

Millä maksat verkossa?

Pääsääntöisesti verkkoasiointi on turvallista ja parantaa mahdollisuuksia tuotteiden ja hintojen vertailemiseen.

TEKSTI: JUHO PENTIKÄINEN
PIIRROS: ERIC LERAILLEZ

SÄHKÖISEN KAUPANKÄVIJÄN suurin pelko on kaupanteon epäluotettavuus. Ostokset on maksettu, mutta tilattua tuotetta ei toimitetakaan.

Verkkomaksamiseen on runsaasti vaihtoehtoja. Jokainen palvelu lupaa suojata kuluttajaa parhaiten ja ilmoittaa olevansa edullisin. Aina joku kuitenkin maksaa viulut ja myös kuluttajan suojaamisessa on eroja.

Tärkein rooli onnistuneessa kaupassa on kuluttajalla itsellään. Maksutapaa ja verkkokauppaa valitessaan kuluttajan on syytä syventyä hetkeksi sopimus- ja toimitusehtoihin. Erityisesti omat oikeutensa pitää varmistaa verkkokaupan palautusehdoista.

Suomi maksaa napeilla
Suomessa erityispiirteitä ovat



HEIDI STRENGE

pankkien nappimaksut, jotka ovat suoraan verrannollisia tilisiirtoon verkkopankkitunnuksilla.

Verkkopankissa asiakas valitsee maksutavaksi tilisiirron ja siirtyy suoraan oman pankkinsa verkkopalveluun maksamaan laskua verkkotunnuksillaan. Verkkokauppa ei missään vaiheessa pääse käsiksi asiakkaan maksutunnuksiin. Salattua yhteyttä ja kertakäyttöisiä salasanoja voi pitää teknisesti erittäin turvallisena ratkaisuna.

Ongelmia kuitenkin on. Maksutapahtuman voi töpätä sulkemalla selaimen sopivassa vai-

◀ **"Kannattaa tarkistaa** eri maksuvaihtoehdot. Jos verkkokaupassa ei ole luottokorttimahdollisuutta, niin tarkoituskohdan se ettei kauppa täytä vaadittuja kriteereitä", pohtii Leena Lindström.



heessa, jolloin maksun suorittamisesta ei jää varmuutta asiakkaalle, eikä kauppa toteudu.

Pankit myös vastaavat vain rahan siirtämisestä. Etukäteismaksulla kuluttaja jää heikkoon asemaan odotellessaan tavarantoimitusta.

Luottokortti on luotettava

Kansainväliset luottokorttiyhtiöt käyttävät palveluidensa turvaa-

miseen suuret summat rahaa, ja se näkyy myös lopputuloksessa.

"Luottokortti on turvallisin tapa tehdä verkko-ostoksia", kertoo Euroopan kuluttajakeskuksen johtaja **Leena Lindström**. Hänen mukaansa eurooppalaisessa verkkokaupassa suurin ongelma on toimittamatta jätetyt, mutta ennakkoon maksetut ostokset.

Korkeimman oikeuden päätöksen mukaan luottokorttiyhtiö on velvollinen palauttamaan ku-

Luotettavuus on hyvää bisnestä

KULUTTAJIEN KUKKARO kiinnostaa paitsi verkkokauppoja myös maksupalveluiden välittäjiä. Pienistä prosenttiosuuksista koostuu lopulta isot summat. Maksunvälittäjille luotettavuuden parantaminen onkin kannattavaa liiketoimintaa.

Luottokunnan **Ilkka Alart**on mukaan vuonna 2006 etäkauppaa käytiin luottokorteilla Suomesta käsin noin 400 miljoonalla eurolla. Yhteensä luottokorttia käytettiin maksuvälineenä Suomessa noin 7 miljardin euron edestä.

Vastaavasti suomalaisia pankkeja edustavan Finanssialan keskusliiton (FKL) maksujärjestelmätoimintojen johtaja **Timo Ylitalo** mukaan pankkien nappimaksua klikkailtiin 11 miljoonan ostoksen edestä. Kaikkiaan pankkitapahtumia oli 1,4 miljardia kappaletta vuonna 2006.

Välitys kannattaa

Kaupat maksavat Luottokun-



JUHO PENTIKÄINEN

”Suomessa korttitietojen väärinkäyttö ei ole yleistä, mutta kansainvälisesti tapauksia on jonkin verran”, sanoo Ilkka Alarto.

nalle 1,05 prosenttia jokaisesta EU:n sisäisestä etäkaupasta. Pankkien nappimaksu toimii vastaavasti. Esimerkiksi Sampo-pankki ottaa kauppiaalta 0,35 euron palvelumaksun jokaisesta vastaanotetusta verkkomaksusta.

