

Niina Alavakeri

UUDEN PERINTÄKÄSITTELIJÄN ABC
-KULUTTAJASAATAVA VAPAAEHTOISESSA PERINNÄSSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma
2020

UUDEN PERINTÄKÄSITTELIJÄN ABC - KULUTTAJASAATAVA VAPAAEHTOISESSA PERINNÄSSÄ

Alavakeri, Niina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Helmikuu 2020
Ohjaaja: Lehtonen, Suvi
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 2

Asiasanat: vapaaehtoinen perintä, perintälaki, hyvä perintätapa

Vapaaehtoisen perinnän tarkoitus on kotiuttaa saatava mahdollisimman tehokkaasti vapaaehtoisella maksusuorituksella. Tämän vuoksi on tärkeää, että perintätoimiston asiakaspalvelu on asiantuntevaa ja uskottavaa. Tämän työn tarkoitus on toimia oppaana uudelle perintäkäsittelijälle. Oppaan avulla uusi perintäkäsittelijä saa perustietotaidon ja hallitsee hyvän asiakaspalvelutilanteen heti asiakassuhteen alussa.

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin vapaaehtoisen perinnän kulkua kuluttajasaatavan perinnässä. Keskeisimmät viitekehyksen osa-alueet olivat perintälain (Laki saatavien perinnästä 513/1999) viimeisimmät muutokset, ohjeistus hyvästä perintätavasta sekä perintäkulujen määrä.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Lähteet koostuivat lainsäädännöstä, kirjallisuudesta sekä internetsivustoista. Empiria oli tässä työssä käytännön sovellusta. Aihealue oli todella laaja, joten työ käsitteli uuden perintäkäsittelijän kannalta vain tärkeimpiä asioita. Aihealueissa ei menty pintaa syvemmälle, jottei oppaasta tule liian laaja ja vaikeasti omaksuttava. Kokonaiskuvan muodostumisen oli kuitenkin tärkeää, joten aihetta ei voitu rajata enempää.

Opinnäytetyön tulos vastasi hyvin opinnäytetyön ongelmaan, eli mistä kuluttajasaatavan vapaaehtoisessa perinnässä on kyse. Työstä tuli tarkoitusta vastaava tiivis perehdytysopas. Teoria osoitettiin todeksi käytännön esimerkeillä (haastattelu) sekä korkeimman oikeiden ennakkopäätöstepauksilla.

AN ABC FOR A NEW DEBT RECOVERY HANDLER
-VOLUNTARY DEBT RECOVERY OF CONSUMER DEBTS

Alavakeri, Niina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

February 2020

Supervisor: Lehtonen, Suvi

Number of pages: 41

Appendices: 2

Keywords: voluntary debt collection, Debt Collection Act, good recovery practice

The purpose of voluntary debt collection is to repatriate the receivable as effectively as possible through voluntary payment. For this reason, it is important that the debt collection agency's customer service is professional and credible. The purpose of this thesis is to provide guidance for a new debt recovery handler. With this guide, the new recovery handler will have the required basic know-how and will know how to offer good customer service right from the start of the customer relationship.

In this thesis the procedure of voluntary debt collection in the recovery of consumer debts was examined. The most important elements of the framework of the study were the recent amendments to the Debt Collection Act (513/1999), guidance on good recovery practice and the amount of recovery costs.

The thesis was done as a qualitative study. The sources consisted of legislation, literature and websites. Empirical study was performed in practice, as a part of debt recovery handler's work. The subject in question was really wide, so the study only concentrated on the most important topics for a new recovery handler. The study did not go deeper than surface, in order to avoid making the guide too extensive and difficult to master. However, the overall picture was important so the subject of the study could not be further defined.

The thesis provided good coverage on the thesis' topic, i.e. what the voluntary collection of a consumer debt consists of. The thesis is a concise introduction and a guide with a purpose. The theory on the topic was proved by practical examples (an interview), supported with actual Supreme Court rulings.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	OPINNÄYTETYÖONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ	8
2.1	Opinnäytetyöongelma	8
2.2	Tutkimusmenetelmä	8
2.3	Aineiston kerääminen	9
2.4	Teoreettinen viitekehys	9
2.5	Tulosten analysointi ja luotettavuus	10
3	MITÄ PERINTÄ ON?	10
3.1	Kuluttajaperintä	12
3.2	Saatavatyypit	12
3.3	Toimeksianto ja ostettu saatava	13
3.4	Riitautus	13
4	PERINTÄTOIMIEN VALVONTA	14
4.1	Muutos nykytilaan	15
4.2	Rekisteröinti	16
4.3	Tietosuoja	16
4.4	Hyvä perintätapa ja sen rikkominen	17
5	PERINTÄLAKI	19
5.1	Historia ja muutokset	19
5.1.1	Perintäkulujen leikkaus	20
5.1.2	Hyvä perintätapa	20
5.1.3	Maksuvelvollisuuden kiistäminen	20
5.1.4	Oikeus saada tietoja	21
5.1.5	Oikeus keskeyttää vapaaehtoinen perintä	21
5.1.6	Maksuvaatimuksen tarkentaminen	22
5.1.7	Maksumuistuksen antaminen	22
5.1.8	Korvausvelvollisuuden perustuminen	24
5.1.9	Maksuajan pidennys	25
5.1.10	Suorituksen kohdistaminen	25
5.1.11	Vahingonkorvausvastuu	25
6	VAPAAEHTOISEN PERINNÄN KEINOT	26
6.1	Perintäkirje	26
6.2	Puhelinperintä	26
6.3	Henkilökohtainen perintä	27

6.4	Yksityisoikeudellinen tratta	28
6.5	Oikeudellinen perintä ja sen harkitseminen.....	28
6.5.1	Haaste	29
6.5.2	Maksuhäiriömerkintä	30
6.5.3	Ulosmittaus	31
6.6	Jälkiperintä.....	32
6.7	Yksityishenkilön velkajärjestely	32
7	KULUTTAJASAAATAVIEN PERINTÄKULUT	32
7.1	Koostuminen.....	33
7.2	Hinnasto.....	33
7.3	Liikasuoritus	34
8	SAATAVAN VANHENEMINEN	35
8.1	Vanhenemisen katkaiseminen.....	35
8.2	Täytäntöönpanon määräaika	37
8.3	Lopullinen vanheneminen ja jatkaminen määräajaksi	37
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	38
10	TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ.....	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	

SYMBOLI- JA TERMILUETTELO

Akordi	velkasovinto
AVI	aluehallintovirasto
HE	hallituksen esitys
KA	kuluttaja-asiamies
KKO	korkein oikeus
Kuluttajaperintä	saatavan periminen yksityishenkilöltä
Oikeudellinen perintä	haastehakemus toimitetaan kärjäoikeuteen, jotta saadaan täytäntöönpanoperuste (tuomio/päätös) ulosottoerinnälle
Toimeksiantaja-asiakas	se, kenenkä saatavaa peritään
Tratta	julkisuusuhkainen maksuvaatimus, jota käytetään yrityserinnässä
Ulosotto	saatavan pakkoperintää
Vapaaehtoinen perintä	saatava hoidetaan vapaaehtoisesti ilman oikeudellista perintää
Velallisiasiakas	se, kuka on velkaa toimeksiantajalle
Yrityserintä	saatavan periminen yritykseltä

1 JOHDANTO

Saatavan perinnässä ensimmäinen vaihe on vapaaehtoinen perintä. Jos vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, siirrytään oikeudelliseen perintään. Toimin itse perintäkäsittelijänä vajaa vuoden ja ajatus tämän opinnäytetyön tarpeellisuudesta syntyi luonnollisesti omiin kokemuksiin perustuen. Opinnäytetyöni keskittyy uuden perintäkäsittelijän tietoisuuteen, olettamuksella että uusi työntekijä/harjoittelija ei ole lakia opiskellut. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on olla tehokas tervetuloa-paketti missä kerrotaan mitä, miten ja kuinka perintätoimistossa tehdään. Tämän avulla uusi työntekijä saa hyvän kokonaiskuvan jokapäiväisistä työtehtävistä. Aihealue on laaja, joten rajaan tämän oppaan koskemaan vain kuluttajaperintää. Muutamaa yritysverintään liittyvää termiä avaam myös, koska niiden tietäminen on perintäkäsittelijän asiakaspalvelutaidon kannalta välttämätöntä. Käsittelem aihealueittain vain tärkeimmät asiat uuden perintäkäsittelijän kannalta työn selkeyden vuoksi. Tämä opinnäytetyö tehdään oikeusjuridiikan suuntautumisen näkökulmasta.

Tutkimuksessa käydään läpi, minkälainen on perinnän kulun kaari kuluttajasaatavan perinnässä. Käsittelem pääasiassa vapaaehtoista perintää, mutta avaam myös oikeudellista perintää, koska se esiintyi jokapäiväisissä työtehtävissä. Perintätoimia ohjaavat lait sekä tahot ovat tärkeitä ymmärtää, koska kyseessä on luvanvarainen toiminta. Kerrom kuinka perintää ohjaava laki on muuttunut ja miten nämä vaikutukset tulee huomioida. Avaam hyvän perintätavan sisällön, koska tämä tulee huomioida jokapäiväisissä työtehtävissä. Lähteinä käytän lainsäädäntöä, kirjallisuutta sekä internetsivustoja.

Tutkimus tehdään kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jolla pyritään löydöksiin ilman tilastollisia tai määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa on yksi iso kysymys ”mistä tässä on kyse”. (Kananen 2014, 16 – 18.)

2 OPINNÄYTETYÖONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ

2.1 Opinnäytetyöongelma

Opinnäytetyöongelman kysymysten tarkoitus on vastata siihen, mitä kuluttajasaatavan vapaaehtoinen perintä on ja kuinka se tulee tehdä. Selvitys tulee olla niin selkeä, että sen ymmärtää sellainenkin, joka ei ole aiemmin lainsäädäntöön tutustunut. Työskentelin 10 kuukautta perintäkäsittelijänä ja koen tällaisen alaan perehdyttävän työn tarpeelliseksi, koska näin ollen perehdyttäjän ei tarvitse lähteä historiasta liikkeelle, vaan uudella työntekijällä on jo jonkinlainen hahmotus toimialasta tämän luettuaan. Toimeksiantajana toimii Yritys X Oy, koska he kokevat tämän tarpeelliseksi osaksi perehdytysprosessia.

Perintäkäsittelijän on tärkeää ymmärtää heti alusta asti mitä ovat perinnän tarkoitus ja velvoitteet. Perintäala on erittäin tarkasti valvottua luvan varaista toimintaa, joten tietämättömyydellä voi olla isot seuraukset. Esimerkiksi erittäin tärkeää on tietää, ettei riitautettua saatavaa saa periä, sekä saatavalle on aina oltava peruste. Opinnäytetyöongelmani suurin kysymys on mistä kuluttajasaatavan vapaaehtoisessa perinnässä on kyse. Miten laki ohjaa perintätoimia? Miten perintäkäsittelijän tulee käyttäytyä? Mitä eroa on toimeksiantaja-asiakkaalla ja velallisasiakkaalla? Millainen on hyvä perintätapa?

2.2 Tutkimusmenetelmä

Kyseessä on juridinen opinnäytetyö, joten käytän työssäni lainopillista tutkimustapaa, eli oikeusdogmatiikkaa. Lainopillisen tutkimustavan pyrkimyksenä on antaa vastaus, kuinka tilanteessa tulisi toimia voimassa olevan oikeusjärjestyksen mukaisesti. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2010, 20.)

Työn pääasialliset lähteet ovat lainsäädäntö, lainvalmistelutyöt sekä oikeuskirjallisuus. Keskeisimmät työssä esiintyvät lait ovat perintälaki eli laki saatavan perinnästä

22.4.1999/513 ja vanhenemislaki eli laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728. Kulluttaja-asiamiehen laatima ohjeistus hyvästä perintätavasta on myös tärkeässä osassa.

