

Oma Yritys

kauppalehti.fi/yritykset

TUOTTAJAT » JOSI TIKKANEN JA PAUL ÖHRNBERG

PUHELINVAIHDE » 010 665 101 SÄHKÖPOSTI » KL.YRITYS@KAUPPALEHTI.FI TOIMITUS » ETELÄESPLANADI 20, PL 189, 00101 HELSINKI

Näin pidät hakemistohuijarin

Epämääräisesti laskuttavista hakemistopalveluista on tullut pysyvä riesa yrittäjille

Aiheettomista laskuista kannattaa tehdä reklamaatiot sähköpostilla

Josi Tikkanen

josi.tikkanen@kauppalehti.fi

Tuttu ongelma monelle yrittäjälle: hakemistopalvelu tarjoaa näkyvyyttä palvelussaan, ja vaikka yrittäjä ei tee tilausta, perässä tulee lasku.

Tämä on yleinen kaava hakemistopalvelujen asiakashankinnassa, jossa yrittäjä päätyy maksamiseksi. Suomen Yrittäjien lainsäädäntöasioiden päällikkö **Janne Makkula** kertoo, että hakemistopalveluista on tullut viime vuosina vakiintunut riesa yrittäjille.

Tämä näkyy myös järjestön yrittäjiltä saamista yhteydenotoissa. Neuvoo hakemistopalvelujen laskutukseen kysyy päivittäin usea yrittäjä. Pahimpina päivinä puheluita tulee kymmeniä.

Ongelman yleisyydestä kertoo se, että Suomen Yrittäjien vuonna 2010 tekemän tutkimuksen mukaan vain 17 prosenttia yksinyrittäjistä ei ollut törmännyt harhaanjohtavaan markkinointiin viimeisen vuoden aikana.

Pienet ja uudet tähtäimessä

Hakemistopalvelut iskevät erityisesti pieniin ja vasta-aloittaneisiin yrityksiin. Näissä asian käsittelyyn ei välttämättä ole aikaa tai osaamista.

Hakemistopalvelut laskuttavat yleensä muutaman sadan euron vuosimaksua.

–Se on yksinyrittäjälle jo iso summa, jonka tienatakseen saa tehdä useita tunteja töitä, Makkula sanoo.

Useita tarjoajia

Kauppalehden haastattelemat yrittäjät nimeävät useita hakemistopalveluja, joiden tarjoama palvelu ja toimintatavat muistuttavat paljon toisiaan.

Eniten esillä viime vuosina on ollut Directa, jota vastaan moni yrittäjä ja myös Suomen Yrittäjät ovat kärkeineet. Suomen Yrittäjien Makkulan mukaan järjestö ei saa enää juurikaan yhteydenottoja Directaan liittyvistä epäselvyyksistä.

Sen sijaan tällä hetkellä aktiivisia on noin viisi hakemistopalvelua, joista Suomen Yrittäjät saa toistuvasti yhteydenottoja. Taustalla olevia yrityksiä on vähemmän, sillä samat yritykset tarjoavat aputoiminimensä kautta useita palveluja.

–Meillä on yksi tapaus, jossa yrittäjä on saanut laskun neljästä hakemistopalvelusta, mutta selvitysten jälkeen on käynyt ilmi, että laskuttajana on ollut kaikissa tapauksissa sama firma.

Useiden nimien käyttäminen on myös osa yritysten strategiaa. Huonoa palvelua ja epäoikeudenmukaista laskutusta tarjoavan yrityksen nimi tahiintuu verkon keskustelupalstoilla nopeasti. Tämän takia nimeä ja palvelun ulkoasua vaihdetaan. Yritykset pyrkivät myös nimeämään palvelunsa siten, että se muistuttaa tunnetun yrityksen hakemistopalvelua.

Markkinointiviestinnän yrittäjä **Kari Kylliäinen** kannustaa yrittäjiä pitämään markkinointibudjetin omissa hanskoissa. Se tarkoittaa sitä, että tilaamattomia hakemistohuijareita vastaan pitää taistella.

–Aivan liian monessa yrityksessä yrityksen markkinoinnista päättää puhelinmyyjä myymällä yritykselle tuotteen tai palvelun, jota yritys ei todellakaan tarvitse, Kylliäinen kertoo.



Tee näin. Aiheettomia laskuja ei pidä maksaa, yrittäjä Kari Kylliäinen muistuttaa. Lisäksi hakupalveluyritykselle tehty postilla puhelimen sijaan.

Yrittäjät odottavat hallitukselta toi

Yrittäjän taistelu hakemistoyrittäjiä vastaan vie aikaa ja pahimmillaan myös rahaa.

