

VAASAN YLIOPISTO
LASKENTATOIMEN JA RAHOITUKSEN YKSIKKÖ
TALOUSOIKEUS

Eeva-Liisa Vaivila

FESTIVAALIRAHA

RFID-tekniikkaan perustuva maksujärjestelmä yleisötapahtumassa

Talousoikeuden
pro gradu -tutkielma

VAASA 2018

SISÄLLYSLUETTELO	sivu
TIIVISTELMÄ	11
1. JOHDANTO	13
1.1. Festivaaliraha taloudellisena ja oikeudellisena ilmiönä	13
1.1.1. Tutkimuskohde	13
1.1.2. RFID-tekniikkaan perustuva maksujärjestelmä yleisötapahtumassa	14
1.1.3. Festivaaliraha maksuvälineenä	17
1.2. Tutkimusongelmat	20
1.3. Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen rakenne	22
1.4. Tutkielman lähdeaineisto ja rajaukset	24
2. SOPIMUSTEN SÄÄNTELY	25
2.1. Pakottava ja dispositiivinen lainsäädäntö	25
2.2. Tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuus	26
2.3. Heikomman suoja	30
2.4. Yksityisyyden suoja ja tietosuoja	32
2.5. Sopimustyyppiäottelu	35
2.6. Riskienhallinta sopimusoikeudellisin keinoin	38
3. FESTIVAALIRAHAN KESKEISET SOPIMUKSET	47
3.1. Sopimusosapuolet	47
3.2. Liikesopimukset	48
3.2.1. Tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välinen sopimus	48
3.2.2. Tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välinen sopimus	51
3.2.3. Tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin välinen sopimus	53
3.3. Kuluttajasopimukset	56
3.4. Sopimussuhteiden tarkastelua	59
4. FESTIVAALIRAHAN LIITTYVÄT RISKIT JA RISKIENHALLINTA	65
4.1. Riskien kartoittaminen	65
4.2. Tietosuojaan liittyvät riskit	67
4.3. Tekniset ongelmat	71
5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET	79

LÄHTEET 83

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset tapahtumajärjestäjille 90

Liite 2. Haastattelukysymykset kuluttajille 91

LYHENNELUETTELO

KKO	Korkein oikeus
KOM	Euroopan komissio
NFC	Near field communication; RFID –tekniikkaan pohjautuva langaton radiotaajuuksia hyödyntävä tekniikka
RFID	Radio frequency identification; radiotaajuinen etätunnistus

KUVALUETTELO**sivu**

Kuvio 1. Festivaalirahaan liittyvät transaktiot	60
Kuvio 2. Festivaalirahaan liittyvät sopimukset	61

OIKEUSTAPAUSLUETTELO**sivu****Korkein oikeus**

30.6.1999 taltio 1800

KKO 1999:80

29, 76

12.10.2010 taltio 1989

KKO 2010:69

31

VAASAN YLIOPISTO**Kauppateieteellinen tiedekunta****Tekijä:****Eeva-Liisa Vaivila****Tutkielman nimi:****Festivaaliraha – RFID-tekniikkaan perustuva maksujärjestelmä yleisötapahtumassa****Ohjaaja:****Pekka Vainio****Tutkinto:****Kauppateieteiden maisteri****Yksikkö:****Laskentatoimen ja rahoituksen yksikkö****Aloitusvuosi:****2015****Valmistumisvuosi:****2018****Sivumäärä: 91**

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa tarkastellaan lainopillisen tutkimuksen kautta RFID-tekniikkaan perustuvaa suljettua lähimaksujärjestelmää sopimussuhteiden ja niihin liittyvien riskien kautta. Tutkimusongelmana on selvittää, minkälaisia sopimussuhteita suljetun maksujärjestelmän käyttöön liittyy, ja miten näihin sopimussuhteisiin liittyviin riskeihin voidaan varautua. Lähdeaineistona on käytetty Suomen voimassaolevaa lainsäädäntöä, talousoikeudellista kirjallisuutta sekä tutkimusartikkeleita. Taustatietoa maksujärjestelmää käyttävistä tahoista on myös kerätty havainnoimalla, haastattelemalla ja mediasta.

Maksujärjestelmästä käytetään tässä tutkimuksessa nimitystä *festivaaliraha*. Maksujärjestelmä luodaan tapahtumakohtaisesti, ja on käytössä vain tapahtuman keston ajan. Maksuväline liitetään esimerkiksi tapahtuman sisäänpääsyrannekkeeseen. Maksujärjestelmän rakentaminen vaatii useita eritasoisia sopimuksia, joissa osapuolina ovat tapahtumajärjestäjä, maksujärjestelmän ja IT-ympäristön palveluntarjoaja, ulkopuoliset myyntipaikkayrittäjät sekä tapahtuman kuluttaja-asiakkaat.

Pakottavan lainsäädännön ohella heikomman suojan ja lojaliteettivelvollisuuden merkitys sopimusten tulkinnassa on suuri. Useat maksujärjestelmään liittyvät sopimukset ovat lähtökohtaisesti epätasa-arvoisia joko tiedollisen perustan tai kuluttaja-aseman vuoksi.

Maksujärjestelmän tärkeimpinä riskeinä nähdään on järjestelmän tekniset ongelmat ja tietosuojariskit. Tekniset ongelmat estävät tapahtumajärjestäjän tulonmuodostuksen, voivat aiheuttaa korvausvastuuta muille yhteistyökumppaneille ja aiheuttaa asiakastytymättömyyttä. Tietosuojarikkomukset voivat aiheuttaa korvausvelvollisuuden, ja vähentävät epäluottamusta tapahtumaa kohtaan asiakkaiden keskuudessa.

Festivaalirahaan liittyvän laajan sopimusmaailman hahmottaminen on tärkeää maksujärjestelmän toimivuuden varmistamisen kannalta. Myös huolellinen dokumentointi ja etukäteissuunnittelu vähentää riskien toteutumisen todennäköisyyttä. Riskeihin voidaan varautua myös vastuunrajoitusehdoin. Avoin ja oikea-aikainen viestintä toimii sekä riskien ehkäisijänä että vahingon rajoittajana.

AVAINSANAT: RFID, maksujärjestelmät, sopimukset, tietosuoja, korvausvastuu

1. JOHDANTO

1.1. Festivaaliraha taloudellisena ja oikeudellisena ilmiönä

1.1.1. Tutkimuskohde

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan RFID -tekniikkaan perustuvaa suljettua maksujärjestelmää suomalaissa yleisötapahtumassa. Ilmiötä käsitellään vaihtoehtona nykyiselle maksukortteihin ja käteiseen rahaan perustuvalla järjestelmällä. Maksujärjestelmästä käytetään tässä tutkimuksessa nimitystä *festivaaliraha*.

RFID –tekniikkaan perustuvalla maksujärjestelmällä tarkoitetaan maksusiruuun perustuvaa ostotapahtumaa. Maksusiru voidaan sijoittaa esimerkiksi tapahtuman sisäänpääsyrannekkeeseen. Lisäksi useimmat älypuhelimet sisältävät jo NFC-sirun¹, jota voidaan käyttää maksamiseen². Tekniikka ei siis itsessään ole uusi. Suljetulla maksujärjestelmällä tarkoitetaan sitä, että siru toimii maksuvälineenä vain tapahtuman sisällä. Tapahtuman päätyttyä käyttämätön saldo voidaan palauttaa automaattisesti, tai asiakkaan on itse haettava mahdollisen jäljelle jääneen saldon palautusta.

Maksusiruuun perustuvia järjestelmiä on yleisemmin käytössä Euroopan ja Yhdysvaltain suuremmissa yleisötapahtumissa. Suomessa järjestelmää on kokeiltu esimerkiksi Provinssissa vuosina 2016-2017 ja Blockfest-tapahtumassa vuonna 2017. Vuonna 2018 useampi suomalainen festivaali, esimerkiksi Ilosaarirock³, käytti tapahtumassaan festivaalirahaa maksujärjestelmänä. Tapahtumajärjestämisen alalla on kiinnostusta sisäisen ja suljetun maksujärjestelmän toteuttamiseen, mutta myös paljon epätietoisuutta siitä, mitä järjestelmää luotaessa ja käytettäessä olisi lainsäädäntöön ja erilaisiin vastuisiin liittyen otettava huomioon⁴. Tällä tutkimuksella pyritään lainopillisen menetelmän kautta selkeyttämään maksujärjestelmään liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia, sekä keinoja suojautua näiltä riskeiltä sopimustekniikan avulla.

¹ NFC on RFID –tekniikkaan pohjautuva langaton radiotaajuuksia hyödyntävä tekniikka, jossa lukijan ja tunnisteiden on oltava muutaman senttimetrin etäisyydellä toisistaan.

² Liikenne- ja viestintäministeriö 2011: 2-3.

³ Ilosaarirock 2018a.

⁴ Rumpunen 2018.

1.1.2. RFID-tekniikkaan perustuva maksujärjestelmä yleisötapahtumassa

Lähimaksaminen tarkoittaa maksutapahtumien suorittamista lähikommunikaatiotekniikan avulla. Lähimaksamisen eräänlaisena vastakohtana voidaan nähdä etämaksaminen, jossa maksutapahtuma toteutetaan tietoliikenneverkon välityksellä. Lähimaksamisessa maksutapahtumien arvo siirretään suoraan maksuvälineestä myyjän maksupäätteeseen tai vaihtoehtoisesti ostajan tunnistamisen jälkeen arvon siirto tapahtuu taustajärjestelmässä.⁵

RFID-tekniikkaan ja lähimaksamiseen perustuvalla maksujärjestelmällä yleisötapahtumassa tarkoitetaan tässä työssä yksittäistä tapahtumaa varten luotua maksujärjestelmää, jossa maksuväline on liitetty esimerkiksi tapahtuman sisäänpääsyrannekkeeseen. Maksamisessa sovelletaan lyhyellä etäisyydellä toimivaa radiotekniikkaa, jossa maksuväline viedään maksupäätteen läheisyyteen ja maksu veloitetaan ilman tunnuslukua. Maksutapahtuma toteutetaan myyjän taustajärjestelmässä tapahtuvana arvon siirtona.

Tapahtumajärjestäjät ovat hyödyntäneet erilaisia maksuvälineitä tapahtumissaan palveluntarjoajien kautta, esimerkiksi urheilutapahtumissa on jo ollut käytössä erilaisia maksutarroja, joilla itse maksutapahtuma toteutetaan lähimaksuna prepaid -menetelmällä⁶. Musiikkifestivaaleilla tämä käytäntö on kuitenkin Suomessa uutta. Euroopan ja USA:n festivaaleilla sisäänpääsyyn oikeuttavaan rannekkeeseen liitetty maksuväline on yleisemmin käytössä⁷ ja Suomessakin on osoitettu kasvavaa kiinnostusta järjestelmää kohtaan⁸. Festivaali on kertaluontoinen tapahtuma, jossa lähimaksujärjestelmä luodaan tiettyyn tarkoitukseen ja väliaikaiseen käyttöön. Festivaaleilla käytetystä lähimaksujärjestelmästä käytetään tässä työssä jatkossa nimitystä *festivaaliraha*. Maksujärjestelmästä käytetään lähdeaineistossa englanninkielistä nimitystä ”cashless payment system”⁹.

Festivaaliraha on siis suljetussa ja kertaluonteisessa ympäristössä toimiva maksuväline. Festivaalirahan käyttö toteutetaan RFID-sirulla, joka kiinnitetään esimerkiksi festivaalin sisäänpääsyyn oikeuttavaan rannekkeeseen. Kullakin sirulla on yksilöllinen koodi, jonka avulla maksusirulle voidaan ladata saldoa. Sirun avulla seurataan asiakkaan sirulle lataamansa festivaalirahan käyttöä.

⁵ Liikenne- ja viestintäministeriö 2003: 2.

⁶ Elisa Oyj 2013.

⁷ Waddell 2014: 15; Ridley 2012: 18-19.

⁸ Rumpunen 2018.

⁹ esimerkiksi www.intellitix.com; www.playpass.be

Maksujärjestelmä koostuu rannekkeeseen sijoitetusta sirusta eli tunnisteesta, erillisestä lukijasta sekä lukijaan yhteydessä olevasta verkosta ja tietojärjestelmästä. Tunniste sisältää järjestelmän tarvitseman tiedon. Tunniste luetaan lukijalla, joka on yhteydessä taustajärjestelmään palvelimen kautta. Järjestelmä voi koostua myös vain tunnisteesta ja lukijasta, jolloin luettava tieto sijaitsee sirussa eikä taustajärjestelmässä.¹⁰ Yleisötapahtumat ovat yleensä kertaluonteisesti rakennettuja tapahtumaympäristöjä, jolloin maksujärjestelmän toimivuuden kannalta varmempi tapa on säilyttää tieto taustajärjestelmässä.

Tunniste voi olla passiivinen, semipassiivinen tai aktiivinen riippuen siitä, sisältääkö tunniste itsessään virtalähteen tai lähettimen. Passiivinen tunniste ei sisällä omaa virtalähdettä, vaan tunniste saa energiansa lukijan lähettämistä radioaalloista. Tästä johtuen passiivisen tunnisteiden lukuetaisyys on pieni, maksimissaan viisi metriä.¹¹ Käytettäessä RFID-tunnistetta maksuvälineenä on pieni lukuetaisyys turvallisuuden kannalta hyvä asia. Lisäksi passiiviset tunnisteet ovat halvempia valmistaa ja kooltaan pienempiä kuin virtalähteelliset tunnisteet, minkä johdosta ne soveltuvat yleisötapahtumien käyttöön paremmin.

Asiakas maksaa ostoksensa viemällä tunnisteiden lukijan läheisyyteen. Lukija on yhteydessä taustajärjestelmään. Taustajärjestelmässä sijaitsee tieto asiakkaan festivaalirahan saldosta ja siitä tehdyistä veloituksista. Taustajärjestelmä lähettää lukijalle käskyjä, joiden avulla lukija voi lukea tunnisteiden tiedot, kirjoittaa tai muokata tietoa tunnisteilla, ja tarvittaessa lukita tai hävittää tiedon tunnisteelta¹². Asiakas näkee jäljellä olevan saldonsa maksutapahtuman yhteydessä, ja voi halutessaan ladata lisää festivaalirahaa rannekkeeseensa tai lunastaa käyttämättömän festivaalirahan käteisenä itselleen tapahtuman aikana. Festivaaliraha on myös mahdollista liittää sovellukseen, jolloin asiakas voi seurata saldoa ja ostoksiaan omalta älylaitteeltaan. Jos siru on yksilöity asiakkaalle, voidaan jäljellä oleva saldo siirtää uudelle sirulle alkuperäisen sirun rikkoutuessa tai kadotessa. Tapahtuman päätyttyä asiakkaalla on mahdollisuus palauttaa käyttämätön festivaaliraha omalle pankkitililleen. Jälkikäteen tehtävissä palautuksissa saattaa olla vähimmäispalautusmäärä, minkä alle jääviä saldoja ei palauteta. Lisäksi manuaalisista tapahtuman jälkeisistä palautuksista saatetaan periä palvelumaksu.

Ostoksien maksamisen lisäksi asiakkaan on mahdollista personoida rannekkeensa etukäteen. Personoinnin jälkeen ranneke on tietojärjestelmässä yhdistetty henkilöön. Asia-

¹⁰ SFS ry 2010: 25

¹¹ SFS ry 2010: 38

¹² SFS ry 2010: 36

kas voi liittää rannekkeensa myös omaan sosiaaliseen mediaansa, ja julkaista päivityksiä tapahtuman aikana sirun avulla.¹³ Tämä antaa sekä tapahtumajärjestäjälle että yhteistyökumppanille mahdollisuuden yksilöityyn markkinointiin ja kohdennettuihin kampanjoihin.

Festivaaliraha tarjoaa tapahtumajärjestäjälle ajantasaista tietoa asiakkaidensa ostoskäyttäytymisestä ja kulunvalvontaan yhdistettynä myös asiakkaiden liikkeistä ja festivaalialueen kuormituksesta. Maksujärjestelmä tuottaa reaaliaikaista tietoa myynnistä myös mahdollisille muille elinkeinonharjoittajille, jotka käyttävät tapahtumassa tapahtumajärjestäjän maksujärjestelmää. Festivaalirahan käyttö tapahtumassa nopeuttaa maksutapahtumaa ja tämän johdosta lisää tapahtumajärjestäjän myyntiä ja vähentää asiakkaan odotusaikaa.¹⁴ Järjestelmän toimiessa suunnitellusti asiakkaan on myös helpompi tehdä ostoksia festivaalirahalla, joten asiakkaan kulutus tapahtumassa saattaa lisääntyä¹⁵. Tapahtumajärjestäjän uutena tulonlähteenä ovat myös palauttamatta jääneet festivaalirahatilien saldot sekä palautuksesta perityt palvelumaksut. Maksujärjestelmän käyttöönotto lisää turvallisuutta sekä tapahtumajärjestäjän että asiakkaan osalta – tapahtuma-alueella oleva käteisen määrä vähenee, eikä asiakkaan tarvitse ottaa lompakkoaan esiin jokaisen maksutilanteen yhteydessä. Tapahtumajärjestäjän kulut käteisliikenteen valvonnasta ja laskennasta laskevat.¹⁶ Maksujärjestelmän käytöstä on siis hyötyjä sekä tapahtumajärjestäjälle että asiakkaalle.

Järjestelmän käytössä on toki myös haasteita. Järjestelmä on täysin riippuvainen teknologian toimivuudesta, ja jollei varajärjestelmää ole, järjestelmän vika aiheuttaa huomattavia taloudellisia tappioita tapahtumajärjestäjälle. Varajärjestelmän rakentaminen saattaa olla huomattava ja ylimääräinen kuluerä, jota ei aina haluta rasitteeksi. Suuren ja yksityiskohtaisen asiakasdatan määrä saattaa herättää kysymyksiä kuluttajien yksityisyydensuojasta, ja luoda epäedullista mielikuvaa tapahtumalle. Lisäksi uuden järjestelmän luominen on tapahtumajärjestäjälle aina riski ja kustannus – esimerkiksi sirulliset sisäänpääsyrannekkeet maksavat enemmän kuin siruttomat – joten vanhan ja toimivan maksujärjestelmämallin muuttaminen saattaa olla haastava ajatus.¹⁷ Järjestelmän myötä saadut hyödyt ja hyvät kokemukset muualta rohkaisevat kuitenkin pohtimaan lähimaksujärjestelmän käyttöönottoa luotettavan palveluntarjoajan kanssa.

¹³ Hudson & Hudson 2013: 214-215.

¹⁴ Rumpunen 2018; Varis 2018.

¹⁵ Waddell 2014: 15; Rumpunen 2018.

¹⁶ Rumpunen 2018.

¹⁷ Rumpunen 2018.

Tutkijan suorittamissa kuluttajahaastatteluissa esiin nousivat maksutavan helppous, turvallisuus ja nopeus tilanteissa, joissa tekniikka toimi. Maksutapa nähtiin toisaalta myös ylimääräisenä vaivana, joka ei tuonut hyötyä asiakkaalle. Tilanteissa, joissa tekniikan kanssa oli ongelmia, maksutapa koettiin hankalaksi ja jopa epämiellyttäväksi kokemukseksi, joka saattaa estää tulevien vuosien tapahtumaan osallistumisen. Haastatellut kuluttajat näkivät rannekemaksamisen sinänsä hyvänä ideana, joskin esiin nousi kysymyksiä siitä, mitä hyötyä järjestelmä todella tuo asiakkaalle, vai onko kyseessä vain uusi ansaintakeino tapahtumajärjestäjälle. Etukäteisohjeistus ja asiakaspalvelun saatavuus nähtiin tärkeänä asiana maksujärjestelmän toimivuuden kannalta. Kulutuksen lisääntymiseen käteisen käyttöön verrattuna tuli haastatteluissa ilmi kahta mielialaa – toisten mukaan kulutus tapahtumassa lisääntyi maksurannekkeen käytön myötä, ja toisten mukaan ostoksia ja saldon riittävyttä suunniteltiin entistä tarkemmin, koska haluttiin välttää ylimääräinen latauspisteellä käynti.¹⁸

Festivaaliraha voidaan ottaa käyttöön vähitellen, yhtenä maksuvaihtoehtona muiden joukossa, tai suoraan ainoana maksujärjestelmänä tapahtumassa. Monen maksujärjestelmän samanaikainen ylläpito lisää kustannuksia jonkin verran, mutta saattaa toisaalta olla helpompi tapa järjestelmän esittelylle, ja sisältää ehkä vähemmän riskejä kuin yhtäkkäinen siirtyminen. Asteittainen siirtyminen järjestelmän käyttöön antaa tapahtumajärjestäjälle kokemuksia festivaalirahan käytöstä, ja luo mahdollisuuden kehittää omaa toimintaa. Seuraavassa tarkastellaan festivaalirahaa maksuvälinevaihtoehtona sekä festivaalirahaa ainoana maksuvälineenä esimerkkien kautta.

1.1.3. Festivaaliraha maksuvälineenä

Provinssi on Suomen vanhimpiin ja tunnetuimpiin tapahtumiin kuuluva festivaali, joka järjestetään vuosittain Seinäjoella. Tapahtumassa vieraili 71 000 kävijää vuonna 2016¹⁹. Provinssi pilotoi ensimmäisenä Suomessa RFID-rannekkeen maksuvälineenä rajoitetulle asiakasryhmälle vuonna 2015, ja koko asiakaskunnalleen vuonna 2016. Festivaaliraha oli tapahtumassa vain yksi vaihtoehtoinen maksuväline – jokaisessa myyntipisteessä maksuvälineinä toimivat myös käteinen ja useimmissa lisäksi pankki- tai luottokortti. Tapahtumassa toimivat ulkopuoliset elinkeinonharjoittajat, käytännössä myyntipaikkoja vuokranneet yrittäjät, hyväksyivät festivaalirahan maksuvälineeksi erillisellä tapahtuma-

¹⁸ Anttila 2018; Lahti & Lahti 2018; Mäntykoski 2018.

¹⁹ Provinssi 2016.

järjestäjän kanssa solmittavalla sopimuksella. Asiakas pystyi maksamaan festivaalirahalla lähes kaikissa tapahtuman myyntipisteissä.

Tutkija toimi vuoden 2016 Provinssissa RFID-koordinaattorina, ja havainnoi järjestelmän käyttöä. Jokainen Provinssin sisäänpääsyranneke sisälsi sirullisen tunnusteen. Asiakas sai halutessaan aktivoida sirun maksuvälineeksi. Aktivointi suoritettiin joko itse etukäteen yhteistyökumppanin tarjoaman sovelluksen kautta, tai siru aktivoitiin festivaalin palvelupisteessä. Aktivoinnin jälkeen asiakas pystyi siirtämään saldoa festivaalitulilleen joko sovelluksen kautta maksukortiltaan tai palvelupisteessä käteisellä tai pankkikortilla. Maksusiru pystyttiin kuolettamaan tapahtuman asiakaspalvelupisteessä, jos ranneke oli kadonnut, ja asiakas oli yhdistänyt maksusirun sovellukseensa. Jos sovellus ei ollut käytössä, ei maksusirua voinut todentaa asiakkaan omaksi katoamistilanteessa.

Asiakas näki oman saldonsa ja ostohistoriansa reaaliaikaisesti sovelluksesta, joka vaati toimiakseen internetyhteyden. Ranneketta pystyi käyttämään maksuvälineenä myös ilman sovellusta, tällöin asiakkaalle kerrottiin jäljelle jäänyt saldo ostotapahtuman yhteydessä. Sovellus oli mahdollista ottaa käyttöön vasta tapahtuman aikana ja myös tapahtuman jälkeen, jolloin asiakkaan ostohistoria päivittyi sovellukseen takautuvasti. Tapahtuman yhteistyökumppani tarjosi myös sovellukseen myös laajennoksen, joka kannusti festivaalirahan käyttöön. Maksamalla rannekkeella ennalta määritellyissä myyntipisteissä sai merkinnän festaripassiin, ja täydellä passilla sai päivittää pääsylipunsa vip-lipuksi.

Asiakkaan oli mahdollista hakea jäljelle jääneen saldon palautusta joko tapahtuman aikana palvelupisteeltä tai tapahtuman jälkeen sovelluksen kautta. Tapahtuman jälkeen palautettavan saldon minimisumma oli viisi euroa. Käteisellä tapahtuman aikana tehdyistä palautuksista perittiin kolmen euron palautusmaksu. Palautuskäytännöistä tiedotettiin tapahtuman internet-sivuilla sekä viestillä sovelluksen käyttäjille.²⁰

Tapahtumajärjestäjä keräsi asiakkailtaan palautetta vuoden 2016 tapahtuman jälkeen. Kyselyyn vastanneista noin 10% maksoi tapahtumassa rannekkeella (n=3808). Palautusta jäljelle jääneestä festivaalirahasaldosta haki alle 5% (n=3763). Kyselyn tulos osoittaa, että valtaosa asiakkaista käytti mieluummin tuttua käteiseen ja maksukortteihin perustuvaa maksujärjestelmää, ja ranneketta maksuvälineenä käyttäneet käyttivät pääosin saldonsa loppuun tapahtuman aikana, tai saldo jäi palautusrajan alle. Kyselystä

²⁰ Provinssi 2016.

kävi ilmi, että noin 40% koki rannekemaksamisen hieman vaivalloiseksi ja vaikeaksi²¹ (n=1668), mutta rannekemaksamisen kehittäminen koettiin toivottavana yli puolten vastaajien keskuudessa²² (n=1865). Tapahtumassa jouduttiin hakemaan uusia toimintatapoja uudelle maksutavalle, ja tämä näkyi osaksi epätietoisuutena ja jonoina niille myyntipisteille, joissa festivaalirahaa otettiin vastaan.

Tarjoamalla festivaalirahan vain vaihtoehtoisena maksujärjestelmänä, Provinssi joutui kantamaan sekä käteis-, maksukortti- että festivaalirahajärjestelmän kustannukset. Taloudellinen hyöty festivaalirahajärjestelmän tarjoamisesta olisi voinut olla ilman muita järjestelmiä korkeampi. Toisaalta Provinssi tarjosi festivaalirahajärjestelmän maksuvaihtoehtona ensimmäisenä Suomessa, eikä referenssejä järjestelmän toimivuudesta Suomessa ollut. Provinssi keräsi kokeilulla arvokasta, myöhemmin hyödynnettävää kokemusta.

Toisenlaisen esimerkin festivaalirahan käytöstä tarjoaa Tomorrowland, joka on Belgiassa, Brasiliassa ja Yhdysvalloissa järjestettävä maailman suurimpiin kuuluva elektronisen musiikin festivaali. Tomorrowland-festivaalissa kaikki maksuliikenne - tapahtuman oma ja ulkopuolisten elinkeinonharjoittajien suorittama myyntitoiminta - toteutetaan festivaalirahalla. Tässä esimerkkinä käytettävässä Belgian tapahtumassa vierailee vuosittain 180 000 asiakasta, ja festivaali on ollut muutaman vuoden loppuunmyyty. Lipunmyynnissä onkin otettu käyttöön pääsylippuina toimivien rannekeiden rekisteröinti jo ennen lipun ostamista. Asiakas rekisteröityy lipun ostajaksi, jonka jälkeen hänen on mahdollista ostaa lippu. Lipun ostamisen jälkeen asiakas tarkistaa antamansa henkilötiedot, ja tämän jälkeen personoi pääsylippunsa. Tällä pyritään estämään lippujen edelleen myyminen, ns. mustan pörssin kauppa. Rekisteröinnin jälkeen asiakkaalle postitetaan tapahtumaan vaadittava sisäänpääsyranneke, joka aktivoinnin jälkeen on yhdistetty asiakkaan tietoihin. Myös tapahtuman kulunvalvonta toteutetaan saman taustajärjestelmän kautta. Asiakkaan henkilöllisyys ja yhteys personoituun pääsylippuun varmistetaan sisäänpääsyn yhteydessä. Asiakkaan saapuessa festivaalialueelle lipun oikeellisuuden tarkistus toteutetaan lukemalla RFID-ranneke.²³

Tapahtumalla on oma ”valuutta”, *pearls*, jolla on myös oma muuntokurssi. Asiakas voi ostaa valuuttaa tililleen ennen tapahtumaa ja tapahtuman aikana festivaali-alueella. Ta-

²¹ Rannekemaksamisen helppoudelle ja vaivattomuudelle annetut arvosanat 1-3 asteikolla 1-7. Arvosanat 5-7: 23% vastanneista.

²² Kysymykseen ”Toivon, että rannekemaksamisen kehittämiseen panostetaan tulevaisuudessa”, arvosanat 5-7: n. 54% vastanneista. Arvosanat 1-3: n 25% vastanneista.

²³ Tomorrowland 2016.

pahtuman jälkeen asiakas voi hakea palautusta käyttämättömästä saldosta. Saldon palauttamisesta peritään palvelumaksu.²⁴

Sekä Provinssi että Tomorrowland toimivat festivaalirahan suhteen samantyyppisesti. Erona tapahtumissa on kuitenkin se, että Provinssi ei rajannut festivaalirahaa ainoaksi maksuvälineeksi, kun taas Tomorrowland-festivaalissa RFID-ranneke oli ainoa mahdollinen tapa saapua festivaalialueelle sekä tehdä ostoksia siellä. Lisäksi Provinssissa festivaaliraha oli käytössä tapahtuman omissa myyntipisteissä ja järjestelmään sopimuksella liittyneiden elinkeinonharjoittajien myyntipisteissä, kun taas Tomorrowland-festivaalissa festivaaliraha oli ainoa mahdollinen maksuväline myös muiden tapahtumassa toimivien elinkeinonharjoittajien myyntipisteissä. Rannekkeen rekisteröinti ja yhdistäminen henkilöön ei ollut Provinssissa pakollista, mutta tutkijan havainnoinnin perusteella näin kuitenkin suurimmaksi osaksi toimittiin. Tomorrowland-festivaalissa henkilötietojen liittäminen rannekkeeseen oli pakollista, eikä edes lipun ostaminen ollut mahdollista ennen henkilötietojen antamista. Provinssissa oli siis käytännössä mahdollista toimia anonyymisti, mutta Tomorrowland-festivaalissa kaikki asiakkaan tekemät ostokset sekä liikkeet tallentuivat taustajärjestelmään. Osallistuessaan Tomorrowland-festivaaliin asiakas suostui tietojensa tallentamiseen. Jos asiakas ei halua tietojaan tallennettavan, vaihtoehtona on ainoastaan tapahtumasta pois jääminen. Suomessa asiakas voi estää tietojensa edelleen luovutuksen, mutta henkilötietoja voidaan kuitenkin kerätä ja käsitellä henkilötietolain²⁵ ja EU:n tietosuojasetuksen²⁶ säännösten mukaisesti.

