

Sari Koskinen

PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN
TAMPEREEN YLIOPISTOSSA

Liiketalouden koulutusohjelma
2012



PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN TAMPEREEN YLIOPISTOSSA

Koskinen, Sari
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Helmikuu 2012
Ohjaaja: Suvi Lehtonen
Sivumäärä: 57
Liitteitä: -

Asiasanat: perintä, luottopolitiikka, perintäprosessi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä Tampereen yliopiston saatavien laskutukseen ja perintään, havaita kehityskohteita ja laatia kirjallinen luottopolitiikka sekä yhdenmukaiset ohjeet ja aikataulu perintään liittyville toimenpiteille. Opinnäytetyössä keskityttiin erityisesti saatavien perintäprosessiin.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja empiirisestä osiosta. Teoriaosuudessa käsitellään saatavien laskutukseen ja perintään liittyviä säädöksiä sekä hyvää perintätapaa. Empiriaosuudessa käsitellään yleisesti yliopiston laskutusta, kuvataan perintäprosessi ennen kehittämistyön aloitusta ja tuodaan esiin perintään liittyvät ongelmakohdat. Lisäksi kuvataan perintäprosessin toimintatavat kehittämistyön jälkeen.

Teoreettisena lähdeaineistona käytettiin alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä sekä verkkosivustoja. Empiirisen osion aineisto on koottu laadullisen tutkimuksen keinoin havainnoimalla sekä konsultoimalla avainhenkilöitä yliopistossa, palvelukeskuksessa ja perintätoimistossa.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että luottopolitiikka vaikuttaa asiakassuhteen alusta sen päättymiseen saakka ja on siten erittäin tärkeä osa organisaation toimintaa. Opinnäytetyön tuloksena laadittu kirjallinen luottopolitiikka luo raamit yliopiston saatavien perinnälle ja selkiyttää ja tehostaa perintäprosessia merkittävästi. Varsinainen luottopolitiikka –dokumentti on luottamuksellinen ja sen vuoksi perintäprosessia kuvataan melko yleisellä tasolla.

THE DEVELOPMENT OF DEBT COLLECTION PROCESS AT THE UNIVERSITY OF TAMPERE

Koskinen, Sari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

February 2012

Supervisor: Suvi Lehtonen

Number of pages: 57

Appendices: -

Keywords: debt collection, credit policy, debt collection process

The purpose of this thesis was to get acquainted with invoicing and debt collection at the University of Tampere, to discover targets for development and to formulate a written credit policy and detailed instructions, as well as to plan a schedule on debt collection measures. The thesis focuses particularly on the debt collection process.

The thesis consists of a theory section and an empirical section. The theoretical section discusses legislation and the methods of invoicing and debt collection. The empirical part presents the invoicing process at the University of Tampere in general and focuses on describing the debt collection process before the development measures. It also presents the difficulties regarding debt collection in the current situation and offers solutions to them. In addition, the empirical part relates to the debt collection process after the development work.

As a theoretical source material for this thesis, literature related to debt collection was used, as well as the Internet and legislation. The material for the empirical part was gathered using a qualitative research method, by observing and consulting key persons at the university, service centre and the debt collection agency.

The research showed that credit policy affects a customer relationship from the beginning to the end and it is an essential part of the functioning of an organization. Based on the results of this thesis, a written credit policy was made, and in future it creates the frames for the debt collection process at the university and improves the process considerably. The credit policy document in itself is confidential, and due to that it is not completely presented in this thesis.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus	8
1.2 Tutkimuksen rakenne	8
1.3 Yritysesittely	9
2 LUOTTOPOLITIikka	11
3 ERI SAATAVATYYPPIEN LASKUTUS	12
3.1 Laskumerkinnät	12
3.2 Yksityisoikeudelliset saatavat	14
3.3 Julkisoikeudelliset saatavat	15
3.4 Velan vanhentuminen	17
3.5 Kuluttajasaatava	18
3.6 Velkojana julkisoikeudellinen oikeushenkilö	19
4 PERINTÄ	20
4.1 Perintälain soveltamisala	20
4.2 Hyvä perintätapa	21
4.3 Velallisen tiedonsaantioikeus	22
4.4 Vapaaehtoinen perintä	23
4.5 Jälkiperintä ja luottotappiokirjaus	24
4.6 Perinnästä aiheutuvat kulut	25
4.6.1 Muistutusmaksu	26
4.6.2 Viivästyskorko	27
4.6.3 Perintäkulujen enimmäismäärät	28
4.7 EU:n maksuviivästysdirektiivi	29
5 OIKEUDELLINEN PERINTÄ	30
5.1 Saatavan vahvistaminen	31
5.2 Asian vireilletulo tuomioistuimessa	32
5.3 Rikosperusteisten saatavien perintä	32
6 ULOSOTTO	33
7 KONKURSSI	36
8 TAMPEREEN YLIOPISTON PERINTÄPROSESSI	38
8.1 Tampereen yliopiston saatavat	38
8.2 Jaottelu yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin	39

8.3	Myyntilaskutus	40
8.4	Maksuehdot ja maksuaikojen myöntäminen	42
8.5	Saatavien perintä	43
8.5.1	Maksusta muistuttaminen	43
8.5.2	Laskun siirto perintätoimistolle.....	44
8.5.3	Perintätoimiston palvelut	45
8.5.4	Jälkiperintä	46
8.5.5	Viivästyskorkojen laskutus	47
9	PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN	47
9.1	Käytännön toimenpiteet	48
9.2	Maksukehotukset ja laskujen siirto perintätoimistolle.....	50
9.3	Oikeudellinen perintä	51
9.4	Viivästyskorkojen laskutus	52
9.5	Luottotappiot.....	52
9.6	Luottopolitiikka ja ohjeistus.....	52
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	53
LIITTEET		

SYMBOLI- JA TERMILUETTELO

Asiamieskielto kielto käyttää asiamiestä julkisoikeudellisen saatavan ulosotossa

Julkisoikeudellinen saatava maksu, josta (tai jonka perusteista) säädetään laissa ja joka on suoraan ulosottokelpoinen ilman käräjäoikeuden velkomustuomiota

Kuluttajasaatava elinkeinonharjoittajan saatava, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle

Luottotappio myyjälle syntyvä, saamatta jääneen tulon suuruinen tappio, jos ostaja ei kykene maksamaan suoritteen luovutuksen yhteydessä sovittua hintaa esimerkiksi konkurssin tai velkasaneerauksen vuoksi.

Oikeudellinen perintä saatavan perintä tuomioistuimen ja ulosoton kautta, kysymys laissa säännellystä menettelystä ja julkisen vallan käytöstä

Perintä toimenpiteet, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava

Toimeksisaaja velkoja on antanut perinnän jonkun muun tehtäväksi

Tratta julkisuusuhkainen maksukehotus, jonka laiminlyönti voi johtaa laiminlyönnin julkistamiseen yksityisen luottotietoyhtiön toimenpiteillä

Vapaaehtoinen perintä tavoitteena on vapaaehtoisen maksusuorituksen saaminen

Yksityisoikeudellinen saatava maksu, joka ei ole ulosotettavissa lain nojalla ilman tuomiota tai päätöstä

1 JOHDANTO

Tampereen yliopistossa on käynnistetty organisaation rakenteiden ja koko hallintomallin uudistaminen, joka on aikataulutettu vuosille 2010 - 2012. Toiminnan laadun ja tehokkuuden parantamiseksi koko organisaatio on uudistettu ja samassa yhteydessä on otettu käyttöön myös uudet taloushallinnon tietojärjestelmät. Taloushallinnon tietojärjestelmän muutosprojekti käynnistyi vuoden 2010 alussa ja sen aikana kohdattiin monenlaisia haasteita. Käyttöönottoon liittyvät testaukset ja henkilöstön koulutukset vaativat organisaatiossa mittavia resursseja ja erinäisten vaiheiden jälkeen laskutus ja raportointi on saatu toimiviksi. Saatavien valvontaan ja perintään liittyvät toimintatavat ovat osittain jääneet tarkentamatta ja keskusteluissa yliopiston kamreerin ja talousjohtajan kanssa nousi esiin selkeä tarve määritellä saatavien valvontaan ja perintään yhdenmukaiset käytännöt ja toimintaohjeet koko organisaatiossa. Opinnäytetyöni aihevalintaan vaikutti työpaikalla esiin nousseen käytännön tarpeen lisäksi myös oma kiinnostukseni saatavien valvontaan liittyviin menettelyihin.

Saatavien tehokas laskutus ja perintä ovat merkittävässä asemassa minkä tahansa organisaation toiminnassa ja hyvin hoidettuina niillä on positiivinen vaikutus organisaation talouteen. Yleensä tehokkuuden edellytyksenä on, että organisaatiolla on hyvin suunniteltu ja kirjattu luottopolitiikka, jossa on kuvattu saatavien valvontaan liittyvät toimenpiteet ja aikataulut niiden toteuttamiselle. Suunnitelmallinen saatavien valvonta tuo organisaatiolle taloudellista etua, kun myyntisaamisten kotiuttaminen tehostuu ja maksu- muistutukset lähetetään asiakkaille mahdollisimman nopeasti eräpäivän jälkeen. Johdonmukainen luottopolitiikka täsmentää saatavien valvonnan roolia ja merkitystä osana taloushallintoa. Yhtenäiset toimintatavat tehostavat organisaation päivittäistä toimintaa, kun käytännönläheinen ja selkeä ohjeistus on kaikilla käytettävissä. Aikataulutettu laskutus- ja perintätoiminta myös vahvistaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille kuvaa Tampereen yliopistosta aktiivisena, asiansa tehokkaasti ja hyvän perintätavan mukaisesti hoitavana velkojana, jonka laskut kannattaa maksaa ajoissa.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata saatavien perinnän prosessien nykytilanne, havaita kehittämiskohteita sekä luoda yhdenmukaiset toimintamallit ja kirjalliset ohjeistukset koko organisaation käyttöön. Kyseessä on toiminnallinen työ, joka otetaan käyttöön Tampereen yliopistossa saatavien valvonnan apuvälineeksi. Opinnäytetyön osana laaditaan kirjallinen luottopolitiikka sekä ohjeet, jotka julkaistaan ja joita päivitetään yliopiston intranet-sivuilla. Osa materiaalista tulee olemaan luottamuksellista, mikä vuoksi empiriaosassa asioita tullaan käsittelemään melko yleisellä tasolla. Tutkimuksessa keskitytään käsittelemään myyntilaskutuksen kautta muodostuvien saatavien perintää ja työn ulkopuolelle rajataan ilman laskua saapuvat, muiden kanavien kautta tulevat suoritukset. Myös yliopiston kirjaston laskutus ja saatavien perintä rajataan tämän tutkimuksen ulkopuolelle, koska kyseinen kokonaisuus hoidetaan täysin erillisenä muusta yliopiston myyntilaskutuksesta ja perinnästä.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö rakentuu teoreettisesta ja empiirisestä osiosta. Teoriaosuudessa käydään läpi luottopolitiikkaa, sen merkitystä organisaation saatavien valvonnassa, sekä siihen liittyviä juridisia kysymyksiä. Laskutusosiossa perehdytään laissa määriteltyihin laskumerkintävaatimuksiin, kuvataan erityyppisiä saatavia sekä julkisoikeudellisen oikeushenkilön asemaa velkojana. Perintää käsittelevässä luvussa kuvataan perintään liittyviä yksityiskohtia perintälain soveltamisalan ja hyvän perintätavan näkökulmista sekä selvitetään vapaaehtoisen perinnän keinoja, käydään läpi perinnästä aiheutuvia kuluja sekä niihin liittyvää lainsäädäntöä.

Oikeudelliseen perintään, ulosottoon ja konkurssimenettelyyn liittyviä käsitteitä käydään läpi omissa luvuissaan. Oikeudellisen perinnän osalta rajataan tutkimuksen ulkopuolelle osamaksukauppalain tai kuluttajansuojalain mukainen tilitys- ja takaisinottohakemus sekä takavarikkomenettely, koska niitä ei katsota relevanteiksi yliopiston saatavien valvonnan kannalta. Teoreettisena lähdeaineistona käytetään luotonhallintaan ja saatavien valvontaan liittyvää kotimaista kirjallisuutta, alan verkkosivustoja ja ajankoh-

taisia ammattijulkaisuja. Tiedonhaussa hyödynnetään myös Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjaston sähköisiä tietokantoja.

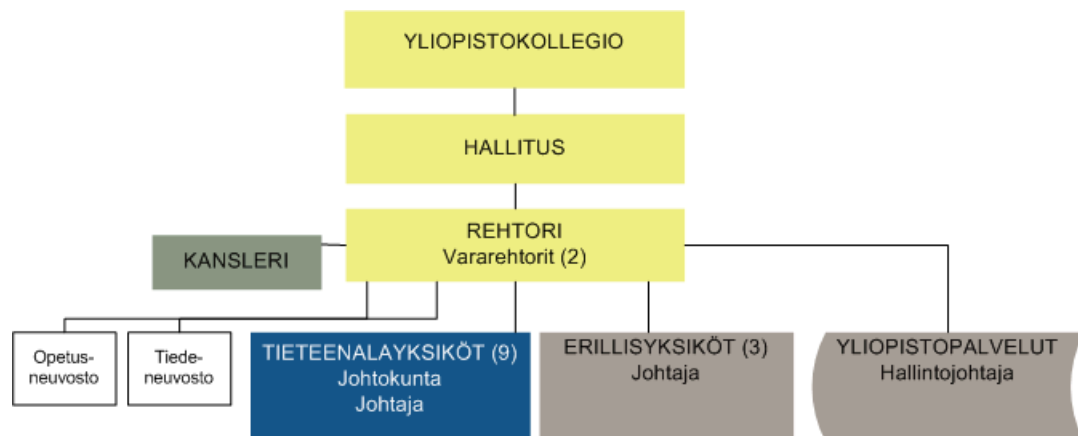
Työn empiriaosassa aihetta lähestytään kartoittamalla saatavien valvontaan ja perintään liittyvät sisäiset ja ulkoiset yhteistyötahot. Havaintoaineistoa nykytilanteesta, organisaation tavoitteista ja odotuksista saatavien valvontaan liittyen kerätään osallistuvalla havainnoinnilla tekijän nykyisessä työssä taloussihteerin tehtävissä. Lisäksi hyödynnetään tekijän aiempaa omakohtaista kokemusta yksityisellä sektorilla saatavien hallinnan tehtävissä. Selvitysten myötä laaditaan Tampereen yliopiston luottopolitiikka ja käytännön perintätoimenpiteille kirjalliset ohjeet. Luottopolitiikka ja ohjeistus tehdään huomioiden toiminnan tehokkuus, lainsäädäntö sekä hyvän perintätavan noudattaminen. Suunnitelmallisen ja aikataulutetun saatavien valvonnan myötä jokainen asiakas tulee olemaan saatavien valvonta -menettelyn piirissä. Selkeä ohjeistus myös helpottaa ja yhdenmukaistaa laskutuksen parissa työskentelevien henkilöiden toimintaa muuttuvissa tilanteissa. Se toimii apuna myös uuden henkilön perehdytyksessä.

1.3 Yritysesittely

Tampereen yliopisto perustettiin vuonna 1925 Helsingissä Kansalaiskorkeakouluna. Vuonna 1930 nimeksi tuli Yhteiskunnallinen Korkeakoulu, jonka toiminta siirtyi Tampereelle 1960 ja Tampereen yliopistoksi nimi muuttui 1966. Tampereen yliopiston kotipaikka on Tampereella, mutta toimintaa on myös Hämeenlinnassa, Porissa, Seinäjoella, Valkeakoskella ja Virroilla. Yliopistoon hakee vuosittain yli kymmenen tuhatta nuorta, joista kymmenesosa saa opiskelupaikan. Tampereen yliopistossa on 15 000 tutkinto-opiskelijaa. Yliopistosta valmistuu vuosittain yli tuhat maisteria ja yli sata tohtoria. Tampereen yliopiston vahvuus on monialaisuus ja erityisesti yhteiskunnan ja terveyden tutkimus sekä opetus. Tampereen yliopisto kouluttaa maistereita, lisensiaatteja ja tohtoreita, jotka sijoittuvat yksityisen ja julkisen sektorin asiantuntija-, suunnittelu-, tutkimus-, hallinto-, viestintä- ja johtotehtäviin. Tampereen yliopistosta valmistuu myös mm. lääkäreitä, opettajia, toimittajia, sosiaalityöntekijöitä, psykologeja, kielenkääntäjiä sekä näyttelijöitä. (Tampereen yliopiston www-sivut 2011.)

