksia, mikäli kuluttaja haluaa

pitää vanhan nopeusluokkansa ja hyötyä hintojen laskusta taloudellisesti. Jos kuluttaja haluaa pitää vanhan nopeusluokkansa ja operaattori sitä edelleen tarjoaa, ei operaattorin tule periä tästä maksua.

4.5 Vahingonkorvaus viivästys- ja virhetilanteissa

Yleensä operaattori vastaa sopimusehtojensa mukaan vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat operaattorin tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta. Vahingonkorvausvastuu on tuolloinkin rajoitettu koskemaan ainoastaan välittömiä vahinkoja.

Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskevan direktiivin 93/13/ETY esimerkiksiuuttelun b kohdan mukaan kohtuuttomana voidaan pitää sopimusehtoa, jonka tarkoituksena tai seurauksena on: ”kuluttajan laillisten oikeuksien poissulkeminen tai niiden rajoittaminen sopimattomasti elinkeinonharjoittajan tai toisen osapuolen suhteen siinä tapauksessa, että elinkeinonharjoittaja jättää kokonaan tai osittain täyttämättä sopimuksesta johtuvia velvollisuuksiaan tai täyttää ne puutteellisesti”.

Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskevan direktiivin voimaansaattamista koskevassa hallituksen esityksessä 218/1994 todetaan edellä mainitun b kohdan osalta seuraavaa: ”Tällaiset ehdot olisivat Suomessa usein mitättömiä, sillä sopimusrikkomuksen seuraamuksia koskevat kuluttajansuojalain 5, 8 ja 9 luvun säännökset ovat kuluttajan hyväksi pakottavia. Vaikka nämä säännökset eivät koske kaikkia kuluttajasopimuksia, voidaan säännöksistä ilmeneviä periaatteita usein soveltaa muihinkin kuin luvuissa nimenomaisesti säänneltyihin sopimustyypeihin.”

Kuluttajansuojalain 5, 8 ja 9 luvun säännöksistä ilmenee muun muassa seuraavat periaatteet:

- Kuluttajalla tulee olla oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii kulu-tushyödykkeen virheen vuoksi
- Välillisen vahingon osalta palveluntarjoaja on korvausvelvollinen, jos kulu-tushyödykkeen virhe johtuu hänen huolimattomuudestaan
- Kuluttajalla tulee olla oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii elin-keinonharjoittajan viivästyksen vuoksi, jollei viivästys ole aiheutunut ylivoi-maisesta esteestä

Sopimusrikkomuksen seuraamuksia koskevien säännösten pakottavuus on yksi tunnusmerkki siitä, miten keskeisinä käytännön oikeussuojakeinoina niitä kuluttajaoi-keudessa pidetään. Eri oikeussuojakeinoista vahingonkorvausvelvollisuutta voidaan pitää yhtenä merkittävänä tehosteena sille, että sopijapuolet täyttävät lupaamansa suoritukset asianmukaisesti. Mikäli suoritus ei vastaa sovittua, voi toinen osapuoli vaatia suoritusta tai sitä vastaavan vahingon korvaamista tuomioistuimessa.

Liittymäsopimusehtojen kuluttajan oikeuksia kaventavat vahingonkorvauslausekkeet aiheuttavat muun muassa sen, että kuluttajille ei korvata palvelun virheen tai viiväs-tyksen aiheuttamia välttämättömiä asian selvittelykuluja.

Edellä kerrotun perusteella kuluttaja-asiamies pitää kuluttajansuojalain virhe- ja vii-västytilanteita koskevista säännöksistä ilmenevien periaatteiden vastaisia sopi-musehtoja KSL:n 3 luvun 1 §:n vastaisina.

4.6 Eri liittymien ristiinsulkeminen

Useat operaattorit tarjoavat kuluttajille myös muita sähköisiä viestintäpalveluita, kuten matkapuhelinliittymiä. Kuluttajalla voi olla käytössään useita eri liittymiä samalta palvelun tarjoajalta. Yleensä jokainen sopimussuhde on oma erillinen kokonaisuutensa.

