



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Henna Kuismin

Julkisyhteisön saatavien perintä

Case: Kuntayhtymä x

Opinnäytetyö

Syksy 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä: Henna Kuismin

Työn nimi: Julkisyhteisön saatavien perintä

Ohjaaja: Virpi Ala-Heikkilä

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 41

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli anonyymi Kuntayhtymä x. Se toimii sosiaali- ja terveydenhuollon alalla, jolloin kuntayhtymän saatavat koostuvat pääasiassa suoraan ulosottokelpoisista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia toimeksiantajan perintäprosessia ennen sen ulkoistamista sekä ulkoistamisen jälkeen. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on, onko ulkoistettu perintä tulkittavissa tehokkaammaksi kuin sisäinen perintä kuntayhtymässä. Toimeksiantaja oli ulkoistanut perintäprosessin vuoden 2019 loppupuolella, jolloin perintää hoitavat työntekijät vaihtuivat.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa tutustaan kuntien tehtäviin sekä erilaisiin kuntasaataviin. Toisessa osassa tarkastellaan perintää, perintäprosessia sekä perintäkuluja. Viimeisessä osassa tarkastellaan velan vanhentumista. Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena anonyymille kuntayhtymälle. Tutkimuksen aineisto kerättiin kahdella teemahaastattelulla sekä kuntayhtymän dokumenteilla.

Tutkimustulokset osoittivat Kuntayhtymä x:n perinnän tehostuneen ulkoistamisen jälkeen. Kuntayhtymän perintäprosessi on ulkoistettu kokonaan perintätoimistolle, minkä johdosta asiakkaat ovat alkaneet maksamaan laskuja paremmin.

¹ Asiasanat: perintä, julkisoikeudellinen saatava, perintäprosessi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Author/s: Henna Kuismin

Title of thesis: A public corporation's debt collection

Supervisor(s): Virpi Ala-Heikkilä

Year: 2021

Number of pages: 41

Number of appendices: 2

This thesis was commissioned by an anonymous joint municipal authority. It operates in social and health care, which means that its receivables mainly consist of directly distrainable social and health care customer payments.

The aim of this thesis was to investigate the target municipal authority's debt collection before and after its outsourcing. The research question in this thesis is whether the outsourced debt collection is more efficient than the independent debt collection in the case of a municipal authority. The municipal authority outsourced their debt collection process at the end of 2019.

The theory of this thesis is divided into three parts. The first part focuses on the functions of municipalities and the different types of municipal receivables. In the second part, debt collection, debt collection process, and collection costs are discussed. The last section covers debt expiration. Subsequently, the research methods and results of the study are presented. This thesis was carried out as a case study for the target municipal authority, meaning that the results for the study were collected through two focused interviews. Also, some documents of the municipal authority were used for evaluation.

The results of the thesis study showed that the debt collection of the anonymous municipal authority had improved after outsourcing. As the debt collection was outsourced to an external collection agency, customers have started to pay invoices more on time.

¹ Keywords: debt collection, public receivable, debt collection process

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Työn tavoitteet ja rakenne	8
1.2 Aikaisemmat tutkimukset.....	9
2 KUNTIEN ERILAISET SAATAVAT	10
2.1 Kuntien tehtävät	10
2.2 Yksityisoikeudelliset saatavat.....	11
2.3 Julkisoikeudelliset saatavat	12
3 SAATAVIEN PERINTÄ.....	13
3.1 Perinnän tarkoitus ja hyvä perintätapa	13
3.2 Perintäprosessi ja perintäkulut	14
3.3 Vapaaehtoinen perintä	17
3.3.1 Maksumuistutus	17
3.3.2 Maksuvaatimus	17
3.4 Oikeudellinen perintä.....	18
3.4.1 Yksityisoikeudelliset saatavien ulosottoprosessi	19
3.4.2 Julkisoikeudellisten saatavien ulosottoprosessi	20
3.4.3 Jälkiperintä.....	21
4 SAATAVIEN VANHENTUMINEN	22
4.1 Yksityisoikeudellisen saatavan vanhentuminen	22
4.2 Julkisoikeudellisen saatavan vanhentuminen.....	23
5 TUTKIMUKSEN MENETELMÄ JA AINEISTONKERUU	25
5.1 Tutkimusmenetelmä	25
5.2 Aineistonkeruumenetelmät.....	25
5.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	26

6	TUTKIMUSTULOKSET	27
6.1	Perintäprosessi.....	27
6.2	Kulut.....	30
6.3	Asiakkaiden maksukäytäntö	33
6.4	Ulkoistamisen hyödyt	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
8	OMA POHDINTA.....	37
	LÄHTEET	38
	LIITTEET	41

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vapaaehtoisen perinnän aikataulu ja kulujen muodostuminen.	15
Kuvio 2. Riidattomien saatavien ulosotto prosessi.	20
Kuvio 3. Yksityisoikeudellisten velkojen vanhentuminen.	23
Kuvio 4. Julkisoikeudellisten saatavien vanhentuminen eri vuosina.	24
Kuvio 5. Perintäprosessi ennen ulkoistamista.	28
Kuvio 6. Perintäaineiston prosessi.	29
Kuvio 7. Perintätoimiston perintäprosessi.	30
Kuvio 8. Viivästyskorkotulot 2017–9/2021.	31
Kuvio 9. Perintäkulut 2017–9/2021.	32
Kuvio 10. Perinnästä aiheutuneet kustannukset 2017–9/2021.	33
Kuvio 11. Luottotappiot vuosina 2016–2019.	34
Kuvio 12. Asiakkaiden maksukäyttäytymisen keskiarvot.	35
Taulukko 1. Enimmäisperintäkulut ensimmäisessä maksuvaatimuksessa.	16
Taulukko 2. Perintäkulujen enimmäismäärä samasta velasta.	17

Käytetyt termit ja lyhenteet

Luottotappio	Velkojan saamatta jääneen tulon suuruinen tappio, jota velallinen ei kykene maksamaan.
Toimeksisaaja	Esimerkiksi perintätoimisto, jolle velkoja on antanut perinnän hoidettavaksi.

1 JOHDANTO

Perintä on yksi tärkeä ominaisuus jokaisen yrityksen taloushallinnossa. Järvisen (2020) mukaan yritysten kassan ennustamisessa auttaa, kun asiakkaat maksavat laskunsa täsmällisesti. Tämän johdosta pystytään omat laskut maksettua eräpäivään mennessä sekä investoinnit toteuttamaan suunnitellusti (Järvinen, 2021). Koronavirusepidemian johdosta usean yrityksen liiketoiminta on laskenut sitä mukaan, kun normaali taloudellinen toiminta on pysähtynyt (Nordea, 2020). Saatavien hallinta on siis korostunut koronavirusepidemian myötä entisestään.

Perintälaissa on ollut vuoden 2021 alusta lähtien väliaikaisia muutoksia muiden kuin kuluttajasaatavien perinnästä ja niiden voimassaolo aikaa on jatkettu kevääseen 2022 asti (Oikeusministeriö, 2021). Nämä säännökset koskevat muiden kuin kuluttajasaatavien perintäkuluja. Perintälain väliaikaiset muutokset on tehty helpottamaan koronavirustilanteen vuoksi maksuvaikeuksiin joutuneita yrityksiä.

1.1 Työn tavoitteet ja rakenne

Toimeksiantajana toimii anonyymi Kuntayhtymä x, joka toimii sosiaali- ja terveydenhuolto alalla. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Kuntayhtymä x:n perintäprosessia ennen ulkoistamista sekä ulkoistamisen jälkeen. Kuntayhtymä x on ulkoistanut perintänsä vuoden 2019 loppupuolella, jolloin myös perintää hoitavat työntekijät vaihtuivat. Tämän johdosta toimeksiantaja on halunnut saada selvyyttä heidän perintäprosessiinsa sekä miten se on muuttunut ulkoistamisen jälkeen. Lisäksi tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selventää kuntayhtymän henkilöstölle perintäprosessia kunnallisella sektorilla.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisessä teoriaosuudessa tutustaan kuntien tehtäviin sekä erilaisiin kuntasataviin. Toisessa teoriaosuudessa tarkastellaan perintää, perintäprosessia sekä perintäkuluja. Kolmannessa teoriaosuudessa tarkastellaan velan vanhentumista. Teoriaosuuden lähteinä on käytetty alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä sekä internetiä.

Tutkimuksen toteutustapana on case-tutkimus, sillä haluttiin saada tietoa Kuntayhtymän perintäprosessin muutoksesta. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina sekä keräämällä case-kuntayhtymästä dokumentteja tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Opinnäytetyön

tutkimuskysymyksenä on: Onko ulkoistettu perintä tulkittavissa olevan tehokkaampaa kuin sisäinen perintä kuntayhtymässä?

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Perintään liittyviä opinnäytetöitä sekä pro gradu -tutkielmia löytyi aika paljon. Seuraavaksi esitellään muutama opinnäytetyö liittyen perintään. Peltola (2013) tutki opinnäytetyössään Raision kaupungin perintäprosessia. Hänen tarkoituksenaan oli selvittää, miksi perintä on ulkoistettu kunnissa sekä miten laskutus- ja perintäprosessit kulkevat Raision kaupungissa. Hänen tutkielmassaan selvisi, että perintä on pitkä sekä monivaiheinen prosessi. Raision kaupunki oli päätenyt ulkoistamaan perinnän, sillä heillä ei ollut aikaa perintätoimenpiteiden kehittämiseksi sekä perintälain seuraamiselle.

Kurki (2018) tutki toimeksiantaja yrityksen toimintamallia saatavien hallinnassa sekä perinnässä. Hänen tavoitteenaan oli tutustua saatavien hallinnan sekä perinnän prosesseihin ja pohtia näiden ulkoistamisen hyötyjä ja haittoja. Hänen tutkielmassaan selvisi, että perintäprosessin ulkoistaminen nähtiin kohdeyrityksenä suurena mahdollisuutena.

2 KUNTIEN ERILAISET SAATAVAT

Tässä luvussa perehdytään kuntien ja kuntayhtymien tehtäviin sekä niiden saataviin. Ensimmäisenä määritetään kuntien yleisimpiä tehtäviä sekä miten ne tulevat muuttumaan tulevaisuudessa. Lopuksi määritetään kuntien yleisimmät saatavat ja niiden jako yksityisoikeudellisiin sekä julkisoikeudellisiin saataviin.

