

Kreetta Lehtola

VASTIKEVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN ISÄNNÖITSIJÄTOIMISTOSSA

VASTIKEVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN ISÄNNÖITSIJÄTOIMISTOSSA

Kreetta Lehtola
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Kreetta Lehtola

Opinnäytetyön nimi: Vastikevalvonnan järjestäminen isännöitsijätoimistossa

Työn ohjaaja: Leena Yrttiaho

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2019

Sivumäärä: 39+2

Opinnäytetyön toimeksiantaja on vuonna 1979 perustettu oululainen isännöitsijätoimisto, joka tarjoaa isännöintipalveluja Oulun alueella sijaitseville taloyhtiöille. Työn tarkoituksena on laatia yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ajantasainen ja käytännönläheinen opas yrityksen työntekijöille perinnän hoitamisesta, jota voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Opinnäytetyön tavoitteena on tehostaa toimeksiantajayrityksen vastikevalvontaprosessia ja yhtenäistää perinnässä käytettäviä menetelmiä. Lisäksi työn tavoitteena on lisätä työntekijöiden tietoisuutta perintää koskevista lain mukaisista toimintatavoista.

Opinnäytetyö on kehittämistutkimus ja se on tehty laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Työn teoreettisessa tietoperustassa käsitellään isännöintiä ja sen asiakkuuksia sekä asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden saatavia. Lisäksi teoriaosuudessa perehdytään perintään liittyviin säädöksiin ja perintäprosessiin, joka koostuu vapaaehtoisesta ja oikeudellisesta perinnästä. Opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu pitkälti asunto-osakeyhtiölakiin ja perintälakiin sekä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Empiirinen osuus on toteutettu osallistuvan havainnoinnin ja kirjanpitäjien haastattelujen pohjalta.

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt opas on toteutettu toimeksiantajan tarpeiden pohjalta. Toimeksiantajalla ei ollut aiempaa ohjeistusta perinnän hoitamisesta, joten opinnäytetyö on täysin hyödynnettävissä toimeksiantajayrityksessä. Ajantasainen ja käytännönläheinen perintäopas tukee työntekijöiden työskentelyä sekä mahdollistaa yhdenmukaisen ja tehokkaan perinnän.

Asiasanat: asunto-osakeyhtiö, isännöinti, vapaaehtoinen perintä, oikeudellinen perintä

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Kreetta Lehtola

Title of thesis: Developing debt collecting instructions for property management company

Supervisor(s): Leena Yrttiaho

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019 Number of pages: 39+2

The commissioner for the thesis was a property management company in Oulu which offers property management for housing cooperatives in the Oulu area. The purpose of the thesis was to create a practical and up-to-date guide for the current and future employees of the commissioner. The aim of the thesis was to improve substitution supervision and to make the debt collecting more coherent. In addition, the goal was to make the employees more aware of the procedures set by the law.

This thesis was a development study and it was conducted by using qualitative research methods. In the theoretical background of the thesis property management and its clientele as well as debt collecting in housing cooperatives were discussed. Additionally, the theory section focused on the statutes and process in debt collecting which consisted of voluntary collection and legal collection. The knowledge base in the thesis was mostly based on Limited Liability Housing Companies Act and Debt Collecting Act as well as related literature on the topic. The empirical part was executed using participant observation and accountant interviews.

The final result of the thesis was a guide for debt collecting in property management. This guide was created according to the commissioner's needs. The commissioner did not have a similar guide previously so the thesis can be fully utilized in the commissioning company. The practical and up-to-date guide will support the employees' work and allows uniform and efficient debt collecting.

Keywords: housing cooperative, property management, voluntary collection, legal collection

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	ISÄNNÖINTI JA SEN ASIAKKUUDET	8
2.1	Isännöitsijän tehtävät.....	8
2.2	Asunto-osakeyhtiö.....	9
2.3	Kiinteistöyhtiö	9
3	SAATAVAT ASUNTO- JA KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖSSÄ.....	11
3.1	Vastikesaatavat	11
3.2	Vuokrasaatavat	12
3.3	Käyttökorvaukset.....	13
4	PERINTÄPROSESSI.....	15
4.1	Laki saatavien perinnästä.....	15
4.2	Hyvä perintätapa	16
4.3	Vapaaehtoinen perintä	18
4.3.1	Maksumuistutus	18
4.3.2	Maksuvaatimus.....	19
4.3.3	Maksusuunnitelma	21
4.3.4	Häätö	22
4.3.5	Haltuunotto.....	23
4.4	Oikeudellinen perintä.....	24
4.4.1	Riidattoman saatavan perintä	25
4.4.2	Riitaisen saatavan perintä.....	26
4.4.3	Ulosottoperintä.....	28
5	PERINTÄ TOIMEKSIANTAJAYRITYKSESSÄ.....	30
5.1	Perintä.....	30
5.2	Haastattelu	31
5.3	Opas.....	32
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
7	POHDINTA	36
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on vastikevalvonnan järjestäminen isännöitsijätoimistossa. Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimii vuonna 1979 perustettu isännöintialan yritys, joka tarjoaa isännöintipalveluja Oulun alueella sijaitseville taloyhtiöille. Toimeksiantajayrityksessä työskentelee tällä hetkellä lähes kaksikymmentä isännöintialan ammattilaista sekä isännöintitehtävissä että taloushallintoon liittyvissä tehtävissä. Opinnäytetyön kirjoittamishetkellä yrityksellä on yhteensä noin 250 asunto- ja kiinteistöosakeyhtiötä isännöinnissään.

Toimeksiantajayrityksessä hoidetaan isännöintitehtävien lisäksi asiakasyhtiöiden taloushallintoon liittyviä tehtäviä, joihin kuuluvat vastike- ja ostoreskontra sekä kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen. Vastikereskontrassa seurataan asiakasyhtiöille saapuvien vuokrien, vastikkeiden ja muiden maksusuoritusten kohdistuminen oikeille huoneistoille sekä hoidetaan asiakasyhtiöiden laskutusta ja saatavien perintää. Vuokra- ja vastikesaatavien perintä hoidetaan tällä hetkellä toimeksiantajayrityksessä Unes-isännöintiohjelmistolla, mikä on todettu toimivaksi yrityksen tarpeisiin nähden.

Voimakas asiakasyhtiöiden määrän kasvu on lisännyt yrityksen tarvetta tehostaa entisestään perinnän hoitamista. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehostaa toimeksiantajayrityksen vastikevalvontaprosessia sekä yhtenäistää saatavien perinnässä käytettäviä menetelmiä. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia ajantasainen ja käytännönläheinen opas yrityksen henkilöstölle perinnän hoitamiseen, jota voidaan tarvittaessa hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Lisäksi työn tarkoituksena on lisätä henkilöstön tietoisuutta perintää koskevista lain mukaisista toimintatavoista.

Opinnäytetyö on kehittämistutkimus ja se on tehty kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Työn empiirinen osuus on toteutettu perehtymällä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja lakiteksteihin sekä haastatteleamalla toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjiä yrityksen vastikevalvonnan toimintatavoista. Lisäksi tutkimusosuudessa on hyödynnetty osallistuvaa havainnointia, sillä työskentelen itse tällä hetkellä toimeksiantajayrityksessä vastikevalvonnan parissa.

Opinnäytetyössä haetaan vastausta seuraaviin tutkimusongelmiin:

- Miten saatavien perintä etenee?

- Miten perintä hoidetaan toimeksiantajayrityksessä tällä hetkellä?
- Miten perintää saataisiin tehostettua?

Työn teoreettinen tietoperusta koostuu kolmesta aihealueesta, joita ovat isännöinnin yleinen esittely, asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden saatavien kuvaus sekä perinnän aihekokonaisuus. Luvussa kaksi tutustutaan yleisesti isännöinnin tehtäviin sekä isännöinnin asiakkuuksiin, jotka rajataan tässä opinnäytetyössä koskemaan pääasiassa asunto-osakeyhtiöitä ja keskinäisiä kiinteistöosakeyhtiöitä. Kolmannessa luvussa kuvataan asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden saatavia. Perinnän aihekokonaisuudessa tutustutaan tarkemmin perintään liittyviin säädöksiin ja perintäprosessiin, joka koostuu vapaaehtoisesta ja oikeudellisesta perinnästä. Teoriaosuuden tietoperustana käytetään pääasiallisesti erilaisia lakitekstejä, aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä muutamia virallisia internetlähteitä.

2 ISÄNNÖINTI JA SEN ASIAKKUUDET

Asiantuntevan isännöinnin merkitys taloyhtiön juoksevan hallinnon hoitamisessa on suuri. Isännöinnin tarkoituksena on huolehtia asukkaiden vaivattomasta asumisesta sekä auttaa hallitusta ja osakkaita yhtiön johtamisessa, talouden hoitamisessa ja päätöksenteossa. Isännöinnin tehtävänä on varmistaa, että hallitus johtaa taloyhtiötä talousarvion mukaisesti ja taloyhtiössä tehdyt päätökset sekä toiminta ovat lainmukaisia. (Isännöintiliitto 2019, viitattu 11.9.2019.) Yhtiöllä on aina oltava hallitus, mutta isännöitsijän valitseminen ei ole lain mukaan välttämätöntä. Sillä tulee olla isännöitsijä, mikäli yhtiöjärjestyksessä niin määrätään tai osakkeenomistajat ovat yhtiökokouksessa niin päättäneet. Hallituksen tehtävänä on valita yhtiölle isännöitsijä. Lain mukaan isännöitsijäksi voidaan valita joko luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Mikäli isännöitsijäksi valitaan rekisteröity yhteisö, on isännöintiyhteisöllä velvollisuus ilmoittaa yhtiölle päävastuullinen isännöitsijä. (Asunto-osakeyhtiölaki 7:1 §, 7:20-21 §.)

2.1 Isännöitsijän tehtävät

Asunto-osakeyhtiölain 7 luvun 17 §:n mukaan isännöitsijän yleisiin tehtäviin kuuluu hallituksen ohjeiden mukaisesti huolehtia yhtiön päivittäisestä hallinnosta sekä rakennusten ja kiinteistön ylläpidosta. Isännöitsijällä on myös velvollisuus huolehtia yhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavuudesta. Isännöitsijän työtehtävät voidaan jakaa taloudellisiin, hallinnollisiin sekä kiinteistön toiminnallisen ja teknisen kunnon ylläpitoon liittyviin tehtäviin. Käytännössä isännöitsijän tehtävien laajuus riippuu kuitenkin pitkälti siitä, mitä isännöintisopimuksessa asiakkaan kanssa sovitaan. Yhtiön taloudellisiin tehtäviin kuuluvat kirjanpidon, tilinpäätöksen ja rahaliikenteen hoitaminen sekä talousarvion, vero- ja toimintasuunnitelman laatiminen. Hallinnolliset tehtävät liittyvät muun muassa ilmoitusvelvollisuuden hoitamiseen, turvallisuus- ja vakuutusasioihin, kokousten järjestämiseen sekä yhtiötä koskevien sopimusasioiden hoitamiseen. Teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitoon liittyviin tehtäviin lukeutuvat muun muassa kiinteistönhoitotehtävien järjestäminen, huoneistojen muutostöiden hallinnointi sekä kiinteistön vuotuinen kunnossapito. (Isännöinnin käsikirja 2018, 19-20.)

Isännöitsijän rooli yhtiön asioiden hoitamisessa on merkittävä, mutta usein isännöitsijällä on mahdollisuus hyödyntää oman työnsä tueksi myös eri alojen ammattilaisia. Tavallisesti isännöitsijän

tukiorganisaatioon lukeutuvat kirjanpitäjä ja kiinteistösihteeri sekä mahdollisesti myös tekninen isännöitsijä ja vastikereskontranhoitaja. Tukiorganisaatioon kuuluvat henkilöt palvelevat yhtiön etua hyödyntämällä omaa osaamistaan yhtiön asioiden hoitamisessa. Isännöitsijä on kuitenkin viime kädessä päävastuussa yhtiön toiminnan sujuvuudesta, vaikka tukiorganisaation henkilöillä on mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä työssään. (Heinonen 2017, 20.)

2.2 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee asunto-osakeyhtiön olevan yhtiö, jonka tarkoituksena on omistaa ja hallita vähintään yksi sellainen asuinrakennus, jossa yli puolet rakennuksen huoneistopinta-alasta on osakkeenomistajien hallinnassa olevia asuinhuoneistoja. Myös autohalli- ja autotallipaikat määritellään muun muassa osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi huoneistotiloiksi. Asunto-osakeyhtiön toimintaa säätelee kattava normisto, johon kuuluvat muun muassa kirjanpito-, tilintarkastus- ja asunto-osakeyhtiölaki sekä erilaiset viranomaismääräykset. (Heinonen 2017, 21.)

Asunto-osakeyhtiön tavoitteena on tarjota asumiseen liittyviä palveluita ja varmistaa osakkeenomistajien tekemien sijoitusten arvon säilyminen. Yhtiön toiminnan tarkoitus ei ole siis tuottaa osakkaille voittoa tai kasvua, vaan kerätä tuloja yhtiön kulujen kattamiseen. Asunto-osakeyhtiön saamat tulot koostuvat pääasiassa osakkailta kerätyistä yhtiövastikkeista ja käyttökorvauksista. Suurempien investointihankkeiden varojen keräys toteutetaan ottamalla yhtiölainaa tai keräämällä tarvittavat varat osakkeenomistajilta. (Heinonen 2017, 17-18.)

2.3 Kiinteistöyhtiö

Keskinäisen kiinteistöosakeyhtiön yhtiöjärjestyksen mukainen tarkoitus on hallita tai omistaa vähintään yksi rakennus tai sen osa, jonka osakkeet oikeuttavat hallitsemaan yhtiön rakennuksessa tai kiinteistössä olevaa huoneistoa tai muuta osaa yhtiöjärjestyksen mukaisesti (Asunto-osakeyhtiölaki 28:2 §). Keskinäinen kiinteistöyhtiö rekisteröidään keskinäiseksi kiinteistöosakeyhtiöksi, jos rakennuksen tai kiinteistön lattiapinta-alasta yli puolet on muita kuin asuinkäytössä olevia huoneistoja. Kiinteistöyhtiöiden toimintaan sovelletaan sekä osakeyhtiö- että asunto-osakeyhtiölakia. Pääasiassa keskinäiseen kiinteistöosakeyhtiöön sovelletaan asunto-osakeyhtiölakia, ellei yhtiöjärjestyksessä toisin määrätä. Keskinäisessä kiinteistöyhtiössä syntyvät menot katetaan osakkeenomistajien maksamilla yhtiövastikkeilla. (Heinonen 2017, 22-23.)

