

ENERGIAKAUPPA.FI

9

tapaa, joilla
sähkönmyyjä

HUIJAA SINUA

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto	3
Tapa 1: Muutetaan määräaikaisen sopimuksen hintoja kesken sopimuskauden	4
Tapa 2: Peritään sopimussakkoja	4
Tapa 3: Kiinnitetään huomio energian hintaan eikä puhuta perusmaksujen osuudesta	5
Tapa 4: Verrataan omenoita rautanauloihin	6
Tapa 5: Veloitetaan paperilaskusta lisähintaa	8
Tapa 6: Eri perusmaksut erilaisille asiakkaille	8
Tapa 7: Lyödään vakuutus sähkösopimuksen kylkeen	9
Tapa 8: Muutetaan sopimus määräaikaiseksi ilman asiakkaan hyväksyntää	10
Tapa 9: Laskutetaan ennakkoon ilman hyvitystä	10
Lopuksi	11

Johdanto

Sähkönmyyjillä on paska maine. Ei ole mikään ihme, että saa huonon maineen jos asiakkaita suoraan sanottuna huijataan. Kuluttajaviranomainen saa vuosittain satoja valituksia sähkönmyyjistä. Valitukset liittyvät useimmiten puhelinmyyntiin sekä sopimus-/laskutusepäselvyyksiin. Usein käy niin, että rehellisesti toimivat sähkökauppiat saavat sitten kiitoksena kaiken kuran niskaansa ja joutuvat omalla kustannuksella selvittämään, mitä ne muut ovat touhunneet. Tämä opas on matka meidän ja vähemmän tyytyväisten asiakkaiden maailmaan.

Herkimmille tiedoksi ja taustaksi tämän manuaalin synnyn syistä

Tarkoitus ei ole mitenkään syrjiä mitään yksittäistä toimijaa tai osoittaa ketään syyttävällä sormella. Tarkoitus on saada sinut asiakkaana kiinnittämään huomiosi epäilyttäviin asioihin, jotka saattavat tulla eteen sähkötarjouksessa tai -sopimuksessa, niiden markkinoinnissa ja myynissä.

Kaikki tässä kertomamme perustuu asiakkaiden meille kertomaan sekä ihan meidän omakohtaiseen kokemukseemme, julkisessa internetissä jaossa olleeseen aineistoon sekä meille toimitettuihin sähkönmyyjien materiaaleihin. Jokainen voi myös aivan itse uppoutua Internetin ihmeelliseen maailmaan ja tarkistaa ovatko väitteemme aivan tuulesta temmattuja. Kuten vanha sanonta sanoo - ei savua ilman tulta.

Epärehellinen hyödyntää ostajan välinpitämättömyyttä

Ennen kuin luet pidemmälle meidän on pakko pyytää jo valmiiksi anteeksi kaikilta mielensäpahoittajilta. Anteeksi!

Useimmiten huijaustilanteissa vika on tietenkin myyjässä, koska kuluttajan oikeudet ovat vahvemmat kuin myyjän. Mutta vastuu on myös asiakkaalla. Vaikka myyjä olisi kuinka mukava nuori mies tai kaunis nainen, joka vaikuttaa umpirehelliseltä, niin aina olisi hyvä lukea ne sopimuspaperit. Kun se 14 vuorokauden valitusaika on mennyt, vahinko on jo tapahtunut.

Valitettavan usein käy niin, että sopimuksessa on se kuuluisa pienellä pranttäty, joka huomataan liian myöhään. Mitä sitten tapahtuu on se kaikkein ikävin asia kaikkien kannalta. Ei tehdä mitään ja annetaan asian olla!!!! Eiiiiihhhh....

Kun asioiden annetaan olla, niin epärehellinen toiminta voi jatkua edelleen eivätkä asiat parane. Vaikka tuntuisi, että päätös sähkönmyyjän vaihtamisesta olisi kuinka pieni tahansa, niin hyvänä ohjeena toimii edelleen sen kuuluisan entisen miehen ohje: älä koskaan laita nimeä sopimukseen, jonka sisältöä et ymmärrä.

