

Perintötoimistot kuluttajaperinnän toteuttajina

Siri Erola, Niko Kaukovalta

<p>Tekijä tai tekijät Siri Erola ja Niko Kaukovalta</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2009</p>
<p>Raportin nimi Perintätoimistot kuluttajaperinnän toteuttajina</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 75+10</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Heidi Theman</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena ja pääongelmana oli selvittää, kuinka perintätoimistot toteuttavat kuluttajaperintää käytännössä. Perintäalalla toimintaa ohjaa pääasiassa laki saatavien perinnästä sekä kuluttajaviraston suositus hyvästä perintätavasta. Velkaantumisen aiheuttamien maksuhäiriöiden määrä on ollut viime vuosina jatkuvassa kasvussa, minkä myötä myös perintäala on kasvanut ja saanut paljon kielteistäkin huomiota tiedotusvälineissä. Tähän liittyen perintätoimistoilta on tiedusteltu näkemyksiä perintäkuluihin, toimeksiantajan ja kuluttajan asemaan perintäprosessissa sekä perintäalan nykytilaan ja tulevaisuuden haasteisiin.</p> <p>Työn teoriaosuus käsittelee pääasiassa lakia saatavien perinnästä, kuluttajaviraston suositusta hyvästä perintätavasta ja perintäprosessin kulkua. Lisäksi on tarkasteltu hallituksen kaavailemaa uudistusta lakiin saatavien perinnästä, jossa tarkoituksena on perinnän kokonaiskulujen alentaminen.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusta. Aineisto kerättiin haastattelulla neljän erikokoisen perintätoimiston edustajia sekä kuluttajaviraston edustajaa. Näin opinnäytetyöhön saatiin näkemyksiä aihealueeseen perintätoimistojen ja kuluttajavelallisen kannalta.</p> <p>Haastattelujen perusteella laadituista vastausten analyysistä käy ilmi, että toiminta perintäalalla on pääsääntöisesti asiallista ja velallisen edun mukaista. Perintätoimistojen ja kuluttajaviraston mukaan suurimmat alalla ilmenevät ongelmat liittyvät perintätoimistojen erilaisiin käytäntöihin soveltaa tämänhetkistä perintälakia perinnän velalliseen kohdistuvien kokonaiskulujen osalta. Lisäksi alan sisäänpäin kääntyneisyys koettiin ongelmallisena, joten läpinäkyvyydellä ja avoimuudella voitaisiin parantaa perintäalan toimintaympäristöä sekä yleistä mainetta.</p> <p>Vuoden 2013 aikana nähtäväksi jää, kuinka tuleva lakimuutos vaikuttaa perintätoimistojen toimintaan ja sitä kautta kuluttajavelallisen asemaan.</p>	
<p>Asiasanat Kuluttajaperintä, perintälaki, hyvä perintätapa, perintäprosessi ja perinnän kokonaiskulut.</p>	

Degree Programme in Business Management

<p>Authors Siri Erola and Niko Kaukovalta</p>	<p>Group or year of entry 2009</p>
<p>The title of thesis Collection agencies as executors of consumer debt collection</p>	<p>Number of pages and appendices 75+10</p>
<p>Supervisor(s) Heidi Theman</p>	
<p>The aim and the main research problem of this thesis was to find out how debt collection agencies implement consumer debt collection in practice. In debt the collection business operations are controlled by the debt collecting law and consumer agency's recommendation for good debt collection practices. Indebtedness has increased payment defaults in recent years and the debt collection business has also grown with questionable reputation in media. Related to this, debt collection agencies are asked in this thesis to express their views on the costs of collecting, client's and consumer's position in debt collection process and also the current state and future prospects of the debt collecting business.</p> <p>The theoretical part of this thesis discusses mainly the law of debt collection, consumer agency's recommendations for good debt collection practices and the process of debt collection. The government's new proposition for debt collection law, whose purpose is to lower the costs of debt collection, is also discussed in the theoretical part.</p> <p>The empirical part of this thesis was based on the qualitative research method. The research data was collected by interviewing the representatives of four debt collection agencies of different size and consumer agency's representative to find out their views related to this matter.</p> <p>According to the analysis of the interviews, it is clear that debt collection agencies are mainly acting properly and they also take in to account the consumer debtor's rights. The interviews suggest that the main problem in this business is different kinds of methods to apply the present law of debt collection in terms of total costs of debt collection. Also openness and transparency in the business should be increased to gain better environment and reputation to the debt collection business. Year 2013 will show how the government's new law proposition affects debt collection agencies operations in practice and thereby consumer debtor's position in the debt collection process.</p>	
<p>Key words Consumer debt collection, law of debt collection, good debt collection manner, debt collection process and total costs of debt collection.</p>	