Tavallisen kiinteistöosakeyhtiön toimintaan sovelletaan ainoastaan osakeyhtiölakia. Edellä mainituista yhtiömuodoista poiketen, tavallisessa kiinteistöosakeyhtiössä osakkeiden omistus ei oikeuta hallitsemaan mitään tiettyä huoneistoa tai rakennuksen osaa, vaan osakkeenomistajat omistavat osakkeillaan suhteellisen osuuden yhtiöstä. (Suulamo 2014, 16.) Osakkeenomistajat eivät maksa yhtiölle vastiketta, vaan kiinteistöyhtiö saa tulonsa kiinteistön vuokratuloista (Heinonen 2017, 23).

3 SAATAVAT ASUNTO- JA KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖSSÄ

Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden saatavat koostuvat pääasiallisesti vastike- ja vuokrasaataavista sekä käyttökorvauksista. Vuokra- ja vastikesaataavien perintä hoidetaan tavallisesti isännöitsijätöimistössä. (Isännöintiliitto 2013, viitattu 11.9.2019.) Seuraavissa luvuissa käsitellään tarkemmin vuokrien, vastikkeiden ja käyttökorvausten määräytymistä ja maksuvelvollisuutta.

3.1 Vastikesaatavat

Asunto-osakeyhtiölain 3 luvun 1 §:n mukaan osakkeenomistaja on velvollinen suorittamaan yhtiölle yhtiövastiketta kustannusten kattamiseksi. Vastikeperuste määräytyy yhtiöjärjestyksen mukaan ja se voi olla esimerkiksi huoneiston pinta-alan tai osakelukuun perustuva. Vastikkeiden maksuperuste voi vaihdella erilaisten menojen mukaan tai maksuvelvollisuus voi koskea vain tiettyjä osakkeenomistajia riippuen siitä, mitä yhtiöjärjestyksessä määrätään. (Asunto-osakeyhtiölaki 3:3-4 §.) Maksuperuste voi määräytyä myös huoneiston käyttötarkoituksen mukaan, sillä esimerkiksi liikehuoneiston vastikekerroin on usein normaalia suurempi, kun taas varastojen vastikekerroin on yleensä asuinhuoneistoja pienempi. Lisäksi yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä eri kululajeille, kuten kulutushyödykkeille ja pääomavastikkeille, omat maksuperusteet. Vedestä ja sähköstä kerättävä vastike voidaan periä esimerkiksi mittauksen tai asukasluvun perusteella, kun taas pitkävaikutteisten menojen kattamiseksi kerättävä pääomavastike osakeluvun perusteella. (Isännöinnin käsikirja 2018, 149; Aunola & Uitto 2013, 125.)

Yhtiövastike muodostuu yleensä hoitovastikkeesta ja pääomavastikkeesta sekä mahdollisesta erillisvastikkeesta. Hoitovastiketta kerätään pääsääntöisesti kiinteistön ylläpidosta ja käytöstä aiheutuvien kulujen kattamiseen, joita ovat esimerkiksi tontin vuokra, kiinteistövero, vesi- ja jätemaksut sekä kiinteistöhuoltoyhtiölle ja isännöitsijälle maksettavat palkkiot. Pääomavastiketta eli rahoitusvastiketta kerätään yhtiön pitkävaikutteisten menojen kattamiseen, mikäli yhtiöjärjestyksessä ei toisin määrätä. Pitkävaikutteisia menoja ovat esimerkiksi rakennusten ja kiinteistön hankinnasta, rakentamisesta, uudistuksista sekä peruskorjauksista aiheutuvat menot. Erillisvastikkeita ovat muun muassa yhtiössä kerättävät hissi- ja laajakaistavastikkeet. (Asunto-osakeyhtiölaki 3:3 §; Isännöinnin käsikirja 2018, 149.) Osakkeenomistaja tai huoneistossa asuva vuokralainen voivat myös olla velvollisia maksamaan yhtiölle korvausta yhtiölle kuuluvien tilojen ja laitteiden käytöstä. Yhtiö voi

periä korvausta esimerkiksi yhteisten saunatilojen ja pesutuvan käytöstä. Yhtiön ylläpitämien tilojen ja laitteiden käytöstä suoritettava korvaus määräytyy käytön perusteella ja korvauksen suuruudesta päättää yhtiökokous tai hallitus. (Aunola & Uitto 2013, 131-132.)

Yhtiön toimielimet voivat päättää siitä, kuinka usein vastiketta täytyy maksaa ja kuinka paljon, sillä laissa ei ole erikseen säädöksiä vastikkeenmaksukaudesta. Maksukaudesta päätetään tavallisesti tilikauden päätyttyä pidetyssä varsinaisessa yhtiökokouksessa, ellei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin. Yleensä vastikkeet päätetään periä samansuuruisina erinä kuukausittain. On kuitenkin mahdollista, että vastikkeet peritään esimerkiksi vuosittain tai erisuuruisina maksuerinä. (Aunola & Uitto 2013, 130-131.)

Erääntyneiden vastikesaatavien perintä alkaa yhtiössä yleensä vapaaehtoisen perinnän keinoin. Yhtiö pyrkii saamaan vapaaehtoisesti suoritukset erääntyneisiin saataviin lähettämällä osakkeenomistajalle maksumuistutuksen tai olemalla muulla tavalla yhteydessä velalliseen. Mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, yhtiö voi ryhtyä oikeudelliseen perintään täytäntöönpanoperusteen saamiseksi. Vastikesaatavien perinnässä ei ole kyse kuluttajasaatavista. Näin ollen perintälain mukaisia kuluttajasaatavia koskevia perintäkulojen enimmäismääriä ja aikarajoja ei tarvitse noudattaa vastikesaatavien perinnässä. (Isännöintiliitto 2013, viitattu 11.9.2019.)

3.2 Vuokrasaatavat

Vuokralainen on velvollinen maksamaan vuokranantajalle vuokraa huoneiston hallintaoikeuden ajalta joko rahana tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Osapuolina vuokrasuhteessa voivat olla yritykset, yksityishenkilöt, yhdistykset tai säätiöt. Vuokrasopimus on suositeltavaa tehdä kirjallisesti ja ennen vuokrasopimuksen laatimista vuokranantajan on syytä selvittää vuokralaisen vuokramaksukyky sekä luottotiedot. Mikäli vuokrasopimusta ei laadita kirjallisesti, on sopimus voimassa toistaiseksi. Sopimuksessa vuokralaisen ja vuokranantajan olisi suositeltavaa sopia muun muassa vuokran määrästä, vuokrasuhteen kestosta, käyttötarkoituksesta sekä mahdollisesti muista vuokraukseen liittyvistä velvoitteista. Jos sopimusosapuolet solmivat toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen, vuokrasuhde päättyy siihen, kun toinen osapuoli irtisanoo sopimuksen. Määräaikainen sopimus päättyy ennalta määrättyinä päivinä ilman erillisiä toimenpiteitä. (Isännöinnin käsikirja 2018, 586-587, 589; Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1:5 §, 4:34 §.)

Laissa ei ole säädöksiä vuokran suuruudesta, vaan osapuolet voivat sopia vapaasti perittävästä määrästä. Yleensä vuokra sovitaan perittäväksi kokonaisvuokrana käyvän vuokratason mukaan, mutta vuokran määrä on myös mahdollista sopia esimerkiksi huoneiston pinta-alan mukaan. Huoneiston vuokraa voidaan muuttaa vuokrasuhteen aikana, jos vuokrasopimuksessa on korotusehto tai osapuolet pääsevät neuvotteluiden avulla yksimielisyyteen vuokran määrästä. Vuokran lisäksi vuokralaiselta voidaan periä erilliskorvauksia kuten sauna- tai pesutupamaksua. Vuokrasopimuksessa on sovittava erilliskorvausten maksamisesta joko suoraan taloyhtiölle tai vuokranantajalle. Mikäli sopimuksessa ei ole mainintaa erilliskorvauksista, tulkitaan ne kuuluvaksi vuokraan ja näin ollen vuokranantaja on velvollinen maksamaan erilliskorvaukset. (Isännöinnin käsikirja 2018, 590-591.)

Vuokranantajalla on oikeus ryhtyä perimään vuokrasaatavaansa, jos vuokralainen jättää vuokran maksamatta vastoin sopimusehtoja. Kun velkojana on vuokrataloyhtiö ja velallisena kuluttaja- asemassa oleva vuokralainen, on perinnässä noudatettava kuluttajasaatavaan liittyviä säädöksiä. Jos yksityinen vuokranantaja toimii velkojana, ei yksityishenkilön maksamattomia vuokria pidetä kuluttajasaatavana. Vuokralaisvelalliselta pyritään ensin saamaan suoritus eräntyneisiin vuokriin vapaaehtoisen perinnän keinoin. Mikäli vapaaehtoinen perintä ei onnistu, velkojan kannattaa siirtää saatavat nopeasti oikeudelliseen perintään. Oikeudelliseen perintään turvautuminen kannattaa, sillä sen avulla on mahdollista häätää vuokralainen huoneistosta, jotta vuokrasaatavia ei muodostuisi enempää. (Isännöintiliitto 2013, viitattu 11.9.2019.)

3.3 Käyttökorvaukset

Käyttökorvauksia peritään yhtiön omistamien tilojen ja laitteiden käytöstä. Osakkeenomistaja voi varata yhtiöltä saunavuoron tai pesutuvan käyttöönsä, jolloin hän on velvollinen suorittamaan yhtiölle korvausta käyttöajan perusteella. Maksuvelvollisuus koskee osakkeenomistajaa siihen saakka, kunnes hän irtisanoo varauksen päättymään. Maksuvelvollisuus voi myös koskea vain yhtä käyttökertaa tai varaus voi olla voimassa määrääjän, jolloin varausta ei tarvitse erikseen irtisanoa. Pääsääntöisesti osakkeenomistaja on velvollinen maksamaan yhtiölle käyttökorvausta varauksestaan, vaikka hän ei olisi sitä käyttänyt. (Aunola & Uitto 2013, 132.)

Käyttökorvaukset eivät ole vastikeperusteisia maksuja, vaan niiden maksuvelvollisuus syntyy, kun osakkeenomistaja käyttää yhtiölle kuuluvia tiloja ja laitteita. Myös huoneistossa asuva vuokralainen

voi olla velvollinen maksamaan yhtiölle käyttömaksua, mikäli osakkeenomistaja ei ole erikseen sitoutunut maksamaan niitä. Käyttökorvaukset rinnastetaan kuluttajasaataviksi, joten velkojan on muistettava noudattaa perintälain kuluttajasaatavia koskevia säädöksiä erääntyneiden käyttökorvausten perinnässä. Mikäli osakkeenomistajalla on maksamattomia käyttökorvauksia, ei yhtiöllä lähtökohtaisesti ole oikeutta ottaa osakkeenomistajan huoneistoa hallintaansa. Yhtiöjärjestyksessä voi kuitenkin olla määräys siitä, että huoneiston haltuunotto on mahdollista myös maksamattomien käyttökorvausten perusteella. (Aunola & Uitto 2013, 133.)

4 PERINTÄPROSESSI

Perintä tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joilla pyritään saamaan velalliselta vapaaehtoisesti suoritus erääntyneeseen saatavaan. Perintäprosessi alkaa tavallisesti vapaaehtoisella perinnällä, jossa saatavaa peritään velalliselta yleensä perintäkirjeiden, puhelinperinnän tai perintäkäyntien avulla. Mikäli velalliselta ei saada maksusuoritusta vapaaehtoisesti, siirrytään usein oikeudelliseen perintään täytäntöönpanoperusteen saamiseksi. Velkojan kannattaa aloittaa perintätoimet niin pian kuin mahdollista, jotta saatava ei kasva liian suureksi ja perintä olisi tehokasta. (Laki saatavien perinnästä 1 §; Lindström 2014, 2, 220-221.)

Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöissä vuokra- ja vastikesaatavien perintä hoidetaan tavallisesti isännöitsijätoimistoissa. Ennen perintätoimien aloittamista velkojan on tunnistettava, onko kyseessä kuluttajasaatava vai jokin muu saatava. Perintälain mukaan kuluttajasaatavana pidetään sellaista elinkeinoharjoittajan saatavaa, joka syntyy luoton myöntämisestä tai kulutushyödykkeen myymisestä. Mikäli kyseessä ei ole kuluttajasaatava, perinnässä ei sovelleta perintälain mukaisia kuluttajasaatavia koskevia aikarajoja tai perintäkulujen enimmäismääriä. Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöissä osakkeenomistajalta perittäviä vastikesaatavia ei pidetä kuluttajasaatavana, joten velkojan ei tarvitse noudattaa vastikkeiden perinnässä kuluttajasaatavia koskevia säännöksiä. (Laki saatavien perinnästä 3 §; Isännöintiliitto 2013, viitattu 12.9.2019.)

4.1 Laki saatavien perinnästä

Ennen perintälain voimaantuloa Suomessa ei säädelty perintätoimintaa millään erityislilla, vaan perinnän hoitamiseen sovellettiin oikeustoimilain valtuutusta sekä yleisiä kauppakaaren asiamiestä koskevia säännöksiä. Laki saatavien perinnästä astui ensimmäisen kerran voimaan Suomessa 1.9.1999. Myöhemmin perintälakiin tehtiin merkittäviä uudistuksia vuosina 2005 sekä 2013. (Lindström 2014, 221-222.)

Vuoden 2005 lakiuudistuksen myötä muutoksia tehtiin velallisen tiedonsaantioikeuteen liittyen. Ennen lakimuutoksen voimaantuloa perintälaissa ei ollut säädöksiä velallisen tiedonsaantioikeudesta, minkä vuoksi velallisilla on ollut joissakin tapauksissa vaikeuksia saada velkojalta tietoja velkatilanteestaan. Uuden pykälän (4 a §) mukaan velallisella on oikeus saada maksutta ajantasaiset tiedot

velan pääomasta, erittelyt maksamattomista veloista ja lyhennyksistä sekä selvitys korkojen ja kulujen määräytymisestä. (HE 21/2004 vp. 6-9; Laki saatavien perinnästä 4 §.)

