

# Sähkösopeimus tropiikista



## Ostaisitko sähköä puhelinmyyjältä, joka soittaa tekaistulla nimellä paratiisirannalta? Sadat suomalaiset ovat tehneet näin.

**Teksti** Mervi Itkonen, Maria Palo (Thaimaa) **Kuvitus** Maxim Usik

”**K**iukuttaako jo lähenevä syksy ja tiedossa oleva talvi? Nyt on se hetki, jolloin voit valita, raappaatko auton laseja –25 asteessa vai kuljetko ilman päitää varvassandaaleissa.”

Tämä ei ole matkatoimiston mainos, vaan työpaikkailmoitus. Jos kiinnostuit, niin harkitse vielä.

Ilmoituksella kalastellaan suomalaisia puhelinmyyjiksi etelään, esimerkiksi Thaimaahan, Filippiineille ja Kambodžaan. Haussa on SALES SUPERSTAR eli myynnin supertähti. Supertähdille luvataan mahdollisuuksia huippuansioihin ja helppoon elämään.

*Kuluttaja* tapasi Thaimaan Pattayalla 22-vuotiaan lahtelaisen **Pasin** ja 50-vuotiaan helsinkiläisen **Reijon**. Maaliskuussa he myivät Pattayalla sähkösopimuksia Suomen Energiayhtiön (SEY) lukuun.

Pasi ja Reijo kertovat nyt, millaista myynnin supertähtenä olo paratiisirannalla on. Molemmat haluavat esiintyä jutussa vain etunimillään.

### Myynnistä satoja valituksia

Suomen Energiayhtiö on nimestään huolimatta ruotsalaisen yrityksen tytäryhtiö, joka on toiminut Suomessa vuodesta 2005 alkaen. Se on kasvanut lyhyessä ajassa yhdeksi suurimmista sähkömyyjistä – eikä suinkaan ongelmitta.

Viranomaisille on valitettu SEY:n toiminnasta alusta asti. Tänä keväänä tehtiin uusi ennätys, kun ilmoituksia kuluttajaviranomaisille tuli pelkästään alkuvuoden aikana 573 kappaletta. Viime vuonna yhtiöstä tuli lähes 400 valitusta.

Samaan aikaan kun valitusten määrä kasvoi, SEY:llä oli *Kuluttajan* tietojen mukaan Thaimaassa ainakin

kolme alihankkijaa tai alihankkijan alihankkijaa, jotka myivät yhtiön sähkösopimuksia.

Pasin ja Reijon työnantaja Thaimaassa oli heidän mukaansa Bella Community -niminen yritys. SEY kiistää tehneensä yhteistyötä yrityksen kanssa.

Toinen yritys on ollut nimeltään Camilla Ltd. SEY myöntää, että yritys on ollut sen alihankkijan alihankkija Thaimaassa. Camillan toiminta on huhtikuussa 2014 päättynyt.

Työpaikkoja suomalaisille puhelinmyyjille tarjotaan kuitenkin yhä muun muassa Facebookin Töihin Thaimaahan -ryhmässä ja UlkomailleTöihin.eu-sivustolla.

Emme tiedä, mitkä yritykset sivustojen takana ovat. Työhakemuksen voi jättää anonyymiin sähköposti-osoitteeseen.

### Työlupaa ei vaadita

Pasi ja Reijo kertovat, että työpaikka Thaimaasta oli helppo saada. Työkemusta ei vaadittu – ei myöskään työlupaa. Riitti, kun työntekijällä oli passi ja turistiviisumi, myynti kulki ja sopimuksia syntyi vähintään neljä päivässä.

Myyjien kohteina olivat erityisesti vanhukset, joille ystävällisen myyjän soitto saattoi olla viikon kohokohta. Ainoastaan alaikäisille ja yli 80-vuotiaille heitä oli kielletty tekemästä sähkösopimusta.

Työnantaja oli miesten mukaan kieltänyt kertomasta asiakkaille, mistä maasta he soittivat. Heille oli myös sanottu, ettei heidän tarvitse esiintyä puhelimesta omalla nimellään. Asiakkaan kännykässä näkyy suomalainen puhelinnumero, johon ei voi soittaa takaisin.

