

# **YKSITYISHENKILÖIDEN TIETOISUUDEN LISÄÄMINEN TALOUS- JA VELKANEUVONNAN PALVELUISTA**

Esite Päijät-Hämeen oikeusaputoimiston käyttöön

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Kokko, Jenna Ståhl, Tanja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 39+10	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi <b>Yksityishenkilöiden tietoisuuden lisääminen talous- ja velkaneuvonnan palveluista</b> Esite Päijät-Hämeen oikeusaputoimiston käyttöön		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Työn aiheena on yksityishenkilöiden tietoisuuden lisääminen talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Tarkoituksena oli selvittää kuinka lisätä ihmisten tietoisuutta kyseisistä palveluista ja tutkia kuinka tietoisia he ovat tällä hetkellä näistä palveluista sekä kuinka yhteydenottokynnystä talous- ja velkaneuvontaan voitaisiin pienentää.</p> <p>Toimeksiantajana toimi Päijät-Hämeen oikeusaputoimisto, jonka käyttöön tehtiin esite heidän tarjoamistaan talous- ja velkaneuvonnan palveluista.</p> <p>Työssä otettiin selville mitä talous- ja velkaneuvonnan palveluita oikeusaputoimisto tarjoaa ihmisille, lisäksi haastateltiin kahta talous- ja velkaneuvojaa sekä tehtiin suppea kysely Päijät-Hämeen asukkaille.</p> <p>Asiantuntijahaastattelusta kävi ilmi, että talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi haudutaan monesti melko myöhäisessä vaiheessa. Tähän voitaisiin saada muutos, jos ihmisten yhteydenottokynnystä saataisiin madallettua ja talousneuvonnan mahdollisuutta saataisiin korostettua. Kyselyn perusteella selvisi, että ihmisten mieluisin yhteydenotto- ja tiedonhakukanava on internet. Lisätietoa kaivattiin eniten talous- ja velkaneuvonnan prosessin kulusta.</p> <p>Haastattelun ja kyselytutkimuksen vastausten perusteella saatiin selvitettyä mitä tietoja esitteeseen tulisi laittaa, jotta se palvelisi parhaiten tarkoitustaan saada ihmisten tietoisuutta lisättyä. Näistä tärkeimmiksi nousivat palvelun maksuttomuuden ja talousneuvonnan korostaminen. Suosittelemme myös esitteen jakamista sekä paperisessa että sähköisessä muodossa, jotta se tavoittaisi mahdollisimman laajasti erilaisia ihmisiä.</p>		
Asiasanat talousneuvonta, velkaneuvonta, oikeusaputoimisto, velkajärjestely		

## Abstract

Author(s) Kokko, Jenna Ståhl, Tanja	Type of publication Bachelor's thesis Number of pages 39+10	Published Autumn 2020
Title of publication <b>Raising awareness of individuals about financial and debt counseling services</b> Brochure for the use of Päijät-Häme legal aid office		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The subject of the work is to increase the awareness of individuals about financial and debt counseling services. The aim was to find out how to raise people's awareness of these services, what is their current knowledge and how the threshold for contacting financial and debt counseling could be lowered.</p> <p>The client was Päijät-Häme legal aid office, whom use was made a brochure of the financial and debt counseling services they provide.</p> <p>The work examines what financial and debt counseling services the legal aid office offers to people. Two financial and debt counselors were interviewed, and a short survey made for the residents of Päijät-Häme.</p> <p>The expert interview revealed that applying as customer of financial and debt counseling is often made at a rather late stage. This could be changed if the people's contact threshold were lowered and the possibility of financial advice were emphasized. Based on the survey, it became clear that people's favorite channel of contact and information is the Internet. More information was wanted from the progress of financial and debt counseling process.</p> <p>Based on the responses to the interview and the survey, it was found out what information should be included in the brochure in order to best serve its purpose of raising people's awareness. The most important things were to emphasize the financial advice and that the service is free of charge. We also recommend distributing the brochure in both paper and electronic format to reach as wide a range of people as possible.</p>		
Keywords financial counseling, debt counseling, legal aid office, debt adjustment		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	2
2	TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TUOTTAMINEN .....	3
2.1	Talous- ja velkaneuvonta Suomessa .....	3
2.2	Talous- ja velkaneuvonta muissa Pohjoismaissa .....	4
3	TALOUSNEUVONTA.....	5
3.1	Talousneuvonta oikeusaputoimistoissa.....	5
3.2	Taloudellisen tilanteen kartoitus.....	5
3.3	Talouden suunnittelu .....	6
3.4	Taloudellisten ongelmien seuraukset.....	7
4	VELKANEUVONTA .....	11
4.1	Velkaneuvonta oikeusaputoimistoissa .....	11
4.2	Veloista selviytyminen .....	12
4.3	Velkajärjestely .....	14
4.4	Velkojen vanhentuminen.....	19
5	KYSELYTUTKIMUS .....	21
5.1	Tavoitteet ja toteutus .....	21
5.2	Taustamuuttujat.....	22
5.3	Mitattavat muuttujat .....	23
5.4	Johtopäätökset .....	27
6	ASiantuntijahaastattelu.....	29
6.1	Haastattelun tavoitteet ja tarkoitus .....	29
6.2	Haastattelun tulokset .....	29
7	YHTEENVETO .....	32
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET .....	40

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ottaa selville mitä talous- ja velkaneuvonnan palveluita oikeusaputoimisto tarjoaa Päijät-Hämeen alueella sekä selvittää kuinka saada ihmiset tietoisemmiksi näistä palveluista. Toimeksiantajana toimii Päijät-Hämeen oikeusaputoimisto, jonka käyttöön on tarkoitus luoda asiakkaille jaettava esite talous- ja velkaneuvonnan palveluista.

Etsimme tutkimuksessa tietoa pääkysymykseemme, miten lisätä yksityishenkilön tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Alakysymyksinä on lisäksi, kuinka hyvin yksityishenkilöt ovat tietoisia talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Ja miten madaltaa yksityishenkilöiden yhteydenotto kynnystä.

Vastauksia näihin kysymyksiin lähdetään etsimään kartoittamalla teoriaosuudessa ensin talousneuvonta ja velkaneuvonta erillisinä osa-alueinaan ja selvittämällä mitä ne pitävät sisällään sekä mitä kaikkia palveluita oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonta kattaa. Sen jälkeen selvitetään, missä tilanteissa ihmiset hakeutuvat talous- ja velkaneuvonnan piiriin. Tämä toteutetaan haastattelemalla talous- ja velkaneuvojia. Toteutamme myös suppean kysely Päijät-Hämeen alueen asukkaille, jonka avulla saadaan selvitettyä asukkaiden tämänhetkistä tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnasta. Näistä saatujen tietojen perusteella saadaan selvitettyä mikä on oleellista tietoa, jota esitteeseen tarvitaan, jotta se palvelisi tarkoitustaan parhaiten.

Opinnäytetyössä keskitytään talous- ja velkaneuvonnan osa-alueisiin ja prosesseihin, jotta ne saadaan selkeytettyä ja näin tarjottua esitteen välityksellä helposti ymmärrettävää tietoa ihmisille. Lisäksi on tarkoitus selvittää minkälaisissa tilanteissa talous- ja velkaneuvonnan palveluita voi saada ja kelle kaikille ne on tarkoitettu.

Opinnäytetyöstä rajataan pois syyt, jotka ovat johtaneet velkaantumiseen tai taloudelliseen ahdinkoon ja keskitytään niistä selviämiseen ja niiden hallintaan. Tällä hetkellä vaikuttava koronaepidemia ja sen vaikutukset rajataan myös pois, koska koemme, että tässä vaiheessa ei ole saatavilla tarpeeksi tietoa aiheesta.

## 2 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TUOTTAMINEN

### 2.1 Talous- ja velkaneuvonta Suomessa

Talous- ja velkaneuvonnan toimintaa määrittää laki talous- ja velkaneuvonnasta, jossa on määritelty talous- ja velkaneuvonnan tehtävät sekä palvelut pääpiirteittäin. Palveluita määrittää myös yksityishenkilön velkajärjestelylaki, jossa määritellään tarkemmin yksityishenkilön velkajärjestelyyn liittyvistä toimista. Neuvonta on maksutonta ja se on tarkoitettu yksityisille henkilöille sekä yksityisille elinkeinon- tai ammatinharjoittajille, joiden toiminta on pienimuotoista. (Helesuo & Jokinen 2015, 13.) Talous- ja velkaneuvojen tehtävänä on jakaa tietoa ja opastaa erilaisissa taloudellisissa vaikeuksissa olevia yksityishenkilöitä ja avustaa velkajärjestelyihin liittyvissä toimissa sekä tarvittaessa ohjata asiakas hakemaan oikeudellista apua (Talous- ja velkaneuvontalaki 813/2017, 1 §).

Palveluita tuottaa tällä hetkellä oikeusapu- ja edunvalvontapiirit, joille palvelu on siirtynyt 1.1.2019 alkaen. Toimintaa valvoo sekä ohjaa oikeusministeriö. Ennen toiminnan siirtämistä oikeusapu- ja edunvalvontapiireille oikeusministeriö oli käynnistänyt talous- ja velkaneuvonnan siirto- ja kehittämishankkeen, jonka yhtenä tavoitteena oli huolehtia talous- ja velkaneuvonnan palveluiden yhtenäisyys ja tasapuolinen saatavuus ympäri maata. (Majamaa, Nieminen, Lepola, Rantala, Juhola, Karinen, Luukkonen & Kortelainen 2019, 26–27.)

Talous- ja velkaneuvonnan palvelua saa tällä hetkellä 22 oikeusaputoimistosta ympäri Suomea sekä Ahvenanmaalla toimivasta oikeusapu- ja edunvalvontatoimistosta. Palvelua on saatavilla jokaisessa toimipisteestä kotipaikkakunnasta riippumatta. (Oikeus.fi 2018i.) Tapaamisaikoja neuvojille pystyy varaamaan tällä hetkellä vain puhelimitse. Tapaaminen voidaan järjestää oikeusaputoimistojen tiloissa. Tavallisten tapaamisten lisäksi käytössä on etätapaamiset, jolloin tapaaminen tapahtuu henkilöiden oman tietokoneen tai mobiililaitteen avulla. Kevyttä neuvontaa on saatavana myös puhelimitse eikä siihen tarvitse varata aikaa erikseen. Oikeusaputoimiston verkkosivuilla palvelee päivittäin talous- ja velkaneuvonnan chat, jonka kautta saa myös tietoa ja opastusta taloudellisiin ongelmiin. Tarvittaessa talous- ja velkaneuvonnan asiakas voi olla sähköpostitse yhteydessä suoraan talous- ja velkaneuvojaansa, jolloin tarvittavien asiakirjojen toimitus neuvojille nopeutuu. (Oikeus.fi 2018a.)

## 2.2 Talous- ja velkaneuvonta muissa Pohjoismaissa

### **Ruotsi**

Ruotsissa talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä ja sitä määrittää velkajärjestelylaki (584/2006). Ruotsin kuluttajavirasto tukee ja tarjoaa opastusta kunnille, jotka ovat velvollisia tarjoamaan talous- ja velkaneuvontaa. (Skuldsaneringslag 584/2006, 2 §.) Kyseisiä palveluita valvoo Ruotsin hoito- ja hoiva-alan valvontavirasto (Inspektionen för vård och omsorg) (Helesuo & Jokinen 2015, 27). Talous- ja velkaneuvonnassa käydään läpi asiakkaan taloudellista tilannetta sekä etsitään erilaisia ratkaisuita velkojen hoitoon. Talous- ja velkaneuvoja auttaa neuvottelemaan velkajärjestelyistä velkojien kanssa sekä tukee asiakasta koko velkajärjestelyprosessin ajan. (Hallå konsument 2017.)

### **Norja**

Norjassa talousneuvonta on lakisääteistä ja sitä määrittää sosiaalipalvelulaki työ- ja hyvinvointihallinnossa (131/2009). Laissa määritellään, että kunnilla on velvollisuus tarjota kuntalaisille taloudellista tietoa, neuvoja sekä tukea. (Helesuo & Jokinen 2015, 28.) Velkaneuvontaa määrittää Norjan velkajärjestelylaki (99/1992). Talous- ja velkaneuvonnan palveluita tuottaa Norjan työ- ja hyvinvointikonttorit, jotka tarjoavat talous- ja velkaneuvontaa konttoreillaan. Talousneuvontaa on lisäksi tarjolla puhelimitse tai chatin välityksellä. Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on auttaa asiakasta talouden kartoituksessa sekä tarjota neuvoja asiakkaan oman talouden suunnitteluun ja seurantaan. (Nav-kontor 2017.)

### **Tanska**

Tanskassa ei ole säädetty samankaltaista talous- ja velkaneuvontaa koskevaa lakia, kuin muissa Pohjoismaissa. Jotkut yleishyödylliset järjestöt tarjoavat maksutonta talous- ja velkaneuvontaa. (Helesuo & Jokinen 2015, 28.) Tanskan kuluttajaneuvosto (Forbrugerrådet) on yksi järjestö, joka tarjoaa maksutonta talous- ja velkaneuvonnan palvelua. Heidän palveluitaan on saatavilla seitsemästä eri toimipisteestä. Toimipisteissä tapahtuvien tapaamisten lisäksi talousneuvontaa annetaan myös puhelimitse sekä sähköpostitse. Neuvonta on tarkoitettu henkilöille, jolla on taloudellisia ongelmia, kuten pienet tulot tai paljon velkaa. (Forbrugerrådet 2019b.) Velkaneuvonnassa neuvojat auttavat asiakasta muun muassa taloudellisen tilanteen kartoituksessa, maksusuunnitelmien laatimisessa, neuvotteluissa velkojien kanssa sekä velanperintäoikeuksissa (Forbrugerrådet 2019a).

### 3 TALOUSNEUVONTA

#### 3.1 Talousneuvonta oikeusaputoimistoissa

Talousneuvonnassa tarjotaan tietoa ja neuvoja talouden tilanteen kartoittamiseen ja suunnitteluun. Palvelun piiriin voi hakeutua, vaikkei henkilöllä olisi vielä merkittäviä taloudellisia ongelmia tai velkaa. Neuvonnalla pyritään lisäämään ihmisten tietoisuutta tulojen ja menojen kohtaamisen merkityksestä sekä mahdollisista seuraamuksista, jos menot ylittävät tulot. (Valkama 2004, 49–50.)

Talous- ja velkaneuvonta sekä ulosotto ovat yhteistyössä suunnittelemassa uudenlaista ennakoivan talousneuvonnan toimintamallia. Hankkeen tavoitteena on neuvonnan avulla lisätä ihmisten henkilökohtaisen talouden hallinnan taitoja sekä pyrkiä paremman yhteistyön avulla ennaltaehkäisemään ylivelkaantumista. (Helesuo, Hulkki, Schroderus & Nykänen 2019, 5.)

#### 3.2 Taloudellisen tilanteen kartoitus

Talousneuvonnassa lähdetään liikkeelle kartoittamalla henkilön nykyiset tulot ja menot kuukausitasolla. Tuloiksi katsotaan kaikki kuukausittain tulevat tulot ja tuet. Palkkatuloissa tulee ottaa huomioon mahdolliset muutokset, kuten lisät, päivärahat tai kilometrikorvaukset. (Oikeus.fi 2018j.)