Perintäkulujen osalta laissa ei ole ennen vuoden 2005 lakiuudistusta ollut täsmällisempää säätelyä, lukuun ottamatta suoraan ulosottokelpoisia kuluttajasaatavia. Tämä asetti ihmisiä eriarvoiseen asemaan, sillä veloitus- ja toimintakäytänteet erosivat suuresti eri perintätoimistojen välillä, eikä velallisella ollut mahdollisuuksia vaikuttaa perintätoimiston valintaan. Lakiuudistuksen tarkoituksena oli perintäkulujen yhdenmukaisuus ja kohtuullisuus muuttamalla perintälain 10 §:ää. Kuluttajavelallisten asemaa parannettiin säätämällä perintäkulujen enimmäismäärät, aikarajat kuluttajasaatavien perinnässä sekä saatavan kokonaiskuluvastuu. (HE 21/2004 vp. 6-9; Laki saatavien perinnästä 10 §.)

Perintälain viimeisin ja merkittävin uudistus tapahtui vuonna 2013, jolloin lakiin tehtiin suuria muutoksia. Lakiuudistuksen ajatuksena oli tehostaa hyvän perintätavan noudattamista ja samalla täsmentää sen sisältöä sekä estää kohtuuttomien perintäkulujen vaatiminen velallisilta. Uudistuksen tavoitteena oli myös säätää velallisen oikeudesta pyytää perinnän keskeyttämistä ja laatia säännös, jonka mukaan kuluttajavelallisen tekemät lyhennykset kohdennetaan ensisijaisesti pääomaan. Lisäksi haluttiin puuttua epärehelliseen toimintaan elinkeinoelämässä. Perintälain muutoksen yhteydessä pantiin täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston maksuviivästysdirektiivi, mikä myös osaltaan vaikutti perintälaissa tehtäviin muutoksiin. (HE 57/2012 vp 1,13.)

4.2 Hyvä perintätapa

Perintälain 4 §:n mukaan saatavien perinnässä on noudatettava hyvää perintätapaa ja vältettävä epäasiallisten menettelytapojen käyttöä. Kaikkien perintää harjoittavien eli velkojien ja toimeksiantajien saaneiden perintätoimistojen toimintaa koskevat vaatimukset hyvän perintätavan noudattamisesta. Saatavien perinnässä on kunnioitettava velallisen yksityisyyden suojaa ja toimittava asiallisesti velallista kohtaan. Kohtuuttomien ja tarpeettomien kulujen aiheuttaminen, harhaanjohtavien ja totuudenvastaisten tietojen antaminen sekä velallisen yksityisyyden vaarantaminen ovat hyvän perintätavan vastaisia menettelytapoja. (Aunola & Uitto 2013, 225-226; Laki saatavien perinnästä 4 §.)

Velkojan on velvollisuus suhtautua vastuullisesti velallisen ehdottamaan maksujärjestelyyn (Laki saatavien perinnästä 4 §). Laissa tarkoitettuja maksujärjestelyjä ovat esimerkiksi velallisen pyynnöstä tehty maksusuunnitelma tai maksuajan pidennys, joiden tulee olla realistisia velallisen maksukykyyn nähden. Velallisen ehdottamaan maksujärjestelyyn ei kuitenkaan ole pakko suostua, mutta hyvän perintätavan mukaista on, että velkoja pyrkii mahdollisuuksien mukaan sopuratkaisuun velallisen kanssa. (Aunola & Uitto 2013, 228.)

Harhaanjohtavien ja epärehellisten tietojen antaminen saatavan laiminlyönnin seurauksista on hyvän perintätavan vastaista. Perintälain perusteella velkoja ei ole velvollinen selvittämään velalliselle maksamattoman saatavan seurauksia tai hänen oikeudelliseen asemaansa vaikuttavia asioita. Mikäli perinnässä annetaan tietoja velan laiminlyönnin seurauksista, on niiden oltava totuudenmukaisia. Hyvän perintätavan vastaista on uhata velallista perusteettomasti maksuhäiriömerkinnällä, jos oikeudelliseen perintään ei ole perusteita. (Aunola & Uitto 2013, 228.)

Hyvän perintätapaan kuuluu, että velkoja pidättäytyy menettelytavoista, jotka voivat aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia kustannuksia tai muuta haittaa. Kohtuuttomia lisäkustannuksia voi syntyä esimerkiksi siitä, jos pienen saatavan tiedoksianto tapahtuu tarpeettomasti haastemiehen välityksellä. Hyvän perintätavan vastaista on myös maksuhuomautusten lähettäminen lyhyin väliajoin tai perinnän aiheeton pitkittäminen, jolloin niistä aiheutuvat perintäkulut aiheuttavat velalliselle huomattavia lisäkustannuksia. Saatavan perinnässä tarpeetonta haittaa velalliselle voi aiheuttaa esimerkiksi puhelinperintä yöaikaan tai juhlapyhinä. (Aunola & Uitto 2013, 229-230.)

Velallisen yksityisyyden suojan kunnioittaminen on osa hyvää perintätapaa. Velkojan on jatkuvasti huolehdittava siitä, että perintään liittyvät asiat pysyvät velkojan ja velallisen välisinä eikä ulkopuolisille luovuteta tietoja velallisesta. Lisäksi velkojan on huomioitava perintäkirjettä lähettäessä, että kirjeestä ei saa käydä ilmi sen koskevan saatavan perintää. Tämä ei kuitenkaan kiellä velkojaa käyttämästä kuoria, joissa on nähtävissä lähettäjän yhteystiedot. (Aunola & Uitto 2013, 230; Lindström 2014, 233.)

Vuoden 2013 lakiuudistuksessa täsmennettiin hyvän perintätavan säännöstä siitä, että vanhentunut tai muusta syystä lakannutta velkaa ei saa periä. Velkojan on huolehdittava aina ennen saatavan perintää, että velka ei ole vanhentunut tai vanhan velan vanhentuminen on katkaistu. Vanhentumislain 10 §:n mukaan velan vanhentuminen katkeaa, jos velallinen tunnustaa velkansa velkojille, osapuolet sopivat maksujärjestelystä tai velkoja muistuttaa velallista avoimista saatavista.

Mikäli velallinen on tehnyt suorituksen vanhentuneesta velasta, ei hänellä pääsääntöisesti ole oikeutta saada suoritusta takaisin velkojalta. (Laki velan vanhentumisesta 10 §, 14 §; Lindström 2014, 232.)

Velallisella ei ole velvollisuutta maksaa saatavan perinnästä aiheutuneita perintäkuluja, mikäli velkoja toimii hyvän perintätavan vastaisesti. Lisäksi velkojan hyvän perintätavan vastainen toiminta voi johtaa sakkorangaistukseen perintärikkomuksesta tai markkinatuomioistuimen asettamaan kieltoon jatkaa lain vastaisia perintätoimia. (Lindström 2014, 233.) Perintälain 15 §:n mukaan velkojalla on velvollisuus korvata velkojan tai toimeksiannon saaneen perintätoimiston lain vastaisesta toiminnasta velalliselle aiheuttamat vahingot. Velkoja voi kuitenkin lain mukaan vaatia perintätoimistolta maksamansa korvaus takaisin, mikä on aiheutunut perintätoimiston lain vastaisesta toiminnasta.

4.3 Vapaaehtoinen perintä

Perintälaki ja hyvä perintätapa säätelevät vapaaehtoista perintää, jolla saatavien perintä alkaa. Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on, että velallinen hoitaa velkansa vapaaehtoisesti ilman saatavien etenemistä oikeudellisen perintään. Saatavien vapaaehtoisessa perinnässä perintä pyritään suorittamaan mahdollisimman nopeasti ja molemmille osapuolille edullisimmalla tavalla. Mikäli velallinen ei maksa saatavia vapaaehtoisesti, siirrytään oikeudelliseen perintään, mistä voi seurata velalliselle maksuhäiriömerkintä. (Lindström 2014, 220, 223.)

Saatavan kotiuttamiseksi velkojalla tai velkojan asiamiehenä toimivalla perintätoimistolla on käytettävissä useita vapaaehtoisen perinnän keinoja. Niitä ovat esimerkiksi kirjeperintä eli maksuhuomautuksen ja -vaatimuksen lähettäminen, puhelinperintä tai muulla tavoin järjestettävä perintä kuten perintäkäynnit ja sähköpostiperintä. (Lindström 2014, 2.) Seuraavissa luvuissa käsitellään tarkemmin vapaaehtoisen perinnän vaihteita.

4.3.1 Maksumuistutus

Maksumuistutus on ensimmäinen ilmoitus velalliselle eräpäivän jälkeen maksamatta olevasta saatavasta. Velallista voidaan muistuttaa erääntyneestä saatavasta kirjallisesti, puhelimitse tai sähköpostitse. Maksumuistutuksen voi lähettää joko velkojan asiamies eli perintätoimisto tai velkoja itse.

Maksun viivästys voi johtua asiakkaan inhimillisestä unohtuksesta tai jopa laskun lähettäjän virheestä, joten maksumuistutuksen tarkoituksena on ilmoittaa kohteliaasti, että saatava on edelleen maksamatta. (Lindström 2014, 175,177.)

Kuluttajasaatavaa koskevasta kirjallisesta maksumuistutuksesta saa vaatia enintään 5 euroa ja muusta kuin kirjallisesti lähetetystä muistutuksesta enintään sen esittämisestä syntyneet todelliset perintäkulut (Laki saatavien perinnästä 10 a §). Kuluttajalta saa kuitenkin vaatia perintäkuluja vain, jos velalliselle on lähetetty alkuperäinen lasku vähintään 14 vuorokautta ennen velan erääntymistä ja ennen maksumuistutuksen lähettämistä eräpäivästä on kulunut 14 vuorokautta. Uuden maksumuistutuksen voi lähettää perintäkuluihin, mikäli ensimmäisen maksumuistutuksen erääntymisestä on kulunut 14 vuorokautta eikä saatavaa ole maksettu. Perintäkuluja ei voi vaatia, mikäli maksumuistutus lähetetään aikarajoja noudattamatta. (Lindström 2014, 178.)

Velalliselle lähetettävässä maksumuistutuksessa on suositeltavaa olla samat tiedot kuin alkuperäisessä laskussa, mutta siitä on käytävä ainakin ilmi tiedot avoimena olevan laskun numerosta, saatavan perusteesta ja euromäärästä sekä maininta seurauksista, mikäli saatavaa ei makseta. Hyvän perintätavan mukaisesti maksumuistutuskirjeen ulkomuodosta ei saa käydä ulkopuolisille ilmi sen koskevan saatavan perintää. (Lindström 2014, 176.)

On mahdollista, että maksu suoritetaan velkojalle vasta eräpäivän jälkeen ja maksumuistutus ehditään lähettää ennen suorituksen kirjautumista velkojan tilille. Kuluttajasaatavaa koskevan maksumuistutuksen perintäkuluja ei kuitenkaan tarvitse maksaa, jos saatava on maksettu vähintään 4 vuorokautta ennen muistutuskirjeen päiväystä. Velallisen on maksettava perintäkulut, mikäli saatavaa ei ole maksettu aikarajan puitteissa. (iKassa 2019, viitattu 20.8.2019.)

4.3.2 Maksuvaatimus

Maksuvaatimus on ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavan perintätoimiston laatima perintäkirje, jossa velallista kehoitetaan maksamaan saatava. Perintäkirjeen voi lähettää velalliselle, mikäli saatavaa ei ole maksumuistutuskirjeestä huolimatta suoritettu. Lisäksi kuluttajasaatavan osalta muistutuksen lähettamisestä on täytynyt kulua vähintään 14 vuorokautta, mutta yritysasiakkaalle

maksuvaatimuksen voi lähettää jo aiemmin. Maksuvaatimuksen tulisi olla sävyiltään määrätietoinen ja ytimekäs, jotta velallinen näkee velkojan olevan tosissaan. (Lindström 2014, 240, 271.)

Perintälain 5 a §:n mukaan maksuvaatimuksen tulee olla kirjallinen tai sen voi lähettää myös muulla pysyvällä tavalla, mikäli velallinen on hyväksynyt toimittamisen tällä tavalla. Laissa on lisäksi määriteltä vähimmäisvaatimukset perintäkirjeen sisällölle. Velalliselle lähetetyssä maksuvaatimuksessa on oltava ainakin velkojan yhteystiedot, saatavan peruste, saatavan pääoma, erittelyt saatavan pääomasta, korosta, viivästyskorosta ja perintäkuluista sekä maksutiedot saatavan maksamiseksi. Lisäksi maksuvaatimuksessa tulee olla maininta velallisen oikeudesta esittää huomautuksia velan perusteesta ja määrästä sekä tieto siitä, kenelle ja missä ajassa huomautukset on esitettävä. (Laki saatavien perinnästä 5 a §.)

Perintälain mukaisesta maksuvaatimuksesta saa periä kuluttajalta 14 euroa, jos velan pääoma on enintään 100 euroa. Mikäli velan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa, saa velkoja vaatia perintäkuluja 24 euroa. Jos velka on suurempi kuin 1000 euroa, perintäkuluja voidaan vaatia 50 euroa. Velkojan lähettämästä maksuvaatimuksesta, mikä koskee suoraan ulosottokelpoista saatavaa, saa vaatia perintäkuluja 14 euroa. Ensimmäisen maksuvaatimuksen lainmukaisesta enimmäismäärästä saa periä vain puolet, mikäli velalliselle lähetetään toinen maksuvaatimus. (Laki saatavien perinnästä 10 a §.) Alla oleva taulukko havainnollistaa kuluttajasaatavien lainmukaiset perintäkulut maksumuistutusten ja maksuvaatimusten osalta.