2.1 Kuntien tehtävät

Kuntien tehtävänä on järjestää kuntalaisille peruspalvelut, jotka ovat määritelty lailla (Suomi.fi, 2019). Peruspalveluista tärkeimpiä ovat terveydenhuolto, sosiaalihoito, opetus- ja kulttuuripalvelut sekä tekniset palvelut. Kuntalaissa on määritelty kunnan voivan järjestää peruspalvelut itse tai sopia järjestämistä vastuun siirtämisestä kuntayhtymälle (Kuntalaki 410/2015, 2 luku 9 §). Sote-uudistuksen mukaisesti vuoden 2022 loppuun asti kuntien tehtävänä on vielä hoitaa sosiaali- ja terveydenhuolto (Valtioneuvosto, i.a.). Vuonna 2023 hyvinvointialueet ovat vastuussa sosiaali- ja terveydenhuollosta sekä pelastustoimen järjestämisestä.

Tulevaisuuden hyvinvointialueen palveluita ovat

- perusterveydenhuolto
- erikoissairaanhoido
- sairaalapalvelut
- hammashoito
- mielenterveys- sekä päihdepalvelut
- neuvolapalvelut
- aikuissosiaalityö
- lastensuojelu
- vammaispalvelu
- ikääntyneiden asumispalvelut
- kotihoito
- kuntoutus

Hyvinvointialue voi tuottaa palvelut itse tai hankkia niitä yksityisiltä palveluntuottajilta, kuten kunnat voivat tehdä tai tekevät tänä päivänä.

Perinnän kannalta kuntien saatavat voidaan jakaa yksityisoikeudellisiin saataviin, julkisoikeudellisiin saataviin, elatusapu- sekä elatusturvasaataviin ja rangaistuksen luontoiisiin maksuihin (Kuntaliitto, 2021b). Tällaisella jaottelulla on merkitystä saatavien korkojen sekä ulostoton kannalta. Saatavat voidaan jakaa myös kuluttajasaataviin ja muihin saataviin. Kuluttajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeensä yleisesti muuhun kuin ammattinsa harjoittamista varten (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2015). Kulutushyödyke sen sijaan tarkoittaa tavaraa, palvelua tai etuutta, jota markkinoidaan kuluttajille tai niitä hankitaan yksityistalouteen. Kuluttajasaatavan määritelmän ymmärtäminen on tärkeää perinnässä, sillä perintälaissa on määritelty perintäkulojen enimmäismäärät kuluttajasaataville sekä muille saataville (Laki saatavien perinnästä 513/1999).

2.2 Yksityisoikeudelliset saatavat

Pöngän ja Willmanin (2005, s. 17–18) mukaan kaikki saatavat luetaan yksityisoikeudellisiksi saataviksi, jollei niitä ole muualla säädetty toisin. Yksityisoikeudelliseksi saatavaksi luetaan esimerkiksi normaaleissa kaupankäynneissä sekä liikesuhteissa erääntyvät saatavat. Esimerkkinä yksityisten yritysten saatavat luetaan lähes kaikki luonteeltaan yksityisoikeudellisiksi.

Yleisimpiä kuntien yksityisoikeudellisia saatavia ovat

- vesimaksut ja jätevesimaksut
- lämpö- sekä energiamaksut
- kauppahintasaatavat
- venepaikkamaksut
- vahingonkorvaukset

Yksityisoikeudellisten saatavien ulosotto on erilainen kuin julkisoikeudellisten saatavien. Saatavien saaminen ulosottoon tarvitsee ulosottooperusteen (Pönkä & Willman, 2005, s. 18). Tällainen peruste on yleensä yksipuolinen tuomio kärjäoikeudessa. Jos saatava on riitautettu eli sen perusteeseen tai perintään liittyy velkojen sekä velallisen välillä erimielisyyksiä, jolloin oikeudellinen perintä on mahdollista vasta hovioikeuden tai korkeamman oikeuden antaman lainvoimaisen tuomion nojalla.

2.3 Julkisoikeudelliset saatavat

Julkisoikeudellinen saatava tarkoittaa kuntien sekä muiden julkisten yhteisöjen saatavia (Tilastokeskus, i.a.). Kuntaliiton (2021a) mukaan yleisemmät julkisoikeudelliset maksut kunnissa ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut, kirjastojen myöhästymismaksut, jätemaksut sekä erilaiset oppilaitosmaksut.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (2015) mukaan julkisoikeudelliset saatavat voidaan jakaa saataviin, joissa perintälakia sovelletaan tai ei sovelleta. Lisäksi voidaan jakaa saataviin, jotka saa siirtää toimeksisaajan perittäviksi sekä ei saa siirtää toimeksisaajan perittäviksi. Yleisimmät saatavat, joihin perintälakia ei sovelleta, ovat verot, sakot sekä valtion viranomaisten suoritteista perustuvat maksut. Pysäköintivirhemaksut sekä julkisen liikenteen maksut ovat sellaisia saatavia, joita ei voida siirtää toimeksisaajan perittäviksi. Kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut ovat yksi esimerkki, jotka saa siirtää toimeksisaajan perittäviksi. Lisäksi on sellaisia julkisoikeudellisia saatavia, jotka ovat luonteeltaan yksityisoikeudellisia. Tällaisia saatavia ovat esimerkiksi kirjaston kirjastomaksut sekä kuntien omistat vuokratiloyhtiöt.

Julkisoikeudellisia saatavia verrattuna yksityisoikeudellisiin suurin ero on, että julkisoikeudelliset saatavat ovat suoraan ulosottokelpoisia (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2015). Julkisoikeudellisten saatavien perintäkulut ovat myös suoraan ulosottokelpoisia. Tämä tarkoittaa sitä, ettei julkisoikeudellisten saatavien ulosottoon viemiseen tarvita oikeudesta erillistä täytäntöönpanoperustetta (Pönkä & Willman, 2005, s. 18).

3 SAATAVIEN PERINTÄ

Tässä luvussa perehdytään kuluttajasaatavien perintään. Aluksi määritetään perinnän tarkoitus ja hyvä perintätapaa. Toisena käsitellään perintäprosessia sekä perintäkulojen muodostumista. Sen jälkeen tarkastellaan maksumuistutuksen sekä maksuvaatimuksen sisältöä perintälain kannalta. Seuraavaksi tarkastellaan oikeudellista perintää ja saatavan viemistä ulosottoon. Lopuksi tarkastellaan jälkiperintää sekä sen keinoja.

3.1 Perinnän tarkoitus ja hyvä perintätapa

Perintälaissa määritetään perinnän tarkoittavan toimenpiteitä, jonka avulla saadaan velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt velkojan saatava (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1 § 1 mom.). Perintää ovat siis kaikki ne toimenpiteet, jotka tapahtuvan eräpäivän jälkeen ja niiden tavoitteena on saada velallinen maksamaan velkansa ilman oikeudellista perintää (Willman, 2019, s. 13–14). Saatava siirtyy vapaaehtoisesta perinnästä oikeudelliseen perintään, jos vapaaehtoinen perintä ei ole toiminut sekä kaikki perinnän keinot on käytetty (Lindström, 2014, s. 291). Erääntyneen saatavan perintää säädetään perintälaissa, kuitenkin perintälakia ei sovelleta silloin, jos toisessa laissa säädetään toisin. (Laki saatavien perinnästä 513/1999). Perintälaki ei koske myöskään ulosottoviranomaisen toimintaa.

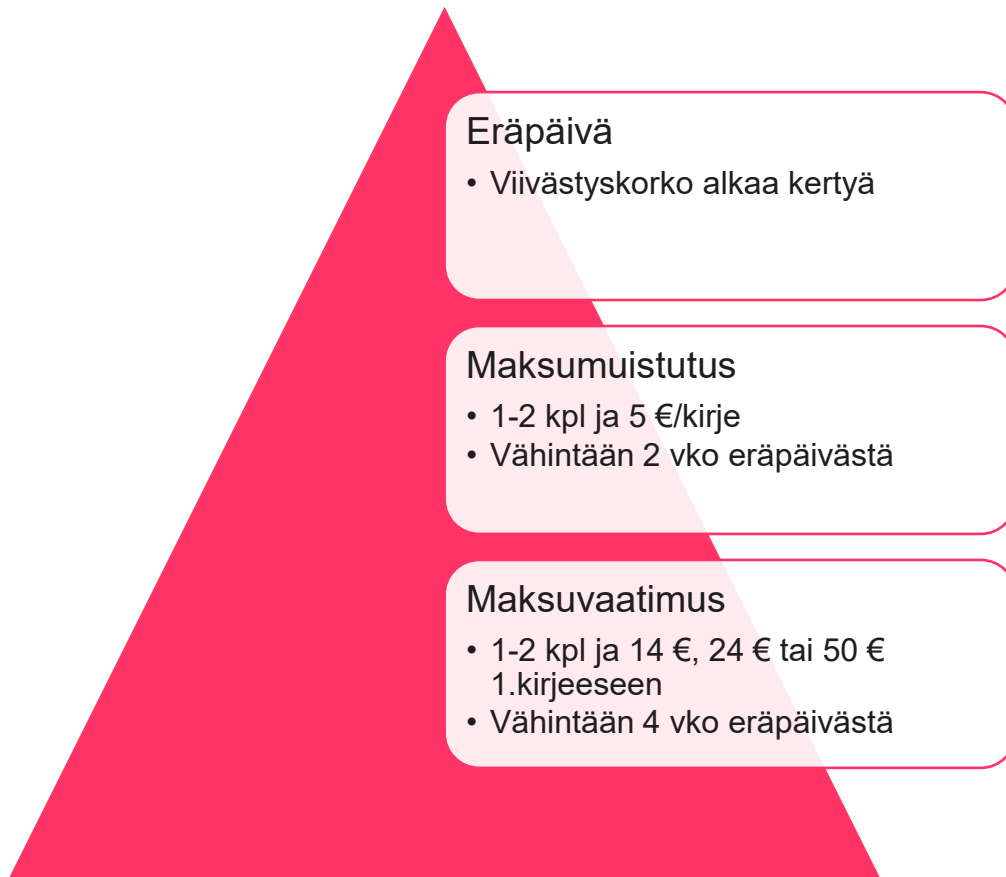
Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä.