Operaattoreilla on tällä hetkellä käytössään ehtoja, joiden mukaan kuluttajan maksuviivästys yhden liittymän osalta voi johtaa kaikkien hänen nimissään olevien liittymien sulkemiseen sekä eräännyttää kaikki vielä laskuttamattomat operaattorin saattavat.

Kuluttajan sopimusrikkomus yhdessä sopimuksessa vaikuttaa tuolloin kaikkiin muihinkin sopimuksiin, vaikka näissä muissa sopimussuhteissa ei olisi rikkomuksia tapahtunut.

Maksuvaikeuksiin joutuneen kuluttajan elämäntilanne vaikeutuu huomattavasti, jos myös ne hänen käytössään olevat viestintäpalvelut suljetaan, joiden maksut eivät ole vielä erääntyneet.

Viestintämarkkinalain 7 luvussa on säädetty käyttäjien oikeuksista. Kuluttajien osalta 7 luvun säännökset ovat pakottavaa oikeutta. Viestintämarkkinalain 7 luvun 73 §:ssä on tyhjentävästi lueteltu ne perusteet milloin teleyrityksellä on oikeus sulkea puhelinverkon liittymä käyttäjästä johtuvasta syystä. Puhelinverkolla tarkoitetaan viestintämarkkinalain määritelmän mukaan matkaviestinverkkoa tai kiinteää puhelinverkkoa. Viestintäviraston käsityksen mukaan puhelinverkkoihin ja niissä tarjottaviin liittymiin sovellettavia säännöksiä sovelletaan puhelinpalveluiden tarjoamiseen riippumatta verkossa käytetystä teknologiasta.

Ristiinsulkemisen mahdollistaman ehdon avulla operaattorit pyrkivät laajentamaan liittymien sulkemisoikeutta ohi pakottavan lainsäädännön. KSL:n esitöiden mukaan (HE 8/1977) sopimusehto, joka on muun kuin kuluttajansuojalakiin sisältyvän pakottavan säännöksen vastainen tai jonka tarkoituksena on tällaisen säännöksen kiertäminen, on pidettävä kohtuuttomana.

Lojaliteettiperiaate eli velvollisuus ottaa sopimuskumppanin edut kohtuullisessa määrin huomioon, edellyttää osaltaan operaattoreita pidättäytymään käyttämästä sopimusehtoja, joilla voi olla kuluttajan sopimusrikkomukseen verrattuna suhteettoman raskaita seurauksia.

Lojaliteettiperiaate ilmenee muun muassa kulutusluottoja koskevasta KSL:n 7 luvun 15 §:stä, jonka mukaan kuluttajalla on oikeus määrätä siitä, mitä useammista saman luotonantajan saatavista hänen suorituksellaan lyhennetään.

Kuluttaja-asiamies pitää liittymien ristiinsulkemista edellä kerrotun perusteella kohtuuttomana ja sen mahdollistavia ehtoja KSL:n 3 luvun 1 §:n vastaisina.

5. Milloin laajakaistaliittymässä on virhe?

5.1 Yleistä

Kuluttaja-asiamiehelle tulee jatkuvasti yhteydenottoja, joissa kiinnitetään huomiota operaattoreiden riittämättöminä pidettyihin hinnanalennuksiin ja korvauksiin tilanteissa, joissa laajakaistayhteydessä on ongelmia. Tyypillisiä ongelmia laajakaistayhteyksissä on kuluttajien ilmoitusten perusteella tällä hetkellä erilaiset käyttökatkokset sekä liittymän huomattava hidastuminen.

5.2 Kuluttajansuojalain virhesäännöksistä

KSL:n 5 luvussa säännellään eri virhetilanteista tavaran kaupassa. KSL:n 8 luvussa on eräitä kuluttajapalveluksia koskevia virhesäännöksiä. KSL:n 9 luvussa käsitellään puolestaan taloelementtien kauppaa ja rakennusurakoihin liittyviä virhetilanteita. Nämä säännökset ovat kuluttajan suojaksi pakottavia, eli niistä ei voi sopia kuluttajan kanssa toisin. Erityislainsäädännössä on myös eri virheen määritelmiä, esimerkiksi sähkömarkkinalain 27 c §.