TAULUKKO 1. Kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärät (Laki saatavien perinnästä 10 a §)

Saatava	Maksumuistutus	1. Maksuvaatimus	2. Maksuvaatimus
< 100€	5€	14€	7€
100-1000€	5€	24€	12€
> 1000€	5€	50€	25€

Lainmukaisista perintäkuluista voidaan kuitenkin tietyin edellytyksin poiketa. Saatavan perinnästä velkojalle aiheutuva normaalia suurempi työmäärä voi olla peruste vaatia perintäkuluja enemmän, mitä laissa on määriteltä. Velalliselle on ilmoitettava, mikäli perintälain mukaiset enimmäismäärät

ylittyvät sekä esitettävä perustelut ja erittelyt vaadituista perintäkuluista. Suoraan ulosottokelpoisesta saatavasta ei voi kuitenkaan periä lainmukaisia määriä enempää. (Laki saatavien perinnästä 10 a §.)

4.3.3 Maksusuunnitelma

Velkoja tekee velallisen kanssa maksusuunnitelman yleensä silloin, jos velallinen ei kykene maksamaan maksumuistutuksessa olevaa avointa saatavaa eräpäivään mennessä. Velallinen voi tehdä maksusuunnitelman velkojan kanssa missä tahansa perinnän vaiheessa. Velkojan kannalta sopimuksen tekemisestä on hyötyä, sillä sen avulla velkoja säästyy oikeudellisen perinnän aiheuttamilta huomattavilta kustannuksilta. Lisäksi maksusuunnitelma on suoraan ulosottokelpoinen, mikäli se on vahvistettu oikeudessa. Maksusuunnitelman tekeminen on myös velallisen kannalta suositeltavaa, sillä sen avulla velallinen välttyy muilta vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän kuluilta sekä maksuhäiriömerkinnältä, mikä voi tulevaisuudessa aiheuttaa ongelmia luotonsaannissa. Velallinen hyötyy myös siitä, että saatavan perinnässä edetään jatkossa maksusuunnitelman mukaisesti, mikäli velallinen vain noudattaa sovittuja ehtoja. Velkojan olisi suositeltavaa kertoa velalliselle maksusuunnitelman mahdollisuudesta viimeistään silloin, kun velallinen on yhteydessä velkojaan. (Lindström 2014, 179.)

Vaikeassa taloudellisessa tilanteessa olevan velallisen kannattaa tehdä velkojan kanssa maksusuunnitelma, mikäli velallisella ei ole mahdollisuutta maksaa heti erääntynyttä saatavaa. Maksusuunnitelmaa tehtäessä velkojan on syytä selvittää ensimmäiseksi velallisen luottotiedot ja maksukyky, jotta voidaan laatia realistinen maksusuunnitelma velallisen maksukykyyn nähden. Maksusuunnitelmassa tulee mainita selkeästi saatavan peruste ja kokonaismäärä kuluineen, velkojan ja velallisen yhteystiedot sekä velkojan tilinumero. Lisäksi siinä tulee olla erittely perintäkulujen sekä viivästys- ja sopimuskorkojen osuudesta, maininta saatavan riidattomuudesta ja velallisen allekirjoitus, jolla hän sitoutuu noudattamaan sopimusehtoja. Lisäksi sopimukseen pitää sisällyttää erittely maksueristä sekä niiden eräpäivät ja summat. Maksusuunnitelma kannattaa aina laatia kirjallisesti ja siinä tulee olla maininta siitä, sisältävätkö perintäkulut arvonlisäveroa. Siltä varalta, että velallinen laiminlyö maksusuunnitelman noudattamisen, kannattaa sopimukseen sisällyttää eräntymisehto sopimuksen raukeamiseksi. Mikäli eräntymisehtoa ei ole, joutuu velkoja sitoutumaan

maksusuunnitelman ehtoihin, vaikka velallinen ei noudattaisi sopimusehtoja. Jotta velkoja voi varmistua velallisen noudattavan maksusuunnitelmaa, kannattaa ensimmäisen maksuerän eräpäivä sopia lähelle sopimuksen tekemistä. (Lindström 2014, 180-181.)

Kirjallisesti tai muulla tavalla pysyvästi tehdystä maksusuunnitelmasta saa perintälain 10 a §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan vaatia kuluja 20 euroa, jos velan pääoma on enintään 100 euroa tai velallisen kanssa yhdessä tehty maksusuunnitelma sisältää enintään neljä maksuerää. Mikäli pääoma on yli 100 euroa, mutta enimmillään 1000 euroa tai maksusuunnitelma sisältää yli neljä erää, saa siitä vaatia kuluja enintään 30 euroa. Velan pääoman ollessa yli 1000€ ja maksuerien määrän ollessa yli neljä, saa velkoja vaatia maksusuunnitelmasta 50 euroa perintäkuluja. Jos saatava on suoraan ulosottokelpoinen, saa siitä vaatia kuluja 20 euroa. Perintälain 10 c §:n mukaan perintäkuluja saa vaatia pääsääntöisesti vain yhdestä maksusuunnitelmasta, mikäli kyse on saman kuluttajasaatavan perinnästä. Jos velan pääoma on yli 100 euroa ja se ei ole suoraan ulosottokelpoinen, voidaan perintäkuluja vaatia enintään kahdesta maksusuunnitelmasta. (Laki saatavien perinnästä 10 §.)

4.3.4 Häätö

Häätö tarkoittaa yhtiöissä sitä, että osakkeenomistajalla tai huoneistossa asuvalla vuokralaisella on velvoite muuttaa huoneistosta pois. Häätöprosessi kestää usein kuukausia ja sen panee vireille tavallisesti osakas tai taloyhtiö. Häädön vireillepano johtaa yleensä häädön perumiseen, asiakkaan poismuuttoon tai häädön toimeenpanoon. Häätöhakemus toimitetaan ulosottovirastoon, josta se toimitetaan asianosaisille eli vuokralaiselle tai huoneiston haltuunottotilanteessa osakkaalle. (Furuhjelm 2018, 79, 82-84.)

Yhtiö voi ottaa osakkeenomistajan huoneiston hallintaan lainmukaisin perustein ja sen myötä hakea osakkaalle häätöä. Myös vuokranantajalla on tietyin edellytyksin mahdollista purkaa vuokrasopimus ja saada sitä kautta peruste vuokralaisen häädölle. Vuokrasopimus voidaan lain mukaan purkaa, jos vuokralainen esimerkiksi laiminlyö vuokranmaksuvelvollisuutensa, häiriköi huoneistossa, rikkoo vuokrasopimuksen ehtoja tai on jäänyt huoneistoon asumaan vuokrasopimuksen irtisanomisen jälkeen. (Furuhjelm 2018, 81-82.)

Häädön toimeenpano alkaa, jos vuokralainen tai osakas ei muuta huoneistosta pois vapaaehtoisesti ja häädön hakija eli yhtiö tai osakkeenomistaja ei suostu perumaan häätöä. Päätöksen häädön toimeenpanosta tekee tuomioistuin. Ennen toimeenpanoa ulosottoviranomainen lähettää häädettävälle muuttokehotusilmoituksen, jossa häädettävälle annetaan mahdollisuus muuttaa huoneistosta pois vapaaehtoisesti. Ulosottoviranomaisen tulee häätää asukkaat pois huoneistosta ja päättää omaisuuden säilyttämisestä tai hävittämisestä, mikäli häädettävä ei ole muuttopäivään mennessä muuttanut huoneistosta pois. (Furuhjelm 2018, 84,86,90.)

4.3.5 Haltuunotto

Yhtiö voi tietäen edellytyksin ottaa osakkeenomistajan huoneiston määrätyksi ajaksi hallintaansa. Tätä menettelyä kutsutaan huoneiston haltuunotoksi. Asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 2 §:n mukaan huoneisto voi olla yhtiön hallinnassa enintään kolmen vuoden ajan, mutta haltuunoton vähimmäisaikaa ei ole määritetty. Haltuunoton ajaksi yhtiö voi vuokrata huoneiston yhtiön nimissä, josta saatavat vuokratulot käytetään haltuunoton aikana syntyneisiin kuluihin ja erääntyneisiin vastikkeisiin. Osakkeenomistajan omistussuhde huoneiston hallintaan oikeuttaviin osakkeisiin säilyy muuttumatomana ja osakas voi halutessaan myydä omistamansa osakkeet haltuunoton aikana. (Furuhjelm 2018, 22-23.)

Asunto-osakeyhtiölaissa säädetään huoneiston haltuunoton perusteet. Yleisin laissa määritetty peruste haltuunotolle on yhtiövastikkeiden maksun laiminlyönti. Erääntyneiden vastikkeiden luonteella ei ole väliä, sillä haltuunotto koskee niin hoito-, rahoitus- kuin erillisvastikesaataviakin. Sen sijaan käyttökorvausten laiminlyönti ei ole peruste haltuunotolle, ellei yhtiöjärjestyksessä ole määräystä siitä, että käyttökorvaukset rinnastetaan vastikeperusteisiin maksuihin. Ennen haltuunottomenettelyn aloittamista on aina tapauskohtaisesti arvioitava maksuvelvollisuuden laiminlyönnin vähäisyyden merkitystä. Pääsäännön mukaan haltuunottopäätös edellyttää, että osakkeenomistajalla on noin kolmen kuukauden vastikkeet rästissä, mutta vähäisyyden arvioinnissa on otettava huomioon esimerkiksi yhtiön koko. (Furuhjelm 2018, 29-32; Isännöinnin käsikirja 2018, 169.)

Toinen laissa säädetty haltuunotto-peruste on osakehuoneiston huono ja välinpitämätön hoito. Yhtiöllä on oikeus ottaa osakkaan huoneisto hallintaan huonon hoidon vuoksi, mikäli siitä aiheutuu tarpeetonta haittaa muille osakkaille tai yhtiölle. Haltuunottoon johtavia syitä voivat olla esimerkiksi erilaiset hajuhaitat, välinpitämättömästä toiminnasta aiheutuneet kosteusvauriot sekä laitteiden ja

rakenteiden tahallinen rikkominen. Lähtökohtaisesti osakkeenomistajalla on kuitenkin oikeus päättää omistamansa huoneiston kunnosta ja asumisensa tasosta, joten huoneiston huono hoito on melko harvinainen peruste haltuunotolle. (Furuhjelm 2018, 40-41.)

Osakkeenomistajan osakehuoneisto voidaan ottaa yhtiön hallintaan, jos huoneiston käyttö ei vastaa yhtiöjärjestyksen määräyksiä huoneiston käyttötarkoituksesta. Käyttötarkoituksen vastainen toiminta tarkoittaa esimerkiksi asuinhuoneistoksi määrätyn huoneiston käyttämistä yksinomaan toimistotilana. Mikäli yhtiöjärjestyksessä ei ole määrätty huoneistojen käyttötarkoitusta, voidaan huoneisto kuitenkin ottaa yhtiön hallintaan yhtiössä yleisesti hyväksytyn tai vakiintuneen käytännön vastaisen käytön vuoksi. (Furuhjelm 2018, 43-44.)

Yhtiön järjestyssääntöjen laiminlyönti ja häiritsevä elämä voivat olla lain mukaan perusteita huoneiston haltuunotolle. Osakkeenomistajan tai huoneistossa asuvan vuokralaisen häiritsevän elämän on kuitenkin oltava jatkuvaa ja ajankohdaltaan häiritsevää, jotta haltuunotto on perusteltua. Lisäksi yhtiöllä on näyttövelvollisuus yhtiössä tapahtuneesta häiriöstä, joten osakkaiden olisi syytä tehdä kirjallinen selvitys kokemastaan häiriöstä. (Furuhjelm 2018, 45-48, 51.)

Ennen huoneiston haltuunottoa hallituksen on annettava osakkaalle ja jossain tapauksissa myös asukkaalle kirjallinen varoitus, jossa on mainittava varoituksen syy ja yhtiön mahdollisuudesta ottaa huoneisto hallintaan. Mikäli osakas tai asukas ei varoituksesta huolimatta muuta virheellistä menettelyä, voidaan haltuunottopäätös panna täytäntöön. Päätöksen huoneiston haltuunotosta tekee yhtiökokous. (Furuhjelm 2018, 54-56, 61-63.)

4.4 Oikeudellinen perintä

Oikeudelliseen perintään siirrytään yleensä silloin, jos velkoja ei ole saanut velalliselta suorituksia vapaaehtoisen perinnän keinoin. Oikeudellisen perinnän tarkoituksena on saada velalliselta suoritukset erääntyneeseen saatavaan tai tehdä maksusopimus velkojan kanssa saatavan maksamiseksi. Mikäli velallinen ei edelleenkään maksa velkaansa, voi velkoja hakea tuomioistuimelta täytäntöönpanoperusteen. Oikeudellisen perinnän voi suorittaa velkoja itse tai velkojan asiamies eli perintätoimisto. (Lindström 2014, 291,294.)

Ennen oikeudellisen perinnän käynnistämistä velkojan on syytä arvioida perinnän onnistumista velan suuruuteen ja velallisen varallisuuteen nähden. Oikeudellista perintää ei kannata aloittaa, jos erääntynyt saatava on pieni suhteessa perinnästä aiheutuviin kustannuksiin ja velallisen varallisuus ei ole varmuudella todennettavissa. Mikäli velallinen todetaan maksukyvyttömäksi, oikeudellisen perinnän kustannukset jäävät kokonaisuudessaan velkojan maksettavaksi. Velallisen maksukyky selviää velallisen ulosottomieheltä. (Lindström 2014, 292,294.)