Edellä mainittu yleislauseke on perintälain 4 pykälässä mainittu (Laki saatavien perinnästä, 513/1999). Tämä tarkoittaa sitä, että hyvän perintätavan vastaiset sekä velallisen kannalta epäasialliset menettelyt on kielletty (Pönkä & Willman, 2005, s. 39). Hyvän perintätavan vastaista on antaa vääriä sekä harhaanjohtavia tietoja maksunlaiminlyönnin seuraamuksista (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta 199/1996). Lisäksi yksityisyyden vaarantaminen, tarpeettomien kustannusten tai tarpeettoman haitan aiheuttaminen velalliselle ovat hyvän perintätavan vastaisia menettelyjä. Yksityisyyden vaarantaminen tapahtuu, jos perintätoiminnassa perintä joutuu sivullisille tietoon (Bräysy, 2013, s. 21). Tarpeettomaksi haitaksi voidaan luokitella perinnän häiritsevänä ajankohtana. Tällaista voi olla puhelinperintä esimerkiksi viikonloppuisin tai juhlapäivinä.

Ammattimaisesti perintää harjoittavan on lisäksi toiminnassaan otettava huomioon myös velallisen oikeudet (Willman, 2019, s. 43). Huomioitavaa on, ettei ammattimaisesti perintää harjoittavat eivät saa ottaa asiakseen periä lainvastaisia tai perusteettomia saatavia.

3.2 Perintäprosessi ja perintäkulut

Laskun perintäprosessi alkaa vapaaehtoisella perinnällä ja se etenee kahden viikon jaksoissa (Talous- ja velkaneuvonta, 2020a). Velkoja voi lähettää kahden viikon jälkeen eräpäivästä ensimmäisen maksumuistutuksen, jossa voidaan periä enintään 5 euron kuluja sekä viivästyskorkoa. Toisen maksumuistutuksen voi lähettää kahden viikon jälkeen ensimmäisen maksumuistutuksen eräpäivästä. Jos maksumuistutuksista huolimatta velkaa ei ole vielä maksettu, voi velkoja siirtää velan perintätoimiston perittäväksi. Tällöin perintätoimisto voi lähettää ensimmäisen maksuvaatimuksen neljän viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä. Ulosottoon velka voidaan siirtää aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä. Perinnän jokaisesta vaiheesta aiheutuu velalliselle lisää kuluja, jotka lisätään alkupe- räiseen laskuun (Talous- ja velkaneuvonta, 2020a).



Kuvio 1. Vapaaehtoisen perinnän aikataulu ja kulujen muodostuminen (Talous- ja velkaneuvonta, 2020a).

Kuviossa 1 on esitetty laskun kulujen muodostuminen ja aikataulu perinnässä. Eräpäivän jälkeen alkaa viivästyskorko kertyä. Viivästyskoron suuruus on määritelty korkolain 4. pykälässä ja viivästyskoron enimmäissuuruus on vuonna 2021 7 prosenttiyksikköä (Korkolaki 633/1982; Suomen pankki, 2021). Kirjallisesta maksumuistuksesta saa perintäkuluja periä enintään 5 euroa, mutta kuitenkin vasta, jos noudatetaan niin sanottua 14 päivän sääntöä (Willman, 2019, s. 230–231). Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle on annettu riittävästi aikaa laskun maksamiseen, kuten ennen erääntymistä laskun täytyy olla lähetetty 14 päivää ennemmin. Sekä laskun eräpäivästä täytyy olla kulunut 14 päivää, jotta maksumuistuksesta saa periä perintäkuluja. Maksumuistutuksen voi lähettää kuitenkin nopeammalla aikataululla, mutta silloin ei saa periä 5 euron perintäkuluja.

Yksityisoikeudellisten saatavien maksuvaatimuksesta saa periä perintäkuluja, jos se sisältää perintälain 5 pykälän mukaiset vaatimukset (Willman, 2019, s. 231). Nämä vaatimukset on määritelty myöhemmin 3.3.2 Maksuvaatimus -luvussa.

Taulukko 1. Enimmäisperintäkulut ensimmäisessä maksuvaatimuksessa (Willman, 2019, s. 231).

Perimiskulujen enimmäismäärä	Saatavan pääoman suuruus
14 euroa	Enintään 100 e
24 euroa	Yli 100 e, mutta alle 1 000 euroa
50 euroa	Yli 1 000 euroa

Taulukossa 1 on listattu ensimmäisen maksuvaatimuksen enimmäisperintäkulut. Esimerkkinä laskun pääoman suuruuden ollessa 40 euroa, saa siitä periä enintään vaan 14 euron perintäkulut. Willmanin (2019, s. 231) mukaan maksuvaatimuksen perintäkulut koostuvat kaikista vapaaehtoiseen perintään kuuluvista toimenpiteistä, kuten perinnän aloittamisesta johtuneet kulut. Julkisoikeudellisen saatavan ensimmäisestä maksuvaatimuksesta voidaan periä enintään 14 euroa (mts. 232).

Toisesta maksuvaatimuksesta saa perintäkuluja vaatia puolet ensimmäisen maksuvaatimuksen perintäkuluista (mts. 233). Esimerkiksi saatavan ollessa 40 euroa, saa ensimmäisestä maksuvaatimuksesta periä 14 euroa ja toisesta maksuvaatimuksesta enintään 7 euroa. Toisen maksuvaatimuksen perintäkulujen pienentyminen johtuu siitä, että perintätoimet vievät vähemmän työmäärää (mts. 233).

Hyvän perintätavan mukaista on, ettei velalliselle aiheudu kohtuuttomia kuluja, joten tämän takia on määritelty kokonaiskuluvastuu (Willman, 2019, s. 246–247). Kokonaiskuluvastuun tarkoituksena on estää, ettei perintäkulut kasva kohtuuttoman suuriksi, joka pahentaisi entistään velallisen maksuvaikeuksia. Perintäkulujen enimmäismäärä samasta velasta on esitetty taulukossa 2. Julkisoikeudellisten saatavien enimmäiskulut ovat 51 euroa, joita ei saa ylittää poikkeustapauksessakaan (mts. 247). Yksityisoikeudellisten saatavien enimmäiskulut voidaan ylittää vain, jos perintä on ollut poikkeuksellisen vaikeaa. Tämä voi olla silloin, kun velallinen tekee aiheettomia väitteitä sekä reklamaatioita ja sen takia velallinen aiheuttaa tarpeettomia selvittelytyötä.

Taulukko 2. Perintäkulujen enimmäismäärä samasta velasta (Willman, 2019, s. 247).

Perimiskulujen enimmäismäärä	Saatavan pääoman suuruus
60 euroa	Enintään 100 e
120 euroa	Yli 100 e, mutta alle 1 000 euroa
210 euroa	Yli 1 000 euroa
51 euroa	Julkisoikeudellinen saatava

3.3 Vapaaehtoinen perintä

Kuten edellisessä kappaleessa todettiin vapaaehtoinen perintä alkaa maksumuistutuksella ja sen jälkeen vasta maksuvaatimuksella, jos on käytössä perintätoimisto. Perintätoimiin voidaan kuitenkin vasta ryhtyä, kun saatava on erääntynyt eikä sitä ole velallinen maksanut (Willman, 2019, 44). Hyvän perintätavan mukaista on lähettää velalliselle ainakin yksi maksumuistutus ennen velan siirtämistä perintätoimistolle, joka jatkaa perintää maksuvaatimuksella (mts. 135).

3.3.1 Maksumuistutus

Maksumuistutus on yleensä velkojan itse lähetettävä kirjallinen huomautuslasku tai muu ilmoitus saatavasta, joka on erääntynyt ja se on yhä maksamatta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2015). Maksumuistutuksen voi kuitenkin tehdä velkojan puolesta myös asiamies, kuten perintätoimisto. Maksumuistutuksen sisältö on samanlainen kuin maksuvaatimuksessa (mt.).

3.3.2 Maksuvaatimus

Perintätoimistojen täytyy noudattaa perintälain 5 pykälää maksuvaatimuksen lähettämisessä. Perintälain mukaan (Laki saatavien perinnästä, 513/1999) maksuvaatimuksen täytyy olla

kirjallinen. Maksuvaatimuksen voi lähettää myös muulla pysyvällä tavalla, jos velallinen on sen tavan hyväksynyt ja siitä on sovittu. Perintätoimisto ei saa lähettää kuitenkaan maksuvaatimusta, jos velallista ei ole muistutettu saatavasta tai siitä ei ole kulunut vähintään 14 päivää. Perintälain mukaan maksuvaatimuksessa tulee mainita velkojan nimi ja osoite, saatavan peruste, eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko sekä perintäkulut, vaadittu kokonaissumma sekä kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava. Saatavan ollessa suoraan ulosottokelpoinen, täytyy maksuvaatimuksessa olla ilmoitettuna käytettävissä olevat oikeussuojakeinot sekä mahdollisuus hakea lykkäystä (Laki saatavien perinnästä, 513/1999). Julkisyhteisön saatavan maksuvaatimuksessa on vielä erikseen ilmoitettava selvästi, kenelle huomautukset voidaan tehdä.

3.4 Oikeudellinen perintä

Jos vapaaehtoiset perintätoimet eivät ole tuottaneen tulosta, voi velkoja tai perintätoimisto viedä asian oikeuteen saadakseen tuomion, jonka johdosta velkaa voidaan alkaa periä oikeudellisilla keinoilla (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2014). Ammattimaisesti perintää harjoittavan on lähetettävä kirjallinen maksuvaatimus ennen velkomuskanteen nostamista tuomioistuimessa. Itse perittäessä velkaa velkomuskanteen voidaan nostaa ilman vapaaehtoisen perinnän toimia. Oikeudellisen perinnän päätavoitteena on saada velallinen maksamaan velan tai tekemään maksusopimuksen velkojan kanssa (Lindström, 2014, s. 291). Huomioitavaa kuitenkin on ennen oikeudelliseen perintään siirryttäessä, että kannattaako se taloudellisesti (Lehtonen ym., 2021, luku ”Yleinen alioikeusmenettely”). Esimerkiksi velallisella, jolla on paljon maksuhäiriöitä sekä jos velallisen maksuhäiriötietojen mukaan on velallinen todettu ulosotossa varattomaksi, on syytä harkita, että tuottaako oikeudellinen perintä tällaisessa tapauksessa muuta kuin lisää kuluja. Oikeudellinen perintä toimii parhaiten sellaisissa tapauksissa, jossa velallinen on maksuhaluton (mt.).

Oikeudelliseen perintään kuuluu yleisesti kaksi vaihetta, jotka ovat velkomusoikeudenkäynti sekä ulosotto (Niemi, 2014, s. 172). Velkomusoikeudenkäynnissä kutsutaan velkojaa kantajaksi sekä velallista vastaajaksi. Yleisesti oikeudenkäynti etenee vireille tulosta haastehakemukseen, siitä kirjalliseen valmisteluun sekä yksipuoliseen tuomioon tai riitaisissa asioissa suulliseen valmisteluun, pääkäsittelyyn sekä tuomioon. Tämän tuloksena saatava tuomio tekee velasta ulosottokelpoisen ulosottooperusteen, jolloin ulosottomies voi velkojan pyynnöstä

ulosmitata velallisen omaisuudesta velkasummaa. Yleisesti velalliselta ulosmitataan palkasta tai eläkkeestä.

