

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

2023

Taina Kiviniemi

Avun hakeminen yksityishenkilön maksuvaikeuksissa



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma | Taloushallinto

2023 | 62 sivua

Taina Kiviniemi

Avun hakeminen yksityishenkilön maksuvaikeuksissa

Maksuhäiriömerkintöjä on Suomessa lähes joka kymmenennellä aikuisella, joten maksuvaikeudet haastavat valtavaa joukkoa kotitalouksista, ja aihe on merkittävä myös yhteiskunnallisesti. Tavoitteena opinnäytetyössä oli yksityishenkilön näkökulmasta selvittää nykyisen palvelutarjonnan toimivuutta ja tavoitettavuutta maksuvaikeuksista selviytymiseksi, sekä avun hakemisen esteitä. Etsittiin myös keinoja vaikeuksista selviytymisen aikaistamiseksi.

Työn teoriaosassa perehdyttiin maksuvaikeuksien syihin ja seurauksiin. Velan ja perinnän prosesseja sekä maksuvaikeuksien ratkaisukeinoja käsiteltiin velallisen oikeuksien ja mahdollisuuksien näkökulmasta. Työn empiirisessä osassa talousvaikeuksissa auttavien tahojen toimintaan perehtymistä syvennettiin asiantuntijahaastatteluin. Maksuvaikeuksia kokeneita henkilöitä haastateltiin henkilökohtaisesti ja aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Palvelujen tarjonnassa, ratkaisukeinoissa ja lainsäädännössä näyttää hyvältä kehityssuunnasta huolimatta edelleen olevan kehittämistarpeita.

Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tarjottu apu hyödyttäisi kaikkia osapuolia. Opinnäytetyön kautta on mahdollista herättää keskustelua ja pohdintaa mahdollisuudesta tarjota ehdotettua palvelua, jossa kertaluonteisesti laskujen ja kuittien selvittelyapua annettaisiin jopa kotiin vietynä.

Asiasanat:

Henkilökohtainen talous, maksuhäiriömerkintä, maksuvaikeudet, ylivelkaantuneisuus.

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration | Financial Management

2023 | 62 pages

Taina Kiviniemi

Seeking Assistance for Personal Finance Problems

Almost one out of ten adults in Finland have payment default entries and therefore personal financial difficulties challenge a substantial number of households. The topic is also significant socially. The objective of the thesis was to find out from an individual's perspective how well current services to help with financial difficulties function and are accessible. Also, obstacles to seeking help were studied and ways to get out of difficulties early was looked for.

The theoretical section of the thesis explored the causes and consequences of financial difficulties. The processes of debt and debt collection, as well as means of resolving difficulties, were discussed from the perspective of the debtor's rights and opportunities. In the empirical section of the work, knowledge of the actors helping with financial difficulties was deepened through expert interviews. Individuals who had experience of financial difficulties were interviewed in person and the material was analyzed by theming.

Despite the good trend, there still seems to be need for further development in provision of services, solutions, and legislation. The assistance offered as early as possible would benefit all parties. Through the thesis, it is possible to provoke discussion and reflection on the possibility of offering a proposed service, where one-time assistance in clearing invoices and receipts would even be provided to customer's home.

Keywords:

Financial difficulties, payment default, over-indebtedness.

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Maksuvaikeuksien syitä ja seurauksia	9
2.1 Suomalaisten talousosaaminen	9
2.2 Suomalaisten maksuvaikeudet	9
2.3 Maksuvaikeuksiin johtaneita syitä	11
2.4 Maksuvaikeuksien seurauksia	12
3 Velka ja perinnän eteneminen	14
3.1 Velkaan liittyviä käsitteitä	14
3.2 Vapaaehtoinen perintä	15
3.2.1 Maksumuistutus	16
3.2.2 Maksuvaatimus	16
3.2.3 Viivästysseuraamukset	17
3.2.4 Maksuhäiriömerkintä	18
3.3 Oikeudellinen perintä: haaste käräjäoikeudesta	19
3.4 Oikeudellinen perintä: ulosottoperintä	20
3.5 Velan vanhentuminen	23
3.6 Laskusta tai perinnästä valittaminen	25
4 Talousvaikeuksissa auttavat toimijat	26
4.1 Oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonta	26
4.2 Talousneuvola	28
4.3 Takuusäätiö	30
4.4 Evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö	34
4.5 Muut auttavat tahot	37
5 Maksuvaikeuksista selviytyminen – erilaisia ratkaisukeinoja	39
6 Haastattelututkimus	43
6.1 Haastateltavat ja haastattelun sisältö	43
6.2 Maksuvaikeuksiin johtaneita syitä	44

6.3 Maksamattomien laskujen selvittely ja haasteet	45
6.4 Avun hakeminen ja saaminen	49
6.5 Esteitä avun hakemiselle	50
7 Johtopäätökset	53
Lähteet	58

Kuviot

Kuvio 1. Määrät henkilöistä, joilla on maksuhäiriömerkintöjä 2013–2022 (Suomen Asiakastieto 2022a).	10
Kuvio 2. Velan vanhentuminen.	23

1 Johdanto

Tavallisen keskivertokuluttajan rahavaikeuksien syynä olevat tekijät tulevat usein kohdalle varoittamatta – pienituloisuus, työttömyys tai perhetilanteiden muutokset. Pelkästään sairastuminen tai loukkaantuminen voi suistaa luottotietojen menetykseen, koska palkallisen sairausjakson jälkeen päivärahalla ei voi ylläpitää entisenlaista elämää tai asumista. Myös luottotietorekisterijärjestelmä itsessään voi aiheuttaa ja ylläpitää rahavaikeuksia. Hyväkään talousosaaminen ei estä tilanteen syntymistä – siihen voi joutua myös esimerkiksi työssäkäyvä kirjanpitäjä. (Aarnihuhta 2020.) Aiempien tutkimusten mukaan ylivelkaantuneisuus ennustaa vahvasti kroonisten sairauksien, esimerkiksi diabeteksen alkamista ja työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymistä (Blomgren & Hiilamo 2016). Myös unihäiriöillä ja ylivelkaantuneisuudella on yhteys (Münster ym. 2019).

Maksuhäiriömerkintöjä on lähes joka kymmenennellä aikuisella suomalaisella yksi tai useampi, keskimäärin yli 10 kappaletta. Laki maksuhäiriömerkinnästä muuttui joulukuussa 2022, minkä johdosta noin 1,6 miljoonaa maksuhäiriömerkintää poistui ja luottotiedot palautuivat kokonaan lähes 11 000 henkilölle. Osa merkinnöistä poistui lähes 13 000 henkilöltä.

Maksuhäiriömerkinnät poistuvat jatkossa huomattavasti entistä nopeammin, mikä helpottaa velallisten paluuta normaaliin elämään, mutta koskevat edelleen suurta joukkoa kansalaisia. Ylivelkaisuuden torjunta oli myös pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa yhtenä tavoitteena. Mediassa maksuvaikeuksien ja ylivelkaantumisen aiheet ovat olleet esillä viime vuosina runsaasti. Kyseessä on ajankohtainen ja merkittävä aihe sekä yhteiskunnallisesti että yksilön itsensä kannalta.

Ylivelkaantuneisuutta, syitä maksuhäiriöiden syntyyn ja maksuhäiriöiden seurauksia yksilölle on jo tutkittu runsaasti. Velallisen toiveista ja tarpeista lähtevä näkökulma näyttää puutteellisemmalta. Raporteissa ja julkaisuissa tuodaan laajasti esiin empatiaa velkaantuneen tilannetta kohtaan, ymmärretään maksuvaikeuksien aiheuttama stigma ja suuret häpeäkokemukset, syyt ja

seuraukset. Siltikin julkisten palvelujen oppaat ja neuvonta näyttävät oletettavan rahavaikeuksien perustuvan joko holtittomuuteen tai osaamattomuuteen, ei toimintakyvyn yllättävään laskemiseen. Tärkeää olisi erottaa, onko velkaantuneella puutteita osaamisessa vai jaksamisessa, jolloin avun tarve on erilainen. Opinnäytetyön rajausta on erityisesti jälkimmäisen kaltaisissa.

Kotitalouksien velan kasvun kansantaloudellisista riskeistä on varoiteltu, mutta kansanterveydellinen riski on jäänyt vähälle huomiolle, vaikka tieteellinen kirjallisuus osoittaa maksuvaikeuksien vahvan yhteyden mielenterveyteen ja mielenterveyden häiriöihin.

Maksuvaikeuksiin joutunut voi hakea apua ja neuvoja pääasiassa neljältä taholta: Oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnalta, Takuusäätiöltä, seurakuntien diakoniatyöstä sekä Talousneuvolasta. Kullakin sektorilla on käytössään erilaisia toimintamalleja ja keinoja, jotka perustuvat avun antamiseen puhelimitse, sähköisesti, chat-palvelulla, tapaamiseen ajanvarauksella tai Talousneuvolan tapauksessa tapaamiseen ilman ajanvarausta. Nämä toimijat nähdään opinnäytetyössä pääasiallisiksi oletuksella, ettei maksuvaikeuksissa olevalla ole asiakkuutta sosiaali- ja terveystoimeen tai Kelaan.

Tarve etupainotteiselle avulle on tunnistettu monella taholla, mutta vaikuttaa, että kovin vähän on tehty ratkaisun aikaan saamiseksi. Yksi pyrkimys oli Oikeusministeriön Ennakoiva talousneuvonta -hanke vuosina 2019–2021, joka tuotti uudenlaisen palvelumuodon matalan kynnyksen neuvontapalveluksi. Näitä talous- ja velkaneuvonnan ja ulosoton yhteisiä Talousneuvoloita on sen jälkeen perustettu ympäri Suomen. Hanke tunnisti, että ollakseen ennaltaehkäisevää on neuvonta vietävä asiakkaiden luo helposti saatavaksi. Opinnäytetyön ytimessä onkin, vastaako muun muassa Talousneuvola juuri kohderyhmän avuntarpeeseen.

Etupainotteinen apu tarkoittaa, että apua olisi saatavissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jossa normaalin arjen pyörittämiseen liittyvissä kuluissa eräpäivät ovat ylittyneet pienillä summilla. Etupainotteisuudeksi on

miellettävissä myös, että apu on laadultaan neuvontaa tai muuta kuin taloudellista, jolloin säästetään lisäksi yhteiskunnan varoja. Avun tarvitsijan kannalta olisi merkittävää, mikäli jo ensimmäisen maksuhäiriömerkinnän syntyminen voitaisiin avun turvin estää tai niiden kertyminen ja ongelmien kumuloituminen katkaistua.

Opinnäytetyössä päätavoitteena on selvittää velkaantuneen näkökulmasta, miten hyvin nykyiset palvelut maksuvaikeuksien helpottamiseksi toimivat tällä hetkellä, onko apua saatavilla riittävän helposti ja vastaako apu maksuvaikeuksissa olevan tarvetta. Tavoitteeseen sisältyy myös avun hakemisen esteiden selvittäminen. Alatavoitteena on selvittää millaisella tavalla neuvontaa tulisi toteuttaa, jotta se olisi paremmin vaikuttavaa ja etupainotteisempaa. Selvityksen tarkoituksena on tuoda kokemusasiantuntijoiden aitoja näkökulmia ja herättää keskustelua maksuvaikeuksissa auttavien tahojen toiminnan kehittämiseksi.

Tietopohjaa kerätään perehtymällä talousvaikeuksissa auttavien tahojen toimintaan ja olemassa oleviin palvelumuotoihin sekä lainsäädäntöön. Maksuvaikeuksien syihin ja seurauksiin perehdytään erilaisten tutkimuksien ja raporttien kautta. Oleellista on myös perehtyä laskun prosessiin, mitä tapahtuu eräpäivän ylittyttyä perinnän eri vaiheissa, ja mitä mahdollisuuksia velallisella on maksuvaikeuksien ratkaisemiseksi. Tiedonkeruuta syvennetään haastattelemalla paikallisia auttavien tahojen asiantuntijoita. Haastattelemalla maksuvaikeuksia kokeneita noin viittä henkilöä on tavoitteena löytää aitoja kokemuksia ja käytännön tietoa. Haastateltavat on tarkoitus löytää omien verkostojen välityksellä.

Ajankohtaiseen ja tärkeään aiheeseen on hyvin mielenkiintoista perehtyä ja oppia uutta. Mikäli opinnäytetyön kautta pystyisi tuottamaan apua ja hyötyä sekä murtamaan rahasta ja maksuvaikeuksista puhumisen tabua, merkityksellisyys kasvaa.

2 Maksuvaikeuksien syitä ja seurauksia

2.1 Suomalaisten talousosaaminen

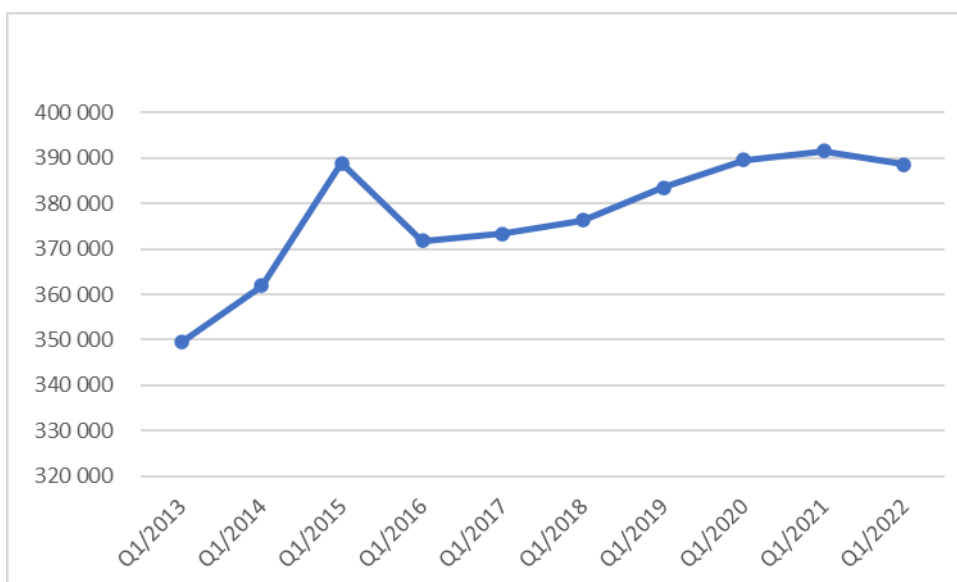
Talousosaaminen on kansalaistaito, jota jokainen tarvitsee. Kalmi ja Ruuskanen (2016, 6, 15, 17) esittelevät tutkimusartikkelissaan ensimmäisen suomalaisten talousosaamista kartoittavan tutkimuksen, joka oli vertailtavissa kansainvälisesti. Siinä käytettiin OECD:n määritelmää taloudellisesta lukutaidosta, joka koostuu kolmesta osa-alueesta: taloudellisesta tietämyksestä, taloudellisesta käyttäytymisestä ja taloudellisista asenteista. Tutkimuksen perusteella suomalaisten talouden lukutaito on kansainvälisesti vertaillen korkealla tasolla, vaikka aukkojakin löytyy.

Raijas ym. (2020, 12) mainitsevat myöhemmin tehdyn kaksi muuta kansainvälistä talousosaamisen vertailututkimusta, joissa Suomi ollut mukana. Toisessa Suomi sijoittui sijalle kahdeksan, toisessa sijalle viisi, mitkä osoittavat varsin hyvää osaamisen tasoa. Talousosaamisen tieteellistä tutkimusta on maailmalla tehty perinteisesti runsaasti, mutta Suomessa koko väestöä koskeva tutkimus on hyvin vähäistä kohdentuen tiettyihin väestöryhmiin tai aiheisiin. Raportissa luodaan katsaus tutkimuksiin ja selvityksiin. (Raijas ym. 2020, 21.) Molemmat edellä mainitut raportit rajaavat käsittelystään velkaantumisen ja maksuhäiriöiden käsittelyn pois todeten niihin vaikuttavan monet muutkin tekijät kuin henkilön talousosaamisen (Raijas ym. 2020, 5). Hyväkään talousosaaminen ei siis suojele maksuvaikeuksiin joutumiselta.

2.2 Suomalaisten maksuvaikeudet

Tilastollisesti maksuhäiriömerkintöjä on keskimääräistä useammin nuorilla miehillä, naimattomilla, eronneilla, muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvilla, työttömillä ja valtion tuella rakennetussa vuokra-asunnossa asuvilla (Luotonen ym. 2022, 194). He vetävät tutkimuksessaan laajasti yhteen eri lähteiden julkaisemia tietoja.

Viimeiset kolme vuotta noin 390 000 suomalaisella on ollut maksuhäiriömerkintöjä yksi tai useampi, kuten kuvio 1 osoittaa. Lisäksi yli 500 000 henkilöä on vuosittain ulosoton piirissä, ilmenee taloudenhallinnan toimijoiden yhteisestä 10-kohtaisesta ehdotuksesta kuluttajien ylivelkaantumisongelman ratkaisemiseksi. Toimenpidepaketin ovat laatineet Takuusäätiö, Diakonissalaitos, Kuluttajaliitto ja Solidate samankaltaisiin kokemuksiinsa perustuen. Ne ovat käyneet aktiivisesti vuoropuhelua tutkijoiden, päättäjien ja ylivelkaantuneiden kokemusasiantuntijoiden kanssa. Toimenpiteissä ehdotetaan konkreettisia parannuksia muun muassa sosiaaliseen luototuksen, oikeusapupiirin talous- ja velkaneuvonnan, velkajärjestelyn, perinnän ja ulosoton prosesseihin. (Kuluttajaliitto 2023b.)



Kuvio 1. Määrät henkilöistä, joilla on maksuhäiriömerkintöjä 2013–2022 (Suomen Asiakastieto 2022a).

Yhden hengen taloudessa on korkeammat elinkustannukset henkilöä kohden kuin kahden aikuisen taloudessa. Luotosen ym. (2022, 203) artikkeli Maksuhäiriöt Suomessa paljastaa, että yksineläjät ovat kaikkein korkeimmassa riskissä maksuhäiriömerkintöjen saamiseen. Maksuhäiriömerkinnän saaneista vuosina 2015–2019 avioliitosta eronneiden osuus on noin 4,6 kertainen ja naimattomilla 2,7 kertainen verrattuna naimisissa oleviin. Yhteistä näille suurimpien riskien ryhmille on yhden hengen taloudessa eläminen, mutta

tilastoaineistoissa usein huomioidaan asumismuodon sijaan vain siviilisääty. Työttömistä yli neljäsosalla on maksuhäiriömerkintä. (Luotonen ym. 2022, 204). Takuusäätiön omat tilastot kulkevat linjassa edellisten tietojen kanssa (Hölttä, haastattelu 6.4.2023).