Sisällys

1	<i>Johdanto</i>	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja aiheen valinta	2
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen tietoperusta	2
2	<i>Keskeinen lainsäädäntö ja säännökset</i>	4
2.1	Soveltamisala, pakottavuus ja kuluttajasaatava	5
2.2	Hyvä perintätapa.....	6
2.3	Velallisen oikeus saada tietoja	8
2.4	Maksuvaatimus kuluttajasaatavan perinnässä	9
2.5	Velallisen maksusuoja	10
2.6	Perintäkulut	10
2.7	Lain valvonta ja seuraukset lain rikkomisesta	14
2.8	Perintätoimeksiantojen rajoitukset ja asiakasvarat	15
2.9	Kuluttaja-asiamiehen ohjeistus hyvästä perintätavasta.....	16
2.9.1	Perijänä velkoja tai toimeksisaaja.....	16
2.9.2	Perijänä toimeksisaaja	17
3	<i>Perintätoiminnan luvanvaraisuus ja alan toimijat Suomessa</i>	19
3.1	Toimiluvan edellytykset.....	19
3.2	Toimiluvan hakeminen	21
3.3	Lain noudattamisen valvonta.....	22
3.4	Perintäalan toimijat Suomessa	23
4	<i>Velkaantumis- ja maksuhäiriötilanne Suomessa</i>	25
5	<i>Perintäprosessin kulku ja erilaiset saatavat</i>	28
5.1	Vapaaehtoinen perintä.....	29
5.2	Oikeudellinen perintä.....	30
5.2.1	Haastemenettely.....	30
5.2.2	Ulosotto	31
5.3	Yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat	33
6	<i>Tuleva lakimuutos</i>	35
6.1	Ehdotus perintäkuluihin ja kokonaiskuluvastuuseen	35
6.2	Ehdotus maksukehotusten määrään ja vapaaehtoisen perinnän kestoan.....	37

6.3	Ehdotus maksusuunnitelmien laatimiseen	38
6.4	Ehdotus hyvään perintätapaan	38
6.5	Ehdotus suoritusten kohdentamisesta.....	39
6.6	Hallituksen näkemykset lakimuutoksen vaikutuksista.....	39
6.7	Lausuntoja perintälain uudistamisesta	41
6.7.1	Ehdotus velallisen kokonaiskuluvaluasta	41
6.7.2	Velallisen oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä	42
6.7.3	Suoritusten kohdentaminen	43
6.8	Lakimuutoksen voimaantulo	44
7	<i>Haastattelu menetelmänä</i>	46
7.1	Tutkimusongelma.....	46
7.2	Haastattelun toteuttaminen.....	47
8	<i>Haastattelujen tulokset</i>	49
8.1	Perintätoimistot	49
8.1.1	Hyvä perintätapa.....	49
8.1.2	Perintäkulut	50
8.1.3	Kuluttajan asema perinnässä.....	52
8.1.4	Toimeksiantajan vaikutus perintään.....	53
8.1.5	Ammattimaisen perintätoimiston edut	54
8.1.6	Perintätoimistojen maine.....	55
8.1.7	Perintäalan tulevaisuus Suomessa.....	57
8.2	Kuluttajavirasto	58
8.2.1	Hyvä perintätapa.....	58
8.2.2	Uusi lakiehdotus	58
8.2.3	Ammattimainen perintätoiminta	59
9	<i>Johtopäätökset</i>	60
9.1	Hyvä perintätapa.....	60
9.2	Perintäkulut	61
9.3	Kuluttajan vaikutusmahdollisuudet ja asema perinnässä	64
9.4	Toimeksiantajan vaikutus perintäprosessiin	65
9.5	Ammattimaisen perinnän hyödyt.....	66
9.6	Yhteenveto	67

