

KULUTTAJAN ASEMA JAKAMISTALOUEDESSA

Seuraavassa pyydän saada esittää muutamia ajatuksia koskien kuluttajan asemaa ykistysisasuntojen majoitustoiminnassa.

Asiakkaan ja palvelun tarjoajan jakolinja jakamistaloudessa on joidenkin määritelmien (esim. OuiShare) mukaan epämääräinen. Mielestäni ainakin majoitustoiminnassa jako on selvä: toinen maksaa ja toinen tarjoaa palvelun. Maksaja todennäköisesti kokee olevansa ihan normaalissa kuluttajan asemassa.

Kuluttajan oikeuksia turvaava lainsäädäntö on yksi markkinatalousmaiden merkittäviä saavutuksia, ihan niinkuin esim. työntekijän oikeudet. Lain toteutumista jakamistaloustyyppisessä majoitustoiminnassa olen pohtinut seuraavasti.

(1) Sanotaan että asiakas voi aina äänestää jaloillaan ja olla esim. käyttämättä huonoa kotimajoittajaa toista kertaa. Totta, ja sama periaate pätee matkatoimistoon, rautakauppaan ja kaikkeen muuhunkin kulutukseemme: en osta toista kertaa! Jos tämä riittäisi, kaikkalainen kuluttajansuoja voitaisiin purkaa. Jostain syystä näin ei kuitenkaan ole tehty.

(2) Sanotaan myös että huono palveluntarjoaja ei kauaa menesty. Sekin on totta. Sitä ennen on kuitenkin nähty monta yksilötason tragediaa eli *"the visitor has little security if something goes wrong"* (<http://bit.ly/2mJqvKd>). Syntyy siis esim. tilanteita joissa luvattua majoitusta ei olekaan tarjolla esim. sairastumisen, vesivahingon tai unohduksen takia, jolloin tarjolla on vain oman budjetin huikeasti ylittäviä hotelleja jos niitäkään, ja asiakkaan ennakkoon maksama maksu on alustan hallussa mistä sen saaminen pois kestää päiviä tai viikkoja. Tämänkaltaisten tapahtumien ehkäisemiseksi laki suojaa asiakasta muussa kulutuksessa mutta ei nykyisellään jakamistaloudessa, ei ainakaan globaalisti toimivien alustojen tapauksessa.

(3) Edelleen sanotaan että mahdollisuus antaa julkista palautetta korvaa lainsäädännön. Siltä se on tosiaan saatu näyttämään mutta pelkään että asiantila ei ole ihan niin. Esim. airbnb:n palautesivut ovat tulvillaan positiivisia arvioita mutta kritiikkiä näkyy kovin vähän. Herää epäily onko asiantila oikeasti noin vai onko kyseessä kaunisteltu totuus. Jälkimmäinen on varsin mahdollista seuraavista syistä:

(a) Kun toimintaa pyörittää puhtaasti liikevoittoa tavoitteleva yritys, sen on tarkoituksenomaista olla menettämättä yhtään majoitusisäntää eli hostia, nehän ovat yrityksen varsinaiset lehmät jotka lypsää. Hostin menettäminen tarkoittaa lukuisien potentiaalisten asiakkaiden menettämistä. Niinpä pörssiyrityksellä on vahva motiivi moderoida hostista annettuja arvioita, ja olisi typerää liiketoimintaa olla käyttämättä tätä mahdollisuutta (ks. <http://bit.ly/2mXvS9u>).

(b) Mediassa puhutaan arvioiden mustastapörssistä, so. että myönteisiä arvioita voi ostaa rahalla tai vaihtaa ristiin. Olisi oikeastaan kummallista jos tätä ei esiintyisi. Kuinka laajaa se on, sitä on vaikea arvioida.

(c) Myös host saa antaa arvionsa vieraasta, ja siksi vieraan ja hostin välille syntyy *"kauhuntasapaino"* eli *"en kirjoita sinusta pahaa jos sinäkään et minusta"*. Tässä asetelmassa vieras on heikommassa asemassa, sillä yksi hostia koskeva heikko arvio hukkuu joukkoon mutta vieraan (ellei ole ihan hirmuisesti matkustava) maine voi

mennä kerrasta ja hän lakkaa saamasta majoitustarjouksia. Lue aiheesta myös <http://read.bi/2j1SLVN>.

Tämä edellä kerrottu (a-c) todennäköisesti moderoi kaikkea palautetta tehokkaasti.

(4) Suomen henkilötietolaki 1999/523 käsittääkseni suojaa kansalaisen oikeuksia varsin hyvin. Alustataloudessa yksilöstä kertyy julkisesti nähtävä luettelo arvioita, ja herää kysymys onko tämä luettelo verrattavissa lain tarkoittamaan henkilörekisteriin ja toteutuuko laki. Erityisen kiinnostava kysymys on siksi että asianomaisella ei liene mahdollisuutta vaikuttaa rekisterinsä sisältöön. Jos host on antanut asiakkaasta epäoikeudenmukaisen arvion, oikaisu on käsittääkseni mahdotonta ilman oikeustoimia ulkomaisessa oikeusistuimessa. Koska hostin ja vieraan sukset ovat voineet mennä ristiin mitä raadollisimmista syistä arvioiden objektiivisuus on aina epävarmaa, ja jälleen asiakas on se heikommassa asemassa oleva.

(5) Varatessaan majoituksen vieras hyväksyy palvelua tarjoavan alustan kirjalliset ehdot. Käytännössä ne tuskin takaavat kuluttajan oikeuksia sillä käytännössä tuskin kukaan lukee kymmeniä sivuja (esim. Homestayin.com 12 s., roomorama.com 21 s., ja airbnb.com 131 s.) ulkomaisten sopimusjuristien kirjoittamaa monimutkaista tekstiä.

Lisäksi ei ole mitään kansainvälistä organisaatiota jolla olisi oikeus valvoa noudattaako alustayritys kirjoittamiaan sääntöjä.

Riitatilanteessa asiakkaan ainoa mahdollisuus on hakea oikeutta yrityksen kotipaikan tuomioistuimelta joka sijaitsee Kaliforniassa, New Yorkissa, Etelä-Korean Soulissa tms. Tämä on epärealistista. Vaihtoehtona on kirjoitella kokemuksistaan nettiin (esim. <http://www.airbnbhell.com/>) mutta se lienee vain ajanhukkaa.

Ongelma koskee siis ensi sijassa monikansallisia yrityksiä. Euroopassa asiat ovat paljon paremmin (<http://bit.ly/1MkFXBc>) mutta täälläkin vain jos sekä asiakas että yritys ovat eurooppalaisia. Kaukaa tulevat matkailijat, jotka ovat erityisesti suojelun tarpeessa, ovat kaikkein heikoimmassa asemassa.

Ylläoleva pohdinta perustuu akateemisesti mitattuna pienehköön mutta ei mitättömään tutkimukseeni kuluttajansuojaan liittyvistä faktoista. Kiinnostukseni asiaan on syntynyt omakohtaisen kokemuksen kautta kun olen toistuvasti joutunut auttamaan ulkomaisen alusta kanssa pulaan joutuneita matkailijoita pääkaupunkiseudulla.

Mielestäni kuluttajan aseman kohentaminen parantaisi jakamistalouden mainetta ja palvelisi alan kehittymistä terveeseen suuntaan.

Kiitos mielenkiinnostanne.

ystävällisin terveisin Tapani Koskela
Helsingin Kotimajoitus Tmi