Kummallakaan miehellä ei ollut

työlupaa tai työsopimusta, vaikka sellaiset oli luvattu. Toimiston ilma-  
piiriä hallitsi pelko maahanmuutto-  
viranomaisien tulemisesta.

– Muutaman kerran toimisto tyhjennettiin, koska pelättiin viranomais-  
ten pistotarkastusta, Pasi kertoo.

### Myyt miten myyt

Porkkanana asiakkaille luvattiin Pasin ja Reijon mukaan kuukauden sähköä ilmaiseksi. Maksuton kuukausi sisälsi kuitenkin vain käyttösähkön osuuden – siirtomaksu tulee asiakkaalle aina. Siirtomaksun ja verojen osuus on sähkölaskusta yleensä noin puolet.

– Tätä emme kertoneet, jos asiakas ei erikseen kysynyt. Harva kysyi, Reijo kertoo.

Asiakkaalle jätettiin Reijon mukaan tarkoituksella kuva, että SEY on yhteistyössä tutun, paikallisen sähköyhtiön kanssa. Näin asia ei ole, vaan sähkönsiirrosta vastaa aina paikallinen verkkoyhtiö, joka hallinnoi alueen sähköverkkoja.

Toinen myyntivaltti oli kilpailijoita halvempi hinta. Sekään ei aina pitänyt paikkaansa.

– Meillä on käytössä kilowattitau-  
lukko, joka antaa kilpailijaa huomattavasti halvemman hinnan. Kävin läpi kilpailijoiden kotisivuja ja huomasin, että siellä on ihan toiset hinnat kuin me kerromme, Reijo sanoo.

### Suullinen sopimus sitoo

Kuluttajaviranomaisille tulleet valitukset tukevat Reijon ja Pasin kertomaa. Valituksissa toistuu kertomus, että myyjä on antanut ymmärtää SEY:n toimivan yhteistyössä paikallisen yhtiön kanssa.

Samoin valituksissa toistuu se, ettei asiakas ole ymmärtänyt tehneensä →



sitovaa sähkö sopimusta. Puhelimessa on puhuttu asiakastietojen päivittämisestä tai ”paperien lähettämisestä”. Moni valittaja on luullut tilanteensa vain tarjouksen.

Reijon ja Pasi kertoman perusteella epäselvyydet eivät ole sattumaa. Puhelimessa suullisesti tehty sopimus sitoo, vaikka siinä onkin 14 päivän peruutus oikeus. Tätä asiakkaille ei kerrottua.

Sopimus tehdään miesten mukaan niin, että puhelun lopussa sopimusteksti luetaan asiakkaalle. Sitten kysytään henkilötunnusta. Jos asiakas empii tunnuksensa antamista, myyjät painottavat, ettei tunnuksen loppuosasta tarvitse antaa kuin kolme ensimmäistä numeroa.

Myyjillä on käytössä netistä saatava ohjelma, jolla henkilötunnuksen viimeisen merkin voi laskea.

### Muut sähköyhtiöt pulassa

SEY:n puhelinmyynti työllistää myös muiden sähköyhtiöiden asiakas palvelua.

– Asiakkaat soittavat meille hätälineinein ja kertovat, että ovat menneet mukaan tällaiseen sopimukseen, miten sen voisi perua, kertoo Naantalien Energian toimitusjohtaja **Pasi Haarala**.

Jos 14 päivän peruutusaika on mennyt, ei vanha yhtiö yleensä voi asialle mitään.

Haarala on pieniä ja keskisuuria sähköyhtiöitä edustavan Paikallisuuden puheenjohtaja. Hänen mukaansa osalle paikallisista yhtiöistä tulee SEY:tä koskevia puheluita jopa kymmeniä viikoittain. Paikallisuusvoima harmitsee jopa yhtiön haastamista markkinaoikeuteen.

### ”Avoim haava”

Yhtiöiden välillä on kiistaa myös siitä, minkä yhtiön sähkö sopimus asiakkaalla on voimassa.

