

PIKAVIPPIONGELMIEN LAATU JA LAAJUUS

KATJA JÄRVELÄ
ANU RAIJAS
MIKA SAASTAMOINEN



Julkaisija

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Puhelinvaihe: 029 505 3000

Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi

Muut julkaisut: kkv.fi/julkaisut

ISSN-L 2323-6922

ISSN 2323-6930 (pdf)

ISBN 978-952-6684-60-4 (pdf)



KATJA JÄRVELÄ
ANU RAIJAS
MIKA SAASTAMOINEN

PIKAVIPPIONGELMIEN LAATU JA LAAJUUS

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON SELVITYKSIÄ 3/2019



ESIPUHE

Rahaa on todennäköisesti lainattu niin kauan kuin raha on ollut olemassa. Silloin kun pankeista tai ostojen yhteydessä ei ole saanut lainaa, pieniä lainoja on otettu sukulaisilta, ystäviltä tai tuntemattomilta, joista jotkut ovat voineet olla jopa koronkiskureita. Uudempana ilmiönä myös osamaksutyypiset kulutuslainat ovat tehneet mahdolliseksi kulutuksen ennen maksua. 2000-luvun alkupuolella ”pienlainamarkkina” koki ison murroksen. Digitaalisuus tehokkaine kommunikaatiovälineineen mahdollisti nopeat lainapäätökset aikaa ja paikkaa katsomatta melkein kenelle tahansa, joka käytti kännykkää.

Lainapäätöksen saaminen välittömästi minne tahansa ja mihin aikaan vain voisi sinällään olla kuluttajien etu, jos kuluttaja hahmottaa riittävän hyvin oman taloudellisen tilanteensa sekä kykenee hintavertailuihin. Nämä ehdot eivät kuitenkaan läheskään aina täyty. Tämän voi todeta erityisesti niistä kuluttajista, jotka ovat ajautuneet pikaluottokierteeseen. Myös erilaiset elämänmuutostilanteet voivat altistaa ihmisiä velkaantumiseen yli varojensa, kun rahatilanteessa tapahtuu muutoksia.

Pikaluottoyritysten markkinoinnissa korostuvat luoton saamisen nopeus ja vaivattomuus. Myös mielikuvamainonta, joka tarjoaa helppoa ratkaisua ongelmiin, saattaa hämärtää kuluttajainformaatiota. Suhteellisen vapaasti kehittyneet pikavippimarkkinat aiheuttivatkin ongelmia, joiden välttämiseksi tarvittiin markkinoille sääntelyä.

Toimijat ovat selvästi reagoineet markkinasääntelyyn. Sääntelyä on kuitenkin vaikea saada kohdalleen, koska mitä tiukempaa sääntely on, sitä voimakkaammat ovat kannustimet sitä kiertää. Markkinakehitys pitkälle digitalisoituneilla, mainontaintensiivisillä finanssituotemarkkinoilla on erityisen nopeaa. Sääntelijä jää helposti ongelmiin reagoijaksi, kun edellisiä säännöksiä kiertävät, uudet tuotteet aiheuttavat jo uusia ongelmia. Näin näyttää käyneen mm. vuonna 2013 tehdyn lakimuutoksen seurauksena, kun pikavippimarkkina muuntui ”joustoluottomarkkinaksi”.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) asetti pikavipit yhdeksi vuoden 2019 tutkimus- ja selvityskohteistaan. Virastoon perustettiin samana vuonna uusi vaikutusarviointiyksikkö, jonka toimenkuvaan selvitysteema luontevasti sopi. Tavoitteena on tuottaa tietoa, joka auttaisi päätöksentekijöitä osin ristiriitaisten tavoitteiden tasapainottamisessa.

Selvityksen käytännön toteutuksesta ovat vastanneet tutkimuspäällikkö Anu Raijas sekä erityisasiantuntijat Katja Järvelä ja Mika Saastamoinen, kaksi ensiksi mainittua ovat vastanneet myös raportin kirjoitustyöstä. Hankkeen vastuullisena vetäjänä on toiminut johtaja Anja Peltonen. Myös monet muut virastossa ovat edistäneet raportin valmistumista kommentoimalla sen sisältöä sekä viimeistelemällä sitä julkaisukuntoon.

KKV kiittää kaikkia tutkimukseen osallistuneita. Erityisen lämmin kiitos kuuluu sekä haastatelluille asiantuntijoille että erikseen Takuusäätöille ja Peliklinikalle, jotka antoivat aineistojaan analysoitavaksemme.

Helsingissä syyskuussa 2019

Tuulia Hakola-Uusitalo
tutkimusjohtaja

SISÄLLYS

Esipuhe	5
1 Johdanto	9
2 Pikavipit tilastojen valossa	11
3 Pikavippien sääntely	14
4 Pikavipit osana ylivelkaantumista	16
5 Pikavippiongelmien tarkastelu empiiristen aineistojen valossa	19
5.1 Takuusäätiön aineisto	19
5.1.1 Aineiston kuvaus ja analyysi	19
5.1.2 Takuusäätiön takausasiakkaiden pikavippiongelmät	22
5.2 Peliklinikan aineisto	25
5.2.1 Aineiston kuvaus ja analyysi	26
5.2.2 Peliongelmaisten pikavippiongelmät	27
5.3 Kuluttajahallinnon tietopankki KUTI	29
5.3.1 Aineiston kuvaus ja analyysi	29
5.3.2 Pikaluottoja koskevista KUTI-yhteydenotoista esiin nousevia teemoja	30
5.4 Asiantuntijahaastattelut	34
5.4.1 Aineiston kuvaus ja analyysi	34
5.4.2 Asiantuntijanäkemyksiä pikavippiongelmista	34
6 Yhteenveto ja johtopäätökset	47

1 JOHDANTO

Suomen luottomarkkinoilla tapahtui 2000-luvun alkuvuosina merkittävä muutos, kun luottoja kuluttajille tuli tarjoamaan uusia, perinteisen finanssimarkkinan ulkopuolisia yrityssektorin toimijoita. Niiden toimintatavat poikkesivat perinteisistä toimijoista, sillä kuluttajien oli mahdollista hakea niiltä luottoja aiempaa vaivattomammin ja nopeammin.

Näillä muiden kuin perinteisten finanssitoimijoiden tarjoamilla pienlainoilla, pikalainoilla, pikaluotoilla tai pikavipeillä tarkoitettiin alun perin rahamäärältään pientä, lyhytaikaista ja vakuudetonta kulutusluottoa. Tätä lainaa haettiin alkuvaiheessa useimmiten tekstiviesteillä tai internetissä.¹ Lainapäätöksen sai nopeasti ja rahat siirtyivät hakijan tilille saman tien. Näiden pikavippien takaisinmaksuajat olivat lyhyitä ja todelliset vuosikorot korkeampia kuin perinteisten luottolaitosten luotoissa.

Pienlainatoiminta alkoi Suomessa vuonna 2005, ja se kasvoi hyvin nopeasti. Syyskuussa 2007 markkinoilta löytyi yli 50 pienlainoja myöntävää yritystä ja vuonna 2012 jo 82 yritystä. Koska pikavippien huomattiin nopeasti markkinoille tulon jälkeen aiheuttavan ongelmia kuluttajille, niiden toimintaan puututtiin useita kertoja asteittain tiukentuvalla sääntelyllä. Pienlainojen myöntämistä merkittävästi tiukentanut muutos oli vuonna 2013 alle 2000 euron lainoille säädetty korkokatto, jonka seurauksena moni alan yrityksistä lopetti toimintansa ja pienlainojen määrä laski jyrkästi. Alan toimijoita Suomessa edusti Suomen Pienlainayhdistys ry, joka lopetti toimintansa vuonna 2013².

Tänä päivänä Suomen markkinoilla 2000-luvun alun kaltaisia pikalainatuotteita ei juurikaan enää ole, sillä korkeakorkoisten luottojen niin euromäärät kuin maturiteetit ovat kasvaneet. Pikaluottomarkkina muuttui vuoden 2013 sääntelyn kiristymisen myötä, ja luottomarkkinoille tuli uudenlaisia jousto- ja limiittiluottoja. Luottolaitokset ja rahoitusyhtiöt olivat toki aiemminkin tarjonneet vastaavanlaisia jatkuvia tililuottoja, mutta uusien jousto- ja limiittiluottojen ehdot ja erityisesti hinnoittelu poikkesivat aiemmista luotoista. Erilaisten jatkuvien tililuottojen lisäksi luottomarkkinoilla tarjolla olevia pikavipin kaltaisia luottotuotteita ovat myös käyttölainat ja -luotot sekä kertalainat. Korkeakorkoisia, pikavipin kaltaisia luottotuotteita on siis edelleen runsaasti tarjolla, eikä kuluttajalle useinkaan ole selvää, minkä tyyppisestä ja millä ehdoilla myönnettävästä luotosta on kysymys. Jäljellä on myös lainanoton helppous ja nopeus.

Digitalisaatio on mahdollistanut yhä edelleen uusien luottoa tarjoavien toimijoiden tulon markkinoille. Tänä päivänä myös rajan yli lainaavat, ulkomaiset rahoituslaitokset toimivat verkossa ilman fyysistä toimipistettä Suomessa. Suurella osalla rajan yli luottoa tarjoavista toimijoista on luottolaitostoimilupa omassa kotimaassaan ja Suomen Finanssivalvonta valvoo näitä toimijoita menettelytapavalvonnan osalta. Myös kuluttaja-asiamies valvoo kaikkia luotonantajia, jotka tarjoavat suomalaisille kuluttajille luottoja. Euroopan talousalueen luottolaitosten täytyy tehdä ilmoitus Suomen Finanssivalvonnalle, jos ne aikovat tarjota palveluja rajan yli Suomeen.³

Pikavippien tarjonta vastaa tiettyyn tarpeeseen markkinoilla. Yllättävät menot eivät aina osu ajallisesti sopivasti tulovirtojen kanssa. Lainan takaisinmaksu vaatii kuitenkin oman taloudenpidon realistista ymmärrystä. Pikavippeihin liittyvä riski takaisinmaksussa lienee erityisen suuri niillä, joilla taloudellinen liikkumavara on kapea ja ymmärrys omasta taloudenpidosta puutteellinen. Jos velkaa ei pystytä maksamaan, tilanne voi johtaa maksuhäiriömerkintöihin ja myöhemmin ulosottoon.⁴ Korkeakorkoisia ja muilta kus-

1 HE 78/2012 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 7 luvun, eräiden luotonantajien rekisteröinnistä annetun lain sekä korkolain 2 §:n muuttamisesta.

2 <http://www.pienlainayhdistys.fi/> [viitattu 10.7.2019].

3 Honkanen J (2019) Suomalaisten piilovelka kasvaa. Blogi 30.1.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2019/suomalaisten-piilovelka-kasvaa/> [viitattu 10.7.2019].

4 Oksanen A, Aaltonen M & Rantala K (2017) Suomalaisten nuorten aikuisten vakavat taloudelliset ongelmat: rekisteritutkimus ulos-

tannuksilta kalliita luottoja ottavat valitettavan usein ne, joilla niihin ei olisi varaa ja jotka eivät välttämättä ymmärrä luotosta aiheutuvia todellisia kokonaiskuluja, eivätkä myöskään hahmota omaa taloudellista tilannetta ja sen näkymiä⁵.

Pikavippimarkkinaan liittyvät tiedot ovat puutteellisia. Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämän rekisterin pohjalta tiedämme kotimaiset alan toimijat ja niiden liikevaihdon sekä -voiton, mutta tietoa esimerkiksi niiden asiakasvolyymeista ei ole olemassa. Niin ikään emme tiedä, mikä osuus asiakkaista joutuu ongelmiin pikavippien kanssa. Ilmiön ymmärtämisen kannalta olisi olennaista saada tietoa pikavippien ottajista: keitä nämä henkilöt ovat sekä miksi ja missä tilanteissa he ottavat pikavippejä. Suomen Pankki on pyrkinyt arvioimaan pikavippiyritysten luottokantaa⁶.

Tässä raportissa käsitellään pikavippejä ja niiden aiheuttamia ongelmia kuluttajille Suomessa 2000-luvulla. Raportin alussa ilmiötä kuvataan olemassa olevien tilastojen ja tutkimusten avulla. Käytämme raportissa termiä ”pikavippi”, vaikka sen määritelmä ei ole yksiselitteinen ja kyseistä termiä käytetään julkisuudessa usein täsmentämättä, millaisiin luottomuotoihin sillä kulloinkin viitataan. Tässä raportissa tarkoitamme pikavipeillä korkeahintaisia vakuudettomia kulutusluottoja, joita myöntävät perinteisten rahoituslaitosten ulkopuolella toimivat ja näiden luottojen tarjoamiseen pääasiassa keskittyvät yritykset, joilla ei ole fyysisiä asiakaspalvelua tarjoavia toimipaikkoja, vaan joiden kanssa asioidaan yksinomaan verkon välityksellä tai mobiilisti. ”Pikavippien” synonyymeinä käytämme myös termejä ”pikaluotto”, ”pikalaina” ja ”pienlaina”.

Tilastojen lisäksi kuvaamme pikavippien esiintymistä tietyissä kuluttajaryhmissä useiden empiiristen aineistojen pohjalta. Raportin lopussa esitämme yhteenvedon ja johtopäätöksiä.

otosta ja elämänkäänneistä vuosina 2005–2013. Teoksessa Niemi M-L (toim.) Nuoret ja velka. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 32–44.

5 Rantala K & Tarkkala H (2010) Luotosta luottoon. Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan peilinä. Yhteiskuntapolitiikka 75(1), 19–33.

6 Aaltonen M & Koskinen K (2019) Uudet keinot tarpeen kulutusluottojen hillitsemiseksi. Euro ja talous 2/2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/uudet-keinot-tarpeen-kulutusluottojen-hillitsemiseksi/> [viitattu 10.7.2019].

2 PIKAVIPIT TILASTOJEN VALOSSA

Tässä luvussa esittelemme lyhyesti arvioita pikavippien määristä erilaisten saatavilla olevien julkisten tietolähteiden avulla.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto (ESAVI) ylläpitää luotonantaja- ja vertaislainanvälittäjärekisteriä ja toimii myös valvontaviranomaisena. Luottolaitossektorin ulkopuolinen kuluttajaluottoja tarjoava elinkeinonharjoittaja saa myöntää kuluttajansuojalain (38/1978) soveltamisalaan kuuluvia kuluttajaluottoja tai välittää vertaislainoja vain, jos se on rekisteröitynyt luotonantajaksi. Elinkeinonharjoittaja saa niin ikään välittää vertaislainoja vain silloin, kun se on rekisteröity vertaislainanvälittäjäksi tai luotonantajaksi. Rekisteröinnin edellytyksenä elinkeinonharjoittajilta vaaditaan luotettavuutta ja ammattitaitoa, ja ESAVI valvoo tätä. Syyskuussa 2019 rekisteriin oli merkitty yhteensä 63 kuluttajaluotonantajaa, joista viisi harjoittaa vertaislainojen välittämistä ja kaksi myöntää asunto-omaisuuteen liittyviä kuluttajaluottoja. Rekisteriin on merkitty vain yksi vertaislainoja⁷ välittävä elinkeinonharjoittaja. Rekisterilistauksesta nähdään, että toiminimillä voi olla useita aputoiminimiä, mikä saattaa hämärtää luotonottajan käsitystä siitä, minkä yrityksen kanssa hän oikeastaan on tekemisissä.⁸

Luottolaitossektorin ulkopuolisesta luotonannosta on saatavilla niukasti tietoa ja tiedot ovat puutteellisia tai niitä saadaan vasta tilinpäätöstiedoista. Vuoden 2017 lopussa Etelä-Suomen aluehallintovirastoon rekisteröityjen luotonantajien yhteenlaskettu tase oli yli 4,7 miljardia euroa. Näiden toimijoiden tilikauden tulos oli keskimäärin 2,3 miljoonaa euroa ja liikutulosprosentti 23.⁹

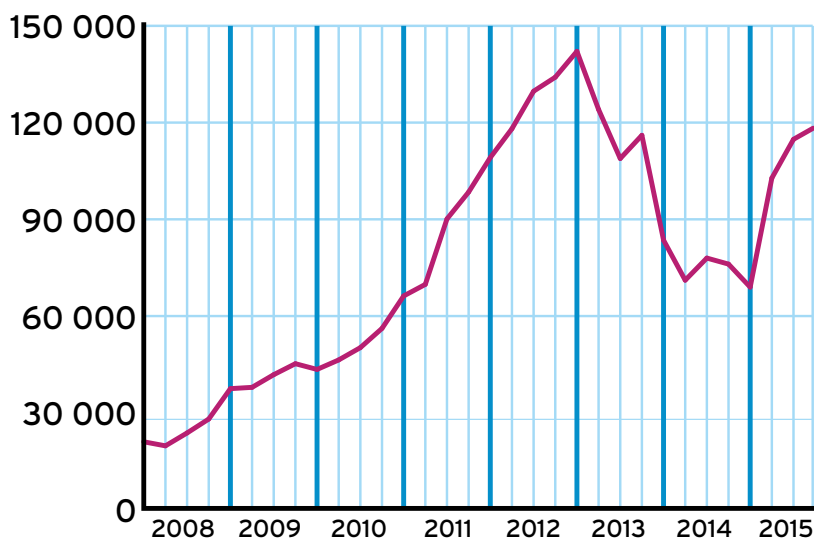
Tilastokeskus seurasi luottokantatilastossaan pienlainayritysten toimintaa vuosina 2008–2015, mutta näiden tietojen kerääminen on sittemmin lopetettu. Näitä tietoja on koottu liitteessä 1 olevaan taulukkoon. Tilastosta näemme, että pienlainat yleistyivät hyvin nopeassa tahdissa aina vuoden 2013 puoliväliin saakka, jolloin alle 2 000 euron luotoille säädettiin korkokatto. Luottokanta oli tarkastelulla ajanjaksolla huipussaan vuoden 2013 alussa, kuten kuvioista 1 nähdään. Tämän jälkeen se romahti vuoden 2011 tasolle ja lähti jälleen nousuun vuonna 2015. Uusien luottojen kappalemäärä kasvoi aina vuoden 2012 loppuun saakka: vuonna 2012 uusia luottoja myönnettiin yhteensä lähes 1,6 miljoonaa kappaletta. Tämän jälkeen uusien luottojen määrä laski aina vuoden 2014 alkuun saakka, mutta sen jälkeen luottomäärät nousivat taas hitaasti. Keskimääräiset lainat kasvoivat tarkastelulla ajanjaksolla: vuosina 2008–2013 uudet luotot olivat keskimäärin 232 euroa, vuonna 2014 ne olivat 432 euroa ja vuonna 2015 jo 504 euroa. Pikaluottomarkkinan muutoksesta kertoo sekin, että vuoden 2013 jälkipuoliskolla pikaluottojen takaisinmaksuajat pitenevät selvästi, eli ne eivät olleet enää nopeasti poismaksettavia luottoja, kuten kuvio 2 osoittaa. Vuoden 2013 puoleen väliin asti pikaluottojen takaisinmaksuajat vaihtelivat 27 päivästä 40 päivään, mutta esimerkiksi vuonna 2015 takaisinmaksuaika oli keskimäärin 138 päivää.¹⁰

7 Vertaislainoissa yksityishenkilöt lainaavat rahaa toisilleen keskenään sopimiensa lainaehtojen mukaisesti ilman pankkia tai rahoitusyhtiötä.

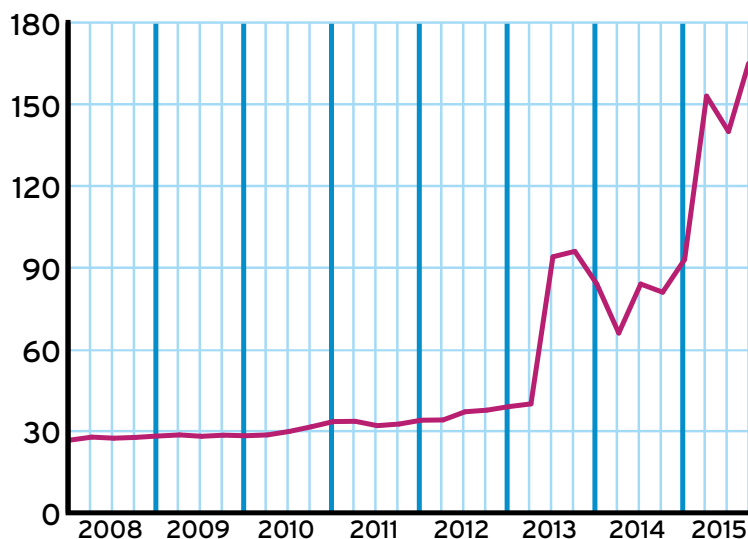
8 Etelä-Suomen aluehallintovirasto (2019) Luotonantaja- ja vertaislainanvälittäjärekisteri. https://www.avi.fi/documents/10191/19290/Luotonantajarekisteri_060313/44cb059e-268a-4aef-a0fc-51fc622c4d4e [viitattu 9.9.2019].

9 Saada A (2019) Pikaluottotajien saamiset voimakkaassa kasvussa. Blogi 30.1.2019. <https://www.eurojalous.fi/fi/blogit/2019/pikaluottotajien-saamiset-voimakkaassa-kasvussa/> [viitattu 10.7.2019].

10 Suomen virallinen tilasto (2015) Luottokanta [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/lkan/lkan_2015-12-10_uut_001_fi.html [viitattu 10.7.2019].



Kuvio 1. Pienlainayritysten luottokanta, 1 000 euroa, Q1/2008-Q4/2015. Lähde: SVT.



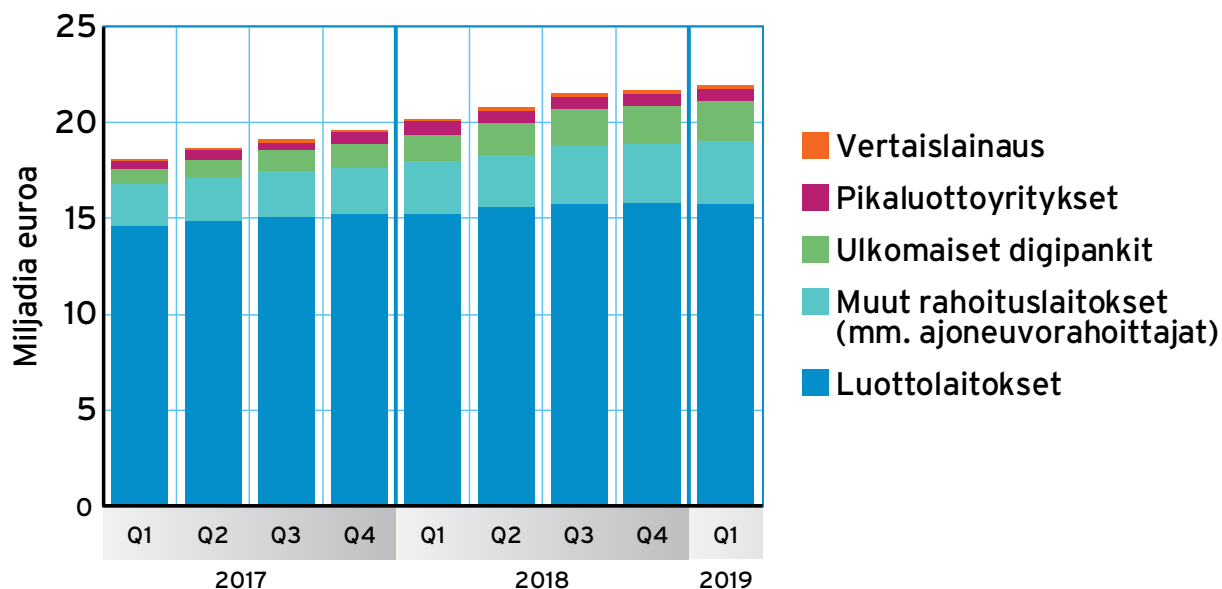
Kuvio 2. Pienlainayritysten uusien luottojen keskimääräinen takaisinmaksuaika, päivää, Q1/2008-Q4/2015. Lähde: SVT.

Vaikka kaikista kulutusluotoista ei saa tietoa, Suomen Pankki on pyrkinyt arvioimaan niiden kehitystä eri lähteistä. Kuviossa 3 nähdään, että vuoden 2019 alussa yhteenlasketun kulutusluottokannan arvioitiin Suomessa olevan noin 22 miljardia euroa, josta 28 prosenttia tuli perinteisen luottolaitossektorin ulkopuolelta¹¹. Tätä luotonantoa ei tilastoida missään ja luvut on arvioitu yhtiöiden julkisesti saatavilla olevista tiedoista ja yritysten tilinpäätöksistä¹².

11 Suomen Pankki (2019) Kotitalouslainoja nostettiin vilkkaasti toukokuussa. <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2019/kotitalouslainoja-nostettiin-vilkkaasti-toukokuussa/> [viitattu 10.7.2019].

12 Saada A (2019) Pikaluottotajien saamiset voimakkaassa kasvussa. Blogi 30.1.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2019/pikaluottotajien-saamiset-voimakkaassa-kasvussa/> [viitattu 10.7.2019].

Kuvio 3 osoittaa, että pikaluottoyritysten osuus koko kulutusluottokannasta on hyvin pieni. Sen sijaan ulkomaisten luottolaitosten luotonanto on lisääntynyt viime aikoina nopeasti: kahden viime vuoden aikana se on yli kolminkertaistunut.¹³ Suomen Pankki aloittaa syksyllä 2019 tilastojen keräämisen myös luottolaitosten ulkopuolisen rahoituksen välityksestä tavoitteenaan parantaa kuvaa kotitalouksien velkaantumisesta ja laajentaa näkemystä rahoituskanavien muutoksista¹⁴.