Suomen Yrittäjien **Janne Makkula** on toiveikas, että tilanne helpottuisi, sillä nykyisessä hallitusohjelmassa linjataan, että hallitus puuttuu vilpil-

liseen ja harhaanjohtavaan toimintaan elinkeinoelämässä ja arvioi lainsäädännön muutostarpeet.

Yksi keino olisi se, että lainsäädäntö velvoittaisi myyjää luovuttamaan puhelun asiakkaalle, mikäli puhelu on nauhoitettu.

Nyt hakemistopalvelut vetoavat usein nauhoitettuun puheluun, josta käy ilmi tehty tilaus.

Tätä nauhoitetta ei kuitenkaan luovuteta asiakkaalle.

Lisäksi Suomen Yrittäjien mukaan tilannetta helpottaisi se, että asiak-

Hakemistopalvelupeli

1. Hakemistopalvelut ottavat yhteyttä

■ Harmaalla alueella toimivien hakemistopalvelujen luonteeseen kuuluu, että yhteydenotot tapahtuvat puhelimella. Usean yrittäjän mukaan soitot pyritään kohdentamaan kiireiseen aikaan, jolloin yrittäjälle ei ole aikaa perehtyä asiaan. Tämä mahdollistaa sen, että myöhemmin palvelun tarjoaja voi vedota puhelimesta syntyneeseen sopimukseen.



2. Lasku saapuu

- Yleensä hakemistopalvelujen laskut ovat 100–500 euroa vuodessa. Janne Makkulan mukaan kuvio etenee yleensä kolmella eri tavalla.
- Hakemistopalvelun myyjää saattaa soittaa ja tarkastaa tietoja aiemmin sopimuksen pohjalta. Tällä pyritään harhauttamaan yrittäjää luulemaan, että aiemmin on ollut sopimus voimassa. Tietojen tarkastamista seuraa lasku, jossa yrittäjän kerrotaan tilanteen palvelun.
- Toisessa mallissa yritykselle tarjotaan ilmaista kokeilujaksoa hakemistossa. Laskuun ilmaista jaksoa ei olekaan sisällytetty.
- Makkulan mukaan on myös tapauksia, joissa edes puhelu ei ole tullut, mutta silti yrittäjä saa laskun.
- Asian selvittämistä vaikeuttaa se, että hakemistopalvelu vetoaa usein nauhoitettuun puheluun, jota ei suostuta luovuttamaan yrittäjälle.

3. Asia siirtyy perintätoimistolle

- Jos yrittäjä ei maksa laskua, hakemistopalvelun takana oleva yritys siirtää asian usein nopeasti perintätoimistolle. Perintätoimisto ei välttämättä välitä yrittäjän tekemistä reklamaatioista, vaan pyrkii trattaamaan laskun.
- Asiaan kuuluu myös, että yrittäjää uhkailaan asian vie misellä käräjäoikeuteen.
- –Tässä vaiheessa yrittäjä usein maksaa laskun, koska se tuntuu pienemmältä pahalta. Yleensä lasku on niin pieni, että yrittäjä ei halua lähteä käräjäoikeuteen, Janne Makkula sanoo.
- Maksaminen siirtää ongelmaa. Yleensä hakemistopalvelu palaa asiaan seuraavana vuonna. Tällöin tilanne voi olla vaikeampi, sillä palvelu saattaa väittää yrittäjän tehneen edellisellä kerralla kestopimuksen, jonka irtisanominen vaatii seuraavan vuoden maksamisen.

115 000

Jäsenmäärä kasvussa. Suomen Yrittäjien jäsenmäärä kasvoi viime vuoden aikana 3000:lla. Jäsenyryityksiä on nyt yli 115000.

– Pk-yritysten merkitys Suomessa korostuu. Pk-yritysten työntekijämäärä kasvoi vuosina 2001–2010 yli 77000 henkilöllä, kun taas suuryritysten väkimäärä laski 300:lla. SY:n varatoimitusjohtaja **Anssi Kujala** sanoo.

Kauppalehti

Takomo synnyttänyt jo parikymmentä yritystä

Oululainen yrityshautomo Takomo synnytti loppuvuonna runsaasti yrityksiä. Vajaat kaksi vuotta toiminut Takomo on synnyttänyt seudulle yhteensä 21 uutta yritystä. Yhteensä yritykset työllistävät jo 50 henkilöä.

– Oulun isoista yrityksistä on parin viime vuoden aikana vapautunut valtava määrä osaamista. Uudet syntyneet yritykset ovat hieno osoitus siitä, että osaaminen ei jää lepäämään sohvan pohjalle, vaan tulee koko seutukunnan hyödyksi uutena liiketoimintana, kertoo Yritystakomon suurin omistaja **Kari Kivistö**.