Opinnäytetyö tehdään kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jolla pyritään löydöksiin ilman tilastollisia tai määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa on yksi iso kysymys ”mistä tässä on kyse”. (Kananen 2014, 16 – 18.) Tuo kysymys tiivistää työni tutkimusongelman ytimen.

Laadullinen tutkimus mahdollistaa hyvän sanallisen kuvauksen ilmiöstä, eli ymmärrettävä, kokonaisvaltainen tarkka kuvaus (Kananen 2017, 34). Tämä sopii hyvin minulle, koska lopputuloksena täytyy olla kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä.

2.3 Aineiston kerääminen

Aineiston keräämisessä pääosassa ovat dokumentit ja niiden analysointi, eli vahvimpana toimii lainsäädäntö, kirjallisuus sekä internetsivustot. Aineistoa on kerättävä niin kauan, kunnes tutkimusongelma on ratkennut. (Kananen 2017, 53). Teen Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijalle haastattelun syventämään teoriaa käytännön tavoilla. Haastattelu tehdään kasvotusten, mutta anonymisti toimeksiantajan toiveesta. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 1. Tulen käsittelemään teoriaa ja empiriaosuutta limittäin, empiria on tässä työssä käytännön sovellusta.

2.4 Teoreettinen viitekehys

Teoriaosa on opinnäytetyössäni suuressa osassa. Teoriassa selvitän mistä perinnässä on kyse. Perintälakia eli laki saatavin perinnästä 22.4.1999/513 käsittelen paljon, millaisen uudistuksen perintälaki koki vuonna 2013. Hyvä perintätapa on suuressa osassa perintäkäsittelijän työssä. Myös laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728 liittyy olennaisesti työhöni.

Teoreettinen viitekehys koostuu perintälain muutoksesta nykytilaan (perintäkulut, maksuvelvollisuus), perinnän luvanvaraisuudesta sekä hyvästä perintätavasta (Aluehallintovirasto, tietosuojasäädös) sekä vapaaehtoisesta-, oikeudellisesta- ja jälkiperinnästä.

2.5 Tulosten analysointi ja luotettavuus

Käytän työssäni aineistolähtöistä analyysia, jossa tutkimusaineistosta pyritään kokoaamaan teoreettinen kokonaisuus. Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Tällä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumentteja sanallisesti ja tuottaa tekstianalyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 117.)

Haastattelun tarkoitus on vahvistaa käytännön kokemuksilla teoriatietoa, jolla näin ollen voidaan todeta, että tutkimustulos vastaa aineistoa. Samoin korkeimman oikeuden ennakkopäätökset tukevat teorian oikeellisuutta. Tulokset raportoidaan hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti.

3 MITÄ PERINTÄ ON?

Perintälaisissa (Laki saatavien perinnästä 513/1999 1 §) tarkoitettu perintä edellyttää, että saatava on erääntynyt, ennen kuin se voidaan siirtää perittäväksi perintätoimistoon. Saatava on erääntynyt silloin, kun alkuperäisen velkojan antama maksuaika on umpeutunut ja maksusta on muistutettu asianmukaisesti. Saatavan on oltava myös riidaton. (Lindström 2014, 222; Lowell www-sivut 2019; Suomen Perimistöimistöjen Liitto Ry 2019.)

Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on saada velallinen maksamaan vapaaehtoisesti ilman, että joudutaan turvautumaan tuomioistuimeen. Ihannetilanne on, kun saatava

saadaan nopeasti taloudellisesti ilman, että kenellekään koituu vahinkoa. Kun vapaaehtoinen perintä hoidetaan vain velkojan ja velallisen välisenä asiana, ei velalliselle koidu maksuhäiriömerkintää. (Bräysy 2013, 20; Lindström 2014, 220.)

Perintäkäsittelijän tulee olla määrätietoinen ja asiallinen, mutta liian vahva tai loukkaava sävy saattaa aiheuttaa hankaluuksia. Velallinen saattaa loukkaantua ja suuttua, ja pyytää saatavan siirtoa heti oikeudelliseen perintään. Tämän vuoksi tulee keskittyä vain saatavan maksamiseen, eikä ottaa kantaa esimerkiksi velallisen ominaisuuksiin. Perintäkäsittelijän tulee välttää huumoria, eli esimerkiksi hymiöt eivät kuulu velallisen kanssa viestimiseen, eikä vitsailu. Perintätyön on oltava määrätietoista ja asiallista, uskottavuus kärsii huumorista. Näin ollen tuloksellisuus kärsisi uskottavuuden puuttuessa. (Lindström 2014, 220.)

Kaavamaisuutta tulee välttää. Perintä pitkittyy, jos käyttäydytään kaavamaisesti, silloin velallinen huomaa kuinka kauan saa pelattua maksuaikaa. Perintäkäsittelijän tulee olla uskottava ja viestinnässä osoittaa olevansa tosissaan. Esimerkiksi ei saa uhata oikeudellisella perinnällä, jos et maksa päivään x mennessä, ilman että näin myös oikeasti tapahtuu. Velallisen kohtelu tulee harkita tapauskohtaisesti. Tässä vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi velallisen luottotiedot, riskiluokitus sekä maksuhistoria. Osa maksajista ovat ns. ammattimaisia hitaasti maksajia, joilla saattaa olla useita saatavia useassa paikassa. Heidän kanssaan tulisi joustaa suostumalla pienempään maksuerään/pidempään maksuaikaan. Nopeampitempoinen perintä on mahdollista satunnaisen maksuongelmaan joutuneen kanssa. (Lindström 2014, 221; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Velallisen kohtelussa tapauskohtaisesti tulee kuitenkin muistaa myös toimeksiantajan etu. Esimerkiksi pitempikestoinen maksusuunnitelma tulisi hyväksyttävä ensin toimeksiantajalla, sopiiko se hänelle. Toinen huomioitava seikka on velallisen edunmukaisuus. Ei ole järkevää tehdä esimerkiksi 10 000 euron saatavalle 20 euroa kuukaudessa olevaa maksusuunnitelmaa. Tällainen velka ei lyhene, vaan kasvaa korkoa. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

3.1 Kuluttajaperintä

Kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka ottaa kulutushyödykkeen muuhun tarkoitukseen kuin yritystoimintaa varten (Kuluttajansuojalaki 38/ 1978 1:4). Kuluttajasaatavalla tarkoitetaan perintälaissa sellaista saatavaa, joka perustuu joko luovutettuun kulutushyödykkeeseen tai myönnettyyn luottoon. Näitä ovat esimerkiksi tavarat tai palvelut, pankkilainat, osamaksukauppa- saatavat, lehtimaksut tai puhelinlaskut. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 7 § & 17 §; Lindström 2014, 234 & 262; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018).

Kuluttajasaatavasta voi olla vastuussa myös joku muu kuluttajaan rinnastettavassa asemassa oleva henkilö, esimerkiksi kulutusluoton takaaja. Kuluttajaperinnässä ei saa käyttää trattaa. Tratan käyttämisestä kuluttajasaatavan perinnässä voidaan tuomita sakkoon tai enintään vuodeksi vankeuteen. Lisää tietoa tratasta kappaleessa 6.4. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 7 § & 17 §; Lindström 2014, 234 & 262; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018).

3.2 Saatavatyypit

Julkisyhteisöjen näkökulmasta saatavatyypit jaetaan kahteen ryhmään. Yksityisoikeudelliset saatavat ja julkisoikeudelliset saatavat. Suurin ero näissä on täytäntöönpano, julkioikeudellinen saatava voidaan laittaa ulosottoon ilman tuomiota ja päätöstä. Tällaisia ovat esimerkiksi vanhushuollon maksut tai päivähoitomaksut. Julkisoikeudelliset saatavat perustuvat yleensä valtion, kuntien tai kuntayhtymien tuottamiin palveluihin, kuten esimerkiksi passin tai ajokortin hankinnasta syntyvät maksut, tai pysäköintivirhemaksut. Poikkeuksena tulee muistaa, että kaikki julkisyhteisöiden maksut ole suoraan ulosottokelpoisia. Tällaisia ovat esimerkiksi julkisin varoin ylläpidettävät kuntien vuokra-asunnot tai kirjastot. Nämä ovat luonteeltaan yksityisoikeudellisia. (Pönkä & Willman 2004, 20 – 21.)

Yksityisoikeudellisia saatavia ovat esimerkiksi normaalissa kaupankäynnissä, liikesuhteissa tai vuokrasuhteissa erääntyneet saatavat. Yksityisoikeudellisen erääntyneen saatavan perintään ulosoton kautta tarvitsee hankkia täytäntöönpanoperuste. Yleisen

täytäntöönpanoperuste on alioikeuden antama yksipuolinen tuomio velkomusasiassa. (Pönkä & Willman 2004, 20 – 21.)

3.3 Toimeksianto ja ostettu saatava

Ihannetilanne markkinataloudellisessa yhteiskunnassa olisi se, että maksullisista palveluista ja tavaroista saataisiin maksu sovitussa ajassa. Usein näin ei käy, vaan velallinen on ajautunut maksukyvyttömyyteen tai maksuhaluttomuuteen. Palvelun tarjoaja voi siirtää maksun perinnän perintätoimistolle, ja hänestä tulee perintätoimistolle toimeksiantaja-asiakas, jonka saatavaa peritään velallisiasiakkaalta. (Bräysy 2013, 9).

Perintätoimistoilla on myös ostettuja saatavia. Kauppakohteena ovat erääntyneet riidattomat saatavat, joita on yritetty periä pitkään ilman tulosta. Yleensä myytävässä saatavakannassa on useita satoja tai tuhansia saatavia, jotka ovat olleet perinnässä vuosia. Hinta muodostuu sen perusteella, millä todennäköisyydellä asiakkaiden arvioidaan maksavan velkoja. Perintätoimistot ostavat laskusaatavia sekä pankki- ja rahoitusyhtiöiden saatavia. Tällä keinolla myyjä parantaa kassavirtaansa ja vapauttaa epävarmoihin saataviin sidottua pääomaa pystyen vaikuttamaan itse yrityksen lopulliseen luottotappion määrään. Saatavan kaupasta lähetetään ilmoitus velalliselle. Velkojan vaihdos ei heikennä velallisen oikeuksia eikä muuta maksuvelvollisuutta. Suurin muutos velalliselle on, että velkojan nimi vaihtuu. (Lowell [www-sivut 2019](#); OKperinnän [www-sivut 2019](#).)

3.4 Riitautus

Perintää ei saa jatkaa, jos velallinen kiistää maksuvelvollisuutensa (Laki saatavien perinnästä 513/1999 4 b §). Tämä koskee kuluttajasaatavia sekä muiden saatavien perintää, jossa tarkoituksena on saada vapaaehtoinen maksusuoritus. Jos toimeksiantaja haluaa edelleen perittävän riitautettua saatavaa, tulee saatava siirtää tuomioistuimen käsitteilyyn. Perintä tulee keskeyttää siksi aikaa, kun selvitetään, onko saatava aiheellinen. Velallisen tulee esittää perustelut, miksi hän kiistää maksuvelvollisuutensa. Yleisin maksuvelvollisuuden kiistämisen aihe on jo maksettu saatava ennen perintää.

Yleistä on myös, että osa tilauksesta on palautettu. Jos perustelu ei vaikuta maksuvelvollisuuteen, perintää voidaan jatkaa. Hyvän perintätavan mukaista on ilmoittaa velalliselle, onko saatavan perinnästä luovuttu vai jatketaanko perintää. (Bräysy 2013, 21 – 22; Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2019; Pönkä & Willman 2004, 103.)