Energia-alalla on käytäntö, että kun asiakas haluaa vaihtaa sähköyhtiötä, uusi myyjä lähettää siitä verkkoyhtiön kautta tiedon vanhalle. Jos vanhan sähkö sopimuksen voi irtisanoa, entinen myyjä sallii sen mukisematta. Jos asiakkaalla on voimassa määräaikainen sopimus, uusi myyjä peruu oman kaupansa.

Muut yhtiöt ja viranomaiset sanovat, ettei SEY noudata sääntöjä, vaan kalastelee asiakkaidensa vanhojen sopimusten päättymisaikoja jopa vuosi alkuperäisen myyntipuhelun jälkeen.

Lisäksi muut yhtiöt epäilevät, että SEY väittää omien sopimustensa olevan voimassa, vaikka ne eivät olisikaan.

– Kun yhtiö (SEY) on jäänyt tästä kiinni, he vetoavat tietojärjestelmävirheeseen. Kerran he väittivät tehneensä sopimuksen jopa erään jäsenyrityksemme pääkonttoriin, kertoo Energiategollisuuden sähkökaupasta vastaava johtaja **Pekka Salomaa**.

Salomaa kuvaa tilannetta alalla ”avoimeksi haavaksi”. Luottamukseen perustuva järjestelmä on hänen mukaansa uusien yritysten takia rapautunut.

SEY ei ole Energiategollisuuden jäsen. Muita ”villejä” eli järjestäytyneitä yhtiöitä ovat Finkraft (ent. Market Energia) ja 220 Energia. Myös nämä kaksi yhtiötä ovat olleet vaikeuksissa viranomaisten kanssa.

### SEY kiistää rikkomukset

SEY:n Suomen konttorin johtaja **Maria Mustonen** vastasi *Kuluttajan*

kysymyksiin sähköpostitse. Mustonen kiistää sääntöjen tahallisen rikkomisen.

Hänen mukaansa SEY asettaa puhelinmyyntiään hoitaville alihankkijoille tiukat vaatimukset ja edellyttää muun muassa kaikkien sopimusten nauhoittamista. Virheisiin suhtaudutaan vakavasti. Yritys edellyttää myös, että sen alihankkijat hoitavat veloitteensa työnantajina.

Mustonen myöntää SEY:n käyttäneen Thaimaassa toimivia puhelinmyyjiä huhtikuuhun 2014 saakka, mutta yhteistyö on lopetettu. Lopettamis päätös perustuu ”konsernin linjanvetoon”.

Nykyiset neljä alihankkijaa toimivat Suomessa, Virossa ja Espanjassa. Omia puhelinmyyjiä yrityksellä ei ole.

Syytökset alan pelisääntöjen rikkomisesta Mustonen kuittaa kilpailijoiden puheiksi. Hän muistuttaa, että SEY on kasvanut lyhyessä ajassa yhdeksi suurimmista sähkömyyjistä.

– Muiden sähköyhtiöiden varoittelu meistä muun muassa omilla internetisivuillaan on mielestämme asiakkaiden pelottelua ja heikentää vapaata kilpailutilannetta, hän kirjoittaa.

### Vaikea tuote myytäväksi

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) lakimiehen **Jukka Kaakkolan** mukaan sähkö sopimus on monimutkainen tuote puhelimessa myytäväksi. Myynti kysyy myyjältä ammattitaitoa – ja työnantajalta kunnon perehdytystä.

– Myynnissä tapahtuneista virheistä vastaa se, jonka lukuun markkinointia tehdään, eli tässä tapauksessa Suomen Energiayhtiö, Kaakkola sanoo.

Uusi, EU-direktiiviin perustuva kuluttajansuojalaki tuli voimaan kesäkuussa. Uuden lain mukaan puhelimessa tehdyn palvelusopimuksen peruutusaika alkaa jo puhelupäivästä. Aiemmin 14 vuorokauden peruutusaika alkoi vasta sopimusvahvistuksen tulosta.

KKV ja Kuluttajaliitto olisivat halunneet lakiin vaatimuksen, että puhelimessa suullisesti tehty sopimus pitäisi vahvistaa kirjallisesti. Vaatimus ei mennyt läpi, koska muun muassa alan yritykset vastustivat sitä.