Tuloja tarkasteltaessa on otettava huomioon, että ne vaikuttavat ennakonpidätysprosenttiin, joten on tärkeää, että ennakonpidätysprosentti määräytyy henkilön nykyisten tulojen mukaan. Tulot vaikuttavat myös erilaisiin maksuihin sekä saataviin tukiin, kuten päivähoitomaksuihin tai kelan asumistukeen, joten niihin ilmoitetut tulot tulisi tarkistaa, jotta ne vastaisivat henkilön tämänhetkisiä tuloja. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019c.) Tässä vaiheessa kannattaa myös tarkistaa, että henkilö on osannut hakea erilaisia sosiaalietuuksia, joihin hänellä on oikeus (Puoltaja 2019).

Menojen selvittäminen jaetaan pakollisiin menoihin sekä harkinnanvaraisiin menoihin. Pakolliset menot koostuvat muun muassa vastikkeesta, vuokrasta, sähköstä sekä lainoista ja luotoista. Harkinnanvaraisiin menoihin katsotaan kuuluvan kaikki sellaiset kulut, joissa henkilö itse pystyy omien valintojen kautta vaikuttamaan rahan käytön määrään, kuten vaate- ja ruokaostokset. (Oikeus.fi 2018h.)

Taloudellisen tilanteen kartoituksessa otetaan huomioon myös henkilön omaisuus, jota voidaan esimerkiksi käyttää lainan vakuutena. Omaisuudeksi luokitellaan kaikki varallisuus, johon kyseisellä henkilöllä on omistusoikeus, kuten esimerkiksi moottoriajoneuvot, kiinteistöt, erilaiset osakkeet tai arvopaperit sekä yhtiöosuudet. (Oikeus.fi 2018k.)

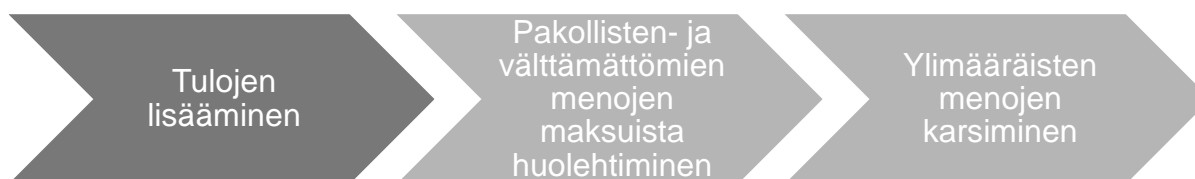
Taloudellisen tilanteen kartoituksen pohjalta arvioidaan henkilön maksukyky. Tällä tarkoitetaan henkilön kykyä hoitaa laskujen maksaminen eräpäivään mennessä. Maksukyky saadaan laskettua tulojen ja menojen erotuksella. Henkilöllä katsotaan olevan tarpeeksi maksukykyä, jos tulot riittävät pakollisiin menoihin. (Oikeus.fi 2018f.) Kuviossa (Kuvio 1) on esitetty maksukyvyn laskentakaava.



Kuvio 1. Maksukyvyn laskentakaava (mukailtu Oikeus.fi 2018f)

### 3.3 Talouden suunnittelu

Talouden suunnittelulla pyritään etsimään erilaisia keinoja, joiden avulla henkilön maksukyky pysyisi riittävänä (Kuluttajaliitto 2020b). Suunnittelun tavoitteena on ennalta ehkäistä ylivelkaantumisen syntymistä erilaisin toimin, kuten huolellisella tulojen ja menojen seurannalla, lyhennysvapailta ja eräpäivien siirtämisellä (Puoltaja 2019). Menojen ollessa suuremmat kuin tulot ryhdytään pohtimaan, miten tuloja voitaisiin lisätä ja mistä menoista voitaisiin supistaa tai jopa kokonaan luopua (Oikeus.fi 2018f). Alla on esitetty ylivelkaantumisen ennaltaehkäisykeinoja (Kuvio 2).

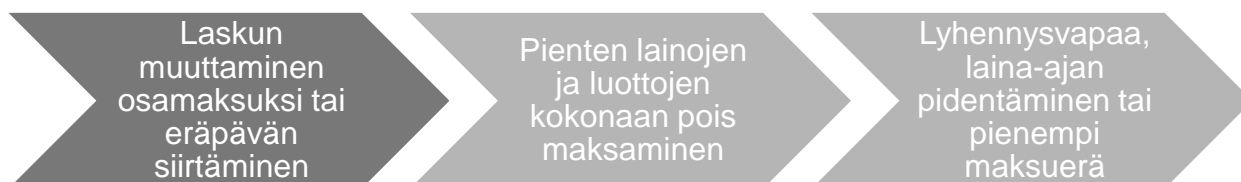


Kuvio 2. Ylivelkaantumisen ennaltaehkäisy (mukailtu Oikeus.fi 2018f; Oikeus.fi 2018c)

Pakollisten menojen erääntyessä on huolehdittava, että kaikki asumiseen ja välttämättömiin menoihin kohdistuvat laskut maksettaisiin ensimmäisenä, jotta henkilön asuminen tai työssäkäynti ei estyisi (Oikeus.fi 2018f). Asumiseen liittyviä menoeriä ovat esimerkiksi vuokra tai vastike sekä sähkö- ja vesimaksut. Muita välttämättömiä menoja ovat esimerkiksi päivähoidotmaksut, vakuutukset sekä ruokaostokset (Oikeus.fi 2018c).

Tarvittaessa velkojien kanssa voidaan neuvotella laskun muuttamisesta osamaksuksi tai eräpäivän siirtämisestä, jotta henkilön talous saataisiin tasapainoon (Oikeus.fi 2018e). Pienet lainat ja luotot tulisi maksaa kokonaan pois, jotta niistä vapautuvan rahan voi suunnata muihin menoihin. Tarvittaessa myös lainoille voidaan yrittää neuvotella pidempi maksuaika tai pienemmät maksuerät. (Oikeus.fi 2018b.)

Esimerkiksi pankin kanssa voi sopia lainan lyhennysvapaasta, jolloin lainasta maksetaan vain korkoja myönnetyn ajanjakson ajan. Lyhennysvapaaseen tarvitaan aina lainan takaa-ajan tai pantin antajan suostumus. Takauksella tarkoitetaan, että lainantakaaja ottaa vastuun velan takaisinmaksusta, jos velallinen ei siihen itse kykene. (Kuluttajaliitto 2020e, 11). Lyhennysvapaata hakiessa on otettava huomioon mahdolliset kulut, jotka pankki perii lyhennysvapaan myöntämisestä (Oikeus.fi 2018c). Alla on esitetty erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja millä keinoilla menoeriä voidaan tarpeen tullen pyrkiä tasapainottamaan (Kuvio 3).



Kuvio 3. Menoerien tasapainottaminen (mukailtu Oikeus.fi 2018e; Oikeus.fi 2018b)

### 3.4 Taloudellisten ongelmien seuraukset

Henkilön ylivelkaantumisesta ryhdytään puhumaan, kun hän ei kykene maksamaan hänelle osoitettuja maksuja. Toisin sanoen, hänellä ei ole maksukykyä. Laskujen jäädessä maksamatta, ne siirtyvät perintään ja voivat aiheuttaa henkilölle maksuhäiriömerkinnän. (Oikeus 2020n.) Eräntyvien laskujen maksamatta jättäminen aiheuttaa aina lisäkuluja, kuten viivästyskorkomaksuja sekä muistutus- ja perimiskuluja (infoFinland.fi 2019). Viivästyskoron maksuvelvollisuus alkaa laskun eräpäivästä lähtien. Viivästyskorko määräytyy Suomen Pankin ilmoittamasta viitekorosta, johon lisätään 7%. (Kuluttajaliitto 2020e, 18.)

Alla on esitetty koko velanperinnän prosessin aikana saatavalle kertyvät lisäkulut (Kuvio 4). Velallisen kannattaa ensisijaisesti yrittää sopia varhaisessa vaiheessa velkojien kanssa erilaisista maksujärjestelyistä, jotta ylimääräisiä lisäkuluja ei pääsisi syntyymään (Kuluttajaliitto 2020e, 20). Lainsäädäntö määrittää viivästyskorolle sekä perintäkuluille enimmäissummat, jota velkoja ei saa ylittää, ellei perinnän eteen olla tehty poikkeuksellisen paljon töitä (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014).



Kuvio 4. Perintäprosessi (mukailtu Kuluttajaliitto 2020e, 20–26)

## Perintä

Kuviossa (Kuvio 4) on esitetty velanperintäprosessi. Vapaaehtoinen velan perintä alkaa, kun velkoja lähettää ensimmäisen maksumuistutuksen. Ellei laskua makseta maksumuistutuksista huolimatta, voi velkoja siirtää laskun perinnän perintätoimistolle. Perintätoimisto lähettää velalliselle yleensä kaksi maksuvaatimusta. Velkojalla ja perintätoimistolla on oikeus periä velalliselta lisämaksua maksumuistutuksesta ja maksuvaatimuksesta. Kuluttajalla on lain perusteella oikeus vaatia vapaaehtoisen perinnän keskeytystä, jotta ylimääräisiä perintäkuluja ei syntyisi. Perintätoimisto voi kuitenkin jatkaa perintää käräjäoikeudessa, jolloin velan perintä muuttuu oikeudelliseksi. (Kuluttajaliitto 2020e, 20–23.)

Oikeudellinen perintä pitää sisällään oikeudenkäynnin ja ulosoton. Velan joutuessa oikeudelliseen perintään, kulut saattavat nousta erittäin korkeiksi. Ennen oikeudenkäyntiä tuomioistuin lähettää velalliselle velkojan laatiman haastehakemuksen, johon velallisen tulee vastata. Ellei näin tapahdu, oikeus tuomitsee yksipuolisesti velallisen maksamaan velkansa. (Kuluttajaliitto 2020e, 20–23.)

## **Maksuhäiriömerkintä**

Pitkittyneestä maksun laiminlyömisestä voi seurata maksuhäiriömerkintä, joka haittaa monin tavoin henkilön elämää. Merkinnän saaneen henkilön voi olla vaikeaa löytää esimerkiksi vuokra-asuntoa tai työpaikkaa. (Kuluttajaliitto 2020e, 17–18.)

Ensimmäisen maksumuistutuksen velkoja voi lähettää aikaisintaan, kun laskun eräpäivästä on kulunut 14 päivää. Perintätoimisto voi lähettää maksuvaatimuksensa vasta kun edellisestä maksumuistutuksesta tai maksuvaatimuksesta on kulunut 14 päivää. Laskun maksamatta jättämisestä ei vielä tässä vaiheessa seuraa maksuhäiriömerkintää. Kulutusluotoissa, kuten osamaksukaupat ja luottokorttilaskut, maksuhäiriömerkinnän voi saada, kun maksu on vielä 60 päivän jälkeen saamatta ja asiasta on mainittu luottosopimuksessa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Ennen maksuhäiriömerkintää velalliselle on täytynyt lähettää 21 päivää aikaisemmin maksukehoitus, jossa on ilmoitettu maksuhäiriömerkinnän uhasta (Kuluttajaliitto 2020a). Ellei velallinen ole vielä perintätoimiston maksuvaatimuksestaan huolimatta kuitannut velkaansa tai sopinut velan maksusuunnitelmasta, asia voidaan viedä kärjäoikeuteen. Tuomioistuimen antaman velkomustuomion jälkeen velallinen saa maksuhäiriömerkinnän. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Suoraan ulosmitattavien velkojen osalta maksuhäiriömerkintä tulee vasta, kun ulosottomies on todennut velallisen varattomaksi eli velallisella ei ole ulosmitattavia tuloja tai omaisuutta (Kuluttajaliitto 2020e, 26).

Pitkään jatkunut ulosotto voi myös aiheuttaa maksuhäiriömerkinnän tilanteessa, jossa ulosmittausta on tapahtunut edeltävän kahden vuoden aikana vähintään 18 kuukautta. Kärjäoikeus tai ulosottomies antavat tiedot maksuhäiriömerkinnästä luottorekisteriin. Maksuhäiriömerkintä poistuu kahden vuoden kuluttua maksutuomiosta, edellyttäen että henkilö ei ole saanut uusia maksuhäiriömerkintöjä ja hän on maksanut velan kokonaan pois. Jos henkilö on saanut kahden vuoden aikana uuden maksuhäiriömerkinnän, pitkittää se edellisen maksuhäiriömerkinnän kestoja neljään vuoteen. (Takuusäätiö 2020c.)

## Ulosotto

Ulosotto tulee kyseeseen silloin, kun velallinen ei ole tuomiosta huolimatta hoitanut velkaansa. Suoraan ulosmitattavia velkoja ovat erilaisten julkisyhteisöjen perimät saatavat, kuten päivähoitomaksut, verot, rikesakot sekä sairaala- ja terveyskeskusmaksut. Suoraan ulosmitattavat velat eivät tarvitse tuomioistuimen päätöstä saatavan ulosmittaukseen. Ulosotto lähtee liikkeelle ulosottomiehen laatimasta vireilletuloilmoituksesta sekä velan maksukehotuksesta, josta käy ilmi velan tiedot sekä avustavan ulosottomiehen yhteystiedot. Jos velallinen katsoo olevansa kyvytön maksamaan velkaa, kannattaa hänen olla yhteydessä ilmoituksessa mainittuun avustavaan ulosottomieheen. Tässä vaiheessa voidaan vielä laatia velalliselle maksusuunnitelma. (Kuluttajaliitto 2020e, 22–26.)

Ellei velallinen edelleenkään maksa velkaansa siirrytään ulosmittaukseen, joka toteutetaan tuloista tehtävällä ulosmittauksella tai omaisuuden myymisellä. Velkoja voi pyytää käyttämään suppeaa ulosottoa, jolloin velallisen omaisuutta ei esimerkiksi lähdetä realisoi- maan. (Kuluttajaliitto 2020e, 22–26.) Alla on esitetty ulosotto prosessi (Kuvio 5).