1.2. Tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää suljetun maksujärjestelmän käyttöön liittyviä sopimussuhteita, käyttöön liittyviä riskejä sekä näihin riskeihin varautumista sopimusoskeudellisin keinoin. Tavoitteena on helpottaa tapahtumajärjestäjän päätöksentekoa maksujärjestelmän käyttöönottoon liittyen. Tutkimuksessa selvitetään ilmiön ja sen lainopillisen tutkimuksen kautta ne kriittiset sopimussuhteet, joihin on varauduttava erityisesti riskienhallinnan kannalta. Tutkimuksessa selvitetään myös erilaisiin festivaalirahaan liittyviin sopimussuhteisiin vaikuttavaa sääntelyä.

²⁴ Tomorrowland 2016.

²⁵ Henkilötietolaki 523/1999.

²⁶ EU 2016/679

Tutkimusongelmana on siis selvittää,

- 1) minkälaisia sopimussuhteita suljetun maksujärjestelmän käyttöön liittyy, ja
- 2) miten näihin sopimussuhteisiin liittyviin riskeihin voidaan varautua.

Tutkimuksessa pyritään löytämään mahdolliset järjestelmän käyttöön liittyvät riskit, ja sen jälkeen selvittämään, mitä mahdollisuuksia lainsäädäntö ja sopimustekniikka tarjoavat näihin riskeihin varautumiseen. Tutkimuksessa selvitetään myös sopijakumppaneiden ja määriteltyjen vastuiden vaikutusta tapahtumajärjestäjän riskiin.

Tutkimuksessa kartoitetaan suljetun maksujärjestelmän käytössä ilmenneitä ongelmia, ja ennakoidaan mahdollisia riskejä suomalaisessa tapahtumakentässä. Näitä ilmenneitä ja ennakoituja ongelmia käsitellään mahdollisina riskeinä suljetun maksujärjestelmän käytössä Suomessa. Lisäksi etsitään mahdollisia rajoitteita, joita suomalainen lainsäädäntö asettaa järjestelmän käytölle. Riskien tunnistamisen jälkeen pyritään tutkimuksessa löytämään sopimusoikeudelliset keinot riskien minimoimiseksi.

Tutkimuksen taustalla vaikuttavat oikeuslähdeoppi lähdemateriaalin osalta, ja Tuorin oikeuden tasot tekstianalyysin osalta. Oikeuslähteet muodostavat hierarkkisen järjestelmän, jossa oikeuslähteet jaotellaan vahvasti ja heikosti velvoittaviin sekä sallittuihin oikeuslähteisiin²⁷. Tutkimuksen oikeuslähteitä tulkitaan oikeuslähdeopin mukaisesti.

Pelkän lainsäädännön sanatason tutkimisen lisäksi pyritään löytämään niitä periaatteita, jotka vaikuttavat sääntelyn taustalla. Tuorin²⁸ mukaan oikeus on muutakin kuin pintataso-oikeus, johon kuuluvat esimerkiksi lain säädökset ja tuomioistuinratkaisut. Pintatasoa rajoittavat oikeuden alemmat tasot, joihin kuuluvat oikeuskulttuuri sisältäen muun muassa oikeusperiaatteet, ja oikeuden syvärakenne, joka käsittää esimerkiksi ihmisoi-keudet yleisinä periaatteina. Oikeuden tasot ovat kuitenkin vuorovaikutuksessa keskenään – toisaalta syvärakenne rajoittaa pintataso sääntelyä, mutta pintataso ilmiöt voivat ajan myötä luoda syvärakennetta ja oikeuskulttuuria.²⁹ Koska sopimuksia koskeva lainsäädäntö on vähäistä, tulkitaan sopimuksia ongelmatilanteissa usein oikeusperiaatteiden kautta. Tässä tutkimuksessa pyritään löytämään maksujärjestelmän käyttöön ja

²⁷ Laakso 2012: 325.

²⁸ Tuori 2000: 163.

²⁹ Tuori 2000: 213, 219.

riskeihin liittyviä oikeusperiaatteita, jotka vaikuttavat järjestelmää sivuavan lainsäädännön taustalla.

1.3. Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen rakenne

Tutkimus etenee sopimuksen sääntelyn kuvauksen kautta festivaalirahaan liittyvien sopimuksien tarkasteluun. Maksujärjestelmään liittyviä riskejä peilataan tarkemmin alussa esiteltyyn voimassa olevaan lainsäädäntöön ja sovellettaviin oikeusperiaatteisiin. Tutkimuksessa kartoitetaan, mikä on voimassa olevan oikeuden sisältö suljettuun maksujärjestelmään liittyen sekä selvitetään, miten maksujärjestelmään liittyviin riskeihin voitaisiin varautua.

Tutkimusongelmaa lähestytään lainopillisen eli oikeusdogmaattisen menetelmän kautta. Lainoppi on oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen ja niiden sisällön tulkitsemiseen tähtäävää toimintaa, joka pohjautuu voimassa oleviin oikeuslähteisiin. Lainopin tavoitteena on selvittää, kuinka kyseessä olevassa tilanteessa tulisi toimia voimassa olevan oikeuden mukaan.³⁰

Itse ilmiötä tutkitaan empiirisesti etsimällä tietoa maksujärjestelmän käytöstä ja kokemuksista Suomessa ja muualla Euroopassa. Tietoa kerätään havainnoinnin, haastattelujen ja median tutkimisen avulla. Ilmiön kartoittamisessa kiinnitetään huomio hyväksi havaittuihin käytäntöihin ja maksujärjestelmän käytössä ilmenneisiin ongelmiin sekä niiden ratkaisuihin. Ilmiön kuvauksen ja kartoittamisen osalta tutkimus on kvalitatiivista eli laadullista.

Havainnointi yhdistettynä muihin aineistonkeruumenetelmiin antaa usein hyödyllistä tietoa tutkittavasta asiasta. Kun tutkittavasta ilmiöstä tiedetään hyvin vähän, tai siitä on muutoin vaikea saada tietoa, on havainnointi perusteltu tiedonhankintamenetelmä. Havainnoinnin avulla voidaan myös kytkeä muita aineistonkeruumenetelmiä muuhun saatuihin tietoihin, havaita eroja esimerkiksi haastatteleamalla saadun tiedon suhteen ja saada monipuolisempaa tietoa tutkittavasta aiheesta.³¹

³⁰ Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008: 20.

³¹ Tuomi & Sarajärvi 2018: 93-94.

Tässä tutkimuksessa käytettiin osallistuvaa havainnointia osana ilmiötä koskevaa tiedonkeruuta. Osallistuva havainnointi tapahtuu ennalta valitusta näkökulmasta, ja havainnointi on ennalta suunniteltua. Kohdistettu havainnointi tarkoittaa havainnon kohdistamista ennalta rajattuihin kohteisiin ja tilanteisiin. Havainnointia voidaan suunnata esimerkiksi tutkimusongelman tai teoreettisen viitekehyksen mukaan. Tutkittavaan yhteisöön pääsy on osallistuvan havainnoinnin edellytys.³² Tutkija toimi vuoden 2016 Provinssi-festivaalissa RFID-koordinaattorina, ja havainnoi tapahtuman aikana etenkin myyntipaikkayrittäjien käyttämää RFID-maksujärjestelmää. Lisäksi tutkija toimi yhdyshenkilönä maksujärjestelmän palveluntarjoajan, yhteistyökumppanin ja tapahtumajärjestäjän välillä ennen tapahtumaa ja sen aikana.

Osallistuvan havainnoinnin aikana tutkija havainnoi seuraavia asioita: 1) mitä sopimuksia maksujärjestelmän käyttöönotossa solmitaan, 2) mistä asioista kyseisissä sopimuksissa sovitaan, 3) miten maksujärjestelmä toimii tapahtuman aikana ja 4) miten festivaalirahan palautuksia ja tilityksiä käsitellään tapahtuman jälkeen. Havainnoinnin tavoitteena oli saada yleiskuva festivaalirahan käyttöönotosta ja käytöstä Provinssissa 2016, ja antaa lisätutkimuksen aiheita festivaalirahan lainopilliselle tutkimukselle. Luonnollisesti havainnoinnin tarkoituksena oli lisätä tietoa tutkimusongelmasta – mitä sopimuksia maksujärjestelmän käyttöönottoon liittyy, ja minkälaisia riskejä maksujärjestelmän käytössä voidaan havaita. Havainnoinnin tarkoituksena ei ole yleistää Provinssin käytäntöjä koskemaan koko tapahtumajärjestämisen kenttää, vaan kuvata yksi tapa toimia festivaalirahaan liittyen. Provinssissa 2016 suoritetun havainnoinnin lisäksi tutkija on aiemmin toiminut yli kymmenen vuotta Provinssin ydinorganisaatiossa vastuualueenaan talous. Tässä työssä tutkija on päässyt seuraamaan festivaalin rahaliikennettä usean vuoden ajan, ja osallistunut tapahtumajärjestäjien verkoston tapaamisiin ja keskusteluihin.

Tutkimuksessa haastateltiin Provinssin festivaalijohtajaa Sami Rumpusta sekä Ilosaarirockin vastaavaa tuottajaa Petri Varista. Lisäksi haastateltiin kuluttajia, jotka ovat käyttäneet festivaalirahaa maksuvälineenä. Teemahaastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska se on joustava tapa saada tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelu antaa mahdollisuuden tutkijan lisäkysymyksiin, väärinkäsitysten oikaisuun ja keskustelun käymiseen haastateltavan kanssa. Tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Teemahaastattelussa käsitellään etukäteen valittuja teemoja tarkentavien kysymyksien avulla. Keskustelussa esiin tulleita teemoja voidaan tarkentaa ja

³² Vilkka 2007: 44-45.

syventää tarvittaessa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään tutkimuksen kannalta merkittäviä vastauksia, joten etukäteen valitut kysymykset perustuvat jo tutkimuksen viitekehykseen.³³ Teemahaastattelussa käytetyt kysymykset ovat liitteissä 1 ja 2.

Ilmiön kuvauksen jälkeen tutkimusmetodina käytetään juridista sisällönerittelyä eli tekstianalyysiä, jossa pyritään tulkitsemaan mahdollisesti moniselitteisiä oikeusnormeja varsinkin silloin, jos sääntely ei ole yksiselitteistä³⁴. Haastatteluissa esiin tulleita ja muualla Euroopassa ilmenneitä tilanteita peilataan Suomen lainsäädäntöön. Koska suljettu maksujärjestelmä on Suomessa ilmiönä uusi, ei siihen suoraan liittyvää lainsäädäntöä ole olemassa, vaan ilmiötä sivuavaa lainsäädäntöä on tulkittava. Tekstianalyysiä tarvitaan oikeuden sisällön selvittämiseksi.

1.4. Tutkielman lähdeaineisto ja rajaukset

Tutkimuksen lähdeaineistona käytetään Suomen voimassaolevaa lainsäädäntöä, oikeustapauksia, talousoikeudellista kirjallisuutta sekä tutkimusartikkeleita. Taustatietoa maksujärjestelmää käyttävistä tahoista kerätään havainnoinnin ja haastattelujen lisäksi myös mediasta. Taustatietoa kerätessä huomio kiinnitetään järjestelmän riskeihin, ongelmiin ja onnistumisiin. Koska ilmiö on Suomessa uusi, ei ole löydettävistä aiheista suoraan käsittelevää oikeustieteellistä kirjallisuutta. Suljettua maksujärjestelmää käyttäneistä tapahtumista löytyy kuitenkin tietoa mediasta, ja mahdolliset ilmenneet ongelmat tulkitaan Suomen lainsäädännön kautta. Vaikka tutkimus keskittyy suljetun maksujärjestelmän käyttöön musiikkifestivaaleilla, käytetään hyväksi myös muuta lähimaksamiseen liittyvää aineistoa soveltuvin osin.

Tutkimus rajataan yleisötapahtumiin, jotka toimivat suomalaisen lainsäädännön sääntelminä. Tutkimus keskittyy maksujärjestelmän käynnistämiseen liittyviin sopimuksiin kyseisten sopimusten elinkaaren ajan. Ilmiön tarkastelun kautta löydetyistä riskeistä valitaan toteutuessaan vaikuttavimmat riskit, joihin varautumista käsitellään sopimusoikeudellisten keinojen avulla. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle jääneitä näkökulmia ehdotetaan jatkotutkimuksen aiheiksi tutkimuksen viimeisessä luvussa.

³³ Tuomi ym. 2018: 86-88.

³⁴ Husa ym. 2008: 25.

2. SOPIMUSTEN SÄÄNTELY

2.1. Pakottava ja dispositiivinen lainsäädäntö

Festivaalirahaan liittyy paljon sopimuksia, joita säännellään luonteensa vuoksi eri tavoin. Tapahtumajärjestäjän on maksujärjestelmää suunnitellessaan ymmärrettävä keskeiset sopimusten sääntelyyn liittyvät asiat, ja vähintään tiedostettava, että osaan sopimuksista liittyy pakottavaakin lainsäädäntöä. Lisäksi sopimusten sääntelyn tunteminen auttaa tapahtumajärjestäjää kiinnittämään huomiota mahdollisiin riskejä aiheuttaviin sopimusten ehtoihin. Ennen tarkempaa festivaalirahaan liittyvien sopimusten käsittelyä on selvitettävä ne tekijät, jotka liittyvät sopimusten sääntelyyn ja riskienhallintaan yleensä. Seuraavassa käydään läpi festivaalirahajärjestelmään vaikuttavaa sääntelyä ja riskienhallintakeinoja. Erilaisia sopimuksia käydään tarkemmin läpi luvussa 3.

Sopimusvapaus on sopimusoikeuden lähtökohta³⁵. Sopimusvapaudella tarkoitetaan henkilön oikeutta solmia sopimuksia valitsemansa osapuolen kanssa. Sopimuksen sisältö ja muoto ovat myös henkilön valittavissa. Sopimusvapautta rajoittavat kuitenkin pakottava lainsäädäntö ja erinäiset oikeusperiaatteet.³⁶ Festivaalirahaan perustuvan maksujärjestelmän luominen vaatii erilaisia sopimuksia elinkeinonharjoittajien välillä ja elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä. Osaan sopimuksista kohdistuu enemmän sääntelyä kuin toisiin.

Lainsäädännössä tavallinen sopimusvapautta rajoittava peruste on heikomman suojan tarve.³⁷ Pakottavaa lainsäädäntöä onkin esimerkiksi kuluttajaoikeudessa. Lisäksi pakottavalla sääntelyllä turvataan yleisen edun ja vapaan kilpailun toteutuminen. Pakottavan lainsäädännön vallitessa osapuolet eivät voi sopia pakottavaa normia huonompia ehtoja, vaan säännöksen vastainen sopimusehto on mitätön.³⁸ Festivaalirahaan liittyen etenkin elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä sopimuksissa, kuluttajasopimuksissa, heikomman suoja korostuu. Heikomman suoja vaikuttaa myös erilaisissa epätasa-arvoisiksi katsottavissa liikesopimuksissa.

³⁵ Hemmo 2003: 77.

³⁶ Karttunen ym. 2012: 109-110, 114.

³⁷ Hemmo 2003: 72.

³⁸ Karttunen ym. 2012: 114-115; Hemmo 2003: 41; Hemmo 2006: 48.

Dispositiivisen eli tahdonvaltaisen sääntelyn soveltuessa osapuolet voivat sopia lainsäädännöstä poikkeavalla tavalla. Dispositiivinen lainsäädäntö tulee sovellettavaksi vain, jos asiasta ei ole osapuolten kesken sovittu, eikä vakiintuneesta kauppatastavasta muuta ilmene.³⁹ Sopimusehdoissa on kuitenkin otettava huomioon kohtuullisuus ja mahdollisten ankarien tai yllättävien sopimusehtojen korostaminen. Dispositiivinen lainsäädäntö ei siis mahdollista sopimusosapuolten tasapainoa huomattavasti heikentävän ehdon liittämistä pätevästi osapuolia sitovaan sopimukseen.⁴⁰ Tapahtumajärjestäjä, joka haluaa ottaa käyttöön festivaalirahan maksuvälineenä saattaa olla asiaan liittyvässä sopimustekniikassa kokemattomampi verrattuna esimerkiksi maksujärjestelmää tarjoavaan palveluntarjoajaan. Tämä näyttäytyy sopimuksien tulkinnassa heikomman suojan kaltaisena suojauksena, vaikka kyseessä onkin kaksi elinkeinonharjoittajaa.

Elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia säännellään ensisijaisesti osapuolten välisten sopimusten kautta, ja dispositiivisesti kauppalailla. Myös laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista säätelee elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia esimerkiksi kohtuuttomien sopimusehtojen osalta. Liikesopimuksia koskevaa lainsäädäntöä on kuitenkin verraten vähän osapuolten välisen sopimuksen merkityksen ollessa suuri. Pakottavan lainsäädännön ja sopimusosapuolten keskinäisten sopimuksen ollessa kiistanalaisia, tulkitaan sopimusta oikeusperiaatteiden kautta.⁴¹ Lainsäädännössä on myös pakottavaa sääntelyä liittyen esimerkiksi tiedonantovelvollisuuteen ja heikomman suojaan.

2.2. Tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuus

Tiedonantovelvollisuus sisältyy sopimussuhteita pakottavasti sääntelevään lainsäädäntöön, ja se on läheisesti yhteydessä yleisempään lojaliteettivelvollisuuden oikeusperiaatteeseen. Tiedonantovelvollisuudella tarkoitetaan osapuolten velvollisuutta varmistaa neuvottelukumppanin riittävä tietotaso. Lainsäädännössä määritellään tiettyjen sopimusten yhteydessä annettavat vähimmäistiedot (esimerkiksi kuluttajansuojalaki 2:8§ ja 2:8a§), mutta tiedonantovelvollisuus voi perustua myös tapauskohtaisiin olosuhteisiin. Tiedonantovelvollisuus korostuu etenkin tilanteissa, joissa toinen osapuoli sitoutuu sopimuksella kantamaan suuremman riskin toista osapuolta hyödyttävällä tavalla.⁴² Festivaalirahaa käytettäessä tapahtumajärjestäjä kantaa suuremman riskin maksujärjestelmän

³⁹ Karttunen ym. 2012: 116-117.

⁴⁰ Hemmo 2003: 41; Hemmo 2006: 48.

⁴¹ Hemmo 2006: 42.

⁴² Hemmo 2003: 278-279, 283; Hemmo 2006: 155, 158.

palveluntarjoajaan verrattuna, jos kaikki tapahtuman maksuliikenne toteutuu järjestelmän kautta. Tiedonantovelvollisuus korostuu tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välisessä sopimussuhteessa.

Myyjällä on velvollisuus ottaa asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon, ja arvioida sopimuksen kohteen käyttökelpoisuutta asiakkaalle. Tiedonantovelvollisuus koskee sekä fyysisiä tavaroita että palvelujen kauppaa. Asiakkaan on voitava luottaa myyjän asiantuntemukseen. Tiedonantovelvollisuudella on suuri painoarvo sellaisissa asiantuntijapalveluihin liittyvissä sopimuksissa, joissa toimeksiantajalla ei oleteta koulutuksensa tai kokemuksensa puolesta olevan riittävää tietoa sopimuksen kohteena olevasta asiasta⁴³. Tämänkaltainen festivaalirahaan liittyvä sopimus on esimerkiksi tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välinen sopimussuhde, jossa on varmistuttava sopimusosapuolen riittävästä tiedon tasosta. Tiedonantovelvollisuuden rikkominen saattaa johtaa sopimuksen sitomattomuuteen, sopimuksen sisällön tulkintaan, velvoitteiden sovitteluun tai suoritusten pitämiseen virheellisenä. Tavara on kauppalain 17:2§:n mukaan virheellinen, jos se ei sovellu sellaiseen käyttötarkoitukseen, josta myyjä on ollut kaupantekohetkellä tietoinen.⁴⁴ Tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan (ja muiden järjestelmän käyttöön liittyvien elinkeinonharjoittajien) on toimittava yhteistyössä järjestelmää rakennettaessa. Palveluntarjoajan on huolehdittava myyjänä siitä, että ostaja on tietoinen palvelun soveltumisesta tarkoituksiinsa.

Tiedonantovelvollisuus korostuu siis asiantuntijapalveluihin liittyvissä sopimuksissa, koska näiden palvelujen käyttöön liittyy lähtökohtaisesti toisen osapuolen heikompi tiedon taso. Asiantuntijapalvelujen osalta asiakkaan intressit onkin kartoitettava mahdollisimman huolellisesti, ja tarjottava tietoa sopimukseen vaikuttavista ja sitä seuraavista asioista. Nämä toimet on hyvä dokumentoida mahdollisen jälkiselvittelyn varalle, koska vastuuriski mahdollisiin vahinkoihin liittyen on suuri. Vaikka asiantuntijapalveluun liittyvä suoritus vastaisikin asiakkaan tekemää tilausta, voidaan suoritusta tulkintatilanteissa pitää virheellisenä asiakkaalle annetun puutteellisen informaation vuoksi. Jos asiantuntijapalveluista rajataan pois joitain asiaan liittyviä toimia, on sopimuksen toisen osapuolen ymmärrettävä rajoitusten merkitys ja mahdolliset seuraukset. Asiantuntijapalveluihin liittykin korostunut vastuunhallinnan tarve esimerkiksi vastuunrajoitusehtojen ja vakuutusten muodossa.⁴⁵ Koska tapahtumajärjestäjän taloudellinen riski on suuri tilanteissa, joissa festivaaliraha on tapahtuman ainoa maksuväline, saattaa palve-

⁴³ Hemmo 2006: 161.

⁴⁴ Ks. myös Hemmo 2003: 280; Hemmo 2006: 156-157, 162-163; Mähönen 2011.

⁴⁵ Hemmo 2005a: 89-90; Hemmo 2005b: 191, 203-207.

luntarjoaja asettaa vastuuta rajoittavia ehtoja osapuolten väliseen sopimukseen. Palveluntarjoaja halunnee välttää riskin joutumasta vastuuseen koko tapahtuman taloudellisesta tuotosta, jos maksujärjestelmä jostain syystä ei toimisikaan. Nämä vastuuta rajoittavat ehdot on käytävä läpi sopimusosapuolten kesken niin, että niiden seuraukset ovat kaikkien osapuolten tiedossa.

Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuutta määritellään myös kuluttajansuojalaissa, joka on pakottavaa lainsäädäntöä. Kuluttajansuojalain 2:8 § mukaan elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle tiedot muun muassa omasta henkilöllisyydestään ja yhteystiedoistaan, tavarán ja palvelun pääominaisuuksista, kokonaishinnasta veroineen, mahdollisista toimituskuluista, maksuehdoista ja muista sopimuksen täyttämistä tai asiakasvalituksia koskevista käytännöistä sekä oikeudesta peruuttaa tai irtisanoa sopimus, mikäli kyse ei ole etämyynnistä. Lisäksi on tiedotettava lakisääteisestä virhevastuusta sekä mahdollisesta asiakastuesta, sopimuksen kestosta tai sen päättämisestä sekä tarvittaessa digitaalisen sisällön toimivuudesta. Kuluttajakaupassa elinkeinonharjoittajan on siis annettava kuluttajalle suuri määrä monenlaista tietoa. Tarvittavien tietojen puutteellinen antaminen voi johtaa tavarán tai palvelun virheeseen ja sopimuksen purkuun, jopa vahingonkorvaukseen. Festivaalirahaan liittyvien kuluttajasopimusten lukumäärä on suuri, ja mahdolliset vahingonkorvaukset saattavat kertautua merkittäviksikin. Tapahtumajärjestäjän on oltava selvillä kuluttajansuojalain elinkeinonharjoittajalle aiheuttamista velvollisuuksista, ja kiinnitettävä erityistä huomiota kuluttajasopimusten ehtoihin ja niistä tiedottamiseen.

Lojaliteettivelvollisuudella tarkoitetaan velvollisuutta ottaa vastapuolen edut kohtuullisissa määrin huomioon. Lojaliteettiperiaate ei ole tiedonantovelvollisuuden tavoin sidottu tiettyyn sopimustyyppiin, vaan yleisempi oikeusperiaate. Velvollisuutena voidaan nähdä minimissään kielto käyttää oikeuksia toisen osapuolen vahingoittamiseen, tai laajimmillaan pyrkimykse estää ja rajoittaa toiselle osapuolelle aiheutuvia vahinkoja. Oikeusperiaatteen ytimessä on osapuolten tiedollinen tasavertaisuus, jolloin osapuolilla on velvollisuus tiedottaa toisiaan tämän edun mukaisista seikoista.⁴⁶ Lojaliteettivelvollisuus korostaa sopimusosapuolten yhteistoimintaa ja yhdenvertaisuutta sekä tiedollista tasavertaisuutta – sopimus nähdään osapuolten välisenä määrättyyn päämäärään tähtävänä yhteistoimintana. Lojaliteettivelvollisuus ilmenee koko sopimuksen elinkaaren ajan aina neuvotteluista mahdolliseen sopimusrikkomuksen arviointiin. Tiedonantovelvollisuus on lojaliteettivelvollisuutta konkreettisempi velvoite liittyen osapuolten tiedol-

⁴⁶ Karttunen ym. 2012: 113. Ks myös Hemmo 2003: 53 ja Hemmo 2006: 55.

lisen tasa-arvon aikaansaamiseen, ja liittyy laissa säänneltyihin tilanteisiin. Mikäli pakottavassa lainsäädännössä ei määrätä tiedonantovelvollisuudesta, tarkastellaan tilannetta lojaliteettivelvollisuuden kautta.⁴⁷ Kaikki festivaalirahaan liittyvät sopimukset eivät ole pakottavan lainsäädännön piirissä. Kaikkia näitä sopimuksia kuitenkin tarkastellaan tulkintatilanteissa myös lojaliteettivelvollisuuden toteutumisen näkökulmasta. Festivaalirahaan liittyvissä sopimuksissa, kuten muissakin sopimuksissa, on pyrittävä aitoon yhteistoimintaan osapuolten välillä.

Lojaliteettivelvollisuuden painoarvo korostuu etenkin pitkäkestoisissa sopimussuhteissa ja osapuolten välisessä kiinteässä yhteistoiminnassa. Lojaliteettivelvollisuus saattaa rajoittaa esimerkiksi sopimussuhteen irtisanomisehtoja sellaisten pitkäkestoisten sopimusten kohdalla, jotka vaikuttavat oleellisesti toisen osapuolen taloudellisen toiminnan jatkuvuuteen.⁴⁸ Festivaalirahaan liittyvistä sopimussuhteista etenkin maksujärjestelmän palveluntarjoajan ja tapahtumajärjestäjän välisessä suhteessa lojaliteettivelvollisuus korostuu, vaikka sopimus ei olekaan välttämättä pitkäkestoinen. Kyseessä on kuitenkin tapahtumajärjestäjälle taloudellisesti merkittävä sopimus, ja tapahtumajärjestäjä voi kantaa suurtakin taloudellista riskiä luottaen järjestelmän ja sopimussuhteen toimivuuteen.

Tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuuteen liittyy korkeimman oikeuden ratkaisu 1999:80. Ratkaisussa veroneuvontaa antaneelle tilintarkastusyhtiölle syntyi korvausvastuu sen perusteella, ettei yhtiö tarkastanut asiakkaan antamien asiakirjojen oikeellisuutta. Virheellisistä asiakirjoista johtuen tilintarkastusyhtiön veroneuvontakin oli virheellistä. Tilintarkastusyhtiö antoi neuvonsa verotuksen asiantuntijana, eikä voi tällöin olettaa asiakkaalla olevan erityistietämystä mahdollisista seuraamuksista. Palveluntarjoaja ei siis voi aina tyytyä asiakkaan pyytämien tehtävien suorittamiseen, vaan hänellä saattaa olla velvollisuus arvioida asiakkaan antaman toimeksiannon tarkoituksenmukaisuutta ja myös neuvoa asiakasta tarvittaessa. Festivaalirahaan liittyen lojaliteettivelvoite syntyy esimerkiksi silloin, jos palveluntarjoaja havaitsee suunnitellun IT-ympäristön olevan riittämätön maksujärjestelmän toimivuuden takaamiseksi. Palveluntarjoajan on tällöin neuvottava tapahtumajärjestäjää yhteistoiminnan aikaansaamiseksi. Jos ongelmasta tietoinen palveluntarjoaja ei saata asiaa tapahtumajärjestäjän tietoon, saattaa vastuu mahdollisista tähän liittyvistä virhetilanteista ulottua myös palveluntarjoajaan lojaliteettivelvollisuuden perusteella.

⁴⁷ Mähönen 2011.

⁴⁸ Hemmo 2006: 55.

Tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuudella on sopimusoikeudessa ja sopimusten tulkinnassa suuri merkitys. Festivaalirahan osalta nämä velvollisuudet korostuvat etenkin kuluttajasopimuksissa ja taloudellisesti merkittävässä asiantuntijasopimuksissa. Vastuullisen tapahtumajärjestäjän on oltava tietoinen omista velvollisuuksistaan, mutta myös oikeuksistaan tiedonsaannin ja yhteistoiminnan aikaansaamisen suhteen.

2.3. Heikomman suoja

Heikomman suojalla pyritään vahvemman osapuolen oikeuksia rajoittamalla saattamaan sopimuksen osapuolet yhdenvertaisiksi ja sopimussuhde vastavuoroisuussuhteeksi. Suojelun tuloksena sopimuksen osapuolet kykenevät antamaan vastavuoroiset ja vapaaehtoiset tahdonilmaisut sopimuksen syntymiseksi. Sopimussuhteessa pyritään siis tasapainoon.⁴⁹ Festivaalirahaan liittyen on nähtävissä useita lähtökohtaisesti epätasa-arvoisia sopimuksia etenkin kuluttajien ja asiantuntijoiden ollessa toisena sopimusosapuolena. Näissä sopimuksissa heikomman suoja korostuu.

Sopimusosapuolten tasavertaisuuteen pyritään sekä välittömällä että välillisellä suojauksella. Välittömään suojaan liittyy läheisesti pakottava lainsäädäntö, joka suoja heikompa osapuolta toisen osapuolen ylivoimaisuuden hyödyntämisen mahdollisuudelta. Pakottavaa lainsäädäntöä liittyy esimerkiksi kuluttajasopimukseen kuluttajansuojalain sääntelyn osalta. Välillisen suojan keinoja ovat taas lain dispositiiviset säännökset, sopimusehtojen kontrollointi, vahvemman osapuolen korostettu tiedonantovelvollisuus ja erityinen rangaistus- ja vahingonkorvausvastuun uhka.⁵⁰ Jos tapahtumajärjestäjän tietotaso maksujärjestelmän vaatimukseen liittyen ei ole palveluntarjoajan tasolla, on palveluntarjoajan varmistuttava siitä, että tapahtumajärjestäjä heikompana osapuolena ymmärtää sopimuksen ehdot, kuten edellä on kuvattu tiedonantovelvollisuuteen liittyen. Lisäksi välillisen suojan keinoja on esimerkiksi kohtuuttomien ehtojen pätemättömyys sopimusten tulkintatilanteissa.

Heikomman suojaan läheisesti yhteydessä oleva kuluttajansuojalaki tulee sovellettavaksi etenkin tapahtuman asiakkaan, kuluttajan, kanssa tehtävissä sopimuksissa. Heikomman suoja voidaan kuitenkin soveltaa myös kahden elinkeinonharjoittajan välisissä sopimuksissa, jos osapuolia ei nähdä tasavertaisina toimijoina. Osapuolet oletetaan ta-

⁴⁹ Karhu, Tolonen & Ämmälä 2011.

⁵⁰ Karhu ym .2011.

savertaisiksi toimijoiksi, kun yrityksiltä voidaan edellyttää yhtäläistä asiantuntemusta alallaan. Pienyrittäjä saattaa kuitenkin olla sopimussuhteessa heikommassa asemassa, joka on huomioitava sovittelusäännösten ja muiden joustavien normien tulkinnassa.⁵¹ Tapahtumajärjestäjä voi nauttia heikomman suojaa festivaalirahamaksujärjestelmän palveluntarjoajaan nähden heikomman asiantuntemuksensa puolesta. Toisaalta myyntipaikkayrittäjä sitoutuessaan käyttämään festivaalirahaa maksuvälineenä saattaa olla asiantuntemuksensa osalta heikommassa asemassa tapahtumajärjestäjään nähden.

Kohtuusperiaatteella tarkoitetaan sopimusten sovittelun säännöksiin sisältyvää yleistä seurausten ja korvausten kohtuullisuusedellytystä. Kohtuusperiaatteen mukaan vain kohtuulliset sopimukset voivat olla sitovia. Kohtuusperiaatteen tarkoituksena ei ole siis puuttua sopimusvapauteen, vaan tarkentaa sopimuksen sisältöä. Heikomman suoja on oikeusperiaatteena läheisesti yhteydessä kohtuusperiaatteeseen siten, että sopimussuhteessa pyritään tasapainoon ja aitoon vastavuoroisuuteen.⁵² Koska festivaaliraha on Suomessa uusi ilmiö, on kaikissa maksujärjestelmään liittyvissä sopimuksissa kiinnitettävä huomiota sopimusten ehtojen selkeyteen ja yllättävien ehtojen esille tuomiseen. Esimerkiksi kuluttajalta perittävä palvelumaksu tai käyttämättä jääneen festivaalirahan palautuksen aikaraja ei saa olla kuluttajaa kohtaan kohtuuton. Elinkeinonharjoittajien välisiin sopimuksiin liittyen on kiinnitettävä huomiota mahdollisiin kohtuuttomiin sopimusehtoihin, kuten esimerkiksi korkeaan sopimussakkoon. Molempien sopimusosapuolten on tiedettävä omat oikeutensa ja velvollisuutensa.

Heikomman suoja koskettava oikeuskäytäntö liittyy pitkälti kuluttajansuojaan. Liikesopimukseen liittyvää heikomman suojaa on kuitenkin käsitelty jonkin verran, esimerkiksi ratkaisussa korkeimman oikeuden ratkaisussa 2010:69. Tapauksessa kommandiittiyhtiö oli solminut sopimuksen huoltoasematoiminnan ylläpidosta Kesoil Oy:n kanssa. Kun Kesoil Oy:n liiketoiminta oli siirtynyt Neste Markkinointi Oy:lle, oli sopimus kommandiittiyhtiön kanssa irtisanottu. Korkeimman oikeuden mukaan Neste Markkinointi Oy:llä ei ollut oikeutta irtisanoa toistaiseksi voimassa olevaa sopimusta markkinatilanteen muutoksesta johtuen. Tulkinnassa painotettiin sopimuksen irtisanomisen mahdollistavan ehdon monitulkintaisuutta ja ehtojen yksipuolista laadintaa, sekä kommandiittiyhtiön heikompaan asemaan sopimussuhteessa. Neste Markkinointi Oy tuomittiin maksamaan sopimuksen irtisanomisesta vahingonkorvausta kommandiittiyhtiölle.

⁵¹ Hemmo 2006: 42; ks. myös Karhu ym. 2011.

⁵² Karhu ym. 2011.

Festivaalirahamaksujärjestelmässä on nähtävissä epätasa-arvoisia liikesopimussuhteita esimerkiksi palveluntarjoajan ja tapahtumajärjestäjän välillä ja toisaalta myös tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välillä. Näissä sopimuksissa käytetään tutkijan havainnoinnin mukaan vakioehtoja, ja toinen osapuoli on asiantuntemuksensa vuoksi vahvemmassa asemassa. Heikommassa asemassa olevalla on mahdollisuus vahingonkorvaukseen tai kohtuuttomaksi nähtävien ehtojen sovitteluun. Tapahtumajärjestäjälle tämä aiheuttaa sekä riskin että mahdollisuuden – toisaalta palveluntarjoajan kanssa solmittavassa suhteessa tapahtumajärjestäjä on heikommassa asemassa, ja nauttii osaltaan heikomman suojaa, mutta toisaalta myyntipaikkayrittäjän kanssa solmittavassa suhteessa on varauduttava siihen, että monitulkintaisia ehtoja tulkitaan myyntipaikkayrittäjän eduksi. Kuluttajasopimuksissa heikomman suoja näyttäytyy vahvana pakottavan lainsäädännön ja kuluttajan lähtökohtaisen heikomman aseman vuoksi, jolloin sopimuksen ehtoja tulkitaan kuluttajan eduksi.

2.4. Yksityisyyden suoja ja tietosuojia

Myös yksityisyyden suojaan liittyy pakottavaa lainsäädäntöä. Festivaaliraha tuottaa järjestelmänä paljon dataa⁵³, jonka keräämiseen, käsittelyyn ja säilyttämiseen täytyy kiinnittää erityistä huomiota. Henkilötietolailla pyritään turvaamaan yksityisyyden suoja sekä edistämään hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolain 6-7 § mukaan tietojen keräämisen tulee olla suunnitelmallista, eikä henkilöistä pidä kerätä toiminnan kannalta tarpeettomia tietoja. Tietoja ei saa käyttää muuhun kuin niiden keräämisen alkuperäiseen tarkoitukseen, eikä niitä saa säilyttää kauempaa kuin on tarpeen. Lisäksi jokaisella rekisterissä olevalla on oltava mahdollisuus saada tietoa omien henkilötietojensa käsittelystä ja perusteista. Henkilötietolakia sovelletaan kaikkien luonnollisten henkilöiden henkilötietoihin. Lain säännökset lisäävät henkilötietojen keruun suunnittelun merkitystä. Käyttötarkoitussidonnaisuuden vaatimus rajaa henkilötietojen käyttöä tulevaisuudessa, koska tietoja saa käyttää vain alkuperäiseen tarkoitukseen. Festivaalirahan käyttöönottoa suunniteltaessa onkin mietittävä etukäteen, miten tietoja käytetään, ja pyydettävä rekisteröidyn suostumus tarvittaviin asioihin. Syntyvä henkilörekisteri on myös rakennettava siten, että asiakkaalle voidaan pyynnöstä toimittaa kaikki asiakkaasta rekisteröity tieto.

⁵³ Rumpunen 2018.

Henkilötietojen käsittelyä säätelee myös EU:n yleinen tietosuoja-asetus, joka koskee jäsenvaltioiden luonnollisten henkilöiden tietosuoja- ja oikeutta omiin tietoihinsa. Asetuksen avulla pyritään turvaamaan yksilön oikeuksien ja vapauksien vahvistaminen, lujittamaan sisämarkkinoiden toimivuutta, huomioimaan tietosuojan globaali ulottuvuus ja tehostamaan tietosuojasääntöjen täytäntöönpanon valvontaa.⁵⁴ Tietosuoja-asetuksella suojataan kaikkien jäsenvaltioiden luonnollisten henkilöiden henkilötietoja, vaikka henkilötietojen käsittelijä sijoittuisi EU:n ulkopuolelle⁵⁵.

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjänä pidetään sitä tahoa, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijänä taas tarkoitetaan tahoa, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.⁵⁶ Festivaalirahajärjestelmän tuottaman henkilörekisterin rekisterinpitäjä on tapahtumajärjestäjä. Tietoa kerätään tapahtumajärjestäjän käyttöön. palveluntarjoaja vain käsittelee henkilörekisteriä tapahtumajärjestäjän lukuun. Rekisterinpitäjänä toimiminen aiheuttaa tapahtumajärjestäjälle vastuun tietojen käsittelyn ja keräämisen lainmukaisuudesta.

EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötietoja voidaan käsitellä, jos kyseessä on rekisteröidyn osapuolen kanssa tehdyn sopimuksen täytäntöönpano. Lisäksi tietoja voidaan käsitellä rekisteröidyn suostumuksesta.⁵⁷ Direktiivi sisältää myös muita henkilötietojen käsittelyyn oikeuttavia tilanteita, mutta festivaalirahan kohdalla kyseessä on rekisteröidyn kanssa tehty sopimus, ja toisaalta tiedon kerääminen rekisteröidyn suostumuksella. Festivaalirahan käyttö antaa rekisterinpitäjälle mahdollisuuden asiakaskunnan profilointiin ostokäyttäytymisen perusteella. Tästä profiloinnista ja sen seurauksista on direktiivin mukaan ilmoitettava asiakkaalle, ja pyydettyä siihen suostumus. Profiloinnista on voitava kieltäytyä.⁵⁸

Asiakkaan suostumuksen on oltava selkä ja yksiselitteinen, ja rekisterinpitäjän on pystyttävä se osoittamaan. Jos suostumus on osa kirjallista ilmoitusta esimerkiksi maksujärjestelmän käytön ehdoista, on henkilötietojen käsittelyä koskeva pyyntö ilmoitettava asiakkaalle selkeästi ja erillään muista ehdoissa olevista asioista. Jos henkilötietojen käyttö ei ole välttämätöntä maksujärjestelmään liittyvän sopimuksen toimeenpanon kannalta, tulee tämä antaa tiedoksi asiakkaalle. Asiakkaan on myös voitava estää henki-

⁵⁴ EU 2016/679, artikla 1.

⁵⁵ EU 2016/679, artikla 3.

⁵⁶ EU 2016/679, artikla 4.

⁵⁷ EU 2016/679, artikla 6.

⁵⁸ EU 2016/679, artikla 13, artikla 22.

lötietojensa käsittely, jos se ei ole sopimuksen kannalta välttämätöntä.⁵⁹ Festivaalirahajärjestelmää on periaatteessa mahdollista käyttää ilman henkilötietojen antamista, jos sirulle ladataan rahaa vain käteisellä tapahtuman aikana. Jos asiakas haluaa käyttää maksukorttiaan ja yhdistää tilinsä esimerkiksi sosiaaliseen mediaan, on henkilötietojen käyttö osa sopimukseen perustuvaa järjestelmän käyttöä.

Henkilörekisterille on laadittava tietosuojaseloste, ja asetettava se rekisteröityjen nähtävälle. Rekisterinpitäjän on annettava asiakkaalle omat yhteystietonsa ja perusteet henkilötietojen käsittelylle. Lisäksi on ilmoitettava mahdollisesta tietojen luovuttamisesta muille, ja asiakkaan oikeuksista saada pääsy itseä koskeviin henkilötietoihin, ja oikeudesta pyytää omien henkilötietojen poistamista rekisteristä. Asiakkaalla on siis oikeus peruuttaa suostumuksensa tietojen käsittelyyn. Tässä tilanteessa on informoitava asiakasta suostumuksen peruuttamisen aiheuttamista seurauksista. Rekisterinpitäjän on myös ilmoitettava asiakkaalle henkilörekisterin säilytysaika.⁶⁰

Rekisterinpitäjän on voitava varmistaa ja osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen noudattaminen henkilörekisterin käsittelyssä. Henkilötietojen käytöstä rekisteröidylle aiheutuneita riskejä on arvioitava, ja suunniteltava toimenpiteitä riskien minimoimiseksi.⁶¹ Rekisterinpitäjänä toimivan tapahtumajärjestäjän on siis pohdittava kerättävien tietojen tarpeellisuutta ja arvioitava mahdollisia tietosuojan pettämisestä johtuvia seurauksia asiakkaalle. Tämä riskienarviointi on tehtävä dokumentoidusti, jotta asetuksen noudattaminen on osoitettavissa.

Yksityisyyden suoja on EU:n tietosuoja-asetuksen voimaantulon myötä ollut paljon esillä mediassa, ja kuluttajat ovat yhä enemmän tietoisia omista oikeuksistaan. Tilanne, jossa tapahtumassa syntynyt data joutuu väärin käsiin tai vaurioituu, aiheuttaa haittaa paitsi tietosuojassa epäonnistuneelle taholle, myös tapahtumajärjestäjälle, koska vahinko saattaa kuluttajien mielessä yhdistyä kyseiseen tapahtumaan. Festivaalirahan tietosuojaan liittyvissä asioissa on toimittava suunnitelmallisesti ja huolellisesti, sekä dokumentoitava tietosuojan hyväksi tehdyt toimet mahdollista myöhempää tarvetta varten.

⁵⁹ EU 2016/679, artikla 7.

⁶⁰ EU 2016/679, artikla 13, artikla 30.

⁶¹ EU 2016/269, artikla 24, artikla 35.

2.5. Sopimustyyppijaottelu

Sopimusten syntymistä, pätemättömyyttä ja sopimussuhteisiin liittyvää valtuutusta säännellään yleislaiilla⁶². Yleistä lainsäädäntöä ei kuitenkaan ole koskien sopimusvelvoitteiden sisältöä ja sopimusrikkomuksiin liittyviä oikeuskeinoja. Sopimuksia tulee siis tarkastella yleisten oppien kautta, joiden painoarvo vaihtelee sopimustyyppien mukaan. Tyyppijaottelu auttaa tunnistamaan ja löytämään erilaisten sopimusten oikeuslähdemateriaalia. Lisäksi sopimustyyppijaottelu määrittää sovellettavan erityislain, mikäli sellainen on. Sopimustyyppinä voidaan erottaa yksilölliset ja vakiosopimukset, kuluttaja- ja liikesopimukset sekä kerta- ja kestopimukset. Kuitenkin eräät yleiset opit, kuten heikkomman suoja, omaavat sopimustyyppijaottelua painavamman merkityksen.⁶³ Sopimustyyppijaottelu on hyvä apuväline erilaisten sopimusten tunnistamiseen ja vastuiden ymmärtämiseen. Festivaalirahamaksujärjestelmä sisältää useita erilaisia sopimussuhteita, joiden sääntelyyn vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella sopimustyyppijärjestelmän kautta.

Sopimus on yksilöllinen silloin, kun sen ehdot on sovittu osapuolten kesken erikseen, eikä kumpikaan osapuoli tee jatkuvasti vastaavanlaisia sopimuksia. Usein taloudelliselta arvoltaan suuret sopimukset ovat yksilöllisesti solmittuja sopimuksia. Vakiosopimus taas tarkoittaa valmiiksi laaditun ehtokokoelman perusteella tehtyjä sopimuksia, joita osapuolena oleva elinkeinonharjoittaja tekee huomattavia määriä. Vakiosopimuksista ei yleensä neuvotella yksilöllisesti. Vakioehtojen käyttö on yleistynyt niiden helppouden ja sopimuksen solmimista nopeuttavien tekijöiden vuoksi⁶⁴. Festivaalirahamaksujärjestelmä sisältää sekä yksilöllisesti neuvoteltuja että vakiosopimuksia. Esimerkiksi kuluttajasopimukset solmitaan vakioehdoin suuren sopimusmäärän vuoksi. Tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin tai maksujärjestelmän palveluntarjoajan kanssa solmitut sopimukset solmitaan ehkä useammin yksilöllisesti tapahtumasidonnaisuutensa ja erityisluonteensa vuoksi. Yksilöllisiä ja vakiosopimuksia arvioidaan oikeudellisesti eri tavoin – esimerkiksi tulkintatilanteissa epäselvää vakioehtoa tulkitaan laatijan vahingoksi.⁶⁵

Sopimuksen vakioehdot voivat olla toisen osapuolen yksipuolisesti laatimat standardiehdot, tai osapuolten yhdessä neuvottelemat yleiset sopimusehdot (*agreed documents*). Jos yhdessä neuvotellut ehdot katsotaan aidosti tasapuolisesti valmistelluiksi,

⁶² Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228

⁶³ Hemmo 2006: 40-42, 44. Ks. myös Saarnilehto & Annola 2011.

⁶⁴ Saarnilehto & Annola 2011.

⁶⁵ Hemmo 2003: 30-31; Hemmo 2006: 40-41.

katsotaan ehdot yleisemmin osaksi sopimusta, eikä niihin kohdistu samanlaisia vaatimuksia kuin yksipuolisesti laadittuihin vakioehtoihin. Yksipuolisesti laaditut vakioehdot ovat taas toisen osapuolen kokonaan laatima ehtokokoelma, jota käytetään useissa sopimussuhteissa. Tällaiset vakioehdot tulevat osaksi sopimusta joko sopimusasiakirjan osana, viittaamalla ehtoihin sopimusasiakirjassa tai heikommin yleisen kauppatavan mukaan. Toisella osapuolella on oltava ainakin mahdollisuus tutustua käytettäviin vakioehtoihin.

Vakioehtoja käytettäessä ehtojen laatijan on varmistuttava siitä, että toinen osapuoli ymmärtää mahdolliset yllättävät ja ankarat ehdot, muutoin yksittäisen ehdon sitovuus voi estyä. Asiakkaan kannalta yllättävää tai ankaraa ehtoa ei katsota sopimuksen osaksi, mikäli siitä ei ole asiakkaalle erityisesti huomautettu tai muuten korostettu ennen sopimuksen solmimista. Yllättävä tai ankara ehto rajoittaa olennaisesti toisen osapuolen oikeuksia tai lisää hänen velvollisuuksiaan dispositiiviseen oikeuteen verraten. Yllättävää ehtoa arvioidaankin tahdonvaltaista oikeutta vasten - mitkä normit tulisivat sovellettavaksi ilman kyseistä vakioehtoa. Lisäksi toisen osapuolen asiantuntemus sopimusta koskevasta asiasta otetaan huomioon arvioitaessa ehdon yllättävyyttä.⁶⁶ Tämänkaltaisen ehto voi olla esimerkiksi suuri sopimussakko. Festivaalirahasta sovittaessa vakioehtoja käytetään etenkin kuluttajasopimuksissa, vaikkakin palveluntarjoajan ja yhteistyökumppanin sekä myyntipaikkayrittäjien kanssa solmittuihin sopimuksiin voi myös liittyä vakioehtoja. Kuluttajasopimukseen liittyen on pohdittava keinoja osoittaa selkeästi mahdolliset yllättävät ja ankarat ehdot, koska pitkiä sopimuksien ehtoja harvoin luetaan kuluttajan toimesta huolellisesti tai ollenkaan läpi⁶⁷.

Myös yksilöllisesti solmitut sopimukset saattavat sisältää yllättäviä ja ankaria ehtoja, jolloin näitä ehtoja tulkitaan samoin kuin vakioehtoja. Yllättävä ja ankara ehto tulee siis erikseen osoittaa sopimuksen toiselle osapuolelle, jotta se voidaan lukea sopimuksen osaksi. Myös yksilöllinen ehto voi olla kohtuuton, ja sitä voidaan sopimuksen tulkintatilanteessa sovitella.⁶⁸ Yleisesti yksilöllisesti solmittu sopimus ehtoineen tulkitaan kuitenkin yhteisesti ja yhteisymmärryksessä laadituksi siten, että osapuolet voivat siihen vapaaehtoisesti ja täydessä ymmärryksessä sitoutua. Yllättävän tai ankaran ehdon käyttäjän on varmistuttava siitä, että ehdon korostaminen asiakkaalle tulee toteen näytetyksi. Yllättävän tai ankaran ehdon käsittely sopimusta solmittaessa olisikin hyvä dokumen-

⁶⁶ Hemmo 2003: 146-150, 162, 164, 168; Hemmo 2005b: 91-93.

⁶⁷ Ayres & Schwartz 2014: 548.

⁶⁸ Saarnilehto & Annola 2011.

toida kirjallisesti⁶⁹. Festivaalirahamaksujärjestelmän palveluntarjoajan ja tapahtumajärjestäjän välisessä sopimuksessa (ja myös tästä johdannaisessa tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välisessä sopimuksessa) on ehtojen laatijan varmistuttava siitä, että toinen osapuoli ymmärtää sopimuksen ehdot ja sen seuraukset omalle toiminnalleen.

Kuluttajasopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka solmitaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä. Liikesopimus taas solmitaan kahden elinkeinonharjoittajan välillä. Kuluttajasopimukseen kohdistuu heikomman suojaan perustuvaa pakottavaa lainsäädäntöä. Liikesopimuksien ollessa kyseessä osapuolet katsotaan useammin tasavertaisiksi, ja pakottavaa lainsäädäntöä on vähemmän.⁷⁰ Festivaalirahamaksujärjestelmään liittyy lukumäärällisesti paljon kuluttajasopimuksia. Vaikka liikesopimuksia on vähemmän, ovat ne taloudellisesti merkittäviä sopimuksia, ja sopimusrikkomukset voivat aiheuttaa suuria taloudellisia vahinkoja. Liikesopimukseen liittyy myös epätasa-arvoisuutta sopimusosapuolten välillä, kuten aiemmin on kuvattu.

Liikesopimukset sisältävät usein kuluttajasopimuksia voimakkaamman riskielementin. Jopa yrityksen konkurssiin mahdollisesti johtava riskialtis sopimus saattaa olla täysin hyväksyttävä. Lisäksi liikesopimuksien sitovuutta pyritään turvaamaan kuluttajasopimuksia tehokkaammin, ja sopimusrikkomusten oikeusseuraamukset ovat liikesopimuksien kohdalla usein ankarampia.⁷¹ Kahden elinkeinonharjoittajan välisessä sopimustilanteessa oletetaan, että molemmat osapuolet ovat kykeneviä valvomaan omaa etuaan. Sen vuoksi riskialtis sopimus elinkeinonharjoittajien välillä katsotaan hyväksyttävämmäksi kuin riskialtis sopimus kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Kuluttajasopimuksissa on kyse yksityishenkilön perustarpeiden tyydyttämisestä, ja kuluttajaa suojataan heikomman suojan periaatteen mukaan pakottavalla lainsäädännöllä.⁷² On kuitenkin huomioitava tilanteet, joissa kahden elinkeinonharjoittajan ei katsota olevan tasa-arvoisessa asemassa tiedollisten tai taidollisten seikkojen osalta. Tällöin kuluttajasopimukseen liittyvä heikomman suoja ulottuu myös heikommassa asemassa olevaan elinkeinonharjoittajaan.

Sopimusten ajallinen kesto vaikuttaa niiden oikeudelliseen arviointiin. Kestosopimuksilla pyritään pitkiin sopimuskausiin, ja tarkoituksena on jatkuva yhteistyösuhde. Ly-

⁶⁹ Hemmo 2005b: 101.

⁷⁰ Hemmo 2006: 41-42.

⁷¹ Hemmo 2006: 42.

⁷² Saarnilehto & Annola 2011.

hytkestoisissa kertasopimuksissa tarkoituksena on toteuttaa yksittäinen vaihdantatoimi niin, että osapuolten välille ei jää jatkuvaa sopimussuhdetta. Kertasopimuksen mukaiset velvoitteet lakkaavat, kun sopimuksen mukainen suoritus on täytetty tai sopimus puretaan. Kestosopimuksissa suoritukset ovat jatkuvia, ja sopimus päättyy sopimuksen irtisanomisella. Sopimuksissa saatetaan myös määritellä irtisanomisaika tai muuten rajoittaa irtisanomisperusteita, koska sopimuksen jatkuvuus on sopijaosapuolelle taloudellisesti tärkeää. Osapuolten välinen lojaliteettivelvollisuus korostuu keistosopimusten osalta, koska sopimuksen tavoitteena on toiminnan jatkuvuuden turvaaminen.⁷³ Lisäksi olosuhteiden muuttuminen vaikuttaa kerta- ja keistosopimukseen eri tavoin muun muassa sopimuksen päättymisen muodossa⁷⁴. Festivaalirahaan liittyvät sopimukset ovat kaikki kertasopimuksia. Sopimuksella on tietty määräaika, jonka jälkeen sopimuksen kohteena oleva toiminta päättyy osapuolten välillä.

Festivaalirahajärjestelmä sisältää lukumäärällisesti paljon vakiosopimuksia, joskin yksilöllisesti neuvotelluilla sopimuksilla on suuri taloudellinen vaikutus tapahtumajärjestäjän toimintaan. Kuluttajasopimusten määrä on suurempi kuin liikesopimusten, mutta myös liikesopimukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota vastuuriskien kannalta. Maksujärjestelmän sopimukset ovat kertasopimuksia. Vaikka esimerkiksi yhteistyösopimus solmittaisiin useammaksi vuodeksi, on sopimukselle silti määritelty tietty päättymisaika. Sopimustyyppijaottelun perusteella voidaan hahmottaa maksujärjestelmään liittyvää sääntelyä edellä kuvatun mukaisesti – esiin nousevat pakottava lainsäädäntö kuluttajan-suojalain osalta, vakioehtojen käyttö sekä tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuus.

2.6. Riskienhallinta sopimusoikeudellisin keinoin

Festivaalirahasta sopiminen, kuten kaikki sopimussuhteet, sisältää aina riskin mahdollisuuden. Riskillä tarkoitetaan epäedullisen tapahtumakulun mahdollisuutta. Riski voi ilmetä joko menetyksenä tai odotuksen toteutumatta jäämisinä.⁷⁵ Kumppani saattaa jättää velvoitteensa täyttämättä, tai muut ulkoiset tapahtumat saattavat estää sopimuksen toteuttamisen. Häiriöiden selvittely johtaa sopimuksen toteuttamisen hidastumiseen, osapuolten resurssien kohdistamiseen häiriöihin ja mahdollisesti myös asiakassuhteen heikentymiseen.⁷⁶ Sopimuksilla on mahdollista varautua taloudellisen toiminnan ris-

⁷³ Hemmo 2006: 42-43.

⁷⁴ Saarnilehto & Annola 2011.

⁷⁵ Hemmo 2005a, 10.

⁷⁶ Hemmo 2005a: 41-42.

keihin sopimusehtojen avulla. Vahingon kärsinyt osapuoli voi myös olla oikeutettu vahingonkorvaukseen sopimusrikkomustilanteissa.

Sopimuksia tulkitaan sopimusten ja täydentävän lainsäädännön perusteella. Ensisijaisena oikeuslähteenä toimii osapuolten välinen sopimus. Sopimusoikeudellinen korvausvastuu aiheutuu sopimusrikkomuksesta ja ilmenee suorituksen viivästymisenä tai virheenä. Sopimuksessa määritellyillä aikatauluilla, laatuvaatimuksilla ja muilla velvoitemäärittelyillä on suuri merkitys vastuuriskien kannalta.⁷⁷ Sopimuksen ehtoihin onkin kiinnitettävä huomiota festivaalirahaan liittyvien sopimuksien laadinnassa, koska tapahtumajärjestäjällä on kannettavanaan suuri taloudellinen riski mahdollisen järjestelmän toimimattomuuden tapahtuessa. Tapahtumajärjestäjän on ymmärrettävä, mitä sopimusrikkomus ja viivästys tarkoittavat, ja mitkä sopimusosapuolten oikeudet sopimusrikkomuksen tapahtuessa ovat.