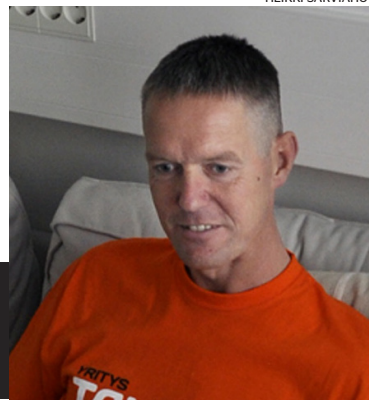
Takomossa yrittäjyyttä harkitsevat voivat yhdessä kehittää ideoitaan ja saada vertaistukea. Monen yrityksen taustalla on oma ohjelmisto- tai tuoteidea.

– Tulin Takomoon viime keväänä ajatellen oman yrityksen perustami-

sen mahdollisuutta. Valmistaa ideaa minulla ei ollut, mutta melko pian harrastukseni kautta kirkastui ilmeisesti tarve, johon lähdimme takomaan uutta innovaatiota globaaleille markkinoille, kertoo hautomosta vauhtia ottaneen FilmMe Groupin perustaja **Tapio Koivukangas**.

Kauppalehti

Vierettä. Uudet syntyneet yritykset ovat hieno osoitus siitä, että osaaminen ei jää lepäämään sohvan pohjalle, sanoo Yritystakomon suurin omistaja Kari Kivistö.



HEIKKI SARVIAHO

kurissa

JOHANNES WIEHN



reklamaatio kannattaa esittää sähkö-

Liian kannattava bisnes

Kommentti

Josi Tikkanen

josi.tikkanen@kauppalehti.fi



Hakemistopalvelut epäilyttävänä liiketoimintana ei ole uusi asia. Takavuosina etenkin kesäisin yrityksiin saapui aiheettomia maksuja esimerkiksi ulkomailla julkaistuista hakemistoista, jotka kesätauaraajien toivottiin maksavan. Tämäkään huijausmuoto ei ole täysin kadonnut.

Nyt hakemistovedätysten valtavirta on siirtynyt internetiin, jossa yrityksen näkyminen alalla kuin alalla on tärkeää. Siksi verkosta löytyy myös uskottavia hakemistopalveluja, jotka markkinoivat hakemistoaan näkyvästi myös ulospäin, jotta heidän yritysasiakkansa saisivat oikeaa näkyvyyttä palvelun kautta.

Tämä maksaa.

Siksi harmaalla alueella liikkuvien hakemistofirmojen toiminnan laatua voi päätellä niiden tilinpäätöksistä. Esimerkiksi eräs useaa hakemistopalvelua ylläpitävä yritys teki vuonna 2010 1,4 miljoonan euron liikevaihdolla lähes puolen miljoonan euron liikevoiton. Liikevoitto prosentti nousi näin vajaaseen 35 prosenttiin. Vielä paremmaksi pisti samaan konserniin kuuluva yritys, jonka liikevoitto prosentti muutama vuosi sitten lähenteli 50:tä.

Nämä eivät ole kilpailulla alalla normaaleja lukuja.

Omistusjärjestely tuo muskelia Pikvalin kansainvälistymiseen

Jyväskyläläinen myymäläkalusteiden valmistaja tähyilee ostokohteita ulkomailta

Paul Öhrnberg

paul.ohrnberg@kauppalehti.fi

Myymäläkalusteita valmistava jyväskyläläinen Pikval Oy aikoo hakea kasvua viennistä entistä aggressiivisemmin.

Yhtiössä toteutettiin vuodenvaihteessa omistusjärjestely, jonka uskotaan antavan kansainvälistymiseen uutta vauhtia.

– Me olemme saaneet kotipesän kuntoon ja nyt lähemme hakemaan uutta kasvua maailmalta, sanoo Pikvalin toimitusjohtaja ja vähemmistöomistaja **Sami Kähärä**.

Noin kolmasosa yrityksen liikevaihdosta tulee jo nyt viennistä, mutta lähivuosina osuutta on tarkoitus nostaa sekä orgaanisella kasvulla että yritysostojen avulla.

– Yritysostot ulkomailta ovat yksi vaihtoehto. Selvittelemme parhailaan, mitä yrityksiä on tarjolla lähinnä naapurimaissa. Kiinnostavia ostokohteita on sekä idässä että lännessä, Kähärä sanoo.

Lisää resursseja

Kansainvälistymisen ja mahdollisten yritysostojen rahoittaminen oli yksi syy, jonka takia Pikvalin omistus järjestettiin uuteen uskoon vuodenvaihteessa.