Tampereen yliopisto on julkisoikeudellisena laitoksena toimiva itsenäinen oikeushenkilö, joka hoitaa itsehallintonsa mukaisesti sille yliopistolaisissa säädetty tehtävät. Yliopistolain mukaisia toimielimiä ovat yliopistokollegio, hallitus, rehtori ja kansleri. Lisäksi yliopiston toimielimiä ovat tieteenalayksiköiden johtokunnat ja johtajat, erillisyyksiköiden johtajat, hallintojohtaja sekä yliopiston muutoksenhakulautakunta. Yliopiston tulosyksiköitä ovat tieteenalayksiköt, yliopistopalvelut ja erillisyyksikköinä toimivat yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, kielikeskus ja kirjasto. (Tampereen yliopiston www-sivut 2011.)

Vuoden 2011 alusta yliopiston kuusi tiedekuntaa ja lähes kolmekymmentä laitosta yhdistyi yhdeksäksi tieteenalayksiköksi. Tieteenalayksiköiden yliopistossa toimivat kirjasto, kielikeskus, Yhteiskuntatutkimuksen instituutti ja Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Uudistettu organisaatiokaavio esitetään kuviossa 1. Yliopistossa on noin 2 200 työntekijää, joista professoreita noin 260. Yliopiston vuosittainen budjetti on noin 180 miljoonaa euroa. Yliopiston rehtorina on Kaija Holli ja hallituksen puheenjohtajana Kari Neilimo. (Tampereen yliopiston www-sivut 2011.)



Kuvio 1. Tampereen yliopiston organisaatio

2 LUOTTOPOLITIikka

Kirjallisen luottopolitiikan valmistelu ja vahvistaminen ovat tärkeä osa liiketoiminnan kokonaissuunnittelua täysin riippumatta yrityksen koosta. Luottokaupasta ja sen pohjalta syntyvästä saatava- ja velkasuhteesta voidaan puhua aina silloin, kun tavara toimitetaan tai työsuoritus tehdään ennen aiottua maksusuoritusta. Kun päätetään luottopolitiikasta, tulee ensimmäisenä arvioitavaksi, kuinka suuren kokonaisluottoriskin yritys voi ottaa ja on myös syytä laskea, kuinka paljon luottotappioita yritys yhden tai useamman tilikauden aikana kestää. (Lindström 2011, 4.)

Kaikilla yrityksillä on jonkinlainen luottopolitiikka, mutta sen pitäisi olla niin selkeä, että sen voisi myös kirjata. Luottopolitiikan pitäisi sisältää luottopäätöksen tekemiseen liittyvät ohjeet, kuten mitä tietoja asiakkaasta on tarkistettava ja mitä päätelmiä niiden perusteella tehdään. Luottopolitiikan pitäisi kertoa, mikä yrityksen luottokelpoisuuden pitää vähintään olla, jotta sille voidaan myydä luotolla, millaisessa tapauksessa vaaditaan vakuuksia ja mitä hyväksytään vakuuksiksi. Tämän lisäksi laskuttajan tulisi kuvata laskutukseen ja muistutuskirjeisiin sekä perinnän aloittamiseen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi monentenako päivänä laskun lähettämisestä on eräpäivä, monentenako päivänä eräpäivästä lähetetään muistutuslasku ja koska aloitetaan varsinainen perintä muistutuksen jälkeen. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Perintäorganisaatio sekä perinnän kulku ovat myös olennainen osa luottopolitiikkaa, esimerkiksi käytetäänkö ulkopuolisia palveluja vai panostetaanko omaan perintään. Tiukka luottopolitiikka antaa yrityksestä myönteisen kuvan asiansa hyvin hoitaville velallisille ja ehkäisee samalla huonojen maksajien kerääntymisen asiakaskuntaan. Tärkeää on, että yhdessä sovitut luottopolitiikan muutokset kirjataan ja että ne ovat tämän jälkeen kaikkien yrityksessä luottokauppaan osallistuvien käytettävissä yrityksen tietojärjestelmän kautta. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

3 ERI SAATAVATYYPPIEN LASKUTUS

Laskun lähettäminen on ensimmäinen toimenpide syntyneen saatavan kotiuttamiseksi. Samalla vahvistetaan saatavan kaikista olennaisimmat tiedot ja saatavan erääntymisajankohta. Laskun lähettäminen ei ole perintälain soveltamisalaan kuuluvaa saatavan perintää, koska laskutustoimenpide ei kohdistu erääntyneeseen saatavaan. On tärkeää muistaa, että lasku ei ole saatavan peruste. Saatavan perusteeseen viittaaminen on oleellinen osa laskua ja siinä välitettävää informaatiota. Tietoa saatavan perusteesta tullaan ehdottomasti tarvitsemaan mahdollisessa oikeudellisessa perinnässä. (Lindström 2011, 136.)

Perinnän näkökulmasta saatavia on kahdenlaista eri tyyppiä: yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat. Keskeisin erottava tekijä näiden kahden saatavaryhmän välillä koskee niiden täytäntöönpanoa, jonka jälkimmäisessä tapauksessa suorittaa valtion ulosottoviranomainen ilman tuomiota ja päätöstä. Julkisen sektorin perintää suorittava henkilöstö joutuu säännönmukaisesti tekemisiin molempien saatavatyyppien kanssa. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

3.1 Laskumerkinnät

Arvonlisäverolaki sisältää luettelon pakollisista laskumerkinnöistä (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 209 b §). Arvonlisäverolaissa annetaan mahdollisuus myös siihen, että kaikkia laskumerkintöjä ei tarvitse tehdä laskuun. Mahdollisuus koskee määrältään vähäisiä laskuja sekä tilanteita, joissa asianomaisen toimialan kauppatavan tai laskun lähettämistä koskevien teknisten olosuhteiden vuoksi kaikkia pakollisia velvoitteita on hankala noudattaa, jolloin sovellettavaksi tulevat kevennetyt laskumerkinnät. (Lindström 2011, 138.)

Pakollisia laskumerkintöjä arvonlisäverolain mukaisesti ovat

- laskun antamispäivä
- juokseva tunniste
- myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- ostajan arvonlisäverotunniste käännetyin verovelvollisuuden tilanteissa ja yhteisökaupassa
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden sekä palvelujen laajuus ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste verokannoittain ja yksikköhinta ilman veroa ja hyvitykset ja alennukset (jos eivät yksikkö hinnassa)
- verokanta
- suoritettavan veron määrä
- verottomuuden tai käännetyin verovelvollisuuden peruste
- tiedot uusista kuljetusvälineistä
- maininta käytettyjen tavaroiden sekä taide-, antiikki- ja keräilyesineiden tai matkatoimistojen marginaaliverotusmenettelystä
- merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä
- muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.

Kevennettyjä laskumerkintöjä voidaan soveltaa, kun laskun loppusumma on enintään 250 euroa. Arvonlisäverolain 209 c §:n mukaan laskuissa tulee tällöin mainita laskun antamispäivä, myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste (Y-tunnus), myytyjen tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen luonne sekä suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 209 c §). (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Myös kuluttaja-asiamies ja kuluttajaoikeus ovat ottaneet kantaa laskujen vähimmäissältöön. Lokakuussa 2008 laaditun linjauksen mukaisesti laskussa annettujen tietojen tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä.

Velkojan lähettämän laskun on oltava niin selkeä, että velka voidaan maksaa. Laskusta tulee ilmetä mm.

- maksettava määrä
- maksuajankohta eli eräpäivä
- saatavan peruste riittävän tarkasti yksilöitynä. Laskusta on käytävä selkeästi ilmi mistä laskutetaan.
- yhteystiedot kuluttajan yhteydenottoa varten
- maininta viivästysseuraamuksista, kuten maksumuistutusmaksun perimisestä.

Laskun liitteineen tulee olla sellainen, että kuluttaja vaivatta ymmärtää sen olevan lasku, joka hänen on maksettava. Vastaavasti tarjousta ei saa esittää niin, että kuluttaja voi erehtyä luulemaan sen olevan häntä velvoittava lasku. Laskulähetys ei saa olla sekoitettavissa suoramainoslähetykseen. (Kuluttajaviraston www-sivut 2011.)

3.2 Yksityisoikeudelliset saatavat

Velkasuhde on yksityisoikeudellinen, jos osapuolet ovat toisiinsa nähden tasaveroisessa asemassa tai jos molemmat oikeussuhteen osapuolet voisivat olla luonnollisia henkilöitä tai yksityisoikeudellisia yhteisöjä. Periaatteessa kaikki saatavat ovat luonteeltaan yksityisoikeudellisia, ellei niistä ole säädetty toisin erityislainsäädännössä. Haluttaessa yksityisoikeudellisen erääntyneen saatavan perintää täytäntöönpanon eli ulosoton avulla, tulee saatavalle hankkia täytäntöönpanoperuste (Ulosottokaari 705/2007, 2:1 & 2 §). (Pönkä & Willman 2005, 17.) Yksityisoikeudellisen saatavan täytäntöönpano ulosottoitsea edellyttää siis saatavan perintäkelpoisuuden vahvistamista tuomioistuimessa, jolloin velallisella on mahdollisuus esittää saatavan vanhentumista, maksamista tai sen olemassaoloa koskevat väitteensä (Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen www-sivut 2011).

3.3 Julkisoikeudelliset saatavat

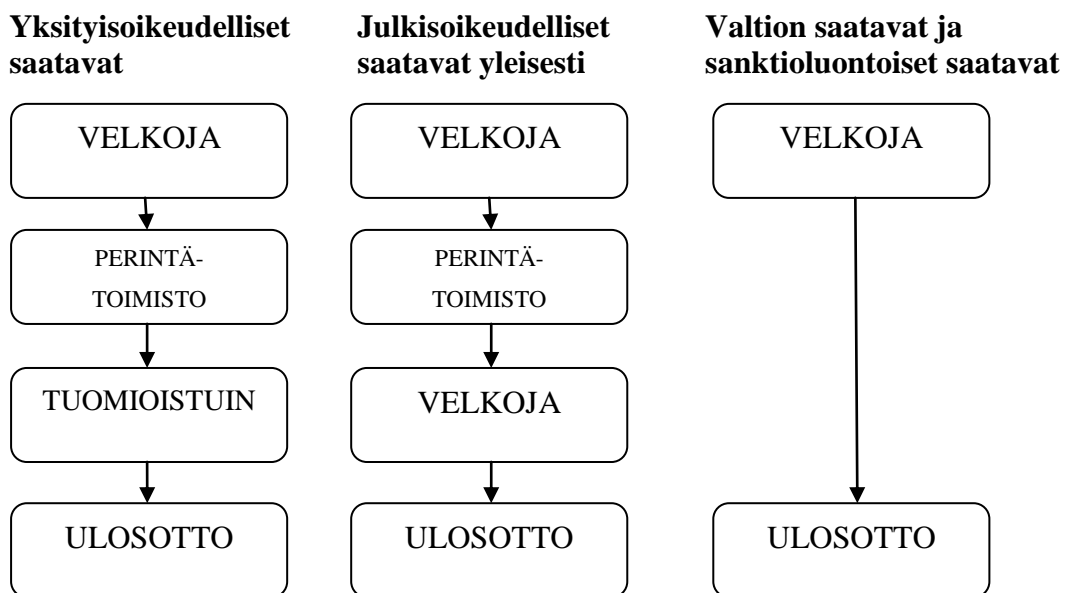
Suuri joukko saatavia on asetettu lainsäädännössämme erityisasemaan. Saatava on erillisen lain säännöksen nojalla suoraan ulosottokelpoinen, eli saatava voidaan panna eräännyttyään täytäntöön ulosottomiehen toimenpitein kuten lainvoimainen päätös tai tuomio. Velkojan ei siis tarvitse hakea saatavalleen oikeudesta erillistä täytäntöönpanoperustetta. Kuitenkaan kaikki julkisyhteisöjen tuottamat palvelut ja niistä perittävät maksut eivät ole suoraan ulosottokelpoisia, vaan osa saatavista on luonteeltaan yksityisoikeudellisia. Mikäli saatavan oikeudellisesta luonteesta on epäselvyyttä, on tarkoituksenmukaisinta selvittää lakikirjasta, onko mainittu saatava säädetty erikseen suoraan ulosottokelpoiseksi. Mikäli tällaista säädöstä ei ole, tulee saatavaa periä viime kädessä oikeusteitse. (Pönkä & Willman 2005, 18-19.)

Valtaosa julkisoikeudellisista saatavista voidaan siirtää perittäväksi ulosottoon suoraan julkisyhteisön päätöksellä ilman, että niille tarvitsee hakea tuomioistuimesta täytäntöönpanoon oikeuttavaa päätöstä (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007, 3 §). Julkisoikeudellisten saatavien perinnässä sovelletaan asiamieskieltoa, minkä mukaan asiamiehen, kuten esimerkiksi perintätoimiston käyttö ei ole kaikilta osin sallittua (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007, 5 §). Nykyisten säännösten mukaan asiamiehen käyttö ei ole lainkaan sallittua verojen ja rangaistuksen luonteisten saatavien perinnässä. Muiden julkisoikeudellisten saatavien perinnässä asiamiestä voidaan käyttää vapaamuotoisessa perinnässä, mutta ei ulosotto-perinnässä. Asiamieskieltoa perusteltiin hallituksen esityksessä (HE 83/2006, 15, 87). Sen mukaan asiamieskielto perustuu keskeisesti siihen oikeusturvanäkökohtaan, että kun saatavan oikeellisuutta ei ole vahvistettu tuomioistuimessa, hakijan tulee lähtökohtaisesti olla virkavastuulla toimiva taho, joka toimii asiassa ilman välikäsiä. Julkisoikeudellisten saatavien perintää koskeva oikeussuojajärjestelmä perustuukin oleellisilta osin siihen, että niiden perusteesta voidaan tehdä valitus ylemmälle hallintoviranomaiselle. (Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen www-sivut 2011.)

Perintälain soveltamisen kannalta julkisyhteisön saatavat voidaan jaotella seuraavasti:

- Saatavat, joihin perintälakia ei sovelleta lainkaan. Näistä tyypillisiä ovat verot, sakot ja valtion viranomaisten suoritteista perittävät maksut.
- Saatavat, joihin perintälakia sovelletaan, mutta joita ei saa siirtää toimeksisaajan perittäväksi. Näitä ovat esimerkiksi pysäköintivirhemaksut, julkisen liikenteen tarkastusmaksut ja TV-maksut.
- Saatavat, joihin perintälakia sovelletaan ja jotka saadaan siirtää toimeksisaajan perittäväksi. Tällaisia saatavia ovat muun muassa päivähoitomaksut ja eräät oppilaitosmaksut.
- Saatavat, jotka ovat luonteeltaan yksityisoikeudellisia. (Kuluttajaviraston www-sivut 2011.)

Kuviossa 2 kuvataan perinnän vaiheet kaaviomuodossa eri saatavatyyppien kannalta.



Kuvio 2. Perinnän vaiheet eri saatavatyyppien kannalta (Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen www-sivut 2011.)

3.4 Velan vanhentuminen

Yleinen velan vanhentumisaika on kolme vuotta. Vanhentumisaika alkaa kulua velan erääntymisestä, jos eräpäivä on velallista sitovasti ennalta määrätty. Jos eräpäivästä ei ole sovittu, alkaa vanhentumisaika kulua, kun myyjä on luovuttanut kaupan kohteen ostajalle tai kun muu velkojana oleva sopijapuoli on täyttänyt oman suoritusvelvollisuutensa. (Laki velan vanhentumisesta 728/2003, 4-6 §.) Yleinen vanhentumisaika on säädetty velan vanhentumisesta annetussa laissa, ja sitä noudatetaan, ellei muualla ole toisin säädetty. Velallisen velvollisuus suorittaa velka lakkaa, kun velka on vanhentunut (Laki velan vanhentumisesta 728/2003, 14 §).

Kolmen vuoden yleinen vanhentumisaika voidaan katkaista joko vapaamuotoisella tai oikeudellisella katkaisutoimella. Vanhentumisen katkaisemisesta alkaa uusi, entisen pituinen vanhentumisaika. Velan vanhentuminen katkeaa vapaamuotoisesti siten, että osapuolet sopivat maksujen järjestelystä tai muusta velan ehtojen muutoksesta. Vanhentuminen katkeaa myös silloin, kun velallinen suorittaa velkaa tai muutoin tunnustaa velan velkojalle. Myös velkojan velalliselle esittämä vaatimus suorituksesta tai muutoin velasta muistuttaminen katkaisee velan vanhentumisen. (Laki velan vanhentumisesta 728/2003, 10 §.) (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Velan vanhentuminen voidaan katkaista oikeudellisilla katkaisutoimilla siten, että velkoja panee tuomioistuimessa vireille velkomusasiassa kanteen. Oikeudellisia katkaisutoimia ovat myös ulosoton vireillepano, konkurssiuhkauksen tiedoksi antaminen, saatavan ilmoittaminen konkurssissa, yksityishenkilön velkajärjestelyssä, yrityssaneerauksessa tai julkisen haasteen perusteella. (Laki velan vanhentumisesta 728/2003, 11 §.) (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Yksityisoikeudelliset saatavat, rahasaamiset ja muut velvoitteet vanhentuvat vanhentumislain perusteella. Tällöin pääsääntönä on siis kolmen vuoden vanhentumisaika, joka on katkaistavissa. Näitä saatavia voidaan periä, kunnes saatavan täytäntöönpanoperusteen lainvoimaiseksi tulosta on kulunut 15 vuotta. Määräaika on 20 vuotta, jos velkojana on luonnollinen henkilö tai maksuvelvollisuus perustuu rikokseen. Velkojan on kuitenkin huolehdittava tämän enimmäisajan kuluessa vanhentumisen katkaisusta normaali-

listi. Enimmäisajan kuluttua saatava vanhentuu lopullisesti. (Ulosottokaari 705/2007, 2:24-27 §).