2.3 Maksuvaikeuksiin johtaneita syitä

Maksuongelmien syitä on monenlaisia, ja oman tilanteen syitä on tärkeää pohtia. Pitää tietää, mistä velkaantuminen johtuu, jotta sen voi ratkaista. Menot voivat olla kasvaneet, jolloin entisillä tuloilla ei enää selviydy, tai tulot voivat olla romahtaneet, jolloin uudessa tilanteessa ei enää suoriudu peruskuluista. Vakava sairastuminen usein itsessään johtaa tulojen romahtamiseen, mutta se voi myös laskea toimintakykyä siten, että tulot periaatteessa riittäisivät menoihin, mutta laskujen maksaminen ajallaan ei vain tapahdu, ja tilanteen pitkittyessä tilanne vaikeutuu. On hyvin yleistä, että velkaantunut häpeää tilannetta voimakkaasti tai kokee syyllisyyttä. Raskaat tunteet tai kyvyttömäksi leimautuminen voivat pahimmillaan estää toimimasta ja niiden takia voi olla vaikea pyytää apua läheisiltä tai etsiä ratkaisua auttavilta tahoilta. Mieli ry:n/ Aapo Hiilamon raportissa 2019 viitataan aiempiin tutkimuksiin ja opinnäytetöihin, joissa on laajasti dokumentoitu ylivelkaantuneiden kokemuksia. (MIELI ry 2019.)

Tutkimusartikkelissaan Münster ym. (2019) ovat löytäneet vahvan yhteyden ylivelkaantuneisuuden ja unihäiriöiden välille Saksassa. Aineistossa mukana oli lähes 8000 ihmistä iältään 18–79 vuotta. Unihäiriöissä oli kyse vaikeuksista nukahtaa, unen ylläpidosta sekä unilääkkeiden käytöstä. Hyvälaatuinen nukkuminen tiedetään olennaiseksi terveydelle ja toimintakyvylle, joten uniongelmien riskitekijöiden ymmärtäminen on tärkeää muun muassa terveydenhuollossa, jotta tiedetään hoitaa sekä velka- että uniongelmaa.

Blogikirjoituksessaan Kelan tutkijat Blomgren ja Hiilamo (2016) kertovat tutkimushankkeen ”Lamakausten sosiaaliset seuraukset” tuloksista. He ovat selvittäneet ylivelkaantumisen yhteyksiä myöhempään krooniseen

sairastavuuteen. Seuranta-aika oli pitkä, 15 vuotta, ja saadut tulokset osoittivat selkeästi, että ylivelkaantuneisuus ennusti vahvasti kroonisten sairauksien alkamista ja työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymistä. Ylivelkaantuneiden riskinä olivat erityisesti diabetes sekä psykoosit, ja työkyvyttömyyseläkkeissä hermoston sairaudet ja mielenterveyssyistä muut kuin masennus. Yhteys ylivelkaantuneisuuden ja terveysongelmien välillä todettiin toimivan todennäköisesti molempiin suuntiin, jolloin ylivelkaantumisesta on seurannut terveysongelmia ja myös terveysongelmat ovat johtaneet ylivelkaantumiseen.

2.4 Maksuvaikeuksien seurauksia

Velkaantuminen aiheuttaa vakavia taloudellisia vaikeuksia. Korkojen ja perintäkulojen vuoksi kasvaneet menot syventävät entisestään taloudellista ahdinkoa. Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa tavallista arkea monin tavoin: asunnon vuokraamista, työpaikan saamista, vakuutusten ottamista, verkkopankkitunnusten saamista tai internetin liittymäsopimuksen tekemistä. Jotkin näistä saattavat onnistua merkinnästä huolimatta tietyillä keinoilla. Samaan aikaan, kun maksuvaikeuksissa pitäisi hankkia tuloja velkojen maksamiseksi, maksuhäiriömerkinnät haittaavat työpaikan saamista ja tulojen hankkimista. Mikäli velkaantuneisuudessa on kyse pienituloisuudesta, myös materiaallinen puute on läsnä. (MIELI ry 2019, 9.)

Psyykkisinä seurauksina velkaantumisesta koetaan yleisesti voimakasta häpeää, ahdistusta, stressiä ja syyllisyyttäkin. Pahimmillaan seurauksena on velkaongelmiin liittyvästi itsetuhoisuutta ja toivottomuutta, jos tulevaisuudennäkymät ovat synkät. (MIELI ry 2019, 10.)

Sosiaalisina seurauksina on stigmaa, syrjimistä eri tahoilta, sosiaalisten verkostojen supistumista ja eristäytymistä. Perheen sisäiset konfliktit voivat kasvaa ja eroriskin on todettu kasvavan. (MIELI ry 2019, 10–11.)

Monien tutkimusten mukaan ylivelkaantuneisuus on yhteydessä monenlaisiin terveysongelmiin joko syynä tai seurauksena. Millaiset ovat sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön valmiudet kohdata velkaantunut ja ohjata oikean

avun piiriin? Vääränlaisilla neuvoilla saatetaan nöyryyttää ja lisätä häpeäkokemuksia. Tulevaisuudennäkymistä huolehtiminen on tilanteessa tärkeää.

Tyypillisen häpeäkokemuksen vuoksi moni ei pysty puhumaan maksuvaikeuksistaan edes lähimmille ihmisille, jolloin he eivät kykene myöskään pyytämään lähipiiriltä apua ensimmäiseen askeleeseen – laskujen ja maksurästien selvittämiseen, vaikka siihen apua tarvitsisivat. Häpeä ja kyvyttömyyden kokemus ovat myös itsessään monille este ulkopuolisen avun piiriin hakeutumiseen (MIELI ry 2019, 10).

Velkaongelmia voidaan alkaa ratkaista vasta, kun kaikki velat ovat tiedossa. Ongelma voi omassa mielessä olla kohtuuttomankin suuri siksi, ettei ole selvillä maksamattomista laskuistaan ja selvittämättömät asiat painavat mieltä. Yhteistä oppaille ja neuvontapalveluille näyttää olevan, että ne jättävät velallisen suoriutumaan selvitystyöstä itsenäisesti. Mikäli koko velkaongelman syntyyn on syynä pitkittyneesti alentunut toimintakyky esimerkiksi sairauden tai muun muuttuneen elämäntapahtuman takia, itsenäinen selvittäminen voi olla mahdotonta. Henkilö ei pääse apua hakemaan, koska ei suoriudu itsenäisesti tästä ensimmäisestä vaiheesta.

3 Velka ja perinnän eteneminen

3.1 Velkaan liittyviä käsitteitä

Kotitalouksien velat koostuvat esimerkiksi asuntolainoista, opintolainoista, kulutusluotoista ja maksamattomista laskuista. Mieli ry:n raportin (2019, 6–7) kirjoittaja Aapo Hiilamo kertoo velan käsitettä. Kaikki velka ei ole ongelmallista, vaan hallittava velka on usein hyödyllistä kotitaloudelle. Velan tarkoituksena on siirtää kulutus tulevaisuudesta nykyhetkeen eli mahdollistaa kuluttaminen silloin, kun varallisuutta ei vielä ole, mutta tulojen odotetaan riittävän lainan maksuun. Velka voi olla investointi tulevaisuuteen. Sen sijaan hallitsematon velkaantuminen eli ylivelkaantuminen on ongelmallista.

Velkaantumisenä voidaan pitää kaikkia sopimuksia, joissa sitoudutaan myöhemmin tapahtuviin maksuihin, määrittelee Kuluttajaliitto (2023a). Siten velkaantumista ovat lainojen lisäksi myös erä- ja osamaksukauppa, asunnon vuokraaminen ja sähkösopimus. Velka voi syntyä sopimuksen lisäksi myös vahingonkorvausvelvollisuuden perusteella joko sopimusrikkomuksena tai tuottamuksellisenä, jolloin aiheutuu vahinkoa ulkopuoliselle. Toisaalta, kuten Talous- ja velkaneuvonnan verkkosivujen Talous haltuun -osassa (2023) mainitaan, lasku muuttuu velaksi silloin, kun sen eräpäivä on ohitettu.

Eroa velallisten välillä on siinä, miten velat on hankittu. Velkaantuminen voi olla passiivista, jolloin se johtuu tavanomaisten laskujen maksamattomuudesta, tai aktiivista, jolloin kulutuskäyttäytyminen on ollut hallitsematonta ja esimerkiksi on otettu kulutusluotto, joka ylittää maksukyvyn. (MIELI ry 2019, 7)

Ylivelkaantumiselle ei ole yksiselitteistä määritelmää tai mittareita. Velan takaisinmaksu on säästämistä jälkikäteen. Ellei ole pystynyt säästämään hankintaa varten etukäteen, ja tulot pysyvät samana, on yhtä vaikeaa säästää jälkikäteen. Lisäksi tulevat maksettavaksi velan korot ja kulut. Silloin voi ylivelkaantua. Ylivelkaantumiseen voi joutua myös ilman velanottoa ja omia toimenpiteitä siten, että tulot romahtavat, eivätkä ne riitä enää päivittäismenoihin ja normaalin arjen pyörittämiseen. Ylivelkaantuminen voi

tapahtua myös näiden yhdistelmänä siten, että arjen laskujen maksuvaikeuksiin otetaan laina, jonka takaisinmaksuun ei kyetä (Hölttä, haastattelu 6.4.2023).

Eräännyttäminen tarkoittaa, että velkoja vaatii koko jäljellä olevan luoton maksettavaksi takaisin kerralla. Kuluttajaluoton sopimuksessa tällainen oikeus on usein sovittu luotonantajalle, mikäli lainan maksuerä viivästyy. Kuluttajaliiton mukaan (2023a) eräännyttämisen edellytyksenä on, että lainan maksu on vähintään kuukauden myöhässä. Kertaluoton tapauksessa viivästyneen määrän on oltava alkuperäisestä luoton määrästä yli 10 prosenttia tai yli 5 prosenttia jos myöhässä on enemmän kuin yksi erä.

3.2 Vapaaehtoinen perintä

Karttunen ym. (2017, 322–323) määrittelevät perinnän toimenpiteiksi, joilla pyritään saamaan velalliselta vapaaehtoinen suoritus. Sen toimenpiteitä ovat muun muassa maksumuistutus, maksuvaatimus, vapaaehtoinen maksusopimus ja maksuajan pidennys. Tätä kaikkea vapaaehtoista perintää ohjaa perintälaki (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513), jonka viimeisimmät muutokset ovat astuneet voimaan 1.5.2022. Laki koskee sekä velkojan itsensä että perimistoimiston suorittamaa perintää ja velkoja voi olla luonnollinen henkilö, yksityinen tai julkinen oikeushenkilö.

Perintälakia ei kuitenkaan sovelleta silloin, kun asia siirtyy vapaaehtoisen perinnän jälkeen oikeudelliseen perintään, jolloin velkoja hakee saatavalle maksutuomion oikeusteitse. Oikeudenkäyntimenettelyä sääntelee oikeudenkäymiskaari. Myöskään toisen oikeudellisen perinnän muotoa, ulosottoperintää ei sääntele perintälaki vaan ulosottokaari. (Karttunen 2017, 323.) Perintälain tietyt säännökset koskevat vain ammattimaisesti eli taloudelliseen hyötyyn tähtäävässä tarkoituksessa perintätoimintaa hoitavia tahoja. Myös hyvän perintätavan vaatimukset sisältyvät perintälakiin. Laki määrää myös velalliselta veloitettavien kulujen enimmäismäärät, sekä sen, että laskun lähettämisestä eräpäivään tulee pääsääntöisesti olla vähintään kaksi viikkoa aikaa. (Karttunen 2017, 323–330.) Lisäksi kuluttajansuojalain (38/1978)

2 luku säättää kuluttajan kannalta sopimattomasta tai hyvän tavan vastaisesta menettelystä sekä 7 luvun 13 § luotonantajan velvollisuuksista kuluttajaa kohtaan maksuviivästystilanteissa.

3.2.1 Maksumuistutus

Maksumuistutus tarkoittaa, että laskun eräpäivän ohituttua vähintään 14 vuorokaudella velkoja itse tai velkojan puolesta asiamies voi lähettää huomautuslaskun, jossa muistutetaan saatavan olevan edelleen maksamatta. Ensimmäisen muistutuksen eräpäivästä 14 päivän kuluttua velkoja voi lähettää vielä toisen maksumuistutuksen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV 2023.)

Kustakin kirjallisesta tai sähköisestä muistutuksesta veloitus voi olla enintään 5 euroa. Maksettaessa lasku eräpäivän jälkeen on maksettava siihen asti muodostuneet perintäkulut, mutta ei enää maksusuorituksen päivämäärän jälkeen muodostuneita perintäkuluja. Viivästyskorkoa voi alkaa kertyä heti eräpäivän jälkeen. (KKV 2023.)

3.2.2 Maksuvaatimus

Maksuvaatimus tarkoittaa ammattimaista perintätoimintaa suorittavan tahon lähettämää perintäkirjettä velalliselle. Maksuvaatimusta ei saa lähettää ennen kuin velallista on saatavan erääntymisen jälkeen muistutettu saatavasta ja maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää.

Maksuvaatimuksen on oltava kirjallinen, ja se toimitetaan tavallisimmin kirjeenä, mutta myös sähköisesti, kuten pankkiin e-laskuna, sähköpostitse tai sähköiseen postilaatikkoon. Sähköiseen toimitustapaan on annettava erikseen suostumus. (KKV 2023.)

Maksuvaatimuksesta ei vielä seuraa maksuhäiriömerkintää, mutta on huomattava, että maksamaton kuluttajaluotto on tähän poikkeus, mikäli luottosopimuksessa on asiasta mainittu. 60 päivää eräpäivän jälkeen siitä voi seurata maksuhäiriömerkintä, edellyttäen että 21 päivää aiemmin on

maksukehotuksessa kirjallisesti kerrottu maksuhäiriömerkinnän uhasta. (KKV 2023.)

Kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärät, joita velalliselta voidaan vaatia, perustuvat kyseisen velan pääoman määrään ja ne määritetään perintälaissa (Perintälaki 1999/513, 10a). Ensimmäisestä maksuvaatimuksesta kuluina saa vaatia enintään 14 euroa, jos velkapääoma on enintään 100 euroa tai jos kyse on suoraan ulosottokelpoisesta saatavasta kuten terveyskeskusmaksu tai verot. Kuluna voi vaatia enintään 24 euroa, kun velkapääoma on 100–1000 euroa ja enintään 50 euroa yli 1000 euron velkapääomassa. Toisesta maksuvaatimuksesta saa vaatia enintään puolet ensimmäisen maksuvaatimuksen kulujen enimmäismäärästä. Useammasta kuin kahdesta maksuvaatimuksesta ei yleensä saa lisäkuluja vaatia. Laki määrittää enimmäismäärät myös velallisen pyynnöstä tehdylle maksuajan pidennykselle ja jäännössaatavan kattavalle maksusuunnitelmalle. Lisäksi vapaaehtoisen perinnän kokonaiskuluille on määritetty enimmäismäärät. Perintäyritys saattaa ylittää lain sallimia rajoja vedoten tavallista suurempaan työmäärään, mutta laki ei sellaista perustetta tunne.

Perintäkirjeissä velkoja yleensä kertoo mahdollisista seurauksista, joita ovat maksuhäiriömerkintä, velan periminen oikeusteitse ja kulujen kasvaminen, ellei velkaa maksa (KKV 2023).

3.2.3 Viivästysseuraamukset

Maksun myöhästymisestä aiheutuvat lisäkulut kertyvät seuraavassa järjestyksessä:

- viivästyskorko
- viivästys- tai muistutusmaksut velkojalle
- perintätoimiston perintäkulut
- velkojan oikeudenkäyntikulut
- ulosottomaksut (Kuluttajaliitto 2023.)

Viivästyskorkoa kertyy heti alkuperäisestä eräpäivästä alkaen koko perinnän ajan maksupäivään saakka, mutta maksimissaan 180 päivää, ja se määräytyy korkolain (633/1982) mukaan. Yleinen viivästyskorko määritellään kahdesti vuodessa siten, että se on 7 prosenttiyksikköä korkeampi kuin voimassa oleva Suomen Pankin ilmoittama viitekorko. (Korkolaki 20.8.1982/633, 4:1; 4:2; 12.) Viivästyskorko voi joskus muodostua velallisen kannalta kohtuuttomaksi, ja sitä voidaan sovittaa tiettyjen edellytysten täytyessä. Tällainen edellytys on, jos maksuviivästys on johtunut velallisen maksuvaikeuksista, joihin velallinen on joutunut sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan takia pääasiallisesti ilman omaa syytään. (Korkolaki 1982/633, 11.)

3.2.4 Maksuhäiriömerkintä

Maksuhäiriömerkintä tarkoittaa luottotietoja ylläpitävässä rekisterissä olevia merkintöjä henkilölle. Erilaisia merkintätyppejä kuvataan kolmikirjaimisella koodilla ja niitä on useita, esimerkiksi luottokortin poisotosta tai yksipuolisesta tuomiosta aiheutunut merkintä. Jokaisesta maksuhäiriömerkinnän muodostavasta velasta muodostuu oma, erillinen merkintänsä. Ellei laskua maksa, eikä sovi velkojan tai perintätoimiston kanssa maksusuunnitelmasta, seuraa lopulta luottotietoihin maksuhäiriömerkintä. Se voi syntyä eri tavoilla. Kulutusluoton ollessa maksamatta vähintään 60 päivää yli eräpäivän voi suoraan seurata maksuhäiriömerkintä, ilman tuomion hakemista käräjäoikeudelta. Käräjäoikeuden antaessa velkomustuomion syntyy myös maksuhäiriömerkintä. Julkisoikeudellisessa saatavissa maksuhäiriömerkintä syntyy ulosottovaiheessa. Myös velkojen järjestelyyn voi liittyä maksuhäiriömerkintä. (KKV 2023.)

Ensimmäisestä maksuhäiriömerkinnästä velallinen saa ilmoituksen luottotietorekisterin pitäjältä, mutta seuraavista maksuhäiriömerkinnöistä ei tule ilmoituksia tai tietoa millään tavalla. Luottotietorekisteriä ylläpitää kaksi tahoa: Suomen Asiakastieto Oy ja Bisnode Finland Oy. Tiedot ovat pääosin samat, mutta joskus niissä voi olla eroja. Näiltä tahoilta voi oman rekisteritilanteensa tarkistaa maksuttomasti kerran vuodessa. (Suomen Asiakastieto 2023b.)

