

KULUTTAJARIITALAUTAKUNTAMENETTELYSTÄ  
AIHEUTUVAT KUSTANNUKSET JA  
RATKAISUSUOSITUSTEN VAIKUTTAVUUS

Lapin yliopisto  
Oikeustieteiden tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Prosessioikeus  
Tommi Bergman  
2022

## Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kuluttajariitalautakuntamenettelystä aiheutuvat kustannukset ja ratkaisusuosittelusten vaikuttavuus

Tekijä: Tommi Bergman

Koulutusohjelma/oppiaine: Oikeustiede, prosessioikeus

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma x Lisensiaatintutkimus\_\_

Sivumäärä: XV + 90 + xxii

Vuosi: 2022

### Tiivistelmä:

Kuluttajariitalautakunta on käsiteltyjen asioiden lukumäärällä mitattuna tärkein tuomioistuinten ulkopuolinen riidanratkaisuelin ja vähäisen intressin asioissa usein ainoa mahdollinen oikeusturvatie kuluttajille. Tästä huolimatta kuluttajariitalautakuntaa koskevaa tietoa tutkimustietoa menettelyn kustannuksista ja vaikutuksista on niukasti.

Tässä tutkimuksessa on lainoppia ja empiiristä oikeustutkimusta yhdistäen selvitetty kuluttajariitalautakuntamenettelystä aiheutuvia asianosaisten käsittelykustannuksia. Toiseksi tutkimuksessa on selvitetty kuluttajariitalautakunnan asemaa oikeussuojaa tuottavana riidanratkaisuelimenä erityisesti lautakuntapäätösten tosiasiallisen vaikuttavuuden kautta. Mittareina vaikuttavuuden tutkimisessa on käytetty lautakunnassa käsiteltyjen asioiden käsittelyaikaa, päätösten noudattamisastetta, ratkaistun riidan lopullisuutta sekä asianosaisten kokemuksia menettelystä.

Tutkimuksen yhteydessä on koottu 354 kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosittelusta käsiteltävä tapausaineisto tutkimusotokseen kuuluvista asiaryhmistä. Otos on rajattu asunto-, ajoneuvo- ja eläinkaupan asiaryhmiin. Lisäksi tapausaineistoon valikoituneiden tapausten asianosaisille on toteutettu kyselytutkimus, joka saavutti 166 lautakunnassa asioinutta. Kyselyssä asianosaisilta tiedusteltiin muun muassa aiheutuneita käsittelykuluja, päätösten noudattamista ja kokemuksia lautakuntamenettelystä.

Käsittelykulujen osalta tutkimuksen keskeisin havainto on, että kuluttajariitalautakunta on säilyttänyt asemansa käsittelykuluiltaan edullisena riidanratkaisumenettelynä asianosaisten kannalta. Toiseksi tutkimuksessa havaittiin, että lautakunnassa käsiteltyjen riita-asioiden intressit ovat kasvaneet merkittävästi aiempiin lautakunnasta tehtyihin tutkimuksiin verrattuna. Asioiden luonteen puolesta lautakuntamenettely on lähentynyt jossain määrin tuomioistuinmenettelyä, sillä yhä useampi lautakunnassa asioinut turvautuu menettelyssä oikeudelliseen avustajaan.

Vaikuttavuuden osalta tutkimuksessa havaittiin, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ovat vaikuttavuudeltaan tehokkaita. Lautakunnalle saatetut riidat jatkuvat muussa riidanratkaisumenettelyssä vain harvoin, ja lautakunnan antamia ratkaisusuositteluita noudatetaan pääosin hyvin. Ratkaisujen vaikuttavuutta heikentää kuitenkin eniten lautakunnan pitkät käsittelyajat.

Avainsanat: Empiirinen oikeustutkimus, vaihtoehtoinen riidanratkaisu, kuluttajariitalautakunta, kustannukset, vaikuttavuus

x Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

## Sisällys

LÄHTEET .....	V
LYHENTEET .....	XIV
KUVIOT JA TAULUKOT .....	XV
1 JOHDANTO .....	1
1.1 Tutkimuksen aihe, tutkimustehtävä ja rakenne .....	1
1.2 Teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät .....	3
2 KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN ASEMA OIKEUSSUOJAELIMENÄ .....	7
2.1 Siviiliprosessin ja riidanratkaisun funktiot .....	7
2.2 Lautakunnan tehtävä ja toiminnassa noudatettavat periaatteet .....	9
2.3 Merkittävimmät menettelylliset poikkeukset tuomioistuinkäsittelyyn .....	12
2.4 Lautakunnan asiämäärät ja resurssit suhteessa tuomioistuinriitoihin .....	14
3 EMPIIRINEN TAPAUSSAINEISTO .....	17
3.1 Tapausaineiston keräämisestä – rajaukset ja tuomioistuinvalvonnan kontrollointi .....	17
3.2 Tapausaineiston edustavuus .....	21
3.3 Valittujen asiaryhmien erityispiirteet ja käsittelyjen osapuolet .....	22
3.4 Tapausmäärät asiaryhmittäin ja intresseittäin .....	24
3.5 Asianosaiskysely .....	29
4 LAUTAKUNTAMENETTELYSTÄ AIHEUTUVAT KUSTANNUKSET .....	35
4.1 Asianosaisten käsittelykulut kuluttajariitalautakunnassa .....	35
4.1.1 Käsittelykulujen aiheutuminen .....	35
4.1.2 Asianosaisten kokonaiskäsittelykulut tutkimusotoksen asiaryhmissä .....	38
4.2 Käsittelykulujen luokittelua syntyperusteen mukaan .....	44
4.2.1 Asianosaisten todistelusta johtuvat kulut .....	44
4.2.2 Oikeudellisen avustajan osallistuminen lautakuntamenettelyyn .....	46
4.2.3 Avustajien osallistumisesta johtuvat kulut .....	50
4.2.4 Muut mahdolliset kustannukset .....	53
4.3 Johtopäätökset ja käsittelykulujen vertailu .....	56
4.3.1 Kulut vertailussa aiempiin lautakuntatutkimuksiin .....	56
4.3.2 Kulut vertailussa oikeudenkäyntikuluihin .....	58
5 RATKAISUSUOSITUSTEN VAIKUTTAVUUS .....	61
5.1 Päätösten noudattaminen .....	61
5.1.1 Osallistumisaktiivisuus menettelyyn .....	61
5.1.2 Suositusten noudattaminen tutkimuksen asiaryhmissä .....	62
5.2 Riidanratkaisun lopullisuus .....	66
5.2.1 Jatkuvat riidat .....	66
5.2.2 Lautakunta-asiat tuomioistuimessa .....	68

5.3	Asioiden käsittelyaika.....	71
5.3.1	Käsittelyaika suhteessa tuomioistuimen käsittelyaikoihin .....	71
5.3.2	Asianosaisten tyytyväisyys käsittelyaikoihin .....	74
5.4	Asianosaisten tyytyväisyys menettelyyn ja päätöksiin.....	76
5.5	Lautakunta vai tuomioistuin? .....	81
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	85
	LIITTEET .....	i
	Liite 1: Kyselylomake, kuluttajat ja yksityishenkilöt.....	i
	Liite 2: Kyselylomake, asunto-osakeyhtiöt .....	viii
	Liite 3: Kyselylomake, elinkeinonharjoittajat .....	xv

## LÄHTEET

### Kirjallisuus

- Aarnio, Aulis. Oikeussäännösten systematisointi ja tulkinta. Teoksessa *Minun metodini*, Juha Häyhä (toim.). s. 35–56. WSOY 1997.
- Aarnio, Aulis. *Tulkinnan taito – ajatuksia oikeudesta, oikeustieteestä ja yhteiskunnasta*. WSOY 2006.
- Alasuutari, Pertti. *Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos*. Vastapaino 2011.
- Anttila, Pirkko. *Valittajan profiili – kuluttajavalituslautakunnan asiakas vuonna 2001*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto 2004.
- Autio, Anna-Liisa. *Lainkäyttö yritysten riidanratkaisussa*. Lakimiesliiton Kustannus 2014.
- Autio, Anna-Liisa – Ervo, Laura. *Pandemian ja digitalisaation vaikutukset käräjäoikeuksien toimintaan*. LM 5/2022 s. 701–728.
- Bryman, Alan. *Social Research Methods*. Oxford University Press 2016.
- Ervasti, Kaijus. *Käräjäoikeuksien sovintomenettely*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 207. 2004.
- Ervasti, Kaijus. *Käräjäoikeuksien riita-asiat 2008*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedoksiantoja 93. 2009.
- Ervasti, Kaijus. *Oikeuden saamisen monet kasvot*. Oikeus 3/2011, s. 347–360.
- Ervasti, Kaijus – Aaltonen, Mikko. *Osapuolten kokemuksia siviilioikeudenkäynneistä*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 118. 2013.
- Ervasti, Kaijus – Nylund, Anna. *Konfliktinratkaisu ja sovittelu*. Edita 2014.
- Ervasti, Kaijus. *Lakimies, oikeus, yhteiskunta – Oikeus yhteiskunnallisena käytäntönä*. Edita 2017.
- Ervasti, Kaijus. *Juristien haastattelu*. Teoksessa *Empiirinen oikeustutkimus*, Kati Nieminen – Noora Lähteenmäki (toim.), s. 147–160. Gaudeamus 2021.
- Eskola, Jari – Suoranta, Juha. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino 2014.
- Friedman, Lawrence M. *Access to Justice: Some Historical Comments*. *Fordham Urban Law Journal*. Vol. 37 (2010), s. 3–15.
- Galanter, Marc. *Why the "Haves" Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change*. *Law & Society Review*. Vol. 9 (1974) s. 95–160.
- Hakalehto, Suvianna. *Kuluttajavalituslautakunta kuluttajansuojaviranomaisena – tutkimus kuluttajavalituslautakunnan toiminnasta ja asiakaskunnasta*. Julkaisuja 14/92. Kuluttajatutkimuskeskus 1992.

- Havansi, Erkki. Riidanratkaisun vaihtoehtojen skaala ”pähkinänkuoressa”. Teoksessa Vaihtoehtoisista riidanratkaisua vai vaihtoehtoisista konfliktinratkaisua? Heidi Lindfors (toim.), s. 9–25. COMI 2005.
- Helsingin hovioikeuspiirin laatuhanke. Oikeudenkäyntikulut. Helsingin hovioikeuden julkaisuja 2011.
- Hirvonen, Ari. Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Helsinki 2011.
- Hodges, Christopher – Benöhr, Iris – Creutzfeldt-Banda, Naomi. Consumer ADR in Europe. Hart Publishing 2012. (Hodges ym.)
- Jokela, Antti. Oikeudenkäyntikulut ja maksuton oikeusapu. Alma Talent 2019.
- Kivivuori, Janne. Objektiiivisuus empiirisen tutkimuksen tavoitteena: esimerkkinä kriminologia. Teoksessa Empiirinen oikeustutkimus, Kati Nieminen – Noora Lähtenmäki (toim.), s. 52–69. Gaudeamus 2021.
- Keinänen, Anssi. Tilastollinen analyysi rikostaloustieteessä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja N:o 69, 2004.
- Keskitalo, Petri. Käytetyn asunnon kauppa. Edita 2017.
- Kestilä-Kekkonen, Elina. Kovarianssi ja korrelaatio. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2022. [<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/korrelaatio/korrelaatio/>]
- Koskinen, Tiina. Kosteus- ja homevauriot asuntokaupan sopimusoikeudellisena ongelmana. Talentum 2004.
- Koulu, Risto. Mitä vaihtoehtoja vaihtoehtoisen riidanratkaisun tutkimukselle? Teoksessa Vaihtoehtoisista riidanratkaisua vai vaihtoehtoisista konfliktinratkaisua? Heidi Lindfors (toim.), s. 27–55. COMI 2005. (2005a)
- Koulu, Risto. Vaihtoehtoisen riidanratkaisun teoriaa ja tutkimusta. Teoksessa Riidanratkaisun uusi maailma, Santtu Turunen (toim.), s. 19–66. COMI 2005. (2005b)
- Koulu, Risto. Yksityiset lautakunnat riidanratkaisijoina. Lakimiesliiton Kustannus 2011.
- Koulu, Risto. Käsitellä vai eikö käsitellä? – käsittelykiellot oikeudenkäynnin esteinä. COMI 2016.
- Koulu, Risto. Oikeuksiin pääsyn rahoittaminen. COMI 2020.
- Kuuliala, Matti – Linna, Tuula – Saranpää, Timo. Siviiliprosessi I. Alma Talent 2022.
- Lappalainen, Juha. Siviiliprosessioikeus I. Lakimiesliiton Kustannus 1995.
- Lappalainen, Juha. Siviiliprosessioikeus II. Lakimiesliiton Kustannus 2001.
- Macdonald, Roderick A. Access to Civil Justice. Teoksessa The Oxford Handbook of Empirical Legal Research, Cane Peters – Kritzer Herbert M. (toim.), s. 492–521. Oxford University Press 2010.

- Majamaa, Karoliina – Sarasoja, Laura – Rantala, Kati. Velkomustuomiosta korkokattouudistusta arvioivaksi aineistoksi. Teoksessa *Empiirinen oikeustutkimus*, Kati Nieminen – Noora Lähteenmäki (toim.), s. 259–284. Gaudeamus 2021.
- Markus, Jaakko. Oikeuksiin pääsy massavahinkotilanteissa. *Suomalainen Lakimiesyhdistys* 2022.
- Metsämuuronen, Jari. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*, Jari Metsämuuronen (toim.), s. 80–147. Gummerus Kirjapaino 2006.
- Nieminen, Kati – Lähteenmäki, Noora. Johdatus oikeuden empiiriseen tutkimiseen. Teoksessa *Empiirinen oikeustutkimus*, Kati Nieminen – Noora Lähteenmäki (toim.), s. 11–33. Gaudeamus 2021.
- Saarensola, Satu. Oikeudenkäyntikulut ja kohtuullisuus. *Suomalainen Lakimiesyhdistys* 2017.
- Sarasoja, Laura – Carling, Chris. Oikeudenkäyntikulut pääkäsittelyssä ratkaistuissa riita-asioissa 2019. *Edilex-sarja* 2020/36.
- Savolainen, Hanna. Oikeussuojatiet kuluttajariidassa – vertailussa kuluttajariitalautakunta- ja alioikeuskäsittely. Teoksessa *Oikeus ja yhteiskunta – oikeustieteen monet kasvot*, Kristian Siikavirta (toim.), Vaasan yliopiston julkaisuja, tutkimuksia 299, 2012, s. 39–60.
- Siro, Jukka – Aaltonen, Mikko. Riita-asiat tuomioistuimissa 2000-luvulla. *LM* 6/2019. s. 758–782.
- Sjöblom, Petri. Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisut yleisissä tuomioistuimissa. *Kauppa- ja teollisuusministeriö. Monisteita* 37/1996.
- Tapanila, Antti. *Siviiliprosessi*. *Suomalainen Lakimiesyhdistys* 2021.
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi 2018.
- Tyler, Tom R. *Why People Obey the Law*. Yale University 1990.
- Vehkalahti, Kimmo. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Kustannusosakeyhtiö Tammi 2008.
- Viitanen, Klaus. *Lautakuntamenettely kuluttajariitojen ratkaisukeinona*. *Suomalainen Lakimiesyhdistys* 2003.
- Viitanen, Klaus. *Osuudet teoksessa Villa, Seppo ym.: Yritysoikeus*. Alma Talent 2020.
- Virolainen, Jyrki – Vuorenpää, Mikko. *Osuudet teoksessa Vuorenpää, Mikko ym.: Prosessioikeus*. Alma Talent 2021.

## **Virallislähteet**

### *Suomi*

HE 8/1977 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle kuluttajansuojalainsäädännöksi.

## VIII

HE 107/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi oikeudenkäymiskaaren 21 luvun, oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain 9 luvun 8 ja 9 §:n sekä käräjäoikeuslain 19 §:n muuttamisesta.

HE 21/2005 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asuntokauppalain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 115/2006 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajariitalautakunnasta ja Kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta.

HE 154/2006 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle ryhmäkannelaiksi ja laiksi Kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta.

HE 228/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle ryhmärakennuttamislainsäädännöksi sekä laeiksi asuntokauppalain 2 ja 7 luvun ja kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 2 §:n muuttamisesta.

HE 74/2015 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajariitojen vaihtoehtoisista ratkaisemisista koskevaksi lainsäädännöksi.

HE 201/2022 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 ja 8 b §:n muuttamisesta.

Oikeudenkäytön kehitystyöryhmän arviomuistio 18.8.2022.

OMML 2022:21. Oikeudenkäyntikulutyöryhmän mietintö. Oikeusministeriö.

OMSO 2019:1. Jatkokäsittelylupajärjestelmän käyttöönoton ja soveltamisalan laajentamisen vaikutukset hovioikeuksissa. Oikeusministeriö.

OMSO 2021:16. Oikeudenkäyntikulut riita-asioissa. Arviomuistio. Oikeusministeriö.

OMTH 2020:4. Tuomioistuinten työtilastoja vuodelta 2019. Oikeusministeriö.

OMTH 2022:1. Oikeusministeriön kirjanpitoyksikön (KPY 150) tilinpäätös vuodelta 2021. Oikeusministeriö.

Tuomioistuinlaitos kirjanpitoyksikön (KPY 155) tilinpäätös vuodelta 2021. Tuomioistuinvirasto. (Tuomioistuinvirasto 2021)

### *EU*

EU Justice Scoreboard 2022. European Commission. [[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/eu\\_justice\\_scoreboard\\_2022.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/eu_justice_scoreboard_2022.pdf)] (EUJS 2022)

EU Justice Scoreboard quantitative data in Excel file format. 2022. [[https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/upholding-rule-law/eu-justice-scoreboard\\_en#documents](https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/upholding-rule-law/eu-justice-scoreboard_en#documents)] (EUJS Excel 2022)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11.2.2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästyksen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta. EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1–8.



Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21.5.2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta. EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63–79.

## **Muut lähteet**

Kuluttajaliitto. Musta lista. [<https://kuluttaja.fi/musta-lista/>]

Kuluttajariitalautakunta.

Kuluttajariitalautakunnan verkkosivut, ostajalle, näin haet ratkaisua. [[https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle\\_1.html](https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html)]

Suosituksen noudattaminen jaostoittain 01.01.2018–31.12.2018.

Suosituksen noudattaminen jaostoittain 01.01.2019–31.12.2019.

Suosituksen noudattaminen jaostoittain 01.01.2020–31.12.2020.

Suosituksen noudattaminen jaostoittain 01.01.2021–31.12.2021.

Tiedote 14.1.2013. Kuluttajariidat työllistävät yhä enemmän. [<https://kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2013/kuluttajariidattyollistavatyhaenemman.html>]

Tiedote 5.1.2018. Lentoriidat edelleen kärjessä. [<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2018/lentoriidatedelleenkarjessa.html>]

Tiedote 3.2.2020. Kuluttajariitalautakunnan kymmenen kärjessä 2019. [<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2020/kuluttajariitalautakunnankymmenenkarjessa2019.html>]

Tiedote 11.1.2022. Korona vähensi lentoriitoja, asuntokaupoista kiisteltiin. [<https://kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2022/koronavahensilentoriitoja.html>]

Tiedote 22.7.2022. Kuluttajariidat jälleen nousussa – koronan hillitsevä vaikutus lakannut. [<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2022/kuluttajariidatjalleennousussa-koronahillitsevavaikutuslakannut.html>]

OM Tulostavoiteasiakirja VN 3574/2018. Kuluttajariitalautakunnan tulostavoiteasiakirja kaudella 2019–2022.

OM muistio VN/656/2018. Kuluttajariitalautakunnan kokoonpano 1.4.2022 lukien.

OM Tulossopimusasiakirja VN/12790/2020. Oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan tulossopimus kaudella 2021–2024.

Talouselämä. TE500 Taulukko Suomen suurimmista yrityksistä. 10.6.2022. [<https://www.talouselama.fi/te500>]

Tieteen termipankki: Oikeustiede: kuluttajaoikeus. [<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:kuluttajaoikeus.>]

Tilastokeskus. 134f – Ulosottoasiat, 2008–2021. [[https://pxweb2.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin\\_uloa/statfin\\_uloa\\_pxt\\_134f.px/](https://pxweb2.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_uloa/statfin_uloa_pxt_134f.px/)]

World Justice Project. Global Insights on Access to Justice. 2018 [[https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP\\_Access-Justice\\_April\\_2018\\_Online.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP_Access-Justice_April_2018_Online.pdf)] (WJP 2018)

World Justice Project. Global Insights on Access to Justice. 2019. [<https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-A2J-2019.pdf>] (WJP 2019)

Lähdeluettelon verkko-osoitteiden toimivuus on tarkastettu 15.11.2022.

## **Oikeuskäytäntö**

### *Korkein oikeus*

KKO 2021:69

### *Hovioikeudet*

HHO 26.1.2016, Nro 96, Dnro S 15/3013  
HHO 29.1.2016, Nro 139, Dnro S 15/519  
HHO 26.2.2016, Nro 344, Dnro S 15/2378  
HHO 25.11.2016, Nro 1711, Dnro S 15/2596  
HHO 27.9.2017, Nro 1151, Dnro S 17/1782  
HHO 20.12.2018, Nro 1719, Dnro S 17/1832  
HHO 19.11.2019, Nro 1457, Dnro S 19/1607  
HHO 10.3.2020, Nro 278, Dnro S 18/2576  
HHO 25.6.2020, Nro 920, Dnro S 17/1832  
HHO 15.12.2020, Nro 1734, Dnro S 19/1834  
I-SHO 6.3.2018, Nro 112, Dnro S 17/471  
RHO 25.8.2020, Nro 242, Dnrot S 19/506 ja S 19/507  
THO 11.11.2016, Nro 1115, Dnro S 16/1209  
THO 7.4.2017, Nro 348, Dnro S 16/792  
THO 17.10.2019, Nro 825, Dnro S 18/978

### *Euroopan unionin tuomioistuin*

C-832/18 A ym. v. Finnair Oyj, EU:C:2020:204

### *Eduskunnan apulaisoikeusasiamies*

26.10.2017, Dnro EOAK/4079/2017  
10.6.2022, Dnro EOAK/3980/2021  
28.9.2022, Dnro EOAK/4441/2021

### *Valtioneuvoston apulaisoikeuskansleri*

17.4.2020, Dnro OKV/550/1/2019

**Tapausaineisto, kuluttajariitalautakunnan päätökset**

D/6733/41/2019	7.1.2021	D/3271/33/2020	29.1.2021	D/4385/33/2020	12.2.2021
D/6326/42/2019	7.1.2021	D/3965/33/2020	29.1.2021	D/4361/33/2020	12.2.2021
D/6323/42/2019	8.1.2021	D/2599/33/2019	29.1.2021	D/3347/33/2020	12.2.2021
D/3541/33/2020	8.1.2021	D/4311/33/2020	29.1.2021	D/3265/33/2020	12.2.2021
D/3439/33/2020	8.1.2021	D/4111/33/2020	29.1.2021	D/3113/33/2020	12.2.2021
D/2545/33/2020	8.1.2021	D/4055/33/2020	29.1.2021	D/2949/33/2020	12.2.2021
D/1860/36/2019	8.1.2021	D/3925/33/2020	29.1.2021	D/2669/33/2020	12.2.2021
D/395/36/2019	8.1.2021	D/3843/33/2020	29.1.2021	D/1671/33/2020	12.2.2021
D/2987/33/2020	11.1.2021	D/730/33/2020	1.2.2021	D/332/33/2020	12.2.2021
D/1177/41/2019	12.1.2021	D/6306/41/2019	3.2.2021	D/158/33/2020	12.2.2021
D/1027/41/2019	12.1.2021	D/3692/41/2019	3.2.2021	D/146/33/2020	12.2.2021
D/3688/42/2019	13.1.2021	D/1314/42/2019	3.2.2021	D/120/33/2020	12.2.2021
D/6406/33/2019	13.1.2021	D/5457/42/2019	3.2.2021	D/92/33/2020	12.2.2021
D/5398/33/2019	13.1.2021	D/794/33/2020	3.2.2021	D/6431/33/2019	12.2.2021
D/5372/33/2019	13.1.2021	D/5591/41/2019	4.2.2021	D/5662/33/2019	12.2.2021
D/6822/33/2019	13.1.2021	D/5911/41/2018	4.2.2021	D/5616/33/2019	12.2.2021
D/6358/33/2019	13.1.2021	D/4529/41/2018	4.2.2021	D/4826/33/2019	12.2.2021
D/6380/33/2019	13.1.2021	D/1522/41/2019	4.2.2021	D/1115/36/2019	15.2.2021
D/6374/33/2019	13.1.2021	D/5990/41/2016	4.2.2021	D/212/33/2018	16.2.2021
D/6370/33/2019	13.1.2021	D/3415/33/2020	4.2.2021	D/2065/41/2019	18.2.2021
D/6290/33/2019	13.1.2021	D/3323/33/2020	4.2.2021	D/6994/33/2019	18.2.2021
D/6262/33/2019	13.1.2021	D/870/33/2020	4.2.2021	D/6988/33/2019	18.2.2021
D/6194/33/2019	13.1.2021	D/862/33/2020	4.2.2021	D/6986/33/2019	18.2.2021
D/4402/33/2019	13.1.2021	D/820/33/2020	4.2.2021	D/6928/33/2019	18.2.2021
D/4316/33/2019	13.1.2021	D/606/33/2020	4.2.2021	D/6878/33/2019	18.2.2021
D/4145/33/2020	14.1.2021	D/518/33/2020	4.2.2021	D/6814/33/2019	18.2.2021
D/4960/36/2019	14.1.2021	D/466/33/2020	4.2.2021	D/6746/33/2019	18.2.2021
D/3581/41/2019	15.1.2021	D/3195/33/2020	5.2.2021	D/6692/33/2019	18.2.2021
D/444/33/2020	15.1.2021	D/3151/33/2020	5.2.2021	D/6674/33/2019	18.2.2021
D/4171/33/2020	15.1.2021	D/3105/33/2020	5.2.2021	D/6518/33/2019	18.2.2021
D/390/33/2020	15.1.2021	D/3103/33/2020	5.2.2021	D/4100/33/2019	18.2.2021
D/3803/33/2020	15.1.2021	D/3097/33/2020	5.2.2021	D/2174/33/2019	18.2.2021
D/3775/33/2020	16.1.2021	D/3061/33/2020	5.2.2021	D/2011/41/2018	19.2.2021
D/3713/33/2020	16.1.2021	D/3041/33/2020	5.2.2021	D/3614/41/2019	19.2.2021
D/3705/33/2020	16.1.2021	D/2421/33/2020	5.2.2021	D/4569/33/2020	19.2.2021
D/3667/33/2020	16.1.2021	D/2311/33/2020	5.2.2021	D/4545/33/2020	19.2.2021
D/3485/33/2020	16.1.2021	D/1939/33/2020	5.2.2021	D/4425/33/2020	19.2.2021
D/2817/33/2020	16.1.2021	D/1485/33/2020	5.2.2021	D/4421/33/2020	19.2.2021
D/6628/33/2019	20.1.2021	D/872/33/2020	5.2.2021	D/5753/33/2019	19.2.2021
D/372/33/2020	21.1.2021	D/5371/33/2019	5.2.2021	D/4572/33/2019	19.2.2021
D/6540/33/2019	21.1.2021	D/5614/41/2018	9.2.2021	D/5085/33/2020	19.2.2021
D/5938/41/2018	22.1.2021	D/1012/33/2020	9.2.2021	D/3330/41/2020	22.2.2021
D/4830/41/2018	22.1.2021	D/1128/33/2020	11.2.2021	D/3197/33/2020	22.2.2021
D/5588/41/2019	22.1.2021	D/104/33/2020	11.2.2021	D/2897//33/2020	22.2.2021
D/2962/42/2018	22.1.2021	D/6672/33/2019	11.2.2021	D/2341/33/2020	22.2.2021
D/6598/33/2019	22.1.2021	D/5389/33/2019	11.2.2021	D/2301/33/2020	22.2.2021
D/6596/33/2019	22.1.2021	D/4836/33/2019	11.2.2021	D/567/33/2020	22.2.2021
D/588/33/2020	27.1.2021	D/3488/33/2019	11.2.2021	D/382/33/2020	22.2.2021
D/554/33/2020	27.1.2021	D/3460/33/2019	11.2.2021	D/6935/33/2019	22.2.2021
D/6604/33/2019	27.1.2021	D/1493/36/2020	11.2.2021	D/6455/33/2019	22.2.2021
D/462/33/2020	28.1.2021	D/5685/36/2019	11.2.2021	D/1639/33/2019	23.2.2021
D/3299/33/2020	29.1.2021	D/4411/33/2020	12.2.2021	D/1439/42/2019	26.2.2021
D/3295/33/2020	29.1.2021	D/4397/33/2020	12.2.2021	D/4153/33/2020	26.2.2021

D/3893/33/2020	26.2.2021	D/1426/41/2019	12.3.2021	D/4449/33/2020	1.4.2021
D/4579/33/2020	26.2.2021	D/4995/33/2020	12.3.2021	D/3733/33/2020	1.4.2021
D/4475/33/2020	26.2.2021	D/4983/33/2020	12.3.2021	D/4502/33/2019	1.4.2021
D/3365/33/2020	26.2.2021	D/4855/33/2020	12.3.2021	D/5516/41/2020	7.4.2021
D/2165/33/2020	26.2.2021	D/4849/33/2020	12.3.2021	D/5100/41/2018	7.4.2021
D/1198/33/2020	26.2.2021	D/4841/33/2020	12.3.2021	D/1335/41/2018	7.4.2021
D/1134/33/2020	26.2.2021	D/4803/33/2020	12.3.2021	D/936/41/2018	7.4.2021
D/747/33/2020	26.2.2021	D/4711/33/2020	12.3.2021	D/601/41/2018	7.4.2021
D/4821/33/2020	1.3.2021	D/4689/33/2020	12.3.2021	D/503/41/2018	7.4.2021
D/1214/33/2020	1.3.2021	D/4687/33/2020	12.3.2021	D/470/41/2018	7.4.2021
D/4116/36/2019	1.3.2021	D/4675/33/2020	12.3.2021	D/2081/41/2019	7.4.2021
D/1310/33/2020	3.3.2021	D/598/33/2020	12.3.2021	D/1038/41/2018	7.4.2021
D/1294/33/2020	3.3.2021	D/876/33/2021	16.3.2021	D/1007/42/2019	7.4.2021
D/1244/33/2020	3.3.2021	D/442/33/2020	16.3.2021	D/683/42/2019	7.4.2021
D/4965/33/2020	4.3.2021	D/330/33/2020	16.3.2021	D/5745/33/2020	7.4.2021
D/1380/33/2020	4.3.2021	D/324/33/2020	16.3.2021	D/6104/33/2018	7.4.2021
D/1330/33/2020	4.3.2021	D/302/33/2020	16.3.2021	D/140/41/2020	8.4.2021
D/1200/33/2020	4.3.2021	D/272/33/2020	16.3.2021	D/1228/41/2019	8.4.2021
D/721/42/2019	5.3.2021	D/246/33/2020	16.3.2021	D/731/41/2019	8.4.2021
D/4661/33/2020	5.3.2021	D/242/33/2020	16.3.2021	D/3187/42/2019	8.4.2021
D/3671/33/2020	5.3.2021	D/202/33/2020	16.3.2021	D/2620/42/2019	8.4.2021
D/4439/33/2020	9.3.2021	D/108/33/2020	16.3.2021	D/2280/42/2019	8.4.2021
D/4405/33/2020	9.3.2021	D/5446/33/2019	16.3.2021	D/1751/42/2019	8.4.2021
D/4369/33/2020	9.3.2021	D/4233/33/2019	16.3.2021	D/2991/42/2018	8.4.2021
D/4331/33/2020	9.3.2021	D/5053/33/2020	19.3.2021	D/1825/41/2019	9.4.2021
D/4307/33/2020	9.3.2021	D/5049/33/2020	19.3.2021	D/4206/41/2019	9.4.2021
D/4175/33/2020	9.3.2021	D/1868/33/2020	19.3.2021	D/2679/42/2019	9.4.2021
D/3637/33/2020	9.3.2021	D/1816/33/2020	19.3.2021	D/5391/33/2020	9.4.2021
D/3585/33/2020	9.3.2021	D/5033/33/2020	19.3.2021	D/5377/33/2020	9.4.2021
D/3501/33/2020	9.3.2021	D/1170/33/2020	24.3.2021	D/4677/33/2020	9.4.2021
D/3469/33/2020	9.3.2021	D/1094/33/2020	24.3.2021	D/2407/33/2020	9.4.2021
D/3455/33/2020	9.3.2021	D/5169/33/2020	26.3.2021	D/2072/33/2020	9.4.2021
D/3191/33/2020	9.3.2021	D/1078/33/2020	26.3.2021	D/2040/33/2020	9.4.2021
D/2797/33/2020	9.3.2021	D/1070/33/2020	26.3.2021	D/2024/33/2020	9.4.2021
D/2765/33/2020	9.3.2021	D/812/33/2020	26.3.2021	D/1055/33/2020	9.4.2021
D/1197/33/2020	9.3.2021	D/810/33/2020	26.3.2021	D/2452/33/2020	12.4.2021
D/4113/33/2019	9.3.2021	D/532/33/2020	26.3.2021	D/6930/33/2019	14.4.2021
D/3863/33/2019	9.3.2021	D/484/33/2020	26.3.2021	D/5985/42/2018	15.4.2021
D/6363/33/2018	9.3.2021	D/472/33/2020	26.3.2021	D/4463/42/2019	16.4.2021
D/1642/41/2019	10.3.2021	D/6174/33/2019	26.3.2021	D/5691/33/2020	16.4.2021
D/5912/41/2018	10.3.2021	D/45/33/2019	26.3.2021	D/5665/33/2020	16.4.2021
D/5826/41/2018	10.3.2021	D/510/33/2018	26.3.2021	D/5627/33/2020	16.4.2021
D/2329/41/2019	10.3.2021	D/816/33/2020	29.3.2021	D/5617/33/2020	16.4.2021
D/2835/42/2019	10.3.2021	D/2582/36/2019	30.3.2021	D/5615/33/2020	16.4.2021
D/5131/33/2020	10.3.2021	D/2484/36/2019	30.3.2021	D/5491/33/2020	16.4.2021
D/3337/33/2020	10.3.2021	D/5629/36/2017	30.3.2021	D/5443/33/2020	16.4.2021
D/3213/33/2020	10.3.2021	D/1694/33/2020	31.3.2021	D/5433/33/2020	16.4.2021
D/2833/33/2020	10.3.2021	D/1553/33/2020	31.3.2021	D/6013/33/2018	16.4.2021
D/1951/33/2020	10.3.2021	D/1428/33/2020	31.3.2021	D/4621/33/2020	19.4.2021
D/3267/41/2020	11.3.2021	D/1186/33/2020	31.3.2021	D/1580/33/2020	21.4.2021
D/6186/41/2019	11.3.2021	D/948/33/2020	31.3.2021	D/976/33/2020	21.4.2021
D/5511/41/2017	11.3.2021	D/904/33/2020	31.3.2021	D/966/33/2020	21.4.2021
D/6169/41/2019	11.3.2021	D/180/33/2020	31.3.2021	D/918/33/2020	21.4.2021
D/1808/33/2020	11.3.2021	D/2859/33/2019	31.3.2021	D/916/33/2020	21.4.2021
D/6325/41/2019	12.3.2021	D/4635/33/2020	1.4.2021	D/912/33/2020	21.4.2021

### XIII

D/1800/33/2020	22.4.2021	D/5027/33/2020	23.4.2021	D/5630/41/2017	30.4.2021
D/1712/33/2020	22.4.2021	D/2009/33/2020	23.4.2021	D/5929/33/2020	30.4.2021
D/1480/33/2020	22.4.2021	D/1414/33/2020	26.4.2021	D/5607/33/2020	30.4.2021
D/1464/33/2020	22.4.2021	D/1216/33/2020	26.4.2021	D/5283/33/2020	30.4.2021
D/1042/33/2020	22.4.2021	D/1658/41/2019	27.4.2021	D/5267/33/2020	30.4.2021
D/994/33/2020	22.4.2021	D/2548/33/2020	27.4.2021	D/5195/33/2020	30.4.2021
D5652/33/2019	22.4.2021	D/2298/33/2020	27.4.2021	D/4387/33/2020	30.4.2021
D/5761/33/2020	23.4.2021	D/3614/33/2020	29.4.2021	D/3075/33/2020	30.4.2021
D/5219/33/2020	23.4.2021	D/1154/33/2020	29.4.2021	D/6939/33/2019	30.4.2021
D/5029/33/2020	23.4.2021	D/1279/41/2019	30.4.2021	D/4276/33/2019	30.4.2021

#### **Tapausaineiston ulkopuoliset kuluttajariitalautakunnan päätökset**

D/6360/41/2020	11.3.2021
D/5907/42/2018	8.4.2021

## LYHENTEET

ADR	Alternative Dispute Resolution
ADR-direktiivi	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU
AML	Arvopaperimarkkinalaki (746/2012)
AOK	Apulaisoikeuskansleri
AsKL	Asuntokauppalaki (843/1994)
AtJ	Access to Justice
EIS	Yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi (Euroopan ihmisoikeussopimus), 4.11.1950
EAOA	Eduskunnan apulaisoikeusasiamies
EUT	Euroopan unionin tuomioistuin
EUVL	Euroopan unionin virallinen lehti
HE	Hallituksen esitys
HHO	Helsingin hovioikeus
HO	Hovioikeus
I-SHO	Itä-Suomen hovioikeus
KKO	Korkein oikeus
KorkoL	Korkolaki (633/1982)
KP-sopimus	Kansalaisyhteiskuntaa ja poliittisia oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus (SopS 8/1976)
KRLL	Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
KSL	Kuluttajansuojalaki (38/1978)
LM	Lakimies
MaksuL	Tuomioistuinmaksulaki (1455/2015)
OK	Oikeudenkäymiskaari (4/1734)
OM	Oikeusministeriö

OMML	Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja
OMSO	Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita
OMTH	Oikeusministeriön toiminta ja hallinto
PL	Suomen perustuslaki (731/1999)
RHO	Rovaniemen hovioikeus
RyRL	Ryhmärakennuttamislaki (190/2015)
THO	Turun hovioikeus
Vp	Valtiopäivät

## KUVIOT JA TAULUKOT

Kuvio 1:	Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden kokonaiskäsittelykulut tapausaineiston asioissa intressiluokittain	s. 41
Kuvio 2:	Avustajien osallistuminen lautakunnassa käsiteltyihin asioihin	s. 49
Kuvio 3:	Arvio, lautakuntakäsittelystä laskutettu avustajien tuntimäärä	s. 52
Kuvio 4:	Tapausaineiston asioiden käsittelyaika suhteessa intressiin	s. 74
Kuvio 5:	Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyyden keskiarvosanat asiaryhmittäin	s. 78
Taulukko 1:	Tapausaineiston päätösten jakaantuminen intressiluokittain ja asiaryhmittäin.	s. 25
Taulukko 2:	Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden kokonaiskäsittelykulut suhteessa riidan intressiin asiaryhmittäin.	s. 42

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen aihe, tutkimustehtävä ja rakenne

Tämän oikeusdogmaattista ja empiiristä<sup>1</sup> oikeustutkimusta yhdistävän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää ja tarkastella kuluttajariitalautakunnassa riita-asian käsittelystä aiheutuvia kustannuksia eräissä asiaryhmissä.<sup>2</sup> Lisäksi tarkastelen tutkimusotokseen valikoituneissa asiaryhmissä lautakunnan<sup>3</sup> antamien ratkaisujen tosiasiallista vaikuttavuutta. Kyse on siten lautakuntamenettelyn vaikuttavuustutkimuksesta ratkaisusuosituksilla saavutetun tosiasiallisen oikeusturvan ja toisaalta menettelystä aiheutuneiden kustannusten kannalta. Selvitettäviä tutkimuskysymyksiä ovat, kuinka suuret kustannukset lautakuntamenettelystä aiheutuvat asianosaisille ja millainen on ratkaisusuositusten tosiasiallinen vaikuttavuus asianosaisten näkökulmasta. Vaikuttavuuden mittareina käytetään tutkimuksessa selvitettäviä asioiden käsittelyaikaa, päätösten noudattamisastetta, ratkaistun riidan lopullisuutta sekä asianosaisten kokemaa tyytyväisyyttä menettelyyn. Havaintoja niin lautakuntamenettelystä aiheutuvista kustannuksista kuin päätösten vaikuttavuudesta vertaillaan sopivilta osin yleisissä tuomioistuimissa toteutettavaan riitaprosessiin.

Kuluttajariitalautakunta on käsiteltyjen asioiden lukumäärällä mitattuna tärkein tuomioistuinten ulkopuolinen riidanratkaisuelin ja vähäisen intressin asioissa usein ainoa mahdollinen oikeusturvatie kuluttajille. Lautakunnassa päättyy vuosittain yli 6 000 riita-asiaa.<sup>4</sup> Kuluttajariitalautakuntaan liittyvää tuoretta tutkimustietoa on kuitenkin niukasti. Viimeisin kattava kuluttajariitalautakuntaa koskeva tutkimus on vuodelta 2003 Klaus Viitaseen väitöskirja *Lautakuntamenettely kuluttajariitojen ratkaisukeinona*.<sup>5</sup> Tämän jälkeiset

---

<sup>1</sup> Tässä yhteydessä kiitän tutkimuksen osana toteutettuun asianosaiskyselyyn vastanneita henkilöitä. Ilman heidän vastauksiaan tutkimus olisi jäänyt vajaaksi. Lisäksi kiitän kuluttajariitalautakunnan henkilökuntaa sujuvan tiedonhaun mahdollistamisesta tapausaineiston kokoamiseksi sekä erityisesti lautakunnan puheenjohtaja Pauli Ståhlbergiä arvokkaista kommentteista ja näkemyksistä tutkimuksen edetessä. Luonnollisesti allekirjoittanut vastaa kaikista tutkimuksellisista valinnoista sekä esitetyistä havainnoista ja näkökulmista.

<sup>2</sup> Tutkimuksen kohteeksi on valikoitunut erityisesti asuntojen, ajoneuvojen ja eläinten kauppaan liittyvät riidat.

<sup>3</sup> Käytän jatkossa termejä *lautakunta* ja *lautakuntamenettely* tarkoittaen kuluttajariitalautakuntaa ja siellä toteutettavaa menettelyä erotuksena muista lautakunnista menettelyineen, ellei asiayhteydessä toisin ilmoiteta.

<sup>4</sup> Kuluttajariitalautakunnan tiedotteet 2022, 2020 ja 2018. Kaikki käsitellyt asiat eivät pääty lautakunnan antamaan asiaratkaisuun, vaan päättymistapana voi olla myös esimerkiksi menettelyn aikana saavutettu sovinto, lautakunnan päätös toimivallan puuttumisesta tai päätös käsittelemättä jättämisestä asian monimutkaisuuden vuoksi.

<sup>5</sup> Ks. Viitanen 2003. Lisäksi Koulu on tämän jälkeen tutkinut lautakuntamenettelyä riidanratkaisun kannalta, mutta painotus on ollut erityisesti yksityisissä lautakunnissa, ks. Koulu 2011.



tutkimukset tai muu oikeustieteellinen kirjallisuus ovat lähinnä sivunneet kuluttajariitalautakuntaa muutaman sivun verran osana vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyitä.<sup>6</sup> Lautakuntamenettelystä aiheutuvia käsittelykuluja tai lautakuntapäätösten vaikuttavuutta ei ole tiettävästi tutkittu lainkaan viime vuosina.<sup>7</sup> Oikeudenkäyntikuluista on sen sijaan kirjoitettu runsaastikin,<sup>8</sup> ja tätä kirjoittaessa on käynnissä lainsäädäntötyö oikeudenkäyntikulujen kohtuullistamiseksi.<sup>9</sup> Lukuun ottamatta lautakunnan itsensä toteuttamaa ratkaisuosoitusten noudattamisen seuranta, ratkaisujen menettelyn jälkeistä kohtaloa ei ole selvitetty tutkimuksin sitten vuoden 1996.<sup>10</sup> Nähdäkseni kuluttajariitalautakunnassa aiheutuvia käsittelykuluja ja päätösten vaikutuksia kartoittavalla tuoreella tutkimustiedolla on siten paikkansa osana eri riidanratkaisumenettelyistä ja kasvaneesta prosessikynnyksestä käytävää oikeuspoliittista keskustelua.

Tutkimuksen teossa on tukeuduttu aiempiin kuluttajariitalautakunnasta tehtyihin tutkimuksiin ja selvityksiin. Edellä mainitun lisäksi pääasiallisen lähdeaineiston muodostavat muu yleisesti riidanratkaisuun liittyvä oikeuskirjallisuus ja viranomaismateriaali. Kuluvertailussa oikeudenkäyntikuluihin ajantasaisen lähdeaineiston on tarjonnut Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutissa tehty tutkimus pääkäsittelyssä ratkaistuista riita-asioista.<sup>11</sup> Yksi tutkimuksen tarkoituksista on myös tuottaa uutta, jäseneltyä ja analysoitua tietoa kuluttajariitalautakunnassa aiheutuvista käsittelykuluista ja päätösten vaikuttavuudesta tutkimusotokseen valikoituneissa lautakunnan asiaryhmissä. Tätä tarkoitusta varten koostamani tapausaineisto ja asianosaiskysely muodostavat tutkimukselle merkittävän tietovarannon, jota on pyritty mahdollisimman luotettavasti ja seikkaperäisesti tulkitsemaan myös lukijalle.

Tutkimuksen rakenne on seuraava: Seuraavana luvussa 1.2 on avattu tutkimuksen teoreettista viitekehystä ja käytettyjä metodeja. Luvussa 2 käsitellään siviiliprosessin

---

<sup>6</sup> Todettakoon esimerkkeinä Koulu 2016 ja Markus 2022. Spesifimmin kuluttajariitalautakuntaan siellä käsiteltävien hyödykkeiden näkökulmasta ovat puretuneet esimerkiksi Koskinen 2004 ja Keskitalo 2017, jotka ovat tarkastelleet erityisesti lautakunnassa käsiteltyjä asuntokauppariitoja.

<sup>7</sup> Viimeisin varsinainen lautakuntakäsittelystä aiheutuvia kustannuksia selvittänyt tutkimus julkaistiin vuonna 1992, ks. Hakalehto 1992. Tämän jälkeisiä selvityksiä kustannuksista ei ole tiedossa lukuun ottamatta yhtä vuonna 2004 laadittua pro gradu -tutkielmaa, jossa kustannuksia on tosin käsitelty vain niukasti ja vertailtavuus käsillä olevaan tutkimukseen on heikko, ks. Anttila 2004.

<sup>8</sup> Ks. esim. Saarensola 2017; Jokela 2019 ja Koulu 2020.

<sup>9</sup> Ks. HE 201/2022 vp. Hallituksen esitys OK 21 luvun 8 ja 8 b §:n muuttamisesta on annettu eduskunnalle käsiteltäväksi 6.10.2022.

<sup>10</sup> Ks. Sjöblom 1996, tutkimus koskee lautakunnan ratkaisujen menestymistä tuomioistuimissa.