<i>10 Pohdinta</i>	69
10.1 Jatkotutkimusehdotukset.....	69
10.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	69
<i>Lähteet</i>	71
<i>Litteet</i>	76

1 Johdanto

Perintätoimistojen sekä perintätoimeksiantojen määrä kasvaa Suomessa jatkuvasti. Alalle alettiin kaivata sääntelyä 1990-luvun puolivälin jälkeen kun esiin tuli tapauksia, joissa perintätoimiston toiminta ei ollut asianmukaista. Velallisille saatettiin esimerkiksi antaa väärää tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista. Vuonna 1999 astuivat voimaan sekä laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513) että laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta (22.4.1999/517). Molempiin lakeihin on tämän jälkeen tehty lisäyksiä. Näistä merkittävimmät ovat vuonna 2005 voimaantulleet kuluttajasaatavien enimmäiskulurajat maksukehotuksille sekä perinnän kokonaiskuluille.

Huolimatta vuonna 2005 tehdystä lakimuutoksesta perintäala on esiintynyt mediassa edelleen useimmiten negatiivissävytteisesti, esimerkiksi perintäkuluja koskien. Hallitus on 7. kesäkuuta 2012 antanut uuden lakiesityksen (HE 57/2012), mikä sisältää suuria muutoksia perintäalalle. Ehdotuksen mukaan perintäkuluja alennettaisiin merkittävästi ja niihin tulisi enemmän porrastusta.

Lupa perintätoiminnan harjoittamiseen oli vuoden 2013 tammikuussa 138 erikokoisella yrityksellä. Osalle näistä yrityksistä perintätoiminta on kuitenkin vain sivutoimiala. Perintätoimistoista suurin osa on niin sanottuja täyden palvelun toimistoja, jotka hoitavat vapaaehtoisen perinnän lisäksi myös oikeudellista perintää, saatavan jälkivalvontaa sekä velkajärjestely-, yrityssaneeraus- ja konkurssiasioita. Moni perintätoimisto tarjoaa perintäpalveluiden lisäksi myös laskutus-, muistutus- ja rahoituspalveluita. Lisäksi luotonhallinta ja kansainvälinen perintä kuuluvat joidenkin perintätoimistojen palveluihin.

Jotta perintä voidaan aloittaa, tulee varmistua siitä, että perintätoimille on olemassa peruste eli erääntynyt lasku tai saatava on maksamatta. Ennen perinnän aloittamista on velalliselle lähetettävä maksumuistutus tai muu ilmoitus maksamattomasta saatavasta. Maksullisen muistutuksen voi lähettää aikaisintaan 14 vuorokauden kuluttua laskun eräpäivästä. Mikäli saatavaa ei suoriteta 14 vuorokauden kuluttua maksumuistutuksen lähettämisestä, voidaan aloittaa perintätoimenpiteet. Pääsääntöisesti perintäprosessi alkaa kirjallisen maksuvaatimuksen lähettämisellä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, kuinka perintätoimistot toteuttavat kuluttajasaatavan perintää tällä hetkellä ja miten ne uskovat uuden lakimuutoksen vaikuttavan toimintaansa. Olemme myös halunneet selvittää, millaisena perintätoimistot itse näkevät oman maineensa ja onko sitä tarvittaessa mahdollista muuttaa.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja aiheen valinta