Jos kyseessä on suoraan ulosottokelpoinen julkisoikeudellinen saatava (esim. lasten päivähoitomaksu) niin pelkkä perusteltu kiistäminen ei riitä, vaan perinnän keskeyttäminen edellyttää verojen ja maksujen täytäntöönpanosta annetun lain 9 §:n mukaisen perustevalituksen tekemistä. Perustevalitus on vero-oikeudellinen muutoksenhakukeino, jota velallinen voi käyttää oikeussuojakeinona niissä tapauksissa, kun julkisen saatavan perusteena ei ole käräjäoikeuden ratkaisua. Hyvään perintätapaan kuuluu neuvoa velallista, joka kiistää saatavan perusteen julkisoikeudellisessa saatavassa, tekemään perustevalituksen. Perustevalitus tehdään sille hallinto-oikeudelle, jonka tuomiopiirissä julkinen saatava on määrätty tai maksuunpantu. (Bräysy 2013, 21 – 22; Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2019; Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007 10 §.)

Kun velallinen kiistää saatavan vain tietyltä osin, tulee velallista ohjeistaa maksamaan riidaton osuus. Velallista tulee ohjeistaa laittaa reklamaatio kirjallisena, sekä jos velallinen sanoo maksaneensa saatavan, tulee tarkistaa maksutietojen oikeellisuus. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

4 PERINTÄTOIMIEN VALVONTA

Vuodesta 1999 asti voimassa oli laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 517/1999, joka kumottiin uudella lailla 01.01.2019 laki perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä 411/2018. Edelleen perintätoiminnalla tarkoitetaan saatavien perintää toisen lukuun sekä omien saatavien perintää tapauksissa, joissa on ilmeistä, että saatavat on otettu vastaan yksinomaan perintätarkoituksessa. Perintätoiminnan lainmukaisuutta

valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. (Laki perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä 411/2018 1 §.)

4.1 Muutos nykytilaan

Laki perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä tarvittiin uudistamaan perintätoiminnan lainsäädäntöä niin, että siinä ilmi tulleet ongelmat voitiin poistaa. Tarkoituksena on varmistaa, että perintätoimintaa harjoitetaan asianmukaisesti. Tämän vuoksi viranomaisen tulee varmistua perintätoiminnan harjoittajien ammattitaidosta, luotettavuudesta ja vakavaraisuudesta. Samalla pyritään helpottamaan perintätoiminnan harjoittajiin kohdistuvaa valvontaa ja ehkäisemään harmaata taloutta. Muutoksen myötä perintätoiminnan harjoittajien rekisterin tiedot ovat helposti kaikkien saatavilla. Muutos oli tarpeellinen myös siksi, että toimeksiantajat voivat halutessaan varmistua perintätoiminnan harjoittajien aikaisemman toiminnan asiallisuudesta. Tämä parantaa myös velallisten asemaa. (Aluehallintoviraston www-sivut 2019; Hallituksen esitys 206/2017, 11 – 15, 41.)

Aluehallintovirasto voi hyödyntää luotettavuuden ja vakavaraisuuden arviointia tai rekisteristä poistamista koskevissa tehtävissään myös Harmaan talouden selvityksikön laatimia velvoitteidenhoitoselvityksiä. Vastaavalle henkilölle on asetettu nykyisiä ammattipätevyysvaatimuksia tiukempi vaatimus lainsäädännön tuntemuksesta. Lupamaksuissa muutos toteutui siten, että aiemmin perintätoimintaa harjoittavien yritysten oli toimintaa jatkaessaan haettava uutta lupaa aluehallintovirastolta ja maksettava lupapäätöksestä maksu (380 euroa vuonna 2017) aina viiden vuoden välein. Vaikka rekisteröintimaksu (600,00 euroa vuonna 2019) on nyt suurempi kuin lupamaksu, rekisteröityville yrityksille aiheutuu säästöä, kun maksusta tuli kertaluonteinen. Lisäksi yritysten hallinnollinen taakka vähentyi, koska aluehallintovirasto hankkii viran puolesta suurimman osan tarvittavista asiakirjoista. (Aluehallintoviraston www-sivut 2019; Hallituksen esitys 206/2017, 11 – 15, 41.)

4.2 Rekisteröinti

Rekisteröinti tulee suorittaa Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) sitä varten olevalla lomakkeella (Liite 2). Lisäksi ilmoittajan tulee toimittaa sellaiset rekisteröinnin edellytysten arvioinnissa tarvittavat tiedot, joita virasto ei voi hankkia viran puolesta. Perintätoiminnan harjoittajien rekisteriin merkitsemisen edellytykset ovat:

- Ilmoituksen tekijällä on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa.
- Ilmoituksen tekijä ei ole konkurssissa ja, jos ilmoituksen tekijä on luonnollinen henkilö, hän on täysi-ikäinen ja hänen toimintakelpoisuuttaan ei ole rajoitettu eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa.
- Ilmoituksen tekijä on luotettava.
- Ilmoituksen tekijä on vakavarainen.
- Ilmoituksen tekijä on ilmoittanut perintätoiminnasta vastaavan henkilön, joka täyttää laissa säädetyt edellytykset.
- Ilmoituksen tekijä kykenee huolehtimaan asiakasvaroista.
- Ilmoituksen tekijä kykenee huolehtimaan toimeksiantajaa ja velallista koskevien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta. (Aluehallintoviraston www-sivut 2019; Laki perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä 411/2018 8 §.)

4.3 Tietosuoja

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (General Data Protection Regulation eli GDPR) tuli sovellettavaksi 25.5.2018, ja se toi mukanaan uudistuksia, jotka paransivat yksilön mahdollisuuksia määrätä omista henkilötiedoistaan. Asetus tiukensi rekisterinpitäjän vastuuta henkilötietojen käsittelijänä. Yksi suurimmista asetuksen tuomista muutoksista oli oikeus tulla unohdetuksi (right to be forgotten). Se tarkoittaa, että henkilöä koskevat tiedot tulee poistaa rekisteristä, kun hän ei enää halua tietojansa käsiteltävän ja niiden käsittelylle ei ole laillisia perusteita. (HE 9/2018 vp, 60 – 61.)

Jos velallinen pyytää tietojen poistoa rekisteristä, asiakaspalvelijan tulee kertoa velalliselle täytyvätkö rekisteristä poistamisen ehdot. Rekisteröidyn tiedot voidaan poistaa,

kun saatava on maksettu loppuun eikä laki ei enää edellytä niiden säilyttämistä. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

Säilyttämisaikaan vaikuttavia lakeja ovat mm. kirjanpitolaki (30.12.1997/1336) ja laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (444/2017). Yleensä tietojen säilytysaika on seitsemän vuotta asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Jäsenvaltioiden oli myös määrättävä valvontaviranomainen, joka vastaa asetuksen soveltamisen valvonnasta. Mahdollisen tietoturvaloukkauksen tapahduttua rekisterinpitäjän tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle. Ilmoitus ei ole välttämätön, jos tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti ole luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä. (HE 9/2018 vp, 60 – 61; Tietosuojavaltuutetun www-sivut 2019.)

4.4 Hyvä perintätapa ja sen rikkominen

Kuluttajasaatavien perinnässä tulee noudattaa perintälakia, kuluttajansuojalakia sekä ohjeistusta hyvästä perintätavasta. Ohjeistus hyvästä perintätavasta on päivitetty helmikuussa 2014. Ohjeistuksen on laatinut kuluttaja-asiamies, joka valvoo kuluttajasaatavien perintää. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2019.)

Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä (Laki saatavien perinnästä 513/1999 4§). Perinnän tulee olla tahdikasta, asiallista sekä velallisen yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Velallista ei saa loukata eikä käyttää häpäiseviä ilmauksia. Ammattimaista perintää harjoittavan tulee huomioida toimeksiantajan etu sekä velallisen oikeudet. Perintään siirrettävän saatavan tulee olla oikeudellisesti perusteltu. Toimeksisaajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta etukäteen tutkia saatavan oikeudellisuudesta, siitä tulee huolehtia toimeksiantajan. Jos velallinen reklamoi saatavan oikeudellisuuden, perintä tulee pysäyttää selvityksen ajaksi. (Lindström 2014, 226 – 267.)

Perinnässä ei saa harjoittaa myynnin edistämistä. Esimerkkitapauksessa oli eräs perintätoimisto tarjonnut uutta lehtitilausta erääntyneen lehtilaskun perinnän yhteydessä. Tällä tavalla velallinen olisi vapautettu perittävän laskun aiheuttamista perintäkuluista.

Myöskään tarpeetonta kulua tai haittaa ei saa tuottaa velalliselle. Esimerkkinä jos velallinen pyytää saldoilmoitusta, niin hyvän perintätavan vastaista olisi laittaa samalla postiin maksullinen perintäkirje. Tarpeetonta haittaa on esimerkiksi puhelinperintä pyhäpäivänä tai arkisin kello 20-07 välisenä aikana. (HE 199/1996 4 §; Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2019; KUV 99/40/2196.)

Tarpeetonta kulua aiheuttaa myös, jos maksusuunnitelma tehdään sellaisin ehdoin missä odotettavissa on, ettei velallinen sitä pysty noudattamaan (HE 57/2012, 29). Samasta perusteesta johtuvat saatavat tulisi yhdistää tarpeettomien kulujen välttämiseksi. Jos saatava eräänny useassa erässä, tulee samalla maksuvaatimukselle koota maksamattomat erät niin pitkälle kuin mahdollista. Velallisen reklamoidessa saatavan oikeellisuuden, maksullista perintäkirjettä ei tule lähettää. Myös tilanteessa, jossa velallinen on jo maksanut saatavan, ovat perintäkulut aiheettomia. (Lindström 2014, 230.)

Kun velallinen ilmoittaa jo maksaneensa saatavan, tulee velalliselta pyytää kopio maksukuitista. Jos saatava on ehtinyt siirtyä perintään ennen maksusuoritusta, ovat ennen maksua syntyneet kulut aiheellisia. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

Maksun ja perintätoimen samanaikaisuudesta hyvää perintätapaa käsittelevässä ohjeessa sanotaan, että kun tieto maksusta saapuu velkojalle, ei enää tiedon saapumisesta seuraavana arkipäivänä saa tehdä kuluttajalta veloittettavia perintätoimia. Vanhentunutta saatavaa tai yksityishenkilön velkajärjestelyssä lakannutta velkaa ei saa periä. Velallinen saa vapaaehtoisesti halutessaan maksaa velkojaan tästä huolimatta. ((Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2019; Lindström 2014, 231 – 233.)

Velallisen yksityisyyden suojaa ei saa vaarantaa. Yksityisyyden loukkaus on esimerkiksi uhkaus ilmoittaa maksamattomista saatavista velallisen työnantajalle tai perheelle. Perintäkirjeen kuoresta ei saa ilmetä kyseessä olevan perintätoimi, mutta kuoressa saa lukea kirjeen kontakti- ja palautustiedot. Hyvä esimerkki räikeästä yksityisyyden loukkaamisesta tapahtui aikoinaan Ruotsissa, kun menetelmänä käytettiin pysäköidä näkyvin perintätoimiston tunnuksin pysäköity pakettiauto velallisen kodin edustalle siksi aikaa, kunnes saatava oli maksettu. Joissain maissa käytetään naurunalaiseksi tekemistä, esim. velallista seuraa kanaksi pukeutunut henkilö ja jopa uhataan

fyysisellä väkivallalla. Ja eräässä espanjalaisessa yrityksessä työskentelee 40 frakkipukuista miestä, jotka seuraavat velallista kadulla. Tällaiset edellä mainitut keinot eivät ole hyvän perintätavan mukaisia. (Lindström 2014, 233; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Hyvää perintätapaa vastaan toimiminen johtaa siihen, että velallinen ei ole velvollinen korvaamaan perintäkuluja. Tällaisesta toiminnasta saattaa seurata myös kuluttaja-asiamiehen tai markkinatuomioistuimen määräämä kielto jatkaa hyvän perintätavan vastaista menettelyä. Lisäksi henkilö, joka on antanut velalliselle vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, voidaan tuomita perintärikkomuksesta sakkoon perintälain perusteella. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 17 §; Lindström 2014, 233.)