4.4.1 Riidattoman saatavan perintä

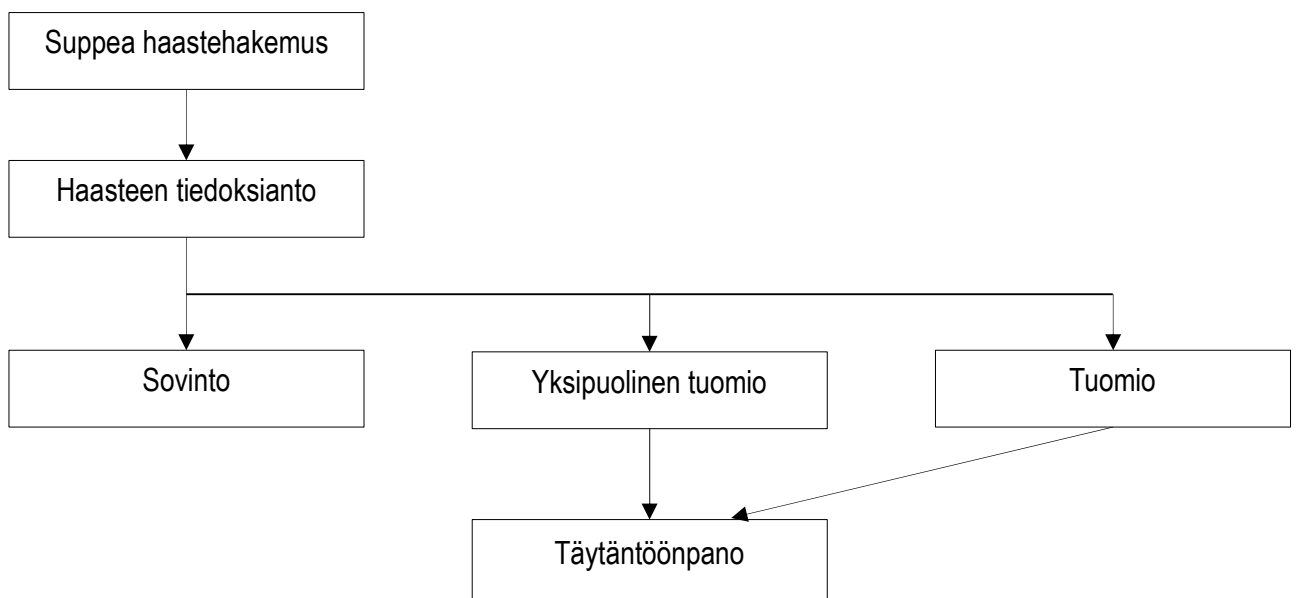
Saatavan katsotaan olevan riidaton, jos velallinen eli vastaaja ei ole maksanut erääntynyttä saatavaa, mutta ei ole myöskään kiistänyt sen oikeellisuutta. Mikäli velallinen ei ole riitauttanut erääntynyttä saatavaa vapaaehtoisen perinnän aikana, laaditaan suppea haastehakemus käräjäoikeudelle. Suppeassa haastehakemuksessa on käytävä ilmi ainakin velkojan yksilöity vaatimus ja perustelut, oikeudenkäyntikulujen korvausvaatimus, ilmoitus saatavan riidattomuudesta sekä velkomusasiaa käsittelevän tuomioistuimen toimivaltaisuus. Lisäksi haastehakemuksessa on oltava asiansaisten yhteystiedot ja tuomioistuimen nimi. Mikäli velkoja on laatinut suppean haastehakemuksen riitautetusta saatavasta etukäteen, on velkoja velvollinen suorittamaan velallisen oikeudenkäyntikulut. (Lindström, J. 2014, 307; Oikeudenkäymiskaari 5:2-3 §.)

Velkomusasian käsittely alkaa, kun velkoja on toimittanut haastehakemuksen käräjäoikeuden kansliaan (Oikeudenkäymiskaari 5:1 §). Haastehakemus tulee toimittaa velallisen yleiseen oikeuspaikkaan, joka on luonnollisella henkilöllä tavallisesti kotikunnan käräjäoikeus ja yrityksellä kotipaikka tai paikkakunta, jossa yrityksen hallintoa hoidetaan (Lindström 2014, 301-302). Kun haastehakemus on toimitettu käräjäoikeuteen, alkavat velkomusasian vireilletulovaikutukset. Tämä tarkoittaa sitä, että sama velkomusasia ei voi olla toisessa tuomioistuimessa yhtä aikaa käsittelyssä ja asiaa ei voi viedä uudestaan oikeuteen, mikäli siitä on jo annettu oikeuden ratkaisu. Lisäksi haastehakemuksen vireilletulon jälkeen astuu voimaan kanteenmuutoskielto, joten velkoja ei voi muuttaa kanneperusteita jälkikäteen. (Lindström 2014, 314.)

Tuomioistuimen tehtävänä on antaa velalliselle eli vastaajalle haasteen tiedoksianto, mikäli haastehakemus on laadittu lain edellyttämällä tavalla. Haasteen lisäksi tuomioistuin antaa velalliselle tiedoksi myös velkojan haastehakemuksen. Haasteen voi antaa tiedoksi vastaajalle esimerkiksi

puhelimitse, postitse tai haastemiehen välityksellä. Tiedoksiannon saatuaan vastaajan on toimitettava kirjallinen vastaus tuomioistuimen määräämässä ajassa käräjäoikeuden kansliaan. Tavallisesti vastausaika on 14 vuorokautta tiedoksiannon saamisesta. (Lindström 2014, 316, 320.)

Käräjäoikeus voi ratkaista velkomusasian joko yksipuolisella tuomiolla, tuomiolla tai sovinnolla. Velkomusasia voidaan ratkaista yksipuolisella tuomiolla ilman suullista käsittelyä, jos vastaaja ei ole vastannut haasteeseen. Mikäli vastaaja myöntää haasteen aiheelliseksi tai kantaja peruu vaatimuksensa, asia ratkaistaan käräjäoikeuden tuomiolla yleensä suullisessa käsittelyssä. Velkomusasia voidaan ratkaista myös sovinnolla, josta vastaajalle ei aiheudu maksuhäiriömerkintää. Käräjäoikeus voi vahvistaa sovinnon, mikäli kantaja on hyväksynyt vastaajan ehdottaman maksusuunnitelman. On myös mahdollista, että kantaja peruuttaa velkomuskanteen ennen käräjäoikeuden ratkaisua, jolloin haaste raukeaa. (Lindström 2014, 324-325.)



KUVIO 1. Riidattoman saatavan oikeudellinen perintä (mukaillen Lindström 2014, 307,316-325)

4.4.2 Riitaisen saatavan perintä

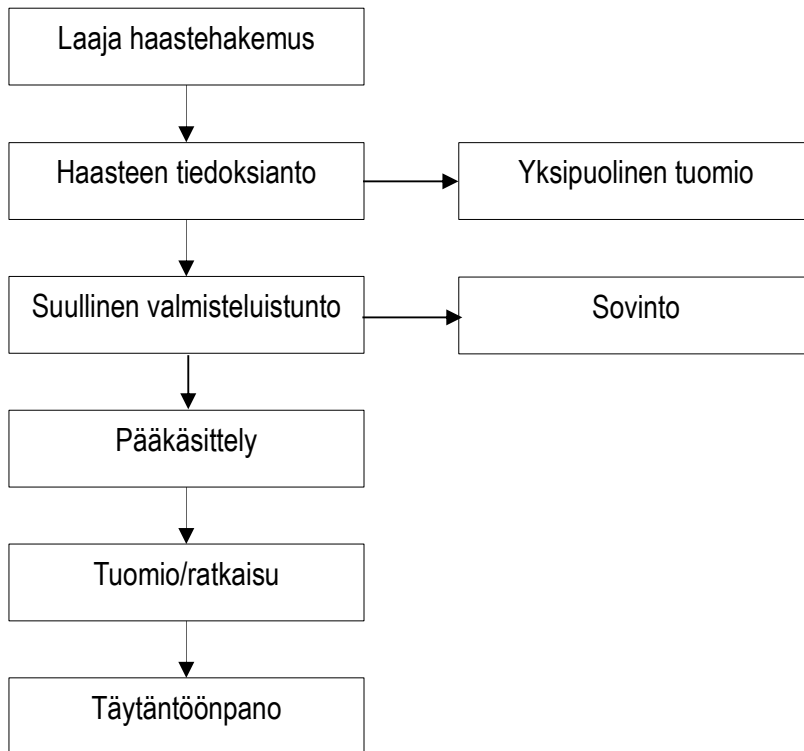
Saatava katsotaan riitaiseksi, jos velallinen kiistää maksuvelvollisuutensa ja kiistämisen syy ei ole täysin perusteeton. Mikäli velallinen on riitauttanut saatavan, velkoja ei voi jatkaa saatavan perintää vapaaehtoisen perinnän keinoin. (Laki saatavien perinnästä 4 b §.) Riitaisen saatavan perintä alkaa riidattoman saatavan tavoin haastemenettelyllä, jossa velkoja toimittaa haastehakemuksen käräjä-

oikeuteen. Riitaisista velkomusasioista velkojan on laadittava laaja haastehakemus, joka on suppeaa haastehakemusta yksityiskohtaisempi. Laajan haastehakemuksen tulee sisältää velkojan vaatimus ja sen perusteet, oikeudenkäyntikulujen korvausvaatimus, selvitys riidasta sekä siihen liittyvä todistusaineisto ja tarvittaessa selvitys tuomioistuimen toimivaltaisuudesta. Lisäksi hakemuksessa on oltava asianosaisten yhteystiedot, velallisen henkilötunnus sekä asiakirjat ja todisteet, joihin vedotaan. (Lindström 2014, 311-312.)

Riitaisan saatavan vireilletulo ja haasteen tiedoksianto tapahtuvat samalla tavalla kuin riidattoman saatavankin. Velkomusasian vireilletulovaikutukset alkavat, kun haastehakemus on toimitettu kärjäoikeuden kansliaan. Sen jälkeen tuomioistuin antaa vastaajalle tiedoksi haasteen nostetusta kanteesta, haastehakemuksen ja siihen liittyvät liiteasiakirjat. Samassa yhteydessä vastaajaa kehoitetaan vastaamaan haasteeseen määräaikaan mennessä. (Lindström 2014, 313,316.) Mikäli vastaaja ei ole vastannut haasteeseen määräaikaan mennessä, kärjäoikeus ratkaisee asian yksipuolisella tuomiolla. Vastaaja voi kuitenkin hakea muutosta ratkaisuun 30 vuorokauden kuluessa yksipuolisen tuomion saamisesta. (Oikeus 2019b, viitattu 30.9.2019.)

Mikäli vastaaja vastustaa kannetta, asian käsittely siirretään kirjalliseen tai suulliseen valmisteluun, jossa selvitetään asianosaisten vaatimukset, todisteet ja sovinnon edellytykset. Kirjallisessa valmistelussa käsitellään sellaiset asiat, joiden ratkaisu voidaan tehdä asiakirjojen perusteella. Jos kirjallinen valmistelu ei ole ollut riittävä asian ratkaisemiseksi, siirrytään suulliseen valmisteluun. Suullisessa valmistelustunnossa selvitetään riidan syyt ja käydään läpi osapuolten todisteet. Valmistelustunto voi päättyä kärjäoikeuden vahvistamaan sovintoon, jolloin asia on ratkaistu lopullisesti. Mikäli sovintoa ei synny suullisessa valmistelussa, riita-asian sovittelu siirtyy pääkäsittelyyn. (Lindström 2014, 322-323; Oikeus 2019b, viitattu 30.9.2019.)

Pääkäsittelyyn voidaan siirtyä suoraan valmistelustunnon jälkeen tai erikseen sovittuna ajankohdaksi. Pääkäsittelyssä käydään läpi aineistoa, mikä on esitetty valmisteluvaiheessa ja asianomaiset eivät pääsääntöisesti voi tuoda esille enää uusia väitteitä. Riita-asian ratkaisee tavallisesti asian valmistelua johtanut tuomari, joka toimii myös pääkäsittelyn puheenjohtajana. Pääkäsittelyn jälkeen riita-asia ratkaistaan joko päätöksellä tai tuomiolla. Ratkaisu voidaan antaa välittömästi istunnon jälkeen tai se voi olla asianosaisten luettavissa kärjäoikeuden kansliassa. Ratkaisuun tyytymättömän asianosainen voi halutessaan hakea muutosta ratkaisuun hovioikeudelta. Mikäli ratkaisuun ei haeta muutosta, tulee siitä lainvoimainen. (Oikeus 2019b, viitattu 30.9.2019.)



KUVIO 2. Riitaisan saatavan oikeudellinen perintä (mukaillen Lindström 2014, 316-328)

4.4.3 Ulosottoperintä

Ulosotolla tarkoitetaan velkojan hankkiman ulosottoperusteen täytäntöönpanoa. Mikäli velallinen ei noudata oikeuden antamaa tuomiota vapaaehtoisesti, saatava pannaan täytäntöön ulosotossa ulosottoviranomaisen toimesta. Ulosotossa ensisijaisena perinnän keinona käytetään vapaaehtoista perintää kuten maksukehotusten lähettämistä. Mikäli velallinen ei suorita erääntynyttä saatavaa vapaaehtoisesti, ulosottoviranomainen voi ulosmitata muun muassa velallisen palkkaa, eläkettä tai muuta omaisuutta. (Oikeus 2019a, viitattu 2.10.2019.)

Ulosottomenettely ei käynnisty automaattisesti ulosottoperusteen saamisesta, vaan velkojan täytyy esittää ulosottoviranomaiselle erikseen täytäntöönpanopyyntö. Ulosottohakemuksen voi toimittaa ulosottoon joko kirjallisesti tai sähköisesti. Hakemukseen on sisällytettävä hakijan ja vastaajan yhteystiedot sekä vastaajan olinpaikka ja tiedot omaisuudesta. Hakemuksessa tulee olla myös ulosottoperusteessa vahvistettu velan pääoma, korot ja muut mahdolliset kulut sekä velan lyhennysten ajankohdat ja määrät. Ulosottohakemuksessa täytyy lisäksi olla täytäntöönpanopyyntö, jossa velkoja pyytää joko suppeaa tai normaalia ulosmenettelyä. Suppeassa ulosottomenettelyssä ulosotto

kohdistetaan velallisen rahavaroihin ja sitä käytetään ensisijaisesti pienten saatavien perinnässä. (Lindström 2014, 386,394-395, 404: Ulosottokaari 3:1 §.)

Velalliselle on toimitettava viipymättä vireilletuloa koskeva ilmoitus, kun ulosottohakemus on saapunut ulosottoviranomaiselle (Ulosottokaari 3:33 §). Samassa yhteydessä velalliselle annetaan maksukehoitus saatavan suorittamiseksi määräpäivään mennessä. Mikäli velallinen ei suorita saatavaa tai tee maksusuunnitelmaa ulosottomiehen kanssa määräaikaan mennessä, käynnistetään ulosmittaustoimenpiteet. Ensisijaisesti ulosmittaustoimenpiteet kohdistetaan velallisen rahavaroihin, jonka jälkeen ulosmitataan tarvittaessa irtainta ja kiinteää omaisuutta. (Lindström 2014, 414-415.)

