

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2010

Matias Huovinen

MAKSUSUUNNITELMIEN PURKAUTUMISEN SYYT Case: Yritys X



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Marraskuu 2010 | 55 sivua

Ohjaaja Jukka Rantala

Matias Huovinen

MAKSUSUUNNITELMIEN PURKAUTUMISEN SYYT Case: Yritys X

Yksityishenkilöiden maksuvaikeudet johtuvat usein kasvaneesta velkamäärästä. Velkamäärän kasvu aiheutuu tavoitetun elintason ylläpidosta, joka on saavutettu talouden noususuhdanteen aikana. On hankittu kuluja, jotka on hoidettava, vaikka niistä ei haluta luopua. Velallisiasiakas joutuu ottamaan yhä enemmän velkaa ja ajautuu velkakierteeseen. Velkakierteen katkaisee saatavissa olevan rahoituksen määrä, kun velkamäärä on saavuttanut maksimiarvonsa. Yksityishenkilöiden velkaantumisen kertoo historian korkein maksuhäiriömerkintöjen määrä. Talouden taantumisen aikana saatavien perintä pitkittyy ja hankaloituu. Velkapääoman kotiuttamiseksi tulee velkojan sopia erityisen tarkasti saatavan maksusta velallisiasiakkaan kanssa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja yritys x:n tytäryhtiö yritys y hoitaa omien saatavien perintää. Sovittujen maksusuunnitelmien purkautuminen tekee saatavien perinnästä haasteellista. Yritys y:ssä purkautuvien maksusuunnitelmien syitä selvitettiin opinnäytetyössä tehdyllä velallisiasiakashaastattelulla. Työssä keskitytään vain kuluttajasaataviin ja saataviin, joissa toimeksiantaja on itse velkojana. Toimeksiantaja hoitaa itse omien saatavien perintää. Velallisiasiakashaastattelu toteutettiin luottamuksellisesti toimeksiantajalle keväällä 2009 aikana.

Opinnäytetyön tavoitteena on löytyneiden syiden kautta kehittää asiakaspalvelua velallisiasiakaskontakteissa ja maksusuunnitelman laatimista, jotta purkautuneet maksusuunnitelmat vähentyisivät.

Opinnäytetyössä tehtiin velallisiasiakashaastattelu strukturoitua haastattelulomaketta käyttäen. Haastattelu toteutettiin luottamuksellisesti puhelimitse. Otanta oli 40. Velallisiasiakashaastattelusta saatujen vastausten pohjalta tehtiin johtopäätöksiä maksusuunnitelmien purkautumiseen johtaneista syistä. Keskeisimmät syyt maksusuunnitelmien purkautumiselle olivat velallisiasiakkaan maksukykyyn muutokset, epärealistinen kuva maksukykyvyydestä, epätietoisuus maksusuunnitelman ehtojen muokkaamisesta, sekä asiakaspalvelun hankala tavoitettavuus. Velallisiasiakkaat kokevat yleisesti velka-asioista puhumisen hankalaksi ja niiden hoitamisessa ollaan passiivisia.

ASIASANAT:

Kuluttajasaatavien perintä, maksusuunnitelman purkautuminen ja velallisiasiakaspalvelu.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business economical | Financial and insurance services

November 2010 | 55 pages

Instructor Jukka Rantala

Matias Huovinen

REASONS OF DISCHARGED SCHEDULE OF PAYMENTS IN Case: Company X

The financial difficulties of private persons are often related to growth of the amount of debts. The increase of the amount of debts is consequential to the intended maintenance of standard of living, which has been achieved during the economic bull market. There have been expenses acquired, which have to be either dealt with, or people are unwilling to renounce such debts. The debtor-client will have to increase his debt, leading to circle of debt. The circle of debt will be interrupted by amount of available financing when the amount of debts has reached its maximum value. The incurrance of debts by private persons may be understood through historically the highest number of disruption of payment. Collection debts during the economic recession will prolong and become more difficult. Insourcing of debts capital should be agreed upon with the creditor in an extremely precise manner of concerning the debts due to the debtor-client.

The subsidiary of the principal corporation of this thesis company x., company y, is taking care of collection of its own debts dues. Discharge of the schedules of payments complicates the collection of debts substantially. The reasons behind discharge of the schedules of payments were investigated through the interviews of the debtor-clients in this thesis. The focus of the thesis is only in consumer debts and debts where the principal acts as a creditor itself. The principal administers collection of their own debts dues. Interview of debtor-clients were implemented confidentially to the principal during the spring of 2009.

The goals of thesis are to develop customer service with the debtor-client contacts and elaborating schedule of payments through the causes found in the research of thesis in order to reduce the amount of the discharged schedules of payments.

A debtor-client interview was done for this thesis using a structured interview form. Interviews were administrated confidentially via phone interview. Sample was 40. Conclusions of the reasons of discharged schedules of payments were drawn through the results found from the interviews of the debtor-clients. The main reasons for discharge of the schedules of payments were chance of debtor-client ability to payment, an unrealistic knowledge of ability to payment, an uncertain knowledge of changing conditions of schedules of payments and difficult accessibility of customer service. The debtor-clients generally see speaking of debt issues difficulty and administering of debt issues is passive.

KEYWORDS:

Collection of consumer debts, discharge of the schedules of payments and debtor-client service.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KULUTTAJASAAHAVIEN PERINTÄ JA SEN SEURAUKSET	7
2.1 Kuluttajasaatavien perintä	7
2.2 Hyvä perintätapa	8
2.3 Laki saatavien perinnästä	9
2.3.1 Perintälain muutos 1.5.2005	11
2.4 Vapaaehtoinen perintä	16
2.4.1 Kirjeperintä	16
2.4.2 Puhelinperintä	18
2.5 Oikeudellinen perintä	20
2.6 Maksuhäiriömerkinnät	25
2.7 Velallisasiakaspalvelu	30
2.8 Maksuaikataulusta sopiminen	31
2.9 Maksusuunnitelman laatiminen	32
2.9.1 Maksusuunnitelman kustannukset velallisasiakkaalle	33
2.9.2 Asetetut rajoitteet maksusuunnitelmalle	34
3 MAKSUSUUNNITELMAN PURKAUTUMINEN	34
3.1 Tutkimusongelmaa täydentäviä ja selvittäviä kysymyksiä	37
3.1.1 Tutkimusmenetelmä	38
3.1.2 Velallisasiakastutkimuksen toteutus yritys y:ssä	39
3.2 Tutkimustulokset	40
4 JOHTOPÄÄTÖKSET	51
LÄHTEET	54

LIITTEET

Liite 1: Velallisasiakastutkimus Case: Yritys Y – strukturoitu haastattelulomake

KUVAT

Kuva 1: Kuluttajasaatavan perintäkulojen enimmäismäärät 1.5.2005 lähtien	13
Kuva 2: Kuluttajavelallisen kokonaiskuluvastuu 1.5.2005 lähtien	13
Kuva 3: Perintätoimien aikaraja kuluttajasaatavien perinnässä	14

KUVIOT

Kuvio 1: Kuluttajasaatavien perinnän eteneminen yritys x:ssä	24
Kuvio 2: Uudet yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkinnät vuosina 2000-2009	29
Kuvio 3. Teema numero yhden (1) ei – vastausten määrä prosentuaalisesti	42
Kuvio 4. Teema numero kahden (2) ei – vastausten prosentuaalinen määrä, paitsi kysymyksessä numero viisi (5) kyllä – vastausten prosentuaalinen määrä.	44
Kuvio 5: Teeman numero kolme (3) ei – vastausten määrä prosentuaalisesti.	46
Kuvio 6: Teeman numero neljä (4) ei – vastausten määrä prosentuaalisesti.	49

TAULUKOT

Taulukko 1: Maksuhäiriöt ja niiden tallennusajat Suomen Asiakastieto Oy:n luottokannassa.	25
Taulukko 2: Ulosottoasioita koskevat maksuhäiriöt ja niiden tallennusajat Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietokannassa.	27
Taulukko 3. Velallisiasiakastutkimuksen otannan jakautuminen.	41

1 JOHDANTO

Yksityishenkilöiden kasvava velkaantuminen johtaa usein maksuvaikeuksiin. Noususuhdanteen aikana saavutettua kulutustasoa ylläpidetään laskusuhdanteessa yllä ulkopuolisella rahoituksella. Saatavissa oleva rahoitus on rajallista ja siten myös kasvava velkapääoma saavuttaa jossain vaiheessa maksimiarvonsa. Velan hoitaminen koituu yhä useammille kuluttajille ylivoimaiseksi esteeksi nykyisen talouden taantuman aikana. Tästä kertoo historian korkein luottohäiriömerkintöjen määrä. Tämä luo haasteen saatavien perinnälle. Lainapääoman ja siitä saatavan korvauksen kotiuttaminen on vaikeaa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja Yritys x tytäryhtiön yritys y:n haasteena on omien saatavien perintä, koska suurin osa sovituista maksusuunnitelmista purkautuu. Opinnäytetyössä tehdyn velallisiasiakashaastattelun tarkoituksena oli selvittää maksusuunnitelman purkautumisen syitä Yritys y:llä. Työssä keskitytään vain kuluttajasaataviin ja saataviin, joissa toimeksiantaja on itse velkojana. Toimeksiantaja hoitaa itse omien saataviensa perintää. Velallisiasiakashaastattelu toteutettiin luottamuksellisesti toimeksiantajalle kevään 2009 aikana.

Opinnäytetyön tavoitteena on löytyneiden syiden kautta kehittää asiakaspalvelua velallisiasiakaskontakteissa ja maksusuunnitelman laatimista, jotta purkautuneet maksusuunnitelmat vähentyisivät.

2 KULUTTAJASAATAVIEN PERINTÄ JA SEN SEURAUKSET

2.1 Kuluttajasaatavien perintä

Perinnällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen tai muu maksuvelvollinen vapaaehtoisesti suorittamaan maksettavaksi erääntynyt saatava (Hallituksen esitys 25.9.1996/199).

Perinnän näkökulmasta saatavia on olemassa kahta erilaista tyyppiä: yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat. Erottavana tekijänä näiden eri saatavatyyppien välillä on niiden täytäntöönpanokelpoisuus. Jälkimmäisen täytäntöönpanon voi suorittaa ulosottoviranomainen ilman tuomiota ja päätöstä. Suurin osa saatavista on kuitenkin yksityisoikeudellisia, ellei niistä ole toisin säädetty erityislainsäädännössä. Kaupankäynnissä ja yrityssuhteissa erääntyneet saatavat kuuluvat edellä mainittuun ryhmään. Lukuun ottamatta eräitä vakuutussaamisia ovat yksityisten yritysten saatavat yksityisoikeudellisia. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

Kuluttajasaatavia ovat elinkeinonharjoittajan yksityishenkilöltä perittävät saatavat, joiden perusteena on kulutushyödykkeiden luovuttaminen tai luoton myöntäminen (Hallituksen esitys 25.9.1996/199). Kaikki vastaavissa henkilösuhteissa esiintyvät saamisoikeudet eivät kuitenkaan kuulu tunnusmerkistön piiriin. Ulkopuolelle jäävät esimerkiksi sopimuksenulkoiset vahingonkorvaussaatavat ja velvollisuus perusteettoman edun palautukseen. (Auejärvi & Hemmo 2004, 71.)

Saatava syntyy, kun kauppias luovuttaa ostajalle tavaran ja kauppa on sovittu vastikkeelliseksi. Kauppias on täten oikeutettu saamaan työstään korvauksen. Kun sovittua vastiketta ei ole eräpäivään mennessä maksettu, voi kauppias velkojana vaatia ostajalta (velallinen) korvausta ja periä saatavaa. Saatavien perintä on varsinkin suuremmissa yrityksissä ulkoistettu perintätoimistolle. Perinnän ulkoistaminen vapauttaa yrityksen resursseja sen omaan ydinosaamiseen ja säästää kustannuksia, jotka aiheutuisivat itse harjoitetusta perinnästä. Perintätoimistojen harjoittama saatavien vapaaehtoinen perintä on myös usein tehokkaampaa ja kustannuksiltaan edullista (0 – 4 prosenttia pääomasta). (Edwards 2008, 14.)

Työn toimeksiantajan tytäryhtiö yritys y ostaa yritysten saatavakantoja. Myyjä on usein yrittänyt tuloksetta periä saataviaan ja ne ovat näin ollen muodostaneet luottotappion yritykselle. Luottotappio pienenee saatavakannan myynnin seurauksena. Yritys y pyrkii mahdollisimman tehokkaasti perimään saataviaan vapaaehtoisesti. Saatavien täytäntöönpanon muuttaminen vapaaehtoiseksi mahdollistaa toimeksiantajan puuttuminen, koska kyse on perintätoimiston omista saatavista. Tämä tuo velalliselle mahdollisuuden saatavan vapaaehtoiseen maksuun ulosottoimenpiteiden sijaan. Julkisoikeudellisten saatavien kulukaton vuoksi yritys y:llä on vain yksityisoikeudellisia saatavia. (Räikkönen 5.3.2010, henkilökohtainen tiedonanto.)

2.2 Hyvä perintätapa

Menettely, jossa erääntynyttä saatavaa velotaan yksityishenkilöltä, on altis yllälyönneille. Varsinkin kun velkojana on yritys tai julkisyhteisö, mielletään kuluttajasaatavan perinnässä kyseiset tahot etulyöntiasemaan velalliseen nähden tietojen ja resurssien puolesta. Näin ollen velallinen on altavastaajan asemassa. Velkojalle oikeusturvan intressi on kuitenkin ilmeinen, onhan velallinen syyllisty-

nyt pääsääntöisesti sopimusrikkomukseen jättäessään velan maksamatta. Kummankin osapuolen oikeusturvan takaamiseksi on säädetty suuri joukko oikeusohjeita, joista muodostuu hyvä perintätapa. (Pönkä & Willman 2005, 38.)

Vaihdannan toimivuus perustuu velkojan oikeuteen saada maksu. Velkojalla tulee olla riittävät mahdollisuudet oikeuksiensa toteuttamiseen. Maksuvelvollista tulee kohdella sopimusrikkomuksesta huolimatta asiallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. (Pönkä & Willman 2005, 37.)

Yhtenä hyvän perintätavan ulottuvuutena pidetään pidättäytymistä sellaisten saatavien perinnästä, joita voidaan todennäköisin syin epäillä aiheettomiksi. Tämä koskee myös lainvastaisiin perusteisiin nojaavia saamisia. (Auejärvi & Hemmo 2004, 72.) Perintätoimeksiannon saajalla ei kuitenkaan ole yleistä velvollisuutta selvittää saatavan oikeellisuutta (Hallituksen esitys 25.9.1996/199).