Jako sopimusperusteiseen ja deliktiperusteiseen vastuuseen on olennainen osa vahingonkorvausoikeutta. Kun osapuolten välillä on sopimussuhde, on kyse sopimusperusteisesta vastuusta. Deliktivastuu vallitsee taas silloin, kun sopimussuhdetta ei osapuolten välillä ole.⁷⁸ Deliktivastuun tyypillistä soveltamisalaa onkin ulkopuoliselle henkilölle aiheutettu vahinko, ei sopimuksen osapuolen toiselle osapuolelle aiheuttama varallisuusvahinko⁷⁹. Sopimusperusteisesta korvausvastuusta ei Suomen lainsäädännössä ole yleislakia, vaan vastuuta käsitellään useissa sopimustyyppikohtaisissa laeissa. Deliktivastuuta sääntelee vahingonkorvauslaki siltä osin, kun vastuusta ei ole erikseen säädetty jollain muulla lailla.⁸⁰ Vahingonkorvauslaki ei koske sopimukseen perustuvaa vastuuta, mutta sopimusrikkomus saattaa kuitenkin aiheuttaa sopimusta rikkoneelle osapuolelle vahingonkorvausvelvollisuuden. Vahingonkorvausta sopimuksen ulkopuolisissa suhteissa ei tulekaan sekoittaa sopimusoikeudelliseen korvausvastuuseen.⁸¹ Sopimusperusteisissa tilanteissa vahingonkorvausvastuu on yleensä ankarampi kuin sopimuksenulkoi- sissa tilanteissa, koska oletetaan, että osapuolet ovat yhteisesti sitoutuneet yhteistoimintaan itse valitsemansa kumppanin kanssa. Myös varallisuusvahinkojen korvattavuus vaihtelee vastuuperusteesta riippuen: sopimusperusteisessa vastuussa varallisuusvahingot yleensä korvataan, mutta deliktivastuussa varallisuusvahinkojen korvattavuus edellyttää erittäin painavia syitä.⁸² Tässä tutkimuksessa keskitytään festivaalirahaan liitty-

⁷⁷ Hemmo 2005a: 46-47.

⁷⁸ Hemmo 1998: 20.

⁷⁹ Hoffrén 2008: 47.

⁸⁰ Hemmo 2005a: 16; Hoffrén 2008: 43.

⁸¹ Hemmo 2005a: 18-19.

⁸² Hoffrén 2008: 43; Vahingonkorvauslaki 1974/412: 5:1§.

viin sopimusperusteisiin tilanteisiin. On kuitenkin hyvä ymmärtää jako sopimusperusteisen ja deliktivastuun välillä vahingonkorvauksen määräytymisen ja sopimuksen tulokinnan vuoksi.

Sopimuksia koskeva lainsäädäntöä voidaan tarkastella kontrollivastuun ja tuottamusvastuun näkökulmasta. Jos sopimuskumppani viivästyy suorituksessaan tai suoritus on virheellinen, on kyseinen osapuoli kontrollivastuun mukaan korvausvelvollinen, ellei hän osoita erityistä korvausvastuusta vapautumisen perusteen olemassaoloa. Kontrollivastuun mukainen korvausvastuusta vapautuminen edellyttää, ettei osapuolella ollut mahdollisuutta tai vaikutusvaltaa suoritusvirheen välttämiseen. Tuottamusvastuun nojalla, voidaan korvattavaksi määrätä myös välillisiä vahinkoja.⁸³ Kaikkia sopimustyyppejä erottelu kontrollivastuuseen ja tuottamusvastuuseen ei kuitenkaan koske. Esimerkiksi erilaisten neuvonta- ja hoitopalvelujen tarjoajan vastuu rakentuu ekskulpaatiovastuulle. Osapuolen on tällöin osoitettava menettelleensä huolellisesti välttyäkseen korvausvastuulta. Lisäksi kuluttajansuojalaissa määritellään myyjän vastuu virheistä poikkeuksettomaksi vastuuksi, joissa myyjä vastaa aina suorituksen virheen aiheuttamista välittömistä vahingoista.⁸⁴

Festivaalirahaan liittyvissä sopimuksissa palveluntarjoaja on kontrollivastuun perusteella velvollinen huolelliseen menettelyyn ja maksujärjestelmän toimintavirheiden välttämiseen mahdollisuuksiensa mukaan. Toisaalta, koska palveluntarjoaja on asiantuntija-asemassa tapahtumajärjestäjään nähden, voidaan palveluntarjoajan nähdä olevan ekskulpaatiovastuussa, jolloin osapuolen on osoitettava huolellinen toiminta korvausvastuun välttämiseksi. Tapahtumajärjestäjän heikompi asema ja palveluntarjoajan ylivoimainen asiantuntijuus puoltavat osaltaan ekskulpaatiovastuun määräytymistä.

Vahingonkorvaustilanteissa todistustaakka jakautuu eri tavoin riippuen siitä, onko kysymyksessä sopimusperusteinen tai sopimuksen ulkoinen vastuu. Sopimusperusteisissa tilanteissa todistustaakka on pääsääntöisesti käänteinen – sopimusvelallisen on osoitettava toimineensa huolellisesti välttyäkseen vastuulta tilanteessa, jossa sopimus jää täyttämättä. Deliktivastuutilanteissa todistustaakka on pääsääntöisesti vahingon kärsineellä.⁸⁵ Osapuolet sitoutuvat yhteisesti sopimuksella toimimaan sopimuksen mukaisesti, jolloin sen osapuolen, joka ei ole sopimusta täyttänyt, on voitava perustella vahingon tai sopimusrikkomuksen syntyminen osapuolesta riippumattomilla syillä, ja samalla osoi-

⁸³ Hemmo 2005a: 19.

⁸⁴ Kuluttajansuojalaki 1978/38: 5:20§; Hemmo 2005a:19-20.

⁸⁵ Hemmo 1998: 49-51.

tettava pyrkimyksensä sopimuksen täyttämiseen. Tämän tutkimuksen kohteena ovat erityisesti festivaalirahaan liittyvät sopimukset, jolloin sopimusvelallisen on käänteisen todistustaakan myötä osoitettava huolellinen ja sopimuksen täyttymiseen pyrkivä toiminta. Esimerkiksi tapahtumajärjestäjällä on oikeus odottaa maksujärjestelmän palveluntarjoajalta huolellista työtä, ja ongelmatilanteissa palveluntarjoajan on pystyttävä tämä myös osoittamaan.

Sopimusosapuoli voi velvoitteista suoriutuakseen käyttää alihankkijoita ja muita yhteistyökumppaneita. Näissä tilanteissa osapuoli vastaa isännänvastuun perusteella myös alihankkijoidensa toiminnasta. Toimintojen ulkoistaminen ei sellaisenaan vaikuta sopimusoikeudellisen vastuun syntyyn.^{86,87} Festivaalirahaan liittyen sopimustilanne, jossa tapahtumajärjestäjä hankkii palveluntarjoajalta maksujärjestelmän IT-ratkaisuineen, asettaa palveluntarjoajan isännänvastuuseen alihankintana toteutetun IT-ympäristön toimittajan työstä.

Festivaalirahajärjestelmä saattaa sisältää laajojakin sopimuksia moninaisine ehtoineen. Sopimuksen vastuunrajoitusehdoilla voidaan supistaa osapuolten vastuuta siitä, mikä se lain tai yleisten periaatteiden mukaan olisi. Vastuuriskejä voidaan hallita ehdoilla, jotka koskevat suoritusvelvollisuuden sisältöä, ylivoimaista estettä tai muuta vastuusta vapauttavaa seikastoa, korvattavia vahinkoja ja vastuun enimmäismäärää, muita oikeuskeinoja (esimerkiksi vahingonkorvausta) ja ehtoja, joilla osapuoli voi vapautua sopimuksesta tekemättä suoritusta.⁸⁸ Vastuunrajoitusehtoja voidaan soveltaa vain, mikäli korvausvastuusta ei ole säädetty pakottavalla lainsäädännöllä. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, ei vastuunrajoitusehtoja sovelleta.

Vahingonkorvauksen lisäksi suorituksen virheellisyyttä voidaan korvata hinnanalennuksella. Hinnanalennus ei tule kysymykseen suorituksen viivästyessä, vaan näitä tilanteita varten on tavallista liittää sopimusehtoihin maininta sopimussakosta. Sopimussakon suuruus ei ole riippuvainen todellisesta kärsitystä vahingosta, eikä vahinkoa tarvitse näyttää toteen. Sopimussakkoehdoton saatetaan liittää myös vastuunrajoitus vastuun ylärajan osalta. Kohtuuttoman suuria sopimussakkoja saatetaan alentaa sopimusehdon sovittelemalla perusteella.⁸⁹ Sopimussakko ei siis välttämättä sulje pois mahdollista vahin-

⁸⁶ Sen sijaan vahingonkorvauslain mukaisessa sopimuksenulkopuolisessa vastuussa toimeksiantaja ei ole isännänvastuussa ulkoistetun palvelun suorittajan aiheuttamista vahingoista, jos vahingon aiheuttaja ei ole suoraan osapuolen palveluksessa oleva työntekijä.

⁸⁷ Hemmo 2005a: 48-50; Hemmo 1998: 119.

⁸⁸ Hemmo 2005b: 245.

⁸⁹ Hemmo 2005a: 20-22; ks. myös Hemmo 2005b: 233.

gonkorvausvastuuta. Sopimuksessa voidaan määritellä, että suorituksen viivästyisestä seuraa vain sopimussakko, tai sopimussakko vähentää maksettavan vahingonkorvauksen määrää. Toisaalta voidaan määritellä, että sopimussakko ei vaikuta millään lailla mahdollisen vahingonkorvauksen määräytymiseen.⁹⁰ Sekä vastuunrajoitusehdot että sopimussakko liittyvät kiinteästi festivaalirahan käyttöönottoa koskevien elinkeinonharjoittajien välisiin sopimuksiin. Koska festivaalirahan käyttöönotto tarkoittaa jopa koko tapahtuman liikevaihdon kulkemista palveluntarjoajan maksujärjestelmän kautta, ovat vastuunrajoitusehdot palveluntarjoajan kanssa tehtävissä sopimuksissa todennäköisiä. Myös muut sopimukset saattavat sisältää esimerkiksi vastuun enimmäismäärän määrittelemän ehdon.

Varsin tavallinen vastuunrajoitusehto koskee ylivoimaista estettä (force majeure). Sopimusehdolla voidaan laajentaa ylivoimaisen esteen käsitettä koskemaan alalle ominaisia täyttymisen esteitä.⁹¹ Vastuuta voidaan rajoittaa myös taloudellisen liikavaikeuden osalta – kauppalain 23§ mukaan myyjä ei ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi myyjältä kohtuuttomia uhrauksia ostajaan etuun verrattuna. Myös korvattavien vahinkojen sisältöä voidaan rajoittaa esimerkiksi määrittelemällä korvausvastuun enimmäismäärä tai rajaamalla vastuu vain välittömiin vahinkoihin. Sopimusehdolla saatetaan siis rajoittaa vastuuta suoritusvirheen vaikutukset, jotka kohdistuvat virheen aiheuttamiin tulonmenetyksiin tai häiriöihin kolmansien kanssa tehdyissä sopimuksissa.⁹² Festivaalirahamaksujärjestelmän palveluntarjoaja saattaa rajoittaa maksujärjestelmän teknisten ongelmien vastuun euromäärää, tai rajata muiden toimijoiden puutteellisen toiminnan aiheuttamat vahingot vastuun ulkopuolelle. Tapah- tumajärjestäjän on pohdittava vastuuta rajoittavien ehtojen merkitystä omalle liiketoiminnalleen ennen ehtojen hyväksymistä.

Myös kuluttajasopimukset voivat sisältää vastuunrajoitusehtoja. Näitä ehtoja säännel- lään kuluttajansuojalalla. Kuluttajansuojalaki sisältää heikomman suojan perusteella laadittua pakottavaa lainsäädäntöä, josta ei sopimuksin voida poiketa. Liikesopimuksiin liittyen sääntely on väljempää. Kohtuuttomat vastuunrajoitusehdot saatetaan kuitenkin tulkita pätemättömiksi, jos ne heikentävät toisen osapuolen asemaa olennaisella tavalla, eivätkä ole tavanomaisia vastaavissa sopimuksissa. Sopimusehdon sanamuodossa on ilmaistava selkeästi mahdollinen oikeusseuraamusten rajoittaminen.⁹³ Vastuunrajoit-

⁹⁰ Hemmo 2005b: 236-237.

⁹¹ Hemmo 2005a: 54.

⁹² Hemmo 2005b: 246.

⁹³ Hemmo 2005a: 55-56.

tusehtojen käyttöön liittyy siis aina tietty sitomattomuusriski. Pakottavaa lainsäädäntöä vastaan ei voida sopimuksilla toisin sopia, eikä kohtuuttomia sopimusehtoja välttämättä lueta tulkintatilanteissa sopimuksen osaksi. Lisäksi vastuunrajoitusehdot eivät päde tuottamuksellisesti aiheutetuissa sopimusrikkomuksissa.⁹⁴ Tapahtumajärjestäjän tulee pohtia esimerkiksi kuluttajien kanssa tehtävän sopimuksen ehtoja kohtuuttomuuden kannalta – palautettavan saldon alaraja ei saa olla kuluttajalle kohtuuton, eivätkä palvelumaksut liian suuria. Lisäksi jos palveluntarjoajan vastuu tapahtumajärjestäjää kohtaan rajataan sopimuksen ehdoilla kokonaan pois, voi tapahtumajärjestäjä silti olla oikeutettu korvaukseen kohtuullisuuden perusteella.

Vastuun määräytymiseen vaikuttavat sopimusosapuolen tieto kumppanin intresseistä ja mahdollisen suoritushäiriön vaikutuksista. Vain sellaiset vahingot, jotka ovat olleet sopimusosapuolen ennakoitavissa, voivat tulla korvausvastuun piiriin. Jos sopimusneuvotteluissa käy ilmi sopimuksen suuri merkitys kumppanin taloudelliselle toiminnalle tai yhteistyölle muiden toimijoiden kanssa, saatetaan sopimukseen haluta tehokkaampia vastuunrajoitusehtoja. Sopimuksen liittyessä suurempaan sopimuskokonaisuuteen, on kumppanin tiedotettava sopimuksen merkityksestä myös alihankkijoitaan ja muita sopimuskumppaneitaan etenkin tilanteissa, joissa muiden toimijoiden suoritushäiriöt saavat aikaan vastuuseuraamuksia kyseisessä sopimuksessa. Vastuun määräytymiseen vaikuttaa lisäksi sopimusosapuolten mahdollisuudet torjua vahinkoa. Jos vahinkoa olisi mahdollista torjua tai pienentää esimerkiksi vakuuttamalla, eikä toimenpiteitä ole tehty, saatetaan vastuunrajoitusehdoista huolimatta tulkita vahinkoa kärsijän eduksi.⁹⁵ Festivaalirahamaksujärjestelmän rakentaminen on monen sopimuksen muodostama kokonaisuus. Kaikkia järjestelmän toimivuuden kannalta oleellisia sopimusosapuolia on tiedotettava sopimuksen kohteen merkityksestä tapahtumajärjestäjälle, ja osapuolten on varauduttava mahdollisiin riskeihin. Sopimusrikkomustilanteessa osapuolten on osoitettava ennalta tehdyt toimenpiteet ja vahingon ilmetessä suoritettavat toimet kyseisen vahingon rajoittamiseksi. Toiminnan vakuuttaminenkin on vaihtoehto, vaikkakin koko tapahtuman taloudellisen tuoton vakuuttaminen saattaa nousta hinnaltaan suhteettoman kalliiksi riskiin nähden.

Sopimuskonfliktien synnylle on monia syitä. Esimerkiksi monitulkintaiset sopimusehdot saattavat aiheuttaa tulkintariitoja. Osapuolien on pyrittävä varmistumaan siitä, että molemmat ymmärtävät ehtojen sisällön ja tarkoituksen. Tarvittaessa voidaan ohjata heikompaa osapuolta lakimiehen palvelujen pariin. Myös monta dokumenttia sisältävä

⁹⁴ Hemmo 2005b: 108, 252.

⁹⁵ Hemmo 2005a: 58.59.

sopimus tai puolisisitovat asiakirjat voivat aiheuttaa ristiriitatilanteita. Voi olla epäselvää, mitkä kaikki dokumentit kuuluvat sopimukseen, ja mikä dokumenttien etusijajärjestys on. Jos sopimusneuvottelujen aikana solmitaan esisopimus, eikä tämä esisopimus ole sitova, on sitomattomuus ilmaistava selkeästi asiakirjassa.⁹⁶ Uuden maksujärjestelmän käyttöönotto saattaa olla pitkä prosessi, ja sopimusneuvottelut voivat kestää kauan⁹⁷. Festivaalirahan käyttöönottoon liittyvään sopimukseen onkin kirjattava selkeästi neuvottelujen aikana esiin tulleet asiat, ja nimettävä yksiselitteisesti mahdolliset muut sopimukseen liittyvät asiakirjat.

Sopimukseen liittyvien vastuuriskien arviointia on tehtävä ennalta ennen sopimuksen solmimista. Sopimusosapuolten on tiedostettava mahdolliset suoritusvirheistä tai viivästyksestä aiheutuvat riskit, ja kirjattava näihin liittyvät ehdot mahdollisimman yksiselitteisesti sopimukseen. Yksi sopimuksen avainkohdista on suorituksen tekemisajankohta. Sopimuksessa on määriteltävä, millaiset ehdot suorituksen on täytettävä. Lisäksi, jos suorituksen ajankohdalla on sopimusosapuolelle erityistä merkitystä, voidaan sopimukseen liittää *time of essence* –tyyppinen ehto. Tällöin sopimukseen kirjataan esimerkiksi lausunto, jonka mukaan myyjä on tietoinen siitä, että vähäinenkin viivästys uhkaa aiheuttaa vakavaa haittaa ostajan toiminnalle, ja että myyjä sitoutuu sopimuksessa määritellyn aikataulun noudattamiseen. Lisäksi sopimusehtoihin voidaan liittää määräys siitä, että viivästys antaa tilaajalle oikeuden sopimuksen purkamiseen, tai että myyjän on ennakkoilmoituksella tiedotettava ostajaa välittömästi suoritusviivästyksen uhatessa. Myös suorituksen laadun määrittely saattaa aiheuttaa tulkintaongelmia. Sopimuksessa onkin pyrittävä määrittelemään kyseisen suorituksen laatu mahdollisimman täsmällisesti.⁹⁸ Festivaalirahamaksujärjestelmä on hyvin tilannesidonnainen suoritus. Järjestelmän on toimittava sovitusti ennalta määrättyinä ajankohtana. Viivästyksen tai virheeseen on reagoitava välittömästi, koska järjestelmän toimimattomuus, etenkin jos festivaaliraha on ainoa maksuväline, aiheuttaa nopeasti tyytymättömyyttä asiakkaille ja järjestelmän käyttöönottaneille myyntipaikkayrittäjille, puhumattakaan taloudellisista menetyksistä tapahtumajärjestäjälle. Ennen kaikkea viivästyksset ja virheet on pyrittävä estämään ennalta, ja palveluntarjoajan on tiedotettava tapahtumajärjestäjää järjestelmän rakentamisessa tapahtuneista mahdollista viivästyksiä aiheuttavista muutoksista.

Kauppalain 32§ mukaan ostajan on reklamoitava virheellistä suoritusta myyjälle kohdullisen ajan kuluessa siitä, kun hänen olisi pitänyt havaita virhe. Ostajana toimivan

⁹⁶ Hemmo 2005a: 81-86; Hemmo 2005b: 103-107.

⁹⁷ Varis 2018.

⁹⁸ Hemmo 2005b: 176-178, 181, 187.

sopimuskumppanin onkin hyvä tarkastaa suorituksen laatu mahdollisimman pian suorituksen vastaanottamisesta. Tapahtumajärjestäjän on seurattava festivaalirahamaksujärjestelmän toimivuutta aktiivisesti tapahtuman aikana, ja tehtävä esimerkiksi testiostoja tai oltava muuten jatkuvassa yhteydessä kassoihin. Jos ostaja ei tarkasta suoritusta huolellisesti, saattaa hän menettää oikeutensa vedota suoritusvirheeseen. Reklamaatio on tehtävä todisteellisesti, jotta siihen voidaan mahdollisessa riitatilanteessa vedota. Reklamaation puute saatetaan tulkita merkiksi siitä, että sopimushäiriötä ei ole, tai että sen merkitys on koettu vähäiseksi. Reklamaatiossa on selvitettävä reklamaation kohteena oleva suoritus ja virheen ilmeneminen. Lisäksi voidaan viitata mahdollisiin myöhempiin oikeudellisiin vaatimuksiin.⁹⁹ Festivaalirahamaksujärjestelmään liittyvistä ongelmista onkin raportoitava heti palveluntarjoajalle, ja sovittava yhteisistä ratkaisutoimenpiteistä. Ilmenneet ongelmat on hyvä merkitä muistiin heti tapahtumahetkellä, tai tehtävä reklamaatiot kirjallisesti todistettavuuden parantamiseksi.

Sopimukseen liittyvien riskien hallinnassa korostuu huolellisen ja todisteellisen dokumentoinnin merkitys, joka alkaa jo sopimusneuvotteluista. Sopimuksen sisältö ja suoritukseen liittyvät ehdot on käytävä molempien osapuolten hyväksymänä läpi, ja kirjattava neuvotellut asiat sopimukseen selkeästi. Sopimusta täydentävät asiakirjat on liitettävä sopimukseen yksiselitteisesti, ja niiden keskinäisen etusijajärjestyksen on käytävä selkeästi esille. Mahdollisista suoritusvirheistä ja viivästyksistä on reklamoitava dokumentoidusti. Myös sovittu vakioehdoista poikkeaminen on merkittävä selkeästi sopimukseen¹⁰⁰. Vaikka sopimuksen solmineilla osapuolilla olisi yhteisymmärrys sovitusta asiasta, saattaa sopimusta riitatilanteissa tulkita ulkopuolinen henkilö. Jos dokumentointi on puutteellista, ei voida varmistua osapuolten tarkoituksesta tai esimerkiksi suoritusvirheistä. Tällöin sopimuskumppani voi joutua kantamaan sellaista vastuuta, mikä olisi huolellisella dokumentoinnilla voitu välttää. Vaikka suullinen sopimus on pätevä, perustuu sen täyttymisen arviointi ulkoisiin seikkoihin, kuten esimerkiksi toimituksen sisältöön ja maksutapaan¹⁰¹. Sopimuksen solmiminen kirjallisesti auttaa osapuolia ja sopimuksen tulkitsijaa todentamaan sovitut asiat jälkikäteen luotettavasti.

Festivaalirahamaksujärjestelmä on usean sopimuksen muodostama kokonaisuus. Tehtyjen sopimusten ja toimien dokumentointi on tehtävä huolella ja kirjallisesti koko sopimuksen elinkaaren ajan. Sopimusosapuolten on voitava todistaa keskenään sopimansa asiat, tehdyt reklamaatiot ja toimet mahdollisen vahingon rajoittamiseksi. Maksujärjes-

⁹⁹ Hemmo 2005b: 209-214.

¹⁰⁰ Hemmo 2005b: 99.

¹⁰¹ Hemmo 2005b: 89-90.

telmän sopimusosapuolia on myös tiedotettava järjestelmän toimivuuden taloudellisesta merkityksestä tapahtumajärjestäjälle.

3. FESTIVAALIRAHAN KESKEISET SOPIMUKSET

3.1. Sopimusosapuolet

Festivaalirahan käyttöön liittyy useita erilaisia sopimussuhteita, joista suuri osa on luonteeltaan elinkeinonharjoittajien välillä solmittavia liikesopimuksia. Tapahtumajärjestäjä sopii palvelun tuottamisesta palveluntarjoajan ja IT-ympäristöstä vastaavan kanssa. Tapahtumissa on usein mukana ulkopuolisia toimijoita, esimerkiksi myyntipaikkoja vuokrataan muille elinkeinonharjoittajille. Tähän sopimussuhteeseen saatetaan liittää festivaalirahan käyttö. Tällaisissa sopimuksissa on kyse liikesopimuksesta. Festivaaliraha tarjoaa myös mahdollisuuden yhteistyökumppanin kanssa toteutettavaan markkinointiin. Yhteistyökumppani toteuttaa omaa markkinointiaan tapahtuman brändin alla. Tällöinkin kyseessä on kahden elinkeinonharjoittajan välinen sopimus, mutta sopimusta voidaan katsoa myös sponsorisopimuksen näkökulmasta. Tapahtuman asiakkaan kanssa solmittava sopimus on luonteeltaan kuluttajasopimus. Sopimuksien sisältövapauden laajuus vaihtelee toisen osapuolen suojantarpeen mukaan – oletetaanko osapuolet tasavertaisiksi, vai täytyykö heikomman osapuolen oikeuksien toteutumista suojata¹⁰².

Voidakseen ymmärtää festivaalirahaan liittyvän sopimusmaailman sääntelyä, on ensin hahmotettava järjestelmään liittyvät erilaiset sopimukset ja niiden erityispiirteet. Liikesopimukset ja kuluttajasopimukset eroavat sääntelyn osalta toisistaan, koska kuluttajasopimukseen liittyy paljon pakottavaa lainsäädäntöä. Toisaalta liikesopimusten tulkinta riippuu sopimuksen luonteesta, kohteesta ja osapuolten asemasta. Yksilöllisesti neuvoteltuja sopimuksia tulkitaan eri tavoin kuin vakioehdoin solmittuja sopimuksia. Sopimusosapuolen asemasta riippuen tulkintaan vaikuttavat oikeusperiaatteet – toisissa korostuu esimerkiksi heikomman suoja, toisissa lojaliteettiperiaate. Seuraavassa tarkastellaan erilaisia festivaalirahan keskeisiä sopimussuhteita.

¹⁰² Hemmo 2006: 44.

3.2. Liikesopimukset

3.2.1. Tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välinen sopimus

Festivaalirahan käyttöönotto tapahtuu tapahtumajärjestäjän ja maksujärjestelmän sekä IT-ympäristön palveluntarjoajan yhteistyössä. Osapuolten välillä sovitaan maksujärjestelmän yksityiskohdista ja käytettävästä tekniikasta. Lisäksi on hyvä sopia vastuunjaosta mahdollisissa ongelmatilanteissa, sopimuksen ajallisesta kestosta sekä mahdollisista vastuista sopimuksen päättymisen jälkeen.

Tutkijan havainnoinnin mukaan maksujärjestelmä otettiin Provinssissa vuonna 2016 käyttöön monen toimijan yhteistyönä. Maksujärjestelmän käyttöönottoon, huoltoon, asiakaskäyttöön, raportointiin ja maksujenvälitykseen liittyi kolme eri elinkeinonharjoittajaa ja näiden välistä sopimusta. Lisäksi IT-ympäristön toimittaja oli eri taho. Myös tapahtumasähkön riittävyys on maksujärjestelmän kannalta elintärkeää, koska maksupäätteet eivät toimi ilman sähköä. Sähköjärjestelmä saatetaan rakentaa tapahtumaa varten erikseen, kuten Provinssissa toimitaan, joten tapahtumasähkön toimittajaa on myös pidettävä ajan tasalla maksujärjestelmän vaativista toimenpiteistä. Selvyyden vuoksi tässä tutkimuksessa kaikkia maksujärjestelmän käyttöönottoon ja toimivuuteen liittyvistä osapuolista käytetään termiä *palveluntarjoaja*.

Tapahtumajärjestäjä solmii palveluntarjoajan kanssa sopimuksen maksujärjestelmän käyttöönotosta. Ennen sopimuksen syntymistä tapahtumajärjestäjä selvittää yhdessä palveluntarjoajan kanssa alueen vaatimat laitteet ja muun järjestelmään liittyvän tekniikan. Tähän liittyy myös maksujärjestelmän tarvitsema IT-ympäristö, jonka toimittaja voi olla eri taho kuin palveluntarjoaja. IT-ympäristön toimittajan onkin osallistuttava maksujärjestelmän käyttöönoton suunnitteluun ja toimittava yhteistyössä tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan kanssa. Provinssissa IT-ympäristön toimittaja ja maksujärjestelmän palveluntarjoaja olivat eri toimijoita, ja festivaalirahan käyttöönotto suunniteltiin yhdessä – esimerkiksi tarvittavaan IT-ympäristöön tehtiin neuvottelujen johdosta muutoksia, koska IT-ympäristön toimivuus on merkittävässä osassa maksujärjestelmän toimivuuden kannalta¹⁰³.

¹⁰³ Rumpunen 2018.

Festivaalirahaan perustuvan maksujärjestelmän toimivuus on riippuvainen paitsi IT-ympäristön toimivuudesta, myös palveluntarjoajan tarjoamasta tekniikasta. Toimimaton maksujärjestelmä saattaa aiheuttaa tapahtumajärjestäjälle huomattavia taloudellisia ja imagollisia tappioita etenkin tapahtumissa, joissa festivaaliraha on ainoa maksuväline¹⁰⁴. Palveluntarjoajan ja tapahtumajärjestäjän välisessä sopimuksessa onkin hyvä sopia järjestelmän huollosta tapahtuman aikana, ongelmatilanteiden ratkaisusta ja vahingonkorvausvastuista tekniikan toimimattomuuden osalta. Pienetkin häiriöt saattavat aiheuttaa ongelmia ja vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, varsinkin jos järjestelmä on asiakkaillekin uusi. Myös IT-ympäristön toimittajan kanssa tehtävään sopimukseen on hyvä liittää toimintamalleja ja vastuita liittyen verkon ongelmatilanteisiin. Tapahtuman aikana ilmenneitä ongelmia on voitava selvittää yhdessä tapahtumajärjestäjän, palveluntarjoajan ja IT-ympäristön toimittajan kesken. Sopimukseen on hyvä kirjata tapahtuman aikainen yhteyshenkilö, tai velvoite yhteyshenkilön osoittamiseksi, jolloin ongelmatilanteiden ratkaisu on nopeaa ja tehokasta.