Vireillä oleva ulosotto päättyy, kun ulosottoviranomainen tilittää velallisen maksamat varat velkojalle tai perinnän aikana ilmenee jokin este. Tavallisin syy ulosoton päättymiselle on velallisen varattomuus, jolloin maksamaton saatava palautetaan takaisin velkojalle. Velkoja voi halutessaan siirtää palautetun saatavan takaisin ulosoton perittäväksi, jolloin ulosottohakemukseen ei yleensä tarvitse enää liittää täytäntöönpanoperustetta. (Oikeus 2019a, viitattu 2.10.2019.)

5 PERINTÄ TOIMEKSIANTAJAYRITYKSESSÄ

Tässä luvussa kuvataan lyhyesti toimeksiantajayrityksen tämänhetkistä perintäprosessia. Luvussa käydään läpi myös haastattelussa ilmi tulleita vastauksia ja kehitysehdotuksia perinnässä käytettävien menetelmien yhtenäistämiseksi ja perinnän tehostamiseksi. Lisäksi luvussa kerrotaan lyhyesti oppaan laatimisesta.

5.1 Perintä

Toimeksiantajayrityksessä saatavien perintä hoidetaan Unes-isännöintiohjelmiston avulla. Asiakasyhtiöiden vastikkeiden, vuokrien ja käyttökorvausten perinnästä vastaavat tällä hetkellä pääasiassa reskontranhoitajat, mutta myös kirjanpitäjät ja isännöitsijät ovat aika ajoin mukana perinnän hoitamisessa. Ennen perinnän aloittamista kirjanpitäjät päivittävät vuokra- ja vastikereskontrat ajan tasalle aina kuukauden alussa.

Kun reskontrat ovat ajan tasalla, reskontranhoitajat lähettävät maksumuistutukset avoimista saatavista. Maksumuistutuksen jälkeen asiakkaalle lähetetään maksukehoitus, mikäli ensimmäisen muistutuksen mukaisia saatavia ei ole maksettu. Mikäli asiakas ei maksa avoimia saatavia tai tee maksusuunnitelmaa toisenkaan perintäkirjeen jälkeen, tiedotetaan asiasta asiakasyhtiön isännöitsijää.

Jos asiakas ei maksa erääntynyttä saatavaa perintäkirjeistä huolimatta, tehdään päätös saatavan siirtämisestä perintään. Päätöksen perintään siirtämisestä tekee tavallisesti isännöitsijä, mutta saatavan tyypistä riippuen, päätöksen voi tehdä myös kirjanpitäjä tai reskontranhoitaja. Mikäli kyseessä on vastikesaatava, päätöksen jatkotoimenpiteistä ja haltuunotto-prosessin käynnistämisestä tekee aina isännöitsijä ja reskontranhoitajalla on velvollisuus ilmoittaa isännöitsijälle asiakkaan maksamattomista vastikkeista.

Kun päätös saatavan siirtämisestä perintään on tehty, reskontranhoitaja tekee perintätöimeksiantajayrityksen perintätöimistölle. Toimeksianto tehdään tavallisesti sähköpostitse, johon sisällytetään tarpeelliset tiedot perintään liittyen, kuten velallisen tiedot, saatavan summa ja eräpäivä. Kun saatava on

siirretty perintään, reskontranhoitaja kirjaa järjestelmään asiakkaan olevan perinnässä, jotta hänelle ei lähetetä maksumuistutuksia turhaan. Lisäksi reskontranhoitajan tehtävänä on toimia yhteyshenkilönä perintätoimiston ja asiakasyhtiön välillä sekä seurata perinnän etenemistä.

5.2 Haastattelu

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjiä, joilla oli oppaan laatimista varten riittävästi kokemusta perinnän hoitamisesta. Haastattelu suoritettiin 24.10.2019 ja sen pohjana toimi haastattelulomake (liite 1). Haastateltavat saivat haastattelulomakkeen etukäteen, jotta he voisivat perehtyä kysymyksiin ennen varsinaista haastattelua. Haastattelu toteutettiin sovittuna ajankohtana kasvotusten, jotta saataisiin perusteellisemmat vastaukset kysyttyihin asioihin ja haastattelun aikana olisi mahdollista esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Tämän haastattelun tarkoituksena oli pyrkiä yhtenäistämään perinnässä käytettäviä menetelmiä sekä löytämään konkreettisia kehitysehdotuksia perinnän tehokkuuden parantamiseksi. Haastateltavien toiveesta heidän henkilöllisyytensä salataan siten, että opinnäytetyössä haastateltavista käytetään nimitystä Kirjanpitäjä A, Kirjanpitäjä B ja Kirjanpitäjä C.

Haastattelussa kävi ilmi, että toimeksiantajayrityksen perinnän nykytila on tällä hetkellä hyvällä tasolla, mutta tämänhetkisen perinnän ongelmaksi koettiin erityisesti selkeän ohjeistuksen puuttuminen perinnän hoitamisesta. Epäselvyyksiä on ollut esimerkiksi perittävän saatavan minimirajasta ja perintäkuluista. Kirjanpitäjä B ja Kirjanpitäjä C olivat sitä mieltä, että perittävän saatavan minimiraja olisi 8 euroa, kun taas Kirjanpitäjä A oli sitä mieltä, että se voisi olla 10 euroa. Haastattelussa käydyn keskustelun tuloksena päädyttiin siihen, että perittävän saatavan minimiraja olisi jatkossa 8 euroa. Perintäkuluja osalta päädyttiin siihen, että selkeyden vuoksi perinnässä käytetään jatkossa asiakasyhtiöiden talousarvion mukaisia perintäkuluja.

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että velalliselle tulisi lähettää kaksi perintäkirjettä, jonka jälkeen maksamaton saatava siirrettäisiin perintään saatavan tyypistä ja suuruudesta riippumatta. Lisäksi Kirjanpitäjä B oli sitä mieltä, että velallisen voimassa oleva saunavuoro tai autopaikka tulisi irtisanoa, mikäli saatavia ei ole maksettu toisenkaan perintäkirjeen jälkeen, sillä useiden maksumuistutusten lähettäminen ilman jatkotoimenpiteitä heikentävät perinnän uskottavuutta ja tehokkuutta. Ennen perintään siirtämistä maksamattomista saatavista tulisi tiedottaa myös asiakasyhtiön isännöitsijää.

Tämänhetkisessä perintäkäytännössä on ollut jonkin verran epäselvyyksiä maksuajan sopimisesta. Myös haastattelussa nousi esiin hieman eriäviä mielipiteitä maksuajan sopimisen suhteen. Kirjanpitäjä B ja Kirjanpitäjä C olivat sitä mieltä, että maksuaikaa voisi antaa asiakkaalle enintään kaksi kuukautta, riippuen asiakkaan maksuhistoriasta ja saatavan suuruudesta. Kirjanpitäjä A taas oli sitä mieltä, että maksuaikaa voisi antaa enintään kaksi viikkoa. Sen jälkeen saatava siirrettäisiin perintätoimistolle, minkä kanssa asiakas voisi sopia tarvittaessa pidemmästä maksuajasta. Maksuajan sopimisesta päädyttiin lopulta siihen tulokseen, että asiakkaalle voidaan antaa maksuaikaa enintään kaksi kuukautta ottaen huomioon asiakkaan maksuhistoria, saatavan suuruus ja asiakas-yhtiön taloudellinen tilanne. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että perintää hoitavilla työntekijöillä eli reskontranhoitajilla on oikeus tehdä asiakkaiden kanssa maksusuunnitelmia sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

Yhteenvedona voidaan todeta, että kaikkien haastateltavien mielestä yrityksen vastikevalvontaprosessissa on muutamia kehityskohteita, mutta pääosin prosessi toimii hyvin. Erityisen tärkeänä koettiin selkeän ja yhtenäisen toimintamallin luominen, joka mahdollistaisi entistä tehokkaamman saatavien perinnän. Lisäksi haastateltavat toivat esiin kirjanpidon ajan tasalla pitämisen, joka mahdollistaa tehokkaiden perintätoimenpiteiden suorittamisen.

5.3 Opas

Haastatteluista saadun informaation pohjalta alettiin suunnitella itse opasta (liite 2). Tarkoituksena oli luoda käytännönläheinen ja ajantasainen ohjeistus asiakasyhtiöiden saatavien perinnästä, mikä vastaisi perintää hoitavien työntekijöiden tarpeita. Tarve perintäoppaan tekemiselle lähti toimeksiannosta ja lähtökohtana oppaalle oli perinnän tehostaminen ja perinnässä käytettävien menetelmien yhtenäistäminen. Opas luovutettiin toimeksiantajalle sähköisessä muodossa, jotta sitä on mahdollisuus tarvittaessa muokata ja päivittää.

Ensin oppaasta laadittiin luonnos hyödyntämällä aiemmin kirjoitettua teoreettista tietoperustaa ja haastatteluissa esiin tulleita ehdotuksia, jonka jälkeen luonnos käytiin läpi yhdessä kirjanpitäjien kanssa. Heiltä saatujen kommenttien perusteella oppaaseen tehtiin pieniä parannuksia ja lisäksi

siihen liitettiin muutamia kuvioita havainnollistamaan oppaassa esitettyjä asioita. Opas pyrittiin pitämään mahdollisimman selkeänä ja yksinkertaisena, jotta siitä löytyisi vaivattomasti ja nopeasti tarvittavat tiedot.

Oppaan sisällysluettelo koostuu kahdesta pääluvusta sekä niiden alaluvuista. Ensimmäisessä luvussa käsitellään vapaaehtoista perintää, mikä sisältää ohjeet maksumuistutusten, maksukehotusten ja maksusuunnitelmien laatimisesta toimeksiantajan käytössä olevan isännöintiohjelmiston mukaisesti. Lisäksi luvussa käsitellään saatavan siirtämistä perintään sekä muutamia perintää koskevia erityistilanteita. Ensimmäisen luvun lopussa käydään myös lyhyesti läpi perintää koskevia raportteja sekä häätö- ja haltuunotto prosessia. Toisessa luvussa käsitellään pääpiirteittäin oikeudellisen perinnän etenemistä ulosotto perinnästä jälkiperintään saakka.

Oppaan rakenne mukailee perinnän kaarta ja siinä tuodaan esiin teorian tärkeimmät pääkohdat. Pääpaino oppaassa on vapaaehtoisessa perinnässä, mikä tukee työntekijöiden päivittäistä työs-kentelyä. Lisäksi oppaassa on myös esitetty lyhyesti oikeudellisen perinnän pääkohdat, sillä työntekijöiden on tärkeä tietää, miten prosessi etenee saatavan siirtyessä oikeudelliseen perintään. Opas ei sisällä yksityiskohtaista tietoa perinnän eri vaiheista, mutta se selventää sitä, miten perintäprosessi etenee toimeksiantajayrityksessä yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehostaa toimeksiantajayrityksen vastikevalvontaprosessia ja yhtenäistää perinnässä käytettäviä menetelmiä. Tarkoituksena oli laatia käytännönläheinen ja ajantasainen ohjeistus perinnän hoitamisesta, mikä vastaisi perintää hoitavien työntekijöiden tarpeita. Toimeksiantajayrityksellä ei ollut aiempaa ohjeistusta, joten opinnäytetyö on yrityksen tarpeisiin nähden hyödyllinen.

Työn tutkimusongelmina oli selvittää, miten saatavien perintä etenee, miten perintä hoidetaan toimeksiantajayrityksessä tällä hetkellä ja miten perintää saataisiin tehostettua. Tutkimusongelmia lähestyttiin laajasti eri lakien, alan kirjallisuuden, osallistuvan havainnoinnin sekä toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjien haastattelun pohjalta. Työn teoriaosuudessa perehdytään ensin yleisesti isännöinnin tehtäviin ja asiakkuuksiin, jotka rajataan tässä työssä koskemaan pääasiassa asunto-osa-kehtiöitä ja keskinäisiä kiinteistöosa-kehtiöitä. Kolmannessa luvussa käydään läpi asunto- ja kiinteistöosa-kehtiöiden saatavia. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään perinnän eri vaiheita aina vapaaehtoisesta perinnästä ulosotto-perintään saakka.

Saatavien perintä alkaa tavallisesti vapaaehtoisella perinnällä, jolloin velalliselta pyritään saamaan vapaaehtoisesti suoritukset erääntyneeseen saatavaan perintäkirjeiden, puhelinperinnän tai perintäkäyntien avulla. Mikäli velalliselta ei ole saatu suorituksia vapaaehtoisen perinnän aikana, velkoja voi siirtää saatavan oikeudelliseen perintään täytäntöönpanoperusteen saamiseksi. Käräjäoikeuden antamasta velkomustuomiosta aiheutuu velalliselle pääsääntöisesti maksuhäiriömerkintä luottotietoihin ja tuomion saamisen jälkeen velkojan on mahdollista periä erääntynyttä saatavaa ulosottoitse.

Vastikevalvontaprosessin järjestämiseksi kartoitettiin toimeksiantajayrityksen tämänhetkisen perinnän tilanne sekä keinot, joilla vastikevalvontaprosessi saataisiin yhtenäisemmäksi ja tehokkaammaksi prosessiksi. Omien työtehtävieni kautta minulla oli selkeä käsitys siitä, miten tämänhetkinen perintä yrityksessä toimii ja haastatteleamalla yrityksen kirjanpitäjiä pyrittiin selvittämään heidän ajatuksiaan perinnän kehittämisestä. Oppaan (liite 2) lopussa on esitetty havainnollistava kuvio yrityksen tämänhetkisestä perintäprosessista.

Kirjanpitäjien haastattelussa kävi ilmi, että pääosin yrityksen vastikevalvontaprosessi toimii hyvin, mutta esiin nousi kuitenkin muutamia kehitysehdotuksia. Aiemmin epäselvyyksiä on ollut esimerkiksi maksuajan sopimisessa ja saatavan siirtämisessä perintään, joiden osalta myös haastattelussa nousi esiin hieman eriäviä mielipiteitä. Haastattelussa löydettiin kuitenkin yrityksen tarpeisiin nähden yhtenäiset menetelmät, joiden avulla laadittiin opas perinnän hoitamiseen.