<sup>11</sup> Sarasoja – Carling 2020.

funktioita ja kuluttajariitalautakunnan asemaa oikeusturvaa tuottavana oikeussuojaeliimenä. Luvut 3, 4 ja 5 keskittyvät erityisesti tutkimuksen empiiriseen osioon, joista luvussa 3 on analysoitu koostamani tapausaineiston keräämistä, sisältöä ja lisäksi kuvattu tapausaineiston pohjalta toteutettua asianosaiskyselyä. Kyselyn tuloksia on esitelty ja arvioitu erityisesti luvuissa 4 ja 5, mutta tapausaineistosta ja kyselyn tuloksista tehtyjä analyyssejä on toki hyödynnetty muissakin tutkimuksen luvuissa tarpeen mukaan. Johtopäätökset ja tutkimuksen kokoavat näkökulmat on esitetty luvussa 6.

## 1.2 Teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät

Erotuksena esimerkiksi markkinaoikeuteen kuuluvasta kuluttajaoikeudellisesta<sup>12</sup> tutkimuksesta kyseessä on ennen kaikkea prosessioikeudellinen tutkimus, jonka keskiössä ovat vaihtoehtoisen riidanratkaisun ja siviiliprosessin funktiot, sekä niiden toteutuminen lautakuntamenettelyssä. Tutkimus ei siten keskity vain kuluttajien aseman tarkasteluun, vaan tarkoitus on ollut huomioida lautakunnan käsittelemät asiat riitakokonaisuutena, johon kuuluu olennaisena osana myös elinkeinonharjoittaja vastapuolen asemassa. Tutkimuksessa on aiemmista lautakuntakuluja selvittäneistä tutkimuksista poiketen ollut tavoitteena kartoittaa myös elinkeinonharjoittajien kustannuksia ja tyytyväisyyttä menettelyyn. Tarkastelukohteet linkittyvät erityisesti oikeussuojan ja oikeuksiin pääsyn näkökulmasta tapahtuvaan oikeudelliseen keskusteluun. Tutkimus asettuu siten oikeuteen pääsyn (AtJ<sup>13</sup>) ja vaihtoehtoisen riidanratkaisun (ADR) tutkimuskenttään.

AtJ -termiä tai tutkimussuuntausta ei ole kyetty yksiselitteisesti määrittelemään.<sup>14</sup> Yhtäältä AtJ-tutkimuksessa on keskusteltu keinoista, millä tavoin oikeuksiin pitäisi päästä. Toisaalta seurauksista millaista oikeutta lopputuloksen tulisi olla. Etenkin ulkomaisessa AtJ-tutkimuksessa on alkuvaiheessa korostettu tuomioistuimeen tai muihin viralliskoneistoihin pääsyä, minkä jälkeen suuntaus on ollut entistä enemmän vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenetelmiin ja sovitteluun.<sup>15</sup> Oikeudensaantimahdollisuudet ja oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ovat kuitenkin kansainvälisin sopimuksin turvattuja perusoikeuksia, jotka on kirjattu EIS 6 ja 13 artiklassa, KP-sopimuksen 2 artiklan 3

---

<sup>12</sup> Ks. Tieteen termipankki: Oikeustiede: kuluttajaoikeus.

<sup>13</sup> Omaksun Suomessa vielä vakiintumattoman, mutta esim. Markuksen käyttämän ytimekkään AtJ-lyhenne Access to Justice -tutkimuksesta, ks. Markus 2022 s. 35.

<sup>14</sup> Friedman 2010 s. 15; Ervasti 2011 s. 349.

<sup>15</sup> Ervasti 2011 s. 350–351 ja 353–354. Ks. kootusti AtJ-liikkeen synnystä ja ulkomaisesta kehityksestä s. 349–352. Myös Koulu 2005a s. 30–31.

kohdassa ja 14 artiklassa sekä Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa.<sup>16</sup> Lisäksi PL 21 § säättää kyseisistä oikeuksista. Sopimukset ja säädökset korostavat etenkin virallista oikeudenkäyttöä ja pääsyä tuomioistuimeen.<sup>17</sup> Muodollisen, oikeuden sisäisen järjestelmän ohjaamistarkoituksen lisäksi kyseisissä perusoikeuksissa ja oikeusohjeissa on enenevässä määrin kyse siitä, voivatko nämä oikeudet toteutua myös todellisuudessa.<sup>18</sup> Vaihtoehtoiset riidanratkaisukeinot ovat saaneet jalansijaa aiempaa enemmän sekä EU-sääntelyssä että nykyaikaisessa oikeusdogmaattisessa prosessioikeudessa. Ervastiin mukaan AtJ-konsepti tulisikin ymmärtää laajasti siten, että se kattaa myös erilaiset epäviralliset menettelyt.<sup>19</sup> Kenties osuvin kuvaus AtJ-termistä onkin, että jos jollakin oikeussubjektilla on jokin oikeutettu vaatimus, kysymys kuuluu, onko realistisia ja käytännöllisiä tapoja saada tätä vaatimusta muutettua todelliseksi.<sup>20</sup>

ADR-tutkimus on puolestaan yksi osa AtJ-tutkimusta; yhdenlainen vastausyritys AtJ-tutkimuksen esittämään kritiikkiin perinteisestä tuomioistuinmenettelystä. ADR-termi kattaakin kaikki tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisumenetelmät.<sup>21</sup> ADR-menettelyt ovat vauhdilla vallanneet alaa perinteiseltä oikeudenkäynniltä riidanratkaisukeinona käsiteltyjen asioiden lukumäärällä mitattuna.<sup>22</sup> Sitä myötä myös ADR-tutkimuksen volyyymi etenkin kansainvälisesti on moninkertainen klassiseen prosessioikeuden tutkimukseen verrattuna ja tutkimusta hallitsee konflikti- ja sovintoteoreettinen diskurssi.<sup>23</sup>

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan ja aseman tarkastelu oikeussuojaelimenä, sekä myös yleisen riitaprosessin ja riidanratkaisun funktioiden tarkastelu edellyttää voimassa olevan oikeuden selvittämistä de lege lata. Tätä käsittelevissä osioissa tukeudun lainoppiin. Lainoppi on perinteisesti määritelty oikeussääntöjen sisällön tulkinnaksi ja säännösten systematisoinniksi, mutta kattaa myös oikeusperiaatteiden ja -teorioiden punninnan sekä niiden yhteensovittamisen.<sup>24</sup> Sovelletun lainopin pohjana toimii moderni argumentaatioteoria, joka suuntaa huomion rationaalisuuteen: se on puolesta ja vastaan -argumentteja

---

<sup>16</sup> Hodges ym. 2012 s. 3.

<sup>17</sup> Ervasti 2011 s. 353.

<sup>18</sup> Ervasti 2011 s. 353. Tosiasiallisen toteutumisen havainnointiin tarvitaan empiiristä tietoa.

<sup>19</sup> Ervasti 2011 s. 353–354. Ks. kootusti EU-sääntelyn kehityksestä ADR-menettelyjen saralla Hodges ym. 2012 s. 3–5.

<sup>20</sup> Friedman 2010 s. 3.

<sup>21</sup> Viitanen 2003 s. 19.

<sup>22</sup> Ks. esim. oikeudenkäytön kehitystyöryhmän arviomuistio 2022 s. 60. Lisäksi Autio 2014 s. 178–179 yritysten välisen riidanratkaisun osalta.

<sup>23</sup> Ks. esim. Koulu 2005a s. 28–29.

<sup>24</sup> Aarnio 1997 s. 36–37. Hirvonen 2011 s. 24–25 ja 48.

esittävää harkintaa, jonka lopputuloksena on aineellisesti hyväksyttävä tulkinta tai ratkaisu.<sup>25</sup> Aarnio on muotoillut argumentaatioteorian regulatiivisen periaatteen: ”Toimi niin, että rationaalisesti harkitsevan oikeusyhteisön enemmistö voisi hyväksyä ratkaisusi.”<sup>26</sup> Lainopissa näkökulma sitoutuu voimassa olevaan oikeuteen, joten mahdollinen oikeuteen kohdistuva kritiikki argumentoidaan positiivisen oikeuden sisältä käsin.<sup>27</sup> Tutkimuksessa tapahtuva vertailu kuluttajariitalautakunnan ja tuomioistuimen menettelysääntöjen ja -periaatteiden välillä tapahtuu myös lainopin puitteissa.<sup>28</sup> Lainopin systemaattisen tulkinnan avulla on tarkoitus ennen kaikkea selkiyttää ja jäsenellä kuluttajariitalautakunnan asemaa yhtenä, joskin vain tietyllä siviiliasioiden sektorilla oikeussuojaa ja yleisiä riidanratkaisun funktioita toteuttavana riidanratkaisuforumina ja oikeussuojaajienä.

Yleisenä lähtöolettamuksena lautakunnan toiminnassa on, että menettely on osallistujilleen taloudellisesti edullinen riidanratkaisukeino, minkä lisäksi se tarjoaa laadukasta oikeussuojaa.<sup>29</sup> Näitä väitteitä tai olettamuksia tukemaan tai kumoamaan tarvitaan ajantasaista tietoa. Menettelykäytäntöjen, menettelystä johtuvien kustannusten ja lautakunnan ratkaisujen vaikuttavuus kuuluvat niin vahvasti empiirisesti havainnoitavaan olemiseen maailmaan, että aihepiirin tutkiminen yksistään lainopillisella metodilla jäisi vajaaksi. Empiirisellä tutkimusotteella pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen lautakuntamenettelystä aiheutuvista kustannuksista ja lautakunnan päätösten vaikuttavuudesta. Empiiriset menetelmät kattavat muun muassa tutkimuskysymysten muotoilun, tutkimusasetelman suunnittelun, metodien luotettavuuden punninnan sekä aineistojen keräämisen, tuottamisen ja analyysin.<sup>30</sup>

Empiirinen tutkimus on tyypillisesti jaettu joko kvalitatiiviseen eli laadulliseen tai kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen, joskin käsitteet voivat olla harhaanjohtavia ja molemmat tyypit voivat esiintyä rinnakkain tutkimuksissa.<sup>31</sup> Pääpiirteissään määrällinen tutkimus pyrkii kuvaamaan ja selittämään ilmiöitä numeerisen tiedon avulla, josta saadut

---

<sup>25</sup> Aarnio 1997 s. 51.

<sup>26</sup> Aarnio 2006 s. 196 ja Aarnio 1997 s. 51.

<sup>27</sup> Hirvonen 2011 s. 26 ja 50.

<sup>28</sup> Hirvonen 2011 s. 26.

<sup>29</sup> Ks. esim. Viitanen 2003 s. 393–396, 401–402 ja 551 menettelyn laadukkuudesta, sekä s. 409–410 kustannuksista. Ks. myös Savolainen 2012 s. 54–55; Markus 2022 s. 69.

<sup>30</sup> Kivivuori 2021 s. 55.

<sup>31</sup> Alasuutari 2011 s. 53 ja 203; Tuomi – Sarajärvi 2018 s. 73. ja Nieminen – Lähteenmäki 2021 s. 12–13. Ks. myös menetelmiä yhdistävästä triangulaatiotutkimuksesta Tuomi – Sarajärvi 2018 s. 166–168.

tulokset ovat edustavia ja yleistettäviä. Sen sijaan laadullinen tutkimus pyrkii selittämään kohdettaan tai kertomaan siitä jotakin uutta, olennaista tai syvällistä.<sup>32</sup> Myös tässä tutkimuksessa empiirisen aineiston analyysi pohjautuu osittain molempiin menetelmiin toisiinsa tukien. Tilastollinen tapausaineistoon kohdistuva muuttujien tarkastelu esimerkiksi tapausmääristä, käsittelyajoista ja päätösten noudattamisesta on nähdäkseni perusteltua pohjata määrälliseen tutkimukseen. Sen sijaan edellä mainittujen muuttujien taustavaikeuksien analysoinnissa, sekä esimerkiksi lukumäärältään vähäisempien avointen vastausten tutkimisessa ja yhdistämisessä kunkin vastaajan taustatietoihin on puolestaan tarve laadulliselle tutkimusotteelle.<sup>33</sup>

Kuluttajariitalautakuntaa koskeva tutkimusaineisto koostuu keräämistäni lautakunnan ratkaisuksista ja niihin liittyvistä tausta-asiakirjoista sekä lautakunnan keräämistä tiedoista koskien esimerkiksi ratkaisujen noudattamista.<sup>34</sup> Lautakuntamenettelyistä aiheutuvista kuluista, tyytyväisyydestä menettelyyn ja päätösten käsittelyn jälkeisen kohtalon selvittämisessä on turvauduttu tapausaineistoon valikoituneiden asioiden asianosaisille toteutettuun lomakekyselyyn.<sup>35</sup> Vertailussa tuomioistuimeen tukeudun pääosin muissa viimeaikaisissa tutkimuksissa koostettuun ja analysoituun tietoon oikeudenkäyntikuluista ja riita-asioiden määristä. Tapausaineiston ratkaisuja ja asianosaiskyselyn vastauksia käytän tutkimuskohteen havainnointiin. Tutkimusote on evaluatiivinen keskittyen lautakuntamenettelyn kustannusten, vaikuttavuuden ja laadun arviointiin asianosaisten ja riidanratkaisun funktioiden kannalta.<sup>36</sup> Näin ollen tutkimus lähenee oikeudellista vaikutustutkimusta.<sup>37</sup>

---

<sup>32</sup> Nieminen – Lähteenmäki 2021 s. 13.

<sup>33</sup> Vehkalahti 2008 s. 13. Ks. myös Eskola – Suoranta 2014 s. 71–72, jonka mukaan metodien yhdistäminen on tieteenfilosofisen puhtasoppisuuden kannalta kritiikille altis, mutta haluttavien tutkimustulosten painotuksista riippuen välttämätön valinta.

<sup>34</sup> Tapausaineiston keräämisestä, rajauksista ja muista tutkimuksellisista valinnoista tarkemmin jäljempänä luvussa 3.

<sup>35</sup> Asianosaiskyselyn toteuttaminen on kuvattu luvussa 3.5.

<sup>36</sup> Evaluatiivisesta ADR-tutkimuksesta Koulu 2005b s. 52–53.

<sup>37</sup> Ks. Viitanen 2003 s. 134.

## 2 KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN ASEMA OIKEUSSUOJAJELIMENÄ

### 2.1 Siviiliprosessin ja riidanratkaisun funktiot

Siviiliprosessiin kuuluu määritelmällisesti kaksi osaa: oikeussubjektin aineellisen oikeuden selvittäminen ja vahvistaminen oikeudenkäyntimenettelyssä tuomioistuimessa sekä tuomion täytäntöönpano täytäntöönpanoviranomaisessa.<sup>38</sup> Tutkielma keskittyy ensimmäisenä mainittuun osaan, vaikkakin täytäntöönpanomenettelyllä on heijastusvaikutuksensa myös oikeudenkäyntimenettelyyn, sillä tuomioistuimen ratkaisun tulee olla täytäntöönpanokelpoinen. Täytäntöönpanokelpoisuuden edellytyksenä on muun muassa tuomiosta ilmenevän määräyksen lainmukainen toteuttamiskelpoisuus sekä tuomion selkeys ja täsmällisyys, jotta vapaaehtoinen suoritus tai pakkotäytäntöönpano on tuomion perusteella mahdollista.<sup>39</sup>

Siviiliprosessin yleisluonteiset tehtävät eli funktiot voidaan puolestaan jaotella sen mukaan, liittyvätkö ne oikeudenkäynnin asianosaisen intressin toteuttamiseen vai yhteiskunnallisiin näkökohtiin.<sup>40</sup> Mainittavia funktioita siviiliprosessilla voivat olla asianosaisen oikeussuojan saaminen, konfliktinratkaisu, käyttäytymisen ohjaaminen, oikeusjärjestyksen koherenssin ja ennakoitavuuden rakentaminen, kontrollifunktio sekä oikeusrauhan ja oikeusvarmuuden turvaaminen.<sup>41</sup> Näistä kahdella viimeisimmällä viitataan erityisesti tuomioistuimessa annetun ratkaisun oikeusvoimavaikutukseen, jonka perusteella lainvoimaisella tuomiolla ratkaistua asiaa ei voida enää saattaa uudelleen tuomioistuimen tutkittavaksi.<sup>42</sup> Tutkimuksellinen nykyvirtaus siviiliprosessin tärkeimmistä funktioista painottaa erityisesti oikeussuojan saatavuutta ja konfliktinratkaisua.<sup>43</sup> Erityisesti tuomioistuinsovitte-  
lun mukaantulo lainsäädäntöuudistuksineen sekä riita-asian pääkäsittelyn

---

<sup>38</sup> Lappalainen 1995 s. 2–3; Virolainen – Vuorenpää 2021 s. 51; Tapanila 2021 s. 12.

<sup>39</sup> Tapanila 2021 s. 13. Luonnollisesti myös lautakunnan päätösten on oltava selkeitä ja täsmällisiä, jotta niiden vapaaehtoinen noudattaminen on mahdollista.

<sup>40</sup> Tapanila 2021 s. 13.

<sup>41</sup> Lappalainen 1995 s. 92; Ervasti 2004 s. 79–80; Tapanila 2021 s. 13–16.

<sup>42</sup> Lappalainen 2001 s. 400.

<sup>43</sup> Tapanila 2021 s. 17. Ks. esim. Markus 2022 s. 36–39, joka hahmottaa oikeussuojan ja konfliktinratkaisun yhdeksi, perusidealtaan samaksi funktioksi. Ks. myös konfliktinratkaisufunktiosta Virolainen – Vuorenpää 2021 s. 73.

valmistelussa osapuolien sovintomahdollisuuksien aiempaa tarmokkaampi kartoittaminen ovat edistäneet konfliktinratkaisukeskeistä keskustelua myös perinteisen lainkäytön osalta.<sup>44</sup>

Viime kädessä tuomioistuimien on instanssi, jossa riita-asia ratkaistaan lopullisesti ja tarvittaessa tehokkaasti pakkotäytäntöönpanon keinoin. Tuomioistuimella ei kuitenkaan ole monopolia oikeudellisten normien käsittelyyn, eikä niitä voida pitää myöskään ainoina oikeina riitojen ratkaisupaikkoina.<sup>45</sup> Tuomioistuimessa toteutettavan siviiliprosessin ulkopuolisia oikeussuojakeinoja ovat vaihtoehtoiset riidanratkaisujärjestelmät, joihin myös kuluttajariitalautakunta luokitellaan. ADR-järjestelmät toteuttavat osaltaan samoja siviiliprosessin funktioita eräin muutoinkin, kuten ADR-järjestelmiltä yleensä puuttuvan pakkotäytäntöönpano-oikeuden osalta. Yhteisenä sekä tuomioistuinta että ADR-järjestelmiä eniten yhdistävänä funktiona voidaankin nähdä konfliktinratkaisu sen eri muotoineen, joita molemmat järjestelmät toteuttavat oikeussubjektien kannalta. Sekä oikeussuojan saatavuuden että konfliktinratkaisun funktioilla on erityisesti merkitystä asianosaisen kannalta: yhtäältä asianosaisen harkitessa tarkoituksenmukaisuutta ja mahdollisuutta saada oikeussuojaa saattaessaan riitansa riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, toisaalta mahdollisuutta saada riitansa ratkaistuksi tyydyttävällä tavalla.

Tässä yhteydessä on syytä myös mainita konfliktiteoreettisesta näkökulmasta riidan ja konfliktin käsitteellisestä, joskin hieman tulkinnanvaraisesta, erosta.<sup>46</sup> Omaksun konfliktikäsitteen kattavan kaikki yhteiskunnassa ilmenevät henkilöiden erimielisyydet, joista lopulta osa oikeudellistuu siinä määrin, että konflikti muuntuu oikeudelliseksi riidaksi, viime kädessä tuomioistuimessa käsiteltäväksi oikeusriidaksi.<sup>47</sup> Käytänkin termiä riidanratkaisu, koska käsitän kuluttajariitalautakunnan ennen kaikkea riidanratkaisuelimenä. Erotuksena täysin vapaamuotoisesti järjestetyistä riidanratkaisujärjestelmistä lautakunnan toimintaa ohjaa kuluttajariitalautakunnasta annettu laki (KRL).<sup>48</sup> Konfliktinratkaisu-termin käsitän ja varaan mieluusti Ervastian tavoin sellaiselle menettelylle, jossa

---

<sup>44</sup> Ks. kokoavasti siviiliprosessin funktioiden keskustelun kehittämisestä Autio 2014 s. 70–71. Tapanila on osuvasti tiivistänyt siviiliprosessin järjestämisen tärkeimpänä funktiona olevan asianosaisten oikeutettuihin odotuksiin vastaaminen, Tapanila 2021 s. 17.

<sup>45</sup> Macdonald 2010 s. 517.

<sup>46</sup> Ervasti – Nylund 2014 s. 9.

<sup>47</sup> Ks. Havansi 2005 s. 10. Riidan ja konfliktin käsitteellisistä eroavuuksista ja konfliktien oikeudellistumisesta, ks. Ervasti – Nylund 2014 s. 7–13 ja 23–29.

<sup>48</sup> Ks. myös Viitanen 2003 s. 121.

konflikti pyritään ratkaisemaan ”kokonaisvaltaisesti” tunnetasolta alkaen.<sup>49</sup> Lautakuntaan saapuvat asiat ovat siinä määrin oikeudellistuneita konflikteja, että osapuolet ovat turvautuneet ulkopuoliseen juridiseen menettelyyn saadakseen asiaansa ratkaisun, joten on syytä puhua niistä riita-asioina ja siten lautakuntamenettelystä riidanratkaisuna, koska menettely ei sisällä riidan kokonaisvaltaiseen ratkaisemiseen pyrkiviä elementtejä.<sup>50</sup>

Edellä selostetun perusteella omaksun tutkimuksen lähtökohdaksi siviiliprosessin funktioiden ymmärtämisen myös osaksi riidan- ja konfliktinratkaisua, joka toimii eräänlaisena yhteisenä sateenvarjona modernin siviiliprosessin sekä vaihtoehtoisen riidan- ja konfliktinratkaisun yllä. Perinteisestä tuomioistuimessa toteutetusta siviiliprosessista johdetut riidanratkaisun tehtävät ja tavoitteet asettavat lautakuntamenettelylle myös muita kuin laissa mainittuja tehtäviä ja tavoitteita. Tärkeimpänä oikeussuojan tarjoaminen, riitojen ehkäisy sekä epäasiallisten toimintojen ehkäisy markkinoilla.<sup>51</sup>

## 2.2 Lautakunnan tehtävä ja toiminnassa noudatettavat periaatteet

Tuomioistuinmenettely on usein huonosti soveltuva kuluttajariitojen tai vähäisen intressin riitojen ratkaisukeino oikeudenkäyntikulujen ja menettelyn kankeuden vuoksi.<sup>52</sup> Kuluttajariitalautakunta on pyritty pitämään menettelysäännöiltään joustavana, nopeana ja edullisena menettelynä. Voidaan kuitenkin katsoa, että lautakunnan on noudatettava EIS 6 artiklasta ja PL 21 §:stä johdettuja menettelyllisiä perusoikeuksia toiminnassaan.<sup>53</sup> Lisäksi lautakunta toteuttaa kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annettua ADR-direktiiviä 2013/11/EU, joka asettaa menettelylle vähimmäisvaatimuksia muun muassa menettelyn saatavuuden, tasapuolisuuden ja edullisuuden suhteen. Lautakuntaa

---

<sup>49</sup> Ks. Ervasti – Nylund 2014 s. 61.

<sup>50</sup> KRL 12.4 § asettaa toki lautakunnalle velvollisuuden edistää sovintoja ja tehdä tarvittaessa sovintoa edistäviä ehdotuksia, mutta esimerkiksi asian valmistelussa esittelijän tekemä lautakunnan ratkaisukäytännön perustuva sovintoehdotus ei pääpiirteissään välttämättä edusta asianosaisilta itseltään lähtevää aitoa sopimista, jossa pureuduttaisiin konfliktin syihin. Ks. myös Viitanen 2003 s. 346–351 ja 400–401, jossa aiempien empiiristen tutkimusten perusteella on havaittu, että lautakunnan aktiivinen sovittelurooli on jäänyt vähäiseksi; rooli on pikemminkin ollut sovintotarjousten välittäjä, kun sovintoehdotuksen tekijänä on puolestaan useimmiten ollut elinkeinonharjoittaja.

<sup>51</sup> Viitanen 2003 s. 118 ja 120. Oikeussuojan tarjoaminen konkretisoituu yksittäisissä ratkaisuisissa, kun taas riitojen ehkäisyllä ja markkinoilla ilmenevien epäasiallisuuksien ehkäisyllä tavoitellaan laajaa joukkoa yhteiskunnassa luomalla käyttäytymistä ohjaavaa ratkaisukäytäntöä.

<sup>52</sup> Viitanen 2003 s. 18–19. Puheena on nimenomaan käsitys perinteisestä tuomioistuinmenettelystä (riita-prosessista). Ks. myös HE 8/1977 vp s. 70.

<sup>53</sup> Viitanen 2003 s. 155.



koskevat menettelynormit on yhdenmukaistettu siten, että menettely täyttää direktiivin asettamat vaatimukset.<sup>54</sup>

KRLL 2 §:n 1 kohdan mukaisesti lautakunnan lakisääteisenä tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin erityisesti elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa. Lautakunnan perustamisen tarkoituksena on ollut etenkin turvata odotusarvoisesti heikommassa asemassa olevien kuluttajien mahdollisuuksia oikeuksiensa toteuttamiseksi elinkeinonharjoittajia vastaan muotovapaasti, joustavassa menettelyssä, nopeasti ja kustannuksitta.<sup>55</sup> Määrittely ei kuitenkaan tarkoita kuluttajan suosiosta lautakunnassa, vaan käsittelyn on oltava oikeudenmukainen ja puolueeton, lautakunnan oikeussuojatehtävän täyttävä menettely.<sup>56</sup> Kulutushyödykkeisiin liittyvien asioiden lisäksi lautakunta käsittelee asunnon kauppaan, asumisoikeuden luovutukseen, asuinhuoneiston vuokraukseen ja yksityistakaajien tai yksityisten pantinantajien sitoumuksia koskevia asioita sekä KorkoL 11 §:ssä tarkoitettua viivästyskoron kuluttajasaatavan sovittelua koskevia asioita (KRLL 2 §:n 2–4 ja 7–8 kohta). Lisäksi lautakunnan toimivaltaan kuuluvat AsKL 2 ja 4 luvun tarkoittamat vakuuden käyttöönottoa ja vapauttamista sekä 7 luvun 1 §:ssä tarkoitettua takautumisoikeutta sekä RyRL 31 §:ssä tarkoitettua vakuuden vapauttamista koskevat asiat (KRLL 2 §:n 5, 5a ja 6 kohta).<sup>57</sup> Yksittäisten riitakäsittelyjen lisäksi lautakunta voi käsitellä KRLL 4 §:n mukaisia kuluttaja-asiamiehen vireille saattamia ryhmävalituksia ja antaa tuomioistuimille lausuntoja niiden käsitellessä lautakunnan toimivaltaan kuuluvia asioita (KRLL 5 §).

Lautakunta ei saa ratkaista asiaa, jonka tiedetään olevan vireillä tai ratkaistu tuomioistuimessa (KRLL 14.1 §). Toimivaltaan eivät myöskään kuulu lakisääteisiä vakuutuksia, työntekijän ryhmähenkivakuutusta tai sitä vastaavaa kunnallisen eläkelaitoksen myöntämää etuutta koskevat asiat, eikä AML:n tarkoittamia arvopapereita tai

---

<sup>54</sup> Ks. HE 74/2015 vp.

<sup>55</sup> HE 8/1977 vp s. 70. Lautakunnan nimi oli aiemmin kuluttajavalituslautakunta, sittemmin muutettu nykyiselleen kuluttajariitalautakunnaksi, ks. HE 115/2006 vp. Ks. myös OM:n ja kuluttajariitalautakunnan tulossopimus kaudella 2021–2024 s. 3, jossa lautakunnan perustehtäväksi määritellään toimivaltaan kuuluvien riita-asioiden ennaltaehkäisy, sovittelu ja ratkaiseminen puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti.

<sup>56</sup> Viitanen 2003 s. 120.

<sup>57</sup> Käytän jatkossa lyhyiden vuoksi termiä *vakuusasia*, joka kattaa sekä AsKL:n että RyRL:n tarkoittamat lautakunnan toimivaltaan kuuluvat vakuuden käyttöönottoa ja vapauttamista koskevat asiat, ellei asiayhteydessä näitä ole tarve eritellä tarkemmin.

hallintomenettelyssä ratkaistavaksi tarkoitettuja asumisoikeusasuntoja koskevat riidat (KRL 3 §).<sup>58</sup> Lisäksi toimivallan ulkopuolelle on rajattu eräät asunnon vuokraukseen liittyvät asiat, jotka vaativat nopeasti täytäntöön pantavan ratkaisun ja ovat siten soveltumattomia lautakuntakäsittelyyn.<sup>59</sup>

Asia tulee kuluttajariitalautakunnassa vireille hakemuksella (KRL 12.1 §). Vireillepano-oikeutta on kuitenkin rajattu niin, että pääsääntöisesti suurimmassa osassa lautakunnan käsittelemistä asioista vireillepano-oikeus on vain kuluttajalla (KRL 2 §:n 1 kohta).<sup>60</sup> Asumisoikeuden luovutukseen, asuinhuoneiston vuokraukseen, viivästyskoron sovitte-  
lua, yksityistakausta ja pantin antamista sekä AsKL 7:1 tarkoittamia takautumisoikeutta koskevissa asioissa vireillepano-oikeutta on kuitenkin laajennettu siten, että myös yksityishenkilöillä on oikeus saattaa asia vireille lautakunnassa (KRL 2 §:n 3–4 ja 6–8 kohta). Siten asuntoasioissa voi olla vastakkain myös kaksi yksityishenkilöä, eikä niissä ole kyse kuluttajansuojariidoista. Asuntokauppaan liittyvissä asioissa vireillepano-oikeutettujen piiriä on laajennettu koskemaan yksityisten lisäksi myös asuntoyhteisöt. Vakuus-  
asioissa vireillepano-oikeus on laajin, sillä vireillepanoon oikeutettuja ovat ketkä tahansa riidan osapuolista, myös elinkeinonharjoittajat (KRL 5 ja 5a §), joskin elinkeinonharjoittajien vireille saattamat asiat ovat harvinaisia.

Lautakunta käsittelee sille tuodut asiat jakautuneena asiaryhmittäin jaostoihin (KRL 10 §).<sup>61</sup> Lautakunnassa on päätoimisen puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan lisäksi vähintään kymmenen sivutoimista lakimiesjäsentä ja sivutoimisia asiantuntijajäseniä (KRL 6.1 §). Lakimiesjäsenten kelpoisuusehtona on oikeustieteen ylempi korkeakoulututkinto, asiantuntijajäseniltä vaaditaan sen sijaan perehtyneisyyttä kuluttajansuojaan, elinkeinoelämään tai kulutushyödykkeiden ominaisuuksiin (KRL 7.2 §). Lisäksi lautakunnassa toimii esittelijöitä, joilta edellytetään joko oikeustieteen ylempi korkeakoulututkinto tai

---

<sup>58</sup> HE 115/2006 vp s. 14. Lakisäätöisistä vakuutuksista käytännössä kuluttajariitoja aiheuttavissa liikenne- ja potilasvakuutusasioissa kuluttajan on mahdollista käsitellä asiaansa liikenne- ja potilasvahinkolautakunnassa, joten asioita ei ole tarpeen käsitellä kuluttajariitalautakunnassa. Arvopaperiasioissa ja niihin liittyvistä palveluista johtuneissa riidoissa toimivaltainen on puolestaan Vakuutus ja rahoitusneuvonta FINE:n alaisuudessa toimiva sijoituslautakunta. Asumisoikeusasuntoasioissa lautakunnan toimivallan ulkopuolelle on rajattu asiat, joista on mahdollista hakea oikaisua ja muutosta asumisoikeusasunnoista annetun lain (393/2021) mukaisesti hallintomenettelyssä.

<sup>59</sup> HE 115/2006 vp s. 8.

<sup>60</sup> Kuluttajalla tarkoitetaan KSL 1 luvun 4 §:n mukaisesti luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Vastaavasti elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan KSL 1 luvun 5 §:ssä määriteltyä ks. HE 115/2006 vp s. 13.

<sup>61</sup> Ks. kuluttajariitalautakunnan kokoonpano 1.4.2022 lukien, OM muistio VN/656/2018.

muu tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto (KRL 7.3 §). Jäsenet sekä esittelijät toimivat virkavastuulla ja esteellisyyteen sovelletaan tuomarin esteellisyyttä koskevia säännöksiä lukuun ottamatta OK 13:7.2 kohtaa (KRL 9 §). Jäseniä tai esittelijöitä ei saa myöskään erottaa tehtävistään ilman painavaa perustetta (KRL 8.3 §). Lautakunta ratkaisee asiat kirjallisessa menettelyssä joko puheenjohtajan lisäksi vähintään neljä muuta jäsentä käsittävissä kokoonpanossa täysistunnossa tai puheenjohtajan ja vähintään kaksi muuta jäsentä käsittävissä jaostossa (KRL 15 §). KRL 16.1 §:n mukaan, jos käsiteltävään asiaan liittyvä lautakunnan ratkaisukäytäntö on vakiintunut tai sama riitakysymys on ratkaistu täysistunnon tai jaoston aiemmalla päätöksellä, asian voivat ratkaista yksinkertaistetussa menettelyssä yksimielisesti lautakunnan puheenjohtaja, varapuheenjohtaja tai jaoston puheenjohtajaksi määrätty jäsen yhdessä esittelijän kanssa. Edelleen 2 momentin perusteella esittelijä voi myös yksin ratkaista ilmeisen perusteettomat, merkitykseltään vähäiset tai tosisekoiltaan selvät ja oikeudellisesti yksinkertaiset asiat. Noin puolet lautakunnan päätöksistä annetaan yksinkertaistetussa menettelyssä tai esittelijäratkaisuna.<sup>62</sup>

### **2.3 Merkittävimmät menettelylliset poikkeukset tuomioistuinkäsittelyyn**

Merkittävin menettelyperiaatteellinen poikkeus tuomioistuinmenettelyyn verrattuna on lautakuntakäsittelyssä noudatettava kirjallinen menettely (KRL 15.1 §). Lautakunta ei siten ota vastaan suullista todistelua tai järjestä asianosaisille tai yleisölle avointa käsittelyistuntoa. Periaatteessa laista johtuvaa estettä kummankaan järjestämiselle ei ole, mutta käytännössä menettelyn joustavuuden edistämiseksi lautakuntamenettely on muovautunut yksinomaan kirjalliseksi. Kontradiktoriaus lautakuntamenettelyssä toteutetaan suullisen käsittelyn sijasta asianosaisten välisellä kirjeenvaihdolla tarpeen mukaan. Hakijan vastapuolelle on varattava oikeus vastineeseen, ellei hakemus ole ilmeisen perusteeton (KRL 12.2 §). Lautakunta voi kuitenkin ratkaista asian yksipuolisesti, ellei vastapuoli anna vastaustaan (KRL 12.3. §).<sup>63</sup> Lautakuntamenettelyssä ei kuitenkaan tunneta vastuulle annettujen määräaikojen ylittämistä tai valmisteluvaiheen jälkeisten

---

<sup>62</sup> OM VN/3574/2018, asiakirjan liite 2.

<sup>63</sup> Tuomioistuimessa tämä vertautuu OK 5:13:n mukaiseen yksipuoliseen tuomioon.

kirjelmien osalta preklusiota, vaan asianosaiset saattavat toimittaa aineistoa ja lisävaatimuksia missä tahansa käsittelyvaiheessa.<sup>64</sup>

Toisin kuin tuomioistuimella, lautakunnalla ei ole ratkaisupakkoa asiassa. Asia voidaan jättää käsittelemättä, mikäli asian ratkaiseminen edellyttää suullisia todistuskeinoja, asia on vireillä muussa vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä tai asian käsittely ei ole taroituksenmukaista asian poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitetävyyden takia (KRL 14.2 § kohdat 1, 2 ja 4). Lisäksi prosessiekonomisista syistä käsittelystä kieltäytyminen on perusteltua, jos sama asia on jo vireillä lautakunnassa tai ratkaistu ryhmävalituksena, hakijan vastapuoli on konkurssissa tai kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan asian selvittämiseksi (KRL 14.2 § kohdat 3, 4 ja 6).

Tuomioistuimeen verrattuna lautakunnalla on myös tuomioistuinta laajempi toimivalta selvittää oma-aloitteisesti käsiteltävänä olevia asioita ja ohjata asianosaisia. Tuomioistuimessa dispositiivisen riita-asian asianosaiset määräävät riidan rajat ja asiassa esitettävät todisteet (OK 24:3).<sup>65</sup> Lautakunta voi asian selvittämiseksi kuulla asiantuntijoita, hankkia lausuntoja tai selvityksiä sekä toimittaa tarkastuksia ja katselmuksia (KRL 13.1 §). Ulkopuolisen asiantuntemuksen käyttöön liittyen lautakuntamenettelyn lähtökohdat ovat jo varsin erilaiset tuomioistuinmenettelyyn verrattuna, sillä lautakunnan jaostoissa on käsiteltävistä asioista riippuen hyödykekohtaisesti asiantuntevia asiantuntijajäseniä.<sup>66</sup>

Laissa on vielä erikseen todettu, että lautakunnan antamat päätökset eivät ole täytäntöön pantavia, eikä niillä ole tuomion oikeusvaikutuksia (KRL 20.1 §). Lautakuntakäsittely ei myöskään estä asian viemistä tuomioistuimeen. Toisaalta lautakunnankäsittelyn asianosaiset eivät myöskään ole tuomioistuimessa sidottuja lautakunnassa esittämäänsä aineistoon. Aineiston eroavaisuudesta ja mahdollisesti oikeudessa kuultavan suullisen todistelun myötä tuomioistuimella on edellytykset arvioida asiaa lautakunnan päätöksestä poiketen.

---

<sup>64</sup> Sen sijaan tuomioistuinmenettelyssä dispositiivisissa riita-asioissa preklusio tai sen uhka on läsnä valmisteluvaiheesta pääkäsittelyyn saakka. Ks. preklusiouhusta valmistelussa ja pääkäsittelyn preklusiosta Virolainen – Vuorenmaa 2021 s. 189–190.

<sup>65</sup> Tapanila 2021 s. 56. Ks. myös määräämisperiaatteesta s. 48–49 ja väittämistaakasta s. 253–255.

<sup>66</sup> Myös tuomioistuinmenettelyssä kehityssuunta on ollut niin käräjäoikeuksien kuin tuomareidenkin erikoistuminen tiettyihin asioihin. Toistaiseksi erikoistumista on tapahtunut esim. ryhmäkanneasioiden ja summaaristen velkomusasioiden keskittämällä tiettyihin käräjäoikeuksiin, sekä tuomareiden osastojakoon perustuva erikoistuminen esimerkiksi siviiliasioihin tai tuomioistuinsovitteluihin, Kuuliala – Linna – Saranpää 2022 s. 12–17.

## 2.4 Lautakunnan asiamäärät ja resurssit suhteessa tuomioistuinriitoihin

Ensimmäisen asteen tuomioistuimissa käsiteltyjen siviili- ja kauppaoikeudellisten riita-asioiden määrä väkilukuun suhteutettuna on Suomessa Euroopan matalin: vuonna 2021 vain 0,2 asiaa sataa asukasta kohden. Toiseksi vähiten riita-asioita käsitellään Ruotsissa, kuitenkin yli kolme kertaa enemmän Suomeen verrattuna.<sup>67</sup> Luvuista ei ole pääteltävissä, että Suomessa olisi erityisen vähän oikeudellisia ongelmia. World Justice Project -järjestön selvityksessä 69 prosenttia suomalaisista oli kohdannut jonkin oikeudellisen ongelman tutkimusta edeltäneiden kahden vuoden aikana.<sup>68</sup> Ongelmia kokeneista kuitenkin vain seitsemän prosenttia oli kääntynyt jonkin viranomaisen puoleen asian selvittämiseksi.<sup>69</sup> Yleisissä tuomioistuimissa valtaosan käsitellyistä siviiliasioista muodostavat summaariset riita-asiat. Laajojen riita-asioiden lukumäärät ovat vähentyneet vuodesta 2016 alkaen.<sup>70</sup> Vuonna 2021 käräjäoikeuksiin saapui 8 527 riita-asiaa laajalla haastehakemuksella.<sup>71</sup> Juttutyyppejen jakauma on myös muuttunut siten, että tuomioistuimet käsittelevät aiempaa vähemmän esimerkiksi juuri kuluttajariitoja.<sup>72</sup> Merkittävä kehityssuunta on myös se, että laajoista riita-asioista yhä harvempi ratkaistaan pääkäsittelyssä: vain 15,6 prosenttia vuonna 2021.<sup>73</sup> Näkökulmasta riippuen pääkäsittelyjen yhä vähenevällä määrällä on vaikutuksensa oikeuden saatavuuteen ja tuomioistuinten asemaan. Toisaalta jo valmisteluvaiheessa ratkeavat asiat nopeuttavat tuomioistuinriitojen käsittelyaikoja ja säästävät osapuolien kustannuksia. Toisaalta on erikoista, että tuomioistuinprosessin ytimeksi tarkoitettu pääkäsittely uhkaa jäädä marginaaliseksi tavaksi ratkaista riita-asioita. Tällä on vaikutuksensa myös oikeudenhoidon kannalta korkeimman oikeuden edellytyksiin antaa ennakkoratkaisuja siviiliasioista.<sup>74</sup>

Laajojen riita-asioiden ja pääkäsittelyjen vähentymisestä huolimatta käsittelyjen kesto käräjäoikeudessa kaikissa riita-asioissa on kuitenkin eurooppalaista keskitasoa, noin 10

---

<sup>67</sup> EUJS 2022 s. 10 figure 4 ja EUJS Excel 2022. Luku kattaa kaikki riitaiset siviiliasiat.

<sup>68</sup> WJP 2018 s. 22. Tutkimus on toteutettu vuonna 2017 ja se koski pääosin riita-asioiksi luokiteltavia asioita, joista 25 %:ssa oli kyse kuluttajaongelmista. Vertailuna esim. Norjassa vastaavia ongelmia oli kokenut 57 % ihmisistä, joista 20 % kuluttaja-asioissa (WJP 2018 s. 41) ja Ruotsissa 65 %, joista 27 % kuluttaja-asioissa (WJP 2019 s. 99).

<sup>69</sup> WJP 2018 s. 22.

<sup>70</sup> Siro – Aaltonen LM 6/2019 s. 763–765.

<sup>71</sup> Tuomioistuinvirasto 2021 s. 44.

<sup>72</sup> Kuuliala – Linna – Saranpää 2022 s. 25.

<sup>73</sup> Oikeudenkäytön kehitystyöryhmän muistio 2022 s. 24. Valmistelussa ratkeaa noin 75 % ja sovittelussa yli 8 % asioista.

<sup>74</sup> Kuuliala – Linna – Saranpää 2022 s. 25–26. Ks. myös kootusti syistä juttumäärien kehitykseen Ervasti 2017 s. 189.

kuukautta, kun taas esimerkiksi Ruotsissa aikaa kuluu hieman yli 5 kuukautta.<sup>75</sup> Suomi on lisäksi yksi harvoista Euroopan unionin jäsenvaltioista, joissa ei ole säädetty erityis-  
menettelyistä tuomioistuimessa vähäisiä riita-asioita koskien.<sup>76</sup> Samaan aikaan Suo-  
messä peritään oikeudenkäynnin vireillepanosta kuluttajansuoja-asiassa Euroopan  
toiseksi korkeinta maksua, vuoden 2021 tasossa 510 euroa.<sup>77</sup> Lisäksi useissa EU-maissa  
oikeudenkäyntimaksu on joustava siten, että arvoltaan vähäistä vaatimusta koskevassa  
asiassa perittävä maksu on pienempi,<sup>78</sup> kun Suomessa oikeudenkäyntimaksu on jousta-  
maton tämän tutkimuksen kohteena olevissa riidoissa intressistä riippumatta.<sup>79</sup> Kulutta-  
jariitalautakunnassa ei peritä käsittelymaksuja (KRL 19.1 §). Kenties osittain edellä  
mainittujen seikkojen seurauksena lautakunnan käsittelemät asiamäärät ovat kasvaneet  
merkittävästi: vuosituhaten vaihteen alle 3 000 riita-asiasta vireille saatettujen asioiden  
lukumäärä on yli kaksinkertaistunut nykyiseen noin 6 500 vuosittaiseen riita-asiaan.<sup>80</sup>  
Suuntaus riita-asioiden määrässä on siten päinvastainen tuomioistuimeen saapuviin laa-  
joihin riita-asioihin verrattuna.

Riidanratkaisuelinten toimivuuden arvioinnissa erityisesti yhteiskunnallisesta näkökul-  
masta vaikuttaa menettelyn taloudellinen tehokkuus, toisin sanoen siis se, millaisilla yh-  
teiskunnalle aiheutuvilla kustannuksilla riita-asiat ratkaistaan. Vuonna 2021 lautakunnan  
toimintamenot ovat olleet hieman vajaa 390 euroa jokaista päättynyttä asiaa kohden.<sup>81</sup>  
Summa on laskettu jakamalla lautakunnan toimintamääräraha päättyneiden asioiden lu-  
kumäärällä.<sup>82</sup> Laskennassa ei kuitenkaan ole huomioitu asioiden päättymistapaa.

---

<sup>75</sup> EUJS 2022 s. 11 figure 7 ja EUJS Excel 2022. Käsittelyaika kattaa laajat ja summaariset riita-asiat.

<sup>76</sup> OMSO 2021:16 s. 99.

<sup>77</sup> EUJS 2022 s. 23 figure 26. Vuonna 2022 maksu on 530 euroa, ks. OM asetus (1122/2021). Summa on sama myös kahden yrityksen välisissä riita-asioissa, useissa EU-maissa on sitä vastoin korkeammat oikeu-  
denkäyntimaksut yritysten välisille oikeudenkäynneille, ks. s. EUJS 2022 s. 24.

<sup>78</sup> Arvoltaan vähäisellä vaatimuksella tarkoitetaan vaatimusta, joka vastaa Eurostatin kunkin jäsenvaltion  
yksin asuvaa henkilöä kohti laskettua köyhyysrajaa kuukausituloksi muutettuna. Suomen osalta tämä vaa-  
timussumma on 1 244 euroa. Ks. EUJS 2022 s. 23 ja EUJS Excel 2022. Vertailuna Ruotsissa maksu on 264  
euroa ja vähäisen intressin asiassa 88 euroa, joka on suhteessa 7,2 %:ia vähäisen vaatimuksen ylätasosta  
Ruotsissa. Suomessa oikeudenkäyntimaksu vastaa 41 %:ia vähäisen vaatimuksen ylätasosta. Korkein  
maksu 790 euroa on Kyproksella ja vähäisen vaatimuksen asioissa 450 euroa, joka vastaa 55,5 %:ia vähäi-  
sen vaatimuksen ylätasosta.

<sup>79</sup> MaksuL 7 §:n mukaan asianosainen voidaan vapauttaa oikeudenkäyntimaksusta, jos maksun periminen  
olisi ”ilmeisen kohtuutonta”. Menettely on jäänyt kuitenkin kuriositeetiksi, Koulu 2020 s. 84.

