

ADR-DIREKTIIVIN TUOMAT MUUTOKSET FINEN TOIMINTAAN

YLEISTÄ

Vaihtoehtoisia tuomioistuinten ulkopuolisia riidanratkaisijoita koskeva ADR-direktiiviin perustuva lainsäädäntö tulee voimaan 9.1.2016.

ADR-sääntely ei vaikuta FINEn neuvonta-asioiden käsittelyyn. Asiakkaita neuvotaan puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse, kuten tähänkin asti on tehty. Suurin osa neuvonta-asioista ratkeaa ilman yhteydenottoa palveluntarjoajaan, mutta joissakin tapauksissa pyydämme yhtiöstä lisätietoja ennen kuin vastaamme asiakkaalle.

RIITA-ASIAT JATKOSSA

ADR-lainsäädäntö asettaa velvoitteita riita-asioiden käsittelylle. Riidat on käsiteltävä kirjallisesti, ratkaisuun osallistuvien on oltava esteettömiä, molempia osapuolia on kuultava ennen asian ratkaisemista, ja menettelyn lopuksi molemmille osapuolille on annettava FINEn kirjallinen kannanotto riitaan.

FINEn lautakuntien toiminta jatkuu ADR-aikana nykyisen kaltaisena. Uutta on se, että jatkossa FINE kokonaisuutena on ADR-elin – asiakas siis valittaa FINEen, ei enää FINEn lautakuntiin. Vastaavasti riita-asioita käsitellään ja niihin annetaan ratkaisusuositus myös FINEn toimistossa, ei pelkästään lautakunnissa. Joustavassa ja nopeassa toimistomenettelyssä käsitellään ratkaisukäytännöiltään vakiintuneet ja muuten selvät tapaukset, raskaammassa lautakuntamenettelyssä puolestaan monimutkaiset ja tulkinnanvaraiset asiat.

MENETTELY PALVELUNTARJOAJAN KANNALTA

Jatkossa FINEn toimistossa käsiteltäviin riita-asioihin tarvitaan vastaavanlainen vastine liitteineen kuin tähän asti on tehty lautakuntaprosessissa. Palveluntarjoajan tulee siten muistaa vastauksessaan nimenomaisesti esittää omat näkemyksensä perusteineen. Mikäli osapuolen kirjelmästä ilmenee jotain sellaista, mihin on syytä saada myös riidan toisen osapuolen näkemys, FINE kuulee asiassa vastapuolta riippumatta siitä, käsitelläänkö tapaus toimistossa vai lautakunnassa. Riidanratkaisun päätteeksi FINE antaa aina osapuolille kirjallisen ratkaisusuosituksen, josta ilmenee menettelyn lopputulos perusteineen.

9.12.2015

EHDOTUS MUUTOKSENHAKUOHJEEKSI

Käytännössä palveluntarjoajat ovat tähänkin asti ohjanneet asiakkaitaan ottamaan yhteyttä FINEen. Muutoksenhakuohjaukseen tarvitaan kuitenkin muokkauksia, koska riitojen käsittely FINEssä muuttuu edellä kuvatulla tavalla. Lisäksi on tärkeää muistaa, että FINEstä voi pyytää neuvoa sopimussuhteen missä tahansa vaiheessa.

Alla on ehdotuksemme siitä, miten FINEstä voi kertoa palveluntarjoajan muutoksenhakuohjeessa.

Tämän lisäksi muutoksenhakuohjeessa olisi syytä aina olla ensisijaisena keinona se, että asiakas ohjataan olemaan itse yhteydessä palveluntarjoajaan asian ratkaisemiseksi.

MUUTOKSENHAKUOHJE (FINEn osuus)

FINEstä puolueetonta neuvontaa ja riidanratkaisua

FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta antaa maksutta riippumattomia neuvoja ja opastusta asiakkaille. FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta ja [*Vakuutuslautakunta/Pankkilautakunta/Arvopaperilautakunta*] antavat myös ratkaisusuosituksia riita-asioihin. FINE ei käsittele riitaa, joka on vireillä tai käsitelty kuluttajariitalautakunnassa tai tuomioistuimessa.

FINEn yhteystiedot ovat

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Porkkalankatu 1
00180 Helsinki
puhelin (09) 685 0120
www.fine.fi

Helpoimmin asian saa vireille sähköisellä yhteydenottolomakkeella osoitteessa
<https://www.fine.fi/tunnistaudu.html>.