Selkeä ja käytännönläheinen perintäopas mahdollistaa tehokkaan perinnän, sillä sen avulla perintää hoitava työntekijä tietää, miten toimia perinnän eri vaiheissa, jolloin tiedon etsintään käytetty aika saadaan minimoitua. Kun työntekijät ovat tietoisia perinnän etenemisestä ja toimivat yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti, vältetään turhien maksumuistutusten lähettämiseltä ja perinnän tehottomuudelta, sillä toistuvien maksumuistutusten lähettäminen ilman sävyn tiukentumista ja jatko-toimenpiteitä heikentää perinnän uskottavuutta. Lisäksi toimeksiantajayritys voi hyödyntää perintäopasta uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön aihe syntyi työharjoitteluni aikana, kun toimeksiantajayrityksen edustaja ehdotti yrityksen vastikevalvontaprosessin kehittämistä. Suoritin työharjoitteluni kyseisessä yrityksessä alkuvuodesta 2019, jonka jälkeen sain yrityksestä töitä reskontranhoidajana. Lopullinen aihe muodostuikin lopulta omien työtehtävieni kautta, sillä työtehtäviini kuuluvat muun muassa maksuvalvonta ja saatavien perintä. Koin perintäprosessin alkuun hyvin haasteelliseksi, sillä prosessista ei ollut mitään yhtenäistä toimintamallia tai ohjeistusta. Siitä lähtikin ajatus perintäoppaan laatimisesta.

Opinnäytetyöprojektin aloittaminen tuntui alkuun todella vaikealta. Etenkin sisällysluettelon hahmottelu ja lähdemateriaalin kerääminen tuottivat päänsäryä, sillä aihealueen rajaaminen oli haasteellista aiheen laajuuden vuoksi. Aloituskeskustelussa sain kuitenkin opinnäytetyöni ohjaajalta myönteistä palautetta alustavasta sisällysluettelosta sekä kerätystä lähdemateriaalista, joten päätin aloittaa niiden pohjalta teoriaosuuden kirjoittamisen. Työn edetessä sisällys- ja lähdeluetteloihin tehtiin vielä pieniä muutoksia, mutta ne pysyivät pääosin alkuperäisen suunnitelman mukaisina.

Teoriaosuuden kirjoittaminen tuotti myös aika ajoin haasteita, sillä saattoi olla päiviä, jolloin tekstiä muodostui vain muutaman lauseen verran. Erityisesti järkevien lauserakenteiden muodostaminen aiheutti ajoittain kohtuuttoman paljon päänsäryä. Ajoittaisista haasteista huolimatta teoriaosuuden kirjoittaminen sujui lopulta yllättävän vaivattomasti. Kirjoittamista helpotti erityisesti lähdemateriaaleihin perehtyminen etukäteen sekä sisällysluettelon olemassaolo, jonka suunnitteluun käytin projektin alussa paljon aikaa. Vaikka teoriaosuuden kirjoittaminen oli ehdottomasti työn aikaa vievin prosessi, sen tekeminen oli samaan aikaan todella mielenkiintoista ja opettavaista.

Itse oppaan tekeminen oli huomattavasti helpompaa, sillä teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen oma tietämykseni perinnän eri vaiheista oli lisääntynyt ja omien työtehtävieni kautta minulla oli selkeä käsitys siitä, millainen opas voisi olla toimeksiantajayritykselle hyödyllinen. Lisäksi tiivis yhteistyö toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjien kanssa helpotti oppaan laatimista, sillä sain heiltä uusia näkökulmia sekä tukea ja ohjausta itseäni askarruttaviin kysymyksiin. Oppaasta tuli mielestäni käytännönläheinen ja selkeä, kuten alun perin oli tarkoituskin. Lisäksi teoriaosuus tukee mielestäni hyvin laatimaani opasta ja auttaa lukijaa ymmärtämään perintäprosessia syvällisemmin.

Toimeksiantajalle laadittu opas on ollut jo jonkin aikaa yrityksen käytössä ja perinnän hoitaminen on tehostunut huomattavasti selkeiden ohjeiden myötä. Toimeksiantaja on ollut varsin tyytyväinen työn tuotokseen ja palaute on ollut pelkästään positiivista. Työ on tehty toimeksiantajan tarpeeseen, joten se on täysin hyödynnettävissä toimeksiantajayrityksessä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut kaiken kaikkiaan hyvin opettavainen prosessi ja se on sujunut alusta asti ilman suurempia vastoinkäymisiä. Työskentelyni perinnän parissa auttoi jonkin verran työn tekemisessä, mutta siitä huolimatta koen, että osaamiseni lisääntyi huomattavasti opinnäytetyöprosessin aikana. Erityisesti perintä- ja asunto-osakeyhtiölakiin perehtyminen syvensi ymmärrystäni moniin asioihin. Aikataulullisesti pysyin asettamassani tavoitteessa saada opinnäytetyö valmiiksi viimeistään tammikuussa, vaikka välillä opinnäytetyöprojektin ja osa-aikatyön yhdistäminen tuntuivat mahdottomalta ratkaisulta. Olen positiivisesti yllättynyt siitä, kuinka mielekästä ja sujuvaa opinnäytetyön tekeminen oli ajoittaisista haasteista huolimatta.

LÄHTEET

Asunto-osaakeyhtiölaki 22.12.2009/1599.

Aunola, E. & Uitto, T. 2013. Taloyhtiön perintäkirja. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Furuhjelm, M. 2018. Nyt tuli lähtö. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi. HE 57/2012. Viitattu 27.8.2019, <https://www.eduskunta.fi/>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta. HE 21/2004. Viitattu 27.8.2019, <https://www.eduskunta.fi/>.

Heinonen, M. 2017. Taloyhtiön talous – Oppikirja isännöitsijälle. 2.painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

iKassa 2019. Maksumuistutus. Viitattu 20.8.2019, <http://www.ikassa.fi/maksumuistutus>.

Isännöinnin käsikirja 2018. 2018. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Isännöintiliitto 2019. Mitä on isännöinti? Viitattu 11.9.2019, <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>.

Isännöintiliitto 2013. Vuokra- ja vastikesaatavien perintä. Viitattu 11.9.2019, <https://www.isannointiliitto.fi/>.

Kirjanpitäjä A. 2019. Kirjanpitäjä, toimeksiantajayritys. Haastattelu 24.10.2019.

Kirjanpitäjä B. 2019. Kirjanpitäjä, toimeksiantajayritys. Haastattelu 24.10.2019.

Kirjanpitäjä C. 2019. Kirjanpitäjä, toimeksiantajayritys. Haastattelu 24.10.2019.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728.

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

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4.

Oikeus 2019a. Ulosotto. Viitattu 2.10.2019, <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index.html>.

Oikeus 2019b. Riita-asiat. Viitattu 30.9.2019, https://oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat_1.html.

Suulamo, A. 2014. Kiinteistöyhtiön kirjanpito ja tilinpäätös. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ulosottokaari 15.6.2007/705.

Milloin asiakasta huomautetaan maksamattomasta saatavasta? Onko jotain minimirajaa, jolloin saatavaa ei peritä?

Kuinka monta maksumuistutusta asiakkaalle tulisi lähettää ennen saatavan siirtämistä perintään?

Miten toimitaan, jos asiakas pyytää maksuaikaa? Kenellä on oikeus sopia maksuaikataulusta?

Miten toimitaan, jos asiakas kiistää maksuvelvollisuutensa?

Missä vaiheessa isännöitsijää tiedotetaan maksamattomista saatavista?

Kuka tekee päätöksen perintään siirtämisestä? Milloin saatava siirretään perintään?

Millä keinoilla perintää voitaisiin tehostaa?

PERINTÄOPAS ISÄNNÖITSIJÄTOIMISTOLLE

Kreetta Lehtola

2019

SISÄLLYS

VAPAAEHTOINEN PERINTÄ.....	3
MAKSUMUISTUTUS	3
MAKSUKEHOTUS.....	4
MAKSUSUUNNITELMA	5
ERITYISTILANTEET	6
PERINTÄÄN SIIRTÄMINEN	6
RAPORTIT	7
HALTUUNOTTO.....	7
HÄÄTÖ	7
OIKEUDELLINEN PERINTÄ.....	8
ULOSOTTO.....	8
JÄLKIPERINTÄ.....	9
LÄHTEET	11

VAPAAEHTOINEN PERINTÄ

Saatavien perintä aloitetaan aina kuukauden alussa, kun kirjanpitäjät ovat päivittäneet vuokra- ja vastikereskontrat ajan tasalle. Asiakasyhtiöiden vastikkeiden, vuokrien ja käyttökorvauksien maksusuoritusten valvonnasta vastaavat reskontranhoitajat, joiden vastuulla on perintäkirjeiden kuukausittainen lähettäminen.

MAKSUMUISTUTUS

Asiakkaalle voidaan lähettää maksumuistutus, kun saatavan erääntymisestä on kulunut vähintään 14 vuorokautta. Maksumuistutuksesta perittävä kulu määräytyy asiakasyhtiön talousarvion mukaan. Kun muistutuskulu on ensimmäisen kerran määritetty asiakasyhtiön tietoihin oikean suuruiseksi, se tulostuu jatkossa automaattisesti laskulle. Maksumuistutuskulua ei peritä, jos saatavan erääntymisestä ei ole kulunut 14 vuorokautta (Laki saatavien perinnästä 10 b §).

Huom. Perintäkulu on aina 5 €, kun vuokrataloyhtiö perii saataviaan kuluttaja-asemassa olevalta vuokralaiselta.

Maksumuistutuksessa saatavien erääntymisestä voidaan ilmoittaa seuraavasti:

”Kirjanpitomme mukaan oheinen saatava on maksamatta. Mikäli olette saatavan jo maksaneet, tämä huomautus on aiheeton.

Huomautusta koskevissa asioissa pyydämme ottamaan yhteyttä laskutukseemme eräpäivään mennessä.”

Maksukehotukset

Vuokra-kohteet: **Kaikki** Talotunnus: **Kaikki** Kiinteistö nro.: **Kaikki** Henkilöluokka: **Kaikki**

Laskentapäivä: **31.10.2019** Eräpäivä: **26.11.2019** Viivästyskorot lasketaan ajalta: **1.1.2019 - 26.11.2019** Maksetut korot hyvitetään ajalta: **1.1.2019 - 26.11.2019**

Suoritukset lasketaan: ☒ Kaikki ☐ Laskentapäivään saakka

Summa, jota pienempiä ei tulosteta: **8,00**

Korkoraja rahassa: **0** Korkoprosentti: **0**

Tyyppi: ☐ Maksukehotus ☒ **Maksumuistutus** ☐ Korkolasku (vain korot tulostetaan)

Tekstiviesti: (Ehdoton rivinvaihto=Ctrl+Enter)

Kirjanpitoimme mukaan oheinen saatava on maksamatta.

Mikäli olette jo maksaneet saatavan, on

Saajan pankkiyhteydet: **OP**

"Viivästyskorko"-vuokralaji: **90**

"Huomautusmaksu"-vuokralaji: **92** **Huomautusmaksut**

Huomautusmaksun suuruus: **8,00**

☐ Isännöitsijän osoite tulostetaan ☒ Maksajan tiedot tulostetaan ☒ Pankkiviivakoodit tulostetaan ☒ Viitenumerot tulostetaan ☐ Ikkunakirjekuori asettelu ☐ Saatavat eritellään lajeittain ☐ Korot tallennetaan tavoitteiksi ☐ Huomautusmaksut tavoitteiksi

Lomakevalinta: ☐ Tilisiirto ☒ Lasku

Esikatselu Tulosta PDF-laskut... Sulje

Kun maksumuistutus on tulostettu, asiakkaalle luodaan maksutavoitteisiin huomautuskulu laskun eräpäivälle. Lisäksi maksumuistutus tallennetaan sähköiseen tietokantaan, ennen kuin se lähetetään asiakkaalle.

MAKSUKEHOTUS

Asiakkaalle voidaan lähettää maksukehotus aikaisintaan 14 vuorokauden kuluttua maksumuistutuksen lähettämisestä, mikäli erääntynyttä saatavaa ei ole maksettu (Laki saatavien perinnästä 10 b §). Maksukehotuksesta perittävä kulu on samansuuruinen kuin maksumuistutuksen perintäkulu. Maksukehotuksessa on syytä ilmoittaa perintäuhasta seuraavasti:

"Kirjanpitoimme mukaan oheinen saatava on edelleen maksamatta. Mikäli emme saa suoritusta eräpäivään mennessä, siirrämme saatavan perintätoimiston hoidettavaksi. Kehotusta koskevissa asioissa pyydämme ottamaan yhteyttä laskutukseemme eräpäivään mennessä."

Maksukehotukset

Vuokrakohteet: **Kaikki** Talotunnus: **Kaikki** Kiinteistö nro.: **Kaikki** Henkilöluokka: **Kaikki**

Laskentapäivä: **31.10.2019** Viivästyskorot lasketaan ajalta: **1.1.2019 - 26.11.2019**

Eräpäivä: **26.11.2019** Maksetut korot hyvitetään ajalta: **1.1.2019 - 26.11.2019**

Suoritukset lasketaan: ☒ **Kaikki** ☐ Laskentapäivään saakka

Summa, jota pienempiä ei tulosteta: **8,00**

Korkoraja rahassa: **0** Korkoprosentti: **0**

Korkoraja päivissä: **0**

Tyyppi: ☒ **Maksukehotus** ☐ Maksumuistutus ☐ Korkolasku (vain korot tulostetaan)

Tekstiviesti: (Ehdoton rivinvaihto=Ctrl+Enter)

Kirjanpitoimme mukaan oheinen saatava on maksamatta. Mikäli emme saa suoritusta eräpäivään mennessä, siirrämme saatavan perintätoimiston

Sääjän pankkiyhteydet: **OP**

"Viivästyskorke"-vuokralaji: **90**

"Huomautusmaksu"-vuokralaji: **92** **Huomautusmaksut**

Huomautusmaksun suuruus: **8,00**

☐ Isännöitsijän osoite tulostetaan ☒ Maksajan tiedot tulostetaan ☒ Pankkiviivakoodit tulostetaan ☒ Vitenumerot tulostetaan ☐ Ikkunakirjekuori asettelu ☐ Saatavat eritellään lajeittain ☐ Korot tallennetaan tavoitteiksi ☐ Huomautusmaksut tavoitteiksi

Lomakevalinta: ☐ Tilisiirto ☒ Lasku

Esikatselu Tulosta PDF-laskut... Sulje

Kun maksukehotus on tulostettu, asiakkaalle luodaan maksutavoitteisiin huomautuskulu laskun eräpäivälle. Lisäksi maksukehotus tallennetaan sähköiseen tietokantaan, ennen kuin se lähetetään asiakkaalle.