Maksuhäiriömerkintä on voimassa 2–3 vuotta. Jokainen merkintä kuitenkin poistuu jo 30 päivän kuluttua siitä, kun kyseinen velka on maksettu, ja tieto maksusta on rekisteröity luottotietojen ylläpitäjillä, jotka ovat Suomen Asiakastieto Oy ja Bisnode Finland Oy. Tämä nopeutunut merkinnän poistuminen sisältyy vuoden 2022 lopulla voimaan tulleeseen maksuhäiriömerkintöjä säätelevän lain muutokseen. Toinen merkittävä muutos on se, ettei kolmen vuoden maksuhäiriömerkinnän kesto enää pitene tai lyhene uusien merkintöjen vuoksi. Maksusta ilmoittaminen luottorekisteriin vaatii velalliselta aktiivisuutta. Merkintätyypin mukaan velallinen voi pyytää velkojaa tai ulosottoa ilmoittamaan maksutiedosta, tai ilmoittaa sen itse. (Takuusäätö 2023a.)

Maksuhäiriömerkinnän seurauksena arki voi hankaloitua, mutta riippuu omasta tilanteesta, missä määrin. Vuokra-asunnon, puhelinliittymän, vakuutuksen, uuden lainan tai verkkopankkitunnusten hankkiminen voi sen takia estyä. Myös moniin työpaikkoihin edellytyksenä on kunnossa olevat luottotiedot. Sen sijaan jo olemassa olevaan vuokra-asuntoon, puhelinliittymään tai muihin sopimuksiin maksuhäiriömerkinnät eivät vaikuta. Yritysten välillä on eroja, joten esimerkiksi uutta vakuutusta tai asuntoa tarvitessaan kannattaa niitä kysyä useasta eri paikasta.

3.3 Oikeudellinen perintä: haaste käräjäoikeudesta

Velkoja yrittää periä maksamatonta laskua joskus useita kuukausia, mutta hakee yleensä ennen pitkää velalle käräjäoikeudesta maksutuomion, jonka perusteella saatavaa peritään ulosotossa. Velallinen saa käräjäoikeudesta haasteen, eli ilmoituksen asian tuomisesta käräjäoikeudelle käsiteltäväksi. Siihen ei tarvitse vastata, mikäli vaatimuksen peruste ja määrä ovat oikein. Mikäli haaste todetaan perustelluksi, käräjäoikeus antaa velkomustuomion, josta seuraa käräjäoikeuden 115–246 euron lisäkulujen lisäksi maksuhäiriömerkintä ja velka tulee ulosottokelpoiseksi. (Talous- ja velkaneuvonta 2023; KKV 2023.)

Mikäli käräjäoikeuden haasteen lasku- tai velkatiedot eivät pidä paikkaansa, asia pitää riitauttaa, eli haasteeseen on vastattava kirjallisesti. Haaste ei ole vielä käräjäoikeuden kannanotto velan oikeellisuuteen, joten kiistanalaisessa tilanteessa on toimittava määräaikaan mennessä. (KKV 2023.) Velan kiistämisestä esimerkiksi velan vanhentumisen perusteella seuraa tutkinta, jonka päätös voi olla esimerkiksi, että velka on vanhentunut, eikä sitä saa enää periä. Luotosen ym. tutkimuksessa esitetään maksamattoman saatavan aikajana, mutta siinä, kuten monilla muillakin tahoilla unohdetaan neuvoa, että velkoja ei aina ole oikeassa ja haaste voi olla myös perusteeton (Luotonen ym. 2022, 196). Hävitessään juttunsa velallinen joutuu maksamaan omien oikeudenkäyntikulujensa lisäksi velkojan oikeudenkäyntikulut. Summa voi olla tuhansia euroja, mutta pienituloisella on mahdollisuus saada valtion oikeusapua, ja oman kotivakuutuksen oikeusturvavakuutus saattaa auttaa. (Kuluttajaliitto 2023a)

3.4 Oikeudellinen perintä: ulosottoperintä

Käräjäoikeuden antaman maksutuomion jälkeen velkoja voi laittaa velan ulosottoon. Kuitenkin ilman käräjäoikeuden tuomiota voivat julkisoikeudelliset laskut siirtyä suoraan ulosottoon. Näitä ovat esimerkiksi sairaalamaksut, päivähoitomaksut, pysäköintivirhemaksut tai verot, ja näistä syntyy maksuhäiriömerkintä ulosottovaiheessa. (KKV 2023.) Ulosottoon velka voi siirtyä aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä (Talous- ja velkaneuvonta 2023).

Ulosottoa koskevia lakeja ovat ulosottokaari 15.6.2007/705, laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 15.6.2007/706 sekä laki sakon täytäntöönpanosta 9.8.2002/672. Lakitekstejä selkeämmin tietoa koko ulosoton prosessista saa Ulosottolaitoksen ja Takuusäätiön verkkosivuilta (Takuusäätiö 2023a; Ulosottolaitos 2023a). Kun velka tulee ulosottoon vireille, velallinen saa aina asiasta ilmoituksen kirjeenä tai sähköisenä Suomi.fi-palveluun, mikäli sen viestit on ottanut käyttöön. Vireilletuloilmoitus sisältää tiedot, mistä velasta on kyse, asiaa hoitavan ulosottomiehen nimen ja yhteystiedot, kehotuksen ottaa häneen

yhteyttä sekä muita lain määrittämiä tietoja. Velallinen saa samalla myös maksukehotuksen, jolloin on mahdollista maksaa velka vielä itse annettuun eräpäivään mennessä, johon on tavallisesti kaksi viikkoa aikaa. Mikäli koko velka maksetaan, ulosotto päättyy siihen, eikä tietoa vireilläolosta merkitä ulosottorekisteristä annettavaan julkiseen todistukseen. (Ulosottolaitos 2023a.) Ulosottomiehen kanssa voi myös tehdä maksusuunnitelman saatavan maksamisesta vapaaehtoisesti ja näin välttää ulosmittaukselta (Kuluttajaliitto 2023a).

Mikäli velkaa ei makseta, ulosotto jatkuu velallisen taloudellisen tilanteen selvittämällä, mahdollisella omaisuuden ulosmittauksella tai palkan tai muun toistuvaistulon ulosmittauksella (Takuusäätiö 2023a; Ulosottolaitos 2023a). Ulosotto tehdään yleensä suoraan palkasta tai muusta toistuvasta tulosta, mutta on mahdollista sopia maksusuunnitelma ulosottoviranomaisen kanssa, jolloin palkanlaskenta ohitetaan maksamalla ulosottomaksut itse suoraan ulosottoon. Koko velka on mahdollista maksaa myöhemmässäkin ulosoton vaiheessa, jolloin ulosmittaus peruutetaan. Ulosottoon maksetaan yleensä nettotuloista noin kolmannes huolimatta siitä, paljonko velkaa ulosotossa on kaikkiaan. Jos tulot ovat hyvin pienet, ulosotto ei välttämättä voi ottaa tuloista mitään, vaan rahat jäävät omaan käyttöön. (Takuusäätiö 2023c.) Ulosoton määrän laskentaan käytetään tiettyjä kaavoja, joissa huomioidaan suojaosuus. Lakiin perustuva suojaosuus oikeusministeriön asetuksella vahvistettu olevan vuoden 2023 alusta 30,75 euroa päivässä velallisen itsensä osalta ja 8,99 euroa jokaisen hänen elatuksensa varassa olevan lapsen osalta. Tuoreessa lakimuutoksessa 2023 tuli voimaan muutoksia velallisille myönnettäviin vapaakuukausiin. (Ulosottolaitos 2023a.)

Velallisella on mahdollisuus valittaa ulosmittauksesta, mikäli siihen on tyytymätön, kolmen viikon määräajassa siitä, kun valituksen kohteena oleva toimi tai päätös on tehty. Valitus osoitetaan käräjäoikeudelle ja toimitetaan lisäksi Ulosottolaitokselle. (Ulosottolaitos 2023a.) Ulosotossa olevat velat voi olla mahdollista järjestellä ja maksaa muullakin tavalla, esimerkiksi sosiaalisella luotolla, jonka myönsi aiemmin kotikunta ja vuodesta 2023 alkaen

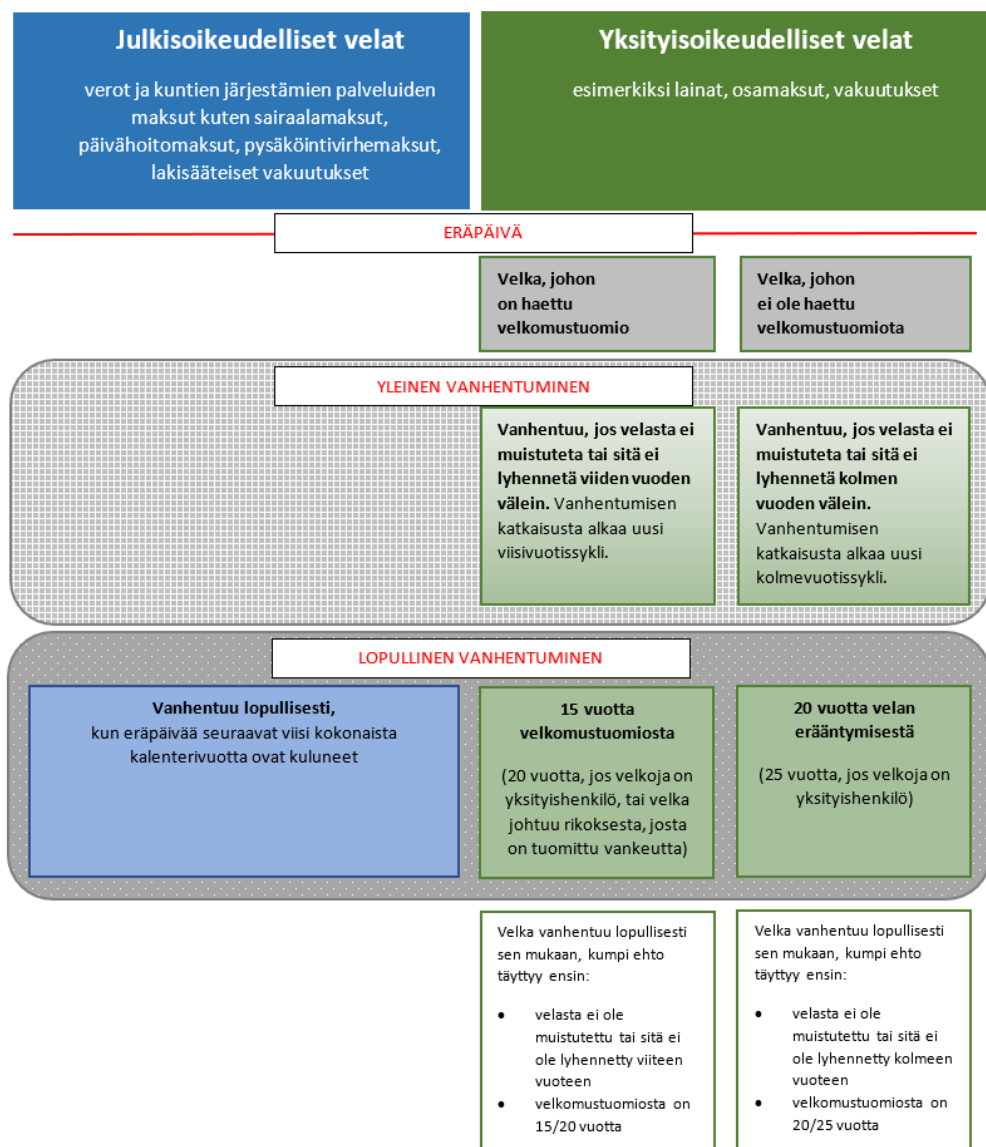
hyvinvointialue, Takuusäätiön järjestelylainalla tai yksityishenkilön velkajärjestelyllä (Takuusäätiö 2023a).

Velallinen voi tarkastella ulosottoasioitaan sähköisessä asiointipalvelussa, jossa voi myös maksaa velkojaan, tilata tulosteen ulosottoasioistaan tai käsitellä muita ulosottoon liittyviä tietoja. Ulosottorekisteriin jää merkintä ulosottotiedoista. Rekisteristä on tilattavissa todistus edeltävän kahden vuoden, erityistapauksessa neljän vuoden ajalta, ja pyytäjältä tallennetaan tiedot järjestelmään. Tietopyyntöjä voi mennä esimerkiksi asuntoa vuokratessa, luotolla ostaessa tai rekrytointitilanteessa. Velallisella on oikeus saada tieto, kenelle häntä koskeva todistus on luovutettu viimeisen puolen vuoden aikana. (Ulosottolaitos 2023a.)

Ulosotossa toteutettiin organisaatiouudistus vuonna 2020. Paikalliset ulosottovirastot ja Valtakunnanvoudin virasto lakkautettiin ja tilalle tuli Ulosottolaitos. Eduskunta antoi alkuvuonna 2023 arvionsa uudistuksesta ja sen onnistumisesta havaiten sen myönteiseksi ja antavan mahdollisuudet kehittää viraston toimintoja edelleen. Ongelmakohtiksi nostettiin ulosottotoimen aliresursointi ja henkilöstön kuormittuneisuus, ja rakenneuudistuksen seurannan jatkaminen nähtiin tärkeäksi. (Ulosottolaitos 2023b.) Kritiikkiä uudistukset saavat myös asiantuntijoilta, kuten Ohto Kanninen tutkimuslaitos Laboresta kertoo YLE:n artikkelissa (2023). Hän oli mukana ulosottokaaren muutostarpeita kartoittavassa tutkijaryhmässä. Kanninen kertoo viidellä tutkijalla menneen siihen aikaa 1,5 vuotta, ja silti asia jäi epäselväksi. Nykyjärjestelmä on niin monimutkainen ja täynnä poikkeuksia, että päättäjien ja tutkijoiden on vaikea päästä kärryille kokonaisuudesta. Voimaan tullut uudistus ei ole tutkijoiden antaman suosituksen mukainen. Tarve olisi koko järjestelmän uusimiselle sirpaleisten muutosten sijaan. Koko ulosottokaarta pitäisi yksinkertaistaa myös velalliselle helpommin ymmärrettäväksi.

3.5 Velan vanhentuminen

Velan vanhentumisen käsitteet ovat yleinen vanhentumisaika ja lopullinen vanhentumisaika ja vanhentumisajat ovat erilaiset yksityisoikeudellisella ja julkisoikeudellisella velalla. (Talous- ja velkaneuvonta 2023.) Kuviossa 2 ovat nämä esitettynä tiivistettynä.



Kuvio 2. Velan vanhentuminen.

Velan vanhentuminen tarkoittaa, että velkoja ei ole käyttänyt saamisoikeuttaan lainmukaisessa määräajassa, vaan on ollut passiivinen. Saaminen vanhentuu ja lakkaa määräajan umpeuduttua. Velan vanhentumista koskevat säännökset ovat vanhentumislaisissa (Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728), joka on yleislaki, ja jota noudatetaan, ellei jossakin muussa laissa ole siitä poikkeavia erityissäännöksiä. Kilpailu- ja kuluttajavirasto opastaa verkkosivuillaan kattavasti velan vanhentumisesta kuluttajan näkökulmasta (KKV 2023).

Vanhentunutta velkaa ei tarvitse maksaa – ei pääomaa eikä velasta syntyneitä perintäkuluja, eikä sitä saa enää periä. Kuluttajasaatavissa velallisella on jopa oikeus saada maksusuorituksensa takaisin, mikäli hän on maksanut velan tietämättä sen jo vanhentuneen. Palautettavalle rahamäärälle on myös oikeus saada viivästyskorkoa.

Yksityisoikeudellinen velka eli kuluttajasaatava, kuten yritysten myöntämät lainat ja tavaroiden tai palveluiden hankinnoista aiheutuvat velat, voivat vanhentua kahdella tapaa: yleisen tai lopullisen vanhentumisaajan mukaan.

Yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta velan eräpäivästä tai tavarantoimituksesta, tai jos velalle on olemassa velkomustuomio, viisi vuotta. Velan vanhentuminen on kuitenkin katkaistavissa, jolloin katkaisusta alkaa kulua taas uusi vanhentumisaika. Katkaisu tapahtuu esimerkiksi velkojan lähettämällä maksumuistutuksella tai saldotodistuksella, velkaa maksamalla tai osapuolten tekemällä maksujen järjestelyllä. Yksityisoikeudellisilla veloilla on lisäksi olemassa lopullinen vanhentumisaika, joka määräytyy eri tavoin ja on 15, 20 tai 25 vuotta. (Talous- ja velkaneuvonta 2023.)

Julkisyhteisöjen perimillä veloilla ei ole yleistä vanhentumisaikaa, vaan ne vanhentuvat lopullisesti, kun eräpäivää seuraavat viisi kokonaista kalenterivuotta ovat kuluneet. Näitä velkoja ovat esimerkiksi terveyskeskusmaksut, sosiaali- ja terveyshuollon asiakasmaksut ja pysäköintivirhemaksut. Tällaisen velan vanhentumista ei voi katkaista millään velallisen eikä velkojan toimenpiteellä. (KKV 2023; Talous- ja velkaneuvonta 2023.)

Oleellista on, että velallisen on itse huomattava velan vanhentuminen ja itse vedottava tuomioistuimessa velan vanhentumiseen. Esimerkiksi käräjäoikeus ei siis lähde omasta aloitteestaan viran puolesta tutkimaan mahdollista velan vanhentuneisuutta, vaan haasteen saadessaan velallisen on itse laadittava vastine, jossa vetoaa velan vanhentumiseen. (KKV 2023; Talous- ja velkaneuvonta 2023.)

3.6 Laskusta tai perinnästä valittaminen

Velallisella on oikeus saada velkojalta kerran vuodessa maksutta tietoa omista veloistaan, niiden lyhennyksistä ja perusteista. Myös tiedon velkojen mahdollisesta vanhentumisesta tai vanhentumisen katkaisemisesta tai ulosottoperusteista päivämäärineen pitää sisältyä erittelyyn. (KKV 2023.)

Mikäli velallinen on erimielinen laskusta tai perinnästä, voi hän laatia kirjallisen valituksen perusteettomasta saatavasta. Velallinen voi vaatia perusteettoman laskutuksen tai perinnän lopettamista tai summan palauttamista, tai kohtuuttomien tai tarpeettomien perintäkulujen palauttamista. Voi myös vaatia korvauksia taloudellisista menetyksistä, mikäli virheellisestä perinnästä on aiheutunut velalliselle kustannuksia. Esimerkiksi käräjäoikeuden oikeudenkäyntikulut ovat edellä mainittua taloudellista vahinkoa, mikäli perintäyhtiö ei ole lähettänyt kirjallista maksuvaatimusta ennen käräjäoikeuteen haastamista. Valituksen tekemiseen on olemassa valmiita lomakkeita. Mikäli valitus ei johda ratkaisuun, asian voi viedä vielä eteenpäin kuluttajariitalautakuntaan tai käräjäoikeuteen, jolloin on varauduttava kuluihin. (KKV 2023.)