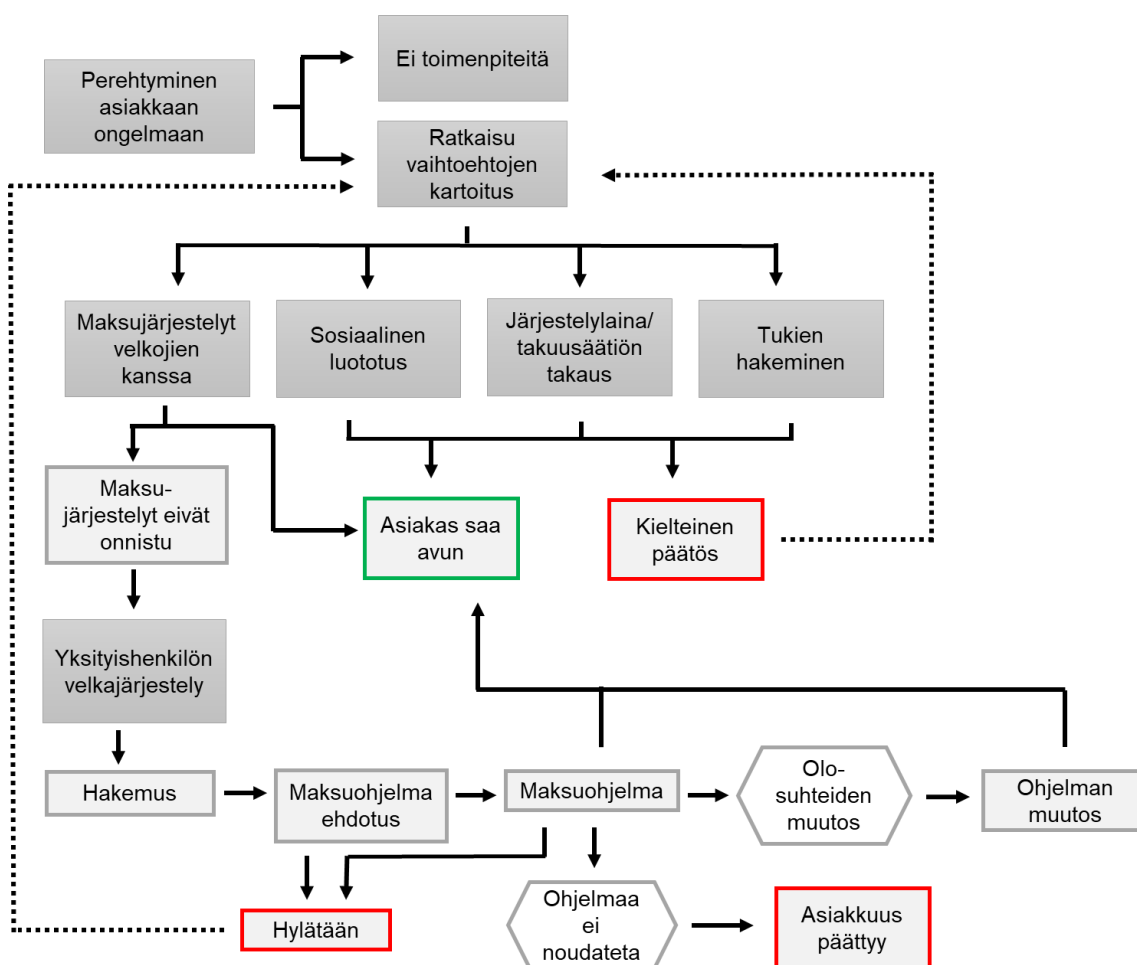
Kuvio 5. Ulosotto prosessi (mukailtu Kuluttajaliitto 2020e, 22–26)

Ulosottokelpoisia tuloja ovat kaikki toistuvat tulot, kuten esimerkiksi palkka, työttömyyskorvaus sekä eläke. Ulosottokelvottomia tuloja ovat sosiaaliavustukset, joita ovat mm. lapsilisä sekä asumistuki. (Kuluttajaliitto 2020e, 22–26.)

## 4 VELKANEUVONTA

### 4.1 Velkaneuvonta oikeusaputoimistoissa

Velkaneuvonta on oikeusaputoimistojen tarjoamaa maksutonta neuvontaa, jossa ylivelkaantunut yksityishenkilö tai pienyrittäjä saa taloudellista ja oikeudellista apua velkaantumisongelmaansa. Ylivelkaantuminen voi olla seuraamusta esimerkiksi sairastumisesta, työttömyydestä, yrityksen konkurssista tai vain ihan omasta ajattelemattomuudesta. Velkojen kasaantuessa olisi kuitenkin hyvä pyrkiä tunnistamaan ongelmat ajoissa, jotta niihin puuttuminen ja niistä selviäminen olisi helpompaa. (Takuusäätiö 2020e.) Alla on esitelty velkaneuvonnan koko prosessi visuaalisesti (Kuvio 6).



Kuvio 6. Velkaneuvonnan prosessi (mukailtu Helesuo & Jokinen 2015, 61)

Neuvonnassa talous- ja velkaneuvoja auttaa selvittämään velkatilannetta sekä maksukykyä ja opastaa parhaan tavan ratkaista tilanne. Apua saa myös mm. neuvotteluun velkojien kanssa ja velkajärjestely hakemuksen tekemiseen. Lopullinen päätös toteuttaa neuvojan ehdotukset, on kuitenkin velallisella itsellään, ja mikäli hän ei halua näin tehdä, ei neuvojan tapaaminen johda mihinkään toimenpiteisiin. (Takuusäätiö 2020e.)

## 4.2 Veloista selviytyminen

Ensimmäinen askel veloista selviytymiseen on ottaa selvittää, kuinka paljon velkaa todellisuudessa on ja mihin kaikille tahoille. Ei ole olemassa vain yhtä velkarekisteriä, joten niitä voi joutua selvittämään monesta eri paikasta. Veloista voikin kerätä itselleen velkalistan, jonka avulla näkee selkeästi velkojen kokonaistilanteen. (Takuusäätiö 2020g.)

Tietojen kerääminen kannattaa aloittaa kotoa löytyvistä laskuista ja tositteista. Velkojilta ja perintätoimistoilta voi pyytää saldotodistukset, joista käy ilmi velkojen kokonaismäärät. Suomessa on kaksi luottotietoa ylläpitävää yritystä, Suomen Asiakastieto Oy ja Bisnode Finland Oy, joilta saa pyydettyä kerran vuodessa ilmaiseksi luottorekisteriotteen. Luottorekisteriotteesta selviää viimeisimmät velat, joista on tullut merkintöjä. Jotkin velat saattavat löytyä vain toisen yrityksen tiedoista, joten tiedot kannattaa pyytää molemmista yrityksistä. (Takuusäätiö 2020g.)

Jo ulosotossa olevat velat saa selvitettyä Ulosottovirastosta pyytämällä ulosottoasiat-tulosteen. Sama velka voi tulla vastaan useasta eri paikasta, joten täytyy olla tarkkana, ettei vahingossa merkitse samaa velkaa listalle useamman kerran. Takuusäätiön internet sivuilta löytyy selkeä velkaopas, jonka avulla voi lähteä selvittämään omia velkojaan. (Takuusäätiö 2020g.) Alla erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, joiden avulla veloista voi selviytyä (Kuvio 7).

Ratkaisuvaihtoehtoja			
Maksujärjestelyt velkojen kanssa	Järjestelylaina	Sosiaalinen luototus	Velkajärjestely

Kuvio 7. Erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja veloista selviytymiseen

### **Maksujärjestelyt velkojen kanssa**

Velkojen ja perintätoimistojen kanssa voi neuvotella erilaisista maksujärjestelyistä, mikäli velat eivät ole kohtuuttoman suuret tuloihin nähden. Keinoja voivat olla mm. kuukausierän pienentäminen ja laina-ajan pidentäminen tai lyhennysvapaat jaksot, jolloin maksetaan vain pienempiä ja kiireellisempiä maksuja. (Kuluttajaliitto 2020c.)

## **Järjestelylaina**

Jos velallisella on useita eri velkoja, saattaa ratkaisu olla näiden velkojen yhdistäminen yhdeksi uudeksi järjestelylainaksi. Näin maksettavaksi jää vain yksi laina, jonka lyhennyksen ja muut ehdot voi neuvotella vastaamaan omaa maksukykyä. Järjestelylainaa voi olla vaikea saada pankista, jos velallisella on luottohäiriömerkintä tai vakuudet puuttuvat. Tällöin voi hakea Takuusäätiön takausta. (Oikeus.fi 2018b.)

Takuusäätiön takausta on mahdollista saada 2 000-34 000€, pariskunnalle voidaan myöntää enimmillään 45 000€. Takausta myönnetään määräajaksi, joka on maksimissaan kahdeksan vuotta. Takauksen saamiseksi velallisen elämäntilanteen pitää olla sellainen, että hänellä on säännölliset tulot ja menot ja velkaantumiseen johtaneet syyt, kuten päihde- tai peliongelmat ovat päättyneet. Takauksen saamisen ehtona on myös kaikkien luotto- ja maksukorttien sekä tililimiitin lopettaminen. (Takuusäätiö 2020d.) Takauksen saamisen esteenä ei ole ulosotossa tai perinnässä olevat velat. Takuusäätiön takauksen voi saada vain kerran (Oikeus.fi 2018b).

## **Kunnan sosiaalinen luotto**

Sosiaalinen luotto on kuntien tarjoamaa luottoa kunnan omille asukkaille, joille ei ole mahdollisuutta saada kohtuuhintaista luottoa muulla tavalla pienituloisuutensa tai vähävaraisuutensa vuoksi. Luoton myöntämisen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista. Perusteita luoton myöntämiselle ovat mm. velkakierteen katkaiseminen, asumisen turvaaminen ja kriisitilanteiden ratkaiseminen. Luoton myöntäminen on kunnille vapaaehtoista ja tällä hetkellä luottoa myöntää noin kolmekymmentä kuntaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.) Päijät-Häme on lopettanut sosiaalisen luoton palvelunsa vuoden 2019 lopussa, joten tällä hetkellä kunta ei tarjoa tätä palvelua asukkailleen (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2020).

## **Velkojen päästäminen ulosottoon**

Joissain tapauksissa velkojen laskeminen ulosottoon saattaa olla kannattavaa. Sen ansiosta velkakierre päättyy, koska uutta velkaa elämiseen tai aiempien velkojen maksuun ei voi enää ottaa. Varsinkin jos velkaa on kohtuullisesti tuloihin verrattuna, tämä on hyvä tapa maksaa velat pois. Mikäli velkoja on useampaan eri paikkaan ja niiden selvittäminen on työlästä, auttaa tämä myös siinä, sillä velat selviävät sitä mukaa kun ne kertyvät ulosottoon. (Takuusäätiö 2020f.)

Joillekin ulosotto on ainoa mahdollisuus selvittää veloista. Jos elämäntilanne on epävakaa esimerkiksi sairauden, opiskelun tai muun vastaavan vuoksi, ei Takuusäätiön takausta tai velkajärjestelyä myönnetä. (Takuusäätiö 2020f.) Näitä ei myöskään voi saada toista kertaa, mikäli ne on jo jossain vaiheessa saanut ja on sen jälkeen velkautunut uudelleen. Myöskään sosiaalista luottoa ei välttämättä myönnetä toista kertaa. (Takuusäätiö 2020b.)

Ulosotosta saattaa myös olla helpompi päästä velkajärjestelyyn, kun näkyy, että velallisella on kykyä selvittää maksuista (Takuusäätiö 2020f). Muutoin ulosotto päättyy siihen, että velat ovat kokonaan maksettu tai ne vanhenevat (Takuusäätiö 2020b).

### 4.3 Velkajärjestely

Velkajärjestely on viimesijaisin velkojen järjestelykeino ja ajankohtaista vasta siinä vaiheessa, kun henkilö on niin pahasti ylivelkaantunut, ettei enää kykene muulla tavoin selviytymään omista veloistaan. Sitä haetaan Oikeusministeriön ohjeiden mukaisella kirjallisella hakemuksella oman kotikunnan käräjäoikeudelta. Hakemukseen tulee sisältää liitteenä dokumentit kaikista asioista, joita hakija esittää huomioon otavaksi, kuten tulot, menot, omaisuus, velat ja terveydentila. Näiden lisäksi hakemukseen tulee liittää mukaan vapaaehtoinen, itse kirjoitettu selvitys velkaantumishistoriasta, jossa kerrotaan mistä syistä velat ovat syntyneet, miten ne oli tarkoitus maksaa pois ja miksi niiden maksaminen ei onnistunutkaan. Halutessaan voi mukaan liittää myös maksuohjelmaehdotuksen, mutta se ei ole pakollinen. (Oikeus.fi 2018m.) Alla kuvattuna yksityishenkilön velkajärjestelyprosessin kulku (Kuvio 8).



Kuvio 8. Velkajärjestelyn prosessi

Velkajärjestelyn kesto on yleensä 3–5 vuotta, ja siinä ajassa velallinen maksaa kaikkia velkojaan oman maksukykynsä mukaan, jonka jälkeen hän vapautuu lopuista veloistaan. Mikäli velallinen on täysin maksukyvytön, hänen ei tarvitse maksaa velkojaan lainkaan, vaan hän saa nollamaksuohjelman. (Takuusäätiö 2020a.) Velkajärjestelyn hakemisesta tulee maksuhäiriömerkintä, joka poistuu luottotiedoista siinä vaiheessa, kun velkajärjestely päättyy (Oikeus.fi 2018m).

## **Velkajärjestelylaki**

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä säätelee velkajärjestely toimintaa (Oikeus.fi 2018l). Laki astui voimaan vuonna 1993, ja sen tarkoituksena oli auttaa laman seurauksena yli-velkaantuneita henkilöitä vapautumaan ylivoimaisesta velkataakasta. Tuolloin velkaongelmat liittyivät pääasiassa yritys-, takaus- ja asunovelkoihin. Tänä päivänä velkaongelmien taustalla on pääosin erilaiset vakuudettomat kulutusluotot. Lakia onkin korjailtu 2000-luvulla vastaamaan muuttunutta tilannetta. Muutoksia on tehty mm. helpottamalla järjestelyyn pääsyä ja nopeuttamalla veloista vapautumista. Vuonna 2009 velkajärjestelytyöryhmä oli sitä mieltä, että luotonantajien tulisi jo luoton myöntämisvaiheessa varmistaa velallisen maksukyky ja vuoden 2014 muutoksessa velkajärjestelyyn pääsyn edellytys- ja estoperusteita tarkastettiin korostamalla myös luotonantajien toimintaa. (Markkanen 2018.) Samaan aikaan myös yrittäjille aukesi mahdollisuus päästä yksityishenkilön velkajärjestelyyn (Eduskunta 2014).

## **Velkajärjestelyn edellytykset**

Yksityishenkilön velkajärjestelyn edellytyksenä on, että velallisen kotipaikka on Suomi tai hänen omaisuutensa ja velat ovat pääosin Suomessa. Velallinen on pysyvästi maksukyvytön eli hän ei kykene maksamaan velkojaan niiden erääntyessä, eikä tilanteeseen ole odotettavissa muutosta parempaan. Maksukyvyyn heikentyminen ei saa olla vain itse aiheutettua, vaan se on jonkin muun seikan, kuten sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai muun vastaavan asian seurausta tai velkajärjestelyyn on muuten painavat syyt velan määrän ollessa kohtuuttoman suuri velallisen maksukykyyn nähden. Velallisen on myös ennen velkajärjestelyyn hakeutumista pyrittävä sopimaan suoraan velkojien kanssa avoimien velkojen maksamisesta. (Oikeus.fi 2018l; Kuluttajaliitto 2020d; VJL 57/93, 9 §.)

## **Velkajärjestelyn esteet**

Velkajärjestelyn esteet on säännelty lain (VJL 10§) 11-kohtaisessa luettelossa melko tarkoin sanakääntein ja suhteellisen yksityiskohtaisesti. Esteiden tavoitteena on lähinnä sulkea velkajärjestelystä pois henkilöt, joiden velkaantumiseen liittyy arveluttavia piirteitä yhteiskunta- ja maksumoraalin kannalta. Niillä pyritään estämään myös yleistä maksumoraa-  
lia heikentävä vaikutus. (Koulu, Lindfors & Niemi 2017, 849.)

Laissa (VJL 10§) mainitut esteet voidaan jakaa karkeasti kolmeen osa-alueeseen.

1. Rikos, rikosepäily tai törkeän sopimaton menettely.
2. Järjestely velkojien vahingoksi, pakoilu, väärin tietojen antaminen ja kevytmielinen velkaantuminen.
3. Oman taloudellisen aseman huonontaminen, maksuohjelman noudattamattomuus ja aikaisempi velkajärjestely.