Vanhentumislakia ei sovelleta saatavaan, joka saadaan periä ulosottoin ilman tuomiota tai päätöstä. Julkiset saatavat vanhentuvat verotäytäntöönpanolain säädösten mukaan eli viiden vuoden kuluttua sitä seuranneen vuoden alusta, jona saatava on määrätty tai maksuunpantu, ja muussa tapauksessa sitä seuranneen vuoden alusta, jona se on erääntynyt (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007, 20 §). Säännös koskee veroja ja kaikkia muita laissa tarkoitettuja julkisia saatavia. Näiden saatavien vanhentumista ei voi katkaista. Ulosottomiehen tulee viran puolesta ottaa huomioon julkisen saatavan vanhentuminen. (Myllymäki & Pönkä 2009, 9, 46.)

3.5 Kuluttajasaatava

Saatavat voidaan ryhmitellä myös kuluttajasaataviin ja muihin saataviin. Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajasaatavalla tarkoitetaan saatavaa luonnolliselta henkilöltä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 4 §). Ne saatavat, jotka eivät ole kuluttajasaatavia, ovat muita saatavia. Edellä mainittu jaottelu kuluttajasaataviin ja muihin saataviin on merkityksellinen erityisesti perintäkuluja määrätymisessä. (Myllymäki & Pönkä 2009, 8.)

Kuluttajasaatavia koskevia säännöksiä on noudatettava myös silloin, kun yksityishenkilöltä peritään julkisoikeudellisen oikeushenkilön saatavaa tai julkisen tehtävän hoitamiseen perustuvaa saatavaa. Tällaiset saatavat ovat usein suoraan ulosottokelpoisia ilman tuomiota tai päätöstä. Jos saatava lähetetään perittäväksi ulosototeitse, eivät perintälain säännökset koske tällaista perintää. Sen sijaan, jos edellä mainittua saatavaa peritään vapaaehtoisin keinoin, perintälain säännöksiä on noudatettava. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

3.6 Velkojana julkisoikeudellinen oikeushenkilö

Julkisoikeudellisia oikeushenkilöitä ovat mm. valtio, kunnat, seurakunnat, julkisoikeudelliset yhdistykset, säätiöt ja rahastot sekä itsenäiset valtion laitokset. Jos julkisoikeudellisen tehtävän hoitaminen on uskottu jollekin muulle, tällaisen tehtävän hoitamisessa syntyneeseen saatavaan on sovellettava edellisessä kappaleessa mainittuja säännöksiä. Tällainen tilanne voi syntyä vaikkapa silloin, jos kunta on järjestänyt sosiaalipalveluun liittyviä tehtäviä yhtiömuodossa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

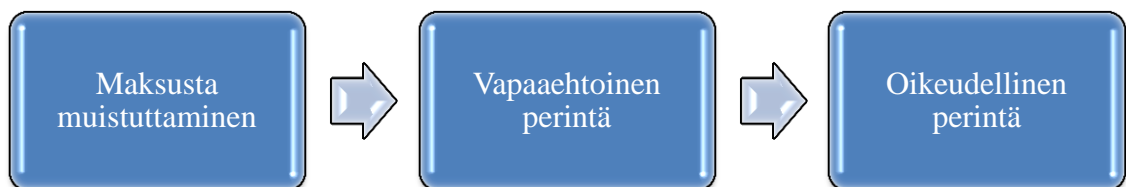
Kun julkisyhteisö perii saatavaansa kansalaiselta, perinnässä on toimittava asiallisesti, tahdikkaasti ja otettava huomioon vähintään samat vaatimukset kuin elinkeinonharjoittajan perinnässään. Kuluttaja-asiamies valvoo julkisyhteisöjen perintää yksityishenkilöiltä ennen ulosottoon siirtämistä. (Kuluttajaviraston www-sivut 2011.)

Laki saatavien perinnästä velvoittaa sekä varsinaista velkojaa, olipa tämä yksityinen yritys tai julkinen oikeushenkilö, tai tämän lukuun toimiva asiamies (Pönkä & Willman 2005, 21). Toimeksisaajan eli esimerkiksi perintätoimiston perittäväksi ei saa antaa suoraan ulosottokelpoisia valtion saatavia eikä lainvastaisen menettelyn vuoksi määrättyjä julkisoikeudellisia maksuseuraamuksia (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 9 §). Tällaisia valtion saatavia ovat mm. tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävät maksut. Lisäksi näitä ovat sellaiset valtion viranomaisen suoritteet, jotka perustuvat lakiin tai asetukseen ja joiden tuottamiseen viranomaisella on yksinoikeus, kuten patentti, ajokortti, passi jne. Valtion liikelaitosten ja itsenäisten laitosten saatavat eivät ole laissa tarkoitettuja valtion saatavia, joten niiden perinnässä voidaan käyttää myös toimeksisaajaa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

4 PERINTÄ

Perintälaki määrittelee perinnän toimenpiteiksi, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava. Perinnäksi katsotaan kaikki ne toimenpiteet, jotka tehdään eräpäivän jälkeen, ja joilla velkoja pyrkii saamaan erään- tyneestä saatavasta maksuvelvolliselta suorituksen. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1 §.) (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Perinnän vaiheet ovat maksusta muistuttaminen, vapaaehtoinen perintä ja oikeudellinen perintä. Perintälaki koskee maksumuistutuksia ja vapaaehtoista perintää, joten oikeudel- linen perintä jää perintälain soveltamisen ulkopuolelle. Oikeudelliseen perintään kuulu- vasta velkomisesta tuomioistuimessa säädetään oikeudenkäymiskaassa ja ulosotosta säädetään ulosottolaissa. Perintälain säädöksiä tulee kuitenkin noudattaa, mikäli oikeu- dellisen perinnän ohella suoritetaan myös vapaaehtoisen perinnän toimenpiteitä. (Lind- ström 2005, 177.) Perinnän jakautuminen kolmeen eri vaiheeseen havainnollistetaan kuviossa 3.



Kuvio 3. Perinnän vaiheet

4.1 Perintälain soveltamisala

Laki saatavien perinnästä soveltuu sekä velkojan itsensä suorittamaan perintään että erityisen perintäyhtiön tai muun perinnän harjoittajan, esimerkiksi asianajotoimiston, toimintaan. Lain soveltamisalaa ei ole rajattu velkojan ja velallisen henkilöistä riippu- vaksi, eli merkitystä ei ole sillä, onko kyseessä yksityishenkilö vai oikeushenkilö, vaan laki käsittää kaikki perintätilanteet. Kuluttajasaatavien perintää on kuitenkin säännelty yksityiskohtaisemmin kuin muita saamistyypppejä. Kuluttajasaatavia koskevissa erityis-

säännöksissä on kiinnitetty huomiota perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan kuluttajalle lähettämän kirjallisen maksuvaatimuksen vähimmäisisältöön. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 5 §.) (Aurejärvi & Hemmo 2004.)

Jotta perintälaki tulisi sovellettavaksi, tulee saatavan olla eräännytynyt (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1 §). Maksuvaatimuksen esittäminen tai laskun lähettäminen velalliselle ennen kuin saatava on eräännytynyt, ei ole perintää lain tarkoittamassa mielessä. Saatava katsotaan eräänntyneeksi silloin, kun suoritusta ei näy velkojan tilillä sopimusehtojen mukaisena eräpäivänä tai esimerkiksi laissa säädettyyn eräpäivään mennessä. (Pönkä & Willman 2005, 20.)

Perintälaki on pakottavaa lainsäädäntöä velallisen hyväksi eli velallista ei voi asettaa lain säännöksiin verrattuna huonompaan asemaan edes hänen suostumuksellaan (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 2 §). Perintälaki ei koske saatavan vaatimista kanteella tuomioistuimessa eikä perintää, josta on säädetty muussa laissa, kuten verojen perintää, eikä ulosottoviranomaisen toimintaa. Lakia ei myöskään sovelleta konkurssissa. Sen sijaan lakia sovelletaan konkurssiperintään, eli kahdeksan päivän maksukehotuksen tai konkurssihakemuksen käyttöön perintäkeinona. Tällöin pääasiallisena tarkoituksena on velallisen painostaminen maksamaan velkojan saatava, eikä konkurssiin hakeminen ole ensisijainen tavoite. Perintälakia kuitenkin sovelletaan ulosoton tai tuomioistuinkäsittelyn rinnalla tapahtuviin vapaamuotoisiin perintätoimiin, jotka siis ovat laissa tarkoitettua vapaaehtoista perintää. Näidenkin saatavien perinnässä on noudatettava hyvää perintätapaa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

4.2 Hyvä perintätapa

Perintälain säätämisen perustavoitteena on ehkäistä epäasianmukaisten ja sopimattomien menettelytapojen käyttäminen saatavien perinnässä. Perintälaki määrittelee käsitteen hyvä perintätapa, jonka mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Perinnan täytyy olla asiallista, tahdikasta sekä velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. Velallista loukkaavia tai häpäiseviä ilmaisuja ei saa käyttää. (Lindström 2011, 216.) Perinnässä ei myöskään saa antaa

vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista, aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tarpeettomia kuluja eikä vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 4 §.) (Pönkä & Willman 2005, 38.)

Ammattimaisesti perintää harjoittavalle on asetettu hyvän perintätavan osalta korkeammat vaatimukset kuin omaa saatavaansa perivälle. Ammattimaisesti perintää harjoittavan on otettava toiminnassaan aina huomioon myös velallisen oikeudet. Perimistoimisto saa ottaa perittäväksi vain oikeudellisesti perusteltuja saatavia. Lainvastaisen tai selvästi perusteettoman saatavan perittäväksi ottaminen on vastoin hyvää perintätapaa. Esimerkiksi kuluttajasaatavasta vaadittu korkolaissa säädettyä korkeampi korko tulisi jättää perimättä ja huomauttaa asiasta velkojalle. Yleistä velvollisuutta selvittää saatavan oikeellisuutta ei perimistoimistoille kuitenkaan ole katsottu kuuluvan, vaan vastuu siitä on aina velkojalla. Vastuullinen perimistoimisto käy hyvän perimistavan perusvaatimukset velkojan kanssa läpi ennen ensimmäisen toimeksiannon vastaanottamista. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Hyvän perintätavan vastainen toiminta poistaa velallisen velvollisuuden korvata perintäkulut velkojalle. Se voi myös johtaa kuluttaja-asiamiehen tai markkinatuomioistuimen määräämään kieltoon jatkaa tai toistaa hyvän tavan vastaista perintämenettelyä. Perintälain mukaan henkilö, joka on toiminut hyvän perintätavan vastaisesti antamalla velalliselle vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, voidaan tuomita sakkorangaistukseen perintärikkomuksesta (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 §). (Lindström 2011, 218.)

4.3 Velallisen tiedonsaantioikeus

Kuluttaja- ja yritysvelallisella on 1.5.2005 voimaan tulleen perintälain mukaan oikeus saada pyynnöstä velkojalta tieto velkojensa kokonaismäärästä, tieto velkojen perusteista, erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä sekä selvitys velkapääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 4 a §). Lisäksi velallisella on oikeus saada tietää tiedot velkojen mahdollisesta vanhentumisesta ja vanhentumisen katkaisemisesta. Hallituksen esityksen perustelujen mukaan kuluttaja- ja yritysvelallisella on aina oikeus saada maksutta ajantasainen

tieto velkojensa kokonaismäärästä (HE 21/2004, 7-8). Lisäksi kuluttaja- ja yritysvelallissella on oikeus saada ajantasaiset tiedot velkatilanteestaan, kuten velkaerittely tai korko- ja kuluselvytys, maksutta kerran vuodessa. Jos velallinen pyytää selvitystä useammin, velkojalla tai asiamiehellä on oikeus saada kohtuullinen korvaus erittelyn tai selvityksen laatimisesta aiheutuvista kustannuksista. (Lindström 2011, 214.)

4.4 Vapaaehtoinen perintä

Perintälaki sääntelee vapaamuotoista perintää (laki saatavien perinnästä 513/1999, 1 §). Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on kotiuttaa saatavia turvautumatta tuomioistuinten ja ulosotto-organisaation käyttöön. Vapaaehtoista perintää seuraa tarvittaessa oikeudellinen perintä, jota voidaan kutsua myös pakkoperinnäksi. Pyrkimyksenä on toteuttaa perintä nopeasti, taloudellisesti ja samalla mahdollisimman vähän vahinkoa velallisellekin tuottaen. Vapaaehtoinen perintä jää yleensä velkojan ja velallisen väliseksi asiaksi, rahat kotiutuvat ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä. (Lindström 2011, 209.)

Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat kirjeperintä, jolla tarkoitetaan kirjallista maksumuistutusta ja maksuvaatimusta, puhelinperintä, puhelinneuvottelut maksuista, maksusopimuksen laatiminen ja perintäneuvottelut (Lindström 2011, 2). Vapaaehtoisessa perinnässä käytettävien menetelmien käyttöä on täsmennetty kuluttaja-asiamiehen hyvää perintätapaa koskevassa ohjeessa. Ohjeen mukaan velalliselle tulisi yleensä lähettää vähintään kaksi maksumuistutusta ennen kuin perinnässä siirrytään ankarampiin keinoihin, kuten siirretään saatava perintätoimistolle, keskeytetään palvelu tai eräännytetään luotto. Alan kirjallisuudessa on kuitenkin katsottu, että velkojan tulee muistuttaa velallista vähintään yhdellä maksumuistutuksella ennen kuin saatava siirretään perintätoimistolle tai julkisoikeudellisten maksujen kohdalla suoraan ulosottoon. Myös Etelä-Suomen lääninhallitus on ratkaisussaan OKH311A 17.10.2002 vahvistanut yhden maksumuistutuksen vähimmäismäärän. (Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen www-sivut 2011.)

Maksumuistutuksen sisällöstä ei ole säädetty laissa. Hyvää perintätapaa koskevissa ohjeissa sitä vastoin on edellytetty, että maksumuistutus sisältää riittävät perustiedot saata- vasta ja myös siitä, kenelle mahdolliset huomautukset voidaan tehdä (Oikeuspoliittisen

tutkimuslaitoksen www-sivut 2011). Välttämättömiä tietoja muistutuskirjeessä ovatkin ainakin maksamatta olevan laskun numero ja euromäärä sekä viittaus saatavan perusteeseen. Tämän lisäksi tulee selvästi ja jopa korostetusti ilmaista, että kyseessä on muistutus ja saatava on jo erääntynyt. Muistutuskirjeessä on syytä mainita myös maksun laiminlyönnin seurauksista ja velkojan seuraavasta toimenpiteestä. Perintälain mukainen hyvä perintätapa ja velallisen yksityisyyden kunnioittaminen edellyttävät, ettei kirjeen kuoresta käy ulkopuolisille ilmi, että kyseessä on erääntyneestä saatavasta muistuttaminen tai tällaisen saatavan perintä. (Lindström 2011, 168.)

Myös kuluttaja-asiamies on ottanut kantaa maksumuistutuksen sisältöön. Kannanoton mukaan maksumuistutuksessa on oltava riittävät tiedot velkojasta, saatavan perusteesta, laskun erittely ja kokonaissumma, maksuosoite ja määräpäivä sekä tieto siitä, kenelle mahdolliset huomautukset saatavasta ja perintäkuluista tulee esittää ja missä ajassa. Velkojan tulee muistutuksessa kertoa myös maksun mahdollisen laiminlyönnin seurauksista. (Kuluttajaviraston www-sivut 2011.)