2.3 Laki saatavien perinnästä

Laki saatavien perinnästä tuli voimaan 1.9.1999 (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Laki on yleislaki. Sitä ei sovelleta, jos asiasta päätetään muualla lainsäädännössä, kuten erityislaeissa. Erityislaki ei ole yleislakia poissulkeva, vaan perintälakia sovelletaan soveltuvin osin myös erityislainsäädännössä säädeltyjen saatavien perintään. Lain soveltamisalaa ei ole rajoitettu sen mukaan, minkälaista saatavaa perintä koskee tai kuka on velkojana tai velallisena. Laki koskee sekä luonnollisten henkilöiden että yritysten ja julkisten oikeushenkilöiden saatavien perintää saatavan syntyperusteesta riippumatta. (Pönkä & Willman 2005, 24.)

Keskeinen perintälain mukainen velvoite on hyvän perintätavan noudattaminen ja velallisen kannalta sopimattoman menettelyn välttäminen (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Vaatimusta konkretisoidaan säännöksen toisessa momentissa kieltämällä maksulaiminlyönnin seuraamuksia koskevien väärien tai harhaanjohtavien tietojen antaminen, kohtuuttomien tai tarpeettomien kulu- jen tai tarpeettoman haitan aiheuttaminen velalliselle ja velallisen yksityisyyden suojan vaarantaminen (Auejärvi & Hemmo 2004, 71).

Velallisen on perintätilanteessa korvattava velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Tämä velvollisuus on voimas- sa riippumatta siitä, suorittaako velkoja perinnän itse vai antaako hän sen toisen tehtäväksi. Velkojan oikeustilaa vahvistavat kohtuullisen korvauksen arviointipe- rusteet, joita saatavan suuruus, suoritettu työmäärä, perintätehtävän tarkoituk- senmukainen suoritustapa ja muut seikat. Näin ollen perintälain mukainen kor- vaaminen koskee vain ulkoprosessuaalisia perintätoimia. Kuluttajasaamisten kohdalla kuluttajavalituslautakunta on toimivaltainen käsittellään perintäkulu- jen kohtuullisuutta. (Auejärvi & Hemmo 2004, 74.)

Ammattimaista perintätoimintaa harjoittavan perintätoimiston perintäkuluvaati- musten määriin vaikuttavat sekä toimiston kiinteät kustannukset että työhön perustuvat kulut. Kiinteisiin kustannuksiin voidaan luetella toimisto-, henkilöstö-, toimeksiantojen vastaanotto- ja postituskulut. Työhön perustuvia kuluja ovat esimerkiksi saatavan vastaanotto ja niiden rekisteröinti atk-järjestelmään, mak- suvaatimuksen sisällöstä päättäminen ja maksuvaatimuksen lähettäminen, maksusuorituksen käsittelykulut ja raportointi velkojalle. Myös seuraavat tarkis- tukset lisäävät työhön perustuvia kuluja: saatavan oikeellisuus ja perintäkelpoi- suus, saatavan peruste, henkilötietojen ja osoitteen tarkistaminen. (Lindström 2005, 187.)

Perinnän kohteeksi joutuneet velalliset pyrkivät toisinaan välttämään perintäkuluja maksamalla perittävän saatavan pääoman suoraan velkojalle perintäyhtiön yhteydenoton jälkeen. Tämä menettely ei kuitenkaan poista velvollisuutta jo aiheutuneiden perintäkulujen korvaamiseen, mikäli perinnän edellytykset ovat muuten olleet todettavissa. (Hallituksen esitys 25.9.1996/199.)

Perintämenettelyn hyvän perintätavan vastaisuus tai muu sopimattomuus saattaa johtaa siihen, että velvollisuus perintäkulujen korvaamiseen raukeaa (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Esimerkkinä voidaan pitää puutteellista maksuvaatimusta (Auejärvi & Hemmo 2004, 74). Kyseiset laiminlyönnit johtavat pääsääntöisesti perintäkulujen menettämiseen, mutta perintäkuluvastuu voidaan jättää voimaan, jos menettelyn moitittavuutta tai laiminlyöntiä pidetään vähäisenä (Hallituksen esitys 25.9.1996/199).

Lakia saatavien perinnästä ei sovelleta velkomiseen tuomioistuimessa. Oikeudenkäymismenettelyä koskevat oikeudenkäymiskaaren säännökset. Oikeudenkäynnin aikana voidaan esittää edeltänyttä vapaaehtoista perintää koskevia väitteitä. Tällöin myös oikeudenkäyntiä edeltänyttä perintää voidaan arvioida hyvää perintätapaa koskevien säännösten näkökulmasta. (Pönkä & Willman 2005, 24.)

2.3.1 Perintälain muutos 1.5.2005

Perintälakiin on tullut muutoksia sen voimaantulon jälkeen. Eduskunta hyväksyi perintäkulujen korvaamista ja velallisen tiedonsaantioikeutta koskevat lisäykset perintälakiin 20.12.2004. Uudet säännökset tulivat voimaan 1.5.2005. Säännösten mukaan velallisen on yhä helpompaa saada velkojalta velkatilannettaan koskevia tietoja muun muassa kokonaiskuluvastuun enimmäismäärästä, maksu-

muistutusten ja maksuvaatimusten lähettämisen aikarajoista ja perintäkulujen korvaamisesta kuluttajaperinnässä. (Lindström 2005, 176.)

Velallisella on oikeus saada tietää velkojensa kokonaismäärä, velkojen peruste, erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä sekä selvitys velkاپääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä. (Lindström 2005, 186). Korkoja koskevassa selvityksessä olisi mainittava korkoprosentti, korkoaika ja pääoman määrä, jolle korkoa tai viivästyskorkoa on kertynyt. Velallisella on lisäksi oikeus tietää tiedot velkojen vanhentumisesta ja vanhentumisen katkaisemisesta. Hallituksen esityksen perustelujen mukaan velallisella on aina oikeus saada maksutta ajantasainen tieto velkojensa kokonaismäärästä, eli velkaerittely tai korko- ja kuluselvitys kerran vuodessa. Jos velallinen pyytää selvitystä useammin kuin kerran vuodessa, on velkojalla tai asiamiehellä oikeus saada kohtuullinen korvaus erittelyn tai selvityksen laatimisesta aiheutuvista kustannuksista. (Lindström 2005, 178.)

Uusia perintälain säännöksiä sovelletaan 1.5.2005 jälkeen velalliselta perittäviin perintäkuluihin. Uudet perintäkulujen määriä koskevat säännökset sitovat velkojaa, vaikka velallinen olisi ennen lain voimaantuloa sitoutunut sopimuksessa ankarampiin perintäkuluihin. Velkoja ei voi vaatia velalliselta suurempia perintäkuluja kuin 1.5.2005 voimaantulleessa perintälain muutoksessa säännellään. Uusia säännöksiä perintäkuluista sovelletaan kaikkiin lain voimaantulon jälkeen tuomioistuimessa ratkaistaviin tapauksiin, riippumatta siitä, milloin asia on saatettu vireille tuomioistuimessa, taikka kuluvaatimus on tiedoksiannettu velalliselle. (Lindström 2005, 191.)

Velkoja

<p>Yksittäiset perintätoimet</p> <p>Maksumuistutus 5 € per muistutus</p> <p>Maksusuunnitelma 30 € per suunnitelma</p> <p>Suoraan ulosottokelpoiset saatavat</p> <p>Maksumuistutus 5 € per muistutus</p> <p>Maksusuunnitelma 30 € per suunnitelma</p>
--

Asiamies

<p>Yksittäiset perintätoimet</p> <p>Maksumuistutus 5 € per muistutus</p> <p>(Perintätoimiston suorittama muistutuspalvelu)</p> <p>Maksuvaatimus 21 € per vaatimus</p> <p>(pääoma 250 € tai alle)</p> <p>Maksuvaatimus 45 € per vaatimus</p> <p>(pääoma yli 250 €)</p> <p>Maksusuunnitelma 30 € per suunnitelma</p> <p>Suoraan ulosottokelpoiset saatavat</p> <p>Maksumuistutus 5 € per muistutus</p> <p>(Perintätoimiston suorittama muistutuspalvelu)</p> <p>Maksuvaatimus 21 € per vaatimus</p> <p>Maksusuunnitelma 30 € per suunnitelma</p>
--

Kuva 1: Kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärät 1.5.2005 lähtien (Lindström 2005, 190.)

<p>Kuluttajavelallisen kokonaiskuluvastuu</p> <p>Saman saatavan yksittäisen perintätoimen (velkoja + asiamies) perintäkuluvaatimusten yhteismäärät:</p> <p>190 €, pääoma 250 € tai vähemmän</p> <p>220 €, pääoma yli 250 €</p> <p>59 €, suoraan ulosottokelpoiset saatavat</p>

Kuva 2: Kuluttajavelallisen kokonaiskuluvastuu 1.5.2005 lähtien (Lindström 2005, 190.)

Saatavien perinnässä voidaan ylittää sekä yksittäisen perintätoimen enimmäiskulu että saman saatavan perinnästä säädetty velallisen kokonaiskuluvastuu, jos perinnän suorittaminen on ollut poikkeuksellisen vaikeaa. Suoraan ulosottokelpoisten saatavan osalta sekä velkojan, että asiamiehen perintäkulut ovat suoraan ulosottokelpoisia. Kyseisissä saatavissa yksittäisen perintätoimen ja kokonaiskuluvastuun määriä ei saa ylittää. (Lindström 2005, 190.)

Perintälaissa säädetään maksumuistutusten ja maksuvaatimusten esittämisen aikarajoista, joiden noudattaminen on edellytyksenä sille, että velallista voidaan vaatia suorittamaan perintäkuluja. Aikarajoja koskevia säännöksiä sovelletaan sekä velkojien itse suorittamaan perintään että asiamiesten suorittamaan perintään. Kuluttajavelalliselta saa vaatia perintäkuluja perintälaissa tarkoitetusta maksuvaatimuksesta, jos saatavasta on vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetetty velalliselle lasku tai muu erääntymisilmoitus ja erääntymisestä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. (Lindström 2005, 189.)

Laskun lähettäminen → 14 pv → Eräpäivä → 14pv → Muistutuksen lähettäminen → 14 pv
→ Maksuvaatimuksen lähettäminen

Kuva 3: Perintätoimien aikaraja kuluttajasaatavien perinnässä (Lindström 2005, 189).

Oikeusministeriön 20.7.2010 julkaiseman asetuksen mukaan riidattomissa velkomis- ja häätöasioissa vastapuolen maksettavaksi tuomittavien oikeudenkäyntikulujen taksoja tarkistettiin johtuen heinäkuun 2010 alussa tapahtuneesta arvonnlisäveron yhden (1) prosenttiyksikön noususta. Uusia maksuja on sovellettu 19.7.2010 alkaen vireille tulevissa asioissa. Oikeudenkäyntikulujen määrä on

enintään 245 euroa, jos asia on tavanomainen ja velan pääoma yli 250 euroa. Kulut ovat samansuuruiset myös silloin, jos kyseessä on häätö ilman saatavaa. Jos taas tavanomaisen velkomisen pääoma on vähäinen eli enintään 250 euroa, oikeudenkäyntikuluja tuomitaan 211 euroa. Tavanomaista vaativammassa, yli 250 euron pääomaa koskevissa asioissa kuluja tuomitaan 333 euroa ja korkeintaan 250 euron pääomaa koskevissa asioissa 294 euroa. Taulukon mukaiset oikeudenkäyntikulut kattavat sekä avustajan palkkion että velkojalle syntyneet kulut. (Oikeusministeriön asetus 16.7.2010/682.)

Oikeusministeriö uutisoi 16.9.2010 ilmestyneessä artikkelissaan, että ”Sähköisesti vireille pannusta riidattomasta velkomisasiasta aiotaan käräjäoikeudessa jatkossa periä 25 prosenttia alempi oikeudenkäyntimaksu kuin paperisella hakemuksella vireille pannusta asiasta.” Oikeusministeriön mukaan uudistus on osa oikeudenkäyntimaksulain muutosta, jota koskeva hallituksen esitys annettiin eduskunnalle presidentin esittelyssä 17.9.2010. Tavoitteena on edistää riidattomien velkomisasioiden sähköistä asiointia. Maksu sähköisesti hoidetusta velkomisasiasta olisi 60 euroa, muutoin 80 euroa. Esityksen mukaan kaikkia oikeudenkäyntimaksuja korotettaisiin rahan arvon muutosta vastaavasti 1,45 prosentilla. Sähköisen asioinnin kehittämällä pyritään parantamaan tuomioistuinten palvelua ja tekemään riidattomien velkomisasioiden oikeuskäsittelystä nykyistä helpompi. Tarkoitus on alkuvuodesta 2011 ottaa käyttöön uusi sähköinen, Internet-pohjainen asiointiliittymä, joka on suunnattu erityisesti pienille perintätoimistoille, yksityisasiakkaille ja julkisyhteisöille. Sähköiseen asiointiin keskittäminen toisi kustannussäästöjä paitsi tuomioistuimille myös asianosaisille. Käsittelymaksun alentaminen pienentäisi velkojan kuluja ja koituisi myös velallisen eduksi, sillä hän joutuu viime kädessä maksamaan asian hoitamisesta aiheutuneet kulut. Velkomisasioiden määrä käräjäoikeuksissa on parin viime vuoden aikana kasvanut huomattavasti. Kun vuonna 2007 niitä oli yli 190 000, oli määrä vuonna 2009 yli 310 000. (Oikeusministeriö 2010.)

2.4 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on kotiuttaa saatavia turvautumatta tuomioistuimen ja ulosotto-organisaation käyttöön. Pyrkimyksenä on toteuttaa perintä nopeasti, taloudellisesti ja samalla mahdollisimman vähän vahinkoa velalliselle. Vapaaehtoinen perintä jää yleensä velkojan ja velallisen väliseksi asiaksi, jossa rahat kotiutuvat ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä. Vapaaehtoista perintää seuraa tarvittaessa oikeudellinen perintä, jota voidaan kutsua myös pakkoperinnäksi. (Lindström 2005, 174.)

Vapaaehtoiseen perintään siirrytään yleensä yhden huomautuskirjeen jälkeen. Saatavien kotiuttamisen näkökulmasta ero huomautuskirjeiden ja vapaaehtoisen perinnän välillä on viestin sävyssä sekä prosessin toteuttamistavoissa. Perintälakia sovelletaan kuitenkin sekä huomautuskirjeisiin että varsinaiseen vapaaehtoiseen perintään. (Lindström 2005, 200.)