5 PERINTÄLAKI

Perintälaki eli laki saatavien perinnästä koskee kaikkea sellaista saatavien perintää, jonka tarkoituksena on saada velallinen suorittamaan vapaaehtoisesti erääntynyt velkojan saatava (Laki saatavien perinnästä 513/1999 1 §).

5.1 Historia ja muutokset

Ennen perintälain voimaantuloa Suomessa ei ollut perintätoimintaa säätelevää erityislakia. Tuolloin perimistöimiin sovellettiin yleisiä kauppakaaren asiameistä ja oikeustoimilain valtuutusta koskevia säännöksiä. Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry laati vuonna 1992 ohjeistuksen kuluttajaperinnän hyvästä perintätavasta yhdessä oikeusministeriön sekä kuluttaja-asiamiehen kanssa. Tuolloin nuo ohjeet sitoivat vain Perimistöimistöjen Liiton jäseniä. Tämä esti ratkaisemasta koko perintäalan ja yritysten omien toimien sääätelyä. Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehty kantelu tratan viranomaisprotestoinnista käynnisti lopulta perintälain valmistelun. (Lindström 2014, 221 – 222.)

Laki saatavien perinnästä tuli voimaan 01.09.1999. Lakia on kokenut suurimmat muutokset 01.05.2005 sekä 16.03.2013 voimaantulleilla muutoksilla. Laki on pakottava,

eli siitä ei voida poiketa velallisen vahingoksi, vaikka velallinen siihen suostuisikin. Sen sijaan velallinen on mahdollista laittaa säännöksiä parempaan asemaan. (Bräysy 2013,20; Lindström 2014, 220.)

5.1.1 Perintäkulujen leikkaus

Perintälakia uudistettiin 13.03.2013, koska haluttiin tehostaa hyvää perintätapaa sekä estää perintäkulujen kasvaminen kohtuuttoman suuriksi. Perintälain muutos toi merkittäviä muutoksia kuluttajaperintään varsinkin perintäkulujen osalta. Perintäkulujen leikkausta perusteltiin sillä, että perintätoimet ovat kehittyneet automaattisemmiksi ja siten kustannustehokkaammiksi. Tämä tulisi näkyä myös helpotuksena velalliselle, jolloin velallinen ei ajautuisi syvemmälle maksuvaikeuksiin. (Bräysy 2013, 20; HE 57/2012 vp, 17; Laki saatavien perinnästä 513/1999 10 §.)

5.1.2 Hyvä perintätapa

Perintälain 4 § määrittelee hyvää perintätapaa. Vuoden 2013 uudistuksessa pykälään on lisätty säädös perinnän vastuullisesta suhtautumisesta maksujärjestelyihin. Tällä säädöksellä viitataan kuluttajansuojalain 7 luvun 13 pykälään. Näin saatiin selvennettyä, että perintälakia ja kuluttajansuojalakia tulee soveltaa rinnakkain. Tämä koskee kuluttajaperintää, esimerkiksi maksuajan pidennystä tai maksusuunnitelmaa velallisen pyynnöstä. Vastuullisuudella tarkoitetaan sitä, että huomioidaan, onko maksusuunnitelma realistinen olosuhteet huomioon ottaen. Velkojalla ei ole velvollisuutta suostua maksusuunnitelmaan. Hyvään perintätapaan lisättiin myös kielto periä vanhentunutta tai lakannutta saatavaa. (HE 57/2012 vp, 15, 28; Laki saatavien perinnästä 513/1999 4 §; Lindström 2014, 231.)

5.1.3 Maksuvelvollisuuden kiistäminen

Perintää ei saa jatkaa, jos velallinen kiistää maksuvelvollisuutensa. Tämä säädös täsmennettiin perintälain 4 b pykälässä, koska aiemmin oli ilmennyt epäselvyyksiä siitä, kuinka saatava riitautetaan. Hyvän perintätavan mukaisesti velallista tulee ohjeistaa

perustelemaan riitautus. Jos perustelut eivät vaikuta maksuvelvoitteeseen, tulee velallista hyvän perintätavan mukaisesti tiedottaa perinnän jatkumisesta. (Bräysy 2013, 21; HE 57/2012 vp, 30 – 31; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

5.1.4 Oikeus saada tietoja

Velallisella on oikeus saada tietoja velastaan, esimerkiksi paljonko on velan kokonaismäärä, mitkä ovat velan perusteet, erittely avoimna olevista veloistaan sekä niiden lyhennyksistä sekä selvitys miten korot ja kulut ovat määräytyneet velkapääomalle. Korkoa koskevassa selvityksessä tulee mainita korkoprosentti, korkoaika sekä se pääoman määrä mille korkoa on kertynyt. Velallisen on oikeus pyytää tiedot riippumatta siitä, onko saatava ulosotossa tai perintätoimistossa. Tiedot velalliselle tulee toimittaa neljän viikon kuluessa. Velallisen on oikeus saada nähtäväkseen alkuperäiset asiakirjat, kuten velkakirja. Velallisen tulee saada aina maksutta tieto velkojen kokonaismäärästä. Tarkempaan velkaerittelyyn velalliselle on maksutta oikeus kerran vuodessa. Jos tarkempi erittely vaaditaan useammin, kuin kerran vuodessa, on velkojan oikeus saada erittelyn laatimisesta kohtuullinen korvaus. (Lindström 2014, 224; Laki saatavien perinnästä 513/1999 4 a §.)

5.1.5 Oikeus keskeyttää vapaaehtoinen perintä

Velallisella on oikeus pyytää kuluttajasaatavan perinnän keskeytystä ja siirtämistä oikeudelliseen perintään perintälain pykälässä 4 c. Tämä on velallisen edun mukaista, jos perintä on selvästi turhaa ja tuloksetonta. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, kun velallisella on useita saatavia ulosotossa sekä maksuhäiriömerkintöjä. Näin vältetään kerryttämästä ylimääräisiä kuluja velalliselle. Olisi järkevää siis siirtää saatava oikeudelliseen perintään, jotta velallinen voi maksaa saatavat keskitetysti ulosoton kautta. 4 c pykälä koskee vain kokonaan erääntynyttä saatavaa, ja keskeytyspyyntö tulee tehdä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. Velkojalla ei silti ole velvollisuutta siirtää saatavaa oikeudelliseen perintään, mutta kuluja ei saa enää kertyä keskeytyspyynnön jälkeen. Tässä tapauksessa velalliselle on ilmoitettava, ettei uusia kuluja enää vaadita, vaikka perintää jatketaan. Velkojalla on oikeus lähettää kirjeitä ja ilmoituksia, joita laki vaatii esimerkiksi saatavan vanhenemisen katkaisemiseksi. (HE

57/2012 vp, 30-31; Lindström 2014, 236.) Oikeudesta pyytää kuluttajasaatavan perinnän keskeytystä ja siirtämistä oikeudelliseen perintään tulee kertoa maksuvaatimuksessa, kun saatava on kokonaan erääntynyt. Maksuvaatimuksessa tulee myös ilmetä, kuinka pyyntö tehdään ja mitkä ovat sen oikeusvaikutukset. (HE 57/2012 vp, 34 – 35.)

Velalliset pyytävät joskus siirtoa oikeudelliseen perintään jo silloin, kun saatavasta on siirtynyt perintään vasta osa, eli koko saatava ei ole vielä erääntynyt. Tällöin tulee velallista ohjeistaa ottamaan uudelleen yhteyttä, kun saatava on kokonaan erääntynyt. Saatavan eräännyttyä kokonaan velallinen saa tiedon perintäkirjeellä, jonka kulut ovat aiheelliset, koska laki velvoittaa kertomaan oikeudelliseen perintään siirrosta aiheutuvat seuraamukset. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

5.1.6 Maksuvaatimuksen tarkentaminen

Maksuvaatimuksen sisältöä on tarkennettu perintälain pykälässä 5 siten, että sanamuoto kattaa nyt selvästi oikeuden lähettää maksuvaatimuksen myös ostetuista saatavista. Maksuvaatimuksesta tulee ilmetä myös alkuperäisen velkojan nimi (jos saatava on esimerkiksi ostettu), tai velkojasta alun perin käytetty nimi, jos saatavan perusteessa (sopimus, lasku) on eri nimi. Näin saadaan vähennettyä velallisen tarvetta selvittää saatavan oikeellisuutta. Maksuvaatimus tulee lähettää kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, johon on saatu velallisen tahdonilmaus. Jos maksuvaatimus palautuu lähettäjälle, hyvän perintätavan mukaan tulee lähettäjän selvittää oikea osoite mahdollisuuksien mukaan. Velallisen vältellessä perintää saatava voidaan siirtää oikeudelliseen perintään ilman maksuvaatimuksen toimittamista, jos vaarana on velkojan oikeuden menetys tuomioistuimeen siirron venyessä. (HE 57/2012 vp, 33-35; Lindström 2014, 240 – 241.)

5.1.7 Maksumuistuksen antaminen

Perintälakiin lisättiin vuonna 2013, että perintä tulee aloittaa lievemmillä ja edullisimmilla keinoilla eli saatavan erääntymisen jälkeen tulee velalliselle ensin lähettää maksumuistutus. Maksumuistutuksen lähettämisestä tulee kulua 14 päivää ennen kuin saa

lähettää maksuvaatimuksen. Maksumuistutuksen sisällöstä tai antamistavasta ei ole säädetty, mutta sisällön tulee olla sellainen mistä velallinen tunnistaa saatavan ja maksaa tai reklamoi sen. Maksumuistutuksen voi toimittaa kirjallisesti tai suullisesti, tai tekstiviestillä. (HE 57/2012 vp, 34; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Turun hovioikeudessa on käsitelty perintäkulujen aiheellisuutta, johtuen kirjeiden lähetysväleistä. Perintätoimisto oli lähettänyt velalliselle maksumuistutuksen 19.01.2016. Velallinen ei ollut maksanut eräpäivään (29.01.2016) mennessä, joten velalliselle lähetettiin maksuvaatimus 02.02.2016. Velallinen oli maksanut 07.02.2016 maksumuistutuksen tiedoilla. Avoimeksi oli näin ollen jäänyt viivästyskorko 0,14 euroa sekä maksuvaatimuksen kulu 14 euroa. Tämän takia velalliselle oli lähetetty toinen maksuvaatimus 16.02.2016, jossa vaadittiin viivästyskorkokulu 0,14 euroa sekä maksuvaatimuskulut 14 euroa ja 7 euroa. (THO:2017:8.)

Velallinen kiisti saaneensa ensimmäistä maksuvaatimusta. Kirjeen voitiin olettaa menneen perille, koska se oli lähetetty voimassaolevaan osoitteeseen, eikä posti ollut palauttanut kirjettä velkojalle. Perintälain 5 §:n 3 momentin mukaan maksuvaatimusta ei saa lähettää ennen kuin velallista on saatavan erääntymisen jälkeen muistutettu saatavasta ja maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Ensimmäinen maksumuistutus lähetettiin 19.1.2016, ja tätä päivää ei tule laskea 14 päivän määräaikaan. Ensimmäinen maksuvaatimus lähetettiin 2.2.2016 eli neljäntenätoista päivänä määräajan laskemisen alkamisesta. Ensimmäinen maksuvaatimus on siis lähetetty jo, kun vasta kolmetoista kokonaista päivää on kulunut maksumuistutuksen lähettämisestä. Ensimmäinen maksuvaatimus on näin ollen lähetetty liian aikaisin ja perintälain 5 §:n 3 momentin vastaisesti. Näin ollen velallinen ei ole veloitettu korvamaan maksuvaatimuksen kuluja. Tämä sama toistuu myös toisen maksuvaatimuksen kohdalla, joka lähetettiin 16.02.2016. Edellisen maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut vasta 13 kokonaista päivää. Hyvän perintätavan mukaista ei myöskään ole periä vai 0,14 euron pääomaa. Näin ollen toisen (16.2.2016 lähetetyn) maksuvaatimuksen lähettäminen ei ole ollut hyvän perintätavan mukaista. Käräjäoikeudessa kanne hylättiin vaadittujen maksuvaatimuskulujen perusteettomuuden ja perittävän pääoman vähäisen määrän (0,14 euroa) takia hyvä perintätapa huomioon ottaen. (THO:2017:8.)