Nykyinen laki edellyttää, että yritys pystyy todistamaan sopimuksen



## Näin perut puhelimesta tehdyn sopimuksen

- Sinulla on oikeus saada puhelimesta tehdystä sopimuksesta kirjallinen vahvistus.
- Tarkkaile postiasi. Vahvistuksen mukana pitää tulla erillinen peruutuslomake. Jos haluat perua sopimuksen, täytä lomake ja vie se postiin.
- Toimi nopeasti! Palvelusopimusten, kuten sähkö sopimuksen, peruutusaika on 14 vuorokautta sopimuksen teosta eli myyntipuhelusta. Peruuttaa voi jo tätä ennen puhelimitse tai sähköpostilla.
- Jos et ole tehnyt sopimusta ja saat silti vahvistuksen, valita yritykselle kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostilla. Yrityksen pitää todistaa, että sopimus on tehty.

Lähteet: KKV, Energiavirasto

## Näin kiellät puhelinmyynnin

Soita numeroon 0600 13404  
(ma-pe klo 8–18, hinta 0,39 €/min,  
jonotus on maksuton). Rajoitus on  
voimassa 3 vuotta, ja useimmat  
yritykset noudattavat kieltoa.

syntyneen. SEY, kuten moni muukin yritys, tekee tämän nauhoittamalla puhelusta sopimuskentekovaiheen. Koko puhelua myyntipuheineen SEY ei nauhoita.

Kaakkola on kuunnellut muutamia SEY:n nauhoitteita, ja joitakin sopimuksia on niiden perusteella purettu. Nauhalla on puhuttu sopimuksen sijaan tarjouksesta tai sopimus on tehty esimerkiksi vanhuksen aikuiselle lapselle, jolla ei ole oikeutta irtisanoa vanhuksen sähkösopimusta.

– Sitä, mitä nauhoituksen ulkopuolella on kerrottu, on vaikea selvittää, hän sanoo.

KKV on viimeksi kesäkuussa ollut yhteydessä SEY:hyn ja vaatinut yritystä korjaamaan puutteet markkinoinnissaan. Vastausta ei ole vielä saatu.

## Thaimaasta ei enää myydä

Pasi ja Reijo eivät enää myy sähkösopimuksia Pattayalla. Heidän työnantajansa jäi kiinni työn teettämisestä ilman työlupia.