3.4.1 Yksityisoikeudelliset saatavien ulosotto prosessi

Yksityisoikeudellisten saatavien ulosottoon viemiseen tarvitaan suoritustuomio, jonka perusteella velkoja voi pyytää ulosottoviranomaisilta tuomion pakkotäytäntöönpanoa (Bräysy, 2013, s. 27). Pakkotäytäntöönpano tarkoittaa, että velallinen pakotetaan tekemään suoritus velkojille. Suoritustuomion saamiseksi täytyy nostaa kanne käräjäoikeudessa, joka tulee nostaa pääsääntöisesti vastaajan kotipaikan käräjäoikeudessa. Jos kantaja nostaa kanteen väärässä tuomioistuimessa, ei tästä tule kantajalle kuitenkaan mitään oikeudenmenetyksiä, vaan kanne voidaan siirtää kuuluvalla tuomioistuimelle. Saatavan ollessa riidaton eli saatavan perusteesta ja määrästä ei ole erimielisyyksiä, vaan velallisen maksunlaiminlyönti on syynä maksuhaluttomuudesta tai maksukyvyttömyydestä, tällaisen saatavan velkomus voi hoitua tuomioistuimessa summaarisessa menettelyssä (mts. 28). Summaarinen riita-asia tarkoittaa riidatonta asiaa, jonka käräjäoikeus ratkaisee kirjallisessa menettelyssä (Tuomioistuinlaitos, 2021). Tällöin kanteen nostaminen voi tapahtua suppealla haastehakemuksella, jolloin ei tarvitse hakemukseen liittää liitteitä tai muuta todistelua (Bräysy, 2013, s. 28; Tuomioistuinlaitos, 2021). Käräjäoikeudesta saadaan yksipuolinen tuomio, jos vastaaja ei vastusta kannetta tai vetoaa vastauksessaan sellaisiin seikkoihin, joilla ei ole selvästi merkitystä asian ratkaisun kannalta (Bräysy, 2013, s. 28). Yksipuoliseen tuomioon ei voida hakea muutosta, mutta siihen voidaan hakea takaisinsaantia, jolloin asia palautuu täysimittaiseen käsittelyyn käräjäoikeuteen. Takaisinsaantia täytyy hakea 30 päivän kuluessa siitä, kun velallinen on saanut todistettavasti tiedon tuomiosta. Tämä tiedonanto tapahtuu yleensä silloin, kun velkoja on toimittanut yksipuolisen tuomion ulosottoon sekä ulosottoviranomainen antaa sen tiedoksi velalliselle. Kuviossa 2 on vielä havainnollistettu prosessia vapaaehtoisen perinnän jälkeen haastehakemuksesta ulosottoon.



Kuvio 2. Riidattomien saatavien ulosottoprosessi.

Ulosottoasia saadaan vireille kirjallisella hakemuksella (Bräysy, 2013, s. 46). Ulosottohakemukseen liitetään ulosottoperuste eli tuomio, joka on saatu käräjäoikeudesta. Velkojan täytyy laittaa ulosottohakemus itse vireille, jolloin asia siirtyy viranomaisvetoisena, jolloin velkojalta ei enää vaadita toimenpiteitä. Vireilletulon jälkeen velalliselle määrätään oma ulosottomies, joka hoitaa kaikki kyseisestä velallisesta koskevat asiat (mts. 46). Velallinen saa ulosottomieheltään vireilletuloilmoituksen, joka sisältää maksuvaatimuksen. Jos velallinen ei suorita kyseistä maksuvaatimusta, alkaa ulosottomies tutkimaan velallisen omaisuutta saatavan suorittamiseen. Suppeaksi ulosotoksi kutsutaan sellaista tapausta, jolloin ulosmitataan vain palasta, eläkkeestä tai muusta sellaisesta tulosta tai saatavasta, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi (Oikeus.fi, 2021).

3.4.2 Julkisoikeudellisten saatavien ulosottoprosessi

Edellisessä kappaleessa kuvattiin yksityisoikeudellisten saatavien ulosottoprosessia, siihen verrattuna julkisoikeudellisten saatavien ulosottoprosessi on lyhyempi. Julkisoikeudelliset saatavat ovat suoraan ulosottokelpoisia (Ulosottolaitos, 2020). Tämä tarkoittaa sitä, että ne voidaan periä ulosotossa ilman käräjäoikeuden tuomiota tai muuta ulosottoperustetta.

Julkisoikeudellisten saatavien perintäkulut ovat myös suoraan ulosottokelpoisia. Ulosottohakemus tehdään sähköisesti, kun hakijana on ammattimaisesti perintää harjoittaja tai julkisyhteisö (mt). Julkisoikeudellisten saatavien ulosotossa on eräitä poikkeuksia. Nämä poikkeukset ovat, ettei saa käyttää asiamiestä sekä ulosottotoimenpiteet voidaan yleensä saattaa loppuun asti, vaikka maksusta on valitettu. Kuitenkin perintätoimisto voi toimia teknisenä välittäjänä ulosottoon viemisessä, jolloin maksut tilitetään kunnalle ja tilitystiedot kunnan käyttämälle perintätoimistolle (Lindström, 2014, s. 411).

3.4.3 Jälkiperintä

Perintä on voinut keskeytyä monesta eri syystä, kuten velallinen on todettu ulosotossa varattomaksi tai pienen saatavan kirjeperintä ei tuottanut tulosta (Lehtonen ym., 2021, luku ”Jälkiperintä”). Perintää voidaan tehdä saataville, joissa perintä ei ole tuottanut tulosta sekä ne on jätetty odottamaan. Tällaista perintää kutsutaan jälkiperinnäksi. Jälkiperinnässä olevat saatavat ovat yleensä kirjattu luottotappioksi, kun saamisen todennäköisyys on laskenut. Sillä ei kuitenkaan ole merkitys saatavien perimiskelpoisuuteen, jos saatavat ovat kirjattu luottotappioksi. Jälkiperintää voidaan jatkaa siihen saakka, kunnes saatava on maksettu tai vanhentunut. Jälkiperintä pohjautuu periaatteessa kahteen asiaan, velallisen varallisuustilanteen muutokseen sekä velkojan sitkeyteen. Yksityishenkilön varallisuus voi muuttua radikaalisti vuosien mittaan. Esimerkkinä työttömänä varattomaksi havaittu henkilö saa hyvän työn, jolloin hän voi olla vuoden jo maksukykyinen.

Jälkiperintää voidaan tehdä kirjeperintänä tai laittamalla saatavat uudelleen ulosottoon (Lehtonen ym., 2021, luku ”Jälkiperintäkeinot”). Kirjeperintää tehdään jälkiperinnässä usein säännöllisesti, kuten kerran vuodessa toistuvilla kirjeillä. Olennaisinta kirjeperinnässä tässä vaiheessa on, ettei saatavaa ole vielä unohdettu sekä muistuttaa velallista saatavasta. Saatava voidaan siirtää uudestaan ulosottoon perittäväksi, jos siitä on haettu oikeuden päätös tai se on muulla tavalla täytäntöönpanokelpoinen. Ulosottoon takaisin laittaminen voi kuitenkin johdattaa taas varattomuuden toteamiseen, jolloin taas estemaksut lisäävät velkojan kuluja.

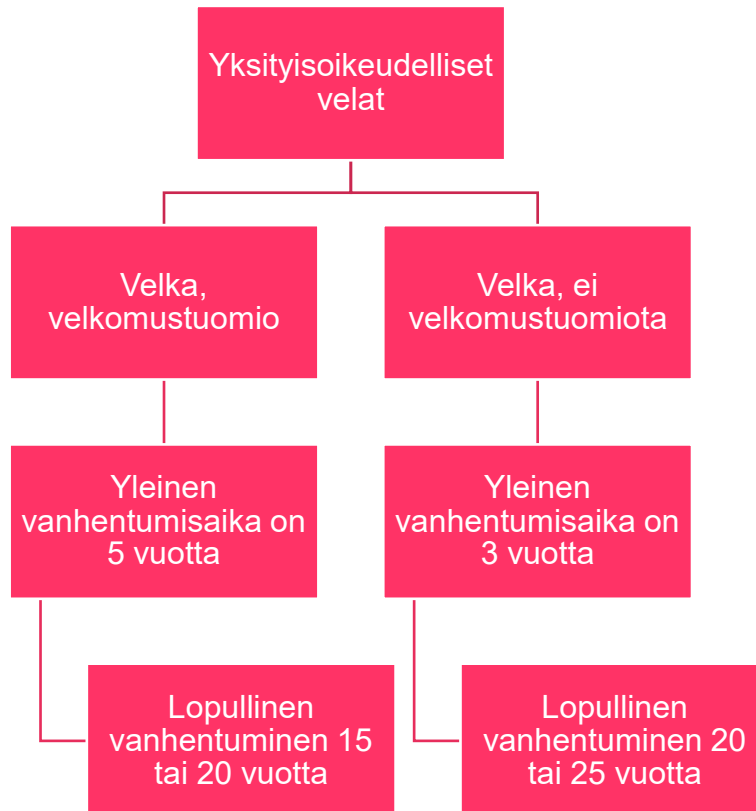
4 SAATAVIEN VANHENTUMINEN

Tässä luvussa käsitellään yksityisoikeudellisten sekä julkisoikeudellisten saatavien vanhentumista. Velan lopullinen vanhentuminen tarkoittaa sitä, ettei velallisella ole enää velvollisuutta maksaa saatavaa (Pönkä & Willman, 2005, s. 179). Myöskään velkojalla ei ole oikeutta periä vanhentunutta velkaa.