Kuluttajalle tulee varata kohtuullinen aika maksun suorittamiseen tai huomautusten tekemiseen. Hallituksen esityksen (HE 199/1996) mukaan maksuaikaa kuluttajalle pitäisi varata vähintään 10 päivää. Kuluttaja-asiamiehen ohjeiden mukaan aikaa on varattava vähintään 14 päivää laskettuna siitä, kun velallisen voidaan olettaa vastaanottaneen maksumuistutuksen. Ulkomaanmaksuja odotellaan useimmissa yrityksissä jonkin verran kotimaisia saatavia pitempään, ennen kuin asiassa ryhdytään toimenpiteisiin. Saatavan kertymismahdollisuudet pienenevät kuitenkin olennaisesti jo 60 päivän jälkeen erääntymisestä. Yrityksen perintäaikataulua ja toimenpiteiden käynnistämistä ei ole syytä pitkittää ulkomaisten velallistenkaan osalta. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

4.5 Jälkiperintä ja luottotappiokirjaus

Jälkiperinnäksi kutsutaan kaikkea sellaista perintää, joka tehdään saataville, joiden perinnässä ei ole aikaisemmin onnistuttu ja jotka on jätetty lepäämään joksikin aikaa. Perintä on voitu keskeyttää siksi, että velallinen on ulosotossa todettu varattomaksi tai oikeudellista perintää ei saatavan pienuuden vuoksi ole ollut tarkoituksenmukaista

käynnistää. Saatavat on yleensä kirjattu jo luottotappioksi. Luottotappiokirjauksella ei kuitenkaan ole merkitystä saatavan perimiskelpoisuuteen, vaan perintää voidaan jatkaa, kunnes saatava on maksettu tai vanhentunut. Jälkiperintää voi tehdä joko kirjeperintänä tai lähettämällä saatavat uudelleen ulosottoon ja jälkiperintää voi tehdä velkoja itse tai toimeksisaaja, kuten perintätoimisto. Yleensä jälkiperinnässä saavutetaan parhaat tulokset yksityishenkilöiden saatavista. Jälkiperintä osakeyhtiöiltä ja osuuskunnilta onnistuu harvoin. Yleensä ne tekevät konkurssin siinä vaiheessa, kun varat loppuvat kokonaan eikä sen jälkeen voida tehdä jälkiperintäkään. Myös yhdistysten osalta jälkiperinnän tuotto on yleensä huono. Avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö sen sijaan ovat sellaisia velallisia, joihin jälkiperintää kannattaa ainakin kokeilla. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Hyvän kirjanpitotavan mukaan saatava poistetaan myyntisaamisista eli kirjataan luottotappioksi silloin, kun on todennäköistä, että saamisesta ei saada suoritusta. Luottotappiokirjaus voidaan tehdä jo tilikauden aikana ja se on tehtävä viimeistään tilinpäätöstä laadittaessa. Kirjauksen perustana voi olla esimerkiksi velallisen konkurssi, hakeutuminen saneerausmenettelyyn, tulokseton perintä ja siihen liittyvä tieto velallisen maksukyvyttömyydestä tai velallisen osoitteen muuttuminen tuntemattomaksi. (Kirjanpitolautakunnan yleisohje arvonnäköveron kirjaamisesta 2008, 15.)

Kirjanpitolain mukaan saatavat merkitään taseeseen nimellisarvoon, kuitenkin enintään nimellisarvoon. Luottotappion määrää arvioitaessa onkin varovaisuuden periaatteen mukaan ensin selvitettävä se määrä, joka saamisesta todennäköisesti saadaan. Muu osa saamisesta on poistettava kirjanpidosta sen tilikauden aikana, jona luottotappion todennäköisyydestä saadaan tieto. Kirjaus on tehtävä viimeistään tilinpäätöstä laadittaessa. (Kirjanpitolaiki 1336/1997, 5:2 §.) (Tomperi 2011, 82.)

4.6 Perinnästä aiheutuvat kulut

Perintälain mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, periikö saatavaa velkoja itse vai toimeksisaaja velkojan lukuun. Perintäkulut ovat aiheuttamisperiaatteen mukaisesti luonteeltaan korvausta siitä vahingosta, joka velkojalle aiheutuu sen vuoksi, että saatavaa on jouduttu perimään

(Lindström 2011, 225). Kulujen kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon saatavan suuruus, suoritettu työmäärä, perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa ja muut seikat. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 §.)

4.6.1 Muistutusmaksu

Muistutusmaksun suuruus on yleensä vakioitu ja sitä peritään jokaisessa velalliselle lähetettävässä maksumuistutuksessa. Jos tällainen ylimääräinen maksu on vakioitu, siitä pitää olla maininta sopimus- ja liittymisehdoissa. Maksusta tulisi olla maininta hinnastossa sekä asiakkaalle annettavassa tai lähetettävässä laskussa. Mikäli muistutusmaksu on lain mukainen, siitä on maininta laskussa ja lasku on lähetetty lain edellyttämällä tavalla aikaisintaan 14 päivää ennen sen erääntymistä, eikä maksumuistutusta lähetetä aikaisemmin kuin 14 päivää laskun erääntymisestä, maksuvelvollisuus sitoo asiakasta riippumatta siitä, onko tätä erikseen informoitu muistutusmaksusta tai pidetty informaatia ”nähtävillä”. (Pönkä & Willman 2005, 40-41.)

Jotta maksumuistutuksesta saadaan vaatia kuluja, on velalliselle lähetettävä saatavasta vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lasku tai muu erääntymisilmoitus ja erääntymisestä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä täytynyt kulua vähintään 14 päivää (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 b 1 §). Jos saatava on sopimuksen mukaan maksettava tiettyinä eräpäivinä ilman erillistä ilmoitusta, velalliselta saa vaatia perintäkuluja vain, jos eräpäivästä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.) Uudesta maksumuistutuksesta tai uudesta perintälain 10 a §:ssä tarkoitettusta maksuvaatimuksesta saa vaatia perintäkuluja velalliselta vain, jos edellisen maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää (Lindström 2011, 230).

Suoraan ulosottokelpoisen saatavan perinnästä aiheutunut perintäkulu on myös suoraan ulosottokelpoinen ilman tuomiota tai päätöstä (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 §). Myöskään näille perintäkuluille ei siis tarvitse hakea oikeuden päätöstä. Tämä koskee sekä niitä tapauksia, joissa saatava on annettu ulkopuolisen perittäväksi, että velkojan omia perintäkuluja. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Perintälaisissa velalliselle taataan maksusuoja. Mikäli velkoja on antanut saatavan perimisen toimeksiantona perintätoimistolle, velallisella on oikeus luottaa siihen, että perintätoimeksiantoon liittyy myös valtuutus ottaa vastaan velkojalle kuuluva suoritus (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 8:1 §). Perintä- tai asianajotoimistolle tai muulle toimeksisaajalle maksettu suoritus on siis pätevä velkojaa kohtaan. Velallisen ja toimeksisaajan välinen sopimus maksuajasta, maksutavasta tai muusta saatavan maksamiseen liittyvästä järjestelystä sitoo myös velkojaa. Suoraan velkojalle maksettu suoritus on yleensä pätevä toimeksisaajaa kohtaan, vaikka saatavan perintä olisikin jo siirretty toimeksisaajan tehtäväksi. Velallinen joutuu kuitenkin tässä tapauksessa maksamaan toimeksisaajan kohtuulliset kulut. Velalliset pyrkivät usein välttelemään kuluja maksamalla alkuperäisellä laskulla pääoman suoraan velkojalle, mutta tällä tavalla ei kuluja voida välttää. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

4.6.2 Viivästyskorko

Viivästyskorkoa voidaan pitää velalliselta vaadittavana korvauksena siitä, että tämä on saanut pitää hallussaan velkojalle kuuluvia rahoja pidempään kuin osapuolten välillä oli sovittu. Korkolakia ei sovelleta julkisoikeudellisesta perusteesta johtuvaan velkasuhteeseen. (Lindström 2011, 144.) Julkisiin saataviin sovelletaan verotäytäntöönpanolakia, jonka mukaisia viivästyskorkoja ja korotuksia ovat julkisten maksujen viivästyskorot ja korotukset, joista tai joiden perusteista säädetään lailla. Laki koskee myös muuta julkisoikeudellista tai siihen rinnastettavaa saatavaa, joka tämän lain mukaan saadaan periä ulosotossa ilman ulosottokaassa tarkoitettua ulosottooperustetta (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007, 1 §). (Myllymäki & Pönkä 2009, 38.)

Jos velalle on sovittu eräpäivä, viivästyskoron kertyminen alkaa eräpäivästä (Korkolaki 633/1982, 5 §). Ellei eräpäivää ole velallista sitovasti määrätty, viivästyskorkoa on maksettava 30 päivän kuluttua laskun lähettämisestä tai maksuvaatimuksen esittämisestä (Korkolaki 633/1982, 6 §). Viivästyskorkoa on siis aina vaadittava näissä tapauksissa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Elinkeinonharjoittajan myydessä kuluttajalle kulutushyödykkeitä on viivästyskoron suuruus rajoitettu korkolain 4 §:n mukaisesti. Yritykset taas voivat sopia vapaasti välillään käytettävän koron. Korkolain mukainen viivästyskorko tarkistetaan puolivuositain. Jos saatava on yhtäjaksoisesti esimerkiksi kolmen eri kalenterivuoden aikana viivästyneenä, siihen sovelletaan kolmea eri viivästyskorkokantaa. Viivästyskoron määrä on sidottu Suomen Pankin vahvistamaan viivästyskorkoon. Viivästyskorko on viitekorko lisättyinä korkolain mukaisella seitsemällä prosenttiyksiköllä. Tämä korko on korkein korko, jota elinkeinonharjoittaja voi periä kuluttajalta. (Lindström 2011, 145.)

4.6.3 Perintäkulujen enimmäismäärät

Perintälaissa on säädetty rajat kuluttajalta perittäville kuluille, jotka on kuvattu taulukossa 1. Kuluttajalta saa periä kirjallisesta maksumuistutuksesta enintään viisi euroa (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 a §). Erityisestä laissa säädetystä maksuvaatimuksesta, jota perimistöimistöjen on käytettävä, saa periä enintään 21 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän, ja enintään 45 euroa, jos pääoma on yli 250 euroa. Suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskevasta maksuvaatimuksesta saa periä enintään 12 euroa. Velallisen kanssa laaditusta kirjallisesta maksusuunnitelmasta saa periä enintään 30 euroa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Taulukko 1. Kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärät

Kirjallinen maksumuistutus	5 e	
Perintätoimiston kirjallinen maksuvaatimus	21 e	pääoma 250 e tai vähemmän
Perintätoimiston kirjallinen maksuvaatimus	45 e	pääoma yli 250 e
Perintätoimiston kirjallinen maksuvaatimus	12 e	suoraan ulosottokelpoinen saatava
Kirjallinen maksusuunnitelma	30 e	edellytyksenä, että kattaa koko jäännössaatavan ja laadittu yhdessä velallisen kanssa

Perintäkuluja saa veloittaa jokaiselta perintäkerralta erikseen. Saman saatavan perinnästä kuluttajalta saa vaatia perintäkuluina kuitenkin yhteensä enintään 190 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän, ja enintään 220 euroa, jos saatavan pääoma on yli 250 euroa (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 c §). Suoraan ulosottokelpoisen saatavan perinnästä saa vaatia perintäkuluina yhteensä enintään 59 euroa.

Samaa saatavaa koskevien perintäkulujen enimmäismäärät on kuvattu taulukossa 2. Jos perinnästä on ollut tavallista enemmän työtä tai perintä on ollut poikkeuksellisen vaikeaa, saadaan velalliselta periä todelliset perintäkulut (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 c §). (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Taulukko 2. Samaa kuluttajasaatavaa koskevien perintäkulujen enimmäismäärät

Pääoma 250 e tai vähemmän	190 e
Pääoma yli 250 e	220 e
Suoraan ulosottokelpoinen saatava	59 e

Perintälaisissa säädetty perintäkulujen enimmäismäärät koskevat ainoastaan kuluttajasaatavia. Elinkeinonharjoittajien tai yhteisöjen välillä enimmäismääriä ei sovelleta. Tällaisten yritys-saatavien perintäkulujen kohdalla lakia sovelletaan ainoastaan kulujen kohtuullisuuden vaatimuksen kannalta. Yritysten välisessä toiminnassa on sopimusvapaus, joten yritykset voivat määritellä maksujen laiminlyönnin seuraukset sekä mahdollisesti perittävien muistutuskulujen suuruuden keskinäisissä sopimuksissaan. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10 §.) (Pönkä & Willman 2005, 41–42.)

4.7 EU:n maksuviivästysdirektiivi

Maksuviivästyksiä koskeva direktiivi astui EU:ssa voimaan 8.3.2011 ja jäsenvaltioiden on saatettava kansallinen lainsäädäntönsä direktiivin mukaiseksi kahden vuoden kuluessa. Maksuviivästysdirektiivi sääntelee elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia ja julkisyhteisön hankintoja, eli kuluttajiin direktiiviä ei sovelleta. Suomen kannalta direktiivin kansallinen voimaansaattaminen tarkoittanee muutoksia ainakin korkolakiin ja perintälakiin sekä uutta sääntelyä julkisten viranomaisten maksuajoista.

Keskeisimpiä muutoksia aiempaan verrattuna tulee olemaan yleinen 30 päivän maksuaika, jota sovelletaan sekä yritysten välisiin että yritysten ja julkisen viranomaisen välisiin kaupallisiin suhteisiin. Yritysten välisissä toimeksiannoissa direktiivi sallii kuitenkin jouston maksuajasta 60 päivään saakka. Myös julkisen sektorin kanssa tehtävissä sopimuksissa maksuaikaa sallitaan 60 päivään saakka. Yritysten välisissä sopimuksissa joustovaraa on jopa pidempäänkin, jos siitä on erikseen selvästi sopimuksessa päätetty eikä ehto ole selvästi kohtuuton. Viivästyskoroksi parlamentti hyväksyi viitekoron plus

8 %. Perintäkuluiksi tulee kiinteä 40 euroa maksuviivästyksen suuruudesta ja kestosta riippumatta. (Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut 2012.)

Oikeusministeriö asetti työryhmän uudistetun maksuviivästysdirektiivin kansallista täytäntöönpanoa ja perintälain muutostarpeiden selvittämistä varten. Työryhmä ehdottaa lainsäädäntömuutoksia, joilla EU:n uudistettu maksuviivästysdirektiivi pantaisiin täytäntöön. Työryhmän mietinnössä ehdotetaan muutoksia myös kuluttajavelan perintäkuluja enimmäismääriin, jolloin perintäkulut alenisivat huomattavasti erityisesti alle sadan euron veloissa. Lakiin ehdotetaan otettavaksi kokonaan uusi säännös velallisen oikeudesta pyytää perintälain mukaisen perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Velallisen voisi olla järkevää pyytää perinnän keskeyttämistä esimerkiksi silloin, kun on ilmeistä, että perintä on tuloksetonta ja vain lisää velallisen maksettavaksi tulevia perintäkuluja. Keskeytyspyynnön jälkeen velkoja voisi velkoa saatavaa tuomioistuimessa tai hakea ulosottoa. (Valtioneuvoston www-sivut 2012.)

Työryhmän mietinnössä ehdotetaan myös uutta säännöstä, jonka mukaan velallisen maksamat suoritukset olisi kohdennettava ensiksi varsinaiselle saatavalle ja vasta sen tultua suoritetuksi kuluille. Tällöin suoritukset kohdennettaisiin samalla tavalla kuin ulosottoperinnässä. Lisäksi työryhmä ehdottaa, että vanhentuneen velan priminen kiellettäisiin. Uudistuksella parannettaisiin myös kuluttaja-asiamiehen mahdollisuuksia puuttua tehokkaasti hyvän perintätavan vastaisiin menettelytapoihin. (Valtioneuvoston www-sivut 2012.)

5 OIKEUDELLINEN PERINTÄ

Oikeudelliseen perintään siirrytään useimmiten vasta, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Oikeudelliseen perintään liittyvää lainsäädäntöä löytyy oikeudenkäymiskaaresta, ulosottokaaresta ja lisäksi erityisistä julkisoikeudellisten saatavien perintää koskevista laeista. Oikeudellisen perinnän ensisijaisena tavoitteena on sama kuin vapaaehtoisessa perinnässäkin, eli saada velallinen maksamaan velka tai tekemään maksusopimus velkojansa kanssa. Toissijaisena tavoitteena on täytäntöönpanoperusteen eli oikeuden päätöksen hankkiminen. Täytäntöönpanoperustetta käyttämällä velkoja voi

turvautua ulosottomiesten apuun saatavan ulosmittaamiseksi velallisen omaisuudesta. Ulosmittaamisesta säädetään Ulosottokaassa. (Lindström 2011, 264.)

Oikeudellisen perinnän keinoja ovat haastemenettely (suppea ja laaja haastehakemus), osamaksukauppalain tai kuluttajansuojalain mukainen tilitys- ja takaisinottohakemus, takavarikkomenettely (takavarikkohakemus), ulosotto (suppea ja laaja ulosmittaushakemus), konkurssiperintä (konkurssiuhkan käyttäminen ja konkurssihakemuksen laatiminen sekä konkurssivalvonta), rikosasiat (tutkintapyyntö ja asianomistajavaatimus) (Lindström 2011, 3).