2.4.1 Kirjeperintä

Kirjeperintä on tavallisin erääntyneen saatavan vapaaehtoinen perinnän muoto. Se on yksinkertaisin ja taloudellisin tapa kontaktoida velallista. Perintälaisissa säädetään kirjallisesta maksuvaatimuksesta, joka ammattimaisesti perintää harjoittavan on lähetettävä velalliselle. Asiamukaisesti laaditusta kirjeestä velallinen saa kaiken tarvitsemansa informaation saatavasta sekä siitä kenelle, milloin ja mihin mennessä saatava tulee suorittaa. Lisäksi velalliselle selvitetään maksulainlyönnistä mahdollisesti aiheutuvat haitalliset seuraamukset. Perintää suorittava velkoja lähettää yleensä yhdestä kolmeen kirjettä ennen jatkotoimenpiteitä. Maksukehotus tulee luonnollisesti osoittaa oikealle velalliselle. Perintä voidaan myös kohdistaa velallisen lisäksi toiseen henkilöön, esimerkiksi takaajaan

tai lain säännösten nojalla maksuvelvolliseen yhteisvastuullisissa veloissa esimerkiksi elatusvelassa. Yksityisyyden suojan näkökulmasta onkin tärkeää selvittää voiko joku ulkopuolinen taho, joka ei ole velkasuhteen asianosainen, saada tietoonsa sen, että toinen henkilö on perinnän kohteena. Eli ennen perintää tulee selvittää velallisen henkilö-, osoite- ja puhelinnumerotiedot. (Pönkä & Willman 2005, 89.)

Perintäkirje voidaan lähettää velallisen viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen. Velkojalla tai perintätoimeksiannon saajalla ei ole velvollisuutta ryhtyä omaaloitteisesti selvittämään velallisen osoitteen muutoksia. Perintäkirjeen perille meno kuitenkin tehostaa vapaaehtoisen perinnän onnistumista. Perinnän kuluista ja maksamatta jättämisen seuraamuksista ilmoittaminen kuuluu hyvään perintätapaan. (Lindström 2005, 184.)

Perintätoimiston perimiskirje on pääsääntöisesti varustettu yrityksen tunnuksella. Perintätoimien kohteeksi joutuneet velalliset ovat ajoittain esittäneet palautetta siitä, että perintätoimiston yritystunnus on aina merkki siitä, että kyseessä on perimiskirje ja tämän vuoksi näkyviä tunnuksia ei saisi käyttää. Nykytulkinnan mukaan perintätoimiston yleisesti markkinoinnissaan käyttämä logo saa olla näkyvissä perintäkirjeen kuoren tekstipuolella, mutta se ei saa olla korostetun näkyvä. Sana ”perintä” voi esiintyä yrityksen nimessä, mikäli sana on osa erisnimeä. Kirjeessä voi siten esimerkiksi lukea ”Lindorff”, mutta ei ”perintätoimisto Lindorff”. (Pönkä & Willman 2005, 91.)

Ammattimaisesti perintää harjoittavan on ennen oikeudelliseen perintään siirtymistä lähetettävä tai annettava kuluttajavelalliselle vähintään yksi maksuvaatimus. Lisäksi perintätoimiston on odotettava maksuvaatimuksessa oleva maksu- ja huomautusaika ennen haastehakemuksen oikeuteen jättämistä. Perintäkirjeen lähettämättä jättäminen ennen haastemenettelyä on perintälain vastaista

toimintaa. Se ei kuitenkaan varsinaisesti estä velkomisasian vireillepanoa tuomioistuimessa, eikä laiminlyönnillä muutoinkaan ole vaikutusta itse tuomioistuinkäsittelyyn. Tuomioistuimen ei tarvitse myöskään selvittää, onko maksuvaatimus lähetetty. (Lindström 2005, 182.)

Vaatus perintäkirjeen lähettämisestä ennen oikeudenkäyntiä ei ole poikkeuksen. Jos haastemenettelyyn siirtymisen lykkääntyminen aiheuttaisi velkojalle oikeudenmenetyksen tai on olemassa jokin muu painava syy, ei perintäkirjettä tarvitse lähettää ennen tuomioistuinkäsittelyä. Esimerkkinä voidaan mainita saatavan vanhentuminen sen lyhyen erityisvanhentumisajan vuoksi. Muu painava syy voi olla velallisen pakoilu tai muu ilmeisen selvä saatavan maksamisen vältteleminen. (Lindström 2005, 183.)

2.4.2 Puhelinperintä

Puhelinperintää suoritettaessa pyritään saamaan aikaan lisätietoja henkilökohtaisella vaikuttamisella velalliseen. Puhelinperintä on telemarkkinoinnin vaativin laji. Se edellyttää erityisen huolellista valmistautumista. Ensimmäisenä on päätettävä, mitä soitolla tavoitellaan ja mihin pyritään. On asetettava päätavoitteeksi esimerkiksi välittömän kokonaissuorituksen saaminen ja päätettävä, kuinka pitkälle ollaan valmiita antamaan myönnytyksiä ja maksuaikaa. Kyseessä on myös puhelinneuvottelu, jonka toinen osapuoli voi esittää täysin yllättäviä ehdotuksia. Puhelinperinnän suorittajan on tärkeää johtaa keskustelua. Hänen on huolehdittava neuvottelun etenemisestä, asioiden käsittelyjärjestyksestä ja ennen kaikkea keskustelun pysymisestä asiassa. (Lindström 2005, 203.)

Puhelinperinnän keskeisin viesti on maksamatta jäänyt saatava ja sen nopean maksun välttämättömyys. Tämä seikka on tuotava esille jo heti keskustelun

alussa. Puhelinperintä ei saa johtaa lyhyen keskustelun jälkeen kaavamaisesti esimerkiksi viikon lisämaksuajan myöntämiseen. Tällainen lopputulos saadaan olennaisesti pienemmin kustannuksin myöntämällä lisämaksuaika ilman puhelinkeskusteluja. Puutteellinen valmistuminen johtaa helposti siihen, että velallinen vie keskustelua ja lopulta velkoja on pahoillaan siitä, että ylipäätään soitti. Puutteellisesti valmisteltu ja ammattitaidottomasti toteutettu puhelinperintä voi johtaa velkojan kannalta jopa aiempaa huonompaan tilanteeseen. (Lindström 2005, 203.)

Keskustellessa velallisasiakkaan kanssa, on syytä pyrkiä pysymään itse asiassa. Puhelinperinnän suorittajan on säilytettävä malttinsa ja ehdottomasti vältettävä tunteenpurkauksia. Keskustelu on tuloksellista ainoastaan rauhoittuneessa mielentilassa olevan henkilön kanssa. Perinnän kohdetta ei kannata tarpeettomasti ärsyttää. (Lindström 2005, 204.)

Puhelinperinnän tarkoituksena on saada velallinen välittömästi sitoutumaan saatavan suorittamiseen. Tämän sitoutumisen on oltava niin vahva, että se johtaa todelliseen suoritukseen. Mahdottomia lupauksia on epätarkoituksenmukaista tavoitella, sillä lupaus maksaa on aivan eri asia kuin maksu. Puhelinperinnässä on pystyttävä tunnistamaan, milloin velallinen antaa katteettomia lupauksia vain päästäkseen eroon kiusallisesta keskustelusta. (Lindström 2005, 204.)

Puhelinperintää suorittavan henkilön on oltava määrätietoinen realisti. Tehtävä edellyttää paneutumista ja keskittymistä. Puhelinperinnän suorittaminen voi olla herkkätunteiselle henkilölle vaikeaa, jopa ahdistavaa. Pakottamalla tai painostamalla ei saada hyvää puhelinperijää, vaan puhelinperijän täytyy haluta tehdä työtään. (Lindström 2005, 203)

Kustannuksiltaan puhelinperintä on olennaisesti kirjeperintää kalliimpaa. Tämän vuoksi sitä on käytettävä harkitusti. Puhelinperintä on syytä kohdistaa suurimpiin avoinna oleviin saataviin ja velallisiin, joiden uhkaava taloudellinen tilanne edellyttää nopeaa toimintaa. Puhelinperinnän yhteydessä saadaan usein myös muuta, itse saatavaan liittymätöntä tietoa. Nämä tiedot ja saatu muu palaute on syytä tallentaa. Tietoja voidaan tarvita mahdollisessa oikeudellisessa perinnässä. Vaikka perittäville saatavalle saataisiin suoritus, voidaan velalliselta joutua perimään myös uudestaan. Saadun palautteen pohjalta voidaan tehdä johtopäätökset perinnän jatkotoimenpiteistä ja niiden ajoituksesta. (Lindström 2005, 204- 205.)

2.5 Oikeudellinen perintä

Oikeudellisen perinnän ensisijaisena tavoitteena on, että velallinen maksaa velan tai tekee maksusopimuksen velkojan kanssa. Oikeudellisen perinnän toissijaisena tavoitteena on täytäntöönpanoperusteen eli oikeuden päätöksen hankkiminen. Täytäntöönpanoperustetta käyttämällä velkoja voi turvautua ulosottomiesten apuun saatavan ulosmittaamiseksi velallisen omaisuudesta. Oikeudellinen perintä käynnistetään useimmiten vasta, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Perinnän nopeuden merkitys korostuu myös oikeudellisessa perinnässä. Mitä nopeammin perintä aloitetaan, sitä todennäköisempää on, että velkojan saatava voidaan turvata. (Lindström 2005, 215.)

Kanne velallista vastaan tulee vireille, kun hakemus on toimitettu tuomioistuimen kansliaan. Tuomioistuimella tarkoitetaan yleisiä ja erityisiä tuomioistuimia oikeusasteesta riippumatta. Kanteen tulee kohdistua velkojan ja velallisen väliseen oikeussuhteeseen. Kanteen tai vaatimuksen voi velkojan lisäksi esittää myös luonnollisesti velkojan asiamies tai avustaja. Kanne voi olla muu kuin pelkästään suoritustuomion antamiseen tähtäävä kanne. Ratkaisevaa on, että vel-

koja vaatimuksellaan esittää saamisoikeutensa olevan edelleen voimassa (Uitto 2009, 88.)

Haastemenettelyllä voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi kaikenlaisia saatavia. Yksinkertaiset, selvät ja riidattomat asiat käynnistetään suppealla haastehakemuksella ja mikäli niitä ei riitauteta, ne vahvistetaan ulosottokelpoisiksi yksipuolisella tuomiolla jo valmisteluvaiheessa. (Lindström 2005, 220.)

Ulosottoperuste, jossa luonnolliselle henkilölle on asetettu maksuvelvoite, on täytäntöönpanokelpoinen 15 vuoden ajan. Määräaika on 20 vuotta, jos ulosottoperusteessa tarkoitettu velkoja on luonnollinen henkilö tai jos korvaussaatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu vankeuteen tai yhdyskuntapalveluun. Määräaika koskee ainoastaan luonnollista henkilöä, ei yhteisöjä tai muita oikeushenkilöitä. Esimerkiksi maksuvelvoite avoimelle yhtiölle ei kuulu säännöksen soveltamisen piiriin. Sen sijaan maksuvelvoite yhtiömiehelle kuuluu säännöksen soveltamisalaan. Yhtiömies voi vapautua ulosotosta ja konkurssista, vaikka saatavaa voidaan periä yhtiöltä ulosotossa ja konkurssissa. Merkitystä ei myöskään ole sillä, missä menettelyssä ulosottoperuste on syntynyt. Sen on voinut vahvistaa yleinen tuomioistuin riita- tai rikosasiassa, hallintotuomioistuin hallintolainkäyttömenettelyssä tai hallintoviranomainen hallintomenettelyssä. Kysymyksessä tulee vain olla ulosotossa tarkoitettu ulosottoperuste, esimerkiksi osamaksukauppaa koskeva ulosottomiehen tekemä tilityspöytäkirja tai velka- tai yrityssaneerausmenettelyssä vahvistettu maksuohjelma. Ulosottoperusteen määräaikaisuus ei poista velkojan velvollisuutta huolehtia vanhentumisen katkaisemisesta. (Pönkä & Willman 2005, 228.)

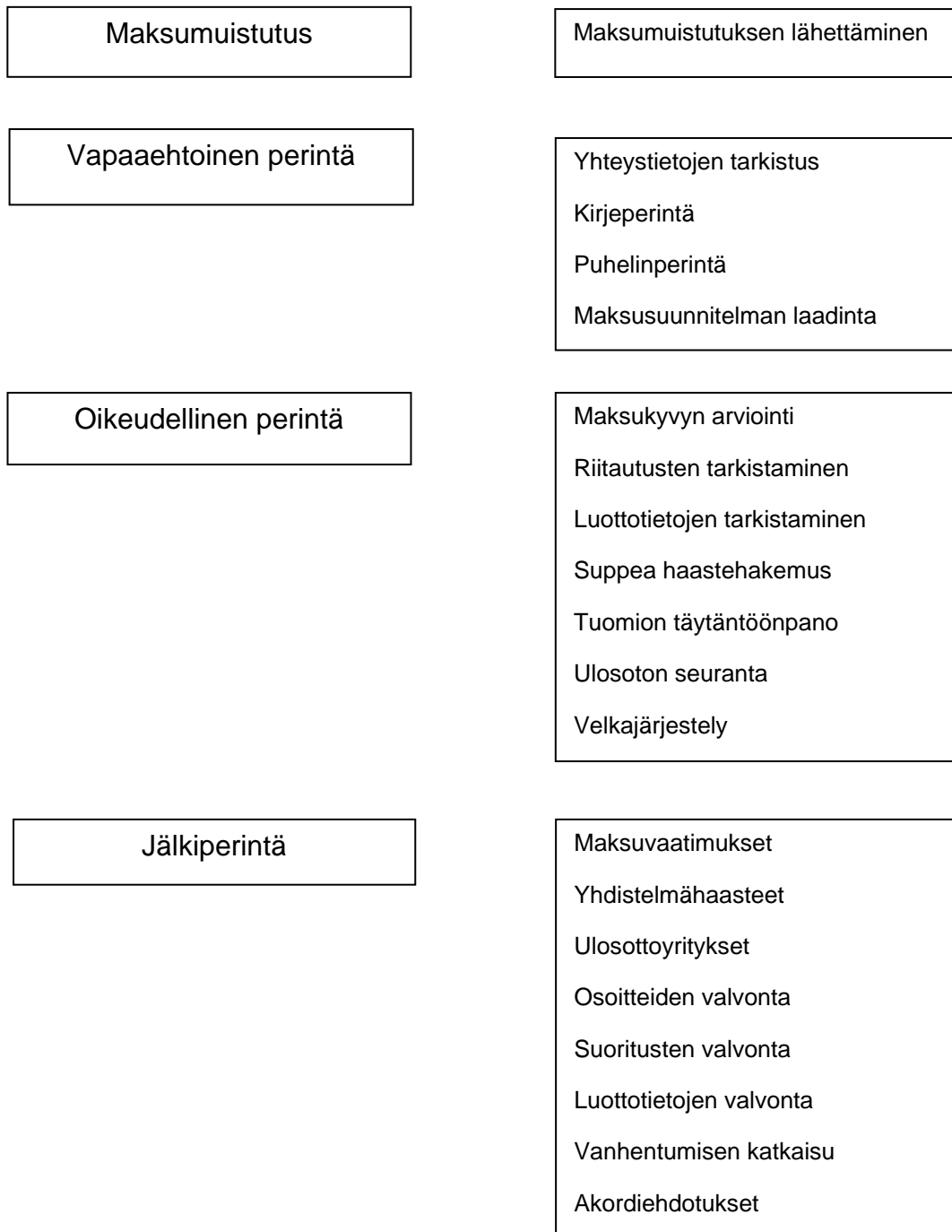
Oikeudellista perintää ei ole syytä käynnistää hätäillen, vaan huolellisen harkinnan jälkeen. Velkojan on syytä tutkia velallisen aikaisempaa maksukäyttäytymistä, josta voi saada tietoja velallisen osalta tuloksellisesta perintätavasta. Oi-

keudellisessa perinnässä on vaikea onnistua, jos velallisella on vakavia maksuhäiriöitä. Maksuhäiriöiden vakavuus ja saatavan suuruus ovat ratkaisevia. Ulosmittausvarattomuus on yksityishenkilöiden ja liikkeenharjoittajien vakava maksuhäiriö, joka kertoo velkojalle, ettei oikeudellisessa perinnässä tulla onnistumaan lähiaikoina. (Lindström 2005, 216.)