Näin pelkistä etäkaupan välityskomissioista syntyy yhteensä noin 8 miljoonan euron potti kuluttajan näkemättä. Päälle tulevat vuosittaiset palvelumaksut, joita myös kuluttaja maksaa suoraan omista verkkopalveluistaan ja luottokortistaan.

ihmisten luottokorttitiedot.

Tiukka valvonta estää väärinkäytöksiä

Suomessa yleisimpiä Visa- ja MasterCard-luottokortteja edustaa Luottokunta.

Luottokunnan Etäkaupan palveluiden osastopäällikkö **Ilkka Alart**on mukaan Suomessa ongelmia identiteettivarkauksien suhteen ei ole juurikaan ollut. Ylipäätään reklamaatioiden osuus kaikista verkkomaksuista on vain 0,01 prosenttia.

”1990-luvun lopussa reklamaatioita tuli suhteellisesti eniten, mutta silloinkin useimmat koskivat aikuisviihdepalveluiden kuukausimaksuja”, kertoo Alarto.



HEIDI STRENGELL

”Suomalaisia verkkopankkitunnuksia suljetaan muutamia kymmeniä kuukaudessa, mutta yleensä asiakas on itse hävittänyt tunnuksensa”, sanoo Timo Ylitalo.

Rahasäkille pyrkivät myös ulkopuoliset palvelut. MoneyBookers kerää yhtä prosenttia maksajalta ja PayPal 1,9 prosenttia vastaanottajalta. Päälle tulee vielä erilaisia tilisiirtomaksuja.

Tulevaisuus lupaa paljon

Näkymät ovat kasvun kannalta hyvät. Luotettavuuden parantaminen kannattaa, koska se on selvä kilpailuvaltti.

”Viitenä edellisenä vuotena etäkaupassa oli kasvua yli 50

prosenttia vuosittain ja näkymät ovat samanlaiset”, kertoo Alarto, ”etämaksaminen kasvaa nopeammin kuin mikään muu osa-alue.”

Vastaavia lukuja kertoo Ylitalo FKL:stä: ”Nappimaksuja oli 11 miljoonaa viime vuonna. Edellisenä vuonna 8 miljoonaa, joten onhan 30 prosentin kasvu kohtuullinen.” ■

Sen jälkeen luottokorttiyhtiöt ovat tiukentaneet valvontaa ja yksittäiseen kauppaan kohdistuvien valitusten määrää valvotaan tarkasti.

Tietovuotojen ehkäisemiseksi kauppiailta vaaditaan nykyisin tiukan PCI-turvallisuusstandardin noudattamista. Osassa verkkokauppoja asiakkaiden henkilöllisyys varmennetaan Verified by Visa- tai MasterCard SecureCode-palveluilla. Suomessa tämä tarkoittaa tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla TUPAS-palvelussa.

Välityspalvelu ei vähennä riskejä

Edellisten maksutapojen lisäk-

si maailmalla on lukuisia erilaisia välittäjäpalveluita. Jokainen näistä kertoo hoitavansa verkkomaksamisen luotettavasti ja olevansa ylivoimaisesti halvin.

Välityspalveluihin liittyy toiminnallisuus, johon luottokortti ei taivu. Kuluttajat voivat maksaa rahaa myös toisilleen esimerkiksi verkkohuutokauppojen yhteydessä tai lähettääkseen rahaa sukulaisilleen.

Kuluttajakeskuksen Lindströmin mukaan välittäjäpalveluisa on syytä olla tarkkana ja ottaa etukäteen yrityksen taustoista selvää. ”Eurooppalaisten kuluttajaviranomaisten raporttien mukaan epärehellisiä välittäjäpalveluita on alkanut esiintyä”, varoit-



Valitse maksutapa tilanteen mukaan

Eri maksuvälineet	Luottokortti	Pankkien verkkomaksu	Paypal	Moneybookers	Postiennakko
Suosio	Maailmanlaajuisesti ylivoimainen	Suomi	Yhdysvallat	Eurooppa	Suomi
Hinnat kuluttajalle	Riippuen pankista, vuosimaksu ja mahdolliset luottokustannukset	Pankin vuosimaksu verkkotunnuksista	Ilmainen maksajalle / luottokortin käyttömaksu	Käyttäjä maksaa 1 prosentin komission jokaisesta maksusta	6,60 euroa postimaksun lisäksi
Kuluttajan suoja	Suojaa myyjän sopimusrikkomukselta	Takaa vain maksuliikenteen	Suojaa identiteettivarkaudelta / lupaa suojaa sopimusrikkomukselta	Suojaa identiteettivarkaudelta / Maksupanttipalvelut	Myyjä saa maksun vasta kun tuote on asiakkaalla
Tunnistaminen	Korttitiedot ja nimi / myös tarkempi henkilöllisyysvarmennus	Verkkopankkitunnukset	Tunnus ja salasana	Tunnus ja salasana	Henkilöllisyystodistus
Kotimaa	Yhdysvallat	Suomi	Yhdysvallat	Iso-Britannia	Suomi
Muuta			Myös myyntitoimintoja	Myös myyntitoimintoja	Myös myyntitoimintoja

telee Lindström.