<sup>80</sup> Viitanen 2020 s. 1058; Siro – Aaltonen LM 6/2019 s. 781. Ks. myös s. 765–766. Oikeudenkäyntimaksu  
muodostaa vain erittäin pienen osuuden täysimittaisessa oikeudenkäynnissä aiheutuvista oikeudenkäynti-  
kuluista, joten yksistään oikeudenkäyntimaksu ei liene kuitenkaan merkittävin este tuomioistuinmenette-  
lylle. Myös Koulu 2020 s. 85.

<sup>81</sup> OMT 2022:1 s. 41.

<sup>82</sup> OM:n hallinnonalalla keskitetysti maksetut ja lautakunnan omasta toiminnasta sinänsä riippumattomat  
talous-, henkilöstöhallinto ja ICT-menot huomioiden kustannus per käsitelty asia on ollut noin 480 euroa.

Vähättelemättä sovintoon päättyneitä asioita tai lautakunnan roolia sovintojen edistämisessä arvovallallaan ja työpanoksellaan, valtaosa lautakunnan resursseista kuluu kuitenkin varsinaisten ratkaisusuositusten käsittelyyn.<sup>83</sup> Lautakunnassa vireille saatetuista asioista keskimäärin 40 prosenttia päättyy muulla tavoin kuin lautakunnan antamaan ratkaisusuositukseen.<sup>84</sup> Vastaavasti noin 60 prosenttia päättyneistä asioista on päättynyt ratkaisusuositukseen, joten yhteiskunnalle aiheutunut yksikkökustannus lautakuntaratkaisusta on ollut noin 650 euroa. Vertailussa aiempiin vuosiin, esimerkiksi vuosituuhannen vaihteen lukemilla laskettu kaikkien päättyneiden asioiden yksikkökustannus indeksikorjattuna on ollut noin 550 euroa ja vain ratkaisusuositukseen päättyneet asiat huomioiden indeksikorjattu yksikkökustannus on ollut 780 euroa.<sup>85</sup> Vuoden 2013 lukemilla laskettuna vastaavat indeksikorjatut summat ovat olleet kaikkien päättyneiden asioiden osalta noin 450 euroa ja vain ratkaisusuositukseen päättyneiden osalta noin 780 euroa. Yhteiskunnalle aiheutuneet kustannukset per lautakuntaratkaisu on siten alentunut ja lautakunnan kustannustehokkuus vaikuttaa parantuneen. Toisaalta voidaan katsoa, että lautakunnalle osoitetut resurssit ovat historiallisessa perspektiivissä jääneet jälkeen kasvaneisiin asiamääriin nähden.

Käräjäoikeuden ratkaisuisista yhteiskunnalle aiheutuvien kustannusten laskeminen on haastavampaa. Tuomioistuinvirasto julkaisee yksikkökustannukset kaikista ratkaisuisista sisältäen niin rikos- kuin riita-asiat laskennallisena yhteissummana siten, että ratkaistujen asioiden lukumäärä on kerrottu kunkin asiaryhmän keskimääräistä vaatavuutta kuvaavalla painokertoimella.<sup>86</sup> Näin ilmoitettu 650 euron kustannus per työmäärä ei oikeastaan kerro mitään siitä, millaiset on laajan riita-asiat käsittelykustannukset käräjäoikeudessa verrattuna lautakuntamenettelyyn. Aiemmissä tutkimuksissa on arvioitu, että käräjäoikeusmenettelyn kustannus riita-asian käsittelystä olisi noin kolminkertainen lautakuntamenettelyyn verrattuna.<sup>87</sup>

---

<sup>83</sup> Viitanen 2003 s. 417–418.

<sup>84</sup> OMT 2022:1 s. 40 ja OM VN/3574/2018, asiakirjan liite 2. Osuuteen on laskettu asiat, joiden päättymistapa on ollut sovinto, valituksesta luopuminen, siirto kuluttajaneuvontaan ja muu päättymistapa.

<sup>85</sup> Viitanen 2003 s. 418.

<sup>86</sup> Tuomioistuinvirasto 2021 s. 41.

<sup>87</sup> Viitanen 2003 s. 422.

### 3 EMPIIRINEN TAPAUSAINEISTO

#### 3.1 Tapausaineiston keräämisestä – rajaukset ja tuomioistuinkelpoisuuden kontrollointi

Tapausaineiston keräämisen tavoitteena on ollut muodostaa joukko kuluttajariitalautakunnan ratkaisemia riita-asioita, jotka ovat riidan kohteen, intressin ja luonteensa puolesta sellaisia, joissa riidalla olisi ennakolta arvioiden todennäköisin mahdollisuus päätyä tuomioistuinkäsittelyyn kuluttajariitalautakunnan sijasta. Tarkoitus on siten tarkastella mahdollisimman tuomioistuinkelpoisia (prosessikelpoisia) riita-asioita<sup>88</sup>, joissa riidan osapuolilla on aidoin valintatilanne valitessaan riidanratkaisuforumia tuomioistuimen ja kuluttajariitalautakunnan välillä.<sup>89</sup> Tapausaineistoon valikoituvien asioiden tuomioistuinkelpoisuutta on kontrolloitu suuntaamalla tutkimusotos vain tiettyihin asiaryhmiin, minkä lisäksi asiaryhmissä käsitellyjä yksittäisiä riita-asioita on arvioitu intressin avulla.

Tutkimusta varten läpikäytyjen tapausten intressi on laskettu lautakunnassa asian vireille saattaneen osapuolen euromääräisestä vaatimuksesta, joka on yleisimmin muodostunut riidan kohteen arvosta tai osapuolen asiassa vaatimasta hyvityksestä tai korvauksesta vastapuolelta. Tapausaineistoon valikoitumisen kriteerinä intressin minimiarvoksi määriteltiin 500 euroa. Intressirajan määrittelyssä on erityisesti huomioitu tuomioistuimessa veloitettava oikeudenkäyntimaksu (MaksuL 2 §), joka on ollut tutkimusotoksen vaikutusajankohtana 500 euroa ja vuodesta 2019 lähtien 510 euroa.<sup>90</sup> Näin ollen intressiltään 500 euroa alittavat lautakunnan käsittelemät asiat on jätetty tarkastelun ulkopuolelle.

Todettakoon kuitenkin, että tuomioistuinkelpoisen intressirajan määrittelyä vaikeuttaa ensinnäkin se, että yksistään riidan taloudellinen intressi ei välttämättä korreloi suoraan asianosaisen halukkuuteen käsitellä asiaansa erinäisissä riidanratkaisuforumeissa, ja

---

<sup>88</sup> Käytän tässä tutkimuksessa termiä *tuomioistuinkelpoinen riita-asia* kuvamaan käytännön olosuhteita riidan osapuolten kannalta. Yleistä muodollista prosessin estettä kuluttajariitalautakunnan käsittelemien riita-asioiden etenemiselle tai vaihtoehtoiselle käsittelylle tuomioistuimessa ei ole. Käytännön olosuhteissa kuluttajariitalautakunta käsittelee kuitenkin paljon myös sellaisia riita-asioita, joissa riidan osapuolilla ei todennäköisesti ole riittävää intressiä saattaa asiaa tuomioistuimen käsiteltäväksi esimerkiksi suuren oikeudenkäyntikuluriskin vuoksi suhteessa riidan alkuperäiseen rahalliseen intressiin. Ks. esim. HE 154/2006 vp s. 12.

<sup>89</sup> Elinkeinonharjoittajilla ei tosin ole kuluttajariidoissa valintamahdollisuutta saattaa asiaa oma-aloitteisesti kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi lukuun ottamatta vakuusasioita.

<sup>90</sup> Oikeusministeriön asetus tuomioistuinmaksusulain 2 §:ssä säädettyjen maksujen tarkistamisesta (1383/2018). Nykyisellään vuoden 2022 alusta lähtien oikeudenkäyntimaksu on 530 euroa, OM asetus (1122/2021).



toiseksi tuomioistuinkelpoisuuden arvioinnissa yksistään asian intressiin kohdistuva tarkastelu on ongelmallinen. Ainakin kollektiivisen lainkäytön yhteydessä lähdetään ajatuksesta, että asianosaisen odotettavissa olevien omien oikeudenkäyntikulujen ylittäessä asian intressin, vaadetta sanotaan tosiasiaassa prosessikelvottomaksi.<sup>91</sup> Tuomioistuimessa pääkäsittelyssä ratkaistuissa riidoissa kantajan kuluvaatimuksen mediaani oli 9 213 euroa vuonna 2019.<sup>92</sup> Tällä perusteella arvioituna suurin osa lautakuntakäsittelyistä ja tapausaineiston asioista olisivat tuomioistuinkelvottomia. Reaalimaailmassa näin ehkä onkin ja siitä syystä useat tapauksista ovat päätyneet juuri lautakunnan käsiteltäväksi tuomioistumen sijasta, koska realistista pääsyä tuomioistuimeen ei ole ollut.<sup>93</sup> Tästä syystä tämän tutkimuksen kannalta tuomioistuinkelpoisia lautakunta-asioita arvioitaessa on pysyttävä ainakin osittain siinä ideaalimaailman ajatelmassa, että myös pienemmän intressin riidoissa ainakin harkitaan asian käsittelyä tuomioistuimessa, eikä pohtia liiaksi kuluriskin todellista psykologista vaikutusta osapuolen ajatteluun. Hyväksyn Saarensolan näkemyksen, jonka mukaan vain intressin perusteella tapahtuvaan tuomioistuinkelpoisuuden arviointiin on suhtauduttava kriittisesti vähintään niin kauan, kun intressiltään vähäisiä mutta asianosaiselle muutoin merkittäviä asioita ei voida ohjata tuomioistuimessa kevenettyyn menettelyyn.<sup>94</sup> Tuomioistuinkelpoisuuden arvioinnissa asianosaisen intressinä voivat olla lisäksi periaatteelliset tai muut henkilökohtaiset syyt, kuten esimerkiksi ihmisuhteet ja niistä johtuva halu saada riita-asia ratkaistuksi jossakin riidanratkaisuelimessä tai -menettelyssä. Suuri oikeudenkäyntikuluriski tosin vähentänee halua riidellä oikeudenkäynnissä vain periaatteen vuoksi, mutta riita-asian intressin taloudellinen vähäisyys suhteessa käsittelystä aiheutuviin kuluihin tai taloudellisiin riskeihin nähden ei sinänsä estä asian käsittelyä tuomioistuimessa.<sup>95</sup> Tuomioistuimessa vuonna 2019 pääkäsittelyssä

---

<sup>91</sup> Ks. esim. HE 154/2006 vp s. 12, jossa prosessikelpoisuuden rajaksi riitaisassa ja häviämiskäynnin sisältävässä asiassa on kuluttajan kannalta arvioitu 1 500 euroa. Näin ollen muun suuruinen raja-asetus olisi myös ollut perusteltua. Perustelen kuitenkin 500 euron raja-arvoa myös sillä, että liian korkeaksi asetettu intressiraja olisi karsinut tapausaineistoa liiaksi ja toisaalta sillä, että tutkimuksessa on haluttu saada myös intressiltään 500 ja 1 500 euron väliin asetettujen ns. vähäisten riita-asioiden asianosaisten näkemyksiä mahdollisuudesta tai halusta saattaa asia tuomioistuimeen. Lisäksi on huomattava, että 500 euroa voi olla asianosaisen yksityistaloudellisella tasolla merkittävä intressi.

<sup>92</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 36.

<sup>93</sup> Ks. kuluriskin vaikutuksesta oikeussuojan hakemiseen Markus 2022 s. 78–81.

<sup>94</sup> Ks. Saarensola 2017 s. 9–10. Ks. myös HE 154/2006 vp s. 10. Vähäisiä vaatimuksia koskeva menettely on nostettu yhdeksi keinoista alentaa oikeudenkäyntikuluriskiä riita-asioissa, OMSO 2021:16 s. 98–103.

<sup>95</sup> Toisaalta ks. THO 11.11.2016 nro 1115. Hovioikeus eväsi jatkokäsittelyluvan asiassa, jossa kärjäoikeus oli jättänyt kanteen tutkimatta oikeussuojan tarpeen ja taloudellisen intressin puuttumisen vuoksi. Tapauksessa A oli vaatinut 2,50 euron hyvitystä liian kalliista pizzasta. Kuluttajariitalautakunta ei ollut suosittanut hyvityksen maksamista. Kärjäoikeus oli todennut, että jo asian hoitamisesta aiheutuneiden vaatimuksen ylittävien kustannuksien perusteella A:lla ei voinut olla taloudellista intressiä asiassa, eikä haastehakemuksessa ollut esitetty muutakaan oikeussuojan tarvetta.

ratkaistuista riita-asioista peräti 41 prosentissa asioista oikeudenkäyntikuluriski oli suurempi kuin riidan intressi.<sup>96</sup> Tapausaineistoon valikoituneiden asioiden intressien suuruutta käsitellään tarkemmin jäljempänä luvussa 3.4.

Edellä mainittuja 500 euron intressin ylittäviä tuomioistuinkelpoisia riita-asioita käsitellään hyvin todennäköisesti kaikissa kuluttajariitalautakunnan käsittelemissä asiaryhmissä, mutta ennakolta arvioiden tuomioistuinkelpoisten riitojen, jos ei suurin, niin ainakin suuri lukumäärä keskittyy seuraaviin tutkimuskohteeksi valikoituneisiin asiaryhmiin: asuntokauppa, yksityisten välinen asuntokauppa, autojen ja muiden moottoriajoneuvojen kauppa sekä eläinasiat.<sup>97</sup> Eläinasioden ryhmään kuuluvat eläinpalvelujen, kuten eläinlääkäri- tai hoitopalveluiden tarjoamista kuin eläimen kauppaakin koskevat riitaisuudet. Aineiston yhteneväisyyden ja selkeyden vuoksi eläinasioden ryhmästä tapausaineistoon on kuitenkin valikoitu vain eläimen kauppaa koskevat riita-asiat, tarkemmin erityisesti hevosten ja koirien kauppaa koskevat asiat, jotka ovat ennakolta arvioiden potentiaalisesti eniten tuomioistuinkelpoisia riita-asioita.<sup>98</sup> Lautakunnan käsittelemistä asioista henkilöautojen kauppaa koskevat asiat ovat olleet vuonna 2021 ratkaisupyynnöillä mitaten suurin yksittäinen asiaryhmä ja asuntokauppa-asiat kolmanneksi suurin.<sup>99</sup> Siten tapausaineistoon valikoidut asiaryhmät muodostavat merkittävän osan lautakunnan vuosittain käsittelemästä asiamäärästä, joten tutkimusotos antaa luotettavan kuvan tutkimusaiheesta.<sup>100</sup>

Kolmantena tapausaineiston rajauskriteerinä on ollut lautakunnan antaman päätöksen ajankohta. Tapausaineiston otos on ajoitettu neljän kuukauden mittaiselle ajanjaksolle

---

<sup>96</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 30–40. Oikeudenkäyntikuluriski sisältää myös vastapuolen oikeudenkäyntikulut, jotka hävinnyt osapuoli voi joutua korvaamaan kokonaisuudessaan.

<sup>97</sup> Asiaryhmät ovat lautakunnan käyttämä luokittelu eri jaostoissa käsiteltävistä asioista. Luokittelunumerointi tutkimusotoksen asiaryhmissä on seuraava: asuntokauppa (asiaryhmä 41), yksityisten välinen asuntokauppa (asiaryhmä 42), autojen ja muiden moottoriajoneuvojen kauppa (asiaryhmä 33) ja eläinasiat (asiaryhmä 36). Jatkossa käytän asiaryhmän 41 asuntokauppa-asioista että asiaryhmän 42 yksityisten välisistä asuntokauppa-asioista yhdessä termiä *asuntokauppa* tai *asuntoasiat*, ellei asiayhteydessä ole tarve eritellä asiaryhmiä toisistaan. Autojen ja muiden moottoriajoneuvojen kauppa -asiaryhmästä käytän lyhyiden vuoksi *ajoneuvokauppa* tai *ajoneuvoasia* -termiä.

<sup>98</sup> Eläinasioden asiaryhmästä käytän jatkossa termiä *eläinkauppa*, joka kuvaa paremmin eläinasioista tapausaineistoon valikoitujen tapausten olemusta.

<sup>99</sup> Kuluttajariitalautakunnan tiedote 11.1.2022. Henkilöautojen kauppaa koskien saapui 904 ratkaisupyynnöitä ja asuntokauppoihin liittyen 591 pyyntöä.

<sup>100</sup> Tutkimuskohteena olevat asiaryhmät yhdessä kattavat yli neljänneksen lautakunnan vuosittain käsittelemistä asioista. Tutkimusotokseen päätyneet tapaukset puolestaan kattavat kussakin valikoidussa asiaryhmässä noin kolmanneksen vuonna 2021 asiaryhmässä annetuista päätöksistä, pois lukien eläinasioissa edellä mainitun valikoinnin vuoksi.

välillä 1.1.–30.4.2021.<sup>101</sup> Ratkaisevaa on ollut päätöksen antamisajankohta, joka samalla on päättänyt asian käsittelyn lautakunnassa. Ajanjakson sijoittumisella juuri vuoden 2021 alkuun eikä esimerkiksi lähemmäksi nykyhetkeä kuluvaan vuoden 2022 keväälle, on ollut tarkoituksena, että tutkimuksella olisi paremmat edellytykset saada tietoa lautakunnan ratkaisemien riitojen kohtalosta myös lautakuntakäsittelyn jälkeen. Toisaalta ajankohta ei ole liian kaukana menneisyydessä, jotta ajan kulumisella ei olisi ollut liian suuri vaikutus asianosaisten edellytyksiin muistaa käsittelyyn liittyviä kustannuksia tai kiinnostukseen vastata kyselyyn. Valitun ajanjakson sijoittumisella vuodenaikaan nähden ei arviolta ole vaikutusta otoksen yleistävyyteen, sillä lautakuntaan saapuu asioita tasaisesti ympäri vuoden. Merkittävin tiedossa oleva ulkoinen ajanjaksoon liittyvä vaikutus valittuna aikana käsiteltyihin tapausmääriin on keväällä 2020 Suomessa alkanut covid-19-pandemia, joka on jatkunut myös tutkimusotoksen ajankohtana. Suurin osa tutkimusotoksen asioista on kuitenkin saatettu lautakunnassa vireille ennen pandemian alkua, minkä lisäksi pandemian vaikutus tutkimusotoksen asiaryhmien tapausmääriin tai asioiden luonteeseen on arviolta ollut vähäinen tai olematon.<sup>102</sup>

Tapausaineiston kokoamisessa ja tapauksen tuomioistuinkelpoisuuden arvioinnissa ei ole toisaalta ollut tässä yhteydessä mahdollisuutta suorittaa oikeudellista arviointia siitä, millaiset kunkin yksittäisen tapauksen mahdollisuudet menestyä tuomioistuimessa nostettuna kanteena olisivat olleet. Näin ollen tuomioistuinkelpoisuuden arvioinnilla ja yksittäisen asian tapausaineistoon päättymisen perusteella ei ole tarkoitus ottaa kantaa yksittäistapauksen osalta esimerkiksi siihen, kuinka oikeudellisesti perusteltuja tai laadukkaita tapausaineistoon valikoituneet eri osapuolien vireille saattamat asiat ovat olleet, tai olisivatko vaatimukset menestyneet kanteena tuomioistuimessa. Huomionarvoista on, että lautakunnassa asioita vireille saattavat kuluttajat ja yksityishenkilöt hoitavat usein itse omaa asiaansa alusta alkaen, toisin kuin ennen oikeudenkäyntiin ryhtymistä asianosaiset ovat useimmiten konsultoineet asianajajaa tai muuta juristia toimenpiteen mielekkyydestä ja menestymisen mahdollisuuksista.<sup>103</sup> Asioiden jonkinasteista laadullista suodattumista toki tapahtuu jo siinä vaiheessa, kun kuluttajat joutuvat ottamaan asiassa ensin yhteyttä

---

<sup>101</sup> Yhtenä vertailuaineistona käyttämäni tutkimus oikeudenkäyntikuluista kattaa vastaavasti neljän kuukauden ajanjakson välillä 1.1.–30.4.2019. Ks. Sarasoja – Carling 2020 s. 4.

<sup>102</sup> Ks. kuluttajariitalautakunnan tiedote 11.1.2022. Suurin vaikutus pandemiolla on ollut matkustamista koskeissa asioissa, joissa lautakuntaan saapuvat käsittelypyynnöt ainakin hetkellisesti suorastaan romahtivat pandemian seurauksena.

<sup>103</sup> Viitanen 2003 s. 399.

kuluttajaneuvontaan saadakseen asian vireille (KRL 14.2 § 6 kohta). Myös lautakunnassa tapahtuu esikarsintaa asian vireille tulon yhteydessä, esimerkiksi KRL 16.2 § 1 kohta, joten ainakaan niin sanotusti täysin kelvottomien riita-asioiden päätyminen lautakuntakäsittelyyn ei ole tavanomaista tai ainakaan toivottu asiointila.

### 3.2 Tapausaineiston edustavuus

Edellä esiteltyjen kriteereiden avulla on tarkasteltu yhteensä 502 kuluttajariitalautakunnan antamaa päätöstä mainituissa asiaryhmissä ajanjaksolla 1.1.–30.4.2021. Lukumäärä kattaa kaikki tutkimusotoksen asiaryhmissä kyseisellä ajanjaksolla annetut päätökset pois lukien salaiseksi määrätty.<sup>104</sup> Läpikäydyistä ratkaisuista lopullisen tapausaineiston ulkopuolelle rajautui 148 ratkaisua (29,5 prosenttia). Ulkopuolelle rajaamisen perusteena oli 44 tapauksessa riidan intressin vähäisyys, joka alitti 500 euron intressirajan. Eläinasioissa ulkopuolelle rajautui 63 tapausta, joissa oli kyse muusta kuin hevosen tai koiran kaupasta. Muun syyn perusteella tarkastelun ulkopuolelle rajautui 43 tapausta. Kyseisissä tapauksissa lautakuntakäsittely ei ollut päättynyt lautakunnan antamaan asiaratkaisuun, vaan lautakunta oli antanut muun päätöksen käsittelyn lopettamisesta joko KRL 3 §:n perusteella toimivallan puuttuessa tai KRL 14 §:n nojalla. Lisäksi tapausaineiston ulkopuolelle jätettiin kaksi autokaupan tapausta, joissa asiakirjoista ei ollut laskettavissa selkeää euromääräistä intressiä. Näin ollen lopullisen tapausaineiston muodostavat yhteensä 354 edellä mainitut kelpoisuusehdot täyttävää lautakunnan päätöstä.

Empiirisen tutkimuksen ongelmana tiedon luotettavuuden ja objektiivisuuden osalta voidaan nähdä juuri edellä mainittu tutkimusaineiston valikointi. Tutkimuksessa voidaan kuitenkin käyttää menettelyjä, joiden tarkoituksena on tukea tutkimuksen toistettavuutta ja objektiivisuutta sekä ehkäistä esimerkiksi tutkijan mahdollista vahvistamisharhaa (confirmation bias).<sup>105</sup> Tapausaineiston lukumääräistä riittävyttä on arvioitu aineistosta tehtyjen havaintojen saturoitumisella. Toisin sanoen aineisto on riittävä vakuuttavan analyysin tekemiseksi, kun aineistosta tehdyt havainnot alkavat toistua eikä lisäaineiston

---

<sup>104</sup> Salaiseksi määrättyjä päätöksiä voivat olla esimerkiksi asuntoasioissa tapaukset, joiden yhteydessä on käsitelty sellaisia asianosaisen asumiseen liittyviä terveystietoja, joiden perusteella asiakirjojen julkisuutta on rajoitettu yksityisyydensuojan vuoksi. Salaiseksi määrättyjen päätösten lukumäärä on arviolta vähäinen eikä vaikuta mainittavasti tutkimuksen otoksen kattavuuteen.

<sup>105</sup> Kivivuori 2021 s. 54–55 ja 64–65. Tällä viitataan ihmisen luontaiseen, tahattomaan taipumukseen etsiä puoltavaa näyttöä omille ennakkokäsityksilleen ja mielipiteilleen.

kerääminen tuottaisi enää oleellisesti uutta tietoa.<sup>106</sup> Riittävänä havaintoyksikköjen määränä voidaan pitää tutkimusaiheesta ja -menetelmistä riippuen 100–300 havaintoyksikköä.<sup>107</sup>

Tutkimuksen tapausaineisto on riittävän suuri ja edustava tutkimuskohteena olleiden asiaryhmien osalta etenkin, kun tutkimuksen erityisenä tarkoituksena ei ole vertailla otokseen kuuluvien asiaryhmien keskinäistä suhdetta, vaan pikemminkin muodostaa kokonaiskuva otokseen valikoituneiden asiaryhmien vertautumisesta tuomioistuimessa käsiteltyihin riita-asioihin. Ohessa toki syntyy mielenkiintoisia havaintoja myös asiaryhmien keskinäisistä eroista, vaikkakin eläinkauppaan liittyvien tapausten määrä on liian pieni yleistettävien johtopäätösten tekemiseksi kyseisestä asiaryhmästä kokonaisuutena.<sup>108</sup> Tutkimusotoksen rajausten ja valikointiperusteiden vuoksi tässä tutkimuksessa esitetyt havainnot eivät välttämättä ole kaikilta osin tilastollisesti yleistettävissä kaikkia muitakin lautakunnan käsittelemiä tutkimusotoksen ulkopuolisia asiaryhmiä kattavaksi niissä käsiteltävien asioiden erilaisuuden vuoksi.<sup>109</sup>

### 3.3 Valittujen asiaryhmien erityispiirteet ja käsittelyjen osapuolet

Kuten edellä on todettu, lautakunta käsittelee pääasiassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä kuluttajariita-asioita KRL 2 §:n 1 kohdan nojalla. Asuntokauppa-asiaryhmässä käsitellään kuitenkin 2 §:n 5 ja 5 a -kohtien nojalla myös vakuuden vapauttamista koskevia riita-asioita riippumatta siitä, kuka riidan osapuolista saattaa asian lautakunnan käsiteltäväksi. Näin ollen kyseisissä vakuusasioissa osapuolena voivat olla muutkin tahot kuin vain kuluttajat tai elinkeinonharjoittajat, ja asian vireillepano-oikeus on kellä tahansa riidan osapuolista. Tapausaineistossa on yhdeksän tapausta, joissa hakijana on ollut asunto-osakeyhtiö elinkeinonharjoittajaa vastaan. Elinkeinonharjoittajien vireille

---

<sup>106</sup> Eskola – Suoranta 2014 s. 62–64. Saturoitumisen käsitteeseen ja ilmiöön voidaan kohdistaa myös kritiikkiä, ks. esim. *Ervasti* 2021 s. 149, liittyen laadullisen tutkimuksen haastatteluaineiston saturoitumiseen.

<sup>107</sup> *Majamaa – Sarasoja – Rantala* 2021 s. 280; *Bryman* 2016 s. 183–184.

<sup>108</sup> Samasta syystä asuntokauppa-asioita (asiaryhmät 41 ja 42) käsittelemme toisinaan yhtenä asiaryhmänä erottelematta niitä tarpeettomasti erilleen, jotta tulokset eivät vääristyisi luokittelun vuoksi laskevien tapausmäärien seurauksena.

<sup>109</sup> Tällä viitataan esimerkiksi asian intressiin ja käsittelykulujen määrään: arviolta joissakin lautakunnan asiaryhmissä käsitellään intressiltään keskimäärin huomattavasti matalamman intressin asioita kuin tutkimusotoksen kohderyhmissä, joten esimerkiksi asianosaisten taloudellinen panostus riidan käsittelyyn voi olla huomattavasti vähäisempi. Tilastollisen yleistettävyyden sijasta voidaan puhua enemmän teoreettisesta tai olemuksellisesta yleistettävyydestä, jolloin keskiössä ovat aineistosta tehtyjen tulkintojen kestävyys ja syvyys, ks. *Eskola – Suoranta* 2014 s. 67–68.

saattamia asioita ei ollut yhtäkään. Lisäksi yksityisten välinen asuntokauppa -asiaryhmässä käsitellään nimensä mukaisesti riitoja, joissa osapuolina ovat olleet yksityishenkilöt (KRL 2 §:n 2 kohta) ja vireillepano-oikeus on niin asunnon ostajalla kuin myyjällä. Autojen ja muiden moottoriajoneuvon kauppaa koskevassa sekä eläinasioiden asiaryhmissä asianosaisasetelma on siinä määrin selkeämpi, että hakijana voi toimia ainoastaan kuluttaja, ja vaatimusten kohteena voi olla ainoastaan elinkeinonharjoittaja.

Vaikka elinkeinonharjoittajia nimitetään yhteisellä nimittäjällä, lähes ainoa kaikkia niitä yhdistävä tekijä on elinkeinonharjoittajan oikeudellinen entiteetti. Elinkeinonharjoittajaksi käsitetään KSL 1 luvun 5 §:n tarkoittama luonnollinen henkilö taikka yksityinen tai julkinen oikeushenkilö, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. Toiminnalta ei edellytetä, että henkilö saisi siitä pääasiallisen elantonsa tai että se vastaisi esimerkiksi verolainsäädännössä tarkoitettua elinkeinon harjoittamista.<sup>110</sup> Valtaosassa tapausaineiston asioissa tai tutkimusotoksen asiaryhmissä ei vallitse epäselvyyttä elinkeinonharjoittajan statuksesta. Poikkeuksena tästä eläinasioissa on jouduttu toisinaan arvioimaan eläimen myyneen henkilön asemaa ja erityisesti toiminnan ammattimaisuutta arvioitaessa sitä, onko lautakunta ylipäätään toimivaltainen käsittelemään asian KRL 2 §:n nojalla. Esimerkiksi koirankasvatustoimintaan liittyen lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, että edellä mainittujen kriteereiden täytyessä koirankasvatusta on pidettävä ammattimaisena, jos kasvattajalla on ollut kolmen tai useamman kaupantekovuotta edeltävän vuoden aikana vuosittain yksi pentue tai kaupantekovuoden tai sitä edeltävän vuoden aikana kaksi tai useampia pentueita. Merkityksellistä ei ole ollut, tuottaako kenneltoiminta voittoa.<sup>111</sup>

Tapausaineiston elinkeinonharjoittajien toiminnan suuruus ja yhtiömuoto vaihtelevat suurista pörssiyhtiöistä aina toiminimellä toimiviin yksinyrittäjiin. Kunkin elinkeinonharjoittajan esiintymistiheydessä tapausaineiston asioissa on suuria eroavuuksia: joukossa on ainutkertaisia tapauksia, kun taas osa elinkeinonharjoittajista on ollut asianosaisena useammassa tapauksessa. Laajaa toimintaa harjoittavia ja useita lautakuntakäsittelyitä

---

<sup>110</sup> Elinkeinonharjoittajan käsite voi vaihdella eri säännösympäristöistä toiseen. Kuluttajansuoja-asioissa on syntynyt oma tulkintakäytäntönsä siitä, ketä on pidettävä laissa tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana.

<sup>111</sup> Ks. esim. lautakunnan päätökset D/4960/36/2019, 14.1.2021; D/1493/36/2020, 11.2.2021 ja D/5685/36/2019, 11.2.2021.

kokeneita yrityksiä voinee kutsua riitakonkareiksi.<sup>112</sup> Suurin lukema on 27 annettua päätöstä, joissa asianosaisena on ollut sama tapausaineiston elinkeinonharjoittaja. Tässä yhteydessä lienee aiheellista todeta, että saman elinkeinonharjoittajan esiintymisestä useissa eri ratkaisuisissa tutkimusajankohtana ei ole pääteltävissä, että runsas esiintymistiheys joltuisi välttämättä kyseisen elinkeinonharjoittajan moitittavasta toiminnasta kuluttajansuojan kannalta, tai että elinkeinonharjoittaja olisi erityisen riidanhaluinen kuluttajasuhteissaan. Esiintymistiheys on useimmiten riippuvainen enemmän elinkeinonharjoittajan toiminnan laajuudesta kuin toiminnassa ilmenevistä epäkohdista. Esiintymistiheyttä on suhteutettava muihin saman asiaryhmän ja kokoluokan elinkeinonharjoittajiin, eikä tässä tapauksessa esiintymistiheys vaikuta poikkeuksellisen korkealta.

Mainittakoon vielä, että molemmat asuntokauppaan liittyvät asiaryhmät sisältävät niin osakehuoneistojen kuin kiinteistöjen kauppaa koskevat riidat. Karkeasti kolmasosa asuntoriidoista on ollut omakotikiinteistöä ja loput osakehuoneistoa koskevia. Ajoneuvoasioiden ryhmässä tapausaineistoon kuuluvien tapausten riidan kohteena on ollut useimmiten auto. Lähes kaikki autoriidat koskevat käytetyn auton kauppaa, uuden auton kaupasta on riideltä vain 22 tapauksessa. Lisäksi muutamassa yksittäisessä tapauksessa on ollut kyse esimerkiksi veneen, mönkijän tai moottorikelkan kaupasta. Eläinasioissa on tapausaineistossa keskitytty vain koirien ja hevosten kauppaa koskeviin tapauksiin, kuten edellä jo todettiin. Tapausten jakautumista asiaryhmittäin on käsitelty tarkemmin seuraavassa luvussa.

### 3.4 Tapausmäärät asiaryhmittäin ja intresseittäin

Tapausaineistoon valikoituneet 354 asiaa edustavat varsin tasaisesti tutkimusotoksen eri asiaryhmiä suhteessa niiden kokonaiskäsittelymääriin. Suurimman osuuden tapausaineiston asioista muodostavat autokauppaan liittyvät asiat, yhteensä 279 asiaa, mikä vastaa noin 79 prosenttia kaikista tapausaineistoon valikoituneista päätöksistä (n=354). Vastavasti asuntokauppa-asioita on 13 prosenttia, yksityisten välisiä asuntokauppa-asioita 5 prosenttia ja eläinkauppaan liittyviä asioita 3 prosenttia tapausaineiston asioista. Tapaukset on luokiteltu aineiston analysoinnin helpottamiseksi kuuteen eri intressiluokkaan (A–

---

<sup>112</sup> Riitakonkareilla on tyypillisesti runsaat resurssit, juridista osaamista, kokemusta riidanratkaisuisista sekä intressi ajatella tulevia riitoja, Markus 2022 s. 5. Ks. myös oikeussosiologisessa tutkimuksessa käytetystä *repeat player* -termistä, Galanter 1974 s. 97–103. Koulou 2020 s. 334 käyttää termiä *toistuvaisosapuoli*.

F) intressin suuruuden perusteella. Intressiluokat ja päätösten jakaantuminen intresseittäin kussakin asiaryhmässä on esitetty taulukossa 1. Taulukon ulkopuolelta todettakoon, että alle 500 euron intressin alle jääneitä tapauksia on käsitelty asiaryhmässä 41 ja 42 molemmissa yksi kappale ja asiaryhmässä 33 yhteensä 42 kappaletta. Asiaryhmän 36 koira- ja hevoskaupoissa ei ollut yhtäkään 500 euron intressin alittavaa tapausta.

Intressiluokka (euroa)	Kaikki asiaryhmät		Asunto- kaupat Asiaryhmä 41		Yksityisten väliset asunto- kaupat Asiaryhmä 42		Ajoneuvo- kaupat Asiaryhmä 33		Eläin- kaupat Asiaryhmä 36	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>A</b> (500–1 999)	130	36,7	5	10,9	2	10,5	115	41,2	8	80,0
<b>B</b> (2 000–3 999)	85	24,0	5	10,9	5	26,3	75	26,9	0	0
<b>C</b> (4 000–9 999)	76	21,5	8	17,4	5	26,3	61	21,9	2	20,0
<b>D</b> (10 000–29 999)	39	11,0	9	19,6	4	21,1	26	9,3	0	0
<b>E</b> (30 000–99 999)	10	2,8	5	10,9	3	15,8	2	0,7	0	0
<b>F</b> (100 000–)	4	1,1	4	8,7	0	0	0	0	0	0
<b>Vakuusasia*</b>	10	2,8	10	21,7	-	-	-	-	-	-
<b>Yhteensä</b>	354	100	46	100	19	100	279	100	10	100

**Taulukko 1:** Tapausaineiston päätösten jakaantuminen intressiluokittain ja asiaryhmittäin.

\*Asiaryhmässä 41 on kymmenen vakuusasiaa, joissa intressiä ei ole selvästi ilmaistu eikä se ole ollut laskettavissa myöskään lautakunnan asiakirjoista. Tämän vuoksi näitä päätöksiä ei ole luokiteltu taulukossa mihinkään intressiluokkaan. Joukossa on kuitenkin tapauksia, joissa asian viireille saattaneena osapuolena on ollut asunto-osaakehtiö ja näin ollen intressi hyvin todennäköisesti asettuu luokkaan F (100 000–).

Kaikki tapausaineistoon kuuluvat riita-asiat riidan intressillä luokiteltuna painottuvat kolmeen summaltaan matalimpaan intressiluokkaan A–C: riidoista hieman yli 80 prosenttia on ollut intressiltään alle 10 000 euron riita-asioita. Painotukseen vaikuttaa etenkin ajoneuvoasioiden (n=279) suuri osuus koko tapausaineistosta. Ajoneuvoasioissa lautakunnan käsittelyissä korostuvat etenkin käytettyjen ajoneuvojen kauppaa koskevat riitaisuudet, mikä osaltaan selittää ajoneuvokauppaa koskevien tapausten intressien painottuvan



kolmeen alimpaan intressiluokkaan. Ajoneuvoasioiden mediaani intressi on ollut 2 340 euroa. Ajoneuvoasioissa intressi on muodostunut useimmiten kuluttajan hinnanalennusvaatimuksesta tai ajoneuvon korjauskuluista. Korkeimman intressin ajoneuvoasioissa on useammin ollut kyse kaupanpurkuvaatimuksesta, jolloin intressi on laskettu ostetun ajoneuvon hinnan ja kuluttajan mahdollisesti esittämien muiden korvausvaatimusten summana. Ajoneuvoasioista yli 41 prosenttia on ollut intressiltään alle 2 000 euron riitoja. Merkittävin osuus, lähes 49 prosenttia, tapauksista on ollut intressiltään yli 2 000 mutta alle 9 999 euroa. Yli 100 000 euron ajoneuvokauppariitoja ei ollut tarkastelujaksolla yhtäkään.<sup>113</sup>

Asuntoasioissa intressit jakaantuvat tasaisemmin myös kalliimpiin intressiluokkiin. Asuntoasioiden yhdistetty mediaani-intressi on ollut 8 333 euroa (n=65). Yksityisten välisissä asuntokauppa-asioissa valtaosa riidoista, noin 74 prosenttia (n=19), on ollut intressiltään B–D-luokassa (2 000–29 999 euroa). Yli 30 000 euron riitoja on ollut 3 tapausta, joista kallein on ollut intressiltään 53 675 euroa. Tapauksessa oli kyse käytetyn omakotitalon kaupasta.<sup>114</sup> Kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisessä asuntokaupassa intressit painottuvat puolestaan enemmän kalleimpiin intressiluokkiin. Intressien painopiste, hieman vajaa 20 prosenttia (n=46), tapauksista on luokassa D (10 000–29 999 euroa). Loput tapauksista jakaantuvat tasaisesti kyseisen D-luokan molemmin puolin.

Asiaryhmässä 41 on käsitelty myös neljä tapausta, joissa intressi on ylittänyt 100 000 euroa.<sup>115</sup> Intressiltään suurimmassa kuluttajan vireille saattamassa asiassa on ollut kyse uuden asunto-osakkeen kauppaan liittyvästä hinnanalennus- ja vahingonkorvausvaatimuksesta vesivahingon vuoksi. Kuluttajan vaatimus asiassa oli yhteensä 139 199 euroa.<sup>116</sup> Lisäksi on huomattava, että kyseiseen asuntokauppojen asiaryhmään kuuluvat

---

<sup>113</sup> Kallein ajoneuvokauppaa koskeva tapaus oli intressiltään 40 431 euroa. Asiassa oli kyse kuluttajan vaatimuksesta purkaa käytetyn auton kauppa muun muassa auton väitetyin kolarihistorian perusteella. Lautakunta hyväksyi vain osan kuluttajan väitteistä ja osa väitteistä jäi selvittämättä. Autossa todetut virheet eivät ylittäneet purkukynnystä, joten lautakunta suositti elinkeinonharjoittajaa hyvittämään 150 euroa. Ks. D/1094/33/2020, 24.3.2021.

<sup>114</sup> Ks. D/2835/42/2019, 10.3.2021. Tapauksessa yksityishenkilön vaatimus koostui 44 673 euron hinnanalennusvaatimuksesta ja 9 002 euron tutkimus- ja selvittelykuluista. Lautakunta suositti ratkaisussaan 16 000 euron hinnanalennusta korkoineen, minkä lisäksi tutkimus- ja selvittelykulut kokonaisuudessaan korvattavaksi.

<sup>115</sup> D/4529/41/2018, 4.2.2021; D/1335/41/2018, 7.4.2021; D/936/41/2018, 7.4.2021 ja D/1279/41/2019, 30.4.2021.

<sup>116</sup> Ks. D/1335/41/2018, 7.4.2021. Vaatimuksesta 75 000 euroa koostui hinnanalennuksesta, loput erinäisistä vahingonkorvausvaatimuksista. Lautakunta suositti ratkaisussaan yhteensä 4 596 euroa elinkeinonharjoittajan maksettavaksi vahingonkorvauksena.

myös vakuusasiat. Kymmenen tapausaineistoon kuuluvaa asiaa on sellaisia vakuusasioita, ettei lautakunnan asiakirja-aineistosta selvinnyt yksiselitteisesti asian euromääräistä intressiä. Näistä kolme on kuluttajan vireille saattamia vakuusasioita ja seitsemässä tapauksessa hakijana on ollut asunto-osakeyhtiö. On oletettavissa, että etenkin asunto-osakeyhtiöiden vireille saattamisissa asioissa intressi ylittää 100 000 euroa.<sup>117</sup> Suurin tiedossa oleva vakuusasian intressi on ollut 279 693 euroa, jossa on ollut kyse rakennusvaiheen jälkeisen vakuuden vapauttamisen vastustamisesta kohteen korjaamatta olevien virheiden perusteella.<sup>118</sup>

Eläinasioiden mediaani-intressi on ollut 1 541 euroa (n=10). Intressit ovat muodostuneet kauppahinnan alennusvaatimuksesta esimerkiksi eläimen odotettua heikomman terveydentilan vuoksi ja mahdollisesti eläimen tutkimus- ja hoitotoimenpiteistä aiheutuneiden kustannusten vahingonkorvausvaatimuksesta. Elossa olevan eläimen osalta lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, ettei ostajalla ole eläimen kaupassa velvollisuutta suosia myyjän ehdottamaan kaupan purkuun ja luovuttaa eläintä takaisin myyjälle. Kuolleen eläimen tapauksessa kyseessä voi olla kuluttajan vaatimus kauppahinnan palautuksesta kokonaisuudessaan lisättynä vahingonkorvausvaateella. Intressiltään suurin tapausaineiston eläinasia on ollut 4 155 euroa.<sup>119</sup>

Vuoden 1992 lautakuntatutkimuksessa suurin intressiluokka oli indeksikorjattuna 1 272 euroa ja sen ylittävät intressit.<sup>120</sup> Mainitun intressin ylittäviä tapauksia oli 18 prosenttia kyseisen tutkimuksen otoksesta (n=433). Silloisessa tutkimuksessa erityisesti asumiseen ja rakentamiseen sekä ajoneuvoihin liittyvissä asioissa ylitettiin mainittu 1 272 euron

---

<sup>117</sup> Rakentamisvaiheen vakuuden määrä on asunto-osakkeiden ostettavaksi tarjoamisen alkaessa oltava vähintään viisi prosenttia yhtiön taloussuunnitelmaan merkityistä rakennuskustannuksista ja alkuvaiheen jälkeen vakuuden on kulloinkin vastattava vähintään kymmentä prosenttia myytyjen osakkeiden kauppahintojen yhteismäärästä (AsKL 2:17.2). Rakentamisvaiheen jälkeisen vakuuden on vastattava vähintään kahta prosenttia myytyjen osakkeiden kauppahintojen yhteismäärästä (AsKL 2:17.3). Ks. myös HE 21/2005 vp s. 30. Sovellettaessa RyRL:ia, rakentamisvaiheen vakuuden on oltava 4:31.2 mukaisesti vähintään kymmenen prosenttia sovitusta urakkahinnasta ja rakentamisvaiheen jälkeisen vakuuden lainkohdan 3 momentin perusteella vähintään neljä prosenttia sovitusta urakkahinnasta. Ks. myös HE 228/2014 vp s. 38–39.

<sup>118</sup> Ks. D/936/41/2018, 7.4.2021. Asian vireille saattanut osapuoli on ollut asunto-osakeyhtiö. Lautakunta ratkaisi asian asunto-osakeyhtiön vaatimuksen mukaisesti.

<sup>119</sup> Ks. D/2582/36/2019, 30.3.2021. Tapauksen intressi koostuu 903 euron hinnanpalautusvaatimuksesta ja 3 252 euron vahingonkorvausvaatimuksesta eläinlääkärikulujen perusteella. Ratkaisussaan lautakunta suositti palauttamaan kauppahinnan kuluttajan vaatimuksen mukaisesti, minkä lisäksi vahingonkorvauksena eläinlääkärikuluista 433 euroa. Elinkeinonharjoittaja oli korvannut osan eläinlääkärikuluista jo aiemmin.

<sup>120</sup> Hakalehto 1992 s. 67. Vuoden 1992 rahassa 5 000 markkaa. Summa on muutettu euroiksi elinkustanusindeksikorjattuna.

intressi: asuntoasioista joka toinen ja ajoneuvoasioistakin 41 prosenttia.<sup>121</sup> Tämän tutkimuksen kannalta silloinen suurin intressiluokka on jokseenkin hyödytön vertailun kannalta, sillä tutkimuksessa ei ole eritelty intressien suuruutta yläpäässä tarkemmin eikä tietoa esimerkiksi suurimmasta intressistä ole saatavilla. Tässä tutkimuksessa 94 prosenttia tutkimusajankohdan asuntoasioista (n=67) ja 61 prosenttia ajoneuvoasioista (n=321) ylittävät vuoden 1992 tutkimuksen suurimman intressiluokan eli 1 272 euron intressin.<sup>122</sup> Aineiston perusteella on pääteltävissä lautakunnan käsittelemien asioiden keskimääräisen intressin kasvaneen reilusti 30 vuoden takaisesta.