Opinnäytetyön aihe saatiin alun perin kiinnostuksesta alaa kohtaan ja työskentelystä perintätoimistoissa. Lisäksi vuonna 2011 valmistuneessa opinnäytetyössä Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisuus on ehdotettu jatko-tutkimusaiheeksi perinnän inhimillisyyden tarkempaa tutkimusta (Hentunen Jenna 2011, 117). Koska inhimillisyyttä sinänsä on vaikea määritellä, lähdettiin aihetta rakentamaan hyvän perintätavan ja kuluttajavelallisen vaikutusmahdollisuuksien kautta.

Aihe koettiin tärkeäksi ja ajankohtaiseksi, sillä lisääntyneet maksuvaikeudet ja sitä kautta myös perintätoimistojen toiminta ovat säännöllisesti esillä mediassa. Perintäala saate-taan nähdä ristiriitaisena. Voidaanko perintätoimistojen harjoittama liiketoiminta nähdä vastuullisena, jos se perustuu velkaantumisen aiheuttamiin maksuvaikeuksiin? Yhtäältä asiaa voidaan tarkastella sekä argumentoida velkojan laillisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Mediassa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa esille on usein tuotu lähinnä kuluttajavelallisen näkökulma aiheeseen. Tämä tutkimus pyrkii käsittelemään aihetta perintätoimistojen näkökulmasta.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tietoperusta

Opinnäytetyön päätutkimusongelma on selvittää, miten perintätoimistot toteuttavat kuluttajasaatavan perintää tällä hetkellä. Työn alaongelmia ovat:

1. Mitä hyvä perintätapa on ja onko lainsäädäntö ainoa tekijä, joka määrittää perintätoimistolle hyvän perintätavan?
2. Ovatko kuluttajavelallisen ja toimeksiantajan edut ristiriidassa perintätoimistojen kannalta?
3. Onko toimeksiantajalla vaikutusta perintätoimiston suorittamaan perintäprosessiin?

4. Mistä perintäkulut koostuvat?
5. Miten toimeksiantaja hyötyy ammattimaisesta perinnästä?
6. Hyötyykö kuluttaja ammattimaisesta perinnästä?

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään ainoastaan kuluttajasaatavien perintää. Työn tietoperusta koostuu nykyisestä sekä tulevasta lainsäädännöstä sekä alan kirjallisuudesta. Lisäksi työssä on hyödynnetty aikaisempia tutkimuksia sekä eri tahojen antamia lausuntoja tulevasta lakimuutoksesta.

2 Keskeinen lainsäädäntö ja säännökset

Laki saatavien perinnästä on alun perin tullut voimaan 22.4.1999. Ennen tätä Suomessa ei ollut perintätoimintaa koskevaa erityislakia. Muista Pohjoismaista Ruotsissa perintätoimintaa koskeva laki on peräisin vuodelta 1974 ja Norjassa vuodelta 1913. Sen sijaan Tanskassa ja Islannissa perintää koskevien erityislakien säätäminen aloitettiin Suomen tavoin vasta 1990-luvun puolivälistä alkaen. Saatavien perinnästä annetusta laista käytetään tässä opinnäytetyössä jäljempänä myös nimeä perintälaki.