Oikeudellista perintää käynnistettäessä kannattaa arvioida perinnän kustannuksia suhteessa perittävän saatavan määrään. Oikeudellista perintää ei kannata toteuttaa lainkaan, jos saatava on pieni, ellei varmuudella tiedetä velallisella olevaa varallisuutta. Jos oikeudellisen perinnän kustannukset uhkaavat kohota haettavan saatavan pääoman suuruisiksi, ei oikeudelliseen perintään kannata yleensä ryhtyä. Velallinen vastaa pääsääntöisesti oikeudellisen perinnän kustannuksista, jos perinnälle on peruste, eikä velallinen ole maksukyvytön. Mikäli velallinen osoittautuu perinnän päätyttyä varattomaksi, jäävät perintäkustannukset velkojan maksettavaksi. Oikeudellisen perinnän kuluriski onkin aina viime kädessä velkojalla. (Lindström 2011, 267.)

5.1 Saatavan vahvistaminen

Saatava voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi useammalla tavalla, esimerkiksi haastemenettelyllä käräjäoikeudessa, ulosottomiehen suorittamalla osamaksutilityksellä osamaksukaupassa sekä asianomistajavaatimuksella rikosoikeudenkäynnissä. Haastemenettelyssä voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi kaikenlaisia yksityisoikeudellisia saatavia. Riidattomat asiat käynnistetään suppealla haastehakemuksella ja mikäli asiaa ei riitauteta, voidaan ulosottokelpoisuus vahvistaa yksipuolisella tuomiolla jo valmisteluvaiheessa (Oikeudenkäymiskaari 4/1734, 5:3 §).

Varsinaiseen oikeudenkäyntiin eli pääkäsittelyyn ohjautuvat ainoastaan riitautetut saatavat, jotka käynnistetään laajoilla haastehakemuksilla (Oikeudenkäymiskaari 4/1734, 5:2 §). Riitautetuissa asioissa käsittelyä jatketaan kirjallisena ja suullisena valmisteluna,

jonka jälkeen asia voidaan ratkaista yksipuolisella tuomiolla tai tuomiolla. Riitakysymykset ratkaistaan pääkäsittelyssä (Oikeudenkäymiskaari 4/1734, 5:27-28 §). (Lindström 2011, 268-271.)

5.2 Asian vireilletulo tuomioistuimessa

Haasteasia tulee vireille tuomioistuimessa, kun haastehakemus toimitetaan tuomioistuimen kansliaan (Oikeudenkäymiskaari 4/1734, 5:1 §). Haasteasian vireilletulolla on useita vaikutuksia, jotka koskevat samalla tavalla sekä suppeita että laajoja haasteasioita:

- Samaa asiaa ei saa käsitellä yhtä aikaa toisessa tuomioistuimessa (ns. lis pendens –vaikutus).
- Oikeuden jo kerran ratkaisemaa asiaa ei saa ottaa uudestaan oikeudenkäynnin kohteeksi (ns. res judicata –vaikutus).
- Velkoja ei saa esittää haastehakemuksesta poikkeavia kanneperusteita käräjäoikeuden järjestämässä valmistelussa ja pääkäsittelyssä (ns. kanteenmuutoskielto). Uusien seikkojen esittäminen kanteen tueksi on sallittua, ellei asia sen vuoksi muutu toiseksi.

Saatavan vanhentuminen keskeytyy ajaksi, jona asian käsittely on vireillä käräjäoikeudessa. Vanhentuminen katkeaa sinä päivänä, jona asiassa annetaan lainvoimaiseksi tullut tuomio tai asian käsittely on muutoin päättynyt. Yleinen vanhentumisaika voidaan edelleen katkaista myös muistuttamalla velallista velkasuhteen olemassaolosta, perintäkirjeellä, velan osasuorituksella tai vaikkapa maksusopimuksella. (Lindström 2011, 285-286.)

5.3 Rikosperusteisten saatavien perintä

Velkoja voi joutua mukaan rikosoikeudenkäyntiin, jos hän joutuu rikoksen uhriksi tai korvaamaan alkuperäisen velkojan kärsimän vahingon. Esimerkiksi vakuutusyhtiöllä on oikeus vaatia korvausta syytetyiltä maksettuaan rikoksen uhrille korvauksia. Rikos voi kohdistua yrittäjän omaan tai yrityksen omaisuuteen, kuten murto- tai ilkivaltarikoksis-

sa, tai henkilökuntaan, kuten pahoinpitelyssä. Rikosasiassa annetun tuomion nojalla voidaan yksityisoikeudellisen vaatimuksen perusteella tuomitut korvaukset periä normaalista ulosottoteitse. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Yleensä rikosprosessi käynnistyy poliisille tehtävällä tutkintapyynnöllä. Esitutkinnassa pyritään selvittämään niin asian rikosoikeudellinen puoli kuin mahdollinen asianomistajan kärsimä vahinkokin. Rikosprosessi ja etenkin esitutkinta on velkojalle tai muuta vahinkoa kärsineelle varsin edullinen ja tehokas tapa selvittää, mitä näyttöä on saatavissa taloudellisen vaatimuksen tueksi. Vaikka syyttäjä tekisi syyttämättäjättämispäätöksen, saatua näyttöä voidaan käyttää hyväksi joko asianomistajan itse ajamassa rikosprosessissa tai siviiliasiana ajettavassa vahingonkorvausoikeudenkäynnissä. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

6 ULOSOTTO

Ulosotto tarkoittaa laiminlyödyn maksuvelvoitteen ja muun ulosottokaassa tarkoitetun velvoitteen täytäntöönpanoa (Ulosottokaari 705/2007, 2 §). Täytäntöönpanosta huolehtii valtion ulosottolaitos ulosottokaassa säädetyssä järjestyksessä. Ulosottokaari koskee yksityisoikeudellisten velvoitteiden täytäntöönpanoa. Lakia noudatetaan lisäksi soveltuvin osin verojen ja maksujen sekä sakkojen ja muiden rahamääräisten seuraamusten täytäntöönpanossa. Ulosmittauksen tarkoituksena on saada velkojalle täysi suoritus rahatililyksenä. Maksuvelvoitteen täytäntöönpanossa ulosottohakemuksen ja ulosottoasian vireilletulon jälkeen velalliselle annetaan vireilletuloilmoitus ja maksukehotus. Jollei maksua saada maksukehotuksella tai maksuajan jälkeen, ulosottomies toimittaa ulosmittauksen. Ulosmittauksen kohteena voi olla veronpalautus, palkka, eläke tai muu toistuvaistulo tai velallisen rahavarat tai tilivarat. (Linna 2008.)

Verot ja julkiset maksut saadaan periä ulosotossa ilman tuomioistuimen tuomiota tai päätöstä. Muu julkisoikeudellinen tai siihen rinnastettava rahasaaminen saadaan periä ilman tuomiota tai päätöstä, jos laissa tai asetuksessa on tästä erityinen säännös.

Verojen ja julkisten maksujen ulosotossa on joitakin eroja yksityisoikeudellisten saatavien ulosottoon verrattuna:

- Ulosoton hakemisessa ei saa käyttää asiamiestä. Asiamies voi kuitenkin toimia teknisenä välittäjänä.
- Ulosottohakemus laaditaan vahvistetun kaavan mukaiselle lomakkeelle (saamisen ulosottohakemus).
- Ulosottohakemukseen pitää liittää pöytäkirjan ote, toimituskirja, lasku tai muu asiakirja, josta maksuvelvollisuus ja muut ulosotossa tarvittavat tiedot ilmenevät.
- Ulosottoimenpiteet voidaan yleensä saattaa loppuun, vaikka verosta tai maksu on valitettu, ellei valitusviranomainen kiellä tai keskeytä ulosottoa. (Lindström 2011, 379.)

Ulosotto voi olla joko "tavallista" tai "suppeaa". Ensin mainitussa ulosottomies voi ulosmitata mitä tahansa velallisen ulosmittauskelpoista omaisuutta ulosmittausjärjestystä koskevien säännösten mukaisesti. Suppea ulosotto rajoittuu omaisuuteen, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi, toisin sanoen velallisen palkkaan, eläkkeeseen tai muuhun toistuvaistuloon tai palkan sijasta maksettavaan toimeentuloetuuteen (Ulosottokaari 705/2007, 3:105 §). Ulosottomies voi myös ulosmitata saatavan, esimerkiksi pankkitilillä olevat varat tai veronpalautuksen. Jos hakija haluaa tyytyä suppeaan ulosottoon, hänen tulee pyytää sitä nimenomaisesti jo hakemuksessa (Ulosottokaari 705/2007, 3:2 § ja 3:105 §). Suppea ulosotto on tarkoitettu yksinkertaiseksi, edulliseksi ja summaariseksi menettelyksi. (Linna 2008.)

Jos ulosottomies on perinyt koko hakijan saatavan määrän, ulosottoasian vireilläolo päättyy, kun ulosottomies tilittää kertyneet varat velkojalle eli tekee lopputilityksen. Jos taas perintä jää kokonaan tuloksettomaksi, asian vireilläolo päättyy "esteeseen". Tällöin ulosottomies antaa hakijalle varattomuusestetodistuksen. Jos perintätulos on osittainen, estetodistus annetaan perimättä jääneeltä osin. Jos myöskään velallista ei ole tavoitettu, annetaan varattomuus- ja tuntemattomuusestetodistus. Estetodistuksesta käy ilmi, mitä keskeisiä toimia ulosottomies on suorittanut asiassa. Asian vireilläolo päättyy todistuksen antamispäivänä (Ulosottokaari 2007/705, 3:95 §). Suppean ulosoton asiassa ei anne-

ta normaalia estetodistusta, vaan todistus siitä, ettei suppean ulosoton kohteeksi kelpaavaa varallisuutta löydetty riittävästi (Ulosottokaari 2007/705, 3:107 §). (Linna 2008.)

Velkoja voi pyytää saatavansa merkitsemistä passiivirekisteriin, mikäli saatavaa ei saada normaalissa ulosottomenettelyssä perittyä. Saatava on silloin passiivirekisterissä kaksi vuotta ja tulee automaattisesti uudelleen vireille, mikäli velalliselle ilmaantuu uutta omaisuutta. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.) Passiivirekisteröinnillä tarkoitetaan siis ulosotossa vireillä olevan asian siirtämistä ulosoton valvontaan silloin, kun normaali ulosottomenettely on päättynyt estetodistukseen. Passiivirekisteröinti on mahdollista vain, jos normaali ulosotto on päättynyt ulosoton estetodistukseen. Suppeassa ulosotossa passiivirekisteröintiä ei voi pyytää.

Ulosoton valvonta passiivirekisteröinnin aikana tarkoittaa, että

- ulosottoasia ei ole vireillä, joten saatavan vanhentumisaika kuluu normaalisti
- ulosotto ei etsi velallisen omaisuutta eikä selvitä velallisen olinpaikkaa passiivirekisterissä olevan velan perusteella (Ulosottokaari 2007/705, 3:102 §)
- ulosotto etsii velallisen omaisuutta vain normaalissa ulosotossa tai suppeassa ulosotossa olevan saatavan perusteella
- jo ulosotto löytää velallisen omaisuutta, omaisuus tulee myös passiivirekisterissä olevan saatavan hyväksi
- velallisen veronpalautus ulosmitataan myös passiivirekisterissä olevan saatavan hyväksi edellyttäen, että velkoja on ilmoittanut ulosmittauspyynnössään velallisen henkilötunnuksen (Lindström 2011, 375.)

7 KONKURSSI

Velallinen, joka ei kykene vastaamaan veloistaan, voidaan asettaa konkurssiin. Konkurssi on velallisen kaikkia velkoja koskeva maksukyvyttömyysmenettely, jossa velallisen omaisuus käytetään konkurssisaatavien maksuun (Konkurssilaki 120/2004, 1:1 §). Konkurssin alkaessa velallinen menettää määräysvallan omaisuuteen. Tuomioistuin määrää omaisuutta ja konkurssipesän hallintoa hoitamaan pesänhoitajan. Omaisuus realisoidaan ja varat käytetään velkojen suoritukseksi. Konkurssiin asettamisen yleisenä edellytyksenä on velallisen maksukyvyttömyys ja konkurssiin asettamisesta päättää tuomioistuin velallisen tai velkojan hakemuksesta (Konkurssilaki 120/2004, 2:1-2 §).

Konkurssiin voidaan asettaa luonnollinen henkilö sekä yhteisö, säätiö tai muu oikeushenkilö. Myös kuolinpesä ja konkurssipesä voidaan asettaa konkurssiin (Konkurssilaki 120/2004, 1:3 §). Konkurssiin ei voida asettaa valtiota, Ahvenanmaan maakuntaa, kuntaa, kuntayhtymää, valtion liikelaitosta, evankelisluterilaista tai ortodoksista kirkkoa, seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. (Lindström 2011, 402.)

Konkurssi on siis yleistäytöntöönpanoa, jossa velallisen koko omaisuus käytetään kaikkien velkojen maksamiseen. Velkojen ei tarvitse olla eräänntyneitä ja niitä maksetaan etuoikeusjärjestyksessä, joka määräytyy velkojen maksunsaantijärjestyksestä annetun lain mukaan. Yleensä velallisen varat eivät riitä kaikkien velkojen maksuun, ja käytännössä on tavallista, että jako-osuuksia saavat vain ne velkojat, joilla on saatavilleen vakuuksia. Jotta velkoja voisi saada saatavalleen jako-osuuden, hänen on tehtävä konkurssivalvonta, joka toimitetaan pesänhoitajalle. Jos velkoja ei tee konkurssivalvontaa, hän menettää oikeutensa suorituksen saamiseen konkurssipesän varoista, ellei hän viimeistään ennen jakoluettelon vahvistamista tee jälkivalvontaa. Jälkivalvonnasta on suoritettava maksu, jonka suuruus on yksi prosentti valvotun saatavan määrästä. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Perintäkeinona konkurssihakemus on äärimmäisen aggressiivinen, koska sen laatiminen merkitsee velalliselle aina liiketoiminnan lopettamisuhkaa. Kun yritykseltä saatavaa perittäessä on edetty siihen, että perintäkirjeitä on jo lähetetty mutta maksua ei silti ole saatu, seuraavana vaiheena on usein konkurssilla uhkaaminen. Normaalisissa perintäkir-

jeessä voi ilmoittaa aloittavansa konkurssitoimenpiteet, ellei maksua saada välittömästi. Jos velallinen ei edelleenkään maksa saatavaa tai velallisen kanssa ei päästä tyydyttävään maksusopimukseen, seuraavana vaiheena on kahdeksan päivän maksukehotus eli kauppiasuhkaus eli virallinen konkurssiuhkaus. Se annetaan tiedoksi todisteellisesti eli yleensä haastemiehen välityksellä ja on viimeinen konkurssihakemusta edeltävä perintäkeino. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

Velkoja voi hakea velallisen asettamista konkurssiin, kun hänellä on selvä saatava, joka ei ole määrältään vähäinen. Konkurssiasia pannaan vireille käräjäoikeudelle jätettävällä kirjallisella hakemuksella. Hakemuksen voi tehdä joko velallinen tai velkoja. Konkurssi alkaa, kun velallinen asetetaan tuomioistuimen päätöksellä konkurssiin ja konkurssipesälle määrätään pesänhoitaja (Konkurssilaki 120/2004, 2:1-4 §). Konkurssin alettua velallinen menettää oikeuden määrätä konkurssipesään kuuluvasta omaisuudestaan (Konkurssilaki 120/2004 3:1 §). Pesänhoitaja vastaa omaisuuden realisoinnista ja varojen jakamisesta jakoluettelon mukaan velkojille. Pesänhoitajan lopputilitys vahvistetaan konkurssipesän loppukokouksessa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2011.)

8 TAMPEREEN YLIOPISTON PERINTÄPROSESSI

Tässä luvussa kuvataan Tampereen yliopiston erilaisia saatavia, niiden jakautuminen yksityis- ja julkisoikeudellisiin maksuihin sekä käydään läpi yleisellä tasolla yliopiston laskutusprosessi. Sen jälkeen perehdytään saatavien perintäprosessiin ja siihen vaikuttaviin rajapintoihin sekä lisäksi esitellään, kuinka saatavien perintää käytännössä hoidettiin vuonna 2010 toteutetun tietojärjestelmän muutoksen jälkeen, ennen kehittämistoimenpiteiden käynnistämistä.