4.1 Yksityisoikeudellisen saatavan vanhentuminen

Yksityisoikeudellisissa saatavissa velan vanhentumisessa noudatetaan vanhentumislakia. Yleinen saatavien vanhentumisaika on 3 vuotta (Lehtonen ym., 2021, luku ”Saatavan vanhentuminen”). Näissä vanhentumisaika alkaa velan erääntymisestä, jos eräpäivä on sovittu. Muulloin vanhentumisaika alkaa kulua, kun myyjä on luovuttanut kaupan kohteen ostajalle. Tällaisten saatavien vanhentumista voidaan katkaista vapaamuotoisesti sekä oikeudellisilla toimin. Vapaaehtoisesti velan vanhentumista voidaan katkaista esimerkiksi muistuttamalla velasta velallista, sovitaan maksusuunnitelmasta tai velallinen suorittaa velkaansa. Oikeudelliset toimet velan vanhentumisen katkaisussa on esimerkiksi kanteen vireillepano tai ulosoton vireillepano. Vanhentumisen katkaisu tarkoittaa käytännössä sitä, että velan 3 vuoden vanhentuminen alkaa alusta. Vanhentumisaika muuttuu viiteen vuoteen, jos velasta annetaan lainvoimainen tuomio. Tällöin voidaan myös katkaista velan vanhentumista mainituilla tavoilla.

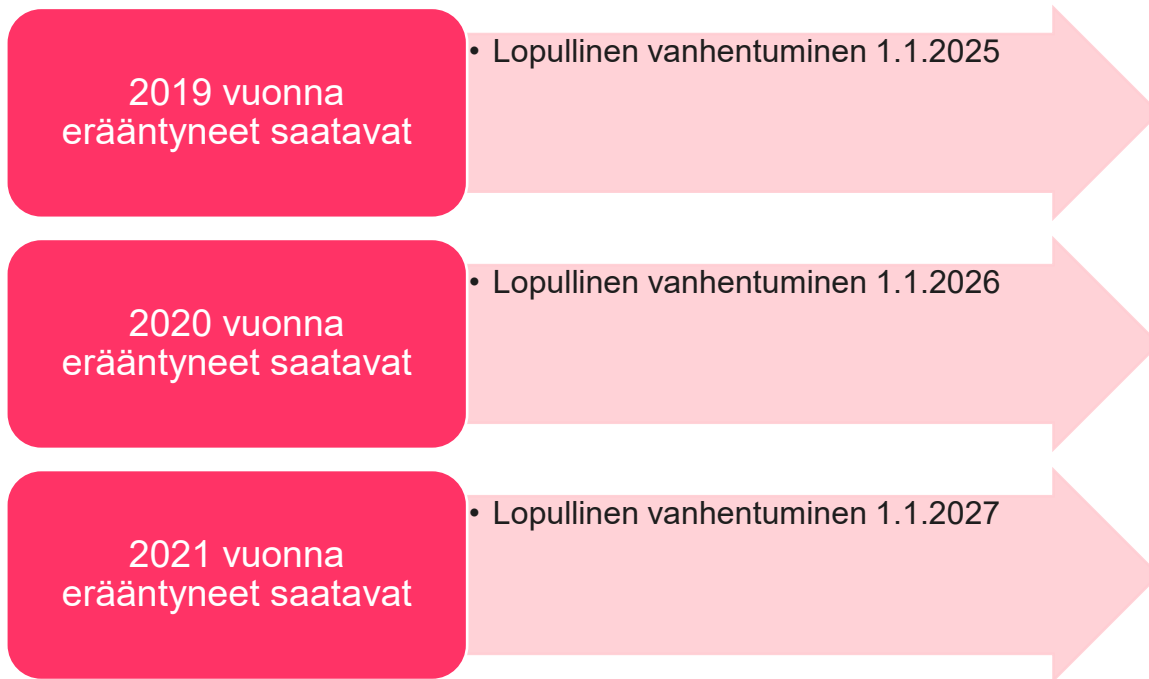
Velka vanhenee lopullisesti 15, 20 tai 25 vuodessa (Talous- ja velkaneuvonta, 2020b). Velan lopullinen vanhentumisaika lasketaan joko velkomustuomion antamisesta tai velan ensimmäisestä eräpäivästä. Vanhentuminen toteutuu kumminkin sen mukaan, kumpi ajankohta saavutetaan ensimmäisenä. Velka vanhenee lopullisesti tuomiopäivästä laskien 15 vuodessa, jos sille on haettu velkomustuomio. Velkojan ollessa yksityishenkilö tai velka johtuu rikoksesta, lopullinen vanhentumisaika on 20 vuotta. Jos velkaan ei ole haettu velkomustuomiota, vanhenee se lopullisesti 20 vuoden päästä eräpäivästä. Yksityishenkilön velka, johon ei ole haettu velkomustuomiota vanhenee kuitenkin 25 vuoden päästä. Velan lopullista vanhentumista ei voi katkaista oikeudellisilla eikä vapaaehtoisilla toimilla. Velan vanhentumista on havainnollistettu kuviossa 3.



Kuvio 3. Yksityisoikeudellisten velkojen vanhentuminen (soveltaen talous- ja velkaneuvonta, 2020b).

4.2 Julkisoikeudellisen saatavan vanhentuminen

Julkisoikeudellisten saatavien, kuten kuntien terveyskeskusmaksut, vanhentumisessa ei sovelleta velan yleistä vanhentumisaikaa. Velka vanhenee lopullisesti, kun eräpäivästä viisi kokonaista kalenterivuotta ovat kuluneet (Talous- ja velkaneuvonta, 2020b). Kuviossa 4 on vielä havainnollistettu erivuosien julkisoikeudellisten saatavien vanhentuminen. Saatavan eräpäivän ollessa esimerkiksi 14.10.2019, vanhenee velka lopullisesti 1.1.2025. Julkisoikeudellisten saatavien vanhentumista ei voida katkaista, kuten yksityisoikeudellisten saatavissa (Talous- ja velkaneuvonta, 2020b).



Kuvio 4. Julkisoikeudellisten saatavien vanhentuminen eri vuosina.

5 TUTKIMUKSEN MENETELMÄ JA AINEISTONKERUU

Tässä luvussa käsitellään tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmää, aineistonkeruuta sekä tutkimuksen luotettavuutta. Tämä opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena anonyymille Kuntayhtymälle. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu sekä kohdeyrityksen dokumentit. Teemahaastatteluja tehtiin kaksi kappaletta ja haasteltavina olivat eläkkeelle jäänyt kirjanpitäjä, talouspäällikkö sekä nykyinen kirjanpitäjä.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen menetelmäksi valikoitui case-tutkimus eli tapaustutkimus, jossa tutkitaan yksittäistä kohdetta. Kanasen (2015, s. 76) mukaan case-tutkimuksella saadaan mahdollisimman monipuolisen sekä syvällisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä, kun tutkitaan yksittäistä tapausta. Case-tutkimuksessa aineistonkeruu- sekä aineistonanalyysimenetelminä käytetään kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen menetelmiä (mts. 76). Tutkimuksessa haluttiin ymmärtää perintäprosessin kulkua kuntayhtymä x:ssä ja kuinka se on muuttunut perinnän ulkoistamisen jälkeen.

Toimeksiantaja opinnäytetyölle toimii Kuntayhtymä x. Kuntayhtymä x toimii sosiaali- ja terveydenhuolto alalla ja sen tehtäviin kuuluu järjestää omalla alueellaan kuntalaisilleen kunnalliset sosiaali- sekä terveydenhuollon palvelut. Kuntayhtymän saatavat koostuvat pääasiassa suoraan ulosottokelpoisista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Perintää kuntayhtymässä on hoidettu itsenäisesti vuosina 2016–2019, jonka jälkeen koko perintäprosessi on ulkoistettu sekä perintää hoitavat työntekijät ovat vaihtuneet. Tämän johdosta toimeksiantajana toimiva kuntayhtymä halusi tietoa heidän perintäprosessistansa sekä miten se on muuttunut ulkoistamisen jälkeen.

5.2 Aineistonkeruumenetelmät

Kanasen (2015, s. 81) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat dokumentit, havainnointi, haastattelu sekä sähköpostihaastattelu. Dokumentit voivat olla ilmiöön liittyviä tekstejä, joiden avulla saadaan tutkimusongelmaan ratkaisu. Esimerkiksi erilaiset muistiot, tilastot, pöytäkirjat sekä äänitteet ovat dokumentteja. Teemahaastattelu on yleisin haastattelun muoto, jolloin tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet tai teemat, joita käsitellään haastattelussa (Vilka, 2021, luku ”Tutkimushaastattelun muodot”).

Teemahaastattelussa aineisto litteroidaan eli aineisto tallennetaan kirjalliseen muotoon (Kananen, 2015, s. 129). Litteroinnin tarkkuus vaihtelee sanatarkasta hyvin yleisluontoiseen, jolloin kirjataan ylös vain sanomisen sisältö. Tällöin on poistettu murre- sekä puhekielen ilmaukset (Kananen, 2017, s. 135).

Tähän opinnäytetyöhön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui kohdeyrityksen dokumentointi sekä teemahaastattelu, jotta saataisiin tietoa, miten perintää on hoidettu ennen sen ulkoistamista ja miten se toimii ulkoistamisen jälkeen. Dokumentointi aineistoon otettiin tarkasteluun viivästyskorot, perintäkulut, perinnästä aiheutuneet kustannukset, asiakkaiden maksukäyttämismisraportti sekä luottotappiot kuntayhtymässä vuosina 2017–2021. Vuodesta 2021 on otettu vain syyskuuhun asti, sillä siihen asti on varmasti kirjattu kaikki reskontraan. Lisäksi luottotappioista on otettu tarkasteluun vain 2016–2019, sillä vuoden 2020 luottotappioita ei ole vielä kirjattu kuntayhtymän reskontraan.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Vilkan (2021) mukaan laadullisen tutkimusmenetelmällä tehdyllä tutkimuksella tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä on tutkija itse sekä hänen rehellisyytensä. Luotettavuuden arvioinnin kohteena on tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat sekä ratkaisut.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kuntayhtymä x:n perintäprosessia sekä miten se on tehostunut ulkoistamisen myötä. Tutkimuksen teoriaosassa perehdyttiin kuntien erilaisiin saattaviin, perintäprosesseihin sekä velan vanhentumiseen. Tutkimuksen aineistonkeruu ja käsittely suoritettiin huolellisesti. Teemahaastattelut litteroitiin yleiskieliseen muotoon ja haastattelutulokset käytiin muutaman kerran läpi haastattelijoiden kanssa, ettei haastattelun analysoinnissa tulisi ristiriitoja.