Velkajärjestelyä ei siis voida myöntää, mikäli velat ovat syntyneet rikoksen seurauksena ja henkilölle on määrätty tai voidaan mahdollisesti määrätä maksuperuste rikoksen perusteella tai hän on elinkeinotoiminnassa toiminut törkeän sopimattomasti velkojia kohtaan, laiminlyönyt lakisääteisiä velvollisuuksiaan muusta kuin maksukyvyttömyydestä johtuvista syistä tai toiminta on ollut keinotteluluonteista. (Laaka Oy 2019.)

Esteenä on myös, mikäli velallinen on tehnyt järjestelyjä velkojiansa vahingoksi, kuten siirtänyt omaisuuttaan pois velkojien ulottuvilta. Hän on ulosottomenettelyssä pakoillut, salailut tulojaan tai varojaan tai antanut niistä harhaanjohtavan kuvan. On antanut velkojille taloudellisesta asemastaan harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat vaikuttaneet luoton myöntämiseen olennaisesti, ja joita voi pitää erityisen moitittavina tai velkaa on otettu tarkoituksella, silmällä pitäen velkajärjestelyä eli velkaantuminen on ollut kevytmielistä ja velallinen on piittaamaton velkojen takaisin maksusta. (Laaka Oy 2019.)

Velkajärjestelyä varten annetut väärät tai harhaan johtavat tiedot velallisen taloudellisesta asemasta tai oletus, että velallinen ei tulisi noudattamaan maksuohjelmaa ovat myös esteitä velkajärjestelylle. Samoin kuin tuomioistuimen aiemmin vahvistama maksuohjelma, velkajärjestelyyn voi päästä vain kerran. Tämä ei kuitenkaan koske vapaaehtoisia velkajärjestelyjä velkojien kanssa. (Laaka Oy 2019.)

Edellä mainittujen lisäksi velkajärjestelyä ei voida myöntää, jos veloista on mahdollista selvittää muilla keinoin kohtuullisessa ajassa. Näitä keinoja voi olla mm. omaisuuden myynti, menojen vähentäminen tai tulojen lisääminen. Esteeksi luetaan myös tilapäinen maksukyvyttömyys tai jos palkan ulosmittauksella saadaan riittävä suoritus kohtuullisessa ajassa. (Kuluttajaliitto 2020d.)

## **Velkajärjestelyn maksuvara ja lisäsuoritusvelvollisuus**

Maksuvaralla tarkoitetaan rahamäärää, jolla velallinen maksaa velkojaan kuukausitasolla sekä yhteensä koko velkajärjestelyn aikana. Laskentatapa perustuu oikeusministeriön asetukseen velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä. Velallinen näkee maksuvarasta mihin hän joutuu sitoutumaan velkajärjestelyn ajaksi. Maksuvara voi olla myös negatiivinen, mikäli velallisen välttämättömät menot ovat suuremmat kuin tulot. Tällöin hän saa nollaohjelman, eikä joudu maksamaan velkojaan lainkaan. (Oikeus.fi 2018g.)

Laskelmasta käy ilmi kuitenkin vain laskentahetken maksuvara (Oikeus.fi 2020g). Jos velallisen tulot nousevat maksuohjelman aikana, hänellä on lisäsuoritusvelvollisuus eli hän on velvollinen maksamaan velkojille osan lisääntyneistä tuloistaan tai saamistaan varoista. Talous- ja velkaneuvonnasta saa apua maksuvaran ja mahdollisten lisäsuorituslaskelmien tekemiseen. (Oikeus.fi 2018d.)

## **Maksuohjelmaehdotus**

Ehdotuksen maksuohjelmasta voi liittää jo velkajärjestelyhakemuksen liitteeksi. Jos velkojilta on lisäksi haettu hyväksyntä ehdotukselle, vahvistaa käräjäoikeus maksuohjelman saman tien. Mikäli velkojien hyväksyntää ei ole pyydetty, tekee käräjäoikeus pyynnön velkojille. (Oikeus.fi 2018m.)

Jos maksuohjelmaehdotusta ei ole tehty, määrää käräjäoikeus yleensä selvittäjän laatimaan ehdotuksen. Ehdotus maksuohjelmasta tehdään velkajärjestelyhakemuksen tietojen perusteella, joten muuttuneista tiedoista tulee ilmoittaa selvittäjälle. Selvittäjä pyytää hakijalta, velkojilta ja muilta mahdollisilta asianosaisilta lausumat maksuohjelmaehdotukseen ja tämän jälkeen jättää ehdotuksen käräjäoikeudelle vahvistettavaksi. (Oikeus.fi 2018m.)

Käräjäoikeus tutkii ehdotuksen oikeellisuuden tässä vaiheessa vain siltä osin, kun asianosaiset ovat siihen lausumissaan puuttuneet. Jos käräjäoikeus hyväksyy ehdotuksen, se vahvistaa maksuohjelman. Vaihtoehtoisesti ehdotus voidaan palauttaa uudelleen valmisteltavaksi. Tässä vaiheessa on myös mahdollista hylätä velkajärjestely, mikäli tuomioistuinten tietoon on tullut seikkoja, jotka ovat esteenä velkajärjestelyn myöntämiselle. Päätöksestä on mahdollista valittaa ylempiin tuomioistuimiin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2012, 10.)

Selvittäjän laatimasta maksuohjelmaehdotuksesta joutuu maksamaan korvauksen, joka vastaa enintään velallisen neljän kuukauden maksuvaran määrää. Yleensä maksu määrätään maksettavaksi varoista, joita on säästynyt velkajärjestelyn aloittamisen jälkeen tai ulosoton haltuun kertyneistä varoista. Korvauksen maksaminen pidentää vastaavan ajan maksuohjelman kestoja. Jos maksuvaraa ei ole lainkaan, selvittäjän korvaus maksetaan valtion varoista. (Oikeus.fi 2018m.)

### **Velkajärjestelyn maksuohjelma**

Kun käräjäoikeus vahvistaa maksuohjelma, sen noudattaminen alkaa. Samalla päättyy myös mahdollinen tulojen ja omaisuuden ulosmittaus. Maksuohjelmasta käy ilmi hakijan tulot, menot, varallisuus ja velat sekä velkojen maksuaikataulu ja se koskee kaikkia ennen velkajärjestelyn aloituspäätöstä syntyneitä velkoja. (Oikeus.fi 2018m.)

Velallisen tulee noudattaa vahvistettua maksuohjelmaa ja siinä olevia määräyksiä. Hän ei saa tahallisesti heikentää maksukykyään ja lisäksi hänen tulee maksukykynsä parantamiseksi ryhtyä toimenpiteisiin, joita voidaan kohtuudella häneltä edellyttää, kuten hakea sellaisia tukia, joihin hän on oikeutettu. Maksuohjelma kestää pääsääntöisesti kolme vuotta. Jos velallisella ei ole maksuvaraa, hänen maksuohjelmansa kestää 5 vuotta. Maksuohjelma voi olla myös huomattavasti pidempi, mikäli velallisen on mahdollista säilyttää omistusasuntonsa. (Oikeus.fi 2018m.)

Jos velallisen maksukyky heikkenee tilapäisesti, hänellä on mahdollisuus lykätä maksuohjelman mukaisia suorituksia enintään viiden kuukauden maksuja vastaavalla summalla. Tämän voi tehdä ilmoittamalla vapaamuotoisesti suoraan velkojille maksujen siirtämisestä. Joissain tapauksissa maksuohjelmaa voidaan muuttaa kokonaan. Muutosta voi hakea käräjäoikeudelta, jos maksukyky on heikentynyt pitkäaikaisesti niin ettei voida kohtuudella edellyttää maksuvelvollisuuden täyttämistä. Myös velkojalla on oikeus hakea muutosta, mikäli hänen saatavansa on jäänyt maksuohjelman ulkopuolelle. Muutosta voi myös hakea, jos ilmenee sellaisia seikkoja, joilla olisi ollut olennaista merkitystä velkajärjestelyyn, jos ne olisivat olleet tiedossa jo silloin kun velkajärjestelystä päätettiin. (Oikeus.fi 2018m.)

Velallisen laiminlyödessä maksuohjelman määräykset, tuomioistuimien voi määrätä maksuohjelman raukeamaan. Siinä tapauksessa velkojen alkuperäiset ehdot palaavat voimaan ja velkojilla on oikeus vaatia suoritus veloista niiden ehtojen mukaisesti, joita velallisen olisi noudatettava ilman velkajärjestelyä. (Minilex 2020.)

## **Yrittäjän velkajärjestely**

Myös ammatin- ja elinkeinonharjoittaja voi hakea yksityishenkilön velkajärjestelyä yritystoiminnan velkojen järjestelemiseen, kunhan yritys ei ole yhtiömuotoinen. Edellytyksenä on myös, että yritystoiminta on pienimuotoista, lähinnä yrittäjän omaan työpanokseen perustuvaa, mutta kuitenkin niin kannattavaa, että kulut tulevat jatkossa hoidetuksi ja edes osa veloista pysytään maksamaan velkojille. Velkajärjestelyssä tulee järjestellä sekä yksityistalouden että elinkeinotoiminnan velat. (Oikeus.fi 2018o.)

### **4.4 Velkojen vanhentuminen**

Velan maksuvelvollisuus lakkaa siinä vaiheessa, kun velka vanhenee. Vanhentumisen näkökulmasta velkoja on kahta lajia, yritysten kuluttajilta perimät yksityisoikeudelliset velat, sekä julkisten yhteisöjen perimät julkisoikeudelliset velat. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019b.)

Velan vanhennuttua velallisella on oikeus saada palautuksena maksamansa suoritus, jonka hän on tehnyt tietämättään velan olevan vanhentunut. Palautuksesta tulee maksaa myös viivästyskorko. Tämä koskee kuluttajasaatavia eli luottoja ja laskuja. Velkoja voi velan vanhentumisesta huolimatta periä saataviaan ennen vanhentumista ulosmitatusta omaisuudesta sekä vakuudeksi annetusta velallisen omaisuudesta, johon velkojalla on pantti- tai pidätysoikeus. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019b.)

Velallisella on oikeus saada pyydettyä tiedot veloistaan velkojalta. Maksutta ne on oikeus saada kerran vuodessa. Veloista annettavien tietojen tulee sisältää ajantasainen tieto velkojen perusteista ja kokonaismääristä, erittelyt maksamattomista veloista sekä lyhennyksistä ja tieto kerääntyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä. Tiedoista pitää selvittää myös velkojen mahdollinen vanhentuminen tai vanhentumisen katkaiseminen sekä mahdolliset ulosottoperusteet päivämäärineen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019b.)

### **Velkojen yleinen vanheneminen**

Yritysten perimät velat kuluttajalta, kuten lainat, osamaksuvelat sekä tavaran tai palvelun hankintaa liittyvät saatavat ovat kuluttajasaatavia, joiden vanhentumisaika on yleensä 3 vuotta. Mikäli velasta on annettu tuomio tai muu ulosotto peruste, on vanhentumisaika 5 vuotta. Vanhentumisaika alkaa kuitenkin alusta, jos velkoja katkaisee velan vanhentumisen. Tämä merkitsee sitä, että katkaisemisen jälkeen velan vanhentumisaika keskeytyy, jonka jälkeen alkaa kulua uusi samanpituisen katkaisemisaika, joka on taas uudelleen katkaistavissa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015c.)

Katkaiseminen tapahtuu, kun velkoja muistuttaa velallista velasta ja pystyy tämän todistamaan tai panee vireille ulosottoasian, josta velallinen on saanut tiedon. Velkoja voi myös nostaa kanteen velan perimiseksi tai valvoa saatavaansa velkajärjestelyssä. Vanheneminen katkeaa myös, jos velallinen tunnustaa velan olemassaolon esimerkiksi maksamalla velkaa tai sopimalla maksujärjestelystä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015c.)

### **Velkojen lopullinen vanheneminen**

Lopullinen vanhentumisaika lasketaan kahdella eri tavalla: ulosottoperusteesta eli tuomion antamisesta ja velan erääntymisestä. Velka on vanhentunut, kun jompikumpi vanhentumisaika on kulunut umpeen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b.)

Yleensä yksityishenkilön velat vanhenevat lopullisesti 15 vuodessa, joissain tapauksissa aika on kuitenkin pidempi. Lopullisesti velka vanhenee:

- 15 vuodessa ulosottoperusteiden antamisesta.
- 20 vuodessa ulosottoperusteiden antamisesta, mikäli velkojana on yksityishenkilö, tai korvaussaatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu.
- 20 vuodessa velan erääntymisestä, kun velkojana on yritys tai yhteisö.
- 25 vuodessa velan erääntymisestä, kun velkojana on yksityishenkilö.

Jos velallinen on olennaisesti vaikeuttanut velkomista esimerkiksi kätkemällä omaisuuttaan tai antamalla väärä tietoja, voi tuomioistuin pidentää 10 vuodella ulosottoperusteiden täytäntöönpanokelpoisuuden määrä aikaa. Kanne asiasta tulee tehdä 2 vuoden kuluessa alkuperäisen määräajan päättymisestä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b.)

### **Julkisten yhteisöjen perimät velat**

Julkisyhteisöjen perimät velat, kuten kuntien sairaanhoitomaksut, päivähoitomaksut ja pysäköintivirhemaksut vanhenevat pääsääntöisesti lopullisesti 5 vuodessa. Tätä määräaika ei voi pidentää katkaisutoimilla. Vanhentumisaika lasketaan sen vuoden päättymisestä, jolloin velka on määrätty tai pantu maksuun. Vaikka velka on vanhentunut, velkojalla on silti oikeus periä saataviaan omaisuudesta, joka on pantattu tai ulosmitattu ennen velan vanhentumista. Poikkeuksena julkisyhteisöiden perimissä veloissa ovat esimerkiksi kuntien vuokra-asuntoyhtiöiden ja kirjastojen saatavat. Niissä on samat vanhenemisajat kuin kuluttajasaatavissa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a.)

## 5 KYSELYTUTKIMUS

### 5.1 Tavoitteet ja toteutus

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka tietoisia Päijät-Hämeen alueella asuvat ihmiset ovat talous- ja velkaneuvonnan palveluista, mistä lähteistä he ovat saaneet tietoa sekä mistä he lähtisivät etsimään tietoa kyseisistä palveluista. Kyselyssä selvitettiin samalla mistä talous- ja velkaneuvonnan palveluista he haluaisivat saada lisää tietoa sekä minkä yhteydenottomuodon he kokisivat itselleen luontevaksi.

Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen. Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa numeraalista tietoa, jossa tulokset esitetään ja analysoidaan myös numeraalisesti (Vilka 2007, 14). Aineistoa kerättiin kyselyn avulla, jossa kaikilta vastaajilta kysyttiin samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman paljon useita erilaisia vastauksia, jolloin kykenimme muodostamaan kokonaiskuvan Päijät-Hämeen alueella asuvien henkilöiden talous- ja velkaneuvonnan tietoisuudesta.