Vertailussa tuomioistuimeen vuonna 2019 pääkäsitellyssä käsiteltyjen riita-asioiden intressi oli 25 000 euroa (n=411).<sup>123</sup> Tapausaineiston asioista vain 7,9 prosenttia on ylittänyt intressiltään edellä mainitun mediaanin. Toisaalta tuomioistuimessa intressin vaihteluväli on ollut myös suuri: hieman alle 100 eurosta noin neljään miljoonaan euroon.<sup>124</sup> Yksityishenkilöiden nostamissa kanteissa mediaani-intressi on ollut jopa korkeampi (31 178 euroa, n=242) verrattuna yhteisöjen nostamiin kanteisiin (10 699 euroa, n=169).<sup>125</sup> Tuomioistuimen asiaryhmistä ylivoimaisesti suurin mediaani-intressi, 106 593 euroa (n=23), on ollut kiinteää omaisuutta koskevissa asioissa.<sup>126</sup> Tapausaineiston osalta vastaava mediaani oli 8 665 euroa (n=23).<sup>127</sup> Vertailua lautakunnan asiaryhmiin hankaloiittaa tuomioistuimen luokittelun eroavaisuus. Siten esimerkiksi kiinteän omaisuuden osalta mediaani-intressin tarkempi vertailu hyödykekohtaisesti vastaamaan juuri lautakunnan luokittelua ei ole mahdollista. Mikäli tuomioistuimen kiinteän omaisuuden medianisummasta olisi eroteltavissa vain omakotikiinteistöä koskevat riidat, medianien ero lautakunta- ja tuomioistuinasioiden välillä todennäköisesti pienentyisi. Sama vertailtavuuden ongelma vaikeuttaa irtaimen omaisuuden luokittelua. Irtaimen omaisuuden osalta

---

<sup>121</sup> Hakalehto 1992 s. 67–68. Tutkimuksen otos käsitti lautakunnan (silloisen kuluttajavalituslautakunnan) ratkaisemia asioita satunnaisotannalla kaikista asiaryhmistä vuosilta 1990–1992.

<sup>122</sup> Otos sisältää myös asiat, jotka ovat rajautuneet tapausaineiston ulkopuolelle 500 euron intressirajan perusteella.

<sup>123</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 23.

<sup>124</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 23.

<sup>125</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 25.

<sup>126</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 25.

<sup>127</sup> Sisältää tapaukset, joissa on ollut kyse omakotikiinteistöä koskevista riidoista sekä vakuusasioista vain tapaukset, joissa intressi on ollut tiedossa.

riitojen mediaani tuomioistuimessa oli 10 717 euroa;<sup>128</sup> vastaavasti tapausaineistossa 2 500 euroa (n=319).<sup>129</sup>

### 3.5 Asianosaiskysely

Tapausaineistoon valikoituneiden 354 tapauksen kaikille asianosaisille lähetettiin asianosaiskysely. Aiemmissä aihepiiriä käsittelevissä tutkimuksissa on keskitytty yksinomaan kuluttajille aiheutuviin kustannuksiin, joten tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään myös elinkeinonharjoittajille ja asunto-osakeyhtiöille aiheutuneita kustannuksia ja kokemuksia lautakuntamenettelystä. Valtaosassa tapauksista asianosaisina on ollut kaksi osapuolta, useimmiten kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja. Osassa tapauksista on ollut kolme asianosaista, kuten asuntoasioissa (12 tapausta), joissa kuluttaja on esittänyt vaatimuksia sekä asunnon myyneelle osapuolelle että kaupassa mukana olleelle välittäjälle. Ajoneuvoasioissa automyyjän lisäksi kolmantena osapuolena on saattanut olla maahantuontiikkeen edustaja tai huoltokorjaamo (13 tapausta). Kysely lähetettiin myös näille riidan niin sanotusti kolmansille osapuolille.

Kysely toteutettiin Webropol-kyselytyökalun avulla. Kysely lähetettiin sähköpostitse 17.5.2022 kaikille tapausaineiston asianosaisille, joiden ajantasaiset sähköpostiosoitteet olivat kuluttajariitalautakunnan asianhallintajärjestelmästä saatavilla.<sup>130</sup> Vastausaikaa oli kaksi viikkoa 31.5.2022 saakka. Vastausajan puolivälissä lähetettiin muistutusviesti niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Kyselylomake oli yhdistelmä niin sanottua survey-tutkimusta sisältäen sekä strukturoituja monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, joissa vastaajien on ollut mahdollista esittää käsityksiään vapaasti myös sellaisista asioista, joita tutkimuksen tekijä ei ollut osannut ennakoida.<sup>131</sup> Kyselylomakkeet

<sup>128</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 25. Tutkimuksessa ei ole ilmoitettu otokseen kuuluvien irtainta omaisuutta koskevien riitojen lukumäärää.

<sup>129</sup> Sisältää kaikki tapausaineiston asiat, pois lukien omakotikiinteistöä ja asunto-osakeyhtiöiden vireille saattamat vakuusasioita koskevat riidat.

<sup>130</sup> Yhteensä 13 asianosaisen sähköpostia ei ollut saatavissa. Kaikkia edellä mainittuja asianosaisia oli edustanut lautakuntaan toimitettujen asiakirjojen perusteella asianajaja tai muu juristi. Kyselytutkimusta ei lähetetty asiamiehille, koska esimerkiksi asianajajia velvoittavan vaitiolovelvollisuuden vuoksi heidän vastaamisensa tämänkaltaiseen kyselyyn tai päämiehiensä yhteystietojen luovuttaminen tutkimusta varten olisi ollut epätodennäköistä. Harmittavasti asianosaisten yhteystietojen puutteen vuoksi kyselytutkimuksella ei siten ollut mahdollisuutta saada tietoa näiden asianosaisten asiamies- tai avustajakuluista. Tieto asianajajan tai juristin osallisuudesta käsitteilyyn on kuitenkin poimittu tapausaineistoon ja hyödynnettäväksi muun muassa avustajien osallisuutta mittaviin tilastoihin (ks. jäljempänä luku 4.2.2). Lisäksi neljän asianosaisen osalta oli poimittavissa tieto asianosaiselle aiheutuneesta avustajakulusta lautakunnalle toimitetun kululaskun perusteella, jotka on huomioitu käsitteilykustannuksina tässä tutkimuksessa (ks. jäljempänä luku 4.1.2).

<sup>131</sup> Metsämuuronen 2006 s. 89; Vehkalahti 2008 s. 25.

ovat tutkielman liitteenä.<sup>132</sup> Saateviesti ja lomakkeen toimivuus testattiin yhteensopivaksi tietokoneiden ja mobiililaitteiden kanssa. Lisäksi lomakkeet pyrittiin muotoilemaan vastaajien kannalta mahdollisimman yksinkertaisiksi ja helposti vastattaviksi siten, että vastauksiin perustuen lomakkeelle avautui mahdollisia lisäkysymyksiä ja vastaajalle merkittävimmät lisäkysymykset jäivät piilotetuiksi. Kuluttajien ja yksityishenkilöiden lomakkeet muotoiltiin niin, että vastaajan tuli vastatessaan miettiä omaa lautakunnan käsittelyssä ollutta asiaansa, johon vastaaja oli saanut lautakunnan päätöksen tutkimusajankohdasta tammi–huhtikuussa 2021. Asunto-osakeyhtiöille suunnattu kysely oli asiallisesti samansisältöinen. Lomakkeen eroavuudet koskivat kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sanallista muotoilua puhuttelemaan paremmin asunto-osakeyhtiöitä ja niiden edustajia. Sekä kuluttajien, yksityishenkilöiden että asunto-osakeyhtiöiden vastaajaryhmässä kukin kyselyn vastaanottanut oli asioinut lautakunnassa otoksen asioissa vain kerran tutkimusajankohtana.

Elinkeinonharjoittajien joukossa oli sen sijaan useita riitakonkareita, jotka olivat olleet tutkimusajanjaksolla useammassa kuin yhdessä tapauksessa asianosaisena ja saaneet siten useita lautakunnan päätöksiä. Tämän vuoksi tiettyyn, ennalta määritettyyn tapausaineistoon valikoituneeseen tapaukseen viittaaminen ja kyseisen asian käsittelystä aiheutuneiden kulujen selvittäminen olisi edellyttänyt kyseisen tapauksen tarkkaa erittelyä diaarinumeroineen jokaiselle elinkeinonharjoittajalle yksitellen kyselyn lähettämisen yhteydessä, mikä olisi ollut liian työläs ja ongelmallinen menetelmä tutkimuksen toteuttamiseksi. Lisäksi elinkeinonharjoittajien vastaukset olisivat voineet vääristyä ja kustannuksia aiheuttaneet käsittelyt jäädä tosiasiaselvittämättä, sillä useiden samaa elinkeinonharjoittajaa koskevien tapausten joukosta tietyn tapauksen valikoituminen kyselyn kohteeksi olisi ollut varsin sattumanvaraista. Epävarmaa olisi myös ollut, olisiko elinkeinonharjoittaja osannut vastata kuluistaan valikoituun tapaukseen liittyen, mikäli kyseessä olisi sattunut olemaan vain ”yksi tapaus muiden joukossa”. Tästä syystä elinkeinonharjoittajia pyydettiin kyselyyn vastatessaan miettimään sellaista vastaajan tiedossa olevaa lautakunnan ratkaisemaa tapausta vuosilta 2021–2022, jossa elinkeinonharjoittajalle käsittelystä aiheutuneet kustannukset olivat olleet suurimmat.

---

<sup>132</sup> Ks. liite 1, 2 ja 3. Lomakkeiden yhteydessä vastaajille lähetettiin myös saateviesti, jossa kerrottiin toteutettavasta tutkimuksesta, sen tarkoituksesta sekä vastausten ja henkilötietojen käsittelystä noudatettavista periaatteista.

Kysely ei ollut anonyymi. Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden antamat vastaukset on voitu yhdistää kunkin asianosaisten yksilöityyn tapausaineiston tapaukseen, jotta tutkimuksessa on ollut mahdollista analysoida kunkin vastaajan vastauksia ja yhdistää niitä lautakunnan päätöksistä ja muista lautakunnan käytettävissä olleista julkisista asiakirjoista ilmeneviin tietoihin. Samoin elinkeinonharjoittajien vastaukset on ollut mahdollista yhdistää tiettyyn elinkeinonharjoittajaan ja tapausaineiston heitä koskeviin taustatietoihin lautakuntakäsittelyistä. Annettuja vastauksia on kuitenkin käsitelty tässä esityksessä siten, ettei yksittäisen vastaajan vastaukset tai henkilöllisyys ole yhdistettävissä tutkimuksessa mainittuihin yksittäisiin lautakuntapäätöksiin. Samasta syystä yksittäisen vastaajan tai pienen ryhmän vastausten analysoinnissa ei viitata nimenomaiseen päätökseen diaarinumeroineen vastaajien yksityisyyden ja luottamuksen suojaamiseksi.

Asianosaiskysely saavutti yhteensä 558 asianosaista ja vastauksia kertyi 166 kappaletta.<sup>133</sup> Vastausprosentiksi muodostui 30, mikä on tyydyttävä verrokkitutkimuksiin nähden.<sup>134</sup> Yhden elinkeinonharjoittajan vapaamuotoinen sähköpostitse annettu vastaus on voitu hyödyntää ilmoitettujen kulujen ja avoimen palautteen osalta. Lisäksi neljä asianosaista vastasi vapaamuotoisesti sähköpostitse. Näissä vastauksissa joko ilmoitettiin asian olevan edelleen kesken, eikä sen vuoksi asiaa haluttu kommentoida, tai ilmaistiin pettymystä asian ratkaisuun. Yksi kyselyn vastaanottanut elinkeinonharjoittaja ei tunnistanut olleensa lainkaan asianosaisten lautakuntakäsittelyssä. Asianosaisryhmittäin tarkasteltuna kuluttajien ja yksityishenkilöiden vastauksia kertyi 113 kappaletta, joten ryhmän vastausprosentti oli 32 (n=350).<sup>135</sup> Elinkeinonharjoittajien vastauksia kertyi 51 kappaletta ja ryhmän vastausprosentti oli 25 (n=201). Asunto-osakeyhtiöiden<sup>136</sup> vastauksia saapui kaksi, vastausprosentti oli siten 29 (n=7). Asiaryhmittäin vastauksia kertyi kaikissa

---

<sup>133</sup> Yhteensä 27 asianosaista jäi saavuttamatta kolmen lähetyserityksen jälkeen toimimattoman sähköpostiosoitteen vuoksi. Näistä kaksi olivat elinkeinonharjoittajia, joiden toiminta on lakannut.

<sup>134</sup> Aiemmissa lautakuntaa koskevissa kyselyissä vastausprosentti on ollut 45,5 ja 46, ks. Hakalehto 1992 s. 8 ja Anttila 2004 s. 39. Aiemmat kyselyt on lähetetty postitse, joten korkeampaan vastausprosenttiin voi vaikuttaa kirjepostin henkilökohtaisempi luonne sähköpostiin verrattuna, Bryman 2016 s. 235. Yleisen kyselytutkimuksien vastausaktiivisuuden on myös havaittu laskeneen niin meillä kuin ulkomailla, Bryman 2016 s. 184–186. Ks. myös Autio 2014 s. 140 ja 150, jossa yritysten riidanratkaisua käsittelevässä yrityksille suunnatussa kyselyssä saavutettiin vastausprosentiksi Suomessa 32 ja Englannissa 6,4.

<sup>135</sup> Näistä 12 vastaajaa oli yksityishenkilön asemassa asioineita.

<sup>136</sup> Tapausaineistoon kuuluvissa asioissa on ollut asianosaisten yhteensä yhdeksän asunto-osakeyhtiötä, joista kahden yhteystietoja ei ollut saatavilla, koska yhtiöt olivat asioineet asianajajan välityksellä. Saavutetuissa tapauksissa yhteystieto on ollut joko yhtiön (hallituksen) käyttämä sähköpostiosoite tai yhtiön isännöitsijän sähköpostiosoite.

asioissa suhteellisen tasaisesti verrattuna kunkin asiaryhmän otoskokoon. Kaikki kyselylomakkeilla annetut vastaukset olivat pääosin asiallisia ja hyödynnettävissä tutkimuksessa.

Kyselyn kohteeksi joutunutta vastaajajoukkoa voidaan pitää eliittiotantana kaikista muista lautakunnan toimivaltaan kuuluvia oikeudellisia ongelmia kohdanneista, mutta lautakuntakäsittelyyn hakeutumattomista potentiaalisista asianosaisista.<sup>137</sup> Näin ollen oikeuden tai lautakunnan saavutettavuutta niin sanotusti puhtaimmillaan ei voida tutkia tämän kyselyn avulla, sillä vastaajat ovat pragmaattisesti ajatellen jo saavuttaneet oikeus suojaan saatuaan riitaansa lautakunnan ratkaisun.<sup>138</sup> Niiden potentiaalisten asianosaisten, jotka eivät ole asioineet lautakunnassa tai saaneet asiaratkaisun sisältävää päätöstä lautakunnalta, näkemykset ja esteet lautakunnan saavutettavuudessa jäävät tutkimatta. Tämän tutkiminen vaatisi toisenlaista lähestymiskulmaa tutkimukseen ja aineiston keräämiseen.

Kyselytutkimusten luotettavuuteen liittyy myös vastaamisvirhe, jolla empiirisessä tutkimuksessa tarkoitetaan tietyn ihmisryhmän jättäytymistä kyselyyn vastaamatta.<sup>139</sup> Kyselyyn jätti vastaamatta 70 prosenttia kyselyn vastaanottaneista, joten on syytä pohtia, onko vastauskato ollut satunnaista vai systemaattista. Tutkimuksessa ei ole selvitetty tai luokiteltu vastaajia heidän henkilöönsä liittyvien taustatekijöiden perusteella, joten johtopäätöksiä ei ole tältä osin mahdollista tehdä.<sup>140</sup> Itse tapausaineiston tapauksiin liittyvistä taustamuuttujista riidan aiheella, intressin suuruudella tai käsittelyn kestolla ei havaittu olevan vaikutusta henkilöiden vastausaktiivisuuteen, sillä vastauksia kertyi tasaisesti suhteessa kunkin luokan otokseen. Merkittävin systemaattinen tekijä vastausaktiivisuuteen havaittiin olevan käsittelyn lopputulos: itselleen myönteisen ratkaisun saaneiden henkilöväestöjen vastausprosentti oli 36, kun taas itselleen kielteisen ratkaisun saaneissa tapauksissa jäätettiin 24 prosenttiin.<sup>141</sup> Näin ollen kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-

---

<sup>137</sup> Tuomi – Sarajärvi 2018 s. 99. Voidaan olettaa, että suuri osa (kuluttaja)riidoista jää etenkin kuluttajien passiivisuuden vuoksi käsittelemättä missään riidanratkaisuforumissa, kuten edellä luvussa 2.4 on todettu.

<sup>138</sup> Kriittikistä ADR-tutkimuksen kohdentumisesta yleensä vain ADR-elimien käyttäjäkuntaan Koulu 2005b s. 54–55.

<sup>139</sup> Keinänen 2004 s. 74; Autio 2014 s. 137–138. Ks. myös Bryman 2016 s. 174–175

<sup>140</sup> Tyypillisiä taustamuuttujia voisi olla esimerkiksi henkilön ikä, koulutus, ammatti ja sosioekonominen asema.

<sup>141</sup> Asianosaisen kannalta myönteiseksi on laskettu ratkaisut, joissa vähintään osa asianosaisen vaatimuksesta on hyväksytty ratkaisussa. Kielteisiä ovat ratkaisut, joissa vaatimukset on hylätty täysin. Niiden yksityishenkilöiden osalta, jotka ovat olleet asuntoasiassa vastapuolen asemassa, asetelma on käänteinen: myönteiseksi ratkaisuksi on luettu ratkaisut, joilla hakijan vastapuolta kohtaan esittämät vaatimukset on hylätty ja kielteiseksi on luokiteltu, jos hakijan vaatimukset on hyväksytty vähintään osittain.

osakeyhtiöiden vastauksista 78 prosenttia muodostuu itselleen myönteisen tai osittain myönteisen ratkaisun saaneiden vastauksista.<sup>142</sup> Elinkeinonharjoittajien taustamuuttujia voidaan arvioida käytettävissä olevan aineiston osalta lähinnä toiminnan suuruuden karkean luokittelun ja tapausaineiston perusteella havaitun menettelyyn osallistumisaktiivisuuden osalta. Kyselyllä saavutetuista elinkeinonharjoittajista 36 (18 prosenttia, n=201) on listattu 500 suurimman suomalaisen yrityksen joukkoon liikevaihdon perusteella vuonna 2021.<sup>143</sup> Näistä suurimmista yrityksistä 13 vastasi kyselyyn, joten niiden vastaukset muodostavat hieman otoksen kokoaan suuremman osuuden (25 %, n=51) kaikista elinkeinonharjoittajien vastauksista.<sup>144</sup> Tapausaineiston asioissa käsittelyssä passiivisina pysytelleet elinkeinonharjoittajat olivat myös passiivisia kyselyyn vastaamisessa: 18 tapausaineiston asiassa elinkeinonharjoittaja ei ollut osallistunut menettelyyn, ja näistä vain yksi elinkeinonharjoittaja vastasi kyselyyn. Näin ollen elinkeinonharjoittajien vastauksissa isojen yritysten antamat vastaukset korostuvat aavistuksen pienempien elinkeinonharjoittajien vastauksiin verrattuna, minkä lisäksi menettelyssä passiiviset elinkeinonharjoittajat jäivät pääosin saavuttamatta.

Vastaajavinoumat on syytä huomioida tulosten analysoinnissa. Tämän tutkimuksen kannalta kyselyllä saavutettua vastausprosenttia voi pitää kuitenkin tyydyttävänä, riittävän laajana ja uskottavana otoksena tutkimuskohteesta. Useat vastaajat olivat lisäksi nähneet vaivaa ja vastanneet laajemmalti kyselyn avoimiin tekstikenttiin. Tämä kenties osaltaan ilmentää sitä, että iso osa vastaajista on kokenut lautakuntamenettelyn merkityksellisenä omassa asiassaan ja haluavat antaa palautetta lautakunnan toiminnasta jälkikäteen, ja toisaalta sitä, että kyselyn toteutuksessa on onnistuttu riittävällä tasolla. Asianosaiskyselyllä saatuja vastauksia analysoidaan tarkemmin seuraavissa luvuissa. Luku 4 käsittelee vastauksina saatujen käsittelykulujen jakaantumista asia-, asianosais- ja intressiryhmittäin siten, että luvussa 4.1 on esitetty asianosaisille aiheutuneet kokonaiskustannukset ja luvun 4.2 alaluvuissa käsittelykulut on luokiteltu, ja niitä tarkastellaan lähemmin kunkin kulun

---

<sup>142</sup> Vastausvinouma myönteisen ratkaisun saaneiden suuntaan on myös seurausta siitä, että tapausaineiston asioissa kuluttajat, yksityiset ja asunto-osakeyhtiöt huomioiden myönteisten ja kielteisten ratkaisujen jakauma on seuraava: itselleen myönteisen tai osittain myönteisen ratkaisun on saanut 68 % asianosaisista ja kielteisen 32 %.

<sup>143</sup> Talouselämä 2022.

<sup>144</sup> Samansuuntaisesti Autio 2014 s. 151, jossa havaittiin liikevaihdoltaan suurimpien yritysten vastaavan pienempiä aktiivisemmin.



syntyperusteen mukaan. Luvussa 5 käsitellään muita kyselytutkimuksella saatuja tietoja, kuten ratkaisujen noudattamisastetta ja asianosaisten tyytyväisyyttä menettelyyn.

## 4 LAUTAKUNTAMENETTELYSTÄ AIHEUTUVAT KUSTANNUKSET

### 4.1 Asianosaisten käsittelykulut kuluttajariitalautakunnassa

#### 4.1.1 Käsittelykulujen aiheutuminen

Asianosaisille aiheutuvia lautakuntamenettelystä johtuvia kustannuksia ovat yleisimmin todistelusta, asiamiehen tai avustajan palkkioista, puhelinasioinnista sekä asiakirjojen kopiainnista ja postittamisesta aiheutuneet kulut, sekä mahdolliset muut lautakuntakäsittelyyn liittyvät kulut.<sup>145</sup> Käsittelykulut ovat samankaltaisia verrattuna tuomioistuimessa aiheutuviin OK 21 luvun mukaisiin oikeudenkäyntikuluihin. Oikeudenkäyntikuluista tavallisimmin suurin osuus muodostuu oikeudenkäyntiasiamiehelle tai -avustajalle maksetuista palkkioista.<sup>146</sup> OK 21:1:n mukaan asianosainen, joka häviää asian, on velvollinen korvaamaan kaikki vastapuolensa tarpeellisista toimenpiteistä johtuvat kohtuulliset oikeudenkäyntikulut. OK 21:8:n mukaan korvattavia oikeudenkäyntikuluja ovat oikeudenkäynnin valmistelusta ja asian tuomioistuimessa ajamisesta sekä asiamiehen tai avustajan palkkiosta aiheutuneet kustannukset. Lisäksi lainkohdan mukaan korvausta suoritetaan myös oikeudenkäynnin asianosaiselle aiheuttamasta työstä ja oikeudenkäyntiin välittömästi liittyvästä menetyksestä. Edellä mainittujen asianosaiskulujen käsitettä ei ole määriteltä laissa, mutta käytännössä asianosaiskuluina vaaditaan korvattavaksi asianosaiselle itselleen oikeudenkäynnissä aiheutuneita muita kuin asiamiehen tai avustajan käytöstä aiheutuneita kuluja, sisältäen asianosaisen itsensä oikeudenkäynnin johdosta tekemän työn sekä oikeudenkäynnin aiheuttaman välittömän menetyksen korvausvaatimuksen.<sup>147</sup> Tarpeellisena pidetään toimenpiteitä, joiden suorittamiseen on ollut sen ajankohtana objektiivisesti arvioiden perusteltu syy oikeudenkäynnin kannalta.<sup>148</sup>

Kuluttajariitalautakuntamenettelyn asianosaiskustannuksista todetaan KRL 19.1 §:ssä, jonka mukaan omista kustannuksistaan asianosaiset vastaavat itse. Jos asianosainen on omalla kustannuksellaan hankkinut asian ratkaisemiseksi tarpeellisia asiantuntijalausuntoja tai muita selvityksiä, lautakunta voi kuitenkin suosittaa niistä aiheutuneiden kustannusten korvaamista asianosaiselle. Lisäksi 2 momentin mukaan lautakunnan suosittamat edellä tarkoitetut korvaukset on asiaa tuomioistuimessa käsiteltäessä rinnastettava OK 21

---

<sup>145</sup> Viitanen 2003 s. 405. Käytän termiä *käsittelykulut* kaikista menettelystä aiheutuneista kustannuksista.

<sup>146</sup> OMML 21/2022 s. 11.

<sup>147</sup> Helsingin hovioikeuspiirin laatuhanke 2011 s. 42.

<sup>148</sup> HE 107/1998 vp s. 16.

luvussa tarkoitettuihin oikeudenkäyntikuluihin. Merkittävin menettelystä johtuva ero käsittelykuluissa ja oikeudenkäyntikuluissa on, että lautakunnan kirjallisen menettelyn vuoksi asianosaisille ei aiheudu todistelukustannuksia henkilötodistajien kuulemisesta eikä matkakustannuksia lautakunnan käsittelyyn matkustamisesta. Samoin voidaan todeta lautakunnan tarkoituksesta olla kustannustehokas elin asianosaisille, jossa asiointi pitäisi sujua ilman oikeudellista avustajaa ja siitä aiheutuvia kustannuksia.

Käsittelykuluja on kysytty asianosaiskyselyn kysymyksessä 1.<sup>149</sup> On selvää, että lähes jokaisessa lautakunnan käsittelemässä riita-asiassa asianosaiselle syntyy ainakin vähäisiä kustannuksia oman ajan käytöstä asian selvittämiseen, vireille saattamiseen ja lautakunnan vastauspyyntöihin vastaamiseen. Samoin kuin tuomioistuimessa, myös kuluttajariitalautakunnassa oman ajan käyttö on katsottu kuitenkin vain harvoin sellaiseksi kustannukseksi, joka voisi tulla korvattavaksi.<sup>150</sup> Tapausaineistosta tehtyjen havaintojen perusteella kuluttajilla ja yksityishenkilöillä on kuitenkin suhteellisen usein taipumus vaatia vahingonkorvausta myös asian selvittelyyn käyttämänsä oman ajan perusteella. Jotta tämä niin sanotusti varsinaisiin käsittelykuluihin kuulumaton, ja toisinaan varsin kalliikin arvioitu oman ajan käyttö ei vaikuttaisi kyselytutkimuksella saataviin tuloksiin varsinaisten käsittelykulujen määrästä, on kyselomakkeen kulukysymyksessä annetun vastausvaihtoehdon ”muut kulut” -kohtaan lisätty vapaa tekstikenttä, johon vastaajien on toivottu erittelevän kohdassa ilmoittamansa kustannukset. Näin varsinaisiin käsittelykuluihin kuulumattomat vastaajan ilmoittamat kuluerät on voitu tarvittaessa suodattaa tarkastelun ulkopuolelle. Lisäksi vaihtoehto ”käsittelystä ei aiheutunut muita kuluja kuin oman ajan menetystä” sisältää olettamuksen siitä, että omaa aikaa on käytetty kaikissa lautakunnan käsittelyissä.

Oma kysymyksensä on, tuleeko esimerkiksi esineen virheellisyyden osoittamiseksi hankittujen selvitysten kustannukset luokitella lautakuntamenettelystä johtuvaksi. Kulun voidaan toisaalta katsoa olevan KSL 5:20:n tarkoittama tavaran virheen vuoksi aiheutunut välitön vahinko, joista kuluttajalla voi olla oikeus vahingonkorvaukseen. Lautakuntakäsittelyssä kuluvastuun jakautumiseen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan kesken liittyen

---

<sup>149</sup> Ks. liite 1, 2 ja 3.

<sup>150</sup> Poikkeuksena ks. esim. D/4830/41/2018, 22.1.2021, jossa asuinkiinteistön rajoista annettuja tietoja koskevassa asiassa lautakunta suositti vastapuolena ollutta yksityishenkilöä ja välitysliikettä yhteisvastuullisesti korvaamaan asian vireille saattaneelle osapuolelle hänen omasta selvittelytyöstään kymmenen euroa tunnilta, yhteensä 100 euroa.

Viitanen on puoltanut tulkintaa, että edellä mainitut kulut tulisi katsoa KSL:n tarkoittamiksi virheen vuoksi aiheutuneiksi välittömiksi vahingoiksi riippumatta siitä, ovatko kulut syntyneet lautakuntakäsittelyn aikana vai ennen sitä, eikä kuluilla olisi siten kiinteää yhteyttä lautakuntakäsittelyyn.<sup>151</sup> Puollan Viitasen näkökulmaa tilanteessa, jossa kysymyksenä on yksistään asiantuntijalausannon hankkimisajankohdan perusteella tapahtuva kuluvastuun jakautumisen arviointi KRIL 19 §:n mukaisen pääsäännön ”kukin vastaa omista kuluistaan” ja KSL:n mukaisen vahingonkorvauksen kesken. Tämän tutkimuksen yhteydessä ei tarkastella lautakuntamenettelyn kuluvastuun jakautumista ja toisaalta mainitut kulut olisivat voineet jäädä syntymättä, ellei esineen virheellisyydestä olisi riideltä lautakunnassa. Näin ollen todistelutarkoituksessa esitettyjen asiantuntijalausuntojen- ja muiden dokumenttien hankkimisesta kyselyssä ilmoitetut tai lautakunnan asiakirjoista ilmenevät kustannukset on katsottu tässä tutkimuksessa lautakuntamenettelystä johtuviksi kuluiksi, eikä niiden osalta ole ollut tarvetta arvioida kustannuksen tarkempaa luokittelua tai ajallista ulottuvuutta todisteen hankkimisesta.<sup>152</sup>

Kaikista asianosaiskyselyyn vastanneista 54 prosenttia (n=166) ilmoitti lautakuntamenettelystä aiheutuneen heille muitakin kuin vain oman ajan menetyksestä tai normaalista liiketoiminnasta poikkeavia kuluja. Seuraavissa luvuissa käsiteltävää aineistoa kustannuksista on laajennettu siten, että huomioon on otettu myös tapausaineiston perusteella tiedossa olevat kustannukset niissä tapauksissa, joissa kuluttaja tai yksityishenkilö on ilmoittanut kulunsa lautakunnalle toimittamassaan vaatimuksessa tai asian käsittelyn yhteydessä.<sup>153</sup> Tiedot on kerätty lautakunnan päätöksistä ja muista tapaukseen liittyvistä asiakirjoista. Tapausaineistossa on myös tapauksia, joissa kuluttaja on esimerkiksi ajoneuvoasiassaan vaatinut korvauksena vain yhtä euromääräistä summaa erittelemättä kustannusten osuutta. Jos kustannusten osuus ei ole ilmennyt eriteltyinä asiakirjoista, kuluja ei ole laskettu tähän aineistoon. Näin ollen käsiteltävä aineisto sisältää vain tapaukset,

---

<sup>151</sup> Viitanen 2003 s. 410–411.

<sup>152</sup> Todistelutarkoituksessa hankittujen lausuntojen ja selvitysten kustannus on usein myös eriteltävissä tarkoin vrt. omaa ajankäyttöään asianosaiset arvostavat varsin vaihtelevin mittarein.

<sup>153</sup> Käsitteilykuluja on ilmoitettu usein tapauksissa, joissa asian vireille saattanut osapuoli (tai yksityishenkilöiden välisessä asiassa myös vastapuolena ollut yksityinen) on vaatinut kulujaan korvattavaksi vastapuolelta. Kuluja on ilmoitettu myös tapauksissa, joissa osapuolen asiaa on ollut hoitamassa asianajaja tai muu juristi, ja avustajien ilmoituksen mukaan joidenkin vakuutusyhtiöiden oikeusturvaa koskevien vakuutusehtojen mukaisesti asianosaisen on tullut vaatia korvausta aiheutuneista riidanratkaisukuluista asiaa käsittelevässä riidanratkaisuelimessä.

joissa kustannukset ovat tiedossa eriteltyinä ja siten vertailtavissa oikeudenkäyntikuluihin sekä muihin tapausaineiston asioihin.

Edellä mainitulla aineiston laajentamisella on saatu tiedot yhteensä 27 kuluttajan tai yksityishenkilön käsittelykustannusten suuruudesta ainakin todistelu- ja asiamieskulujen osalta.<sup>154</sup> Koska elinkeinonharjoittajien ei ole mahdollista asioida lautakunnassa vireille saattajan asemassa, pois lukien vakuusasioissa, eikä elinkeinonharjoittajilla ole siten oikeutta vaatia käsittelystä johtuneita kulujaan kuluttajan korvattavaksi, ei elinkeinonharjoittajien käsittelykustannuksista ole saatavilla tietoja lautakunnan aineistosta yhtä laajasti kuin muiden asianosaisten osalta. Vain yhdessä tapauksessa oli tieto elinkeinonharjoittajan asiamiehen laskutuksesta. Tämä seikka osaltaan vaikeuttaa käsittelykustannusten tutkimista verrattuna tuomioistuinkäsittelyihin, joissa osapuolet yleensä ilmoittavat kulunsa tarkoin oikeudenkäyntikuluvaatimuksessaan. Tämän vuoksi elinkeinonharjoittajien osalta tiedot perustuvat pääosin kyselytutkimuksessa heiltä saatuihin vastauksiin. Kun aineiston laajentamisella saadut lisätiedot käsittelykustannuksista on yhdistetty kaikkiin kyselytutkimuksella saatuihin vastauksiin, käsillä oleva tutkimus kattaa tietoja käsittelykulujen määrästä 193 asianosaisten osalta, eli noin 35 prosenttia kaikista tutkimusotokseen kuuluneista asianosaisista, joille kyselylomake lähetettiin (n=558).

#### **4.1.2 Asianosaisten kokonaiskäsittelykulut tutkimusotoksen asiaryhmissä**

Kuten edellä on todettu, laajennetun aineiston avulla laskettuna tutkimus kattaa tiedot käsittelykulujen määrästä 193 tapausaineiston asianosaisista. Lautakuntamenettelystä johtuneita, muita kuin asianosaisten omasta ajankäytöstä aiheutuneita käsittelykuluja on aiheutunut 59 prosentille asianosaisista (n=193). Tutkimusotoksen asiaryhmissä kaikki osapuolet huomioiden kokonaiskäsittelykulujen mediaani on ollut 20 euroa (n=193). Alhainen mediaanikustannus osoittaa, että lautakuntakäsittely on ollut varsin edullinen riidanratkaisumenettely suurelle osalle asianosaisista. 41 prosentille (n=193) asianosaisista ei ole aiheutunut lainkaan käsittelykuluja. Jos tarkastellaan vain asianosaisia, joille käsittelykuluja on aiheutunut yli nolla (0) euroa, kokonaiskustannusten mediaani on ollut

---

<sup>154</sup> Tiedot eivät ole täydelliset, sillä asianosaiset eivät ole välttämättä ilmoittaneet lautakunnalle kaikkia mahdollisia käsittelystä johtuneita kulujaan.

tällöin 192,50 euroa (n=114). Pienin ilmoitettu kokonaiskustannus on ollut kolme euroa ja vastaavasti suurin 22 270 euroa.

Kuluttajille ja yksityishenkilöille aiheutuneista käsittelykuluista tutkimus kattaa tiedot yhteensä 140 asianosaisen osalta, mikä vastaa 40 prosenttia kaikista tutkimusotokseen kuuluneista kuluttajista ja yksityishenkilöistä (n=350). Kyseisen asianosaisryhmän osalta tiedossa olevat käsittelykulut ovat seuraavat: 60 prosentille kuluttajista ja yksityishenkilöistä oli aiheutunut käsittelykuluja ja vastaavasti 40 prosentille ei ollut aiheutunut muita, kuin korkeintaan oman ajan käytöstä johtuneita kuluja. Kuluttajien ja yksityishenkilöiden kokonaiskäsittelykulujen mediaani on ollut 20 euroa (n=140). Kun lasketaan vain nolla (0) euroa ylittävät kuluilmoitukset, kuluttajien ja yksityishenkilöiden mediaanikustannus oli 129 euroa (n=84). Suurin luonnolliselle henkilölle aiheutunut käsittelykulu oli kuitenkin yhteensä 17 697 euroa, joka on syntynyt yksityisten välisen asuntokauppa-asian käsittelystä. Kustannuksia kohdanneista kuluttajista ja yksityishenkilöistä 64 prosenttia piti itselleen käsittelystä aiheutuneita kulujaan kohtuullisina ja hyväksyttävänä.<sup>155</sup> Sitä vastoin 27 prosenttia vastasi kustannusten olleen liian suuret.

Tapausaineiston asunto-osakeyhtiöistä (n=9) kustannusten suuruus on tiedossa vain kahden yhtiön osalta, joista molemmat ilmoittivat kuluja kyselytutkimuksessa. Asunto-osakeyhtiöiden mediaanikustannus oli 12 041 euroa (n=2) suurimman käsittelykustannuksen ollessa 21 682 euroa. Molemmat asunto-osakeyhtiöt pitivät käsittelykustannuksiaan kohtuullisina ja hyväksyttävänä.<sup>156</sup>

Kuluttajien, yksityishenkilöiden sekä asunto-osakeyhtiöiden käsittelykustannukset on luokiteltu kunkin asian intressin mukaan jäljempänä kuviossa 1.<sup>157</sup> Tarkastellessa kuluja suhteessa riidan intressiin havaittiin seuraavaa: intressiluokan A (500–1 999 euroa) asioissa puolet asianosaisista on käsitellyt asiansa ilman käsittelykustannuksia ja intressiluokkaan kuuluvien asianosaisten kokonaiskustannusten mediaani on ollut 2,50 euroa (n=54). Intressiluokassa B (2 000–3 999 euroa) mediaanikustannus on ollut 15 euroa

---

<sup>155</sup> Mielipidettä aiheutuneiden kustannusten kohtuullisuudesta kysyttiin kyselylomakkeen kysymyksessä nro. 2, ks. liite 1. Vastaaajista 9 % ei osannut sanoa mielipidettään.

<sup>156</sup> Kyselylomakkeen kysymys nro. 2, ks. liite 2.

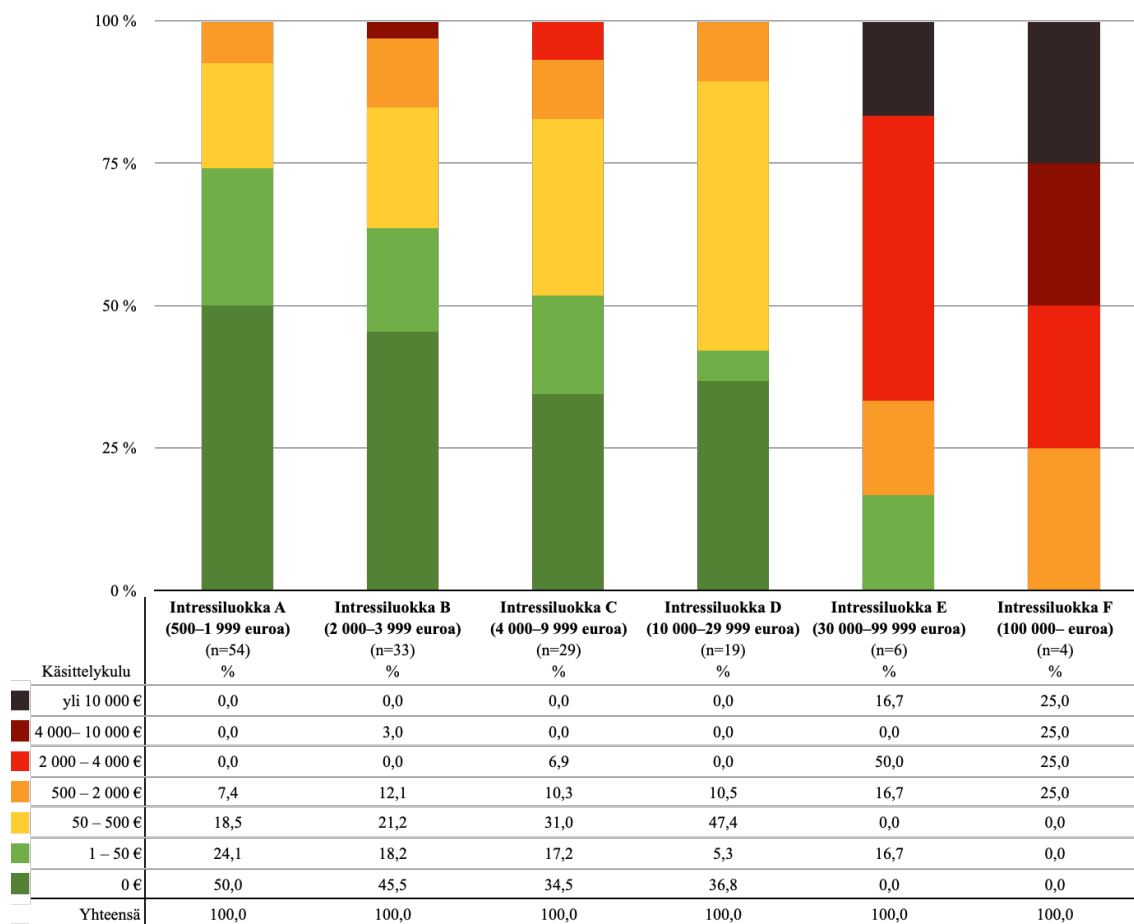
<sup>157</sup> Kuvaaja ei sisällä elinkeinonharjoittajien asianosaiskyselyssä ilmoittamia käsittelykustannuksia, koska elinkeinonharjoittajien ilmoittaman käsittelykuluiltaan kalleimpaan asiaan liittyvien kulujen osalta riidan intressi ei ole tiedossa. Kyselyn rakenteen vuoksi elinkeinonharjoittajien antamat vastaukset eivät ole myöskään yhdistettävissä tiettyyn yksittäiseen tapausaineiston asiaan eikä siten käsittelykustannuksetkaan ole luokiteltavissa tutkimuksen intressiluokkiin kyseisessä kuvaajassa.

(n=33) ja luokassa C (4 000–9 999 euroa) 20 euroa (n=29). Ilman käsittelykuluja riita-asiansa hoitaneita on vielä intressiluokassa D (10 000–29 999 euroa), jossa kokonaiskultujen mediaani oli 60 euroa (n=19). Sen sijaan kahteen korkeimpaan intressiluokkaan E (30 000–99 999 euroa) ja F (100 000–) kuuluville asianosaisille oli kaikissa tiedossa olevissa tapauksissa aiheutunut käsittelykuluja. Näiden intressiluokkien käsittelykustannusten mediaanit ovat 2 743,50 euroa luokassa E (n=6) ja 5 800 euroa luokassa F (n=4). Kaikki edellä mainitut mediaanit sisältävät myös nollan (0) euron kuluja ilmoittaneet tapaukset.

Tapausaineiston asiamäärät ja siten myös käsittelykultujen havaintoyksikköjen lukumäärät vähenevät intressin kasvaessa, mikä voi aiheuttaa suurempia heilahteluja mediaanikustannusten suuruudessa ylimmissä intressiluokissa. Tästä huolimatta aineistosta on tulkittavissa, että luonnollisten henkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden käsittelykustannusten mediaani on kasvanut riidan intressin kasvaessa ja mitä suurempi riidan intressi on, sitä todennäköisemmin asianosaiselle aiheutuu käsittelykustannuksia lautakuntakäsittelystä. Kuviosta on myös havaittavissa, että lautakunnan käsittelemissä riita-asioissa käsittelykulut eivät ole lähes koskaan ylittäneet itse riidan intressiä: intressiltään alle 4 000 euron riidoissa vain yhdessä tapauksessa käsittelykulut olivat suuremmat kuin riidan intressi.<sup>158</sup> Lisäksi kuvion ulkopuolelta todettakoon, että kahden kalleimman intressiluokan tapauksissa yli 10 000 euroa ylittäneet käsittelykulut ovat pysytelleet kuitenkin reilusti alle itse riidan intressin.

---

<sup>158</sup> Kyseinen tapaus on kuulunut ajoneuvokaupan asiaryhmään, ja kuluttajan kyselyssä ilmoittamat käsittelykustannukset olivat 4 500 euroa.



**Kuvio 1:** Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden kokonaiskäsittelykulut ta-pausaineiston asioissa intressiluokittain, osuus (%).

Kyselytutkimuksessa elinkeinonharjoittajista 55 prosenttia (n=51) ilmoitti aiheutuneita kuluja. Vastaavasti 45 prosenttia ilmoitti, ettei lautakunnan käsittelyistä ollut aiheutunut normaalista liiketoiminnasta poikkeavia kuluja.<sup>159</sup> Runsaan nollakustannuksia ilmoitta-neiden elinkeinonharjoittajien määrän vuoksi mediaanikustannus elinkeinonharjoittajille on ollut vain kymmenen euroa. Sen sijaan tapauksissa, joissa kuluja on aiheutunut, medi-aanikustannus oli 700 euroa (n=28). Pienin ilmoitettu kustannus oli viisi euroa ja suurin elinkeinonharjoittajalle aiheutunut käsittelykustannus oli 22 270 euroa.<sup>160</sup> Tapauksissa, joissa kuluja todella oli aiheutunut, 46 prosenttia (n=28) elinkeinonharjoittajista piti

<sup>159</sup> Kaksi kuluja ilmoittanutta elinkeinonharjoittajaa on siirretty ”ei kuluja” -osioon. Yksi vastaaja ilmoitti kuluja, jotka eivät vastauksessa annetun selitteen mukaan tulkittu olleen lautakuntamenettelystä johtuneita asianosaiskuluja. Toinen vastaaja oli rastittanut kyselylomakkeelta useampia kohtia, joissa hänelle oli kuluja aiheutunut, mutta vastaaja ei ilmoittanut lainkaan euromääräistä summaa.

<sup>160</sup> Elinkeinonharjoittajan vastauksen mukaan suurimmasta yhteenlasketusta käsittelykustannuksesta 13 200 euroa perustuu yrityksen tai yrittäjän oman ajan käyttöön, loput 9 070 euroa on aiheutunut todistelu- ja asiamieskuluista. Kyseinen elinkeinonharjoittaja kuuluu ajoneuvoasioiden luokkaan.



kustannuksia kohtuullisina tai hyväksyttävänä.<sup>161</sup> Erityisesti ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajien keskuudessa käsittelykustannuksia pidettiin liian suurina. Toisaalta lähes yhtä moni (43 prosenttia) kuluja kohdanneista elinkeinonharjoittajista mielsi kustannukset kohtuullisiksi.

	<b>Kokonaiskäsittelykulu</b>	<b>Riidan intressi</b>	<b>Kulujen ja intressin suhde</b>
<b>Asiaryhmä</b>	mediaani €	mediaani €	%
Asuntokaupat (41 ja 42)	273	8 000	3,4
Ajoneuvokaupat (33)	10	2 354	0,4
Eläinkaupat (36)	391	1 541	25,4

**Taulukko 2:** Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden kokonaiskäsittelykulut suhteessa riidan intressiin asiaryhmittäin. Kokonaiskäsittelykulu sisältää kyselyssä kuluja nolla (0) euroa ilmoittaneet vastaukset.