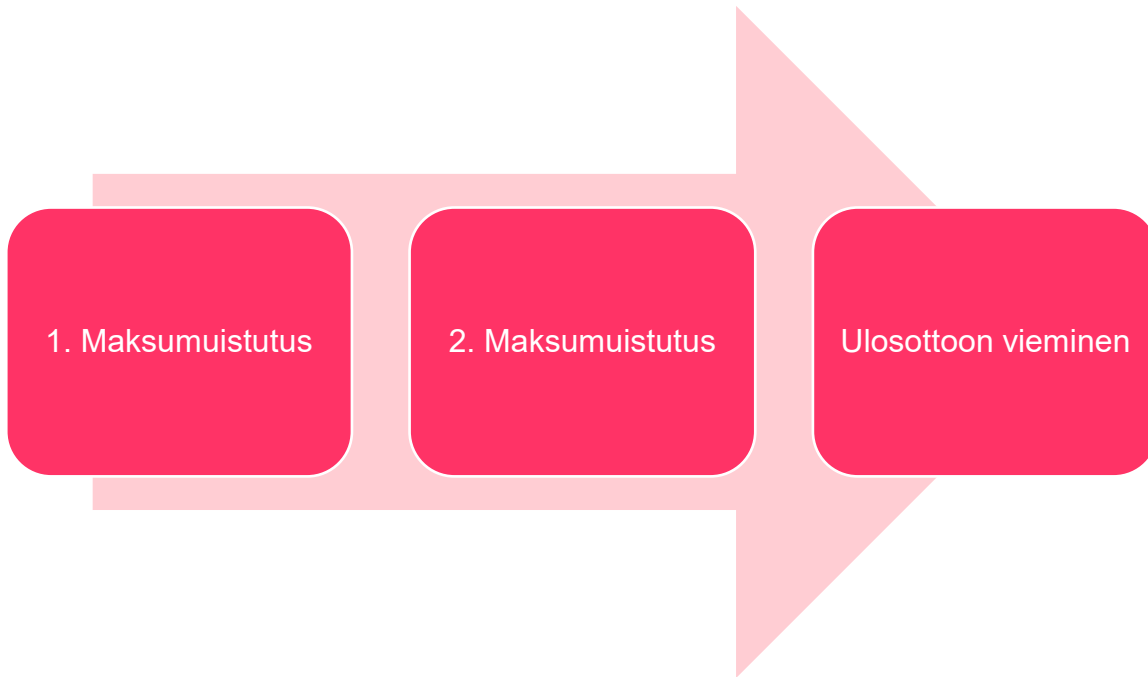
6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan teemahaastatteluissa saatuja tuloksia sekä lisäksi on otettu kuntayhtymästä tiettyjä dokumentteja haastattelun lisäksi tarkasteluun, jotta voidaan seurata miten esimerkiksi viivästyskorkotulot ovat muuttuneet perinnän ulkoistamisen jälkeen. Haastattelut on jaettu kahteen eri haastattelukertaan, ensimmäisessä haastattelussa keskityttiin itsenäiseen perintään ja toisessa haastattelussa ulkoiseen perintään. Teemahaastattelut jaettiin kahteen eri haastattelu kertaan sen takia, sillä eri työntekijät hoitivat perintää ennen ulkoistamista sekä sen jälkeen. Haastattelukysymykset ovat opinnäytetyön liitteinä 1 ja 2.

Tutkimuksessa haastateltiin ennen perinnän ulkoistamisen kohdalta eläkkeelle jäänyttä kirjanpitäjää. Perinnän ulkoistamisen jälkeen olevat kysymykset ovat kohdistettu talouspäällikölle sekä nykyiselle kirjanpitäjälle. Haastatteluteemat ovat melkein samat kummallekin haastattelulle, paitsi perinnän ulkoistamisen on lisäksi ulkoistamisen hyödyt. Haastattelutulokset on jaettu neljään osa-alueeseen, jotka ovat perintäprosessi, kulut sekä asiakkaiden maksukäytäntö. Tämän lisäksi on tarkasteltu kuntayhtymän viivästyskorkotulojen, perintäkuluja, sekä luottotappioita, jotta pystytään tarkastelemaan, onko perintäprosessin ulkoistaminen tuottanut tulosta.

6.1 Perintäprosessi

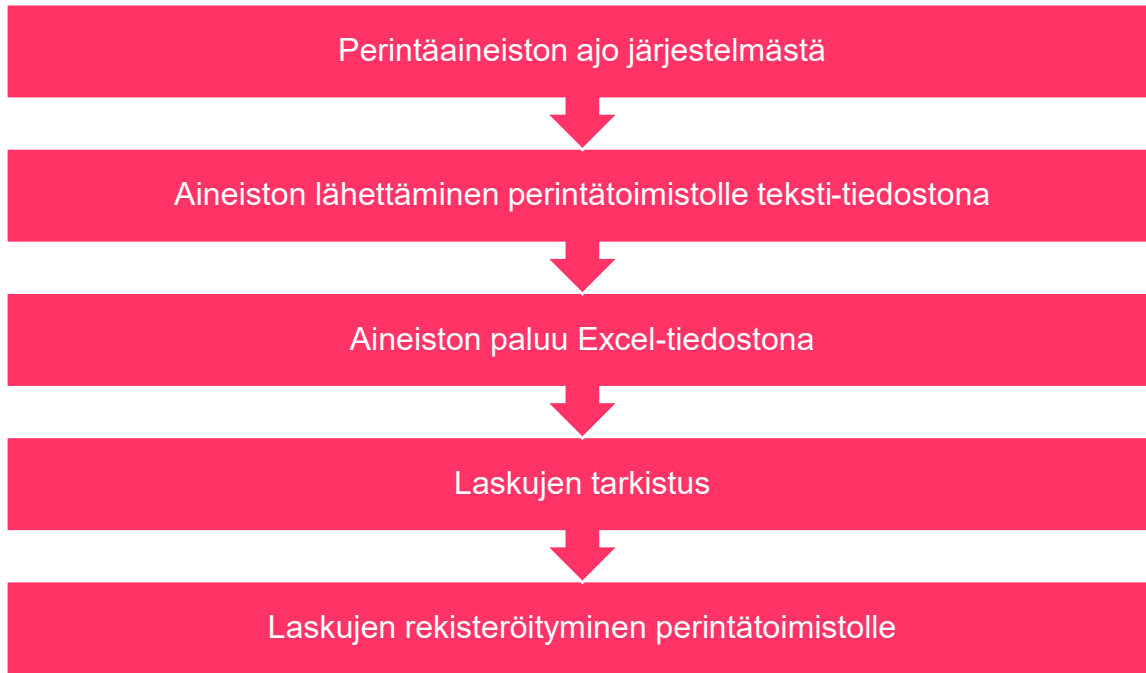
Ensimmäisessä haastattelussa haastateltiin eläkkeelle jäänyttä kirjanpitäjää, joka hoiti saatavien perintää itsenäisesti ennen perinnän ulkoistamista. Kirjanpitäjän mukaan kuntayhtymässä oli myös hänen aikanaan käytössä perintätoimisto, mutta kirjanpitäjän mukaan olisi ollut liian työlästä tehdä perintää sitä kautta, joten hän hoiti itsenäisesti perintää. Hän lähetti yleensä kaksi maksumuistutusta ennen kuin siirsi avoimina olevat eräänntyneet saatavat tietyn ajan jälkeen ulosottoon. Perintäprosessilla ei ollut kirjanpitäjän mukaan tiettyä aikataulutusta, vaan hän teki perintätoimet aina tietyn ajan välein, silloin kun hänellä oli sopiva ajankohta. Kirjanpitäjä tulosti maksumuistutukset ja lähetti ne postissa, joka ei vienyt hänen mielestään paljoa työaika. Kuviossa 5 on havainnollistettu perintäprosessia ennen ulkoistamista.



Kuvio 5. Perintäprosessi ennen ulkoistamista.

Toisessa haastattelussa haastateltiin taluspäällikköä sekä nykyistä kirjanpitäjää. He ovat hoitaneet perinnän ulkoistamisen sekä perintäprosessia ulkoistamisen jälkeen. Taluspäällikkö kertoi, että he ulkoistivat perinnän, koska he yrittivät hakea helpotusta maksumuistutuksien lähettämiseen.

Taluspäällikkö totesi, että hän ajaa aineiston heidän järjestelmästäan tekstitiedostona, joka lähetetään perintätoimistolle kerran kuukaudessa. Tämä aineisto tulee takaisin perintätoimistolta Excel-tiedostona, joka sen jälkeen tarkastetaan, jottei perintään lähde sinne kuulumattomia laskuja. Taluspäällikön mukaan hänen työaikaansa ei kulu kohtuuttoman paljon tähän prosessiin. Noin viikon jälkeen aineisto rekisteröityy perintätoimistolle, joka lähettää ensimmäisen maksumuistutuksen. Kirjanpitäjän mukaan tämän vaiheen jälkeen odotetaan tilityksiä sekä asiakkaiden soittoja. Kirjanpitäjän mukaan heidän reskontrajärjestelmässään on puutteita, jonka takia on vaikea seurata, ovatko asiakkaat maksaneet alkuperäisellä viitteellä. Kirjanpitäjän mukaan hänen työaikaansa kuluu kohtuullisesti näihin edellä mainittuihin selvittelyihin. Hänen täytyy tarkistaa laskut yksitellen reskontrasta, ettei laskuja ole suoritettu alkuperäisen laskun viitteellä. Kirjanpitäjän mukaan perintätoimisto lähettää tilityksiä sitä mukaan, kun asiakkaat suorittavat maksuja perintätoimistolle. Nämä tilitykset kirjanpitäjä kirjaa käsin heidän reskontraansa, joka vie kirjanpitäjän mukaan noin 2–3 tuntia päivässä hänen työajastaan. Kuviossa 6 on vielä havainnollistettu perintäaineiston prosessia perintätoimistolle.



Kuvio 6. Perintäaineiston prosessi.

Perintätoimisto lähettää ensimmäiset maksumuistutukset ja jos niitä ei makseta perintätoimiston avulla, siirtyvät laskut perintätoimiston kotimaan perintään. Tällöin perintätoimisto lähettää ensimmäiset maksuvaatimukset. Jos ensimmäiset maksuvaatimukset eivät tuota tulosta, perintätoimisto arvioi asiakkaan maksukykyä ja lähettää vielä toisen maksuvaatimuksen ennen oikeudellisia keinoja. Maksukyvyttömiä asiakkaiden laskut siirtyvät perintätoimiston jälkiperintään ja maksukykyisten asiakkaiden laskut siirtyvät ulosottoon. Kuviossa 7 on havainnollistettu perintätoimiston perintäprosessia.



Kuvio 7. Perintätoimiston perintäprosessi.

