



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tomi Kontturi

LASKUTUSTAVAN VAIKUTUS
KULUTTAJAN
MAKSUKÄYTTÄYTYMISEEN

Liiketalous
2020

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tomi Kontturi
Opinnäytetyön nimi	Laskutustavan vaikutus kuluttajan maksukäyttäytymiseen
Vuosi	2020
Kieli	suomi
Sivumäärä	34
Ohjaaja	Jukka Paldanius

Kuluttajalla on valittavana nykyisin monia eri laskutustapoja. Teknologian kehitys on mahdollistanut uusia laskutustapoja perinteisten laskujen rinnalle. Tämän lopputyön tarkoituksena on selvittää, millainen vaikutus laskutustavalla on kuluttajan maksukäyttäytymiseen.

Tutkimuksen perustana on kvalitatiivinen tutkimukseen ja ja siinä vertaillaan, onko laskutustavalla merkitystä siihen, kuinka lasku maksetaan. Tutkimuksessa vertaillaan laskun maksupäivää alkuperäiseen eräpäivään, jotta voidaan selvittää, millainen vaikutus laskutustavalla on maksukäyttäytymiseen. Tutkimuksessa käytetty statistiikka on dataa asiakkaiden maksuhistoriasta ajalta 01.01.2019-31.07.2019 yrityksestä X. Tässä lopputyössä tutkitut laskutustavat ovat paperilaskutus ja sähköpostilaskutus.

Paperilaskut maksettiin keskimäärin noin kolme päivää nopeammin kuin sähköpostilaskut. Yleisesti nähtiin myös paperilaskujen maksuissa, että laskut saatettiin maksaa monesti jopa 10 päivää ennen eräpäivää. Jos tarkastellaan maksamista eräpäivänä, paperilaskut maksettiin useammin eräpäivänä kuin sähköpostilaskut, noin 9 prosenttia useammin eräpäivänä verrattuna sähköpostilaskuihin.

Johtopäätöksenä tutkimuksesta selvisi, että verrattavina olleilla maksutavoilla ei ollut suurta eroa maksupäivissä vaikkakin paperilaskut maksettiin nopeammin kuin sähköpostilaskut. Maksuaikoja voitaisiin nopeuttaa esimerkiksi lähettämällä asiakkaalle tekstiviestillä muistutus avoimesta laskusta muutama päivä eräpäivän jälkeen. Tämä saattaisi parantaa maksunopeutta.

Jatkotutkimuksena mielestäni olisi hyvä tutkia, miten e-lasku voisi vaikuttaa maksupäiviin ja miten lasku, joka toimitetaan asiakkaan verkkopankkiin, voisi vaikuttaa maksukäyttäytymiseen ja parantaa laskujen maksamista eräpäivänä.

ABSTRACT

Author	Tomi Kontturi
Title	Does Invoicing method effect consumers payment behavior
Year	2020
Language	Finnish
Pages	34
Name of Supervisor	Jukka Paldanius

Purpose of this thesis is to research what kind of effect invoicing method has on the consumers payment behaviors. Nowadays consumer can choose between so many different ways to pay their invoices and changes in the technology has made it possible to develop new innovative payment methods to compete with traditional ways to invoice the customers.

The research is based on qualitative research method and the purpose is to uncover if the invoicing method does have an effect on the payment behavior. On the research, the comparison has been made between the due date and actual payment date to uncover what kind of differences the invoicing method has to the payment behavior. The data used in this study are customers payment dates covering the period from 01.01.2019 to 31.07.2019. In this research two different types of invoicing methods where studied; Paper and email invoices.

The paper invoices where paid approximately 3 days faster than email invoices. In general, paper invoices were in some cases paid even 10 days before the due date. When comparing the payments made by the due date, paper invoices were paid more often by due date than email invoices. In average about 9 percent more of the paper invoices were paid on due date.

As a conclusion of the research, there was no significant difference between the payments made on time, however paper invoices were paid faster than email invoices and more often in time. Payment behavior could possibly be improved for example by sending the customer a text message few days after the due date to remind them of an unpaid invoice.

Further study can be warranted to research how e-invoice could affect the payment behavior and how invoice, that is delivered directly to customers internet bank, can affect the payment behavior and improve the payments being made by the due date.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	LASKUTUKSEN MERKITYS YRITYKSILLE	8
2.1	Satunnaiset laskuttajat	9
2.2	Säännöllisesti laskuttavat yritykset.....	10
3	LASKUTUKSEN MERKITYS KULUTTAJAN TALOUDENHOIDOSSA	12
3.1	Ennustettavuus ja suunnitelmallisuus	12
4	LASKUTUSTAVAT SUOMESSA	14
4.1	Perinteiset laskutustavat	15
4.2	Elektroniset laskutustavat	15
4.2.1	E-lasku	16
4.2.2	Sähköpostilasku	17
4.2.3	Tekstiviestilasku	18
4.2.4	Muut laskutustavat.....	18
4.3	Laskutuksen ympäristönäkökulma ja hiilijalanjälki	19
5	LASKUTUKSEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ	21
5.1	Kilpailu- ja kuluttajavirasto	21
5.2	Kuluttajansuojalaki.....	22
5.3	Lainmukaiset kulut	22
5.3.1	Maksumuistutukset	24
5.3.2	Viivästyskorko	25
6	TUTKIMUS JA TULOKSET	27
6.1	Laskutustapojen vaikutus käytännössä yrityksessä X	27
6.1.1	Rahoitusosalalla toimiva yritys	27
6.1.2	Käytössä olleet laskutustavat	27
6.2	Laskutustapojen vaikutus maksukäyttäytymiseen.....	28
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	31
	LÄHTEET	33

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kaavio 1: Laskun muodostuminen (Lahti & Salminen 2014).....	8
Kaavio 2: Tavallisin ja muut laskunmaksutavat yhteensä (Finanssiala 2017).	14
Kaavio 3: Verkkolaskujen hinnat.....	16
Kaavio 4: Verkkolaskujen määrän kasvu 10 vuoden aikana (Finanssiala 2017)..	17
Kaavio 5: Laskutusprosessi (Hellgren, Tenhunen 2010).....	20
Kaavio 6: Jakauma Sähköposti/paperilasku.....	28
Kaavio 7: Maksu keskimäärin eräpäivän jälkeen.	29
Kaavio 8: Maksut eräpäivänä.....	30
Taulukko 1: Paperilaskujen lähetyshinnat (Maventa 2020).....	15

1 JOHDANTO

Teknologian kehityksen myötä on Suomessa, kuin myös ympäri maailmaa, nähty monenlaisia muutoksia, jotka ovat helpottaneet ihmisten jokapäiväistä elämää. Matkapuhelin tai taulutietokone löytyy melkein jokaiselta yli kouluikäiseltä suomalaiselta ja myös monelta alle kouluikäiseltä löytyy matkapuhelin. Ihmisiä on helpompi tavoittaa ja myös internetin saatavuus matkapuhelinten myötä on mullistanut esimerkiksi tavat, kuinka ihmiset voivat käyttää pankkipalveluita ja maksaa laskuja.

Aikaisemmin palvelu tai tuote maksettiin suoraan liikkeessä, ennen kuin palvelua tai tuotetta oli edes mahdollista saada käyttöönsä. Kalliimpia ostoksia varten säästettiin, ja vasta kun tarvittavat varat oli säästetty, oli palvelut tai tuote mahdollista saada käyttöönsä. Tämä ohjasi kuluttajien käyttäytymistä säästämiseen, kun taas nykyään suositaan enemmän erilaisia luotto- tai kuluttajalaskutusmuotoja maksutapoina.

Nykyään erilaisia palveluita tai tavaroita on mahdollista saada käyttöönsä heti ja maksaa nämä sitten myöhemmin. Saatavilla on luottokortteja, laskuja, osamaksuja ja erilaisia kulutusluottoja. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten laskutustapa vaikuttaa ihmisten maksukäyttäytymiseen. Millainen vaikutus on valittavissa olevalla laskutustavalla, kuinka me noudatamme eräpäiviä ja kuinka laskutustavan valinta vaikuttaa maksukäyttäytymiseemme? Maksavatko kuluttajat tuotteista tai palveluita paremmin, mikäli maksutavaksi on valittu perinteinen laskutapa tai elektroninen laskutustapa.