Ja sitten asiaan, eli huijaustapojen maailmaan.

Tapa 1: Muutetaan määräaikaisen sopimuksen hintoja kesken sopimuskauden

Tyypillisesti määräaikaisen sitoutumisen vastineeksi sähkönmyyjä antaa asiakkaalle kiinteän, eli muuttumattoman hinnan koko sopimusjakson ajaksi. No niinhän sitä luulisi...

Meille on tullut vastaan nimittäin tapauksia, joissa kuluttaja oli tehnyt sähkönmyyjän kanssa puhelimesta määräaikaisen sopimuksen. Sopimukseen oli sisältynyt sellainen koukku, että ensimmäisen vuoden jälkeen hinta oli noussutkin 50 %. No eipä tässäkään tapauksessa taidettu sopimusehtoja rikkoa, mutta mahtoikohan se puhelinmyyjä varmasti muistaa mainita, että hinta ei olekaan kiinteä koko sopimusjakson ajan.

Vielä kun saattaa käydä niin, että se sopimusvahvistus tulee postissa vasta kun tuo 14 vrk valitusoikeus on lähes päättynyt, eikä niitä sopimusehtoja sitten ehditä lukea. Meistä tuo ei kyllä kovin reilulta tuntunut ja eipä kyllä niistä meille soittaneista asiakkaistakaan.

Tapa 2: Peritään sopimussakkoja

Saimme asiakkaalta palautetta. Hänellä oli ollut määräaikainen sopimus ja hän olisi halunnut tehdä myyntisopimuksen kanssamme. Asia oli edennyt sikäli hyvin, että asiakas on ollut meihin yhteydessä ja myyjänvaihtoon liittyvät toimenpiteet olivat sujuneet mallikkaasti, kunnes asiakas sai yllättävän puhelun.

Soittaja oli entiseksi toimittajaksi jäämässä ollu myyjä, joka pelotteli asiakasta sopimussakolla nykyisen sopimuksen purkamisen takia. Tapaus oli sikäli erikoinen, että asiakkaan määräaikainen sopimus oli ihan normaalisti päättymässä ja hän oli vaihtamassa sähkönmyyjä nykyisen sopimuksen päättymispäivän jälkeiselle ajalle.

Asiakasta siis yritettiin huijata jatkamaan sopimusta, vaikka sopimus oli päättymässä sopimusehtojen mukaisesti eikä asiakas suinkaan ollut purkamassa sopimusta.

Sähkösopimuksen vaihtaminen myyjältä toiselle on tässä tapauksessa kyllä maksutonta - ainakin meillä.

Eli ihan rahan arvoisena vinkkinä: katso mieluummin todellista vuosikustannusta, perusmaksuineen päivineen, älä pelkkää energianhintaa. Ja jos ei itsestä tunnu siltä, että haluaa laskea lukuja auki niin aina voi soittaa asiakaspalvelumme ja pyytää heitä tekemään hintavertailu puolestasi.

Tapa 3: Kiinnitetään huomio energian hintaan eikä puhuta perusmaksujen osuudesta

Taikurin perusosaamista on kiinnittää katsojan huomio jonnekin muualle kuin sinne, missä tapahtuu jotakin tempun kannalta aidosti oleellista. Jotkut sähkönymyyjät ovat harjoitelleet tätä tiukasti.

Sähkölaskussa oleellisinta on maksettu loppusumma. Myymisen perustempuja on iät ja ajat ollut ohjata asiakkaan huomio myyjälle edullisiin tekijöihin ja jättää ne vähemmän edulliset asiat pienemmälle huomiolle. Sähkösopimuksen perusmaksut ja energianhintaa ovat tästä loistava esimerkki. Jos perusmaksu on kallis, niin myyjä kiinnittää huomion energian hintaan ja päin vastoin. Onko tämä nyt sitten hyvää myyntityötä vai asiakkaan harhaanjohtamista? Tämän päätöksen jätämme asiakkaalle.