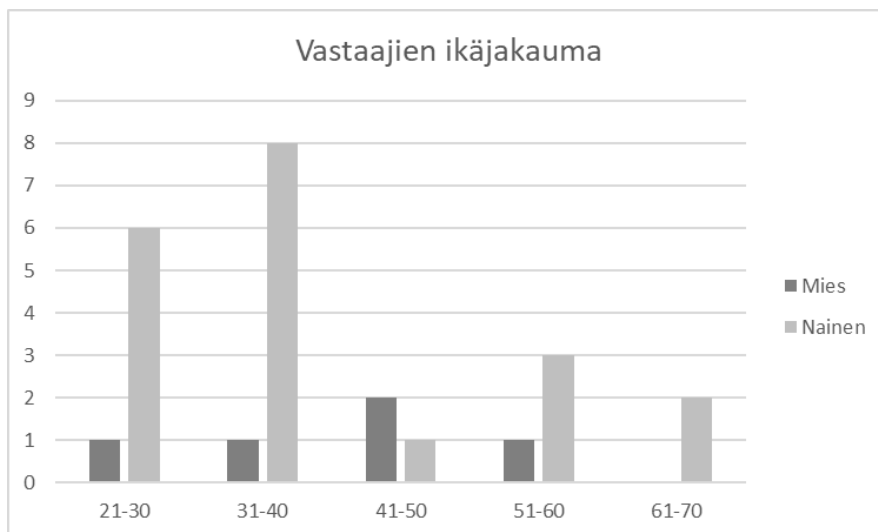
Vilkan (2007, 15–28) mukaan, aineiston keräämistä varten ollessa kysely, kysymykset sekä vaihtoehdot tulee olla strukturoituja eli ne on pyritty laatimaan niin, että jokainen vastaajista ymmärtää ne samalla tavalla. Lisäksi kaikilta vastaajilta tulisi kysyä samat kysymykset, samassa järjestyksessä. Selvittävän tutkimuksen avulla pyritään selvittämään syy-seuraussuhteita ja sen tarkoitus on selkeyttää tutkittua asiaa.

Tutkimus toteutettiin Google Formsin avulla ja vastaukset poimittiin sieltä suoraan Excel-taulukkoon, jolloin vastaukset kirjautuivat varmasti oikein. Kyselylinkki jaettiin sosiaalisen median kautta kohderyhmälle ja se toteutettiin täysin anonyyminä, jolloin vastauksia ei voitu yhdistää vastaajiin. Kysely oli avoinna 22.4. – 6.5.2020, jolloin osallistujat saivat vastata kyselyyn heille itselleen sopivimpaan aikaan. Vastauksia saimme yhteensä 25kpl. Kyselylomake löytyy liitteistä (liite 2.).

Tutkimuksen reliabiliteetilla eli luotettavuudella määritellään tutkimustulosten tarkkuutta. Reliabiliteetti on luotettava ja tarkka silloin, kun tutkimuksesta saadaan täsmälleen sama tulos, tutkijasta riippumatta, eikä mittaus anna sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytettävällä menetelmällä tai mittarilla kyetään mittaamaan juuri sitä, mitä tutkimuksessa on aikomus mitata. Toisin sanoen tutkija on osannut muodostaa tutkimuskysymyksistä sellaiset, että tutkija ja tutkimukseen vastaaja ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Tällöin tutkimuksen validiteetti on hyvä. Tutkimus on kokonaisluotettava, kun otos edustaa perusjoukkoa eikä mittaamisessa ole satunnaisuutta. Kvantitatiivisen tutkimuksen vaatimustaso vaikuttaa myös kokonaisluotettavuuteen. (Vilka 2007, 149–154.)

## 5.2 Taustamuuttajat

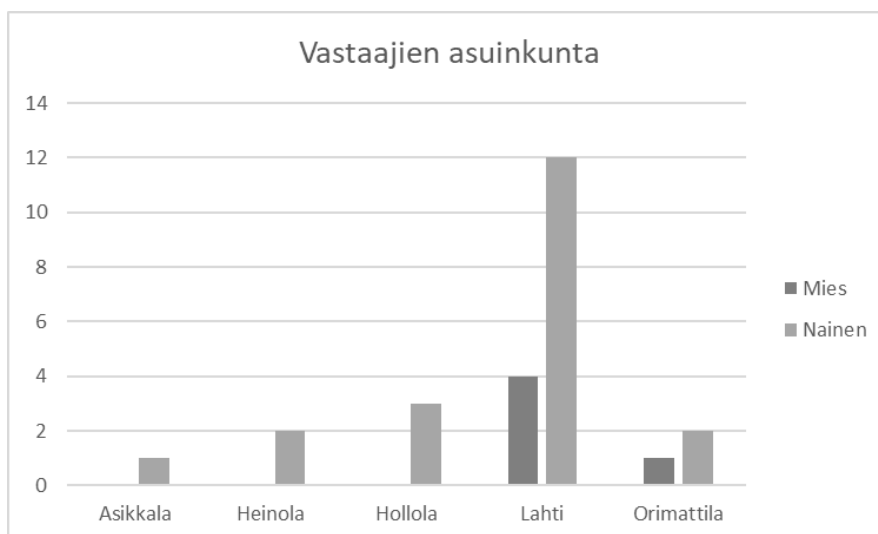
Kyselytutkimuksessa taustamuuttujina olivat ikä, sukupuoli ja asuinpaikkakunta. Kaikista kyselyyn vastanneista miehiä oli 20% ja naisia oli 80% (n=25). Alla näkyy kyselyyn vastanneiden miesten ja naisten ikäjakauma (Kuvio 9).



Kuvio 9. Vastaajien ikäjakauma (n=25)

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli 21-40 vuotiaita naisia. Muuten vastaajien ikäjakauma oli melko tasainen. Vastaajista yksikään ei ollut iältään alle 20-vuotias, eikä yli 70-vuotias.

Alla on kuvattu vastaajien asuinpaikkakunta sukupuolittain (Kuvio 10). Kyselyyn vastanneista henkilöistä 4% oli Asikkalassa, 8% Heinolassa ja 12% Hollolassa, 48% Lahdessa ja 8% Orimattilassa asuvia naisia. Kyselyyn vastanneista oli 16% Lahdessa ja 4% Orimattilassa asuvia miehiä.

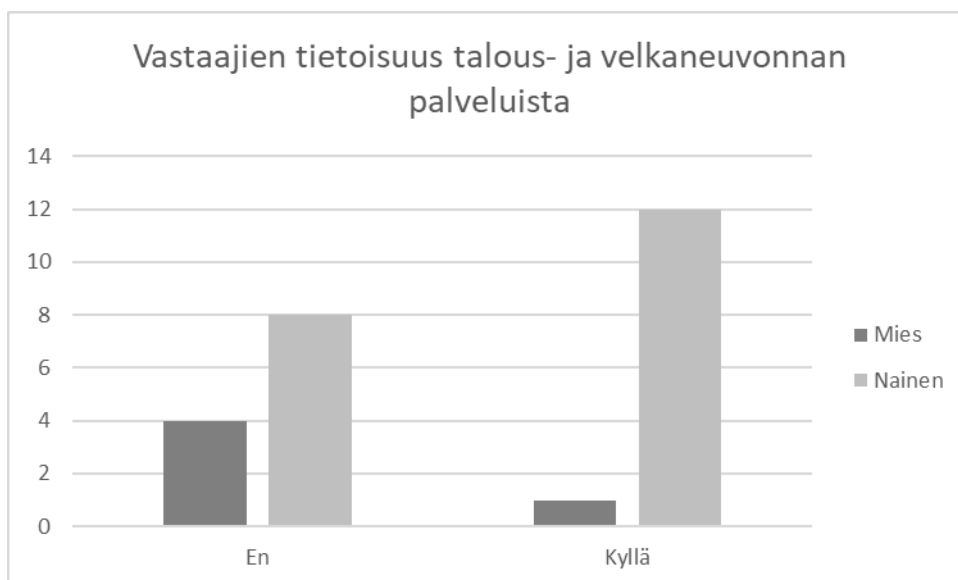


Kuvio 10. Vastaajien asuinpaikkakunta (n=25)

Kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä 4% asui Asikkalassa, 8% Heinolassa, 12% Hollolassa, 64% Lahdessa ja 12% Orimattilassa. Yksikään vastaajista ei asunut Hartolassa, Kärkölässä, Padasjoella tai Sysmässä.

### 5.3 Mitattavat muuttajat

Mitattavina muuttujina tässä tutkimuksessa olivat talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tunnettavuus, tiedon lähteet, lisätiedontarve sekä erilaiset yhteydenottomahdollisuudet. Alla on esitetty, kuinka tietoisia kyselyyn vastanneet miehet ja naiset ovat olleet oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonnan maksuttomista palveluista (Kuvio 11). Kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä 48% ei ollut tietoisia kyseisistä palveluista ja 52% oli tietoisia kyseisistä palveluista.



Kuvio 11. Vastaajien tietoisuus talous- ja velkaneuvonnan palveluista (n=25)

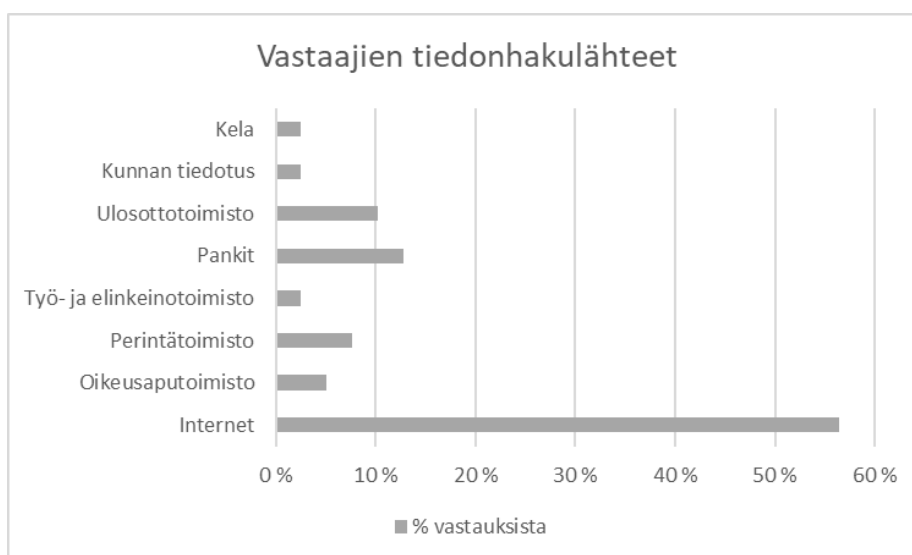
Kyselyyn vastanneista henkilöistä 16% oli miehiä ja 32% naisia, jotka eivät olleet tietoisia oikeusaputoimiston maksuttomista talous- ja velkaneuvonnan palveluista. 4% oli miehiä ja 48 % naisia, jotka olivat tietoisia kyseisistä palveluista ja he olivat saaneet tietoa alla esitetyn kuvion (Kuvio 12) mukaisista lähteistä.



Kuvio 12. Vastaajat olivat saaneet tietoa seuraavista lähteistä (n=13)

Vastaajista 41,67% oli saanut tietoa internetistä, 8,33% oli lukenut lehdestä, 8,33% oli saanut tietoa sosiaalisesta mediasta, 8,33% oli saanut tietoa sosiaalitoimesta, 25% oli kuullut sukulaiselta, ystävältä tai tuttavalta ja 8,33% oli saanut tietoa työnsä vuoksi.

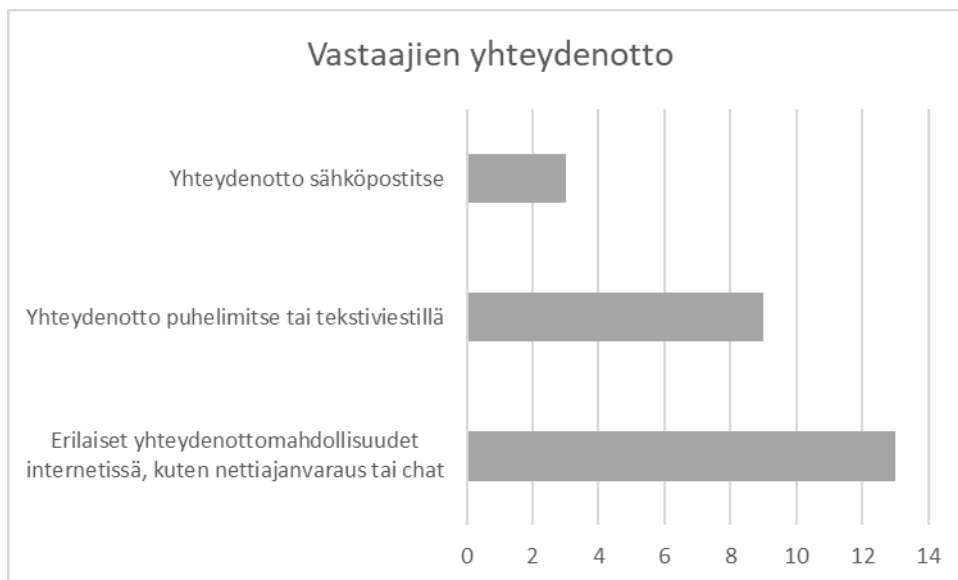
Alla olevassa kuviossa (Kuvio 13) on esitetty kysymyksen vastausten kokonaismäärästä (39kpl) prosentuaaliset osuudet, jossa selvitettiin mistä lähteistä he lähtisivät etsimään tietoa talous- ja velkaneuvonnan palveluista.



Kuvio 13. Vastaajien tiedonhakulähteet (n=25)

Vastausten perusteella 56,4% lähtisi hakemaan tietoa internetistä, 12,8% pankeista, 10,3% ulosottoimistosta, 7,7% perintätoimistosta, 5,1% oikeusaputoimistosta, 2,6% työ- ja elinkeinotoimistosta, 2,6% kunnan tiedotuksesta ja 2,6% Kelasta. Yksikään vastaajista ei lähtisi etsimään tietoa kouluista tai oppilaitoksista.

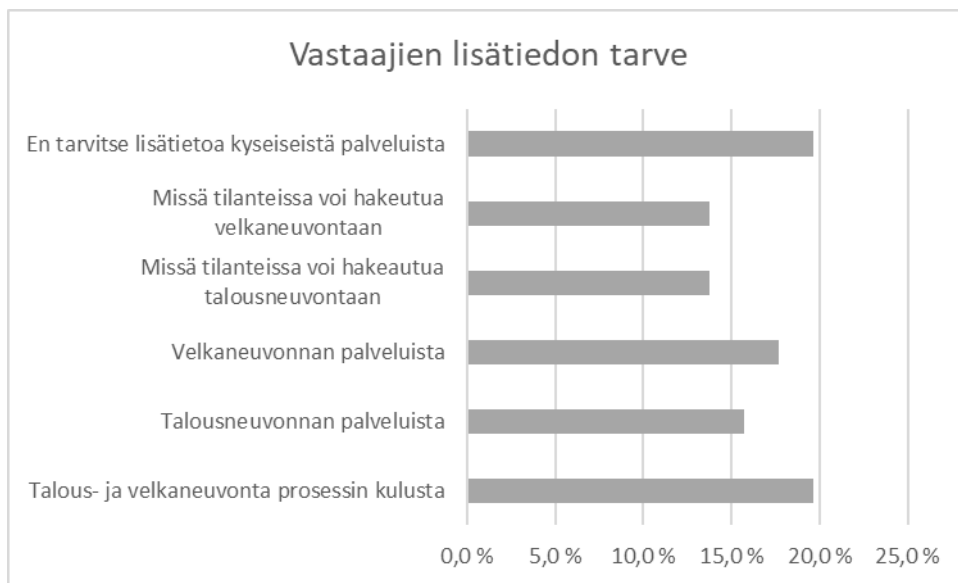
Alla on esitetty vastaajien mielestä heille sopivin yhteydenotto (Kuvio 14).