Kuten aiemmin tässä kirjeessä todettiin, voidaan KSL:n säännöksistä ilmeneviä periaatteita usein soveltaa muihinkin kuin luvuissa nimenomaisesti säänneltyihin sopimustyyppeihin

Virhearvioinnissa huomio kiinnitetään yleensä ensisijaisesti siihen, mitä osapuolet ovat sopineet. Mikäli operaattorin suoritus ei vastaa sovittua, on palvelussa virhe. Lisäksi palvelussa on virhe muun muassa silloin, kun sitä ei suoriteta ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä huomioon ottaen liittymän tilaajan edut.

KSL:n virhemääritelmät eivät edellytä elinkeinonharjoittajan sopimusrikkomukselta olennaisuutta.

Lähtökohtana laajakaistaliittymiä koskevia sopimusehtoja laadittaessa tulee olla kuluttajansuojalain mukainen virhekäsitys. Sopimusehto, jonka mukaan virheellisenä pidetään vain palvelua, joka poikkeaa olennaisesti sovitusta, on KSL:n 3 luvun 1 §:n vastainen.

5.3 Laajakaistaliittymän tosiasiallinen nopeus

Kuluttaja saa laajakaistaliittymän avulla yhteyden yleiseen internetiin. Yleensä laajakaistaliittymän nopeus ilmoitetaan teoreettisen maksiminopeuden avulla, todellisen nopeuden ollessa tätä alhaisempi.

Laajakaistaliittymän todelliseen nopeuteen vaikuttavat monet seikat. Kaikkiin näihin seikkoihin operaattori ei voi vaikuttaa, esimerkkinä eri tietoverkoissa olevien kolmansien osapuolten palvelimien verkkoonliittymisnopeus ja kuormitus.

Moniin liittymän todelliseen nopeuteen vaikuttaviin seikkoihin operaattori voi vaikuttaa, kuten omien verkkojensa tietoliikennekapasiteettiin.

5.4 Laajakaistaliittymän ominaisuudet operaattoreiden sopimusehdoissa

Laajakaistaliittymiä koskevissa erityisehdoissa ja palvelunkuvauksissa operaattorit poissulkevat pääsääntöisesti vastuunsa myös sellaisten laajakaistaliittymän toimivuuteen ja nopeuteen vaikuttavien seikkojen osalta, jotka riippuvat nimenomaan operaattorin toiminnasta. Erityisehdoissa ja palvelunkuvauksissa ei ole asetettu mitään toleranssirajaa operaattorin toiminnasta johtuville:

- katkoksille
- nopeuden hidastumisille
- muulle palvelun laatutasolle

Operaattoreiden yleisten sopimusehtojen mukaan palvelussa katsotaan olevan virhe vain, jos se olennaisesti poikkeaa palvelulle määritellyistä ominaisuuksista ja tämä poikkeama olennaisesti vaikeuttaa palvelun käyttämistä.

Esimerkki:

Kuluttajalle myydään laajakaistaliittymä 1024/512. Yhteys on jatkuvasti huomattavasti hitaampi kuin mitä sen teoreettinen maksiminopeus. Yhteys myös katkeilee jatkuvasti. Kuluttaja reklamoi asiasta useita kertoja operaattorille. Selvityksen perusteella käy ilmi, että yhteysongelmat ovat koko ajan johtuneet operaattorin verkossa olleesta viasta. Kuluttaja on mielestään oikeutettu hinnanalennukseen laajakaistaliittymän virheellisyysperusteella, operaattorin mielestä kuluttajan vaatimuksille ei ole perusteita.