4 Talousvaikeuksissa auttavat toimijat

Tärkeimmät maksuvaikeuksissa olevaa henkilöä auttavat ja neuvovat tahot ovat oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonta, Talousneuvolat, Takuusäätiö sekä seurakuntien diakoniatyö. Talousneuvolaa lukuun ottamatta niistä yhteisesti voidaan todeta, että puhelin- tai muiden kanavien kautta tarjottavien apumuotojen lisäksi niiden verkkosivut tarjoavat tietoa, oppaita ja sovelluksia omien velkojen selvittämiseen ja talouden hallintaan. Yhteistä niille on myös, että ongelmien ratkaiseminen voi alkaa vasta, kun velat ovat itsellä tiedossa. Lisäksi niiden tarjoama apu painottuu jo syntyneiden ongelmien ratkaisemiseen. Erottavana tekijänä ovat käytännön toimintatavat ja mahdollisuus taloudelliseen apuun. Viimeisessä alaluvussa käsitellään vielä laajaa joukkoa muita neuvontatahoja. Kaikki talousneuvonnan palvelut ovat toisistaan erillisiä ja eri organisaatioiden hallinnoimia, eivätkä ne muodosta minkäänlaista palvelujärjestelmää, mikä hankaloittaa palvelujen löytämistä.

Tiedonkeruuta auttavien tahojen palveluista täydennettiin asiantuntijoita haastattelemalla. Haastateltavina olivat Takuusäätiöstä neuvonnan vastaava asiantuntija Henri Hölttä (haastattelu 6.4.2023), Varsinais-Suomen oikeusaputoimistosta talous- ja velkaneuvoja sekä yksikkövastaava Mia Markula (haastattelu 13.4.2023) sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymästä, Maarian seurakunnasta diakonissa Helena Aarnivuo (haastattelu 17.4.2023). Talousneuvolan osalta haastateltiin kahta henkilöä: talous- ja velkaneuvojaa Cindy Valoa (haastattelu 3.5.2023) ja Ulosottolaitokselta ennakoivan talousneuvonnan asiantuntijaa Heidi Koivistoa (haastattelu 8.5.2023).

4.1 Oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonta

Talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen siirtyi kunnilta ja aluehallintovirastolta valtiolle vuoden 2019 alusta. Maa jakautuu kuuteen Oikeusministeriön alaiseen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin, joissa kussakin toimii kolme tai neljä oikeusaputoimistoa, kaikkiaan 23 kappaletta. Oikeusaputoimiston eri toimintoja

ovat oikeusapupalvelut, edunvalvontapalvelut sekä talous- ja velkaneuvonta. Uudistuksessa haluttiin yhdenmukaistaa palveluja valtakunnallisesti, ja samalla ne saatiin toimimaan saman valtion viraston sisällä, josta tarvittaessa myös oikeudelliset palvelut ovat saatavissa. (Talous- ja velkaneuvonta 2023.)

Oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvontaa tarjotaan maksuttomasti. Palvelu ei noudata kuntarajoja, vaan asioida voi lähimmän tai minkä tahansa oikeusaputoimiston kanssa. Neuvontaa antavat talous- ja velkaneuvojat sekä heitä avustavat oikeusapusihteerit. Neuvontapalveluun tarjotaan eri kanavia: sähköisen asioinnin kautta, puhelimitse rajattuina palveluaikoina, sopimalla henkilökohtaisen tapaamisen tai etätapaamisen sekä chat-palvelun kautta. Puhelinpalveluaika vaihtelee toimipaikoittain kahdesta–kolmesta tunnista koko virka-aikaan. Neuvontaa saa erilaisiin arjen talousasioihin, kuten tulojen ja menojen suunnitteluun ja tasapainottamiseen tai velkoihin liittyviin kysymyksiin. Asiantuntija auttaa punnitsemaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, laatimaan maksusopimuksia tai neuvoo järjestelylainan tai velkajärjestelyn hakemisessa. Taloudellista tukea ei tarjota. Laki talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017) sääntelee talous- ja velkaneuvonnan järjestämistä ja tuottamista. (Talous- ja velkaneuvonta 2023.)

Pyrkimys on maan laajuisesti yhtenäisiin käytäntöihin ja toimintatapoihin, kertoo talous- ja velkaneuvoja Mia Markula (haastattelu 13.4.2023), mutta käytännössä eroja voi olla. Neuvontapuheluita Turussa, joka hoitaa Varsinais-Suomen lukuun ottamatta Uudenkaupungin seutua, käsitellään noin 40 päivittäin. Koko ajan asiakkuuksia on vireillä noin tuhat. Niitä hoitamassa on 11 velkaneuvojaa ja kaksi oikeusapusihteeriä. Resurssit pääsääntöisesti riittävät ja kaikkiin puheluihin pystytään vastaamaan. Aamupäivisin puheluihin vastaavat velkaneuvojat itse, ja tilanteen kartoitus aloitetaan saman tien. Onkin tärkeää, että jo ensimmäisen puhelun aikana, hedelmällisessä tilanteessa, päästään työstämään asiaa pitkälle. Voimavarat jonain toisena päivänä voivat soittajalla olla niukemmat, mikäli olisi odotettava vaikkapa seuraavaan viikkoon.

Valtaosa talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista on keskiluokkaisia työssäkäyviä henkilöitä. Tilanne on muuttunut viimeisen 16 vuoden aikana, muistelee

velkaneuvoja Mia Markula, sillä aiemmin asiakkaana oli enemmän työkyvyttömiä, työttömiä ja syrjäytyneitä. Nykyisin asiakkailla on usein parempi palkka kuin velkaneuvojalla. Tyypillisesti asiakkailla on laskuja menossa ulosottoon tai ovat olleet jo vuosia ulosotossa. Talous on pahasti sotkussa. Velkaneuvojat toivoisivat, että yhteyttä otettaisiin paljon aikaisemmassa vaiheessa, mihin suuntaus voikin olla menossa, sillä näyttäisi, että nuoremmalla polvella talousasioista puhuminen ei ole enää yhtä tabu kuten ennen. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkuuksista tilastoja on muodostettu vain velkajärjestelyssä olevista. Lounais-Suomessa vuonna 2022 aloitetuista velkajärjestelyistä suurin ryhmä olivat palkansaajat, 149 henkilöä. Eläkeläisiä oli 108, työttömiä 40, ja opiskelijoita tai elinkeinonharjoittajia ei lainkaan. Perhetilanteeltaan yksin asuvia oli ylivoimaisesti eniten, 161 henkilöä, avioliitossa 73, avoliitossa 44 ja yksinhuoltajia 31. Yksinasuvien tilanne on haavoittuvainen, koska liikkumavaraa ei ole. (Markula, haastattelu 13.4.2023.)

4.2 Talousneuvola

Ennakoivan talousneuvonnan hanke ajalla 2019–2021 sai aikaan uudenlaisten poikkihallinnollisten talousneuvoloiden perustamisen ympäri Suomea ensin kokeiluluonteisesti ja vuoden 2022 alusta vakinaistettuna. Hankkeen asetti Oikeusministeriö ja toimijoina olivat talous- ja velkaneuvonta ja Ulosottolaitos. Tavoitteena oli vahvistaa kansalaisten oman talouden hallintaa ja vähentää ylivelkaantumista. Nimensä mukaisesti hanke pyrki ennakoivasti eli entistä varhaisemmassa vaiheessa saamaan maksuvaikeuksissa olevia henkilöitä hakeutumaan neuvontaan. Hankkeen tavoitteissa todettiin: ”Oikeaan aikaan annetulla oikealla neuvonnalla ehkäistään velkaongelmien syntymyistä, pahenemista ja autetaan velkaongelmiin joutuneita.” (Helesuo ym. 2022, 7.)

Talousneuvolat luotiin matalan kynnyksen neuvontapalveluksi, jonne pääsee aikaa varaamatta pohtimaan raha-asioita, saamaan neuvoja ja kartoittamaan vaihtoehtoja. Talousneuvoloissa toimijoina ovat Ulosottolaitos ja oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonta. Asiantuntijoina niissä toimivat

vähintään talous- ja velkaneuvoja ja ulosottoviranomainen, mutta usein lisäksi sosiaalityöntekijä, Kelan virkailija tai diakoniatyöntekijä. (Ulosottolaitos 2023a.)

Sijaintipaikat esimerkiksi Varsinais-Suomessa ovat alueen etelärannikolla Turussa, Raisiossa ja Salossa. Maan noin 30 paikkakunnan talousneuvoloissa toimintatavat, käytännöt ja aukioloajat vaihtelevat. Se on Turussa avoinna kerran viikossa kolme tuntia, Kotkassa kerran kuukaudessa ja Rovaniemellä neljästi vuodessa. Tampereella talousneuvoloita toimii kolmessa paikassa ja kaikki ovat avoinna joka viikko yhden päivän. Edellä mainitut tiedot ilmoitetaan hyvinvointialueiden verkkosivuilta, jonne ohjataan Ulosottolaitoksen verkkosivujen ”Tietoa velallisille” -osiosta. (Ulosottolaitos 2023a.)

Haastatellut Turun Talousneuvolan asiantuntijat Heidi Koivisto (haastattelu 8.5.2023) ja Cindy Valo (haastattelu 3.5.2023) näkevät Talousneuvolan suureksi eduksi palvelun moniammatillisuuden, jolloin asiakkaan ei tarvitse tietää, mille taholle asia kuuluu. Päivystämässä paikalla ovat normaalisti ulosoton ja Kelan edustajat, yleensä myös diakoni sekä puhelimen päässä konsultaatioon valmiina talous- ja velkaneuvoja. Toinen tärkeä etu on paikan pop-up-luonne, jolloin pistäytyminen on helppoa. Moni kävijä pistäytyykin kesken työpäivänsä lounastauollaan. Erityisesti henkilöt, jotka eivät kykene soittamaan puheluja, kokevat käynnin Talousneuvolassa helpoksi. Valtaosa kävijöistä asioi Turun kauppatorin Monitorissa muutoinkin esimerkiksi Kelassa tai sosiaalitoimessa. Haasteena onkin tunnettuuden kasvattaminen sellaisten ihmisten pariin, joilla ei viranomaisasiakkuuksia muualle ole, sillä valtion virastona Talousneuvolalla ei ole markkinointibudjettia. Moni asiakas tulee paikalle esimerkiksi sosiaalitoimen lähettämänä ja käynnin jälkeen palaa sinne toimenpidelistan kanssa. Paikalle voi tulla myös yhdessä muun ammattilaisen, esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa.

Talousneuvolassa käydään enemmän tulo- kuin velkapuolen kysymyksissä. Turun Talousneuvolan keräämistä vuoden 2022 tilastoista Koivisto (haastattelu 8.5.2023) kertoo, että 41 %:ssa käynnin pääsyynä oli velkatilanteen selvittäminen velkamäärien ollessa 2 000–200 000 euroa. Toistuvia pääsyitä olivat Kelan etuuksiin liittyvät syyt, kun esimerkiksi elämäntilanne on

muuttumassa ja mietitään, miten toimeentulo järjestyy ja mitkä tuet ovat mahdollisia. Lisäksi tullaan sillä kärkeä, että tulot eivät riitä menoihin tai ruokaan ei ole rahaa. Isossa roolissa on palvelujärjestelmän tuntemattomuus, eli ei tiedetä, mitä etuuksia on mahdollista hakea. Tilanne voi olla henkilölle uusi, tiedot saattavat olla vanhentuneita tai perustua aiemmin saatuun kielteiseen päätökseen, jolloin henkilö luulee sen pätevän aina hänen tilanteessaan. Tilanteen aiheuttama lamaantuminen ja jaksamisen puutteet haittaavat asioiden selvittämistä. Jonoja Turun Talousneuvolassa ei juuri ole. Kolmen tunnin viikoittaisen aukiolotunnin aikana käy noin kolme asiakasta ja kukin viipyy puolisen tuntia. Resurssit riittäisivät kaksinkertaiseen asiakasmäärään. Asiakkaita vuonna 2022 kävi yhteensä 116 henkilöä, vuonna 2021 kävi 153. (Koivisto, haastattelu 8.5.2023.)

Paikan päällä Turussa tutustumiskäynnillä selvisi, että vuoronumeroita tai muuta jonotustekniikkaa ei käytetä. Lasiseinäinen palveluhuone on aina sama, minkä tiedon saa Monitorin aulahenkilökunnalta, ja jonottajat keskenään huolehtivat omasta vuorostaan nähdessään edellisen poistuvan. Näköyhteyttä odotustilaan ei palveluhuoneen sisältä ole, eivätkä jonottajat ole erotettavissa muihin palvelupisteisiin jonottavista. Käytännössä on mahdollista joutua poistumaan paikan sulkeutuessa turhaan jonottaneena kenenkään tietämättä. Aukioloajan sopiminen omiin aikatauluihin voi olla haastavaa. Paikalliset toimitila-, aukiolo- sekä muut käytännön ratkaisut talousneuvolatoiminnan järjestämiseksi kuitenkin vaihtelevat hyvin paljon.

4.3 Takuusäätiö

Takuusäätiö on merkittävä toimija velkaantuneiden tavoittajana ja ohjaajana. Se on voittoa tavoittelematon, valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka tarjoaa maksuttomia palveluja talous- ja velkaongelmien ehkäisemiseen ja ratkaisemiseen kotitalouksille. Tavoitettavuus on hyvä, sillä maksuton Velkalinja vastaa joka arkipäivä kello 10–14 ja Kysy rahasta -chat maanantaista torstaihin iltapäivisin. Neuvonnan lisäksi Takuusäätiö voi antaa takauksen pankista haettavaan järjestelylunaan, joka on vapaaehtoinen velkajärjestely henkilöille,

joilla on useita eri lainoja. Tarkoituksena on lainat yhdistämällä auttaa pysyvästi pois maksuongelmista. Lisäksi yllättäviin menoihin voi saada maksimissaan 2000 euron pienlainan Takuusäätiöltä. (Takuusäätiö 2023d.)

Hallitse rahojasi -talousneuvonnan työkalupakin välineitä ja verkkovalmennuksia tarjotaan verkkosivuilla yksityishenkilöille sekä erilaisia koulutuksia neuvontaan, ohjaukseen ja puheeksi ottoon ammattilaisille. Verkossa toimiva Takuusäätiön Penno-sovellus on eräs mahdollisuus seurata omaa rahankäyttöä.

Takuusäätiö ei ole pelkkä neuvontaorganisaatio. Se seuraa kotitalouksien talous- ja velkatilannetta yhteiskunnallisena ilmiönä ja tekee yhteistyötä laajasti eri järjestöjen, viranomaisten, yritysten ja tutkijoiden kanssa. Se pyrkii vaikuttamaan muun muassa kannanottojen ja lausuntojen kautta lainsäädäntöön ja muihin rakenteisiin, jotta ne tukisivat ihmisten mahdollisuuksia hallita omaa talouttaan. Esimerkiksi kevään 2023 eduskuntavaaleihin sekä hallitusohjelman muodostamiseen Takuusäätiö on asettanut kuuden tavoitteen listan, jossa tuodaan esiin muun muassa talousosaamisen vahvistamista sekä talous- ja velkaongelmien ehkäisyä ja ratkaisemista. (Takuusäätiö 2023b.)

Erilaisten yhteistyötahojen kanssa muodostettujen kehittämishankkeiden kautta auttamisen keinot ja väylät laajenevat. Tällainen on esimerkiksi yhdessä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän kanssa toteutettava TOIVO-hanke, jossa parannetaan sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien mahdollisuuksia auttaa asiakkaitaan talous- ja velkakysymyksissä. Kestävät talouspolut -hanke yhdessä Marttaliiton kanssa yhdistää talousneuvontaan ekologisen ja sosiaalisen kestävyysnäkökulmia. Sen tavoitteena on vahvistaa haavoittuvassa tilanteessa olevien henkilöiden taloudellista toimintakykyä, kestävän arjen ja talouden hallintaa sekä osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Uusi Rahat pelissä -hanke vuosille 2023–2025 yhdessä Sosped-säätiön kanssa tähtää rahapelaamiseen liittyvien taloudellisten haittojen ehkäisyyn ja vähentämiseen. Hankkeen tarpeellisuus on näkynyt konkreettisesti Takuusäätiön työssä. (Takuusäätiö 2023a.)

Takuusäätiöön otettiin vuonna 2022 yhteyttä selkeästi eniten Takuusäätiön takauksen kysymyksissä sekä velka- tai taloustilanteen selvittelyn vuoksi, kertoo neuvonnan vastaava asiantuntija Henri Hölttä (haastattelu 6.4.2023). Tavanomainen tilanne on, että velkaa ja rästilaskuja on moneen paikkaan. Henkilö ei itse tiedä paljonko ja minne on maksamatonta ja on ahdistunut tilanteesta. Omat keinot tilanteesta selviämiseksi on käytetty. Laskuja maksetaan tulojärjestyksessä ja/ tai ottamalla uutta lainaa vanhojen maksamiseen. Tavallista on, ettei laskuja enää avata lainkaan. Lainojen korot ja maksuaika eivät ole tiedossa. Ulosottoa vältellään viimeiseen asti ja keinona käytetään usein uutta luottoa menojen kattamiseksi.

Takuusäätiön vuoden 2022 tilasto (Hölttä, haastattelu 6.4.2023) paljastaa, että yhteyttä ottaneista ylivoimaisesti suurin ryhmä sosioekonomiselta asemaltaan olivat palkkatyössä olevat, 66 prosenttia. Eläkeläisiä oli 16 %, työttömiä 8 %, elinkeinonharjoittajia 5 %, opiskelijoita 3 % ja muita 2 %. Perhesuhteiltaan oli yksinasuvia 52 % ja yksinhuoltajia 9 %, siten yhteensä yhden aikuisen talouksia oli 61 %. Pariskuntana eläviä oli 19 %, lapsiperheitä 16 % ja muita yhteistalouksia 3 %. Tämä paljastaa selkeästi yhden aikuisen talouden riskin maksuvaikeuksiin. Suomen asukkaista noin 25 % (1,3 miljoonaa henkeä vuoden 2022 päättyessä) on yksinasuvia, mutta Takuusäätiöön yhteyttä ottaneista heidän osuutensa on kaksinkertainen.

Velkatilanteen mukaan jaoteltuna suurimmalla osalla oli velkoja jo ulosotossa, toiseksi suurimmalla osalla velkoja hoidossa ja kolmanneksi suurimmalla osalla velkoja perinnässä, mutta osalla ei ollut velkaa lainkaan. Veloissa oli kyse useimmiten kulutusluotoista, sisältäen pika- ja korttiluotot, asuntolainasta, osamaksuista, autolainasta, opintolainasta ja vuokraveloista. Muut velat jäivät pieniin prosenttiosuuksiin. Keskimäärin asiakkailla on 20 000–30 000 euroa pelkästään vakuudettomia velkoja, jotka ovat kenties tavallisista arjen laskurästeistä alkaneet, mutta summat hiljalleen kasvaneet. Velkaantumisen syy ei aina tule keskusteluissa esille lainkaan tai kerrotun syyn taustalla olevaa juurisyytä ei henkilö itsekään tunnista. Vuonna 2022 oli merkitty syyksi suuruusjärjestyksessä: luotonoton helppous, harkitsematon kulutus,

sairastuminen, työttömyys, yritystoiminta, ero tai leskeys, pienituloisuus, peliriippuvuus tai yli varojen eläminen. Muut syyt, kuten mielenterveysongelmat, osaamattomuus, eläkkeelle jääminen, toisen auttaminen tai lomautus, jäivät pienempiin prosenttiosuuksiin. (Hölttä, haastattelu 6.4.2023.)