Asiaryhmittäin tarkasteltuna käsittelykustannukset ovat olleet suurimmat asuntoasioissa: kuluttajien ja asunto-osakeyhtiöiden elinkeinonharjoittajia vastaan vireille saattamisissa (asiaryhmä 41) että yksityisten välisissä (asiaryhmä 42) asuntokauppariidoissa yhdistetty kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden mediaanikustannus on ollut 273 euroa (n=30). Jos lasketaan vain nolla euroa ylittävät kuluilmoitukset, mediaanikustannus on ollut 850 euroa (n=22). Kuluttajien ja yksityishenkilöiden suurimmat kokonaiskustannukset ovat olleet 9 200 euroa ja 17 697 euroa.<sup>162</sup> Elinkeinonharjoittajien mediaanikustannus on asuntoasioissa ollut 1 423 euroa (n=6). Pienin elinkeinonharjoittajan ilmoittama kulu on ollut kymmenen euroa ja suurin 10 000 euroa, joka on enimmäksi aiheutunut todistelutarkoituksessa hankituista asiakirjoista ja selvityksistä. Elinkeinonharjoittajien mediaanikustannukseen on laskettu ainoastaan kustannuksia ilmoittaneet elinkeinonharjoittajat, joiden lisäksi neljä elinkeinonharjoittajaa ilmoitti, ettei käsittelykuluja ole aiheutunut. Nämä neljän elinkeinonharjoittajan vastaamat nollan euron käsittelykulut vääristäisivät mediaanilukua ja kustannusten vertailua kenties liiaksi, sillä kyseisissä tapauksissa on pääosin ollut kyse suurista elinkeinonharjoittajista, jotka ovat käsitelleet kuluttajariidat yrityksen sisäisen lakiosaston tai muun vastaavan järjestelyn kautta. Tällaisissa

<sup>161</sup> Kyselylomakkeen kysymys nro. 2, ks. liite 3. Kolme vastaajaa ei osannut kertoa kantaansa.

<sup>162</sup> Molemmissa tapauksissa asianajajalle maksetut palkkiot muodostavat vähintään puolet aiheutuneista kuluista. Kalliimmassa tapauksessa on lisäksi suoritettu hintavia omakotitalon kuntotutkimuksia.

tapauksissa menettelystä johtuneet kulut eivät ole välttämättä vaivatta eriteltävissä muista, niin sanotusti normaaleista liiketoiminnan kuluista, kuten ulkopuolista asiamiestä käytettäessä. Ylipäänsä asuntoasioiden elinkeinonharjoittajien kulut oikeudellisten avustajien kustannuksista vaikuttavat yleisesti matalammilta kuin kuluttajien ja yksityishenkilöiden vastaavat kulut asuntoasioissa.

Ajoneuvoasioiden (asiaryhmä 33) kuluttajien käsittelykustannukset olivat tutkimuksen asiaryhmistä selkeästi matalimmat. Mediaanikustannus oli 10 euroa (n=105). Noin 45 prosenttia kuluttajista on asioinut ajoneuvon kauppaan liittyvässä asiassaan lautakunnassa ilman käsittelykuluja. Vain niiden kuluttajien, joille kuluja aiheutui, mediaanikustannus oli 98 euroa (n=58). Kallein yksittäinen kuluttajan ilmoittama käsittelykustannus oli 4 500 euroa. Asiassa kuluttaja vaati autoliikkeeltä hyvitystä auton korjauskustannuksista, ja käsittelykustannukset ovat syntyneet pääosin todistelukulusta. Kyselyyn vastanneista ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajista lähes puolelle, 47 prosentille (n=38), ei ollut aiheutunut lautakuntakäsittelyistä kuluja. Elinkeinonharjoittajien kokonaiskustannusmediaani ajoneuvoasioissa oli siten vain 7,50 euroa. Kustannuksia aiheuttaneissa elinkeinonharjoittajien tapauksissa mediaani oli 600 euroa (n=20). Suurin ilmoitettu yksittäinen kokonaiskustannus oli 22 270 euroa.

Eläinasioiden (asiaryhmä 36) kuluttajien käsittelykustannusten mediaani oli 391 euroa (n=8). Kustannuksia kohdanneiden kuluttajien kokonaiskulujen mediaani oli 519 euroa (n=6). Suurimmat kuluttajan kustannukset olivat 3 252 euroa, jotka olivat aiheutuneet eläinlääkärikuluista asian selvittämiseksi.<sup>163</sup> Kyseisen asiaryhmän elinkeinonharjoittajien vastauksia saatiin kyselyssä vain kolme kappaletta: käsittelykustannukset olivat olleet 200 ja 820 euroa. Yksi elinkeinonharjoittaja ilmoitti, ettei käsittelystä ollut aiheutunut kuluja.

Seuraavissa 4.2 luvun alaluvuissa käsittelykuluja on luokiteltu niiden syntyperusteen mukaan. Tarkastelussa esitetään vain kuluja ilmoittaneiden asianosaisten mediaanikustannus, mikä auttaa arvioimaan kulujen suuruutta ja jakautumista niissä tapauksissa, joissa kuluja todella on syntynyt. Toisin sanoen mediaanikulujen laskennassa on jätetty pois nollan (0) euron kuluja ilmoittaneet vastaukset.

---

<sup>163</sup> Tieto kuluttajan asianosauskustannuksista on poimittu lautakunnan asiakirjoista, ks. päätös D/2582/36/2019, 30.3.2021.

## 4.2 Käsittelykulujen luokittelua syntyperusteen mukaan

### 4.2.1 Asianosaisten todistelusta johtuvat kulut

Lautakunnassa todistelusta johtuvia kustannuksia ovat yleisimmin asianosaisten itse hankkimista ulkopuolisen tahon asiantuntijalausunnoista, korjausarvioista tai muista selvityksistä aiheutuneet kulut. Tutkimusotoksen asiaryhmissä tyypillisiä selvityksiä asuntoasioissa ovat olleet riidan osapuolien omalla kustannuksellaan teettämät asunnon kuntoarvioinnit tai muut tutkimukset kaupan kohteessa olevan virheen todistamistarkoituksessa. Ajoneuvoasioissa tavanomaisia ovat erilaiset korjausarviot ja ajoneuvon vian selvittämisestä laaditut raportit. Eläinasioissa eläinlääkärin tai kuolemantapauksissa eläinpatologin lausunnot ovat usein olleet tarpeellista todistusaineistoa.

Todistelukulujen määrittelyssä ongelmallista on, että toisinaan todistusaineistoksi tarvittavien kaupan kohteen vianselvityksen tai korjausarvion teettämisestä aiheutuneet kulut eivät ole eriteltyinä esineen varsinaisista korjauskustannuksista, joilla ei ole liityntää asian lautakuntakäsittelystä johtuviin kuluihin. Vastaajia onkin muistutettu kyselylomakkeella, etteivät esineen korjauskulut ole lautakuntakäsittelystä johtuvia kustannuksia.<sup>164</sup> Eläinasiat tosin muodostavat poikkeuksen: kyseisessä asiaryhmässä riidan kohteen korjauskustannuksissa on kyse elävän eläimen hoitamisesta tai toisinaan jopa sen elossa pitämisestä, joten asianosaisten on usein välttämätöntä suorittaa tarpeellisia hoito- ja tutkimustoimenpiteitä kiireellisestikin kustannuksia aiheuttaen ja riidan käsittelyaikataulusta riippumatta. Kuluttaja on myös velvollinen rajoittamaan vahinkoaan, mikä voi tarkoittaa välttämättömien eläimen hoito- tai tutkimustoimenpiteiden nopeaa suorittamista tai toisaalta niistä luopumista, jos toimenpiteet eivät ole enää tarkoituksenmukaisia. Lautakunta on korvauskäytännössään katsonut, ettei myyjä yleensä ole velvollinen korvaamaan kauppahinnan ylittäviä eläimen hoitokuluja. Vahingonkorvausvelvollisuus esinevahingosta ja korjauskustannuksista rajoittuu pääsääntöisesti esineen arvoon ja vain erityisistä syistä ja poikkeuksellisesti vahingonkorvausvelvollisuus voi ylittää esineen arvon.<sup>165</sup> Usein näiden hoito- ja tutkimustoimenpiteiden seurauksena saadaan kuitenkin riidanratkaisussa tarvittavia tietoja eläimen kunnosta ja terveydestä, joilla voi olla ratkaiseva merkitys asian lopputulokselle. Näin on ollut esimerkiksi lautakunnan täysistuntopäätöksessä D/4116/36/2019, annettu 1.3.2021, jossa on ollut kyse kuluttajan kauppahinnanpalautus-

---

<sup>164</sup> Ks. liite 1, kysymys nro. 2.

<sup>165</sup> Ks. esim. D/2484/36/2019, 30.3.2021.

ja vahingonkorvausvaatimuksesta käsittelyhetkellä jo kuolleen koiran tapauksessa. Lautakunta on suosittanut hinnanpalautusta kuluttajan vaatimuksen mukaisesti. Lisäksi lautakunta on todennut, että kuluttajan on täytynyt hankkia eläinlääkärin lausunto ja röntgenkuvat selvittääkseen virheen olemassaoloa ja todistaakseen virheen, minkä vuoksi lautakunta on päätöksessään suosittanut kohteen kauppahinnan ylittävää korvaussummaa eläinlääkärikulujen osalta.<sup>166</sup> Tästä syystä sellaisissa eläimen kauppaa koskevissa asioissa, joissa kuluttaja esimerkiksi vaatii kauppahinnanpalautusta käsittelyhetkellä jo kuolleen eläimen kaupasta tai hinnanalennusta elossa olevan eläimen odotettua heikoman terveydentilan vuoksi, voi tarpeellisista toimenpiteistä aiheutuneet eläinlääkäri- ja hoitokustannukset olla katsottavissa riidanratkaisusta johtuviksi todistelukustannuksiksi ja toimenpiteiden vuoksi aiheutuneet matkakustannukset muiksi käsittelystä johtuviksi kuluiksi, jotka voivat tulla korvattavaksi lautakunnan ratkaisusuosituksessa.

Kaikki asiaryhmät huomioiden todistelukustannuksia on syntynyt 29 prosentille (n=140) kuluttajista ja yksityishenkilöistä. Todistelutarkoituksessa käytettyjen asiakirjojen ja selvitysten mediaanikustannus on ollut 151 euroa (n=40). Pienin yksittäinen todistelukustannus on ollut viisi euroa ja vastaavasti suurin 9 002 euroa.<sup>167</sup> Vertailuna tuomioistuimessa todistelukustannusten mediaani kantajalla on ollut 1 760 euroa ja vastaajalla 1 961 euroa.<sup>168</sup>

Asiaryhmittäin tarkasteltuna suurimmat todistelukustannukset lautakunnassa ovat aiheutuneet asuntoasioissa, joissa mediaani on ollut 1 074 euroa (n=8). Vastaavasti ajoneuvoasioiden todistelun mediaanikustannus on ollut 100 euroa (n=27)<sup>169</sup> ja eläinasioiden 538 euroa (n=5)<sup>170</sup>. Asunto-osakeyhtiöiden todistelukustannusten mediaani oli 6 533 euroa (n=2).

---

<sup>166</sup> Ks. myös D/5629/36/2017, 30.3.2021, jossa lautakunta on samaan tapaan suosittanut kauppahinnan ylittävää korvausta patologin kulujen osalta, kun patologisella tutkimustodistuksella kuluttaja on voinut todistaa kaupan kohteessa olleen virheen.

<sup>167</sup> Suurin kulu on aiheutunut hakijan asemassa olleelle osapuolelle yksityisten välisessä omakotikiinteistöä koskevassa tapauksessa kiinteistön tutkimus- ja selvittelykustannuksista. Lautakunta on päätöksessään suosittanut vastapuolta korvaamaan koko kustannuksen korkoineen. Ks. D/2835/42/2019, 10.3.2021. Tieto kuluista on poimittu lautakunnan asiakirjoista.

<sup>168</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 74–75. Pienin todistelukulu tuomioistuimessa oli 100 euroa ja suurin noin 116 000 euroa.

<sup>169</sup> Ajoneuvoasioissa kuluttajan ilmoittama suurin todistelukulu on ollut 1 800 euroa.

<sup>170</sup> Eläinasioiden suurin kulu 3 252 euroa on aiheutunut eläinlääkärikuluista. Lautakunta on suosittanut elinkeinonharjoittajaa korvaamaan osan (433 euroa) aiheutuneista kuluista elinkeinonharjoittajan jo

Elinkeinonharjoittajista 27,5 prosenttia (n=51) ilmoitti todistelukustannuksia aiheutuneen; kustannusten mediaani on ollut 450 euroa (n=14). Suurin yksittäinen todistelukulku on ollut asuntokauppaan liittyvässä asiassa hankituista selvityksistä johtunut 10 000 euroa. Pienin vastaava ilmoitettu kustannus oli 15 euroa. Asiaryhmittäin suurin todistelukustannusten mediaani, 5 250 euroa, on aiheutunut asuntokaupparyhmän elinkeinonharjoittajille. Ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajien todistelukustannusten mediaani oli 400 euroa, joista suurin yksittäinen autoalan elinkeinonharjoittajan todistelukustannus oli 2 000 euroa. Eläinasioiden mediaanikustannus oli 50 euroa.

#### 4.2.2 Oikeudellisen avustajan osallistuminen lautakuntamenettelyyn

Asianosaisella on oikeus käyttää asiamiestä tai avustajaa kuluttajariitalautakunnassa. Asiamiehelle tai avustajalle ei ole kelpoisuusvaatimuksia, joten kuka tahansa voi toimia asianosaisen apuna tai puolesta, eikä oikeus rajoitu yksinomaan oikeudellisiin avustajiin. Tässä yhteydessä on kuitenkin tarkoituksenmukaisinta keskittyä oikeudellisiin avustajiin lautakuntakäsittelyissä. Oikeudellista apua hankkineet asianosaiset ovat useimmiten turvautuneet joko asianajajaan, muuhun juristiin tai julkiseen oikeusapuun. Kyselyyn vastanneista kuluttajista ja yksityishenkilöistä 16 prosenttia (n=113) vastasi turvautuneensa ulkopuoliseen oikeudelliseen apuun. Valtaosaa vastaajista on avustanut asianajaja tai muu juristi, ja vain kaksi vastaajaa oli saanut julkista oikeusapua.<sup>171</sup> Kolmelle asianosaiskyselyyn vastanneelle oikeudellista apua oli antanut tuttava tai muu vastaava henkilö. Näitä ei ole laskettu yllä ilmoitettuun avustajien osuuteen, koska kyseisten vastaajien ilmoittamien apua tarjonneiden henkilöiden statuksesta ei ole varmuutta. Kahdesta vastanneesta asunto-osakeyhtiön edustajasta toinen ilmoitti yhtiön käyttäneen avustajaa lautakuntakäsittelyssä. Elinkeinonharjoittajista puolestaan 45 prosenttia (n=51) oli käyttänyt avustajaa käsittelykuluiltaan kalleimmassa lautakuntakäsittelyssään. Näistä elinkeinonharjoittajien tapauksista hieman yli viidennes oli sellaisia, jossa yrityksen henkilökuntaan kuuluva juristi tai yrityksen organisaatioon kuuluva lakiosasto on hoitanut kuluttajariidan käsittelyn. Loput elinkeinonharjoittajat olivat turvautuneet yrityksen ulkopuoliseen oikeudelliseen apuun.

---

aiemmin korvaaman summan lisäksi. Ks. D/2582/36/2019, 30.3.2021. Tieto kuluista on poimittu lautakunnan asiakirjoista.

<sup>171</sup> Jatkossa käytän termiä *avustaja*, joka käsittää sekä asiamiehenä että avustajana toimineet asianajajat ja muut juristit sekä julkisen oikeusavun.

Eräistä vanhemmista lautakuntaa koskevista tutkimuksista on poimittavissa vain piste-mäisesti tietoja avustajien osallisuudesta lautakuntamenettelyihin. Lautakunnalla itsel-lään ei ole säännöllistä seuranta avustajien osallisuudesta käsiteltyihin asioihin eikä asiaa ole tutkittu laajemmin. Vuonna 1992 toteutetussa tutkimuksessa on todettu, että kulutta-jista kaksi prosenttia ja elinkeinonharjoittajista kolme prosenttia oli turvautunut avusta-jaan lautakuntakäsittelyssä.<sup>172</sup> Vuonna 2003 Viitanen on todennut, että tavoite asianosais-ten itsenäisestä riita-asian hoitamisesta lautakunnassa on toteutunut hyvin ja asiakirjojen perusteella varsin harvoin kirjelmät ovat jonkun muun kuin asianosaisen itsensä laati-mia.<sup>173</sup> Verrattuna vuoden 1992 lukuihin, on avustajien osallisuus lautakuntamenettelyyn nykypäivänä kasvanut huomattavasti, vaikkakin avustajien osallisuuden yleistettävyyttä rajoittaa tämän tutkimuksen rajautuminen vain tiettyihin asiaryhmiin. Syynä kasvulle voi olla asuntoasioiden kasvanut osuus kaikista asioista. Lautakunnassa avustajien käyttämi-nen on ollut kuitenkin vähäistä verrattuna tuomioistuimeen, jossa avustajien osuus pää-käsittelyssä käsitellyissä riita-asioissa on merkittävä: noin 91 prosenttia kantajista ja noin 85 prosenttia vastaajista on turvautunut oikeudenkäynnissä avustajaan.<sup>174</sup>

Kun asianosaiskyselyllä saadut tiedot on yhdistetty tapausaineistoon kerättyihin tietoihin, kaikista tapausaineiston asioista yhteensä 12 prosentissa (n=354) tapauksista joku asian osapuolista on turvautunut ulkopuoliseen oikeudelliseen apuun jossain vaiheessa lauta-kuntamenettelyä. Luvussa on huomioitu tapaukset, joissa vähintään yhdellä osapuolella on ollut oikeudellinen avustaja. Koska elinkeinonharjoittajien kyselyssä antamat vastauk-set eivät ole yhdistettävissä yksittäiseen tapausaineiston asiaan, elinkeinonharjoittajien vastauksia oikeudellisen avun käyttämisestä ei ole laskettu mukaan tässä ilmoitettuun lu-kuun. Elinkeinonharjoittajien osalta laskennassa on huomioitu vain ne tapaukset, joissa elinkeinonharjoittajan lautakunnalle toimittamista asiakirjoista tai esimerkiksi prosessi-osoitteesta on ilmennyt elinkeinonharjoittajaa edustavan tai avustavan asianajaja tai muu juristi. On siis oletettavaa, että todellinen lukema juridisen koulutuksen saaneiden avus-tajien osallisuudesta tapausaineistoon kuuluviin asioihin on suurempi kuin tässä esitetty. Todennäköisesti esimerkiksi ne elinkeinonharjoittajat, joiden palveluksessa on juristi tai

---

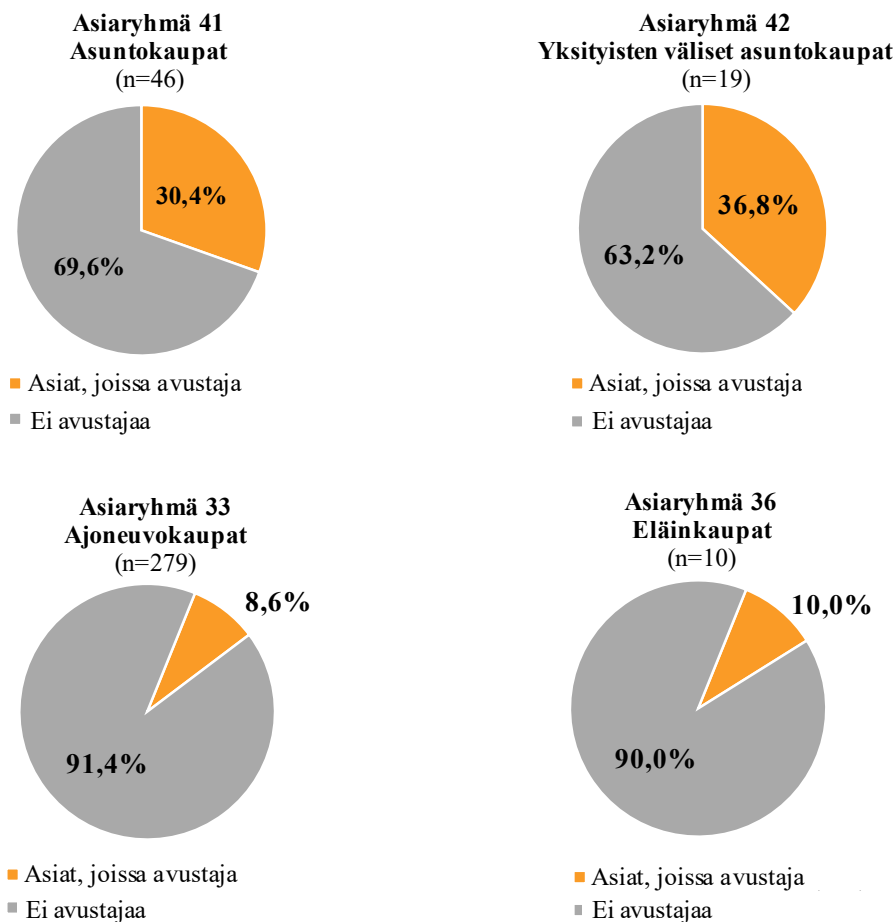
<sup>172</sup> Hakalehto 1992 s. 38.

<sup>173</sup> Viitanen 2003 s. 406. Ks. myös Koulu 2011 s. 162, joka on todennut, että ”kuluttajariitalautakunnassa riitatyypit ratkaisee lakimiestuen tarpeellisuuden ja melko suoraan korreloiden myös lakimiehiin turvautu-misen”. Koulu mainitsee asuntokauppariidat, joissa lakimiehiä erityisesti käytetään, muun tyyppisissä ri-i-doissa ei niinkään.

<sup>174</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 15. Ks. myös Ervasti 2009 s. 40.

organisaatioon kuuluva lakiosasto, ovat myös hoitaneet lautakuntakäsittelyt hyödyntäen yrityksen sisäistä oikeudellista osaamista, vaikkei asia käy nimenomaisesti ilmi lautakunnalle toimitetuista asiakirjoista tai päätöksestä. Samoin pimentoon jäävät tapaukset, joissa asianosainen on konsultoinut avustajaa esimerkiksi ennen lautakuntakäsittelyä, mutta laatinut itse kirjelmänsä lautakunnalle.

Merkittävin havainto avustajien osallisuudesta lautakuntamenettelyyn on, että lähes 37 prosentissa (n=19) tapausaineiston yksityisten välisistä asuntokauppariidoista menettelyyn on osallistunut asianajaja tai muu juristi. Myös kuluttajien ja asunto-osakeyhtiöiden elinkeinonharjoittajaa vastaan vireille saattamissa asuntokauppa-asioissa avustajat sisältävien tapausten osuus on merkittävä: yli 30 prosenttia (n=46) asiaryhmän asioista. Ajo-neuvo- ja eläinkaupan asioissa avustajien osallistuminen on ollut suhteellisesti vähäisempää. Alla olevassa kuviossa on kuvattu prosenttiosuuksin kunkin asiaryhmän tapaukset, joissa vähintään yhdellä asianosaisella on ollut oikeudellinen avustaja.



**Kuvio 2:** Avustajien osallistuminen lautakunnassa käsiteltyihin asioihin. Osuus (%) kunkin asiaryhmän tapauksista.

Tiedossa olevista tapauksista yleisintä avustajan käyttö on ollut ennen lautakuntakäsittelyä ja itse menettelyn aikana, mutta toisaalta useat kyselyyn vastanneet kuluttajat ja yksityishenkilöt ilmoittivat turvautuneensa oikeudelliseen apuun vasta lautakunnan antaman päätöksen jälkeen. Kyseiset vastaajat ovat olleet asianosaisina tapauksissa, joissa elinkeinonharjoittaja on jättänyt noudattamatta lautakunnan ratkaisua. Elinkeinoharjoittajien vastausten perusteella tyypillisintä on ollut, että avustaja on hoitanut koko lautakuntakäsittelyn.<sup>175</sup>

<sup>175</sup>Asiaa on tiedusteltu kyselylomakkeiden kysymyksessä numero 4.1, ks. liite 1, 2 ja 3.



### 4.2.3 Avustajien osallistumisesta johtuvat kulut

Avustajalle maksetuista palkkioista johtuneita kustannuksia oli aiheutunut 17 prosentille (n=193) kyselyyn vastanneista asianosaisista. Kuluttajista ja yksityishenkilöistä 11 prosentille (n=140) oli aiheutunut avustajakustannuksia. Kustannusten mediaani on ollut 960 euroa. Suurin avustajakustannus oli yksityisten välisessä asuntokauppariidassa yhteensä 8 695 euroa. Pienin vastaava kustannus oli 117,80 euroa, joka on aiheutunut kuluttajalle ajoneuvoasiassa asianajajan laatimasta ja elinkeinonharjoittajalle osoitetusta reklamaatio- ja vaatimuskirjelmästä ennen asian saattamista kuluttajariitalautakuntaan, minkä jälkeen kuluttaja on asioinut omatoimisesti lautakunnassa. Kyselyyn vastanneista kahdesta asunto-osakeyhtiöstä toinen ilmoitti avustajakuluiksi 10 766 euroa. Asuntokauppariidoissa avustajakustannukset ovat ylipäätään olleet kenties odotetustikin asiaryhmistä korkeimmat: mediaanikustannus oli 2 500 euroa (n=9). Ajoneuvoasioissa kuluttajille aiheutunut mediaanikustannus jäi 600 euroon (n=7), kun suurin kulu oli 1 724 euroa. Tapausaineiston eläinasioissa kuluttajat eivät olleet turvautuneet maksulliseen oikeudelliseen apuun.

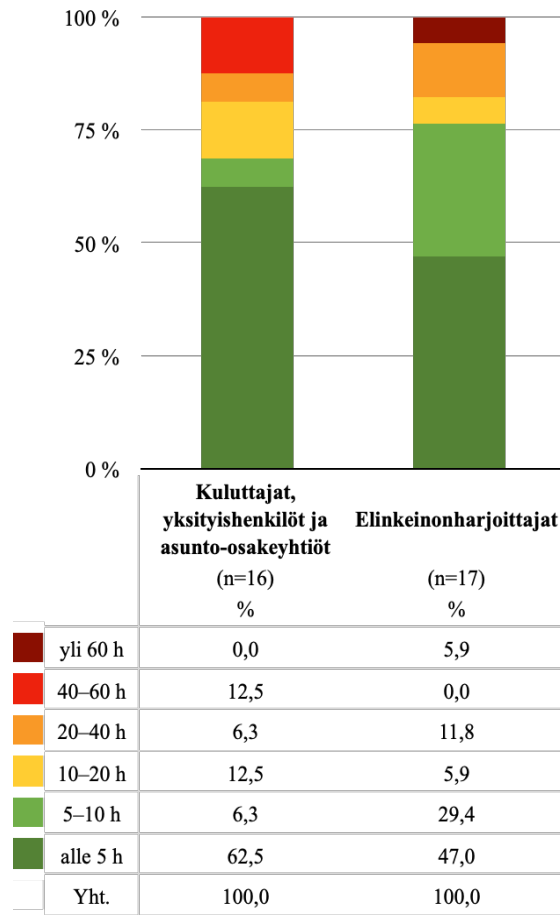
Elinkeinonharjoittajat vastasivat avustajakuluja aiheutuneen 33 prosentille (n=51) elinkeinonharjoittajista. Avustajakulut olivat kuluttajien ilmoittamaa suurempia: mediaanikustannus oli 1 296 euroa. Asuntoasioiden elinkeinonharjoittajien mediaani on ollut 1 398 euroa (n=4), ajoneuvoasioiden 1 150 euroa (n=12) ja eläinasioiden 750 euroa (n=1). Hieman yllättäen, ja toisin kuin kuluttajien ja yksityishenkilöiden vastauksissa, elinkeinonharjoittajien ilmoittamat suurimmat avustajakustannukset olivat aiheutuneet asuntoasioiden sijaan ajoneuvoasioiden käsittelyissä. Suurin ajoneuvoasiassa aiheutunut avustajakustannus oli 12 700 euroa. Lisäksi kaksi muutakin suurta autoliikettä ilmoittivat avustajakuluiksi 7 000–8 000 euroa. Asuntoasioiden elinkeinonharjoittajien kustannusten tasaisuutta saattaakin selittää se, että suurilla rakennus- ja rakennuttajayhtiöillä yrityksen henkilökuntaan kuuluvat juristit ovat hoitaneet kuluttajariitalautakuntakäsittelyt pääosin alusta loppuun saakka, toisin kuin autoalan elinkeinonharjoittajat, jotka ovat turvautuneet kuluttajariidoissaan useammin yrityksen ulkopuoliseen juridiseen apuun. Tapausaineiston ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajissa on myös asuntoasioita useammin kyse pienistä tai keskisuurista yrityksistä. Toisaalta kyse voi olla myös satunnaisvaihtelusta suuntaan tai toiseen. Tutkimusotoksen ajankohdalle on voinut osua usea työläs tai monimutkainen autokauppaan liittyvä riita, joissa autoliikkeille on aiheutunut korkeat avustajakulut, kun taas asuntoasioissa vastaavia tapauksia ei ole ollut tai ne ovat sattuneet juuri

sellaisille asuntoasioiden elinkeinonharjoittajille, joille ei yleensäkään aiheudu kuluja ulkopuolisen juridisen osaamisen hankinnasta.

Tuomioistuinasioiden yhteydessä ilmoitettujen oikeudenkäyntikululaskujen avulla selvitetty kantajan avustajan mediaanituntiveloitus tuntiperusteisissa toimeksiannoissa on ollut 200 euroa ja vastaajan avustajan 220 euroa vuonna 2019.<sup>176</sup> Lautakunnan käsittelyissä vaikuttaneiden avustajien laskuttamista tunneista tai laskutusperusteesta ei ole kerätty tietoa, joten veloitus on voinut olla tunti- tai toimenpideperusteista. Tuomioistuimessa toteutuneen tuntiveloituksen keskiarvolla 210 euroa voidaan kuitenkin laskea karkea arvio avustajien käyttämisestä ja laskuttamista tunneista lautakunta-asioiden hoitamiseen tapauksissa, joissa avustajakuluja on aiheutunut. Laskelmassa oletetaan, että lautakunta-asioissa avustajat laskuttavat päämiehiltään kutakuinkin saman tuntihinnan kuin oikeudenkäynnistä.

---

<sup>176</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 52.



**Kuvio 3:** Arvio, lautakuntakäsittelystä laskutettu avustajien tuntimäärä asianosaisen mukaan, osuus (%).

Vertailtaessa kuviossa esitettyä arviota avustajien lautakuntakäsittelyistä laskuttamien tuntien määrästä tuomioistuimessa avustajien laskuttamaan tuntimääräarvioon, on selvää, että lautakuntamenettelyssä avustajien tuntimäärät ovat vain murto-osa tuomioistuin­kä­sit­te­lyssä laskutetuista tuntimääristä.<sup>177</sup> Kuvio­sta 3 on myös havaittavissa, että elinkei­nonharjoittajille koituneet avustajakulut ja siten arvioitu tunti­laskutus­määrä on ollut aa­vistuksen suurempi verrattuna kuluttajiin, yksityishenkilöihin ja asunto-osakeyhtiöihin, joiden arvioitu mediaanituntilaskutus on ollut 4,7 tuntia. Elinkeinonharjoittajien vastaava

<sup>177</sup> Ks. Sarasoja – Carling 2020 s. 53. Kuvio 34. Ks. myös s. 57–58, jossa on esitetty, että kasvavat oikeudenkäyntikulut ja pääkäsitte­lyssä käsiteltävien riitojen intressien kasvu vaikuttavat painottuvan etenkin yksityishenkilöiden nostamiin kanteisiin. Yhtenä mahdollisena selityksenä ilmiölle on esitetty, että oikeudenkäyntikuluriskin takia intressiltään pienempiä juttuja saatetaan suhteessa aiempaa vähemmän pääkäsitte­lyyn, mikä oletettavasti vaikuttaa myös käsiteltävien asioiden jakaumaan. Tämä seikka vaikuttanee myös pääkäsitte­lyssä ratkaistujen riita-asioiden laadullisiin muutoksiin, kuten vain laajempien ja monimutkaisempien asioiden päätymiseen pääkäsitte­lyssä käsiteltäväksi, kun taas intressiltään vähäisemmissä ja siten kenties yksinkertaisemmissä riita-asioissa osapuolet pyrkivät ratkaisemaan asian mahdollisuuksien mukaan pääkäsitte­lyn ulkopuolella tai muissa riidanratkaisuforumeissa.

mediaani on ollut 6,2 tuntia. Toimenpidekohtaisesti merkittävimmät avustajakulut tuomioistuinkäsittelyissä ovat syntyneet avustajan pääkäsittelyyn valmistautumisesta ja siellä esiintymisestä.<sup>178</sup> Lautakuntamenettelyssä vastaavaa kulua käsittelyssä esiintymisestä ei aiheudu, mikä oletettavasti on merkittävin lautakuntamenettelyn avustajakuluja alentava tekijä. Lautakuntakäsittelyyn liittyvät muut avustajan toimenpiteet ja kustannukset lienevät sen sijaan samankaltaisia tuomioistuimeen verrattuna asian vastaanottamisen, kirjelmien laatimisen, neuvottelujen ja vastapuolen materiaaliin tutustumisen osalta. Sen sijaan tuomioistuinkäsittelystä poikkeava lautakuntamenettelyyn, tai tarkemmin menettelyn jälkeiseen aikaan, liittyvä avustajien toimenpide voi olla lautakuntapäätöksen jälkeiset neuvottelut vastapuolen kanssa tapauksissa, joissa lautakunnan antamaa ratkaisusuositusta ei ole noudatettu, tai lautakunnan suosittama ratkaisu on neuvoteltu uusiksi.

#### 4.2.4 Muut mahdolliset kustannukset

Aiemmissa kuluttajariitalautakuntamenettelyn käsittelykustannuksia selvittäneissä tutkimuksissa on selvitetty lautakunnassa asioineiden puhelin- ja postituskuluja.<sup>179</sup> Sähköisten asiointijärjestelmien ja toisaalta kotitalouksien teknisten valmiuksien kehittymisestä huolimatta edellä mainituilla kustannuksilla on edelleen vaikutuksensa lautakunnassa asioinnin kustannuksiin ja siten paikkansa kustannuksia selvittävässä tutkimuksessa. Tähänkin tutkimukseen kuluja ilmoittaneista vastaajista lukumääräisesti suurin osa ilmoitti puhelin-, postitus-, kopiointi- tai muita vastaavia kuluja lautakunnassa asioinnista,<sup>180</sup> joskin euro-määräisesti nämä kustannukset ovat olleet samalla pienimmät verrattuna muihin edellä käsiteltyihin kustannusluokkiin. Kaikista vastaajista 34 prosenttia (n=193) ilmoitti puhelin-, postitus- tai kopiointikuluja aiheutuneen. Mediaanikulu on ollut 21 euroa. Pienin ilmoitettu kustannus oli viisi euroa ja suurin kustannus 300 euroa. Kuluttajien ja yksityishenkilöiden osalta edellä mainittuja kuluja ilmoitti 31 prosenttia vastaajista (n=140) ja mediaanikustannus on ollut edelleen 21 euroa. Asuntoasioissa nämäkin kustannukset ovat olleet suurimmat: asiaryhmissä 41 ja 42 aiheutuneiden kustannusten mediaani oli 30 euroa (n=9) ja ajoneuvoasioissa 20 euroa (n=33). Asunto-osakeyhtiöistä molemmat vastaajat ilmoittivat puhelin-, postitus- tai kopiointikuluja, mediaanikustannus oli 125 euroa (n=2). Ajoneuvoasioissa puhelin-, posti- ja kopiointikulut ovat olleet vastausten

<sup>178</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 55, taulukko 6.

<sup>179</sup> Hakalehto 1992 ja Anttila 2004.

<sup>180</sup> Näin siitä huolimatta, että lautakunnassa voi asioida nykyisin täysin sähköisesti.

perusteella yleisin ja monille vastaajille ainoa lautakuntakäsittelystä aiheutunut kustannus. Eläinasioiden kuluttajista vain yksi vastaaja ilmoitti kuluja tässä kustannusluokasta, suuruudeltaan 50 euroa.

Elinkeinonharjoittajista puolestaan 39 prosenttia (n=51) ilmoitti puhelin-, posti- ja kopiointikuluja. Kaikkien asiaryhmien elinkeinonharjoittajien mediaanikustannus on ollut 20 euroa (n=20). Pienin ilmoitettu kustannus oli viisi euroa ja suurin 200 euroa. Eri asiaryhmien elinkeinonharjoittajien välillä ei havaittu merkittävää eroa mediaanikustannuksissa.

Asianosaiskyselyssä annettiin vastaajille myös mahdollisuus kertoa muista lautakuntakäsittelystä johtuneista kuluista, joita kyselyssä ei ollut ennakolta huomioitu. Hieman yli 10 prosenttia (n=193) vastaajista ilmoitti muita kuluja. Lisäksi neljä vastaajaa ilmoitti kuluja, jotka eivät suoranaisesti liity lautakuntakäsittelyyn, joten kyseisiä vastauksia ei ole huomioitu lautakuntakäsittelystä johtuvina kuluina.<sup>181</sup> Kaikkien vastaajien mediaanikustannus oli 400 euroa (n=20). Kuluttajien ja yksityishenkilöiden muiden kulujen mediaanikustannus oli 120 euroa (n=11).<sup>182</sup> Pienin ilmoitettu kulu oli kymmenen euroa selitteellä ”matkakulut” ja suurin vastaava kulu 800 euroa, joka on koostunut vastaajan ilmoituksen mukaan autokauppaan liittyvän riidan pitkän käsittelyajan vuoksi hankitun sijaisauton välttämättömistä kustannuksista.<sup>183</sup> Pääosin ilmoitetut muut kulut ovat koostuneet vastaajien kertoman mukaan matkakuluista. Lähtökohtaisesti kirjallisen lautakuntamenettelyn ansiosta asianosaisille ei yleensä aiheudu matkakuluja käsittelyyn saapumisesta. Yhdessä vastauksessa tosin tuotiin ilmi, että vastaajan asian käsittelyajankohtana oli meneillään postin lakko, minkä vuoksi asianosaiselle oli aiheutunut matkakuluja käsittelyssä

---

<sup>181</sup> Aineistosta on poistettu yhden elinkeinonharjoittajan vastauksena ilmoittama 6 000 euroa, joka selvityksen perusteella viittaa lautakunnan päätöksessä suositettuun elinkeinonharjoittajan maksettavaksi tarkoitettuun hyvitys- tai korvaussummaan kuluttajalle eikä summalla ole siten liityntää menettelystä johtuviin varsinaisiin käsittelykustannuksiin. Lisäksi yhden elinkeinonharjoittajan ilmoittamilla unilääkkeillä (140 euroa) ei katsottu olevan varsinaista kytkeä tutkimuksen tarkoitamiin hyväksyttäviin käsittelykuluihin, vaikkakin vastaus ehkä muutoin ilmentää elinkeinonharjoittajan kokemusta kalleimmasta lautakuntakäsittelystään. Lisäksi yksi kuluttaja oli tässä kohdassa ilmoittanut kuluksi 300 euroa perusteella ”tuote jäi saamatta takaisin”. Kuluttaja oli vaatinut asiassa kaupanpurkua ja saanut kielteisen lautakunnan päätöksen. Ilmoitetun kustannuksen liittyminen lautakuntamenettelystä johtuviin käsittelykuluihin jäi epäselväksi, joten kyseinen kulu on siivottu tuloksista.

<sup>182</sup> Yhdessä kuluttajan antamassa vastauksessa on ilmoitettu ilmeisesti kaikki lautakuntamenettelystä johtuneet käsittelykulut ”muut kulut” -osiossa. Ilmoitettu summa on 4 500 euroa ja selityksenä kuluille vastaaja on ilmoittanut ”todistelukulut ja muut erittelemättömät kulut”. Summaa ei ole jaettu erikseen aiemmin käsiteltyihin kustannusluokkiin tai todistelukuluihin, koska sen jakautumisesta kustannusluokittain ei ole tietoa. Vastaajan ilmoittama summa on kuitenkin laskettu mukaan kuluttajille aiheutuvien kokonaiskustannusten määrään.

<sup>183</sup> Ajoneuvoasian käsittely oli kestänyt 13,2 kuukautta, minkä päätteeksi lautakunta oli päätöksessään suositannut kuluttajan vaatimuksen mukaisesti kaupan purkua.

vaadittujen asiakirjojen henkilökohtaisesta toimittamisesta lautakunnalle. Osa ilmoitettuihin matkakuluista oli aiheutunut ajoneuvoasioissa riidan kohteena olevan ajoneuvon ajamisesta tai toimittamisesta vianmääritykseen, samoin eläinasioissa kuluja on aiheutunut eläimen kuljettamisesta hoito- tai tutkimustoimenpiteisiin. Yhdelle kuluttajalle oli aiheutunut matkakuluja lautakuntakäsittelyn jälkeiseen neuvottelutilaisuuteen matkustamisesta elinkeinonharjoittajan toimipaikkaan. Edellä mainitut kustannukset on laskettu tässä yhteydessä lautakuntamenettelystä johtuviksi kuluiksi. Valinta on tosin kritiikille altis, sillä ainakin osa näistä kuluista voitaisiin luokitella virheen selvittämiskuluiksi, ei niinkään menettelystä johtuviksi käsittelykuluiksi. Toisaalta kuten edellä jaksossa 4.1.1 on osittain todettu, tutkimuksen tarkoituksena on selvittää lautakuntakäsittelystä johtuvia selkeästi mitattavia kuluja siinä määrin laajassa merkityksessä, että käsittelykuluiksi on laskettu menettelyyn myös löyhemmin liittyvät kulut, mikäli kulut olisivat voineet jäädä kokonaan syntymättä ilman asian käsittelyä lautakunnassa.<sup>184</sup> Lisäksi tässä ilmoitetut kustannukset ovat myös käsittelykulujen kokonaisuuden kannalta vähäisiä, joten merkittävää vääristävää tekijää kokonaiskulujen laskentaan ei aiheudu.

Elinkeinonharjoittajista 18 prosenttia (n=51), kaikki ajoneuvoasioiden ryhmästä, ilmoitti muita kuluja. Muiden kulujen mediaani oli 2 000 euroa. Kaikissa vastauksissa kulut ovat syntyneet joko yrittäjän itsensä käyttämästä työpanoksesta tai yrityksen henkilökunnalle maksetuista palkoista, jotka ovat liittyneet riidan käsittelyyn tai riidan kohteen viallisuuden selvittelyyn. Pienin ilmoitettu kustannus oli 300 euroa ja suurin vastaava kustannus 13 200 euroa. Tuomioistuinmenettelyssä lähtökohtaisesti asianosainen ei voi vaatia oikeudenkäyntikuluisaan korvausta vastapuolelta omasta työstään, vaan asianosainen on omassa asiassaan velvollinen tekemään työtä ja näkemään vaivaa korvauksetta. Näin ollen asianosaisen itsensä tekemästä työstä hyväksyttävä oikeudenkäyntikulu rajoittuu pääosin tilanteisiin, joissa asianosainen on itse ammattitaitonsa tai erityisosaamisensa perusteella tehnyt sellaista oikeudenkäynnin kannalta välttämätöntä ja merkittävää työtä, mikä ulkopuolisen suorittamana olisi ollut asiamiehen tai avustajan laskuttama kuluerä. Siten on tapauskohtaisesti harkittava, olisiko asianosaisen, tai oikeushenkilön ollessa kyseessä jonkun henkilökuntaan kuuluvan oikeudenkäyntiä varten suorittamalla työllä hankittu tieto tullut joka tapauksessa hankkia asian käsittelyä varten muulla kustannuksilla.

---

<sup>184</sup> Vrt. myös Koulu 2020 s. 103–105 oikeudenkäyntikuluihin liittyvistä piilevistä ja laskennallisista asianosauskustannuksista. Empiiristä tutkimusta oikeudenkäynneissä vaadituista asianosauskustannuksista, niiden perusteista tai tuomioistuinten suhtautumisesta tällaisiin vaateisiin ei ole.

aiheuttavalla tavalla. Asianosaisen omasta työstä aiheutuvassa oikeudenkäyntikulussa on myös kiinnitettävä huomiota tuntiveloituksen kohtuullisuuteen.<sup>185</sup>

Elinkeinonharjoittajien ilmoittamat tuntiveloitukset lautakuntakäsittelyä varten tekemästään työstä tai yrityksen palkkakustannuksista ovat olleet pääosin varsin kohtuullisia. On myös oletettava, että elinkeinonharjoittajien omalla työllään hankkimat tiedot riidan kohteena olleiden ajoneuvojen kunnosta tai viasta olisi varsin usein jouduttu teettämään muussa tapauksessa ulkopuolisella taholla asian lautakuntakäsittelyä varten, mikä puoltaa elinkeinonharjoittajien ilmoittamien oman työn kustannusten lukemista lautakuntamenettelystä johtuneisiin ja oikeudenkäyntikuluihin verrattaviin kustannuksiin. Toisaalta lautakuntamenettelyssä ei pääsääntöisesti suoriteta OK 21 luvun 1 ja 8 b §:n kaltaista oikeudenkäyntikulujen (tai tässä tapauksessa lautakuntakäsittelykulujen) kohtuullisuusarviointia, ellei nimenomaisessa tapauksessa kuluttajariitalautakunta päädy suosittamaan omasta työstä johtuneiden käsittelykulujen korvaamista KRL 19 §:n nojalla, jolloin lautakunnan tulee arvioida aiheutuneiden käsittelykulujen tarpeellisuutta ja kohtuullisuutta.<sup>186</sup> Elinkeinonharjoittajien lautakunnassa aiheutuneita käsittelykuluja ei tosin määrätä kuluttajan korvattavaksi, vaikka lautakunnan päätös olisikin kielteinen kuluttajan vaatimukseen nähden. Tämän tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on ollut kuitenkin selvittää, millaisia kustannuksia asianosaisille voi aiheutua lautakuntamenettelystä. Tästä syystä elinkeinonharjoittajien kyselyssä ilmoittamat omasta työstä aiheutuneet kustannukset on laskettu tutkimuksen kuluvertailuun.

### **4.3 Johtopäätökset ja käsittelykulujen vertailu**

#### **4.3.1 Kulut vertailussa aiempiin lautakuntatutkimuksiin**

Aiemmissa lautakunnan käsittelykuluja selvittäneissä tutkimuksissa on keskitytty vain kuluttajien kustannuksien selvittämiseen,<sup>187</sup> minkä vuoksi elinkeinonharjoittajille aiheutuneiden kustannusten osalta ei ole saatavilla historiallista perspektiiviä. Nyt toteutetun tutkimuksen tuloksia käsittelykuluista on verrattu aiempiin tutkimuksiin soveltuvilta osin. Seuraavassa esitettävät aiempien tutkimuksien rahamäärät on muutettu nykyrahaan

---

<sup>185</sup> Helsingin hovioikeuspiirin laatuhanke 2011 s. 42.

<sup>186</sup> Ks. jo aiemmin mainittu D/4830/41/2018, 22.1.2021. Lautakunta suositti asian vireille saattaneelle osapuolelle korvauksena hänen omasta selvittelytyöstään kymmenen euroa tunnilta, yhteensä 100 euroa.

<sup>187</sup> Ks. Hakalehto 1992 s. 8; Anttila 2004 s. 34.

Tilastokeskuksen elinkustannusindeksin mukaan korjattuna ja ilmoitettu pyöristettynä lähimpään euroon.