Yhteys on ollut koko ajan nopeudeltaan ja laatutasoltaan erityisehtojen mukainen, koska operaattori vapauttaa itsensä virhevastuusta seuraavalla sopimusehdolla:

*”Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän **nopeudet ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi liittymästä, operaattorin tietoverkosta, puhelinverkosta, internetistä, asiakaslaitteistosta, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien palvelimien verkkoonliittymisnopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä.**”*

Operaattori ei siis vastaa sopimusehtojensa mukaan niistäkään laajakaistaliittymän nopeuteen vaikuttavista seikoista, jotka johtuvat suoraan operaattorin toiminnasta. Operaattorin toiminnasta johtuva hidas tai katkeileva yhteys on siis operaattorin erityisehtojen mukainen.

Yllä esimerkissä mainitut erityisehdot rajoittavat kuluttajan oikeuksia verrattuna esimerkiksi KSL:n 5, 8 ja 9 lukujen säännöksiin.

Operaattoreiden tulee suorittaa palvelu ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon kuluttajan edut. Se seikka, että laajakaistaliittymän yhteyden tosiasialliseen nopeuteen vaikuttaa kolmansienkin osapuolten toimet ei voi toimia perusteena

sille, että laajakaistaliittymän ominaisuudet määritellään myös operaattorin hallinnassa olevien seikkojen osalta täysin avoimesti.

Kuluttajilla ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa operaattoreiden vakiosopimusten sisältöön. Yllämainitut sopimusehdot suosivat yksipuolisesti operaattoria tavalla, joka järkyttää osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien keskinäistä tasapainoa. Edellä esimerkissä mainitut sopimusehdot ovat tältä osin KSL:n 3 luvun 1 §:n vastaisia.

6. Lopuksi

Laajakaistaliittymä on varsin monimutkainen kulutushyödyke. Tämä ei tarkoita sitä, että kuluttajien kannalta merkittäviä tietoja voisi jättää markkinoinnissa pois tai esittää ne epäselvästi.

Palvelun teknisyyks tai monimutkaisuus ei voi olla syynä myöskään sille, että operaattorin laatimien vakioehtojen kautta voitaisiin poistaa operaattorin virhevastuu tai annettaisiin operaattorille oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja ilman pätevää vakioehdoissa yksilöityä perustetta.

Laajakaistaliittymän monimutkaisuus ja sen käyttöön liittyvät taloudelliset riskit sen sijaan korostavat lojaliteettiperiaatteen ja kohtuullisen vastuunjaon huomioimisen tärkeyttä.

Seuraavassa tiivistelmä kirjeessä esitetyistä keskeisimmistä kannanotoista:

- Internet-yhteyksiä, joiden maksiminopeus on alle 256/256 kbit/s. ei tule markkinoida laajakaistaliittymänä
- Kuluttajalle tulee antaa markkinoinnissa oikea kokonaiskuva markkinoitavan palvelun ominaisuuksista ja tarvittavasta laitteistosta
- Mikäli laajakaistaliittymän hintaan ei oletusarvoisesti sisälly sen turvallisen käytön kannalta olennaisia ohjelmia, on siitä kerrottava liittymää markkinoitaessa
- Jos operaattori markkinoi yksilöityä laajakaistaliittymää, tulee markkinoinnissa ilmoittaa liittymän hinta selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla
- Erikoistarjouksia markkinoitaessa edellytetään tarjouksen hyväksi käyttämistä koskevien rajoitusten selkeää ilmoittamista
- Vertaileva mainonta ei saa johtaa kuluttajia harhaan, vertailtavien palveluiden tulee olla vertailukelpoisia. Omia tarjoushintoja ei saa verrata kilpailijan normaalihintoihin
- Sopimusehto, jonka mukaan operaattori voi olennaisella tavalla yksipuolisesti muuttaa sopimusta kuluttajan vahingoksi, on kohtuuton. Ne edellytykset, joilla sopimusta voidaan muutoin kuin olennaisesti muuttaa, tulee yksilöidä sopimuksessa

- Kuluttajansuojalain virhe- ja viivästystilanteita koskevista säännöksistä ilmenevien periaatteiden vastaiset sopimusehdot ovat kohtuuttomia.
- Eri liittymien ristiinsulkeminen on kohtuutonta

Edellytämme, että noudatatte tässä kirjeessä selvittämiämme kuluttajaoikeudellisia periaatteita vastaisessa toiminnassanne. Lisätietoja saatte tarvittaessa allekirjoittaneilta. Markkinointia koskevia ennakkotiedusteluja otamme vastaan sähköpostitse osoitteeseen posti@kuluttajavirasto.fi. Kuluttajansuojalaki löytyy esimerkiksi kotisivuiltamme www.kuluttajavirasto.fi. Markkinaoikeuden päätökset ovat saatavilla muun muassa osoitteessa www.finlex.fi.