Hallituksen vuonna 1996 tekemästä esityksestä ja sen nykytilaa koskevista arvioista käy ilmi, että perintää koskevan erityislain laatimiselle on ollut tarvetta, koska 1990-luvun puolivälin jälkeen perintätoimistojen määrä kasvoi runsaasti ja alalla havaittiin toimijoita, joiden toiminta ei ollut asianmukaista. Lisäksi lain esitöiden nykytilaa koskevassa arvioinnissa todettiin ongelmia aiheutuneen käytännössä muun muassa siitä, että velalliselle oli painostustarkoituksessa annettu virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista. Perintää oli myös voitu jatkaa, vaikka saatava oli riittävä ja epäselvä tai jopa selvästi perusteeton. Oli myös esiintynyt tapauksia, joissa perintäkulujen määrä oli ollut kohtuuton suhteessa saatavaan ja tavanomaisesta perinnästä aiheutuviin kustannuksiin. Epäasianmukaisena pidettiin käytännössä ilmennyttä menettelyä, jossa perimistöimisto maksoi velkojalle korvauksen toimeksiannon saamisesta ja perimänsä korvauksen sittemmin velalliselta. Hallituksen esityksen mukaan perinnän kohteeksi joutuvan oikeusturva oli puutteellinen ja tämän vuoksi säännösten luominen oli tarpeen, jotta ennaltaehkäistäisiin hyvän tavan vastaista menettelyä sekä saataisiin keinot estää asiattomien tapojen käyttö jatkossa. (HE 199/1996 vp.)

Vuosina 1992 - 1999 perintätoimintaa Suomessa ohjasi vain Suomen Perintätoimistojen Liitto ry:n yhdessä oikeusasiamiehen ja kuluttaja-asiamiehen kanssa laatima yleisohje hyvästä perintätavasta kuluttajaperinnässä, jota myöhemmin käytettiin perintää koskevan lain pohjana. Ohje koski vain Suomen Perimistöimistojen Liitto ry:hyn kuuluvia yrityksiä, joita oli ainoastaan kymmenen. Ohjeen mukaan perinnässä oli otettava huomioon velallisen yksityisyys. Perinnässä ei saanut käyttää sopimatonta painostusta tai muunlaista uhkailua, jolla velallista pyritään taivuttamaan saatavan suorittamiseen. Perintätoimiston tuli myös edellyttää, että toimeksiantaja siirsi vain oikeudellisesti perus-

teltuja saatavia perittäviksi ja että toimeksiantaja oli velvollinen välittömästi ilmoittamaan saatavia koskevista muutoksista perintätoimistolle. Perintätoimiston oli aloitettava perintä vähintään yhdellä kirjallisella yhteydenotolla velalliseen. Perintäkirjeessä oli mainittava ohjeissa luetellut asianosaiset sekä saatavan määrä, perustetta ja maksamista koskevat vähimmäistiedot. Velalliselle oli annettava kohtuullinen vähintään kymmenen päivän pituinen huomautus- ja maksuaika. Velalliselle oli selvitettävä myös ne seuraukset, jotka maksun laiminlyönnistä saattavat aiheutua. Ohjeiden mukaan perimistöimiston ei tullut ryhtyä oikeudellisiin jatko-toimenpiteisiin saatavan perimiseksi ennen kuin perintäkirjeessä annettu huomautus- ja maksuaika on kulunut umpeen. Oikeudelliseen perintään voitiin ryhtyä välittömästi perinnän siirron jälkeen vain, jos velallinen ilmeisen selvästi yritti vältellä velan maksamista tai jos ilmeni muuta erityistä aihetta oikeudellisten toimenpiteiden välittömään aloittamiseen. (HE199/1996 vp)

Perintälain valmistelussa hyödynnettiin Suomen Asianajajaliiton vuonna 1972 hyväksymiä ohjeita hyvästä asianajotavasta. Nämä ohjeet sisältävät samankaltaisia periaatteita kuin hyvää perintätapaa koskevat ohjeet. Ohjeiden mukaan asianajaja ei saa asiaa ajaessaan sopimattomasti painostaa vastapuolta. Asianajajan tulee muutoinkin pidättäytyä toimenpiteistä tai lausumista, jotka voivat tarpeettomasti loukata tai ärsyttää vastapuolta. Ennen oikeudellisiin toimenpiteisiin ryhtymistä asianajajan on ilmoitettava vastapuolelle päämiehensä vaatimuksesta ja annettava vastapuolelle kohtuullinen harkinta-aika ja tilaisuus asian selvittämiseen sovinnollisesti. Jos toimenpiteiden siirtäminen saattaa aiheuttaa päämiehelle oikeudenmenetyksen tai muuta vahinkoa tai jos muutoin on erityistä syytä, saa asianajaja kuitenkin ilman edellä käypää ilmoitusta aloittaa toimet, joita päämiehen etu edellyttää. (Suomen Asianajajaliitto 1972)