Vuoden 1992 ja 2004 tutkimuksissa kuluja oli aiheutunut molemmissa noin 90 prosentille kyselyyn vastanneista.<sup>188</sup> Yleisimmät kuluilmoitukset koskivat puhelin- ja postikuluja. Tässä tutkimuksessa kuluja oli aiheutunut noin 59 prosentille (n=193) asianosaisista, sisältäen myös elinkeinonharjoittajat ja aiempien tutkimusten jälkeen toimivallan laajennuksilla mukaan tulleet yksityishenkilöt ja asunto-osakeyhtiöt. Vain kuluttajat ja yksityishenkilöt huomioiden kustannuksia on aiheutunut noin 61 prosentille (n=140) tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneista. Edelleen nykyään lukumääräisesti suurin osa vastaajista ilmoitti puhelin-, posti- ja kopiointikuluja. Sen sijaan ilman kuluja käsittelynsä lautakunnassa hoitaneiden asianosaisten prosentuaalinen osuus on lähes nelinkertaistunut.

Vuonna 1992 noin puolet tutkituista asianosaisista ilmoitti käsittelykuluikseen alle 13 euroa.<sup>189</sup> 11 prosentille tutkituista oli aiheutunut yli 64 euron kulut, joka oli vuoden 1992 tutkimuksen suurin kululuokka kyselyn vastausvaihtoehdoissa.<sup>190</sup> Tutkimuksessa ei valitettavasti ole ilmoitettu suurinta aiheutunutta kustannusta. Aineistosta on pääteltävissä, että ilmoitetut summat todennäköisesti sisältävät myös nollakustannuksia ilmoittaneet tapaukset, joten tämän, käsillä olevan tutkimuksen vertailukelpoinen mediaanikustannus on 20 euroa.<sup>191</sup> Vuodesta 1992 lautakunnan toimivaltaa on sittemmin laajennettu vuonna 1995 asuntokauppa-asioilla, vuonna 2006 asuntokauppoihin liittyen muun muassa vaikusasioilla sekä vuonna 2007 eräillä muilla asumiseen liittyvillä asioilla.<sup>192</sup>

Vuoden 2004 tutkimuksessa noin puolelle asianosaisista käsittelykulut olivat alle 64 euroa.<sup>193</sup> Tutkimuksessa ei ilmoiteta käsittääkö lukema myös nollakulut. Aineistosta on kuitenkin pääteltävissä, että ilmoitettuun summaan on laskettu vain nollaa euroa suuremmat ilmoitetut kustannukset. Käsillä olevan tutkimuksen kyseinen, vain nollaa euroa suuremmat käsittävä mediaanikulu oli kaikkien tutkimuksen asiaryhmien kuluttajien ja yksityishenkilöiden osalta 129 euroa.<sup>194</sup> Myöskään vuoden 2004 tutkimuksessa ei suurinta

---

<sup>188</sup> Hakalehto 1992 s. 40, (n=234); Anttila 2004 s. 62 (n=209).

<sup>189</sup> Hakalehto 1992 s. 40. Vuoden 1992 rahassa alle 50 markkaa.

<sup>190</sup> Hakalehto 1992 s. 40. Vuoden 1992 rahassa yli 250 markkaa.

<sup>191</sup> Ks. edellä luku 4.1.2.

<sup>192</sup> HE 115/2006 vp s. 4 ja 8.

<sup>193</sup> Anttila 2004 s. 62. Vuoden 2004 rahassa alle 50 euroa.

<sup>194</sup> Ks. edellä luku 4.1.2.



käsittelykulua ilmoitettua, mutta noin 10 prosenttia vastaajista ilmoitti kuluksen yli 255 euroa.<sup>195</sup>

Käsillä olevaan tutkimukseen liittyvä johtopäätös on, että lautakunnassa ilman käsittelykuluja asiansa käsitelleiden osuus on tänä päivänä lähes nelinkertainen vuosiin 1992 ja 2004 verrattuna, minkä arvioin johtuvan etenkin puhelin- ja postikulujen vähentymisestä muun muassa sähköisen asioinnin lisääntymisen vuoksi. Nollakustannukset sisältävä käsittelykulujen mediaanikustannus on sen sijaan lähes kaksinkertaistunut vuodesta 1992, ja vain nollakuluja korkeammat kustannukset sisältävä mediaanikustannus on myös kaksinkertaistunut vuodesta 2004. Aineistosta on tehtävissä varovainen johtopäätös, että lautakuntamenettelyssä on mahdollista asioida ilman erityisiä käsittelykuluja yhä useammassa tapauksessa, mutta toisaalta silloin kun kuluja aiheutuu, kulut ovat aiempaa huomattavasti suurempia. Näin on etenkin asuntokauppa-asioissa. Vertailtavuutta aiempien vuosien lautakuntaa koskeviin tutkimuksiin tosin heikentää seikka, että tässä tutkimuksessa otos on valikoidumpi keskittyen vain tiettyihin lautakunnan asiaryhmiin, minkä lisäksi aiemmissa tutkimuksissa kuluja ei ole eritelty kovinkaan tarkoin.<sup>196</sup> Lautakunnan käsittelemät asiat ovat laajentuneet ja jossain määrin ne ovat kenties oikeudellisesti haasteellisempia toimivallan laajentumisen seurauksena. Asuntokauppa-asioiden mukaantulo on oletettavasti kasvattanut lautakunnassa käsiteltävien asioiden intressejä ja asianosaisten taloudellista panosta riitansa käsittelyyn. Myös lautakunnan käsittelemien asioiden lukumäärä on tässä ajassa yli kaksinkertaistunut: Vuonna 1990 lautakunta käsittelee noin 3 200 asiaa,<sup>197</sup> vuonna 2021 noin 6 700 asiaa.<sup>198</sup> Käsittelymäärien kasvulle voi esittää useita mahdollisia syitä, esimerkkinä muun muassa parantunut kuluttajansuoja ja yleinen tietoisuus siitä, sekä sähköisen asioinnin tuomat helpotukset asiointiin.

### 4.3.2 Kulut vertailussa oikeudenkäyntikuluihin

Tuomioistuimessa oikeudenkäyntikuluvaatimusten perusteella laskettu käsittelystä aiheutunut kustannus on ollut lautakuntamenettelyyn verrattuna huomattavasti suurempi: vuonna 2019 pääkäsittelyssä ratkaistujen riita-asioiden kantajan

<sup>195</sup> Anttila 2004 s. 62. Vuoden 2004 rahassa yli 200 euroa.

<sup>196</sup> Vuoden 1992 tutkimus perustui tapausten satunnaisotantaan kaikista lautakunnan asiaryhmistä. Vuonna 2004 tutkittiin päätöksiä viiden asiaryhmän osalta, joihin kuuluivat myös tässä tutkimuksessa tarkastellut kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliset asuntokaupat sekä ajoneuvokaupat.

<sup>197</sup> Hakalehto 1992 s. 8.

<sup>198</sup> Kuluttajariitalautakunnan tiedote 11.1.2022.

oikeudenkäyntikuluvaatimuksen mediaani on ollut 9 213 euroa ja vastaajan 10 246 euroa.<sup>199</sup> Täyden korvauksen säännön mukaisesti asianosainen kantaa asian hävitessään riskin myös vastapuolen oikeudenkäyntikuluista (OK 21:1). Oikeudenkäyntikuluriskin mediaani on ollut 15 343 euroa vuonna 2019.<sup>200</sup> Tuomioistuimien voi myös määrätä asianosaiset vastaamaan itse oikeudenkäyntikuluistaan osaksi tai kokonaan OK 21:8 a §:n nojalla silloin, jos hävinneellä asianosaisella on ollut perusteltu syy oikeudenkäyntiin asian oikeudellisen epäselvyyden vuoksi. Tuomioistuimien voi myös kohtuullistaa hävinneen osapuolen maksettavaksi tuomittavia oikeudenkäyntikuluja OK 21:8 b §:n nojalla tilanteessa, jossa kuluvastuu olisi ilmeisen kohtuuton. Kohtuullistaminen on kuitenkin oikeuskäytännössä osoittautunut harvinaiseksi.<sup>201</sup> Tuomittujen oikeudenkäyntikulujen mediaani on ollut noin 7 200 euroa. Kantajan voittamissa jutuissa tuomittujen oikeudenkäyntikulujen mediaani on ollut noin 5 100 euroa ja vastaajan voittamissa noin 10 300 euroa.<sup>202</sup> Kyseiset mediaaniluvut sisältävät pääosin kaikki tuomioistuimen riita-asian pääkäsittelyssä ratkaissamat juttutyypit. Asiaryhmittäin eroteltuna tämän tutkimuksen kannalta relevantteihin lautakunta-asioihin liittyvissä kiinteää omaisuutta ja irtainta omaisuutta koskevissa asioissa tuomitut oikeudenkäyntikulut olivat mediaaniltaan vieläkin suurempia: kiinteää omaisuutta koskevissa riidoissa yli 20 000 euroa ja irtainta omaisuutta koskevissa riidoissa hieman yli 10 000 euroa.<sup>203</sup>

Huomionarvoista etenkin lautakunta-asioiden yleisimmän asianosaisasetelman (kuluttaja vastaan elinkeinonharjoittaja) puolesta on, että tuomitut oikeudenkäyntikulut ovat olleet mediaaniltaan korkeimmat (noin 12 600 euroa) juuri yksityishenkilön hävitessä yhteisöä vastaan nostamansa riita-asian.<sup>204</sup> Toisaalta käytettävissä olevat tiedot oikeudenkäyntikuluista kattavat vain pääkäsittelyssä ratkaistuissa riidoissa aiheutuneet kustannukset. Vuonna 2019 vain 18 prosenttia riita-asioista ratkaistiin pääkäsittelyssä ja suuntaus on

---

<sup>199</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 36.

<sup>200</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 38.

<sup>201</sup> HE 201/2022 s. 8 ja 12–13. Eduskunnassa on parhaillaan käsittelyssä kyseinen hallituksen esitys OK 21 luvun 8 ja 8 b §:n muuttamisesta siten, että tuomioistuimien voisi 8 b §:n nojalla alentaa hävinneen asianosaisen maksettavaksi tuomittavien oikeudenkäyntikulujen määrää viran puolesta nykyistä useammin, ks. s. 26. Ehdotettu laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.5.2023.

<sup>202</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 59. Tuomitun oikeudenkäyntikulun eroa kantajan ja vastaajan voittamien juttujen välillä selittää mahdollisesti osin se, että kantajan voittamissa jutuissa on useammin ollut kyseessä juttutyypit, joissa oikeudenkäyntikuluvaatimukset ovat olleet keskimääräistä matalampia.

<sup>203</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 62. Kyseinen tutkimus ei sisällä maa- ja metsätalouden oikeusasioita, valmisteluvaiheessa ratkenneita, sillensä jääneitä tai sovintoon päätyneitä asioita, eikä riitautuneita hakemusasioita, ks. s. 4.

<sup>204</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 59.

ollut laskeva jo pitkään.<sup>205</sup> Mikäli tietoja oikeudenkäyntikuluista olisi myös pääkäsitteilyn ulkopuolella ratkaistuista asioista, kulujen mediaani saattaisi olla pienempi, mutta todennäköisesti edelleen reilusti lautakuntakäsittelyn kuluja korkeampi.<sup>206</sup> Tapausaineiston asioihin paremmin vertautuvissa matalamman, alle 4 000 euron, intressin tuomioistuiriidoissa oikeudenkäyntikuluriskin mediaani on ollut hieman yli 6 500 euroa. Intressiltään 4 000–10 000 euron riita-asioissa oikeudenkäyntikuluriskin mediaani on ollut noin 10 400 euroa.<sup>207</sup>

Lautakuntamenettelyssä aiheutuneen mediaanikäsitteilykulun ja tapausaineiston asioiden mediaani-intressin voidaan sanoa olevan niin vähäinen suhteessa tässä tarkasteltuihin oikeudenkäyntikuluihin ja -kuluriskiin, että yksistään taloudellisten seikkojen perusteella arvioituna suurimmassa osassa tapausaineiston asioista asianosaisilla ei liene realistista intressiä viedä asiaansa tuomioistuimen pääkäsitteilyyn saakka.

---

<sup>205</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 2.

<sup>206</sup> Suurin osa asioista ratkeaa jo kirjallisessa tai suullisessa valmistelussa, ks. Siro – Aaltonen LM 6/2019 s. 774–775.

<sup>207</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 41.

## 5 RATKAISUSUOSITUSTEN VAIKUTTAVUUS

### 5.1 Päätösten noudattaminen

#### 5.1.1 Osallistumisaktiivisuus menettelyyn

Tutkimuksessa on keskitytty erityisesti menettelyn vaikuttavuuteen asianosaisnäkökulmasta. Lautakunnalla on toki yleisvaikutus toimivaltaansa kuuluvien riitojen ehkäisyssä laajemminkin tiedottamalla aktiivisesti antamistaan päätöksistä, minkä lisäksi lautakunnan ratkaisukäytännöllä voi olla merkitystä riitojen sopimisen ohjaamisessa ilman, että osapuolien tarvitsee itse tukeutua lautakuntamenettelyyn. Päätösten vapaaehtoiseen noudattamiseen perustuvan lautakuntamenettelyn olemassaolo ja hyväksyttävyyys riippuvat kuitenkin viime kädessä siitä, kuinka laajasti lautakunnan ratkaisusuosituksia noudatetaan ja kuinka aktiivisesti menettelyyn osallistutaan.<sup>208</sup> KRL 12.3 §:n nojalla vastapuolen passiivisuuden takia annetut yksipuoliset päätökset ovat odotusarvoisesti heikosti noudatettuja jo vastapuolen osoittaman piittaamattomuuden vuoksi, eikä hakija saa menettelyä juurikaan pohjata mahdolliselle oikeudenkäynnillekään, jos riidan tosiasiat jäävät suurelta osin selvittämättä.<sup>209</sup> Näin ollen päätösten vaikuttavuus ja noudattamisen korkea taso tulisi turvata jo käsittelyvaiheessa saamalla osapuolet osallistumaan menettelyyn aktiivisesti.<sup>210</sup>

Yksityisten välisissä asuntokauppariidoissa osapuolien osallistumisaktiivisuus on ollut hyvä: tapausaineistoon ei ole päätyntä yhtäkään KRL 12.3 §:n nojalla yksipuolisesti ratkaistua asiaa. Tässä viiteryhmissä lautakuntamenettelyä käydäänkin ehkä todennäköisimmin niin sanotusti oikeudenkäynnin varjossa, ainakin jos ajatellaan, että yksityishenkilö mieltää turvallisemmaksi ja helpommaksi lähteä oikeudenkäyntiin toista yksityishenkilöä vastaan, verrattuna isoa yritystä vastaan ja oletettavasti suuremman oikeudenkäyntikuluriskin sisältävään oikeudenkäyntiin. Kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisissä riidoissa tapausaineistossa on yhteensä 18 yksipuolisesti annettua hyvityssuosituksen sisältävää ratkaisusuositusta. Näistä kuitenkin kaksi päätöstä on ilmoitettu noudatetuksi,

---

<sup>208</sup> Viitanen 2003 s. 436.

<sup>209</sup> Hakalehto 1992 s. 84.

<sup>210</sup> Vaatimus aktiivisesta osallistumisesta on toisaalta hieman paradoksaalinen: liiallisen aktiivisuuden puolelle lipsahtava asian ”ajaminen” ja kaiken mahdollisen aineiston vyyryttäminen lautakunnalle voi aiheuttaa sen, että asia monimutkaistuu lautakuntamenettelyyn soveltumattomaksi (KRL 14.2 §) tai vähintäänkin vaikeuttaa asian tehokasta selvittämistä.

joista toinen on ollut suositussummaltaan peräti hieman yli 3 000 euroa, joten kyse ei ole ollut kaikkein pienimmistä suositussummista.<sup>211</sup> Sitä vastoin neljä on ei-noudatettuja päätöksiä ja lopuista ei ole tietoa.

### 5.1.2 Suositusten noudattaminen tutkimuksen asiaryhmissä

Kuluttajariitalautakunnan tiedossa oleva hyvityssuosituksen sisältävien päätösten noudattamisaste on viime vuosina ollut 70 ja 73 prosentin välillä.<sup>212</sup> Erotuksena kaikista lautakunnan antamista päätöksistä hyvityssuosituksen sisältävällä päätöksellä tarkoitetaan päätöstä, jossa lautakunta on suosittanut hakijan vaatimuksen mukaisesti tai siitä osittain poiketen, vastapuolta suorittamaan rahamääräinen summa asian vireille saattaneen osapuolen hyväksi. Vaihtoehtoisesti tai rahamääräisen hyvityksen lisäksi tietyissä asioissa lautakunta voi myös suosittaa vastapuolta toimimaan lautakunnan suosittamalla tavalla. Toimintasuosituksen sisältäviä hyvityssuosituksia annetaan esimerkiksi tapausaineiston asioissa erityisesti ajoneuvoasioissa, joissa elinkeinonharjoittajaa on kehoitettu kaupan purkamisen tilanteessa noutamaan ajoneuvo kuluttajalta, ja vastavuoroisesti kuluttajaa on kehoitettu pitämään kohde saatavilla noutamista varten.<sup>213</sup> Toimenpiteitä on suositettu myös asuntoasioiden ratkaisuisissa, joissa elinkeinonharjoittajalta on edellytetty toimia asunnon korjaamiseksi tai vakuuden vapauttamiselle asetettujen ehtojen täyttämiseksi.<sup>214</sup> Toimenpidesuositus voi kohdistua myös asian vireille saattaneeseen kuluttajaan esimerkiksi laskun maksamiskehotuksena.<sup>215</sup> Rahamääräisten hyvityssuositusten lisäksi myös vain toimintasuosituksen sisältävien päätösten noudattaminen tai noudattamatta jättäminen on mitattavissa. Päätösten noudattamista on lautakunnassa seurattu asianosaisille erikseen lähetettävillä kyselyillä. Lisäksi lautakunnan antaman päätöksen tiedoksiannon yhteydessä asianosaisia on pyydetty ilmoittamaan lautakunnalle, noudatettiinko päätöstä vai ei.<sup>216</sup> Myös tämän tutkimuksen yhteydessä asianosaiskyselyssä kuluttajilta,

---

<sup>211</sup> Toinen oli summaltaan noin 490 euroa.

<sup>212</sup> Suositusten noudattaminen jaostoittain 2021, 2020, 2019, 2018. Tietojen kattavuus tosin vaihtelee merkittävästi vuosittain: noudattamistieto jäi saamatta esimerkiksi vuonna 2018 33 %:ssa hyvityssuosituksen sisältävistä päätöksistä, kun taas vuonna 2021 osuus oli 76 %.

<sup>213</sup> Ks. esim. D/158/33/2020, 12.2.2021 tai D/1042/33/2020, 22.4.2021.

<sup>214</sup> Ks. esim. D/5614/41/2018, 9.2.2021; D/1426/41/2019, 12.3.2021 ja D/1279/41/2019, 30.4.2021.

<sup>215</sup> Viitanen 2003 s. 437.

<sup>216</sup> Näiden asianosaisen oma-aloitteisesti lautakunnalle ilmoittamien noudattamistietojen perusteella tapausaineiston asioista yhteensä 45 asiassa lautakunnan tietojärjestelmästä oli poimittavissa tieto ratkaisusuosituksen noudattamisesta tai noudattamatta jättämisestä.

yksityishenkilöiltä ja asunto-osakeyhtiöiltä tiedusteltiin päätöksen noudattamisesta.<sup>217</sup> Seuraavassa on yhdistetty sekä kyselytutkimuksen vastaajien ilmoittamat tiedot että lautakunnalle asianosaisten jo aiemmin oma-aloitteisesti ilmoittamat tiedot noudattamisesta.

Tutkimuksessa saavutettiin tieto annetun hyvityssuosituksen noudattamisesta tai noudattamatta jäämisestä yhteensä 103 tapauksen osalta, mikä kattaa 42 prosenttia hyvityssuosituksen sisältävistä tapausaineiston päätöksistä (n=245).<sup>218</sup> Kokonaan ja osittain noudatetut ratkaisut yhteen laskien noudatettuja ratkaisuja on ollut yhteensä 80 kappaletta, joten tapausaineiston tiedossa olevien asioiden osalta noudattamisaste on ollut noin 78 prosenttia (n=103). Näistä tapauksista 63 tapauksessa ilmoitettiin, että hyvityssuositusta on noudatettu täysimääräisesti ja 17 tapauksessa osittain. Osittain noudatetuksi päätös on luokiteltu silloin, kun vastapuoli on suorittanut vain osan lautakunnan ratkaisussaan suosittamasta määrästä tai toimenpiteistä, tai vastapuoli on viivytellyt kohtuuttoman pitkään ratkaisun noudattamisessa.<sup>219</sup> Kyselytutkimuksessa saaduista avoimista vastauksista ilmenee, että osittain noudatetuissa tapauksissa on ollut useimmiten kyse osapuolten keskenään uusiksi neuvottelemasta rahasummasta lautakunnan ratkaisusta poiketen. Toisinaan osapuolet ovat päätöksen jälkeisissä sovintoneuvotteluissa joutuneet turvautumaan myös oikeudelliseen avustajaan, mutta saavutettu sovinto on siitä huolimatta jäänyt harmittamaan. Etenkin kuluttajien vastauksissa ilmeni, että uusiksi neuvoteltu rahamääräinen hyvitys on varsin usein ollut asiansa lautakunnassa voittaneen kuluttajan kannalta heikompi, kuin mitä ratkaisusuosituksessa on suositettu. Oikeudenkäyntikuriskin vuoksi asiaa ei ole kuitenkaan uskallettu viedä tuomioistuimen ratkaistavaksi, vaikka lautakunnan päätöksessä olisikin asian todettu olevan selkeästi kuluttajan näkemyksen mukainen. Suorituksen viivyttelytapauksissa asianosainen oli saanut suosituksen mukaisen korvauksen pisimmillään vasta vuoden kuluttua ratkaisun antamisesta. Ratkaisusuositusten

---

<sup>217</sup> Ks. liite 1 ja 2, kyselylomakkeen 5. kysymys. Elinkeinonharjoittajilta noudattamisesta kysyttiin hieman eri muodossa, koska elinkeinonharjoittajien vastaukset eivät ole yhdistettävissä yksittäisiin tapausaineiston asioihin (ks. liite 3). Noudattamisasteen laskennassa tapausaineiston asioissa on siten hyödynnetty asianosaiskyselyn osalta vain kuluttajien, yksityisten ja asunto-osakeyhtiöiden vastaukset.

<sup>218</sup> Tapausaineiston kaikista asioista 69 % (n=354) eli 245 päätöstä on hyvityssuosituksen sisältäviä päätöksiä.

<sup>219</sup> Kuluttajariitalautakunta pitää kohtuullisena noudattamisen määräaikana kolme viikkoa päätöksen saamisesta, ks. [kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle\\_1.html](http://kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html). Kyselytutkimuksessa ei erikseen kysytty, missä ajassa päätöstä noudatettiin. Vastaukset, joissa kerrottiin vapaamuotoisesti noudattamisen viivytystä, on kirjattu osittain noudatetuiksi. Kyseisissä tapauksissa oli kyse useamman kuukauden mittaisesta viivästyksestä.

noudattamisaste tiedossa olevissa tapauksissa on kuitenkin kaikkiaan varsin hyvä etenkin, kun asianosaiset noudattavat ratkaisua vapaaehtoisesti.<sup>220</sup>

Noudattamatta jätetyksi on ilmoitettu 23 hyvityssuositusta. Näistä asuntoasiassa on annettu kolme, ajoneuvoasiassa 18 ja eläinasiassa kaksi ratkaisua. Noudattamatta jätetyissä ratkaisuissa lautakunnan hyvityksenä tai korvauksena suosittama mediaanisumma on ollut määrältään 1 100 euroa, suurimman suositellun summan ollessa 4 980 euroa. Yksi tapauksista on asunto-osakeyhtiön vireille saattama vakuuden vapauttamista koskeva asuntoasia, jossa lautakunnan päätöksestä ei käy ilmi rahamääräistä suositusta. Asunto-osakeyhtiön vastauksen mukaan riita jatkuu kyselyajankohtana edelleen neuvotteluilla rakennuttajayhtiön kanssa. Asianosaisten ilmoittamien tietojen mukaan noudattamatta jätetyistä ratkaisuista kaksi on edennyt lautakuntakäsittelyn jälkeen tuomioistuimeen riita-asiana. Lisäksi yhdessä tapauksessa elinkeinonharjoittajaa haetaan konkurssiin. Kahdessa tapauksessa kuluttaja on ottanut päätöksen saatuaan asianajajan tai juristin avustamaan jatkoneuvotteluissa elinkeinonharjoittajan kanssa, joista toisessa on kuluttajan ilmoituksen mukaan viimein päästy lautakunnan päätöksessään suosittamaan ratkaisuun. Lopuissa noudattamatta jätetyissä tiedossa olevissa tapauksissa (yhdeksän ratkaisua) asia on jätetty sillensä, yleisimmin elinkeinonharjoittajan vastaamattomuuden vuoksi. Muutama kuluttaja ilmoitti, ettei riidan kasvavien kustannusten ja etenkin suuren oikeudenkäyntikuluriskin vuoksi heillä ole käytettävissään enää keinoja pyrkiä oikeuksiinsa. Yhdeksän tapauksen osalta ei ole tiedossa, onko riita jatkunut suosituksen noudattamattomuudesta huolimatta.

Tutkimuksessa havaittu noudattamisaste vastaa lautakunnan itsensä julkaisemia tietoja. Tieto ratkaisun noudattamisesta jää kuitenkin selvittämättä tässä tutkimuksessa 58 prosentissa hyvityssuosituksen sisältävistä päätöksistä, mikä on valitettavan iso osuus. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu ja arvioitu, että pimentoon jäävistä tapauksista korkeintaan noin puolet olisivat noudatettuja tapauksia.<sup>221</sup> On arveltu, että käsittelyn kesto ja intressin vähyys lisäävät vireille saattaneen osapuolen passiivisuutta ilmoittaa ratkaisun

---

<sup>220</sup> Vapaaehtoiseen noudattamiseen liittyen on myös huomattava, ettei noudattamattomuus kaikissa tapauksissa johdu yksistään vain halusta olla noudattamatta suositusta tai ratkaisun asiallisesta kiistämisestä, vaan taustalla voi olla myös osapuolen maksukyvyttömyys, Markus 2022 s. 70.

<sup>221</sup> Hakalehto 1992 s. 81 ja Viitanen 2003 s. 439–441. Toisaalta kuten tämän luvun alussa on todettu, noudattamisaste on pysytellyt viime vuosina kohtalaisen vakaana siitähän huolimatta, että noudattamistiedon kattavuus on vaihdellut suuresti eri vuosina.

noudattamatta jättämisestä.<sup>222</sup> Toisaalta voidaan olettaa, että itselleen myönteisen ratkaisun saaneella osapuolella ei vastapuolen hyvityksen tai korvauksen nopean maksamisen jälkeen ole enää välttämättä intressiä palata lautakunnan puoleen tai erillisiin tutkimuskyselyihin ilmoittamaan noudattamisesta riidan tultua jo ratkaistuksi. Noudattamatta jätetyissä tai maksun viivyttelyn tapauksissa kuluttajalla voi olla myös toisaalta huomattavan suuri halu ilmoittaa asiasta lautakunnalle. Tämä halukkuus ilmeni myös kahden kuluttajan kyselyyn antamassa vastauksessa, joissa ihmeteltiin niin suositusta noudattamatta jättäneiden elinkeinonharjoittajien hidasta päätymistä mustalle listalle kuin myös listan heikkoa pelotevaikutusta elinkeinonharjoittajien toimintaan.<sup>223</sup> Jos noudattamisastetta arvioidaan siten, että puolet tässä tutkimuksessa pimentoon jääneistä tapauksista olisivat noudatettuja, noudattamisaste tapausaineiston asioissa olisi arviolta noin 62 prosenttia.<sup>224</sup>

Koska elinkeinonharjoittajien kyselylomakkeen kysymyksissä 1.–4. vastaajia pyydettiin vastatessaan miettimään yksittäistä käsittelykulultaan kalleinta tapausta vuosina 2021–2022, kysyttiin kyselyn viidennessä kysymyksessä yhdenmukaisesti, noudattiko yritys kyseisessä asiassa mahdollisesti annettua ratkaisusuositusta.<sup>225</sup> Vastaajista yksi asuntoasioiden elinkeinonharjoittaja ilmoitti, ettei lautakunnan päätös sisältänyt suositusta. Ratkaisusuosituksen saaneista elinkeinonharjoittajista 82 prosenttia (n=51) ilmoitti noudattaneensa ratkaisua. Kaksi ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajaa vastasi noudattaneensa ratkaisua osittain ja sovitelleensa kuluttajan kanssa ratkaisun kohtuullisemmaksi. Viisi elinkeinonharjoittajaa ilmoitti, etteivät he noudattaneet ratkaisua. Perusteluiksi noudattamattomuudelle vastaajat kertoivat muun muassa, että päätös oli heidän mielestään väärä. Yksi päätöstä noudattamatta jättänyt elinkeinonharjoittaja ilmoitti kyseisen riidan edenneen tuomioistuinkäsittelyyn, jossa asia oli ratkaistu lautakunnan ratkaisusta poiketen. Tapausaineiston noudattamattomaksi ilmoitettujen ratkaisujen (23 päätöstä) asianosaisina olleista elinkeinonharjoittajista vain kolme, kaikki autoalan edustajia, on vastannut

---

<sup>222</sup> Viitanen 2003 s. 441.

<sup>223</sup> Musta lista on Kuluttajaliiton ylläpitämä verkossa julkaistava listaus elinkeinonharjoittajista, jotka ovat jättäneet noudattamatta lautakunnan ratkaisua. Ks. <https://kuluttaja.fi/musta-lista/>.

<sup>224</sup> Historiallinen katsaus vuosien 1983–2000 ilmoitettuun noudattamisasteeseen jaostoittain osoittaa, että tapausaineiston asiaryhmistä erityisesti ajoneuvon kaupassa noudattamisaste on ollut hieman yleistä linjaa matalampi, keskimäärin 64 %, ks. Viitanen 2003 s. 449. Myös s. 452, jossa on laskettu noudattamisasteet hyödykekohtaisesti ja kotieläintä koskevien riitojen on havaittu olleen heikoimmin noudatettujen joukossa (noudattamisaste 47 %). Tapausaineiston tiedossa olevissa tapauksissa ajoneuvoasiat eivät korostuneet noudattamatta jätettyjen tapausainemäärässä, mutta eläinasioissa ratkaisua jätettiin noudattamatta suhteellisesti eniten. Eläinasioiden vähäinen määrä tapausaineistossa tosin heikentää yleistävien johtopäätösten tekemistä.

<sup>225</sup> Ks. liite 3.



asianosaiskyselyyn. Yksi näistä vastaajista ei tosin tunnistanut saaneensa lautakunnan päätöstä tutkimusajankohtana, mutta kaksi muuta vastasivat noudattaneensa käsittelykultiltaan kalleinta lautakuntatapaustaan. Tapausaineistoon valikoituneet ratkaisut ovat kuitenkin jääneet kuluttajien ilmoituksen perusteella jostain syystä noudattamatta kyseisiltä elinkeinonharjoittajilta. Muilta osin elinkeinonharjoittajien vastauksia päätöksen noudattamisesta voidaan pitää uskottavana. On myös huomattava, että kaikkein kriittisimmin lautakuntamenettelyyn suhtautuvat ja sen vuoksi itse asian käsittelyssä passiivisina pyyttelevät elinkeinonharjoittajat eivät välttämättä ole myöskään aktiivisimpia lautakuntamenettelyä koskeviin kyselytutkimuksiin vastaajia: tapausaineiston yksipuoliseen päätökseen elinkeinonharjoittajan passiivisuuden vuoksi päättyneistä asioista vain yksi vastapuolena ollut asuntokaupan elinkeinonharjoittaja vastasi kyselyyn.

## 5.2 Riidanratkaisun lopullisuus

### 5.2.1 Jatkuneet riidat

Lautakunnassa käsiteltyjen riita-asioiden lopullisuudella tarkoitetaan sitä, että kyseisen yksittäisen riita-asian käsittely on päättynyt lautakunnan antamaan ratkaisuun, eivätkä osapuolet ole jatkaneet asian käsittelyä muissa riidanratkaisumenettelyissä tai asianosaisen välisissä sovintoneuvotteluissa asiassa annetun päätöksen jälkeen.<sup>226</sup> Vastausten perusteella kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden lautakunnassa käsittelemät riidat ovat tulleet lopullisesti ratkaistuksi lautakunnan päätöksellä 88 prosentissa tapauksista (n=113).<sup>227</sup> Vertailussa tuomioistuimen käsittelemiin riita-asioihin, riidan jatkuminen käräjäoikeuden antaman ratkaisun jälkeen vaikuttaisi olevan lautakuntamenettelyä yleisempää: hieman yli joka kolmannelta käräjäoikeuden riita-asian tuomiosta valitetaan hovioikeuteen. Pääkäsittelyssä ratkaistujen asioiden osalta osuus on tätäkin suurempi; keskimäärin puoleen tuomioista haetaan muutosta hovioikeudesta. Muutoksenhaku hovioikeuteen tosin päättyy noin 40 prosentissa tapauksista jo jatkokäsittelyluvan hylkäävään päätökseen.<sup>228</sup>

---

<sup>226</sup> Tällä viitataan erityisesti oikeudellisen riidan loppumiseen prosessuaalisessa mielessä, taustalla kytevän konfliktin lopullisesta ratkaisusta lautakuntamenettelyssä ei ole takeita, ks. esim. Havansi 2005 s. 11–12.

<sup>227</sup> Ks. liite 1 ja 2, kysymys nro. 12.

<sup>228</sup> Siro – Aaltonen LM 6/2019 s. 777–779. Ks. hovioikeusmenettelyssä edellytettävästä jatkokäsittelyluvasta tiivistetysti esim. OMSO 2019:1 s. 9–10.

Hieman vajaa 12 prosentissa kuluttajien, yksityishenkilöiden tai asunto-osakeyhtiöiden ilmoittamista tapauksista (13 tapausta) riita on jatkunut lautakunnan antaman päätöksen jälkeen. Näistä kolme ratkaisua on sellaisia, joissa lautakunta ei ole päätöksessään suositannut hyvitystä tai korvausta. Toisin sanoen hakijan vaatimukset on hylätty lautakunnassa, mutta asianosainen on jatkanut siitä huolimatta asian selvittämistä muulla tavoin päätöksen antamisen jälkeen. Yleisin ratkaisunjälkeinen menettelytapa on ollut osapuolten neuvottelut. Kaksi noudattamatta jätettyä suosituspäätöstä on ilmoituksen mukaan edennyt tuomioistuimeen ja yhdessä tapauksessa elinkeinonharjoittajaa kohtaan on meneillään konkurssimenettely. Toisaalta neljässä kuluttajan vireille saattamassa ja hyvityspäätökseen päättyneessä, mutta noudattamatta jätetyssä, asiassa kuluttaja ei ole enää tavoittanut elinkeinonharjoittajaa lautakuntakäsittelyn jälkeen tai elinkeinonharjoittaja ei ole suostunut neuvottelemaan, joten kuluttajien riidanratkaisupyrkimykset ovat jääneet yksipuoliksi.

Neuvottelemalla jatkuneissa riita-asioissa osa kuluttajista on vastauksissaan tuonut ilmi pettymyksensä neuvottelun lopputulokseen sekä kokeneet tulleen painostetuksi elinkeinonharjoittajien puolelta huonompaan sopimukseen kuin lautakunta on päätöksessään suositannut. Kahdessa kuluttajan vastauksessa on tuotu ilmi, että myönteisestä lautakunnan ratkaisusta huolimatta vastaajat eivät uskalla oikeudenkäyntikuluriskin vuoksi saattaa asiaa tuomioistuimen ratkaistavaksi, vaan joutuvat tyytymään elinkeinonharjoittajan tarjoamaan heikompaan sopimukseen.

Elinkeinonharjoittavia puolestaan pyydettiin vastauslomakkeellaan arvioimaan yleisesti, kuinka usein vastaajaan edustamaa yritystä tai yrittäjää itseään koskevien kuluttajariitojen käsittely on jatkunut muussa riidanratkaisumenettelyssä kuluttajariitalautakunnan antaman ratkaisun jälkeen.<sup>229</sup> 52 prosenttia (n=50) elinkeinonharjoittajista vastasi, etteivät heitä koskeneet kuluttajariidat ole koskaan jatkuneet lautakuntakäsittelyä pidemmälle. Vastausvaihtoehdon ”harvoin, alle 10 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä” vastasi 42 prosenttia elinkeinonharjoittajista. Kahdella autoalan elinkeinonharjoittajalla kuluttajariitojen käsittelyt ovat jatkuneet hieman yleistä linjaa useammin, kyseiset elinkeinonharjoittajat vastasivat vaihtoehdon ”toisinaan, alle 50 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä”. Yksi elinkeinonharjoittaja, myös autoalalta, vastasi riitojen käsittelyn

---

<sup>229</sup> Ks. liite 3, kysymys nro. 12.

jatkuneen ”yleensä tai aina, yli 90 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä”.<sup>230</sup> Kuten aiemmin tässä esityksessä on jo todettu, ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajissa on runsaasti pieniä yrityksiä, joilla tutkimusajankohtana ei välttämättä ole ollut kuin yksi käsitelty asia kuluttajariitalautakunnassa. Ainoan käsitellyn kuluttajariidan jatkuminen muussa menettelyssä ei siten välttämättä yleisesti kuvasta kyseisten yritysten tai yrittäjien haluttomuutta tyytyä lautakunnan antamaan ratkaisuosoitukseen. Kuluttajan on mahdollista jatkaa saman riidan käsittelyä muussa menettelyssä elinkeinonharjoittajan tahtotilasta ja lautakunnan ratkaisun sisällöstä riippumatta. Suurista, ja siten oletetusti useampi kuluttajariitalautakuntakäsittelyitä kokeneista elinkeinonharjoittajista kenenkään kuluttajariidat eivät olleet jatkuneet kovinkaan usein, sillä kaikkien osalta alle 10 prosenttia riidoista on edennyt lautakuntamenettelyä pidemmälle. Jatkuneista riidoista ilmoittaneissa elinkeinonharjoittajissa ei ollut yhtäkään eläinasioissa asioinutta elinkeinonharjoittajaa.

Niiltä elinkeinonharjoittajilla, jotka vastasivat kuluttajariitojen käsittelyn ainakin joskus jatkuneen muussa menettelyssä, tiedusteltiin vielä menettelyä tai tapaa, kuinka riidan käsittely on useimmiten jatkunut.<sup>231</sup> Hieman yli puolet vastaajista, 13 elinkeinonharjoittajaa, ilmoitti riitojen jatkuneen useimmiten käräjäoikeudessa. 11 puolestaan vastasi käsittelyn jatkuneen sovintoneuvotteluilla vastapuolen kanssa.<sup>232</sup> Riitojen jatkumistavassa tuomioistuimen tai sovintoneuvottelujen välillä ei havaittu eroja eri elinkeinonharjoittajaryhmien kesken, vaan sekä asuntoasioiden että ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajat vastasivat varsin tasaisesti molempia jatkumistapoja.

## 5.2.2 Lautakunta-asiat tuomioistuimessa

Koska kuluttajariitalautakunnan ratkaisemat asiat ovat lautakuntakäsittelystä ja päätöksen lopputuloksesta riippumatta vietävissä myös tuomioistuimen ratkaistavaksi, yhtenä riidan jatkumisen mittarina on tässä tutkimuksessa käytetty sitä, kuinka usein lautakunnan ratkaiseman asian käsittelyä on jatkettu tuomioistuimessa. Kuten edellä on todettu, tapausaineiston perusteella lautakunnan käsittelemät asiat päätyvät harvoin tuomioistuimeen: vain kaksi tapausta vastaajien ilmoitusten mukaan. Myöskään elinkeinonharjoittajien

---

<sup>230</sup> Tässä ei ole tiedossa, kuinka useita lautakuntakäsittelyitä kullakin elinkeinonharjoittajalla on takanaan.

<sup>231</sup> Ks. liite 3, kysymys nro. 12.1.

<sup>232</sup> Yksi elinkeinonharjoittaja vastasi ”muussa menettelyssä” ja tarkensi vastaustaan ”juristin kanssa”. Kyseinen vastaus on luokiteltu kuuluvaksi sovintoneuvotteluun vastapuolen kanssa, kun vastaaja ei kuitenkaan ilmoittanut riitojen jatkuneen tuomioistuimessa.

vastausten perusteella tuomioistuinkäsittelyt eivät ole yleisiä. Tuomioistuimeen edenneistä asioista toinen on ollut asuntokauppaan liittyvä riita-asia, jossa kyse on ollut uuden asunnon kaupasta, ja kuluttaja on esittänyt lautakunnassa kauppahinnan alennusvaatimuksen sekä vahingonkorvausvaatimuksen asunnon arvon alenemasta asunnossa tapahtuneen vesivahingon vuoksi. Asia on ollut intressiltään lähes 140 000 euroa. Toinen tuomioistuimeen edennyt asia on ollut intressiltään noin 3 400 euron riita käytetyn auton korjauskustannuksista. Molemmissa tapauksissa kuluttaja on saanut lautakunnalta osittain myönteisen ratkaisun asiaansa, joskin lautakunnan päätöksessään suosittamat vahingonkorvaussummat ovat olleet merkittävästi kuluttajien vaatimusta matalampia: asuntoasiassa lautakunnan suositus elinkeinonharjoittajan korvattavaksi summaksi oli noin 4 600 euroa ja ajoneuvoasiassa 950 euroa. Molemmissa tapauksissa kuluttaja on myös ilmoittanut, ettei elinkeinonharjoittaja ole noudattanut lautakunnan ratkaisusuositusta. Kyseisten asioiden kohtalosta tuomioistuimessa ei ole tietoa.

Tapausaineiston ja vastaajien rajallisuuden vuoksi aineistosta ei ole mahdollista tehdä yleistettäviä päätelmiä tuomioistuimessa jatkettavien asioiden määrästä. Lautakunta-asioiden tuomioistuinkäsittelyistä ei ole myöskään systemaattista seurantaa tai ajantasaisia tutkimuksia. Viimeisimmän, vuodet 1985–1994 kattavan systemaattisen selvityksen perusteella lautakunnan ratkaisemia asioita on käsitelty tuomioistuimessa keskimäärin 9,9 asiaa per vuosi.<sup>233</sup> Sittemmin tehtyjen riita-asioiden käsittelyyn vaikuttaneiden oikeudenkäynti uudistusten ja kasvaneiden oikeudenkäyntikulujen myötä nousseen prosessikynnyksen vuoksi ei ole pääteltävissä, että tuomioistuimeen päätyvien lautakuntaratkaisujen määrä olisi käyttäytynyt stabiilisti tähän päivään saakka, tai että tuomioistuimeen päätyvät asiat olisivat lisääntyneet samassa suhteessa lautakunnan kasvaneisiin käsittelymääriin nähden.<sup>234</sup> Edellä mainitulla tutkimuksella on enää lähinnä oikeushistoriallista arvoa.

Tuomioistuimessa käsiteltyjen asioiden tutkimista vaikeuttaa se, että kuluttajariita-asioita tai kertaalleen lautakunnan käsittelemiä asioita ei kirjata tuomioistuimessa erillisen nimikkeistön mukaan, eikä käräjäoikeuksien aineistosta ole tehtävissä vapaata sanahakua. Käräjäoikeuksien osalta kattavan aineiston kokoaminen lautakuntaliitännäisistä käsittelyistä vaatisi laajaa ja työlästä riita-asioissa annettujen ratkaisujen läpikäymistä

---

<sup>233</sup> Sjöblom 1996 s. 2. Tutkimus kattaa niin käräjäoikeudessa, hovioikeudessa kuin korkeimmassa oikeudessa käsitellyt riidat. Kyseinenkään aineisto ei ole välttämättä täydellinen, sillä tiedot tuomioistuinkäsittelyistä perustuvat osin vain lautakunnalle ilmoitettuihin tietoihin.

<sup>234</sup> Oikeudenkäynti uudistuksista kootusti ks. esim. Siro – Aaltonen LM 6/2019 s. 761–763.

yksitellen. Hovioikeuksien ratkaisusta sen sijaan on mahdollista vapaan sanahaun avulla löytää lautakuntaliitännäiset ratkaisut, ja saada tietoa ainakin siitä, kuinka usein lautakunta-asia on edennyt muutoksenhakuasteelle saakka. Tätä tarkoitusta varten kaikille viidelle hovioikeudelle lähetettiin tietopyyntö vuosina 2015–2020 ratkaistuista sanahaulla löytyvistä lautakuntaliitännäisistä riita-asioista.<sup>235</sup>

Hovioikeuteen edenneitä lautakunnan ratkaisemia asioita on ollut mainitulla ajanjaksolla yhteensä seitsemän,<sup>236</sup> mikä tarkoittaa, että muutoksenhakuasteelle vaikuttaisi etenevän noin 1,2 lautakunnan käsittelemää asiaa vuosittain. Näistä muutoksenhakuasteelle edenneistä tapauksista yhdessä on käsitelty vain oikeudenkäyntikulukysymystä.<sup>237</sup> Lopuissa kuudessa tapauksessa hovioikeus on käsitellyt asian myös pääasiassa annetun kärjäoikeuden tuomion osalta. Yleisimmin kyse on ollut asuntokauppoihin liittyvistä riidoista, tai asunnon rakentamista ja korjausta koskevista sopimusriidoista.<sup>238</sup> Lautakuntaliitännäisen hovioikeusaineiston perusteella asunto- ja autoasioiden lisäksi erityisesti niin sanottuja lentoriitoja vaikuttaa päätyneen muutoksenhakuasteelle usein.<sup>239</sup> Kyseisiä haulla löytyneitä lentoriitoja ei oltu käsitelty lautakunnassa ennen tuomioistuinkäsittelyä, mutta osapuolet ovat vaihtelevasti vedonneet vaatimuksiensa tueksi lautakunnan ratkaisukäytäntöön. Lentoriidat ovat viime vuosina aiheuttaneet eniten ratkaisupyyntöjä lautakunnalle, ja koronapandemian aiheuttaman notkahduksen jälkeen ratkaisupyyntöjen määrä on jälleen kasvanut.<sup>240</sup> Lentoriitoihin liittyen myös korkein oikeus on antanut

---

<sup>235</sup> Hakuehtona on ollut katkaistu hakusanana ”kuluttajariitalautakun\*”. Hakusanalla löytyi myös ratkaisuja, joiden asianosaiset eivät olleet käsitelleet omaa asiaansa lautakunnassa, vaan lautakunnan ratkaisukäytäntöön tai ulkopuolisten välillä annettuihin ratkaisuihin oli vain viitattu tuomioistuinkäsittelyssä joko asianosaisten väitteissä tai tuomioistuimen perusteluissa. Toisaalta haun ulkopuolelle jää lautakunnasta tuomioistuimeen edenneet tapaukset, joissa kukaan asianosaisista ei ole tuomioistuinkäsittelyssä vedonnut aiempaan osapuolten välillä annettuun lautakunnan ratkaisuun. Aineisto ei ole siten välttämättä täydellinen.