Oikeudellista perintää käynnistettäessä tulee arvioida perinnän kustannuksista suhteessa perittävän saatavan määrään. Oikeudellista perintää ei kannata toteuttaa lainkaan, jos saatava on pieni, ellei varmuudella tiedetä velallisella olevaa varallisuutta. Jos oikeudellisen perinnän kustannukset uhkaavat kohota haettavan saatavan pääoman suuruiseksi, ei oikeudelliseen perintään kannata yleensä ryhtyä. Velallinen vastaa pääsääntöisesti oikeudellisen perinnän kustannuksista, jos perinnälle on peruste, eikä velallinen ole maksukyvytön. Mikäli velallinen osoittautuu perinnän päätyttyä varattomaksi, jäävät kustannukset velkojan maksettaviksi. Oikeudellisen perinnän kulluriski on aina viimekädessä velkojalla. (Lindström 2005, 217.)

Haasteen tiedoksianto voidaan toteuttaa postitse, kirjeitse, haastemiehen välityksellä, välttelytiedoksiantona, kuuluttamalla tai ilmoitustiedoksiantona. Alioikeusudistuksen mukaisia haasteen tiedoksiantotapoja ovat posti- tai kirjetiedoksianto sekä ilmoitustiedoksianto. Tuomioistuimien toteuttaa haastamisen ensisijaisesti postitiedoksiantona ja kirjetiedoksiantona. (Lindström 2005, 233.) Vastajan on vastattava haasteeseen tuomioistuimen määräämässä ajassa. Pääsääntöisesti vastaajan vastausaika on 14 päivää haasteen tiedoksiannosta. Käräjäoikeudella on oikeus antaa vastaajalle myös pidempi vastausaika, mikäli asian laajuus sitä edellyttää. Kantaja voi peruuttaa kanteen kaikissa käräjäoikeuden käsittelyvaiheissa. Oikeudenkäyntimaksua ei peritä, jos kantaja tai kantajan asiamies peruuttaa hakemuksen ennen kuin käräjäoikeus on antanut asiassa haasteen. Mikäli kanteen peruutus tapahtuu haastamisen jälkeen, tulee kantajan maksettavaksi oikeudenkäyntimaksu. (Lindström 2005, 236 - 237.)

Sillä, jota vastaan on annettu yksipuolinen tuomio, on oikeus hakea ratkaisuun muutosta takaisinsaannilla. Takaisinsaannilla asia saatetaan yksipuolisen tuomion antaneen käräjäoikeuden uudelleen käsiteltäväksi. Muutoksenhakijan on vaadittava takaisinsaantia käräjäoikeudelta kirjallisesti 30 päivän kuluessa hänen läsnä ollessaan toimitetusta ulosmittauksesta, tai siitä kun hän on muulla tavoin todistettavasti saanut tiedon yksipuolisesta tuomiosta. Käräjäoikeuden vahvistamaan sovintoon ei voi hakea muutosta. (Lindström 2005, 257.)



Kuvio 1: Kuluttajasaatavien perinnän eteneminen yritys x:ssä

2.6 Maksuhäiriömerkinnät

Yksityishenkilöitä koskevat luottotietomerkinnot aiheutuvat yleensä yksityisoikeudellisista saatavista. Saatava on ulosottokelpoinen, kun sille on haettu tuomioistuimen eli kärjäoikeuden päätös. (Saarinen 2001. 29).

Vanhentumislain voimaantulo 1.1.2004 muutti päätöspäätösten saatavien vanhentumisajan viiden vuoden pituiseksi aiemman kymmenen vuoden sijaan. (Lindström 2005. 153) Käytännössä saatava ei välttämättä vanhene koskaan, sillä velan vanheneminen saadaan katkaistua muistuttamalla velallista tuomios- ta ennen sen vanhenemispäivää (Saarinen 2001. 29).

	Toimenpide	Tallennusaika
YVK	Yksipuolinen tuomio velkomisasiassa	4 vuotta
SVK	Velkomisasiassa annettu tuomio	4 vuotta

YVK = Kärjäoikeus on antanut yksipuolisen tuomion selvässä ja riidattomassa velkomisasiassa. Velallinen ei ole vastannut tai vastauksen perusteet eivät ole riittäneet asian riitauttamiseen.

SVK = Kärjäoikeus on antanut maksuun velvoittavan tuomion. Velallinen on myöntänyt kanteen tai velallinen on vedonnut seikkaan, jolla ei ole ollut merkitystä asiassa.

Taulukko 1: Maksuhäiriöt ja niiden tallennusajat Suomen Asiakastieto Oy:n luottokannassa. (Lindström 2005, 221.)

Maksuhäiriöstä kertova merkintä luottotiedoissa usein tarkoittaa, että uutta luottoa, edes valtion takaamaa opintolainaa, on usein vaikea saada. Vuokra-asunnon saaminen yksityisiltä markkinoilta on käytännössä lähes mahdotonta, puhelinliittymää ei välttämättä avata ja vaikeuksia voi ilmetä myös työnhaussa. (Saarinen 2001. 28). Maksuhäiriömerkintä ei vaikuta yksin merkinnän saaneen henkilön taloudelliseen asemaan vaan myös sosiaaliseen elämään. Maksuhäiriömerkintä ei kuitenkaan ole julkinen tieto, joten se ei ole sivullisten saatavissa. (Saarinen 2001. 30.)

	Toimenpide	Tallennusaika
UMV	Ulosmittauksessa todettu varattomuus tai muu este.	4 vuotta
	Yrityksiä koskevat varattomuustiedot.	5 vuotta
UMS	Velallisella ei ole suppeassa ulosotossa löytynyt varoja velan suorittamiseksi.	4 vuotta
	Yrityksiä koskeva varattomuustieto. UMS – tieto poistetaan heti rekisteristä, mikäli velka maksetaan ja tieto masusta toimitetaan rekisterinpitäjälle.	5 vuotta
UM	Verottajan julkaisemat tilittämättömät veronpidätykset ja alv- erät	4 vuotta
UTS	Erikoisperintä työnantajamaksuista.	4 vuotta
PHK	Ulosmitattua kiinteistöä koskevan pakkohuutokaupan kuulutus.	4 vuotta
PH	Kiinnitetyn irtaimen pakkohuutokauppakuulutus.	4 vuotta
PHI	Ulosmitattua irtaimistoa koskevan pakkohuutokaupan kuulutus.	4 vuotta
PHP	Pakkohuutokauppakuulutuksen peruutus (esimerkiksi maksu)	4 vuotta
PTS	Kuulutus palkkaturva – asiassa työnantajalle.	2 vuotta

UMV = Velallinen on todettu ulosottomenettelyssä varattomaksi tai velallista ei ole tavoitettu.

UMS = Velalliselta ei ole suppeassa ulosotossa löytynyt varoja velan suorittamiseksi tai velallisen olinpaikasta ei ole tietoa.

UTS = Eläkevakuutusyhtiöiden erikoisperinnässä julkaisemat tilittämättömät eläkevakuutusmaksut.

PTS = Työntekijä hakee maksamattomia palkkoja. Jollei työnantajaa tavoiteta, julkaistaan palkkaturva – asiaa koskeva kuulutus.

Taulukko 2: Ulosottoasioita koskevat maksuhäiriöt ja niiden tallennusajat Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietokannassa. (Lindström 2005, 290.)

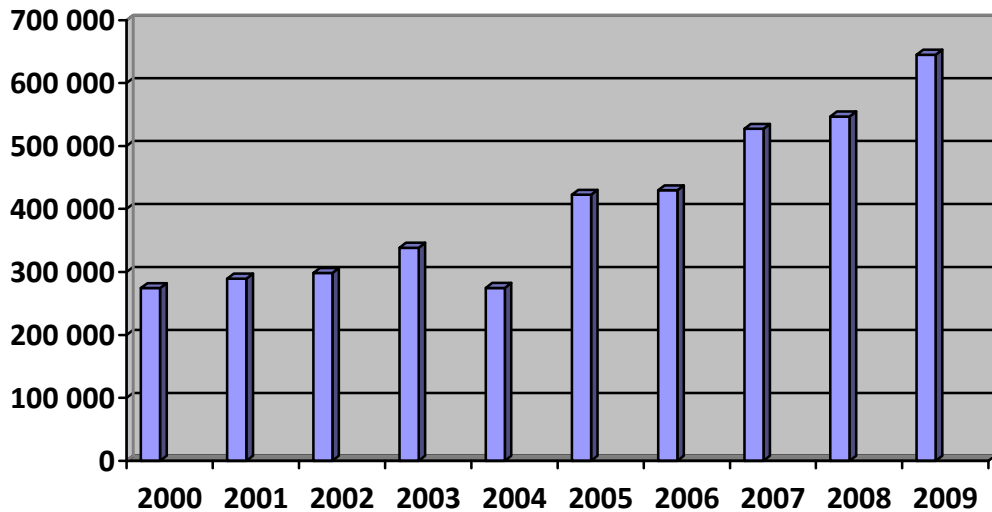
Passiivirekisteröinnin aika on kaksi vuotta. Rekisteröinnin aika lasketaan normaalin ulosoton esteen toteamisesta estetodistuksella. Passiivirekisteröinnin aika ei katkea, jos asialle tehdään rekisteröinnin aikana ulosmittaustoimenpiteitä. Rekisteröintiajan päättymisestä ilmoitetaan aina velkojalle. Velkojan kannattaa valvoa ja periä luottotappioiksi siirrettyjä saataviaan esimerkiksi perintäyhtiöiden jälkiperintäpalveluita käyttämällä. Perintäyhtiöiden jälkiperintäpalvelujen kautta velkoja pääsee hyödyntämään sekä vapaaehtoisen perinnän että ulosoton keinot. Passiivirekisteröintiaika kattaa normaalisti kahden vuoden veronpaukset. (Lindström 2005. 304.)

Yksityishenkilöiden luottorekisterin merkittävin ylläpitäjä on Suomen Asiakastieto Oy. Sen tehtävänä on luotonantajien tappioiden minimoiminen ja ylivelkaantumisen ehkäiseminen. (Saarinen 2001. 28.)

Kesällä 1999 voimaan tulleen henkilötietolain mukaan luottotietorekisteriin saa maksuhäiriötietojen lisäksi tallentaa rekisteröidyn henkilön pyynnöstä tiedon maksuhäiriömerkinnän aiheuttaneen velan suorittamisesta. Utta luottoa haettaessa luotonantaja saattaa huomioida entisen velan maksamisen. (Saarinen 2001. 30.)

Suomen Asiakastieto Oy uutisoi sivuillaan 6.7.2010 maksuhäiriömerkintöjen kasvun jatkuneen. Viime vuoteen verrattuna kasvua yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkinnöissä oli 12,4 prosenttia. Uusia maksuhäiriömerkintöjä rekisteröitiin hieman yli 460 000 kappaletta. Maksuhäiriöt näyttävät kasaantuvan pääsääntöisesti samoille yksityishenkilöille. Asiakastiedon luottotietorekisterissä oli 30.6.2010 noin 310 000 henkilö, kasvua edelliseen laskenta – ajankohtaan 30.6.2009 oli kolme prosenttia. (Suomen Asiakastieto Oy 2010.)

Suomen Asiakastieto Oy painottaa 6.7.2010 julkaistussa artikkelissa laajemman tietoisuuden saantiin luotonhakijan tilanteesta. Se voisi usein estää maksuhäiriön syntymisen. Jos luotonmyöntäjällä olisi mahdollisuus saada paremmin tietoa esimerkiksi kuluttajan edellisistä lainoista, voitaisiin monen ylivelkaantumiskierre estää. Huomiota herättää käräjäoikeuksien antamista velkomustuomioista johtuvien maksuhäiriöiden määrän lisääntyminen 2000-luvulla ja erityisesti sen loppupuoliskolla. Kuluvan vuoden alkupuoliskolla käräjäoikeuksien yksipuolisista tuomioista johtuvat merkinnät ovat lisääntyneet 12 prosenttia, kun tilannetta verrataan viime vuoden vastaavaan ajanjaksoon. Nämä merkinnät johtuvat usein melko pienistä alle 300 euron saatavista. (Suomen Asiakastieto Oy 2010.)



Kuvio 2: Uudet yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkinnät vuosina 2000–2009 (Suomen Asiakastieto Oy 2010.)