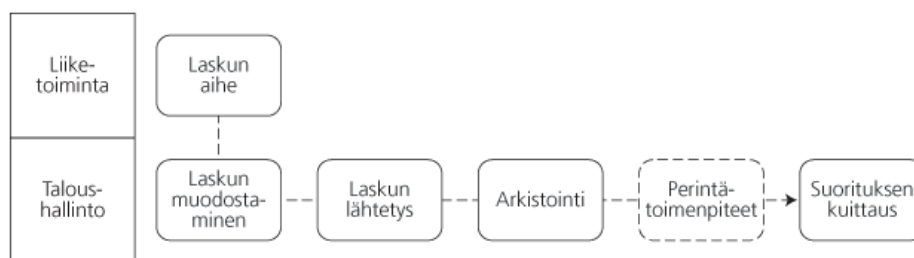
Kehittyneiden tietoteknisten ratkaisujen myötä aiempaa suurempi painoarvo asetetaan laskutuksessa ympäristöystävällisyyteen ja kuluttajille voidaan tarjota myös ympäristöystävällisempiä laskutustapoja. Monet yritykset ovat aloittaneet paperilaskuista veloittamisen ja toisaalta ilmaiset elektroniset laskutustavat ovat yleistyneet. Vähemmän ympäristöystävälliset laskutustavat ovat yleensä kalliimpia, ja näin pyritään ohjaamaan kuluttajaa elektronista ja ympäristöystävällisempää laskutustapaa kohti. Saadessaan kuluttajat suosimaan ympäristöystävällisempää laskutustapaa, voi myös yritys säästää rahaa kustannuksissa ja vähentää yrityksen

hiilijalanjälkeä. Ympäristön muutokset ovat vaikuttaneet yrityksen haluun parantaa ympäristöystävällisyyttä ja ohjannut suosimaan enemmän vihreitä arvoja.

2 LASKUTUKSEN MERKITYS YRITYKSILLE

Yrityksen kassavirralla laskutus on erittäin tärkeä osa yrityksen talouden hallintaa ja likviditeettiä. Mikäli tämä kriittinen osa viivästyy tai laskutuksessa on ongelmia, saattaa se jopa vaarantaa koko yrityksen toiminnan. Laskutus on myös merkittävä osa yrityksen ulkoista imagoa ja asiakkaalle näkyvä osa yrityksestä. Mahdolliset virheet tai ongelmat laskutuksessa voivat helposti luoda kuvan epäammattimaisesta yrityksestä ja johtaa ongelmiin esimerkiksi kuluttaja-asiamiehen kanssa. (Kaarlejärvi & Saarinen 2018)

Yrityksen laskutus prosessi alkaa laskun laatimisesta ja päättyy, kun laskun vastaanottajalta on saatu maksu ja tämä on merkitty maksetuksi yrityksen kirjanpitoon (Kaarlejärvi & Saarinen 2018). Laskutusprosessia yrityksen näkökulmasta voidaan hoitaa joko manuaalisesti tai sähköisesti. Manuaalisessa laskutuksessa lasku luodaan käsin, eli työntekijä kokoaa tarvittavat tiedot laskun luomiseen ja kaikki vaiheet laskun luonnissa tapahtuvat käsin. Manuaalisessa laskutuksessa on suuri vaara virheille ja tämä on tietysti myös kallista työvoimakustannusten näkökulmasta ja ajallisesti (Kaavio 1).



Kaavio 1: Laskun muodostuminen (Lahti & Salminen 2014).

Sähköisessä laskutuksessa kaikki vaiheet on automatisoitu eli laskuun tarvittavat tiedot kerätään järjestelmästä automaattisesti ja siirretään laskutusjärjestelmään, joka luo laskut asetettujen parametrien mukaan. Organisaation kulujen hallinnan sekä myös tehokkuuden kannalta on sähköinen laskutus huomattavasti halvempi tapa laskuttaa kuin manuaalinen tapa. (Kaarlejärvi & Saarinen 2018)

Yrityksen sähköinen laskutus prosessi voidaan jakaa kahteen eri päätoimintoon:

- Laskutus: sisältäen laskun luomisen ja lähettämisen.
- Reskontra: sisältäen saamisten seurannan, suoritusten kirjaukset sekä mahdolliset perintätoimet. (Kaarlejärvi & Saarinen 2018)

2.1 Satunnaiset laskuttajat

Nyky-yhteiskunnassa digitaaliset palvelut ovat muuttaneet tapaamme elää ja kuluttaa. Suuri osa yrittäjistä toimii niin sanotusti kevytyrittäjinä. Tämä mahdollistaa työskentelyn kuten yrittäjä, mutta heidän ei tarvitse perustaa yritystä tai toiminiemeä, ja laskutus heidän tekemistensä palveluista voidaan hoitaa erinäisten palveluiden, kuten ukko.fi-palvelun kautta. Satunnaisesti laskuttavat yritykset voivat olla esimerkiksi yrityksiä, jotka valmistavat asiakkaalleen tuotteen ja valmistetusta tuotteesta veloitetaan hinta, joka laskutetaan kertasuorituksena. Yrityksen pääasiallinen tulonlähde ei siis perustu lähetettävien laskujen määrään vaan laskutettuun summaan.

Satunnaisten laskuttajien kassavirralle on tärkeää, jotta lähetetty lasku maksetaan mahdollisimman nopeasti ja ajallaan. Näin valmistettuun tuotteeseen sidottu pääoma saadaan nopealla aikataululla takaisin yrityksen täyttöön ja voidaan uudelleen käyttää yrityksen tuotannossa ja materiaalien hankintaan. Tämänkaltaisille yrityksille on tärkeää, että laskuissa on maininta viivästyskorosta, koska normaalisti laskutettavat summat saattavat olla suurempia. Viivästyskorke on tärkeä lisätulo yritykselle, koska mahdolliset viivästykset saattavat kestää pidempäänkin. Tässä tietysti tulee huomioida laki ja se, millaista viivästyskorkoa kuluttajalta voidaan veloittaa.

Satunnaisesti laskutettavien yritysten reskontra voi olla aika vaatimaton, ja yleensä mahdolliset maksuhuomautukset ja perintä voidaan tehdä pienillä toimenpiteillä. Monesti taloushallinnon tehtävät hoidetaan manuaalisesti, ja suorituksia valvotaan yrityksen laskutuksen tai taloushallinnon puolella. Yrityksellä saattaa olla erittäin läheinen suhde asiakkaaseen ja maksuista voidaan helposti sopia osapuolten välillä ilman, että laskua tarvitsee lähteä perimän yritykseltä.

2.2 Säännöllisesti laskuttavat yritykset

Säännöllisesti laskuttava yritys on yritys, joka laskuttaa asiakkaitaan säännöllisesti, joko palveluksista tai tuotteista, joita heiltä ostetaan. Tällaisten yritysten laskutus perustuu enemmänkin suureen määrään kuin summaan, jota laskutetaan. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat verkko-operaattorit, jotka tarjoat kuluttajille kuukausimaksullisia puhelu- ja datapaketteja matkapuhelimille.

Tämänkaltaisilla yrityksillä laskujen summat ovat verrattain pieniä, 20-30 euron kuukausittaisia summia. Laskuja lähetetään kuukausittain tuhansia, jollei jopa monta sataatuhatta kappaletta kuukausittain. Tällaisilla yrityksillä on oltava erittäin luotettava ja pitkälle automatisoitu järjestelmä, joista laskutus tapahtuu automaattisesti ja manuaalisia työvaiheita on vähän, jos lainkaan. Kaikki tapahtumat laskun lähettämisestä perintään on automatisoitu.

Laskutustavasta voidaan kuluttajalta veloittaa maksu, silloin kun laskutustapa poikkeaa pääsääntöisestä laskutustavasta. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun pääsääntöinen laskutapa on yrityksellä sähköpostilaskutus, mutta asiakas haluaa paperilasku. Tässä tapauksessa asiakkaalta voidaan veloittaa paperilaskusta aiheutunut todellinen kulu. Yrityksen tulee tarjota asiakkaalle ainakin yksi yleinen ja ilmainen tapa maksaa lasku. (Kuluttajansuojalaki 1978)

Yritykset, jotka lähettävät suuria määriä laskuja kuukausittain, voivat saada myös huomattavaa lisätuloa yritykselle veloitetuista kuluista, joita laskutukseen liittyvistä ylimääräisistä kuluista voidaan asiakkaalta veloittaa. Jos lähetettävien laskujen määrä on suuri ja lasku maksetaan myöhässä, on yrityksellä oikeus veloittaa kulu huomautuslaskusta, mikäli eräpäivästä on yli 14 päivää. Tällaisilla yrityksillä

laskutusjärjestelmät ovat usein automaattisia ja laskut lähetetään automaattisesti sähköpostilla. Yritys voi saada mittavat lisätulot maksumuistutuksista minimaalisilla kustannuksilla.