8.1 Tampereen yliopiston saatavat

Tampereen yliopiston myyntilaskutuksessa käsitellään monenlaisia saatavia. Yliopisto tarjoaa erilaisia koulutuspalveluita, kuten täydennyskoulutuksen ja avoimen yliopiston opintoja, tai konferensseja, joihin osallistuminen on maksullista. Yliopistolta on myös mahdollista tilata erilaisia tutkimuspalveluita joko siten, että tilaaja vastaa kaikista kustannuksista tai toteuttamalla tutkimushanke yhteistyönä yliopiston kanssa, jolloin molemmat sopimusosapuolet osallistuvat tutkimuksen kustannuksiin. Tutkimuspalveluiden laskutus perustuu aina etukäteen laadittuihin sopimuksiin.

Myyntilaskutusta syntyy myös sairaaloiden, kuntien, yksityisten lääkäriasemien ja tutkimuslaitosten tilaamista laboratoriopalveluista. Muita laskutettavia saatavia ovat esimerkiksi tilavuokrat, kirjakaupan kirjojen myynti ja kirjaston viivästysmaksut sekä palauttamattomista kirjoista veloittavat maksut. Saatavia syntyy myös erilaisista kuulustelumaksuista ja erillisten opintojen suorittamisoikeusmaksuista, joiden maksaminen on edellytys valmistumiselle tai opintopisteiden saamiselle. Tällaisten saatavien siirtymisen perintään on hyvin harvinaista, koska opintojen eteneminen ja valmistuminen antaa laskun saajalle tehokkaan motivaation laskun maksamiseen. Vuositasolla myyntilaskuja tehdään n. 14 500 kpl.

Saatavia voi muodostua myös erilaisten avustusten ja lahjoitusten myötä. Rahoitusso-
pimukset eivät kuulu varsinaisen perinnän piiriin, joten mikäli rahoittaja mahdollisesti jättää maksamatta jonkin osuuden sovitusta rahoituserästä, käsitellään asia sopimusrik-
komuksena. Saatava voi syntyä esimerkiksi siitä, että inhimillisen tai järjestelmän aihe-

uttaman virheen vuoksi henkilölle maksetaan liikaa palkkaa. Tällaisessa tilanteessa ei sovelleta lakia saatavien perinnästä, vaan ylimääräinen osuus palkasta voidaan veloittaa saajalta takaisin perusteettoman edun takaisinpalauttamista koskevien perusteiden nojalla. Yleisenä oikeudellisena periaatteena on, että palkan takaisinperintä tehdään, jos työntekijä on saanut perusteetonta etua.

8.2 Jaottelu yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin

Valtaosa Tampereen yliopiston saatavista katsotaan yksityisoikeudellisiksi. Julkisoikeudellisia maksuja ovat avoimen yliopiston opintomaksut, jotka perustuvat yliopistolakiin (558/2009) ja Valtioneuvoston asetukseen yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista (1082/2009, 2 §). Näin ollen opintomaksut ovat julkisoikeudellisina saatavina ulosotokelpoisia ilman erillisiä toimenpiteitä (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007). Asetuksen mukaan yliopiston myöntäessä opiskelijalle rajatun oikeuden suorittaa yliopistojen tutkinnoista annetun valtioneuvoston asetuksen (794/2004) mukaisiin tutkintoihinsa kuuluvia opintoja yliopistolain 7 §:ssä tarkoitettuina avoimina yliopisto-opintoina taikka muutoin erillisinä opintoina ilman tutkinnonsuorittamisoikeutta, se voi periä opiskelijalta näistä opinnoista enintään kymmenen euroa opinto-oikeuteen kuuluvaa opintopistettä kohden.

Julkisoikeudellisia maksuja ovat myös kirjaston kaukopalvelulainojen maksut, jotka perustuvat samaan Valtioneuvoston asetukseen yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista (1082/2009, 5 §). Asetuksen mukaan kirjastojen omista kokoelmista annetut paikallislainat ja aineistojen muu paikallinen käyttö sekä kirjastojen omien kokoelma-luetteloiden ja avoimien julkaisuarkistojen hakukäyttö ovat maksuttomia. Kaukopalvelusta valtion ja kuntien ylläpitämille kirjastoille, valtion ja kuntien viranomaisille, sekä kirjastoille, jotka saavat toimintaansa valtionavustusta tai valtionosuutta, peritään aineiston lähettämiskustannukset ja tuottamiskustannukset omakustannusarvon mukaan. Myös jäljennöksistä ja tulosteista peritään maksu omakustannusarvon mukaan. (Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista 1082/2009, 5 §.) Taulukossa 3 kuvataan yliopiston julkisoikeudelliset maksut ja niiden perusteet.

Taulukko 3. Yliopiston julkisoikeudelliset saatavat ja niiden perusteet

Avoimen yliopiston opintomaksut	Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista 794/2004, 1082/2009
Kirjaston kaukopalvelulainojen maksut	Yliopistolaki 558/2009 ja Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista 1082/2009
Vastaavuustodistusmaksut	Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista 1082/2009
Uudelleenkirjautumismaksut	Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista 1082/2009
Kuulustelumaksut	Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista 1082/2009, asetus terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 564/1994

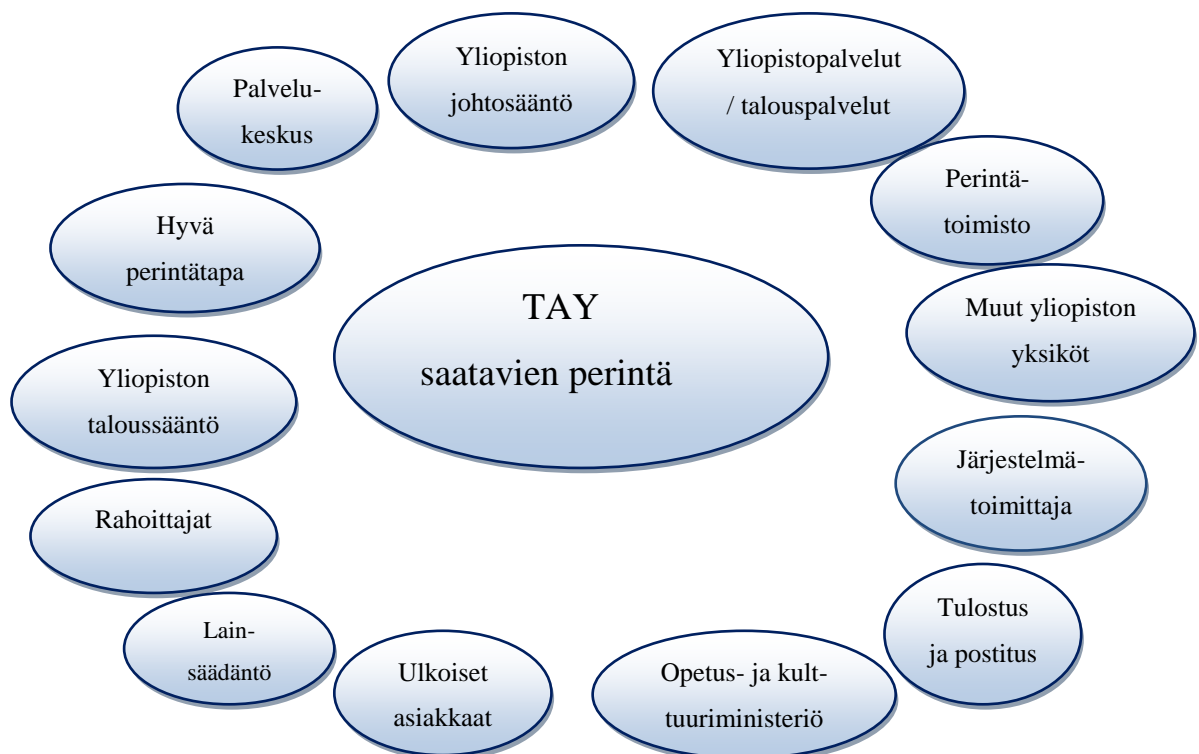
Valtion maksuperustelain mukaan julkisoikeudellista suoritetta koskevan maksun määräämisen yhteydessä on annettava ohjeet maksua koskevasta muutoksenhakumenettelystä (Valtion maksuperustelaki 150/1992, 11 a §). Maksuperustelain mukaan julkisoikeudelliseen maksuun tyytymättömän asiakkaan tulee tehdä ensin oikaisupyyntö maksun määränneelle viranomaiselle eli tässä tapauksessa yliopistolle (Valtion maksuperustelaki 150/1992, 11 b §). Jos asiakas on tyytymätön oikaisupyyntöön annettuun päätökseen, hän voi valittaa siihen hallinto-oikeuteen, jonka tuomiopiirissä yliopiston päätoimipaikka sijaitsee. Tampereen yliopiston päätoimipaikka Tampere kuuluu Hämeenlinnan hallinto-oikeuden tuomiopiiriin. Yliopiston käytännön mukaisesti oikaisuvaatimusosoitus voidaan liittää laskuun erillisenä liitteenä tai teksti voidaan esipainaa laskulomakkeeseen. Käteismaksuja perittäessä oikaisuvaatimusosoitus voidaan laittaa esille maksun suorituspaikan seinälle tai palvelutiskille.

8.3 Myyntilaskutus

Tampereen yliopiston johtosäännön mukaan yliopistopalvelut toimii yliopiston johdon yleisenä valmistelu- ja toimeenpanoelimenä. Yliopistopalvelut –yksikkö järjestää yliopiston, tieteenalayksiköiden ja erillisyyksiköiden toimintaa tukevat hallintopalvelut sekä vastaa näiden palveluiden strategisesta kehittämisestä ja toteutumisen valvonnasta. Yliopistopalvelut vastaa tulosyksiköiden opinto-, tutkimus-, talous-, henkilöstö-, tieto- ja yleishallinnon tehtävistä. (Tampereen yliopiston johtosääntö 2011.)

Tampereen yliopiston taloussääntö luo edellytykset yliopiston talouden johtamiselle. Yliopiston taloudenhoidossa on noudatettava taloussäännön määräyksiä sen lisäksi, mitä muutoin on säädetty taikka määrätty. Tampereen yliopiston taloussäännön mukaan tulot laskutetaan viipymättä tai tehdyn sopimuksen, sitoumuksen tai päätöksen mukaisesti. Yliopistopalvelut -yksikkö vastaa laskutuksen toteuttamisesta, ellei tulosityksikön kanssa ole tulolajikohtaisesti sovittu muusta menettelystä. Tulosityksikön johtaja seuraa laskutuksen toteutumista ja vastaa siitä, että yksikön kaikki sopimukset ja sitoumukset on toimitettu yliopistopalveluille laskutusta varten. Laskutuksesta vastaava yksikkö säilyttää laskutuksen perusteena olevat tilaukset tai muut asiakirjat yhtä pitkän ajan kuin kirjanpidon tositteet. (Tampereen yliopiston taloussääntö 2011.)

Laskutukseen ja saatavien valvontaan liittyy rajapintoja useisiin eri tahoihin, niin yliopiston sisällä kuin ulkopuolellakin. Kuviossa 4 kuvataan näitä yhteistyötahoja, jotka vaikuttavat saatavien perinnän prosessiin Tampereen yliopistossa.



Kuvio 4. Laskutukseen ja saatavien perintään liittyvät rajapinnat

Tampereen yliopiston päälaskutusjärjestelmänä on toiminnanohjausjärjestelmä SAP (Enterprise Resource Planning, ERP). Taloushallinnon tietojärjestelmähankkeen myötä SAP-järjestelmän osioista on otettu käyttöön kirjanpidon, reskontran, myyntilaskutuksen, käyttöomaisuuden ja irtaimiston, budjetoinnin, kassanhallinnan ja raportoinnin sovellukset. SAP-järjestelmästä täysin erillisenä järjestelmänä toimii kirjaston käytössä oleva ohjelmisto, jossa ylläpidetään tiedot kirjaston kokoelmista, asiakkaista, lainauksista sekä kirjaston toimintaan liittyvästä laskutuksesta.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään nimenomaan SAP:in kautta tapahtuvaan myyntilaskutukseen ja siitä muodostuvien saatavien perintään. Myyntilaskut muodostetaan SAP:iin myyntitilauksilla joko syöttämällä asiakas- ja laskutustiedot suoraan järjestelmään tai siirtämällä määrämuotoiselle myyntitilauslomakkeelle täydennetyt asiakas- ja laskutustiedot ohjelmallisesti SAP:iin. Tämän lisäksi yliopistolla on käytössä kaksi erillistä laskutusjärjestelmää, joissa ylläpidetään asiakas- ja laskutustietoja. Toinen erillinen järjestelmä muodostaa valmiiksi asiakkaalle lähetettävät laskut ja ainoastaan laskutustiedot siirretään SAP:in reskontraan. Toisesta erillisjärjestelmästä laskutustiedot siirretään SAP:iin ja myös laskut muodostetaan SAP:ista. Saatavien perintään liittyvät toimenpiteet kaikkien edellä mainittujen laskutustapojen osalta toteutetaan kokonaisuudessaan SAP:issa.

8.4 Maksuehdot ja maksuaikojen myöntäminen

Laskutusjärjestelmä muodostaa laskuille oletusarvoisesti 14 päivän maksuehdon, mikäli asiakkaan tietoihin ei ole tallennettu siitä poikkeavaa maksuehtoa. Maksuehtoa on tarvittaessa mahdollista muuttaa, joko lasku- tai asiakaskohtaisesti. Käytännössä pidempiä asiakaskohtaisia maksuehtoja on sovittu vain muutamalle asiakkaalle.

Mikäli asiakas on pyytänyt laskulle lisää maksuaikaa, on sitä myönnetty hyvin joustavasti. Yleensä asiakkaan ehdottama maksuaika on hyväksytty, koska yhtenäistä ohjeistusta maksusuunnitelmien tekoon tai maksuajan lisäämiseen ole ollut. Käytäntö on ollut hyvin asiakasystävällinen, koska maksuajan pidennys on tehty laskun alkuperäistä eräpäivää siirtämällä eikä lisäajasta näin ollen ole muodostunut viivästyskorkoa.

8.5 Saatavien perintä

Saatavien perintä on tietojärjestelmämuutoksen jälkeen hoidettu Tampereen yliopistossa hajautetusti. Erikseen nimettyä saatavien valvonta -organisaatiota ei ole, vaan perintään liittyvät toimenpiteet on hoidettu osittain yliopistopalveluiden talouspalveluissa ja osittain palvelukeskuksessa sekä perintätoimistossa. Palvelukeskuksen vastuulla on ollut laskujen ja maksukehotusten muodostusajot, laskujen siirto perintätoimistolle sekä reskontran ylläpito. Laskujen ja maksukehotusten tulostuksen ja postituksen on hoitanut toinen yhteistyökumppani.

Yliopiston talouspalveluissa toteutetut perintätoimet ovat liittyneet vapaaehtoiseen perintään. Myyntilaskutusta hoitava taloussihteeri on tehnyt perintään liittyvät selvitys- ja asiakaspalvelutehtävät laskutuksen ohella. Oikeudelliseen perintään liittyvät toimenpiteet, kuten julkisoikeudellisten maksujen ulosottohakemukset ja konkurssivalvonnat, on hoidettu yliopiston lakimiesten toimesta. Näitä toimenpiteitä ei tässä yhteydessä käsitellä laajemmin, koska tällaisia tapauksia on tietojärjestelmän muutoksen jälkeen ollut vain muutamia. Esimerkiksi julkisoikeudellisia saatavia ei ole siirretty oikeudelliseen perintään kuin satunnaisesti.

Vakiintuneen käytännön mukaisesti yliopisto lähettää erääntyneestä saatavasta yhden maksukehotuksen, minkä jälkeen saatavat siirretään perintätoimiston perittäväksi. Perintätoimisto hoitaa sekä vapaaehtoisen että oikeudellisen perinnän, lukuun ottamatta julkisoikeudellisten saatavien oikeudellista perintää. Kuten aiemmin todettiin, näiden saatavien oikeudellisessa perinnässä ei perintälain mukaan saa käyttää asiamiestä. Mikäli perintätoimiston vapaaehtoinen perintä jää tuloksettomaksi, palautetaan julkisoikeudelliset saatavat yliopistolle ulosottotoimenpiteitä varten.

8.5.1 Maksusta muistuttaminen

Ensimmäinen vaihe Tampereen yliopiston perinnässä on maksukehotuksen lähettäminen asiakkaalle. Erääntyneistä laskuista lähetetään asiakkaalle yksi maksukehotus ja mikäli lasku on edelleen maksamatta, siirretään se perintätoimistolle jatkoperintää varten. Yliopiston lähettämästä maksukehotuksesta peritään 5 euron muistutusmaksu, joka

lisätään maksukehotuksen loppusummaan. Tavoitteena on ollut, että palvelukeskus käynnistää kuukausittain maksukehotusajot, joista on muodostunut asiakasnumerokohdattaiset maksukehotusehdotelmalistaukset. Tarkkaa päivää maksukehotusten ajamiselle ei kuitenkaan ole määritelty, vaan palvelukeskus on tehnyt ajot eri asiakasnumeroille noin viikon kuluessa kuukauden puolivälin aikoihin, oman työtilanteensa mukaan.