Helsingin Sanomissa toimittaja Aaltonen kirjoittaa 1.4.2010 ilmestyneessä lehdessä: ”Maksuhäiriö poistuu, kun velka vanhenee”. Uutinen kertoo ulosottokaaressa tulleesta muutoksesta, joka poistaa kuluttajalta vanhentuneen saatavan maksuhäiriömerkinnän. Kyseinen muutos helpottaa suurta joukkoa 1990-luvun lamassa velkaantuneita velallisia. Muutoksen tavoitteena on helpottaa lamavellisten mahdollisuutta aloittaa puhtaalta pöydältä. Muutos koskee vain niitä kuluttajia, joiden velat ovat vanhentuneet ennen 1.4.2010 ja jotka eivät ole joutuneet uusiin maksuvaikeuksiin. Tähän mennessä maksuhäiriömerkintä on pysynyt rekisterissä säilytysajan loppuun, vaikka velka olisi jo vanhentunut. Vanhentunutta velkaa koskeva maksuhäiriömerkintä ei ole aina totuudenmukaisesti kertonut kuluttajan tämänhetkisestä maksukyvyistä tai maksuhalusta, mutta se on saattanut estää kuluttajaa saamasta esimerkiksi työpaikkaa. Huhtikuun 2010 alussa tuli myös voimaan lainmuutos, jonka mukaan kuluttaja saa maksuhäiriömerkinnän, jos palkan tai eläkkeen kaltaisen toistuvan tulon ulosmittaus jatkuu pitkään. Siirtymäajan vuoksi merkintöjä aletaan kuitenkin rekisteröidä vasta kahden vuoden kuluttua. Kuluttajavirasto painottaa, että pelkkä maksuhäiriömerkintä ei saa vaikuttaa moitteettomasti hoidettuun luottoon. Toimittaja Jar-

mo Aaltosen haastattelema johtaja Anja Pelkonen Kuluttajavirastosta sanoo: "Kuluttaja voi maksuhäiriöistä huolimatta hoitaa luottoihinsa tai tiettyyn luottosuhteeseen liittyvät maksut ajallaan. Siksi maksuhäiriömerkinnöistä ei saisi koitua kuluttajille tarpeettoman ankaria seurauksia, jotka pahimmassa tapauksessa johtavat entistä syvempiin maksuvaikeuksiin ja syrjäytymiseen". (Aaltonen, 2010.)

2.7 Velallisasiakaspalvelu

Perintätoimiston asiakaspalvelua voidaan pitää asiantuntijapalveluna, koska se on hyötyä tuottava vaihdon väline, jotka ovat erikoisosaamiseen perustuvia aineettomia toimintoja ja jotka oleellisilta osin tuotetaan, markkinoidaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelujen perusominaisuuksia voidaan pitää niiden aineettomuutta, toiminto- ja prosessiluonnetta sekä tuotannon, markkinoinnin ja kulutuksen oleellista samanaikaisuutta. Vasta palveluihin liittyvä erikoisosaaminen tekee niistä asiantuntijapalveluja. Erikoisosaaminen liittyy useimmin asiakkaan ongelman ratkaisemiseen ja on luonteeltaan tietotyötä, suunnittelua ja vastaavaa henkistä prosessointia. Erikoisosaamisen pohjana ovat tieto, taito ja luovuus, osin motivaatiokin. (Lehtinen & Niinimäki. 2005. 9.)

Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista luonteensa vuoksi. Asiantuntijapalvelut ovat usein kaikkein aineettomimpia palveluja. Ne ovat ohjeita, neuvoja ja ideoita, vaikka niiden taustalla olisikin varsin pitkä ja työläs kehittämis- ja tuottamisprosessi. Ne voivat olla myös prosesseja, joista jää erittäin konkreettisia lopputuloksia. Perintätoimistossa konkreettisenä lopputuloksena voidaan pitää laadittua maksusuunnitelmaa. (Lehtinen & Niinimäki. 2005. 11.)

Asiantuntijapalveluissa palvelutarpeen määrittäminen on usein vaikein ja vaativin palvelutuotteen osa. Asiakas ei aina pysty tekemään täsmällistä tilausta, koska hän ei välttämättä kykene itse analysoimaan tarpeitaan, eivätkä asiantuntijakaan pysty esittämään ratkaisua asiakkaan pulmaan ilman perehtymistä ja esitutkimuksia. Asiantuntijapalvelut syntyvät siis palvelun tuottajan ja asiakkaan yhteistyönä. (Lehtinen & Niinimäki 2005. 11.)

2.8 Maksuaikataulusta sopiminen

Velallinen ja velkoja saavat vapaasti sopia velan ehdoista, joista tärkeimmät ovat velan takaisinmaksuaika ja korko. Tästä seuraa, ettei kumpikaan osapuoli voi velkasuhteen kestäessä yksipuolisesti muuttaa sovittuja ehtoja. Velka voidaan sopia maksettavaksi tietynä eräpäivänä. Jos eräpäivä sattuu arkilauantaiksi, pyhäpäiväksi tai muuksi päiväksi, jolloin pankit ovat suljettuina, maksu saadaan suorittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen. (Kivelä & Nordell 2003. 252.)

Toimeksiantajalle tehty maksusuoritus on sitova suhteessa varsinaiseen velkajaan. Tämä tarkoittaa sitä, että velallisen toimeksisaajalle tekemä maksusuoritus vapauttaa tämän velvollisuudesta suorittaa saatavaa uudelleen velkojalle, jos jostain syystä velkoja ei saakaan haltuunsa itselleen kuuluvia varoja. Mikäli velkoja on antanut saatavan perintää koskevan toimeksiannon, velallisen tulee voida luottaa myös siihen, että toimeksisaaja on oikeutettu vastaanottamaan velallisen suorituksen. Käytännössä tämä ilmenee velallisen saamasta kirjallisesta maksuvaatimuksesta, jossa saajan tiliksi on merkitty toimeksisaajan asiakasvaratili. Lisäksi kirjeessä on kehoitus maksaa saatava kyseiselle tilille. (Pönkä & Willman 2005. 110-111.)

2.9 Maksusuunnitelman laatiminen

Vaikeassa taloudellisessa tilanteessa olevat velalliset pyrkivät usein sopimaan velkojan kanssa maksusuunnitelman, joka suhteutetaan velallisen realistisiin mahdollisuuksiin suoriutua saatavasta. Se, että velallinen voi luottaa toimeksisaajan kanssa tekemäänsä maksuaikataulua tai muita ehtoja koskevaan sopimukseen, toteuttaa osaltaan tärkeällä tavalla velallisen oikeusturvaa ehkäisemällä tämän kannalta kohtuuttomien tilanteiden syntymistä. (Pönkä & Willman 2005. 111.)

Velkojan ei kuitenkaan ole pakko suostua velallisen ehdottamaan maksusuunnitelmaan tai ylipäätään enempään maksulykkäykseen. Maksusuunnitelman laatiminen ei saa olla itseisarvo, sillä erääntyneen saatavan perinnässä tulee lähteä liikkeelle lähtökohtaisesti täydestä suorituksesta, jonka on tapahduttava viimeistään maksumuistutuksessa annetun maksuajan puitteissa. Maksusuunnitelman laatiminen onkin järkevää vain silloin, kun velallisella ei taloudellisen asemansa takia ole realistisia mahdollisuuksia kertasuoritukseen, mutta tällä on todellista maksuhalua. (Pönkä & Willman 2005. 101.)

Maksusuunnitelmaa laadittaessa on pyrittävä yhdessä velallisen kanssa laatimaan ohjelma, josta velallisen pystyy ylipäätään suoriutumaan. Toisaalta velkojan ei pidä luopua oikeuksistaan liikaa, sillä ajoittain ilmenee tapauksia, joissa velallinen ilmeisen tarkoitushakuisesti painostaa velkojalta huomattavaakin akordia vedoten väitettyyn maksukyvyttömyyteensä. Maksuohjelman laatiminen on tarkoituksenmukaista myös siksi, että sitouttamalla suunnitelmaan velallinen tunnustaa velan olemassaolon, mistä seuraa velan vanhentumisajan katkeaminen. Katkaisuvaikutus ei kuitenkaan ulotu julkisiin maksuihin. (Pönkä & Willman 2005. 101.)

Maksusuunnitelman tekemiseen liittyviä työvaiheita ovat: suunnitelman laatiminen ja sen lähettäminen velalliselle, maksueristä ilmoittaminen, maksujen kirjaaminen ja erääntyneistä maksamattomista maksueristä huomauttaminen. (Lindström 2005. 146.)

2.9.1 Maksusuunnitelman kustannukset velallisasiakkaalle

Maksusuunnitelmasta sopiminen ja seuranta aiheuttavat yleensä velkojalle erilaisia lisäkustannuksia. Tämän vuoksi on perusteltua, että aiheutuneet kulut peritään velalliselta, jolle kustannus kuitenkin merkitsee pienempää haittaa kuin mahdollisesti vaihtoehtona oleva oikeudellinen perintä. (Pönkä & Willman 2005. 101.)

Velkoja saa vaatia kuluttajavelalliselta korvausta yhdessä velallisen kanssa laaditusta koko jäännössaatavan kattavasta kirjallisesta maksusuunnitelmasta enintään 30 euroa. Maksusuunnitelman laatimisena ei pidetä sitä, jos sovitaan pelkästä eräpäivän siirtämisestä tai muusta maksunlykkäyksestä. Kulun on tarkoitettu kattamaan myös suunnitelman tavanomaiset ja vähäiset muutokset, kuten sopimisen maksuerän maksamisen lykkäämisestä tai kokonaismaksuajan pidentämisestä. Jos maksusuunnitelmaa muutetaan olennaisesti, toimenpide voidaan rinnastaa uuden suunnitelman tekemiseen, josta voidaan velottaa erikseen. (Lindström 2005. 146.)

Velkoja saa periä perintälain perusteella kuluttajavelallisen kanssa tekemästään pitkästä maksusuunnitelmasta todelliset perintäkulut. Velkojan pitää tällöin esittää kirjallisessa maksusuunnitelmassa erittely vaaditusta perintäkuluista ja niiden perusteista sekä ilmoittaa kulujen määrän olevan muutoin sovellettavia enimmäismääriä suurempi. Pidemmistä maksusuunnitelmista on syytä periä

todelliset maksusuunnitelmakulut, joiden määrä ja peruste pitää muistaa sisällyttää kirjalliseen maksusuunnitelmaan. (Lindström 2005. 146.)

2.9.2 Asetetut rajoitteet maksusuunnitelmalle

Toimeksiantajan- ja saajan tulee keskinäisen sopimusvapautensa puitteissa sopia niistä raameista, joissa toimeksisaaja voi liikkua maksusopimuksia tehdessään. On myös mahdollista, että toimivan yhteistyön ja keskinäisen luottamuksen puitteissa velkoja antaa yhteistyökumppanilleen vapaat kädet harkinnan suorittamiseen, kunhan se tehdään velkojan edut huomioon ottaen. (Pönkä & Willman 2005. 111.)

3 MAKSUSUUNNITELMAN PURKAUTUMINEN

Perintätoimistot ovat erikoistuneet saatavien hallintaan. Perintätoimisto sanana on nykyään hieman harhaanjohtava. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajan, yritys x:n toimenkuvaan kuuluvat myös esimerkiksi saatavien osto, laskutus ja asiakashankinta. Kuluttajasaatavien perintä luo kuitenkin pohjan muille toiminoille. Kuluttajien maksukyvyyn heikentyessä saatavien perintä pitkittyy. Tällöin on erityisen tärkeää laatia toimiva maksusuunnitelma. Maksusuunnitelman tulee sitouttaa velallisiasiakas maksamaan saatava maksusuunnitelman aikataulun mukaisesti. Maksusuunnitelman purkautuminen aiheuttaa kustannuksia velkojalle ja saatavan perintä pitkittyy. Siitä aiheutuu lisäkustannuksia myös velalliselle.

Yritys y:lle ostettuja saatavia on usein aikaisemmin yritetty periä moneen kertaan. Saatavista on siten lähetetty useita maksuvaatimuksia tuloksetta. Asiakasneuvojien tärkein tehtävä on saada yhteys velallisiasiakkaaseen puhelimitse. Neuvottelutaidot ovat tärkeä asiakasneuvojan ominaisuus, jotta passiivinen velallisiasiakas saadaan sopimaan maksusuunnitelma ja toteuttamaan se myös käytännössä maksusuorituksin. Onkin tärkeää pyrkiä näkemään velallisen todellinen taloudellinen tilanne, kannustaa saatavien hoitamiseen ja painottaa velanhoidon tärkeyttä.

Yritys y:ssä asiakasneuvoja laatii maksusuunnitelman ennalta määrättyjen ehtojen mukaisesti. Ensimmäinen eräpäivä tulee sopia mahdollisimman pian, mutta kuitenkin niin, että velallisiasiakas pystyy siitä suoriutumaan.

Kuukausilyhennyksen määrää sopiessa tulee velallisen todellinen maksukyky selvittää varsinkin saatavissa, jotka ovat ulosottokelpoisia. Lähtökohta on se, ettei maksusuunnitelmaa sovita velkojan kannalta epäedullisesti. Jos ulosoton kautta saadaan perittyä enemmän suorituksia, ei maksusuunnitelmaa laadita. Asiakasneuvojat soittelevatkin usein ulosottoon ja tiedustelevat sieltä velallisiasiakkaan maksukykyä. Ulosotosta voi selvittää asioita, joita velkoja ei tiedä ja

taas velkoja voi tietää asioita, joita ulosotossa ei tiedetä. Näin ollen molemminpuolinen kommunikointi ulosoton kanssa on tärkeää yritys y:lle.

Maksusuunnitelmien seuranta yritys y:ssä on asiakasneuvojen vastuulla. Tarkoituksena on, että sama henkilö, joka on sopinut maksusuunnitelman, on myös maksuviivästyksistä yhteydessä velallisiasiakkaaseen.

Yritys y:n asiakasneuvojilla on mahdollisuus neuvotella velallisasiakkaan kanssa mahdollisesta akordista. Akordioikeudet on määritelty tehtäväkuvan mukaisesti. Varsinkin suuremmissa ja vanhemmissa saatavissa akordi mahdollistaa velalliselle velan maksamisen. Passiiviselle velallisasiakkaalle on tärkeää mainita akordimahdollisuudesta, koska se luo velalliselle toivoa velan maksuun ja usein pelkkä rahoituksen selvittäminen aktivoi velallista hoitamaan velkojaan.

3.1 Tutkimusongelmaa täydentäviä ja selvittäviä kysymyksiä

Velallisiasiakashaastattelussa pyrittiin selvittämään maksusuunnitelmien purkautumisen syitä seuraavien ohjaavien kysymysten avulla.

1. Vaikuttaako yritys y:n velallisasiakkaan velkasumma maksusopimuksen purkautumiseen?
2. Mitä yritys y:n asiakaspalvelija voisi tehdä asiakaskontaktissa toisin, ettei maksusopimus purkaudu?
3. Miten maksusuunnitelma tulisi laatia yritys y:llä, ettei se purkautuisi?
4. Miten velallisasiakkaan tietoisuutta maksusuunnitelmasta tulisi lisätä, ettei maksusuunnitelma purkautuisi?
5. Miten velallisasiakkaan yleistilanne vaikuttaa maksusuunnitelman purkautumiseen?

3.1.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön laadullinen velallisasiakastutkimus toteutettiin teemahaastatteluna strukturoitua haastattelulomaketta (Liite 1) apuna käyttäen.

Laadullisella tutkimuksella pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja ymmärtämään tutkittavaan ilmiöön vaikuttavia tekijöitä. Tutkimusmenetelmä soveltuu hyvin nimenomaan tutkittavien henkilöiden näkökulmien ja kokemusten selvittämiseen muun muassa teemahaastattelun avulla. (Hirsjärvi ym. 2005, 151 - 155).