3 LASKUTUKSEN MERKITYS KULUTTAJAN TALOUDENHOIDOSSA

Laskutuksen toimivuus on tärkeää myös kuluttajan näkökulmasta. Oikea-aikaisen laskutuksen toimivuus auttavat kuluttajaa heidän taloudenhoidossa ja budjetoinnissa. Tämä on tärkeää kuluttajalle, jotta voidaan arvioida, koska lasku on maksettava. Näin vältetään tilanteesta, jossa lasku tulisi kuluttajalla yllätyksenä. Jos lasku tilatusta tuotteesta voidaan lähettää asiakkaalle, milloin tahansa ja lyhyellä maksuajalla, ei kuluttaja voi ennakoida tilannetta ja tämä saattaa aiheuttaa maksuvaikeuksia.

3.1 Ennustettavuus ja suunnitelmallisuus

Yksityisen kuluttajan kannalta laskujen saaminen ajoissa auttaa pitämään talouden tasapainossa ja henkilön on helpompaa suunnitella ja laskea kuukausittaisia tai vuosittaisia menoja. Tekemällä taloussuunnitelman eli kirjaamalla tulot ja menot kuluttaja voi hallita käytettävissä olevia varojaan ennen seuraavaa palkan maksua tai muun etuuden tilitystä. (Taloussuunnitelma 2020)

Kun kuluttaja on selvittänyt käytettävissä olevien tulojen ja menojen erotuksen, saadaan selville, paljonko rahaa on kuukaudessa käytettävissä muihin kuin pakollisiin menoihin, kuten vuokraan ja ruokaan. Erotuksen voi saada selville seuraamalla esimerkiksi kuukauden aikana tiliotteelta, paljonko rahaa on käytetty eri tarkoituksiin. (Taloussuunnitelma 2020)

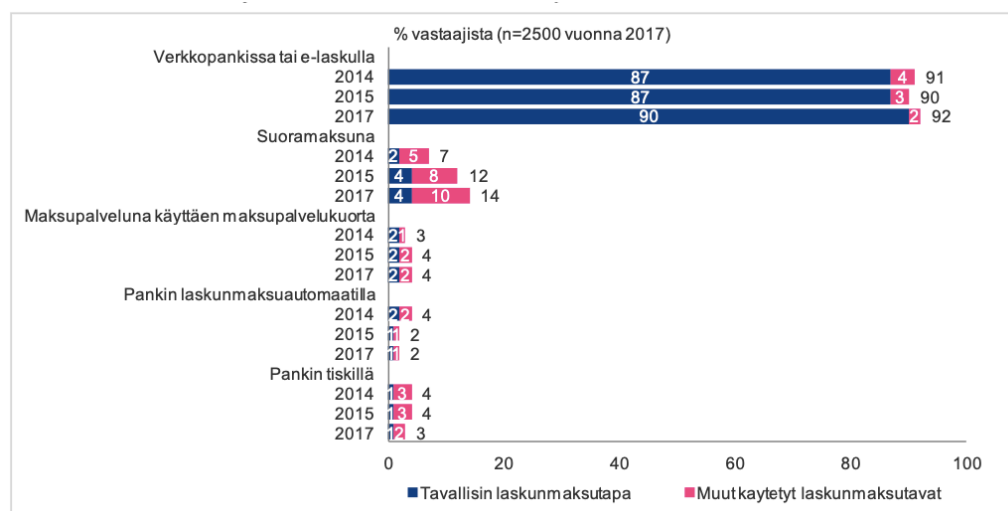
Useat pankit myös tarjoavat asiakkailleen erilaisia yhteenvetoja asiakkailleen, joilla kulutusta on helppo seurata. Nämä palvelut jakavat tapahtumia tilillä eri kategorioihin, joista selviää, millaisiin tarkoitukseen rahaa on kuukauden aikana käytetty. Nämä voivat olla esimerkiksi tilitapahtumia ruokaostoksiin, tankkaukseen, kulutukseen esimerkiksi eri ravintoloissa tai kahviloissa. Tilitapahtumia seuraamalla voi helposti analysoida kuukauden aikana käytettyä rahamäärää ja samoista tiedoista myös selviää, mistä menoeristä kulutusta voidaan vähentää.

Hyvä taloudenhallinta auttaa kuluttajaa heidän kuukausittaisten menojen hallinnassa, ja mahdolliset aikaisemmat säästöt auttavat, mikäli yllättäviä menoja ilmaantuu. Tällaisia tilanteita saattaa esimerkiksi silloin, kun hankitaan uusia kodinkoneita rikkoutuneen tilalle. Mikäli kuluttajan taloudenhallinta on heikkoa tai mikäli mahdollisiin kuiluihin ei ole pystytty varautumaan etukäteen, saattaa pienikin muutos tuloihin tai menoihin kuukaudessa aiheuttaa suuria taloudellisia haasteita.

4 LASKUTUSTAVAT SUOMESSA

Asiakkaalla on perinteisesti valittavana useita eri tapoja, joilla lasku heille voidaan toimittaa. Teknologian kehitys on mahdollistanut uudet maksutavat perinteisten rinnalle. Tämä on mahdollistanut myös laskun toimittamisen asiakkaalle entistä nopeammin. Kuluttaja voi valita heille sopivan ja mieleisen maksutavan, mutta kehityksen ansiosta myös yrittäjillä on valittavana myös useita eri maksutapoja laskutustavasta riippumatta.

Laskutustavalla on suuri merkitys myös ympäristön kannalta. Perinteisen paperilaskun hiilijalanjälki on moninkertainen verrattuna esimerkiksi sähköpostilla lähetettyyn laskuun. Jos valitaan sähköinen laskutustapa, voidaan tällä pienentää huomattavasti laskutukseen kulutettuja luonnonvaroja. Myös yritys voi saada aikaan huomattavia säästöjä laskutuksesta aiheutuneista kuluista. Finanssialan tekemän tutkimuksen mukaan viimeisen 25 vuoden aikana suomalaisten tapa maksaa laskuja on huomattavasti muuttunut teknologisen kehityksen myötä. Tuolloin, 25 vuotta sitten, vain noin kaksi prosenttia vastaajista maksoi laskut verkkopankissa. Vuonna 2017 verkkopankissa laskujen maksamiseen käytettiin verkkopankkia jo yli 90 prosenttisesti (Kaavio2). (Finanssiala 2017)



Kaavio 2: Tavallisin ja muut laskunmaksutavat yhteensä (Finanssiala 2017).

4.1 Perinteiset laskutustavat

Perinteisin laskutustapa on paperilasku. Paperilasku voidaan antaa asiakkaalle mukaan esimerkiksi ostotapahtuman yhteydessä tai lähettää asiakkaalle postissa kotiin. Paperilaskun etuus on, että tämä voidaan antaa fyysisesti asiakkaalle heti. Heikkoutena taas on, että lasku voidaan helposti kadottaa. Lasku, joka on lähetetty postitse saattaa kadota postissa tai jakelusyistä toimitus asiakkaalle voi viivästyä. Myös asiakas voi itse kadottaa laskun. Mikäli lasku toimitetaan asiakkaalle uudelleen, se on hidasta.

Paperilaskun lähettämisestä aiheutuneet kulut yritykselle on moninkertaiset verrattuna esimerkiksi sähköpostilla lähetettyyn laskuun. Maventa.com-sivustolla olevan hinnaston mukaisesti perinteisen laskun tulostaminen ja lähettäminen maksaa yritykselle noin keskimäärin 1,50 euroa per lasku (Taulukko 1) riippuen hieman lähettyjen laskujen kokonaismäärästä. (Maventa 2020)

Paperilaskujen tulostus ja lähetys paperilla						
Laskuja /kk	1-49	50-199	200-499	500-999	1000-1999	Yli 2000
Priority-luokka	2,05	2,01	1,96	1,91	1,80	1,78
Economy-luokka	1,56	1,51	1,46	1,41	1,24	1,22

Hinta sisältää tulostuksen, kuorituksen ja yhden laskusivun. Lisäisivujen kustannus on 0,22 €/sivu
Laskujen väritulostus lisähintaan 0,09 €/sivu

Taulukko 1: Paperilaskujen lähetyshinnat (Maventa 2020).