Kuvio 3. Kulutusluotot luotonantajien mukaan 2017/Q1-2019/Q1. Lähteet: Suomen Pankki, Tilastokeskus, Ruotsin keskuspankki, valtiovarainministeriö, tilinpäätökset ja kuluttajaluottojen myöntäjien julkiset tiedot.

Myös Finanssialan teettämän kyselyn mukaan valtaosa kulutusluotoista otetaan edelleen pankeista. Vuodenvaihteessa 2018–2019 tehdyn kyselyn mukaan edellisen 12 kuukauden aikana pikaluottoa ilmoitti ottaneensa 1,5 prosenttia kyselyyn vastanneista. Väestötasolle muunnettuna tämä tarkoittaisi noin 65 000 henkilöä. Tosin tähän lukuun tulee suhtautua varauksella, koska pikavippiä ottaneiden osuus aineistossa on hyvin pieni. Pikaluoton ottajien osuus on Finanssialan kyselyiden mukaan vähentynyt, sillä keväällä 2013 vastaava osuus oli 2,4 prosenttia.¹⁵

13 Suomen Pankin verkkosivut: <https://www.eurojalous.fi/fi/kuviot/graafi/kotitalouksien-kulutusluottokanta-arviolta-jo-lahes-22-mrd-euroa/> [viitattu 10.7.2019].

14 Suomen Pankki (2019) Tiedote nro 6, 21.3.2019. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2019/suomenpankki-laajentaa-tiedonkeruutaan--tavoitteena-kattavampi-kuva-velkaantumisesta-ja-rahoituskanavien-muutoksista/> [viitattu 10.7.2019].

15 Finanssiala (2019) Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti 2019. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019_Tutkimusraportti.pdf [viitattu 10.7.2019].

3 PIKAVIPPIEN SÄÄNTELY

Pikavippejä koskeva lainsäädäntö on pääasiassa kuluttajansuojalaissa ja sen kuluttajaluottoja koskevassa 7 luvussa, jossa säännellään muun muassa kuluttajaluoton mainonnassa annettavista tiedoista, hyvästä luotonantotavasta ja korkokatosta. Kuluttajansuojalain 7 luvun säännösten noudattamista valvovat kuluttajasiamesiä ja Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja sen alaisina aluehallintovirastot. Finanssivalvonta valvoo 7 luvun noudattamista omissa valvottavissaan, mutta pikavippiyritykset eivät sen valvottaviin kuulu.¹⁶ Finanssivalvonta valvoo kuitenkin rajan yli toimivia luottolaitoksia, joilla on tarjolla myös vakuudettomia kulutusluottoja. Näillä joko vuotuiset luottokustannukset tai takaisinmaksuajan pituus huomioiden kokonaisluottokustannukset ovat korkeat.

Koska pikavippeihin on havaittu liittyvän ongelmia, niiden sääntelyä on useaan otteeseen kiristetty¹⁷. Pika- luottoalalla on toimijoita, jotka kiertävät kuluttajansuojalainsäädännön vaatimuksia esimerkiksi vastuullisesta luotonantotavasta. Tämä on mahdollista, koska viranomaisten valvontakeinojen on todettu olleen puutteelliset.¹⁸ Tässä luvussa esitellään lyhyesti keskeisimmät pikavipeille kohdenneet lainsäädännölliset toimenpiteet.

Lokakuussa 2009 kiellettiin pikavippien myöntäminen yöllä. Pikavippiyritykset saivat antaa luottopäätöksiä mihin aikaan vaan, mutta kello 23 jälkeen myönnettyjä pikavippejä voitiin nostaa vasta aamuseitsemän jälkeen.¹⁹

Vuonna 2010 tiukennettiin tiedonantovelvoitteita luotonmyönnön yhteydessä. Tämä oli osittain kulutusluottodirektiiviin pohjautuvaa sääntelyä ja vastaavaa kansallista sääntelyä oli lainsäädännössä ollut jo aiemmin. Helmikuusta 2010 lähtien luotonantajan tuli ilmoittaa markkinoinnissa luoton todellinen vuosikorko ja lainan sopimusehdot tuli toimittaa asiakkaalle ennen lainan tilausta. Uutena sääntelyyn tuli, että luotonhakijan henkilöllisyys tuli tunnistaa ennen luottosopimuksen tekemistä, mikä käytännössä hoitui ensimmäisellä asiointikerralla verkkopankkitunnusten avulla. Vuoden 2010 joulukuussa säädetyn lain mukaan kaikkien pikavippejä tarjoavien uusien yritysten tuli rekisteröityä Etelä-Suomen aluehallintoviraston luotonantajarekisteriin, joka esiteltiin edellä. Aiemmin aloittaneille yrityksille annettiin siirtymäaikaa rekisteröityä 31.5.2011 saakka.²⁰

Kesäkuussa 2013 pienlainojen sääntelyä kiristettiin merkittävästi. Luotonantajia velvoitettiin selvittämään asiakkaiden luottokelpoisuus aiempaa tarkemmin myös määrältään pienemmissä luotoissa. Alle 2 000 euron vakuudettomille kuluttajaluotoille säädettiin korkokatto, jonka mukaan lainan todellinen vuosikorko sa olla maksimissaan korkolain 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko lisätynä 50 prosenttiyksiköllä.²¹ Tiukennuksen seurauksena suuri osa alan pienlainayrityksistä lopetti toimintansa heti lain astuttua voimaan 1.6.2013, ja syksyyn 2013 mennessä noin kolmannes alan yrityksistä oli hävinnyt ESAVIN luotonantajarekisteristä. Markkina muuttui siten, että uusien pienlainojen maksuajat pitenivät huomattavasti (ks. liitteen taulukko). Lakimuutoksen seurauksena pikavippien tilalle tuli uudenlaisia lainatuotteita, joissa asiakas voi hakea tietylle summalle limiittiä, mutta luottoa voi nostaa useammassa erässä. Nämä yli 2 000 euron luotot eivät olleet korkosääntelyn piirissä. Näitä joustoluottoja korkokatto ei koskenut, vaikka luotonottaja olisi nostanut lainaa vähemmän kuin 2 000 euroa. Osittain lainatarjonta siirtyi myös vertaislainamarkkinoille.²²

16 Kuluttajansuojalaki 38/1978, KSL 7 luku. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7> [viitattu 10.7.2019].

17 Hannula P (2013) Luottomarkkinat murroksessa. http://takuu--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/00468d78af8077cfa9053052837ec08c/1551963251/application/pdf/471094/Hannula_pikavippi_lakimuutokset_netti.pdf [viitattu 10.7.2019].

18 Keinänen A & Vartiainen N (2016) Pikaluottojen valvonta – miten lainsäädännön valvonta toteutuu käytännössä? Edilex 2016/23. <https://www.edilex.fi/artikkelit/16796.pdf> [viitattu 10.7.2019].

19 Hannula P (2013) Luottomarkkinat murroksessa. http://takuu--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/00468d78af8077cfa9053052837ec08c/1551963251/application/pdf/471094/Hannula_pikavippi_lakimuutokset_netti.pdf [viitattu 10.7.2019].

20 Hannula P (2013) Luottomarkkinat murroksessa. http://takuu--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/00468d78af8077cfa9053052837ec08c/1551963251/application/pdf/471094/Hannula_pikavippi_lakimuutokset_netti.pdf [viitattu 10.7.2019].

21 Kuluttajansuojalaki 38/1978, KSL, 7 luku 17 a §, ks. HE 64/2009 vp; HE 24/2010 vp ja HE 78/2012 vp.

22 Oikeusministeriö (2017) Arviomuistio pikaluottosääntelyn kehittämisvaihtoehtoista. OM 16/41/2016. Oikeusministeriön lainvalmisteluosasto (Aspelund, Kummoinen, Leppänen). Helsinki. https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/d31aeb71-63a2-4003-9876-b0c0591699b9/65db22e5-fe65-477e-84c6-c226b451def0/MUISTIO_20170515224500.pdf [viitattu 10.7.2019].

Syksyllä 2018 valmistui selvitys, jossa ehdotettiin positiivisen luottotietorekisterin perustamista. Selvityksessä esitettiin, että luotonantajat olisivat velvollisia ilmoittamaan kaikki myöntämänsä luotot rekisteriin ja tarkistamaan luoton myöntämisen yhteydessä luotonhakijalle myönnetyt luotot rekisteristä. Rekisterin tietoja saisi käyttää vain luottokelpoisuuden arviointiin ja erikseen määriteltävien viranomaistehtävien hoitamiseen. Luottotietojärjestelmän luomisen katsottiin liittyvän keskeisesti sekä luotonantajien tarpeeseen hallita luotonottajan maksukykyyn liittyviä riskejä että kotitalouksien ylivelkaantumisen ehkäisemiseen.²³ Oikeusministeriössä käynnistettiin syksyllä 2018 myös selvitys kuluttajaluottojen markkinoinnin sääntelyn mahdollisesta tiukentamisesta²⁴. Selvityksessä kartoitettiin luottojen markkinointia ja siihen liittyviä ongelmia sekä arvioitiin sääntelyvaihtoehtoja kuluttajaluottojen markkinoinnin asianmukaisuuden turvaamiseksi. Selvitystyön arviomuistio julkaistiin ja lähetettiin lausuntokierrokselle huhtikuussa 2019.²⁵

Eduskunta hyväksyi maaliskuussa 2019 syyskuussa 2019 voimaan tulevan sääntelyn, jonka mukaan uusien kuluttajaluottojen korko saa olla korkeintaan 20 prosenttia. Tämän lisäksi rajataan oikeutta periä kuluttajalta muita luottokustannuksia. Hintasääntelyn laajentamisella pyritään kohtuullistamaan markkinoilla tarjolla olevien kuluttajaluottojen hinnoittelua sekä vähentämään kalliiden kuluttajaluottojen aiheuttamia velkaongelmia. Muutoksella pyritään sääntelyn tehostamiseen sekä sen noudattamisen ja valvonnan yksinkertaistamiseen: luotonantajan tai -välittäjän rikkoessa korko- tai luottokustannuskattoa koskevaa sääntelyä kuluttajalta ei saisi periä korkoa tai muita luottokustannuksia.²⁶

Pikavipit ovat aiheuttaneet ongelmia ja sääntelyn tarvetta myös muissa maissa. Euroopan unionissa korkeakorkoiset luotot on tunnustettu yhtenä kuluttajille merkittävää haittaa aiheuttavina ongelmallisina finanssi-tuotteina kuluttajaluottomarkkinoilla²⁷.

Tanskan kilpailu- ja kuluttajaviranomaisen vuonna 2015 tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että 30 prosenttia pikavippiyritysten tuloista tuli kuluttajilta, jotka eivät pystyneet maksamaan lainojaan takaisin ajallaan²⁸. Tanskassa pikavippien ottajien on todettu olevan usein työmarkkinoiden ulkopuolella: he ovat sairauspäivärahan saajia, eläkeläisiä tai vailla vakituista tuloa olevia henkilöitä. Työmarkkinoiden ulkopuolella olevista 11 prosenttia oli ottanut pikavippiä, kun taas työssäkäyvistä näin oli tehnyt vain neljä prosenttia. Pysyvän tulon puute vaikeuttaa lainan takaisinmaksua, mikä on myös riski lainantarjoajalle.²⁹ Tanskassa päädyttiin säättämään enintään kolmen kuukauden pituisille vakuudettomille kuluttajaluotoille 48 tunnin harkinta-aika³⁰.

Ruotsissa korkeakuluisille luotoille on asetettu korkokatto, joka on viitekorko plus 40 prosenttia. Takaisinmaksuajasta riippumatta korkeakuluisen luoton kustannukset eivät saa ylittää luoton määrää. Luotonottajalta saa periä korkojen lisäksi ainoastaan sellaisia kuluja, jotka tosiasiaassa vastaavat luotonantajalle luotosta aiheutuneita kuluja. Luottojen markkinoinnissa on myös ilmoitettava, että kyseessä on korkeakuluisen luotto ja kerrottava velanoton riskeistä sekä tahoista, joista voi saada apua talous- ja velkakysymyksissä.³¹

23 Kontkanen E & Lång J (2018) Selvitys positiivisia luottotietoja koskevan järjestelmän edellytyksistä. Oikeusministeriön julkaisu 26/2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-701-4> [viitattu 10.7.2019].

24 Oikeusministeriö (2018) Oikeusministeri Häkkänen: Kuluttajaluottojen aggressiiviseen markkinointiin valmistellaan kiristyksiä. Tiedote. https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/oikeusministeri-hakkanen-kuluttajaluottojen-aggressiiviseen-markkinointiin-valmistellaan-kiristyksia [viitattu 10.7.2019].

25 <https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4750802/Arviomuistio-kuluttajaluottojen+markkinoinnista.pdf> [viitattu 10.7.2019].

26 HE 230/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajaluottosopimuksia ja eräitä muita kuluttajasopimuksia koskevien säännösten muuttamisesta. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/HE_230+2018.aspx [viitattu 10.7.2019].

27 Cherednychenko O O & Meinderstma J M (2018) Mis-selling of Financial Products: Consumer Credit. Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies. Directorate-General for Internal Policies.

28 Konkurrence- og Forbrugestyrelsen (2015) Markedet for kviklån.

<https://www.kfst.dk/media/2779/20150701-markedet-for-kviklaan-opdateret-juli-2015.pdf> [viitattu 10.7.2019].

29 Forbrugerrådet Tænk (2015) Økonomisk pressede forbrugere lokkes til dyre lån.

<https://taenk.dk/om-os/presserum/økonomisk-pressede-forbrugere-lokkes-til-dyre-laan> [viitattu 10.7.2019].

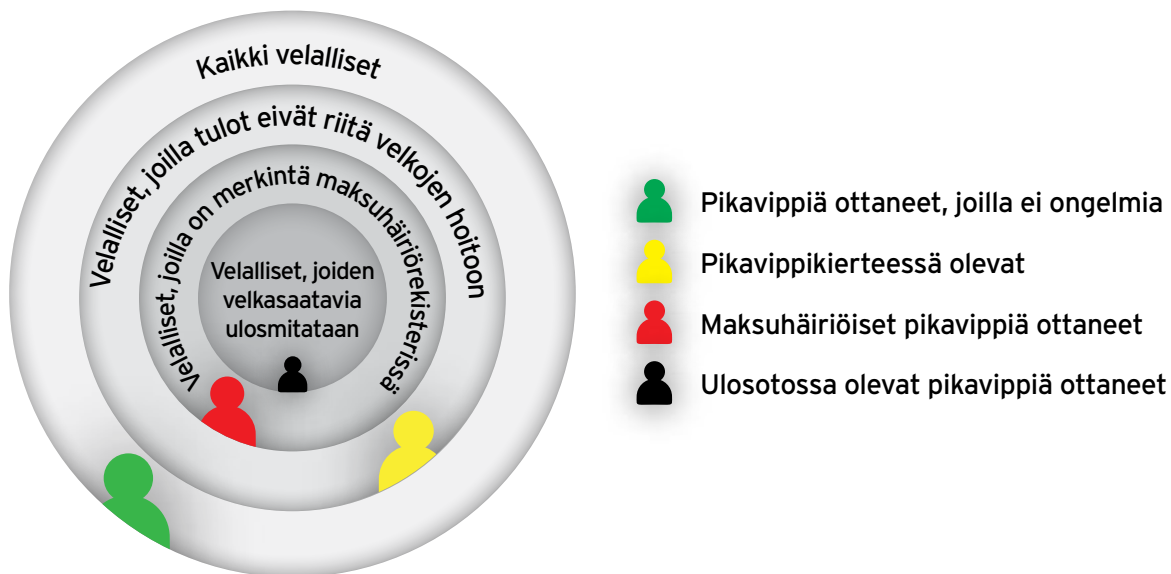
30 Hallituksen esitys HE 230/2018 vp. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_230+2018.aspx [viitattu 10.7.2019].

31 Hallituksen esitys HE 230/2018 vp. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_230+2018.aspx [viitattu 10.7.2019].

4 PIKAVIPIT OSANA YLIVELKAANTUMISTA

Tässä luvussa käymme läpi viimeaikaisia kotimaisia tutkimuksia pikavipeistä. Tutkimukset käsittelevät pääasiassa kotitalouksien velkaantumista, mutta niitä esitellään vain siltä osin, kun niissä on käsitelty pikavippejä. Pikavipit esiintyvät tutkimuksissa vain ongelmanäkökulmasta. Tietoa siitä, kuinka suuri osuus nostetuista pikaluotoista aiheuttaa ongelmia, ei ole olemassa.

Potentiaalisten ongelmien hahmottamiseksi pikavippien ottajissa voidaan ajatella olevan karkeasti kolmenlaisia tapauksia. ”Pikavippivelallinen” voi olla kerralla vain yhdessä tapauksessa tai hän voi siirtyä tapauksesta toiseen. Kuviossa 4 on havainnollistettu pikavippiä ottaneiden sijoittumista erilaisten velallisten joukkoon. Tutkimustietoa siitä, mikä osuus pikavippiä ottaneista sijoittuu mihinkin velkaantuneiden ryhmään ei ole olemassa, vaikka ongelmien tunnistamiseksi tämä tieto olisi hyödyllistä.



Kuvio 4. Pikavippiä ottaneiden sijoittuminen kaikkien velallisten joukkoon.

Ensimmäisessä tapauksessa velkaantuminen on hallinnassa, kun kuluttaja ottaa pikavipin/pikavippejä kertaluonteisesti ja tietää jo luottoa ottaessaan varmasti pystyvänsä maksamaan sen takaisin, koska hänen taloudellinen tilanteensa on vakaa ja ennustettavissa. Kokonaan **toisenlainen** on tilanne, jossa henkilö on pikavippikierteessä. Luottoa voidaan käyttää erilaisten hyödykkeiden hankintaan tai sitten sitä haetaan maksurästien ja vanhojen velkojen maksamiseen. Pikavippikierteessä vippejä on samanaikaisesti useita: niitä otetaan useasta paikasta kiinnittämättä huomiota kustannuksiin. Lopulta velallisella ei ole enää käsitystä oman taloutensa velkaantumisen kokonaistilanteesta. Vippikierre on mahdollista, koska luotonsaanti on helppoa ja vaivatonta niin pitkään kun luotonottajalla ei ole maksuhäiriötä. Luotonottajalla on halu tyydyttää välittömästi tiettyjä tarpeita, puutteellinen itsekontrolli taloushallinnassa tai ylioptimismi veloista selviytymisessä. Pyrkimyksenä voi olla välttää maksuhäiriö, jolloin luottoja saatetaan pyrkiä järjestelemään uusilla luotoilla.³² Vakuudettomilla lainoilla voidaan näennäisesti pyrkiä hallitsemaan maksuvaikeuksia, mutta pidemmän päälle tämä johtaa helposti velkaongelman syvenemiseen ja pitkittymiseen³³ sekä talouden hallinnan vaikeutumiseen. **Kolmannessa tapauksessa** tilanne on edennyt pisimmälle, kun velallinen saa maksamattomista veloistaan maksuhäiriömerkintöjä tai velat siirtyvät oikeudellisen perinnän kautta ulosottoon. Tässä vaiheessa kuluttajan elämässä ovat usein jo monenlaiset ongelmat kasaantuneet.

32 Rantala K (2012) Vippikierteen muotokuva. Verkkokatsauksia 24/2012. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. <http://hdl.handle.net/10138/152578> [viitattu 10.7.2019].

33 Rantala K & Tarkkala H (2010) Luotosta luottoon. Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkina-logiikan peilinä. Yhteiskuntapolitiikka 75(1), 19–33.

Finanssialan kyselyssä pikaluoton ottajina erottuvat 45–54-vuotiaat, joista 2,8 prosenttia oli vuodenvaihteessa 2018–2019 ottanut pikaluottoa. Myös 18–24-vuotiaiden ja 55–64-vuotiaiden osuudet pikaluottoa ottaneissa olivat hieman keskimääräistä suurempia.³⁴ Pikavippejä käsitellessä tutkimuksissa kohderyhmänä ovat usein olleet nuoret aikuiset.

Pikaluottojen havaittiin elokuussa 2007 lisänneen erityisesti nuorten velkomustuomioita. Pikaluottojen takia maksuvaikkeuksiin todettiin tyypillisesti joutuneen 20–24-vuotiaan miehen, jolla oli vähintään yksi 100–150 euron maksamaton pikaluotto.³⁵ Vuonna 2009 julkaistussa tutkimuksessa oli niin ikään kohderyhmänä nuoret aikuiset, 18–29-vuotiaista 17 prosenttia oli ottanut pikaluottoa kerran ja yli puolet vähintään neljä kertaa³⁶.

Pikavippikierteen taustalla voidaan tyypillisesti olettaa olevan pienet tai epäsäännölliset tulot³⁷ ja hallitsematon kuluttaminen – pikavipit kun koetaan helpoksi tavaksi saada rahaa erilaisiin hankintoihin tilanteessa, jossa omat tulot eivät riitä. Ongelmalliseksi pikalainat saattavat muodostua myös niille, jotka kärsivät jostakin riippuvuudesta tai mielenterveysongelmasta. Keväällä 2007 internetissä tehdystä kyselystä selvisi, että Suomessa pelataan rahapelejä lainarahalla. Kyselyyn vastanneiden joukossa eniten lainarahalla kerrottiin pelattavan nettipokeria ja peliautomaatteja. Tyypillisimmin käytettiin luottokorttia, mutta myös pikavippejä otettiin usein.³⁸

Vippien mainostaminen ja erityisesti suoramainonta houkuttelevat niiden ottamiseen: luottoja on markkinoitu erityisesti nuorille mahdollisuutena nauttia elämästä³⁹.

Pikavippikierteen todettiin vuonna 2012 koskettavan pääasiassa kahta ryhmää: nuoria aikuisia, joilla pikavipit olivat pääasiallinen lainamuoto ja niitä, jotka ottivat pikavippejä muiden lainojen lisäksi. Maksusuunnitelmissa pysyminen koetaan usein toivottomaksi, kun erääntyneitä tai erääntymässä olevia vippejä on samanaikaisesti useita. Tilanne saa tuntemaan häpeää ja ahdistusta. Pikavippikierteeseen joutuneet haluavat salata ongelmansa läheisiltä sekä kokevat unettomuutta, voimattomuutta ja itsetuhoisia ajatuksia.⁴⁰

Keväällä 2015 tehtiin 18–35-vuotiaille (n=1019) verkkokysely velkaantumisen, velkaongelmista ja keinoista talouden tasapainottamiseksi⁴¹. Tutkimuksessa kysyttiin erilaisten luottotyyppien ottamista. Vain 4,9 prosenttia vastaajista ilmoitti, että heillä oli tutkimushetkellä pikavippi tai joustolaina.

Tutkimuksessa velkaongelmien luonteesta aineistona oli 18–34-vuotiaiden velkomustuomiot vuosina 2012–2016. Nuorten aikuisten velkomustuomioiden taustalla oli usein pikavippi tai kulutusluotto: yksityisoikeudelliset saatavat syntyivät pitkälti maksamattomista pika- ja joustoluotoista sekä kännykkälaskuista. Pikavippeihin perustuvien velkomustuomioiden todettiin vähentyneen kesäkuussa 2013 voimaantulleen sääntelyn jälkeen, sillä luo-

34 Finanssiala (2019) Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti 2019. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019_Tutkimusraportti.pdf [viitattu 10.7.2019].

35 Valkama E & Muttilainen V (2008) Maksuvaikkeudet pikaluottomarkkinoilla. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja, No. 86.

36 Autio M, Wilska T-A, Kaartinen R & Lähteenmaa J (2009) The use of small instant loans among young adults – a gateway to a consumer insolvency? *International Journal of Consumer Studies* 33(4), 407–415.

37 Autio M, Wilska T-A, Kaartinen R & Lähteenmaa J (2009) The use of small instant loans among young adults – a gateway to a consumer insolvency? *International Journal of Consumer Studies* 33(4), 407–415.

38 Lähteenmaa J & Strand T (2008) Pelin jälkeen: velkaa vai voittoa? Tutkimus velan ottamisesta rahapeleihin, erityistarkastelussa nettipokeri ja pikavippaaminen. Stakesin raportteja 25/2008. Helsinki: Stakes

39 Rantala K & Tarkkala H (2010) Luotosta luottoon. Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkina-logiikan peilinä. *Yhteiskuntapolitiikka* 75(1), 19–33.

40 Rantala K (2012) Vippikierteen muotokuva. Verkkokatsauksia 24/2012. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152578/Verkko24_Rantala_2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 10.7.2019]; ks. myös Kaartinen R, Autio M & Lähteenmaa J (2009) Pikavipeillä vaikeuksiin: nuorten luotonkäyttäjien pakkotilanteet, vippikierteet ja huono-osaisuus. Teoksessa Keskinen V, Laine M, Tuominen M & Hakkarainen T (toim.) *Kaupunkiköyhyyden monet kasvot: näkökulmia helsinkiläiseen huono-osaisuuteen*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 119–129.