Puheluista noin viidesosaan pystytään vastaamaan, kertoo Hölttä, sillä henkilöstöstä suurin osa käsittelee takaushakemuksia, muutama sosiaalisia pienlainoja, ja yksi tai kaksi henkilöä kerrallaan tekee puhelinpäivystystä. Toki puhelumäärät sisältävät myös saman henkilön uusia soittoyrityksiä. Vuonna 2022 neuvontakeskusteluja käytiin vajaa 6000 kappaletta. (Hölttä, haastattelu 6.4.2023.)

Asiakkaista vain puolella on maksuhäiriömerkintä, vaikka he ovat suurissakin maksuongelmissa. Yleensä maksuvaikeuksista ei haluta kertoa yhdellekään, ei edes läheisimmille ihmisille. Perintää pelätään ja maksuhäiriömerkintää tai ulosottoa kartetaan viimeiseen asti ja yritetään pärjätä omin avuin. Laskuja maksetaan hinnalla millä hyvänsä. Ratkaisukeinona käytetään esimerkiksi markkinoilta helposti ja nopeasti saatavia yhdistelylainoja. Sellaisen saa, kun maksuhäiriömerkintää ei ole ja on jonkinlaiset säännölliset tulot. Tilanne on sillä hoidettu hetkeksi, mutta velkaongelma pitkittyy ja velkamäärä kasvaa. Toimivammat ja sosiaalisemmat tavat velkojen maksuun olisivat Takuusäätiön takaus pankkilainaan tai hyvinvointialueiden sosiaalinen luotto. (Hölttä, haastattelu 6.4.2023.)

Tyypillisintä on, että laskujen tilanne on asiakkaalle epäselvä. Ei ole tarkkaa kuvaa, mitä maksuja on mihinkin avoinna, ja osalla ei ole siitä minkäänlaista käsitystä. Epäselvyyteen on perusteltuja syitä, esimerkiksi perinnän ja ulosoton prosessien monimutkaisuus. Molempia olisi syytä yksinkertaistaa. Täysissä voimissa olevalta henkilöltäkin vaatii ison työn ottaa selkoa tilanteesta, joten miten selviytyykään henkilö, jonka valmiudet ovat alemmat esimerkiksi kuormittuneisuuden takia. Selkää kysyntää olisi palvelumuotoon, jossa laskujen selvittelyssä voitaisiin konkreettisesti auttaa, vaikka mennä kotiin auttamaan. Asiakkailta tulee sellaista pyyntöä, kertoo Hölttä. Takuusäätiöön tulee yhteydenottoja myös henkilöiltä, jotka kertovat jo olleensa yhteydessä talous- ja

velkaneuvontaan, ja saaneensa ohjeen päästää laskut ensin ulosottoon ja palata asiaan parin vuoden päästä mahdolliseen velkajärjestelyyn pääsemiseksi. (Hölttä, haastattelu 6.4.2023.)

"Huomioiden, kuinka monella on haasteita velkojen kanssa, varmasti jokaisen lähipiirissä on joku sellainen", pohtii Hölttä (haastattelu 6.4.2023).

Maksuvaikeudet eivät vain näy ulospäin mitenkään, toisin kuin monet muut ongelmat saattavat näkyä. Takuusäätiössä on pohdittu maksuvaikeuksien yleisyyden todellista tilaa siten, että ulosotossa olevat reilu puoli miljoonaa ihmistä ja maksuhäiriömerkintäiset lähes 400 000 henkilöä eivät ole koko totuus. Velkakierteessä voi pärjätä hyvin pitkäänkin, ennen kuin merkintää on luottotiedoissa tai varsinkaan ulosotossa. Henkilöitä, jotka eivät näy virallisissa velkaongelmien tilastoissa arvellaan olevan yhtä monta kuin maksuhäiriömerkintäisiä, toiset 400 000.

4.4 Evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö

Suomen evankelisluterilaisen kirkon verkkosivujen (2023a) mukaan paikallisseurakuntien diakoniatyöstä tarjotaan keskusteluapua ja tukea rahahuoliin, mutta joskus myös kertaluonteisesti taloudellista avustusta välttämättömään aineelliseen hätätilanteeseen. Avun saaminen ei edellytä kirkon jäsenyyttä. Diakoni tai diakonissa, yhteisnimitykseltään diakoniatyöntekijä, voi auttaa lomakkeiden täyttämisessä ja yhteydenpidossa velkoihin tai sosiaalitoimeen tai hän voi tulla mukaan neuvottelemaan muiden tahojen kanssa. Paikallisesti seurakunnilla voi olla myös omia erilaisia talousasioissa auttamisen keinoja ja palveluja. Tällainen on esimerkiksi Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän Raharenki-palvelu, jossa vapaaehtoistyöntekijät maksuttomasti antavat neuvoja raha-asioiden hoitamiseen. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2023.) Palvelu on toistaiseksi tauolla puuttuvien vapaaehtoisten vuoksi. Tarjolla voi olla myös konkreettista avun antamista esimerkiksi laskujen tilanteiden selvittelyyn, mikäli laskuja on vain vähän, kertoo turkulaisen Maarian seurakunnan diakonissa Helena Aarnivuo (haastattelu

17.4.2023). Helsingissä raha-asianeuvonta Rari tarjoaa neuvontaa arjen taloushuolissa.

Kirkon diakoniarahastoon (KDR), joka on kirkon yhteinen avustusrahasto, voi diakoniatyöntekijän avustamana lähettää avustushakemuksen, jonka tarkoitus on auttaa vaikean taloudellisen tilanteen yli selviytyäkseen sen jälkeen omatoimisesti tai yhteiskunnan muun avun turvin. Vuonna 2022 aikana käsitellyistä 678 hakemuksesta myönteinen päätös tehtiin 569 tapauksessa. Avustusta maksettiin yhteensä 821 635 euroa. (Suomen evankelisluterilainen kirkko 2023b.)

Diakonissa Aarnivuo (haastattelu 17.4.2023) kertoo, että Kirkkolaki määrittää diakonian tehtäväksi auttaa erityisesti heitä, joiden avun tarve on suurin ja jotka eivät muutoin apua saa. Eri seurakunnissa saman kaupungin sisälläkin diakoniatyö kuitenkin painottuu eri tavalla, se muuttuu ajassa ja senkin mukaan, minkä ajatellaan olevan alueen asukaspohjan mukaan tarpeellista. Aarnivuon mukaan diakonian suurin asiakasryhmä ovat työelämän ulkopuolella olevat ja tavallisesti minimitoimeentulotuella olevat, jotka eivät ole päässeet velkajärjestelyyn. Heillä on usein talousongelmien lisäksi muitakin ongelmia, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia, yksinäisyyttä, sosiaalisia ongelmia tai elämänhallinnan ongelmia. Tavallisimmin asiakkaat pyytävät ruoka-apua tai keskustelua, tai heillä saattaa olla vuokratästejä tai muita laskuja.

Suurin osa asiakkaista on maksamattomista laskuistaan jollain lailla selvillä, mutta silloin tällöin tulee niitäkin, jotka eivät ole. Joskus asiakas voi tuoda tapaamiseen avaamattomia laskuja usean kuukauden ajalta, jolloin niitä voidaan avata yhdessä hänen kanssaan, mietitään mitä niille voi tehdä ja neuvotaan maksamisen tärkeysjärjestyksessä. Suurta tositemäärää ei käsitellä, vaan se on henkilön itse tehtävä. Kotikäyntejä laskujen selvittämiseksi ei tehdä, eikä käytössä olevaan sähköiseen asiakasjärjestelmään pystytä kirjautumaankaan toimiston ulkopuolella. (Aarnivuo, haastattelu 17.4.2023)

Työssäkäyvien asiakaskontaktit voivat usein jäädä kertaluonteiseksi, jolloin raha-asioiden selvittelyn jälkeen he eivät enää palaa uudestaan. Tarvittaessa

ohjataan asiakkaita ottamaan yhteyttä muualle, kuten Kelaan, Takuusäätiöön, talous- ja velkaneuvontaan tai sosiaalitoimeen. Diakonian antamasta taloudellisesta tuesta Aarnivuo (haastattelu 17.4.2023) kertoo paikallisseurakunnassa päätettävän kolmella eri portaalla: yksittäisen diakoniatyöntekijän, diakoniatimin tai avustustoimikunnan tekemillä päätöksillä. Kirkon diakoniarahastoon tehdään hyvin harvoin avustushakemusta.

Diakoniabarometrin kyselyssä (Hammarén ym. 2022, 36–37) kohdatuista asiakasryhmistä vuonna 2020 kärjessä olivat järjestyksessä: fyysisesti sairaat, mielenterveyden ongelmista kärsivät, säännöllisesti toimeentulotukea saavat, toistuvasti ruoka-avun tarpeessa olevat, pitkäaikaistyöttömät, pienituloiset työssäkäyvät sekä ne, jotka ovat ylivelkaantuneisuuden vuoksi vaikeuksissa selviytyä elämisen kustannuksista. Taloudellinen niukkuus siis näkyy muissakin asiakasryhmissä kuin pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Kohdatuista ryhmistä pitkäaikaisesta yksinäisyydestä kärsivien ikäihmisten, työikäisten ja nuorten aikuisten määrät ovat melko samat, kuin kaksi vuotta aiemmin, ja diakoniatyöntekijöiden vastauksissa onkin korostunut huoli asiakkaiden yksinäisyydestä (Hammarén ym. 2022, 45). Laaja-alaisessa ja monipuolisessa diakoniatyössä on useita osa-alueita, joiden painotus voi vaihdella työntekijöiden välillä paljonkin. Diakoniabarometrin (Hammarén ym. 2022, 51) mukaan vuonna 2022 diakoniatyöhön kuuluneista 42 osa-alueesta suurimpana oli taloudellinen avustaminen ja toisena ruoka-avustaminen. Talous- ja velkaneuvonta oli sijalla kahdeksan.

Heikki Hiilamo (2021, 3) käsittelee raportissaan koronakriisin sosiaalista velkaa. Hänen mukaansa yksilötasolla pandemia on aiheuttanut hyvinvointivajetta, jota voidaan kuvata käsitteellä sosiaalinen velka. Sen ilmenemismuotoja ovat muun muassa työllisyyden ja toimeentulon heikentyminen, työhyvinvointiin, harrastuksiin ja koulutukseen liittyvät ongelmat, ihmissuhteiden ja osallistumisen puutteet sekä poikkeusolojen aiheuttamat vaikutukset psyykkiseen terveyteen. Nämä ilmenemismuodot tunnistetaan myös Diakoniabarometrin (2022) aineistossa. Vastauksena hyvinvointivajeeseen diakonia on jo muuntunut voimakkaasti, mutta kriisin seurauksia ei ole vielä

ohitettu. Tulevina vuosina velan hoito jatkuu. (Hiilamo 2021, 3; Diakoniabarometri 2022, 23.)

4.5 Muut auttavat tahot

Kela huolehtii Suomessa asuvien sosiaaliturvasta. Kelan tukia ovat esimerkiksi opintotuki, työttömyyskorvaukset, asumistuki, toimeentulotuki sekä sairauspäiväraha. Varsinkin uuteen tilanteeseen joutuessaan ei aina tiedä, mihin Kelan tukiin on oikeutettu, ja siihen voi saada apua talous- ja velkaneuvonnasta tai Talousneuvolasta. Lisäksi sosiaaliturvan toimeenpanosta huolehtivat työttömyyskassat ja eläke- ja muut vakuutuslaitokset. (Kela 2023.)

Kuntien sosiaalitoimesta on voinut kysyä sosiaalista luottoa, jota osa kunnista on myöntänyt esimerkiksi ylivelkaantumisen ehkäisemiseen, asumisen turvaamiseen ja talouden tasapainottamiseen henkilöille, jotka eivät voi saada muuta matalakorkoista lainaa esimerkiksi luottohäiriömerkinnän vuoksi.

1.8.2023 alkaen sosiaalinen luotto laajenee koko maahan, sillä se siirtyy kunnilta **hyvinvointialueiden** hoidettavaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) auttaa asioissa, jotka liittyvät oikeuksiin kuluttajana, jolloin kyse on elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisistä epäselvyyksistä. Myös perinnän prosessiin liittyvistä seikoista tarjotaan verkkosivuilla tietoa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023.)

Kuluttajaliiton verkkosivuilla tarjotaan tietoa arjen raha-asioista, esimerkiksi maksuhäiriöistä ja kuluttajahuijauksista sekä maksuttomassa puhelinpalvelussa sekä chatissa neuvontaa esimerkiksi huoneenvuokrasuhteisiin liittyvissä kysymyksissä (Kuluttajaliitto 2023a).

Marttaliiton laajasti kotitalousaiheisen neuvonnan piiriin kuuluu myös talouden neuvontaa julkaisujen, kurssien ja tapahtumien muodossa sekä chatin ja neuvontapuhelimen kautta. Marttaliitolla on myös Takuusäätiön kanssa

yhteinen Kestävät talouspolut -hanke meneillään, josta on edellä mainittu Takuusäätiön yhteydessä. (Martat 2023.)

Asianajajapäivystys antaa maksuttomasti oikeudellista neuvontaa monilla paikkakunnilla ympäri Suomen. Verkkosivuilla julkaistaan päivystyskalenteria. (Asianajajapäivystys 2023.)

Eri aiheissa auttavia neuvontapalveluja luetteloidaan Takuusäätiön verkkosivuilla Selviydy veloistasi -otsikon alla kohdassa ”auttavia palveluja” (Takuusäätiö 2023a). Edellä esitettyjen lisäksi luettelossa mainitaan omien oikeuksien kohdalla oikeusaputoimistot, eduskunnan neuvontalakimies, juristineuvonta naisille, kansalaisneuvonta, kuluttajaoikeusneuvoja, kuluttajariitalautakunta, sosiaaliasiamies ja Suomi.fi-sivuston oikeusturvan neuvonta.

5 Maksuvaikeuksista selviytyminen – erilaisia ratkaisukeinoja

Maksuvaikeuksissa olevalle ei apua tarjota mistään taholta automaattisesti, eikä esimerkiksi läheisten pyytämänä, vaan apua hakemaan on lähdettävä itse tai selvittävä vaikeuksista ulos itsenäisesti. Ensimmäinen askel on **selvittää itselleen laskut ja maksurästit**, kuten tyypillisesti auttavien tahojen oppaat ohjeistavat. Selvitystyöhön ei ole apua saatavissa, vaan siitä on suoriuduttava itse. Velkojilta voi pyytää yhteenvedon veloista.

Perintälaki (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513) sisältää säännöksen velallisen tiedonsaantioikeudesta. Velallisella on oikeus pyynnöstään saada velkojalta ja perimistoimistolta maksuttomasti

1. ajantasainen tieto velkojensa kokonaismäärästä ja perusteista
2. erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä
3. selvitys velkapääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä.

Useammin kuin kerran vuodessa pyydettyinä velkojalla on oikeus saada selvityksen toimittamisesta kohtuullinen korvaus. Kannattaa myös laatia itselleen jossakin muodossa **budjetti, josta selviävät tulot, säännölliset menot ja lainat**. Budjetin laadintaan on verkosta saatavilla joitakin työkaluja.

Velkojan kanssa neuvottelu on toinen askel, kun maksamattomista laskuista on itse selvillä. Voidaan tehdä uusi maksusuunnitelma, jossa maksuaika voi olla pidempi, maksuerät pienemmät, korko mahdollisesti pienempi, lasku voidaan jakaa useaan erään, tai voi saada lyhennysvapaita kuukausia. Jos maksukyky on heikentynyt itsestä riippumattoman syyn vuoksi, kuten sairauden tai työkyvyttömyyden, voi vedota sosiaaliseen suoritusesteeseen, ja saada lisää aikaa asioiden järjestämiseen.

Velkojen maksujärjestys kannattaa huomioida, jos rahat eivät riitä kaikkeen. Takuusäätiön (2023a) mukaan tärkeysjärjestyksessä korkeimmalla sijalla ovat

asunnon säilymisen, työssäkäynnin ja arjen sujumiseen liittyvät laskut, kuten vuokrat tai vastikkeet, asuntolainan lyhennykset, sähkölaskut, koti- ja autovakuutusmaksut sekä puhelin- ja nettiliittymien maksut. Maksamatta kannattaa ehkä jättää velkoja, jotka ovat suoraan ulosottokelpoisia, koska niistä ei tule kertymään lainkaan oikeudenkäyntikuluja ja ne vanhenevat muita velkoja nopeammin. Pienet laskut ja velat kannattaa hoitaa ennen suuria, koska ne tulevat kasvamaan suhteellisesti enemmän perintäkulujen ja ulosoton yhteydessä. Pääomaltaan suurten velkojen maksaminen saattaa myös olla mahdotonta ilman velkajärjestelyä, joten niiden jättäminen maksamatta saattaa mahdollistaa muiden velkojen hoitamista pois ennen ulosoton alkua.

Velkojen maksu vyöryttämällä on yksi ratkaisukeino, mikäli kyse on luotoilla velkaantumisesta. Siinä ensin kaikkiin velkoihin neuvotellaan mahdollisimman pienet kuukausierät ja mahdolliset maksuvapaakuukaudet. Tällä mahdollistetaan, että pääomaltaan pienintä velkaa pystytään maksamaan joka kuukausi mahdollisimman paljon pois. Kun se on maksettu, maksetaan pois toiseksi pienintä velkaa, ja jatketaan, kunnes kaikki velat on maksettu pois. Vyöryttämiseen opastaa muun muassa Talous- ja velkaneuvonnan esite: ”Velkojen järjestely” (2023).

Vapaaehtoista järjestelylainaa voi hakea pankeista tai luottolaitoksilta, jolloin erilliset velat yhdistetään yhdeksi uudeksi lainaksi mahdollisesti pidemmän maksuajan tai matalamman koron saamiseksi. Lainaa voi olla mahdoton saada, mikäli on maksuhäiriömerkintä tai ellei ole riittäviä tuloja lainan takaisinmaksuun. (Takuusäätiö 2023a.)