Otetaanpas vaikka esimerkki suurentuntuisesta erosta kahden eri sähkönymyyntituotteen välillä. Ensimmäisen tuotteen hinta on 4 €/kk + 4,29 snt/kWh ja toisen tuotteen hinta 2 €/kk ja 4,79 snt/kWh. Ero on ensi silmäyksellä valtava, 0,5 snt/kWh!!!!

Nyt kun ensijärkytyksestä toivutaan, niin mikä 0,5 snt hintaero lopulta on esimerkiksi tyypillisellä kerrostaloasujalla, joka kuluttaa 3 000 kWh vuodessa:

Ensimmäisen sopimuksen hinta:

Perusmaksu vuodessa	12 kk * 4 € =	48 €
Energian hinta vuodessa	3000 kWh * 0,429 € =	128,70 €
Vuosikustannus yhteensä		176,70 €

Toisen sopimuksen hinta:

Perusmaksu vuodessa	12 kk * 2 € =	24 €
Energian hinta vuodessa	3000 kWh * 0,479 € =	143,70 €
Vuosikustannus yhteensä		167,70 €

Mutta hetkinen! Tuo toinen sopimushan on halvempi vaikka energian hinta on noin paljon kovempi. Niinpä, totuus on usein tarua ihmeellisempi. Kun siihen myyjään törmätään kaupassa tai myyjän puheluun vastataan kiireessä, niin onhan sitä eroa vaikea huomata. Varsinkin kun sitä taskulaskinta ei satu juuri sillä hetkellä olemaan mukana.

Eli ihan rahanarvoisena vinkkinä katso mieluummin todellista vuosikustannusta, perusmaksuineen päivineen, älä pelkkää energianhintaa.

Tapa 4: Verrataan omenoita rautanauloihin

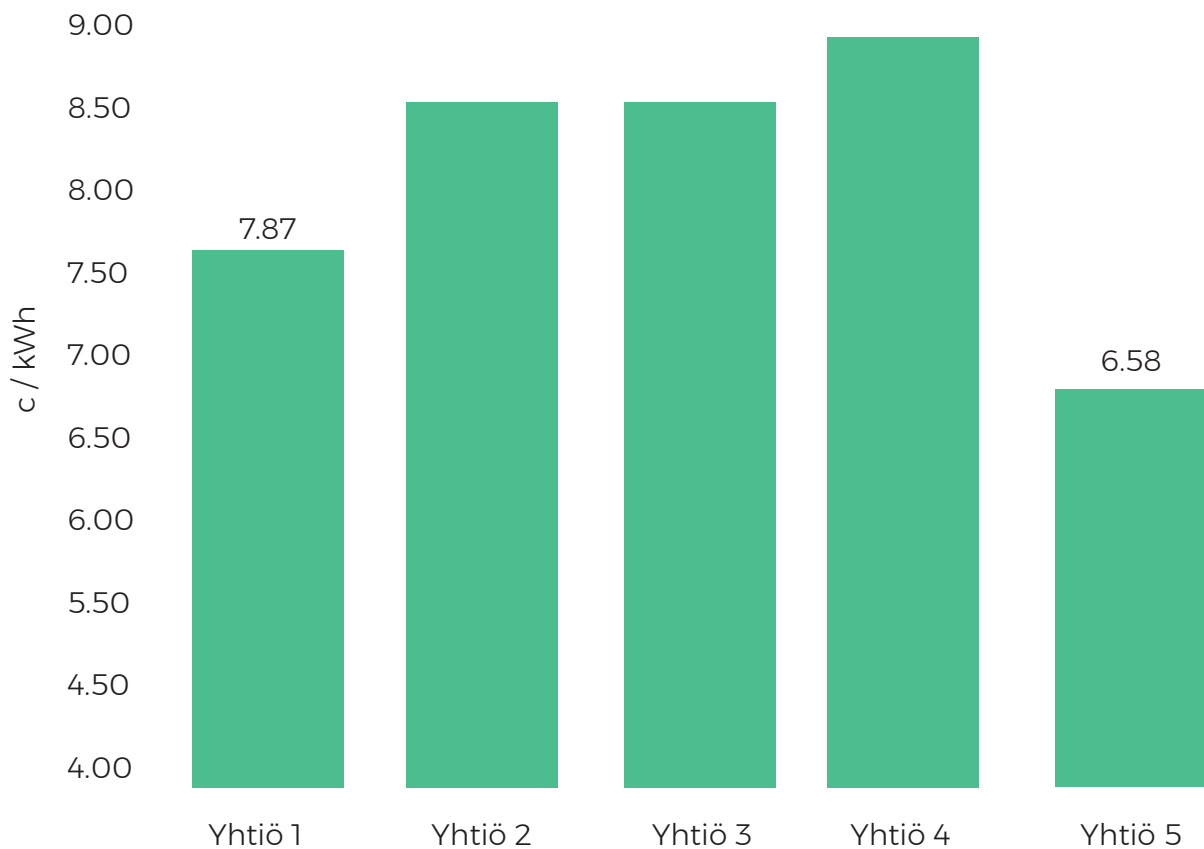
Oheinen kuva on poimittu erään sähkönmyyjän nettisivuilta. Vertailu on mielestäme varsin erikoinen, sillä kuvan liitteenä ei ollut minkäänlaisia laskentaperusteita kyseisille hinnoille. Kun yritimme laskea pitävätkö hinnat nyt varmasti paikkansa ja selvittää, ovatko ne oikeasti keskenään vertailukelpoisia, ainakin tällaisia kysymyksiä välähti sähkökauppiaan päähän:

- Ovatko hinnat samanlaiselle sähkönmyyntituotteelle? Onko käynyt niin, että on verrattu määräaikaista tuotetta toistaiseksi voimassaolevaan tuotteeseen, jonka hinta päivittyy usein?

- Onko perusmaksuja laskettu mukaan? Eli puhutaanko nyt keskihinnoista (jossa perusmaksut on huomioitu) vai ovatko kyseessä pelkät energianhinnat?
- Huvittavan tästä vertailusta teki se, että ilmoitettu hintatieto oli puolisen vuotta vanhaa, joten asiakas ei varmasti voinut tarkistaa tiedon todenperäisyyttä oikein mitenkään.

Hintavertailu (c / kWh)

Kerrostalo



Eli jos tästä pitäisi jotain oppia, niin myyjien tarjousten vertailu ei onnistu, jos vertailtavat tarjoukset (eli sähkönmyyntituotteet) eivät ole samanlaiset. Usein sähkönmyyjät myös sortuvat siihen, että tuotteista tehdään niin vaikeaselkoisia, että niitä ei voi verrata keskenään ja tuotekuvausten lukemiseen tarvitaan vähintään sähköinsinöörin tai mieluiten juristin koulutus.

Tapa 5: Veloitetaan paperilaskusta lisähintaa

Joskus käy niin, että puhelimessa mainitaan perusmaksulle jokin hinta, vaikkapa 2 € ja hierotaan se kauppa sitten sillä hinnalla. Kun sitten lopuksi kysytään miten haluat laskusi, sähköisesti vaiko paperilla ja vastaat ”paperilla” niin saat jälkikäteen huomata, että paperisella laskulla olikin eri hinta.

Erinäisissä vertailupalveluissa saattaa sitten käydä niin, että vertailu suoritetaan sillä halvemmalla hinnalla eikä sillä suolaisella paperilaskun hinnalla. Vertailun tulos saattaakin olla sitten ihan toinen kun se tehdään paperilaskulla.