41 Majamaa A K & Rantala K E (2016) Nuorten aikuisten velat, velkaongelmat ja keinot talouden tasapainottamiseksi. *Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin Katsauksia nro 16*.

tonantajayritysten velkasaatavien lukumäärä laski. Vaikka korkokatto näytti vähentäneen ongelmavelkaantuneiden lukumäärää, velan keskimääräinen suuruus velallista kohden kasvoi. Nuorten aikuisten pikavippeihin liittyvät velkaongelmat vähenivät tutkimuksen tarkasteluajanjaksona. Tätä tutkijat selittivät kiristyneellä luottokelpoisuuden arvioinnilla, jonka seurauksena kaikista nuorimmille ei välttämättä enää myönnetty pikavippejä.⁴²

Toisessa velkomustuomioita analysoineessa tutkimuksessa tutkittiin velkaongelmien muutosta samalla aikajaksolla eli vuosina 2012–2016. Tässä pikavippejä tarkasteltiin osana luotonantajayritysten saatavien velkapääomia: vakuudettomat pikavipit ym. kulutusluotot ja muut kertaluotot. Mainittujen velkapääomien osuudet velkomustuomioissa laskivat tarkasteluajanjaksona pikavippien ja muiden kulutusluottojen osalta, kun taas muiden kertaluottojen osuus kasvoi. Aineiston muut kertaluotot olivat yli 2 000 euron korkokaton ulkopuolelle jääviä, perinteisiä pikavippejä suurempia luottoja. Pikavippien osuudet velkomustuomioissa laskivat etenkin 18–24-vuotiailla ja 35–44-vuotiailla. Kertaluottojen osuudet velkomustuomioissa nousivat vuodesta 2014 lähtien ja erityisesti yli 45-vuotiailla. Pikavippeihin liittyvien velkomustuomioiden pääomien euromääräiset keskiarvot nousivat tarkasteluajanjaksona yli kaksinkertaiseksi. Myös kertaluottoihin liittyvien pääomien suuruudet kasvoivat vuosien 2013–2016 välisenä aikana: vuonna 2013 kertaluottoihin liittyvien maksamattomien velkapääomien keskiarvo oli noin 2 000 euroa, vuosina 2014–2016 keskiarvo oli yli 3 000 euroa. Niin pikavippeihin kuin kertaluottoihin liittyvä pääomien kasvu oli suurinta yli 55-vuotiailla, vähäisintä 18–24-vuotiailla.⁴³ Nämä muutokset ovat oletettavasti seurausta kesän 2013 lainsäädäntöuudistuksesta.

Toukokuussa 2019 OP:n yhteistyössä Marttaliiton ja Takuusäätiön kanssa tekemässä Rahapuhetta-kyselytutkimuksessa (n=2 008) 92 prosenttia vastaajista suhtautui pikalainoihin kielteisesti, mutta noin joka neljäs 25–44-vuotias ilmoitti kuitenkin ottaneensa pikalainoja. Pikavippejä oli otettu yleisimmin ruoka- ja päivittäisostoksiin, velkojen maksamiseen sekä asumisen kuluihin. Tuloksen nähtiin kertovan pikavippien yhteydestä huono-osaisuuteen ja yksinelämiseen. Edullisia vaihtoehtoja yllättävien menojen rahoittamiseen ei tällä joukolla ole markkinoilla juurikaan tarjolla.⁴⁴

42 Majamaa A K, Rantala K E & Sarasoja L M (2016) Velkaongelmien luonne ja pikavippiuudistuksen vaikutukset velkomustuomioiden valossa. *Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti Katsauksia* nro 9.

43 Majamaa A K, Sarasoja L M & Rantala K E (2017) Viime vuosien muutokset vakavissa velkaongelmissa: Analyysi velkomustuomioista. *Yhteiskuntapolitiikka* 82, 6, 676–686.

44 Takuusäätiö (2019) Maksuhäiriöiden vähentäminen edellyttää laaja-alaisia toimenpiteitä. <https://www.takuusaatio.fi/maksuhairioiden-vahentaminen-edellyttaa-laaja-alaisia-toimenpiteita> [viitattu 12.7.2019].

5 PIKAVIPPIONGELMIEN TARKASTELU EMPIIRISTEN AINEISTOJEN VALOSSA

Pikavippien ottamisesta ei ole olemassa kattavia aineistoja, eikä myöskään tutkimuksia niistä aiheutuvien ongelmien laajuuden selvittämiseksi. Tässä selvityksessä tarkastelemme pikavipeistä aiheutuneita ongelmia erilaisten saatavilla olevien aineistojen avulla hyväksyen samalla sen tosiasian, että ne eivät tarjoa yleistettävää ja kattavaa kuvaa koko tilanteesta. Empiirinen osio keskittyy siksi velkaongelmaisiin, jotka ovat hakeneet apua niiltä tahoilta, joiden asiakkaista kerätyt aineistot olivat tutkittavana. Tarkastelun ulkopuolelle jäävät siten ne, joilla ei ole ollut ongelmia sekä ne, jotka eivät ole hakeneet apua.

Saimme tutkimuskäyttöön aineistoja Takuusäätiön takausasiakkaista sekä Peliklinikan asiakkaista, jotka hakivat apua peliongelmiinsa. Lisäksi analysoimme Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajahallinnon tietopankkiin (KUTI) kirjattuja pikaluottoja koskevia yhteydenottoja. Teimme myös asiantuntijahaastatteluja, joilla selvitimme pikavippiongelmiin joutuneiden kanssa työskentelevien näkemyksiä aiheesta ja sen viimeaikaisesta kehityksestä.

5.1 Takuusäätiön aineisto

Takuusäätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka toimii pääasiassa Veikkauksen tuella. Takuusäätiö auttaa kotitalouksia maksuttomasti arjen raha-asioissa neuvomalla, myöntämällä takauksia pankista nostettaviin järjestelylainoihin sekä järjestämällä pienlainoja, koulutusta raha- ja velka-asioista sekä välineitä raha-asioiden hallintaan. Takuusäätiössä on vuosina 1990–2014 autettu noin 75 000 velkaongelmiin joutunutta ihmistä, joista noin 10 000 on saanut takauksen. Järjestelylainoja on myönnetty yhteensä noin 150 miljoonaa euroa vuosina 1995–2014. Velkalinjassa neuvontaa on annettu yli 65 000 ihmiselle.⁴⁵

Kilpailu- ja kuluttajavirasto sai tutkimuskäyttöön Takuusäätiön takaushakemusasiakkaista asiakastyön tarpeisiin kerätyn aineiston vuosilta 2013–2018⁴⁶. Käytämme jatkossa näistä nimitystä ”takausasiakkaat”. Asiakkaat oli koodattu aineistoon numerotunnisteella, eikä heidän henkilöllisyytensä ollut tunnistettavissa. Asiakkaiden velkaantumisesta oli Takuusäätiön aineistossa seuraavia tietoja:

- luottohäiriö
- velkaantumisen syy
- maksukyvyttömyyden syy
- yksilöidyt tiedot veloista: velkojan tyyppi, velan tyyppi, velan summa, velan nostamisajankohta ja velan tila
- velat yhteensä (kpl ja euro).

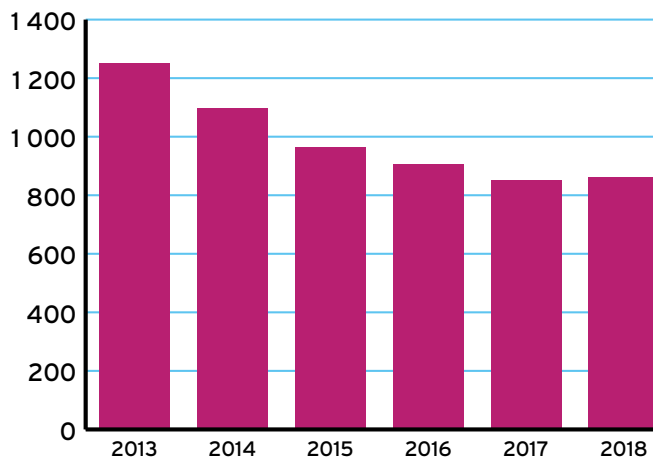
5.1.1 Aineiston kuvaus ja analyysi

Kuvaamme tässä lyhyesti käyttämäämme aineistoa. Aineistossa olevien henkilöiden taustatiedot eivät olleet täysin kattavia, joten kuvaamme aineistoa vain siltä osin, kun tietoja löytyy riittävästi. Aineisto kattaa vuodet 2013–2018. Tarkastelemme Takuusäätiön takausasiakkaiden rakennemuutosta ajassa ja sen tilastollista merkittävyyttä.

45 Takuusäätiö (2019) Tietoa meistä. <https://www.takuusaatio.fi/takuusaatio/tietoa-meista> [viitattu 10.7.2019].

46 Aineisto kattaa kaikki Takuusäätiön takaushakemuksen jättäneet asiakkaat. Hakemus päättyy joko myönteiseen tai hylkävään päätökseen tai siihen, että asiakas peruuttaa hakemuksen tai se raukeaa, kun asiakas ei määräajassa toimita pyydettyjä lisätietoja tai päivityksiä. Takuusäätiön rekisterin järjestelmävaihdoksen takia aineistossa on tiedot marraskuun 2018 puoliväliin saakka. Takuusäätiöön tuli loppuvuodesta 2018 paljon uusia hakemuksia, mikä johtui pitkälti talous- ja velkaneuvonnan siirtymisestä valtiolle vuoden 2019 alussa. Takuusäätiössä avattiin joulukuun 2018 alkupuolella sähköinen hakemus, mikä sekin saattoi vaikuttaa hakemuskäyttöön. Näin ollen on mahdollista, että todellisuudessa vuoden 2018 asiakasmäärät ovat aineistossa esitettyjä suuremmat. Tämä tulee ottaa huomioon tuloksia tarkasteltaessa.

Takuusäätiön takausasiakasmäärät vaihtelevat vuosittain (kuvio 5), kuten myös aineistossa mukana olleet henkilöt.



Kuvio 5. Takausasiakkaiden lukumäärät vuosina 2013–2018.

Asiakkaista reilu puolet oli naisia (53–58 prosenttia vuosina 2013–2018). Tänä ajanjaksona naisten osuus asiakkaina on tilastollisesti jossain määrin merkitsevästi noussut ($p=.022$). Asiakkaat keskittyivät taloudellisesti aktiivisiin työikäisten ryhmiin (taulukko 1). Viime aikoina tosin seniori-ikäisten osuus on noussut tilastollisesti erittäin merkitsevästi ($p=.000$).

Taulukko 1. Takausasiakkaat vuosina 2013–2018 iän mukaan tarkasteltuna.

Ikäryhmä	Lukumäärä	%
–29-vuotiaat	754	12,7
30–39-vuotiaat	1198	20,2
40–49-vuotiaat	1293	21,8
50–59-vuotiaat	1293	21,8
60–69-vuotiaat	931	15,7
70–80-vuotiaat	326	5,5
ei tietoa	138	2,3
Yhteensä	5 933	100,0

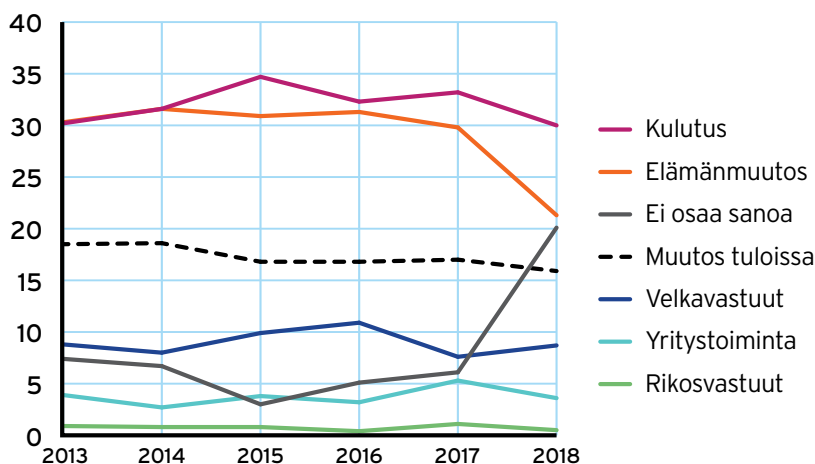
Asiakkaista valtaosa, 73 prosenttia, asui kaikkina tarkasteluvuosina vuokralla ja joka viides omistusasunnossa. Lopuilla asumismuotona oli jokin muu.

Aineistossa kunkin asiakkaan kohdalle oli merkitty vain yksi *pääasiallinen* velkaantumisen syy, jota oli kysytty hyvin yksityiskohtaisella jaottelulla. Ryhmittelimme niitä isompiin kokonaisuuksiin, vaikka tiettyä velkaantumisen syytä ei voida yksiselitteisesti asettaa vain yhteen kategoriaan. Ryhmittely esitetään taulukossa 2.

Taulukko 2. Takausasiakkaiden velkaantumisen syyt ryhmiteltyinä.

Pienet tulot	<ul style="list-style-type: none"> • Pienituloisuus • Eläke (työ-, sairaus-, työttömyyseläke, kuntoutustuki) • Äitiysloma/hoitovapaa tai vuorotteluvapaa • Opiskelu • Työttömyys, lomautus, pätkätyöt tms. • Sosiaalietuuksien väheneminen; lapsilisät, elatus- tai hoitotuki • Muu talouden tulojen /etuksien väheneminen
Velkavastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Asunnon jäännöslaina (vain velkaantumisen syy) • Muu velkavastuiden lisääntyminen • Takausvastuu(-t) • Velkaantunut toisen puolesta/vuoksi • Velkamäärän lisääntyminen (vain maksukyvyttömyyden syy) • Velkamäärän lisääntyminen tai asunnon jäännöslaina
Elämänmuutos	<ul style="list-style-type: none"> • Sairaus • Sairausmenot • Avo- tai avioero • Muu hallitsematon/yllättävä tilanne • Muu perhemuutos (lasten syntymä, uusperhe, leskeys) • Kriisi-/elämänmuutoskierre
Kulutut	<ul style="list-style-type: none"> • Muu kulutuksen kasvu • Riippuvuus (ostomania, alkoholi, peli) • Välttämättömät menot • Talouden hallitsemattomuus
Yritystoiminta	<ul style="list-style-type: none"> • Yritystoiminnan vastuut
Rikosvastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Rikosvastuut

Eniten velkaantumista oli aiheuttanut kulutus, joka oli noin kolmanneksella velkaantumisen taustalla. Toinen merkittävä syy velkaantumiselle oli aiheutunut jostakin elämänmuutoksesta. Velkaantumisen syyt ovat aineistossa mukana olleilla henkilöillä vaihdelleet vuosittain tilastollisesti erittäin merkitsevästi ($p=.000$), kuten kuviosta 6 nähdään. Kulutukseen liittyvät seikat näyttäisivät olevan vähintään kaksi kertaa yleisemmin ongelmien taustalla kuin tuloihin liittyvät seikat. Mielenkiintoinen havainto velkaantumisen syiden muutoksissa on ”ei osaa sanoa” -vaihtoehdon osuuden runsas kasvu vuonna 2018. Aineistosta ei valitettavasti selviä se, onko kyse esimerkiksi kirjautumiseen liittyvästä teknisestä muutoksesta vai siitä, että asiakkaat eivät ole osanneet nimitä yhtään yksittäistä syytä velkaantumiselleen, koska velkaantuminen on aiheutunut monen tekijän muodostamana summana vai johtuuko osuuden kasvu jostakin muusta syystä.



Kuvio 6. Takausasiakkaiden velkaantumisen syyt prosentteina (%) vuosina 2013–2018.

Aineistossa luottohäiriöisten osuus on vaihdellut vuosittain tilastollisesti erittäin merkitsevästi ($p=.000$) ollen vuosina 2013–2018 keskimäärin 44 prosenttia (ks. taulukko 3). Vuonna 2018 luottohäiriöisten osuus takausasiakkaissa laski hyvin radikaalisti. Selityksenä tälle voi olla se, että henkilökohtaisilla lainajärjestelyillä ja suuremmilla korkeakorkoisilla luotoilla pystytään säilyttämään luottotiedot aikaisempaa pitempään. Tällöin velkamäärät kasvavat, kun velkaa hoidetaan ottamalla uutta velkaa. Tietoa tästä on kuitenkin vaikea saada selville, sillä asiakas ei sitä välttämättä itse kerro.

Taulukko 3. Luottohäiriöisten henkilöiden lukumäärät ja osuudet takausasiakkaista vuosina 2013–2018.

Vuosi	Lukumäärä	%
2013	672	53,7
2014	464	42,2
2015	394	40,9
2016	415	45,9
2017	419	49,1
2018	261	30,3
Yhteensä 2013–2018	2 625	44,2

Aineiston asiakaskohtaiset kokonaisvelkamäärät ovat olleet vuosittain keskimäärin runsas 40 000 euroa ja erilaisten velkojen määrä 20 kappaletta (ks. taulukko 4). Velkojen maksimimäärät ovat vaihdelleet vuosittain noin 338 000 eurosta 516 000 euroon. Takuusäitiön mukaan heille on tullut vain vähän hakemuksia, joissa velkaa on yli säätiön asettamien enimmäisrajojen⁴⁷. Tähän on syynä muun muassa se, että osa asiakkaista ohjautuu Takuusäitiön talous- ja velkaneuvonnan kautta. Viime aikoina kuitenkin sellaisten asiakkaiden suhteellinen osuus on kasvanut, jotka hakeutuvat omaehtoisesti ilman ulkopuolista ohjausta Takuusäitiön asiakkaiksi. Tätä kehitystä ovat vauhdittaneet mitä ilmeisemmin yhtäältä talous- ja velkaneuvonnan ruuhkautuminen, toisaalta Takuusäitiön käyttöönottama sähköinen takaushakemus. Liian suuret velkamäärät ovat näkyneet selvästi syynä myös hakemusten hylkypäätöksissä.⁴⁸

Taulukko 4. Takauseräsiikkaiden keskimääräinen kokonaisvelkamäärä euroissa ja keskimääräinen velkojen lukumäärä asiakasta kohti vuosina 2013–2018.

Vuosi	Keskimääräinen kokonaisvelkamäärä / asiakas (€)	Keskimääräinen velkojen lukumäärä / asiakas (kpl)
2013	43 328	20
2014	42 813	19
2015	45 843	18
2016	40 363	18
2017	42 761	19
2018	42 913	18
Yhteensä 2013–2018	43 046	19

Tarkasteluajanjaksona asiakkaiden luotoista keskimäärin 41 prosenttia on ilmoitettu olevan hoitamattomia, 30 prosenttia on ulosotossa ja 19 prosenttia hoidettu.

5.1.2 Takuusäitiön takausasiakkaiden pikavippiongelmat

Otimme Takuusäitiön takausasiakkaiden tietoja sisältävästä aineistosta tarkempaan analysointiin pikavipit. Analysoimme pikavippien euro- ja kappaalemääräistä kehitystä sekä niiden osuutta kaikista luotoista vuosina

47 Pienen takausmäärä on 2 000 euroa ja järjesteltävien reaaliavakuudettomien velkojen tulee olla alle 34 000 euroa. Pariskuntien hakiessa takausta yhdessä takauksen enimmäismäärä on 45 000 euroa. (<https://www.takuusaatio.fi/node/87>).

48 Takuusäitiöstä saatu tieto toukokuussa 2019.

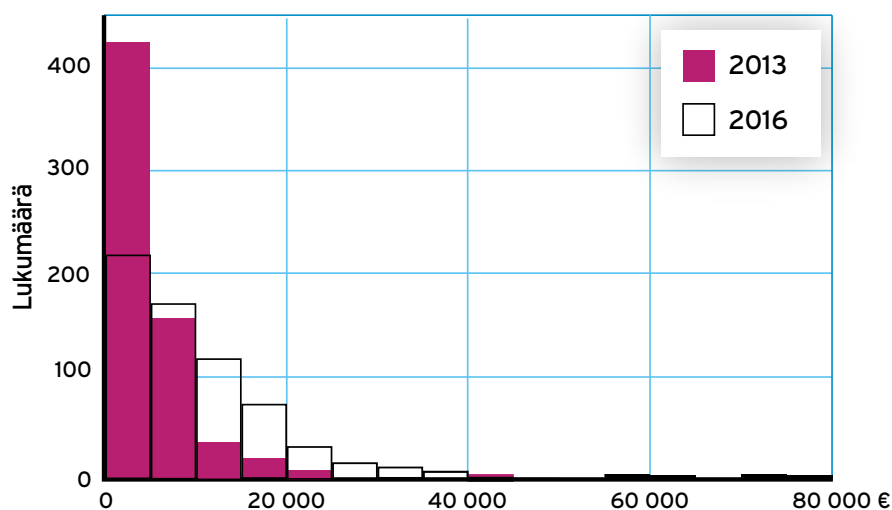
2013–2018. Vaikka kyse onkin hyvin valikoidusta ja rajatusta aineistosta, antaa se jonkinlaisen kuvan pikavippitilanteen yleisyydestä ja kehittymisestä. Tosin täytyy muistaa, että aineisto koostuu henkilöistä, jotka ovat hakeneet Takuusäätiöstä apua velkaongelmiensa selvittämiseen, eikä tämä joukko siis edusta velkaantuneita eikä myöskään velkaongelmaisia kuluttajia Suomessa (ks. luku 5.1).

Takuusäätiön takausasiakkaiden aineistossa eri luottotyyppit on luokiteltu hyvin tarkkaan⁴⁹. Pikavipit löytyvät pääosin kategoriasta ”pikalaina/limiittiluotto”, ja rajaamme analyysimme tähän kategoriaan.⁵⁰ Pikavippien yleistyminen näkyy siinä, että vuonna 2013 takausasiakkaista yli puolella oli vähintään yksi pikalaina/limiittiluotto ja vuonna 2016 kolmella neljästä (taulukko 5).

Taulukko 5. Pikavippiä ottaneiden osuus kaikista takausasiakkaista vuosina 2013–2018.

Vuosi	Pikavippiä ottaneet asiakkaat (%)
2013 (n=1 252)	56,1
2014 (n=1 099)	50,3
2015 (n=963)	51,6
2016 (n=905)	76,7
2017 (n=853)	73,5
2018 (n=861)	62,2

Pikalainojen/limiittiluottojen yleistymisen lisäksi niiden keskimääräiset suuruudet ovat kasvaneet vuodesta toiseen; suurin hyppäys tapahtui vuonna 2016, jolloin keskimääräinen lainamäärä yli kaksinkertaistui. Tämä tapahtui samana vuonna kuin keskimääräinen kokonaisvelkamäärä laski noin kymmenyksellä (ks. taulukko 4 edellä). Siksi jatkossa onkin mielenkiintoista verrata pikavippitilannetta kahtena eri ajankohtana, vuosina 2013 ja 2016. Vuonna 2016 pikavippien maksimimäärä kasvoi lähes 80 000 euroon, kuten kuviosta 7 nähdään. Pikavippien euromääräinen osuus asiakkaiden kokonaisvelkamäärästä on kasvanut selvästi: vuonna 2013 pikavipit muodostivat keskimäärin 18 prosenttia kaikista veloista, vuonna 2016 jo 36 prosenttia. Vastaavat lukumääräiset osuudet olivat samoina vuosina 21 ja 31 prosenttia.



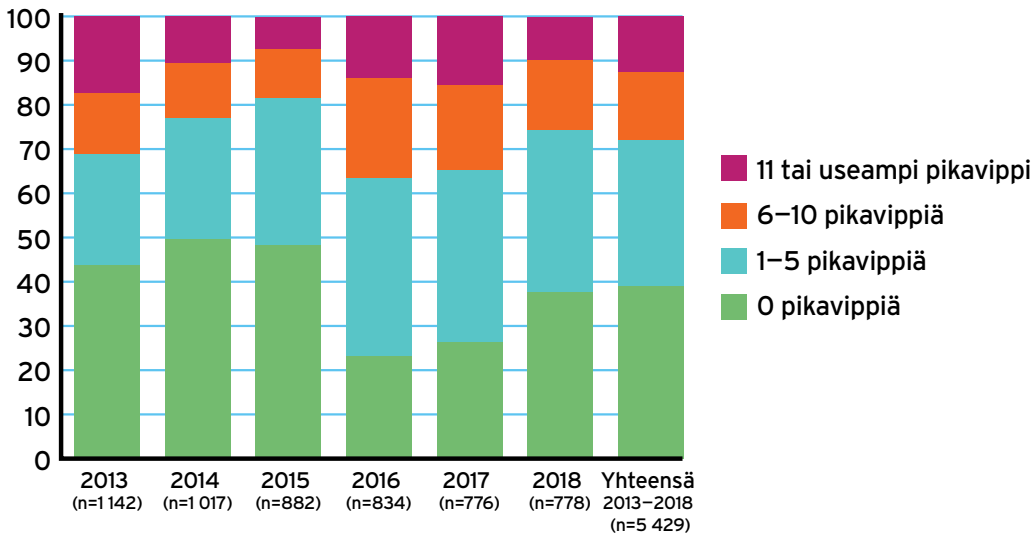
Kuvio 7. Pikavippien euromääräinen jakauma vuosina 2013 ja 2016.

49 Vuodesta 2018 takauksihakemuksia ovat Takuusäätiössä kirjanneet eri henkilöt, mikä on voinut tuoda tuona vuonna vaihtelua luokitteluihin.

50 Aineistossa on luokiteltu muitakin korkeakorkoisia kulutusluottoja, kuten joustoluotto, luotollinen pankkitili, osamaksuvelka, panttilaina, tililuotto/osamaksu, DIY-järjestelylaina.