4.2 Elektroniset laskutustavat

Teknologian kehitys on mahdollistanut uusien laskutustapojen syntyminen kuluttajalaskutukseen perinteisten laskutustapojen rinnalle. Elektroniset tavat ovat monesti nopeampia ja kustannuksiltaan halvempia kuin perinteiset tavat. Sähköiseen laskutustapaan mielletään kuuluvaksi e-laskut, sähköpostitse lähetettävät laskut sekä tekstiviestilaskut. Sähköisen laskutuksen tuomat säästöt ovat moninkertaiset verrattuna paperilaskuihin. Manuaalisesti käsitelty lasku saattaa maksaa esimer-

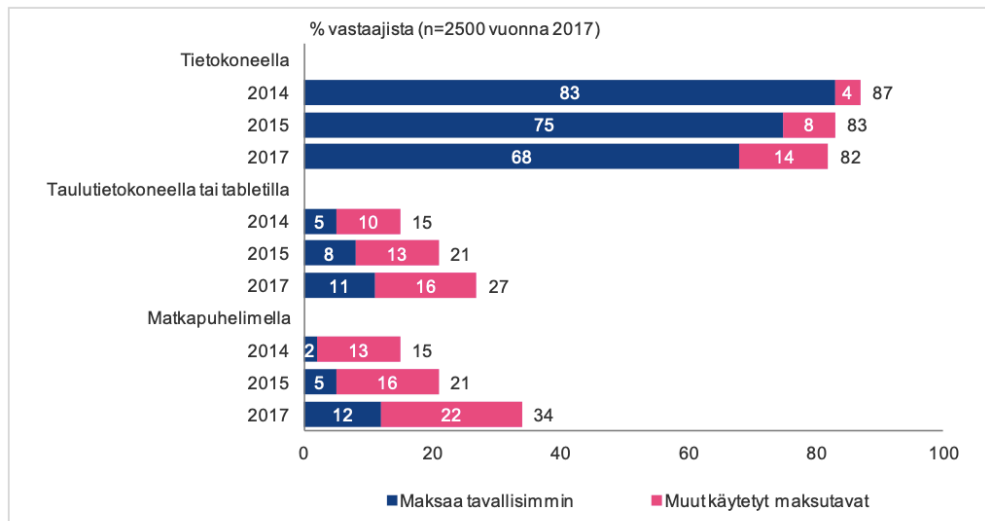
kiksi julkishallinnon puolella noin 30 euroa, kun taas sähköisesti tapahtunut laskutus laskee kustannuksia noin 8-15 euroon. (Rumpu. 2019.) Verkkolaskujen hinnat (Kaavio 3) saattavat merkittävästi pienentää laskutuksesta aiheutuneita kuluja. Riippuen laskujen määrästä, joita yritys lähettää kuukaudessa, alle 200 kappaletta laskuja kuukaudessa lähettävällä yrityksellä laskun hinnaksi muodostuu noin 0,42 senttiä per lasku. (Maventa 2020)

Verkkolaskujen hinnat B2B ja B2C						
Verkkolaskuja /kk	0-49	50-199	200-499	500-999	1000-1999	Yli 2000
Lähetys	0,70	0,42	0,36	0,33	0,29	0,25
Vastaanotto	0,70	0,42	0,36	0,33	0,29	0,25

Kaavio 3: Verkkolaskujen hinnat.

4.2.1 E-lasku

E-lasku on kuluttajan kannalta vaivattomin tapa saada laskut. E-laskut toimitetaan suoraan asiakkaan verkkopankkiin, jossa asiakas voi hyväksyä laskun maksettavaksi. E-lasku on oikeastaan kuin paperilasku, mutta tämä toimitetaan elektronisesti verkkopankkiin. Lasku tilataan verkkopankin kautta ja kun yritys seuraavan kerran laskuttaa sinua, toimitetaan lasku verkkopankkiin. Koska lasku ja laskun tiedot on toimitettu valmiiksi verkkopankkiin, ei laskun tietoja tarvitse käsin syöttää ja tämä minimoi virheitä maksujen tiedoissa ja auttaa kuluttajaa paremmin hallitsemaan erääntyviä maksuja. Verkkopankin kautta laskuja maksavista kuluttajista (Kaavio 4), noin 75% vastaanottaa laskuja suoraan verkkopankkiin ja tämä on kasvanut viimeisen kymmenen vuoden aikana noin 60%. (Finanssiala 2017)



Kaavio 4: Verkkolaskujen määrän kasvu 10 vuoden aikana (Finanssiala 2017).

4.2.2 Sähköpostilasku

Sähköpostilasku on asiakkaalle sähköpostitse lähetettävä PDF-lasku, eli tavallaan tämä laskutustapa toimii, kuten paperilasku, mutta lasku toimitetaan asiakkaalle elektronisessa muodossa. Sähköpostilasku on yritykselle kustannustehokas muoto laskuttaa. Tämä voidaan totuttaa verraten pienillä kustannuksilla ja jatkossa myös kustannukset ovat pieniä.

Kaikkia sähköisen laskutuksen etuja ei kuitenkaan monesti voida saavuttaa sähköpostilaskutuksella. Lowell Oy:n tutkimuksen mukaan noin vain noin 46% sähköpostilaskuista maksetaan ajallaan. (Salonen 2018) Tämä saattaa osittain johtua yleisesti sähköpostien määrästä. Eli lasku saattaa hautautua muiden sähköpostien joukkoon tai riippuen sähköpostin asetuksista ja sähköpostin muotoilusta, saattaa sähköposti tulkita tämän roskapostiksi. Lasku tulee lähettää vähintään kaksi viikkoa ennen eräpäivää, joten lasku saattaa helposti unohtua sähköpostiin.

Sähköpostilaskutusta voidaan kuitenkin tehostaa ja parantaa laskun maksamista ajoissa, mikäli otetaan huomioon seuraavia seikkoja, kun laskua suunnitellaan ja lähetetään:

- Sähköpostin otsikon tulisi selvästi kertoa tämän olevan lasku. Tämä erottaa myös laskun muusta sähköpostista.
- Lasku lähetetään luotettavavasta sähköpostista. Tämä vähentää mahdollisuutta, että vastaanottava sähköpostiserveri tulkitsee roskapostiksi.
- Pidä liitetiedosto pienenä.
- On hyvä kertoa maksutiedot myös itse sähköpostissa, koska asiakkaan on helpompi lukea tietoja sähköpostista.
- Käytä virtuaaliviivakoodia, tämän kopioimalla laskun tiedot siirtyvät kätevästi verkkopankkiin.

4.2.3 Tekstiviestilasku

Tekstiviestilaskutus toimii paperilaskujen tavoin, mutta laskun tiedot lähetetään tekstiviestillä. Usein viestissä on linkki, jonka kautta asiakas pääsee tarkastelemaan laskua PDF-muodossa. Viestiin voidaan myös liittää virtuaalinen viivakoodi, jonka kopioimalla laskun tiedot voidaan kätevästi siirtää verkkopankkiin maksua tehtäessä.

Tekstiviestilaskuissa heikkoutena on, että viestin koko voi olla vain tietyn kokoinen. Älypuheliiniin toki nykyään voidaan viestejä lähettää suuremman kokoisena, mutta valitettavasti lähettävä osapuoli ei voi tietää, onko vastaanottajalla älypuhelin ja millaisia viestejä on mahdollista vastaanottaa. Tästä syystä viestit on syytä rajoittaa 160 merkkiin. Kuten sähköpostilaskut, myös tekstiviestit saattavat helposti unohtua ja sekoittua muiden viestien sekaan.

4.2.4 Muut laskutustavat

Uusin tapa vastaanottaa laskuja on sovelluksen kautta, kuten esimerkiksi palveluntarjoaja Kivran kautta. Asiakas lataa puhelimeen sovelluksen tai verkkosovelluksen kautta, ja palvelussa mukana olevat yritykset lähettävä laskut asiakkaalle sovellukseen. Tämä toimii kuten verkkopostilaatikkona, jossa laskut ovat tallen-