Vastuiden osalta välittäjäpalvelut lähestyvät harmaata aluetta.

Luottokunnan petos- ja riitaasioista vastaavan osastopäällikkö **Björn Ulanderin** mukaan luottokorttiyhtiö on asiakkaan tukena myös välittäjäpalvelua käytettäessä toisin kuin pankki tilisiirrossa. Tapaukset ovat kuitenkin mutkikkaampia kuin suoraan luottokortin etämaksussa.

Välittäjäpalvelut PayPal ja MoneyBookers

Tähän vertailuun otimme mukaan amerikkalaisen PayPalin ja brittiläisen MoneyBookersin. Verkosta löytyy useita muitakin, joiden toiminnallisuudet ja käyttökohteet eroavat toisistaan jonkin verran.

Käytännössä on hankala sanoa, onko joku maksutapa toista luotettavampi. Testipenkissä molemmat maksumuodot toimivat kuten ehdoissa luvattiin, eikä huonoja kokemuksia jäänyt. Verkkokeskusteluissa molemmista löytyy toki myös negatiivisia kommentteja.

PayPalin ajatuksena on maksaa lähettämättä omia luottotietojaan. Käytännössä verkkokaupassa maksetaan PayPal-tunnuksella ja -salasanalla. PayPal las-
kuttaa edelleen luottokortilta.

MoneyBookersissa raha ladataan luottokortilta tai tililtä erilliselle e-tilille. Verkkokaupassa summa maksetaan e-tililtä tunnukseksi ja salasanalla. Maksamisen luvataan olevan nopeaa. Raha pitää kuitenkin ladata MoneyBookersiin hyvissä ajoin ennen varsinaista maksua.

Molemmissa palveluissa on mahdollista ottaa rahaa myös vastaan. Palveluiden kuluttajasuojassa on eroja.

PayPal lupaa ostajille täyttää suojaa ja erityistä 2 000 dollarin lisäturvaa PayPalin omistavassa eBay-verkkokaupassa.

MoneyBookers tarjoaa vastavasti Escrow-panttipalvelua, jossa MoneyBookers säilyttää kauppasummaa kunnes ostaja on tarkistanut kaupan kohteen.

Turvallinen postiennakko

Kotimaan kaupankäynnissä postiennakkoa ei kannata väheksyä.

Toimitusmuodossa paketti toimitetaan lähimpään postikonttoriin, jossa se lunastetaan maksamalla postiennakko. Näin tavara maksetaan samalla kun se saadaan fyysisesti haltuun.

Tapa on turvallinen myös myyjälle ja soveltuu hyvin kuluttajien väliseen kaupankäyntiin. Valitettavasti postiennakko ei toimi ulkomailla. ■

Vältä sudenkuopat

YHTEENSÄ SUOMEN KULUTTAJAVIRANOMAISILLE tehtiin verkkokaupoista viime vuonna 600 valitusta, joista 130 päätyi käsittelyyn. Vastavasti Luottokuntaan päätyy muutamia kymmeniä valituksia joka kuukausi.

Lukuja ei kannata kasvat-
taa. Vaikka rahat palautuisivat, on epäonnistunut kauppa aiheuttanut turhaa vaivaa.

Seuraavilla ohjeilla vältät suurimmat sudenkuopat:

1 Tutustu myynti- ja toimitusehtoihin etukäteen.

2 Tarkista myyjän yhteystiedot ja yrityksen nimet. Kunnialliset yritykset eivät asu postilokeroissa.

3 Säilytä maksu- ja henkilötietojasi huolellisesti. Älä lähetä tietojasi salaamatta sähköpostilla tai http-yhteydellä.

VINKKI: Lisäapua arviointiin antaa Kuluttaja-viraston verkkokauppa-apuri osoit-

teessa www.kuluttajavirasto.fi/verkkokauppa

Ongelmatilanteessa:

1 Neuvottele kauppiaan kanssa. Säilytä kirjeenvaihto ja muut dokumentit. Apua reklamointiin saa omalta kuluttajaneuvojalta. Toimenpiteet ovat samat myös ulkomaisissa verkkokaupoissa.

2 Mikäli neuvottelu kauppiaan tai välittäjäpalvelun kanssa ei auta,
a) luottokortilla maksettaessa apua saa myös kortin liikkeelle laskijalta, kunhan on ajoissa liikkeellä.
b) ota yhteyttä kuluttajaviranomaiseen.

VINKKI: Euroopan kuluttajaviranomaisille voi tehdä valituksen myös sähköisesti osoitteessa www.kuluttajavirasto.fi/ecc

MUISTA: Jokainen ongelmatapaus on yksilöllinen, eikä luottokorttiyhtiö takaa rahojen automaattisesti. ■