6.2 Kulut

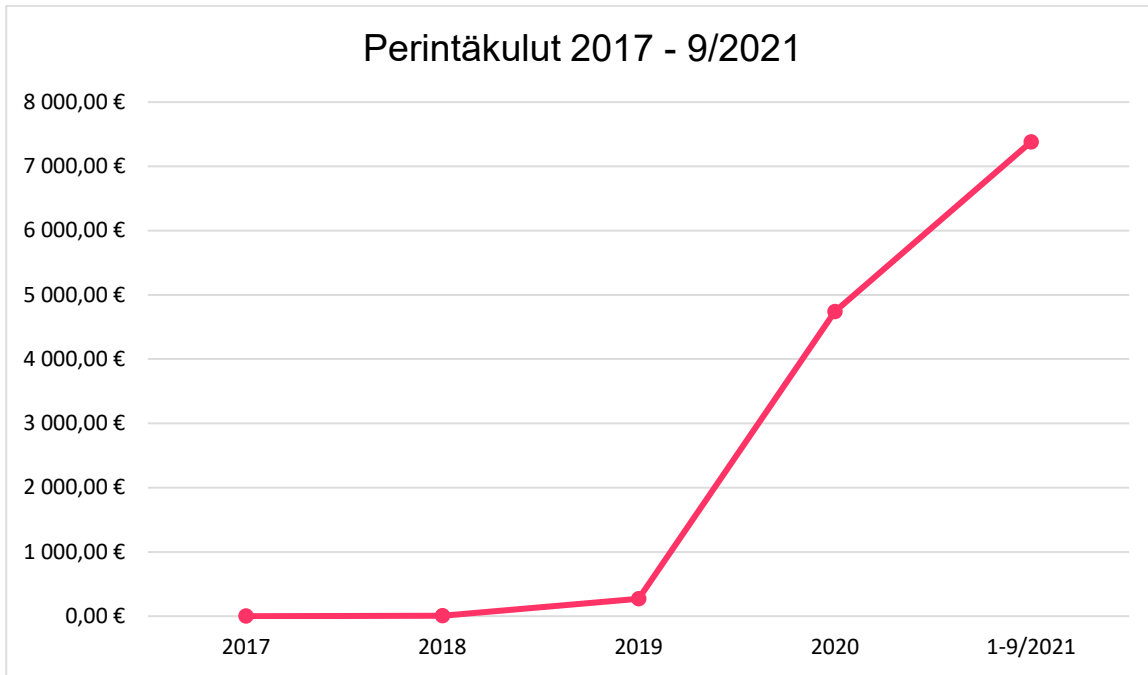
Ennen perinnän ulkoistamista eläkkeelle jäänyt kirjanpitäjä ei vaatinut maksumuistutuksista ollenkaan viivästyskorkoa eikä muita perintäkuluja. Kirjanpitäjän mukaan hän halusi saada laskujen pääomat vain suoritetuksi ja tämän takia hän ei vaatinut perintäkuluja.

Ulkoistamisen jälkeen viivästyskorkoa alettiin vaatimaan, mutta vapaaehtoisessa perinnästä muodostuvat perintäkulut jäivät perintätoimistolle. Ainoastaan ulosotosta tilitetään kuntayhtymälle perinnästä aiheutuneita kuluja.



Kuvio 8. Viivästyskorkotulot 2017–9/2021.

Kuviosta 8 nähdään, ettei viivästyskorkoa ollut vaadittu ennen perinnän ulkoistamista. Kuviosta huomataan vielä se, että 2019 vuotena on ulkoistettu perintä, sillä korkotulot ovat nousseet. Lisäksi kuviosta 9 nähdään perintäkulujen tuotto erivuosina. Näistä kahdesta taulukosta voidaan todeta, että perintäkuluilla sekä viivästyskoroilla voidaan kattaa perinnästä aiheutuneita kuluja. Voidaan myös huomata kulujen suuruudesta se, että on todella paljon laskuja, jotka siirtyvät perintään (Kuviot 8–9).



Kuvio 9. Perintäkulut 2017–9/2021.

Kuvioon 10 on koottu perinnästä aiheutuneet kustannukset. Nämä kustannukset koostuvat pääasiassa ulosottoesteistä sekä perintätoimiston kustannuksista, joita ovat esimerkiksi perintäasian peruutuksen maksut. Kirjanpitäjän mukaan näitä peruutusmaksuja tulee, sillä perintäasioita täytyy välillä perua. Kun tarkastellaan ainoastaan perintäkuluja, korkoa sekä perintäkustannuksia, voidaan todeta, että ne kattavat melkein kokonaan perinnästä aiheutuneet kustannukset (Kuviot 8–10).

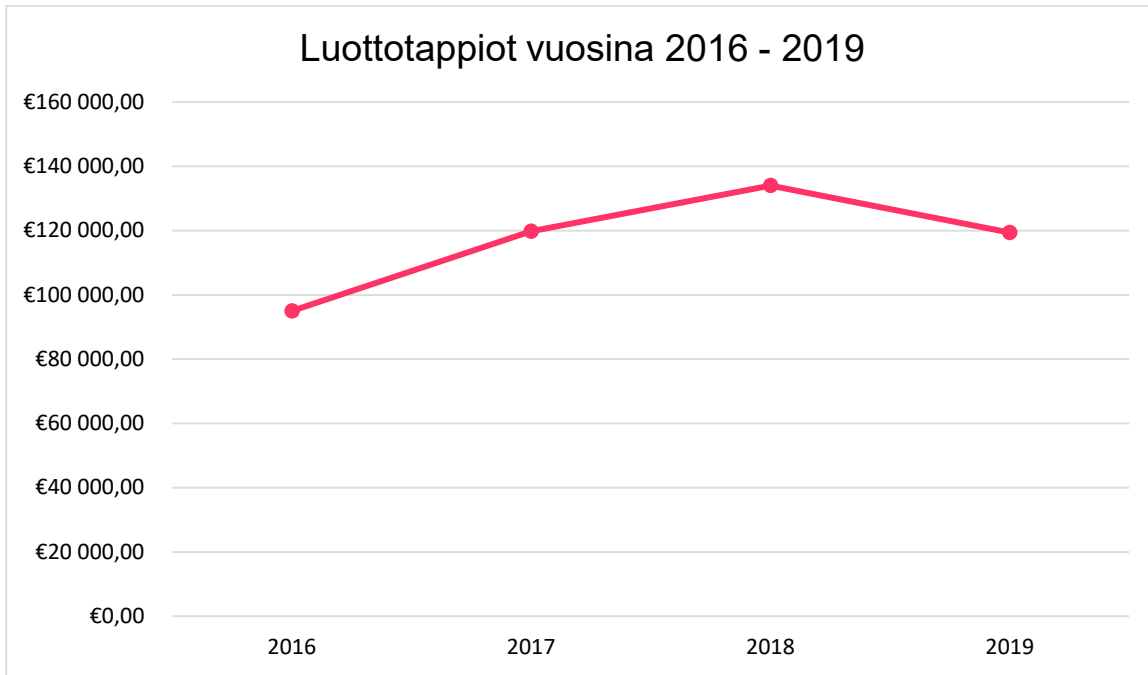


Kuvio 10. Perinnästä aiheutuneet kustannukset 2017–9/2021.

6.3 Asiakkaiden maksukäytäntö

Ennen perinnän ulkoistamista kirjanpitäjän mukaan asiakkaiden maksukäytäntö vaihteli paljon. Jotkut maksoivat maksumuistutuksen jälkeen, toiset pitkittivät maksua todella pitkään ja jotkut antoivat laskun mennä ulosottoon. Kirjanpitäjän mielestä asiakkaat välillä tahallisesti pitkittivät maksua, johon hän totesi, että olisikohan asiakkaat maksaneet laskun ajoissa, jos olisi vaatinut perintäkuluja.

Perinnän ulkoistamisen jälkeen talouspäällikkö sekä nykyinen kirjanpitäjä totesivat, että asiakkaat maksavat nopeammalla tahdilla laskuja, kun käytössä on perintätoimisto. Heidän mielestään asiakkaat pelkäävät suuren perintätoimiston perittäessä velkaa, sillä silloin laskuissa on tarkat tekstit, että miten tulee toimia. Haastattelussa tuli lisäksi ilmi, että kirjanpitäjän ja talouspäällikön mielestä asiakkaiden maksukäytäntö on parantunut perinnän ulkoistamisen johdosta.



Kuvio 11. Luottotappiot vuosina 2016–2019.

Kuviosta 11 nähdään luottotappiot eri vuosina. Voidaan huomata, että luottotappiot ovat kasvaneet vuodesta 2016–2018, jonka jälkeen vuonna 2019 luottotappiot ovat laskeneet.

Vuonna 2017 luottotappiot kasvoivat noin 26 % verrattuna vuoteen 2016. Luottotappiot kasvoivat vielä vuodesta 2017 vuoteen 2018 noin 12 %. Vuonna 2019 luottotappiot laskivat noin 11 % verrattuna vuoteen 2018. Vuoden 2020 luottotappioita ei vielä saatu tähän tarkasteluun, sillä niitä ei ole vielä kirjattu.

6.4 Ulkoistamisen hyödyt

Entisen kirjanpitäjän mukaan hän tulosti itse maksumuistutukset sekä lähetti ne yksitellen. Tämä prosessi oli taluspäällikön mukaan työlästä sekä aikaa vievää, jonka johdosta Kuntayhtymä x:ssä ulkoistettiin perintä. Taluspäällikön mukaan perinnän ulkoistaminen tuotti aluksi tietoteknisiä vaikeuksia, sillä perintätoimiston ja Kuntayhtymä x:n tietojärjestelmät eivät toimineet. Taluspäällikön mukaan alkuvaikeuksien jälkeen yhteistyö on alkanut sujumaan perintätoimiston kanssa.

Perintäprosessi tehtiin itsenäisesti aina sopivana ajankohtana ja nykyään taluspäällikkö ajaa perintäaineiston Kuntayhtymä x:n reskontrasta kerran kuukaudessa. Kuukausittainen perintäprosessiin ryhtyminen on hyödyksi sekä asiakkaille, että Kuntayhtymä x:lle. Kuviosta 12

nähdään asiakkaiden maksukäyttäytymisen keskiarvot vuosina 2017–2021. Nämä keskiarvot on laskettu siitä, montako päivää eräpäivästä laskut on maksettu. Kuviosta 12 nähdään, että vuonna 2017 asiakkaat maksoivat keskimäärin noin 80 päivää vasta eräpäivän jälkeen. Tämä nousi vielä vuonna 2018 yli 90 päivään, jonka jälkeen asiakkaiden maksukäyttäytymisen on parantunut huomattavasti. Vuonna 2021 asiakkaat maksavat keskimäärin yli 10 päivän päästä eräpäivästä.