Paperisen laskun lisäveloitus on tuttua tele-, vakuutus- ja pankkipuolelta. Sähkömyyntiä säätelee kuitenkin sähkömarkkinalaki. Lain tulkinnan perusteella paperilasku ei saa olla sen kalliimpi kuin muutkaan laskutustavat eli tuommoinen touhu on ihan laitonta.

Lisää asiasta Energiaviraston kesäkuun 2017 uutiskirjeestä:
<https://www.energiavirasto.fi/julkaisut>

Tapa 6: Eri perusmaksut erilaisille asiakkaille

Tämä on aika jännä ominaisuus. Kerrostalossa perusmaksu on 2 € ja omakotitalossa 6 € tai toisinpäin. Mites näitä nyt sitten vertaillaan tarjousta lukiessa tai vaikkapa puhelinmyynnissä?

Kuvittelet tekeväsi sopimuksen perusmaksulla 2 €/kk, joka tarjouksessa esitetään. Tässä vaiheessa et vielä tiedä, että on kyseessä kokoluokittain vaihtuva perusmaksu. Jälkikäteen sitten huomaat, että perusmaksu onkin 6 €? Mitä ihmettä on tapahtunut?

Ahaa - sopimuksentekohetkellä sinulle on tarjottu perusmaksua, joka onkin jonkin "erilaisen" asiakkaan perusmaksu ja sinä oletkin sellainen vähän "toisenlainen" asiakas. Pienellä prääntätyllä tekstillä tietysti lukee, että olet ymmärtänyt tuote-ehdot ja että perusmaksua voidaan jälkikäteen muuttaa - ihan jopa sinulle siitä kertomatta. Tämä ei luonnollisestikaan naurata, kun siitä halvasta sähkösovimuksesta tuli kerralla kallein.

Tapa 7: Lyödään vakuutus sähkösovimuksen kylkeen

Suomalaiset ovat vakuutuskansaa ja kaikki vakuutetaan oli sitten kyseessä lapset, kodit, lemmikit, autot, veneet, moottoripyörät, metsät, irtaimet jne. On oikeusturva-, matka-, vahinko-, ilkivalta-, jne -vakuutusta. Vakuutusyhtiöt ja pankit ovat tehneet vakuutuksista ilmeisen tuottoisaa liiketoimintaa, koska sille kentällä on paljon muitakin tulijoita kuten kodinkoneliikkeitä ja - yllättävää kyllä - myös energiayhtiöitä.

Muista kuitenkin tarkistaa mistä maksat ja mitä vastineeksi saat. 15 senttiä per päivä jonkinlaisesta vakuutuksesta sähkölaskun yhteydessä ei välttämättä tunnu kalliilta, mutta sepä tekeekin 4,5 €/kk ja yli 50 € vuodessa. Ja kun tätä suhteutetaan siihen mikä olikaan se ero, jolla vertasit sähköyhtiöiden hintaa keskenään, voi vaakakuppi kääntyä toisinpäin.

Lopuksi muutama vinkki. Sähkölaitteen rikkoutumisen varalta edelleen paras - ja ainoa aidosti toimiva vakuutus - on ottaa töpseli irti pistorasiasta. Ei iske salama eikä mikään muukaan yllättävä sähkötauti. Toisekseen, jos haluat vakuutuksen sähkösovimukseesi, ota "hintavakuutus". Siis kiinteähintainen määräaikainen sähkönmyyntituote, jossa hinta pysyy samana koko "vakuutuskauden" eli sopimuskauden ajan.

Tapa 8: Muutetaan sopimus määräaikaiseksi ilman asiakkaan hyväksyntää

Kuluttaja-asiamiehelle on tehty viime vuosina satoja valituksia sähkönmyyjien tekemistä väärinkäytöksistä. Eräessä tapauksessa myyjä ilmoitti asiakkailleen, että sähkösopimus muuttuu määräaikaiseksi, jos asiakas ei sitä erikseen kiellä. Negatiivista myyntimenetelmää pidetään sopimattomana markkinointina ja on siten kiellettyä ja kuluttajasuojalain vastaista.