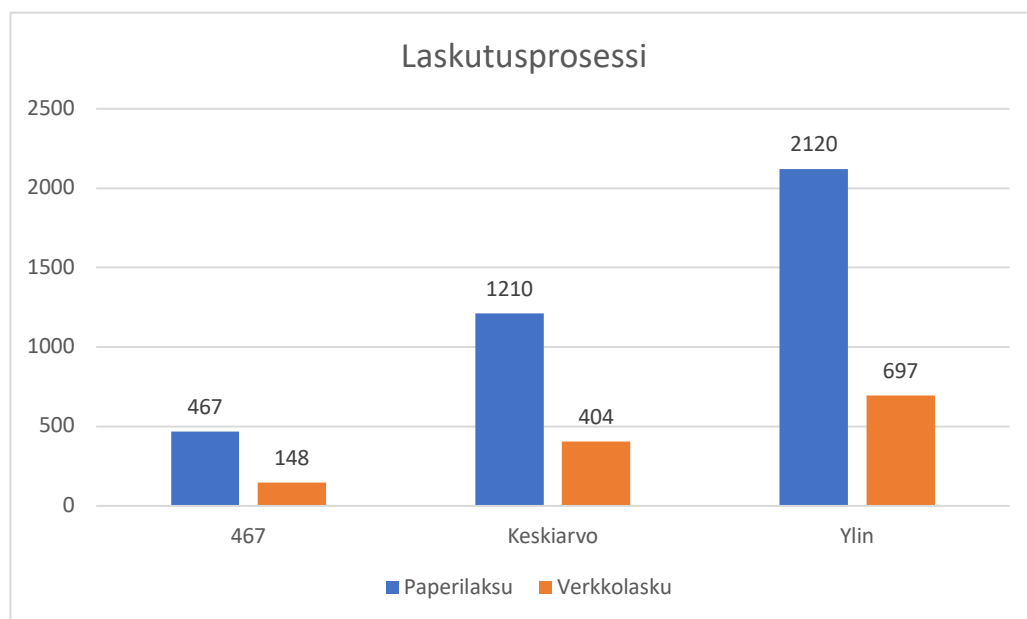
nettuina ja asiakas voi maksaa laskut sovelluksen kautta sormenjälkitunnistuksella tai hyväksymiskoodilla. (Kivra 2020)

Palvelun heikkoutena saattaa olla, että Suomesta vain muutama yritys on tällä hetkellä rekisteröitynyt laskuttajaksi Kivra-palveluun. Mukana tällä hetkellä on muutamia sähköyhtiöitä, kuluttajaluottoyritys sekä yksi teleoperaattori. Kuluttajan kannalta palvelun heikkous on siinä, että vain muutama yhtiö on palvelussa mukana ja tästä syystä vain muuta lasku tällä hetkellä on mahdollista saada palvelun kautta.

4.3 Laskutuksen ympäristönäkökulma ja hiilijalanjälki

Hiilijalanjälki on merkittävästi pienempi verkkolaskuissa kuin paperilaskuissa, keskimäärin verkkolaskuilla on noin 300 grammaa pienemmät päästöt verrattuna paperiseen laskuun. Huomioitavaa on, että ero ei synny paperittomuudesta tai kuljetuksen aiheuttamista päästöistä, vaan koska työn tehokkuus paranee, säästetään aikaa ja siitä aiheutuvat päästöt. Verkkolaskun hiilijalanjälki verrattuna paperilaskuun on keskimäärin noin neljä kertaa ympäristöystävällisempi. Hiilijalanjälkeen vaikuttavat paljon se, millaiset prosessit yrityksellä ja paljonko päästöjä syntyy. Mitä ekotehokkaampi yritys, sitä vähemmän päästöjä syntyy. (Hellgren, Tenhunen 2010)

Suuremmissa yrityksissä, jotka eivät välttämättä ole niin ekotehokkaita, näissä päästöjen keskiarvo työntekijää kohden on noin 10 tonnia vuodessa. Keskimääräiset päästöt työntekijää kohden on noin 6 tonnia vuodessa. Alla olevassa taulukossa on vertailtu paperi- ja verkkolaskun päästöjä. Paperilasku osalta keskimääräiset päästöt ovat alimmillaan noin 500 hiilidioksidigrammaa ja ylimmillään noin 2 000 hiilidioksidigrammaa. Verkkolaskulla taas päästöt ovat alimmillaan 148 hiilidioksidigrammaa ja ylimmillään noin 700 hiilidioksidigrammaa. (Hellgren, Tenhunen 2010)



Kaavio 5: Laskutusprosessi (Hellgren, Tenhunen 2010).

Verkko- ja paperilaskuissa suurimman osuuden hiilijalanjäljestä aiheutuu työvaiheista, joita laskutukseen liittyy. Verkkolaskuissa jopa 99 prosenttia on työ osuutta, kun taas paperilaskuissa tämä on noin 60 prosenttia. Paperilaskuissa noin 40 prosenttia aiheutuu manuaalisen työn osuudesta, kuten paperista, printtaamisesta ja jakelusta. (Hellgren, Tenhunen 2010)

5 LASKUTUKSEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Kuluttajalaskutukseen liittyy useita eri lakeja ja ohjeistusta, joiden tarkoituksen on selkeyttää ja turvata niin laskuttavan osapuolen kuin myös kuluttajan oikeudet. Lailla voidaan asettaa määräyksiä siitä, kuinka laskutus tulee hoitaa ja mitkä ovat asiakkaan oikeudet. Myös se, mitä kuluttaja-asiamies on linjannut, on otettava huomioon, kun ollaan tekemisessä kuluttajalaskutuksen kanssa.

Kuluttajalle lähetetyn laskun tulee sisältää tiettyä informaatiota, mutta on myös tärkeää noudattaa määriteltyjä rajoituksia aikaan, esimerkiksi eräpäiviin liittyen.

5.1 Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Kuluttaja-asiamiehen linjaus maksamiseen ja laskutukseen määrittelee säännöt, joita tulee noudattaa, kun mietitään laskutusta ja laskun lähettämistä kuluttajalle. Kuluttaja-asiamiehen tekemien pelisääntöjen pohjana on olemassa oleva lainsäädäntö, aikaisemmat kuluttaja-asiamiehen tekemät kannanotot sekä myös ratkaisut, jotain kuluttajariitalautakunta on tehnyt.

Maksutavoista päättää laskuttaja, mutta vaihtoehdot, joita tarjotaan, on oltava yleisesti ja helposti kaikkien kuluttajien saatavilla ilman, että heitä asetetaan eriarvoiseen asemaan keskenään. Tietoyhteiskunnan kehityksen myötä nykyään on tarjolla useita eri vaihtoehtoja maksaa laskuja perinteisten tapojen lisäksi. Yrityksen on sovittava kuluttajan kanssa laskutustavasta ja vaihtoehtoista laskun maksamiseen. Mikäli asiakas on antanut sähköpostiosoitteensa, tämä ei tarkoita, että asiakkaalle voi lähettää automaattisesti lasku sähköpostilla, jos tästä ei ole erikseen sovittu. Mikäli sähköistä laskua käytetään, tulee ylläpitäjän taata järjestelmän toimivuus, eivätkä häiriöt järjestelmässä voi aiheuttaa asiakkaille viivästyksiä saada laskuja riittävän ajoissa. (Maksaminen ja laskutus 2008)

5.2 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki ja Kilpailu- ja kuluttajavirasto ohjeistavat, mitä kuluttajalle lähetetystä laskusta on selvittävä ja millaista tietoa laskun tulee sisältää. Kuluttajansuojalaki on pakottavaa lainsäädäntöä eli näitä tulee noudattaa annetun lain mukaisesti, kun taas Kilpailu- ja kuluttajavirasto oheistaa miten tietyissä tilanteissa tulee toimia. Mikäli ohjeistusta ei noudateta, voi noudattamatta jättäminen aiheuttaa yritykselle sakkoja tai korvausvelvollisuus kuluttajalle. (Maksaminen ja laskutus 2008)

Kun asiakkaalle lähetetään lasku, tulee siinä olla eriteltyinä seuraavat tiedot:

- Maksettava summa
- Määräpäivä/ eräpäivä
- Mitä laskutetaan; peruste ja yksilöinti
- Lähettäjä/yrityksen yhteystiedot
- Viivästyksestä aiheutuvat seuraamukset esim. maksumuistutus tai viivästyskorko.

Laskun, lähettämistavasta tai laskun muodosta huolimatta, tulee olla helposti ymmärrettävä ja selvästi osoittaa paljonko tulee maksaa. Lasku tulee lähettää kuluttajalle niin, että laskun eräpäivään on laskun lähettämisestä vähintään kaksi viikkoa. Näin kuluttajalle jää riittävästi aikaa tarkastaa, että laskutettava summa ja laskun tiedot ovat oikeita. Yrityksen tulee tarjota asiakkaille riittävästi aikaa reklamoida mahdollisesta virheestä. (Maksaminen ja laskutus 2008)

5.3 Lainmukaiset kulut

Laskutustavasta riippuen voidaan käytetystä laskutustavasta periä kulu, jos kuluttaja valitsee yleisesti käytössä olevasta laskutuskäytännöstä poikkeavan laskutustavan. Jos yritys esimerkiksi käyttää pääasiallisena käytäntönä sähköpostilaskutusta, mutta kuluttaja valitsee postitse saapuvan laskun. Koska käytetty laskutus

tapa on eri kuin yleisesti käytetty, voi yritys periä tästä todelliset kulut, jotka yritykselle aiheutuvat paperilaskun lähettämisestä. (Maksaminen ja laskutus, 2008) Tässä tulee huomioida, että vaihtoehtoisesta laskutustavan maksullisuudesta tulee ilmoittaa kuluttajalle jo tilausta tai kauppaa tehdessä. Huomioitavaa on myös, jos kuluttajalle ei ole tarjolla todellista lisämaksutonta maksuvaihtoehtoa, ei kulua saa periä. (Kuluttajansuojalaki 1978)

Yrityksen tulee olla laskutusjärjestelmän ylläpidossa ja hallinnoinnissa huolellinen ja niiden on varmistettava, varsinkin suurempien yritysten, että laskutusjärjestelmä on toimiva ja ajanmukainen. Suurempien yritysten virheet laskutusjärjestelmässä saatetaan huomata vasta vuosien päästä. Tästä syystä yleensä on yrityksen velvollisuus osoittaa, että asiakkaalla on maksuvelvollisuus yritykselle. (Maksaminen ja laskutus 2008)

Laskuttavan yrityksen tulee seurata kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja huolehtia siitä, että heidän kulloinkin veloittamat kulut ovat lainmukaiset. Monesti lain muutokset astuvat voimaan lyhyelläkin aikataululla ja laskuttavan yrityksen on pystyttävä muuntautumaan ja muuttamaan kulujaan, jotta lainsäädäntöä noudatetaan.