Turun hovioikeus muutti käräjäoikeuden tuomion siten, että velallisen tuli korvata maksuvaatimus-, korko- sekä oikeudenkäyntikulut. Perintälaissa ei nimittäin ole säädetty tarkemmin, miten 14 päivän määräaika lasketaan. Myöskään lain esitöissä ei oteta kantaa laskemistapaan. Vaikka maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen lähettämispäivää ei laskettaisi määräaikaan, perintäyhtiö oli lähettänyt ensimmäisen maksuvaatimuksen neljäntenätoista päivänä maksumuistutuksen lähettämisestä kuten myös toisen maksuvaatimuksen neljäntenätoista päivänä ensimmäisen maksuvaatimuksen lähettämisestä. Hovioikeus toteaa, ettei perintälain 5 §:n 3 momentin sanamuotoa voi tulkita niin, että lähettämispäivien väliin tulisi jäädä 14 päivää. Näin ollen maksuvaatimukset on lähetetty perintälain 5 §:n 3 momentin mukaisesti, eli maksumuistutuksen esittämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. (THO:2017:8.)

5.1.8 Korvausvelvollisuuden perustuminen

Velallisella on korvausvastuu riippumatta siitä, periikö velkoja itse saatavaa, vai periikö sitä toimeksisaaja velkojan lukuun. Vuoden 2013 uudistuksessa selvennettiin mihiin korvausvelvollisuus perustuu. Haluttiin täsmentää, että velvollisuus koskee kuluja, jotka muodostuvat velkojan omista velkomistoimenpiteistä, sekä myös niitä velkomiskuluja, jotka koituvat velkojalle, kun hänen on maksettava toimeksisaajalle korvausta perinnän suorittamisesta. (HE 57/2012 vp, 36.)

Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä KKO:2009:12 vuonna 2009 (eli ennen viimeisintä perintälain muutosta) oli kyse ostetun saatavan perintäkuluista. Velallinen kiisti maksuvaatimuskulun 21 euroa aiheellisuuden sillä, että hänestä perintäkuluja ei saanut periä, kun kyseessä ei ollut toimeksiantoperintä. Käräjäoikeus, hovioikeus sekä korkein oikeus olivat samaa mieltä tuomiosta, kulut ovat aiheelliset. Kyseessä oli ammattimainen perintätoimi, ja laissa on säädetty velkojan velvollisuus esittää määrämukoinen maksuvaatimus velallisen suojaksi. Näin ollen kulut tuomittiin aiheellisiksi. (KKO:2009:12.)

5.1.9 Maksuajan pidennys

Perintälain 10 a § on lisätty momentti, jossa säädetään maksuajan pidennyksestä. Uuden momentin mukaan kuluja maksuajan pidennyksestä saa periä vain, jos maksuaikaa tulee vähintään 14 päivää. Eli kuluja ei saa periä alle 14 päivän maksuajasta. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 10 a § 1 mom. 6 k.)

5.1.10 Suorituksen kohdistaminen

Ennen vuoden 2013 uudistusta ei laissa määritelty, kuinka velallisen tekemät suoritukset tulisi kohdistaa suhteessa varsinainen saatava ja perintäkulut. Tällöin kohdistettiin pääosin ensinnä suoritus kuluille ja sitten vasta pääomalle. Koska ulosotossa kertyvät varat tulee ulosottokaaren mukaan kohdistaa ensinnä saatavan korolle, sitten pääomalle ja viimeiseksi kuluille, haluttiin käytäntö yhtenäistää vapaaehtoisen ja ulosotoperinnän välillä. Saatavien käsittely helpottuu, jos saatavaa siirretään edestakaisin ulosotoperinnän ja vapaaehtoisen perinnän välillä. Tämän vuoksi perintälakiin lisättiin pykälä 11 a, jossa säädetään kohdistamisjärjestykseksi ensinnä koroille ja sitten pääomalle. Viimeiseksi kohdistetaan vasta perintäkuluille sekä perintäkulujen koroille. (Bräysy 2013, 22; HE 57/2012, 20, 40 – 41; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

5.1.11 Vahingonkorvausvastuu

Uudistus vuonna 2013 tehostaa perintälain noudattamista laajentamalla myös vahingonkorvausvastuuta. Nyt vahingonkorvausvastuu sekä velkojaa että toimeksisaajaa. Velalliselle aiheutuneesta vahingosta vastaa velkoja riippumatta siitä, onko vahinko aiheutunut toimeksisaajan vai velkojan toimista. Jos vahinko on aiheutunut toimeksisaajan virheestä, saa velallinen vaatia korvausta joko toimeksisaajalta tai velkojalta, tai yhteisvastuullisesti kummaltakin. Velkojalla on tässä tapauksessa oikeus takaisin saantiin toimeksisaajalta. Säädos velkojan takautumisoikeudesta on tahdonvaltainen, joten siitä voidaan poiketa sopimuksella toimeksisaajan ja velkojan välillä. (HE 57/2012, 16, 40 – 41; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

6 VAPAAEHTOISEN PERINNÄN KEINOT

Vapaaehtoiseen perintään voidaan siirtyä, kun velallista on huomautettu maksusta. Perintään olisi ryhdyttävä saatavan erääntymisestä 30 päivän sisällä kuluttajaperinnässä. (Lindström 2014, 271.)

6.1 Perintäkirje

Tyypillinen perinnän käynnistäjä on perintäkirje. Kirjeperintä on edullinen tapa saatavan kotiuttamiseksi. Perintäkirjeen tekstin tulee olla asiallinen ja määrätietoinen. Kirjeestä tulee selvästi ilmetä saatavan peruste sekä erittely. Kirjeessä tulee olla kerrottu myös velkojan seuraavat toimenpiteet, jos ei tähän kirjeeseen reagoida. Tällainen info on asiallista, mutta myös tehostava uhka. Velalliselle oleellisia tietoja ovat uhka siirrosta oikeudelliseen perintään, josta koituu huomattavia lisäkuluja sekä maksuhäiriömerkintä. Oleellinen tieto on myös velallisen oikeus pyytää perinnän keskeytystä sekä siirtoa oikeudelliseen perintään, sekä ohjeistus kuina tuossa tilanteessa se tehdään. Nämä annetut uhkaukset, jotka tulee perustua lakiin ja hyviin tapoihin, täytyy myös tarpeen vaatiessa toteuttaa, tai velkojan uskottavuus heikkenee. Perintäkirjeen kuori on yleensä valkoinen. Kuoresta ei saa ilmetä kyseessä olevan perintätoimi, jottei velallisen yksityisyyden suojaa ja perintälakia rikota. (Lindström 2014, 271-273; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Usein velalliset huomauttavat, että perintäkirjeen sävy on ikävä ja uhkaileva, ja se rikkoo siksi heidän mielestään hyvää perintätapaa. Tässä kohtaa perintäkäsittelijän on hyvä kertoa velalliselle, että perintäkirjeen sisältö on perintälaissa säädetty, ja maksujärjestelyiden laiminlyönnin seuraamuksista pitää etukäteen kertoa. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

6.2 Puhelinperintä

Puhelinperinnällä saadaan lisätehoa henkilökohtaisella vaikuttamisella. Puhelinperintä on oleellisesti kalliimpaa, kuin kirjeperintä, joten sitä kannattaisi soveltaa harkitusti

suurempiin saataviin ja velallisiin, joiden uhkaava taloudellinen tilanne edellyttää nopeaa toimintaa. Puhelinperintä on vaativaa, ja siihen tulee valmistautua huolella. Pitää päättää mikä on soiton tavoite, annetaanko maksuaikaa, ja millaiseen maksuerään on valmis suostumaan. Puhelinperintä on neuvottelua, jossa vastapuoli saattaa esittää yllättäviä kysymyksiä. Puhelinperijän tulee johdattaa keskustelua määrätietoisesti eteenpäin, hän huolehtii etenemisjärjestyksestä sekä että pysytään asiassa. Velallista tulee osata myös kuunnella. Keskeisin viesti puhelinperinnässä on, että saatava on jäänyt maksamatta ja sen nopea maksu on välttämätöntä. Keskustelu tulisi aloittaa tällaisella tiedolla. (Lindström 2014, 275; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Huonosti valmisteltu puhelu saattaa johtaa siihen, että velallinen ohjaa keskustelua ja keskustelu päättyy siihen, että velkoja pahoittelee soittoaan. Epäammattimaisesti toteutetun puhelinperinnän seurauksena saattaa olla, että tilanne velkojan kannalta on aiempaa huonompi. Puhelinperijän tulee säilyttää malttinsa eikä mahdollinen tunnetilamuutos tule kuulua äänessä. Puhelinperinnän haasteena on tunnistaa, onko velallinen tosissaan, vai koittaako hän päästä vain äkkiä puhelusta eroon. Puhelun lopuksi on hyvä kerrata vielä yhteenvetona sovitut asiat, sekä varmistaa oikeat maksutiedot. (Lindström 2014, 275; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Tyypillinen esimerkki tällaisesta uhkaavasta taloudellisesta tilanteesta, milloin velallisella kannattaa soittaa, on yritysverinnän trattauhka. Yritysverinnän saatavat ovat yleensä suurempia, sekä tratasta koituva maksuhäiriömerkintä on yrittäjälle todella vahingollinen. Esimerkiksi liikennöitsijän polttoainekortin sulkeutuminen aiheuttaa ison ongelman elinkeinon harjoittamisessa. On siis velallisen etu, että tarkistetaan, onko hän tietoinen saatavan tilanteesta, sekä hänelle tarjoutuu tilaisuus sopia maksujärjestelyistä. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.) Lisätietoa tratasta on kerrottuna kappaleessa 6.4.

6.3 Henkilökohtainen perintä

Henkilökohtainen perintä on käyminen velallisen luona. Kuluttajasaatavien henkilökohtainen perintä ei ole suotavaa. Tällaiset henkilökohtaiset käynnit kuluttajaperinnässä koetaan uhkaaviksi ja yksityisyyttä loukkaaviksi, varsinkin jos naapurit näkevät.

Henkilökohtainen perintä on myös kallista, joten sitä tuleekin käyttää vain suurten saatavien nopeassa ja tehokkaassa perinnässä. Yrityssaatavien perinnässä henkilökohtainen perintä on tarkoituksenmukaisempaa. Näitä käyntejä voidaan kutsua asiakaskäyneiksi. (Lindström 2014, 278; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

6.4 Yksityisoikeudellinen tratta

Tratta on tehokas yrityssaatavien perintäväline. Mainitsen tämän tässä lyhyesti, vaikka tratta ei kuulukaan kuluttajaperintään. Hyvin usein perintäkäsittelijä kuitenkin saa puhelun koskien trattaa. Siksi on hyvä avata tämä termi uudelle perintäkäsittelijälle, koska esimerkiksi tilanne, jossa maksuvelvollisuus kiistetään, aiheuttaa välittömiä toimenpiteitä tratan estämiseksi.