Aika hurjaa. Mietipä, jos olisit vaikka kesälomalla, kun tuo valitusaika kuluisi umpeen. Tulisit siinä sitten tietämättäsi laiturinnokassa makaillessasi tehneeksi sähkösopimuksen. Varmaan haluaisit tietää ennakoon ainakin hinnan sille kahden vuoden määräaikaiselle sopimukselle?

No, meiltä ei tällaisia ilmoituksia kyllä hevillä tule ja jos määräaikainen sopimus loppuu, niin sekin jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, jos et muista sopimusta uusia.

Tapa 9: Laskutetaan ennakoon ilman hyvitystä

Ennakoon maksaminen on kyllä lähtökohtaisesti ihan hyvä lähestymistapa, ei siinä mitään. Esimerkiksi Britanniassa tämä on hyvin tyypillinen tapa maksaa sähköstä.

Suomessa sähkönmyynnissä on kuitenkin lähtökohtaisesti kyse luottokaupasta eli kulutat ensin ja maksat jälkikäteen. Tämän tapauksen hämäräperäisyydessä on enemmänkin kyse siitä, miten se oikein tapahtuu. Meille on nimittäin tullut silloin tällöin kyselyitä kuinka paljon sitä sähköä oikein on sopiva laskuttaa etukäteen. Olivat nimittäin asiakkaan laskut ovat olleet kovin suuria ja tulleet useita kuukausia etukäteen.

Etukäteen laskuttaminenhan perustuu aina johonkin arvioon ja arvioita voi tehdä monella eri tavalla. Välillä saatetaan arvioida pahastikin väärin, jos vaikka kulutuksessa on tapahtunut suuria muutoksia ja laskuttaa reilustikin etukäteen.

Asian mielenkiintoisuus on siinä, että etukäteen maksaessasi käytännössä lainaat rahaa sähköyhtiölle. Lainaamiseen liittyy yleensä jokin korvaus. Kannattaa siis tarkistaa saatko etukäteismaksusta jonkin korvauksen, eli maksaako yhtiö sinulle jonkinlaista korkoa, antaako alennusta tai saatko kenties muita etuja, joita muualta ei saisi?

Toinen juttu on yhtiön vakavaraisuus ja tilanne, jossa se sattuu menemään vaikka konkurssiin. Jos olet maksanut kovin paljon rahaa ennakoon, olet tällöin yksi yhtiön velkoja. Saatat siis jäädä nuolemaan näppejäsi, jos rahaa ei konkurssipesässä ole.

Tilannehan on tietysti teoreettinen, mutta eipä kerrostaloasujan saamatta jäänyt 20 € myöskään tunnu yhtä konkreettiselta kuin sähkölämmittäjältä saamatta jäänyt 500 €.

Lopuksi

Kuten huomaat, huijareiden keinot ovat moninaiset ja aina pitää olla tarkkana. Ensimmäisestään alan siivoaminen on tietenkin alan itsensä ja viranomaisten tehtävä, mutta sinullakin on oma roolisi. Vaikka laskusi olisivatkin pieniä ja sähkömyyjän kikkailu ei merkittäisi sinulle taloudellisesti isoja, älä silti katso asiaa läpi sormien. Kerro myyjälle, että tällainen peli ei vetele ja vaihda rehelliseen myyjään. Mikään ei pudota venkoilevaa sähkömyyjää yhtä tehokkaasti maanpinnalle kuin laskevat asiakasmäärät.

Jos olet joutunut sähkömyyjän vedättämäksi ja tarvitset neuvoa tilanteen ratkaisemiseksi, ota ihmeessä meihin yhteyttä. Emme toki voi taata, että pääsisit heti eroon epäedullisesta sopimuksestasi, mutta ainakin saat rehellistä tietoa ja vastauksia.

Rehellisen sähkökaupan puolesta

Sähkökauppias

Energiakauppa.fi

Asiakaspalvelumme yhteystiedot: <https://energiakauppa.fi/asiakaspalvelu>