Teemahaastattelulle tyypillistä on, että aihepiirit ovat selkeästi tiedossa, mutta kysymysmuoto ja kysymysten järjestys ei ole tarkkaan määritetty (Hirsjärvi ym. 2005, 197). Avoimet kysymykset puolestaan sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin, sillä ne eivät ehdota valmiita vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2005, 190).

Tässä teemahaastattelua hyödyntävässä tutkimuksessa on neljä (4) teemaa, joiden avulla pyritään selvittämään syitä maksusopimusten purkautumiseen yritys y:ssä. Teemojen aihepiirit nousivat opinnäytetyön viitekehyksestä, toimeksiantajan toiveista ja etukäteen määritetyistä tutkimusongelmista. Teemat ovat 1) Asiakaspalvelu yritys y:ssä, 2) Maksusuunnitelman laadinta yritys y:ssä, 3) Velallisasiakkaan sopimuksen jälkeinen aika ja 4) Velallisasiakkaan yleistilanne.

Teemahaastattelussa apuna käytetty strukturoitu haastattelulomake (Liite 1) koostuu 16:sta avoimesta kysymyksestä. Avoimet kysymykset laadittiin tarkentamaan teemoja 1 – 4. Teema yksi (1) Asiakaspalvelu yritys y:ssä sisältää kol-

me (3) kysymystä, teema kaksi (2) Maksusuunnitelman laadinta yritys y:ssä sisältää viisi (5) kysymystä, teema kolme (3) Velallisasiakkaan sopimuksen jälkeinen aika sisältää neljä (4) kysymystä ja teema neljä (4) Velallisasiakkaan yleistilanne sisältää kolme kysymystä.

Strukturoitu haastattelulomake esitettiin kymmenelle (10) velallisasiakkaalle puhelinhaastatteluna, jonka jälkeen kysymysasettelua, teemoittelua, sanavalintoja sekä kysymysten määrää muokattiin. Uusi haastattelulomake (Liite 1) hyväksyttiin toimeksiantajan yhteyshenkilöllä.

3.1.2 Velallisasiakastutkimuksen toteutus yritys y:ssä

Velallisasiakastutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna. Velallisasiakas pyrittiin tavoittamaan kello 8 - 16 välisenä aikana viitenä (5) työpäivänä. Puhelun aluksi haastateltavalle kerrottiin velallisasiakastutkimuksen tarkoitus ja pyydettiin suostumus haastatteluun. Strukturoidun haastattelulomakkeen (Liite1) pohjalta kysyttiin 16 kysymystä, mutta haastateltavalle voitiin esittää syventäviä lisäkysymyksiä. Yksi puhelinhaastattelu kesti keskimäärin 20 minuuttia. Häiriötekijöitä, joihin ei pystytty vaikuttamaan aineiston keruun aikana, olivat muun muassa ne, että haastateltavalla ei ollut sillä hetkellä mahdollisuutta antaa haastattelua tai vastata puhelimeen, tai että hänellä oli ympäristöstä aiheutuva häiriötekijä, kuten meluisa ympäristö.

Puhelinhaastatteluja ei nauhoitettu. Haastateltavan vastaukset kirjattiin strukturoituun haastattelulomakkeeseen vapaamuotoisesti ja suurin launauksin. Jokaisen puhelinhaastattelun jälkeen kirjoitettiin avoin kooste käydystä teemahaastattelusta. Haastateltava ei vastannut anonyymisti, mutta tutkimustulokset käsiteltiin siten, ettei vastausta voida yksilöidä tutkimusraportissa.

3.2 Tutkimustulokset

Velallisiasiakastutkimuksen kohderyhmänä oli yritys y:n velallisiasiakkaat, joiden maksusuunnitelma on purkautunut vähintään kolme kertaa. Otantaan valittiin tästä ryhmästä satunnaisesti velallisia, joiden kokonaisvelkasumma toimeksiantajalle oli alle 1500 euroa ja 1500 euroa tai yli. Taulukossa 3 esitetään velallisiasiakastutkimuksen otannan jakautuminen. Kokonaisotanta, joka sisältää vastatut ja vastaamattomat haastattelut, oli 97 kappaletta. Yhteydenotoista 66 kohdistui velallisiasiakkaisiin, joiden velkasumma oli alle 1500 euroa, ja 31 yhteydenottoa velallisiasiakkaisiin, joiden velkasumma oli 1500 euroa tai enemmän. Kokonaisotannasta hyväksytyjä haastatteluja kertyi yhteensä 40 kappaletta, joista velallisiasiakkailta, joiden velkasumma oli alle 1500 euroa, oli 25 kappaletta ja velallisiasiakkailta, joiden velkasumma oli 1500 euroa tai yli, oli 15 kappaletta. Hyväksytyihin haastatteluihin hyväksyttiin ne yhteydenotot, joihin vastattiin, ja joissa haastateltava antoi luvan haastattelun tekemiseen. Hylättyihin 57:ään yhteydenottoon kuuluvat ne puhelut, joihin ei vastattu (56 kpl) tai puhelut, joissa haastattelija ei saanut lupaa haastatteluun (1 kpl). Kokonaisotannan määrää ei määritetty etukäteen, vaan haastateltavien vastauksissa pyrittiin saavuttamaan saturaatio, eli aineiston kylläntyminen.

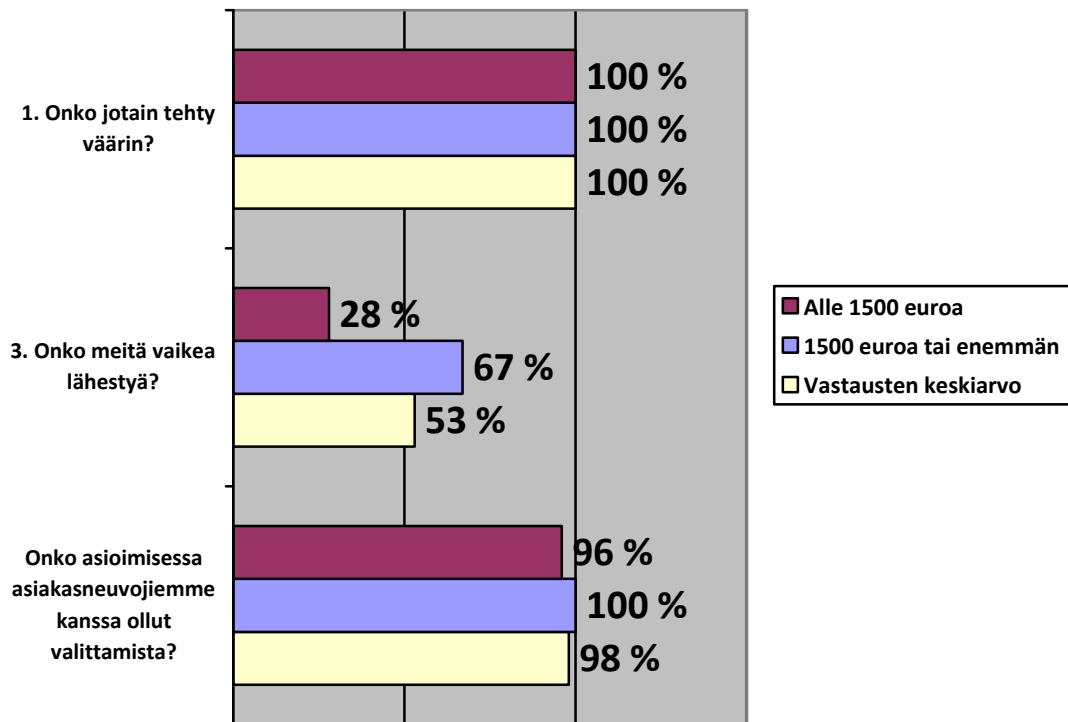
	Kokonaisvelkasumma toimeksiantajalle alle 1500 euroa	Kokonaisvelkasumma toimeksiantajalle 1500 euroa tai enemmän	Yhteydenotot yhteensä
Yhteydenottojen kokonaismäärä	66	31	97
Hyväksytyjen vastausten määrä	25	15	40
Hyväksymättömien vastausten määrä	41	16	57

Taulukko 3. Velallisiasiakastutkimuksen otannan jakautuminen.

Taulukosta kolme (3) nähdään, että 42 prosenttia vastasi haastatteluun. Velallisiasiakkaat, joiden velkasumma on alle 1500 euroa, vastasivat yhteydenottoon paremmin, kuin velallisiasiakkaat, joiden velkasumma on 1500 euroa tai enemmän.

Velallistutkimuksen aineisto analysoitiin teemoittelulla. Jokaisen teeman (1-4) kysymyksistä saadut vastaukset ryhmiteltiin siten, että samankaltaisista vastauksista muodostettiin yhtä asiaa tarkoittava kokonaisuus. Esimerkiksi ”Tulot ja menot seilaavat”, ”En tiedä milloin aina saan rahaa” ja ”Tullut muita menoja” ryhmiteltiin tarkoittamaan epämääräistä maksukykyä.

Kysymykset, joihin pystyttiin saamaan selkeä ”kyllä” tai ”ei” – vastaus, mitattiin myös numeraalisesti. Kuvioissa 2 – 5 esitetään saatujen vastatusten määrä prosentuaalisesti. Kuvioissa erotellaan molempien velallisiasiakasryhmien vastaukset, sekä näiden keskiarvo.



Kuvio 3. Teema numero yhden (1) ei – vastausten määrä prosentuaalisesti.

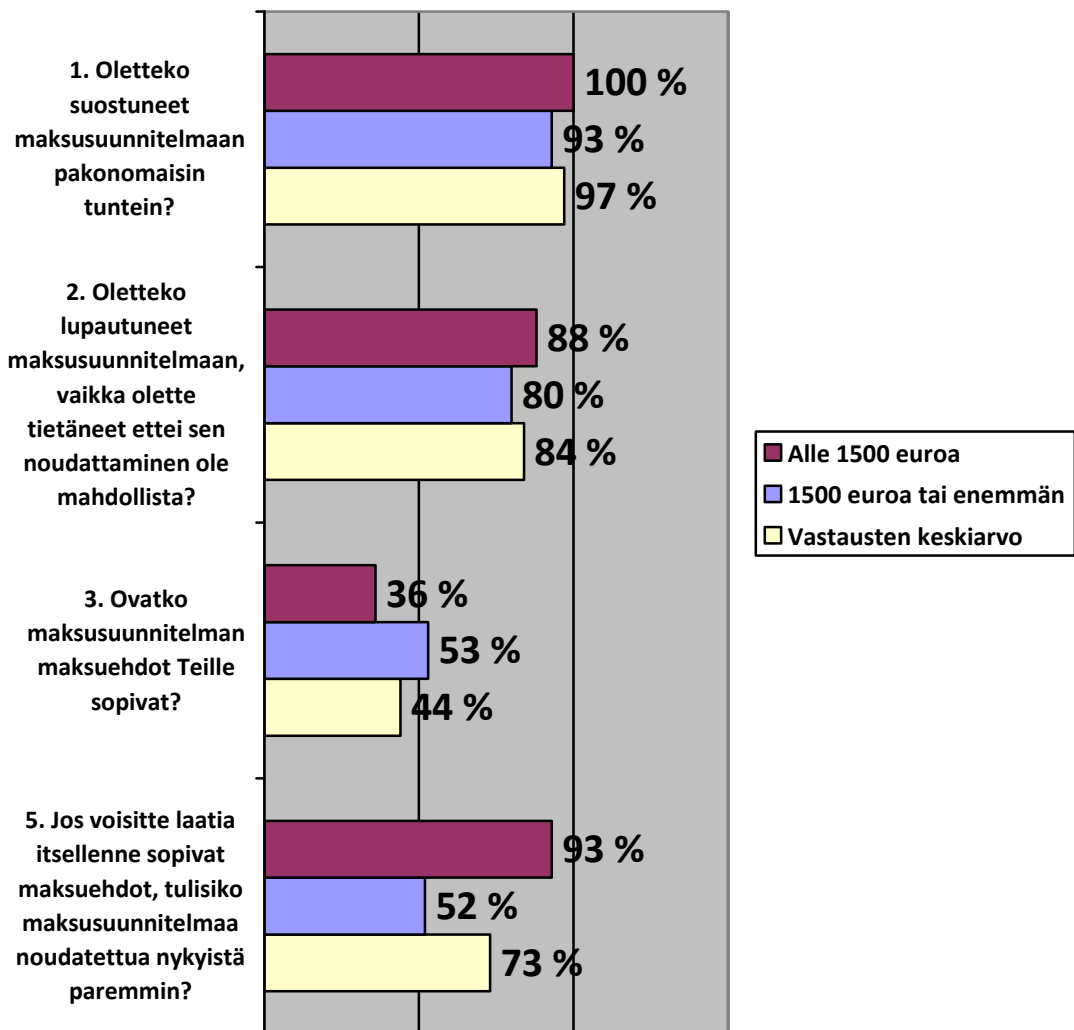
Kuviosta kolme (3) nähdään, että tutkittavista 98 prosenttiyksikköä kertoi olevansa tyytyväinen saamaansa asiakaspalveluun. Näin ollen voidaan todeta, että kaikkien haastateltavien mielestä asiakaspalvelussa ei ole tehty virheitä, joiden vuoksi sovittu maksusuunnitelma ei ole toteutunut.

Kysymykseen kaksi (2) ”Mitä olisi voitu tehdä toisin?” vastaajat eivät osanneet sanoa selkeitä muutosehdotuksia (kuvio 3). Esille tuli kuitenkin se, että asiakaspalvelijat voisivat painostaa enemmän maksusuunnitelman noudattamisessa. ”Olen kokenut Teidän kanssa asioinnin liian löysäksi”. Voidaan siis olettaa, että asiakasneuvojat ovat liian myötämielisiä sopiessaan maksusuunnitelmaa.

Kysymykseen numero kolme (3) ”Onko meitä vaikea lähestyä?” vastasi myöntävästi 47 prosenttiyksikköä haastatelluista (Kuvio 3). Syiksi he sanoivat pitkät

puhelinjonotusajat asiakaspalveluumme, korkeat puheluhinnat sekä mahdollisuus soittaa vain virka-aikana. Lisäksi oikean puhelinnumeron löytäminen koettiin vaikeaksi. Velallisasiakkaiden voidaan todeta mieltävän vain yksi puhelinnumero yritys x:lle. He eivät osaa eritellä yritys y:n ja perinnän asiakaspalveluita erillisinä osatoina yrityksen sisällä. Velallisasiakas, joka on kokopäivätyössä, ja jolla ei ole mahdollisuutta puhua työpaikalla, on erittäin hankala ottaa puhelimitse yhteyttä. Myös prepaid – liittymän omistavan velallisasiakkaan on rajallista ottaa yhteyttä maksulliseen puhelinnumeroon, varsinkin jos hän ei tiedä yritys y:n suoraa asiakaspalvelun puhelinnumeroa ja sattuu soittamaan perinnän asiakaspalveluun, jossa on pitkät jonotusajat. Näin ollen hän tulee jonottaneeksi aivan turhaan ja väärään paikkaan. Myös oma saamattomuus, häpeä velkaantumista kohtaan sekä puhuminen velka-asioista koettiin esteeksi yhteydenotolle. Velallisasiakkaalle on miellyttävämpää saada yhteydenotto yritys y:ltä kuin olla asiakaspalveluun itse yhteydessä. Kysymykseen numero kolme (3) saatiin myös eroavaisuutta haastateltavien velkasummaan nähden. Haastateltavien, joiden velkasumma oli alle 1500 euroa, oli vaikeampi ottaa yhteyttä, kuin haastateltavien, joiden velkasumma oli 1500 euroa tai enemmän.