<sup>236</sup> Näiden lisäksi kolmessa tapauksessa hovioikeus on evännyt jatkokäsittelyluvan OK 25 a luvun 11 §:n perusteella. Ks. HHO 26.2.2016 Nro 344 ja HHO 27.9.2017 Nro 1151, joissa on ollut kyse asuntokauppariidasta. Lisäksi THO 11.11.2016 Nro 1115, jossa oli kyse jo edellä esitellystä ja kärjäoikeuden tutkimatta jättämästä pizzan ylihinnan hyvittämisestä. Luvussa on huomioitu vain tapaukset, joissa lautakunta on antanut asiaratkaisun kyseisestä riidasta, eikä lautakuntakäsittely ole päättynyt muuhun lautakunnan päätökseen, vrt. esim. HHO 26.1.2016 Nro 96, jossa elinkeinonharjoittaja on kesken lautakuntakäsittelyn kuluttaja vastaan kärjäoikeudessa nostamallaan kanteella aiheuttanut lautakuntakäsittelyn päättymisen.

<sup>237</sup> THO 17.10.2019 Nro 825. Kärjäoikeudessa oli kyse ajoneuvokauppaa koskevasta riidasta.

<sup>238</sup> HHO 29.1.2016 Nro 139; HHO 25.11.2016 Nro 1711; THO 7.4.2017 Nro 348; HHO 19.11.2019 Nro 1457 ja RHO 25.8.2020 Nro 242. Lisäksi yksi autokauppaa koskeva riita on käsitelty hovioikeudessa, ks. I-SHO 6.3.2018 Nro 112.

<sup>239</sup> Lentoriidoilla tarkoitetaan lentoliikenteen harjoittajan ja matkustajan välistä palvelusopimusta koskevaa riitaa, erityisesti kyse on ollut lentomatkustajien oikeuksien toteutumisesta asetuksen 261/2004/EY mukaisesti. Ks. esim. HHO 20.12.2018 Nro 1719; HHO 10.3.2020 Nro 278; HHO 25.6.2020 Nro 920 ja HHO 15.12.2020 Nro 1734.

<sup>240</sup> Kuluttajariitalautakunnan tiedotteet 5.1.2018, 3.2.2020, 11.1.2022 ja 22.7.2022.

ennakkopäätöksen reklamointiajan ja lentoyhtiön tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin merkityksestä viivästymisen korvaamiseen asetuksen 261/2004/EY tarkoittamassa tilanteessa.<sup>241</sup> Tietävästi korkein oikeus ei ole viime vuosina antanut ratkaisuja asioista, joissa lautakunta olisi ollut ensimmäinen riidanratkaisuinstituutti.

### 5.3 Asioiden käsittelyaika

#### 5.3.1 Käsittelyaika suhteessa tuomioistuimen käsittelyaikoihin

Lautakuntamenettelyn ennalta estävää vaikutusta riitojen ehkäisyssä heikentää ja konkreettisissa riitatilanteissa riidan eskaloitumisvaaraa lisää lautakunnan pitkä käsittelyaika.<sup>242</sup> Lautakunnan käsittelyn kestäessä riidan osapuolet joutuvat usein tekemään toimenpiteitä, jotka saattavat monimutkaistaa riitaa ja lisätä käsittelyaikaa ja -kuluja.<sup>243</sup> Tapausaineistosta laskettuihin mediaanikäsitteilyaikoihin liittyen on muistettava, että tapausaineiston asiat ovat luvussa 3.1 selostetun mukaisesti valikoitu joukko lautakunnan ratkaisemia asioita. Näin ollen käsittelyaikoja voi pidentää seikka, että tarkastelun ulkopuolelle on rajattu intressiltään 500 euroa alittavat asiat, joissa oikeudellisesti yksinkertaisten riitojen osuus voi olla suurempi kuin intressiltään korkeammassa asioissa. Lisäksi tapausaineistosta puuttuvat asiat, jotka eivät ole päättyneet lautakunnan asiaratkaisun sisältävään päätökseen, vaan muuhun lautakunnan päätökseen käsittelyn päättämisestä.<sup>244</sup> Näissä tapausaineiston ulkopuolelle rajautuneissa tapauksissa käsittelyaika on oletettavasti lyhyempi.

---

<sup>241</sup> Ks. KKO 2021:69. Lentoriitojen monimutkaisuuteen liittyen ks. myös HHO 25.6.2020 Nro 920, jonka yhteydessä hovioikeus on pyytänyt Euroopan unionin tuomioistuimelta ennakkoratkaisua asetuksen 261/2004/EY 5 ja 7 artiklan tulkinnasta, ks. EUT C-832/18 A ym. v. Finnair Oyj.

<sup>242</sup> Osin kohtuuttomaksikin venyneiden käsittelyaikojen keston on kiinnitetty huomiota myös ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisuisissa, ks. esim. EAOA:n ratkaisuisista EOAK/4441/2021, EOAK/3980/2021 ja EOAK/4079/2017 sekä AOK:n ratkaisuisista OKV/550/1/2019.

<sup>243</sup> Esim. RHO 25.8.2020 Nro 242, jossa osaomistusasuntojen kauppahinnan alennusta ja kaupantekokuluja koskevassa asiassa ostajat olivat pyytäneet lautakunnan ratkaisusuositusta erimielisyydestä seitsemän kuukautta ennen kauppajen tekemistä. Lautakunta on antanut asiassa ratkaisunsa vasta hieman yli kahden vuoden kuluttua hakemuksesta, minkä jälkeen asia on edennyt käräjäoikeuteen. Asia on tullut lopullisesti ratkaistuksi hovioikeuden tuomiolla lähes 5,5 vuotta eri riidanratkaisuelimissä kestäneen käsittelyn päätteeksi. Todettakoon, että hovioikeus tosin päätyi tuomioissaan lautakunnan ratkaisusta poikkeavaan linjaukseen hyläten ostajien vaatimukset, mutta tapaus toimikoon esimerkkinä erityisesti lautakunnan käsittelyajan vaikutuksesta ratkaisusuositusten mahdollisuuksiin toimia riidan eskaloitumista vähentävänä tekijänä ennakkolisesti.

<sup>244</sup> Ks. edellä luku 3.1.

Käsittelyajaksi on laskettu ajanjakso, joka on kulunut asian vireille tulosta päätöksen antamiseen. Tapausaineiston asioiden (n=354) mediaanikäsittelyaika oli 13,1 kuukautta.<sup>245</sup> Tutkimusotoksen asiaryhmistä pisimmät käsittelyajat havaittiin asuntoasioissa: mediaanikäsittelyaika oli 24,3 kuukautta (n=65).<sup>246</sup> Nopeimmillaan asuntokauppariita on käsitelty hieman alle kuudessa kuukaudessa, kun alle vuodessa käsiteltyjä asuntokauppata-pauksia on ollut vain vajaa 5 prosenttia, jotka kaikki ovat olleet kuluttajien tai asuntoosakeyhtiöiden vireille saattamia asiaryhmän 41 asioita. Noin 14 prosenttia asuntoasioiden käsittelyistä on kestänyt puolestaan yli kolme vuotta. Pisimmillään asuntokauppa-asian käsittely on kestänyt hieman yli neljä vuotta.<sup>247</sup> Myös eläinasioissa käsittelyajat ovat olleet pitkiä. Mediaanikäsittelyaika on ollut 22,5 kuukautta (n=10), nopeimman käsittelyn ollessa 11,2 kuukautta ja pisimmän yli kolme vuotta. Ajoneuvoasiat on käsitelty keskimäärin 12 kuukaudessa (n=279). Nopein ajoneuvoasian käsittely on kestänyt viisi kuukautta; pisin hieman yli kolme vuotta. Yli kaksi vuotta käsiteltyjä ajoneuvoasioita oli hieman yli 2 prosenttia tapauksista. Yleisesti lautakunnan käsittelyajat ovat jokseenkin vaihdelleet: vuosituhannen vaihteessa keskimääräinen käsittelyaika on ollut lähes 13 kuukautta,<sup>248</sup> kun 2010-luvulle tultaessa käsittelyaika on saatu painettua noin 8 kuukauteen.<sup>249</sup> Viime vuosina käsittelyajat ovat jälleen pidentyneet ja käsittelyt kestävät keskimäärin yli 11 kuukautta.<sup>250</sup>

Vertailuna tuomioistuimiin, käräjäoikeudessa ratkaistujen laajojen riita-asioiden keskimääräinen käsittelyaika on vuonna 2021 ollut 9,6 kuukautta ja pääkäsittelyssä ratkaistuissa tapauksissa käsittelyaika on ollut 18,7 kuukautta.<sup>251</sup> Koronaviruspandemian takia viivästyneillä suullisilla käsittelyillä ja muilla pandemian vaikutuksilla käräjäoikeuksien työskentelyyn on ollut vaikutus vuoden 2021 käsittelyaikoihin etenkin pääkäsittelyssä ratkaistujen asioiden osalta.<sup>252</sup> Vertailuna ajalta ennen pandemiaa vuonna 2019 vastaavat käsittelyajat olivat 9,4 ja 15,3 kuukautta.<sup>253</sup> Muutoksenhaku käräjäoikeuden päätöksestä

<sup>245</sup> Käsittelyajan kesto kuukausina on laskettu jakamalla käsittelypäivien määrä kolmellakymmenellä.

<sup>246</sup> Asiaryhmien 41 ja 42 välillä ei havaittu merkittävää eroa mediaanikäsittelyajoissa: yksityisten välisten asuntokauppariitojen (asiaryhmä 42) mediaanikäsittelyaika oli 1,2 kk lyhyempi kuin kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisissä vastaavissa asioissa (asiaryhmä 41).

<sup>247</sup> Tapauksen käsittelyaikaa on pidentänyt asian uudelleen käsittely lautakunnan aiemmassa päätöksessä olleen virheen vuoksi. Ks. D/5990/41/2016, 4.2.2021.

<sup>248</sup> Viitanen 2003 s. 427.

<sup>249</sup> Kuluttajariitalautakunnan tiedote 14.1.2013.

<sup>250</sup> OM VN/3574/2018 s. 4.

<sup>251</sup> Oikeudenkäytön kehitystyöryhmän arviomuistio 2022 s. 24.

<sup>252</sup> Autio – Ervo LM 5/2022 s. 713.

<sup>253</sup> Oikeudenkäytön kehitystyöryhmän arviomuistio 2022 s. 24.

hovioukuteen pidentää luonnollisesti riidan käsittelyaikaa ja lopullisen ratkaisun saavuttamista. Hovioukudessa ilman jatkokäsittelylupaa jääneissä asioissa käsittelyaika vuonna 2021 on ollut keskimäärin 2,2 kuukautta. Jatkokäsittelyluvan saaneissa asioissa keskimääräinen käsittelyaika kaikilla riita-asioilla on ollut 7,2 kuukautta ja pääkäsittelyssä ratkaistuissa asioissa 13 kuukautta.<sup>254</sup> Hovioukuden pääkäsittelyyn edenneessä riidassa asian kokonaiskäsittelyaika on siten keskimäärin ollut noin 31,7 kuukautta.

Riita-asioden käsittelyajoista tuomioistuimessa on havaittu, että käsittelyjen mediaanikesto on ollut sitä pidempi, mitä suurempi riidan intressi on ollut.<sup>255</sup> Jäljempänä kuviossa 4 on kuvattu lautakunnan käsittelyaikoja tapausaineiston asioissa. Juoksevalle x-akselille on sijoitettu tapausaineistossa havaitut intressit pienimmistä 500 euron intressistä suurimpaan 279 693 euroon. Y-akselille on sijoitettu jokaisen asian käsittelyaika kuukausissa. Kuvioista on havaittavissa, että käsittelyajat ovat olleet keskimäärin hieman pidempiä korkeamman intressin asioissa. Intressin ja käsittelyn keston korrelaatio on tosin heikko ( $r=0,39$ ).<sup>256</sup> Havainnoissa esiintyy vaihtelua lineaarisen trendisuoran molemmin puolin ja poikkeavia havaintoja on runsaasti. Yksittäiset korkeat pisteet hajontakuviossa matalampien intressien asioissa osoittavatkin, ettei yksistään riidan intressi välttämättä korreloi vahvasti asian laajuuteen tai monimutkaisuuteen.<sup>257</sup> Selitysasteen (korrelaatiokertoimen neliö,  $r^2=0,15$ ) perusteella asian intressi selittää käsittelyn keston vaihtelusta 15 prosenttia.

---

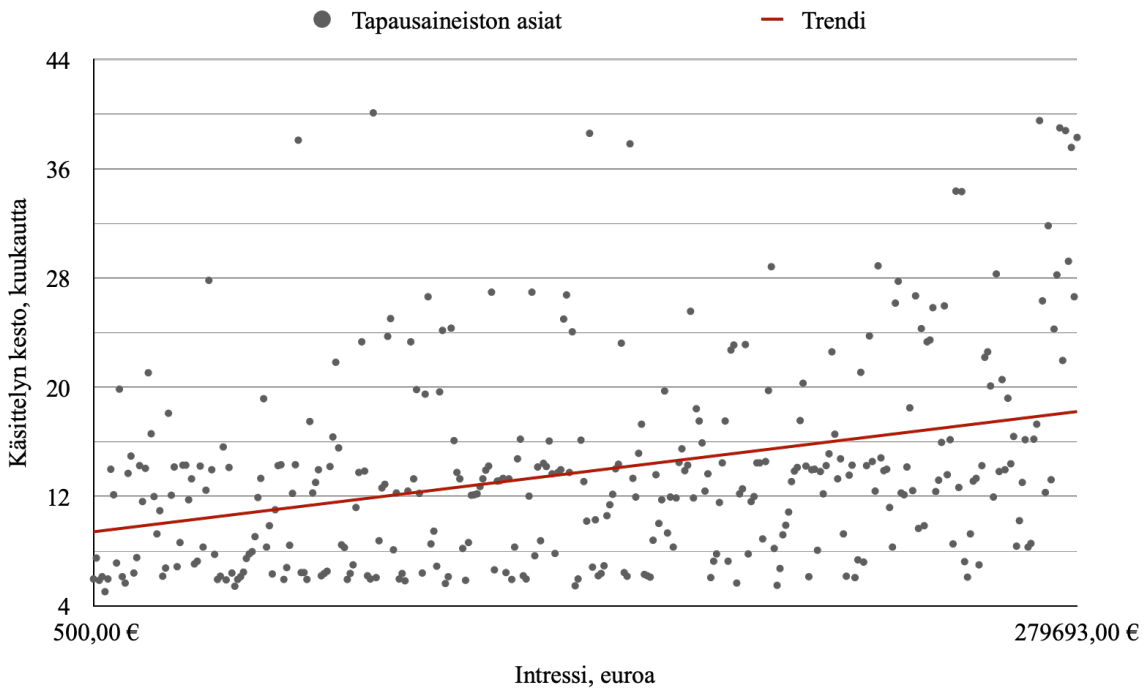
<sup>254</sup> Tuomioistuinvirasto 2021 s. 36.

<sup>255</sup> Sarasoja – Carling 2020 s. 23–24.

<sup>256</sup> Korrelaatiokertoimesta ja selitysasteesta, ks. Kestilä-Kekkonen 2022; Bryman 2016 s. 341–342 ja 348.

<sup>257</sup> Samoin on todettu tuomioistuinasioiden osalta, ks. Sarasoja – Carling 2020 s. 23.





**Kuvio 4:** Tapausaineiston asioiden käsittelyaika suhteessa intressiin. (n=344)

Korrelaatiokerroin  $r=0,3909$ . Kuvioista puuttuu 10 tapausaineiston vakuusasiaa, joissa intressi ei ole tiedossa. Käsittelyaika on muutettu kuukausiksi jakamalla käsittelypäivät kolmellakymmenellä.

### 5.3.2 Asianosaisten tyytyväisyys käsittelyaikoihin

Kyselytutkimuksen käsittelyaikaan kohdistuvassa tyytyväisyyttä mittaavassa kysymyksessä vastausvaihtoehdoissa on käytetty mitta-asteikkona lukuarvosanaa 0–10 siten, että lukuarvosana 5 on vastannut neutraalia suhtautumista käsittelyaikaan. Alle luvun 5 annetut arvosanat kuvaavat tyytymättömyyttä ja yli 5:n annetut sitä vastoin tyytyväisyyttä.<sup>258</sup> Käsittelyaikaa koskeneeseen kysymykseen kaikki vastaajat osasivat kertoa mielipiteensä ja vastausten keskiarvosanasta muodostui kaikkien tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten osalta heikoin.<sup>259</sup> Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden yhdistetty keskiarvosana oli 3,82 (n=115). Asuntoasioiden kuluttajat olivat kaikkein tyytymättömmimpiä käsittelyaikaan antaen arvosanan 2,38.<sup>260</sup> Käsittelyajan tyytyväisyyttä koskevissa

<sup>258</sup> Ks. liite 1, 2 ja 3, kysymys nro. 9.

<sup>259</sup> Ks. jäljempänä kuvio 5, jossa on kuvattu kaikki tyytyväisyyttä arvioineet vastaukset.

<sup>260</sup> Asiaryhmän 42 asioissa asioineet yksityishenkilöt sen sijaan antoivat keskiarvosanaksi merkittävästi paremman 5,00. Yksityisten välisten asuntoriitojen käsittelyaika oli kuitenkin vain keskimäärin 1,2 kuukautta lyhyempi kuin asiaryhmän 41 asioissa, joten selitystä paremmalle arvosanalle on vaikea löytää yksistään vain vähän lyhyemmästä käsittelyajasta. Arvosanaa nostaa erityisesti hakijan vastapuolen asemassa olleiden yksityisten antamat arvosanat, joiden vastausten keskiarvo oli 6,14. Kaikissa näissä tapauksissa lautakunnan ratkaisu oli vastapuolelle myönteinen eli hakijan vaatimus oli hylätty lautakunnassa, mikä on

vastauksissa oli paljon hajontaa. Vastauksista ei ollut laskettavissa selkeää leikkauspistettä tyytyväisyyden ja käsittelyajan kesken, jotta olisi voinut arvioida, millaista käsittelyaikaa asianosaiset ovat pitäneet vielä vähintään kohtuullisena, ja minkä ajan jälkeen tyytyväisyys olisi laskenut merkittävästi.

Elinkeinonharjoittajat eivät antaneet yhtä kriittisiä arvosanoja kuin kuluttajat. Kaikkien elinkeinonharjoittajien antama arvosana käsittelyajalle oli 4,83 (n=50).<sup>261</sup> Arvosanaa korottaa erityisesti ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajien antama keskiarvosana 5,25 (n=37). Kuten edellä havaittiin, ajoneuvoasioissa käsittelyajat ovatkin olleet merkittävästi lyhyempiä muihin asiaryhmiin verrattuna. Mahdollisia syitä kaikkien elinkeinonharjoittajien antamille kuluttajia korkeammille arvosanoille voi sen sijaan olla monia. Yksi mahdollinen selittävä tekijä on, että etenkin toiminnan laajuudessa mitaten suurille elinkeinonharjoittajille kuluttaja- tai muut riidat ylipäänsä eivät ole samalla tavoin ainutkertaisia kuin useimmille kuluttajille ja yksityishenkilöille. Tutkimusotokseen valikoituneet asiaryhmät ovat myös usein korostuneen henkilökohtaisia riita-asioita etenkin tapauksissa, joissa riidan kohteena on ollut asianosaisen koti ja asuminen taikka asianosaiselle erittäin rakas lemmikkieläin. Myös riidan taloudellisella intressillä ja riidanratkaisuun sidotuilla varoilla voi olla kuluttajan ja yksityishenkilön talouden kannalta erittäin suuri merkitys. Näin ollen riidanratkaisun pitkittyminen voi olla merkittävästi kuormittavampi tekijä kuluttajalle tai yksityishenkilölle päivittäisessä elämässä toisin kuin elinkeinonharjoittajalle, jonka ei välttämättä aktiivisesti tarvitse edes pohtia käsittelyn etenemistä riidan pitkittyessä.

Useissa elinkeinonharjoittajien antamissa avoimissa vastauksissa tosin kommentoitiin pitkiksi venyviä käsittelyaikoja. Yksi asuntoasioiden elinkeinonharjoittaja kiinnitti huomiota prosessin johdon vähäisyyteen asioiden valmistelussa mainiten, että etenkin teknisesti haastavissa kysymyksissä aktiivisen prosessin johdon puute johtaa massiivisen ja epäolellaisen aineiston toimittamiseen ja loputtomalta tuntuvaan ”samojen asioiden pyörittelyyn” asianosaisten vastauskirjelmissä, mikä puolestaan aiheuttaa kirjallisessa menettelyssä sen, että asian keskeinen ydin ei välttämättä tule enää ratkaistuksi ja lopputulos on pahimmillaan epä johdonmukainen ja vaikeasti ”täytöntöön pantava”. Toinen

---

saattanut vaikuttaa vastapuolen positiiviseen arvioon myös käsittelyajasta. Käsittelyaika näissä tapauksissa oli kuitenkin mediaaniltaan 25 kuukautta.

<sup>261</sup> Kaksi elinkeinonharjoittajaa ei osannut kertoa kantaansa.

elinkeinonharjoittaja vastasi, että kuluttajariidoissa elinkeinonharjoittajat päätyvät toisiinsa ”liian suuriin” hyvityksiin kuluttajille sen vuoksi, ettei elinkeinonharjoittaja joutuisi pitkäkestoiseen lautakuntakäsittelyyn osapuoleksi. Yksi kuluttajavastaaja mainitsi, että lautakunnan sähköpostitse ilmoittamat määräajat vastauksen toimittamiselle ovat olleet liian lyhyitä ja kuluttaja on joutunut anomaan lisääaikaa.

Toisaalta joissakin elinkeinonharjoittajien vastauksissa kiiteltiin lautakunnan joustavaa suhtautumista esimerkiksi vastauskirjelmille asetettujen määräaikojen pidentämiseen ja myös yrittäjien näkökulman ymmärtämistä, jos muun liiketoiminnan kiireiden vuoksi aikataulut ovat haastavia. Osapuolten oikeusturvan takaamiseksi lautakunnalla tulisi kuitenkin olla käytettävissään tehokkaat keinot puuttua tarvittaessa asianosaisten epäasialliseen pyrkimykseen pitkittää käsittelyä. Yhdessä asunto-osakeyhtiön vastauksessa koettiin, että vastapuoli oli epäasiallisesti pitkittänyt vakuuden vapauttamista koskevan riidan selvittämistä toistuvilla vastineiden jatkoaikapyynnöillä. Yksi elinkeinonharjoittaja puolestaan ei kokenut pitkiä käsittelyaikoja negatiivisena asiana, vaan vastasi ratkovansa riita-asioita mieluummin kuluttajariitalautakunnassa kuin tuomioistuimessa, koska lautakuntakäsittelyssä ”aikaa menee ja asiakas voi unohtaa koko jutun”.

#### **5.4 Asianosaisten tyytyväisyys menettelyyn ja päätöksiin**

Kyselytutkimuksessa selvitettiin käsittelyaikaa kohtaan koetun tyytyväisyyden lisäksi asianosaisten tyytyväisyyttä lautakuntamenettelyyn, saatuihin päätöksiin ja asiointiin kuluttajariitalautakunnassa. Tyytyväisyys yksistään on tosin heikko mittari arvioitaessa menettelyn oikeudellista laatua,<sup>262</sup> mutta riidanratkaisun funktioiden toteutumisessa tyytyväisyyden ja koetun oikeudenmukaisuuden mittaamisella on sijansa empiirisessä AtJ-tutkimuksessa.<sup>263</sup> Koetun oikeudenmukaisuuden tarkastelu voidaan kohdistaa sekä menettelyn että lopputuloksen tarkasteluun.<sup>264</sup> Aiemmissä riidanratkaisua koskevissa empiirisissä tutkimuksissa on havaittu, että asianosaisten tyytyväisyys riidanratkaisumenettelyyn, sekä yleinen kokemus oikeudenmukaisuudesta ja käsittelyn mielekkyydestä ovat

---

<sup>262</sup> Koulu 2005a s. 39.

<sup>263</sup> Ks. Ervasti – Aaltonen 2013 s. 5. Sosiaalipsykologit ovat pitäneet koettua oikeudenmukaisuutta arviona, jossa omaa kohtaloa ja oikeuksia verrataan etsien vastaavuuksia. Epäoikeudenmukaisuuden kokemus syntyy, jos oikeuksien ja toivotun kohtalon välillä on ristiriita. Ks. myös Koulu 2020 s. 39, joka toteaa, että tyytyväisyyteen vaikuttavat myös pinnalliset tekijät kuten instanssin henkilökunnan asenne ja käyttäjien ennakoasenteet.

<sup>264</sup> Tyler 1990 s. 74–75.

usein kytköksissä asianosaisen saamaan ratkaisuun tai sovintoon asiassa.<sup>265</sup> Toisaalta oikeudenkäyntien osalta on myös havaittu, että menettelyn lopputuloksen objektiiviset piirteet kuten käsittelyn kesto, kulut tai voittaja-häviöjä-asetelma selittävät huonosti reaktioita menettelyyn. Tyytyväisyys menettelyyn ja asiassa annettuun ratkaisuun perustuu paljolti kokemuksiin itse menettelyn oikeudenmukaisuudesta, toisin sanoen prosessiin, jossa lopputulos on saavutettu.<sup>266</sup> Toisaalta itselleen epämieluisan ratkaisun saanut asianosainen ei välttämättä halua tai edes kykene oikeudellisen osaamisen puutteen vuoksi arvioimaan päätöksen oikeudenmukaisuutta objektiivisesti, vaikka päätös tosiasiallisesti olisikin aineellisen oikeuden mukaisesti ratkaistu oikein.<sup>267</sup>

Asianosaiselle vastainen tai muutoin epämieluisa ratkaisu voidaan kokea oikeudenmukaiseksi, jos ratkaisu on perusteltu selkeästi, ymmärrettävästi ja riittävän laajasti. Kunkin vastaajan subjektiivisen kokemuksen tuoma vaikutus oman asiansa lopputuloksesta on pyritty minimoimaan tässä kyselyssä annettavissa vastauksissa siten, että ensimmäisessä tyytyväisyyttä mitanneista kysymyksistä, kysymyksessä numero kuusi, vastaaja on voinut purkaa pettymyksensä tai ilahtumisensa päätökseen saadessaan ilmoittaa mielipiteensä päätöksestä ensimmäisenä. Kysymyksissä seitsemän ja kahdeksan on mitattu asianosaisten kokemusta lautakunnan päätöksen oikeudenmukaisuudesta ja perustelujen riittävydestä. Viimeisessä aihepiirissä kysymyksessä, kysymyksessä kymmenen, asianosaisilta tiedusteltiin yleistä tyytyväisyyttä asian käsittelyyn ja asiointiin kuluttajariitalautakunnassa.<sup>268</sup> Viimeksi mainitussa kysymyksessä vastaajia pyydettiin nimenomaisesti arvioimaan kokemustaan riippumatta oman asiansa käsittelyn lopputuloksesta tai käsittelyajasta. Vastausvaihtoehdoissa on käytetty mitta-asteikkona lukuarvosanaa 0–10 siten, että arvosana 5 on vastannut neutraalia suhtautumista kulloinkin kysyttävään asiaan. Alle luvun 5 annetut arvosanat kuvaavat negatiivista mielipidettä ja yli 5:n annetut sitä vastoin positiivista mielipidettä. Kussakin kysymyksessä on vastaamisen helpottamiseksi

---

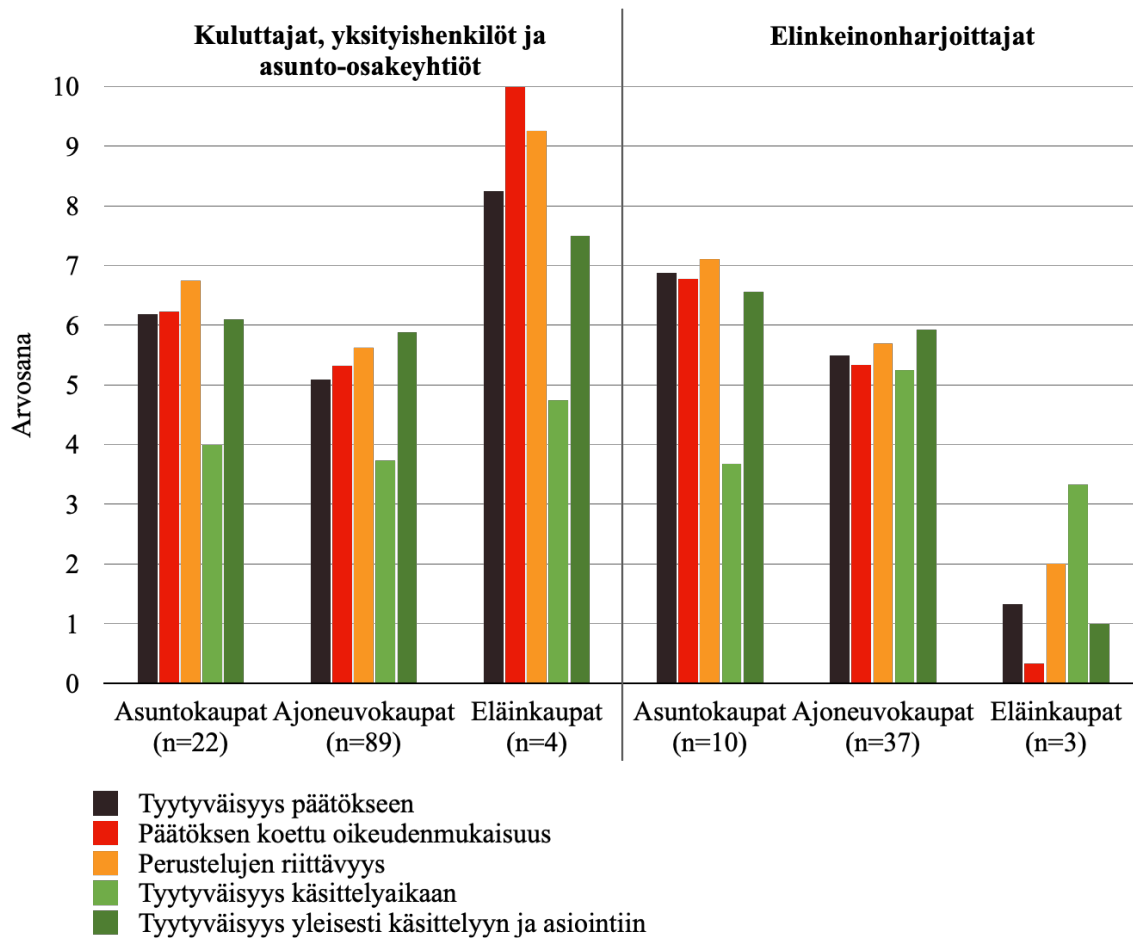
<sup>265</sup> Ks. esim. Koulu 2005a s. 39 ja 2005b s. 53; Ervasti – Aaltonen 2013 s. 44.

<sup>266</sup> Ervasti – Aaltonen 2013 s. 6–7. Keskeisiä tekijöitä oikeudenmukaisuuskokemuksen synnyssä ovat mm: 1) mahdollisuus osallistua päätöksentekoon, 2) koettu prosessin puolueettomuus, 3) koettu päätöksentekijän rehellisyys, 4) kohtelias ja kunnioittava kohtelu sekä 5) lopputuloksen reiluus, Tyler 1990 s. 163–165.

<sup>267</sup> Ervasti – Aaltonen 2013 s. 12.

<sup>268</sup> Ks. liite 1, 2 ja 3, kyselylomakkeiden kysymykset 6–8 ja 10. Käsittelyaikaa koskeva kysymys nro. 9 on käsitelty edellä luvussa 5.3.2. Elinkeinonharjoittajien vastaajaryhmässä vastaajaa pyydettiin miettimään yleistä käsitystään ja kokemustaan lautakuntamenettelyistä, joissa vastaaja on ollut osallisena vuosina 2021–2022.

kuvailtu lisäksi sanallisesti numeraalisten arvojen ääripäitä.<sup>269</sup> Vastauksista esitetään keskiarvot, jotka on koottu asia- ja vastaajaryhmittäin jäljempänä kuvioon 5. Asuntokaupatryhmässä esitetään yhdistettynä asiaryhmän 41 ja 42 asiat.



**Kuvio 5:** Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyyden keskiarvosanat asiaryhmittäin (n=165).

Kaikkien asiaryhmien kuluttaja-, yksityishenkilö- ja asunto-osakeyhtiövastaajien yhdistetty tyytyväisyys päätökseen sai keskiarvosanan 5,41 (n=113).<sup>270</sup> Ajoneuvoasioissa kuluttajien tyytyväisyys päätökseen sai arvosanan 5,09. Kuluttajan asemassa asuntoasioissa asioineet vastaajat antoivat arvosanan 4,14 (n=8), kun taas yksityishenkilöiden tyytyväisyys asuntoasiassaan annettuun päätökseen sai arvosanan 7,33 (n=12). Yksityishenkilöiden ryhmässä lähes kaikki vastaajat olivatkin saaneet omalta kannaltaan myönteisen

<sup>269</sup> Ääripään arvosanoja on kuvattu vastaajalle kysymyksestä riippuen esim. ”erittäin tyytymätön – erittäin tyytyväinen”.

<sup>270</sup> Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa.

lautakuntapäätöksen.<sup>271</sup> Myös eläinasioiden kuluttajien antamaa korkeaa arvosanaa (8,25) selittänee se, että kaikki vastanneet olivat saaneet itselleen myönteisen päätöksen, mikä todennäköisesti vaikuttaa kaikkiin muihinkin kyseisessä asiaryhmässä annettuihin ja muista ryhmistä poikkeaviin keskiarvosanoihin.

Kaikkien elinkeinonharjoittajien tyytyväisyys lautakunnan päätöksiin sai arvosanan 5,47.<sup>272</sup> Tyytyväisimpiä päätöksiin olivat asuntoasioiden elinkeinonharjoittajat arvostamalla 6,88. Ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajien arvostama oli 5,50. Tutkimusotoksen eläinasioiden elinkeinonharjoittajia ei voida aineiston perusteella puhutella riitakonkareina, vaan tapausaineistoon valikoitunut asia on todennäköisesti ainutkertainen tutkimusajankohtana, ja näin ollen kyseisten elinkeinonharjoittajien antamat vastaukset ovat suurella todennäköisyydellä yhdistettävissä tapausaineiston kyseisiä elinkeinonharjoittajia koskeviin tapauksiin.<sup>273</sup> Kaikki kyselyyn vastanneet eläinasioiden elinkeinonharjoittajat olivat saaneet tapausaineiston perusteella itselleen kielteisen ratkaisun, mikä näyttäisi heijastuvan vahvasti tyytyväisyyttä mittaavissa kysymyksissä. Eläinasioiden osalta on kuitenkin huomattava, että vastaajamäärä on pieni, eikä tuloksista voida tehdä yleistäviä päätelmiä kuluttajien kuin elinkeinonharjoittajienkaan osalta. Eläinkaupat esitetään kuitenkin yhteenvedossa aineiston täydellisyyden vuoksi, mutta niiden tarkastelu jätetään jäljempänä vähemmälle.

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä vastaajat arvioivat omaa kokemustaan päätöksen oikeudenmukaisuudesta. Koetulle päätöksen oikeudenmukaisuudelle kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden vastausten keskiarvo oli 5,66.<sup>274</sup> Päätöstä kohtaan koettu oikeudenmukaisuus sai kaikissa asiaryhmissä korkeamman arvosanan kuin tyytyväisyys itse päätökseen. Tuloksista on pääteltävissä, että useat vastaajat ovat mielittäneet saamaansa ratkaisun oikeudenmukaiseksi siitä huolimatta, että ovat samanaikaisesti olleet tyytymättömiä ratkaisun lopputulokseen. Elinkeinonharjoittajien vastauksissa suhde päätöksistä koettuun tyytyväisyyteen ja oikeudenmukaisuuteen kääntyi päinvastoin: kaikissa asiaryhmissä elinkeinonharjoittajat antoivat kokemalleen päätösten

---

<sup>271</sup> Myönteisellä päätöksellä hakijan kannalta tarkoitetaan ratkaisua, jossa lautakunta on hyväksynyt vähintään osan hakijan vaatimuksista. Sitä vastoin vastapuolena olleen yksityishenkilön kannalta myönteiseksi ratkaisuksi on tulkittu ratkaisut, joissa lautakunta on hylännyt hakijan vaatimukset vastapuolta kohtaan.

<sup>272</sup> Kolme vastaajaa ei osannut kertoa kantaansa.

<sup>273</sup> Täyttä varmuutta tästä ei kuitenkaan ole, joten esimerkiksi edellä käsitellyjä kuluvastauksia ei ole tästä syystä linkitetty tapausaineiston tapauksiin.

<sup>274</sup> Kuluttajista yksi ei osannut kertoa kantaansa.

oikeudenmukaisuudelle heikomman arvosanan kuin päätöstytyväisyydelle. Kaikkien elinkeinonharjoittajien vastausten keskiarvo oli 5,29.<sup>275</sup> Jälleen kaikkein korkeimmat arvosanat antoivat, ja siten oikeudenmukaisimpana päätökset olivat kokeneet asuntoasioiden elinkeinonharjoittajat (6,78). Ajoneuvoasioiden elinkeinonharjoittajien keskuudessa arvosanaksi muodostui 5,33.

Kuten edellä jo todettua, päätöstä kohtaan koettuun oikeudenmukaisuuteen ja ratkaisun hyväksymiseen liittyy vahvasti se seikka, kuinka laadukkaasti ja riittävästi päätökset on perusteltu. Kyselyn kahdeksas kysymys käsitteli asianosaisten näkemystä lautakunnan päätöksen riittävästä perustelusta. Arvosana 0 vastasi kysymykseen ”ei lainkaan riittävästi” ja vastaavasti 10 oli ”täysin riittävästi”. Kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden yhdistetty keskiarvosana päätösten riittäväälle perustelulle oli 5,96.<sup>276</sup> Kaikissa asiaryhmissä keskiarvosanat nousivat edelleen verrattuna kahteen edelliseen, päätöstytyväisyydelle ja koetulle oikeudenmukaisuudelle annettuihin arvosanoihin verrattuna. Lisäksi kaikissa asiaryhmissä annettiin mitatuista asioista paras arvosana päätösten perustelujen riittävyydelle. Kaikkien elinkeinonharjoittajien antama arvosana päätösten perustelujen riittävyydelle oli 5,73.<sup>277</sup> Arvosanoissa tapahtui vastaavaa nousua kuin edellä on havaittu muissa vastaajaryhmissä. Asuntoasioiden elinkeinonharjoittajat antoivat kaikista mitatuista asioista parhaimman arvosanan perustelujen riittävyydelle (7,11). Vastauksista on pääteltävistä, että tutkimuksessa mitatuista tyytyväisyyden osa-alueista lautakunta on onnistunut parhaiten päätösten perusteluissa.

Kysymyksessä kymmenen selvitettiin asianosaisten tyytyväisyyttä yleisesti asian käsittelyyn ja asiointiin lautakunnassa. Koska ennakoita arvioiden päätöksen lopputulos ja käsittelyaika ovat eniten koettuun tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja vaikuttaisivat merkittävästi vastaajan arvosanaan muilta osin mahdollisesti onnistuneessakin asiointissa lautakunnassa, kysyttiin tyytyväisyyttä päätökseen ja käsittelyaikaan erikseen. Yleisen tyytyväisyyden osalta vastaajia pyydettiin arvioimaan kokemustaan riippumatta käsittelyn lopputuloksesta tai käsittelyajasta. Yhdistetty kuluttajien, yksityishenkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden vastausten keskiarvo oli 5,98.<sup>278</sup> Yksi arvosanaan vaikuttavista

---

<sup>275</sup> Kolme elinkeinonharjoittajaa ei osannut kertoa kantaansa.

<sup>276</sup> Perustelujen riittävyden arviointi koettiin vastaajien keskuudessa kenties vaikeimpana kysymyksenä, sillä viisi kuluttajaa ei osannut kertoa kantaansa.

<sup>277</sup> Kaksi ei osannut kertoa kantaansa.

<sup>278</sup> Kaksi kuluttajaa ei osannut kertoa kantaansa.

tekijöistä on asioinnin helppous ja sujuvuus. Kaikista kuluttajista ja yksityishenkilöistä 74 prosenttia vastasikin asioinnin kuluttajariitalautakunnassa olleen helppoa tai melko helppoa, sitä vastoin vain 8 prosenttia vastaajista oli kokenut asioinnin vaikeaksi.<sup>279</sup> Vaikeaksi tai melko vaikeaksi asioinnin kokeneiden vastaajien avoimissa vastauksissa mainittiin muun muassa, että asian saattaminen lautakunnan käsittelyyn vaatii sellaisia taitoja ja varallisuutta, että kynnyksen asian eteenpäinviemiselle nousee. Myös asian käsittelijöiden vaihtuminen kesken prosessin on koettu asiointia vaikeuttavana tekijänä, ja samasta syystä myös ratkaisujen tiedoksiannoissa on ilmennyt viivästyksiä joissakin tapauksissa.

Kaikkien elinkeinonharjoittajien tyytyväisyys yleisesti asioiden käsittelyyn ja asiointiin lautakunnassa sai arvosanan 5,73. Elinkeinoharjoittajista 76 prosenttia oli kokenut asioinnin helpoksi tai melko helpoksi ja vain 6 prosenttia vaikeaksi.<sup>280</sup> Avoimissa vastauksissa lautakunnassa asioinnin sujuvuuteen liittyen eniten kritiikkiä sai osakseen lautakunnan sähköinen asiointijärjestelmä, joka koettiin toisinaan toimimattomaksi, sekavaksi ja erityisen aikaa vieväksi käyttä. Epäkohtana ja etenkin useiden samanaikaisten lautakuntakäsittelyiden hallinnan kannalta sekavuutta lisäävänä tekijänä koettiin myös se, että viireillä oleviin asioihin liittyvät viestit ja asiakirjat saapuvat vaihtelevasti sähköiseen asiointijärjestelmään, yrityksen sähköpostiin tai kirjepostina.

## 5.5 Lautakunta vai tuomioistuin?

Kyselyn loppuosiossa henkilövastaajilta ja asunto-osakeyhtiöiltä tiedusteltiin, pohtivatko he ennen lautakuntakäsittelyä asian viemistä käräjäoikeuteen lautakunnan sijasta. Tulos oli selvä: 71 prosenttia vastaajista (n=115) ei ollut edes harkinnut asian saattamista käräjäoikeuteen. Sitä vastoin vain 20 prosenttia vastaajista oli harkinnut tuomioistuinmenettelyä.<sup>281</sup> Lähes puolet vastaajista, 48 prosenttia, ilmoitti lautakuntakäsittelyn maksuttomuuden olevan merkittävin syy valita lautakunta riidanratkaisukeinoksi. Seuraavaksi

---

<sup>279</sup> Ks. liite 1 ja 2. Asioinnin helppoutta kysyttiin kyselylomakkeen kysymyksessä 11, jossa vastaajaa pyydettiin arvioimaan asiointia asteikolla vaikeaa – melko vaikeaa – melko helppoa – helppoa. Kaksi kuluttajavastaajaa ei osannut kertoa mielipidettään.

<sup>280</sup> Kolme elinkeinonharjoittajaa ei osannut kertoa kantaansa.

<sup>281</sup> Ks. liite 1 ja 2, kysymys 13. Vastaajista 9 % ei osannut kertoa kantaansa.



merkittävin syy oli lautakuntamenettelyn helppo saavutettavuus (13 prosenttia vastaajista).<sup>282</sup>

Myös lautakuntaratkaisun jälkeisesti arvioituna lautakuntamenettely näyttäisi olevan henkilö- ja asunto-osakeyhtiövastaajien mielestä edelleen käräjäoikeutta mieluisampi riidantarkaisumenettely: jopa hieman suurempi osuus, 73 prosenttia, vastaajista suosi edelleen lautakuntamenettelyä ja vain 10 prosenttia vastaajista olisi käsitellyt asian mieluummin käräjäoikeudessa.<sup>283</sup> Kysymys osoittautui toisaalta vaikeaksi, sillä peräti 17 prosenttia vastaajista ei osannut kertoa kantaansa. Tämä voi viitata siihen, että kannastaan epävarmat vastaajat ovat toisaalta tyytymättömiä lautakuntamenettelyyn tai asiassaan saamaansa ratkaisuun, mutta toisaalta vastaajilla ei ole välttämättä kokemusta tai tietoa tuomioistuinnessa, mikä vaikeuttaa kummankaan menettelyn valitsemista. Ne vastaajat, jotka olisivat käsitelleet asiansa mieluummin käräjäoikeudessa, vastasivat syyksi valinnalleen eniten ”muu syy” (viisi vastaajaa) ja vapaamuotoisissa perusteluissa esitettiin vaihtelevia syitä: muun muassa ”tuomioistuimen päätökset perustuvat lakiin” ja ”olisi ainakin tullut oikeudenmukainen päätös”. Yksi vastaaja olisi halunnut päätöksen nopeammin, mutta myönsi, ettei toisaalta tiedä lainkaan tuomioistuimen käsittelyajoista tai kustannuksista. Lähes yhtä moni, neljä vastaajaa, piti tuomioistuinta lautakuntaa asiantuntevampana kuluttajariitojen ratkaisijana.<sup>284</sup> Tuomioistuimen mieluisammaksi valinneet vastaajat olivat tapausaineiston perusteella saaneet pääosin itselleen kielteisen ratkaisun asiassaan. Muutamassa tuomioistuimen valinneen vastaajan tapauksessa ratkaisu oli ollut myönteinen, mutta sitä oli jätetty noudattamatta. Huomionarvoista on, että valtaosa itselleen kielteisen ratkaisun saaneista vastaajista piti lautakuntamenettelyä ratkaisusta huolimatta mieluisampana vaihtoehtona riidantarkaisulle.

Elinkeinonharjoittajien keskuudessa puolestaan vieläkin suurempi enemmistö, 80 prosenttia vastaajista (n=50), piti lautakuntaa tuomioistuinta mieluisampana vaihtoehtona

---

<sup>282</sup> Ks. liite 1 ja 2, kysymys 13.1. Muut vastausvaihtoehdot keräsivät kukin tasaisesti loput vastauksista, lukuun ottamatta vaihtoehtoa ”lautakuntamenettelyn joustavuus”, jota ei valinnut merkittävimäksi syyksi yksikään vastaaja.

<sup>283</sup> Ks. liite 1 ja 2, kysymys 14. Kysymyksessä ei ohjattu vastaajaa pohtimaan mielipidettään erityisesti siltä kantilta, että heillä on tuorehko kokemus lautakuntamenettelystä. Oletettavaa on, että oman asian käsittely ja asiassa saatu lautakunnan päätös peilautuu tässä kysymyksessä myös vastaajan mielipiteeseen mieluisammasta riidantarkaisukeinosta.

<sup>284</sup> Ks. liite 1 ja 2, kysymys 14.1.

kuluttajariitojen ratkaisemiseksi.<sup>285</sup> Suurin osa elinkeinonharjoittajista ilmoitti valintaansa eniten vaikuttavaksi syyksi lautakuntamenettelyn maksuttomuuden (30 prosenttia vastaajista).<sup>286</sup> Annetuista vaihtoehdoista toiseksi eniten (20 prosenttia vastaajista) lautakunnan valitsemisen syyksi vastattiin lautakunnan parempi asiantuntemus ratkaista kuluttajariitoja verrattuna tuomioistuimeen. Lisäksi elinkeinonharjoittajat arvostivat lautakuntamenettelyn helppoa saavutettavuutta (15 prosenttia vastaajista) ja menettelyn joustavuutta (10 prosenttia vastaajista), joista viimeisintä henkilövastaajat eivät maininneet lainkaan syynä lautakuntamenettelyn valitsemiselle. Niiden 12 prosentin osalta elinkeinonharjoittajista, jotka suosivat tuomioistuinmenettelyä, merkittävin syy tuomioistuimen valitsemiselle oli tuomioistuimen parempi asiantuntijuus kuluttajariitojen ratkaisijana. Vapaamuotoisissa tekstivastauksissa ilmoitettiin perusteluina, että ”tuomioistuimessa jää täysin turhat tapaukset vähemmälle” ja ”tuomioistuimissa päätökset perustuvat lakiin ja asiantuntijalausuntoihin”.