Sosiaalinen luotto on hyvinvointialueilta haettava edullinen laina pienituloisille mutta maksukykyisille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta saada rahoitusmarkkinoilta kohtuuehtoista luottoa. Maksuhäiriömerkintä tai ulosotto ei ole sille esteenä. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää esimerkiksi talouden tasapainottamiseen, kodin hankintoihin, asumisen turvaamiseen tai kuntoutumisen tueksi. Tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista. Takaisinmaksuaika on viisi vuotta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) uudistuksesta annettu laki (956/2022) on hyväksytty ja se astuu voimaan 1.8.2023. Uudessa laissa hyvinvointialueet velvoitetaan tarjoamaan sosiaalista luototusta, kun kunnissa tarjoaminen perustui vapaaehtoisuuteen ollen käytössä pääasiassa vain suurissa kaupungeissa. Hallituksen lakimuutoksen esitysehdotuksen (HE 136/2022) perusteluissa kerrotaan, miten palvelu kuitenkin on jatkossa määrärahasidonnaista. Koska hyvinvointialueille jää päätösvalta määrittellä sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet, eli järjestämisen laajuus, luottopääoman määrä ja luottojen suuruus paikallisten tarpeiden mukaan, eriarvoisuutta on jatkossakin hyvinvointialueiden kesken. Laissa säännellään entistä tarkemmin sosiaalisen luoton saajalle annettavasta neuvonnasta ja ohjauksesta. Luoton saamiseen ei jatkossakaan ole subjektiivista oikeutta. Vuonna 2019 tilastojen mukaan sosiaalisia luottoja myönnettiin 553 kappaletta ja keskimääräinen myönnetty laina oli noin 6500 euroa (HE 136/2022.)

Takuusäätiön pienlaina on 200–2000 euron laina enintään kahden vuoden maksuajalle yllättävään menoon tai hankintaan, johon ei saa lainaa pienituloisuuden tai maksuhäiriömerkinnän takia. Kyse voi olla esimerkiksi kodinkoneen, huonekalun, hammashoidon tai silmälasien hankinnasta, takuuvuokrasta tai rippijuhlista. (Takuusäätiö 2023d.)

Takuusäätiön takaama järjestelylaina on pankkilaina velkojen yhdistämiseksi, määrältään 2000–34000 euroa. Se on hyvä ratkaisuvaihtoehto, mikäli maksuvaikeuksissa on kyse useista eri veloista, esimerkiksi vakuudettomista kulutusluotoista eli ”pikavipeistä” ja laskurästeistä. Lainan korko on edullinen, eivätkä maksuhäiriömerkinnät tai ulosotossa oleminen estä lainan ja takauksen saantia. Perusturvaan kuuluvan omaisuuden, eli kotina käytettävän asunnon ja auton saa säilyttää, mutta sen ulkopuolinen omaisuus on myytävä ja käytettävä velkojen maksuun. Päämääränä järjestelylainalla on auttaa pysyvästi pois maksuongelmista ja sen voi saada vain kerran. Hakemus tehdään suoraan Takuusäätiölle ja käsittelyaika on muutama kuukausi. (Takuusäätiö 2023d.)

Vapaaehtoinen velkajärjestely tarkoittaa yhteiseen sopimukseen perustuvaa velkajärjestelyä, Velkojen järjestelyopas kertoo (Talous- ja velkaneuvonta

2023). Koko velkatilanne järjestellään ja velkojille esitetään uutta takaisinmaksusuunnitelmaa. Kaikkien velkojen on hyväksyttävä suunnitelma, jotta järjestely voidaan tehdä.

Yksityishenkilön velkajärjestely on velkojen järjestelyvaihtoehtoista viimesijaisin. Se on käräjäoikeudesta haettava järjestely, jossa talous- ja velkaneuvonta avustaa. Velkajärjestely on tarkoitettu henkilölle, jonka velkojen määrä on maksukykyyn nähden liian suuri. Maksukyky voi olla heikentynyt esimerkiksi sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai muun itsestä riippumattoman elämäntilanteen muutoksen vuoksi. Velkajärjestelyssä henkilölle vahvistetaan maksuohjelma, jossa on tulojen ja menojen perusteella laskettu maksuvara, eli summa, jonka verran hän maksaa velkoja kuukausittain. Maksuvara voi olla myös negatiivinen, jolloin nollaohjelmassa henkilö maksaa vain pakollisia menojaan, ei velkoja. Kun maksuohjelma, joka on kestoaltaan tavallisimmin kolmesta viiteen vuotta, on suoritettu, loput veloista annetaan anteeksi. Talous- ja velkaneuvonta avustaa koko velkajärjestelyn prosessin aikana ja tilanteiden muuttuessa maksuohjelman aikana. (Talous- ja velkaneuvonta 2023.)

Velkajärjestelyyn voi päästä vain kerran. Kaikki muut mahdolliset keinot velkojen hoitamiseksi on selvitettävä ennen velkajärjestelyyn hakeutumista. (Takuusäätiö 2023a.) Velkajärjestelyä säätelee laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (57/1993), jossa kriteereitä järjestelyyn pääsemiseksi on useita. Perusturvaan kuuluvan omaisuuden eli omistusasunnon, kohtuuhintaisen auton ja tulonhankkimiseen liittyvän omaisuuden saa säilyttää itsellään. Muu omaisuus, esimerkiksi kesämökki tai osuus kuolinpesästä, on myytävä. Lain mukaan velkojen ei tarvitse olla ulosotossa ennen velkajärjestelyn hakemista, mutta käytäntö on toinen. (Talous- ja velkaneuvonta 2023; Markula, haastattelu 13.4.2023). Markulan mukaan (haastattelu 13.4.2023) neuvonta joudutaan sopeuttamaan paikallisen käräjäoikeuden ratkaisulinjojen mukaiseksi. Esimerkiksi Varsinais-Suomen käräjäoikeuden ratkaisut ovat maan tiukimpia. Käräjäoikeus yleensä myöntää velkajärjestelyn vasta, kun velkoja on yritetty maksaa ensin ulosoton kautta.

6 Haastattelututkimus

6.1 Haastateltavat ja haastattelun sisältö

Aitojen kokemusten löytämiseksi opinnäytetyössä haastateltiin puolistrukturoituna haastatteluna viittä yksityishenkilöä, jotka ovat jossain elämänsä vaiheessa itse kokeneet eri asteisia maksuvaikeuksia. Henkilöt löytyivät henkilökohtaisten omien verkostojen kautta. Haastattelusta sopiessa ennakkoon käsiteltiin opinnäytetyön aihetta, tavoitteita ja aiottuja haastattelukysymyksiä sekä luottamuksellisuutta ja tietosuojaa. Haastattelut käytiin kasvokkain ja aikaa kuhunkin oli varattu noin 1,5 tuntia. Kukin haastateltava sai "Tiedote tutkimuksesta" -lomakkeen ja allekirjoitti haastattelun suostumuslomakkeen. Keskustelun äänitallenteeseen pyydettiin lupa suullisesti. Haastateltaville kerrottiin, että henkilötietoja ei kerätä haastattelun yhteydessä, ja heitä käsitellään opinnäytetyön kaikissa vaiheissa anonymisti. Ketään haastateltua ei voi opinnäytetyöstä tunnistaa ja heistä käytetään tunnisteita A, B, C, D ja E. Haastattelujen jälkeen tallenteet kirjoitettiin tekstimuotoon. Haastatteluaineistoa analysoitiin teemoittelemalla eli poimimalla asioita aiheittain ja yhdistelemällä teemat alalukuihin aihekokonaisuuksiksi. Kaikki haastatteluaineisto tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua.

Haastatteluissa käsiteltiin maksuvaikeuksiin johtaneita syitä ja taustatilanteita, perhetilannetta alkuvaiheessa, millaisista laskuista maksamattomat koostuivat, oman laskutilanteen selvittelyä ja haasteita, kokemuksia perintäkirjeistä ja laskuista, avun hakemista ja saamista sekä esteitä avun hakemiselle. Kysymysten lisäksi keskustelu eteni osittain tilanteen mukaan, koska haastateltujen tilanteet ovat olleet yksilöllisiä. Kysymysten avulla oli tarkoitus löytää opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastauksia, eli mahdollisia keinoja, miten maksuvaikeuksissa olevaa voitaisiin auttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja estää ongelmien laajeneminen ja syveneminen. Maksuvaikeuksia itse kokenut henkilö on kokemusasiantuntija. Subjektiiivinen kokemus on aito ja oikea ja sen pitäisi olla myös auttavien tahojen katsannossa vähättelemätön.

6.2 Maksuvaikeuksiin johtaneita syitä

Haastateltujen yksityishenkilöiden elämäntilanteet ovat olleet erilaisia talouden kaaoksen syntyessä ja kestäessä, mutta monia yhteisiä piirteitä tilanteista löytyi. Kaikki viisi olivat yksinasujia maksuvaikeuksien alkaessa. A:lla maksuvaikeuksien alussa tapahtui ero parisuhteesta, jonka jälkeen hän sairastuttuaan joutui vakityöpaikasta jäämään sairauslomalle ja edelleen kuntoutustuelle. Erilaiset lääkityksen sivuvaikutukset haittasivat arkea, kunnes sopiva lääkitys löytyi. Elämässä tapahtui monia luopumisia. Tulot, jotka putosivat alle puoleen entisestä, eivät riittäneet arjen menoihin, vaan laskuja alkoi kertyä. Myös yksin asuminen teki laskuista selviämisen vaikeammaksi.

Myös B sairastui fyysisesti ja tuli työkyvyttömäksi omaan työhönsä. Hän oli pienituloinen, ja kun sairauspäiväraha päättyi, eläkevakuutusyhtiön maksama kuntoutusraha, joka perustui laskennalliseen eläketuloon, oli niin pieni, ettei sillä voinut elää. Myös aikuisia lapsiaan B pyrkii auttamaan hankkimalla heille välttämättömiä tavaroita, mikäli pystyy. Yksinasumisensa haastavuudesta hän kertoo:

Jos asuu kaksi taloudessa, ja sulta loppuu rahat, niin ainakin on se toinen apuna, että jommallakummalla on. Ei välttämättä ruoka lopu. Mutta kun sä oot yksin, niin ei sulla oo ketään kehen turvaat. Jos sun rahat loppuu, niin ne loppuu.

B:llä kuitenkin on takanaan myös aiempi maksuvaikeuksien jakso 1990-luvun laman ajalta, jolloin karille meni avioliitto ja pankin pakkohuutokauppaan itse rakennettu omakotitalo. Velkasaneeraus oli pitkäkestoinen, eikä yhtään velkaa saanut anteeksi, kuten nykyisissä velkajärjestelyissä.

C:llä alkuvaiheeseen sisältyi menetyksiä sekä fyysistä sairautta ja kroonista kipua. Hän koki niistä johtuvaa yleisen toimintakyvyn laskua siten, että vakituisessa työssä vuorot sujuivat sinnittelemällä ja vapaa-aika meni työvuoroista palautumiseen. Rahat olisivat riittäneet laskujen maksamiseen, mutta asioita jäi silti hoitamatta toisinaan. Lopulta vuorotteluvapaa tuntui pelastavalta ratkaisulta kokonaistilanteeseen, mutta tulot romahtivat ennakkoon ilmoitettua enemmän. Vuorottelukorvausta pienensi laskennallisesti oletettu

harrastustoiminnan kuukausittainen tulo, vaikkei sitä tosiasiallisesti olisi tullut euroakaan koko vuotena. Siksi joka kuukausi piti ruokaan käytettävän summan edestä siirtää laskuja myöhempään tai jättää maksamatta. Hän asui omakotitalossa, eikä yksineläjällä ollut arjen kulujen jakajaa.

D oli tilanteen alkaessa 19-vuotiaana juuri muuttanut lapsuudenkodista omilleen opiskelija-asuntolan soluasuntoon painavista syistä. Tilanteeseen liittyi masennusta ja vaikeuksia mennä kouluun. Sen sijaan hän soitteli paljon kavereilleen, ja aikana ennen puhepakettihinnoittelua puhelut olivat kalliita. Ensimmäiset puhelinlaskut olivat 1600 euroa ja 2500 euroa, joiden kuittaamiseksi oli nostettava opintolainaa. Kuukausittainen 300 euron opintoraha oli vaikea saada riittämään arjen menoihin, johon opiskelijaelämän baari-illatkin kuuluvat. Tilannetta ei myöskään helpottanut päihteitä käyttävä kämppäkaveri.

E ei osaa itsekään oikein sanoa, mikä johti maksuvaikeuksiin. Hän oli hiukan yli 20-vuotias ja vakituisessa työssä. Yksi asia johti toiseen ja toinen kolmanteen, kunnes laskuja meni ulosottoon. ”Omaa tyhmyyttä”, hän sanoo. Tilanne kesti muutaman vuoden, kunnes hän pääsi maksuvaikeuksista jaloilleen. Sen jälkeen maksuvaikeuksia tuli uudestaan. Sitten hän otti pikavippejä selvittääkseen uudella lainalla edellisistä laskuista.

6.3 Maksamattomien laskujen selvittely ja haasteet

A:n laskut olivat päivittäisen elämisen kustannuksia, joihin pienentyneet tulot eivät enää riittäneet. Erilleen muuton takia hän osti myös joitain huonekaluja osamaksulla. Selviytyäkseen arjesta hän otti lainaa, jota ei pystynyt maksamaan takaisin. Lopulta hän ei tiennyt enää, minne kaikkialle oli maksamatonta velkaa. Velkajärjestelyyn päästyään hän vei laskut avaamattomana suoraan diakoniatyöntekijälle, jolta hän sai paljon apua.

Muistan, että oli usein sellainen olo, että tämä kaikki tapahtuu jollekin toiselle, mä katon sitä vierestä vaan. Ei voinut kuin nostaa kädet pystyyn. Olin siinä suossa niin, että en olisi pystynyt mitenkään itse lajittelemaan laskuja, vaikkei niitä niin suurta määrää ollutkaan.

Perintäkirjeiden vastaanottamisesta hän kertoo:

Niissä oli hirveästi tekstiä. Tilanne oli niin kaoottinen kaikkiaan. En oikein muista niistä ajoista ja perintäkirjeiden vastaanottamisesta. Ihan kuin joku usva olisi tiellä. Mutta kun se kirje tulee perinnästä, niin eihän siitä tiedäkään, mikä se lasku on.

B:n kohdalla ei ollut erityisiä ongelmalaskuja, vaan syynä vaikeuksiin oli pienituloisuus. Hänellä oli elämisen kulut, pieni laina, luottokortti sekä mahdollisuuksien mukaan aikuisten lastensa auttaminen. Hän on pysynyt aina perillä maksetuista ja maksamattomista laskuistaan. Vaikka talous on äärimmäisen tiukka ja selviytyminen vaikeaa, laskuja hän ei jätä koskaan maksamatta, koska pitää luottotietojen säilyttämisestä kiinni viimeiseen asti. Se on seurausta hänen aiemmasta 90-luvun velkasaneerauksen kokemuksestaan.

C:llä laskut koostuivat tavallisista arkimenoista, kuten sähkö, vesi, lämmitys, vakuutukset, puhelin, netti, tonttivuokra, jätekulut sekä terveydenhuolto- ja lääkemaksut. Auto oli välttämätön työssäkäyntiin ja iäkkäiden vanhempien auttamiseen. Asuntolainan lisäksi oli kaksi osamaksuvelkaa ja luottokortti.

C ei pysynyt perillä maksettujen ja maksamattomien laskujen tilanteestaan, koska vaikeudet jatkuivat useita vuosia. Hän kertookin runsaasti kokemuksiaan, miten juuri se oli hänen tapauksessaan ongelman ydin. Hän olisi tarvinnut ulkopuolisia apukäsiä ja -silmiä lajittelemaan ja mapittamaan vuosien ajalta kuitit ja laskut, jotta olisi päässyt ajoissa käsitykseen maksamattomista laskuista. Sellaista apua ei mistään saanut ja siksi tilanne pitkittyi. Kun maksoi aivan kaikkia arjen laskuja epätasaisesti, se auttoi selviytymään, mutta samalla hankaloitti jatkoa. Perintäkirjeistä hän kertoo:

Alkuperäisen laskuttajan nimi saattoi olla ylimalkaisesti niin, ettei voinut tietää mihin laskuasiaan se liittyy. Enkä luottanut perintäkirjeisiin, nehän tulivat kauan jälkikäteen, eivätkä tullessaan olleet ajan tasalla. Lasku oli yleensä jo maksettuna alkuperäiselle velkojalle, mutta sen tiedon kulkeminen perintäyhtiölle kesti kauan.

Sytä sekavaan käsitykseen laskutilanteesta C:llä oli lukuisia. Jos oli maksanut laskun perintäyhtiölle, vain se näkyi tiliotteella saajana ilman mainintaa mihin laskuun se liittyy. Jälkikäteen selvittely oli liian työlästä, kun voimat olivat vähäiset. Kun sama lasku esiintyy alkuperäisen velkojan laskussa,

perintätoimiston muistutuksissa, käräjäoikeuden haasteessa tai ulosoton kirjeessä mahdollisesti yhtenä useasta eri laskusta, on vaikea tietää, onko tai missä vaiheessa on kyseinen lasku tullut maksetuksi. Omassa laskukalenterissakin oikeudellisen perinnän lasku täytyi kirjata erikseen kasvaneen loppusumman takia, jolloin saattoi jäädä merkitsemättä ja pysymättä ajan tasalla, mitkä alkuperäiset laskut oli kuitattu. Perintäyhtiö lähetti joka laskusta oman erillisen kirjeensä parin viikon välein. Se saattoi karhuta uudempaa erää, vaikka aiempi oli vielä maksamatta. Myös kuukausittain laskuttavat yritykset saattoivat kohdistaa maksusuorituksen uudempaan erään, vaikka vanhempikin erä oli vielä maksamatta, eikä ollut siirtynyt perintäyhtiölle. Laskukirjeiden määrät kasvoivat valtaviksi. Kun tilanne pitkittyi, laskukirjeistä enää pieni osa tuli avatuksi. Ajatus oli avata kirjeet myöhemmin paremmilla voimilla. Rahat eivät niihin kaikkiin olisi kuitenkaan riittäneet. Joinakin aikoina rahat olisivat riittäneet maksamiseen, mutta epäluottamus laskujen oikeellisuuteen olisi vaatinut laskujen perusteellista läpikäymistä. Kun availi kuoria, eikä päässyt käsitykseen, oliko lasku relevantti vai ei, luovutti taas sillä kertaa.

D:n osalta alkusysäyksenä maksuvaikeuksiin olivat suuret puhelinlaskut. Myös D:llä laskukirjeitä jäi avaamatta paljon. Kun ei maksamaan kuitenkaan pystynyt ja velkaa oli jo tuhansia euroja, ei laskuja halunnut katsoakaan. Laskukirjeitä tuli myös tuhottua aivan tarkoituksella.