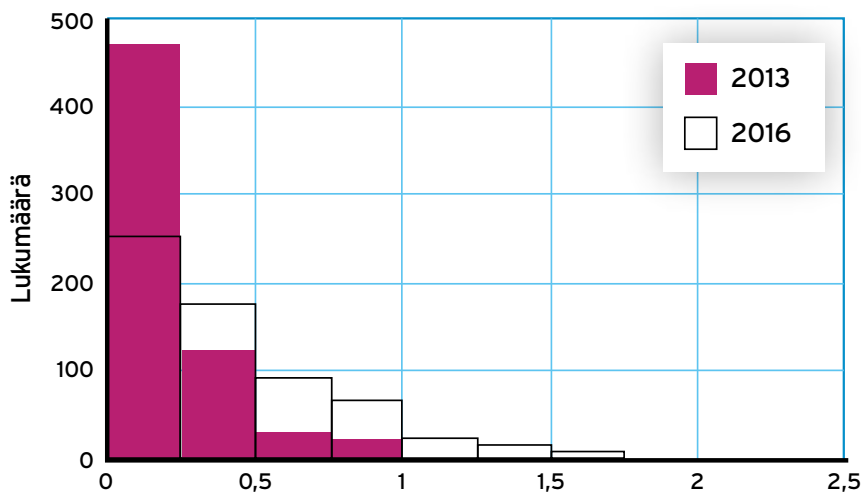
Pikavippien keskimääräinen lukumäärä henkeä kohti on vaihdellut vuosina 2013–2018 kolmesta viiteen, mutta vaihtelu on ollut suurta. Pikavippien maksimimäärät ovat samana ajanjaksona vaihdelleet 38–58 kappaleen välillä.

Vaikka pikavippien euromäärät ovat kasvaneet (ks. kuvio 7), kuvio 8 osoittaa, että pikavipit ovat yleistyneet ja pikavippien lukumäärät asiakasta kohti pienentyneet.



Kuvio 8. Takuusäätiön takausasiakkaiden osuudet (%) 2013–2018 pikavippien lukumäärien mukaan.

Pikavippien euromääräinen osuus takausta hakeneiden kotitalouksien vuosittaisista nettotuloista on myös kasvanut selvästi vuodesta 2013 vuoteen 2016, kuten kuvio 9 nähdään. Vuonna 2016 Takuusäätiön takausta hakeneilla asiakkailla yleistyi se, että pikavipit ylittivät vuositulot.



Kuvio 9. Pikavippien euromääräinen osuus kotitalouden vuosinettotuloista vuosina 2013 ja 2016. (X-akselilla 1 = pikavippien yhteenlaskettu euromäärä yhtä suuri kuin kotitalouksien vuosittaiset nettotulot).

Pikavippien yleisyys ja määrä vaihtelivat jonkin verran asiakkaiden taustojen mukaan (ks. taulukot 6–8). Miehillä oli lukumääräisesti pikavippejä hieman naisia enemmän ($p=.019$), mutta määrässä vaihtelua ei ollut. Mitä nuorempi henkilö, sitä useampi pikavippi hänellä oli ($p=.000$). Tosin luku- ja euromääräisesti kaikkein suurimmat maksimipikavippimäärät löytyivät 60–69-vuotialta ($p=.032$). Luottohäiriöisillä oli selvästi enemmän pikavippejä ($p=.000$), kun taas euromääräisesti heillä on niitä vähemmän ($p=.021$). Velkaantumisen syyen mukaan tarkasteltuna kulutus näyttäisi olevan eniten yhteydessä pikavippien ottamiseen ($p=.000$).

Taulukko 6. Pikavippien keskimääräiset lukumäärät, maksimilukumäärät sekä euromäärät asiakkaan iän mukaan tarkasteltuna vuosina 2013–2018 (n=5 429).

Asiakkaan ikä (v.)	Pikavippien määrä per asiakas keskimäärin (kpl)	Pikavippien maksimilukumäärä (kpl)	Pikavippimäärä per asiakas keskimäärin (€)
-29	6,7	48	7 104,31
30-39	4,2	52	6 561,06
40-49	3,8	56	7 871,02
50-59	3,9	54	7 890,70
60-69	3,8	58	8 376,21
70-80	2,6	24	7 159,63
ei tietoa	5,3	40	6 975,00
Yhteensä	4,2	58	7 496,82

Taulukko 7. Pikavippien keskimääräiset lukumäärät, maksimilukumäärät sekä euromäärät luottohäiriömerkinnän mukaan tarkasteltuna vuosina 2013–2018 (n=5 429).

Asiakkaan tilanne	Pikavippien määrä per asiakas keskimäärin (kpl)	Pikavippien maksimilukumäärä (kpl)	Pikavippimäärä per asiakas keskimäärin (€)
Ei luottohäiriötä	3,5	58	7 854,48
On luottohäiriö	5,2	56	7 079,03
Yhteensä	4,2	58	7 496,82

Taulukko 8. Pikavippien keskimääräiset lukumäärät, maksimilukumäärät sekä euromäärät velkaantumisen syyn mukaan tarkasteltuna vuosina 2013–2018 (n=5 429).

Velkaantumisen syy	Pikavippien määrä per asiakas keskimäärin (kpl)	Pikavippien maksimilukumäärä (kpl)	Pikavippimäärä per asiakas keskimäärin (€)
Muutos tuloissa	5,0	54	8 069,87
Velkavastuut	4,4	42	6 792,54
Elämänmuutos	3,7	56	6 466,45
Kulut	5,2	58	8 512,28
Yritystoiminta	1,2	28	5 276,17
Rikosvastuut	0,9	22	4 134,24
Ei osaa sanoa	2,5	48	6 764,27
Yhteensä	4,2	58	7 496,82

5.2 Peliklinikan aineisto

Peliklinikka on rahapeliongelmiin erikoistunut palvelukokonaisuus, joka tarjoaa apua myös digipelaamisesta ja netin liikakäytöstä aiheutuviin haittoihin. Palvelu toteutetaan pääkaupunkiseudun kuntien, järjestöjen ja valtion yhteishankkeena. Peliklinikka palvelee pelaajia, heidän läheisiään ja heitä työssään kohtaavia ammattilaisia. Palvelut ovat maksuttomia ja osa palveluista on valtakunnallisia. Peliklinikan asiakkaat voivat joustavasti siirtyä eri palveluiden välillä, jolloin Peliklinikalle kertyy monipuolista niin tietoa peliongelmissä kuin osaamista niiden hoitoon.⁵¹

Saimme käyttöluvan Peliklinikan avohoidon asiakasaineistoon (vuodet 2011–2018)⁵², jossa on kysytty erityisesti pikavippien ottamista rahapelaamiseen.⁵³

51 Peliklinikka on osa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimaa hanketta rahapelaamisesta aiheutuvien haittojen selvittämiseksi sekä ehkäisyn ja hoidon kehittämiseksi sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alalla, ks. Peliklinikka (2019) Yleistä Peliklinikasta. <http://peliklinikka.fi/yleista-peliklinikasta-2/> [viitattu 10.7.2019].

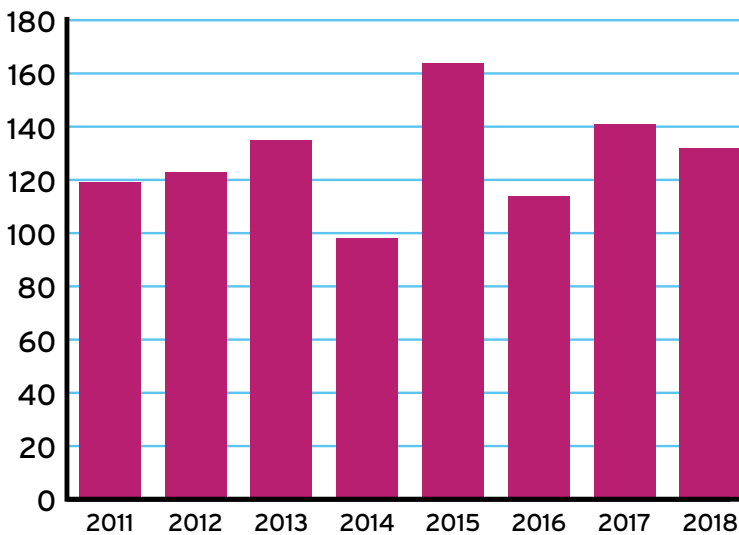
52 Tutkimuslupapäätökset: Helsingin kaupunki/Sosiaali- ja terveystoimiala/Terveys- ja päihdepalvelut -palvelukokonaisuus/Psykiatria- ja päihdepalvelut HEL 2019-002500 sekä Vantaa/Sosiaali- ja terveystoimi/Terveyspalvelut VD/2296/13.00.00/2019.

53 Peliklinikan avohoidossa asiakas tavataan useita kertoja ja hänelle räätälöidään yksilöllinen suunnitelma hoidon tavoitteista, keinoista, kestosta ja arvioinnista, ks. Björkenheim C, Heiskanen M, Kämppe J & Pajula M (2018) Toimintakatsaus 2015–2016. Peliklinikka. http://peliklinikka.fi/wp-content/uploads/2017/09/Peliklinikka_Toimintakatsaus_2015-2016.pdf [viitattu 10.7.2019].

5.2.1 Aineiston kuvaus ja analyysi

Tässä aluvussa kuvaamme Peliklinikan avohoidon aineistoja. Kuviossa 10 nähdään Peliklinikan uudet asiakkaat vuosittain. Sama asiakas on hoitotoimenpiteiden kohteena useamman vuoden ajan, ja siksi asiakasmäärät ovat todellisuudessa vuosittain yli 1 000 henkilöä; esimerkiksi vuonna 2016 heitä oli 1 483⁵⁴. Siksi vuosittaisten vertailujen tekeminen ei ole mielekäs, vaan tarkastelemme aineistoa vuosien 2011–2018 muodostamana kokonaisuutena (n=1 026), koska asiakkuuden kestosta riippumatta jokainen asiakas merkitään rekisteriin vain kerran ja siten kunkin vuoden asiakkaat aineistossa ovat eri henkilöitä.

Peliklinikan avohoidon uusia asiakkaita pyydetään ensimmäisellä käyntikerralla täyttämään taustatietolomakkeita. Lomakkeissa kysytään taustatietojen lisäksi esimerkiksi pelaamisen tavoista, pelaamisesta aiheutuneista ongelmista ja elämäntilanteesta. Joitakin kysymyksiä on poistettu ja lisätty vuosien 2011–2018 aikana. Asiakastyössä terapeutit käyttävät paperilomakkeita, jotka Peliklinikan projektisihteeri tallentaa sähköiseen järjestelmään. Peliklinikka-kokonaisuuteen on kytketty tutkimus, ja kerätystä tiedosta tehdään koonteja sekä palvelujen kehittämisen tueksi että julkaistavaksi. Helsingin ja Vantaan kaupunkien myöntämällä tutkimusluvalla voidaan muita kuin henkilön tunnistamisen mahdollistavia tietoja luovuttaa tutkimuskäyttöön.



Kuvio 10. Peliklinikan uusien asiakkaiden lukumäärä vuosina 2011–2018.

Peliklinikan avohoidon asiakaskunnan rakenne on pysynyt vuodesta toiseen suurin piirtein samanlaisena. Kaikkina vuosina miehet ovat muodostaneet selkeän enemmistön apua hakeneista; heitä on ollut aineistossa keskimäärin kolme neljäsosaa. Kolme neljäsosalla asiakkaista oli oma vakituinen asunto. Aineiston asiakkaista 45 prosenttia eli parisuhteessa ja 42 prosenttia oli yksin asuvia. Loput asiakkaista olivat eronneita tai leskiä. Asiakkaista 15 prosenttia oli syntynyt jossain muualla kuin Suomessa.

Asiakkaat painottuvat nuorempiin ikäryhmiin: yli puolet apua hakeneista oli 18–34-vuotiaita. Kuten taulukosta 9 käy ilmi, asiakkaat olivat matalasti koulutettuja: noin puolella oli toisen asteen koulutus ja 30 prosentilla vain perusasteen koulutus. Puolet asiakkaista oli ansiotyössä, 16 prosenttia työttömiä, 14 prosenttia opiskelijoita ja 13 prosenttia eläkeläisiä. Asiakkaista 55 prosentilla toimeentulo tuli palkkatuloista, 29 prosentilla etuuksista; joko eläkkeestä tai kuntoutustuesta taikka työttömyyspäivärahasta tai työmarkkinatuesta.

54 Björkenheim C, Heiskanen M, Kämppe J & Pajula M (2018) Toimintakatsaus 2015–2016. Peliklinikka. http://peliklinikka.fi/wp-content/uploads/2017/09/Peliklinikka_Toimintakatsaus_2015-2016.pdf [viitattu 10.7.2019].

Taulukko 9. Peliklinikan asiakkaat joidenkin taustamuuttujien mukaan (%).

Taustamuuttuja		%
Ikäryhmä (n=1 025)	18–34-vuotiaat	54,0
	35–54-vuotiaat	33,7
	55-vuotiaat ja sitä vanhemmat	12,4
Koulutusaste (n=1 014)	Perusaste (kansalaisyhteiskunta-, kansalais-, perus-, keskikoulu)	29,7
	Toinen aste (ammattillinen perustutkinto, ylioppilastutkinto)	47,6
	Alin korkea-aste (esim. opistotutkinto, merkonomi, sairaanhoitaja ym.)	6,4
	Alempi korkeakouluaste (AMK, HuK, LuK ym.)	9,7
	Ylempi korkeakouluaste (ylempi AMK-tutkinto, maisteri, DI, tohtori)	6,6
Työmarkkina-asema (n=995)	Ansiotyössä	50,6
	Opiskelija	14,1
	Eläkkeellä	13,2
	Kotiäiti/-isä, äitiysloma, hoitovapaa	1,1
	Työtön	16,3
	Muu	4,8
Toimeentulon lähde (n=1 010)	Palkkatulo	54,6
	Opintotuki/-laina	5,7
	Työttömyyspäiväraha/työmarkkinatuki	13,6
	Äitiyspäiväraha/kotihoidontuki	1,2
	Eläke/kuntoutustuki	15,2
	Toimeentulotuki	4,3
	Jokin muu	2,7
	Ei tuloja	2,8

Ansiotyöstä ja palkkatuloista huolimatta asiakkaat arvioivat taloudellisen tilanteensa huonoksi: lähes puolet arvioi taloudellisen tilanteen huonoksi, eikä kokenut sen olevan hallinnassa. Asiakkaista 42 prosenttia totesi talouden olevan hallinnassa, vaikka se olikin huono. Taloudellisen tilanteen huonoksi kokeminen saattaa olla myös yksi syy pelata ja sillä tavalla voidaan pyrkiä kohentamaan talouttaan. Asiakkaista 41 prosenttia arvioi psyykkisen terveytensä hyväksi tai erittäin hyväksi ja 51 prosenttia fyysisen terveytensä hyväksi tai erittäin hyväksi. Asiakkaista 14 prosenttia ilmoitti kärsivänsä itse tai muiden mielestä päihdeiden väärinkäytöstä.

Avoklinikalta haettiin apua pääsääntöisesti itselle, vaikka siellä apua saavat myös läheiset.

5.2.2 Peliongelmaisten pikavippiongelmat

Keskityimme analysoimaan rahapelaamista lainarahalla ja erityisesti pikavipeillä, joita on kysytty Peliklinikan asiakkailta. Pikavippien ottamista alettiin kysyä vasta kesken vuotta 2011, joten siltä vuodelta vastauksia pikavippien ottamisesta ei ole kaikilta kyseisen vuoden asiakkailta. Aineiston mukaan pikavippien ottaminen rahapelaamiseen on hyvin yleistä ja se on lisääntynyt vuosi vuodelta. Vuonna 2018 jopa 72 prosenttia pelaamiseen avohoidosta apua hakeneista oli ottanut pikavippejä (taulukko 10).

Taulukko 10. Pikavippiä ottaneiden lukumäärä ja osuus Peliklinikan uusista asiakkaista vuosina 2011–2018.

Vuosi	Pikavippiä ottaneiden määrä (kpl)	Pikavippiä ottaneiden osuus (%)
2011 (n=43)	25	58,1
2012 (n=116)	73	62,9
2013 (n=128)	86	67,2
2014 (n=97)	61	62,9
2015 (n=154)	97	63,0
2016 (n=109)	75	68,8
2017 (n=135)	95	70,4
2018 (n=123)	89	72,4
Yhteensä (n=905)	601	66,4

Pikavippejä ottaneet olivat ottaneet niitä erittäin usein: 41 prosenttia oli ottanut pikavippejä yli 20 kertaa, joka neljäs 10–20 kertaa ja lähes sama osuus 4–9 kertaa (taulukko 11).

Taulukko 11. Pikavippien määrä pikavippiä ottaneista asiakkaista vuosina 2011-2018.

Pikavippien määrä	Lukumäärä	%
1–3 kpl	53	9,3
4–9 kpl	134	23,6
10–20 kpl	147	25,9
Yli 20 kpl	233	41,1
Yhteensä	567	100,0

Seuraavaksi tarkastelemme tilastollisesti merkitseviä eroja pikavipin ottamisessa asiakkaiden kesken. Miehet ovat ottaneet pikavippejä pelaamiseen naisia useammin ($p=.004$). Mitä nuoremasta henkilöstä on kyse, sitä useammin hän on ottanut pikavippiä ($p=.000$). Pikavippiä ovat ottaneet eniten ansiotyössä käyvät, korkeasti koulutetut sekä palkkatuloilla elävät ($p=.000$). (Ks. taulukko 12.)

Taulukko 12. Pikavippiä ottaneiden lukumäärä ja osuus ryhmästä taustamuuttujittain.

Taustamuuttuja		Pikavippiä ottaneiden (lukumäärä)	Pikavippiä ottaneiden osuus (%)
Sukupuoli	Mies (n=680)	468	68,8
	Nainen (n=218)	127	58,3
Ikäryhmä	18-34-vuotiaat (n=488)	361	74,0
	35-54-vuotiaat (n=305)	194	63,6
	55-vuotiaat ja sitä vanhemmat (n=105)	44	41,9
Työmarkkina- asema	Ansiotyössä (n=463)	354	76,5
	Opiskelija (n=113)	64	56,6
	Eläkkeellä (n=115)	50	43,5
	Kotiäiti/-isä, äitiysloma, hoitovapaa (n=10)	6	60,0
	Työtön (n=143)	89	62,2
	Muu (n=31)	20	64,5
Koulutusaste	Perusaste (kansa-, kansalais-, perus-, keskikoulu) (n=258)	131	50,8
	Toinen aste (ammattillinen perustutkinto, ylioppilastutkinto) (n=439)	322	73,3
	Alin korkea-aste (esim. opistotutkinto, merkonomi, sairaanhoitaja ym.) (n=58)	38	65,5
	Alempi korkeakouluaste (AMK, HuK, LuK ym.) (n=87)	64	73,6
	Ylempi korkeakouluaste (ylempi AMK-tutkinto, maisteri, DI, tohtori) (n=58)	42	72,4
Toimeentulon lähde	Palkkatulo (n=504)	380	75,4
	Opintotuki/-laina (n=51)	32	62,7
	Työttömyyspäiväraha/työmarkkinatuki (n=117)	69	59,0
	Äitiyspäiväraha/kotihoidontuki (n=11)	7	63,6
	Eläke/kuntoutustuki (n=131)	59	45,0
	Toimeentulotuki (n=38)	21	55,3
	Jokin muu (n=17)	11	64,7
	Ei tuloja (n=23)	13	56,5

5.3 Kuluttajahallinnon tietopankki KUTI

5.3.1 Aineiston kuvaus ja analyysi

Tarkastelun kohteena olivat kaikki 1.1.2018–31.1.2019 kuluttajahallinnon tietopankkiin (jatkossa KUTI)⁵⁵ kirjatut rahoituspalveluiden tuoteryhmään kuuluvat, pikaluottoja koskevat⁵⁶ yhteydenotot, ja tarkemmin kyseisten tapausten kuvauskenttään kirjatut tiedot. Kuvauskentän tekstit ovat joko kuluttajaoikeusneuvojan neuvontapuhelun perusteella kirjoittamia tai kuluttajan itsensä verkkolomakkeelle täyttämiä tietoja. Osa kuvauskenttien tiedoista on hyvin lyhyitä eivätkä paljon avaa sitä, mistä kaikesta tapauksessa on kysymys. Osa puolestaan on hyvinkin seikkaperäisiä kuvauksia ongelmatilanteista, ja niihin on saatettu lisätä liitteenä asiakirjoja, esimerkiksi yrityksen kanssa käytyä sähköpostikeskustelua. Tämä analyysi kohdistui kuitenkin ainoastaan kuvauskentässä esiintyviin tietoihin, ei mahdollisiin liiteasiakirjoihin.

Yhteensä edellä mainitun 13 kuukauden ajanjakson aikana tällaisia tapauksia oli kertynyt 554 kappaletta⁵⁷. Tiedot luokiteltiin karkeasti Excelin avulla ja luokittelun ohessa kirjattiin erikseen ylös aineiston systemaattisen läpikäynnin aikana syntyviä havaintoja, kuten esimerkiksi tapausten kuvauksissa toistuvia teemoja. Luokittelulla poimittiin aineistosta esiin tapaukset, joissa tekstikentässä ilmaistiin jokin luokiteltava asia. Taulukossa 13 on kuvattu luokitellut asiat ja sellaisten tapausten lukumäärä, joiden kuvauskentän tietoihin tämä oli selvästi kirjattu.

Taulukko 13. Luokittelut KUTIin kirjatut pikaluottoja koskevat yhteydenotot 1.1.2018–31.1.2019.

Luokittelun kohde		Tapausten lukumäärä
Velka	kokonaismäärä	29
	korko	111
	muut kulut, palkkiot ym.	105
Velan takaisinmaksu	laskutus	147
	maksumuistutus / -vaatimus	38
	maksusuunnitelma / -järjestely	36
	perintäyhtiön perintä	128
	haastehakemus / velkomustuomio	39
	ulosotto	21
Haavoittuvat & heikot kuluttajat	mainittu esim. peliriippuvuus, työttömyys, pieni eläke, jokin sairaus tai mielenterveysongelma	86
Mainonta & markkinointi		84
Muut huomiot	muuta usein toistuvia tai muuten huomionarvoisia seikkoja, kuten esim. yritysten asiakaspalveluun liittyvät ongelmat	306

Luokittelu tehtiin ainoastaan havainnoivan analyysin tueksi; kuvauskenttien tiedot kertovat jokaisesta tapauksesta jotain olennaista, mutta ei suinkaan kaikkea. Tähän taas vaikuttavat monet seikat; esimerkiksi kuluttajat eivät aina halua tai edes osaa kertoa tilanteestaan kovin seikkaperäisesti. Kuluttajaoikeusneuvojat puolestaan kirjaavat oman ohjeistuksensa mukaan sen, minkä katsovat olennaiseksi tapauksen kannalta, ja tässäkin voi olla suuria eroja neuvojien välillä. Esimerkiksi kuluttajien haavoittuvuuteen liittyvät arkaluonteiset asiat saattavat herkästi jäädä kertomatta, mutta myös kirjaamatta, koska tällöin neuvojat välttävät

55 KUTI on kuluttajaneuvonnan ja kuluttaja-asiamiehen yhteisen tietojärjestelmän ydin, jonne on tallennettu kuluttajaoikeusneuvojille tulleet yhteydenotot vuodesta 2009 lähtien ja kuluttaja-asiamiehelle tulleet yhteydenotot huhtikuun alusta 2011 lähtien.

56 ”Pikaluotto” on yksi tuote tuoteryhmän sisällä ja tässä haku tehtiin nimenomaan ko. tuotteen avulla.

57 Tarkastelun kohteena ovat KKV:n toimivaltaan kuuluvat tapaukset. Alkuperäisessä aineistossa tällaisia yhteydenottoja oli yhteensä 668 kpl, koska osassa tapauksia kuluttaja oli tehnyt valituksen useammasta kuin yhdestä velkojasta, jolloin hänen identtisuutensa oli kirjattu useampi kuin yksi yhteydenotto. Analyysissä mukana olevat 554 tapausta tarkoittavat siis 554 kuluttajan tekemää yhteydenottoa.

pohtimasta rajoja sille, mikä on salaisena pidettävää arkaluonteista tietoa ja mitä tietoa tapauksesta on hyvä kirjata tai jättää kirjaamatta. Viime kädessä on syytä muistaa, että neuvontapuhelujen aikana kuluttajajoikeusneuvojien mahdollisuudet ottaa asioista syvällisemmin selvää sekä kirjata saatua tietoa ovat joka tapauksessa rajalliset. Tärkeintä on se, että asiakas tulee autetuksi parhaalla mahdollisella tavalla.

Tekstikenttään tehtyjen merkintöjen perusteella ei voida siis tehdä yleistyksiä. Luokittelu antaa kuitenkin karkean arvion siitä, millaisiin seikkoihin pikaluottoja koskevat kuluttajayhteydenotot keskittyvät. Tyypillisimmin kuluttajien yhteydenotot näyttäisivät koskevan pikaluottojen laskutusta ja perintää. Niin ikään usein tapausten kuvauskenttiin on kirjattu luottojen korkoja ja muita kuluja koskevia asioita, ja monesti ne esiintyvät yhdessä laskutuksen ja perinnän ongelmien kanssa. Lukuisissa tapauksissa kuvauskentän tietoihin on merkitty myös se, että asia koskee jollakin tavalla heikkoja kuluttajaryhmiä tai tilanteellista haavoittuvuutta sekä se, että yhteydenottaja valittaa pikaluottojen mainonnasta ja markkinoinnista. Luokkaan ”Muut huomiot” kirjattiin havaintoja koskevia tarkentavia tietoja sekä sellaisia seikkoja, jotka eivät sisällyneet edellä mainittuihin luokkiin. Tällaisia huomioita tehtiin yhteensä 306 tapauksesta, ja ylivoimaisesti eniten ne koskivat pikaluottoyritysten asiakaspalvelun toimimattomuutta ja muita asiakaspalvelun ongelmia.