Kuvio 14. Vastaajien yhteydenotto (n=25)

Vastausten perusteella 52% ottaisi yhteyttä internetin kautta esimerkiksi nettiajanvarauksen kautta tai chat palvelun kautta, 36% vastaajista ottaisi yhteyttä puhelimitse tai tekstiviestillä ja 12% vastaajista ottaisi yhteyttä sähköpostitse.

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 15) on esitetty kyselyyn vastanneiden lisätiedontarvetta, jossa on laskettu prosentuaaliset osuudet vastausten määrän (51kpl) perusteella.



Kuvio 15. Vastaajien lisätiedon tarve (n=25)

Vastausten perusteella 19,6% ei kokenut tarvitsevänsä lisätietoa kyseisistä palveluista, 13,7% vastaajista haluaisi tietää, missä tilanteessa voi hakeutua velkaneuvontaan, 13,7% vastaajista haluaisi tietää, missä tilanteessa voi hakeutua talousneuvontaan, 17,6% haluaisi tietää enemmän velkaneuvonnan palveluista, 15,7% haluaisi tietää enemmän talousneuvonnan palveluista ja 19,6% haluaisi tietää enemmän talous- ja velkaneuvonta prosessin kulusta.

## 5.4 Johtopäätökset

Tutkimuksen validiteetti on hyvä, koska tutkimuskysymykset vastasivat tutkittavaa asiaa. Reliabiliteetti on myös hyvä, koska kysymykset olivat laadittu tarkasti ja mahdollisimman yksinkertaisiksi. Jokaisessa kysymyksessä kysyttiin vain yhtä asiaa. Pyrimme tietoisesti pitämään kyselytutkimuksen lyhyenä, jolloin vastaajien motivaatio säilyisi kyselyn loppuun asti. Kyselytutkimukseen osallistujille kerroimme, että vastaus tapahtuu anonymisti ja vie vain hetken. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on mielestämme kohtalainen, koska vastauksia oli hyvin vähän (n=25), jolloin otos jäi hieman vajaaksi.

Tutkimuksen haasteena oli saada tarpeeksi vastaajia kyselyyn. Muistutuksesta huolimatta kyselyyn vastasi vain hyvin pieni osa perusjoukosta. Halusimme luoda kyselytutkimuksesta selkeän ja yksinkertaisen, jotta kyselyyn vastaaminen olisi nopeaa ja miellyttävää. Kaikista kyselyyn vastanneista enemmistö asui Lahdessa. Yksikään vastaajista ei asunut Hartolassa, Kärkölässä, Padasjoella tai Sysmässä, joten emme saaneet tutkittua koko Päijät-Hämeen alueella asuvien ihmisten tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Nämä tutkimustulokset kohdistuivat Lahdessa, Orimattilassa, Hollolassa, Heinolassa sekä Asikkalassa asuviin henkilöihin.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia ja vain pieni osa miehiä. Miesten ikäjakauma jakaantui tasaisemmin, kun taas naisista enemmistö oli iältään 21–40-vuotiaita. Yli 70-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan, josta voidaan päätellä, että heitä on haastavampi tavoittaa sosiaalisen median välityksellä. Vastaajista ei yksikään ollut alle 20-vuotias. Tämä oli yllättävää, koska nuoret käyttävät hyvin paljon sosiaalista mediaa ja ovat taitavia käyttämään sitä. Pohdimme, että kyselytutkimusta olisi kannattanut jakaa erilaisiin sosiaalisen median kanaviin, jolloin se olisi mahdollisesti tavoittanut myös alle 20-vuotiaat henkilöt.

Kyselystä saatuja tuloksia tarkasteltaessa nousi vahvasti esille, että oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonnan palvelut eivät olleet tuttuja kaikille vastaajille entuudestaan. Kaikista vastaajista hieman yli puolet olivat tietoisia, että oikeusaputoimistot tarjoavat maksutonta talous- ja velkaneuvontaa. Miehistä yli puolet eivät olleet tietoisia kyseisistä palveluista, kun taas naisista suurin osa oli tietoisia. Suurin osa kaikista vastaajista oli saanut tiedon internetistä ja toiseksi suurimpana tiedonlähteenä toimi sukulaiset, ystävät tai tuttavat. Tietoisuuteen oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonnan tuottamista palvelusta voi myös vaikuttaa se, että kyseiset palvelut ovat siirtyneet heille vasta vuonna 2019. Huomiomme kiinnitti se, että yllättävän moni vastaajista, jotka tunsivat palvelut, oli saanut tietoa sukulaiselta, ystävältä tai tuttavalta. Tästä voidaan päätellä, että yksittäisten henkilöiden tietoisuus kyseisistä palveluista lisäisi myös talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tunnettavuutta ihmisten keskuudessa.

Tutkimustuloksista ilmeni, että vastaajat lähtisivät etsimään tietoa talous- ja velkaneuvonnan palveluista ensisijaisesti internetin kautta. Toiseksi suurimpana tiedonhakulähteenä oli pankit ja kolmanneksi suurin tiedonhakulähde oli ulosottoimisto. Yllättävää oli, että pankit, ulosottoimisto sekä perintätoimisto oli tiedonhakulähteenä ennen oikeusaputoimistoa. Vastaajat kokivat helpommaksi yhteydenottomuodoksi erilaiset yhteydenottomahdollisuudet internetissä, kuten nettiajanvaraus tai chat. Seuraavaksi eniten sai kannatusta yhteydenotto puhelimitse tai tekstiviestillä ja vähiten kannatusta sai yhteydenotto sähköpostitse.

Vastaajien lisätiedontarve jakaantui hyvinkin tasaisesti. Suurimmat prosentuaaliset osuudet jakaantuivat vastaajien kesken siten, ettei vastaaja kokenut tarvitsevansa lisätietoa kyseisistä palveluista ja lisätietoa kaivattiin eniten talous- ja velkaneuvonnan prosessin kulusta. Vastaajat eivät kokeneet tarvitsevansa lisätietoa talous- ja velkaneuvonnan palveluista, vaikka heidän tietoisuutensa kyseisistä palveluista ei ollut kovinkaan suuri. Tämä voi toki johtua siitä, ettei heillä ollut tällä hetkellä tarvetta kyseisille palveluille. Prosessin kulusta kaivattiin eniten lisää tietoa, mikä voi johtua siitä, että talous- ja velkaneuvonnan toiminta ei ole mitenkään yksiselitteinen ja selkeä vaan toimintatavat riippuvat kunkin asiakkaan omasta tilanteesta. Lisätietoa kaivattiin myös talous- ja velkaneuvonnan palveluista sekä missä tilanteessa voi hakeutua talous- tai velkaneuvontaan.

Yhteenvetona voidaan todeta, että talous- ja velkaneuvonnan palvelut olivat jonkin verran tuttuja, muttei kuitenkaan riittävän tunnettuja, koska vastaajat kaipasivat lisätietoa aiheesta. Tutkimus tuotti meille kaivattua lisätietoa ja sen pohjalta lähdemme luomaan esitettä talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Tulosten myötä pohdimme myös esitteen uusia mahdollisia jakelukanavia, joiden avulla esite tavoittaisi kaikenikäiset henkilöt.

## 6 ASIANTUNTIJAHAASTATTELU

### 6.1 Haastattelun tavoitteet ja tarkoitus

Haastattelun tavoitteena oli selvittää, kuinka tietoisia talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat ovat olleet talous- ja velkaneuvonnan palveluista ennen hakeutumista palvelun piiriin sekä miten asiantuntijoiden näkökulmasta voitaisiin lisätä ihmisten tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Haastattelun tarkoituksena oli myös selvittää talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden ikäjakauma, millaista velkaa heille on kertynyt, millaisessa taloudellisessa tilanteessa asiakas yleensä ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvojiin sekä miten voitaisiin madaltaa ihmisten yhteydenottokynnystä. Haastattelun lopuksi asiantuntijat saivat esittää erityistoiveita tulevaan esitteeseen.

Asiantuntijahaastattelussa haastattelimme kahta Päijät-Hämeen oikeusaputoimiston työntekijää, joilla molemmilla on yli viiden vuoden kokemus talous- ja velkaneuvojan työstä. Haastattelu toteutettiin koronatilanteen vuoksi laatimalla kysymykset etukäteen ja lähettämällä ne sähköisesti haastateltaville. Kysymyksiä oli yhteensä 17kpl. Haastattelukysymykset näkyvät liitteessä 2.

### 6.2 Haastattelun tulokset

Molemmat haastatellut sanoivat työn olevan monipuolista ja vaihtelevaa. Asiakkaiden auttaminen on myös palkitsevaa ja työn avulla pääsee vaikuttamaan yhteiskunnallisesti mm. syrjäytymisen ehkäisemiseen. He kokivat myös, että talous- ja velkaneuvonnan palveluiden siirtyminen vuoden 2019 alusta kunnilta oikeusaputoimistoille oli positiivinen, koska nyt palvelu on yhtenäistetty. Asiakkaat on myös oikeutettu valitsemaan minkä tahansa oikeusaputoimiston toimipisteen omasta asuinpaikastaan riippumatta, joten palvelu ei ole paikkakuntasidonnaista. Toinen haastateltavista mainitsi, että palveluiden siirryttyä oikeusaputoimistoille asiakasmäärät kasvoivat ja palvelun piiriin pääseminen hidastui, koska niin suureen asiakasmäärän kasvuun ei osattu varautua.

Haastattelun avulla selvisi myös, että talous- ja velkaneuvonnan asiakkaina on kaikenikäisiä ihmisiä ja heitä yhdistää lähes poikkeuksetta pienituloisuus. Suurin osa asiakkaista on kuitenkin työikäisiä sekä työssäkäyviä, mutta asiakaskunnasta löytyy myös hyvin nuoria sekä eläkeläisiä. Nuoria ei kuitenkaan ole lukumääräisesti kovin paljoa. Toinen haastateltavista uskoi sen johtuvan siitä, että velkaa ei oteta heti 18 vuotta täytettyä, kuten 2010-luvun alkuvuosina oli tapana ja toinen haastateltavista ajatteli sen johtuvan nuorten saamasta talousvalistuksesta. Eläkeikäisistä asiakkaista suurin osa oli pientä eläkettä saavia. Toinen haastateltavista totesi, että eläkeläisten velkaantuminen on korostunut viime

vuosina. Hän uskoi sen johtuva siitä, että esim. vuokralla asuminen on kallistunut, heillä on yleensä suuret lääkekulut sekä osa heistä haluaa auttaa taloudellisesti lapsiaan tai lapsenlapsiaan.

Asiakkaiden velat koostuvat yleisesti pikavipeistä, kulutusluotoista, osamaksuista, takausveloista, maksamattomista laskuista sekä lainoista läheisiltä. Asiakkaiden velkamäärät ovat kasvaneet vuosien aikana ja molemmat haastateltavat olivat siitä hyvin huolissaan. Velkamäärien kasvuun on haastateltavien mukaan vaikuttanut pikavippien kulut ja korot, johon on vasta viime aikoina puututtu. Molemmat haastateltavat korostivat, että asiakkaat ottavat yleensä liian myöhään yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan. Asiakkaat ovat yleensä yrittäneet liian pitkään selvittää omin avuin veloistaan, jolloin velkaongelmia on päässyt syntymään ja asiakasta uhkaa maksukyvyttömyys.

Haastateltavien mukaan asiakkaat saataisiin ottamaan yhteyttä varhaisemmassa vaiheessa, mikäli ihmisten tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnan palveluista lisättäisiin sekä yhteydenottokynnystä saataisiin madallettua esim. monikanavaisten yhteydenottomallisuuksien avulla. Toinen haastateltavista korosti myös talousneuvonnan tärkeyttä. Ihmisiä voitaisiin ohjeistaa hakeutumaan palvelun piiriin vaikei heillä olisi lainkaan velkaa, maksuvaikeuksia tai velkaongelmia.

Toisen haastateltavan mukaan asiakkaat ovat aiempaa tietoisempia talous- ja velkaneuvonnan palveluista, ennen asiakkaiksi saattoi tulla henkilöitä, jotka eivät olleet kuulleetkaan kyseisistä palveluista. Asiakkaat ovat yleensä saaneet tietoa talous- ja velkaneuvonnasta velkojilta, ulosotosta, tiedotusvälineistä sekä sukulaisilta tai tuttaviltaan.

Asiakkaat ottavat yhteyttä ensisijaisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Yhteydenoton jälkeen asiakkaalle lähetetään kirjalliset ohjeet, jossa kerrotaan mm. mitä asiakirjoja hänen tulee toimittaa talous- ja velkaneuvojalle ennen tapaamisajan varaamista. Talous- ja velkaneuvonnassa tarvittavia asiakirjoja ovat mm. tulotiedot, asumiseen liittyvät menot, verotuspäätös sekä perustiedot veloista. Kun asiakas on toimittanut tarvittavat asiakirjat, varataan aika talous- ja velkaneuvojalle. Asiakkaaksi pääsy kestää keskimäärin noin 1-2kk paikkakunnan mukaan, jollain paikkakunnilla jonoa ei ole lainkaan. Akuuteissa hätätilanteissa peruutusajan voi saada jopa muutamassa päivässä.

Tapaamisen aikana talous- ja velkaneuvoja kartoittaa asiakkaan taloudellisen tilanteen ja tarvittaessa etsii erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, joiden avulla asiakkaan tilanne saataisiin korjattua. Tapaamisen lopuksi päätetään talous- ja velkaneuvontaprosessin jatkosta. Asiakkuus päättyy, jos esimerkiksi asiakkaan tilanteelle ei löydetä mitään ratkaisua tai hän ei itse halua jatkaa.

Haastattelun lopuksi kysyimme asiantuntijoilta, onko heillä mitään erityistoiveita esitteen suhteen. Toinen haastateltavista toivoi, että esitteestä tulisi selkeää, kattavaa ja että perusvaihtoehdot olisivat selkeästi esiteltynä. Toisella haastateltavista ei ollut mitään erityisiä toiveita esitteen suhteen.

## 7 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli koota esite talous- ja velkaneuvonnan palveluista, jota Päijät-Hämeen oikeusaputoimisto voi jakaa asiakkailleen (liite 3). Esitteen tarkoitus on lisätä Päijät-Hämeessä asuvien ihmisten tietoisuutta oikeusaputoimistojen tarjoamasta talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Esitteen tarkoitus on olla sähköisessä muodossa, mutta myös tulostettavissa paperiversioksi. Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle tietoperustan hankkimisella, jonka pohjalta laadimme suppean kvantitatiivisen kyselytutkimuksen Päijät-Hämeessä asuville henkilöille. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa kuinka tietoisia, vastaajat olivat talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Lisäksi haastattelimme kahta asiantuntijaa, jotka työskentelevät talous- ja velkaneuvojina Päijät-Hämeen oikeusaputoimistossa. Haastattelun yhtenä tarkoituksena oli saada asiantuntijoiden näkökulma, miten tietoisia heidän asiakkaansa ovat olleet sekä millaista tietoa he kaipaivat tulevaan esitteeseen.