Palvelukeskuksen ajamalle maksukehotusehdotelmalle nousevat mukaan kaikki ajopäivänä perintäkelpoiset laskut. Lasku katsotaan perintäkelpoiseksi ja siitä voidaan lähettää maksukehotus, kun lasku on maksamatta, eräpäivästä on kulunut vähintään 14 vuorokautta eikä lasku- tai asiakastietoihin ole tallennettu perintäestoa. Tieto lähetetystä maksukehotuksesta tallentuu SAP-järjestelmään asiakkaan laskutietoihin.

Asiakasnumeroryhmittäin ajettujen maksukehotusehdotelmat on lähetetty sähköpostitse tarkistettavaksi perintää hoitavalle taloussihteerille, joka on laskukohtaisesti varmistanut eri yksiköistä laskutuspyynnön lähettäneeltä taholta, voidaanko laskusta lähettää maksukehotus. Yksiköiltä saatujen selvitysten jälkeen taloussihteerin on tehnyt laskutusjärjestelmään tarvittavat muutokset, kuten perintäestot tai hyvityslaskut, lähettänyt täydennetyt ehdotelmat palvelukeskukselle dokumentoitavaksi ja ilmoittanut, että maksukehotukset voi lähettää tulostettavaksi ja postitettavaksi.

Vallinnut käytäntö on aiheuttanut viivästyksiä maksukehotusten lähettämisessä sekä lisännyt ylimääräistä selvitystyötä eri tahoilla. Vaikka maksukehotusten ajamisesta on ollut periaatteellinen aikataulu, ei sitä käytännössä ole pystytty noudattamaan. Maksukehotusehdotelmien laskukohtaiseen tarkistamiseen on kulunut aikaa jopa viikkoja, kun eri tahoille lähetettyihin kyselyihin on jouduttu odottamaan vastauksia.

8.5.2 Laskun siirto perintätoimistolle

Toimintaperiaatteena on ollut, että maksukehotuksella laskulle annetaan maksuaikaa 14 päivää ja mikäli suoritusta ei edelleenkään saada, siirretään lasku perintätoimistolle perittäväksi. Lasku on perintätoimistoon siirtokelpoinen, kun siitä on lähetetty maksukehotus, järjestelmään ei ole viety perintäestoa ja lasku on edelleen maksamatta viisi viik-

koa laskun päiväyksen jälkeen. Tieto laskun siirrosta perintätoimistolle tallentuu SAP-järjestelmään asiakkaan laskutietoihin.

Perintätoimistolle siirrettävien laskujen prosessi on teoriassa hyvin samankaltainen edellä kuvattujen maksukehotusajojen kanssa. Varsinaista aikataulusuunnitelmaa perintätoimistosiiirroille ei ole ollut, vaan taloussihteerin vaihtelevin väliajoin pyytäneet palvelukeskusta käynnistämään perintäehdotelmien ajot. Palvelukeskus on ajanut asiakasnumeroittain perintäehdotelmat, jotka on lähetetty sähköpostitse tarkistettavaksi perintää hoitavalle taloussihteerille. Perintäehdotelma on käyty laskukohtaisesti läpi ja varmistettu eri yksiköistä, voidaanko lasku siirtää perintään. Yksiköltä saatujen selvitysten jälkeen taloussihteerin on tehnyt laskutusjärjestelmään tarvittavat muutokset, lähettänyt täydennetyt ehdotelmat palvelukeskukselle dokumentoitavaksi ja ilmoittanut, että laskut voi siirtää perintätoimistolle. Ilmoituksen jälkeen palvelukeskus on tehnyt siirron.

Edellä kuvatut ongelmat maksukehotusten lähettämisessä ovat vaikuttaneet samalla tavoin myös perintätoimistosiiirtoihin. Kun laskuista ei ole saatu lähetettyä maksukehotuksia, ei niitä ole myöskään voitu siirtää perintätoimistolle jatkoperintään eikä oikeudelliseen perintään.

8.5.3 Perintätoimiston palvelut

Perintätoimiston tarjoamiin palveluihin kuuluu maksumuistutuksen lähettämisen jälkeinen vapaaehtoinen perintä sekä oikeudellinen perintä yksityisoikeudellisten saatavien osalta. Kertyneet suoritukset perintätoimisto tilittää sähköisesti sovitun tilitysrytmin mukaisesti ja raportoi säännöllisesti perinnässä olevista saatavista. Perintätoimistolla on käytössä myös web-pohjainen palvelu, josta velkoja voi seurata reaaliajassa toimeksiantoja, perinnän tuloksia sekä toimenpiteitä.

Vapaaehtoinen perintä käynnistyy maksuvaatimuksen lähettämällä ja asiakkaalle lähetetään kolme maksuvaatimusta. Mikäli laskua ei näiden perusteella makseta eikä siitä ole tehty maksusopimusta, siirtää perintätoimisto saatavan oikeudelliseen perintään. Mikäli perintätoimisto tekee asiakkaan kanssa maksusopimuksen, se rekisteröidään ja sen toteutumista seurataan. Maksusopimuksen noudattamatta jättäminen käynnistää

perintätoimiston perinnän uudelleen. Yrityssaatavien perinnässä käytössä on lisäksi julkisuusuhkainen maksuvaatimus eli yksityisoikeudellinen tratta, jonka laiminlyönti voi johtaa laiminlyönnin julkistamiseen.

Yksityisoikeudellisten saatavien oikeudellinen perintä muodostuu ulosottoperusteen hankkimisesta ja pakkotäytäntöönpanosta. Perintätoimisto toimittaa käräjäoikeuteen summaarisen haastehakemuksen, joka yleensä vahvistetaan yksipuolisella tuomiolla. Käräjäoikeuden tuomio toimitetaan pakkotäytäntöönpanoa varten ulosottoviranomaiselle. Kuten aiemmin todettiin, julkisoikeudellisten saatavien ulosottoperinnässä velkoja ei saa käyttää perintätoimistoa eikä muutenkaan asiamiestä, vaan velkojan tulee tehdä itse ulosottohakemus näiden saatavien osalta. Mikäli julkisoikeudellisen saatavan vapaaehtoinen perintä ei johda maksuun, perintätoimisto palauttaa laskun takaisin yliopistolle ulosottotoimenpiteitä varten.

8.5.4 Jälkiperintä

Perintätoimisto hoitaa kuluttajasaatavien osalta myös jälkiperinnän, jolla huolehditaan siitä, että saatava ei pääse vanhentumaan. Saatavat siirretään jälkiperintään, jos vapaaehtoisen perinnän keinoin ei ole saatu suoritusta, velallinen on arvioitu ennen oikeudellista perintää maksukyvyttömäksi tai todettu ulosotossa varattomaksi. Jälkiperinnässä perintätoimisto käyttää kaikkia vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän keinoja. Jälkiperintä käynnistetään automaattisten toimenpiteiden perusteella, myös velallisen taloudellisessa tilanteessa tapahtuvat muutokset toimivat herätteenä perinnän aktivoimiselle. Avoimen saatavan jälkiperintä päättyy saatavan täytäntöönpanokelpoisuuden lakkaamiseen. Julkisoikeudellisten saatavien osalta jälkiperintä on yliopiston vastuulla, koska perintätoimiston toimenpiteet päättyvät, mikäli perintä todetaan tuloksettomaksi ja saatava palautetaan yliopistolle ulosottotoimenpiteitä varten. Käytännössä julkisoikeudellisten saatavien jälkiperintää ei ole yliopiston toimesta tehty.

8.5.5 Viivästyskorkojen laskutus

Tavoitteena on ollut, että viivästyskorkojen laskutus olisi tehty vuosittain. Viivästyskorke laskutetaan korkolain mukaisesti ja palvelukeskuksen vastuulla on huolehtia siitä, että tietojärjestelmään on tallennettu kulloinkin voimassa oleva viivästyskorkoprosentti. Toimintaperiaatteen mukaan korkolasku muodostetaan, kun asiakkaalle kerääntynyt viivästyskorkojen yhteissumma on vähintään 20 euroa. Palvelukeskuksen tehtävänä on ajaa viivästyskoroista ehdotelmalliset, jotka yliopiston talouspalveluissa tarkistetaan ja hyväksytään. Tämän jälkeen palvelukeskus käynnistää korkolaskutuksen ja ajaa korkolaskut. Viivästyskorkojen laskuttamiselle ei ole ollut sovittuna aikataulua, eikä tietojärjestelmän muutoksen jälkeen viivästyskorkoja vielä ole laskutettu.

9 PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Mittavan tietojärjestelmän muutoshankkeen jälkeen Tampereen yliopiston saatavien perintä pyrittiin hoitamaan mahdollisuuksien mukaan. Perintätoimenpiteiden toteuttamisessa ohjaavana tekijänä olivat sekä lainsäädäntö että hyvä perintätapa, joiden säädöksiä saatavien perinnässä noudatettiin. Käytännössä kuitenkin resurssien rajallisuus, täsmentämättä jääneet toimintatavat sekä kirjallisten ohjeistusten ja dokumentaation puute aiheuttivat sen, että osa saatavien valvontaan liittyvistä toimenpiteistä jäi pitkälti ajalta toteuttamatta. Viivästyksiä perinnässä aiheutti vakiintunut tapa tarkistaa laskuttajalta maksumuistutuksen tai perinnän aiheellisuus ennen perintätoimenpiteiden käynnistämistä. Mikäli laskutietoihin tuli muutoksia, esimerkiksi hyvitys tai maksuaikamuutos, tuli tieto talouspalveluihin satunnaisesti. Laskutusjärjestelmässä saattoikin olla avoimena laskuja, joista olisi pitänyt tehdä hyvityslasku tai joiden peruste oli epäselvä. Haasteena olikin saada ohjattua organisaatiossa toimintaa siten, että informaatio mahdollisista laskumuutoksista saataisiin talouspalveluihin ja tallennettua tietojärjestelmään heti kun muutostarve olisi selvillä.

Talousjohtajan ja kamreerin mukaan oli ensiarvoisen tärkeää, että perintätoimet saataisiin ajan tasalle ja säännöllisen aikataulutuksen piiriin, toimintaa tehostettua sekä luotopolitiikka kirjattua. Kehittämistyön eräs päätavoitteista olikin saada muutettua organi-

saation sisäistä toimintaa siten, että laskukohtaisia maksukehotus- ja perintäehdotelmia ei enää jatkossa tarkistettaisi, vaan panostettaisiin siihen, että laskutiedot järjestelmässä olisivat aina ajan tasalla. Yhtenäisten käytäntöjen ja aikataulujen sopiminen sekä ohjeiden laatiminen koettiin todella tarpeellisena.

9.1 Käytännön toimenpiteet

Tämän opinnäytetyön aloitusvaiheessa lokakuussa 2011 käynnistettiin perintätoimiin ja niiden aikatauluttamiseen liittyvät selvitykset. Saatavien perinnän nykytilannetta lähdettiin selvittämään kartoittamalla organisaation sisäiset ja ulkoiset yhteistyötahot ja rajapinnat eri toimijoiden kesken. Samalla täsmennettiin työn- ja vastuunjakoa, jotta jatkossa olisi selvästi tiedossa, mitkä asiat hoidetaan milläkin taholla. Tässä yhteydessä pyrittiin huomioimaan eri tahojen tarpeet ja näkökulmat siihen, mikä olisi tehokkain mahdollinen aikataulu saatavien perinnän toimenpiteille. Olennainen osa selvitystyötä oli tutkia, millainen lainsäädäntö ja muut säädökset vaikuttavat saatavien perinnän toteuttamiseen ja soveltaa niitä ohjeiden ja luottopolitiikan suunnittelussa. Myös hyvä perintätapa otettiin mukaan toimintaa ohjaavaksi osioksi.

Yliopiston sisäisesti perintätoimenpiteitä käytiin läpi eri yksiköiden laskutusta hoitavien tahojen kanssa. Perinnän viiveet ja selkiytymätön toimintamalli oli tiedostettu usealla taholla ja muutosta tilanteeseen toivottiin. Jonkin verran keskusteluissa tuli kuitenkin esiin pelkoa siitä, että tehokas perintä vaikuttaisi yhteistyökumppaneiden ja yliopiston välisiin suhteisiin negatiivisesti. Palautetta tuli myös siitä, että laskun siirto perintätoimistolle yhden yliopiston lähettämän maksukehotuksen jälkeen koettiin liian järeänä toimenpiteenä. Myös asiakkaalle muodostuvien perintätoimiston kulujen määrän pelättiin kasvavan merkittävästi. Näissä keskusteluissa korostui voimakkaasti se, että tilannetta arvioitiin pääosin laskun saajan, eikä yliopiston näkökulmasta.

Palvelukeskuksen kanssa kartoitettiin aikataulutukseen liittyviä yksityiskohtia sekä sovittiin yhdenmukainen toimintapa maksukehotus- ja perintäehdotelmien käsittelylle. Myös koko perintäprosessin kuvaus käytiin läpi ja päivitettiin. Samalla palvelukeskuksen ja yliopiston tehtäväjakoa täsmennettiin, jotta eri osapuolille saatiin selkeä näkemys siitä, mitkä toimenpiteet kuuluvat kenenkin vastuulle. Perintätoimiston kanssa selvitet-

tiin sovittuun palvelukokonaisuuteen kuuluvat tehtävät, tarkennettiin niiden sisältöä ja toimintatapoja jatkoa varten.

Suunnitelma perintätoimenpiteiden hoitamisesta jatkossa ennalta sovitun aikataulun mukaisesti laadittiin ja ehdotusta käytiin eri tahojen kanssa läpi. Samassa yhteydessä korostettiin tarvetta yliopiston oman sisäisen toimintatavan muutokseen, jolla pyrittäisiin laskutietojen ajantasaiseen ylläpitoon. Tiedot hyvityksistä, laskujen peruutuksista tai muista muutoksista tulisi aina ilmoittaa viipymättä talouspalveluihin laskutusjärjestelmään tallennettavaksi. Kun laskutiedot saataisiin pidettyä järjestelmässä ajan tasalla, vältettäisiin aiheettomien perintätoimenpiteiden muodostuminen asiakkaille ja siten myös parannettua asiakaspalvelun laatua entisestään. Uudenlaisen toimintatavan jalkauttamisen jälkeen saatavien kotiuttaminen tehostuisi huomattavasti ja se myös vahvistaisi yliopiston imagoa tehokkaana ja järjestelmällisenä laskuttajana. Myös yhdenmukainen luotonvalvontapolitiikka ja ohjeet koko organisaatiolle selkiyttäisivät toimintaa merkittävästi.

Kuten aiemmin todettiin, oli saatavien perintään päässyt muodostumaan pitkähäköjäkin viiveitä. Marras-joulukuussa 2011 koko yliopiston saatavakantaa lähdettiin käymään läpi ja tehtiin mittava selvitystyö, kun varmistettiin kaikkien eräänntyneiden ja avoimien saatavien osalta kunkin laskun aiheellisuus ja perinnän vaihe. Kun perinnän vaihe oli selvillä, siirrettiin lasku seuraavan perintävaiheeseen. Osalle lähetettiin ensimmäiset maksukehotukset, osa siirrettiin perintätoimistolle vapaaehtoiseen perintään. Samalla selvitettiin mitkä maksut ovat yksityisoikeudellisia ja mitkä julkisoikeudellisia ja sovittiin perintätoimiston kanssa niiden käsittelytavoista. Myös ulosottokäsittelyyn saatiin selkeät ohjeet, kun todettiin, että yksityisoikeudellisten maksujen osalta perintätoimisto hoitaa ulosottohakemukset. Julkisoikeudellisia maksuja perintätoimisto ei asiamieskiellon vuoksi voi siirtää ulosottoon, vaan nämä hakemukset tulee käsitellä velkojan toimesta. Ulosottoviraston kanssa tarkennettiin toimintatapaa ja siirryttiin ulosoton sähköisen asioinnin piiriin.