Järjestely toteutettiin teknisesti siten, että Pikval Oy:n koko osakekanta myytiin Pikval Group Oy:lle, jonka suurimmaksi omistajaksi tuli Profita Management Oy:n hallinnoima rahasto. Se omistaa 84,5 prosenttia yhtiöstä.

Pikval Groupin toiseksi omistajaksi tuli toimitusjohtaja Kähärä 15,5 prosentin osuudella. Hän omisti aikasemmin Pikvalista lähes 38 prosenttia.

Muut Pikvalin aiemmat omistajat, Paanasen suvun sijoitusyhtiö Panvest Oy sekä Pikval Oy:n hallituksen puheenjohtajana toiminut **Risto Summa**, myivät osuutensa kokonaan Profitalle.

– Tällä järjestelyllä me haemme lisää sekä talous- että osaamisresursseja toiminnan kehittämiseen. Yrityskaupalla ei ole välittömiä vaikutuksia henkilökuntaan, Kähärä selvittää.

Hänen mukaansa Pikvalin nykyiset omistajat ovat sitoutuneet yrityksen kehittämiseen ja esimerkiksi

mahdollisten yritysostojen edellyttämän lisärahoituksen järjestämiseen.

Profita Management on suomalainen pääomasijoittaja, joka keskittyy pk-sektorin yritysjärjestelyihin ja kasvun rahoittamiseen. Profita hallinnoi yhteensä noin 100 miljoonan euron pääomia, ja sillä on sijoituksia 16 suomalaisessa yhtiössä.

Lupaavat näkymät

Pikvalin liikevaihto kasvoi viime vuonna noin kymmenen prosenttia reiluun 22 miljoonaan euroon. Tulos jäi Kähärän mukaan ”kohtuulliseksi”, sillä myymäläkalusteiden raaka-aineena käytettävän teräksen hinnat nousivat jyrkästi etenkin alkuvuoden aikana. Näiltä osin tilanne on nyt kuitenkin helpottanut, kun teräksen hintakehitys on taittunut.

– Tällä hetkellä markkinatilanne näyttää erittäin hyvältä. Talouden yleinen epävarmuus ei ole millään tavalla vaikuttanut meidän liiketoimintaamme. Euron luisu on lisäksi pa-

Pikval Oy

- Mitä tekee: Suunnittelee, valmistaa ja asentaa myymäläkalusteita.
- Perustettu: 1950
- Kotipaikka: Jyväskylä
- Toimitusjohtaja: Sami Kähärä
- Henkilöstö: 110
- Liikevaihto: 22 milj. euroa (2011)
- Nettotulos: 0,9 milj. euroa (2010)
- Omistus: Profita Management Oy:n rahasto 84,5 %, Sami Kähärä 15,5 %

rantanut kilpailukykyämme tärkeimmällä markkinoillamme Pohjoismaissa ja Venäjällä.

Pikvalin suurimpia asiakkaita ovat erikois- ja päivittäistavarakaupan ketjut, tavaratalot ja julkiset tilat Suomessa, Pohjoismaissa, Baltiassa ja Venäjällä. Esimerkiksi Ruotsalaisen Clas Ohlson -ketjun kaikki uudet myymälät Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Englannissa on varustettu Pikvalin kalusteilla.

TOMMI ANTONEN



Kasvua luvassa. – Vuosi on käynnistynyt erittäin hyvin. Talouden yleinen epävarmuus ei ole millään tavalla vaikuttanut liiketoimintaamme, sanoo toimitusjohtaja Sami Kähärä.

4. Ratkaisu: Reklamoi huolella

- Kari Kylliäinen muistuttaa, että päätöksiä mainostamisesta ei kannata tehdä puhelimitse, vaan pyytää tiedot palvelusta, sopimuksesta ja hinnoittelusta kirjallisena.
- Tämä on hyvä lähtökohta, kun yrittäjä pyrkii nujertamaan sinnikkään laskuttajan, joka laskuttaa tilaamattomasta palvelusta.
- Janne Makkula muistuttaa, että todistustaakka sopimuksen paikkansa pitävyydestä on tällaisessa tilanteessa laskun lähettäjällä. Siksi puhelua tai sen kirjalliseksi purettua sisältöä kannattaa vaatia hakemistopalvelulta nähtäväksi.
- Tämä kaikki kannattaa tehdä siten, että siitä jää todisteet reklamoidulle.
- ”Sellaisissa tapauksissa, joissa yrittäjä on saanut aiheettoman laskun, tulee reklamoida ja reklamoida siten, että siitä jää itselle tiedot, eli ei puhelimella vaan sähköpostilla”, Janne Makkula painottaa.