5.3.2 Pikaluottoja koskevista KUTI-yhteydenotoista esiin nousevia teemoja

Tehty luokittelu palveli jatkossa laadullista analyysiä, kun aineistoa alettiin tarkastella tarkemmin luokittain ja kiinnittämällä huomiota erityisesti siihen, millaisia yhteisiä piirteitä tapauksissa oli. Yhteydenotoissa erottui joitakin, samankaltaista kaavaa noudattavia tarinoita. Useimmin aineistossa nousivat esiin velan laskutukseen ja perintään liittyvät ongelmat, ja niissä omina teemoinaan nousivat esiin aiheettomaksi ja usein yllätykselliseksi koettu vanhan velan perintä sekä muuten sekava laskutus tai perintä.

Yllättävä laskutus ja perintä

Yksi kenties tavanomaisin tarinankulku on se, että velallinen saa omaksi **yllätyksekseen** maksuvaatimuksen, vaikka on mielestään maksanut jo velan kokonaisuudessaan pois. Toisin sanoen kuluttajan mukaan on kysymys aiheettomasta laskutuksesta tai perinnästä. Kuluttajat kokevat maksuvaatimuksen sävyn usein uhkailevana, kun siinä kerrotaan maksamattomuuden aiheuttavan heille maksuhäiriömerkinnän. Laskutus tai perintä yllättää juuri sen takia, että kuluttaja on luullut hoitaneensa velkansa jopa jo vuosia sitten eikä muista saaneensa missään vaiheessa minkäänlaista maksumuistutusta velasta. Kun aikaa kuluu, on myös mahdollista, että jotkut haluavat aktiivisesti unohtaa maksamattoman velan. Joissakin tapauksissa kuluttaja uskoo velan vanhentuneen ja väittää, ettei sitä ole peritty häneltä enää vuosikausiin, kun taas yritys väittää päinvastoin katkaisseensa velan vanhentumisajan lähettämällä velalliselle maksuvaatimuksia. Tällaiset tapaukset ovat usein epäselviä; esimerkiksi laskuja on mennyt vääriin osoitteisiin tai niitä on lähetetty tekstiviesteillä, joita ei enää löydy puhelimista. Lisäksi näihin tapauksiin yhdistyi usein myös asiakaspalveluun liittyvät ongelmat, kun kuluttajat yrittävät selvittää ongelmiaan yritysten kanssa.

Monissa yhteydenotoissa tulee ilmi, että kuluttaja on nähnyt tilanteensa toivottomuuden selvitä pikaluottoveloistaan ja pyytänyt niiden siirtämistä oikeudelliseen perintään, koska hänelle on esimerkiksi velkan neuvonnasta kerrottu maksusuunnitelman laatimisen onnistuvan paremmin ulosoton kuin pikaluotto- tai perintäyrityksen kanssa. Ongelmana tuntuu olevan se, että yritys ei suostu laittamaan velkaa oikeudelliseen perintään. Sen sijaan velka saatetaan jättää pitkäksi aikaa perimättä, kunnes perintätoimet taas käynnistyvät uudelleen. Kuluttajat esittävät epäilyksiään siitä, että jotkut pikaluotto- ja perintäyritykset **kerrotytävät tarkoituksella velkasaatavaa** ja jatkavat velan perintää uudestaan myöhemmin, esimerkiksi kun näkevät velallisen ulosoton päättyneen.

Epämääräinen ja sekava laskutus tai perintä

Yllätyksellisen ja aiheettomaksi koetun laskutuksen ja perinnän lisäksi yhteydenotoissa omanlaisena teemanaan nousi esiin ylipäätään velkojen **sekava laskutus ja perintä**, olipa kysymys vanhojen tai tuo-

reempien velkasaatavien laskutuksesta. Esimerkiksi kuluttajan maksettua omasta mielestään jo koko velan, yritys saattaa lähettää laskun jostakin pienestä summasta ilman, että käy selvästi ilmi, mihin laskutus perustuu. Jos kuluttaja saa yhteyden yritykseen, sieltä saatetaan vastata, että kyseessä on maksamatta jäänyt laskutuspalkkio tai joku muu vastaava pienempi kulu. Jotta kuluttaja pääsisi velastaan eroon lopullisesti, hän maksaa tämän epämääräisen kulun, mutta jonkun ajan kuluttua saattaa saada vielä toisen laskun jostakin maksamatta jääneestä palkkiosta tai kulusta.

Kuluttajaa hämmentää myös se, että otettuaan velan yhdestä yrityksestä, laskuja saatetaankin periä erilaisten toiminimien ja aputoiminimien nimissä. Lisäksi laskutettava erä voi suuruudeltaan vaihdella laskusta toiseen, koska niihin on sisällytetty erilaisia laskutuslisäjä ja muita kuluja. Kuluttaja ei tiedä, mikä on varsinainen perittävä saatava ja mitkä laskutukset kohdistuvat yhteen ja samaan saatavaan. Asian selvittäminen yrityksen kanssa on hankalaa tai jopa mahdotonta. Kun kuluttaja ei saa selvyttä asiaan ja häntä samanaikaisesti aletaan lähestyä maksukehotuksilla, joissa ”uhkaillaan” maksuhäiriömerkinnöillä, hän saattaa hätäpäissään maksaa saman laskun useampaan otteeseen. Monista kuluttajayhteydenotoista jää kuva, jonka mukaan tällainen ”kuluttajan pään sekoittaminen” koetaan tarkoituksellisenä toimintana yrityksen taholta.

Pikaluottojen korkeat korot ovat yksi osa ongelmia, mutta epämääräiset kulut ja palkkiot voivat olla vähintään yhtä ongelmallisia. Hankalaksi tilanteen tekee se, ettei kuluttajalla ole selkeitä sopimusehtoja tai palveluhinnastoja saatavilla, jos luotto on myönnetty esimerkiksi pelkän tekstiviestin perusteella. Jälkikäteen luottoehtojen saaminen yrityksiltä näyttää sekini tuottavan hankaluuksia. Vaikka tällaisissa tapauksissa voi olla kysymys osittain kuluttajan itsensä puutteellisesta kyvystä hallita talouttaan ja ymmärtää sopimusehtoja, yksinomaan siitä ei vaikuttaisi olevan kysymys. Monista kuluttajayhteydenotoista päinvastoin välittyy kuluttajan osaaminen ja aito pyrkimys saada selvyys omasta tilanteestaan, mutta vastapuolena oleva yritys ei mahdollista tätä, jos yritykseen ei saa yhteyttä tai sieltä ei anneta riittävästi tietoa kuluttajalle.

Velka ei lyhene maksamalla

Yksi aineistossa toistuva tarina on se, ettei **velkapääoma juurikaan pienene**, vaikka velallinen lyhentää velkaansa säännöllisesti. Usein kuluttajat vaikuttavat olevan hyvin hämmästyneitä, kun heille selviää, että säännöllinen ja säntillinen takaisinmaksu esimerkiksi useiden kuukausien ajan on kattanut lähinnä luoton korot ja muut kulut eikä velkapääoma ole pienentynyt paljoakaan. Vaikuttaa siltä, että usein kuluttaja ei ole käsittänyt luoton koron ja muiden kulujen suuruutta luottoa ottaessaan ja takaisinmaksuerän suuruudesta sopiessaan – herää myös kysymys, onko luotonmyöntäjä tätä tuonut riittävän selvästi esiin. Osin kysymys saattaa olla kuluttajien itsensä kyvyttömyydestä laskea luoton todellisia kustannuksia, osin yritysten tavasta esittää niitä. Näyttää olevan valitettavan tavallista, ettei kuluttajalla ole selkeää, esimerkiksi kirjallisessa muodossa olevaa takaisinmaksusuunnitelmaa, josta kävisi ilmi myös velkapääoman lyhentymisen tahti. Taustalla vaikuttanee myös se tapa, jolla pikavippiä on otettu. Kun luotto on otettu verkkosivustolta tai suoramarkkinoinnin innoittamana, takaisinmaksusuunnitelmat samoin kuin ylipäätään kaikki olennaiset asiakirjat luottosopimusehdoista lähtien vaikuttavat jäävän taka-alalle. Tarkempia suunnitelmia ja sopimusehtoja aletaan kaivata usein vasta silloin, kun velan takaisinmaksussa ilmenee ongelmia.

Yhteydenotoissa on lukuisia tapauksia, joissa kuluttaja yrittää hankkia myöhemmin takaisinmaksusuunnitelman yritykseltä saadakseen selville, kuinka paljon ja minkä ajan kuluessa hänen pitäisi maksaa luottoa, jotta saisi velan kokonaan maksettua. Tällaisen suunnitelman saaminen tuottaa hankaluuksia tai sitä ei ole mahdollista saada lainkaan.

Läheiset velallisten asialla - haavoittuvuuden korostuminen

Silmiinpistävää aineistossa on se, että se sisältää paljon velallisen **lähipiirin yhteydenottoja velallisen puolesta**. Tyypillisesti kyseessä on nuoren pikaluottovelkaisen äiti tai isä, joka yrittää auttaa velallista etsimällä apua, selvittämällä sekavaa velkatilannetta ja myös maksamalla velkoja. Läheisten apuun turvautuminen maksuvaikeuksissa on yksi keino yrittää selviytyä ja esimerkiksi välttää maksuhäiriömerkinnän saaminen.

Velallisten **haavoittuvuutta ja heikkoutta kuvastavat seikat** tulevat esiin erityisesti juuri läheisten kuluttajaneuvontaan tekemissä yhteydenotoissa – mutta myös kuluttajien itsensä tekemissä valituksissa. Haavoittuvuus ilmenee monella tavalla. Aineistossa on lukuisia tapauksia, joissa velkaantunut on peliongelmissa kärsivä henkilö, ja usein yhteydenottajana joku lähipiiristä, joka hämmästelee sitä, miksi vaikeasti peliriippuvaiselle velalliselle on myönnetty yhä vain uutta vakuudetonta kulutusluottoa, vaikka hänelle on asetettu vapaaehtoinen luottokielto. Yhteydenotoissa on lisäksi mainintoja pikaluottojen myöntämisestä tai jatkuvasta markkinoinnista kehitysvammaisille, mielenterveysongelmallisille, pienituloisille eläkeläisille ja työttömille, alakäisille lapsille, iäkkäille tai henkilöille, joilla on jo maksuhäiriömerkintä. Eräs kuluttaja ihmetteli, miksi hän alkoi saada säännöllisesti pikavippimainoksia tulojen pienennyttyä merkittävästi opintovapaalle jäämisen takia. Hän epäili pienituloisten ja vähävaraisten olevan juuri keskeinen kohderyhmä pikaluottoa tarjoaville yrityksille.

Jatkuva, häiritsevä mainonta ja markkinointi

Yhteydenottojen joukossa oli lukuisa määrä tapauksia, joissa kuluttaja halusi tehdä ilmoituksen pikaluottojen markkinoinnista ja mainoksista tai kysyi neuvoa, kuinka jatkuvasta häiritsevästä suoramarkkinoinnista voisi päästä eroon. Mainontaa kuvailtiin monin sanankääntein muun muassa aggressiiviseksi, ahdistavaksi, harhaanjohtavaksi, asiattomaksi ja jopa halventavaksi ja joitakin ihmisryhmiä syrjiväksi.

Mainontaa ja markkinointia koskevat yhteydenotot koskivat pääasiassa markkinointitapaa sekä mainoksien ja markkinointiviestien sisältöä. Markkinointitapaa koskevissa yhteydenotoissa valitettiin jatkuvalla syötöllä puhelimeen ja sähköpostiin tulvivasta suoramarkkinoinnista, josta ei pääse eroon millään tavalla. Viestejä voi kertyä joka päivä kymmenittäin, mikä tuskastuttaa viestien vastaanottajia. Tällainen mainonta on ärsyttävää ja monella tavalla häiritsevää, mutta joillekin se on myös vahingollista.

Toinen markkinointitapaa koskeva ”tyyppi yhteydenotto” koski häikäilemätöntä markkinointia haavoittuville kuluttajille. Suoramarkkinointia on kohdistettu esimerkiksi jopa yli 90-vuotiaalle ikäihmiselle ja hädin tuskin kouluikäiselle lapselle. Ongelmia on syntynyt myös yhteydenottoja tehneiden kuluttajien lähipiirissä henkilöille, joilla on lievä kehitysvamma tai erilaisia mielenterveysongelmia, mutta jotka eivät ole edunvalvonnassa. Yksi tyyppinen valituksen kohde on se, että pikaluottoja markkinoidaan maksuhäiriöisille, olipa merkintä vapaaehtoinen tai esimerkiksi luotonantajan, käräjäoikeuden tai ulosoton rekisteriin ilmoittama. Yhteydenottojen joukossa on monta tapausta, joissa vapaaehtoinen luottokielto on haettu peliongelmiensa takia estämään velallisen velkatilanteen pahentumista sekä tukemaan peliriippuvuuden hoitoa, mutta käytännössä pikavippejä on sekä markkinoitu että myönnetty kuluttajille kuten aiemminkin. Kummallista on sekä, että yrityksellä on tiedossa se, että kuluttajalla on luoton takaisinmaksussa vaikeuksia, mutta siitä huolimatta samainen yritys yhä vain markkinoi luottoa lisää⁵⁸.

Mainonnan sisältöä koskevissa valituksissa oli kiinnitetty huomiota asiattomaksi tai törkeäksi kuvailtuihin mainoksiin, joissa pikaluottoja voidaan markkinoida esimerkiksi viikonlopun juhlimiseen kaverien kanssa. Mielikuvamarkkinointi ylittää monien ärsytyskynnyksen ja herättää laajan kirjon kielteisiksi koettuja tunteita, ja heidän mielestään tällaiseen mainontaan pitäisi voida puuttua. Toisentyypiset mainosten sisältöä koskevat yhteydenotot kohdistuvat markkinoinnin harhaanjohtavuuteen; esimerkiksi siihen, miten pääviestinä on luotonsaamisen nopeus ja helppous, pienet kuukausierät sekä korottomat ja kuluttomat kaudet, joilla kuluttajia houkuteltaan tarttumaan tarjoukseen. Vaikuttaa myös siltä, että moni kuluttaja kuvittelee ottaneensa esimerkiksi 50 euron vipin, mutta huomaakin sitoutuneensa pidempiaikaiseen limiittiluottoon, jonka noston yläraja on tyyppillisesti 2 000 euroa. Näissä markkinointiviesteissä käytetään kuluttajien mielestä härskejä keinoja. Esimerkiksi kuluttajat saavat tekstiviestejä, joissa ilmoitetaan luottihakemuksen olevan jo hyväksytty ja ”klikkausta vajaan” valmis. Aineiston perusteella kuluttajat tulevat ottaneeksi pikaluottoja myös ”vahingossa”, toisin sanoen omasta mielestään he eivät ole ottaneet pikaluottoa. Yhtenä selityksenä tähän voivat olla juuri erilaiset epämääräiset suoramarkkinointiviestit, joita avaamalla on saattanut erehtyä vahingossa

58 Ks. esim. ”[...] Tuntuu vain, että en voi luottaa mitä heidän kanssaan sopii, ja myöskin markkinoidaan ottamaan lisää lainaa, vaikka sopinut jo vanhan laskun maksusuunnitelmasta maksuvaikeuksien vuoksi, [tämä] on mielestäni härskeä. Toinen käsi tarjoaa rahaa, toinen uhkaa luottotietojen menetyksellä. Epäeettinen ja epärehellinen yritys!”

tekemään luottopyynnön. Harhaanjohtavaa markkinointia on myös se, että pikaluottoja markkinoidaan niin kutsutuilla ”järjestelylainoina” velallisille, jotka mainonnan perusteella kuvittelevat sen tarjoavan ratkaisun jo muodostuneeseen usean luoton velkakierteeseen. Maksettuaan useat, pienemmät pikavipit pois uudella lainalla kuluttaja saattaaakin huomata maksavansa nyt yhtä isompaa, mutta erittäin kallista luottoa eikä tilanne ole kohentunut aiemmasta lainkaan.

Yhteydenotoissa näkyy hyvin se, että pikaluottojen mainonnassa hyödynnetään monia käyttäytymistaloustieteessä havaittuja ihmisille yhteisiä ja luontaisia käyttäytymisaipeita, kuten esimerkiksi yltiöoptimismia ja myönteisten seikkojen painottamista kielteisten sijaan sekä nykyhetkeä tulevaisuuden sijaan⁵⁹.

Pikaluottoyritysten asiakaspalvelu ei toimi

Luokitteluvaiheessa asiakaspalveluun liittyviä seikkoja ei luokiteltu erikseen, mutta sitä koskevat huomiot kirjattiin analyysin aikana ylös. Jos ne tapaukset olisi luokiteltu, joissa valitettiin pikaluottoa tarjoavien tai vapaaehtoista velkojen perintää hoitavien yritysten asiakaspalvelusta, näitä tapauksia olisi arviolta noin kolmasosa kaikista tapauksista – niin tavallisia asiakaspalveluun liittyvät ongelmat näyttäen olevan.

Ongelmat tulevat ilmi erityisesti tilanteissa, joissa luoton laskutus on sekavaa tai asiakkaan mielestä aiheutonta. Kuluttajat luonnollisesti yrittävät ottaa yhteyttä velkojaan selvittääkseen asiaansa, mutta kohtaavat hankaluuksia. Tyypillistä on, että velkojan yhteystietoja ei löydy lainkaan, toistuvien yhteydenottoopyyntöihin ei vastata tai vastaukset ovat riittämättömiä taikka kuluttajalle tarjotaan vain mahdollisuus soittaa kalliiseen asiakaspalvelunumeroon, johon voi joutua jonottamaan minuuttikaupalla. Asiakaspalvelua kaivataan myös silloin, kun kuluttajat haluavat neuvotella takaisinmaksusuunnitelman muutoksista tai saada luottoaan koskevia asiakirjoja, kuten esimerkiksi luottosopimukset ja -ehdot. Jopa tämä voi kuluttajien mukaan osoittautua joidenkin yritysten kanssa mahdottomaksi. Joissakin tapauksissa kuluttaja on kylläkin saanut yhteyden velkojaan ja pyytänyt esimerkiksi selkeää korkolaskelmaa luotostaan tai takaisinmaksusuunnitelmaa, josta kävisi ilmi maksettavat kuukausierät siten, että velka tulisi maksettua tietyn ajan sisällä. Kuluttajien mukaan lopputuloksena on annettu vastaus, ettei tällaisia laskelmia voida antaa tai ettei asiakkaan toivoman takaisinmaksusuunnitelman laskeminen ole edes mahdollista.

Muita huomioita ja tulkintoja kuluttajien yhteydenotoista

KUTIin tallentuneet tapaukset kertovat enimmäkseen edellä kuvatun kaltaisista tilanteista. Lisäksi yhteydenottojen joukossa on jonkin verran kuluttajien pikaluottoja koskevia tiedusteluja esimerkiksi hyvästä perintätavasta ja velkasaatavien vanhentumisesta.

KUTIin yhteydenottojen läpikäynti osoittaa, että jopa kahdenkymmenen euron pikavippi voi johtaa ongelmiin. Jos tuloja ei juurikaan ole, jo pieninkin velkasumman takaisinmaksu voi tuottaa ongelmia, ja velan takaisinmaksun lykkääntyessä yli eräpäivän velan kokonaissumma alkaa kasvaa vauhdilla.

Aineisto antaa viitteitä siitä, että pikaluottoihin liittyvien ongelmien syyt juontavat osittain kuluttajiin itseensä, ainakin osassa tapauksissa. Pikaluottojen ottaminen on tehty helpoksi kuluttajalle; pikaluotto voidaan ottaa nopeasti tekstiviestimainoksen kannustamana ilman minkäänlaista harkintaa tai perehtymistä luottoehtoihin. Markkinoinnissa kuluttajia ei myöskään erityisesti ohjata tai kannusteta tutustumaan sopimusehtoihin. Tällaisessa tilanteessa on perin inhimillistä, että kuluttajat tulevat herkästi harhaan johdetuiksi muilla markkinointiargumenteilla.

On myös ilmeistä, että osalla kuluttajista ei olisi kykyä arvioida luoton korko- ja muita kuluja välttämättä edes silloinkaan, kun siihen tarjoutuisi mahdollisuus⁶⁰. Joillakin oman talouden hallinnassa on muutoinkin

59 Peltonen A, Saastamoinen M (2019) Luottomarkkinoinnin sääntelyn vaihtoehtoja (käsikirjoitus).

60 Esim. erään kuluttajan KUTIin jättämä ilmoitus: ”Huomasin vasta jälkeen päin, että [yritys x] perii minulta korkoa kuukaudessa 7,5 %. Onko se laillista. Sehän tekee vuodessa lähes 100 % koron.”

ongelmia, joillakin ongelmat ovat myös laajemmin elämänhallintaan liittyviä, kuten esimerkiksi peliriippuvuus ja muut addiktiot, jotka vaikeuttavat päätöksentekokykyä ja altistavat markkinoinnille.

On myös olemassa pikaluottoa tarjoavia yrityksiä, joiden tavassa toimia on sellaisia piirteitä, jotka tekevät kuluttajista herkästi haavoittuvia myös silloin, kun kuluttajat olisivat periaatteessa kykeneviä arvioimaan luoton kokonaiskustannukset tai ylipäättään hoitamaan taloudellisia asioitaan.

5.4 Asiantuntijahaastattelut

Selvitimme pikavippejä ja niihin liittyviä ongelmia lisäksi asiantuntijahaastattelujen avulla.

5.4.1 Aineiston kuvaus ja analyysi

Asiantuntijoiksi valitsimme sellaiset tahot ja haastateltavat, jotka kohtaavat työssään pikavippiongelmiin joutuneita velallisia. Keskeisinä toimijoina pidimme oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvoja sekä Takuusäätiötä, joiden palvelut on suunnattu talous- ja velkaongelmallisille kuluttajille. Halusimme haastatella myös sosiaalisen luototuksen asiantuntijoita, koska tätä luottomuotoa voidaan pitää edullisena vaihtoehtona pikavipeille. Koska pikavippiongelmat näkyvät myös peliongelmaisten tilanteissa, otimme yhteyttä peliongelmaisten parissa työskenteleviin asiantuntijoihin.

Haastateltavien rekrytoinnit teimme helmikuussa 2019 ja mukaan lupautuivat asiantuntijat Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimiston Espoon toimipisteen talous- ja velkaneuvonnasta, Takuusäätiöstä, Espoon kaupungin sosiaalisesta luototuksesta sekä Peliklinikalta. Takuusäätiön haastateltavilla oli kokemusta niin puhelin- ja chat-palvelusta kuin takausasiakkaiden neuvonnasta, myös Peliklinikan haastateltavat edustivat erilaisia sen tarjoamia palveluja. Teimme haastattelut osin haastateltavien luona, osin KKV:n tiloissa. Yksi haastattelu kesti noin tunnin. Kaikki kuusi haastattelua tehtiin maaliskuussa 2018 ja niihin osallistui yhteensä 16 henkilöä. Suurin osa oli ryhmähaastatteluja, joissa mukana oli 2–4 henkilöä. Yksi haastattelu tehtiin yksilöhaastatteluna.

Valmistauduimme haastatteluihin teemahaastattelurungolla, jota kuitenkin sovelsimme joustavasti haastateltavien mukaan. Haastattelun alussa kävimme läpi ensin hieman taustoittavaa tietoa haastateltavien organisaatioista sekä asiakastyöstä. Tämän jälkeen varsinaisina teemoina keskusteltiin siitä, miten pikavipit näkyvät haastateltujen organisaatioiden asiakkaiden tilanteissa, millaisia näkemyksiä haastateltavilla on ylipäättään pikavipeistä osana ylivelkaantumista sekä millaisena he näkevät asiakaskuntansa tilanteen ja laajemmin pikavippiongelmiensa kehittymisen tulevaisuudessa. Lopuksi kuulumme vielä haastateltavien näkemyksiä siitä, kuinka pikavippiongelmiä voitaisiin tai pitäisi ratkaista tai ehkäistä.

Teimme haastattelut tutkijoiden parityönä siten, että toinen toimi haastattelijana ja toinen taltioi haastattelun sisällön kirjoittamalla mahdollisimman tarkat muistiinpanot haastattelusta. Haastatteluaineiston analyysivaiheessa yhdistimme muistiinpanot teemoittain ja jäsensimme jokaisen teemakokonaisuuden erikseen kiinnittämällä huomiota erityisesti siihen, millaiset näkemykset korostuivat läpi koko aineiston.

5.4.2 Asiantuntijanäkemyksiä pikavippiongelmistä

Haastattelujen alussa selvensimme vielä yhdessä haastateltavien kanssa, mitä pikavipeillä tarkoitettiin tässä yhteydessä. Määrittelimme pikavipit haastatteluissa vakuudettomiksi kulutusluotoiksi, joiden myöntäjä on jokin muu yritys kuin perinteinen luottolaitos ja jotka ovat keskittyneet ainoastaan tällaisten pikaluottojen tarjoamiseen.

Pikavippien yleisyys asiakaskunnassa

Haastateltavilta pyydettiin arvioita siitä, kuinka suurella osalla heidän asiakkaistaan oli pikavippejä. Talous- ja velkaneuvonnan haastateltavat sanoivat pikavippejä olevan pienin poikkeuksin lähes kaikilla asiakkailla, vain joillakin velat koostuvat esimerkiksi pelkästään pankkilainoista tai julkisoikeudellisista saatavista. Takuusäätiön haastateltavat kertoivat niin ikään valtaosalla velallisista olevan pikavippejä. Myös sosiaalisen luototuksen työntekijät totesivat, että heidän asiakkaistaan lähestulkoon jokaisella on pikavippejä. Peliklinikan työntekijöiden arviot pikavippiä ottaneiden asiakkaiden osuuksista vaihtelivat kahdesta kolmasosasta noin 80 prosenttiin. Toisin sanoen eri tahoilta apua hakevilla pikavipit ovat erittäin yleisiä.