Jos maksujärjestelmän tarjoaja sijaitsee muualla kuin Suomessa, on sopimuksessa hyvä määritellä se maa, jonka lainsäädäntö sääntelee sopimusta. Kansainvälisessä sopimusoi-keudessa sopijapuolet voivat liikesopimukseen liittyen vapaasti valita, minkä valtion lain mukaan osapuolten välistä sopimusta arvioidaan, ja minkä maan tuomioistuimessa mahdolliset riidat ratkaistaan¹⁰⁵. Jos sopimuksessa ei ole määritelty sovellettavan valtion lakia, sovelletaan sen valtion lakia, johon sopimus olosuhteet ottaen läheisimmin liittyy¹⁰⁶. Suomalaiselle tapahtumajärjestäjälle saattaa olla edullisempaa sopimuksen tulkinta suomalaisen lainsäädännön mukaan, ja riitatilanteiden käsittely suomalaisessa oikeuslaitoksessa.

Koska kyseessä on kahden elinkeinonharjoittajan välinen liikesopimus, tulkitaan sopimusta ongelmatilanteissa ensisijaisesti osapuolten välisen sopimuksen kautta. Sopimusvapautta rajoitetaan kohtuuttomien ehtojen osalta lailla elinkeinonharjoittajien välisten sopimussuhteiden sääntelystä. Lain 1§ mukaan sopimuksen ehdot eivät saa olla toisen osapuolen kannalta kohtuuttomia. Lisäksi sopimusvapautteen vaikuttavat rajoittavasti oikeusperiaatteet – muun muassa lojaliteettivelvollisuus ja heikomman suoja.

Tapahtumajärjestäjän voitava luottaa palveluntarjoajan ammattitaitoon ja asiantunte- mukseen. Lojaliteettiperiaatteen mukaan sopijaosapuolelta voidaan tietyissä tilanteissa

¹⁰⁴ Rumpunen 2018.

¹⁰⁵ Laki kansainvälisluonteisiin sopimuksiin sovellettavasta laista 466/1988: 4§.

¹⁰⁶ Laki kansainvälisluonteisiin sopimuksiin sovellettavasta laista 466/1998: 5§.

vaatia sopimuskumppanin etujen huomioon ottamista¹⁰⁷, ja festivaalirahan käyttöönottoon liittyvissä tilanteissa palveluntarjoajan maksujärjestelmään liittyvä asiantuntijuus saattaa olla merkittävästi suurempaa kuin tapahtumajärjestäjän. Lojaliteettiperiaatteen läheisesti liittyvä tiedonantovelvollisuus velvoittaa sopijaosapuolia tiedottamaan kumppaniaan sellaisista asioista, mitkä saattavat vaikuttaa haitallisesti kumppanin toimintaan¹⁰⁸. Palveluntarjoajan on siis kohtuullisessa määrin huomioitava tapahtumajärjestäjälle festivaalirahan käytöstä mahdollisesti aiheutuvat riskit. Myös IT-ympäristön toimittajaa velvoittaa tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuus. Molempien toimijoiden on huomioitava järjestelmän toimivuus kokonaisuudessaan ja tiedotettava toimijoita mahdollisesti havaituista epäkohdista sekä pyrittävä tarvittaessa rajoittamaan vahinkoa mahdollisuuksiensa mukaan.

Tapahtumajärjestäjällä ei voida olettaa olevan samankaltaista asiantuntijuutta festivaalirahaan liittyvissä asioissa kuin palveluntarjoajalla ja IT-ympäristön toimittajalla. Tämän vuoksi tapahtumajärjestäjän voidaan katsoa olevan heikomman suojan piirissä toimijoiden tiedollisen epätasa-arvon vuoksi. Tästä johtuen sopimuksen tulkinnanvaraisia seikkoja voidaan käsitellä tapahtumajärjestäjän hyväksi, jos tapahtumajärjestäjän ei voida olettaa olevan kyseisistä asioista ja riskeistä tietoinen ilman palveluntarjoajan apua.

Lähimaksujärjestelmän käyttö tapahtumassa tuottaa asiakasdataa maksuvälineen rekisteröinnin ja asiakkaan ostoskäyttäytymisen myötä. Asiakastietojen keräämistä rekisteriin säännellään henkilötietolailla ja EU:n tietosuojasetuksella. Henkilötietoja saa käsitellä vain laissa määritellyin edellytyksin, esimerkiksi henkilön suostumuksella. Asiakkaan on tiedettävä, mitä tietoja hänestä kerätään ja mihin tarkoitukseen rekisteriä käytetään.¹⁰⁹ Sopimuksessa palveluntuottajan ja tapahtumajärjestäjän välillä on sovittava asiakasrekisterin asianmukaisesta hallinnasta ja määriteltävä keskinäiset vastuut asiakkaaseen nähden. Koska syntyvää dataa ja henkilötietoja käsitellään tapahtumajärjestäjän lukuun, toimii tapahtumajärjestäjä rekisterin ylläpitäjänä, ja palveluntarjoaja rekisterin käsittelijänä. Tapahtumajärjestäjällä on siis viime kädessä vastuu henkilötietojen tietosuojasta. Tapahtumajärjestäjän on huolehdittava yhdessä palveluntarjoajan kanssa, että EU:n tietosuojasetuksen mukainen tietosuojaseloste laaditaan asianmukaisesti ja asetetaan asiakkaan saataville.

¹⁰⁷ Hemmo 2013: 12.

¹⁰⁸ Hemmo 2013: 13.

¹⁰⁹ Hoppu & Hoppu 2005: 385.

Usein suurten palveluntarjoajien sopimukset tehdään yksipuolisesti laadituin vakioehdoin. Vakioehtoihin on viitattava sopimusasiakirjassa, ja tapahtumajärjestäjän on voitava tutustua niihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Palveluntarjoajan ja IT-ympäristön toimittajan on osoitettava tapahtumajärjestäjälle mahdolliset ankarat ja yllättävät ehdot. Epäselvissä tilanteissa vakioehto tulkitaan sen laatijan vahingoksi. Jos vakioehdoista poiketaan, on tämä poikkeama selkeästi kirjattava sopimukseen.

Sopimukset palveluntarjoajan ja IT-ympäristön kanssa solmitaan kertasopimuksina tapahtuman kertaluontoisuudesta johtuen. Sopimuksella on siis alku- ja päättymispäivä. Vaikka sopimus koskisi useamman vuoden tapahtumia, solmitaan yhteistyö- ja palvelusopimukset yleensä tapahtumiin liittyen kertasopimuksina. Sopimusosapuolten välille ei siis jää sopimuksen päättymisen jälkeen jatkuvaa sopimussuhdetta. Vaikka lojaliteettivelvollisuuden painoarvo kestosopimuksien osalta on yleensä suurempi, ovat maksujärjestelmään liittyvät sopimukset tapahtumajärjestäjälle taloudellisesti merkittäviä sopimuksia, joissa on voitava luottaa toimijoiden yhteistoimintaan järjestelmän toimivuuden turvaamiseksi.

Sopimus tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välillä on siis kertaluontoinen vakioehdoin laadittu liikesopimus, jossa palveluntarjoajan tiedonanto- ja lojaliteettivelvollisuudet korostuvat osapuolten tiedollisen epätasa-arvon vuoksi. Sopimuksissa on otettava kantaa toimiin ja vastuisiin mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi on huomioitava asiakkaiden tieto- ja yksityisyyden suojaan liittyvät vastuut.

3.2.2. Tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välinen sopimus

Yleisötapahtuma tuotetaan usein yhteistyössä monen toimijan kanssa. Yksi tällainen toimija on ulkopuolinen elinkeinonharjoittaja, joka vuokraa tapahtumajärjestäjältä puitteet oman toimintansa, esimerkiksi ruoka- tai tuotemyynnin, harjoittamiseen. Jos ulkopuolinen toimija velvoitetaan hyväksymään festivaaliraha maksuvälineenä tapahtumassa, on tästä sovittava yksityiskohtaisesti toimijoiden välisessä sopimuksessa. Sopimuksessa on määriteltävä osapuolten vastuut ja oikeudet liittyen maksuvälineisiin, tilityksiin ja niiden aikatauluun, raportointiin ja järjestelmän tuottamaan tietoon.

Tutkijan havainnoinnin mukaan tapahtumajärjestäjä sopii maksujärjestelmän käyttöönotosta myyntipaikkayrittäjän kanssa. Tapahtumajärjestäjällä on oltava tarvittava tieto myyntipaikkayrittäjän toiminnasta ja myyntitilasta, jotta palveluntarjoajalle saadaan

oikea tieto tekniikan toimittamista varten. IT-ympäristön on varmistettava järjestelmän toimivuus myös ulkopuolisten elinkeinonharjoittajien kohdalla. Esimerkiksi Provinssissa vuonna 2016 yllättäviä ongelmia aiheutti myyntipaikkayrittäjän myyntitila, joka oli rakennettu teräskonttiin. Kontin rakenteet heikensivät verkkoyhteyttä, eikä maksujärjestelmää saatu toimimaan kunnolla yrityksistä huolimatta.

Tapahtuman asiakas ostaa myyntipaikkayrittäjältä palveluja tapahtuman aikana etukäteen maksusirulle ladatulla festivaalirahalla, jolloin myyntipaikkayrittäjän ja tapahtumajärjestäjän välille syntyy velkasuhde. Festivaalirahan ostothan on suoritettu tapahtumajärjestäjälle, ja asiakkaan tapahtumajärjestäjälle myyntipaikkayrittäjän tuotteesta suorittama maksu on myyntipaikkayrittäjän omaisuutta. Tapahtumajärjestäjä tilittää myyntipaikkayrittäjälle käytetyn festivaalirahan tapahtuman jälkeen erikseen sopimuksella sovittavan aikataulun puitteissa.

Tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välisiin sopimuksiin kohdistuu sama sääntely kuin edellä on kuvattu koskien tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välisiä sopimuksia. Ilmiön ollessa uusi ja suhteellisen tuntematon, on tapahtumajärjestäjän lojaliteettiperiaatteen mukaisesti huolehdittava erityisesti siitä, että myyntipaikkayrittäjä ymmärtää sopimuksen sisällön, ja tietää, mihin sitoutuu. Sopimuksen molempien osapuolten on tiedettävä oikeutensa ja velvollisuutensa. Tapahtumajärjestäjän on osoitettava myyntipaikkayrittäjälle toimintaohjeet ja yhteyshenkilöt ongelmatilanteissa tapahtuman aikana, ja ohjattava palveluntarjoaja ja tarvittaessa IT-ympäristön toimittaja korjaamaan tilannetta ja rajoittamaan vahinkoa. Sopimuksessa on myös määriteltävä vastuut ja mahdolliset korvaukset tilanteessa, jossa myyntituloa jää saamatta maksujärjestelmän toimimattomuuden seurauksena.

Myyntipaikkayrittäjän kanssa tehtävässä sopimuksessa on määriteltävä oikeus järjestelmän tuottamaan asiakastietoon ja muuhun dataan. Tapahtumajärjestäjä ei voi luovuttaa asiakkaiden henkilötietoja edelleen ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Myyntitoimintaan liittyvä anonyymi data on mahdollista ja suositeltavaakin luovuttaa myyntipaikkayrittäjälle tilityksien yhteydessä, jotta tilityksien oikeellisuudesta voidaan varmistua.

Tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välinen sopimus on kertaluontoinen liikesopimus. Myyntipaikkayrittäjien lukumäärän ollessa suuri, tapahtumajärjestäjä saattaa haluta liittää sopimukseen laatimansa vakioehdot, eikä sopimuksia välttämättä neuvotella kunkin yrittäjän kanssa yksilöllisesti. Tällöinkin sopimuksia laadittaessa on

kiinnitettävä huomiota ehtojen liittämiseen osaksi sopimusta, asiakkaan mahdollisuutta tutustua ehtoihin sekä yllättävien ja ankarien vakioehtojen korostamiseen. Jos sopimus kuitenkin solmitaan yksilöllisesti, korostuu tässä tilanteessa oletus tasavertaisuudesta ja sopimuksen sitovuudesta.

3.2.3. Tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin välinen sopimus

Provinsissa vuonna 2016 tapahtuman yhteistyökumppani näkyi festivaalirahamaksujärjestelmässä monin tavoin. Maksusiru sekä latauspisteet oli merkitty yhteistyökumppanin logolla, ja lisäksi yhteistyökumppani tarjosi festivaalia varten laajennoksen sovelukseensa, jonka kautta asiakas pystyi seuraamaan festivaalirahan saldoa. Yhteistyökumppanilla oli siis tapahtumanäkyvyyden lisäksi mahdollisuus markkinoida palvelujaan uudelle asiakaskunnalle.

Maksuvälineenä toimiva festivaaliranneke on myös mahdollista personoida ja liittää esimerkiksi asiakkaan sosiaaliseen mediaan. Tämä antaa sekä tapahtumajärjestäjälle että yhteistyökumppanille mahdollisuuden yksilöityyn markkinointiin ja kohdennettuihin kampanjoihin. Yhdistämällä ranneke sosiaaliseen mediaan sekä tapahtuman että yhteistyökumppanin näkyvyys kasvaa. Esimerkiksi yhdysvaltalaisen Bonnaroo –festivaalin asiakkaista 37 000 yhdistivät rannekkeensa sosiaaliseen mediaan vuonna 2012, ja julkaisivat yhteensä noin 200 000 päivitystä Facebookissa. Tämä johti 1,5 miljoonaan näkyvyyselementtiin jakamisen ja tykkäyksiä kautta. Facebook -julkaisuihin liitettiin festivaalin lisäksi yhteistyökumppanin nimi.¹¹⁰ Festivaaliraha voikin olla yhteistyökumppanille hyödyllinen näkyvyyselementti tapahtumassa.

Yhteistyö perustuu yhteistyökumppanin ja tapahtumajärjestäjän keskinäiseen sopimukseen. Kyseessä on liikesopimus, jota säännellään ensisijaisesti osapuolten välisellä sopimuksella. Koska sponsorointi pohjautuu molempia osapuolia hyödyttävään sopimukseen, vastuu sopimuksen noudattamisesta kuuluu sekä tapahtumajärjestäjälle että yhteistyökumppanille. Tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin välinen sopimus määrittellään sponsorisopimukseksi. Sponsorisopimuksessa sponsori on velvollinen antamaan sopimuskumppanilleen, tässä tapauksessa tapahtumajärjestäjälle, rahaa, tavaraa tai palveluksia sitä vastaan, että tapahtumajärjestäjä täyttää sponsorin määrittelemiä velvoitteita¹¹¹. Tapahtumatuotannossa velvoitteet liittyvät usein markkinointiin ja näkyvyyden

¹¹⁰ Hudson & Hudson 2013: 214-215.

¹¹¹ Palmgren 2011.

tarjoamiseen. Tapahtumajärjestäjä tarjoaa yhteistyökumppanille mahdollisuuden markkinoida tuotettaan tapahtuman asiakaskunnalle.

Yhteistyö- tai sponsorisopimuksen käsitettä ei määritellä Suomen laissa eikä EU-lainsäädännössä. Sopimussuhteita yleisesti sääntelevä laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista sekä yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet tulevat sovellettavaksi myös sponsorisopimukseen.¹¹² Yhteistyösopimukseen liittyvää toimintaa sääntelee kuitenkin osaltaan tavaramerkkilaki¹¹³. Yhteistyökumppanin markkinoitava brändi voi olla rekisteröity tavaramerkiksi, tai tapahtumajärjestäjä voi olla rekisteröinyt tapahtumansa nimen. Rekisteröidyn tavaramerkin haltija oikeuttaa yhteistyösopimuksen myötä toisen osapuolen liittämään tavaramerkkinsä omaan markkinointiinsa yhdessä sovittavalla tavalla. Yhteistyösopimuksessa onkin hyvä sopia yksityiskohtaisesti tavaramerkin käytöstä ja yhteismarkkinoinnin hyväksymisestä molempien osapuolten toimesta.

Sponsorisopimuksen ehtoja määritellään myös Kansainvälisen kauppakamarin ohjeissa. Ohjeiden mukaan yhteistyösopimuksen ehtojen on oltava selkeitä, ja niissä on otettava huomioon kaikki sponsorointiin liittyvät tahot ja osapuolten odotukset. Sopimusehtojen tulee olla hyvän tavan mukaisia, ja ehdoissa on huomioitava molemmat sopimuksen osapuolet. Sopimukseen liittyvät hyödyntämisoikeudet tulee määritellä selkeästi. Lisäksi tulee varmistua siitä, että tapahtumajärjestäjällä on oikeus luovuttaa kyseiset hyödynnettävät oikeudet. Tapahtumajärjestäjällä on luonnollisesti oikeus määrittää sopimukseen liittyvien oikeuksien arvo ja sopimuskumppanin asianmukaisuus. Sekä yhteistyökumppanin että tapahtumajärjestäjän on huolehdittava siitä, että kummankin osapuolen arvoa kunnioitetaan yhteisessä toiminnassa – esimerkiksi tapahtuma ei saa esittää yhteistyökumppania epäedullisessa valossa, eikä yhteistyökumppani saa vahingoittaa tapahtuman imagoa. Sponsorointia koskevia säännöksiä sovelletaan kaikenlaiseen yrityksen imagoon, tunnusmerkkeihin, tuotteisiin tai tapahtumiin liittyvään sponsorointiin.¹¹⁴

Lojaliteettivelvollisuus näyttäytyy tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin välisessä sopimuksessa yhteisenä pyrkimyksenä molempia hyödyttävään toimintaan. Tapahtumajärjestäjän on tiedonantovelvollisuuteen perustuen annettava tarvittavat ja oikeat tiedot tapahtumasta ja tavoitettavasta asiakaskunnasta. Yhteistyökumppanin ja tapahtumajärjestäjän on yhdessä sovittava sellaisista asiakaskuntaan kohdistuvista toimenpi-

¹¹² Palmgren 2011.

¹¹³ Tavaramerkkilaki 7/1964.

¹¹⁴ Kansainvälinen kauppakamari 2011: 23-26.

teistä, jotka hyödyttävät kaikkia osapuolia, myös kuluttajaa. Näin toimien asiakastytyväisyys tapahtumaa ja siellä näkyvää yhteistyökumppania kohtaan saattaa kasvaa. Tapahtumajärjestäjä ja yhteistyökumppani katsotaan tasa-arvoisiksi toimijoiksi, eikä heikomman suojaa välttämättä tässä sopimussuhteessa ole tarpeen korostaa.

Heikomman suoja ja yksityisyyden suoja näyttäytyy kuitenkin kuluttajan osalta tilanteissa, joissa yhteistyösopimukseen liittyy asiakastietojen luovutusta tapahtumajärjestäjältä yhteistyökumppanille markkinointi- tai muihin tarkoituksiin. Tällöin on huomiotava henkilötietolain ja EU:n tietosuojasetuksen mukaiset säännökset. Asiakkaan on annettava suostumuksensa henkilötietojensa luovutukseen. Tapahtumajärjestäjä ei voi luovuttaa tietoja, joiden luovuttamiseen ei ole asiakkaan suostumusta. Asiakkaan ostokäyttäytyminen ja muu festivaalirahajärjestelmän tuottama tieto on tapahtumajärjestäjälle arvokasta kauppatavaraa neuvoteltaessa yhteistyösopimuksia¹¹⁵. Asiakkaan on kuitenkin oltava tietoinen maksujärjestelmän tuottaman datan käytöstä etenkin, jos tieto on mahdollista yhdistää henkilöön. Lisäksi tapahtumajärjestäjän on voitava suojata asiakkaan yksityisyyttä anonymisoimalla maksujärjestelmästä saatu tieto, jos tietoa ostokäyttäytymisestä luovutetaan eteenpäin. Jos asiakkaan henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta luovutetaan eteenpäin yhteistyökumppanille markkinointitarkoituksiin, on tapahtumajärjestäjän varmistuttava yhteistyökumppanin kyvystä suojata luovutetut henkilötiedot¹¹⁶.

Tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin välinen sopimus on usein tyypiltään yksilöllisesti neuvoteltu kertaluontoinen liikesopimus, vaikkakin sopimus saattaa sisältää vakioehtoja esimerkiksi tuotenimien käytöstä. Sekä tapahtumajärjestäjä että sponsoriyitys saattavat neuvotella useita yhteistyösopimuksia vuosittain, joten jollain tasolla sopimuksissa saatetaan käyttää vakiokaavaa ja osin myös vakioehtoja. Tapahtuma on kuitenkin aina ainutkertainen ja näkyvyydestä sovitaan tapahtumakohtaisesti. Vaikka sopimus voidaan solmia koskemaan useamman vuoden tapahtumia, ei yhteistyösopimuksia yleensä solmita kestopimuksina. Yksilöllisesti solmittu sopimus korostaa osapuolten tasavertaisuutta ja sopimuksen sitovuutta sekä lainsäädännön dispositiivisuutta, koska sopimusehdot on neuvoteltu yhdessä osapuolten kesken.

¹¹⁵ Rumpunen 2018.

¹¹⁶ EU 2016/679, artikla 5 ja 45, ks myös Kansainvälinen kauppakamari 2011: 14-15.

3.3. Kuluttajasopimukset

Asiakas ja palveluntarjoaja tai tapahtumajärjestäjä solmivat sopimuksen maksuvälineen käytöstä asiakkaan ottaessa maksusirun käyttöönsä. Vaikka sopimus tehtäisiin suoraan asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä (kuten Provinssissa vuonna 2016), on kyseessä kuitenkin tapahtumajärjestäjän vastuulla oleva tapahtuma, jossa maksujärjestelmää käytetään. Toisaalta esimerkiksi Ilosaarirockissa sopimus solmittiin tapahtumajärjestäjän ja asiakkaan välillä¹¹⁷. Asiakkaan maksamat ennakkomaksut tilitetään palveluntarjoajan välityksellä suoraan tapahtumajärjestäjälle. Asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi tapahtumajärjestäjän on oltava tietoinen asiakkaan kanssa solmitun sopimuksen ehdoista. Lisäksi tapahtumajärjestäjän on voitava neuvoa asiakastaan maksujärjestelmän käytössä ja mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Asiakas siirtää varoja omalle festivaalirahatililleen joko etukäteen, pääsylipun oston yhteydessä tai tapahtuman aikana. Varat siirtyvät tapahtumajärjestäjän haltuun. Tapahtuman aikana asiakkaan tekemät ostot veloitetaan asiakaskohtaiselta festivaalirahatililtä. Asiakas seuraa jäljellä olevaa saldoa joko palveluntarjoajan tarjoamasta sovelluksesta tai kysymällä myyntitapahtuman aikana. Lähimaksamisessa kertamaksun yläraja on Suomessa pankkikorttien osalta 25 euroa¹¹⁸, mutta festivaalirahaa käyttävissä tapahtumissa tätä rajaa ei välttämättä ole. Asiakas voi siis maksaa, tai väärinkäytön yhteydessä menettää, suuremman rahasumman. Jos tapahtumajärjestäjä tai palveluntarjoaja ei vastaa asiakkaan kadottamasta maksuvälineestä ja varoista, on tästä sovittava selkeästi sopimuksessa ja tiedotettava asiakasta aiheesta.

Asiakkaalla on oltava oikeus nostaa omat varansa festivaalirahatililtään kohtuullisessa ajassa palautuspyynnön tekemisestä joko tapahtuman aikana tai tapahtuman jälkeen. Asiakkaan festivaalirahatililleen siirtämä tili on asiakkaan omaisuutta, jos hän ei ole sitä vaihtanut tuotteisiin tai palveluihin tapahtuman aikana. Tapahtumajärjestäjän on viipymättä suoritettava asiakkaan saldo asiakkaan tilille tai käteisenä, jos mahdollista. Tämä asiakkaan oikeus kuitenkin lakkaa tapahtumajärjestäjän ja asiakkaan välisessä sopimuksessa määritellyn ajan kuluttua tapahtuman päättymisestä. Rahan palautuksesta perittävät lisämaksut eivät saa olla kohtuuttomia, ja niistä on tiedotettava asianmukaisesti.

Asiakkaan kanssa tehtävä sopimus on elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimus, jolloin kuluttajansuojalaki tulee sovellettavaksi. Kuluttajansuoja perustuu hei-

¹¹⁷ Ilosaarirock 2018b; Ilosaarirock 2018c.

¹¹⁸ Nisén 2013.

komman suojaamisen periaatteeseen – kuluttajan katsotaan olevan elinkeinonharjoittaja heikommassa suhteessa asiantuntijuutensa ja taloudellisen kantokykynsä puolesta¹¹⁹. Tästä johtuen kuluttajasuhteita koskeva lainsäädäntö onkin pakottavaa oikeutta, mitä ei voida keskinäisillä sopimuksilla toisin sopia.

Tapahtumajärjestäjä määrittelee asiakkaan kanssa tehtävässä sopimuksessa määräajan rahan palauttamiselle tapahtuman jälkeen. Palauttamisella saattaa olla euromääräinen alaraja, ja palauttamisesta voidaan periä maksu. Nämä ehdot eivät saa koitua asiakkaalle kohtuuttomiksi, ja tällaisesta normaalista poikkeavasta sopimusehdosta on tiedotettava erikseen. Kuluttajansuojalain 2:10a § mukaan kuluttajalta on pyydettävä erikseen suostumus lisämaksujen perimiseen. Festivaalirahan palauttamisesta perityt kulut ja festivaalirahan pidättäminen tapahtumajärjestäjälle kohtuullisen ajan kuluttua voidaan nähdä laissa määriteltynä lisämaksuna. Elinkeinonharjoittajalla on korostettu tiedonantovelvollisuus liittyen festivaalirahan palauttamiseen, koska omaisuutta siirtyy vastikkeetta elinkeinonharjoittajan haltuun, jos festivaalirahaa ei kuluttajan puolesta vaadita palautettavaksi kohtuullisessa ajassa. Tällainen ehto voidaan myös nähdä kuluttajan kannalta yllättävänä, koska festivaalirahan käyttö Suomessa on uusi ilmiö. Tämä lisää osaltaan elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuutta. Ilosaarirockin käyttöehdoissa määritellään palautuksen alaraja ja palvelumaksu, sekä takaraja saldon palautuksen hakemiselle¹²⁰. Palvelumaksun tai alarajan suuruutta ei erikseen korosteta – toisaalta näitä ehtoja tuskin tulkitaan kohtuuttomiksi niiden pienen taloudellisen vaikuttavuuden vuoksi¹²¹. Käyttöehtojen mukaan festivaalirahan palautusta voi Ilosaareissa hakea kahden viikon sisällä tapahtuman päättymisestä, jonka jälkeen saldo siirtyy tapahtumajärjestäjän omaisuudeksi. Tämä lyhyehkö aikarajoite sisältää vastuuriskin ehdon yllättävyyden muodossa varsinkin, kun maksujärjestelmä on asiakkaillekin uusi.

Kuluttajasopimuksissa elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuus korostuu kuluttajan heikomman aseman vuoksi. Myös tiedonanto- ja lojaliteettivelvoitteet vaikuttavat sopimuksen solmimiseen. Sopimusta tehtäessä osapuolen tiedollista ylivoimaa ei saa käyttää väärin – virheellisiä tietoja ei saa antaa, eikä oleellisia päätökseen vaikuttavia seikkoja salata. Festivaalirahan ollessa kyseessä voidaan pohtia, onko kuluttajansuojalain mukainen tiedotusvelvollisuus tapahtumajärjestäjällä vai palveluntarjoajalla, jos kuluttaja solmii sopimuksen palveluntarjoajan kanssa. Vaikka sopimus solmittaisiin palveluntar-

¹¹⁹ Hemmo & Hoppu 2015.

¹²⁰ Ilosaarirock 2018c.

¹²¹ Palvelumaksun suuruus 1 euro, palautuksen minimimäärä 2 euroa.

joajan ja kuluttajan välillä, on tapahtumajärjestäjän vähintään osallistuttava tiedottamiseen kuluttajalle välttääkseen esimerkiksi mahdolliset ongelmat ja imagohaitat.

Festivaalirahan käyttö maksujärjestelmänä tuottaa paljon asiakasdataa¹²². Henkilötietojen käsittelystä säädetään henkilötietolailla, EU:n tietosuoja-asetuksella ja yleisemmin perustuslailla, jonka 10§ mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu. Festivaalirahajärjestelmä tuottaa asiakasrekisterin rannekkeiden personoinnin ja ostokäyttäytymisen myötä. Festivaalirahaa käytettäessä asiakas antaa palveluntarjoajalle tietoa rahankäytöstään ja sijainnistaan. Tämän kaltainen tietojen kerääminen antaa mahdollisuuden luonnollisten henkilöiden profilointiin ja tunnistamiseen. Asiakkaan on selkeästi ja vapaaehtoisesti annettava suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn – suostumusta ei voi siis antaa esimerkiksi konkludenttisesti vaikenemalla. Suostumuksen on oltava selkeä, ja sen on katettava kaikki kyseisiin tietoihin liittyvät käsittelytoimet.¹²³ Koska henkilötietoa saa käyttää vain niiden keräämisen aikana tarkoitettuun ja ilmoitettuun tarkoitukseen, on tapahtumajärjestäjän pohdittava etukäteen, mihin henkilötietoja käytetään maksujärjestelmän lisäksi. Jos tapahtumajärjestäjä haluaa toteuttaa tapahtuman aikaista tiedotusta tai jälkimarkkinointia, tai tarjota yhteistyökumppaneilleen väylän markkinointiin oman asiakasdatansa kautta, on nämä käyttötarkoitukset määriteltävä henkilötietojen keräämisen yhteydessä, ja asiakkaalle on annettava mahdollisuus kieltäytyä tietojensa käytöstä. Tapahtumajärjestäjän on laadittava perustettavasta rekisteristä rekisteriseloste, ja saatettava se asiakkaiden nähtäville.¹²⁴

Henkilötietolain 3 § mukaan rekisterinpitäjänä pidetään sitä tahoa, jonka käyttöön henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä¹²⁵. Myös EU:n tietosuoja-asetus määrittelee rekisterinpitäjäksi tahon, jonka lukuun tietoja käsitellään¹²⁶. Käytettäessä festivaalirahaa maksujärjestelmänä rekisterinpitäjä on tällöin tapahtumajärjestäjä. Vaikka palveluntarjoaja toteuttaisi henkilörekisterin ylläpidon ja koostamisen, on tapahtumajärjestäjä kuitenkin se taho, joka rekisteriä käyttää. Rekisteriselosteen ja tietojen käytöstä tiedottamisen vastuu on siis tapahtumajärjestäjällä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus tuo mukanaan myös vaatimuksen siitä, että rekisterinhaltijan on voitava osoittaa tietosuojaperiaatteiden noudattaminen yrityksessä¹²⁷. Aiemman

¹²² Rumpunen 2018.