Teoriaosuudessa halusimme luoda teoriaosuudessa selkeän rajan talous- ja velkaneuvonnan välille. Talous- ja velkaneuvonta nivoutuvat läheisesti yhteen ja rajaa niiden välille on hankala vetää. Talousneuvonta painottuu kuitenkin enemmän ehkäisevään työhön. Siinä myös keskitytään enemmän talouden hoitoon ja velkaongelmien syntymisen ehkäisemiseen. Velkaneuvonnassa pyritään sen sijaan löytämään erilaisia ratkaisuja jo syntyneisiin velkaongelmiin. Uskomme, että puuttuva rajanveto voi myös johtaa vääristyneeseen ajatukseen, että talous- ja velkaneuvonta olisi tarkoitettu vain henkilöille, jolla on paljon velkaa tai maksuvaikeuksia.

Esitteessä halusimme korostaa, että palvelun piiriin voi hakeutua vaikkei henkilöllä olisi velkaa tai maksuvaikeuksia. Tämän tiedon avulla voitaisiin ennaltaehkäistä ihmisten taloudellisten ongelmien syntymistä. Asiantuntijahaastattelu tukee tätä ajatusta, koska molempien haasteltavien mukaan asiakkaat ovat pyrkineet selviytymään omin avuin liian pitkään, jolloin erilaiset ratkaisuvaihtoehdot käyvät vähiin. Asiantuntijoiden mukaan asiakkaat saataisiin hakeutumaan varhaisessa vaiheessa palveluiden piiriin lisäämällä heidän tietoisuuttaan talous- ja velkaneuvonnan palveluista sekä tarjoamalla matalankynnyksen yhteydenottomahdollisuuksia. Kyselytutkimuksessa vastaajat kokivat helpoimmaksi yhteydenottotavaksi erilaiset yhteydenottomahdollisuudet internetissä, kuten nettiajanvaraus tai chat, mikä tukee asiantuntijoiden mainitsemaa matalankynnyksen yhteydenottomahdollisuutta.

Kyselystä kävi myös ilmi, että hieman yli puolet kyselyyn vastanneista olivat tietoisia oikeusaputoimistojen tarjoamista talous- ja velkaneuvonnan palveluista ja suurin osa heistä oli kuullut palveluista tuttavalta, ystävältä tai sukulaiselta. Tietoa talous- ja velkaneuvonnasta voidaan lisätä esimerkiksi jakamalla esitettä Päijät-Hämeen oikeusaputoimiston

yhteystyökumppaneiden, eri tahojen kautta sekä erilaisissa oppilaitosvierailuiden yhteydessä. Tällä tavoin tietosuutta voitaisiin lisätä myös nuorten keskuudessa sekä yli 70-vuotiaiden keskuudessa, joita tutkimuksemme ei tavoittanut. Asiantuntijahaastattelussa kävi ilmi, että he tekevät yhteistyötä erilaisten tahojen kanssa sekä vierailevat mm. oppilaitoksissa. Huomasimme myös, ettei Päijät-Hämeen oikeusaputoimistolla ole sosiaalisen median kanavia. Uskomme, että sosiaalisen median kautta tavoitettaisiin moninkertainen määrä ihmisiä. Markkinoimalla somen kautta saataisiin ihmisten tietoisuutta lisättyä niin, että he hakeutuisivat palvelun piiriin tarpeeksi varhaisessa vaiheessa sekä lisäksi he jakaisivat tietoa eteenpäin omien yhteisöidensä välityksellä. Tiedon lisääntymisen myötä yhteydenottokynnys saataisiin madallettua.

Jatkotutkimusaiheena voitaisiin tutkia, onko esitteen jakaminen sekä mahdollinen sosiaalisen median markkinointi lisännyt ihmisten tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnan palveluista. Toisena jatkotutkimusaiheena voitaisiin tutkia koronaepidemia vaikutuksia talous- ja velkaneuvonnan palveluihin sekä yhteydenottoihin.

## LÄHTEET

### Elektroniset lähteet

Axactor 2020. Yksityishenkilön velkajärjestely [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.axactor.fi/yksityishenkilön-velkajärjestely>

Eduskunta 2014. Eduskunta hyväksyi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lakimuutoksen sisällön [viitattu 31.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Eduskunta%20hyvaksyi%20yksityishenkilön%20velkajärjestelystä%20annetun%20lakimuutoksen%20sisällön.aspx>

Financer.com 2020. Velkaneuvonta [viitattu 31.3.2020]. Saatavissa: <https://financer.com/fi/oma-talous/velkaneuvonta/>

Helesuo, S. & Jokinen, J. 2015. Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihtoehdoista. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö [viitattu 23.2.2020]. Saatavissa:

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75026/TEM-jul\\_28\\_2015\\_web\\_09042015.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75026/TEM-jul_28_2015_web_09042015.pdf)

Helesuo, S., Hulkki, M., Schoderus, E. & Nykänen, M. 2019. Ennakoiva talousneuvonta [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa: [http://www.socca.fi/files/8468/Ennakoiva\\_talousneuvonta\\_Sanna\\_Helesuo\\_Minna\\_Hukki\\_Elisa\\_Schroderus\\_ja\\_Maija\\_Nykanen.pdf](http://www.socca.fi/files/8468/Ennakoiva_talousneuvonta_Sanna_Helesuo_Minna_Hukki_Elisa_Schroderus_ja_Maija_Nykanen.pdf)

Helesuo, S., Schoderus, E. & Hulkki, M. 2019 Asiakkaaksi talous- ja velkaneuvontaan [viitattu 24.2.2020]. Saatavissa: <https://muntalous.fi/wp-content/uploads/2019/04/Asiakkaaksi-talous-ja-velkaneuvontaan-Sanna-Helesuo-Oikeusministeri%C3%B6-1.pdf>

InfoFinland.fi 2019. Taloudelliset ongelmat [viitattu 23.3.2020]. Saatavissa: <https://www.infofinland.fi/fi/elama-suomessa/ongelmatilanteet/taloudelliset-ongelmat>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2012. Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä [viitattu 6.4.2020]. Saatavissa: [https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/talousoppaat/tietoa\\_velkojen\\_jarjestelysta\\_ja\\_velkajarjestelysta.pdf](https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/talousoppaat/tietoa_velkojen_jarjestelysta_ja_velkajarjestelysta.pdf)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Perintäkulut ja perinnän eteneminen [viitattu 25.3.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a. Julkisyhteisöjen velkojen vanhentumisajat [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/julkisyhteisöjen-velkojen-vanhentumisajat/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b. Velkojen lopullinen vanhentuminen [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/velkojen-lopullinen-vanhentuminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015c. Velkojen yleiset vanhentumisajat [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/yleiset-vanhentumisajat/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019a. Tulot ja menot tasapainoon [viitattu 16.3.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/talouden-suunnittelu/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019b. Velkojen vanhentuminen [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/>

Kuluttajaliitto 2020a. Maksuhäiriömerkintä [viitattu 25.3.2020]. Saatavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/maksuhairiot/>

Kuluttajaliitto 2020b. Talouden tasapainottaminen: Taloussuunnitelma [viitattu 16.3.2020]. Saatavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/talouden-tasapainottaminen/taloussuunnitelma/>

Kuluttajaliitto 2020c. Vapaaehtoiset järjestelyt [viitattu 30.3.2020]. Saatavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/vapaaehtoiset-jarjestelyt/>

Kuluttajaliitto 2020d. Velkajärjestely [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/velkajarjestely/>

Kuluttajaliitto 2020e. Velkaopas [viitattu 23.3.2020]. Saatavissa: [https://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/02/Velkaopas\\_Kuluttajaliitto-%E2%80%93-kopio.pdf](https://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/02/Velkaopas_Kuluttajaliitto-%E2%80%93-kopio.pdf)

Laaka Oy 2019. Yksityishenkilön velkajärjestelyn edellytykset ja esteet [viitattu 7.3.2020]. Saatavissa: <https://laaka.fi/yksityishenkilon-velkajarjestelyn-edellytykset-ja-esteet/>

Markkanen, M. 2018. Vastaako 25-vuotias velkajärjestelylaki nykyisen luottoyhteiskunnan ongelmiin? [viitattu 31.3.2020]. Takuusaatiö. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/vastaako-25-vuotias-velkajarjestelylaki-nykyisen-luottoyhteiskunnan-ongelmiin>

Minilex 2020. Yksityishenkilön velkajärjestely ja maksuohjelma [viitattu 29.3.2020].

Saatavissa: <https://www.minilex.fi/a/yksityishenkil%C3%B6n-velkaj%C3%A4rjestely-ja-maksuohjelma>

Majamaa, K., Nieminen, K., Lepola, O., Rantala, K., Jauhola, L., Karinen, R., Luukkonen, T. & Kortelainen, J. 2019. Kohti laadukkaita oikeusapupalveluita [viitattu 24.2.2020].

Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161859/VNTEAS\\_2019\\_60.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161859/VNTEAS_2019_60.pdf)

Oikeus.fi 2018a. Asiakkaaksi talous- ja velkaneuvontaan [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa:

[https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/asiakkaaksi.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/asiakkaaksi.html)

Oikeus.fi 2018b. Järjestelylainat [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeus-apu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/jarjestelylainat.html](https://oikeus.fi/oikeus-apu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/jarjestelylainat.html)

Oikeus.fi 2018c. Laskujen maksujärjestys [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/laskujenmaksujarjestys.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/laskujenmaksujarjestys.html)

Oikeus.fi 2018d. Lisäsuoritusvelvollisuus [viitattu 29.3.2020]. Saatavissa:

[https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/velkajarjestely/lisasuoritusvelvollisuus.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/velkajarjestely/lisasuoritusvelvollisuus.html)

Oikeus.fi 2018e. Maksujärjestely velkojan kanssa [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa:

[https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/maksujarjestelyvelkojankanssa.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/maksujarjestelyvelkojankanssa.html)

Oikeus.fi 2018f. Maksukyky [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeus-apu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/maksukyky.html](https://oikeus.fi/oikeus-apu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/maksukyky.html)

Oikeus.fi 2018g. Maksuvaran laskeminen [viitattu 29.3.2020]. Saatavissa:

[https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/velkajarjestely/maksuvaranlaskeminen.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/velkajarjestely/maksuvaranlaskeminen.html)

Oikeus.fi 2018h. Menojen selvittäminen [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/menojenselvittaminen.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/menojenselvittaminen.html)

Oikeus.fi 2018i. Talous- ja velkaneuvonta [viitattu 24.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta.html)

Oikeus.fi 2018j. Tulojen selvittäminen [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/tulojenselvittaminen.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/tulojenselvittaminen.html)

Oikeus.fi 2018k. Varallisuus [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/varallisuus.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/taloudensuunnittelu/varallisuus.html)

Oikeus.fi 2018l. Velkajärjestelyn edellytykset [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/velkajarjestely/velkajarjestelyn\\_ edellytykset.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/velkajarjestely/velkajarjestelyn_ edellytykset.html)

Oikeus.fi 2018m. Velkajärjestelyn hakeminen [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/velkajarjestely/velkajarjestelyn\\_ hakeminen.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/velkajarjestely/velkajarjestelyn_ hakeminen.html)

Oikeus.fi 2018n. Ylivelkaantuminen [viitattu 26.3.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/ylivelkaantuminen.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/ylivelkaantuminen.html)

Oikeus.fi 2018o. Yrittäjän velkajärjestely [viitattu 29.3.2020]. Saatavissa: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/velkajarjestely/yrittajanvelkajarjestely.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/velkajarjestely/yrittajanvelkajarjestely.html)

Puoltaja.fi 2009. Ammattiesittelyssä: Velka- ja talousnevoja Lea Rautiainen [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <http://www.puoltaja.fi/yleinen/ammattiesittelyssa-velka-ja-talousnevoja-lea-rautiainen>

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2020. Sosiaalinen luototus [viitattu 31.3.2020]. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tyoikaisten-palvelut/palvelukuvaukset/sosiaalinen-luototus/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Sosiaalinen luototus [viitattu 31.3.2020]. Saatavissa: <https://stm.fi/toimeentulo/sosiaalinen-luototus>

Takuusäätiö 2020a. Hae velkajärjestelyä tuomioistuimesta [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/hae-velkajarjestelya-tuomioistuimesta>

Takuusäätiö 2020b. Kun ulosotolle ei ole vaihtoehtoa [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/paasta-velat-ulosottoon/kun-ulosotolle-ei-ole>

Takuusäätiö 2020c. Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät [viitattu 25.3.2020]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinna/merkinnat-ja-niiden-voimassaoloaika/karajaoikeuden-ja>

Takuusäätiö 2020d. Takauksen ehdot [viitattu 31.3.2020]. Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus/takauksen-ehdot>

Takuusäätiö 2020e. Talous- ja velkaneuvonta oikeusaputoimistoissa [viitattu 5.3.2020].  
Saatavissa: <https://www.takuusaatio.fi/hae-apua/apua-talous-ja-velkaongelmiin/talous-ja-velkaneuvonta-oikeusaputoimistoissa>

Takuusäätiö 2020f. Ulosotto välivaiheena [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa:  
<https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/paasta-velat-ulosottoon/ulosotto-valivaiheena>

Takuusäätiö 2020g. Velat [viitattu 30.3.2020]. Saatavissa:  
<https://www.takuusaatio.fi/itseapu/selvita-rahatilanteesi-ja-velkasi/velat>

Valkama, E. 2004. Velkaneuvonta 2000-luvun alussa [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa:  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152477/208\\_Valkama\\_2004.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152477/208_Valkama_2004.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet [viitattu 17.10.2020].  
Saatavissa: <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

### **Painetut lähteet**

Koulu, R., Lindfors, H., Niemi, J. 2017. Insolvenssioikeus. Oikeuden perusteokset. Helsinki: Alma Talent.

### **Laki lähteet**

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017 [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813>

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993 [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>

Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner (gjeldsordningsloven) 99/1992 [viitattu 6.3.2020]. Saatavissa: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99>

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen 131/2009 [viitattu 6.3.2020].  
Saatavissa: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Skuldsaneringslag 548/2006 [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa: [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skuldsaneringslag-2006548\\_sfs-2006-548](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skuldsaneringslag-2006548_sfs-2006-548)

## Ulkomaalaiset lähteet

Forbrugerrådet 2019a. Sådan kan vi hjælpe med din økonomi [viitattu 15.3.2020]. Saatavissa: <https://gaeld.taenk.dk/raadgivning-om-gaeld/saadan-kan-vi-hjaelpe-med-din-oekonomi>

Forbrugerrådet 2019b. Økonomi- og Gældsrådgivning: Få hjælp til økonomien [viitattu 12.3.2020]. Saatavissa: <https://gaeld.taenk.dk/raadgivning-om-gaeld/oekonomi-og-gaeldsraadgivning-faa-hjaelp-til-oekonomien>

Hallå konsument 2017. Kontakta budget- och skuldrådgivare [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: <https://www.hallakonsument.se/pengar-och-ekonomi/skulder/kontakta-budget-och-skuldradgivare/>

Nav-kontor 2017. Financial advice and debt counselling [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: <https://www.nav.no/en/home/relatert-informasjon/okonomisk-radgivning-og-gjeldsradgivning1#chapter-1>

## LIITTEET

Liite 1. Tietoisuus talous- ja velkaneuvonnan palveluista - kysely

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Päijät-Hämeen alueella asuvien henkilöiden tietoisuutta talous- ja velkaneuvonnasta.

Vastaukset käsitellään täysin anonymisti ja niistä saatua tietoa käytetään apuna oikeusaputoimiston käyttöön tulevan esitteen kokoamiseen.