Asiakkaiden tilanne apuun hakeuduttaessa

Kaikki haastateltavat toivat esiin sen, että asiakkaiden ottaessa yhteyttä velkatilanne on päässyt jo kärjistymään pahaksi. Asiakkaat ovat ennen avun hakemista yrittäneet ratkaista taloudellisia ongelmia ottamalla velkaa entisen velan päälle, käytännössä juuri pikavippien avulla.

Talous- ja velkaneuvonnan haastateltavat totesivat, että kaikkien heidän asiakkaiden voidaan sanoa olevan jo pahoissa velkaongelmissa siinä vaiheessa, kun he ottavat ensimmäisen kerran yhteyttä neuvontaan. Usein taustalta löytyy noin kymmenen vuoden ajalta velkahistoriaa. Joillakin ensimmäiset velat voivat olla peräisin jo 1990-luvulta, ehkä tyyppillisimmin kuitenkin kysymys on parin viimeksi kuluneen vuoden aikana kertyneistä veloista. Tavallista on, että apua lähdetään etsimään, kun pelko luottokelpoisuuden menettämisestä uhkaa tai asiakas on jonkinlaisessa murrosvaiheessa elämässään. Asiakas saattaa esimerkiksi miettiä avioeron hakemista tai on juuri eronnut, jäänyt työttömäksi tai vaikkapa jäämässä opintovapaalle. Talous- ja velkaneuvonnan haastateltavat totesivat myös, että kun apua aletaan etsiä velkaongelmiin, sitä saatetaan hakea useammalta eri taholta ja esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan eri toimipisteistä.

Takuusäätiön haastateltavien mukaan asiakkaat ottavat yhteyttä lähes aina turhan myöhäisessä vaiheessa, jolloin velkojen kokonaismäärä on kasvanut niin suureksi, ettei asiakasta voida auttaa takauslainan avulla. Asiakkaat ovat kamppailleet velkojensa kanssa usein jo vuosikausia ennen Takuusäätiön velkaneuvontaan hakeutumista. Neuvonnan asiakkaista arviolta noin 70 prosenttia on ollut velkaongelmissa vähintäänkin jo vuoden ajan. Jotkut ovat jo tilanteessa, jossa velkoja on ulosmitattu jopa 5–7 vuotta.

Sosiaalisen luototuksen asiakkaille on tyyppillistä, että asiakas on ollut velkaongelmissa noin pari vuotta ennen avun hakemista.

Peliklinikan asiakkaat ottavat yhteyttä yleensä siinä vaiheessa, kun 1) niin sanotusti seinä tulee vastaan omassa taloudessa, 2) jää kiinni pelaamisesta ja peliongelma⁶¹ paljastuu lähipiirille tai 3) ahdistus omasta pelaamisestaan kasvaa liian suureksi. Pelaajan läheisille peliongelma paljastuu usein juuri tilanteessa, kun pelaaja ei enää selviä taloutensa ja velkojensa hoitamisesta eli rahat ovat loppu ja usein maksuhäiriömerkintä uhkaa. Tosin peliongelmaisilla maksuhäiriömerkinnän ja ulosoton pelkoakin voimakkaampi este avun hakemiseen on holtittomaan pelaamiseen liittyvä häpeä ja syyllisyys. Haasteltavien mukaan asiakkaalla on usein ensimmäisellä kerralla mukanaan iso nippu maksukehotuskirjeitä, laskut maksamatta ja pahimmassa tapauksessa häätö asunnosta uhkaa. Eli peliongelmaiset hakevat hekin apua useimmiten ”talousasiat edellä”, jolloin ensisijainen avuntarve kohdistuu taloudellisen tilanteen hahmottamiseen ja rauhoittamiseen ennen kuin voidaan ryhtyä käsittelemään peliongelmia. Asiakkaat ovat saattaneet hakea apua velkatilanteeseensa jo muualta, mutta suuren velkamäärän takia eivät ole päässeet asiakkaiksi esimerkiksi Takuusäätiöön. Peliklinikan haastateltavat korostivat kuitenkin, että jo pelkästään velkatilanteen selvittäminen toisi apua peliongelmaisen kaoottiseen tilanteeseen.

61 Tässä yhteydessä käytämme väljästi sekä termiä ”peliongelma” että ”peliriippuvuus”. Psykiatrisessa ammattikielessä peliriippuvuudella viitataan diagnosoituihin kliinisiin käyttäytymis- ja hillitsemishäiriöihin ja se kuuluu toiminnallisiin riippuvuuksiin. Ks. esim. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/pelaaminen/peliriippuvuus> [viitattu 10.7.2019].

Peliongelmaisilla saattaa olla pitkät, useiden vuosien peliurat takanaan ennen apuun hakeutumistaan, koska ongelmia pyritään pitämään salassa läheisiltä viimeiseen saakka. Pikavipit nimenomaan mahdollistavat sen, että peliriippuvainen voi yrittää ratkaista ongelmiaan pitkäänkin yksin ja muiden tietämättä. Pelaaminen ennen avun hakemista on voinut jatkua useita vuosia, tavallisimmin kuitenkin noin 1–2 vuoden ajan. Nykyisin peliongelma voi eskaloitua hyvin nopeastikin, jopa parissa kuukaudessa, koska pikavipeillä voi velkaantua nopeasti huomattavia summia. Hyvätuloisilla peliongelmaisilla avun hakeminen saattaa kuitenkin pitkittyä, koska talousongelmat eivät pahene yhtä nopeasti kuin heitä pienempituloisilla.

Pikavippien ottamisen syyt

Talous- ja velkaneuvojat korostivat juuri pikavippien ja niihin liittyvien ongelmien olevan suurin syy ottaa yhteyttä neuvontaan; suurimmalla osalla asiakkaista tilanne on se, että he ovat yrittäneet selvittää taloudellisesta ahdingostaan niin pitkään kuin mahdollista ottamalla uutta velkaa vanhojen velkojen maksamiseen – ja tällöin kysymys on juuri pikavippien ottamisesta. Ylivelkaantumisen taustalla on monenlaisia asioita, ja useilla asiakkailla velkaantumista näyttävät selittävän monet tekijät yhtä aikaa. Haastateltavat mainitsivat, että taustalla on usein jokin elämänmuutos, mutta korostivat, että pienituloisen ihmisen elämässä jo yksinkin yllättävä menoerä voi suistaa talouden raiteiltaan ja johtaa pikavippikierteeseen. Asiakkaissa näkyy myös se, että vanhemmat ottavat velkaa auttaakseen lapsiaan tai ylipäätään se, että asiakkaat velkaantuvat läheistensä takia. Nuorissa asiakkaissa näkyy jonkin verran sellaista holtitonta velkaantumista, jossa velkaa otetaan miettimättä sen enempää siitä selviytymistä – tärkeintä on saada rahaa käyttöön nopeasti ja helposti. Ylivelkaantuminen rahapelaamisen takia näkyy niin ikään talous- ja velkaneuvojien asiakaskunnassa. Haastateltavat toivat esille huolensa siitä, että rahaliikenteen digitalisaatio ja rahan muuttuminen yhä virtuaalisemmaksi hämärtää etenkin nuorten käsityksiä rahasta. Heidän mukaansa pikavippiongelmiensa taustalla on paljon rahankäyttöön ja ylipäätään taloudellisten asioiden hoitamiseen liittyvää osaamattomuutta.

Talous- ja velkaneuvojien mukaan pikavippiongelmiensa syyt juontavat suurelta osin pikavippimarkkinoille. Pikavippiyritysten määrä markkinoilla on kasvanut ja markkinoille on tullut enemmän myös ulkomailta toimivia yrityksiä. Markkinoilla on samanaikaisesti suuri määrä luoton tarjoajia, jotka tarjoavat kuluttajille mahdollisuuksia vaivattomaan ja nopeaan luotonsaantiin. Monet asiakkaat hakevat varmuuden vuoksi luottoa useammasta yrityksestä ja saatuaan omaksi yllätykseksensä useammalta kuin yhdeltä luoton tarjoajalta myönteisen päätöksen päättävät ottaa ne kaikki. Haastattelussa kävi ilmi, että ainakin teoriassa vakuudetonta kulutusluottoa saattaisi saada jopa useamman sata tuhatta euroa, jos kaikki luottopäätökset olisivat myönteisiä. Pelottavana koettiin lisäksi se, että asiakastyössä on nähty monien yritysten tehneen myönteisiä luottopäätöksiä huolimatta siitä, että asiakkaalla on ollut jo maksuhäiriömerkintä.

Takuusäätiön haastateltavat totesivat saman: pikavippiongelmiensa taustalla on velallisiin liittyvät syyt, mutta myös luottojen tarjontaan liittyvät tekijät. Tämän päivän ilmiö on nimenomaan se, että uutta velkaa otetaan vanhan velan hoitamiseen. Takuusäätiön chat-palvelussa oli selvitetty taannoin sitä, mikä oli johtanut asiakkaan ylivelkaantumiseen. Kävi ilmi, että velallisen taloudenhallinnan osaamattomuus ja myös huolimattomuus korostuivat ylivelkaantumisen taustalla. Chat-palvelussa oli kysytty myös koron merkityksestä lainapäätöksen tekemiselle, mikä osoitti, ettei koron suuruus ollut kovin painava peruste. Yksi selitys voi olla sekin, etteivät kaikki kuluttajat edes osaa laskea luoton kustannuksia koron avulla. Takuusäätiön asiakastyössä on havaittu myös se, että velkaantumisen syyt saattavat paljastua vasta, kun asiakkaan tilannetta aletaan tarkastella tarkemmin. Puhelinneuvonnassa tai chatissa asiakas ei läheskään aina osaa itse sanoa, mihin tarkoitukseen pikavippejä on otettu, tai tarkoitus saattaa osoittautua myöhemmin toiseksi kuin mitä asiakas alun perin on kertonut. Esimerkiksi rahapelaamiseen otetut velat voidaan mieltää veloiksi, joilla on rahoitettu talouden välttämättömiä menoja.

Sosiaalisen luototuksen työntekijöiden mukaan elämän erilaiset muutostilanteet altistavat ihmisiä velkaantumaan yli varojensa. Esimerkiksi työttömyys, avioero, opiskelun aloittaminen, eläkkeelle jääminen ja nuoren muutto omaan talouteen ovat tilanteita, jotka herkästi lisäävät haavoittuvuuden riskiä ihmisten elämässä. Haastateltavat mainitsivat rahapelaamiseen liittyvien ongelmien näkyvän myös heihin yhteyttä

ottavissa asiakkaissa. Näissä tilanteissa turvaututaan ottamaan pikavippejä, koska ne ovat helposti ja nopeasti saatavissa silloin, kun akuutti rahantarve on suuri eikä taloudellista apua tai muuta luottoa olisi välttämättä edes mahdollista saada muualta. Lisäksi muutostilanteissa ihmiset saattavat tuudittautua liiaksi siihen, että tilanne on tilapäinen ja korjaantuu lähitulevaisuudessa, jolloin luoton takaisinmaksu ei ole ongelma. Kun taloudellinen tilanne ei paranekaan ja pikavippien suuret kustannukset yllättävät, velkoja saatetaan alkaa hoitaa uusilla pikavipeillä.

Peliongelmaisia auttavat totesivat eriasteisten peliongelmiin olevan lähes aina syynä asiakkaiden pikavippierteeseen joutumiseen. Tosin joissakin tapauksissa asiat näyttävät kehittyneen päinvastoin: asiakkaan pelaaminen on saanut alkunsa tavoitteesta ratkaista mahdollisilla pelivoitoilla jo olemassa olevat velkaongelmat. Useimmiten kuitenkin pikavipit astuvat kuvaan nopeana ja helppona rahoituksena, kun tarvitaan rahaa pelaamiseen. Haastateltavat kuvasivat pelaamisen polkuteoriaa, joka tunnistaa erilaisia peliriippuvuuden kehityskulkuja. Yksi peliriippuvuuteen johtava polku on se, että pelaaminen on aloitettu jo lapsena tai nuorena, ja se on ollut jo pitkään osa pelaajan normaalia elämää. Toinen peliriippuvuuden polku kuvastaa pakopelaamista, jolloin pelaaminen tarjoaa ainakin hetkellisen poispääsyn traumojen, kriisien ja niihin liittyvien tunne-elämän vaikeuksien keskellä. Kolmas polku peliriippuvuuteen juontaa biologisista syistä, eli taustalla saattaa olla erilaisia sairauksia tai mielenterveys- tai kehityshäiriöitä (esim. kaksisuuntainen mielialahäiriö, aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriöt, autismi, kehitysvammaisuus). Haastateltavien mukaan he kohtaavat työssään eniten pakopelaamisesta kärsiviä, ja juuri pakopelaaminen tuottaa eniten pikavippiongelmia, koska riippuvuus on hyvin pakkomielteistä ja pelaamisen aiheuttama ahdistus suurta. Ensimmäisen polun kaltaisessa tilanteessa pelaamisen ja talouden ongelmiin havahdutaan herkemmin ja aiemmassa vaiheessa, kolmannen polun kaltaisessa tilanteessa taas monet pelaajat ovat edunvalvonnassa eikä velkakierre siksi pääse kehittymään kovin pitkälle.

Peliongelmaisia auttavien tahojen haastateltavat totesivat kuitenkin, etteivät peliongelmiin syyt ole yksinkertaisia ja suoraviivaisia. Peliriippuvuuden taustalla voi olla monenlaisia tekijöitä, jotka pitävät yllä ja vahvistavat pelaamisen tarvetta ”hinnalla millä hyvänsä”. Haastateltavien omat asiakkaat – tai ainakin suurin osa heistä – ovat kuitenkin tilanteessa, jossa he ovat tunnustaneet ja tunnustaneet peliriippuvuutensa, hakevat siihen apua ja ovat myös motivoituneita pääsemään irti pelaamisesta. Tässä vaiheessa he myös kertovat tilanteestaan pääsääntöisesti avoimesti. Saattaa olla, että aluksi omaa velkaantumista selitetään sillä, että pikavipeillä on hoidettu talouden välttämättömiä menoja, vaikka aika pian käy ilmi, että rahaa on tarvittu välttämättömiin menoihin juuri siksi, että käytettävissä olevat rahat ovat huvenneet pelaamiseen. Monet asiakkaat ovat kertoneet, että heillä on ollut aina vaikeuksia rahankäytössä ja taloudenhallinnassa, mutta pelaamisen myötä rahankäyttö on muuttunut entistäkin kontrolloimattommaksi. Käsitys rahasta on saattanut hämärtyä entisestään pelaamisen tultua pakkomielleiseksi: rahan merkitys saattaa muuttua siten, että pelaajalle raha tarkoittaa ensisijaisesti pelimerkkejä. Digitalisaation huonot vaikutukset näkyvät erityisesti nettirahapelaamisessa, kun sekä pelaaminen että sen rahoittaminen pikavipeillä käy pahimmassa tapauksessa näppärästi samalla sivustolla. Haastateltavien mukaan peliongelmaisilla ylivelkaantumisen taustalla näkyy myös tietynlaista välinpitämättömyyttä ja hällä väliä -asennetta, jolloin ensisijaisesti tavoitellaan vain välitöntä mielihyvää – kaikki muu on siihen verrattuna vähemmän tärkeää.

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että pikavippien runsas tarjonta on pahentanut peliongelmia. Peliongelmaisten velkaongelmien syyt juontavat niin pelaajiin itseensä kuin tarjolla olevaan helppoon mahdollisuuteen rahoittaa pelaamista pikavipeillä. Peliriippuvaisilla pikavippien ketjuttaminen on yleistä: tyyppillistä on, että pelaaja on hakenut kaikki mahdolliset pikavipit kuin myös kokeillut, mikä on aina kunkin luotontarjoajan myöntämä maksimiluotto. Mitä pidemmälle velkakierre on päässyt, sitä tärkeämpää on vain pakkomieltainen pelaaminen, ei velkojen takaisinmaksu tai niistä selviäminen ylipäänsä. Peliriippuvaisen mieltä hallitsee ajatus seuraavasta pelistä ja mahdollisesta voitosta, harkinta tai pikavippien vertailu ei kuulu tähän. Haastateltavat totesivat, että kynnyksellä velanottoon näyttää madaltuvan hyvin nopeasti sen jälkeen, kun on ottanut ensimmäisen pikavipin. Tämän jälkeen pikavipistä tulee pelaajalle eräänlainen pelastusrenkas, jolla päästä lyhytnäköisesti yhdestä tilanteesta toiseen. Erityisesti tämä näkyy netin kasinopelejä pelattaessa;

kun pelikanava on netissä, pikavippien ottamisen kynnyks näyttää olevan tavallistakin matalampi. Haastateltavat kertovat pikavippejä myönnetyn myös asiakkaille, joilla on jo maksuhäiriömerkintä tai itseasetettu luottokielto.

Pikavippien luottosääntelyllä on ollut omat vaikutuksensa peliriippuvaisten ylivelkaantumiseen. Peliongelmaisten parissa työskentelevät pitivät vuoden 2013 luottosääntelyuudistusta vahingollisena erityisesti juuri peliriippuvaisille. Kun alle 2 000 euron luotoille asetettiin korkokatto, luottomarkkinoilla yleistyvät yli 2 000 euron jousto- ja limiittiluotot. Niissä luotonottaja ottaa luottoa pienemmissä erissä kerrallaan ja maksaa jokaisesta nostostaan vielä erillisen nostopalkkion. Haastateltavat näkivät tämäntyyppisten luottotuotteiden hyödyntävän häikäilemättömällä tavalla peliongelmaisille ominaista käyttäytymistäipumusta, jossa pelaaja uskoo jokaisen pelaamiskerran olevan viimeinen ja ottavansa velkaa vain yhtä pelikertaa varten. Käytännössä pelaaminen jatkuu kuitenkin niin kauan kuin se on mahdollista, eli niin kauan kuin luottoa on tarjolla. Erilaiset jousto- ja limiittiluotot ovat siten osuneet peliongelmaisten haavoittuvuuden ytimeen ja vain syventäneet velkaongelmia entisestään.

Pikavippien mainonta ja markkinointi

Vaikka pikavippikierteen taustalla nähtiin useita erilaisia asioita, pikavippien runsasta mainontaa ja markkinointia pidettiin yksimielisesti kaikissa haastatteluissa yhtenä suurimpana syynä pikavippien synnyttämiin velkaongelmiin.

Haastatellut talous- ja velkaneuvojat pitivät pikavippien markkinoinnissa houkuttelevimpana juuri sitä, että siinä tarjotaan nopeaa ja helppoa ratkaisua mitä erilaisimpiin rahan tarpeisiin kuin myös aiempien velkojen hoitoon ja näennäiseen ulospääsyyn velkakierteestä. Pikavippiyritysten markkinoinnissa korostuvat luotonsaannin nopeus ja vaivattomuus ovat niin ylivoimaisia perinteisiin pankkeihin ja rahoitusyhtiöihin verrattuna, ettei jälkimmäisiä edes ehditä tai osata harkita vaihtoehtoisina luoton tarjoajina. Ongelmallisuutta lisää se, että pikavippejä tarjoavia yrityksiä on markkinoilla suuri määrä, mikä lisää kuluttajien mahdollisuuksia velkaantua samanaikaisesti useille tahoille.

Myös Takuusäätiön haastateltavat totesivat pikavippien mainonnalla ja markkinoinnilla olevan suuren vaikutuksen kuluttajiin. Erityisen haitalliseksi mainittiin suoramarkkinointi, joka lisääntyy hurjasti jo yhden pikavipin ottamisen jälkeen. He kertoivat asiakkaiden olevan todella ahdistuneita sekä mainonnan määrästä että sen sisällöstä. Haastateltavat pitivät erityisen ongelmallisena sitä, että markkinoinnissa korostetaan kaikkea muuta kuin velan takaisinmaksua. Markkinoinnissa voidaan tarjota erilaisia luottoon liittyviä palveluja, joilla saatetaan harhaanjohtavasti luoda kuvaa joustavasta velanhoidosta asiakkaan tilanteen mukaan. Todellisuudessa näitä palveluja käyttöönotettuaan kuluttajat löytävät itsensä tilanteesta, jossa kokonaiskäsitys veloista on hämärtyneet ja palvelut, kuten esimerkiksi laskun eräpäivän siirto tai maksuerän pienentäminen, kasvattavat vain velanhoidokuluja erilaisina palkkioina. Haastateltavat totesivat, että eniten asiakkaisiin näyttävät vetoavan argumentit, jotka korostavat luoton hakemisen helppoutta suurin piirtein yhdellä klikkauksella sekä luotonsaannin nopeutta – samanaikaisesti koron suuruus tai luoton kokonaiskustannusten selvittäminen unohtuvat jonnekin taka-alalle.

Peliklinikan työntekijät kertoivat pikavippien ”tyrkyttämisen” herättävän paljon ahdistusta ja jopa raivoa asiakkaissaan, jotka yrittävät saada peliriippuvuuttaan hallintaan samanaikaisesti kuin heille jatkuvasti tarjotaan eri kanavissa houkuttelevia mahdollisuuksia jatkaa pelaamista. Erityisen vahingollisena nähtiin sähköinen suoramainonta sekä mainonta pelisivustoilla, jotka sabotoivat peliriippuvaisten pyrkimyksiä toipua riippuvuudestaan. Osa peliongelmaisista on nähnyt paljon vaivaa päästäkseen eroon suoramarkkinoinnista ja jopa vaihtanut puhelinnumerosa ja sähköpostiosoitteensa. Myös verkossa kohdennetun markkinoinnin todettiin lisääntyneen viime aikoina: esimerkiksi googlettamalla hakusanaa ”peliriippuvuus” alkaa saada pikavippimainoksia. Haastateltavan mukaan tällainen toiminta on merkki siitä, että on pikavippiyrityksiä, jotka saalistavat haavoittuvia kuluttajia netissä. Pikavippien mainonnassa korostuvat luoton hakemisen vaivattomuus ja luotonsaannin nopeus osuvat peliriippuvuuden kipeimpiin kohtiin, kun rahan saa käyttöönsä

saman tien eikä pelaajan tarvitse harkita tai kohdata pienintäkään epäröivää ajatustaan lainanoton syistä tai järkevyydestä. Eräs haastateltavista totesikin, että itse asiassa pikavippien mainonta on peliongelmaiselle vahingollisempaa kuin pelien mainonta.

Pikavippien mainonnalta tuskin yksikään kuluttaja voi välttyä kokonaan. Haastateltavien mukaan suuri epäkohta on kuitenkin se, ettei kuluttaja pääse eroon suoramarkkinoinnista juuri millään keinolla. Monille ylivelkaantuneille suoramarkkinoinnista eroon pääseminen voisi tukea merkittävästi velkaongelmista selviämistä, kun kiusaus sortua hetkelliseen lyhytnäköiseen ratkaisuun olisi pienempi. Erityisen tärkeänä tätä pidettiin peliriippuvuuksien hoidossa.

Pikavippien määrät

Haastateltavat esittivät yleisluontoisia arvioita asiakkaittensa pikavippien lukumääristä ja summista.

Talous- ja velkaneuvojat ovat havainneet asiakkaiden kokonaisvelkamäärien kasvaneen selvästi vuoden 2013 luottosääntelyn jälkeen. He arvioivat pikavippien määrän euroissa ainakin kaksinkertaistuneen vuoden 2013 jälkeen. Tätä selittävät heidän mukaansa se, että pienten pikavippien sijaan on alettu ottaa suurempia yli 2 000 euron korkeakorkoisia luottoja. Pieniä pikavippejä löytyy yhä erityisesti noin 30–35-vuotialta asiakkailta, joille niitä on kertynyt ennen luottosääntelyn uudistusta. Tyypillisesti talous- ja velkaneuvonnan asiakkailla on noin 15 pikavippiä, mutta aika tavallista on sekin, että pikavippejä on kertynyt useita kymmeniä. Heidän käyttämässään velkojaluettelossa on listattuna noin 50 pikavippiyritystä, ja listalle tulee koko ajan uusia yrityksiä. Tänä päivänä voi törmätä jopa 100 000 euron vakuudettomaan kulutusluottoon. Neuvojen mukaan tällä hetkellä asiakkailla on yhä useammin niin kutsuttuja ”järjestelylainoja”, joita markkinoidaan pienten velkojen yhdistämiseen ja poismaksamiseen eli ratkaisuna kuluttajien velkaantumiskierteeseen. Tällaiset lainat ovat yleistyneet ja ne saattavat olla suuruudeltaan jopa useita kymmeniä tuhansia euroja. Talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnassa on ylivelkaantuneita, joiden velat ovat kertyneet pelaamisen rahoittamisesta pikavipeillä. Heillä pikavippivelat ovat usein isompia kuin asiakkailla keskimäärin, koska heidän joukossaan on myös hyvätulaisia.

Talous- ja velkaneuvontaan hakeutuvat asiakkaat eivät useinkaan enää hahmota velkojensa kokonaismäärää ja velkoihin liittyy paljon epäselvyyksiä esimerkiksi siitä, mitä velkaa ja kuinka paljon on lyhennetty sekä missä vaiheessa velan perintä on. Neuvojan selvitettyä asiakkaan kaikki velat ja laskettua velkojen kokonaismäärän saattaa käydä niin, että velkasumma tuplaantuu siitä, mitä asiakas on alun perin itse esittänyt. Se voi toki kertoa siitä, etteivät ihmiset velka-ahdingossaan enää jaksa tai halua selvittää asioitaan tarkemmin, mutta myös siitä, että velkojen selvittäminen on yksinkertaisesti vaikeaa. Talous- ja velkaneuvojat kertoivat asiakkaiden velkatilanteen hahmottamisen olevan joskus lähes salapoliisityötä heille itselleenkin: velka-saatavan eteneminen velkojalta perintätoimistolle ja lopulta oikeudellisen perinnän kautta ulosottoon on hankala jäljitettävä, koska velkasaatavan tunniste voi vaihtua prosessin eri vaiheissa. Lisäksi velkojina on liuta erinimisiä luotto- ja perintäyrityksiä, ja samankin saatavan loppusumma vaihtelee perintäkulujen kasvaessa. Joskus velalliset ovat hädissään maksaneet jonkun laskun, mutta eivät enää itsekään ole varmoja siitä, mistä velasta ja velkojasta on kysymys tai maksoiko summan suoraan velkojalle vai perintätoimistolle. Tällaisissa sekavissa velkatilanteissa asiakasta voi auttaa jo oman tilanteensa hahmottaminen ja käsitys velkojen kokonaismäärästä.