Yksityisoikeudellinen tratta on julkisuusuhkainen maksukehotus, jossa yritysvelallista vaaditaan määräajassa maksamaan saatava korkoineen ja perimiskuluineen. Velallinen, joka haluaa jatkaa yritystoimintaansa, välttää viimeiseen asti julkista maksuhäiriömerkintää ja maksaakin tratalla perittävän saatavan. Trattaa saa käyttää vain eräänlytyneen, selvän ja riidattoman saatavan perintään. On äärimmäisen tärkeää siis estää trattamerkintä, jos velallinen kiistää maksuvelvollisuutensa! (Laki saatavien perinnästä 513/1999 7 §; Lindström 2014, 279 – 280; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

6.5 Oikeudellinen perintä ja sen harkitseminen

Oikeudelliseen perintään siirrytään yleisesti vasta silloin, kun vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Mitä aikaisempaa perintä aloitetaan, sitä todennäköisempää on saatavan turvaaminen. Oikeudellisen perinnän ensisijainen tavoite on saada velallinen maksamaan koko velan, tai tekemään maksusopimuksen velkojan kanssa. Toinen vaihtoehto on oikeuden päätöksen hankkiminen ulosottoperustetta varten. Oikeudelliseen perintään siirtoa tulee harkita huolella. Ensinnä tulisi tarkastaa velallisen luottotiedot, josta selviää aikaisempi maksukäyttäytyminen. Tulee muistaa, että käräjäoikeuden vahvistamasta sovintosopimuksesta ei tule maksuhäiriömerkintää. Tämä tarkoittaa

sitä, että vaikka luottotiedot näyttävät puhtailta, velallisella saattaa olla sovintosopimus, jota ei ole noudatettu, ja saatava on siirretty ulosottoon. Varmaa tietoa velallisen maksukyvyistä saa ainoastaan velallisen asioita hoitavalta ulosottomieheltä. (Lindström 2014, 292).

Jos velallisella on vakavia maksuhäiriömerkintöjä, kuten ulosoton varattomuudesta, on oikeudellinen perintä melko varmasti tuloksetonta. Tämä on merkintä siitä, ettei ulosotossa ole löydetty ulosmitattavaa tuloa tai omaisuutta. Tässä tilanteessa ei ole järkevää ottaa velkojan maksettavaksi oikeudellisen perinnän kustannuksia, koska oikeudellisen perinnän kulluriski on aina viimekädessä velkojalla. Tämä pätee myös, jos kyseessä on hyvin pieni saatava eikä varmuudella tiedetä velallisen maksukykyä. (Lindström 2014, 292 – 294.)

Edellä mainituissa tilanteissa on perusteltua suostua velallisen mahdollisesti esittämään pitkäkestoiseen maksusuunnitelmaan, jos velallisen luottotiedot näyttävät huonoilta. Toisaalta isoissa saatavissa oikeudellinen perintä on perusteltua, vaikka ulosotossa olisikin varattomuutta. Näissä tapauksissa pyydetään omaisuuden ulosmittausta ja passiivirekisteröintiä. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

6.5.1 Haaste

Haastemenettelyllä voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi yksityisoikeudellisia saattavia, kuten osamaksu- tai kauppasaatava. Oikeudellinen perintä käynnistetään haastehakemuksella. Haastehakemus toimitetaan yleensä sähköisesti toimivaltaiseen käräjäoikeuteen, eli velallisen kotikunnan käräjäoikeuteen. Haastehakemukselta tulee ilmetä velallisen osoite, henkilötunnus, asianosaisten ja asian yksilöinti, kantajan prosessi-osoite (eli mihin osoitteeseen käräjäoikeus voi lähettää esimerkiksi täydennyspyynnön), saatavan peruste ja korko-, perintäkulu- sekä oikeudenkäyntikuluvaatimukset. Liitteeksi tulee liittää mahdolliset valta- ja velkakirjat. (Lindström 2014, 297 – 312; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Haasteasia tulee vireille tuomioistuimessa sen saapuessa tuomioistuimen kansliaan. Vanhentuminen katkeaa käräjäoikeuden käsittelyn ajaksi. Haasteeksi kutsutaan ilmoitusta, jonka velallinen saa häntä vastaan nostetusta kanteesta. Haastemies antaa haasteen tiedoksi puhelimitse, kirjallisesti postitse tai henkilökohtaisella käynnillä. Velallisen tulee vastata kanteeseen kirjallisesti määräajassa. Yleensä vastausaikaa on 14 päivää haasteen tiedoksiannosta. Käräjäoikeus voi myös antaa pidemmän vastausajan, jos asian laajuus sitä vaatii. Vastajan tulee vastauksessaan ilmoittaa kiistääkö vai myöntääkö hän kanteen, ja kieltäessään perustella se. Vastauksessa tulee esittää myös mahdolliset todisteet, mahdolliset kuluvaatimukset sekä esittää mahdollinen väite tuomioistuimen toimivallattomuudesta. Vastauksen antamiselle voi pyytää lisää aikaa käräjäoikeudesta, jos vastaaja pyytää sitä ennen määräajan umpeutumista. (Lindström 2014, 313 – 321; Oikeudenkäymiskaari 4/1734 5 luku 11 §; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

Kantaja voi perua kanteen missä käräjäoikeuden käsittely vaiheessa vain. Oikeudenkäyntimaksua ei peritä, jos haastetta ei ole vielä ehditty antaa tiedoksi. Jos haaste perutaan tämän jälkeen, tulee kantajan maksettavaksi manuaalisesta hakemuksesta 86 euroa tai sähköisestä hakemuksesta 65 euroa oikeudenkäyntimaksua. Kantajan kannattaa perua haaste käräjäoikeudesta vasta sitten, kun vastaajan kanssa on sovittu kulujen korvaamisesta. (Lindström 2014, 321 – 322; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

6.5.2 Maksuhäiriömerkintä

Jos velallinen ei vastaa haasteeseen 14 päivän sisällä, käräjäoikeus antaa yksipuolisen tuomion. Tästä seuraa maksuhäiriömerkintä luottotietoihin. Julkisoikeudelliset saavat, kuten terveyskeskusmaksut tai päivähoitomaksut ovat suoraan ulosottokelpoisia. Näistä tulee myös maksuhäiriömerkintä luottotietoihin. Maksuhäiriömerkintä hankaloiittaa esimerkiksi pankkilainan saamista tai asunnon vuokraamista. Suomen Asiakastieto on yksi tunnetuimmista luottotietorekisterin ylläpitäjistä. (Bräysy 2013, 39; Suomen Asiakastiedon www-sivut 2019; Takuusäätiön www- sivut 2019.)

Maksuhäiriömerkintä säilyy noin kolme vuotta. Se voi joko lyhentyä tai pidentyä. Merkintä poistuu kahdessa vuodessa, jos velka maksetaan kokonaan pois, eikä uusia merkintöjä tule. Aina kun velalliselle tulee uusi maksuhäiriömerkintä, edellinen merkintä poistuu vasta neljän vuoden kuluttua. Poistumisaika lasketaan käräjäoikeuden tuomiopäivästä lukien. Eli vaikka velallinen maksaisi saatavan, merkintää ei saada poistettua, mutta velallinen voi ilmoittaa rekisterinpitäjälle ns. ref-merkintä ilmoituksen, jolloin tietoihin tulee merkintä, että kyseinen velka on maksettu. Tämä voi auttaa esimerkiksi vuokra-asunnon saamisessa. (Takuusäätiön www-sivut 2019.)

6.5.3 Ulosmittaus

Ulosottoa säätelee Ulosottokaari, joka tuli voimaan 01.01.2008. Ulosotto tarkoittaa velallisen tulon ja omaisuuden ulosmittausta eli pakkotäytäntöönpanoa. Ulosottoviranomaisen tulee valvoa sekä velkojan, että velallisen etua. Tavoitteena on saada velalliselta maksusuoritus maksukehotuksella, mutta jos tämä ei onnistu niin sitten käynnistyy palkan, eläkkeen, elinkeinotulon tai omaisuuden ulosmittaus. Ulosmitattu omaisuus voidaan myydä. Ulosotto aloitetaan velkojan toimittamalla täytäntöönpanopyynnöllä, jonka perustana on ulosottooperuste, kuten tuomio. Velkoja vastaanottaa ulosoton tilittämät rahasuoritukset, sekä ilmoittaa ulosottoon mahdolliset suoritukset, jotka velallinen on tehnyt suoraan velkojalle. (Lindström 2014, 386; Oikeuslaitoksen www-sivut 2019.)

On tilanteita, jossa velallinen pyytää ottamaan saatavan pois ulosotosta ja haluaa maksaa saatavan suoraan perintätoimistoon välttääkseen ulosoton aiheuttamat lisäkustannukset. Näin ei kuitenkaan voida menetellä, jos saatava on jo ehditty siirtämään ulosottoon. Velallisen ja ulosottoviranomaisen edun mukaista on antaa ulosoton hoitaa asiaa tässä kohtaa. Mikäli saatava palautuu ulosotosta estetodistuksella niin velalle voidaan tapauskohtaisesti sopia mahdollinen akordi eli velkasovinto. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

6.6 Jälkiperintä

Jos velallista ei tavoiteta, tai ulosotossa todetaan varattomuudesta, saatava siirretään yleensä jälkiperintään valvottavaksi. Jälkiperinnässä tulee huolehtia, ettei saatava vanhene ennen lopullista vanhenemisaikaa, joka on 15-25 vuotta. (Takuusäätiön www-sivut 2019.) Tarkemmin saatavan vanhentumisesta luvussa 8.

6.7 Yksityishenkilön velkajärjestely

Velkajärjestelyllä tarkoitetaan velkojen uudelleen järjestelyä. Tämä on joko vapaaehtoista tai lakisääteistä. Yksityishenkilön velkajärjestelyn edellytyksenä on varattomuus. Lisäksi maksukyvyttömyyden heikkenemisen syynä tulisi olla itsestä riippumattomat syyt, kuten sairastuminen tai työttömyys. Vapaaehtoisessa velkajärjestelyssä velallinen solmii maksusuunnitelman velkojan kanssa. Velallinen yhdistää velkoja uudella lainalla. Velallinen voi saada sosiaalisen luoton avukseen. Lakisääteisessä velkajärjestelyssä tuomioistuin vahvistaa maksuohjelman velallisen tulojen mukaiseksi. Tämä on viimeinen keino ratkaista velkaongelma. (Bräysy 2013, 68-69; Takuusäätiön www-sivut 2019.)

7 KULUTTAJASAATAVIEN PERINTÄKULUT

Velallisen korvausvelvollisuus perintäkuluista perustuu lakiin saatavien perinnästä. Perintäkulut ovat korvaus vahingosta, joka velkojalle aiheutuu sen takia, että saatavaa joudutaan perimään. (Lindström 2014, 245.)

7.1 Koostuminen

Velallisen on korvattava kohtuulliset perintäkulut riippumatta siitä, periikö saatavaa velkoja itse vai toimeksisaaja. Perintäkulujen kohtuullisuuteen vaikuttavat saatavan suuruus, työtehtävien määrä, perinnän suoritus tapa sekä mahdolliset muut seikat. Velallisen korvausvelvollisuus lakkaa, jos hyvää perintätapaa ei noudateta tai maksuvaatimus on vajavainen. Perintätoimiston perintäkuluihin vaikuttavat kiinteät kulut (toimistokulut, henkilöstökulut, atk-kulut ja postikulut) sekä työhön perustuvat kulut. Työhön perustuvia kuluja ovat toimeksiannon vastaanottaminen ja rekisteröiminen järjestelmään, saatavan oikeellisuuden tarkistaminen, henkilötietojen tarkistaminen, maksuvaatimuksen muokkaaminen ja lähettäminen, maksusuoritusten käsittelykulut sekä toimeksiantajalle raportointi. Perintätoimistolla on myös oikeus todellisten kulujen lisäksi kohtuulliseen liikevoittoon ja arvonlisäveroon. (Lindström 2014, 243-244; Töyrylä, Seulu, Mökkönen & Lehtonen 2018.)