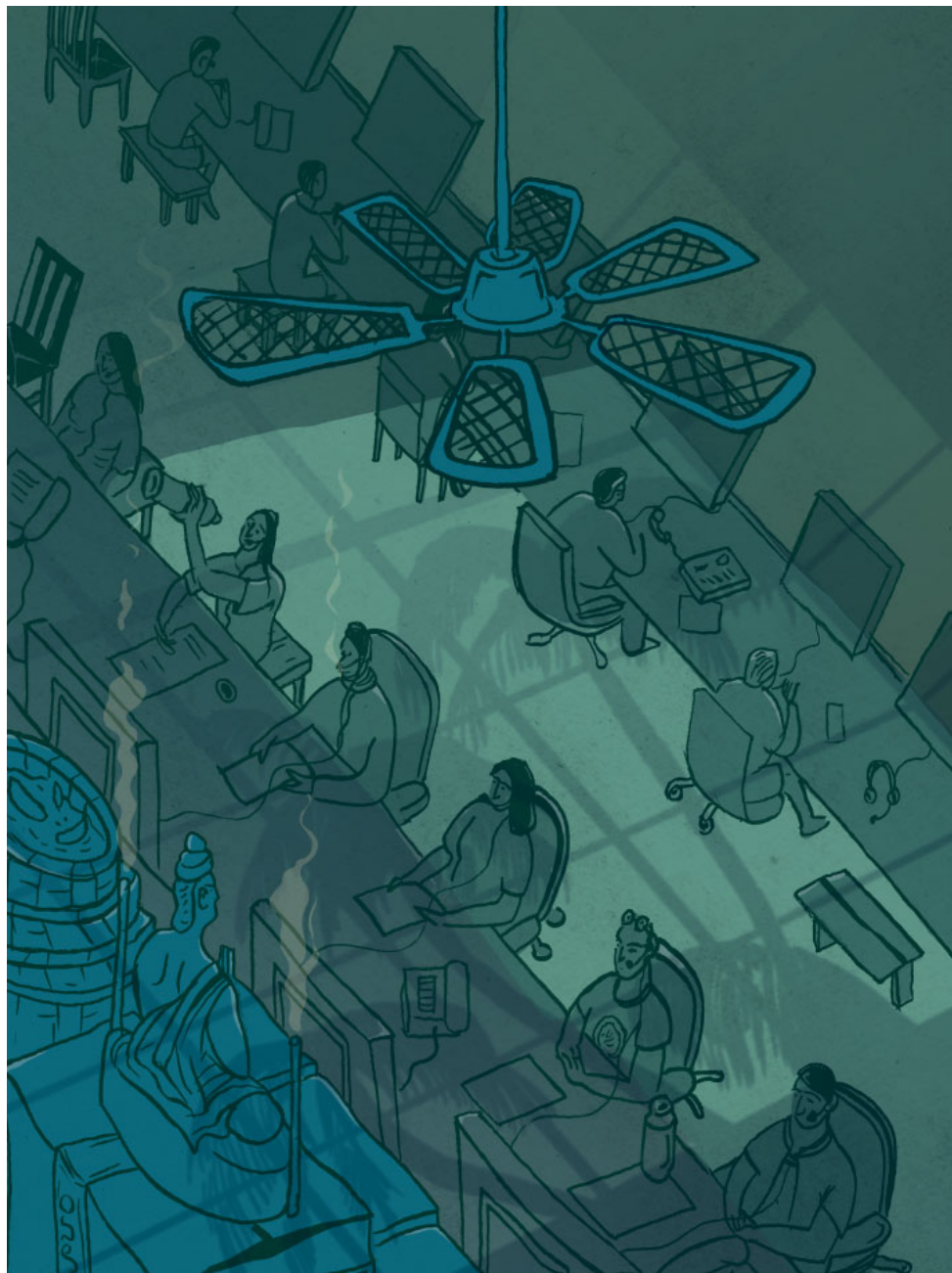
Kuluttajan tietojen mukaan yritys on siirtänyt toimintaansa Kambođzaan, jossa valvonta on löyhempiä. Puhelinmyyjiä on siirtynyt Thaimaasta myös Filippiineille.

SEY:n sähkösopimuksia ei yrityksen kertoman mukaan myydä enää Aasiasta. Kaikki sen yhteistyökumppanit toimivat nyt EU-alueella.

Reijo on kuitenkin muuttanut Kambođzaan. Hän soittaa sieltä edelleen Suomeen, mutta emme tiedä mitä tuotetta hän myy.

Pasi on palannut Suomeen.

Artikkelia varten on haastateltu myös johtavaa asiantuntijaa **Mari Saloa** Energiavirastosta. Reijon ja Pasin sukunimet ovat toimituksen tiedossa.



## Asiakkaat kertovat

” Minulle tarjottiin puhelimitse uutta sähkösopimusta. Vastasin, että soitan heille, jos tarve tulee. Silloin minulle tarjottiin ”paperit kotiin”, missä on kahden viikon harkinta-aika. Luulin, että se on pelkkä tarjous.”

” Minusta on väärin, että puhelun aikana osaava myyjä saa asiakkaan sanomaan tietyt asiat niin, että nauhalla kuulostaa siltä kuin asiakas hyväksyisi sanelun sopimuksen.”

” Minulle soitettiin Suomen Energiayhtiöstä ja kerrottiin, että ”sopimustietojani päivitetään Helsingin Energian kanssa ja saat halvemmalla sähköä”.

” Äidilleni tarjottiin Suomen Energiayhtiön sähkösopimusta, vaikka hänellä on voimassa oleva sopimus Vattenfallin kanssa. (–) Äidin mukaan hän ei suostunut mihinkään. Nyt tuli kirje, jossa lukee ”siirtyminen Suomen Energiayhtiö oy asiakkaaksi”.

Lainaukset kuluttajaviranomaisille tänä vuonna tehdyistä ilmoituksista.