2.1 Soveltamisala, pakottavuus ja kuluttajasaatava

Saatavien perinnästä annetun lain 1-3 §:t käsittelevät lain soveltamisalaa, pakottavuutta ja määritelmää kuluttajasaatavasta. 1 ja 3 §:t soveltamisalasta ja kuluttajasaatavasta on alkuperäisen lain säätämisen jälkeen muutettu vuonna 2005.

Soveltamisalaan liittyen alkuperäiseen lakiin tehtiin vuonna 2005 lisäys, että perintälaki koskee paitsi eräänntyneen saatavan perintää, myös muita itse perintään liittyviä vel-

kasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavia seikkoja. Muutoin 1 § soveltamisalasta määrittelee perinnän nimenomaan toimenpiteinä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava.

Lain pakottavuutta koskevan 2 §:n mukaan lain säännöksistä ei saa poiketa velallisen vahingoksi. Perintälaki on lähtökohtaisesti pakottavaa lainsäädäntöä velallisen hyväksi eli velallista ei voi asettaa lain säännöksiin verrattuna huonompaan asemaan edes hänen suostumuksellaan.

Kuluttajasaatavien perintä on kulutushyödykkeisiin liittyvien saatavien perintää. Kulutushyödykkeiksi katsotaan tavarat, palvelut tai etuudet, joita markkinoidaan kuluttajalle tai hankitaan yksityistalouteen. Näin ollen perintälain 3 §:n mukaan kuluttajasaatavia ovat elinkeinonharjoittajien saatavat, jotka perustuvat kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luottoon kuluttajalle sekä julkisoikeudellisen henkilön saatavat tai julkiseen tehtävän hoitamiseen liittyvät saatavat silloin, kun velallinen on yksityishenkilö.

(HE 21/2004)

2.2 Hyvä perintätapa

Perintälain 4 § määrää hyvän perintätavan sekä velallisen oikeuden saada tietoja velastaan. Hyvää perintätapaa koskevan 4 §:n tarkoituksena oli alun perin estää hyvän perintätavan vastainen tai muutoin velallisen kannalta sopimaton menettely. Tämä yleislauseke katsottiin hallituksen esityksessä hyväksi ratkaisuksi verrattuna yksityiskohtaisiin kieltosäännöksiin. Hyvän tavan vastaisuuden ja sopimattomuuden ollessa joustavia käsitteitä, mahdollistetaan puuttuminen asiattomaan toimintaan sitä mukaa kuin uusia, ennen tuntemattomia menettelytapoja otetaan käyttöön. Yhteiskunnassa vallitsevien arvostusten muuttuminen voidaan myös ottaa yleissäännöksen soveltamiskäytännössä huomioon ilman, että perussääntelyä tarvitsisi erikseen muuttaa. Vuonna 2008 voimaantullut muutos lain 4 §:ään on tuonut lisäksi mukaan viittauksen kuluttajansuojalakiin siten, että hyvässä perintätavassa noudatetaan velallisen kohtelussa samoja peruseriaatteita kuin kuluttajansuojalain mukaan kuluttajan kohtelussa tulee noudattaa. Tämän muutoksen taustalla on sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi, jonka on katsottu hallituksen esityksessä kosketta-

van myös perintäalaa ja siten määrätty ulotettavaksi osaksi hyvää perintätapaa koskevaa lain pykälää. (HE 32/2008 vp)