¹²³ EU 2016/679, artikla 6.

¹²⁴ Varhela & Virtanen 2015.

¹²⁵ Varhela & Virtanen 2015.

¹²⁶ EU 2016/679, artikla 4.

¹²⁷ EU 2016/679, artikla 24.

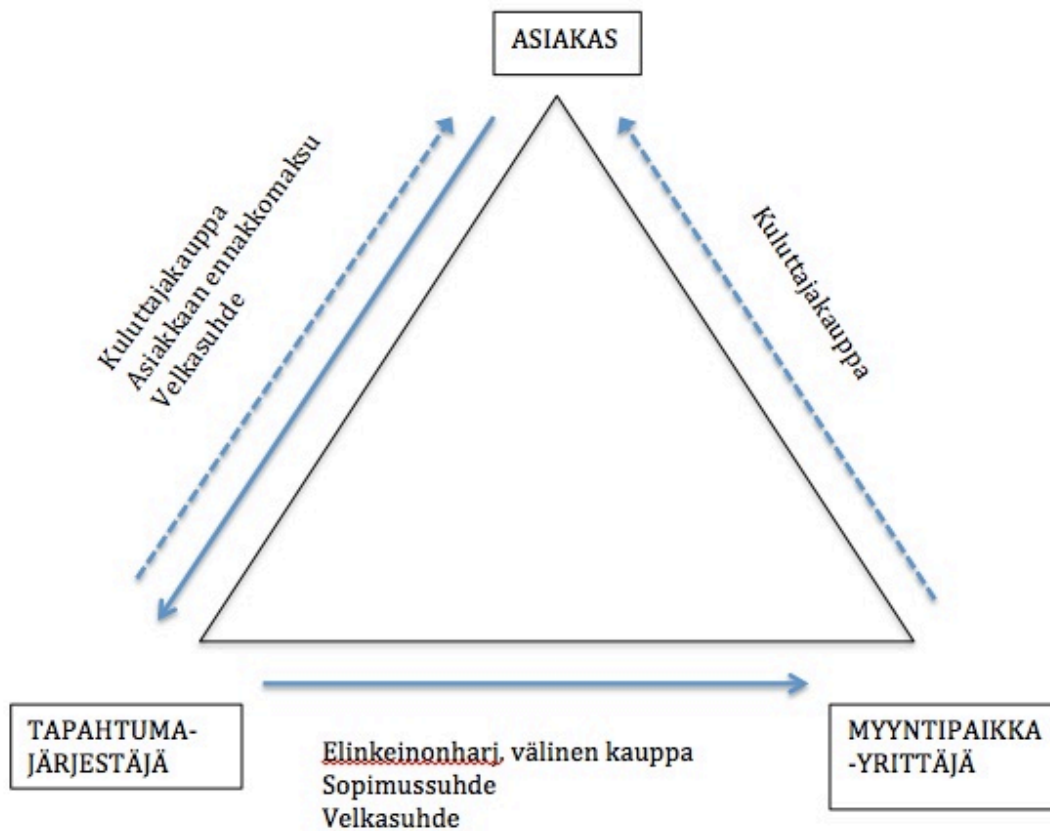
henkilötietolain mukaan riitti, että periaatteita sitouduttiin noudattamaan. Tapahtumajärjestäjän on siis ennen maksujärjestelmän käyttöönottoa pohdittava, miten syntyvää tietoa tullaan käyttämään, miten tieto suojataan ja mitä riskejä tiedon käsittelyyn voi liittyä. Tämä analyysi on dokumentoitava ja päivitettävä tarvittaessa.

Suuren sopimusmäärän vuoksi festivaalirahaan liittyvät sopimukset solmitaan vakioehdoin. Kyseessä on siis vakioehdoin solmittu kertaluontoinen kuluttajasopimus. Vakioehtojen käyttö asettaa elinkeinonharjoittajalle velvoitteita ehdoista tiedottamisen suhteen. Elinkeinonharjoittajan on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus tutustua ehtoihin, osoitettava mahdolliset ankarat ja yllättävät ehdot erikseen, ja saatava asiakkaan hyväksyntä ehtojen käytölle. Koska ehdot on laadittu yksipuolisesti elinkeinonharjoittajan toimesta, tulkitaan niitä yleensä ongelmatilanteissa laatijan vahingoksi.¹²⁸

3.4. Sopimussuhteiden tarkastelua

Festivaalirahan käytössä on nähtävissä kolme sopimussuhdetta, jotka erityisesti liittyvät festivaalirahan transaktioihin. Kuviossa 1 esitetään näiden toimijoiden välisiä transaktioita. Kuvion katkoviivalla kuvataan palvelua, ja nuolella rahasuoritusta. Asiakas ostaa festivaalirahaa tapahtumajärjestäjältä, ja voi käyttää tätä festivaalirahaa tuotteiden ostoon suoraan tapahtumajärjestäjältä. Kyseessä on kuluttajakauppa, jossa syntyy velkasuhde tapahtumajärjestäjän ja asiakkaan välille asiakkaan maksaman ennakkomaksun myötä. Asiakas voi myös tehdä ostoksia festivaalirahalla myyntipaikkayrittäjältä. Tässä on kyseessä normaali kuluttajakauppa. Asiakas kuitenkin suorittaa ostoksensa festivaalirahalla, joka on maksettu tapahtumajärjestäjälle. Tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välille syntyy näin ollen velkasuhde. Muutoin tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välillä on kyse elinkeinonharjoittajien välisestä kaupasta, ja suhdetta sääntelevänä tekijänä toimii ensisijaisesti osapuolien välinen sopimus.

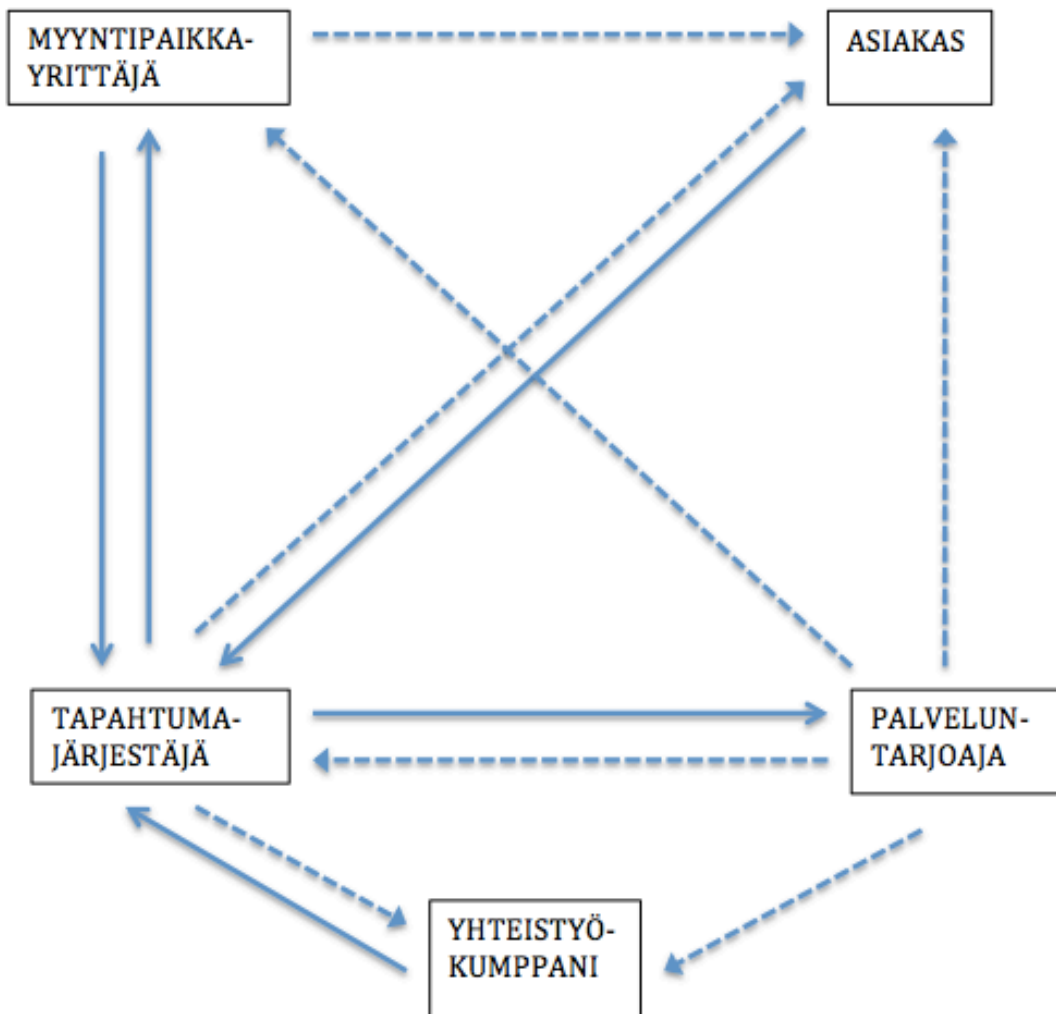
¹²⁸ Hemmo 2006: 41, 95-99.



Kuvio 1: Festivaalirahaan liittyvät transaktiot.

Kuviossa 2 kuvataan tapahtumajärjestäjän, palveluntarjoajan ja asiakkaan välisiä sopimussuhteita. Kuvion katkoviivalla kuvataan saatua palvelua, ja nuolella rahasuorituksia.

Asiakas tekee sopimuksen palveluntarjoajan kanssa maksujärjestelmän käytöstä, mutta asiakkaan festivaalirahaostot tilitetään suoraan tapahtumajärjestäjälle. Asiakas saa palveluntarjoajalta palvelua, jonka maksajana on tapahtumajärjestäjä. Asiakas luovuttaa henkilö- ja pankkitietojaan palveluntarjoajalle, joka käsittelee henkilötietoja tapahtumajärjestäjän lukuun. Rekisterinpitäjänä toimii tällöin siis tapahtumajärjestäjä, joka kantaa myös vastuun henkilötietojen oikeellisesta käsittelystä.



Kuvio 2: Festivaalirahaan liittyvät sopimukset.

Tapahtumajärjestäjä ja palveluntarjoaja sopivat keskenään maksujärjestelmän toteuttamisesta. Asiakas ja palveluntarjoaja taas sopivat palvelun käytöstä. Yhteistyökumppanin ja tapahtumajärjestäjän välisessä sopimuksessa määritellään kumppanin näkyvyys tapahtumassa, ja jos tässä sopimuksessa sovitaan näkyvyydestä maksujärjestelmässä, toimittaa palveluntarjoaja tähän liittyvän palvelun. Myös myyntipaikkayrittäjä käyttää palveluntarjoajan palveluita, jotka tapahtumajärjestäjä on tilannut.

Pakottavaa sääntelyä liittyy erityisesti asiakkaan kanssa solmittaviin kuluttajasopimuksiin, joita solmitaan tapahtumajärjestäjän ja kuluttajan sekä palveluntarjoajan ja kuluttajan välillä. Kuluttajaa suojataan kuluttajansuojalailla ja henkilötietolailla, sekä EU:n

tietosuoja-asetuksella. Pakottavan sääntelyn tarkoituksena on suojata sopimussuhteen heikompaa osapuolta heikomman suojan perusteella.

Suuri osa festivaalirahaan liittyvistä sopimuksista on liikesopimuksia, joihin liittyvä sääntely on pääosin dispositiivista. Tämä painottaa sopimuksen huolellisen laatimisen ja sopimusehtoihin paneutumisen tärkeyttä, koska sopimussuhdetta tulkitaan ristiriitatilanteissa ensisijaisesti osapuolten välisen sopimuksen kautta. Sopimuksen ehtojen ja vastuiden määrittely onkin erityisen tärkeää, koska kyseessä on suoraan tapahtumajärjestäjän liiketoimintaan oleellisesti vaikuttava sopimus. Sellaisten seikkojen kohdalla, joihin sopimuksessa ei olla suoraan otettu kantaa, tulkitaan kauppalakia ja yleisiä oikeusperiaatteita. Liikesopimukseen liittyy myös pakottavaa lainsäädäntöä esimerkiksi kohtuuttomien tai ankarien ehtojen ja tiedonantovelvollisuuden osalta. Tapahtumajärjestäjä solmii liikesopimuksia palveluntarjoajan ja IT-ympäristön tarjoajan, myyntipaikkayrittäjän sekä yhteistyökumppanin kanssa.

Myös tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin välinen sopimus on elinkeinonharjoittajien välinen sopimus, jota säännellään sopimuksella ja kauppalailla. Tämä sopimus kuitenkin tuo toimintaan mukaan asiakasnäkökulman, koska tapahtumajärjestäjän luomia kuluttajayhteyksiä käytetään yhteistyökumppanin hyväksi. Yhteistyösopimukseen, varsinkin kun niihin liittyy asiakkaille suoritettavaa markkinointia tai muuta tietojen käyttöä, liittyy olennaisesti oikeuksista ja tietojen käytöstä sopiminen asiakkaan ja tapahtumajärjestäjän välillä.

Kaikkea henkilötietojen käsittelyä säännellään pakottavasti henkilötietolaille ja EU:n tietosuoja-asetuksella. Tietosuoja-asiat liittyvät erityisesti kuluttajan kanssa maksujärjestelmän käytöstä tehtävään sopimukseen, mutta myös tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin ja tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välisiin sopimuksiin. Jos asiakas solmii sopimuksen festivaalirahan käytöstä palveluntarjoajan kanssa, on tämän sopimuksen ehdoissa jo huomioitava tietojen mahdollinen siirtäminen ja jatkokäyttö. Asiakkaalta on pyydettävä suostumus tietojensa käsittelemiseen ja luovuttamiseen eteenpäin. Lisäksi palveluntarjoajan ja tapahtumajärjestäjän on keskinäisessä sopimuksessaan huomioitava syntyvän datan riittävä tietosuoja ja käyttö. Palveluntarjoaja toimii syntyvän henkilörekisterin käsittelijänä tapahtumajärjestäjän lukuun, joten tapahtumajärjestäjän on tärkeää osallistua asiakkaan kanssa solmittavan sopimuksen laatimiseen henkilörekisterin tietosuojan osalta.

Lojaliteettivelvollisuuden merkitys oikeusperiaatteena on suuri tapahtumajärjestäjän solmimissa liikesopimuksissa. Tapahtumajärjestäjän on voitava luottaa palveluntarjoajan ammattitaitoon, samoin kuin yhteistyökumppanin ja myyntipaikkayrittäjän on voitava luottaa tapahtumajärjestäjän kykyyn toteuttaa sopimuksessa luvatut asiat. Toisaalta myyntipaikkayrittäjän on voitava luottaa tapahtumajärjestäjän kykyyn järjestää sovitut palvelut maksujärjestelmän toteuttamiseksi. Festivaalirahaan liittyvä maksujärjestelmä onkin monen toimijan yhteistuotos, jossa onnistumiseen vaikuttaa suuresti eri sopimusosapuolien tahto ja yhteistyö. Toisen sopimusosapuolen edut on otettava riittävässä määrin huomioon.

Lukumäärältään suurin osa festivaalirahaan liittyvistä sopimuksista on vakioehdoin solmittuja kertaluonteisia kuluttajasopimuksia. Jos festivaaliraha on ainoa maksuväline tapahtumassa, solmitaan sopimus jokaisen tapahtumaan saapuvan asiakkaan kanssa. Suomen tapahtumissa tämä tarkoittaa vähintään tuhansia, jopa kymmeniä tuhansia kuluttajasopimuksia tapahtumaa kohden¹²⁹. Sopimusehtoihin jäänyt virhe tai huolimaton ehtojen laadinta voi siis pahimmillaan kertaantua riitatilanteissa suureksi taloudelliseksi (tai vähintään imagolliseksi) tappioksi. Epäselvää tai tulkinnanalaista vakioehtoä tulkitaan laatijan vahingoksi, ja koska vastapuolena on heikomman suoja nauttiva kuluttaja, on elinkeinonharjoittajana toimivan sopimusosapuolen kiinnitettävä erityistä huomiota kuluttajasopimusten ehtojen laadintaan ja tunnistettava näissä piilevät sitomattomuusriskit.

Maksujärjestelmän käyttöönottoon liittyvä sopimus laaditaan tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan välillä. Palveluntarjoaja saattaa käyttää tämänkaltaisissa sopimuksissa vakioehtoja, joihin tapahtumajärjestäjän on kiinnitettävä huomiota riskienhallinnan näkökulmasta. Myös suurilla yhteistyökumppaneilla saattaa olla käytössään vakioehtoja tapahtumanäkyvyyttä varten. Vakioehtoja voidaan myös muokata yhdessä molemmille sopimusosapuolille sopiviksi, jolloin kyseessä ovat yhteisesti ja tasapuolisesti neuvotellut sopimusehdot. Tällöin mahdollista riitatilannetta tarkastellaan ensisijaisesti keskinäisen sopimuksen perusteella. Tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välinen festivaalirahan käyttöönottoon liittyvä sopimus on kuitenkin vakioehdoin solmittu kertaluonteinen liikesopimus, eikä näistä sopimusehdoista tutkijan havainnoinnin mukaan juuri neuvotella.

¹²⁹ Esimerkiksi vuonna 2016 Provinssin kokonaiskävijämäärä oli 71 000 festivaaliasiakasta. Päivittäisiä kävijöitä oli 18 000 – 31 000. Lähde: www.provinssi.fi

Kontrollivastuu on osa kaikkia festivaalirahaan liittyviä liikesopimuksia. Joissain sopimussuhteissa voidaan osapuolella nähdä myös ekskulpatiovastuu sopimuksen kohteena olevasta asiasta tiedollisen ylivertaisuuden vuoksi. Nämä vastuut painottavat huolellisen toiminnan ja dokumentoinnin merkitystä. Lisäksi kuluttajasopimuksissa elinkeinonharjoittajan vastuu korostuu kuluttajan heikomman aseman ja pakottavan lainsäädännön vuoksi.

Festivaalirahajärjestelmä koostuu useasta sopimuksesta, jotka kaikki vaikuttavat järjestelmän toimivuuteen. Vaikka festivaalirahaan liittyy pakottavaa lainsäädäntöä muun muassa kuluttajansuojalain muodossa, on oikeusperiaatteilla suuri merkitys kaikkien sopimusten tulkinnassa. Maksujärjestelmän sopimuskokonaisuuden hahmottaminen on tärkeää sääntelyn ymmärtämisen sekä riskikohtien tunnistamisen kannalta.

4. FESTIVAALIRAHAN LIITTYVÄT RISKIT JA RISKIENHALLINTA

4.1. Riskien kartoittaminen

Festivaalirahan käyttöön liittyviä riskejä on tässä tutkimuksessa löydetty median kautta esiin tulleista ongelmista liittyen RFID-maksujärjestelmiin, sekä festivaalialan toimijoiden ja asiakkaiden haastatteluista. Kuluttajasopimukseen liittyen esiin nousivat tietosuojariskit, ja liikesopimukseen liittyen tekniset ongelmat ja näistä johtuvat mahdolliset korvausvastuut ja tulonmenetykset.

Provinssin festivaalijohtajan mukaan yksi maksujärjestelmän suurimmista riskeistä on teknisistä ongelmista johtuva järjestelmän käyttöhäiriö. Ongelmat saattavat johtua joko itse maksujärjestelmästä tai internet- ja sähköverkon toimimattomuudesta. Jos festivaaliraha on tapahtuman ainoa maksuväline, ja tarkoituksena on käteisen rahan määrän minimointi, ei myyntipisteillä ole varasuunnitelmaa pohjakassojen ja maksupäätteiden muodossa.¹³⁰ Järjestelmän toimimattomuus estää tapahtumajärjestäjän tulonmuodostuksen tapahtuman aikana, ja vaikuttaa kielteisesti asiakaskokemukseen. Lisäksi, jos toimimaton maksujärjestelmä on yhdistetty yhteistyökumppaniin tapahtumanäkyvyyden muodossa, saattaa tapahtumajärjestäjää kohdata korvausvastuu, ja vähintään yhteistyösopimuksen solmimisen estyminen tulevina vuosina. Teknisten ongelmien riski kohdistuu siis etenkin tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan väliseen sopimukseen, mutta heijastuu kaikkiin muihin järjestelmään liittyviin sopimuksiin.

Download-festivaali otti festivaalirahan käyttöön ainoana maksuvälineenä vuonna 2015, ensimmäisenä suurista englantilaisista festivaaleista¹³¹. Järjestelmässä esiintyi kuitenkin teknisiä ongelmia, joiden johdosta asiakkaat eivät voineet tehdä ostoksia. Vaikka ongelmat saatiin korjattua tapahtuman aikana, johti tilanne asiakkaiden närkästykseen ja tyytymättömyyden ilmaisuun sosiaalisessa mediassa.¹³² Kielteinen näkyvyys saattaa vaikuttaa tapahtuman imagoon ja asiakasvirtoihin tulevaisuudessa. Vuonna 2016 Download luopuikin festivaalirahasta ainoana maksuvälineenä, tapahtumassa voitiin tehdä ostoksia festivaalirahan lisäksi myös käteisellä ja maksukortilla¹³³. Usean päällekkäisen

¹³⁰ Rumpunen 2018.

¹³¹ Moore 2015.

¹³² Matthew 2015.

¹³³ eFestivals 2016.

maksujärjestelmän toteuttaminen samanaikaisesti ei kuitenkaan ole yhtä kustannustehokasta kuin toimiva pelkkään festivaalirahaan pohjautuva maksujärjestelmä.

Tutkijan suorittamissa kuluttajahaastatteluissa tuli esiin ikävien festivaalirahaan liittyvien kokemusten vaikutus tapahtumaan osallistumiseen tulevaisuudessa. Asiakkaalla oli kyseisessä tapahtumassa ongelmia saada maksuranneke toimimaan, ja asiakkaan havainnoinnin mukaan samoja ongelmia oli useilla asiakkailla asiakaspalvelupisteiden jonojen perusteella. Ongelmista johtuen haastateltu ei voinut hankkia päivän aikana ruokaa tai juomaa, koska ei halunnut viettää festivaalin ohjelman seuraamiseen varaa- maansa aikaa asiakaspalvelupisteen jonossa. Asiakkaan mukaan tapahtuman ohjeet festivaalirahan käyttöön olivat epäselvät, ja lisäksi asiakasta ”pompotettiin” asiakaspalvelupisteeltä toiselle. Haastateltu epäili, ettei osallistu kyseiseen tapahtumaan enää jatkossa. Sama haastateltava oli osallistunut toiseen festivaalirahaa käyttävään tapahtumaan samana vuonna, eikä kyseisessä tapahtumassa ollut ongelmia maksujärjestelmän kanssa. Toimiva maksujärjestelmä vaikutti osaltaan onnistuneeseen tapahtumakokemukseen ja halun osallistua tapahtumaan tulevinakin vuosina.¹³⁴

Maksujärjestelmän tuottaman tiedon määrä on Provinssin festivaalijohtajan mukaan yksi suurimmista järjestelmän hyödyistä asiakaskohtaisen myynnin kasvun ohella. Asiakas antaa jo rekisteröityessään itsestään tietoja järjestelmään, ja tapahtuman aikana järjestelmä tuottaa dataa asiakkaan sijainneista ja ostoksista. Tätä tietoa voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi yhteistyösopimuksia solmittaessa ja myynnin ja tuotteiden sekä erilaisten tarjouksien suunnittelussa.¹³⁵ Tapahtumajärjestäjä voi itse määrittellä, mitä tietoja rekisteröintilomakkeella asiakkaalta kerätään. Vaikka maksujärjestelmä antaisi asiakkaalle mahdollisuuden toimia anonyymisti (esimerkiksi lataamalla rahaa vain käteisellä), tuottaa järjestelmä tietoa yleisesti asiakkaiden ostoskäyttäytymisestä mahdollistaen sijainnin määrittämisen ja profiloinnin. Maksujärjestelmän tuottaman tiedon määrän ja yksityiskohtaisuuden vuoksi tapahtumajärjestäjän on kiinnitettävä erityistä huomiota kuluttajan tieto- ja yksityisyydensuojaan.

Tutkijan haastattelemista asiakkaista kukaan ei kysyttäessä muistanut kenen kanssa oli tehnyt sopimuksen festivaalirahan käytöstä, tai sitä, mitä ja mihin käyttöön oli suostunut tietojaan luovuttamaan¹³⁶. Nykyisen sopimuskäytännön ja –muotoilun aikana on yleistä,

¹³⁴ Lahti & Lahti 2018.

¹³⁵ Rumpunen 2018.

¹³⁶ Anttila 2018; Lahti & Lahti 2018; Mäntykoski 2018.

että käyttöehtoja ei lueta¹³⁷, vaan ne hyväksytään asiakkaan toimesta automaattisesti. Tämä ei kuitenkaan vapauta rekisterinpitäjää huolellisen tietosuojaselosteen laatimisesta. Voidaan myös pohtia, onko asiakas todella antanut suostumuksensa tietojen käyttöön, jos tietosuojaseloste on pitkä ja vaikeaselkoinen ja jopa hankalasti löydettävissä. Viestinnän tietosuojasta ja tietojen käytöstä tulisi olla avointa. Saattaa olla, että EU:n tietosuoja-asetuksen ollessa uusi ja usein esillä mediassa, kiinnitetään omiin luovutettuihin tietoihin enemmän huomiota. Asiakas tuottaa toiminnallaan ostoskäyttäytymisestään arvokasta tietoa, jota tapahtumajärjestäjä käyttää hyödykseen jatkossa. Kuluttajien tietosuojaloukkauksien seuraukset kumuloituvat nopeasti kuluttajien suuren määrän vuoksi, joten tietosuoja on suunniteltava alusta alkaen huolellisesti riskien ehkäisemiseksi. Tietosuojariski kohdistuu ensisijaisesti kuluttajan kanssa tehtävään sopimukseen, mutta myös muihin sopimuksiin, jos tietoa luovutetaan eteenpäin.

Tässä tutkimuksessa valittiin käsiteltäviksi riskeiksi tietosuojaan liittyvät riskit ja järjestelmän tekniset ongelmat niiden suuren vaikuttavuuden vuoksi. Seuraavassa käsitellään riskejä ja niihin varautumista sopimusten solmimisen näkökulmasta.

4.2. Tietosuojaan liittyvät riskit

Tietosuojaan liittyvällä riskillä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa asiakkaan tietosuojan vaarantumista. Riski koskettaa siis asiakkaan ja tapahtumajärjestäjän sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä suhdetta.

Yksityisyyden suoja on yksi perusoikeuksista. Perustuslain 10§ mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suoja liitetään yleisesti osaksi yksityisyyden suojaa¹³⁸. Henkilötietojen suojalla suojataan kuitenkin myös tietoja, jotka eivät yksityisyyden suojan perusteella tulisi suojattaviksi¹³⁹. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 8. artiklan ja Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 16. artiklan mukaan jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Tämä suoja on pakottava lainsäädäntöä, eikä tätä suojaa heikentäviä sopimuksia voida pitää sitovina. Henkilötietojen suojaan liittyvät tekijät on otettava huomioon toiminnan sisällöstä ja laajuudesta riippumatta, jos kyseessä ei ole henkilön yksityisiin tarkoituksiin suoritettu henki-

¹³⁷ Ayres & Schwartz 2014: 548.

¹³⁸ Koillinen 2012: 171, 177.

¹³⁹ EU 2016/679: artikla 2; Koillinen 2012: 180-181.

lötietojen käsittely¹⁴⁰. Oikeus henkilötietojen suojaan ei silti ole absoluuttinen, vaan sitä on tarkasteltava suhteellisuusperiaatteen mukaisesti suhteessa muihin ja muiden henkilöiden perusoikeuksiin. Festivaalirahaan liittyen voidaan kuitenkin kuluttajan yksityisyydensuoja katsoa absoluuttiseksi oikeudeksi lähes kaikissa tilanteissa.

Tietosuoja voi pettää tahallisen teon tai inhimillisen virheen seurauksena. Esimerkiksi Suomessa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselta vuosi lähes 6000 henkilön nimiä ja henkilötunnuksia julkiseen verkkoon inhimillisen virheen vuoksi syyskuussa 2017¹⁴¹. Ticketmaster taas tiedotti kesäkuussa 2018 noin viiden prosentin asiakastietokannastaan joutuneen tietomurron kohteeksi¹⁴². Kuluttajalle tietovuodon kohteeksi joutuminen aiheuttaa vähimmillään epäluottamusta rekisterinpitäjää kohtaan. Vakavampia seurauksia ovat esimerkiksi identiteettivarkaudet. Rekisterinpitäjälle tietovuoto aiheuttaa vähintään imagohaittoja sekä lisäkustannuksia järjestelmien tarkistuksen ja korjauksien johdosta. Tietosuojaloukkauksista voidaan määrätä myös sakkoja.