Johtaja Anja Peltonen

Lakimies Vesa Vuoti

TIEDOKSI Liikenne- ja viestintäministeriö: Tatu Tuominen
Viestintävirasto
FiCom ry

JAKELU 24Online Oy
Ac-Net Asennus Oy
Academica Oy
Alajärven Puhelinosuuskunta
AllCom Viestintäratkaisut Oy
Altura Communications OÜ
Andreas Ehnberg Consulting
Aranea Oy
Archaidios
Auria Oy
Corenet Oy
CSC-Tieteellinen laskenta Oy
Cygate Oy
Dapaq Oy
Datanator Ky
DNA Finland Oy
Dynamic Tec
Oy EKM Service Ab
Elisa Oyj
Etelä-Satakunnan Puhelin Oy

Oy Finland Tele2 Ab
Finnet Com Oy
Forssan Seudun Puhelin Oy
Haminan Energia Oy
Helsingin Samtele Oy
Helsinki Televisio Oy
Hindersby-Bäckby Service Ab
Hämeen Puhelin Oy
Härkätien Puhelin Oy
Iisalmen Puhelin Oy
Ikaalisten-Parkanon Puhelin Osakeyhtiö
Ilamark Oy
Interactiva Solutions Ky
IS Production
Itecon Solutions Oy
Oy IW-Net ltd
Ab Jakobstadsnejdens Telefon-Pietarsaarensseudun Puhelin Oy
Jyväskylintä Oy
Kajaanin Puhelinosuuskunta
Karjalan ATK-Awot Oy
Kirkkonummen Internet Yhdistys Ry
Kotikaupungin Puhelin Oy
Kotkan Tietoruutu Oy
KPY Kaapelitelevisio Oy
KPY Palvelut Oy
Kuopion Energia
Kuuselan Paja Oy
Laitilan Puhelin Osk
LanWorld Finland Oy
Lohjan Puhelin Oy
Lounet Oy
Macoline Oy
Mariehamns Telefon Ab
Maxisat Oy
MMD Networks Oy
MMP-Systems Ay
MP-MasterPlanet Oy
MTV Oy
Oy Multi.fi Finland Ab Ltd
Mäntsälän Sähkö Oy
Nethit Avoin Yhtiö
Netplaza Oy
Netsol Network Solutions Oy
NK Nettikaista Oy
Nordic Lan & Wan Communication Oy
Nyttab Ab / SurfNet
Optimal Solution Service OSS
Osuuskunta Skillnova
Osuuskunta Suomen Tele-etu
Otaverkko Oy

Oulun Puhelin Oyj
Outokummun Puhelin Oy
Pargas Telefon Ab - Paraisten Puhelin Oy
Pohjanmaan PPO Oy
Pohjois-Hämeen Puhelin Oy
Porvoon Energia Oy - Borgå Energi Ab
Rauman Energia Oy
Roctel Networks Oy
Saaristoverkot Oy (Skärgårdsnäten Ab)
Saunalahti Group Oyj
Softers Oy
Sola Epicent Oy
Song Group Finland Oy
Song Networks Oy
Sparecom Oy
Sunpoint Portal Services Oy
Suunnittelutoimisto Danpat Oy
T-Systems Danmark A S
T:mi Janne T Lappalainen
Tampereen kaupunki
Tampereen Puhelin Oy
Tavitex Oy
TeliaSonera Finland Oyj
TikkaCom Oy
TNNet Oy
UUNET Finland Oy
Vakka-Suomen Puhelin Oy
Vantaan Energia Oy
WelCom Net Oy
viilee.net Oy
Visuverkko Oy
WLANnet Finland Oy