Myös Takuusäätiön asiakasyhteydenotoissa näkyy kokonaisvelan kasvava trendi. Useilla velkojen kokonaissummat ovat jo selvästi yli takauslainarajojen eikä tällaisia asiakkaita voida auttaa takauslainalla. Heidän mukaansa nykyisin velallisella voi hyvinkin olla pari kymmentä eri luotonantajaa. Tosin aiemmin, kun pienet niin kutsutut ”satasten vipit” olivat yleisempiä, velkojia saattoi olla viitisenkymmentä. Nyt velkojien lukumäärä per velallinen on laskenut, mutta yksittäiset luotot ovat velkasummina huomattavasti aiempaa suurempia, ja tämän takia myös kokonaisvelkasummat suuria – ja kasvu on ollut viime vuosina jyrkkää. Haastateltavien antamien tietojen mukaan vuonna 2018 keskimääräisten vakuudettomien kulutusluottojen keskiarvo nousi reippaasti edellisvuodesta sekä neuvonnan asiakkailla että takausasiakkailla.

Sosiaalisen luototuksen työntekijät totesivat aivan saman: kokonaisvelkasummat ovat kasvaneet selvästi aiempaa suuremmiksi – myönnettävien sosiaalisten luottojen enimmäismäärät eivät sen sijaan ole kasvaneet samassa suhteessa. Monilla asiakkailla on useita, jopa kymmeniä tuhannen tai parin tuhannen euron velkoja useammalle taholle. Tämä kasvattaa velkojen kokonaissumman niin suureksi, ettei sosiaalisin perustein myönnetty luotto enää ole mahdollinen.

Peliklinikan haastateltavat kertoivat asiakkaiden velkamäärien kasvaneen, samoin velkaantumisen nopeus on kiihtynyt eli velat ovat kertyneet aiempaa lyhyemmässä ajassa. Samanaikaisesti myös pikavippien euromäärät ovat kasvaneet.

Haastateltavien arviot peliongelmaisten pikavippivelkojen määristä vaihtelivat hieman sen mukaan, mitä palvelua he edustivat. Tyypillisimmin velkoja arvioitiin kertyneen noin 30 000–70 000 euroa, mutta enimmillään kokonaisvelkamäärä on voinut kasvaa noin 100 000 euroon, josta suurin osa on nimenomaan pikavippejä. Tällaisen luottomäärän saaminen on jo keskituloiselle suhteellisen vaivatonta – onkin hyvä muistaa, että peliongelmaisten joukossa on ihmisiä eri tuloluokista, myös hyvätuloisista.

Kun peliongelmaisen asiakkaan taloudellista tilannetta aletaan selvittää, on tavallista, ettei asiakkailla itsellään ole edes käsitystä velkojensa kokonaismäärästä. Lisäksi yhteistä asiakkaiden velkatilanteille on sekin, että yleensä kaikki ”rahahanat” on käyty vääntämässä auki. Käytännössä tilanne etenee siten, että ensin velkaa otetaan paremmilla luottoehdoilla, mutta oman taloudellisen tilanteen huonontuessa joudutaan siirtymään yhä huonompiehtoisiin luottoihin. Eli mitä heikompi oma taloudellinen tilanne, sitä heikommat luottoehdot. Loppuvaiheessa velkaa saatetaan ottaa jo puolison tai muun läheisen nimissä.

Pikavippejä ottaneet kuluttajat

Haastateltujen tahojen palvelut on suunnattu hieman erityyppisille asiakkaille, mikä näkyi jonkin verran haastateltavien kuvaillessa heille tavanomaisia asiakasryhmiä. Haastateltavien mukaan asiakkaiden kirjo on joka tapauksessa laaja, ja pikavippikierteeseen päätyvät monenlaiset kuluttajat eivätkä edes hyvät tulot aina suojaa joutumasta ongelmiin.

Talous- ja velkaneuvojat totesivat, että heidän asiakkaissaan näkyvät periaatteessa kaikenlaiset kuluttajat laidasta laitaan, ja suureksi osaksi pelivelkaantumisen takia myös hyvätuloiset hakevat heiltä apua ongelmiinsa. Asiakaskunnassa on paljon perheitä, joissa talous on jatkuvasti tiukoilla pienituloisuuden takia ja siten altis horjumaan jo pienistäkin yllättävistä tai ylimääräisistä menoista. Talous- ja velkaneuvojat mainitsivat myös heikot sosiaaliset verkostot yhtenä syynä sille, miksi jotkut turvautuvat rahan tarpeessa pikavippeihin. Heidän asiakkaissaan on havaittavissa myös ylisukupolvista ylivelkaantumista: asiakas on esimerkiksi elänyt lapsuutensa perheessä, joka on käynyt läpi velkajärjestelyn. Aivan samalla tavalla asiakkaissa on havaittavissa myös ylisukupolvista pienituloisuutta, huono-osaisuutta ja elämisen niukkuutta, ja sen myötä tietynlaista taloudenhoidon kulttuuria, mikä voi johtaa herkemmin lyhytnäköiseen velanottoon ja ylivelkaantumiseen.

Takuusäätiön haastateltavien mukaan yhteyttä ottavat kaikenikäiset ja melko tasapuolisesti sekä naiset että miehet. Nuorimmat asiakkaat ovat 1990-luvulla syntyneitä, usein juuri omilleen muuttaneita nuoria. Takuusäätiön työntekijät pitivätkin heitä yhtenä riskiryhmänä, jolla on muita suurempi todennäköisyys ottaa pikavippejä esimerkiksi oman kodin hankintojen rahoittamiseen. Myös eläkeläiset näkyvät yhtenä kasvavana asiakasryhmänä. Eläkkeelle siirtyminen on niin ikään haavoittuvuutta lisäävä elämänvaihe, jossa riski pikavippikierteen syntymiselle näyttää kasvavan. Takaasiakkaissa on luonnollisestikin paljon työssäkäyviä – vaaditaanhan takauslainan maksamiseen säännölliset tulot – ja noin 30–50-vuotiaita velallisia sekä hieman enemmän naisia kuin miehiä. Peliongelmaiset näkyvät myös Takuusäätiöön yhteyttä ottavissa asiakkaissa: arviolta noin joka kymmenes kertoo pelaamisen aiheuttaneen haittaa. Todellisuudessa rahapelaamisen takia ylivelkaantumista on varmasti tätäkin useammalla asiakkaalla, koska kaikki tuskin haluavat asiasta etenkään ensi alkuun puhua avoimesti. Silmiinpistävää on haastateltavien mukaan se, että peliriippuvaisilla velkoja on saattanut kertyä lyhyessä ajassa suuriakin summia.

Sosiaalisen luototuksen haastateltavien mielestä tyypillisen asiakasryhmän nimeäminen on vaikeaa. Toki usein asiakkaiden tilanteessa on tapahtunut jokin muutos, joka on sysännyt talouden raiteiltaan ja ajanut ottamaan pikavippejä yllätyksellisiinkin menoihin. Jälleen kerran mainituksi tulivat omaan talouteen muuttavat nuoret yhtenä esimerkkinä elämänvaiheesta, joka altistaa rahoittamaan erilaisia hankintoja pikavipeillä. Samoin eläkkeelle hiljattain jääneet ja ylipäättänsä eläkeläiset ovat usein apua hakevien joukossa. Monesti asiakkaat ovat pienituloisia, mutta asiakaskuntaan kuuluu ihmisiä kaikista tuloluokista. Hyvätuloisen voi suistaa pikavippikierteeseen esimerkiksi jokin elämänkriisi tai riippuvuus. Sosiaalisen luototuksen asiakkaissakin yksi selvästi erottuva ryhmä ovat peliongelmaiset; erityisesti viime aikoina sosiaalista luottoa ovat hakeneet nettikasinopelaamisella ylivelkaantuneet nuoret miehet. Saadakseen apua sosiaalisesta luototuksesta näiden asiakkaiden on kuitenkin ensin hoidettava peliongelmaansa ennen kuin heidän mahdollisuuksiaan sosiaaliseen luottoon voidaan tarkemmin selvittää.

Peliklinikan haastateltavat totesivat erityisesti nuorten tai nuorehkojen miesten olevan yliedustettuina heidän asiakaskunnassaan. Vaikka asiakkaiden ikähaitari on laaja ja kaikki sosiaaliluokat ovat edustettuina, yksi tyypillisimmistä asiakkaista on noin 30–40-vuotias mies, jolla on takanaan pitkä pelihistoria. Monelle nuorelle pelaajalle ongelmat alkavat kasautua siinä vaiheessa, kun hän muuttaa omilleen. Asiakaskunnassa näkyy myös muutoksia eri aikoina; esimerkiksi jossain vaiheessa vedonlyöntiä harrastavat miehet hakeutuivat apuun, jossain vaiheessa yhteyttä ottivat taas mielenterveyskuntoutujat ja maahanmuuttajataustaiset. Yksi asiakasryhmä ovat uudelleen pelaamisen retkahtaneet, joille pikavipit ovat saattaneet tarjota houkuttelevan mahdollisuuden jatkaa pelaamista. Peliklinikan asiakkaissa on myös hyvätulaisia, jotka ovat saattaneet ottaa pikavippejä pitääkseen yllä kulissia hyvin menevästä elämästään, vaikka todellisuudessa pelaamiseen hupenee samanaikaisesti huimat summat rahaa. Pikavippien houkuttelevuudesta kertoo jotain sekin, että nämä hyvätuloiset voisivat saada lainaa pankistakin ja huomattavasti paremmilla ehdoilla, mutta siitä huolimatta he päätyvät ottamaan korkeakorkoisia pikavippejä.

Velkaantumisvaihe – maksuhäiriömerkinnät ja ulosotto

Kaikissa haastatteluissa kävi ilmi, että pikavippikierteessä oleville on tyypillistä lähteä hakemaan apua vasta, kun velallista uhkaa maksuhäiriömerkinnän saaminen tai ulosottoon joutuminen. Maksuhäiriömerkinnät ja ulosotto koetaan pelottavina asioina, joita halutaan pääsääntöisesti välttää jos suinkin mahdollista – ja valittavasti myös ”hinnalla millä hyvänsä”.

Talous- ja velkaneuvojien asiakkaista useimmilla on jo tai on tulossa maksuhäiriömerkintä, ja usein juuri merkintä tai sen uhka on saanut ylivelkaantuneen hakemaan apua tilanteeseensa. Kuten muutkin haastatellut asiantuntijat myös talous- ja velkaneuvojat totesivat asiakkaiden tilanteissa toistuvan seikan; maksuhäiriömerkintöjä vältellään viimeiseen saakka uusilla pikavipeillä. Maksuhäiriömerkinnän leimaavuudesta kertoo sekin, että osa ei edes halua hakeutua yksityishenkilön velkajärjestelyyn, kun selviää sen aiheuttavan merkinnän maksuhäiriörekisteriin – ei vaikka velkajärjestely tarjoaisi heille ulospääsyn velkakierteestä. Talous- ja velkaneuvojat ihmettelivät myös sitä, miten löysin perustein pikavippejä myönnetään asiakkaille, joiden velkatilanne on todella surkea ja joilla luottotiedot ovat jo menneet. Haastateltavien mielestä on käsitämätöntä, että tällainen liiketoiminta on ylipäättään mahdollista Suomessa.

Takuusäätiössä tilanne vaihtelee hieman sen mukaan, minkä palvelun asiakkaista on kysymys. Neuvontapuhelimeen tulleista yhteydenotoista käy ilmi, että nykyisin heidän joukossaan on aiempaa vähemmän maksuhäiriömerkintäisiä. Velkalinjaan otetaankin yhteyttä usein siksi, että halutaan tietää, miten maksuhäiriömerkinnän voisi välttää. Sen sijaan takauslaina-asiakkailta on jo selvästi useammin maksuhäiriömerkintöjä.

Takuusäätiön haastateltavat totesivat velallisten maksumoraalin korkeaksi: velan takaisin maksaminen nähdään velvollisuutena ja kunnia-asiana. Maksuhäiriö lyö velalliseen stigman, joka kertoo tämän epäonnistuneen velvollisuuksiensa täyttämässä. Tällaista leimaa ei haluta, vaikka se lopulta saattaisi tuoda helpotusta jokapäiväiseen kamppailuun velkakierteessä. Jopa esimerkiksi sosiaalisesta luotosta tuleva vapaahetkinen merkintä rekisterissä koetaan liian leimaavaksi. Haastateltavien mukaan on myös harmillista, että kun

velallinen on lopulta valmis asettamaan itsensä vapaaehtoiseen luottokieltoon, tällainen merkintä ei välttämättä toimi käytännössä.

Sosiaalisen luototuksen asiakkaista monilla on jo maksuhäiriömerkintä tai velkaa ulosotossa. Ne, joilla ei ole, pelkäävät saavansa merkinnän ja velkojen joutuvan ulosmittaviksi.

Peliklinikan haastateltavien mukaan pelaaminen saattaa jopa kiihtyä maksuhäiriömerkinnän uhatessa. Talousvaikeuksia yritetään ratkaista nimenomaan pelaamalla, koska pelaajan ajatusmaailmassa juuri seuraavan pelin uskotaan tuovan voiton ja siten ulospääsyn velkakierteestä. Tässä tilanteessa nopeasti ja helposti saatava pikavippi on tärkeä pelaamisen polttoaine, jota käytetään niin kauan kuin sitä on tarjolla. Välttääkseen maksuhäiriömerkintää ja ulosottoa ongelmapelaaja maksaa mieluummin suuria korko- ja muita kuluja kuin antaa velkojen joutua esimerkiksi oikeudelliseen perintään. Osassa tapauksissa myös pelaajan lähipiiri on valmis auttamaan pelaajaa rahallisesti ja jopa velkaantumalla itse.

Pelaajilla on usein virheellistä tietoa ja pelottavia mielikuvia maksuhäiriömerkinnöistä ja ulosotosta, joiden oikaiseminen voi jo joillekin tuoda helpotusta ylivelkaantumisen aiheuttamaan ahdistukseen. Vaikka maksuhäiriömerkintää ja ulosottoa pyritään välttämään suurin piirtein keinolla millä hyvänsä, on havaittavissa, että nuorimmissa ongelmapelaajissa on niitäkin, jotka eivät koe luottotietojen menettämistä ja velkojen joutumista ulosottoon yhtä pahana asiana kuin valtaosa muista pelaajista. Taustalla saattavat vaikuttaa mediassa esillä olleet tarinat menestyneistä julkisuuden henkilöistä, joilla on velkoja ulosotossa ja jotka siitä huolimatta menestyvät – ainakin heitä ihailevien ihmisten silmissä. Haastateltavien mukaan pääsääntöisesti kuitenkin suurin osa heidän asiakkaistaan on erittäin tunnollisia velanmaksajia, ehkä jopa liiankin tunnollisia.

Peliklinikan työntekijät arvioivat, että heidän pikavippejä ottaneista asiakkaistaan noin puolella velat ovat jo ulosotossa tai ainakin siirtymässä jo oikeudelliseen perintään. Osa asiakkaista on riittävän hyvätulaisia saadaakseen pankista järjestelylainaa, jolla velkatilanne saadaan ainakin tilapäisesti hallintaan. Peliongelmaisten hakeuduttua apuun on jo tapahtunut tietynasteista oman tilanteen hyväksymistä, jolloin myös käsitykset maksuhäiriömerkinnöistä ja ulosotosta voivat muuttua aiempaa myönteisimmiksi. Monelle ulosotto voi ollakin hyvä kokemus, kun rahaa jääkin yllättäen elämiseen eikä kaikki hupene pelaamiseen. Usein asiakkaat ovat valmiita myös asettamaan itselleen vapaaehtoisen luottokiellon, joka tarvittaessa estää pelaajaa ottamasta uusia pikavippejä, jos pelihimo alkaa käydä liian suureksi. Haastateltavien mukaan itse asetetut luottokiellot eivät valitettavasti toimi sataprosenttisesti, ja pikavippejä myönnetään kiellosta huolimatta.

Haastateltavien näkemyksiä pikavippiongelmiin ehkäisemisen keinoista

Haastateltavat esittivät näkemyksiä siitä, millä keinoin heidän mielestään pikavippien synnyttämiin ongelmiin voitaisiin puuttua tehokkaimmin.

Talous- ja velkaneuvojen mielestä pikavippien aggressiiviseen mainontaan ja luotonsaannin nopeuteen ja helppouteen tulisi puuttua, koska asiakastyön perusteella näillä voidaan todeta olevan ilmiselvän vaikutuksen kuluttajien ylivelkaantumiseen. He kysyivätkin, miksi pikavippimainontaa ei voitaisi kieltää kuluttajille vahingollisena aivan samalla tavalla kuin alkoholin ja tupakan mainonta. Talous- ja velkaneuvojat toistivat saman kuin aiemmat haastatellut: pikavippiongelmiin ei ole yhtä täsmäratkaisua, vaan tarvitaan samanaikaisesti useita erilaisia keinoja. Syksyllä 2019 voimaantulevaan kulutusluottosääntelyyn suhtauduttiin varovaisesti: samalla kun sen uskottiin tuovan helpotusta tilanteeseen, pelkona oli, että sen seurauksena yritykset kehittävät tapoja kiertää sääntelyä. Lisäksi heillä oli huoli siitä, mitä tapahtuu niille ylivelkaantuneille, joilla vanhat luottosopimukset jatkuvat entisin ehdoin. Markkinoinnin sääntely ja positiivinen luottorekisteri voisivat estää pikavippikierteen syntymistä jonkin verran, mutta lisäksi pitäisi puuttua moneen muuhunkin yksityiskohtaan luotonannossa. Markkinoinnissa olisi syytä kiinnittää velanottajan huomio luoton kokonaiskustannuksiin euroissa; nyt huomio menee toisaalle, esimerkiksi luotonsaannin nopeuteen ja helppouteen tai pieniin maksettaviin kuukausieriin, jotka antavat harhaisen kuvan lainanhoidon kustannuksista. Haastateltavat luettelivat yksittäisinä keinoina esimerkiksi luoton enimmäismäärän

ja velkojen maksimilukumäärän sääntelyn sekä harkinta-ajan asettamisen luoton siirtämiselle asiakkaan tilille. He pitivät myös ensiarvoisen tärkeänä, että asiakkaan maksukyvyyn perusteellinen arviointi ennen luottopäätöstä on pakollista ja yrityksillä on näyttövelvollisuus arvioinnin tekemisestä. Maksukyvyyn selvittämisen laiminlyönti tulisi myös sanktoida. Toisin sanoen luotonantajan vastuun lisääminen ja vastuun selvä määrittäminen oli haastateltavien mielestä olennainen osa keinovalikoimaa.

Talous- ja velkaneuvojat pohtivat, millä keinoin voitaisiin vaikuttaa suoraan velkaa ottaviin kuluttajiin. Ensiarvoisen tärkeää on tunnistaa pienituloiset kuluttajat ja heidän rahantarpeensa. Sosiaalisten luottojen tapaisia luottoja pieniin pakollisiin kodin hankintoihin ja velkojen järjestelyyn tulisi olla tarjolla huomattavasti nykyistä laajemmin ja näkyvämmiin kaikkein pienituloisimmille kuluttajaryhmille. Kouluissa talousasioita pitäisi käsitellä paljon nykyistä enemmän ja luoda näin pohjaa paremmalle kuluttajien talouden hallinnalle tulevaisuudessa. Talous- ja velkaneuvojat kertoivat törmäävänsä työssään selviin puutteisiin kuluttajien talousosaamisessa: jollekin jopa jo otettu luotto ei ole velkaa ennen kuin sitä aletaan maksaa takaisin tai periä. Talous- ja velkaneuvonnan haastateltavat pohtivat myös mahdollisia keinoja, joilla kuluttajat saataisiin säästämään pientä ”puskuriä” mahdollisia yllätyksellisiä menoeriä varten. Tähän tarvittaisiin sellaisia automatisoituja ratkaisuja, jotka auttaisivat kuluttajia säästämiseen ilman suuria päätöksiä, esimerkiksi siten, että jokin pieni summa pidätettäisiin säännöllisesti tuloista – tämä toki edellyttää, että asiakkaalla on edes jonkinlaiset ja suurin piirtein säännölliset tulot.

Myös Takuusäätiössä toivottiin nykyistä ketterämpiä keinoja ylivelkaantuneiden auttamiseen. Haastateltavat totesivat, ettei yksi keino yksistään pysty vaikuttamaan kovin laajasti, vaan tarvitaan useita eri keinoja samanaikaisesti: esimerkiksi sosiaalisten luottojen tarjonnan merkittävä lisääminen kuluttajien akuuttiin rahantarpeeseen, kulutusluottojen korkosääntely ja positiivinen luottorekisteri voivat yhdessä vaikuttaa hyvään suuntaan. He uskoivat syksyllä 2019 voimaantuvan tiukemman korkosääntelyn rauhoittavan tilannetta, mutta samalla pelkona on, että markkinoille tulee jälleen uudenlaisia luottotuotteita ja kulutusluottojen laina-ajat pidentyvät aiemmasta – tästä on jo merkkejä luottomarkkinoilla. Taustalla on kokemukset vuoden 2013 korkosääntelystä, joka yhtäältä kyllä ehkä paransi kaikkein nuorimpien pikavippiä ottaneiden tilannetta, mutta toisaalta pahensi monien muiden tilannetta, kun yksittäisten luottojen summat kasvoivat huomattavasti aiemmasta. Haastateltavat ehdottivat yhtenä keinoja myös sitä, että luoton takaisinmaksuajalle määrättäisiin jokin maksimiaika.

Takuusäätiön haastateltavat yhtyivät muidenkin haastateltujen esittämään vaatimukseen, että luotonmyöntäjille tulisi vierittää suurempi vastuu. Tällä hetkellä monet pikavippejä markkinoivat yritykset eivät arvioi asiakkaan maksukykyä kunnolla tai pahimmassa tapauksessa eivät lainkaan, eikä tarkistamisen laiminlyönnistä aiheudu heille minkäänlaista sanktiota. Haastateltavien mukaan tämä on iso ongelma, johon he haluaisivat kiinnitettävän huomiota ylivelkaantumisen ratkaisukeinoja mietittäessä. Kyseenalaista on myös se, minkä katsotaan riittävän maksukyvyyn selvittämiseksi – tästäkään ei ole selkeää yhteistä näkemystä. Haastateltavat muistuttivat, että olivatpa pikavippien tarjontaan kohdistuvat keinot miten tehokkaita tahansa, myös kuluttajilla itsellään tulee olla taitoja hoitaa talouttaan. Tätä osaamista tulee vahvistaa. Tarpeen on myös lisätä keskustelua pikavipeistä ja velkaantumisen riskeistä, erityisesti kotitalouksien velka-asioiden parissa työskentelevät järjestöt ja viranomaiset voisivat ottaa tässä entistä näkyvämmän roolin. Maksuhäiriömerkinnän ja ulosoton välttely viimeiseen saakka pahentaa ylivelkaantuneen tilannetta, kun velallinen yrittää hoitaa menojaan ottamalla uutta velkaa niin kauan kuin sitä on jostakin saatavissa. Haastateltavien mukaan asiallisen tiedon lisääminen luottotietoja koskevasta merkinnöistä ja ulosotosta voisi estää monia ottamasta lisää kalliita pikavippejä, ja näin auttaisi ylivelkaantuneita. Samanaikaisesti on kuitenkin hyvä pohtia, miten asiaa voitaisiin viestiä ilman, että riski velallisten hyvän maksumoraalin löystymiseen kasvaa merkittävästi.

Sosiaalisen luotonuksen haastateltavat toivat esille hyvin samansuuntaisia ajatuksia kuin muutkin haastatellut tahot. Positiivinen luottorekisteri ja korkosääntely olisivat askelia oikeaan suuntaan, mutta eivät vielä sellaisenaan kokonaisratkaisu pikavippiongelmien. Myös heidän mielestä olisi tärkeää pohtia pikavippiyritysten vastuuta luotonannossa: tämä asia tulisi nostaa pöydälle, kun mietitään mitä tahansa keinoja pikavippiongelmiensa taklaamiseksi. Haastateltavat uskoivat mielikuvamainonnan rajoittamisen vähentävän jonkin

verran pikavippiongelmia, mutta ei merkittävästi. Myös sosiaalisen luoton tuksen työntekijät pitivät tärkeänä, että rahankäytön ja taloudenhallinnan asioista puhuttaisiin avoimemmin; esimerkiksi siitä, mitä erilaiset maksuhäiriömerkinnät ja ulosotto tarkoittavat käytännössä tai millaisia vaikutuksia erilaisilla elämäntilanteen muutoksilla on talouteen. Heidän mielestään erilaisia neuvontapalveluja ja ylipäätään avun tarjoamista tulisi suunnitella niin, että sitä olisi tarjolla ennakoivasti ja oikea-aikaisesti silloin, kun niiden tarve on akuutti.