Kuvio kolme (3) osoittaa, että 98 prosenttiyksikköä haastateltavista koki asiakaspalvelun (kysymys neljä) miellyttävänä, asiallisena sekä luontevana. Esille tuli myös asiakasneuvojien asiantuntemus, hyvät keskustelutaidot ja kannustava asenne. ”Teidän kanssa ollut mukava jutella, vaikka kyseessä ovat ikävät ja hankalat asiat”. Kun velallisasiakkaaseen saadaan yhteys, on hänen mielestään asiointi ollut luontevaa ja asiat tulleet kuntoon. Asiakaspalvelu yritys y:ssä on asiantuntijapalvelua, jossa osataan tehdä vaikeat asiat velallisasiakkaalle helpoiksi, eli asioista puhutaan kansantajuisesti. Joskus tarpeettoman helpolta tuntuva keskustelutilanne voi kuitenkin luoda velallisasiakkaalle liian joustavan kuvan maksusuunnitelman noudattamisesta.



Kuvio 4. Teema numero kahden (2) ei – vastausten prosentuaalinen määrä, paitsi kysymyksessä numero viisi (5) kyllä – vastausten prosentuaalinen määrä.

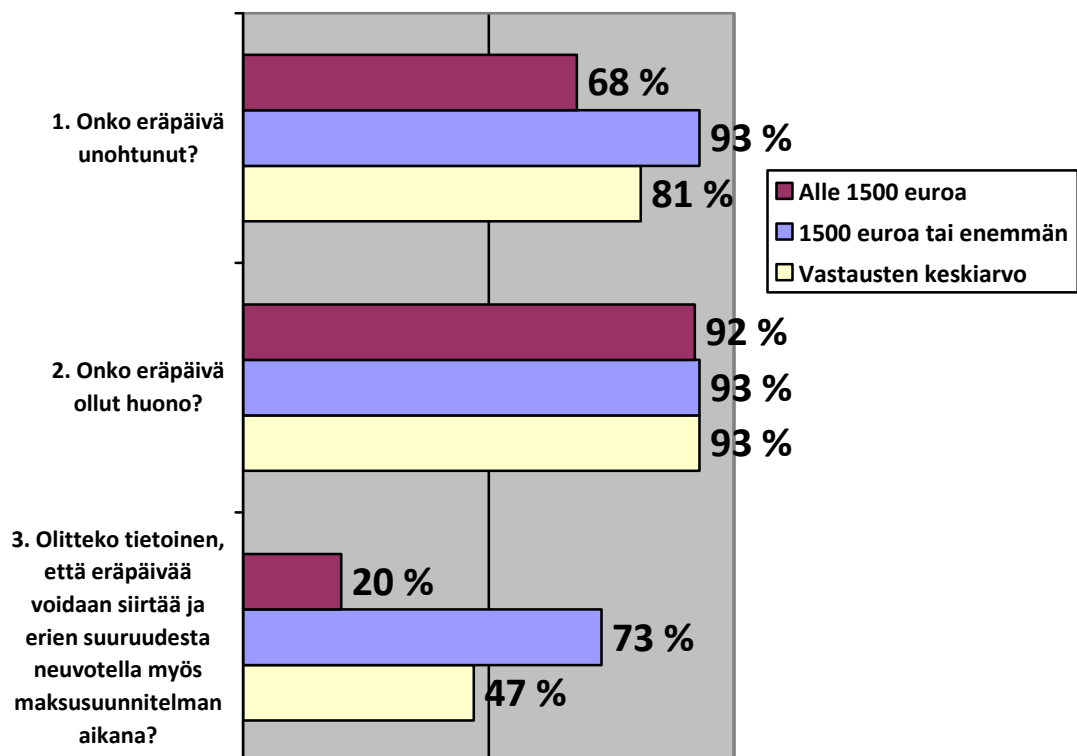
Teema numero kaksi (2) käsitteli maksusuunnitelman laadintaa yritys y:ssä. Kuvioista neljä (4) selviää, että 97 prosenttiyksikköä ei kokenut suostuneensa maksusuunnitelmaan pakon omaisin tuntein (kysymys yksi). Asiakasneuvoja ei ole painostanut velallisasiakasta maksusuunnitelman laadinnassa. Tutkittavista 84 prosenttiyksikköä uskoi sopimushetkellä maksusuunnitelman toteutumiseen (kysymys kaksi). Kuitenkaan velallisasiakas ei ole pystynyt ennustamaan mak-

sukyvyyden, koska maksusuunnitelma on silti purkautunut. Velallisasiakkaan halu velkojen hoitamiseen on usein suuri. Halu ja usko menevätkin siten todellisen maksukyvyn edelle.

Maksuehtoja ei kokenut sopiviksi 44 prosenttisyksikköä haastateltavista (kysymys kolme) (Kuvio 4). Monet kokevat ne joustamattomiksi ja kuukausilyhennyksen määrän liian suureksi. Kuitenkin maksusuunnitelma tulee laatia niin, että kuukausilyhennyksestä on hyötyä velallisasiakkaalle velkasaldoon nähden. Liian pienet kuukausierät eivät lyhennä velkaa ja täten maksusuunnitelman vaikutus velallisasiakkaalle jäisi olemattomaksi. Lisäksi moni velallisasiakas kertoi rahatilanteen muuttuneen sopimushetkestä. Hän on uskonut pystyvänsä hoitamaan maksusuunnitelman sopimushetkellä, mutta koska maksupuskuria ei ole, niin odottamattomat, pienetkin menot, estävät kuukausilyhennyksen maksamisen.

Kysyttäessä haastateltavilta, millaiset realistiset maksuehdot olisivat (kysymys neljä), painotettiin joustavuutta, maksuvapaita kuukausia sekä pienempiä kuukausieräitä. ”Joustavammat maksuehdot pitäisivät paremmin maksusuunnitelmani kunnossa kun tulee maksukykyyn yllättäviä muutoksia.” Jos maksusuunnitelma laaditaan pienellä, esimerkiksi 30 euron kuukausierällä, tulisi se laatia vain muutamaaan saatavaan, jos saatavia on useita. Myös korkojen jäädyttäminen lisää velallisasiakkaan maksuhalukkuutta. Vaikka kertyvien korkojen määrä maksusuunnitelman aikana on pieni verrattaessa saatavan pääomaan taikka perintäkuluihin, kokee velallisasiakas sen usein varsin suureksi asiaksi. ”Pidän todella tärkeänä, että korot on jäädytetty, siten paljon mielekkäämpää hoitaa, vaikka kuukausilyhennys on aika pieni.” Koska asiakasneuvojilla on mahdollisuus akordiin, tulisi sitä käyttää useammin velallisasiakasta kannustavassa merkityksessä ja mainita, että jos suunnitelmaa ei noudateta, niin akordi menetetään. Näin tulisi vedottua myös yhteen ihmisen voimakkaimmista perustuntemuksista, eli menettämisen pelkoon.

Tutkittavista 73 prosenttiyksikköä uskoisi pystyvänsä noudattamaan maksusuunnitelmaa paremmin, jos voisi itse laatia maksuehdot (kysymys viisi). Kuitenkin moni tutkittavista totesi, ettei maksuehdoilla ole suurta merkitystä, jos ei ole maksukykyä. Vaikka tutkittavat uskoivat pystyvänsä suoriutumaan maksusuunnitelmasta paremmin periaatteella ”maksan kun jaksan”, niin silti on huomattu, että mitä lähempänä eräpäivä on ja mitä tiukemmat maksusuunnitelman ehdot ovat, sitä paremmin tulee suunnitelmaa noudatettua. Jos eräpäivä sovi- taan liian pitkälle, on se vaarassa unohtua ja ensimmäinen suoritus jää saamat- ta.



Kuvio 5: Teeman numero kolme (3) ei – vastausten määrä prosentuaalisesti.

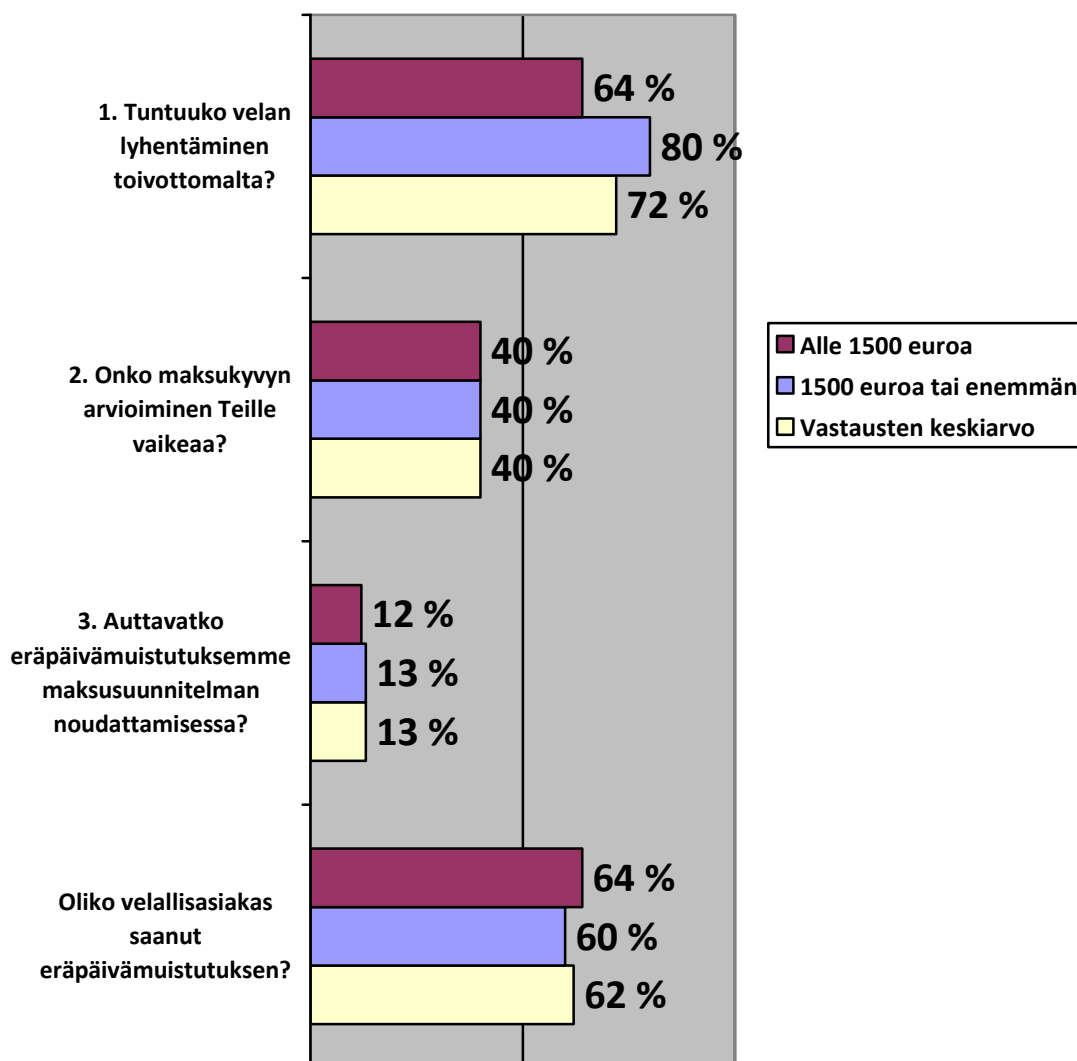
Teemalla numero kolme (3) pyrittiin selvittämään velallisasiakkaan sopimuksen jälkeistä aikaa, eli asioita jotka vaikuttavat pitäytymiseen maksusuunnitelmassa. Kuviosta viisi (5) selviää, että haastateltavista 81 prosenttiyksikköä sanoi muistavansa eräpäivän (kysymys yksi), eikä eräpäivää koeta pääsääntöisesti huonoksi (93 prosenttiyksikköä tutkittavista) (kysymys kaksi). Kuitenkin monet tutkittavista sanoivat tietyn eräpäivän sopimisen hankalaksi tulojen, kuten palkan, korvausten ja avustusten, epäsäännöllisen saamisen vuoksi. Vaikka eräpäivä oli haastateltavalla hyvin tiedossa ja eräpäivä oli sovittu sopivaksi velallisasiakkaalle, on silti jo ensimmäisten suoritusten saaminen hankalaa. Velallisasiakkailla onkin ”rahapäivä” hyvin tiedossa, mutta todellista lupausita itse maksusta ei pystytä varmuudella antamaan.

Osa velallisasiakkaista jättää myös korvaushakemuksen vasta siinä vaiheessa kun rahat ovat loppuneet. Siten korvausten maksupäivä voi suuresti vaihdella. Myös eri instanssien käsittelyajat vaihtelevat suuresti, ne eivät ole velallisasiakkailla tiedossa. Uskotaan, että rahat tulevat pian hakemuksen jättämisen jälkeen. Osa tutkittavista olisi halunnut suoraveloitumahdollisuutta, jolloin kuukausilyhennys menisi automaattisesti tililtä. ”Haluaisin sopia suoraveloituksen maksuista pankkiin, siten se menisi heti tililtä ja ei tarvitsisi itse huolehtia maksuista.” Verkkopankkiin on mahdollista tehdä valmis maksupohja ja täten itse laatia suoraveloitus. Myös koko maksusuunnitelman ajan oleva sama viitenumero mahdollistaa itse laadittavan suoraveloituksen. Tästä asiasta tulisikin mainita maksusuunnitelmaa laadittaessa. Suoraveloituksesta puhuttaessa tulee eräpäivä sopia erityisen tarkasti. Jos se sovitaan päivällekin liian myöhään, on mahdollista, että velallisasiakkaan tilillä ei enää ole katetta.