Yritysten välistä riidanratkaisua selvittäneessä Aution empiirisessä tutkimuksessa on havaittu, että yritysten näkökulmasta merkittävin este yritysten välisten riitojen käsittelylle tuomioistuimissa on tuomioistuinten asiantuntemuksen puute.<sup>287</sup> Vaikka tämän tutkimuksen kohteena olevia elinkeinonharjoittajia koskevat kuluttajariidat eroavatkin merkittävästi niin aihepiiriltään kuin laajuudeltaankin suurimmasta osasta yritysten välisistä riitaasioista, on tässä tutkimuksessa saatu havainto yritysten käsityksistä monella tapaa samansuuntainen kuin Aution tutkimuksessa. Lautakunnan parempaa asiantuntijuutta arvostivat suhteellisesti eniten suuret elinkeinonharjoittajat, joista myös Aution tutkimuksen otos koostui,<sup>288</sup> kun taas menettelyn maksuttomuus oli pienempien elinkeinonharjoittajien merkittävin syy mieltää lautakunta mieluisammaksi riidanratkaisukeinoksi. Suurilla riitakonkareiksi luokiteltavilla elinkeinonharjoittajilla vaikuttaisi siten olevan menettelyn asiantuntemus maksuttomuutta merkittävämpi tekijä kuluttajariitojen

---

<sup>285</sup> Ks. liite 3, kysymys 13. Vastaajista 8 % ei osannut sanoa kantaansa. Kysymys riidanratkaisuforumin valinnasta on elinkeinonharjoittajien osalta sikäli vain mieltymystä mittaava, koska kuluttajien vireille saatamissa kuluttajariidoissa elinkeinonharjoittajat joutuvat pääosin vain sopeutumaan kuluttajan valintaan riidanratkaisuforumista, olipa se sitten lautakunta tai tuomioistuin.

<sup>286</sup> Ks. liite 3, kysymys 13.1.

<sup>287</sup> Autio 2014 s. 240. Toiseksi merkittävimäksi syyksi Aution tutkimuksessa havaittiin käsittelyn kesto ja kolmanneksi käsittelyn julkisuus. Tässä tutkimuksessa käsittelyn julkisuutta ei nostettu lainkaan esille, sillä lautakunnassa ja tuomioistuimessa käsitellyt asiat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Käsittelyn kesto jäi huomioimatta valmiiksi annetuissa vastausvaihtoehdoissa, mutta toisaalta yksikään elinkeinonharjoittaja ei myöskään maininnut käsittelyn kestoa syyksi kummarkaan riidanratkaisuforumin valinnalle.

<sup>288</sup> Autio 2014 s. 137–138.

ratkaisukeinojen vertailussa, kun sitä vastoin pienemmillä elinkeinonharjoittajilla korostuu menettelyn maksuttomuus ja helppo saavutettavuus. Useiden eri kyselylomakkeen kysymysten yhteydessä annetuissa vapaamuotoisissa vastauksissa suuria ja pienempiä elinkeinonharjoittajia yhdistävänä tekijänä kuitenkin korostuu riitatilanteissa elinkeinonharjoittajien ensisijainen tavoite neuvotella kuluttajien kanssa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa selvitettiin asianosaisille lautakuntamenettelystä aiheutuvien käsittelykulujen määrää. Toiseksi selvitettiin lautakunnan asemaa ja vaikuttavuutta oikeussuojaa tuottavana riidanratkaisuelimenä. Tutkimus keskittyi lautakunnan päätösten vaikuttavuuden ja asianosaisina olleiden kokemusten tarkasteluun. Tutkimuksen yhteydessä koottiin 354 lautakunnan ratkaisemaa tapausta käsittävä tapausaineisto, minkä lisäksi näiden tapausten asianosaisille toteutettiin asianosaiskysely, johon vastasi yhteensä 166 lautakunnassa asioinutta kuluttajaa, yksityishenkilöä, asunto-osaakeyhtiötä ja elinkeinonharjoittajaa. Koska tutkimuksen otos on suunnattu vain tiettyihin lautakunnan asiaryhmiin ja kyselyllä saavutetun vastausprosentin jäätyä tyydyttävälle tasolle, tutkimusta voi pitää enemmän suuntaa antavana kuin yksiselitteisiä ja kattavia tuloksia tarjoavana. Kyselyssä saatujen vastausten laajentaminen tapausaineiston taustatietojen avulla ja tapausaineiston laajuus itsessään on kuitenkin muodostanut riittävän suuren tutkimusaineiston erilaisten analyysien tekemiselle. Samalla tutkimuksen tulokset luovat pohjaa myös mahdollisille jatkotutkimuksille.

Keskeisin havainto käsittelykulujen osalta on, että lautakunta on säilyttänyt asemansa käsittelykuluiltaan edullisena riidanratkaisukeinona. Kaikkien kyselyyn vastanneiden asianosaisten käsittelykulujen mediaani on ollut vain 20 euroa, ja ilman kuluja käsittelynsä lautakunnassa hoitaneiden asianosaisten osuus on ollut 41 prosenttia. Niissä tapauksissa, joissa käsittelykuluja on aiheutunut, kustannukset ovat hieman kasvaneet aiempiin lautakunnasta tehtyihin tutkimuksiin verrattuna: mediaanikustannus kaikkien asianosaisten osalta on ollut 192,50 euroa. Kulujen edullisuus korostuu etenkin vertailussa riita-asioiden oikeudenkäyntikuluihin. Aiempiin erityisesti kuluttajien kustannuksia selvittäneisiin tutkimuksiin nähden nykyään entistä useampi kuluttaja on hoitanut asiansa lautakunnassa täysin ilman käsittelykuluja. Osuus kuluitta asiansa hoitaneista on lähes nelinkertaistunut vuosituhatteen vaihteeseen nähden. Elinkeinonharjoittajien kulujen osalta on todettavissa, että menettely on ollut yrityksille huomattavan edullinen tuomioistuimenmenettelyyn verrattuna ja menettelyn edullisuutta usea elinkeinonharjoittaja on kyselyn tulosten perusteella arvostanutkin. Elinkeinonharjoittajien lautakuntamenettelyn kustannuksia ei ole juurikaan selvitetty aiemmin, joten tällä tutkimuksella on mahdollisuus toimia vertailuaineistona jatkotutkimuksissa.

Lautakunnassa käsiteltyjen asioiden intressit ovat kasvaneet. Kasvun taustalla vaikuttaa osaltaan lautakunnan pidentyneet käsittelyajat, minkä vuoksi kaikkein matalimman intressin asioissa kuluttajien ja yksityishenkilöiden kynnyks viedä asioita lautakunnan käsiteltäväksi on kenties noussut. Toisaalta intressien kasvuun vaikuttaa myös lautakunnan toimivallan laajentuminen asuntoasioissa aiempien tutkimusten jälkeen. Asuntoasioissa on havaittu korkeimmat tapauskohtaiset intressit tapausaineiston asioista. Näiltä osin lautakunnan käsiteltäväksi lienee enenevässä määrin siirtynyt aiemmin yksinomaan tuomioistuimissa käsiteltyjä asioita. Edelleen havaittiin, että asian intressin kasvaessa myös asianosaisten käsittelykulut olivat kasvaneet, mikä on toisaalta odotettuakin: suuremman intressin asioissa asianosaisella on todennäköisemmin suurempi tahto käyttää resursseja riidanratkaisuun ja oikeuksiensa toteuttamiseen. Lautakunnassa käsitellyt asiat ovat lähentyneet tuomioistuimissa perinteisesti käsiteltyjä riita-asioita myös avustajien aiempaa aktiivisemmän osallisuuden perusteella: asuntoasioissa yli kolmannekseen tapauksista on osallistunut oikeudellinen avustaja vähintään yhden osapuolen apuna. Tutkimustulosten perusteella voidaan havaita, että tapauksissa, joissa käsittelykuluja on aiheutunut, kulujen painotus on siirtynyt aiemmin perinteisistä posti-, puhelin- ja kopiointikuluista enemmän avustaja- ja todistelukuluihin, mikä lähenee myös oikeudenkäyntikulujen kulurakennetta.

Toiseksi tutkimuksessa selvitettiin ratkaisusuositusten vaikuttavuutta ja toteutunutta oikeusturvaa. Näkökulma on ollut pääosin asianosaisnäkökulma. Toinen vaihtoehto olisi ollut tarkastella asiaa yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Tutkimuksessa saatiin jonkinlaisia viitteitä myös menettelyn yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta esimerkiksi toiminnan taloudellisesta tehokkuudesta, riitojen lopullisesta ratkaisuasteesta sekä menettelyn käyttäjien kokemuksista, joilla kaikilla on yhteys siihen, kuinka paljon riita-asioita saatetaan vireille yhteiskunnalle arviolta huomattavasti kalliimmassa tuomioistuinmenettelyssä. Käytännössä lautakunta tarjoaa oikeusturvaa myös asioissa, joissa se ei anna varsinaista asiaratkaisua, vaan saattaa osapuolia sovintoon jo valmisteluvaiheessa tai estää niin sanotusti aiheettomia riitoja esittämällä luopumisehdotuksia hakijoille.

Vaikuttavuutta asianosaisten kannalta tutkittiin käyttäen mittareina asioiden käsittelyaikaa, päätösten noudattamisastetta, ratkaistun riidan lopullisuutta sekä asianosaisten kokemuksia menettelystä. Kenties ennakoita odotetuin tulos oli käsittelyaikojen pitkä kesto tapausaineiston asioissa. Pitkä käsittelyaika laimentaa osapuolien menettelyssä saaman

oikeusturvan vaikutusta.<sup>289</sup> Ajan kuluminen voi laskea suositusten noudattamisastetta ja ylipitkät käsittelyajat vaarantavat myös muulla tavoin menettelystä saatavan hyödyn. Tutkimuksessa havaittiin, että riidan intressin suuruudella on yhteys pidentyviin käsittelyaikoihin, joskin intressin ja käsittelyajan korrelaatio on heikko. Toisaalta etenkin asuntoasioissa, joihin myös useimmat korkeimman intressin tapaukset kuuluvat, mediaanikäsitteleyaika oli yli kaksi vuotta. Ottaen huomioon kaikki tapausaineiston asiat, käsittelyaikojen mediaani asettuu samaan luokkaan käräjäoikeudessa käsiteltyjen riitojen vertailussa. Käräjäoikeutta nopeampaa ratkaisua riidalle lautakunta ei nykyisellään kykene tarjoamaan. Lisäksi huomioiden päätösten suositusluonne ja vastapuolen noudattamishalukkuuden ennakoimattomuus etenkin yksityisten välisissä asuntoasioissa, joissa on kyse oleellisesti hakijan asumiseen vaikuttavasta seikasta tai merkittävästä henkilökohtaisesta taloudellisesta panoksesta, ei lautakuntaa voine pitää riittävän tehokkaana oikeusturvatienä käsittelyn keston ja päätöksen seurausten ennakoimattomuuden vuoksi.

Lautakunnan ratkaisuja noudatetaan kuitenkin vapaaehtoisuudestaan huolimatta hyvin. Tutkimuksen tiedossa olevissa tapauksissa noudattamisaste on ollut 78 prosenttia. Tätäkin tutkimusta tosin vaivaa suuri tapausten määrä, joiden noudattamisesta ei saatu tietoa. Näiden selvittäminen edellyttäisi kenties henkilökohtaista yhteydenottoa asianosaiseen, joskin menetelmä olisi varsin työläs eikä täydellistä vastauskattavuutta välttämättä siltikään saavutettaisi. Noudattamisastetta voidaan osaltaan suhteuttaa käräjäoikeuksien riitaasioissa annettuihin tuomioihin kohdistuviin muutoksenhakumääriin. Muutoksenhaku käräjäoikeuden tuomioon on huomattavasti yleisempää kuin tutkimuksessa havaittu lautakuntapäätösten noudattamattomuus tai lautakunnan ratkaisemien riitojen jatkuminen muussa menettelyssä. Näin ajateltuna käräjäoikeuksien tuomioita noudatetaan vapaaehtoisesti heti tuomion antamisen jälkeen huomattavasti vähemmän kuin lautakunnan päätöksiä. Varovainen johtopäätös on, että käräjäoikeuden ratkaisu ei ole yhtään uskottavampi asianosaisten mielestä kuin lautakuntapäätös.<sup>290</sup>

---

<sup>289</sup> Myös Viitanen 2003 s. 441.

<sup>290</sup> Oma lukunsa ja tuomioistuinpäätösten vaikuttavuutta mittaava jatkotutkimuskohde olisi ulosottomenettelyyn päätyneet tuomiot, joissa riita-asiansa voittaneen osapuolen oikeusturvan toteutuminen viivästyy edelleen ja oikeuksien täysimääräinen toteutuminen on ylipäättään epävarmempaa. Esimerkiksi vuoden 2021 lopussa ulosotossa oli vireillä 584 riita-asioihin liittyvää vahingonkorvaussaatavaa, joista noin joka viidennessä oli hakijana luonnollinen henkilö. Tilastokeskus 2021.

Tutkimuksen perusteella lautakunnan käsittelemät riidat tulevat lähes aina lopullisesti ratkaistuksi, toisin sanoen osapuolet jatkavat lautakunnan ratkaiseman riita-asian käsittelyä jossain muussa menettelyssä erittäin harvoin. Tutkimuksessa tuli selvitettyksi, että lautakunnan ratkaisemien riitojen päätyminen tuomioistuimessa muutoksenhakuasteelle on erittäin harvinaista. Käräjäoikeusvaiheeseen etenevien asioiden selvittäminen vaatisi lisätutkimusta. Riidanratkaisun lopullisuuteen ja suositusten noudattamiseen vaikuttaa myös menettelyssä saatavien ratkaisujen laatu. Kyselyssä selvitettyjen asianosaisten kokemusten osalta lautakuntaratkaisujen perustelujen riittävyys sai kaikista tutkituista osaluista parhaimmat arvot kaikissa asiaryhmissä. Ratkaisujen riittävät ja laadukkaat perustelut vaikuttavat myös päätöstä kohtaan koettuun oikeudenmukaisuuteen, mikä saattoi näkyä kyselyssä koetun oikeudenmukaisuuden arvotiedoissa. Etenkin useat kuluttajavastaajat kokivat päätöksen olleen oikeudenmukainen siitä huolimatta, että päätöstytyväisyydelle annettiin heikompia arvotiedoja. Elinkeinonharjoittajien osalta tosin oli päinvastoin. Onko kyse siitä, että elinkeinonharjoittajat osaavat arvioida oikeudenmukaisuutta paremmin edellytyksin kuin esimerkiksi kuluttajat, vai kenties kategorisesta vastarinnasta parantuneita kuluttajien oikeuksia kohtaan? Kuten Viitanen on todennut, ratkaisujen oikeudellisen laatutason arvioiminen muiden kuin välillisten kriteerien avulla on käytännössä vaikeaa.<sup>291</sup>

Kyselyllä saaduissa vastauksissa kuluttajien ja yksityishenkilöiden osalta ilmeni myös, että asianosaiset harkitsivat vain harvoin tuomioistuinta vaihtoehtona riidanratkaisulle. Tutkimuksessa ei varsinaisesti selvitetty syytä sille, miksi tuomioistuin ei ole edes ollut asianosaisen harkinnassa, mutta lautakuntamenettelyn maksuttomuus ilmeni suurimmalle osalle vastaajista merkittävimmäksi syyksi saattaa asia juuri lautakunnan käsiteltäväksi. Vastakohtapäätelmänä voinee todeta, että tuomioistuinmenettelyn kalleus kuluriskeineen on kuluttajien ja yksityishenkilöiden keskuudessa merkittävä syy sille, ettei tuomioistuinmenettelyä pidetä potentiaalisena vaihtoehtona ratkaista puheena olevia riitatyyppisiä.<sup>292</sup> Myös elinkeinonharjoittajien vastauksissa ilmeni lautakunnan suosiminen kuluttajariitojen ratkaisukeinona. Elinkeinonharjoittajat arvostivat erityisesti menettelyn maksuttomuutta, mutta toiseksi eniten vastattiin merkittävimmän syyn lautakunnan suosimiselle olleen lautakunnan tuomioistuinta parempi asiantuntijuus ratkoa kuluttajariitoja.

---

<sup>291</sup> Viitanen 2003 s. 416.

<sup>292</sup> Päätelmä saa tukea myös havainnosta, etteivät esimerkiksi maksulliset välimiesmenettelyt ole myöskään yleistyneet viime aikoina, Siro – Aaltonen LM 6/2019 s. 781.

Parempaan asiantuntijuuteen luottivat erityisesti suuret riitakonkareiksi luokiteltavat elinkeinonharjoittajat. Oma kysymyksensä on, kuinka todellinen tai mielikuviin pohjautuva näkemys lautakunnan paremmasta asiantuntijuudesta on, mutta signaali on toisaalta huolestuttava tuomioistuinten arvostuksen kannalta, sillä samansuuntaisia näkemyksiä on havaittu myös muissa empiirisissä tutkimuksissa.<sup>293</sup> Oikeusjärjestelmän kehitykselle ei ole suotavaa, jos riitojen osapuolet eivät edes harkitse tuomioistuinta riidanratkaisuvaihtoehtona.<sup>294</sup>

Merkittävimpinä ongelmina oikeussuojan saatavuuden ja oikeuksiin pääsyn osalta lautakuntamenettelyssä ovat käsittelyn kesto ja ratkaisusuositukseen liittyvä epävarmuus niiden noudattamisesta. Tutkimuksen perusteella lautakuntakäsittelyyn hakeutuva voi kohdallaisen turvallisesti arvioida menettelystä saatavan mahdollisen hyvityspäätöksen noudattamista sen perusteella, onko asiassa vastapuolena suuri ja tunnettu elinkeinonharjoittaja, vai pienempi ja kenties vähemmän tunnettu elinkeinonharjoittaja. Erityisesti suurten ja maineikkaiden yritysten osalta noudattaminen vaikuttaisi olevan todennäköistä. Oma kysymyksensä on, kuinka lautakunnan pitkiä käsittelyaikoja tulisi lyhentää. Lopulta kyse on aina resursseista, joita yhteiskunnassa lautakuntamenettelyyn halutaan ohjata. Rajoitettujen resurssien tilanteessa on myös arvioitava muita keinoja lyhentää käsittelyaikoja.

Yhtenä käsittelyaikoja pidentävänä tekijänä havaittiin joissakin tapauksissa olleen valmisteluvaiheessa kirjeenvaihtoon kuluva pitkä aika määräajanpidennyksineen. Lautakuntamenettelyssä ei ole riita-asioiden oikeudenkäynnissä sovellettavan kaltaista preklusiota. Lailla säädetty preklusio lautakuntamenettelyssä saattaisi jäntevöittää asian valmisteluvaihetta, ja samalla se estäisi mahdolliset epäasialliset pyrkimykset pitkittää käsittelyä esimerkiksi toistuvilla määräajan pidennyspyynnöillä tai lisäaineiston toimittamisella. Toisaalta kuten tutkimuksessa on havaittu, ja mikä on myös yksi lautakuntamenettelyn alkuperäisistä tavoitteista ollutkin, suurin osa asianosaisista hoitaa lautakuntakäsittelynsä edelleen ilman oikeudellista avustajaa laatien itse käsittelypyynnön lautakunnalle. Tämän vuoksi lautakuntaan saapuvat käsittelypyynnöt ja riita-asiat ovat kypsymättömämpiä verrattuna tuomioistuimiin saapuviin haastehakemuksiin, jotka ovat useimmiten avustajien laatimia. Täsmentymättömät ratkaisupyynnöt vaativat lautakunnalta

---

<sup>293</sup> Ks. Autio 2014 s. 240.

<sup>294</sup> Riitajuttujen vähentyminen tuomioistuimissa heikentää myös korkeimman oikeuden edellytyksiä antaa ennakkoratkaisuja yksityisoikeuden alalla, Kuuliala – Linna – Saranpää 2022 s. 25–26. Ks. myös OMSO 2021:16 s. 41.



aktiivista prosessinjohtoa valmisteluvaiheessa, ja tällä on myös vaikutuksensa asioiden käsittelyaikoihin. Toisaalta preklusiokaan ei aina takaa tehokasta menettelyä: myös tuomioistuimia on moitittu liian sallivasta prosessinjohdosta, mutta toisaalta liian ankaran preklusiouhan vaarana on, että asiat laajenevat tarpeettomasti preklusion pelossa.<sup>295</sup>

Kyselyyn vastanneiden elinkeinonharjoittajien keskuudessa ehdotettiin keinona vähentää lautakuntaan saapuvia tarpeettomia riitoja ja siten nopeuttaa käsittelyitä asettamalla hakijalle käsittelymaksu. Lisäksi voidaan pohtia muun muassa lautakunnan toimivallan suuntaamista nykyistä rajatummin vain taloudellisesti merkittävämpiin asioihin asettamalla intressiraja käsiteltäväksi otettaville asioille. Käsittelymaksun tai intressirajan asettamisessa voidaan nähdä lukuisia ongelmia. Koska oikeudenkäyntikulujen osalta ei ole näkyvissä nopeaa ratkaisua kustannusten ja prosessikynnyksen madaltamiseksi, lautakuntakäsittelyyn asetettava intressiraja muodostaisi oikeussuojan kannalta katvealueen niissä vähäisen intressin riidoissa, joita lautakunta ei enää käsittelisi. Lainsäädännöllä määrätty euromääräinen intressiraja voisi muodostaa vapaan valtakirjan epäasiallisille ja kuluttajien oikeuksia loukkaaville menettelyille markkinoilla tapauksissa, joissa elinkeinonharjoittaja tietäisi, ettei suurella joukolla kuluttajia ole todellisia mahdollisuuksia saattaa erimielisyyttä enää mihinkään riidanratkaisumenettelyyn. Tämän markkinoiden toimintaa ohjaavan lautakuntamenettelyn ehkäisyvaikutuksen hylkääminen olisi vastoin lautakunnan toimintaan kohdistuvia tavoitteita ja tarkoitusta. Tästä syystä lainsäädännöllä asetettava ehdotonta intressirajaa tulisi harkita tarkoin, ja lautakunnalle tulisi varata mahdollisuus intressirajasta huolimatta ottaa harkinnanvaraisesti käsiteltäväkseen myös rajan alittavia asioita vähintäänkin tilanteissa, joissa hakijalla on selvästi havaittavia oikeutettuja odotuksia.

---

<sup>295</sup> Kuuliala – Linna – Saranpää 2022 s. 28–31; OMSO 2021:16 s. 91–93.

## LIITTEET

### Liite 1: Kyselylomake, kuluttajat ja yksityishenkilöt

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Kysymyksiin vastatessa mieti omaa ajoneuvon, asunnon tai eläimen kauppaan liittyvää riitaa, johon sait lautakunnan päätöksen tammi-huhtikuussa 2021.

#### 1. Millaisia kuluja sinulle aiheutui asiasi käsittelystä kuluttajariitalautakunnassa? \*

Muistathan vastatessa, että esineen korjauskulut tai oman ajan käyttäminen eivät ole itse lautakuntamenettelystä johtuneita kuluja.

*Valitse kaikki kategoriat, joissa kuluja aiheutui.*

- Puhelin-, postitus- ja/tai kopiointikuluja
- Todisteena esitettyjen asiakirjojen tai selvitysten hankkimisesta aiheutuneita kuluja (esim. asiantuntijan lausunnosta maksetut palkkiot, korjausarvion teettäminen, viranomaismaksut)
- Asianajajalle, juristille tai muulle asiassani avustaneelle henkilölle maksetut palkkiot
- Muita asian käsittelyyn liittyviä kuluja, joita ei ole mainittu yllä
- Asian käsittelystä ei aiheutunut muita kuluja kuin oman ajan menetystä

##### 1.1. Kuinka paljon puhelin-, postitus- ja/tai kopiointikuluja aiheutui?

*Jos et muista käyttämäsi summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

##### 1.2. Kuinka paljon kuluja aiheutui todisteena käytettyjen asiakirjojen tai selvitysten hankkimisesta?

*Jos et muista käyttämäsi summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**1.3. Kuinka paljon kuluja aiheutui sinua avustaneelle henkilölle maksetuista palkkioista?**

*Jos et muista käyttämäsi summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**1.4. Mistä muut asian käsittelyyn liittyvät kulut aiheutuivat?**

---

---

---

---

**1.5. Kuinka paljon edellä mainitsemiasi muita kuluja aiheutui?**

*Jos et muista käyttämäsi summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**2. Mieti kaikkien edellä mainitsemiesi käsittelystä aiheutuneiden kulujen kokonaissummaa. Oliko sinulle aiheutuneet kustannukset mielestäsi kohtuulliset ja hyväksyttävät? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**3. Oliko sinulla tässä riita-asiassa käytössäsi oikeusturvavakuutus? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**4. Turvauditko asiassa maksulliseen oikeudelliseen apuun? Tässä ei tarkoiteta ilmaista kuluttajaoikeusneuvontaa. \***

- Kyllä, asianajajaan / juristiin
- Kyllä, julkiseen oikeusapuun
- Kyllä, tuttavan tai muun vastaavan henkilön apuun
- En

**4.1. Missä vaiheessa riidan käsittelyä tarvitsit oikeudellista apua?**

*Voit valita useamman vaihtoehdon.*

- Kysyin neuvoa ennen kuin asia tuli vireille kuluttajariitalautakunnassa
- Asianajaja / juristi avusti minua asian hoidossa kuluttajariitalautakunnassa
- Kysyin neuvoa vasta, kun olin saanut lautakunnalta päätöksen asiaani

**5. Jos asianne käsittely kuluttajariitalautakunnassa päättyi lautakunnan antamaan ratkaisusuositukseen, noudatettiinko lautakunnan ratkaisusuositusta? \***

- Kyllä
- Osittain (esim. vastapuoli hyvitti vain osan suositellusta summasta tai vastapuoli viivytteli noudattamista)
- Ei
- Lautakunnan antama päätös ei sisältänyt suositusta
- En osaa sanoa

**5.1. Millä tavalla ratkaisusuositusta noudatettiin osittain?**

---

---

---

---

---

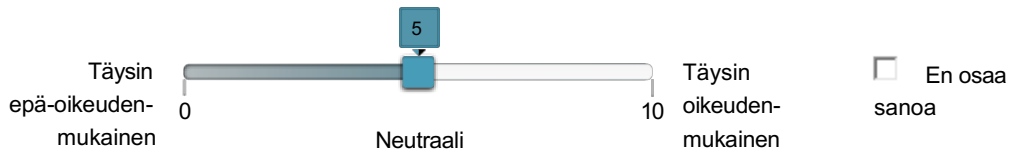
### 6. Kuinka tyytyväinen olet lautakunnan antamaan päätökseen? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 7. Kuinka oikeudenmukainen lautakunnan päätös mielestäsi oli? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 8. Oliko lautakunnan päätös mielestäsi riittävästi perusteltu? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 9. Kuinka tyytyväinen olet asiasi käsittelyaikaan? \*

Käsittelyajalla tarkoitetaan aikaa, joka kului asian vireille tulosta lautakunnan päätöksen antamiseen.

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 10. Kuinka tyytyväinen olet yleisesti asiasi käsittelyyn ja asiointiin kuluttajariitalautakunnassa? \*

Pyri arvioimaan kokemustasi riippumatta käsittelyn lopputuloksesta tai käsittelyajasta.

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 11. Oliko asiointi kuluttajariitalautakunnassa? \*

- Vaikeaa
- Melko vaikeaa
- Melko helppoa
- Helppoa
- En osaa sanoa

## 12. Tuliko lautakunnassa käsitelty riita-asia lopullisesti ratkaistuksi lautakunnan antaman päätöksen myötä? \*

Lopullisesti ratkaistulla riidalla tarkoitetaan tilannetta, jossa riidan osapuolet tyytyivät ratkaisuun ja kyseisen riidan käsittelyä ei ole jatkettu.

- Kyllä, riita-asiani tuli loppuun käsittelyksi
- Ei, riita-asiani käsittely jatkui käräjäoikeudessa
- Ei, riita-asiani käsittely jatkui muussa menettelyssä (esim. sovintoneuvotteluissa)

### 12.1. Missä menettelyssä tai millä tavoin riidan käsittely jatkui lautakunnan antaman päätöksen jälkeen?

---



---



---



---



---

**13. Ennen kuin asia meni kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi, pohditko asian viemistä kärjäoikeuteen lautakunnan sijasta? \***

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

**13.1. Jos olit ratkaisupyynnön tekijä, miksi päädyit viemään asian juuri kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi kärjäoikeuden sijasta? \***

Valitse yksi päätökseesi eniten vaikuttanut syy.

- Lautakuntamenettelyn joustavuus
- Lautakuntamenettelyn helppo saavutettavuus
- Lautakuntamenettely oli minulle ennestään tuttua
- Lautakuntamenettelyn maksuttomuus
- Lautakuntamenettelyssä en tarvitse oikeudellista apua
- Lautakuntamenettely on aina kirjallista
- Lautakunta on asiantuntevampi kuluttajariitojen ratkaisija
- Asianajaja / juristi suositteli
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa
- En ollut ratkaisupyynnön tekijä, asuntokaupan toinen osapuoli vei asian lautakuntaan

**14. Olisitko käsitellyt asian mieluummin kärjäoikeudessa kuin kuluttajariitalautakunnassa? \***

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

### 14.1. Miksi koet, että käräjäoikeus olisi ollut kuluttajariitalautakuntaa mieluisampi menettely ratkaista asia? \*

Valitse yksi eniten vaikuttava syy.

- Tuomioistuimessa riidalle saadaan ns. lopullinen ratkaisu
- Tuomioistuinmenettelyn helppo saavutettavuus
- Tuomioistuinmenettely on ennestään tuttua
- Tuomioistuimessa on mahdollisuus suulliseen käsittelyyn
- Tuomioistuimessa voin esittää laajemmin todistelua (esim. kutsua henkilöitä kuultavaksi)
- Tuomioistuin on asiantuntevampi kuluttajariitojen ratkaisija
- Asianajaja / juristi suosittelee
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa

### 15. Vapaa sana

Jäikö jotain vielä sanomatta tai onko mielessäsi kommentteja lautakuntamenettelystä, joita kyselyssä ei huomioitu?

---

Voit halutessasi kirjoittaa oheiseen kenttään ajatuksiasi lautakuntamenettelystä tai oman asiasi käsittelystä.



## Liite 2: Kyselylomake, asunto-osakeyhtiöt

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Kysymyksiin vastatessa mieti edustamaasi asunto-osakeyhtiötä koskevaa riitaa, johon kuluttajariitalautakunta on antanut päätöksen tammi-huhtikuussa 2021.

### 1. Millaisia kuluja asunto-osakeyhtiölle aiheutui asian käsittelystä kuluttajariitalautakunnassa? \*

*Valitse kaikki kategoriat, joissa kuluja aiheutui.*

- Puhelin-, postitus- ja/tai kopiointikuluja
- Todisteena esitettyjen asiakirjojen tai selvitysten hankkimisesta aiheutuneita kuluja (esim. asiantuntijan lausunnosta maksetut palkkiot, korjausarvion teettäminen, viranomaismaksut)
- Asianajajalle, juristille tai muulle asiassa avustaneelle henkilölle maksetut palkkiot
- Muita asian käsittelyyn liittyviä kuluja, joita ei ole mainittu yllä
- Asian käsittelystä ei aiheutunut kuluja asunto-osakeyhtiölle

#### 1.1. Kuinka paljon puhelin-, postitus- ja/tai kopiointikuluja aiheutui?

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

#### 1.2. Kuinka paljon kuluja aiheutui todisteena käytettyjen asiakirjojen tai selvitysten hankkimisesta?

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**1.3. Kuinka paljon kuluja aiheutui asunto-osakeyhtiötä avustaneelle henkilölle maksetuista palkkioista?**

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**1.4. Mistä muut asian käsittelyyn liittyvät kulut aiheutuivat?**

---

---

---

---

---

**1.5. Kuinka paljon edellä mainitsemiasi muita kuluja aiheutui?**

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**2. Mieti kaikkien edellä mainitsemiesi käsittelystä aiheutuneiden kulujen kokonaissummaa. Oliko asian hoitamiseksi käytetty summa asunto-osakeyhtiön näkökulmasta kohtuullinen ja hyväksyttävä? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**3. Oliko asunto-osakeyhtiöllä kyseessä olevassa riita-asiassa käytössä oikeusturvavakuutus? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**4. Turvautuiko asunto-osakeyhtiö asiassa oikeudelliseen apuun? \***

- Kyllä, asianajajaan / juristii
- Kyllä, isännöitsijän / asukkaan / muun henkilön apuun
- Ei
- En osaa sanoa

**4.1. Missä vaiheessa apua tarvittiin asianajajalta tai juristilta?**

*Voit valita useamman vaihtoehdon.*

- Neuvoa kysyttiin ennen kuin asia tuli vireille kuluttajariitalautakunnassa
- Asianajaja / juristi avusti asian hoidossa kuluttajariitalautakunnassa
- Neuvoa kysyttiin kuluttajariitalautakunnan päätöksen antamisen jälkeen

**5. Jos asianne käsittely kuluttajariitalautakunnassa päättyi lautakunnan antamaan ratkaisusuositukseen, noudatettiinko lautakunnan ratkaisusuositusta? \***

- Kyllä
- Osittain (esim. vastapuoli hyvitti vain osan suositellusta summasta tai vastapuoli viivytteli noudattamista)
- Ei
- Lautakunnan antama päätös ei sisältänyt suositusta
- En osaa sanoa

**5.1. Millä tavalla ratkaisusuositusta noudatettiin osittain?**

---

---

---

---

---

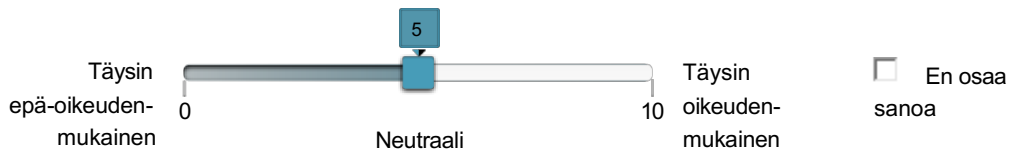
## 6. Kuinka tyytyväinen edustamasi asunto-osakeyhtiö on lautakunnan antamaan päätökseen? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 7. Kuinka oikeudenmukainen lautakunnan päätös asunto-osakeyhtiön näkökulmasta oli? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 8. Oliko lautakunnan päätös riittävästi perusteltu? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 9. Kuinka tyytyväinen asunto-osakeyhtiö on käsittelyaikaan? \*

Käsittelyajalla tarkoitetaan aikaa, joka kului asian vireille tulosta lautakunnan päätöksen antamiseen.

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 10. Kuinka tyytyväinen edustamasi asunto-osakeyhtiö on yleisesti asian käsittelyyn ja asiointiin kuluttajariitalautakunnassa? \*

Pyri arvioimaan kokemusta riippumatta käsittelyn lopputuloksesta tai käsittelyajasta.

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



## 11. Oliko asiointi kuluttajariitalautakunnassa? \*

- Vaikeaa
- Melko vaikeaa
- Melko helppoa
- Helppoa
- En osaa sanoa

## 12. Tuliko lautakunnassa käsitelty riita-asia lopullisesti ratkaistuksi lautakunnan antaman päätöksen myötä? \*

Lopullisesti ratkaistulla riidalla tarkoitetaan tilannetta, jossa riidan osapuolet tyytyivät ratkaisuun ja kyseisen riidan käsittelyä ei ole jatkettu.

- Kyllä, riita-asia tuli loppuun käsitellyksi
- Ei, riita-asian käsittely jatkui käräjäoikeudessa
- Ei, riita-asian käsittely jatkui muussa menettelyssä (esim. sovintoneuvotteluissa)

### 12.1. Missä menettelyssä tai millä tavoin riidan käsittely jatkui lautakunnan antaman päätöksen jälkeen?

---



---



---



---



---

**13. Ennen kuin asia meni kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi, pohdittiinko asunto-osakeyhtiössä asian viemistä käräjäoikeuteen lautakunnan sijasta? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**13.1. Miksi asunto-osakeyhtiö päätyi viemään asian juuri kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi käräjäoikeuden sijasta? \***

Valitse yksi päätökseen eniten vaikuttanut syy.

- Lautakuntamenettelyn joustavuus
- Lautakuntamenettelyn helppo saavutettavuus
- Lautakuntamenettely oli ennestään tuttua
- Lautakuntamenettelyn maksuttomuus
- Lautakuntamenettelyssä ei tarvitse oikeudellista apua
- Lautakuntamenettely on aina kirjallista
- Lautakunta on asiantuntevampi
- Asianajaja / juristi suositteli
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa
- Edustamani asunto-osakeyhtiö ei ollut ratkaisupyynnön tekijä, toinen osapuoli vei asian lautakuntaan

**14. Olisitko käsitellyt asian mieluummin käräjäoikeudessa kuin kuluttajariitalautakunnassa? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**14.1. Miksi koette, että käräjäoikeus olisi ollut kuluttajariitalautakuntaa mieluisampi menettely ratkaista asia? \***

Valitse yksi eniten vaikuttava syy.

- Tuomioistuimessa riidalle saadaan ns. lopullinen ratkaisu
- Tuomioistuinmenettelyn helppo saavutettavuus
- Tuomioistuinmenettely on ennestään tuttua
- Tuomioistuimessa on mahdollisuus suulliseen käsittelyyn
- Tuomioistuimessa voidaan esittää laajemmin todistelua (esim. kutsua henkilöitä kuultavaksi)
- Tuomioistuin on asiantuntevampi
- Asianajaja / juristi suosittelee
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa

**15. Vapaa sana**

Jäikö jotain vielä sanomatta tai onko mielessäsi kommentteja lautakuntamenettelystä, joita kyselyssä ei huomioitu?

---

Voit halutessasi kirjoittaa oheiseen kenttään ajatuksiasi lautakuntamenettelystä tai asianne käsittelystä.

## Liite 3: Kyselylomake, elinkeinonharjoittajat

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

**Kysymyksiin vastatessa mieti tiedossasi olevaa, eniten käsittelykustannuksia aiheuttanutta (kalleinta) kuluttajariitalautakunnan käsittelemää riitaa, joka on koskenut edustamaasi yritystä tai sinua yrittäjänä vuosina 2021–2022.**

Jos olet ollut edustajana/asianosaisena vain yhdessä lautakunnan käsittelemässä asiassa, vastaa tämän kokemuksen perusteella.

### **1. Millaisia kuluja yritykselle aiheutui yksittäisen, tiedossasi olevan käsittelykuluiltaan kalleimman asian käsittelystä kuluttajariitalautakunnassa? \***

*Valitse kaikki kategoriat, joissa kuluja aiheutui.*

Puhelin-, postitus- ja/tai kopiointikuluja

Todisteena esitettyjen asiakirjojen tai selvitysten hankkimisesta aiheutuneita kuluja (esim. asiantuntijan lausunnosta maksetut palkkiot, ulkopuolisen tahon korjausarvion teettäminen, viranomaismaksut)

Asianajajalle, juristille tai muulle asiassa avustaneelle yrityksen ulkopuoliselle henkilölle maksetut palkkiot

Muita asian käsittelyyn liittyviä kuluja, joita ei ole mainittu yllä

Asian käsittelystä kuluttajariitalautakunnassa ei aiheutunut normaalista liiketoiminnasta poikkeavia kuluja

#### **1.1. Kuinka paljon puhelin-, postitus- ja/tai kopiointikuluja aiheutui?**

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa



**1.2. Kuinka paljon kuluja aiheutui todisteena käytettyjen asiakirjojen tai selvitysten hankkimisesta?**

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**1.3. Kuinka paljon kuluja aiheutui asiassa avustaneelle yrityksen ulkopuoliselle henkilölle maksetuista palkkioista?**

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**1.4. Mistä muut asian käsittelyyn liittyvät kulut aiheutuivat?**

---

---

---

---

---

**1.5. Kuinka paljon edellä mainitsemiasi muita kuluja aiheutui?**

*Jos et muista käytettyä summaa täsmällisesti, pyri kuitenkin arvioimaan se mahdollisimman tarkasti.*

Euroa

**2. Mieti kaikkien edellä mainitsemiesi käsittelystä aiheutuneiden kulujen kokonaissummaa. Oliko asian hoitamiseksi käytetty summa yrityksen/rittäjän näkökulmasta kohtuullinen ja hyväksyttävä? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**3. Onko yrityksellä tai sinulla yrittäjänä riita-asioita varten hankittu oikeusturvavakuutus? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**4. Turvauditteko käsittelykuluiltaan kalleimmassa tiedossasi olevassa lautakunnan käsittelemässä asiassa oikeudelliseen apuun? \***

- Kyllä, yrityksen ulkopuoliseen asianajajaan / juristiin
- Käsittelyn hoiti / siinä avusti yrityksen henkilökuntaan kuuluva juristi tai sisäinen lakiosasto
- Ei
- En osaa sanoa

**4.1. Missä vaiheessa riitaa tarvitsitte oikeudellista apua?**

*Voit valita useamman vaihtoehdon.*

- Neuvoa kysyttiin jo ennen asian vireille tuloa kuluttajariitalautakunnassa
- Asianajaja / juristi avusti asian hoidossa kuluttajariitalautakunnassa
- Neuvoa kysyttiin kuluttajariitalautakunnan päätöksen antamisen jälkeen

**5. Jos kuluttajariitalautakunta antoi suosituksen sisältävän päätöksen, noudattiko edustamasi yritys tai sinä itse yrittäjänä lautakunnan antamaa ratkaisusuositusta? \***

- Kyllä, noudatimme ratkaisua
- Noudatimme osittain
- Ei, emme noudattaneet
- Lautakunnan antama päätös ei sisältänyt suositusta
- En osaa sanoa

### 5.1. Mistä syystä ratkaisusuositusta jätettiin noudattamatta / noudatettiin osittain? Millä tavoin suositusta noudatettiin osittain?

---



---



---



---

Seuraavissa kysymyksissä kysytään yleistä käsitystänne ja kokemuksianne lautakuntamenettelystä. Vastatessa voit pohtia kaikkia yritystänne tai sinua yrittäjänä koskeneita lautakunnan käsittelemiä asioita vuosina 2021–2022.

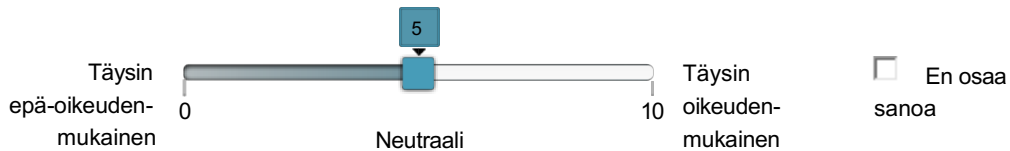
### 6. Kuinka tyytyväisiä olette olleet kuluttajariitalautakunnan antamiin päätöksiin? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 7. Kuinka oikeudenmukaisia lautakunnan päätökset ovat mielestänne olleet? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 8. Ovatko lautakunnan päätökset olleet riittävästi perusteltuja? \*

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 9. Kuinka tyytyväisiä olette olleet asioidenne käsittelyaikaan? \*

Käsittelyajalla tarkoitetaan aikaa, joka kului asian vireille tulosta lautakunnan päätöksen antamiseen.

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 10. Kuinka tyytyväisiä olette olleet yleisesti asianne käsittelyyn ja asiointiin kuluttajariitalautakunnassa? \*

Pyri arvioimaan kokemustasi riippumatta käsittelyn lopputuloksesta tai käsittelyajasta.

Anna vastauksesi asteikolla 0-10 vetämällä tai napauttamalla liukukytkin haluamaasi kohtaan.



### 11. Onko asiointi kuluttajariitalautakunnassa? \*

- Vaikeaa
- Melko vaikeaa
- Melko helppoa
- Helppoa
- En osaa sanoa

**12. Arvioi, kuinka usein yritystänne tai sinua yrittäjänä koskevien kuluttajariitojen käsittelyä jatketaan muussa riidanratkaisumenettelyssä kuluttajariitalautakunnan antaman ratkaisun jälkeen? \***

Muulla menettelyllä tarkoitetaan esim. jatkettuja sovintoneuvotteluja vastapuolen kanssa tai tuomioistuinkäsittelyä.

- Ei koskaan
- Harvoin, alle 10 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä
- Toisinaan, alle 50 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä
- Usein, yli 50 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä
- Yleensä tai aina, yli 90 % riidoista on jatkunut muussa menettelyssä
- En osaa sanoa

**12.1. Missä menettelyssä tai millä tavoin riidan käsittely on useimmiten jatkunut?**

- Sovintoneuvotteluissa vastapuolen kanssa
- Käräjäoikeudessa
- Muulla tavoin, miten? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa

**13. Jos kuluttajariidan ratkaisemiseen tarvitaan ulkopuolinen taho, kumman seuraavista riidanratkaisumenettelyistä koette mieluisammaksi? \***

- Kuluttajariitalautakunta
- Käräjäoikeus
- En osaa sanoa

**13.1. Miksi koette, että kuluttajariitalautakunta on käräjäoikeutta mieluisampi menettely ratkaista kuluttajariitoja? \***

Valitse yksi eniten vaikuttava syy.

- Lautakuntamenettelyn joustavuus
- Lautakuntamenettelyn helppo saavutettavuus
- Lautakuntamenettely on ennestään tuttua
- Lautakuntamenettelyn maksuttomuus
- Lautakuntamenettelyssä ei tarvitse oikeudellista apua
- Lautakuntamenettely on aina kirjallista
- Lautakunta on asiantuntevampi kuluttajariitojen ratkaisija
- Asianajaja / juristi suosittelee lautakuntamenettelyä useimmiten
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa

**13.2. Miksi koette, että käräjäoikeus on kuluttajariitalautakuntaa mieluisampi menettely ratkaista kuluttajariitoja?**

Valitse yksi eniten vaikuttava syy.

- Tuomioistuimessa riidalle saadaan ns. lopullinen ratkaisu
- Tuomioistuinmenettelyn helppo saavutettavuus
- Tuomioistuinmenettely on ennestään tuttua
- Tuomioistuimessa on mahdollisuus suulliseen käsittelyyn
- Tuomioistuimessa voidaan esittää laajemmin todistelua (esim. kutsua henkilöitä kuultavaksi)
- Tuomioistuin on asiantuntevampi kuluttajariitojen ratkaisija
- Asianajaja / juristi suosittelee tuomioistuinmenettelyä useimmiten
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa

#### 14. Vapaa sana

Jäikö jotain vielä sanomatta tai onko mielessäsi kommentteja lautakuntamenettelystä, joita kyselyssä ei huomioitu?

---

Voit halutessasi kirjoittaa oheiseen kenttään ajatuksiasi lautakuntamenettelystä tai oman asiasi käsittelystä.