Kuvio 12. Asiakkaiden maksukäyttäytymisen keskiarvot

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuntayhtymä x:n perintäprosessia ennen ulkoistamista sekä ulkoistamisen jälkeen. Tutkimuskysymyksenä oli: onko ulkoistettu perintä tulkittavissa olevan tehokkaampaa kuin sisäisen perintä kuntayhtymässä. Kuntayhtymä x on ulkoistanut vuoden 2019 loppupuolella perinnän perintätoimistolle. Kuntayhtymän saatavat koostuvat pääasiassa suoraan ulosottokelpoisista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että perinnän ulkoistaminen on tehostanut Kuntayhtymä x:n perintää. Ennen ulkoistamista asiakkaat maksoivat keskimäärin 80–90 päivää eräpäivästä. Nykyään asiakkaat maksavat keskimäärin yli 10 päivää eräpäivästä. Tästä syystä voidaan todeta, että perinnän ulkoistaminen on tehostanut Kuntayhtymä x:n perintää.

Perintäprosessi alkaa vapaaehtoisella perinnällä ja siirtyy oikeudelliseen perintään, jos vapaaehtoinen perintä ei ole tuottanut tulosta (Lindström, 2014, s. 291). Vapaaehtoiseen perintään kuuluu maksumuistutus sekä maksuvaatimus (Talous- ja velkaneuvonta, 2020a). Perintä voi kuitenkin keskeytyä, jos asiakas on todettu ulosotossa maksukyvyttömäksi tai saatavan kirjeperintä ei ole tuottanut tulosta (Lehtonen ym., 2021, luku ”Jälkiperintä”). Tällöin yleensä saatavan perintää jatketaan jälkiperinnän avulla, jolloin velallista muistutetaan saatavasta. Jälkiperinnän keinoja on viedä saatava uudestaan ulosottoon tai jatkaa perintää kirjeperinnällä. Kuntayhtymässä on ulkoistettu perintäprosessi kokonaan perintätoimistolle, joka hoitaa perinnän heidän puolestaan. Perintätoimiston perintäprosessi on toiminut paremmin kuin itse hoidettaessa perintää. Luottotappiot ovat laskeneet perinnän ulkoistamisen jälkeen noin 11 %, josta voidaan päätellä asiakkaiden maksavan nopeammalla tahdilla laskuja.

Hyvän perintätavan mukaista on, ettei velalliselle aiheudu kohtuuttomia kuluja ja tämän johdosta perintäkuluille on määritelty kokonaiskulu vastuu (Willman, 2019, s. 247). Julkisoikeudellisten saatavien perintäkulut voivat suurimmillaan olla 51 euroa. Maksumuistutuksesta saa periä enintään 5 euroa ja ensimmäisestä maksuvaatimuksesta 14 euroa (Wilman, 2019, s. 230–231). Viivästyskoron enimmäissuuruus vuonna 2021 on 7 prosenttiyksikköä (Korkolaki 633/1982; Suomen pankki, 2021). Kuntayhtymän viivästyskorkotulot sekä perintäkulut ovat tietenkin nousseet perinnän ulkoistamisen jälkeen, sillä niitä ei vaadittu itsenäisessä perinnässä. Kuntayhtymä x:n viivästyskorot sekä perintäkulut ovat nousseet eniten vuonna 2021, joka johtaa siihen, että perintä on tehostunut ulkoistamisen myötä.

8 OMA POHDINTA

Kuntayhtymä x:n perintäprosessista heräsi itselleni muutama idea perinnän toimivuuden lisäämiseksi. Perintäaineisto tehdään kerran kuukaudessa, jolloin siitä tulee kirjanpitäjän mukaan todella pitkä aineisto. Jos perintäaineisto ajettaisiin kaksi kertaa kuukaudessa, se saataisi silloin helpottaa myös perintätoimistoa, koska silloin ei tulisi niin pitkää listaa uusista laskuista. Lisäksi kirjanpitäjän toteamus asiakkaiden soitoista tuottaa todella paljon lisää selvittämistä. Perintäaineiston ajaminen kaksi kertaa kuukaudessa voisi myös vähentää asiakkaiden soittoja ja lisäselvityksiä.

Jatkotutkimuksena Kuntayhtymä x:lle olisi tutkia koronavirusepidemian vaikutusta saatavien hallintaan. Tässä tutkielmassa selvitettiin perinnän toimivuutta ulkoistamisen jälkeen, joten olisi hyvä tutkia koronavirusepidemian jälkeen perintää vielä uudestaan, jotta nähtäisiin esimerkiksi mihin suuntaan luottotappiot sekä asiakkaiden maksukäyttäytyminen menevät.

LÄHTEET

- Bräysy, P. (2013). *Perintä käytännössä*. Kauppakamari.
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta 199/1996. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1996/19960199>
- Järvinen, J. (27.5.2020). *Perintä on tärkeä osa yrityksen asiakaspalvelua*. Perintäritari Oy. <https://gallant.fi/perinta-on-tarkea-osa-yrityksen-asiakaspalvelua/>
- Kananen, J. (2015). *Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (15.5.2014). *Perintäkulut ja perinnän eteneminen*. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (17.12.2015). *Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä*. <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/hyva-perintatapa-kuluttajaperinnassa/#1.3>
- Korkolaki 633/1982. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820633#P12>
- Kuntalaki 410/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O1L2P7>
- Kuntaliitto. (2021a). *Julkisoikeudelliset saatavat*. <https://www.kuntaliitto.fi/laki/saatavan-perinta-ja-vanheneminen/julkisoikeudelliset-saatavat>
- Kuntaliitto. (2021b). *Saatavan perintä ja vanhentuminen*. <https://www.kuntaliitto.fi/laki/sopimukset-ja-vahingonkorvaus/saatavan-perinta-ja-vanhentuminen>
- Kuntaliitto. (2021c). *Yksityisoikeudelliset saatavat*. <https://www.kuntaliitto.fi/laki/saatavan-perinta-ja-vanheneminen/yksityisoikeudelliset-saatavat>
- Kurki, C. (2018). *Saatavien hallinta ja perintä sekä niiden ulkoistamisen hyödyt ja riskit* [AMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201802052016>
- Laki saatavien perinnästä 513/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>
- Lehtonen, Y., Mökkönen, K., Seulu, M., Tammerkoski, R., & Töyrylä, H. (2021). *Perintä ja luotonhallinta* (päivittyvä teos). WSOYPro.

- Lindström, J. (2014). *Luotonvalvonta ja saatavien perintä* (4., uudistettu painos). Talentum Media.
- Niemi, M-L. (2014). *Luotto-oikeus: Luottotyypit, perintäprosessi ja takaisinsaanti*. Talentum.
- Nordea. (15.4.2020). *Miten maksuvalmiutta voi ylläpitää koronan aikana*. <https://insights.nordea.com/fi/yritystoiminta/miten-maksuvalmiutta-voi-yllapitaa-koronan-aikana/>
- Oikeus.fi. (7.2.2021). *Velan vieminen ulosottoon ja sen perintä*. <https://oikeus.fi/fi/index/laatikot/velanperinta.html>
- Oikeusministeriö. (22.4.2021). *Perintälain väliaikaisia muutoksia jatketaan*. <https://oikeusministerio.fi/-/perintalain-valiaikaisia-muutoksia-jatketaan>
- Peltola, T. (2013). *Perintäprosessin kulku: case Raison kaupunki* [AMK-opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013060312646>
- Pönkä, P., & Willman, P. (2005). *Käytännön perintäopas*. Edita.
- Suomen pankki. (29.6.2021). *Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot 1.7.-31.12.2021*. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2021/korkolain-mukainen-viitekorko-ja-viivastyskorot-1.7.31.12.2021/>
- Suomi.fi. (23.9.2019). *Kunnat ja kunnallishallinto*. <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/perusoikeudet-ja-vaikuttaminen/opas/nain-julkinen-hallinto-toimii/kunnat-ja-kunnallishallinto>
- Talous- ja velkaneuvonta. (2020a). *Perinnän eteneminen*. <https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/laskutmyohassa/nainperintaetenee.html>
- Talous- ja velkaneuvonta. (2020b). *Velan vanhentuminen*. <https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/laskutmyohassa/velkojenvanhentuminen.html>
- Tilastokeskus (i.a.). *Käsitteet: Julkisoikeudelliset saatavat ulosottoasioissa*. <https://www.stat.fi/meta/kas/jul.html>
- Tuomioistuinlaitos. (21.1.2021). *Summaarinen riita-asia*. <https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/riita-asiat/summaarinenriita-asia.html>
- Ulosottolaitos. (3.6.2020). *Ulosottohakemus*. <https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoaulosotosta/tietoavelkojalle/ulosotonhakeminen.html>
- Valtionneuvosto (i.a.). *Sote-uudistus: Mikä Sote-uudistus*. <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus->
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä* (5., päivitetty painos). PS-kustannus.

Willman, P. (2019). *Saatavien perintä*. Edita.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset ennen perinnän ulkoistamista.

Liite 2. Haastattelukysymykset perinnän ulkoistamisen jälkeen.

Liite 1. Haastattelukysymykset ennen perinnän ulkoistamista.

Mikä oli työkuvasi kuntayhtymässä?

1. Perintäprosessi

Millainen perintäprosessi oli ennen perinnän ulkoistamista?

Millainen ulosottoprosessi oli?

Kuinka kauan työaikaa kului perintäprosessiin?

2. Kulut

Kuinka paljon perintäkuluja ja viivästyskorkoa perittiin?

Tuliko muita yllättäviä kuluja?

3. Asiakkaiden maksukäytäntö

Millainen asiakkaiden maksukäytäntö oli?

Reagoiko asiakkaat maksumuistutukseen?

Liite 2. Haastattelukysymykset perinnän ulkoistamisen jälkeen.

Mikä on työkuvasi kuntayhtymässä?

1. Perintäprosessi

Minkälainen perintäprosessi on perinnän ulkoistamisen jälkeen?

Kuinka paljon työaikaa kuluu tähän perintäprosessiin?

2. Kulut

Peritäänkö perintäkuluja ja viivästyskorkoa?

Tuleeko teille paljon kuluja perinnän ulkoistamisesta?

3. Asiakkaiden maksukäytäntö

Onko asiakkaiden maksukäytäntö muuttunut?

4. Ulkoistamisen hyödyt

Onko yhteistyö toiminut perintätoimiston kanssa?