Peliklinikan haastateltavien mukaan pikavippien saannin rajoittaminen ei poistaisi peliongelmiä, mutta mitä todennäköisimmin vähentäisi pelaamisen haittoja merkittävästi. Tällä hetkellä peliongelmiä voidaan sanoa olevan monenlaisten rakenteiden mahdollistama, esimerkkinä näistä mainittiin rahapeliautomaattien liberaali hajasijoittelumalli sekä pelien ja pikavippien markkinointi ja tarjonta. Myös ongelmien ratkaisua tulisi pohtia näistä rakenteista lähtien, ja tällöin pikavippien markkinointi on yksi merkittävä puuttumisen kohde. Erityisesti toivottiin, että pikavippien mainontaa pelisivustoilla ja pikavippien suoramarkkinointia ongelmapelaajille ja jopa maksuhäiriömerkintäisille ylivelkaantuneille rajoitettaisiin. Suoramarkkinoinnin estäminen ja siitä kokonaan eroon pääseminen on ollut käytännössä lähes mahdotonta, ja tähän täytyisi saada muutos. Jokaisella tulisi olla tosiasiallinen mahdollisuus päättää siitä, haluaako hän pikavippimainoksia puhelimeensa tai sähköpostiinsa. Pikavippien markkinoinnissa korostuvat suuresti luotonsaannin nopeus ja helppous, ja juuri näihin piirteisiin pitäisi voida puuttua, koska niillä on mitä ilmeisimmin suuri vaikutus luotonottajiin. Haastateltavat totesivat, että pelihimossa luoton saaminen tilille viiveellä luottopäätöksen jälkeen voisi vähentää ongelmia osittain, samoin kuin luottopäätöksen käsittelyaikaisten pidentäminen niin, ettei asiakkaan olisi mahdollista saada päätöstä saman tien lainhakemuksen tehtyä.

Peliongelmiä parissa työskentelevät eivät pitäneet mielikuvamarkkinoinnin kieltämistä kovin tehokkaana keinona pikavippiongelmiä vähentämiseksi. Peliriippuvaisen maailmassa sellaiset ”järkiperusteet” luotonotolle kuin todellinen vuosikorko tai konkreettinen takaisinmaksusuunnitelma tuppaavat menettämään merkityksensä, koska jossain vaiheessa tilanne karkaa käsistä ja silloin tärkeintä on ainoastaan saada rahaa pelaamiseen hinnalla millä hyvänsä. Toki mielikuvamarkkinoinnin kieltäminen saattaisi jonkin verran vähentää pikavippiongelmiä, ja pienikin vaikutus olisi tervetullut. Joka tapauksessa mainonnassa luoton kokonaiskustannuksia euroissa pidettiin konkreettisempänä kuin korkoprosentteja.

Peliklinikan haastateltavat suhtautuivat omien sanojensa mukaan hiukan kynnisesti siihen, kuinka paljon positiivinen luottorekisteri voisi auttaa pikavippien takia ylivelkaantuneita. Heidän mukaansa tämänhetkinen tilanne ja heidän kokemuksensa siitä, miten pikavippejä markkinoidaan myös luottotietonsa menettäneille, ei luo kovin paljon uskoa positiivisen luottorekisterin mahdollisuuksiin. Ainakin rekisterin kehittämisen ja käyttöönoton rinnalla tulisi säännellä myös sanktiot luottotietojen tarkistamisen laiminlyönneille: väärin perustein myönnettyjen luottojen tappiot tulisi koitua yrityksille itselleen, ei luotonottajille. Tällä hetkellä yritykset eivät joudu vastuuseen, ja viime kädessä yhteiskunta huolehtii perinnän keinoin ja välillisesti tukitoimin siitä, että yritykset saavat omansa ainakin osin takaisin.

Olipa kysymys peliongelmaisista tai ylivelkaantuneista ylipäätään, Peliklinikan haastateltavat peräänkuuluttivat talouskasvatuksen lisäämistä kouluihin ja yleensäkin sitä, että rahasta alettaisiin puhua avoimemmin jo perheissä, ja ylipäätään yhteiskunnassa. He ehdottivat myös nopeaa, matalan kynnyksen neuvontapalvelua, jota tarjottaisiin täsmäapuna ainoastaan pikavippien takia ylivelkaantuneille. Tällä hetkellä pikavippikierre voi kestää pitkään, ja kun velallinen lopulta lähtee hakemaan apua neuvonnasta, myös avun saaminen voi kestää viikkoja tai jopa kuukausia. Monissa tilanteissa velallisen kannattaisi yrittää käyttää oikeuttaan kohtuuttomien luottokustannusten oikaisemiseksi, mutta useimmilla ei yksinkertaisesti ole voimavaroja tällaisen prosessin läpikäymiseen.

Muita huomioita

Huolimatta siitä, että haastateltujen tahojen palvelut on suunnattu eri tyyppisille asiakasryhmille, haastateltavien esittämät näkemykset pikavipeistä ja niihin liittyvistä ongelmista olivat hyvin samankaltaisia. Pääsään-

töisesti asiakkaita pidettiin joka taholla velallisina, joille velan takaisinmaksu on tärkeää. Jotta velkojen takaisinmaksu olisi mahdollista, ollaan valmiit velkaantumaa lisää, jonottamaan ruokajonoissa ja laiminlyömyään esimerkiksi vuokran kaltaisia välttämättömiä menoeriä.


Haastateltujen käsitykset pikavippiyrityksistä perustuvat heidän asiakastyössä kertyneisiin kokemuksiin eivätkä ne anna kovin hyvää kuvaa kyseisistä yritysistä. Pikavippiyritysten joukossa on heidän näkemystensä mukaan paljon moraalittomasti toimivia yritysistä, joiden liiketoiminta sallii haavoittuvien ihmisten häikäilemättömän hyväksikäytön. Huolestuttavimpana piirteenä esiin nousi tapa, jolla yritykset markkinoivat pikavippejä.

Haastatteluissa puhuttiin paljon yhteiskunnan ja rahankäytön muutoksista, jotka ovat olleet omiaan hämärtämään kuluttajien käsitystä rahasta: rahasta on tullut näkymätön, abstrakti vaihdon väline. Digitalisaatio on tuonut paljon hyvää mukanaan, mutta ylivelkaantuneiden elämässä näkyvät myös sen huonot puolet. Eräs haastateltava kertoikin peliongelmaisesta asiakkaastaan, joka tunsi pärjäävänsä ihan hyvin kodin ulkopuolella ja muiden seurassa, mutta jolle koti oli muodostunut turvattomaksi paikaksi, jossa peliriippuvuus otti vallan. Kotona nettiyhteydet takasivat sen, että tarjolla oli mahdollisuudet sekä pelata että ottaa velkaa pelaamisen rahoittamiseksi.

Kaikissa haastatteluissa painotettiin myös talouskasvatuksen tärkeyttä. Pikavippikierteelle erityisen haavoittuvia ovat ensimmäistä kertaa omaan talouteen muuttavat nuoret sekä eläkkeelle siirtyvät työssäkäyvät. Juuri tällaisiin elämän nivelkohtiin kaivattiin ennakoivia palveluja tai keinoja, joilla voitaisiin auttaa kuluttajia tasapainottamaan kulutustaan paremmin tulotasoaan vastaavaksi. Kuluttajien osaamisessa on havaittu paljon aukkoja jo yksinkertaisten, koron kaltaisten peruskäsitteiden ymmärtämisessä. Lisäksi virheelliset käsitykset esimerkiksi luottotietojen menetyksestä, velkajärjestelystä ja ulosotosta aiheuttavat pelkoa. Siksi on tärkeää antaa velallisille konkreettista tietoa asioista riittävän ymmärrettävästi.

Haastatteluissa nousi esiin myös jaettu huoli siitä, etteivät yhteiskunnan tarjoamat palvelut ja tuki riitä auttamaan ylivelkaantuneita pikavippaajia. Haastateltavien mukaan esimerkiksi Kelan hitaat päätösprosessit ja ruuhkautunut sosiaalityö saattavat pahimmillaan sysätä ihmisen hakemaan apua akuutteihin tarpeisiin juuri pikavipeistä. Myös velkaisia auttavat tahot ruuhkautuvat, ja avun saaminen saattaa vaatia asiakkaalta kohtuuttomasti voimia tilanteessa, jossa monille ylivelkaantuneista avun hakemisen kynnys on korkea. Haastateltavien mukaan erilaisten palveluiden välistä yhteistyötä tulisi myös tiivistää, jotta asiakasta ei tarpeettomasti lähetetä palvelusta toiseen. Esimerkiksi ylivelkaantumisen ja peliongelmiin kytkeytyminen toisiinsa näyttäisi vaativan eri tahojen nykyistä sujuvampaa yhteistyötä asiakkaiden auttamiseksi. Nyt tilanne voi olla pahimmillaan se, että yhtäällä peliongelmaa ei pystytä kunnolla käsittelemään ennen kuin taloudellinen tilanne on saatu paremmalle tolalle ja toisaalla velkatilanteen selvittämiseksi vaaditaan, että asiakas on ensin saanut pelaamisensa hallintaan. Eräs haastateltava totesi, että joskus velkaneuvontaa tarjoavat tahot saattavat suhtautua tylysti peliongelmaisiin ja nähdä heidän ylivelkaantuneen tahallisesti ja ”kevytmielisesti”. Haastateltavien mukaan tällaisessa tilanteessa pikavippiyritysten ystävällisen ja avuliaan oloiset tarjoukset ”hoitaa talous kuntoon” voivat olla varsin houkutteleva vaihtoehto.

Haastattelujen perusteella piirtyi kuva, että pikavippikierteeseen ajautuneet velalliset ovat usein hädissään ja epätoivoisia ja he tekevät paniikinomaisia, hätiköityjä päätöksiä ilman harkintaa. Haastatellut asiantuntijat esittivät, että pikavippikierteessä olevien velallisten auttamiseen pitäisi olla tarjolla joustavia palveluja, jotka mahdollistaisivat edes velkatilanteen hahmottamisen ja ”ensineuvonnan” – usein sekin olisi jo suuri apu kaaottisessa tilanteessa. Haastateltavat kuvailivat asiakkaiden velkatilanteen hahmottamisen usein haastavaksi: se on sitä työkseen tekeville asiantuntijoille, saatikka sitten velallisille itselleen, etenkin kun voimavarat ovat vähissä. Haastateltavien asiakkailla on ollut vaikeuksia saada selvyyttä edes velkojensa kokonaismäärästä. Asiakkaat ovat kertoneet velkojen selvittämistä hankaloittaneen sen, että pikavippiyritysten asiakaspalvelu on toiminut huonosti, ollut kallista tai sitä ei ole ollut tarjolla lainkaan. Haastateltavien mukaan tilannetta monimutkaistaa myös se, että velan siirtyessä perintätoimiston kautta oikeudelliseen perintään ja ulosottoon yksittäisen velan jäljittäminen prosessin aikana on vaikeaa, kun saatavan tunniste prosessin eri



vaiheissa ei pysy samana. Lisäksi haastateltavat kertoivat kokonaiskuvan muodostamista sotkevan sen, että yhdellä yrityksellä voi olla useita aputoiminimiä ja osassa veloista velkojana on yritys, osassa perintätoimisto eikä velallinen enää hahmota mikä velka on missäkin vaiheessa perinnässä. Neuvontapalvelujen tarpeen arveltiin jopa saattavan kasvaa syksyllä 2019 uuden kulutusluottosäätelyn voimaantulon jälkeen.

Ylivelkaantuneille tarjottavien neuvontapalvelujen lisäämisen ohella haastateltavat kaipaivat myös konkreettisia apuvälineitä. He toivoivat, että tarjolla olisi enemmän sosiaalisten luottojen kaltaisia, velkojen järjestelyyn tarkoitettuja luottopalveluja, joilla voitaisiin purkaa pikavippikierteen aiheuttamaa taloudellista ja henkistä kuormitusta velallisille. Nyt heidän mukaansa tähän markkinarakoon ovat iskeneet kulutusluottoja tarjoavat yritykset, jotka markkinoivat aiempaa isompia, kalliita luottoja ”järjestelylainoina” ja ”yhdistelmälainoja” kuluttajille. Haastateltavat muistuttivat myös, että jokaisen yksittäisen velallisen ongelma koskettaa todellisuudessa useampaa kuin yhtä ihmistä, koska velkaantuneiden perhe ja läheiset ovat sidoksissa velkakierteeseen ja sen aiheuttamiin ongelmiin niin taloudellisesti kuin henkisesti.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Pikavippitoiminta Suomessa alkoi vuonna 2005, jonka jälkeen ne yleistyivät hyvin nopeasti. Pikavippi-markkina syntyi tilanteessa, jossa pankin antolainausehtoja kiristettiin ja digitalisaatio mahdollisti uudenlaisen, helposti saavutettavan palvelutarjonnan. Perinteisten luottolaitosten ulkopuoliset yritykset pystyivät joustavalla ja vaivattomalla luotonmyöntöprosessillaan vastaamaan tiettyyn markkinoilla piilevään tarpeeseen.

Terminä pikavipit jäävät usein julkisessa keskustelussa määrittelemättä. Kyseistä termiä alettiin käyttää vuonna 2005 luottomarkkinoille tulleista vakuudettomista kulutusluotoista, joille tyypillistä oli pieni velkasumma, nopea luottopäätös ja lyhyt takaisinmaksuaika sekä se, että niitä myöntävät yritykset toimivat perinteisten luottolaitosten ulkopuolella ja useimmiten verkossa ilman fyysisiä asiakaspalvelupistettä.

Alkuaikojen pikavipit ovat kuitenkin käytännössä jo poistuneet markkinoilta vuoden 2013 korkokattosäätelyn seurauksena. Tällä hetkellä pikavipeillä voidaan viitata hyvin erilaisiin, kustannuksiltaan kalliisiin kulutusluottoihin, joilla on monenlaisia kauppanimiä. Pikavippikäsitettä voidaan käyttää kuvaamaan sellaisia vakuudettomia kulutusluottoja, joita myöntävät perinteisten rahoituslaitosten ulkopuolella toimivat ja näiden nimenomaisten luottojen tarjoamiseen pääasiassa keskittyvät yritykset, joilla ei ole fyysisiä toimipaikkoja asiakaspalvelua varten, vaan joiden kanssa asioidaan yksinomaan verkon välityksellä tai mobiilisti. Luottopäätöksen saaminen tapahtuu nopeasti ja vaivattomasti – siinä mielessä luottoihin voidaan edelleen liittää etuliite ”pika”.

Pikavippeihin liittyvässä keskustelussa saatetaan käyttää myös epämääräisesti toistensa synonyymeinä käsitteitä ”velkaantunut”, ”ylivelkaantunut” ja ”pikavippiä ottaneet”. Koska pikavippiongelmiä käsitellään usein rinnakkain maksuhäiriömerkintöjen viimeaikaisen kehityksen kanssa, saattaa syntyä käsitys, jonka mukaan pikavippiongelmat ovat suoraan aiheuttaneet maksuhäiriömerkintöjen kasvun. Todellisuudessa emme riittävän tarkasti tiedä pikavippien osuutta maksuhäiriömerkinnöistä. Osa pikavipeistä on toki aiheuttanut maksuhäiriömerkinnän, mutta osa pikavipeistä ei sellaista tule aiheuttamaan, jos velat saadaan maksettua ajallaan. Toisaalta osa jo otetuista pikavipeistä saattaa aiheuttaa merkinnän vasta myöhemmin, jos velkoja on ketjutettu pyrittäessä välttämään maksuhäiriömerkinnän syntyminen tai velkojen joutuminen oikeudelliseen perintään. Velkaongelmat tulevat näkyväksi vasta perinnän, maksuhäiriön tai ulosoton kautta.

Kotitalouksien lainoja perinteisistä luottolaitoksista luottolajeittain tilastoivat niin Tilastokeskus kuin Suomen Pankki. Koska pikavippejä tarjoavat muut kuin perinteiset luottolaitokset, **ne jäävät virallisten tilastojen ulkopuolelle.** Finanssialan kahden vuoden välein teettämässä kyselyssä ”Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat” on kysytty erilaisia luottotyyppijä kuluttajilta, joilla on jotakin lainaa. Tämä lisäksi kaikilta vastaajilta on kysytty, ovatko he viimeisen 12 kuukauden aikana ottaneet pikaluottoa. Kyselyn mukaan pikavippi kulutusluottomuotona olisi vähentynyt, vaikka ongelmiin joutuneiden joukossa ilmiön suuruus näyttäisi kasvaneen. Finanssialan kyselyn taustalla saattaa olla edellä mainittu pikavipin määrittelyongelma: vastaajat eivät välttämättä miellä ottaneensa pikavippiä, vaikka sitä tosiasiaa ovatkin ottaneet. Koska pikavippien ja niitä ottaneiden henkilöiden määrästä ei ole olemassa väestöä edustavia tilastoja, ongelmien laajuutta voidaan arvioida vain saatavilla olevien, osittaisten tietojen varassa. Tämän takia ei voida myöskään vastata kysymykseen, kuinka moni velallinen yrittää pitää luottotietonsa puhtaana ja kamppailee pikavippikierteessä tai kuinka moni pikavippiä ottaneista pystyy hoitamaan velan takaisinmaksun ilman hankaluuksia.

On selvää, että perinteisellä kyselytutkimuksella pikavippejä ottavia kuluttajia on mahdotonta tavoittaa. Pikavippiongelmiin laajuuden määrittelemiseksi tarvitaan tietoja pikavippiyrityksistä ja niiden toiminnan volyyminä. Jos pikavippejä tarjoavien yritysten valvojaksi tulee myös Finanssivalvonta, kuten kevään 2019 hallitusohjelmaan⁶² on kirjattu, olisi olisi tärkeää, että samalla pikavippeihin liittyvää tietopohjaa parannetaan. Kuluttaja-asiamiehelle jää edelleen rinnakkainen toimivalta erityisviranomaisen kanssa.

62 Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-756-7> [viitattu 10.7.2019].

Selvityksemme osoitti, että pikavipit ovat erittäin yleisiä ainakin velkaongelmiin apua hakevien joukossa. Tekemistämme analyyseista löytyi myös viitteitä siitä, että apua hakeneet velkaongelmaiset ovat yrittäneet selvittää vanhoista veloistaan ottamalla uutta velkaa välttääkseen **maksuhäiriömerkintöjä ja velkojen siirtymistä ulosottoon**. Tähän markkinoilla on ollut tarjolla kalliita ”järjestelyluottoja”, joilla velalliset vain pitkitävät ja pahentavat velkaongelmiaan sen sijaan, että antaisivat velkojen siirtyä perintään — mikä kuitenkin voisi monille olla järkevämpi vaihtoehto.

Analyyseissa tunnistettiin tiettyjä kuluttajaryhmiä, joille pikavipeistä on muodostunut ongelma. Mielenkiintoista empiiristen aineistojen analyyseissä oli se, että eri tahoilla apua velkaongelmiinsa hakevat yllättävän samankaltaiset velalliset. Nuorten ohella myös eläkeikäiset kasvavassa määrin joutuvat ongelmiin pikavippien kanssa. Emme voi tietää, kuinka suuri osa ongelmiin joutuneista hakee apua ja kuinka moni pikavippiä ottaneista joutuu ongelmiin. Laadullisten aineistojen perusteella välittyi kuva, että osalla kuluttajista on vaikeuksia saada käyttöönsä ja tulkita pikavippien luottosopimuksia. Näiden ryhmien identifiointi on tärkeää toimenpiteiden kohdentamiseksi ja erityisesti ongelmien ennaltaehkäisemiseksi. Pikavippejä myös haetaan erilaisiin käyttötarkoituksiin: monille esimerkiksi pikavipit voivat olla ainoa vaihtoehto rahoittaa yllättäviä hankintoja. Näihin tilanteisiin tarvittaisiin tarjolle sosiaalista luototusta kattavasti koko maahan.

Pikavipeistä syntyneisiin ongelmiin on pyritty puuttamaan tiukentuneella sääntelyllä. Merkittävin oli **vuoden 2013 kulutusluottosääntely, joka muutti suuresti kulutusluottomarkkinaa** ja vaikutti niin luotonottoon kuin -antoon. Vuotta 2013 voidaankin pitää eräänlaisena murroskohtana pikavippien lyhyessä historiassa. Sääntelyn voimaantulon jälkeen pienlainoja tarjoavien yritysten määrä väheni merkittävästi ja pienet pikavipit käytännössä hävisivät markkinoilta. Tämä johtui siitä, että korkokattosääntely koski alle 2 000 euron luottoja, ja niiden tilalle alettiin tarjota erilaisia jousto- ja limiittiluottoja, jotka olivat euro-määrältään aiempaa suurempia. Tämän seurauksena luottoa ottaneiden kuluttajien velkamäärät kasvoivat ja luottojen takaisinmaksuajat pidentyivät. Sääntelyn myötä tiukentunut velvoite kuluttajan luottokelpoisuuden arvioinnista ei sekään ole toiminut toivotulla tavalla; sillä ei ole kyetty kokonaan estämään luottojen myöntämistä maksukyvyttömille kuluttajille. Syksyllä 2019 tuli voimaan uutta sääntelyä⁶³. Tulevaisuudessa lainvalmistelussa tulisi pyrkiä ennakoimaan ja arvioimaan aiempaa tarkemmin sääntelymuutoksen mahdollisia seurauksia markkinoiden toiminnassa.

Pikavipeistä syntyviin ongelmiin puuttumisen tarve on nostettu näkyvästi esiin myös kevään 2019 hallitusohjelmassa⁶⁴. Mitään yhtä täsmäkeinoa ei ole, vaan tarvitaan samanaikaisesti useita eri keinoja, joilla vaikutetaan sekä luotonottajiin että luotonantajiin. Luotonottajien oma vastuu ja taloudellinen osaaminen on avainasemassa, jotta luotonottotilanteessa osataan arvioida luottosopimusta ja luoton takaisinmaksukykyä. Esimerkiksi pikavippikierteessä useiden lainojen yhtäaikainen hallinnointi on mahdoton tehtävä kenelle tahansa. Luotonantajilta taas pitää edellyttää asiakkaiden maksukyvyyn nykyistä parempaa selvittämistä ja luottosopimuksen todellisen luonteen kertomista, pelkkä mahdollisen maksuhäiriömerkinnän tarkistaminen ei riitä. Vastuullisessa luotonannossa luotonantajan tulee lain mukaan arvioida kuluttajan maksukyky selvittämällä tulot, menot, velat ja varat⁶⁵. Lisäksi esimerkiksi luotonantajayritysten mielikuvamainontaa⁶⁶ ja lainanmyöntämiskäytäntöjä voitaisiin rajoittaa

63 Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 596/2019. 7 luku Kuluttajaluotot. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190596> [viitattu 9.9.2019].

64 Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-756-7> [viitattu 10.7.2019].

65 Tätä voitaisiin edistää positiivisella luottotietorekisterin käyttöönottolla, ks. Kilpailu- ja kuluttajaviraston lausunto positiivisia luottotietoja koskevan järjestelmän edellytyksistä. <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/ProposalReport/GetSocialMediaReport?proposalId=86e77729-8e10-4497-be5e-897f84fea121&reportId=4790> [viitattu 9.8.2019].

66 Ks. Kilpailu- ja kuluttajaviraston lausunto arviomuistiosta kuluttajaluottojen markkinoinnista oikeusministeriölle 27.5.2019. <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/aloitteet-lausunnot-ja-kannanotot/2019/arviomuistio-kuluttajaluottojen-markkinoinnista/> [viitattu 9.8.2019].

Liite: Pienlainayritysten tunnuslukuja vuosina 2008–2015.

	Uudet myönnetyt luotot, 1 000 euroa	Uusien luottojen keskimääräinen takaisinmaksuaika, päivää	Luottokanta, 1 000 euroa	Uusien luottojen kappalemäärä	Uusien luottojen keskimääräinen lainamäärä, euroa	Tilastoitujen yritysten lukumäärä
Q1/2008	42 746	27	21 003	268 696	159	40
Q2/2008	45 658	28	19 748	263 511	173	42
Q3/2008	46 897	27	23 749	238 111	197	48
Q4/2008	52 410	28	28 062	257 388	204	50
Q1/2009	57 404	28	37 489	280 131	205	52
Q2/2009	57 774	29	37 891	291 394	198	56
Q3/2009	54 568	28	41 823	276 807	197	56
Q4/2009	56 513	29	45 227	282 451	200	59
Q1/2010	55 597	28	43 449	275 578	202	59
Q2/2010	62 442	29	46 388	310 171	201	65
Q3/2010	61 197	30	50 206	295 135	207	65
Q4/2010	64 815	32	56 167	302 451	214	63
Q1/2011	69 820	34	66 236	321 344	217	71
Q2/2011	79 464	34	69 822	357 003	223	81
Q3/2011	82 541	32	90 121	359 863	229	81
Q4/2011	90 363	33	98 447	372 094	243	80
Q1/2012	89 026	34	109 150	371 471	240	78
Q2/2012	94 487	34	118 097	383 767	246	80
Q3/2012	106 683	37	129 728	385 991	276	80
Q4/2012	104 163	38	134 067	411 357	253	82
Q1/2013	96 327	39	142 097	350 190	275	
Q2/2013	104 713	40	124 064	284 240	368	
Q3/2013	64 998	94	108 847	186 530	348	
Q4/2013	56 874	96	116 065	192 918	295	
Q1/2014	44 088	84	83 540	69 145	638	
Q2/2014	43 109	66	71 114	108 909	396	
Q3/2014	38 665	84	77 982	100 581	384	
Q4/2014	40 533	81	76 111	131 636	308	
Q1/2015	25 978	93	68 968	135 804	191	
Q2/2015	54 256	153	102 786	104 260	520	
Q3/2015	86 698	140	114 815	113 258	765	
Q4/2015	63 899	165	118 878	118 137	541	

Lähde: Suomen virallinen tilasto (2015).