7.2 Hinnasto

Perintälaissa on määritelty kuluttajasaatavien perinnän perintäkulut. Kirjallisesta maksuistutuksesta saa periä 5 euroa. Velallisen pyytämästä vähintään 14 päivän eräpäivänsiirrosta 5 euroa. Maksuvaatimuksesta saa periä enintään

-14 euroa pääoman ollessa alle 100 euroa

-24 euroa pääoman ollessa 100-1000 euroa

-50 euroa kun pääoma on yli 1000 euroa

Suoraan ulosottokelpoisen saatavan maksuvaatimuksesta saa periä 14 euroa kuluja. Jos lähetetään toinen maksuvaatimus, niin kulu saa olla puolet ensimmäisen maksuvaatimuksen kulusta. Kun kyseessä on ostettu saatava, saa maksuvaatimuksesta periä 5 euroa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 10 a §; Lindström 2014, 246.)

Kokonaan eräänäntyvästä saatavasta voidaan sopia kirjallinen maksusuunnitelma yhdessä velallisen kanssa. Tästä saadaan veloittaa enintään

-20 euroa, kun saatavan pääoma on enintään 100 euroa tai maksusuunnitelma käsittää enintään neljä maksuerää, tai saatava on suoraan ulosottokelpoinen. Vain yksi maksusuunnitelmakulu mahdollinen.

-30 euroa, kun saatavan pääoma on 100-1000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää. Tämän veloituksen saa ottaa kahdesti, jos maksusuunnitelma uusitaan.

-50 euroa, kun saatavan pääoma on yli 1000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää. Tämän veloituksen saa ottaa kahdesti, jos maksusuunnitelma uusitaan. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 10 a §; Lindström 2014, 252.)

Saman kuluttajasaatavan perinnän enimmäiskulurajat ovat

-60 euroa, kun saatavan pääoma on enintään 100 euroa

-120 euroa, kun saatavan pääoma on 100- 1 000 euroa

-210 euroa, kun saatavan pääoma on yli 1 000 euroa

-51 euroa, kun saatava on suoraan ulosottokelpoinen.

Alla olevasta taulukosta hinnaston hahmottaa helpoiten. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 10 d §; Lindström 2014, 252.)

Taulukko 1. Kuluttajasaatavien perinnän hinnasto 16.03.2013 alkaen.

Vapaaehtoinen perintä	Hinta
Maksumuistutus	5 €
Maksuajan pidennys	5 €
Maksumuistutus – Yksityisoikeudellinen saatava	
1. maksuvaatimus (po < 100 € / 100–1 000 € / > 1 000 €)	14 € / 24 € / 50 €
2. maksuvaatimus (po < 100 € / 100–1 000 € / > 1 000 €)	7 € / 14 € / 25 €
Kokonaiskuluvastuu/Yksityisoikeudellinen saatava	60 € / 120 € / 210 €
Maksuvaatimus – Suoraan ulosottokelpoinen saatava	
1. maksuvaatimus	14 €
2. maksuvaatimus	7 €
Kokonaiskuluvastuu/Suoraan ulosottokelpoinen saatava	51 €
Maksusuunnitelmat	
Kun po < 100 € tai ≤ 4 erää tai suoraan ulosottokelpoiset asiat	20 €
1. ja 2. suunnitelma kun yli 4 erää ja po 100 €–1 000 € / > 1 000 €	30 € / 50 €

7.3 Liikasuoritus

Joskus velallinen saattaa maksaa saman saatavan kahteen kertaan, tai muuten epähuomiossa liikaa. Hyvän perintätavan mukaisesti liikasuoritus tulee palauttaa viipymättä. Palautuksesta ei tule periä kuluja, jos virhe johtuu velkojan menettelystä. Jos

virhe on velallisen, saa velkoja periä maksun palauttamisesta koituvan kohtuullisen kulun. Jos velallisella on avoinna muutakin saatavaa, saa liिकासuorituksen käyttää näihin toisiin saataviin vain velallisen luvalla. (Aluehallintoviraston www-sivut 2019.)

Kun liिकासuoritus havaitaan, velalliselle lähetetään tästä kirjallinen tiedoksianto, jossa pyydetään täyttämään tilitiedot kirjallista palautusta varten. Tilitietoja ei voida ottaa vastaan puhelimitse kirjanpidollisista syistä. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

8 SAATAVAN VANHENEMINEN

Saatavia saadaan periä vain silloin, kun ne eivät ole vanhentuneet. Saatavien vanhenemista säätelee 2004 voimaan tullut laki velan vanhentumisesta. Yleinen vanhenemisaika on lain myötä kolme vuotta, jos vanhenemista ei ole katkaistu. Aiemmin se oli 10 vuotta. Lakimuutoksella haluttiin velkojilta vaatia enemmän valppautta, jotteivat saatavat vanhentuisi tahattomasti. Vanhentuneen saatavan katsotaan lakanneen olevan olemassa. (Bräysy 2013, 75, 77; Laki velan vanhentumisesta 728/2003 4 §.)

8.1 Vanhenemisen katkaiseminen

Saatavan vanheneminen tulee katkaista joka kolmas vuosi, jolla estetään saatavan vanheneminen. Katkaisutoimia on useita, ja ne voidaan jakaa vapaamuotoisiin katkaisutoimiin sekä oikeudellisiin katkaisutoimiin. Vapaamuotoisia katkaisutoimia on esimerkiksi maksusuunnitelman sopiminen velallisen kanssa, velan tunnustaminen tai velasta muistuttaminen. Myös maksusuoritus katkaisee velan vanhenemisen. Katkaisutoimessa saatava tulee yksilöidä tarpeeksi hyvin, sekä katkaisutoimi tulee dokumentoida niin, että tarvittaessa katkaisutoimi pystytään todistamaan. Oikeudellisia perintätoimia ovat velkomuskanne, ulosottohakemus tai saatavan ilmoittaminen esimerkiksi yksityishenkilön velkajärjestelymenettelyyn. Vanheneminen katkeaa siksi aikaa,

kun haastehakemus on vireillä käräjäoikeudessa, tai ulosottohakemus ulosottoviranomaisessa. Jos velkasuhde on ns. yhteisvelkasuhde, eli velalla on esimerkiksi takaaja, vanheneminen täytyy katkaista jokaisen velallisen kohdalla erikseen. Kun vanheneminen on katkaistu, alkaa uusi aiemman vanhenemisajan pituinen vanhenemisaika. (Bräysy 2013,75 – 76; Laki velan vanhentumisesta 728/2003 10 § & 11 §.)

Tuomiot vanhenevat viidessä vuodessa. Kun saatavalle on saatu lainvoimainen tuomio tai muu ulosottoperuste, täytyy tämä saatava siirtää ulosottoon perittäväksi, tai muistuttaa saatavasta viiden vuoden välein. (Bräysy 2013, 76; Laki velan vanhentumisesta 728/2003 13 §.)

Vanhenemisen katkaisemista ei kannata jättää aivan viimeiseen hetkeen. Tulee varautua jälkiperintäkirjeen mahdolliseen palautumiseen velallisen juuri muutettua. Näin jää aikaa tarkistaa uusi osoite ja lähettää jälkiperintäkirje oikeaan osoitteeseen. Kirjeet tulee lähettää väestötietojärjestelmän mukaisiin osoitteisiin. Jos posti ei palauta kirjettä, voidaan olettaa kirjeen menneen perille. (Yritys X Oy:n tuoteasiantuntijan henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.)

Korkeimman oikeuden ennakkopäätöstapauksessa KKO:2015:29 velallinen kiisti saaneensa velan vanhenemisen katkaisukirjeitä (2 kpl). Kirjeet eivät olleet palautuneet lähettäjälle. Velallinen ei ollut esittänyt selvitystä, mikä olisi voinut olla syynä, ettei kirjeistä kumpikaan tullut perille, joten velkojan katsottiin katkaisseensa vanhentumisen. (KKO:2015:29.)

Varsinais-Suomen käräjäoikeuden mukaan on epätodennäköistä, että posti olisi huomannut kummankin kirjeen, tai ettei posti olisi saanut niitä toimitettua perille osoitteeseen, jossa velallinen kiistatta asui, ilman että posti olisi palauttanut kirjeen velkojalle kuoreen merkityn lähetyksen epäonnistumisssyn kera. Sillä ei ole merkitystä, että osoitteessa asui myös muita perheenjäseniä. (KKO:2015:29.)

Turun hovioikeus kuitenkin katsoi, että saatava olisi vanhentunut. Turun hovioikeiden mielestä kaksi kirjettä ei ole riittävä katkaisutoimi. Lähettäminen tapahtuu velkojan vastuulla, eikä velkojalla ollut osoittaa näyttöä siitä, että velallinen olisi saanut tiedon vanhenemisen katkaisutoimenpiteestä. (KKO:2015:29.)

Muutosta haettiin korkeimmasta oikeudesta, joka palautti käräjäoikeuden tuomion voimaan, velan vanhentuminen oli katkaistu. Velallinen ei saa estää vanhentumisen katkaisua laiminlyömällä postinsa tarkistamista. Ei edes vedoten työmatkoihin, joiden ajankohtaa ei pystynyt määrittelemään. On mahdollista, että kirje katoaa matkalla, mutta molempien kirjeiden katoaminen on hyvin epätodennäköistä. (KKO:2015:29.)

8.2 Täytäntöönpanon määräaika

Ulosottoperuste (tuomio) on laitettava täytäntöönpanoon 15 vuoden kuluessa luonnollisen henkilön tuomion antopäivästä laskettuna. Määräaika on 20 vuotta siinä tapauksessa, jos tuomiossa oleva velkoja on luonnollinen henkilö tai saatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu vankeuteen tai yhdyskuntapalveluun. Määräajan umpeutuminen tarkoittaa myös saatavan lopullista vanhenemista. Täytäntöönpanokelpoisuuden määräajasta ja saatavan lopullisesta vanhentumisesta säädetään ulosottokaaressa. (Oikeuslaitoksen www-sivut 2019.)

8.3 Lopullinen vanheneminen ja jatkaminen määräajaksi

Sopimukseen perustuva rahavelka, jonka on tehnyt luonnollinen henkilö, vanhentuu viimeistään, kun 20 vuotta on kulunut velan erääntymisestä. Jos velkoja on luonnollinen henkilö, vanhentumisaika on 25 vuotta. Tätä vanhentumisaikaa ei voida katkaista. Vanhenemisajan jatkaminen määräajaksi on mahdollista, mutta se vaatii velallisen todella moitittavaa menettelyä. Tällaista on esimerkiksi velkojan väite lahjoitetusta tai kätketystä omaisuudesta, harhaanjohtavista tiedoista ulosotossa tai velkojen määrän perusteeton lisääminen. Tällaiset velkojan esittämät väitteet tulee pystyä näyttämään toteen. Määräajan jatkaminen on todella poikkeuksellista ja kynnys on korkea. (Bräysy 2013, 79; Laki velan vanhentumisesta 728/2003 13 a §.)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Vapaaehtoinen perintä on erittäin laaja aihe, ja tarkasti lakien säätelemää. Perintäkäsittelijältä vaaditaan entistä enemmän tiukentuneiden lakimuutosten myötä. Esimerkiksi perintäkulujen rajusta leikkauksesta johtuen on liiketalouden kannalta erittäin tärkeää muistaa ottaa asiaan kuuluvat veloitukset. Asiakaspalvelutilanteita on laidasta laitaan, ja on vaativaa pysyä asiallisena sekä päättäväisenä, mutta myös osoittaa ystävällisyyttä ja inhimillisyyttä. Vaaditaan tilannetajua ja kykyä nopeisiin kannattaviin ratkaisuihin.