### **1. Sukupuoli**

Mies

Nainen

Muu

### **2. Ikä**

20 tai alle

21-30

31-40

41-50

51-60

61-70

yli 70

### **3. Asuinkunta**

Asikkala

Hartola

Heinola

Kärkölä

Hollola

Lahti

Orimattila

Padasjoki

Sysmä

**4. Oletko tietoinen, että oikeusaputoimistot tarjoavat maksutonta talous- ja velkaneuvontaa?**

Kyllä

En

**6. Mistä seuraavista tahoista todennäköisimmin etsisit itse tietoa talous- ja velkaneuvontaan liittyen?**

Internet

Oikeusaputoimisto

Kunnan tiedotus

Pankki

Koulu tai oppilaitos

Työ- ja elinkeinotoimisto

Ulosottotoimisto

Perintätoimisto

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**7. Mikä madaltaisi omaa yhteydenottokynnystäsi, jos kokisit tarvitsevasi talous- ja velkaneuvonnan palveluita?**

Erilaiset yhteydenottomahdollisuudet internetissä, kuten nettiajanvaraus tai chat

Yhteydenotto puhelimitse tai tekstiviestillä

Yhteydenotto sähköpostitse

muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8. Mistä seuraavaista talous- ja velkaneuvonnan palveluista haluaisit tietää enemmän?**

Talous- ja velkaneuvonta prosessin kulusta

Talousneuvonnan palveluista

Velkaneuvonnan palveluista

Missä tilanteissa voi hakeutua talousneuvontaan

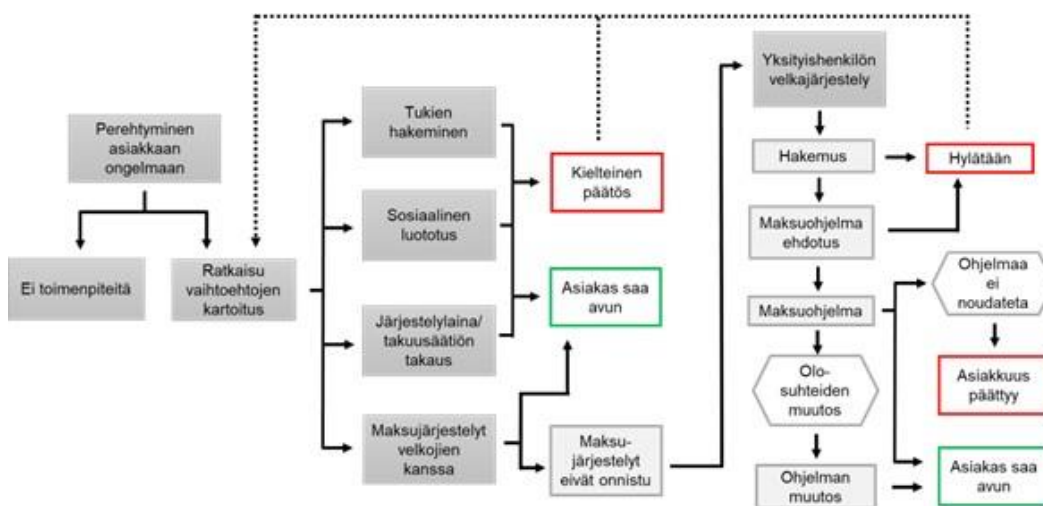
Missä tilanteissa voi hakeutua velkaneuvontaan

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

En tarvitse lisätietoa kyseisistä palveluista

## Liite 2. Asiantuntijahaastattelu kysymykset

1. Kuinka kauan olet työskennellyt talous- ja velkaneuvojana ja miksi koet työsi tärkeäksi?
2. Millainen asiakaskunta yleisesti on ja miten koet, että se on muuttunut urasi aikana?
3. Mitä palveluita kuuluu talousneuvontaan, entä velkaneuvontaan sekä missä kulkee talousneuvonnan ja velkaneuvonnan raja?
4. Mitä dokumentteja asiakkaalta vaaditaan ensimmäiseen talous- ja velkaneuvonnan tapaamiseen?
5. Kuinka kauan keskimäärin kestää asiakkaan ensimmäisestä yhteydenotosta siihen, että hän pääsee neuvonnan piiriin?
6. Toteutuuko talous- ja velkaneuvonta alla olevan prosessikaavion mukaisesti? Mitä lisäisit/poistaisit siitä?



7. Kerro lyhyesti, kuinka talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee, kun asiakas ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan sekä miten pidätte yhteyttä asiakkaaseen?
8. Millaisessa taloudellisessa tilanteessa asiakas yleensä on ennen kuin, hän ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan?
9. Miten asiakkaat saataisiin ottamaan yhteyttä jo siinä vaiheessa, kun he eivät vielä ole pahasti velkaantuneita?
10. Kuinka tietoisia ihmiset ovat talous- ja velkaneuvonnan palveluista tullessaan ensimmäistä kertaa asiakkaaksi?

11. Mistä lähteestä asiakkaat ovat yleensä saaneet tietoa talous- ja velkaneuvonnasta?
12. Minkä kautta asiakkaat useimmiten ottavat teihin yhteyttä?
13. Miten mielestäsi ihmiset saataisiin tietoisemmiksi talous- ja velkaneuvonnan palveluista?
14. Miten kehittäisit talous- ja velkaneuvonnan palveluita?
15. Miten koronatilanne on vaikuttanut talous- ja velkaneuvontaan?
16. Teettekö yhteistyötä muiden tahojen kanssa, jos teette niin kenen kanssa ja miten?

# Talous- ja velkaneuvonnan palvelut

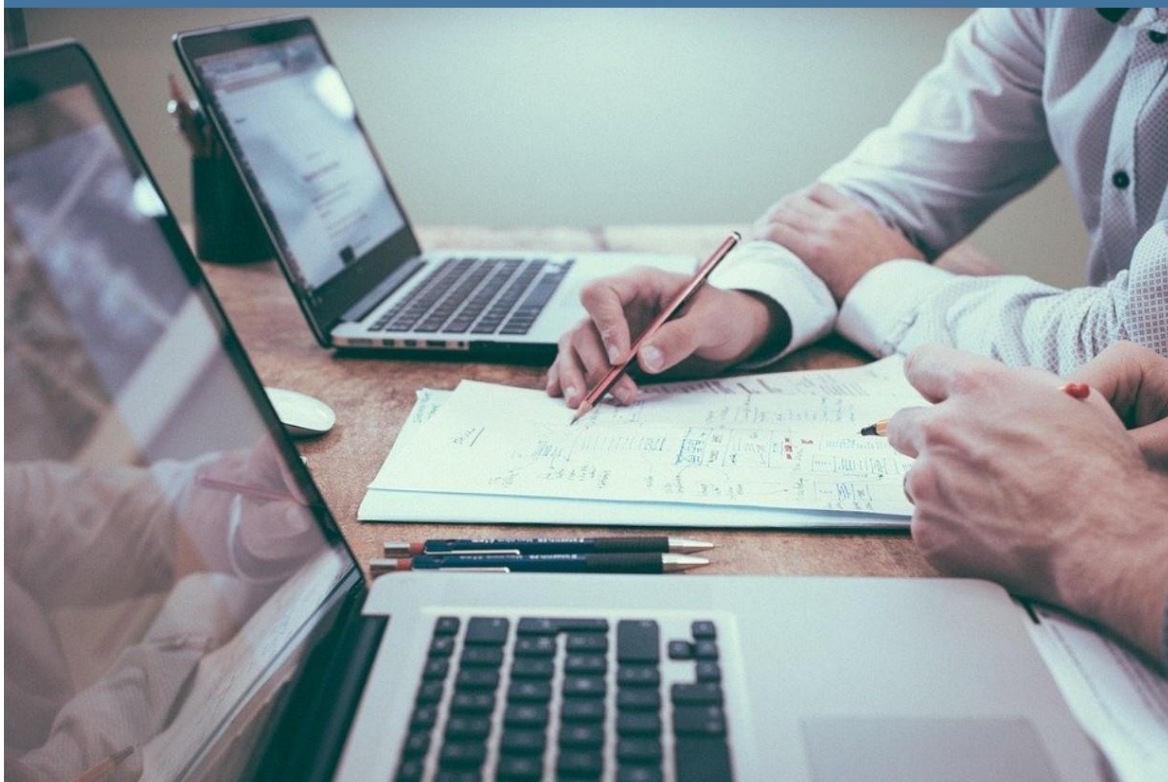


Päijät-Hämeen Oikeusaputoimisto  
Kirkkokatu 12 A, 5krs  
15140 Lahti

## Tietoa meistä

Päijät-Hämeen Oikeusaputoimisto tarjoaa maksutonta talous- ja velkaneuvontaa yksityishenkilöille sekä pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville ammatin- ja elinkeinotoiminnanharjoittajille. Palvelu ei ole paikkakuntasidonnaista, joten voit ottaa yhteyttä mihin tahansa Oikeusaputoimistoon.

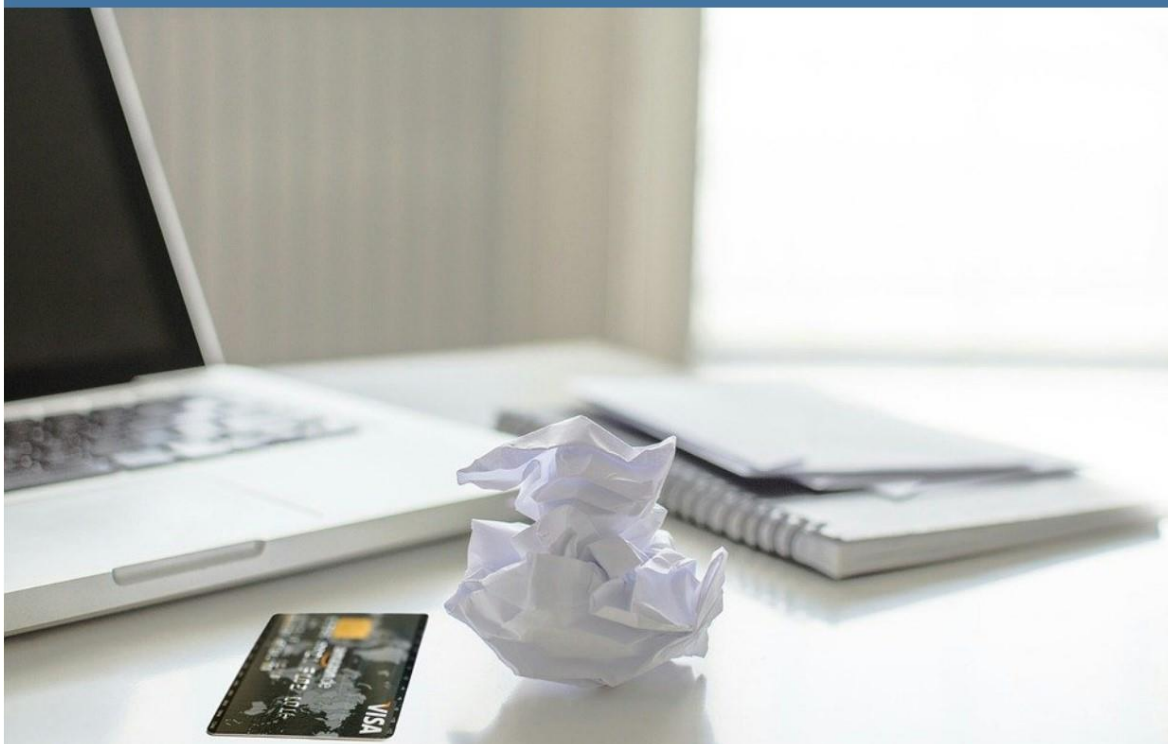
Talous- ja velkaneuvojamme auttavat sinua oman taloutesi suunnittelussa ja neuvovat sinua velkojen hoidossa. Saat henkilökohtaista apua ja neuvoja tilanteesi selvittämiseen. Talous- ja velkaneuvojamme tukevat sinua kokon asiakkuutesi ajan oli sitten kyse neuvottelusta velkojen kanssa tai yksityishenkilön velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoitamisesta.



## Asiakkaaksi

Asiakkaaksi voit hakeutua vaikka sinulla olisi merkittäviä taloudellisia ongelmia tai velkaa. Talous- ja velkaneuvonnan tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä maksuvaikeuksien syntymistä. Apua maksuongelmiin kannattaa hakea ajoissa.

Voit ottaa meihin yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse, chatin välityksellä tai tulemalla henkilökohtaisesti käymään paikan päällä.



## Asiakkuuden eteneminen

Tapaamiseen talous- ja velkaneuvojan kanssa varataan aina ensin aika. Varaa aika soittamalla talous- ja velkaneuvonnan puhelimeen.

Tapaaminen voi tapahtua joko toimistollamme, etäyhteyden avulla tai puhelimitse. Talous- ja velkaneuvoja käy tapaamisen aikana taloudellisen tilanteesi läpi sekä neuvoo ja opastaa erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen kanssa. Tapaaminen ei velvoita sinua mihinkään, vaan voit halutessasi päättää asiakkuutesi tähän.



## Veloista selviytyminen

### Sosiaalietuudet

Erilaisia sosiaalietuuksia tarjoavat mm. valtio ja kunnat. Voit olla oikeutettu erilaisiin sosiaalietuuksiin, kuten esimerkiksi toimeentulotuki tai asumistuki. Kelan sivuilta löytyy laskureita, joiden avulla voidaan arvioida oletko oikeutettu Kelan tukiin.

### Sosiaalinen luotto

Sosiaalinen luotto on kuntien tarjoamaan luottoa kunnan omille asukkaille. Tätä luottoa ei ole tällä hetkellä saatavana Päijät-Hämeessä.

### Maksujärjestelyt velkojen kanssa

Jos sinulle on kertynyt maksamattomia maksuja ja velkaa, talous- ja velkaneuvoja voi avustaa sinua tekemään maksujärjestelyjä velkojen kanssa.

### Järjestelylaina

Jos sinulle on kertynyt useita pieniä luottoja voit hakea järjestelylainaa, jonka avulla voit yhdistää useat velkasi yhdeksi lainaksi ja näin saada lainakulut kohtuullisiksi. Takuusäätiöltä on mahdollista saada takausjärjestelylainaan, mikäli ehdot sen saamiseen täyttyvät.

### Yksityishenkilön velkajärjestely

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijaisin keino selvitä veloista, ja se voidaan myöntää velalliselle vain yhden kerran. Velkajärjestelyn saadaksesi sinun tulee täyttää tietyt edellytykset, jotka on säädetty yksityishenkilön velkajärjestelylaissa.



## Yhteydenotto

Voit ottaa meihin yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse, chatin välityksellä tai tule-  
malla henkilökohtaisesti käymään paikan päällä.

Toimistomme on avoinna arkisin klo 8-16.15.

Puhelinneuvonta ja ajanvaraus on avoinna arkisin klo 11-12. p. 029 566 1929

Talous- ja velkaneuvonta Chat on avoinna ma-pe klo 10-12 ja lisäksi torstaisin  
vielä klo 15-17.

Päijät-Hämeen Oikeusaputoimisto  
Kirkkokatu 12 A, 5krs, 15140 Lahti  
Puh. 029 566 1929  
[paijat-hame.velkaneuvonta@oikeus.fi](mailto:paijat-hame.velkaneuvonta@oikeus.fi)