Norjassa on tutkittu RFID:n käyttöön liittyviä palveluja kuluttajan näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkasteltiin kahta RFID-tekniikkaan perustuvaa palvelua: tietullimaksujen keräämiseen tarkoitettua AutoPASS-järjestelmää, ja joukkoliikenteen maksuihin liittyvää Flexus/Ruter Travelcard -järjestelmää. Tutkimuksessa todettiin, että tekniikka ja sen keräämä tieto herättää luottamukseen ja yksityisyydensuojaan liittyviä kysymyksiä tekniikan korvatesa henkilökohtaisen palvelun. Riskeinä nähtiin myös järjestelmien monimutkaisuus, tekniset ongelmat ja toimivuus. EU suosittaa¹⁴³ ohjeiden kehittämistä liittyen esineiden internetin yleistymiseen, jossa suurta osaa näyttelee RFID-tekniikkaan perustuva toiminta, jotta yksityisyydensuoja huomioidaan. Tietosuoja tulee rakentaa jo järjestelmän sisään alusta alkaen. ¹⁴⁴

EU:n komissio on julkaissut vuonna 2009 suosituksen, jossa määritellään radiotunnistuksen käytön yhteydessä sovellettavat yksityisyyden ja tietosuojan periaatteet. RFID-tekniikalla nähdään olevan lukusia taloudellisia ja yhteiskunnallisia hyötyjä, mutta teknologiaa käytettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota yksityisyyden suojaan ja tietosuojaan. Suosituksen mukaan kuluttajan on pystyttävä kontrolloimaan, onko tuotteessa älysiru vai ei. Älysiru on kuluttajan pyynnöstä voitava kytkeä pois. Lisäksi älysiirua käyttävien yritysten on annettava kuluttajille selkeää ja yksinkertaista tietoa

¹⁴⁰ Koillinen 2012: 172.

¹⁴¹ THL 2017.

¹⁴² Yle 2018.

¹⁴³ KOM 2009 / 278 (2009): 6-7 ja KOM 2007 /96 (2007): 6,9.

¹⁴⁴ Storm-Mathisen 2014: 60-61; Liikennevirasto 2011: 14; EU 2016/679, artikla 25.

henkilötietojen käytöstä ja tietojen käytön tarkoituksesta toiminnassa. Yritysten on tehtävä yksityisyyden- ja tietosuojaa koskevia vaikutusarviointeja ennen älysirujen käyttöä ja varmistettava, että henkilötiedot ovat turvassa ja suojattuja.¹⁴⁵ Jos festivaaliraha on ainoa maksuvälinen tapahtumassa, ei älysirua voi kuluttajan pyynnöstä kytkeä pois päältä. Tällöin kuluttajan vaihtoehdoksi jää tapahtumasta pois jättäytyminen. Tapahtumajärjestäjän on selkeästi kerrottava järjestelmän avulla kerättävistä tiedoista ja tietojen käytöstä.

Festivaalirahan käyttö saattaa aiheuttaa tapahtumajärjestäjälle riskin kuluttajan yksityisyydensuojan loukkaamiseen. Pelko tästä saattaa estää kuluttajaa käyttämästä koko järjestelmää. Lisäksi yksityisyyden loukkaukset ja tietosuojarikkeet aiheuttavat toteutessaan merkittävän imagohaitan tapahtumajärjestäjälle ja saattavat vaikeuttaa liiketoimintaa jatkossa. Jos yhteistyökumppanille on luovutettu näkyvyyttä maksujärjestelmässä, yhdistyy tämä imagohaitta myös yhteistyökumppaniin. Tämä saattaa aiheuttaa vaikeuksia tehdä sopimuksia kyseisen yhteistyökumppanin kanssa jatkossa, ja pahimmillaan korvausvaatimuksia tapahtumajärjestäjälle.

Koska asiakkaan on festivaalirahasta sovittaessa on annettava paljon tietoa tapahtumajärjestäjälle ja palveluntarjoajalle, on yksityisyyden suojaan ja tietosuojaan liittyviä asioita korostettava ja tehtävä ne asiakkaalle helpoksi ymmärtää. Näin asiakkaan luottamus järjestelmään saattaa kasvaa. Asiakkaalle voidaan myös tarjota mahdollisuutta toimia anonyymisti niin halutessaan – esimerkiksi asiakas voi ladata rahaa rannekkeelleen käteisellä ja olla yhdistämättä ranneketta henkilöön. Tällöin toki osa riskistä siirtyy asiakkaalle esimerkiksi rannekkeen katoamistilanteissa, koska festivaalirahaa ei tällöin voida siirtää maksusirulta toiselle. Jos taas tietosuoja pettää, on riskinä suuri imagohaitta. Tapahtumajärjestäjän on suunniteltava muodostuvan rekisterin käyttö jo etukäteen sekä määriteltävä asiakkaalta kerättävät tiedot. Muodostuvaan henkilörekisteriin liittyen on suoritettava riskien arviointia ja pohdittava sekä dokumentoitava näiden riskien toteutessa tehtäviä toimenpiteitä. Jos tietosuojaloukkaus aiheuttaa korkean riskin rekisteröidylle, on tästä ilmoitettava asianosaisille viipymättä. Lisäksi vakavasta tietosuojaloukkauksesta on tehtävä ilmoitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa. Tapahtumajärjestäjän on suunniteltava keinot viestiä rikkeistä tehokkaasti. Kaikki tietosuojaloukkaukset vaikutuksineen ja korjaustoimenpiteineen on riskin vakavuudesta riippumatta dokumentoitava, ja tämä dokumentti on tarvittaessa esitettävä valvontaviranomaiselle.¹⁴⁶

¹⁴⁵ KOM 2009/387; Liikenne- ja viestintäministeriö 2011: 9-10.

¹⁴⁶ EU 2016/679: artikla 33, artikla 34.

Henkilötietolain 47§ mukaan rekisterinpitäjä on velvollinen korvaamaan rekisteröidylle taloudellisen ja muun vahingon, joka rekisteröidylle tai muulle henkilölle on aiheutunut henkilötietolain vastaisesta henkilötietojen käsittelystä. Lisäksi henkilörekisteririkkomuksesta voidaan määrätä sakkoja. EU:n tietosuoja-asetuksen 79 artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus nostaa kante rekisterinpitäjää tai henkilötietojen käsittelijää vastaan, jos rekisteröity katsoo hänen oikeuksiaan loukatun puutteellisen henkilötietojen käsittelyn vuoksi. Rekisteröidyllä on 82 artiklan mukaan oikeus saada korvaus asetuksen rikkomisesta aiheutuneesta aineellisesta tai aiheettomasta vahingosta. Lisäksi tietosuoja-asetuksen mukaan asetusta rikkoneelle rekisterinpitäjälle voidaan määrätä tarvittaessa huomattavatkin sakot¹⁴⁷. Festivaaliraha maksujärjestelmänä sisältää tietoa, joka saattaa väärin käsiin joutuessaan aiheuttaa rekisteröidyille taloudellista vahinkoa (ja tätä kautta korvausvastuita tapahtumajärjestäjälle) esimerkiksi maksukorttitietojen vuotaessa.

Tutkijan havainnoinnin mukaan asiakas sopi Provinsissa maksujärjestelmän käytöstä maksujärjestelmän palveluntarjoajan kanssa. Ilosaarirockin tietosuojaselosteessa nimitään tapahtumajärjestäjä vastuunalaiseksi toimijaksi maksujärjestelmän suhteen, eikä palveluntarjoaja ole sopimusosapuolena¹⁴⁸. Kertyvä asiakasdata on tapahtumajärjestäjän omaisuutta, koska tietoa kerätään tapahtumajärjestäjän lukuun. Jos tiedot voidaan yhdistää henkilöön, on kyseessä henkilörekisteri. Rekisteröinnin aikana kerätyistä tiedoista johtuen tai asiakkaan liittäessä rannekkeensa maksukorttiin tai sosiaaliseen mediaan, saattaa tiedoista muodostua henkilörekisteri. Tällöin palveluntarjoaja on rekisterin tietojen käsittelijä, ja tapahtumajärjestäjä rekisterinpitäjä.¹⁴⁹ Palveluntarjoajan kanssa on sovittava tarkoin tietojen suojauksesta ja luovuttamisesta. Rekisterin tiedot ovat tapahtumajärjestäjän vastuulla, ja tapahtumajärjestäjän on myös voitava varmistua tietojen oikeasta käsittelystä. Lisäksi tapahtumajärjestäjän on varmistuttava siitä, että asiakas tietää, mitä tietoja hän luovuttaa, ja mihin tietoja käytetään. Tarvittaessa on annettava asiakkaalle myös mahdollisuus tietojen poistamiseen rekisteristä¹⁵⁰.

Ilosaarirockin tietosuojaselosteessa määritellään asiakkaalta kerättävät tiedot sekä festivaalirahan perusteella saatujen tietojen käyttö. Tietoa käytetään maksujärjestelmän organisointiin ja kontrollointiin sekä järjestelmän ja festivaalin kehittämiseen. Lisäksi

¹⁴⁷ Enintään 10 000 000 euroa tai 2% yrityksen vuotuisesta maailmanlaajuisesta liikevaihdosta sen mukaan, kumpi näistä määristä on suurempi. EU 2016/679, artikla 83.

¹⁴⁸ Ilosaarirock 2018b; Ilosaarirock 2018c.

¹⁴⁹ EU 2016/679, artikla 4.

¹⁵⁰ EU 2016/679, artikla 17.

selosteessa todetaan, että tietojen saanti perustuu asiakkaan suostumukseen, ja ettei tilastollista dataa voida yhdistää henkilöön. Asiakkaalta kerätään kuitenkin etu- ja sukunimitietoja sekä sähköpostiosoitteita, joten järjestelmä muodostaa henkilötietorekisterin. Tietosuojaselosteessa huomioidaan tietojen siirtoon, säilytysaikaan ja suojaukseen liittyvät asiat, sekä osoitetaan asiakkaalle mahdollisuus tietojensa tarkasteluun ja poistamiseen.¹⁵¹ Ilosaarirockin tietosuojaseloste vastaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia kuluttajalle suunnatun viestinnän osalta. Vaikka tietoja ei selosteen mukaan yhdistetä henkilöön, on se järjestelmän tuottaman datan avulla mahdollista. Tapahtumajärjestäjän on tällöin tehtävä myös henkilötietojen käsittelyyn liittyvä riskien arviointi ja voitava tämä vaadittaessa osoittaa.

EU:n tietosuoja-asetus tarjoaa hyvät edellytykset tietosuojan varmistamiseen myös festivaalirahaan liittyen. Tapahtumajärjestäjän on suunniteltava maksujärjestelmän tuottaman henkilörekisterin käyttö etukäteen, ja huolehdittava siitä, että asiakkaalta pyydetään tarvittavat suostumukset. Asiakkaan luottamusta saattaa lisätä tieto mahdollisuudesta toimia myös anonymisti. Tapahtumajärjestäjän on suoritettava riskien arviointia henkilörekisterin tietosuojan pettämisen varalta, ja dokumentoitava tietosuojaan liittyvät toimenpiteet. Tietosuojan pettämisen varalle on suunniteltava toimenpiteitä, ja tehtävä tarvittavat ilmoitukset viranomaiselle ja asiakkaille vuodon sattuessa. Asiakasviestinnän on oltava avointa ja oikea-aikaista luottamuksen vahvistamiseksi. Huolellinen suunnittelu, dokumentointi ja viestintä vahvistavat ja ylläpitävät festivaalirahaan liittyvää henkilötietojen suojaa, ja saattavat vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan ja tapahtumakokemukseen positiivisesti.

4.3. Tekniset ongelmat

Festivaalirahan käyttö maksuvälineenä on täysin riippuvainen järjestelmän toimivuudesta. Sekä palveluntarjoajan että IT-ympäristön tarjoajan on toimittava yhteistyössä tapahtumajärjestäjän kanssa järjestelmän toimivuuden takaamiseksi. Tekniikan pettäessä tapahtumajärjestäjä menettää tulojaan, ja ongelmat aiheuttavat myös imagohaittoja vaikeuttaen liiketoimintaa tulevaisuudessa. Teknisten ongelmien riski vaikuttaa paitsi tapahtumajärjestäjän ja palveluntarjoajan / IT-ympäristön toimittajan välisessä suhteessa, myös tapahtumajärjestäjän ja yhteistyökumppanin sekä tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välisessä suhteessa.

¹⁵¹ Ilosaarirock 2018b.

Palveluntarjoaja ja IT-ympäristön toimittaja sekä tapahtumajärjestäjä sopivat keskinäisellä sopimuksellaan suorituksesta. Oikea suoritus tarkoittaa suorituksen tekemistä oikean henkilön toimesta oikealle vastaanottajalle oikeaan aikaan. Suorituksen tulee olla myös oikean sisältöinen ja oikealla tavalla tehty. Jos suoritus ei laadultaan tai määrältään vastaa sovittua, se ei ole oikea.¹⁵² Jos maksujärjestelmä ei toimi luvutulla tavalla, on kyse virheellisestä suorituksesta. Asiaa tulkitaan ensisijaisesti keskinäisen sopimuksen kautta, joten sopimuksen ehtoihin ja oikean suorituksen määrittelyyn onkin kiinnitettävä erityistä huomiota.

Myös kuluttajalla on oikeus vaatia korvausta virheellisestä suorituksesta. Jos hyödyke todetaan kuluttajan puolesta virheelliseksi, hänellä on oikeus vaatia virheen korjausta minimissään kahden kuukauden kuluessa ostohetkestä. Virheilmoitus voidaan tehdä palveluntarjoajalle tai elinkeinonharjoittajalle, joka on sitoutunut vastaamaan hyödykkeen ominaisuuksista.¹⁵³ Virhe voi festivaalirahan kohdalla ilmetä esimerkiksi vääränä saldona tai epäselvinä ostotapahtumina. Kontrollivastuun perusteella myyjä on korvausvelvollinen virheellisen hyödykkeen aiheuttamista vahingoista, mikäli virheeseen ei liity force majeure -tyyppisiä syitä. Koska festivaaliraha 'ostetaan' tapahtumajärjestäjältä, on kuluttaja oikeutettu vaatimaan festivaalirahasaldonsa tarkistusta ja korvausta suoraan tapahtumajärjestäjältä palveluntarjoajan sijaan.

Tutkijan suorittamissa kuluttajahaastatteluissa tuli ilmi tilanne, jossa asiakkaan suorittamat festivaalirahaostot eivät kirjautuneet maksusirulle oikein. Haastatellun mukaan tapahtumassa rannekeelle ladattu saldo ei näkynytäkään enää myyntipisteellä, joten asiakas joutui lataamaan sirulleen lisää saldoa. Aiemmin ladattu saldo voitiin hakea palautuksena tilille vasta tapahtuman jälkeen. Näin asiakas joutui sitomaan varojaan tapahtumaan suunniteltua enemmän, eikä saldon palautus asiakkaalle välttämättä tapahtu välittömästi palautushakemuksen jälkeen.¹⁵⁴ Vastaavista ongelmista on raportoitu myös mediassa¹⁵⁵. Jos maksujärjestelmä ei toimi, aiheuttaa tämä tyytymättömyyttä koko tapahtumaa kohtaan ja saattaa vaikuttaa tapahtuman tulovirtoihin tulevaisuudessa.

Myös Download-festivaalissa maksujärjestelmän toimimattomuus esti kaiken myyntitoiminnan osan aikaa tapahtumassa. Jos Download-festivaalin tyyppinen tapaus olisi

¹⁵² Saarnilehto 2005: 57.

¹⁵³ Kuluttajansuojalaki 1978/38: 5:16§, 18§.

¹⁵⁴ Lahti & Lahti (2018).

¹⁵⁵ Iltalehti (2018).

tapahtunut Suomessa, olisi ensin tulkittu osapuolten välistä sopimusta mahdollisen vahingonkorvauksen tai sopimussakon osalta. Sopimus saattaa sisältää vastuunrajoitusehdoja, joita voidaan tosin riitatilanteissa tulkita esimerkiksi kohtuullisuusperiaatteen ja heikomman suojan kautta. Palveluntarjoajan ja tapahtumajärjestäjän keskinäisessä toiminnassa vahinkoa saattaa aiheutua esimerkiksi huolimattomuudesta tai esimerkiksi siitä, ettei järjestelmää tai IT-ympäristöä rakennettaessa ole huomioitu suuren yleisö määrän ja verkon kuormittumisen vaikutusta maksujärjestelmän toimivuuteen. Tapahtumajärjestäjälle aiheutuvat vahingot olisivat pääosin välillisiä tulonmenetyksen ja imagotappion muodossa, ja tätä kautta vaikeasti määriteltävissä. Jos ei voida näyttää toteen, että vahinko on aiheutettu tuottamuksellisesti tai varsinaista sopimusrikkomusta ei ole tapahtunut, ei välillisiä vahinkoja korvata. Nämä seikat painottavat sopimusehtoihin paneutumisen tärkeyttä mahdollisissa vahinkotilanteissa. Tapahtumajärjestäjän, palveluntarjoajan ja IT-ympäristön tarjoajan välisissä sopimuksissa on määriteltävä se taso, millä maksujärjestelmä määritellään toimivaksi ja seuraukset sille, jos osapuolille aiheutuu vahinkoa maksujärjestelmän toimimattomuudesta.

Tapahtumajärjestäjä ja yhteistyökumppani sopivat näkyvyydestä tapahtumassa. Jos näkyvyyttä ei maksujärjestelmästä johtuvien ongelmien vuoksi voida toteuttaa sopivalla tavalla, tai jos yhteistyökumppani näyttäytyy ongelmista johtuen epäedullisessa valossa, voi sopimuksessa olla määritelty korvausvastuu yhteistyökumppanille. Vähintäänkin vaikeudet suoriutua sopimusvelvoitteista heikentävät tapahtumajärjestäjän kykyä solmia vastaavia sopimuksia tulevaisuudessa, vaikka toimimattomuuden syy olisi palveluntarjoajan. Sopimuksen ehtoja onkin tarkasteltava mahdollisen riskin realisoitumisen näkökulmasta, ja määriteltävä etukäteen mahdolliset korvauksen aiheuttavat tilanteet riskin tunnistamiseksi.

Myyntipaikkayrittäjä saattaa esittää korvausvaateita tapahtumajärjestäjälle tapahtuman jälkeen, jos maksujärjestelmän ongelmien vuoksi myyntiä on jäänyt saamatta. Sopimus maksujärjestelmän käytöstä on tehty tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välillä, vaikka ongelmat johtuisivatkin palveluntarjoajan tai IT-ympäristön toimittajan virheellisestä suorituksesta. Korvausvaateista on siis neuvoteltava myyntipaikkayrittäjän ja tapahtumajärjestäjän kesken, ja tapahtumajärjestäjän on vastaavasti neuvoteltava korvauksesta virheellisen suorituksen tehneen palveluntarjoajan kanssa. Ongelmaksi saattaa kuitenkin muodostua korvauksen oikean määrän määrittely. Mahdollisiin maksujärjestelmän ongelmatilanteisiin on otettava kantaa jo myyntipaikkayrittäjän ja tapahtumajärjestäjän välisessä sopimuksessa.

Teknisiin ongelmiin voidaan rinnastaa myös järjestelmän helppokäyttöisyys. Norjalaisessa tutkimuksessa verratut järjestelmät toimivat eri tavalla. AutoPASS keräsi tunnistetietoja tietullien kohdalla, ja veloitti tullit asiakkaan maksukortilta. Flexus/Ruter Travelcard –järjestelmä taas toimi etukäteen ladattavalla matkakortilla, josta matkat veloitettiin asiakkaan matkustaessa joukkoliikenteessä. Travelcard siis toimi käytännössä kuten festivaaliraha. Travelcard oli historiassaan kohdannut useita haasteita tekniikan osalta, eikä asiakkaiden luottamus järjestelmään ollut korkealla. Lisäksi järjestelmä koettiin hankalaksi, koska raha piti ladata maksukortille erikseen, eikä jäljellä olevaa saldoa saanut vaivattomasti selville. Saattoi siis käydä niin, että matkustaessa saldo olikin tyhjä, ja asiakas joutui siirtymään erilliselle maksupisteelle lataamaan korttiaan. Tämä kaikki loi epäluottamusta järjestelmää kohtaan. AutoPASS taas toimi automaattisesti, asiakkaan tuli vain hankkia kortti. AutoPASS koettiin arkea helpottavana tekijänä, ja Travelcard taas hankalana.¹⁵⁶ Ilosaarirockin vastaava tuottaja Petri Varis näki järjestelmän riskinä sen uutuuden – festivaaliraha vaatii osaamista sekä tapahtuman henkilökunnalta että asiakkailta¹⁵⁷. Järjestelmää rakennettaessa onkin kiinnitettävä huomiota käytön helppouteen ja omaksuttavuuteen. Järjestelmän on tuotava asiakkaalle lisäarvoa, tai sitä ei haluta käyttää.

Myös tutkijan suorittamassa kuluttajahaastattelussa nousi esiin järjestelmän helppokäyttöisyys. Asiakkaan mukaan maksujärjestelmään liittyvä etukäteistieto oli vaikeaselkoista, ja asiakaspalvelu sekä suuri osa tiedosta toimitettiin englanniksi. Koska maksujärjestelmän etukäteisjärjestelyt koettiin vaikeaksi, ei asiaan haluttu tutustua, vaan aikomuksena oli selvittää asia paikan päällä. Samassa tapahtumassa oli kuitenkin ongelmia sekä järjestelmän toimivuuden että asiakaspalvelun suhteen, ja maksujärjestelmä koettiin epämiellyttävänä. Asiakas osallistui myöhemmin samana vuonna toiseen tapahtumaan, jossa festivaaliraha oli ainoa maksuväline. Tässä myöhemmässä tapahtumassa järjestelmä ja tiedotus toimi erinomaisesti verrattuna ensimmäiseen kokemukseen, eikä epävarmaa tunnetta syntynyt. Asiakas koki, ettei halua enää osallistua tapahtumaan, jossa ei saanut haluamaansa ja odotettua tukea maksujärjestelmään liittyen.¹⁵⁸ Osa haastateluista kertoi saaneensa hyvin etukäteistietoa ja asiakaspalvelu oli tapahtumassa toiminnut, jolloin maksutapakin koettiin helpompana ja miellyttävämpänä¹⁵⁹.

¹⁵⁶ Storm-Mathisen 2014: 63-69.

¹⁵⁷ Varis 2018.

¹⁵⁸ Lahti & Lahti 2018.

¹⁵⁹ Anttila 2018; Mäntykoski 2018.

Kuten edellä on todettu, elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa ensimmäinen oikeuslähde on osapuolten välinen sopimus. Jos sopimuksessa ei muutoin sovita, sovelletaan tulkintaan kauppalakia. Kauppalain 30§:n mukaan ostaja saa vaatia myyjältä virheellisen suorituksen korjaamista, uutta toimitusta tai hinnanalennusta, purkaa kaupan ja vaatia vahingonkorvausta. Virheellisen suorituksen kyseessä ollessa ostaja saa myös pidätyä kauppahinnan maksamisesta. Myyjälle on kuitenkin kauppalain 32§:n mukaan reklamoitava virheestä kohtuullisessa ajassa. Festivaalirahan ollessa kyseessä virhe havaittaneen vasta tapahtuma-aikana, ja palveluntarjoajan velvollisuus on pyrkiä korjaamaan virhettä paikan päällä. Jos virhettä ei saada korjattua, katsotaan suoritus virheelliseksi ja ostajalla on oikeus hinnanalennukseen. Jos ostaja kärsii virheen vuoksi vahinkoa, on ostajalla kauppalain 40§:n mukaan oikeus korvaukseen vahingosta, ellei myyjä pysty osoittamaan, että virheen estäminen ei ollut mahdollista hänestä riippumattomista syistä. Jos festivaalirahajärjestelmä ei tapahtuman aikana toimi, kärsii tapahtumajärjestäjä huomattavaakin taloudellista vahinkoa. Sopimusrikkomuksen vuoksi suoritettava vahingonkorvaus käsittää kauppalain 67§:n mukaan sopimusrikkomuksesta aiheutuneet välittömät ja välilliset vahingot – siis myös liikevaihdon vähentymisestä ja voiton menetyksestä aiheutuneet vahingot. Välillisten vahinkojen korvaaminen edellyttää kuitenkin, että sopimusosapuolella olisi ollut mahdollisuus vahingon rajoittamiseen tai estämiseen.

Virhetilanteessa molempien osapuolten on pyrittävä lojaliteettiperiaatteen mukaisesti rajoittamaan vahinkoa. Myös kauppalain 70§:ssä mainitaan toimenpiteistä vahingon kärsijän toimenpiteistä vahingon rajoittamiseksi. Tapahtumajärjestäjän on siis annettava palveluntarjoajalle mahdollisuus ja tuki virheen korjaamiseen.

Palveluntarjoajan korvausvastuu perustuu kontrollivastuuseen – korvausvastuusta ei voi vapautua, ellei voida todentaa, ettei virheellisen suorituksen tehneellä osapuolella ollut mahdollisuutta tai vaikutusvaltaa suoritusvirheen välttämiseen¹⁶⁰. Koska maksujärjestelmän palveluntarjoajalla ja IT-ympäristön toimittajalla voidaan katsoa olevan tapahtumajärjestäjää korkeampi ammattitaito maksujärjestelmän luomisessa ja ylläpidossa, voidaan ajatella sopimukseen sovellettavaksi myös heikomman suojan periaatetta. Tällöin voidaan jopa ajatella palveluntarjoajan ja IT-ympäristön tarjoajan ekskulpaatiovastuuta, jolloin korvausvastuusta vapautuakseen on osoitettava huolellinen menettely suorituksen toteuttamisessa¹⁶¹.

¹⁶⁰ Hemmo 2005a: 19-20.

¹⁶¹ Hemmo 2005a: 19.

Tapahtumajärjestäjän maksujärjestelmän palveluntarjoajan ja IT-ympäristön toimittajan kesken solmimat sopimukset ovat yksilöllisesti neuvoteltuja kertasopimuksia. Sopimuksilla on tietty voimassaoloaika, vaikka sopimukset solmittaisiin useammaksi vuodeksi. Lisäksi, vaikka sopimuksessa käytettäisiin palveluntarjoajan valmiiksi laatimia ehtoja, neuvotellaan niistä tarvittaessa osapuolten välillä ennen sopimuksen solmimista. Kertasopimuksilla on tietty sopimuksessa määritelty voimassaoloaika, joten sopimuksen purkamisen ilman pätevää syytä ennen määräaikaa aiheuttaa korvausvastuuta toiselle sopimusosapuolelle, ellei vastuuta ole suljettu pois sopimusehdoilla. Määräajaksi solmittu kertasopimus turvaa osaltaan tapahtumajärjestäjän toimintaa, koska palveluntarjoaja sitoutuu juuri sopimuksessa sovitun tapahtuman maksujärjestelmän toimittamiseen.

Sekä palveluntarjoaja että IT-ympäristön tarjoaja toimivat oman alansa asiantuntijoina sopimusta solmittaessa. Lojaliteettivelvollisuuteen perustuen maksujärjestelmän ja IT-ympäristön tarjoajalla on tarvittaessa velvollisuus neuvoa sopimuksen toista osapuolta maksujärjestelmän rakentamiseen liittyvissä asioissa sen toiminnan varmistamiseksi. Jos esimerkiksi palveluntarjoaja havaitsee, että suunniteltu IT-ympäristö ei riitä maksujärjestelmän toiminnalle, on asiasta huomautettava. Jos maksujärjestelmä ei toimi tapahtumajärjestäjästä riippumattomista syistä, eikä neuvontaa ole annettu, saattaa tapahtumajärjestäjällä olla oikeus vaatia vahingonkorvausta menetetyistä tuloista lojaliteettivelvollisuuteen vedoten.¹⁶²

Maksujärjestelmän tekniseen toimivuuteen liittyen voidaan sopimukseen liittää erityisiä ehtoja. Yksi palveluntarjoajan vastuuta korostava ehto on *time of essence* –ehto, joka korostaa suorituksen oikea-aikaisuuden merkitystä. Maksujärjestelmän on toimittava tarkalleen tapahtuman ajankohtana, ja viivästys suorituksessa saattaa aiheuttaa huomattavia vahinkoja. Viivästykselle voidaan määritellä sopimussakko, jolla vähennetään taloudellisen menetyksen määrää. Tosin kuluttajien festivaalikokemukseen viivästys aiheuttaa haittaa, ja saattaa vaikuttaa tapahtumaan osallistumiseen jatkossa.

Sopimukseen voidaan myös liittää vastuunrajoitusehtoja teknisten ongelmien varalle. Palveluntarjoaja halunnee määritellä vahingonkorvauksen enimmäismäärän tai rajata tiettyjä vahinkoja korvauksen ulkopuolelle. Toisaalta tapahtumajärjestäjä voi haluta rajata yhteistyökumppanille maksettavan vahingonkorvauksen määrää. Vastuunrajoitusehtoja tarkasteltaessa on huomioitava sääntelyn taustalla vaikuttavat oikeusperiaatteet. Jos vastuunrajoitusehto todetaan sopimusta tulkittaessa kohtuuttomaksi, voidaan

¹⁶² Kts. KKO 1999:80.

ehto tuomita pätemättömäksi. Sopimuskumppani saattaa esimerkiksi nauttia heikomman suojaa, tai tilanteeseen voi liittyä erityisesti sopimusosapuolten lojaliteettivelvollisuus.