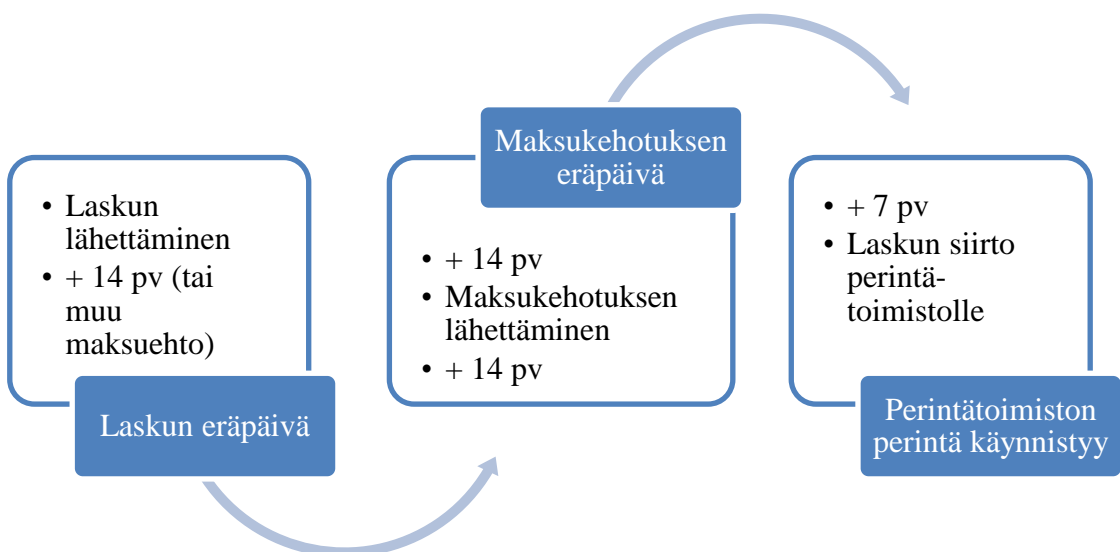
Uudistettu perinnän toimintamalli ja aikataulutus otettiin käyttöön Tampereen yliopistossa tammikuussa 2012. Saatavien perintä saatiin ajan tasalle ja päästiin aloittamaan puhtaalta pöydältä. Muutoksesta tiedotettiin yliopiston intranet-sivuilla ja asiaa käytiin

läpi niin talouspalveluiden yhteispalavereissa kuin myyntilaskutuksen ja saatavien perinnän prosessipalavereissa. Perintään liittyvät toimenpiteet kirjattiin yliopiston luottopolitiikkaan ja lisäksi niistä laadittiin erillinen perintäohje yliopiston sisäiseen käyttöön. Myös maksuajan myöntämiselle sovittiin yhtenäiset päivämäärärajat ja käytännöt. Nämä dokumentit ovat luottamuksellisia, minkä vuoksi niitä ei ole tässä opinnäytetyössä tarkemmin kuvattu. Seuraavissa luvuissa esitellään yleisellä tasolla, kuinka perintätöimenpiteet hoidetaan uuden toimintamallin käyttöönoton jälkeen.

9.2 Maksukehotukset ja laskujen siirto perintätoimistolle

Maksukehotukset ajetaan kuukausittain sovitun aikataulutuksen puitteissa. Maksukehotusajoihin otetaan mukaan kaikki ajopäivänä avoimena olevat laskut, joiden eräpäivästä on kulunut 14 pv. Ajoon ei oteta mukaan perintälukollisia laskuja. Maksukehotukset ajetaan aikataulun mukaisesti asiakasnumeroittain. Tietyille asiakasryhmille on sovittu erilainen menettely, joka on kirjattu perintäohjeeseen.

Maksukehotukselle tulostuu maksuajaksi 14 päivää maksukehotuksen päiväyksestä ja teksti, jonka mukaan lasku siirretään perintätoimistolle, mikäli saatava on senkin jälkeen edelleen avoimena. Käytännössä lasku siirretään perintätoimistolle, mikäli se on avoimena 21 päivää maksukehotuksen päiväyksen jälkeen. Kuviossa 5 kuvataan saatavien perintää ohjaavat päivämäärät.



Kuvio 5. Saatavien perintää ohjaavat päivämäärät

Mikäli asiakas ei maksa laskua saamansa maksukehotuksen perusteella, siirretään lasku perintätoimistolle vapaaehtoisia perintätoimia varten. Lasku on perintäkelpoinen ja voidaan siirtää perintätoimiston perittäväksi, mikäli siitä on lähetetty maksukehotus ja on edelleen avoimena 21 päivän jälkeen maksukehotuksen päiväyksestä. Jatkossa perintään siirrettävien laskujen perintäkelpoisuutta ei enää laskukohtaisesti erikseen varmisteta, vaan palvelukeskus siirtää laskut perintätoimistolle sovitun aikataulun mukaisesti. Tästä poikkeava toimintatapa on sovittu tietyille asiakasryhmille, joiden käsittely on kirjattu perintäohjeeseen.

9.3 Oikeudellinen perintä

Perintätoimisto hoitaa yksityisoikeudellisten saatavien oikeudellisen perinnän, kuten luvussa 8.5.3 on kuvattu. Yliopiston laskuttamat julkisoikeudelliset maksut ovat suoraan ulosottokelpoisia eli ne voidaan periä ulosotossa ilman tuomioistuimen päätöstä. Tällaisia maksuja ovat esimerkiksi avoimen yliopiston opintomaksut. Julkisoikeudellisen saatavan ulosoton hakemisessa ei saa käyttää perintätoimistoa, vaan ulosottohakemuksen on oltava yliopiston allekirjoittama. Perintätoimisto hoitaa julkisoikeudellisten maksujen vapaaehtoisen perinnän lähettämällä asiakkaalle kolme maksuvaatimusta. Mikäli saatava on näiden toimenpiteiden jälkeen avoimena, palauttaa perintätoimisto laskun yliopistolle ulosoton käynnistämistä varten. Julkisoikeudelliset maksut ohjataan perintätoimistolla erilliselle julkisoikeudellisten maksujen päämiesnumerolle, jonka perusteella perintätoimisto tunnistaa kyseiset maksut ja pystyy käsittelemään ne erillisinä yksityisoikeudellisista maksuista.

Yliopisto siirtää asiakkaan laskut ulosottoon, mikäli asiakkaan saatavien määrä ylittää luottopolitiikkaan kirjatun euromäärän. Tämän rajan alle jäävät saatavat kirjataan luottotappioksi sovitun käytännön mukaisesti, eikä perintätoimenpiteitä sen jälkeen enää jatketa. Suoraan ulosottokelpoisten laskujen ulosottohakemusten laadinnan ja yhteydet ulosottoviranomaisiin hoidetaan yliopiston talouspalveluissa. Ulosottohakemukset tehdään ulosoton sähköisen asiointipalvelun kautta.

9.4 Viivästyskorkojen laskutus

Jatkossa korkolaskutus ajetaan säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa sovitun aikataulutuksen mukaisesti. Mikäli laskun maksu viivästyy eräpäivästä yli seitsemän päivää, kertyy laskulle korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä suorituspäivään. Korkolasku muodostetaan, kun asiakkaalle kerääntynyt viivästyskorkojen yhteissumma on vähintään 20 euroa. Palvelukeskus lähettää korkolaskuehdotelman yliopiston talouspalveluihin tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi. Hyväksynnän jälkeen palvelukeskus käynnistää viivästyskorkolaskutuksen sekä siirtää laskut tulostettavaksi ja postitettavaksi. Viivästyskorkolaskuille tulostetaan asiakasyhteydenottoja varten palvelukeskuksen yhteystiedot kuten maksukehotuksillakin.

9.5 Luottotappiot

Palvelukeskus tekee luottotappiokirjaukset Tampereen yliopiston pyynnöstä. Luottotappiokirjaus tehdään kirjanpitoon muistiotositteella yliopiston antamalla kirjausohjeilla. Nykyisen toimintamallin mukaisesti luottotappiokirjaus on suunniteltu tehtävän vuosittain sovitun aikataulun puitteissa. Luottotappiokirjauksen perusteita ovat esimerkiksi ulosoton varattomuusestetodistus tai asiakkaan toteaminen varattomaksi oikeudellisessa perintämenettelyssä. Eri perustevaihtoehdot kuvataan tyhjentävästi yliopiston sisäisessä perintäohjeessa.

9.6 Luottopolitiikka ja ohjeistus

Kuten aiemmin todettiin, yliopistolla ei ollut laadittuna kirjattua luottopolitiikkaa ja myös perintään liittyvät ohjeistukset puuttuivat monelta osin. Tämän opinnäytetyön myötä rajapinnat eri toimijoihin on saatu selkiytettyä ja uudet toimintatavat sovittua. Kirjallisen luottopolitiikan lisäksi on laadittu vuodelle 2012 aikataulus perinnän toimenpiteille, käytännön perintäohje laskutus- ja perintätehtäviä hoitaville henkilöille sekä erikseen SAP-järjestelmän käyttöön liittyvä työohje perinnän eri osa-alueille. Nämä dokumentit julkaistaan ja tarvittaessa päivitetään yliopiston intranet-sivuilla, jolloin ne ovat ajantasaisina koko organisaation hyödynnettävissä.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Tampereen yliopiston saatavien perinnän nykytilanne, löytää kehityskohteita toiminnan tehostamiseksi sekä luoda yhtenäinen luottopolitiikka ja kirjalliset ohjeistukset saatavien perintään liittyville toimenpiteille. Tutkimusaihe oli erittäin ajankohtainen ja kehittämistyölle oli todellinen tarve, koska vuonna 2010 toteutetun tietojärjestelmän muutosprojektin jälkeen saatavien perintään liittyvät toimintatavat ja käytännöt oli resurssipulan vuoksi jäänyt osittain määrittelemättä. Perinnän toimenpiteiden toteuttamisessa oli merkittäviä viivästyksiä ja riskinä oli, että osa perimättömistä saatavista ehtisi vanhentua.

Aiemmassa toiminnassa selkeä ongelma oli yhtenäisten toimintatapojen ja kirjallisen luotonvalvontapolitiikan puuttuminen. Haasteena oli myös merkittävä laskukohtaisen selvitystyön määrä, joka tehtiin vasta siinä vaiheessa kun maksukehotuksia oltiin lähettämässä ja perintätoimistoon siirtoja toteuttamassa. Ohjeistuksen ja tiedottamisen myötä toimintaa on ohjattu siihen, että laskutiedot tietojärjestelmässä pyritään pitämään aina ajan tasalla, jolloin myös perintään liittyvät toiminnot pystytään toteuttamaan sääntillisesti sovitun aikataulun mukaisesti. Tiedonkulussa on edelleen haasteita, joihin pyritään vastaamaan jatkuvalla tiedottamisella ja lisäämällä yhteistyötä eri yksiköiden välillä.

Opinnäytetyön tuloksena on luotu kirjallinen luottopolitiikka, aikataulutusta saatavien perintään ja kirjalliset ohjeet, jotka tulevat suoraan Tampereen yliopiston käyttöön. Saatavien perintä on nyt ajan tasalla ja hoidetaan jatkossa järjestelmällisesti ja sovittujen aikataulujen ja toimintaohjeiden mukaisesti. Rajapinnat niin yliopiston sisällä kuin palvelukeskuksen ja perintätoimiston kanssa on tarkennettu ja vastuunjakoa selvennetty. Luottopolitiikkaan on kirjattu saatavien perintään liittyvät osa-alueet maksukehotusten lähettämisestä luottotappiokirjausten tekemiseen. Aikaisempaan menettelyyn verrattuna maksukehotusten lähettäminen ja laskujen siirto perintätoimistolle on nopeutunut merkittävästi. Oikeudellinen perintä hoidetaan jatkossakin yksityisoikeudellisten saatavien osalta perintätoimistossa, mutta julkisoikeudellisten saatavien oikeudellisen perinnän hoitamiselle on määritelty selkeät toimintatavat. Julkisoikeudellisten maksujen ulosottohakemukset tehdään jatkossa ulosoton sähköisen asioinnin kautta, mikä omalta osaltaan tehostaa saatavien siirtämistä ulosottoperintään.

Tutkimus jättää mahdollisuuden myös jatkokehitykselle yliopistossa. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt luottopolitiikka keskittyy pääosin yliopiston saatavien perinnän prosessiin ja antaa toimintaohjeet perintätoimien hoitamiseen. Luottopolitiikkaa voisi tulevaisuudessa laajentaa lisäämällä siihen yhtenäinen ohjeistus asiakastietojen tarkistamisesta. Nykyisin asiakkaan luottokelpoisuutta ei säännönmukaisesti tarkisteta, mikä osaltaan lisää luottoriskejä. Luottoriskin syntymistä ei täysin voida eliminoida, mutta sitä voidaan estää selvittämällä asiakkaan taloudellinen tilanne jo asiakassuhteen avaamisen yhteydessä. Oman haasteensa tälle kehitystyölle nykytilanteessa muodostaa myös se, että tietoa asiakkaan maksukäyttäytymisestä ei ainakaan toistaiseksi ole mahdollista määrämuotoisena tallentaa tietojärjestelmään asiakastietoihin.

Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen oli äärimmäisen mielenkiintoista ja syvensi huomattavasti omaa osaamistani niin yliopiston prosesseista kuin saatavien perinnästäkin. Monipuolista ja ajankohtaista lähdemateriaalia oli hyvin saatavilla, ja myös aikaisempi työkokemukseni osoittautui suureksi avuksi opinnäytetyön tekemisessä. Merkittävimmät tavoitteet tälle opinnäytetyölle olivat Tampereen yliopiston perintätoimien tehostaminen, aikatauluttaminen ja kirjallisten ohjeiden sekä luottopolitiikan laatiminen. Ohjeet laadittiin huomioiden juridiset lähtökohdat sekä hyvä perintätapa. Perustellusti voidaan todeta, että nämä tavoitteet ovat toteutuneet.

LÄHDELUETTELO

Kirjalliset lähteet

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2011. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Myllymäki, J. & Pönkä, P. 2009. Kuntaperintä. Helsinki: Hakapaino Oy.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tomperi, S. 2011. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima Oy.

Elektroniset lähteet

Aurejärvi, E. & Hemmo, M. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum. Juridica verkkokirja. Viitattu 28.10.2011.

<http://haku.suomenlaki.com.lillukka.samk.fi/#//Book/Book/%252FKIRJAT%252FJURIDICA%252F952-14-0781-6.xml/T1>

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum. Juridica verkkokirja. Viitattu 8.11.2011.

<http://haku.suomenlaki.com.lillukka.samk.fi/#//Book/Book/%252FKIRJAT%252FJURIDICA%252F978-952-14-1304-9.xml//>

Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut. Viitattu 22.1.2012. <http://www.ek.fi>

Helsingin kauppakamarin www-sivut. Viitattu 11.12.2011. <http://helsinki.chamber.fi>

Kirjanpitolautakunnan yleisohje arvonlisäveron kirjaamisesta. 2008. Viitattu 15.1.2012.
<http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/all/93F9B2587F219587C225756100540EEF?openDocument>

Koulu, R. & Havansi, E. & Korkea-aho, E. & Lindfors, H. & Niemi, J. 2009. Insolvenssioikeus. Helsinki: WSOYPro. Viitattu 3.11.2011.
<http://www.wsoypro.fi.lillukka.samk.fi/wsoypro>

Kuluttajaviraston www-sivut. Viitattu 14.11.2011. <http://www.kuluttajavirasto.fi>

Lehtonen Y. & Mökkönen, K. & Töyrylä, H. & Seulu, M-R. 2011. Perintä ja luotonhallinta. Helsinki: WSOYPro. Viitattu 29.10.2011.
<http://www.wsoypro.fi.lillukka.samk.fi/wsoypro.aspx?navi=Onlinepalvelut>

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen www-sivut. Viitattu 6.11.2011.
<http://www.optula.om.fi>

Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivut. Viitattu 27.9.2011. <http://www.minedu.fi>

Tampereen yliopiston www-sivut. Viitattu 30.10.2011. <http://www.uta.fi>

Valtioneuvoston www-sivut. Viitattu 22.1.2012. <http://www.valtioneuvosto.fi>

Verohallinnon www-sivut. Viitattu 11.2.2012. <http://www.tax.fi>

Lait ja asetukset

Arvonlisäverolaki. 1993. L 30.12.1993/1501 muutoksineen.

Kirjanpitolaki. 1997. L 30.12.1997/1336 muutoksineen.

Konkurssilaki. 2004. L 20.2.2004/120 muutoksineen.

Korkolaki. 1982. L 20.8.1982/633 muutoksineen.

Kuluttajansuojalaki. 1978. L 20.1.1978/38 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 15.6.2007/706.

Luottotietolaki. 2007. L 11.5.2007/527 muutoksineen.

Oikeudenkäymiskaari. 1734. L 1.1.1734/4 muutoksineen.

Ulosottokaari. 2007. L 15.6.2007/705 muutoksineen.

Valtioneuvoston asetus yliopistojen toiminnassa perittävistä maksuista. 2009. A
17.12.2009/1082.

Valtion maksuperustelaki. 1992. L 21.2.1992/150 muutoksineen.

Yliopistolaki. 2009. L 24.7.2009/558 muutoksineen.

Muut lähteet

Tampereen yliopiston johtosääntö. 2011.

Tampereen yliopiston taloussääntö. 2011.