MAKSUSUUNNITELMA

Mikäli asiakas pyytää lisää maksuaikaa saatavalleen, on reskontranhoitajalla oikeus sopia asiakkaan kanssa enintään kahden kuukauden pituisesta maksuajasta. Muussa tapauksessa päätöksen maksuajan pidentämisestä tekee asiakasyhtiön isännöitsijä. Maksusuunnitelmassa tulee sopia maksuerät ja eräpäivät, joiden avulla voidaan seurata asiakkaan sitoutumista maksusuunnitelmaan. Suunnitelma olisi suositeltavaa tehdä kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla. Ennen maksuajan pidentämistä tulee ottaa huomioon seuraavat asiat:

- asiakkaan maksuhistoria
- saatavan koko
- asiakasyhtiön koko ja taloudellinen tilanne

Kun maksusuunnitelma on hyväksytty, kirjataan sovitut asiat asiakkaan tietoihin, jotta voidaan seurata suunnitelman toteutumista. Lisäksi reskontranhoitajan täytyy laittaa rasti "ei

maksukehotusta” -kohdalle, jotta asiakkaalle ei tulostu turhia maksukehotuksia maksusuunnitelman aikana.

ERITYISTILANTEET

Mikäli saatava on 8 € tai pienempi, ei asiakkaalle lähetetä saatavasta maksumuistutusta. Avoimeen saatavaan voi pyrkiä saamaan suorituksen esimerkiksi puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse, mutta ilman perintäkulun lisäämistä saatavaan. Mikäli saatavaan ei saada suoritusta, voidaan saatava oikaista.

Mikäli saatava koskee erillisveloitusta, ei saatavaa siirretä suoraan perintään. Asiakkaan erääntyneistä erillisveloituksista välitetään tieto isännöitsijälle, joka tekee päätöksen tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas kiistää maksuvelvollisuutensa, on reskontranhoitajan selvitettävä alkuperäisen laskun oikeellisuus ja asiakkaan suorituksen saapumispäivä. Mikäli saatava on maksettu ennen perintäkirjeen lähettämistä, on perintäkulu aiheeton. Muussa tapauksessa asiakkaalta perittävä perintäkulu on aiheellinen. Perintää ei saa jatkaa, mikäli asiakas kiistää perustellusti maksuvelvollisuutensa saatavaan (Laki saatavien perinnästä 4 b §).

PERINTÄÄN SIIRTÄMINEN

Saatavan siirtäminen perintään edellyttää, että asiakkaalle on lähetetty vähintään yksi maksumuistutus. Tavallisesti asiakkaalle lähetetään kuitenkin maksumuistutuksen lisäksi vielä maksukehotus ennen perintään siirtämistä. Reskontranhoitajan tulee ilmoittaa yhtiön isännöitsijälle asiakkaan erääntyneestä saatavasta ennen perintätoimeksiannon suorittamista.

Huom. Jos erääntynyt saatava koskee vuokralaisen vesilaskuja, ei saatavaa siirretä perintään. Tässä tapauksessa vuokralaisen erääntyneet vesilaskut siirretään osakkeenomistajalle, mikäli vuokralainen ei ole maksanut niitä perintäkirjeistä huolimatta.

Kun päätös perintään siirtämisestä on tehty, reskontranhoitajan tehtävänä on tehdä perintätoimeksianto perintäyhtiölle. Perintätoimeksiantoon tulee sisällyttää ainakin seuraavat tiedot:

- Velallisen tiedot

- Velkojan tiedot
- Saatavan summa eriteltynä
- Eräpäivä
- Lähetetyt maksumuistutukset

Kun perintätoimeksianto on hyväksytty, perintäyhtiö vastaa saatavan perintään liittyvistä toimenpiteistä. Perintätoimeksiannon hyväksymisen jälkeen reskontranhoitajan tulee merkitä asiakkaan tietoihin hänen olevan perinnässä, jotta asiakkaalle ei tulostu maksukehotuksia turhaan. Lisäksi reskontranhoitajan tehtävänä on seurata perinnän etenemistä sekä toimia yhteyshenkilönä perintäyhtiön ja asiakasyhtiön välillä.

RAPORTIT

Perintäyhtiö toimittaa tilitysraportin reskontranhoitajalle, jossa on eriteltynä asiakkaan suorituksen kokonaissumma, perintäkulut ja viivästyskorot. Tilitykset näkyvät yleensä yhtiön tiliotteella tilillepanona. Kirjanpitäjän tehtävänä on kohdistaa tilillepano vuokra- ja vastikereskontraan raportin mukaisesti.

Varojen kohdentamisessa on otettava huomioon, että kuluttajasaatavissa varat kohdistetaan ensin saatavan pääomalle ja sen koroille, jonka jälkeen loput kohdistetaan perintäkuluille. Muiden saatavien osalta perinnässä kertyneet varat kohdistetaan ensin koroille ja sen jälkeen vasta saatavan pääomalle. Tällaisia saatavia ovat esimerkiksi vastikesaatavat ja tietyt vuokrasaatavat. (Laki saatavien perinnästä 11 a §.)

HALTUUNOTTO

Reskontranhoitajan tulee ilmoittaa yhtiön isännöitsijälle asiakkaan vastikesaatavista ennen niiden siirtämistä perintään, jotta isännöitsijä voi tarvittaessa aloittaa huoneiston haltuunottoa koskevat toimenpiteet. Haltuunottotoimenpiteet aloitetaan antamalla asiakkaalle haastemiehen välityksellä hallituksen antama kirjallinen varoitus. Mikäli asiakas ei varoituksesta huolimatta maksa vastikesaataviaan, isännöitsijä kutsuu yhtiökokouksen koolle tekemään päätöksen huoneiston haltuunotosta.

HÄÄTÖ

Reskontranhoitajan tulee ilmoittaa isännöitsijälle asiakkaan vuokrasaatavista. Häätötoimenpiteet voidaan aloittaa, mikäli asiakas ei ole maksanut vuokriaan maksukehotuksista huolimatta ja

muuttanut huoneistosta pois vapaaehtoisesti. Haastehakemus toimitetaan käräjäoikeuteen, jonka jälkeen tuomioistuin antaa päätöksen hädän toimeenpanosta. Ennen hädän toimeenpanoa ulosottoviranomainen lähettää asiakkaalle muuttokehotusilmoituksen, jossa asiakkaalle annetaan mahdollisuus muuttaa huoneistosta pois vapaaehtoisesti. Mikäli asiakas ei ole muuttopäivään mennessä muuttanut pois, ulosottoviranomaisen tulee häätää asiakas sekä päättää omaisuuden säilyttämisestä tai hävittämisestä.

OIKEUDELLINEN PERINTÄ

Jos vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, perintäyhtiö lähettää kannanottoypyynnön saatavan siirtämisestä oikeudelliseen perintään. Päätöksen haastehakemuksen toimittamisesta ja oikeudellisen perinnän aloittamisesta tekee yhtiön isännöitsijä. Haastehakemuksen tekee joko perintäyhtiö tai isännöitsijä, jonka jälkeen hakemus toimitetaan käräjäoikeuteen, joka antaa tuomion. Kun käräjäoikeus on antanut tuomion, avoimia saatavia ei voi enää lisätä tuomion saaneeseen saatavaan, vaan on tehtävä uusi perintätoimeksianto.

ULOSOTTO

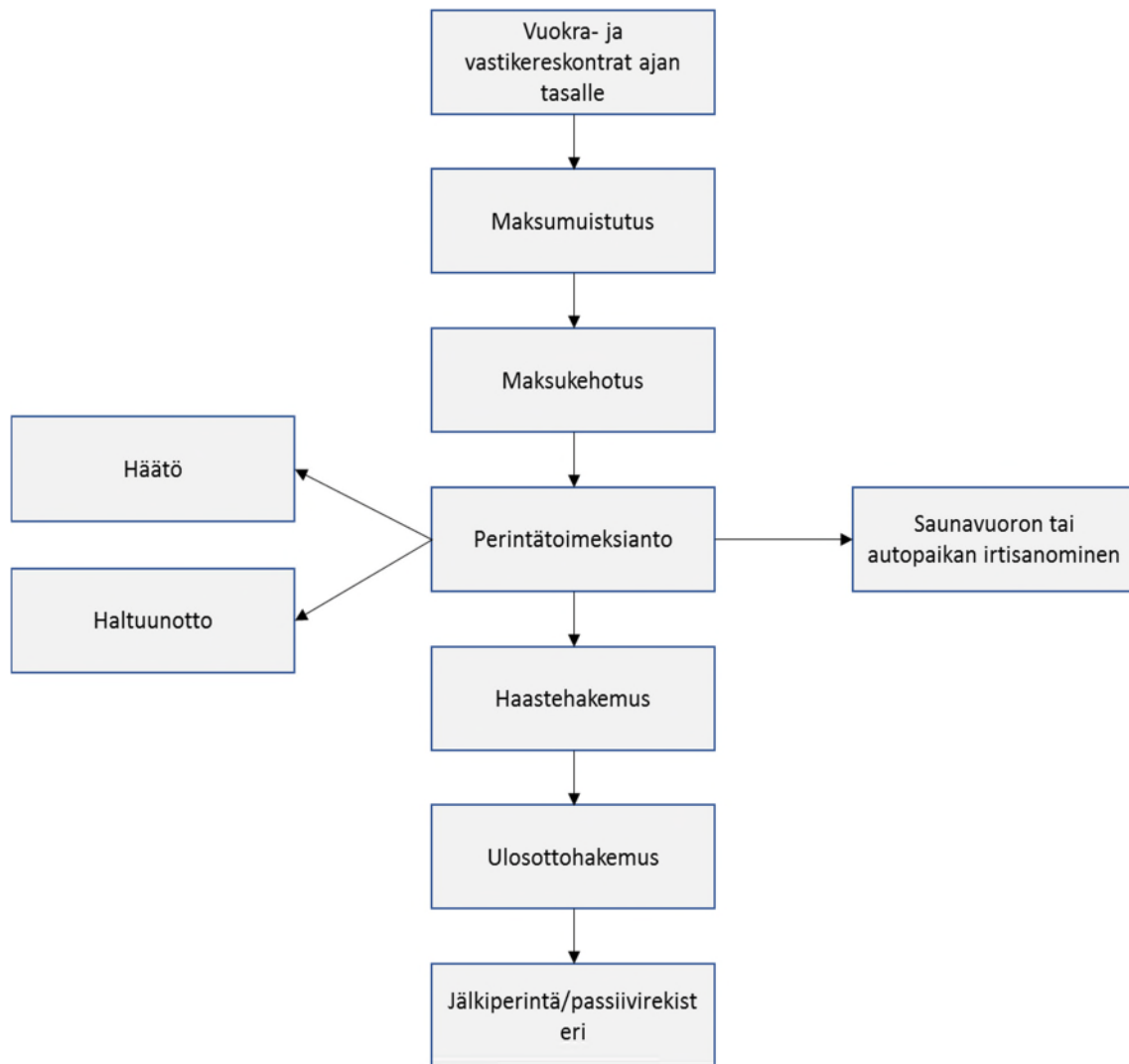
Käräjäoikeuden antaman tuomion jälkeen perintäyhtiö esittää täytäntöönpanopyynnön ulosottoviranomaiselle. Täytäntöönpanon jälkeen ulosottoviranomaiset perivät saatavaa vapaaehtoisen perinnän keinoin. Mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, ulosottoviranomaiset ulosmittaavat asiakkaan omaisuutta. Reskontranhoitajan tulee toimia yhteyshenkilönä ulosottoviranomaisten kanssa, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia tai asiakkaalta tulee osasuorituksia sekä merkitä asiakkaan tietoihin saatavan olevan ulosotossa.

Jos asiakas todetaan varattomaksi ulosoton aikana, ulosottoviranomaiset lähettävät siitä tiedon reskontranhoitajalle. Varattomuusestaan jälkeen saatava voidaan siirtää passiivirekisteriin, jossa se voi olla enintään kaksi vuotta. Passiivirekisterissä olevaa saatavaa ei peritä aktiivisesti, vaan omaisuutta ulosmitataan, jos asiakkaan taloudellisessa tilanteessa tapahtuu muutoksia. (Ulosottokaari 3:102-103 §.)

JÄLKIPERINTÄ

Jälkiperintään siirytään, kun perinnän onnistuminen on epätodennäköistä tai asiakas on todettu varattomaksi. Jälkiperinnän aikana perintäyhtiö seuraa asiakkaan taloudellista tilannetta ja huolehtii saatavan vanhentumisen katkaisemisesta. Mikäli asiakkaalta saadaan jälkiperinnän aikana suorituksia, perintäyhtiö lähettää tilitysraportin.

Mikäli asiakas ei kykene maksamaan saatavaa, voidaan se kirjata luottotappioksi. Päätöksen luottotappioksi kirjaamisesta tekee yhtiön isännöitsijä.



KUVIO 1. Perintäprosessi toimeksiantajayrityksessä

LÄHTEET

Kirjanpitäjä A. 2019. Kirjanpitäjä, toimeksiantajayritys. Haastattelu 24.10.2019.

Kirjanpitäjä B. 2019. Kirjanpitäjä, toimeksiantajayritys. Haastattelu 24.10.2019.

Kirjanpitäjä C. 2019. Kirjanpitäjä, toimeksiantajayritys. Haastattelu 24.10.2019.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Ulosottoaari 15.6.2007/705.