Myös kuluttajasopimuksien käyttöehdoissa vastuuta voidaan sopimusehdoissa rajoittaa. Esimerkiksi Ilosaarirockin osalta festivaalirahan käyttöehdoissa ei taata järjestelmän keskeytyksetöntä tai virheetöntä käyttöä, ja palveluntarjoajalle varataan oikeus keskeyttää palvelu väliaikaisesti. Lisäksi asiakas veloitetaan toimimaan huolellisesti maksuvälineen käytössä ja vastaamaan syötettyjen tietojen oikeellisuudesta. Käyttöehdoissa rajataan pois kaikkien asiakkaalle palvelun käytöstä aiheutuneiden välittömien ja välillisten vahinkojen korvaaminen, ja veloitetaan asiakas minimoimaan vahinkonsa.¹⁶³ Toisaalta kuluttaja on kuluttajansuojalain 5:20§ mukaan oikeutettu vahingonkorvaukseen, jos vahinko aiheutuu tavaran virheen vuoksi. Välilliset vahingot korvataan vain, jos myyjä on aiheuttanut virheen tai vahingon tuottamuksellisesti. Pakottavan lainsäädännön vastainen ehto ei ole pätevä. Jos kuluttaja menettää maksujärjestelmän virheen vuoksi maksusirulle lataamansa varat, on hän kuluttajansuojalain mukaan oikeutettu vahingonkorvaukseen, vaikka käyttöehdoissa muuta määriteltäisiin. Palvelun mahdolliset lyhytaikaiset keskeytykset on sitä vastoin hyvä huomioida käyttöehdoissa, koska etenkin ulkoilmassa järjestettävät yleisötapahtumat ovat herkkiä häiriöille.

Festivaalirahaan liittyvien teknisten ongelmien sopimusoikeudellinen rajoittaminen alkaa maksujärjestelmään liittyvän sopimusmaailman kartoittamisella. Maksujärjestelmä suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä monen toimijan kanssa ja usean sopimuksen avulla. Tapahtumajärjestäjän on varmistettava, ettei mikään maksujärjestelmän tärkeä osa-alue jää sopimusten katvealueelle. Usean sopimuksen ja toimijan kautta toteutettava maksujärjestelmä voi myös aiheuttaa epäselvyyttä osapuolten vastuiden osalta. Sopimuksissa on sovittava selkeästi, kenen vastuulla mikin osa-alue on. Huolellisella sopimusten ja yhteistyön suunnittelulla ja dokumentoinnilla voidaan ehkäistä maksujärjestelmän teknisiä ongelmia.

Jos teknisiä ongelmia ei voida kokonaan ehkäistä, voi tapahtumajärjestäjällä olla mahdollisuus hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen. Myös palveluntarjoajan sopimussakko voi tulla kysymykseen riskin rajoittamiskeinona. Riskeihin varautuminen on näyttävä sopimusten ehdoissa, ja vastuunrajoitusehtoihin on tutustuttava erityisen tarkasti. Tapahtumajärjestäjä tuskin toivoo tilannetta, jossa vastuu on sopimuksen ehdoilla rajattu kokonaan palveluntarjoajan ulkopuolelle. Tapahtumajärjestäjän on havainnoitava

¹⁶³ Ilosaarirock 2018c.

maksujärjestelmän toimivuutta tapahtuma-aikana, ja dokumentoitava tekemänsä havainnot ongelmista mahdollista myöhempää reklamaatiota tai korvausvaatimusta varten. Palveluntarjoajan kanssa on jo ennen tapahtumaa suunniteltava ongelmien ilmetessä suoritettavat vahinkoa rajoittavat toimenpiteet. Sopimuksessa määritelty tapahtumaaikainen vastuu- tai yhteyshenkilö auttaa nopeuttamaan ongelmien ratkaisemista. Oikea-aikainen ja täsmällinen kuluttaja- ja kumppaniviestintä ongelmatilanteissa auttaa myös rajoittamaan vahinkoa tehokkaasti.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET

Festivaalirahamaksujärjestelmän käyttöönottoon liittyy elinkeinonharjoittajien keskinäisiä sopimuksia sekä sopimuksia elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä. Elinkeinoonharjoittajien väliset sopimukset liittyvät järjestelmän toteuttamiseen, myyntipaikkayrittäjien suorittamaan myyntiin sekä markkinointiin ja muuhun yhteistoimintaan yhteistyökumppanisopimusten muodossa. Elinkeinoonharjoittajan ja kuluttajan väliset sopimukset liittyvät festivaalirahan ja kuluttajan tietojen käyttöön.

Sopimukset tapahtumajärjestäjän ja kuluttajan sekä tapahtumajärjestäjän ja myyntipaikkayrittäjän välillä muodostavat kokonaisuuden, joka liittyy läheisesti festivaalirahan transaktioihin. Sekä tapahtumajärjestäjän että myyntipaikkayrittäjän on toimittava yhteistyössä, jotta maksujärjestelmä hyödyttäisi myös asiakasta. Myyntipaikkayrittäjän on ymmärrettävä järjestelmän toiminta, tarvittaessa tapahtumajärjestäjän avustuksella. Tapahtumajärjestäjän on tiedostettava omat vastuunsa ja nähtävä festivaalirahaan liittyvät omistussuhteet. Lisäksi asiakkaan on tiedettävä, mitä tietoja ja oikeuksia festivaalirahan käytön yhteydessä luovutetaan, ja mitä oikeuksia asiakkaalla on omien tietojensa käytön sekä asiakkaan omalle tililleen siirtämänsä festivaalirahan suhteen. Maksujärjestelmään liittyvät sopimussuhteet ovat transaktioita moninaisemmat. Sopimussuhteiden kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää toimintavarmuuden ja riskien minimoimisen kannalta. Maksujärjestelmän suunnittelun yhteydessä olisikin hyvä hahmotella festivaalirahaan liittyvää sopimusmaailmaa tapahtumakohtaisesti, ja tunnistaa mahdolliset katve- ja riskialueet.

Erityistä huomioita vaativat kuluttajasopimukset sekä sopimukset palveluntarjoajan ja IT-ympäristön toimittajan kanssa. Palveluntarjoajan kanssa solmittava sopimus on merkittävästi yhteydessä tapahtumajärjestäjän maksujärjestelmästä saatavaan taloudelliseen hyötyyn. Tämän vuoksi sopimuksessa on kiinnitettävä erityistä huomiota toimiin ongelmatilanteissa sekä vastuisiin vahinkotilanteissa. Kuluttajien kanssa tehtävissä sopimuksissa on huomioitava tietosuojan liittyvät asiat, etenkin henkilötietojen suojaus ja lainmukainen käsittely. Maksujärjestelmän tuottava data on taloudellisen hyödyn ohella tapahtumajärjestäjälle arvokasta, koska se antaa mahdollisuuksia myynnin ja yhteistyösopimusten suunnitteluun uudella tasolla. Datan avulla tapahtumajärjestäjä tietää, mitä tuotteita tai palveluja festivaalin asiakas hankkii eri aikoina, eri yhteyksissä ja eri sijainneissa. Datan käytölle ei kuitenkaan ole oikeuksia, jos sitä ei ole hankittu ja suojattu

asianmukaisella tavalla. Lisäksi kuluttajasopimusten määrän ollessa suuri, saattaa tietosuojarikkeistä aiheutunut vahinko kumuloitua nopeasti.

Tämän tutkimuksen perusteella ei ole ilmennyt senkaltaisia lainsäädännöllisiä esteitä, jotka estäisivät maksujärjestelmän käytön Suomessa. Myös liikenne- ja viestintäministeriön asettama NFC-työryhmä on päätenyt samankaltaiseen johtopäätökseen¹⁶⁴. Koska ilmiö on Suomessa uusi, vaatii maksujärjestelmän käyttöönotto tapahtumajärjestäjän huolellista tutustumista festivaalirahaan liittyviin sopimussuhteisiin ja järjestelmään liittyviin oikeuksiin. Tapahtumajärjestäjän on tunnistettava festivaalirahaan liittyvät riskit, ja varauduttava näihin solmittavien sopimuksen ehdoissa mahdollisuksiensa mukaan. Tapahtumajärjestäjän on tiedostettava myös se, että festivaaliraha on myös asiakkaille ja myyntipaikkayrittäjille uusi ilmiö, ja tiedotettava sopimusosapuolia asianmukaisesti.

Parhaimmillaan festivaaliraha maksuvälineenä tuo lisäarvoa kaikille toimintaan osallistujille. Festivaaliraha voi tuoda tapahtumajärjestäjälle ja myyntipaikkayrittäjille taloudellista ja toiminnallista hyötyä, yhteistyökumppanille uudenlaisia markkinointimahdollisuuksia sekä kuluttajalle miellyttävämmän asiakaskokemuksen.¹⁶⁵ Toisaalta, jos maksujärjestelmä ei toimi, saattaa se aiheuttaa mielipahaa asiakkaiden ja myyntipaikkayrittäjien keskuudessa, ja jopa heikentää tapahtumaan osallistumista jatkossa. Jos toimintahäiriöt yhdistyvät yhteistyökumppaniin, saattaa tästä seurata korvausvaatimuksia tapahtumajärjestäjälle ja vähintäänkin vaikeuksia solmia vastaavia sopimuksia jatkossa. Maksujärjestelmän keskiössä näyttäisi – ainakin näin alkuvaiheessa – olevan tehokas tiedotus festivaalirahaan liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista, toimintahäiriöihin reagoimisesta sekä järjestelmän eduista ja riskeistä.

Maksujärjestelmän käytön riskeinä voidaan siis nähdä toisaalta kuluttajan tietosuojaan liittyvät asiat, ja toisaalta järjestelmän tekniset ongelmat ja mahdolliset korvausvastuut. Osa riskeistä voidaan pienentää huolellisesti laadituilla sopimuksilla. Maksujärjestelmän käyttöönottoa tulee suunnitella yhdessä tapahtumajärjestäjän, palvelutarjoajan ja it-palvelujen tuottajan kesken sen toimivuuden varmistamiseksi. Järjestelmän käyttö tulee myös tehdä asiakkaalle turvalliseksi, helpoksi ja miellyttäväksi käyttää. Riskien pohdinta etukäteen auttaa tunnistamaan ongelmatilanteita ja mahdollisesti ehkäisemään niiden syntymisen. Onnistunut maksujärjestelmän käyttöönotto vaatii yhteistyötä ja huolellista valmistautumista kaikkien osapuolten osalta.

¹⁶⁴ Liikenne- ja viestintäministeriö 2011: 12.

¹⁶⁵ Rumpunen 2018; Varis 2018.

Festivaalirahamaksujärjestelmään liittyvistä sopimuksesta useat ovat lähtökohdiltaan epätasa-arvoisia joko osapuolen tiedollisen aseman tai kuluttaja-aseman vuoksi. Oikeusperiaatteiden merkitys sopimusten ja sopimusehtojen tulkinnassa on suuri. Tapahtumajärjestäjän on tunnistettava osapuolten eriarvoinen asema eri sopimussuhteissa, ja ryhdyttävä osaltaan toimiin aidon yhteistyön aikaansaamiseksi.

Tapahtumajärjestäjällä onkin oltava vähintään perustiedot sopimukseen liittyvästä sääntelystä. Ehdottoman tärkeää olisi ennen järjestelmän käyttöönottoa pohtia järjestelmään liittyviä riskejä, ja miettiä keinoja riskien minimoimiseksi. Tässä tutkimuksessa tarkastellut riskit voivat toimia lähtökohtana pohdinnalle. Lisäksi kunkin tapahtumajärjestäjän kohdalla on varmasti löydettävissä alueeseen ja toimintatapaan liittyviä yksilöllisiä riskejä, jotka olisi hyvä huomioida.

Festivaalirahaan liittyen olisi hyödyllistä ja mielenkiintoista tutkia jatkossa tapahtumajärjestäjän tuottojen kehitystä festivaalirahan käyttöönoton jälkeen, ja asiakkaan kulutuksen muuttumista verrattuna käteisen rahan ja pankkikortin käyttöön. Olisi mielenkiintoista selvittää, toteutuvatko palveluntarjoajien lupaukset helpommasta ostamisesta ja tämän kautta suuremmista tuotoista tapahtumajärjestäjälle. Myös maksujärjestelmän tuottaman datan hyötykäytön mahdollisuuksien ja asiakkaiden ostoskäyttäytymisen tutkimus olisi tarpeellista järjestelmän hyötyjen maksimoinnille.

RFID-tekniikka tarjoaa paljon mahdollisuuksia tapahtumatuotantoon. Tällä hetkellä tekniikka tekee tuloaan maksujärjestelmän – ja ehkä pian myös kulunvalvonnan - muodossa. Tekniikkaa voisi kuitenkin hyödyntää laajemminkin, ehkä juuri sosiaaliseen mediaan yhdistämisen kautta, tai palvelun liittämistä majoitukseen tai muihin palveluihin, kuten esimerkiksi narikkaan. Voisi olla hyödyllistä tutkia tapahtumatuotannon ulkopuolisia aloja ja pohtia, miten muualla käytetty RFID-tekniikka voisi palvella tapahtumatuotannossa. Kuluttajien osalta olisi hyödyllistä tutkia käyttäjäkokemuksia ja maksujärjestelmän tuottamaa lisäarvoa.

Festivaalirahaan liittyvä omaisuudensuoja on oma laajempi tutkimuskohteensa. Koska festivaalirahaostot siirtyvät tapahtumajärjestäjän haltuun, olisi mielenkiintoista selvittää, miten varat käyttäytyisivät konkurssi- tai muussa maksukyvyttömyystilanteessa. Saattaa olla, että tapahtumajärjestäjä on käyttänyt festivaalirahasaldoa tapahtuman muihin kuluihin, esimerkiksi ennakkomaksuihin, eivätkä pääsylipputulot ole kehittyneet toivotusti. Olisi pohdittava, voidaanko kuluttajan tapahtumajärjestäjälle suorittamat festivaalira-

han ostot erottaa sivullisen omaisuudeksi, ja mitkä ovat myyntipaikkayrittäjän oikeudet tapahtumassa festivaalirahalla myytyjen tuotteiden tuloihin.

Edelleen pohdittavan arvoisina tutkimusaiheina tai vähintään ohjekirjan arvoisena aiheena voisi olla tutkijan henkilökohtainen lempiaihe: festivaalirahan kirjanpidollinen ja arvonlisäverollinen käsittely. Olisi hyödyllistä luoda selkeät ohjeet siitä, miten festivaalirahan ostot ja käyttö käsitellään kirjanpidossa, ja miten määräytyy palauttamatta jääneen saldon arvonlisäverokäsittely.

Kaiken kaikkiaan festivaaliraha maksujärjestelmänä on mielenkiintoinen eritahoisia sopimussuhteita sisältävä järjestely, joka tarjoaa paljon talousoikeudellista pohdittavaa.

LÄHTEET

- Ayres, Ian & Alan Schwartz (2014). The No-reading Problem in Consumer Contract Law. *Stanford Law Review* [online], 66(3), 545-609. [viitattu 16.10.2018]. Saatavana internetistä: <URL: <https://search-proquest-com.proxy.uwasa.fi/docview/1525827138?accountid=14797>>
- Hemmo, Mika (1998). *Sopimus ja delikti*. Helsinki: Kauppakaari Oy. ISBN 952-14-0072-2
- Hemmo, Mika (2003). *Sopimusoikeus I*. Helsinki: Talentum Media Oy. ISBN 952-14-0530-9
- Hemmo, Mika (2013). *Velvoiteoikeuden perusteet*. Helsinki: Unigrafia Oy. ISBN 978-952-10-7826-2
- Hemmo, Mika (2005a). *Oikeudellisen riskienhallinnan perusteita*. Helsinki: Forum Iuris. Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut. ISBN 952-10-2318-X
- Hemmo, Mika (2005b). *Sopimusoikeus III*. Helsinki: Talentum Media Oy. ISBN 952-14-0690-9
- Hemmo, Mika (2006). *Sopimusoikeuden oppikirja*. Helsinki: Talentum Media Oy. ISBN 952-14-0648-8
- Hemmo, Mika & Kari Hoppu (2015). *Sopimusoikeus* [online]. Helsinki: Talentum Media Oy, 9.11.2015 [viitattu 2.2.2016]. Saatavana internetistä <URL: [http://fokus.talentum.fi.proxy.tritonia.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS\(\(20\)\)>](http://fokus.talentum.fi.proxy.tritonia.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS((20))>)
- Hoffrén, Mia (2008). *Tieto ja sivullissuoja*. Vammala: Suomalainen lakimiesyhdistys. ISBN 978-951-855-278-2
- Hoppu, E. & Kari Hoppu (2005). *Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet* [online]. 13.painos. Talentum Media. [viitattu 11.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL:

<http://verkkokirjahylly.talentum.fi.proxy.tritonia.fi/teos/HADBJXFTFF#kohta:1>
> ISBN 978-952-63-1649-9

Hudson S. & Hudson, R. (2013). Engaging with consumers using social media: a case study of music festivals. *International Journal of Event and Festival Management* [online], (4)3, 206-223. [viitattu 10.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL:

<http://search.proquest.com.proxy.tritonia.fi/docview/1691004995/C55A112EBB3F4A8DPQ/1?accountid=14797>>

Husa, Jaakko & Anu Mutanen ja Teuvo Pohjolainen (2008). *Kirjoitetaan juridiikkaa*. Tampere: Talentum Media Oy. ISBN 978-952-14-1355-1.

Karhu, Juha & Hannu Tolonen, Tuula Ämmälä (2011). Heikomman suoja. Teoksessa: *Varallisuus oikeus*. [Online] Helsinki: Talentum Media Oy. [viitattu: 4.9.2018]. Saatavana internetistä: <URL: [Karttunen, Timo, Hanna Laasanen, Liisa Sippel, Tero Uitto & Marjo Valtonen \(2012\). *Juridiikan perusteet*. Helsinki: Sanoma Pro Oy. ISBN 978-952-63-0131-0.](https://fokus-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/IAIBCXJTBF#kohta:I((20)L((c4)HT((d6)KOHDAT((20):3((20)Siviilioikeuden((20)yleiset((20)periaatteet((20)(:Heikomman((20)suoja((20))></p>
</div>
<div data-bbox=)

Kansainvälinen kauppakamari (2011). *Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n markkinointisäännöt 2011* [online] 23-26. [viitattu 5.4.2016]. Saatavana internetistä: <URL: http://www.icc.fi/userData/5176/Markkinoinnin-kansainvaliset-ohjeet-ICC-Markkinointisaannot_-final-version-2012.pdf >

Koillinen, Mikael (2012). Henkilötietojen suoja itsenäisenä perusoikeutena. *Oikeus* [online] (42); 2: 171-193. [viitattu 16.10.2018]. Saatavana internetistä: <URL: <https://www-edilex-fi.proxy.uwasa.fi/oikeus/10414.pdf>>

KOM 2007 / 96 (2007). *Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Radiotaajuustunnistus Euroopassa: asteittain kohti alan yhteisiä periaatteita* [online]. [viitattu 29.8.2018]. Saatavana internetistä: <URL <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0096:FIN:FI:PDF> >

KOM 2009 / 278 (2009). *Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Esineiden internet – Toimintasuunnitelma Euroopalle* [online]. [viitattu 29.8.2018]. Saatavana internetistä: <URL: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2009\)0278_/com_com\(2009\)0278_fi.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2009)0278_/com_com(2009)0278_fi.pdf) >

KOM 2009 / 378 (2009). *Komission suositus yksityisyyden suojaa ja tietosuojaa koskevien periaatteiden toteuttamisesta radiotaajuustunnistusta käyttävissä sovelluksissa* [online]. [viitattu 16.10.2018]. Saatavana internetistä: <URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009H0387&qid=1535975001656&from=EN> >

Laakso, Seppo (2012). *Lainopin teoreettiset lähtökohdat*. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Liikenne- ja viestintäministeriö (2003). *Mobiili lähimaksaminen – nykykäyttö ja tulevaisuus* [online]. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 22/2003 / V. [viitattu 31.3.2016] Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Saatavana internetistä: <URL: http://www.lvm.fi/documents/20181/819315/1_22_2003.pdf/476620b7-0d9d-4cb9-83f6-1aab01581ec2?version=1.0 >

Liikenne- ja viestintäministeriö (2011). *Near Field Communications. NFC-työryhmän loppuraportti* [online]. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 4/2011. [viitattu 1.3.2018] Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Saatavana internetistä: <URL: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-211-7> >

Mähönen, Jukka (2011). Lojaliteettivelvollisuus ja tiedonantovelvollisuus. Teoksessa Saarnilehto, Ari (toim.): *Varallisuus oikeus* [online]. Helsinki: Talentum Media Oy [viitattu 4.9.2018]. Saatavana internetistä <URL:

- Nisén, Anne (2013). Lähimaksaminen muuttaa maksukorttien käyttöä. *Rahoitusmarkkinaraportti* [online] 2/2013. 23. [viitattu 10.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL: <https://helda.helsinki.fi/bof/handle/123456789/12034> >
- Palmgren, Mika (2011). Sponsorisopimukset. Teoksessa: *Varallisuus oikeus*. [online] Helsinki: Talentum Media Oy. [viitattu 10.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/HAJBHXCTCF#kohta:ii](http://fokus.talentum.fi.proxy.tritonia.fi/teos/IAIBCXJTBF#kohta:VII((20)SOPI MUSTYYPEIST((c4)((20):7((a0)Yhteistoimintasopimukset((20):Sponsorisopimukset((20) > ISBN 978-952-14-2378-9.</p>
<p>Saarnilehto, Ari (2005). <i>Pääasiat velvoitteesta</i>. [online] Alma Talent Oy. [viitattu 1.3.2018] Saatavana internetistä: <URL: ISBN 978-952-63-2821-8.
- Saarnilehto, Ari & Vesa Annola (2011). Sopimus. Teoksessa: *Varallisuus oikeus*. [online] Helsinki: Talentum Media Oy. [viitattu 5.9.2018]. Saatavana internetistä: <URL: [https://fokus-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/IAIBCXJTBF#kohta:III\(\(20\)SOPIMUS\(\(20\):1\(\(a0\)Johdanto\(\(20\)>](https://fokus-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/IAIBCXJTBF#kohta:III((20)SOPIMUS((20):1((a0)Johdanto((20)>)
- SFS ry (2010). *RFID. Osa 1: Opas. Johdatus tekniikkaan. SFS-käsikirja 301-1*. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Helsinki: SFS ry. ISBN 978-952-242-065-7.
- Storm-Mathisen, Ardis (2014). RFID in toll/ticketin – a user-centric approach. *The Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications, Information and Media* [online]. 16(6), 60-73. [viitattu 2.2.2018]. Saatavana internetistä: <URL: <https://search-proquest-com.proxy.uwasa.fi/docview/1660152286?accountid=14797> >
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. ISBN 978-951-3199-53-1
- Tuori, Kaarlo (2000). *Kriittinen oikeuspositivismi*. Vantaa: Werner Söderström Lakittieto Oy. ISBN 951-670-025-X.

Varhela, Markku & Pertti Virtanen (2015). *Markkinoinnin pelisäännöt* [online]. Helsinki: Talentum Media Oy. [viitattu 6.4.2016] Saatavana internetistä: <URL: [Vilkkä, Hanna \(2007\). *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. ISBN 978-951-26-5593-9](http://fokus.talentum.fi/teos/CADBEXGTBF#kohta:4.((20)HENKIL((d6)TIETOJEN((20)SUOJA((20) ></p>
</div>
<div data-bbox=)

Lehtiartikkelit ja haastattelut, ei-tieteelliset

Anttila, Frans (2018). Kuluttajahaastattelu 15.10.2018.

Elisa Oyj (2013). *Lähimaksaminen nopeuttamaan maksamista Tampereen jäähallissa – Tappara- ja Ilves-faneille omat maksutarransa*. [online] [viitattu 10.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL: [Ilosaarirock 2018a. Tapahtuman internet-sivut. \[online\] \[viitattu 21.5.2018\] Saatavana internetistä: <URL: \[Ilosaarirock 2018b. *Privacy Policy*. \\[online\\] \\[viitattu 18.9.2018\\] Saatavana internetistä: <URL: \\[Ilosaarirock 2018c. *Terms & Conditions*. \\\[online\\\] \\\[viitattu 18.9.2018\\\] Saatavana internetistä: <URL: \\\[Iltalehti \\\\(2018\\\\). Harju, Elli. *Festareilla yleistynyt cashless vihastuttaa ja ihastuttaa – rajuja kommentteja rannekkeesta: ”Jos tämä tapa tulee jäädäkseen festivaaleihin, lopetan niissä käynnin”, ”Ranneke pilasi festivaalin”* Iltalehti \\\\[online\\\\] 2.8.2018. \\\\[viitattu 11.10.2018\\\\] Saatavana internetistä: <URL: \\\\[Lahti, Anu & Jyri Lahti \\\\\(2018\\\\\). Kuluttajahaastattelu 27.9.2018.\\\\]\\\\(https://www.iltalehti.fi/kotimaa/201808022201106941_u0.shtml></p>
</div>
<div data-bbox=\\\\)\\\]\\\(https://account.playpass.eu/ilosaarirock/terms></p>
</div>
<div data-bbox=\\\)\\]\\(https://account.playpass.eu/ilosaarirock/privacy></p>
</div>
<div data-bbox=\\)\]\(http://www.ilosaarirock.fi></p>
</div>
<div data-bbox=\)](http://www.epressi.com/tiedotteet/talous/lahimaksaminen-nopeuttamaan-maksamista-tampereen-jaahallissa-tappara-ja-ilves-faneille-omat-maksutarransa.html ></p>
</div>
<div data-bbox=)

Matthew, Sam (2015). Chaos at Download Festival as 'useless' new cashless payment system crashes leaving music fans unable to pay for food or drink. *Daily Mail* [online] 11.6.2015. [viitattu 13.4.2016] Saatavana internetistä: <URL: <http://www.dailymail.co.uk/news/article-3119945/Chaos-Download-Festival-useless-new-cashless-payment-crashes-leaving-music-fans-unable-pay-food-drink.html> >

Moore, Michael (2015). Download Festival Goes Cashless With Contactless Payment Wristbands. *TechWeekEurope* [online] 7.5.2015. [viitattu 13.4.2016] Saatavana internetistä: <URL: <http://www.techweekeurope.co.uk/e-marketing/download-festival-cashless-contactless-payment-167824> >

Mäntykoski, Mika (2018). Kuluttajahaastattelu 25.9.2018.

Provinssi (2016). Tapahtuman internet-sivut. [online] [viitattu 26.2.2016] Saatavana internetistä: <URL: <http://www.provinssi.fi>>

Ridley, L. (2012). It's all in the wrist: Time to take RFID seriously. *Event* [online] 7/2012 , 18-19. [viitattu 10.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL: <http://search.proquest.com/docview/1033046002?accountid=14797>>

Rumpunen, Sami (2018). Provinssin festivaalijohtajan haastattelu 29.3.2018.

THL (2017). *Luottamuksellisia tietoja ollut löydettävissä verkosta*. Tiedote 26.9.2017 [online]. [viitattu 22.8.2018] Saatavana internetistä: <URL: <https://thl.fi/fi/-/luottamuksellisia-henkilötietoja-ollut-loydettavissa-verkosta>>

Tomorrowland (2016). Tapahtuman internet-sivut [online]. [viitattu 26.2.2016] Saatavana internetistä: <URL: <http://www.tomorrowland.com> >

Varis, Petri (2018). Ilosaarirockin vastaavan tuottajan haastattelu 10.9.2018.

Waddell, Ray (2014). Ka-ching! as cashless wristband wins at fests. *Billboard* [online] 126(29), 15. [viitattu 10.11.2015]. Saatavana internetistä: <URL: <http://search.proquest.com/docview/1565695967?accountid=14797>>

Yle (2018). Latvala, Johanna. *Haittaohjelma pääsi Ticketmasterin tietoihin kiinni – yhtiö kehottaa asiakkaitaan vaihtamaan salasanan ja tarkkailemaan tilitapahtumia* [online]. [viitattu 22.8.2018]. Saatavana internetistä: <URL: <https://yle.fi/uutiset/3-10278123>>

LIITE 1: Haastattelukysymykset tapahtumajärjestäjille

Kerro lyhyesti työstäsi ja edustamastasi tapahtumasta.

Oletko aiemmin miettinyt festivaalirahan käyttöä tapahtumassasi?

Mitä hyötyjä näet festivaalirahan käytössä maksuvälineenä?

➔ Miksi ottaisit maksutavan käyttöön?

Mitä riskejä näet festivaalirahan käytössä maksuvälineenä?

➔ Mikä estää maksutavan käyttöönoton?

Millaisia kokemuksia sinulla on festivaalirahan käytöstä (omassa tai muussa tapahtumassa)?

LIITE 2: Haastattelukysymykset kuluttajille

Oliko rannekemaksaminen sinulle uusi asia ennen kesää 2018? Monessako suomalaisessa tapahtumassa olet tähän päivään mennessä käyttänyt ranneketta maksuvälineenä? Entä ulkomailla?

Millaista tietoa maksamisesta, lataamisesta ja palautuksista sait ennen tapahtumaa (eli saitko hyvin vai huonosti tietoa, oliko epävarma vai varma olo)?

Mitkä asiat koit rannekemaksamisessa hyödyllisiksi?

Mitkä asiat rannekemaksamisessa häiritsivät festivaalikokemustasi, tai olivat muuten ikäviä?

Muistatko, annoitko lupaa tietojesi käyttöön? Muistatko, kenen kanssa teit sopimuksen rannekemaksamisesta?

Miten rahojen palautus sujui, vai jäikö palautettavaa?

Käytitkö mielestäsi enemmän rahaa verrattuna normaaliin maksamiseen festivaaleilla?