Kun niitä kirjeitä alkoi vaan tullemaan ovista ja ikkunoista, erilaisia velkoja, niin mä olisin kaivannut, että jossain edes olisi se summa, mitä sä olet velkaa kokonaisuudessaan. Perintätoimistoja oli niin hirveän monta ja jotkut yhdistyivät. Mulle ilmoitettiin: ”Hyvä yhteistyökumppani”, että olemme yhdistyneet, mutta ei kerrottu mikä perintätomisto ja laskut siihen yhdistyi.

E:llä laskuissa oli kyse tavallisista arjen kuluista. Käsitys laskuista oli epämääräinen ja laskukirjeitä jäi avaamatta. Perintäkirjeet hän koki sinällään selkeiksi, mutta oli tilanteita, jolloin omasta mielestään hän oli laskun jo maksanut. Hän ei kuitenkaan lähtenyt asiaa selvittämään, vaan luotti perintätoimiston tietoon. E koki, että velkojien kanssa pystyi hyvin neuvottelemaan maksusuunnitelmista.

Haastatteluissa keskusteltiin laskuttajien vaihtelevista käytännöistä, jotka lisäsivät erehtymisriskiä. Toisinaan uudessa laskussa ei näy tietoa edelleen avoimena olevasta edellisestä laskusta. Myöhässä maksetusta laskusta voi tulla maksumuistutus vielä viikkoja myöhemmin. Viivästys- tai perintäkuluja tulee maksettavaksi myöhässä maksetusta laskusta, ja laskuttajien eriävien käytäntöjen mukaan tämä kulujen lasku saatetaan lisätä seuraavaan laskuun, tai sitä saatetaan laskuttaa perintäyhtiön kautta. Laskuttaja saattaa olla ulkoistanut perintäyhtiölle jo ensimmäisen muistutuskirjeen, vaikkei kyseessä silloin ole vielä perintä. Tiliotteelle tulee sen maksaessa saajaksi kuitenkin perintäyhtiön nimi. Vielä vaikeammaksi selvittämisen tekee, jos perintätoimiston lasku on koostunut kahdesta tai useammasta eri laskusta, jolloin tiliotteella näkyvä summakaan ei anna vihjettä kohdistamiselle. Tiliotteella vilisee perintätoimistojen nimiä ja vieraalta näyttäviä summia, ja voimavaroiltaan heikossa tilanteessa oleva väsy selvittämisyritykseen.

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että e-laskut ja suoraveloitukset ovat tuoneet uudenlaisen vaikeuden oman velkatilanteen selvittämiseen verrattuna paperilaskujen aikaan. Paperilaskuihin saattoi tehdä maksumerkintöjä tai muistiinpanoja. Saattoi kerätä kaikki paperilaskut yhteen, lajitella ne omiin kasoihinsa ensin velkojittain (mukaan lukien saman velan perintäkirjeet, käräjäoikeuden haasteet ja ulosotot) ja sen jälkeen laskun päivämäärän mukaan kukin kasa aikajärjestykseen ja oman välilehtensä alle mappiin. Kunkin laskuttajan velkatilanne oli siitä selvitetävissä. Kodeissa ei usein ole toimivaa tulostinta, tai pankkiin saapuvia laskuja ei haluta tulostaa. Selvitystyö omissa verkkopankeissa ei johda samalla tavalla visuaalisiin, muistiinpanoilla täydennettyihin ja kronologisesti seurattaviin kokonaisuuksiin, jonka fyysiset mapit muodostaisivat.

Viidestä haastatellusta neljä jätti avaamatta laskuja. Se tiedetään erittäin tavalliseksi ilmiöksi maksuvaikeuksissa olevilla. Haastatelluilla ilmeni hieman vaikeutta sanoittaa avaamattomuuden syytään tai he käyttivät kaoottinen-sanaa. Maksuja oli myöhästynyt vuorollaan ja perintätoimistojen kirjelmäärät olivat kasvaneet vähitellen. Avaamista siirrettiin tuonnemmas parempien voimien

ajankohtaan, tai laskuja ei kestänyt nähdä. Avaamattomuus vaikuttaa selviytymismekanismilta, kun voimat eivät riitä niin vaikean asian käsittelyyn. Kun tilanne pitkittyi kuukausien, jopa vuosien pituiseksi, maksettujen ja maksamattomien laskujen pinot eivät mahdu enää yhteen kassiin. Kaaoksen selvittämiseen tarvittaisiin täydet voimat.

6.4 Avun hakeminen ja saaminen

A muistelee edelleen lämmöllä diakoniaa, jolta sai merkittävän avun. Hän auttoi joka tavalla konkreettisesti: selvitti laskutilanteen, teki laskelman hänen kanssaan ja laittoi velkasaneerauksen alkuun. Talous- ja velkaneuvonnassa, jossa myös kohdeltiin ystävällisesti, jatkettiin velkasaneerauksen asiaa.

B kyseli ja etsi apua monista eri paikoista, saamatta muita kuin hänelle kelpaamattomia neuvoja. Seurakunnan diakoniatyöntekijä ainoana auttoi häntäkin, mistä hän on vieläkin kiitollinen ja osin hämmästynytkin. Kuittien perusteella diakonissa laski tulot ja menot ihmetellen, ettei tällä lopputuloksella voi elää. Kuitenkin hän oli elänyt sillä kaiken aikaa. Hän sai kauppaan ruokalahjakortin, jouluavustuksen ja mahdollisesti johonkin laskuun myös avustuksen.

D oli saanut sosiaalitoimesta apua, mutta nöyryyttävän ja syyllistävän kohtelun kera. Sosiaalitoimi ohjasi eteenpäin talous- ja velkaneuvontaan, josta ei kuitenkaan saanut apua. Pelastusarmeijalta hän myös sai hieman apua. Lopulta hän aikanaan pääsi velkajärjestelyyn, ja asiat tulivat kuntoon. Myöhemmässä hankalassa elämäntilanteessa toisella paikkakunnalla hän sai sosiaalitoimen ja diakoniatyön yhteistyönä paljon oleellista, konkreettista apua, mistä hän on hyvin tyytyväinen ja kiitollinen. Samoin oikeusaputoimiston lakiapu oli tärkeää.

C ja E selviytyivät maksuvaikeuksistaan kokonaan yksinään. C:llä oli kuitteja järjestämättä suuri määrä usean vuoden ajalta. Hän oli kysellyt auttavilta tahoilta apua kotiin kuittien ja laskujen läpikäyntiin, jotta pääsisi selvytyteen, mitä todellisuudessa on maksamatta. Sellaista apua ei saanut mistään, koska oli tavallinen työssäkäyvä henkilö ilman minkäänlaista sosiaali-, päihde- tai

mielenterveyspalvelujen asiakkuutta, hänelle perusteltiin. E:lle oli tärkeää pitää kaikki täysin omana tietonaan, eikä hän kysynyt apua mistään.

Auttavien palveluiden nimet ja toimintatavat eivät diakoniatyötä lukuun ottamatta olleet tuttuja haastatelluille. He puhuivat palveluista esimerkiksi katuosoitteen perusteella tai saamansa avun, esimerkiksi velkajärjestelyn perusteella. Osittaisena syynä oli, että maksuvaikeuksien jaksosta on jo kulunut aikaa, jolloin unohtamista tapahtunut. Myös palvelumuodoissa on ollut paikkakuntakohtaisia eroja. Silti palvelujen tuntemattomuus ilmensi varmasti myös auttavien toimijoiden kentän sirpaleisuutta ja epämääräisyyttä.

6.5 Esteitä avun hakemiselle

Takuusäätiön Henri Hölttä (haastattelu 6.4.2023) kertoo asiakkaiden häpeäkokemuksesta:

On hyvin tyypillistä, ettei häpeän takia puhuta maksuvaikeuksista kenellekään. Velkakierre voi jatkua vuosia, mutta asumisen ja arjen jakava oma puolisoakaan ei tiedä siitä mitään. Kehittyy taito valehdella ja pimittää tietoja, mutta sellainen elämä on tosi kuormittavaa. Elää valheessa, joka itseä rasittaa joka päivä.

Häpeäkokemus näkyi selkeänä myös haastateltujen kohdalla, sillä viidestä haastatellusta neljä ei kertonut tilanteestaan kenellekään. Vaikka A:lla oli maksuvaikeuksista aikaa jo yli 10 vuotta, hän ei edelleenkään puhu asiasta. ”Stigma, ettei osaa hoitaa asioitaan, yhdistetään liian helposti maksuvaikeuksiin”, hän sanoo. ”Jos olisi hävennyt tilannettaan vähemmän, olisi ollut helpompaa kysyä neuvoja”, C sanoo. D ei kertonut kenellekään lähipiirissään, mutta äiti sai tietää asiasta, kun ulosottomies soitti äidille ja kysyi täysi-ikäisen tyttären yhteystietoja. Äidin kautta myös sisko sai tietää, samoin kuin kunnan sosiaalityöntekijä, joka tunsikin äidin. Äiti koki tulleen tyttären nolaamaksi pienellä paikkakunnalla, ja nyt 20 vuotta myöhemmin äiti edelleen muistuttaa asiasta ja käyttää sopivissa tilanteissa tietoa aseena tytärtään vastaan. ”Häpeä oli niin suuri, että se jumitti minut täysin. En olisi voinut pyytää apua.”, hän kertoo. E ei ole koskaan kertonut maksuvaikeuksistaan kenellekään. ”Kynnys kertoa on niin valtava. Ajattelin, että hoidan tämän itse.

Itse otin pikavippejä, itse mokasin, ei se ole kenenkään muun asia kuin minun”, hän sanoo. Samasta syystä hän ei myöskään kysynyt apua tai neuvoja mistään. B ei ole kokenut häpeää missään vaiheessa ja hän on pystynyt vaikeuksista helposti kertomaan. Koska maksuvaikeuksien syynä oleva pienituloisuus ei ole omaa syytä, ei niin ollen syytä häpeäänkään ole.

Oman laskutilanteen epäselvyys, kaoottisuus, oli haastatelluista kolmella syy olla hakematta apua. Koska voimat eivät riittäneet laskujen avaamiseen, tilanteen selvittelyyn tai papereiden mapittamiseen, tilanne jatkui.

Tietämättömyys auttavista tahoista ja auttamisen keinoista sai aikaan, että apua saattoi kysyä yhdeltä taholta, mutta ei tiennyt muusta avusta. Vaikeutta oli myös siinä, että oletti tietävänsä mahdolliset ratkaisut, eikä tiennyt tietojensa puutteita. Myös kieltävän vastauksen jälkeen ei kehdannut etsiä muuta mahdollista apua. Rajatut tavoittamisen keinot mainitsi C esteeksi, sillä auttavaan tahoon olisi pitänyt jättää yhteydenottopyyntö, johon vastaamisen hän ymmärsi tulevan puheluna ajankohtana, jota ei voinut itse päättää. Saamansa nöyryyttävän kohtelun yhdeltä tai useammalta auttavalta taholta mainitsi kaksi haastateltavaa.

Haastateltavista D oli maksuvaikeuksien aikaan hiljakkoin täysi-ikäistynyt, eikä valmistuttuaan päässyt töihin. Talous- ja velkaneuvonta neuvoi palaamaan sitten, kun on saanut ensin töitä, jolloin voitaisiin katsoa velkajärjestelyä. Tilanne tuntui lohduttomalta. Luottotietoja olisi tarvittu työpaikan saamiseen.

B sai neuvoksi päästää laskuja ulosottoon, jonka jälkeen vasta häntä voitaisiin auttaa. Niin ollen hän ei voinut ottaa apua vastaan, koska luottotiedoistaan hän haluaa pitää kiinni täysin ehdottomasti. Ulosotto myös kaksinkertaistaisi laskujen summat. Hän oli useaan eri auttavaan tahoon eri kysymyksissä yhteydessä puhelimitse, mutta loppujen lopuksi hänen tilanteensa kokonaisuutta ei ottanut mikään taho tarkasteltavaksi, eikä neuvonut vaihtoehtoja, mitä olisi tehtävissä.

C olisi tarvinnut apua kotiin kuittien ja laskujen läpikäyntiin, ja piti itsestään selvänä, ettei hänellä olisi ollut oikeutta minkäänlaiseen taloudelliseen apuun,

esimerkiksi asumistukeen. Sitä hän ei kuitenkaan koskaan mistään kysynyt, koska ei ollut eläissään ennenkään asioinut Kelan eikä sosiaalitoimen kanssa, eikä aikonut niihin tutustua nytkään.

E huomasi haastattelussa, että vastaavaa apua laskujen selvittelyyn kotiin hän nimenomaan olisi tarvinnut, mutta sellaista ei ollut tullut mieleenkään kysyä. Tarjottaessa hän olisi varmasti ottanut vastaan ja hyötynyt siitä. C ja E olivat lopulta tilanteistaan selvinneet kokonaan omin voimin ilman minkäänlaista yhteiskunnan rahallistakaan tukea ja kokevat, että olisivat selviytyneet vaikeuksista ulos huomattavasti nopeammin, mikäli laskujen lajittelu- ja selvittelyapua olisi ollut saatavilla.

Haastatteluissa keskusteltiin siitä, miten velkojaan ohjeistetaan olemaan yhteydessä heti, kun ei kykene laskuaan eräpäivään mennessä maksamaan. Velkojan kanssa on mahdollista laatia maksusuunnitelma tai siirtää eräpäivää. Asia ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen. Siirrettyä eräpäivää on ehdottomasti noudatettava, tai muutoin menettää mahdollisuuden tuleviin neuvotteluihin, ainakin velkojen asiakaspalvelujen mukaan. Esteenä neuvottelemiselle varsinkin kuukausittain toistuvalla laskulla saattaa olla, että eräpäivän siirrosta ei ole todellista apua. Jos tulot eivät ole yhtään sen suuremmat seuraavana kuukautena, jolloin uusi erä on taas vuorossa, kyseessä on vain kierre. Neuvotellessa velallinen voi kokea syyllistävää, leimaavaa tai nöyryyttävää kohtelua laskuttajan asiakaspalvelulta, ja ainakin tilanne voi tuntua nöyryyttävältä ja hävettävältä, vaikka kohtelu olisi ystävällistäkin. Herkässä tilanteessa ei maksuvaikeuksissa oleva kaipaisi lisäkuormaa, jota vuorovaikutustilanteen epäonnistuminen tuottaa.

7 Johtopäätökset

Maksuvaikeuksien ongelma koskettaa suurta joukkoa kansalaisia. Kuka tahansa keskivertokuluttaja voi ylivelkaantua tai menettää luottotietonsa. Kyseessä eivät ole, kuten usein kuvitellaan, työttömät, syrjäytyneet, päihde- tai mielenterveysongelmaiset, pikavippejä ottaneet tai ”itse ongelmansa aiheuttaneet”, vaan myös vakaassa taloustilanteessa eläneet, tavalliset, keskiluokkaiset, työssäkäyvät henkilöt. Maksuvaikeuksiin voivat johtaa monenlaiset itsestä riippumattomat syyt, kuten pelkästään sairastuminen. Maksuvaikeuksista ja maksuhäiriömerkinnöistä seuraa uusia ongelmia, joilla tavallinen arki vaikeutuu. Maksuvaikeuksien ja ylivelkaantumisen aiheesta oli jo paljon tutkimuksia ja opinnäytetöitä, mutta vähemmistössä olivat sellaiset, jossa näkökulmana olisi maksuvaikeuksissa olevan henkilön tarve ja avun saaminen etupainotteisesti.

Tavoitteena opinnäytetyössä oli selvittää maksuvaikeuksissa olevan henkilön näkökulmasta nykyistä palvelutarjontaa ja sen toimivuutta maksuvaikeuksista selviytymiseksi. Haluttiin selvittää, miten helposti apua on saatavilla, täyttääkö tarjonta vaikeuksissa olevan tarpeet ja toiveet, sekä mikä estää hakemasta apua. Alatavoitteena oli löytää keinoja, joilla neuvontaa ja apua tulisi toteuttaa, jotta vaikeuksista selviytymistä saataisiin aikaistettua, estettyä jo ensimmäisen maksuhäiriömerkinnän syntyminen tai estettyä vaikeuksien syveneminen.

Opinnäytetyön teoriaosassa perehdyttiin ensin maksuvaikeuksia ja velkaantumista käsitteleviin tutkimuksiin, raportteihin ja tilastotietoihin. Sen jälkeen käsiteltiin velan prosessia, eli mitä maksamattomasta laskusta seuraa kussakin vaiheessa velallisen oikeuksien ja mahdollisuuksien näkökulmasta katsottuna. Talousvaikeuksissa apua tarjoavat palvelut kartoitettiin verkkolähteistä ja lainsäädännöstä, ja niitä täydennettiin viiden asiantuntijan haastatteluin. Olemassa olevat ratkaisukeinot maksuvaikeuksista selviytymiseksi koottiin vielä teoriaosan lopuksi. Työn empiirisessä osassa haastateltiin viittä maksuvaikeuksia kokenutta yksityishenkilöä, jolloin saatiin koottua niihin liittyviä aitoja kokemuksia.

Näyttää siltä, että maksuvaikeuksissa olevien palvelutarjonnassa on viime vuosina menty parempaan suuntaan. Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen valtiolle on tuonut yhtenäisyyttä. Uudet Talousneuvolat tarjoavat apua matalalla kynnyksellä niille, joille henkilökohtainen tapaaminen on paras väylä.

Takuusäätiön tavoittaa puhelimitse tai chatissa arkisin ja myös parina iltatuntina viikossa. Toisaalta kehityskohteitakin löytyi edelleen monenlaisia. Internet on hyvä väylä auttavien palvelujen löytämiseksi ainakin periaatteessa.

Käytännössä ilmeni, että maksuvaikeuksissa olevan ei ollut helppoa löytää eri auttavia tahoja ja niiden keinovalikoimaa, ellei jo valmiiksi tiennyt, mitä etsii.

Talousneuvonnan palvelut toisistaan erillisinä eivät muodosta palvelujärjestelmää. Neuvon kysyminen saattoi rajoittua vain yhteen auttavaan tahoon, joka neuvoi oman sektorinsa osalta osoittamatta muiden tahojen suuntaan. On hyvä muistaa, että kaikilla osapuolilla, niin velallisella, velkojalla kuin auttavilla toimijoillakin, on yhteinen tavoite: velkojen maksaminen.

Auttavien tahojen pitäisi asemoitua selkeästi velallisen puolelle.

Edistystä on tapahtunut myös maksuvaikeuksien ratkaisukeinoissa. Sosiaalisen luototuksen siirryttyä kunnilta hyvinvointialueille toteutuu kansalaisten tasapuolisuus paremmin, vaikka ei täydellisesti. Maksuhäiriömerkintälain tuoreet muutokset toivat oleellista parannusta maksuhäiriömerkintäisten henkilöiden asemaan. Haasteita on kuitenkin eri ratkaisukeinojen löytymisessä, ja siinä, miten tiedot muutoksista tavoittavat velallisia.