Tällä hetkellä maailmalla levinnyt Korona-virus on aiheuttanut merkittäviä taloudellisia muutoksia Suomessa ja useita ihmisiä on lomautettu tai he ovat menettäneet työpaikan. Tällä on suuri vaikutus ihmisten kykyyn maksaa laskuja.

Myös Suomen hallitus on reagoinut vallitsevaan tilanteeseen ja oikeusministeriö valmistelee lakimuutosta, joka rajoittaisi kulutusluottojen korkoa maksimissaan 10 prosenttiin loppuvuodeksi. Tämä pyritään saamaan voimaan arviolta kuukaudessa eli monien yritysten on toimiakseen pysyttävä tekemään muutoksia veloitetaviin kuluihin lyhyellä aikataululla. Lakiin tehdyt muutokset saattavat tulla voimaan nopeastikin ja tästä syystä laskutusjärjestelmää tulee pystyä muuttamaan nopeallakin aikataululla. (Oikeusministeriö 2020)

5.3.1 Maksumuistutukset

Lain mukaan asiakkaalta saa periä kulun maksun myöhästymisestä vain, kun laskun lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Laskuttaja ei saa myöskään viivytellä ja lasku on lähetettävä, jotta asiakas voi helposti tunnistaa laskun ja perusteen, miksi lasku on lähetetty. Kuluttajasaatavia voidaan pääsääntöisesti periä vain kolme vuotta siitä, kun saatava on eräännytynyt. (Maksaminen ja laskutus 2008)

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittyyn eräpäivään mennessä. Mikäli maksamisen eräpäivästä ei ole erikseen sovittu, eräännyy saatava kuukauden kuluuttua laskun lähettämisestä. (Maksaminen ja laskutus 2008)

Kuluttajasuojalain mukaisesti maksun katsotaan tapahtuneen samana päivänä, kun pankki tai posti on vastaanottanut maksutoimeksiannon. (Kuluttajansuojalaki. 1978. 24§). Periaate, että maksun voi suorittaa eräpäivänä on vakiintunut käytäntö ja mikäli maksu on maksettu viimeistään eräpäivänä, katsotaan, että maksu on maksettu ajallaan, vaikkakin saattaa kestää muutamia päiviä ennen kuin suoritus kirjautuu yritykselle. Mikäli kuluttaja ja yritys ovat keskenään sopineet laskun maksamisesta eräpäivän jälkeen, tällaisessa tilanteessa yritys ei saa veloittaa kulua maksun maksamisesta eräpäivän jälkeen tai lähettää myöhästymisestä maksumuistutusta, jossa maksun myöhästymisestä veloitetaan. (Maksaminen ja laskutus 2008)

Kuluttajalle on taattava myös oikeus tarkastaa, että saatava, josta heille on lähetetty laskun, on oikein ja summa vastaa palvelua tai tuotetta, jota kuluttaja on tilannut. Kuluttajalla on oikeus saada erittely maksuista, joita he ovat suorittaneet laskuttajalle, mikäli näissä on epäselvyyttä tai mikäli kuluttaja reklamoi tuotteesta tai kyseenalaistaa laskun summan, ei kuluttajalla ole velvollisuutta maksaa laskua, ennen kuin kyseinen reklamaatio tai selvitys on käsitelty. (Maksaminen ja laskutus 2008)

5.3.2 Viivästyskorko

Yleisin sopimusrikkomus mitä kuluttaja tekee, on maksuvelvollisuuden rikkominen. Tämä tarkoittaa sitä, että kuluttaja, joka ei ole suorittanut sovittua maksua eräpäivään mennessä ja on näin rikkonut yrityksen kanssa tekemäänsä sopimusta. Sopimuksen rikkomisesta seuraa velvollisuus korvata kulut yritykselle.

Maksun myöhästymisestä saattaa seurata maksumuistutus, mutta kuluttaja on myös velvollinen maksamaan viivästyskoroa vahinkokorvauksena yritykselle. Viivästyskorosta on säädetty korkolaissa, ja on pakottava lainsäädäntö. Viivästyskoron määrää ei siis voida sopia sopimuksella korkeammaksi, kuin mitä laki määrää. Tästä voidaan sopia, että viivästyskoron määrä on pienempi, muuta ei korkeampi. (Korkolaki 1982)

Mikäli maksu viivästyy eräpäivästä, joka on ennalta sovittu, tulee velalle maksaa viivästyskorkoa eräpäivästä. Velalliselle ei tarvitse erikseen lähettää muistutusta, vaan viivästyskoron laskeminen voidaan aloittaa heti kuin maksu on myöhässä. Mikäli laskun eräpäivä sattuu viikonlopuille tai pyhäpäiväksi, kuten joulupäiväksi tai vastaavaksi, viivästyskorkoa voidaan veloittaa aikaisintaan seuraavasta arkipäivästä lähtien, mikäli maksua ei ole suoritettu tuohon mennessä. Mikäli velalle ei ole sitovasti sovittua kiinteää eräpäivää, voidaan viivästyskorkoa veloittaa siitä päivästä, kun 30 päivää laskun lähettämisestä on kulunut. (Korkolaki 1982)

Viivästyskorosta, jota voidaan veloittaa, määrätään korkolaissa. Viivästyskoron määrä on seitsemän prosenttiyksikköä korkeampi, kuin tuolla hetkellä voimassa oleva Euroopan keskuspankin määrittelemä viitekorko. (Korkolaki 1982)

Euroopan keskuspankin viitekorko tällä hetkellä on 0,0%, joten tällä hetkellä voimassa oleva viivästyskorko on 7% kuluttajalle ja kaupallisissa sopimuksissa viivästyskorko on 8% vuodessa. Euroopan keskuspankin viitekorko tarkastetaan aina puolen vuoden välein, ja aikavälit ovat 01.01.-30.06. ja 01.07.-31.12. Tällä hetkellä voimassa oleva viivästyskorko on voimassa 30.6.2020 asti. (Suomen pankki 2019)

Mikäli velalle on sovittu korko, joka on korkeampi kuin viivästyskorko, saadaan lain mukaisesti korkeampaa korkoa periä 180 päivää siitä, kun velka on kokonaan erääntynyt. Huomioitavaa on, että viivästyskorkoa voidaan veloittaa vain erääntyneelle summalle, ei koko velan määrälle. Jos kysymyksessä on esimerkiksi osamaksukauppa ja tästä on sovittu kuukausittainen erä, joka on myöhässä, voidaan viivästyskorkoa veloittaa vain erääntyneestä summasta. Velkaa voidaan myös osittain lyhentää ja tässä tapauksessa vain maksamattomalle summalle saadaan veloittaa viivästyskorkoa. Viivästyskoroista voidaan vapautua, jos maksaminen ei ole ollut mahdollista tai maksaminen ei ole ollut mahdollista johtuen ylivoimaisesta esteestä. Viivästyskorkoa voidaan myös sovitella velallisen kanssa, jos hänellä on ollut erittäin painavat syy, miksi velkaa ei ole ollut mahdollista maksaa. (Maksaminen ja laskutus 2008)

6 TUTKIMUS JA TULOKSET

Tässä tutkimuksessa selvitetään, onko laskutustavalla vaikutusta kuluttaja asiakkaiden maksukäyttäytymiseen. Tarkoituksena on tutkia, onko eroa, mikäli laskutustapana on perinteinen paperilasku tai sähköpostiin lähetetty lasku, ja jos lasku on maksettu ajallaan. Lisäksi selvitetään sitä, onko eroa maksuajoissa laskutustapojen välillä.

