

Lyhennetty versio kirjoituksesta julkaistiin Helsingin Sanomien Mielipide-osastossa 28.2.2010.

Kortin käyttäjän on nähtävä helpommin, missä on asioinut

Lähes jokaisen meidän päivittäistä elämää koskettaa epäkohta, joka vaikeuttaa arkea ja on lisäksi melkoinen kuluttajanoikeusongelma.

Viittaan vallitsevaan käytäntöön, jossa pankki- ja luottokorttilaskuillamme näkyvien ostosten kohdeyritykset ovat usein täysin tunnistamattomia nimiltään.

Toisin sanoen: kun olen tehnyt ostoksia kortillani, kuun lopussa saamallani laskulla tai tiliotteella listataan monia ostoksia, joiden tunnistaminen on vaikeaa tai jopa mahdotonta tiliotteella listatun nimen perusteella.

Syy siihen, miksi ostosten tunnistaminen on hankalaa, on lyhyesti seuraava. Moni kauppa, ravintola ja muu liike, jossa olen sattunut ostamaan jotain, näkyy tiliotteella yritysnimensä mukaan – joka on kuitenkin usein täysin eri nimi kuin se nimi, jota kauppa, ravintola tai liike käyttää varsinaisessa toiminnassaan.

Koska kuluttaja ei tietenkään voi automaattisesti tietää sen yrityksen nimeä, joka pyörittää tiettyä liikettä tai ravintolaa, monet tiliotteella listatut ostokset ovat täyttä hepreaa. Joka kerta laskua lukiessani löydän siis itseni kysymästä, ”mikä tämäkin ostos muka on”? ”Milloin muka olen ostanut jotain yritykseltä nimeltä Pässä Oy?”

Niinpä: jos olen sattunut käyttämään luottokorttiani liikkeessä nimeltä ”Risto Reippaan Kenkäkauppa” ja tiliotteellani näkyy tuon nimen sijasta kyseisen kaupan omistajayrityksen nimi ”Pässä Oy”, miten voisinkaan tunnistaa kyseisen ostoksen!

Edelliset nimet ovat keksittyjä esimerkkejä, koska en halua mustamaalata mitään yksittäistä ravintolaa, liikettä tai yritystä. Mutta ongelma on ilmiselvä. Ja se on ongelma, jonka poistaminen kuuluu yhteisesti sekä yrityksille itselleen että pankeille ja luottokorttiyhtiöille.

Selittelyt ja vasta-argumentitkin lienevät turhia – tai vetoaminen siihen, että minullahan pitäisi olla kuitit ostoksistani.

Edes liikkeiden tai ravintoloiden antamista kuiteista ei nimittäin aina löydy sitä yritysnimeä, joka tiliotteelleni ilmaantuu. Eikä muutenkaan voida vaatia, että säilyttäisin kuitteja kaikista kymmenistä kuukauden aikana tekemistäni ostoista – ja sitten kuukauden lopussa yrittäisin ostosten loppusummien perusteella yhdistää tiettyä ostosta tiettyyn laskulla näkyvään yritykseen.

Harmin ja vaivan lisäksi ehkä pahinta tässä on se, että en ikinä voi olla varma, ovatko tiliotteella näkyvät ostokset todella minun tekemiäni – vai onko korttini ehkä kopioitu tai laskutettavat ostokset muuten tekaistuja tai virheellisiä.

Vaadinkin, että pankit ja luottokorttiyhtiöt ottavat ensi tilassa asiakseen korjata tämän ongelman niin, että tiliotteille ilmestyvät nimet vastaavat niitä nimiä, joita kaupat, ravintolat ja muut liikkeet oikeasti markkinoilla käyttävät. Pahitteeksi ei olisi myöskään, että tiliotteelle tulostettaisiin lisätiedot ostoksista, kuten ostoksen tyyppi ja sen liikkeen osoite, jossa ostos on tehty.

Suomalaiset pankit ja korttiryhtiöt voisivat edistyksellisyydessään ajaa asiaa myös kansainvälisesti, niin että myös ulkomailla tekemiemme ostosten tiedot ilmestyisivät tiliotteillemme selkeän yksiselitteisesti.

Tiliotteelle saatavat tarkat yksiselitteiset ostotiedot kuuluvat mielestäni palvelun vähimmäistasoon, jota kuluttajalla on oikeus odottaa maksukorttia käyttäessään. Maksammehan me sitä paitsi kymmeniä tai satoja euroja vuodessa pankeille ja luottokorttiryhtiöille "korttipalveluidemme" käytöstä.

Jaakko Aspara
Markkinoinnin professori (ma.), kuluttaja
Helsinki