Kotitalouksien velkaantumista, maksuhäiriömerkintöjä, ulosottoa ja velkajärjestelyä koskevien tilastojen tulokinnassa näytetään lähes poikkeuksetta ajattelevan, että henkilön menot ovat olleet suuremmat kuin tulot. Jätetään huomiotta henkilön toimintakykyisyyden vaikutus. Esimerkiksi fyysisen sairastumisen vuoksi alentuneella toimintakyvyllä voi laskuja jäädä maksamatta, vaikka rahat riittäisivätkin. Laskut voivat edetä ulosottoon asti, koska jaksaminen ei riitä maksutilanteen selvittämiseen. Osuvasti sanotaan, että tilanteessa ”hanskat putoavat käsistä”. Esimerkiksi ulosottokirjeen tultua jaksamisen puutteet ja häpeä voivat estää yhteydenoton ulosottomieheen asian

selvittämiseksi. Silloin on helpointa jäädä seuraamaan passiivisesti sivusta sitä, kuinka omilla palkkalaskelmilla näkyy ulosoton rivejä. Omanlaisensa haasteen tuovat myös laskutus-, perintä- tai ulosottokäytäntöjen monimutkaisuus. Lisäksi velkoja tai perintätoimisto eivät aina ole oikeassa, eikä käräjäoikeuden haaste koskaan ole käräjäoikeudelta kannanotto siihen, että velka olisi aiheellinen. Kaiken selvittäminen on vaativaa täysissäkin voimissa olevalle henkilölle.

Laskukirjeiden avaamattomuus syveneissä maksuvaikeuksissa on hyvin yleistä ja tämän tosiasian kaikki auttavat tahot tuntevat. Avaamatta jättämisen syihin opinnäytetyössä haastatellut asiantuntijat kuitenkin suhtautuivat yllättävän vaihtelevasti. Vaikutti, ettei syiden koko kirjo ollut täysin tuttu kaikille. Laskujen avaamattomuus on osoitus toimintakyvyn alenemisesta tai lamaantumisesta ja näyttäisi olevan erillinen vaiva, johon tavallaan sairastutaan, eikä siitä parannuta kannustamalla, eikä käskemällä reipastua. Jos vaikeuksissa oleva asiakas kysyy apua laskujen käsittelyyn, se on osoitus halusta selviytyä eteenpäin, valmiudesta alkaa korjata omaa tilannetta ja pyyntöön tulisi suhtautua vakavasti. Vieraan ammattilaisen apu on hyödyllisempi kuin sukulaisen tai ystävän ja monelle helpompi ottaa vastaan. Koko avun tarve saattaa jopa kohdistua vain tähän selvitystyöhön, jonka jälkeen henkilö saattaakin selviytyä eteenpäin omatoimisesti ja ilman yhteiskunnan taloudellista apua. Kuitenkaan laskujen läpikäyntiin ei apua mikään taho tarjoa. Pieniä tositemääriä voi viedä seurakunnan diakoniatyön, talous- ja velkaneuvonnan tai Talousneuvolan tapaamiseen, mutta suurista kuittimääristä pitää selviytyä omatoimisesti. Toisin sanoen mitä vaikeampi tilanne laskukaaoksessa, sitä vähemmän saa apua. Edellytetään olevan ensin perillä maksamattomista laskuistaan voidakseen lähteä apua hakemaan.

Auttavien tahojen asiantuntijahaastatteluissa kysyttiin syitä, miksi auttamisen keinovalikoimassa ei kenelläkään ole kotikäyntejä suurehkojen lasku- ja kuittimäärien selvittämiseksi, vaikka jotkut asiakkaat heiltä toisinaan pyytävät. Takuusäätiötä lukuun ottamatta asiantuntijat eivät antaneet faktatietoa organisaationsa toimintamallin perusteluista, vaan erilaisia työntekijän näkökulmasta haastatteluhetkellä suoritettuja arvioita. Tällaista selvittelyavun

tarvetta ei tunnistettu todelliseksi, sitä vähäteltiin, siitä ei ajateltu olevan kestävää apua tai pyyntö vain suoralta kädeltä todettiin mahdottomaksi. Syyksi epäiltiin resursseja, sillä kotikäynnit vaatisivat kahden henkilön työpanoksen. Tietojärjestelmä ei mahdollista kotikäyntiä, mutta toisaalta muissa asioissa kotikäyntejä silti tehtiin. Yhteydenottoa terveys- tai sosiaalitoimeen suositeltiin, ja henkilön pitäisi palata laskuasioihin vasta, kun esimerkiksi sairauden, uupumuksen tai masennuksen ongelma on selätetty. Pallo on helppo vierittää jollekin toiselle toimijalle, jos ei tunneta sen tosiasiallisia mahdollisuuksia auttaa. Nähtiin jopa asiakasta voimaannuttavana, että hänen pitää päästä selvittelyssä alkuun yksinään. Jos auttavassa palvelussa työskentelevät eivät ole laskujen lajitteluavun tarvetta tunnistanee, vaikeaa varmasti tarvetta on tunnistaa organisaatiossa ylempänäkään ja muuttaa toimintamallia. Jos työkseen talousneuvontaa antavat henkilöt kokevat suurten laskumäärien lajittelun liian suureksi työksi, miten siitä oletetaan alentuneella fyysisellä tai psyykkisellä toimintakyvyllä olevan velallisen yksinään selviytyvän?

Yhteiskunnan kulutuskeskeisyys luo paineita ja hankaloittaa taloudellisen toimintakyvyn haasteista kärsivän henkilön tilannetta. Toimintakykyä heikentävät elementit, kuten sairastavuus, velkaantuneisuus ja työelämästä syrjäyttävät tekijät kasaantuvat helposti. Syyllistäminen tai nöyryyttäminen eivät toimintakykyä vahvista, vaan ne johtavat häpeän ja syyllisyyden kautta lamaantumiseen, kuten haastateltujen henkilöidenkin kohdalla kävi ilmi. Avun pyytäjiä olisi syytä kuunnella ja heidän pyyntönsä ottaa vakavasti myös silloin, kun kysytynlaista apua ei ole tarjolla. Keskenään samanlaisilta vaikuttavien asiakkaiden tilanteiden taustalla ovat yksilölliset tapaukset erityispiirteineen.

Olisi syytä luoda uudenlainen palvelumuoto, jossa kertaluonteisesti vietäisiin kotiin apua laskujen ja kuittien lajitteluun, mikä merkittävästi auttaisi osaa maksuvaikeuksissa olevista ja auttaisi pääsemään nopeammin kiinni ongelmien ratkaisemiseen. Erityisesti yksinasujien haavoittuva tilanne pitäisi huomioida paremmin. He ovat maksuongelmatilastojen ja apua pyytävien suurimpana ryhmänä, ja vailla asuinkumppania, jonka kanssa asioita pohtia tai jonka kanssa arjen menoja jakaa. Päätöksenteon nopeuttaminen talousongelmia

ratkaistaessa taloudellisella tuella, kuten velkajärjestelyllä tai Takuusäätiön takauksella, nopeuttaisi maksuvaikeuksista selviytymistä. Kehittämistarpeita on myös perinnän ja ulosoton prosessien selkeyttämisessä, jotta niistä tulisi velalliselle helpommin ymmärrettäviä. Tarve on tunnistettu tutkijoiden, asiantuntijoiden ja päättäjien tasolla, ja se näkyi myös opinnäytetyön haastatteluissa.

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa haastateltujen viiden maksuvaikeuksia kokeneen henkilön otanta oli riittävän laaja, mutta heidän kokemuksensa eivät kaikki olleet aivan tuoreita. Siksi kysymykseen miten hyvin nykyiset palvelumuodot toimivat, oli vastausta etsittävä rinnakkain auttavia toimijoita tarkastelemalla ja haastatteleamalla. Muilta osin saatiin kattavasti käsitys velallisten kokemuksista, jotka monelta osin vahvistivat jo aiemmin tiedettyä, mutta antoivat myös uutta tietoa. Opinnäytetyön aihe sosiaalityön, juridiikan ja liiketalouden risteyskohdassa oli laaja ja vaati runsaasti lähdeaineistoa ja perehtymistä, mikä vei aikaa ja paisutti teoriaosan aiottua pidemmäksi. Tietojen ajantasaisuus oli myös kaiken aikaa varmistettava.

Oma osaaminen kehittyi opinnäytetyön tekemisen aikana sekä työn sisällön, että prosessin osalta ja mahdollisesti tulee olemaan hyödyksi tulevissa työtehtävissä. Moni taloushallinnon tradenomi tulee työskentelemään tehtävissä, joissa olisi hyvä olla tuntemusta maksamattoman laskun prosessista, eri perintäkeinoista ja maksuhäiriömerkinnöistä, sekä ymmärrystä maksuvaikeuksien inhimillisistä kokemuksista yksilölle. Siksi aihetta olisi hyvä jatkossa saada sisällytettyä taloushallinnon opintoihin. Hyödyllistä on, että opinnäytetyö toimii keskustelun herättäjänä auttavissa palveluissa ja toivottavasti saa aikaan pohdintaa esitetyn uudenlaisen palvelun tarjoamisen mahdollisuudesta. Toivottavasti työ myös osaltaan murtaa rahasta ja maksuvaikeuksista puhumisen tabua.

Jatkotutkimus ehdotetun uudenlaisen palvelun, laskujen selvittelyavun, toteuttamisesta olisi tarpeen. Sillä olisi saatavissa lisätietoa palvelun määrällisestä kysynnästä, miten se olisi toteutettavissa ja mitä resursseja vaatii. Mahdollisesti kokeilun kautta saataisiin tietoa saavutetuista hyödyistä.

Lähteet

Kirjalliset lähteet:

Aarnihuhta, M. 2020. Rahavaikeudet, stigma ja häpeä – rahavaikeuksissa olevien kokemuksia. Takuusäätiö. Teoksessa Murra häpeä. Takuusäätiön 30-vuotisjuhlajulkaisu, 37–40. Viitattu 22.12.2022. https://www.takuusaatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/Takuusaatio_30vuotisjulkaisu_saavutettava.pdf

Asianajajaliitto 2023. Asianajajapäivystys – maksutonta oikeudellista neuvontaa. Viitattu 8.4.2023. <https://asianajajaliitto.fi/asianajopalvelut/mistaloydan-asianajajan/maksuton-asianajajapaivystys/>

Blomgren, J. & Hiilamo, H. 2016. Ylivelkaantuminen voi viedä terveyden. Kela. Tutkimusblogi. Viitattu 18.12.2022. <https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/3538>

Hammarén, S; Hietaniemi, M.; Kainulainen, S. & Kalanti, M. 2022. Diakoniabarometri 2022. Muuttuva ja muuttava diakonia. Suomen ev.-lut. kirkon tutkimusjulkaisuja 138. Helsinki: Kirkon tutkimus ja koulutus.

HE 136/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalisesta luototuksesta annetun lain muuttamisesta. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/20220136>

Helesuo, S; Meling, M. & Schroderus, E. 2022. Vaikuttavuutta ennakoivaan talousneuvontaan. Ennakoivan talousneuvontahankkeen loppuraportti. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 19.1.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-514-2>

Hiilamo, H 2021. Koronakriisin sosiaalinen velka. Miten pandemia vaikuttaa laaja-alaiseen hyvinvointiin? Viitattu 27.4.2023. https://sorsaoundation.fi/wp-content/uploads/KSS_Koronakriisin-sosiaalinen-velka_Web.pdf

Kalmi, P. & Ruuskanen, O-P. 2016. Suomalaiset pärjäävät taloudellisessa tietämyksessä ja käyttäytymisessä hyvin suhteessa muihin maihin. Kansantaloudellinen aikakauskirja. Vol. 112, 6–18. Viitattu 26.3.2023. <https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/43720/A119.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karttunen, T.; Laasanen, H.; Sippel, S. & Valtonen, T. 2017. Juridiikan perusteet. 5.–6. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kela 2023. Henkilöasiakkaat. Viitattu 27.4.2023.

<https://www.kela.fi/henkiloasiakkaat>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) 2023. Viitattu 2.3.2023.

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/perinta-ja-maksujarjestelyt/>

Korkolaki 20.8.1982/633

Kuluttajaliitto 2023a. Velkaopas.

<https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/velkaopas/>

Kuluttajaliitto 2023b. 10 toimenpidekokonaisuutta ylivelkaantumisen ratkaisemiseksi. Viitattu 11.4.2023. <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/10-toimenpidekokonaisuutta-ylivelkaantumisen-ratkaisemiseksi/>

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Laki sosiaalisesta luototuksesta annetun lain muuttamisesta 956/2022

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728

Luotonen, N.; Puttonen, V. & Rantapuska, E. 2022. Maksuhäiriöt Suomessa 2015–2020. Kansantaloudellinen aikakauskirja. Vol. 118, No 2/2022. Viitattu 27.12.2023. https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2022/06/31928180_KAK_2_2022_NETTI-1-82-104.pdf

Martat 2023. Omat rahat. Viitattu 27.4.2023.

<https://www.martat.fi/marttakoulu/omat-rahat/>

MIELI ry 2019. Velat ja mielenterveys – mitä tiedämme, mitä pitäisi vielä tietää? Näyttöön perustuvat suositukset käytännön työhön. Viitattu 2.3.2023.

https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/12/velkaongelmat_ja_mielenterveys_-_raportti-web.pdf

Münster, E.; Porz, J.; Puth, M. T.; Tillmann, J.; Warth, J.; Weckbecker, K. & Zier, U. 2019. Over-indebtedness and its association with sleep and sleep medication use. BMC public health, Vol. 19, No 1. Viitattu 19.12.2022.

<https://doi.org/10.1186/S12889-019-7231-1>

Raijas, A.; Kalmi, P.; Ranta, M. & Ruuskanen, O-P. 2020. Suomalaisten talousosaaminen – Analyysi 2000-luvulla tehtyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella. Suomen Pankki. A: 119. Viitattu 26.3.2023.

<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/43720/A119.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö STM 2023. Sosiaalinen luototus. Viitattu 10.4.2023. <https://stm.fi/toimeentulo/sosiaalinen-luototus>

Suomen Asiakastieto 2022a. Maksuhäiriötilastot, Payment Default Statistics. Suomi/Finland Q1-2022
<https://www.epressi.com/media/userfiles/123829/1649221253/maksuhairiotilasto-q1-2022-suomen-asiakastieto-oy.pdf>

Suomen Asiakastieto 2022b. Luottotiedot ja maksuhäiriöt – Mitä jos saan maksuhäiriön? Viitattu 10.3.2023.
<https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/luottotiedot>

Suomen evankelisluterilainen kirkko 2023a. Rahahuolet. Talousapua ja neuvontaa. Viitattu 10.4.2023. <https://evl.fi/apua-ja-tukea/arjen-ongelmat/rahahuolet>

Suomen evankelisluterilainen kirkko 2023b. Kirkon diakoniarahasto. Viitattu 10.4.2023. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/taloudellinen-avustaminen/kirkon-diakoniarahasto>

Takuusäätiö 2023a. Selviydy veloistasi. Viitattu 10.3.2023.
<https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/velkojen-maksukeinot/>

Takuusäätiö 8.2.2023b. Takuusäätiön tavoitteet kevään 2023 eduskuntavaaleihin sekä hallitusohjelman muodostamiseen. Viitattu 19.2.2023.
<https://www.takuusaatio.fi/julkaisu/takuusaation-tavoitteet-kevaan-2023-eduskuntavaaleihin-seka-hallitusohjelman-muodostamiseen/>

Takuusäätiö 2023c. Kysymyksiä ja vastauksia ulosotosta. Viitattu 8.4.2023.
<https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/perinnan-ja-ulosoton-eteneminen/kysymyksiä-ja-vastauksia-ulosotosta/>

Takuusäätiö 2023d. Palvelut ja materiaalit. Viitattu 10.4.2023.
<https://www.takuusaatio.fi/palvelut-ja-materiaalit/>

Talous- ja velkaneuvonta 2023. Laskut myöhässä. Viitattu 2.3.2023.
<https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/laskutmyohassa.html#>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2023. Viitattu 10.4.2023.

<https://www.turunseurakunnat.fi/apua-ja-tukea/rahahuolet>

Ulosottolaitos 2023a. Tietoa velalliselle. Viitattu 10.3.2023.

<https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoaulosotosta/tietoavelalliselle.html#>

Ulosottolaitos 2023b. Eduskunta antoi arvionsa ulosoton organisaation uudistamisesta. Viitattu 9.5.2023.

<https://ulosottolaitos.fi/fi/index/ulosottolaitos/ajankohtaista/verkkouutiset/jatiedotteet/2023/eduskuntaantoiarvionsaulosotonorganisaationuudistamisesta.html>

Valtioneuvosto 15.9.2022. Sosiaalinen luototus otetaan käyttöön kaikilla hyvinvointialueilla. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote. Viitattu 10.4.2023.

<https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaalinen-luototus-otetaan-kayttoon-kaikilla-hyvinvointialueilla>

Yle 2023. Koko ulosottojärjestelmä pitäisi räjäyttää, sanoo kymmenillä tuhansilla velkaantunut Sari Packalén – ja tutkija on samaa mieltä. Viitattu 9.5.2023.

<https://yle.fi/a/74-20029040>

Haastattelut:

Aarnivuori, H. 2023. Haastattelu. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymästä Maarian seurakunnan diakonissaa Helena Aarnivuorta haastatteli 17.4.2023 Taina Kiviniemi.

Haastateltava A 2023. Haastattelu. Henkilöä A haastatteli 31.3.2023 Taina Kiviniemi.

Haastateltava B 2023. Haastattelu. Henkilöä B haastatteli 6.4.2023 Taina Kiviniemi.

Haastateltava C 2023. Haastattelu. Henkilöä C haastatteli 15.4.2023 Taina Kiviniemi.

Haastateltava D 2023. Haastattelu. Henkilöä D haastatteli 16.4.2023 Taina Kiviniemi.

Haastateltava E 2023. Haastattelu. Henkilöä E haastatteli 16.4.2023 Taina Kiviniemi.

Hölttä, H. 2023. Haastattelu. Takuusäätiön neuvonnan vastaavaa asiantuntijaa Henri Hölttää haastatteli 6.4.2023 Taina Kiviniemi.

Koivisto, H. 2023. Haastattelu. Ulosottolaitokselta ennakoivan talousneuvonnan asiantuntijaa Heidi Koivistoa haastatteli 8.5.2023 Taina Kiviniemi.

Markula, M. 2023. Haastattelu. Oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojaa ja yksikkövastaavaa Mia Markulaa haastatteli 13.4.2023 Taina Kiviniemi.

Valo, C. 2023. Haastattelu. Oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojaa Cindy Valoa Talousneuvolassa haastatteli 3.5.2023 Taina Kiviniemi.