Työni onnistui tavoitteideni mukaisesti. Sain aikaan sopuuhuhtaisen oppaan, jossa on aloittelevalle perintäkäsittelijälle kaikki yleinen tarpeellinen tieto perintäkäsittelijän työuran pohjaksi. Työssä on käsitelty perintäkäsittelijän käytöksen vaikutuksista alkaen perintälain muutokset sekä vaikutukset, että myös hyvän perintätavan ohjeistus. Koen nämä kolme aihealuetta työni tärkeimmiksi osa-alueiksi. Työssä käytetty kappa-lejaotus auttaa käyttämään työtä ohjeistuksena, hakuteoksena, selkeästi osa-alueisiin jaettuna välttämällä asioiden liikaa yhdistelyä toisiinsa.

Oma tiedon jano oli halunnut mennä asioissa paljon syvemmälle, mutta lopputuloksena olisi ollut liian laaja kokonaisuus, ja sen käyttäminen olisi todennäköisesti vaikeampaa sekä turhauttavaa, koska liikaa tietoa ei saa antaa kerralla, vaan asteittain, jotta sen pystyy omaksumaan. Hyvä jatkotyön aihe olisi vastaava opas yrityspennän näkökulmasta tehtynä. Myös jatko-osa tälle työlleni olisi hyvä, missä asioita käsitellään pidemmälle jatkuen tästä mihin minä jäin.

10 TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ

Uskon, että työstäni on apua Yritys X Oy:lle uusia perintäkäsittelijöitä kouluttaessaan. Uusi työntekijä voi kysyä työstäni aiheutuvia tarkentavia lisäkysymyksiä kouluttajaltaan, sekä kouluttajan vastuu kaiken muistamisesta vähenee. Tässä työssä on kerrottu kaikki nykytilan perustiedot.

Koska ala on lakien hallinnoimaa, tämä opaskäytössä oleva työ joudutaan päivittämään ajan tasalle aina, kun lakia muutetaan. Toivon siis käyttäjää huomioimaan aina mahdolliset muutokset, eikä tekemään päätöksiä vain tämän työn pohjalta.

LÄHTEET

Aluehallintoviraston www-sivut. 2019. viitattu 24.09.2019. <https://www.avi.fi>

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Kauppakamari 2013.

HE 206/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 9/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuojasetusta täydentäväksi lainsäädännöksi.

HE 199/1996. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 57/2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2010. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum

Kananen, J. 2014. Laadullinen työ opinnäytetyönä. Suomen yliopistopaino oy.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Suomen yliopistopaino oy.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut. Viitattu 03.01.2020. <https://www.kkv.fi/>

KKO:2009:12

KKO:2015:29

Kuluttajansuojalaki. 1978. L 20.1.1978/38 muutoksineen.

Laki perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä. 2018. L 1.6.2018/411 muutoksineen

Laki saatavien perinnästä. 1999. L 22.4.1999/513 muutoksineen.

Laki velan vanhentumisesta. 2003. L 15.8.2003/728 muutoksineen

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta. 2007. L 2007/706 muutoksineen.

Lindström, Jyrki 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.

Lowell Oy:n www- sivut. Viitattu 02.01.2020. <https://www.lowell.fi/>

Luottotietolaki. 2007. L 11.5.2007/527 muutoksineen.

Oikeuslaitoksen www-sivut. Viitattu 13.01.2020. <https://oikeus.fi/>

Oikeudenkäymiskaari 1734. L 1.1.1734/4 muutoksineen.

OKPerinnän www-sivut. Viitattu 11.02.2020. <https://www.okperinta.fi>

Pönkä P. & Willman P. 2004. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy.

Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut. Viitattu 13.01.2020. <https://www.asiakastieto.fi/>

Suomen Perimistöimistöjen Liitto Ry: www-sivut. Viitattu 02.01.2020. <http://www.suomenperimistojenliitto.fi/>

Takuusäätiön www-sivut. Viitattu 13.01.2020. <https://www.takuusaatio.fi/>

THO:2017: 8

Tietosuojavaltuutetun www-sivut. Viitattu 11.02.2020. <https://www.tietosuoja.fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuoteasiantuntija. 2020. Yritys X Oy. Henkilökohtainen tiedonanto 20.01.2020.

Töyrylä, H., Seulu, M-R., Mökkönen, K. & Lehtonen, Y. 2018. Perintä ja luotonhallinta. Päivittyvä aineisto. Helsinki: WSOYpro.

Ulosottokaari. 2007. L 15.6.2007/705 muutoksineen.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

- Onko velallisen tapauskohtaisessa kohtelussa huomioitavia seikkoja? s.11
- Miten vastataan velalliselle, joka soittaa ja kiistaa saatavan osittain tai kokonaan? s.14
- Velallinen haluaa käyttää tietosuojasetuksen oikeutta tulla unohdetuksi. Kuinka tulee toimia? s.16
- Velallinen soittaa ja ihmettelee, miksi sai perintäkirjeen, vaikka on maksanut laskun jo. Miten toimia? s.18
- Velallinen ilmoittaa haluavansa saatana siirtoa oikeudelliseen perintään. Saatava ei ole vielä kokonaisuudessaan perinnässä. Kuinka velallista tulee ohjeistaa? s.22
- Kuinka velalliset suhtautuvat perintäkirjeen sanamuotoon? s.27
- Millaisessa tilanteessa käyttäisit puhelinperintää? s.28
- Miten toimia, jos saatavaa ei kannata siirtää oikeudelliseen perintään? s.30
- Miten toimia, jos velallinen ei halua maksaa ulosottoon, vaan suoraan perintätoimistolle? s.32
- Velallinen soittaa, että hän maksoi juuri vahingossa perintäkirjeen toiseen kertaan. Miten ohjeistaa velallista? s.35
- Mitä vanhenemisen katkaisemisessa tulee huomioida? s.37

Tulosta lomake



Tyhjennä lomake

Viranomaisen täyttää
Dnro

ILMOITUS PERINTÄTOIMINNAN HARJOITTAJIEN REKISTERIIN

1. Ilmoituksen tekijän tiedot

1.1. Yksityisen elinkeinonharjoittajan täydellinen nimi ja toiminimi tai oikeushenkilön (esim. yhtiö) toiminimi	
1.2. Y-tunnus tai muu vastaava tunnistus	1.3. Yksityisen elinkeinonharjoittajan henkilötunnus tai sen puuttuessa syntymäaika
1.4. Perintätoiminnassa mahdollisesti käytettävät aputoiminimet	
1.5. Niiden toimipaikkojen käyntiosoite, joissa perintätoimintaa harjoitetaan	
1.6. Postiosoite, jos eri kuin käyntiosoite	
1.7. Puhelinnumero	1.8. Sähköpostiosoite viranomaisen yhteydenottoja varten
1.9. Mahdollisten verkkosivujen osoite	

2. Perintätoiminnasta vastaavan henkilön tiedot ja suostumus

Liitä aina ilmoitukseen liite A sekä tarvittaessa liite D (lomakkeen kohta 8).

2.1. Täydellinen nimi
2.2. Henkilötunnus tai sen puuttuessa syntymäaika
2.3. Selitys vastaavan henkilön asemasta perintätoimistossa
2.4. Suostun yllä mainitun ilmoituksen tekijän perintätoiminnasta vastaavan henkilön tehtävään (tai erillinen liite) Paikka ja päiväys
Allekirjoitus _____
Nimenselvennys _____

3. Tiedot oikeushenkilön luotettavuus- ja vakavaraisuusselvitysten alaisista henkilöistä (tarvittaessa erillinen liite)

3.1. Toimitusjohtajan ja hänen sijaisen, hallituksen jäsenen ja varajäsenen, hallintoneuvoston ja siihen rinnastettavan toimielimen jäsenen ja varajäsenen, vastuunalaisen yhtiömiehen sekä muun ylimpään johtoon kuuluvan henkilön asema, täydellinen nimi ja henkilötunnus tai sen puuttuessa syntymäaika.

Liitä tarvittaessa ilmoitukseen liite D (lomakkeen kohta 8).

Täydellinen nimi	Henkilötunnus/syntymäaika	Asema

Lomakkeen alkuun

3.2. Sellaisen henkilön aseman peruste, täydellinen nimi ja henkilötunnus tai sen puuttuessa syntymäaika, jolla on suoraan tai välillisesti enemmän kuin 25 prosenttia osakeyhtiön osakkeista tai osakkeiden tuottamasta äänivallasta taikka vastaava omistus- tai määräämisvalta muussa yhteisössä.

Liitä tarvittaessa ilmoituksen liite D (lomakkeen kohta 8.)

Täydellinen nimi	Henkilötunnus/syntymäaika	Aseman peruste

4. Asiakasvarojen erillään pitäminen ja säilyttäminen

Liitä aina ilmoitukseen liite B (lomakkeen kohta 8).

5. Tietojen suojaaminen

Liitä aina ilmoitukseen liite C (lomakkeen kohta 8).

6. Suostumus vastinepyyntöjen ja päätösten vastaanottamiseen sähköpostitse

Haluamme vastaanottaa vastinepyynnöt ja päätökset sähköpostitse. Aluehallintovirasto ei suostumuksen antamisen jälkeen lähetä ilmoituksen tekijälle paperisia kirjeitä muissa kuin todisteellisesti tiedoksi annettavissa asioissa.

- vastinepyynnöt ja päätökset rekisteröintiasioissa sähköpostiosoitteisiin:
- vastinepyynnöt ja päätökset valvonta-asioissa sähköpostiosoitteisiin:

7. Allekirjoitus

Paikka ja päiväys	Elinkeinoja harjoittavan henkilön tai oikeushenkilön edustajan allekirjoitus

	Nimenselvennys

8. Ilmoituksen liitteet

- Liite A: Selvitys perintätöinnistä vastaavan henkilön soveltuvalla tutkinnolla osoitetusta perintätöinnin harjoittamisen kannalta tarpeellisen lainsäädännön tuntemuksesta (tutkintotodistus).
- Liite B: Selvitys siitä, miten ilmoituksen tekijä aikoo huolehtia toimeksiantajan lukuun perittävien varojen (asiakasvarat) ja omien varojensa pitämisestä erillään ja asiakasvarojen säilyttämisestä luotettavalla tavalla.
- Liite C: Selvitys siitä, miten ilmoituksen tekijä aikoo huolehtia toimeksiantajaa ja velallista koskevien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta.
- Liite D: Rikostietotiedot muusta kuin Suomen kansalaisesta sekä rikosrekisteritiedot Suomen kansalaisesta silloin, jos henkilön kotipaikka on viimeisen 10 vuoden aikana ollut muualla kuin EU-jäsenmaissa tai Pohjoismaissa.

Lomakkeen täyttöohjeessa on lisätietoa liitteiden sisältövaatimuksista.

Aluehallintovirasto pyytää viran puolesta muut selvitykset, jotka ovat tarpeen rekisteröintiä varten.

9. Rekisteröintipäätöksen hinta

Rekisteröintipäätös on maksullinen. Maksuluettelo löytyy aluehallintoviraston verkkosivulta <http://www.avi.fi/web/avi/asiointi-maksut>.

Rekisteri-ilmoitus käsitellään Etelä-Suomen aluehallintovirastossa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot (www.avi.fi/etela/yhteystiedot)

Lomakkeen voi lähettää suojattua sähköpostiyhteyttä käyttäen tai postitse.

Rekisteriin merkittyjen tietojen muutoksista on viipymättä ilmoitettava Etelä-Suomen aluehallintovirastolle. Perintätöinnistä vastaavan henkilön vaihtumisesta on ilmoitettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun edellisen tehtävä on päättynyt.

Lisäksi perintätöinnin harjoittajan on ilmoitettava aluehallintovirastolle toimintansa lopettamisesta.