Kuviosta viisi (5) voidaan myös huomata, että 54 prosenttiyksikköä haastateltavista olivat tietoisia, että maksusuunnitelmaan voidaan tehdä muutoksia sen voimassaoloaikana (kysymys neljä). Kahta (2) haastateltavaa lukuun ottamatta kukaan tutkittavista ei kuitenkaan ollut ottanut yhteyttä asiakaspalveluun, vaikka

maksusuunnitelman purkautuminen oli tiedossa, sillä he eivät kokeneet tarpeelliseksi ilmoittaa maksukyvyttömyydestä (kysymys viisi). ”Teille turha ilmoittaa olevansa pee-aa.” Syiksi sanottiin myös oma saamattomuus, asian arkaluotoisuus ja tietämättömyys mahdollisuudesta muuttaa maksusuunnitelmaa. Kysymys kolme (3) oli havaittavissa eroavaisuutta haastateltavien velkasummaan nähden. Haastateltavien, joiden velkasumma oli alle 1500 euroa, 80 prosenttiyksikköä oli tietoisia muutosmahdollisuuksista maksusuunnitelman aikana. Haastateltavien, joiden velkasumma oli 1500 euroa tai enemmän, oli tietoisuus muutosmahdollisuudesta vain 27 prosenttiyksiköllä. Voidaan päätellä, että asiakasneuvojat eivät hoida asiakaskontaktia tarpeeksi hyvin velallisasiakkaiden kanssa, joiden velkasumma on suuri. Pääsääntöisesti suurempiin saataviin sovitetaan maksusuunnitelman laatimishojien perusteella suurempi kuukausilyhennys. On mahdollista, että asiakasneuvoja pelkää menettävänsä suoritukset, jos eräpäivänsiirrosta ja maksusuunnitelman muutosvaihtoehdosta mainitaan.

Velallisasiakkaalle tulisi paremmin informoida sopimusta laatiessa maksusuunnitelman muutosmahdollisuudesta. Tämä kuitenkin on hankalaa, koska velallinen tulee sitouttaa maksuun. On ristiriitaista ensin sopia maksusuunnitelmasta ja sen jälkeen mainita, että sopimusta voidaan muuttaa. Tämä voi antaa velalliselle kuvan ”maksa kun jaksat”. Velallisasiakas tulisikin velvoittaa ilmoittamaan meille kaikista muutoksista, jotka koskevat maksusuunnitelmaa, sillä maksusuunnitelman seuranta ja sen purkamisen aiheuttavat lisätöitä ja kustannuksia.



Kuvio 6: Teeman numero neljä (4) ei – vastausten määrä prosentuaalisesti.

Neljännessä (4) teemassa kartoitettiin velallisasiakkaan yleistilannetta. Kuviosta kuusi (6) nähdään, että haastatelluista 72 prosenttiyksikköä ei kokenut velan lyhentämistä toivottomana (kysymys yksi). Osa kertoi maksukyvyyn parantuneen ja maksusuunnitelman avulla koettiin velkojen hoitaminen mahdolliseksi. Suunnitelmallisuus velka-asioiden hoitamiseen loi toivoa niiden loppuunmaksuun. Toivottomuutta kokeneet kertoivat velka-asioiden olevan häpeällisiä ja pieni

kuukausilyhennys koettiin turhaksi kokonaisvelkaan nähden. Vaikka velan lyhentämistä ei todettu toivottomana, silti harvalla velallisasiakkaalla maksusuunnitelma onnistuu. Voidaan todeta velallisasiakkaiden olevan passiivisia velka-asioiden hoidossa. Osaksi tätä selittää häpeä velkaantumisesta. Asioiden annetaan olla, ellei niihin puutu jokin ulkopuolinen taho. ”Todella suuri kynnyks lähteä Teille päin soittamaan veloistaan.” Yhteydenotto puhelimitse todettiin hyväksi asiaksi, sillä kirjeitse lähetetty yhteydenotto on helpompi sivuuttaa kuin puhelinsoitto. Maksusuunnitelman viivästyneestä erästä tulisikin mieluummin soittaa, kuin lähettää maksumuistutus kirjeitse. Puhelinmuistutus estäisi täten tehokkaammin maksusuunnitelman purkautumista.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin maksukyvyn arvioimista (kysymys kaksi). Kuviosta kuusi (6) selviää, että 60 prosenttiyksikköä koki maksukyvyn arvioimisen vaikeaksi, koska tulot ja menot vaihtelevat kuukausittain. Syiksi sanottiin ennalta arvaamattomat menot, palkan, avustusten ja korvausten määrän vaihteleminen. Vastauksista nähdään jälleen, että maksulupauksen toteuttaminen koetaan vaikeaksi. Kuitenkin maksusuunnitelma laaditaan, koska velallisasiakas saa hyvän mielen siitä, että velka-asiasta on sovittu ja se on hoidossa. Suunnitelmallisuutta oman talouden hoitoon, saati maksusuunnitelmaan ei kuitenkaan ole. Maksusuunnitelmia tulisi seurata paremmin ja täten maksusuunnitelmaa sopeuttaa tarpeen vaatiessa velallisasiakkaan todelliseen maksukykyyn.

Kysymyksellä kolme selvitettiin eräpäivämuistutuksen hyödyllisyyttä maksusuunnitelman noudattamisessa (kysymys kolme). Kuviosta kuusi (6) selviää, että tutkittavista vain 38 prosenttia oli saanut eräpäivämuistutuksen. ”En muistanut eräpäivää, lappuja on niin paljon ja kaikki sekaisin.” Täten olisikin erittäin tärkeää, että velallisasiakkaille menisi myös perinteisen paperilaskun lisäksi tekstiviestimuistutus. Alhainen prosenttiluku muistutuksen saaneista kertoo siitä, että asiakasneuvojat eivät päivitä puhelinnumerotietoja. Kaikista haastatelluista 88 prosenttiyksikköä kokee tai kokisivat eräpäivämuistutuksesta olevan jonkin-

laista hyötyä. Hyödylliseksi koettiin siinä olevat maksutiedot ja itse muistutuksen muistuttava vaikutus. Kuitenkaan eräpäivämuistutuksesta ei ollut hyötyä, jos tutkittavalla ei ollut maksukykyä. Koska eräpäivämuistutus koettiin hyödylliseksi, tulisi se lähettää kaikille velallisasiakkaille heidän maksutilanteesta riippumatta. Viestiin tulisi voida vastata, jotta velallisasiakas voisi helposti ilmoittaa muuttuneesta maksukyvystään. Yleisestikin erilaisia yhteydenottokeinoja tulisi lisätä, jotta yhteydenotto velkojaan olisi helpompaa. Myös yritys y:ltä lähteviä muistutuksia tulisi edelleen kehittää. Esimerkiksi maksusuunnitelman vahvistuskirjeen olisi hyvä poiketa muusta postista, mitä velallisasiakas saa. Nykymuodossaan se usein häviää muiden postien sekaan. Koska itse muistuttamisen velallisasiakkaat kokeva hyödylliseksi, tulisi muistutustapoja tehostaa entisestään.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakasneuvojista johtuvat maksusuunnitelmien purkautumissyöt

Suurin osa velallisasiakkaista ei tiennyt mahdollisuudesta tehdä muutoksia jo laadittuun maksusuunnitelmaan. Ajateltiin, että koska kuukausilyhennyksestä ei voida joustaa, on turha soittaa ja ilmoittaa olevansa kykenemätön hoitamaan sovittua lyhennystä. Häpeällisestä asiasta soittaminen maksulliseen numeroon oli velallisasiakkaalle lähes mahdotonta. He joutuivat odottamaan turhaan pitkiä aikoja ja kokivat soittamisen siten velkojalle toivottomaksi. Asiakaspalveluun soittaminen vain virka-aikana rajasi velallisasiakkaan mahdollisuutta olla yhteydessä puhelimitse. Lisäksi perintäasiakaspalvelun oman puhelinnumeron löytäminen oli hankalaa. Yritys y:n lähettämässä kirjeissä tulisi mainita asiakaspalvelun maksuton puhelinnumero. Maksuton asiakaspalvelun puhelinnumero tuli-

si löytyä myös helposti Internetistä, mutta yritys y:llä ei ole omia Internet – sivuja.

Maksusuunnitelmat purkautuivat myös, koska velallisasiakasta ei tarpeeksi kannustettu maksusuunnitelman noudattamisessa. Asiakasneuvojalla on mahdollisuus akordiin, esimerkiksi koron jäädyttämiseen. Yritys y:n tulisikin käyttää tätä mahdollisuutta useammin, erityisesti maksusuunnitelmissa, joissa on pieni kuukausilyhennys.

Maksusuunnitelmia ei seurattu tarpeeksi tehokkaasti. Puhelinmuistutuksella saavutetaan kirjeitse lähetettyä muistutusta parempi perintätulos. Puhelinsoiton yhteydessä saadaan myös sen hetkinen velallisasiakkaan tilanne tietoon ja tehtyä tarvittavat muutokset maksusuunnitelmaan. Tämä on erityisen tärkeää, koska velallisasiakkaan tilanne vaihtelee suuresti sopimushetkestä itse maksuhetkeen ja velallisasiakas kokee yhteydenoton velka-asioissa velkojalle vaikeaksi.

Maksumuistutuksen lähettämisessä oli epäonnistuttu, koska vain kolmannes haastatelluista oli saanut eräpäivämuistutuksen. Velallisasiakkaiden mielestä hyvää keinoa ei siten käytetty tehokkaasti. On nykyaikaa, että maksutiedot ovat saatavissa muutoinkin kuin paperilaskuna.

Maksusuunnitelman noudattamista ei painotettu tarpeeksi ja täten velallisasiakkaalla ei ole ollut mielessä tärkeän perintäasian hoitaminen. Liian leppoisa keskustelu asiakasneuvojan kanssa antoi velallisasiakkaalle asiasta vähäpätöisen kuvan.

Velallisiasiakkaasta johtuvat maksusuunnitelmien purkautumissyöt

Yritys y:n haastatelluilla velallisiasiakkailla oli halua ja uskoa hoitaa velka-asioitaan. Asiakasneuvojat eivät kuitenkaan nähneet velallisiasiakkaan todellista tilannetta, jolloin maksusuunnitelmat purkautuivat. Velallisiasiakkaat elävät usein ”kädestä suuhun” – periaatteella ja täten perintälasku jää hoitamatta, koska pakolliset laskut tai yllättävät menot estävät sen hoitamisen. Näin ollen kuukausilyhennyksestä lähetetty paperilasku jää viimeiseksi, joka hoidetaan.

Velallisiasiakkaat kokivat yritys y:lle soittamisen todella hankalaksi. Puhelinnumeroa oli hankala löytää ja asioista puhuminen koettiin häpeäksi. Täten, vaikka maksusuunnitelman noudattaminen tiedettiin mahdottomaksi, ei velallisiasiakas ollut asiasta yhteydessä. Yleisesti koettiin, ettei ilmoituksesta ole mitään hyötyä ja näin ollen maksusuunnitelma purkautui varmasti, vaikka purkautuminen olisi ollut estettävissä maksusuunnitelmaan tehtävillä muutoksilla.

Mahdollisissa jatkotutkimuksissa voitaisiin kehittää uusi maksusuunnitelman laadintamalli, jossa otetaan huomioon tehdyn velallisasiakashaastattelun keskeiset esiin tulleet ongelmakohdat. Lisäksi voitaisiin selvittää, vaikuttaako velkasumma perintätapaan ja siten asiakasneuvojien toimintaan.

LÄHTEET

Aaltonen, J. 2010. Maksuhäiriömerkintä poistuu, kun velka vanhenee lopullisesti. Helsingin Sanomat 1.4.2010

Auejärvi, E & Hemmo, M. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Edwards, B. 2008. Credit management handbook. 5., uudistettu painos. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta 25.9.1996/199.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Kivelä, H & Nordell, R. 2003. Yrittäjän oikeutta. 5. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Oikeusministeriön asetus vastapuolen maksettavaksi tuomittavista oikeudenkäyntikuluista oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 c §:ssä tarkoitetuissa asioissa annetun oikeusministeriön asetuksen 3 §:n muuttamisesta 16.7.2010/682.

Oikeusministeriö. 2010. Sähköisesti hoidetusta riidattomasta velkomisasiasta jatkossa alennettu oikeudenkäyntimaksu. Viitattu 18.10.2010
<http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Uutiset/1279614470693>

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

Räikkönen, T., Head Of Capital East. Henkilökohtainen tiedonanto 5.3.2010. Yritys X.

Saarinen, H. 2001. Nuoruus ja hulluus, vanhuus ja viisaus? Saarijärvi: Gummerus.

Suomen Asiakastieto Oy. 2010. Maksuhäiriötilastot: Maksuhäiriön saaneiden yksityishenkilöiden ja yritysten määrä kasvoi jälleen. Viitattu 30.10.2010
<http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista/index.jsp?T=nu&A=388>

Suomen Asiakastieto Oy. 2010. Uudet maksuhäiriömerkinnät vuosina 2000–2009. Viitattu 30.10.2010
http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/tilastot/maksuhairiot/uudet_hairiot_2000_2009.jsp

Uitto, T. 2009. Maksuvelvollisuuden lakkaamisesta. Jyväskylä: Gummerus.

VELALLISASIAKASTUTKIMUS Case: Yritys Y – STRUKTUROITU HAASTATTELULOMAKE

Teema

- 1) Asiakaspalvelu yritys y:ssä
 1. Onko jotain tehty väärin?
 2. Mitä olisi voitu tehdä toisin?
 3. Onko meitä vaikea lähestyä?
 4. Minkälaista asioiminen asiakasneuvojiamme kanssa on ollut?

- 2) Maksusuunnitelman laadinta yritys y:ssä
 1. Oletteko suostuneet maksusuunnitelmaan pakonomaisin tuntein?
 2. Oletteko lupautuneet maksusuunnitelmaan, vaikka olette tietäneet, ettei sen noudattaminen ole mahdollista?
 3. Ovatko maksusuunnitelman maksuehdot Teille sopivat?
 4. Millaiset ovat Teille realistiset maksuehdot?
 5. Jos voisitte laatia itsellenne sopivat maksuehdot, tulisiko maksusuunnitelmaa noudatettua nykyistä paremmin?

- 3) Velallisasiakkaan sopimuksen jälkeinen aika
 1. Onko eräpäivä unohtunut?
 2. Onko eräpäivä ollut huono?
 3. Olitteko tietoinen, että eräpäivää voidaan siirtää ja erien suuruudesta neuvotella myös maksusuunnitelman aikana?
 4. Miksi ette ole ottaneet yhteyttä, vaikka maksusuunnitelman purkautuminen on ollut tiedossa?

- 4) Velallisasiakkaan yleistilanne
 1. Tuntuuko velan lyhentäminen toivottomalta?
 2. Onko maksukyvyn arvioiminen Teille vaikeaa?
 3. Auttavatko eräpäivänmuistutuksemme maksusuunnitelman noudattamisessa?