Tutkimustapoina voidaan käyttää joko kvantitatiivista tai kvalitatiivista tutkimustapaa. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu laadulliseen tutkimukseen, kun taas kvantitatiivinen tutkimus perustuu tutkittavaan määrää. Tässä tutkimuksessa kvantitatiivinen tutkimustapa valikoitui tutkimustavaksi, koska tutkimuksessa käsitellään määrällisesti suurta datamäärää.

6.1 Laskutustapojen vaikutus käytännössä yrityksessä X

Tutkimuksessa on käytetty tietoa yritykseltä, joka kertoo kuinka monta päivää ennen tai eräpäivän jälkeen lasku on maksettu.

6.1.1 Rahoituslalla toimiva yritys

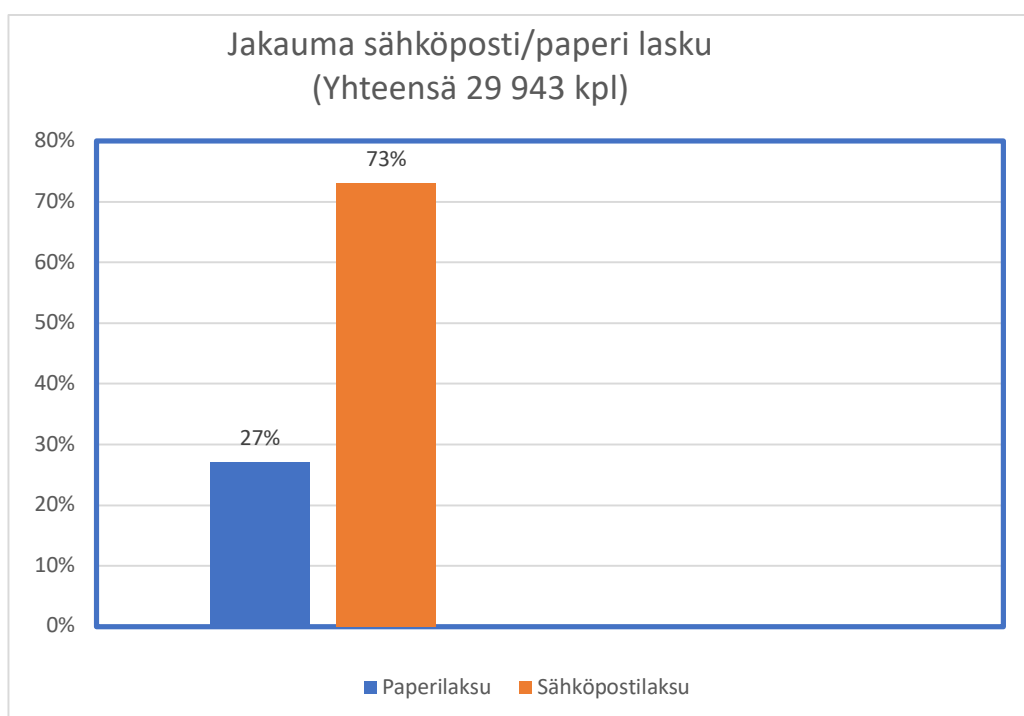
Tutkimuksessa käytetty data on Suomessa rahoituslalla toimivasta yrityksestä, joka on toiminut alalla yli 10 vuotta. Yritys laskuttaa kuluttaja-asiakkaita kuukausittain. Asiakkaiden eräpäivä on kiinteä, joten eräpäivä on sama aina joka kuukausi. Laskutettava summa on myös sovittu etukäteen ja tämä saattaa muuttua hieman kuukausittain johtuen esimerkiksi mahdollisesta veloitetusta viivästyskorosta, mikäli edellinen lasku oli maksettu eräpäivän jälkeen.

6.1.2 Käytössä olleet laskutustavat

Yrityksellä on käytössä sähköpostilaskutus sekä paperilaskutus. Asiakkaiden eräpäivä voi vaihdella ja ajoittua mille tahansa päivälle kuukaudessa. Yleisimmät eräpäivät ovat kuukauden 15. päivä sekä kuukauden viimeinen päivä. Laskut asiakkaille lähetetään noin 18 päivää ennen eräpäivää ja laskutustavasta huolimatta laskut lähetetään yhtä aikaa, riippumatta siitä toimitetaanko lasku elektronisesti tai

paperilla. Sähköpostilaskuissa viestissä on eriteltyä maksutiedot ja lasku on liitetty sähköpostiin PDF-tiedostona.

Tutkimuksessa käytetty maksuhistoria on ajalta 01.01.2019-31.07.2019, ja tässä on eriteltyä paperi- ja sähköpostilaskut. Laskuja on kyseisellä ajalla lähetetty yhteensä 29 943 kappaletta ja keskimäärin laskuja on kuukausittain lähetetty noin 4 300 kappaletta. Laskuista suurin osa on lähetetty sähköpostilla. Sähköpostilaskujen osuus lähetyistä laskuista on 73 prosenttia ja paperilaskujen 27 prosenttia (Kaavio 6).

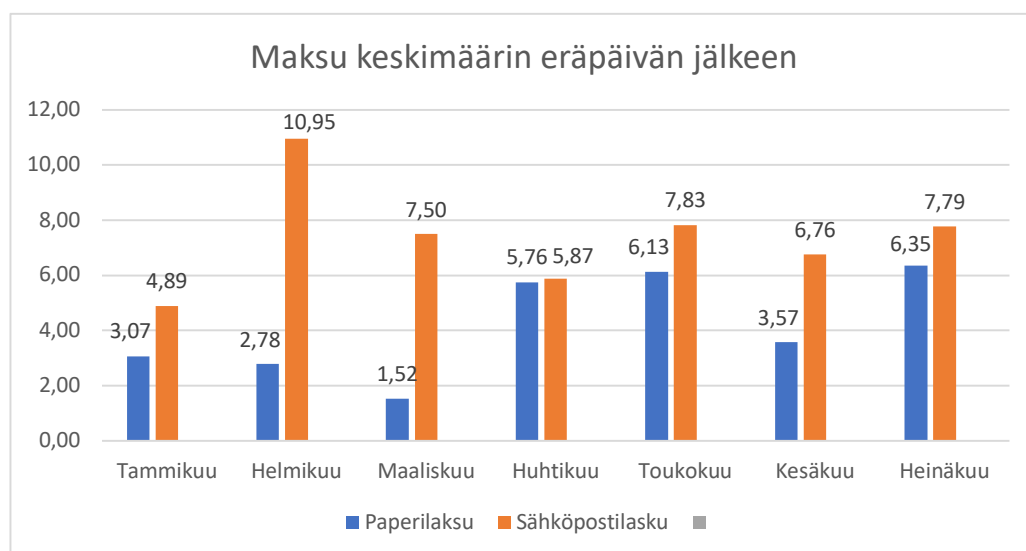


Kaavio 6: Jakauma Sähköposti/paperilasku.

6.2 Laskutustapojen vaikutus maksukäyttämiseen

Määrällisesti sähköpostilaskuja on lähetetty paljon enemmän kuin paperilaskuja ja tästä syystä, tutkimuksessa on käytetty tietoja molemmista laskutusmuodoista yhtä paljon ja molempia on satunnaisesti otettu 50 kappaletta kuukaudessa. Kuukausittaiset maksut on otettu satunnaisesti.

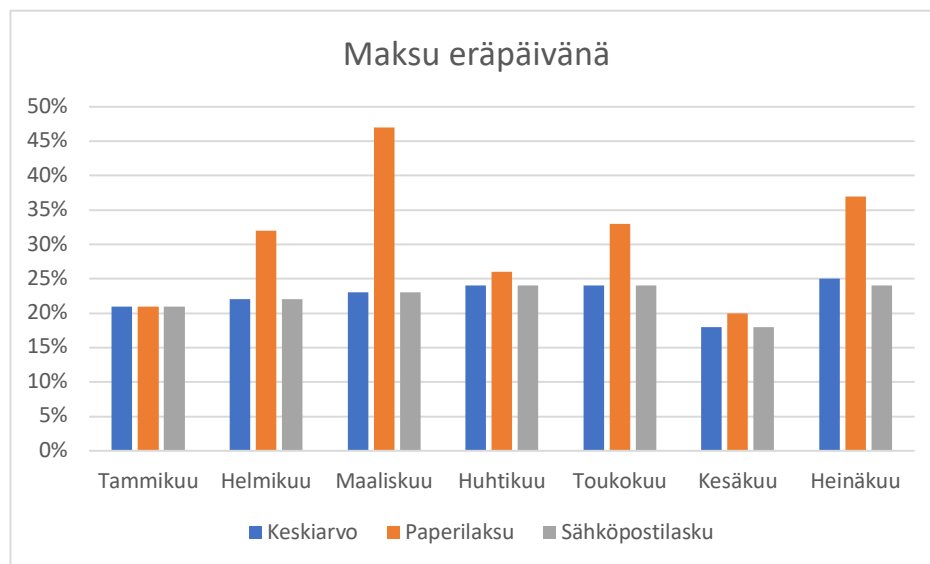
Kun otetaan huomioon molempien maksutapojen keskiarvo, maksettiin laskut 6,5 päivää eli melkein viikon eräpäivästä. Paperilaskut maksettiin tutkimusajankohtana noin neljä päivää eräpäivästä, kun taas sähköpostilaskut maksettiin yli viikon kuluttua eli 7,4 päivää eräpäivästä. Yleisesti paperilaskut maksettiin muutamia päivää aikaisemmin kuin paperilaskut (Kaavio 7). Mielenkiintoinen poikkeama oli helmikuu 2019, jolloin keskiarvossa oli todella suuri ero verrattuna muihin kuukausiin. Tuossa kuussa paperilaskut maksettiin keskimäärin noin kolme päivää eräpäivästä, kun taas sähköpostilaskut maksettiin vasta keskimääräisesti noin 11 päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Tutkimuksessa tätä poikkeamaa tutkittiin yksityiskohtaisemmin, koska poikkeama oli merkittävä verrattuna muihin kuukausiin, mutta tälle ei löytynyt mitään erityistä syytä.



Kaavio 7: Maksu keskimäärin eräpäivän jälkeen.

Kun tarkastellaan maksuja eräpäivään mennessä, kaikki lähetettyjen ja maksettujen laskujen kesken, todettiin että noin 22 prosenttia kaikista laskuista oli maksettu eräpäivänä (Kaavio 8). Tässä on vertailu kaikkia lähetettyjä laskuja ja mukaan on otettu myös kaikki maksut, jotka oli suoritettu yksi päivä ennen tai jälkeen eräpäivän. Kun verrataan maksukäyttäytymistä paperi- ja sähköpostilaskujen kesken, paperilaskut yleisesti on maksettu useimmin eräpäivänä kuin sähköpostilaskut. Paperilaskuista tarkasteluajankohtana keskimäärin noin 31 prosenttia maksettiin

eräpäivänä ja sähköpostilaskuista maksettiin noin 22 prosenttia eräpäivänä. On syytä huomioda, että tässä ei ole otettu huomioon laskuja, jotka on maksettu ennen eräpäivää.



Kaavio 8: Maksut eräpäivänä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimustuloksista selviää, että paperilaskut maksettiin keskimäärin kolme päivää nopeammin kuin sähköpostilaskut. Jos ajatellaan yrityksen kassavirtaa ja laskutettava summa olisi 100 000 euroa, ja mikäli tämä summa maksetaan myöhässä, saattaa maksun myöhästymisestä koitua suurikin vaikutus yritykselle. Jos kyseinen summa maksetaan useita päiviä myöhässä, kyse on yrityksen varoista, joita ei voida uudelleen käyttää yrityksen hyväksi. Mikäli laskutetusta summasta 73% maksettiin keskimäärin seitsemän päivää eräpäivän jälkeen, on kyseessä huomattava summa yrityksen tuloja.

Paperilla lähetetyt laskut maksettiin keskimäärin noin neljä päivää eräpäivästä ja keskimäärin 31 prosenttia paperilaskuista maksettiin eräpäivänä. Tutkimuksesta voidaan todeta, että paperilaskut maksetaan nopeammin kuin sähköpostilaskut. Vaikkakaan tutkimuksessa ero keskimääräisten päivien välillä ei ollut merkittävä, kun tutkittiin maksuaikoja yleisesti, voidaan todeta, että paperilaskut monesti maksettiin jo jopa 10 päivää ennen eräpäivää.

Tämä saattaa selittyä sillä, että postina saatu lasku maksetaan tämän saavuttua ja näin myös yleisesti lasku maksetaan nopeammin, koska asiakkaalla on fyysinen kopio laskusta.

Sähköpostitse laskun maksu saattaa viivästyä, koska monesti lasku saapuu sähköpostiin jo vähintään 14 päivää ennen eräpäivää. Tästä syystä lasku saattaa helposti unohtua sähköpostiin ja näin laskun maksu myöhästyy.

Mikäli maksun nopeutta halutaan parantaa, mielestäni hyvä ja edullinen tapa olisi ottaa käyttöön esimerkiksi muistutus avoimesta laskusta. Se voidaan esimerkiksi lähettää asiakkaalle tekstiviestillä. Asiakkaalle voitaisiin esimerkiksi lähettää tekstiviesti kolme päivää eräpäivän jälkeen. Tämä antaisi maksulle riittävästi aikaa kirjautua laskuttajalle. Tekstiviestin sisältö voisi olla vain kohtelias muistutus avoimesta laskusta ja samalla voi kiittää asiakasta jo tehdystä mahdollisesta suorituksesta. Tämä viesti voisi toimia hienosti kohteliaana muistutuksena asiakkaalle, mikäli maksu on edelleen maksamatta. Viestissä voisi myös olla mukana mahdol-

liset maksutiedot, jolloin maksun suorittaminen olisi vaivatonta ja parantaisi asiakassuhdetta. Moni asiakas voisi olla tyytyväinen, jos avoimesta laskusta tulisi niin kutsuttu pehmeä muistutus, ennen kuin asiakkaalle lähetetään maksullinen maksumuistutuskirje.

Jatkotutkimuksena mielestäni olisi hyvä tutkia, miksi asiakkaat suosivat paperilaskuja elektronisten laskutustapojen sijaan. Onko kysymys siitä, että lasku kopio toimitetaan fyysisesti asiakkaalle ja tämä on helpompi muistaa. Maksetaanko elektroninen lasku myöhemmin johtuen sähköpostinmäärästä, jota asiakas vastaanottaa. Mielestäni olisi myös hyvä tutkia, kuinka e-laskun käyttöönotto voisi parantaa laskun maksua eräpäivänä. Tällöin lasku toimitetaan suoraan asiakkaan verkkopankkiin, ja olisi hyvä tutkia kuinka e-laskun ottaminen käyttöön voisi parantaa laskun maksua eräpäivänä.

LÄHTEET

- 38/1978. Kuluttajansuojalaki. Viitattu 18.04.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L5P24>. Valtion säädöstietopankki Finlex, ajantasainen lainsäädäntö.
- 633/1982. Korkolaki. Viitattu 19.04.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820633>. Valtion säädöstietopankki Finlex, ajantasainen lainsäädäntö.
- Finanssiala. 2017. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Viitattu 19.04.2020.
https://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf
- Hellgren, J. & Tenhunen, M. 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. Finanssialan Keskusliitto. Viitattu 26.04.2020.
https://www.finanssiala.fi/materiaalit/ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf
- Kaarlejärvi S. & Salminen T. 2018. Älykätaloushallinto. Helsinki. Alma Talent Oy.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2008. Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Maksaminen ja laskutus. Viitattu 08.04.2020. <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/maksaminen-ja-laskutus/>
- Kivra. 2020. Näin palvelu toimii. Viitattu 09.04.2020. <https://kivra.fi>
- Kuluttajaliitto. 2020. Talouden tasapainottaminen: Taloussuunnitelma. Viitattu 11.04.2020. <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/talouden-tasapainottaminen/taloussuunnitelma/>
- Lahti, S & Salminen T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki. Talentum.
- Maventa. 2020. Hinnasto. Viitattu 03.05.2020.
<https://maventa.com/media/maventa-pricing-direct.pdf>
- Oikeusministeriö. 2020. Ministeri Henriksson: Helpotamme talousahdinkoon joutuneiden asemaa, Viitattu 19.04.2020. https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministeri-henriksson-helpotamme-talousahdinkoon-joutuneiden-asemaa

Rumpu, A. 2019. Verkkolaskulaki, onko se verkkolaskupakko. Viitattu 18.04.2020. <https://netvisor.fi/blog/verkkolaskulaki-onko-se-verkkolaskupakko/>

Salonen S. 2018. 6 tapaa tehostaa sähköpostilaskutusta. Viitattu 19.04.2020. Profit.lowell.fi sivusto. <https://profit.lowell.fi/sahkopostilaskuille-potkua>

Suomen Pankki. 2019. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot 1.1.-30.06.2020. Viitattu 29.04.2020. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2019/korkolain-mukainen-viitekorko-ja-viivastyskorot-1.1.30.6.2020/>