Hyvä perintätapa sisältyy siis nykyisin perintälakiin, mutta sen valmistelun ja pohjatyön ovat tehneet perintäalan toimijat Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry:ssä yhdessä kuluttajaviraston kuluttaja-asiamiehen kanssa. Kuluttaja-asiamies laatii ohjeet hyvästä perintätavasta ja valvoo niiden noudattamista kuluttajaperinnän osalta. (Niemi, Väkiparta & Tarkkala 2009, 13)

Säännös hyvästä perintätavasta määrittelee tarkemmin seuraavat kolme periaatetta:

Perinnässä ei saa

- 1) antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista.
- 2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa.
- 3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.

Ensimmäinen momentti tarkoittaa esimerkiksi maksuhäiriömerkinnän tekemisellä uhkaamista, sillä etenkin kuluttajalla saattaa olla virheellinen käsitys siitä, missä vaiheessa perintää maksuhäiriömerkintä ilmestyy luottotietoihin. Hyvän perintätavan mukaan on myös kiellettyä liioitella ja väaristellä perinnän kustannusten määrää. Velkojalla tai toimeksiannon saajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta selvittää velallisen maksun laiminlyönnin seuraamuksia tai oikeusasemaan kuuluvia yleisesti vaikuttavia seikkoja.

Toisella momentilla tarkoitetaan, että velalliselta saadaan veloittaa kohtuulliset kustannukset velan perimisestä huomioiden, että velotettavien perintäkulujen ylärajoista on säädetty laissa. Lain määräämät ylärajat koskevat tässä tapauksessa sekä yksittäisiä toimenpiteitä että kokonaiskuluja. Laki määrää nimenomaan ylärajoista, joiden allekin jäävät kustannukset voivat olla kohtuuttomia mikäli ne ovat liian suuria perintätoimenpiteisiin nähden.

Kolmannen momentin tarkoituksena on taata, että velallisen yksityisyyden suojalla on perinnässä erityinen asema ja esimerkiksi maksuhäiriömerkinnästä ei saa ilmoittaa tai uhata ilmoittaa ulkopuoliselle. Lisäksi kirjeperinnässä perinnän tulee olla hoidettu huomiota herättämättömällä tavalla ja kirjekuoresta ei saa ulospäin käydä ilmi, että kuori sisältää perintäkirjeen. (HE 32/2008 vp)

2.3 Velallisen oikeus saada tietoja

Vuonna 2005 hyvää perintätapaa käsittelevään 4 §:ään lisättiin uusi neljännen pykälän a kohta, jossa taataan velallisen oikeus saada tietoa velastaan. Hallituksen esityksessä perusteena lisäykselle mainittiin, että velallisen oikeusaseman parantamiseksi lakiin lisätään säännökset velallisen oikeudesta saada pyynnöstä velkojalta ajan-tasaiset tiedot velkatilanteestaan ja selvitys velkapääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä. Aikaisemmin alkuperäisessä perintälaissa ei ollut erillisiä säännöksiä velalliselle annettavista tiedoista silloin, kun velkoja perii saatavaa itse tai kun ammattimainen perintä koskee yrityssaatavaa. Lisäksi aikaisemmassa laissa ei ollut säännöksiä velallisen oikeudesta saada velkojalta tietoja velkatilanteestaan. Hyvään perintä-tapaan katsotaan kuitenkin hallituksen vuoden 2004 esityksen mukaan kuuluvan, että maksuvaatimukset ovat riittävän yksilöityjä, maksuohjeet selkeät ja että velallinen on oikeutettu saamaan kaikki tarvittavat tiedot velkansa tilanteesta. (HE 21/2004)

Saatavien perinnästä annetun lain 5 § sisältää ohjeet maksuvaatimuksen sisällölle ja hyvän perintätavan noudattamiselle myös kirjallisen maksuvaatimuksen osalta. Pykälän tarkoituksena on säätää perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan tiedonantovelvollisuudesta kuluttajasaatavien perinnässä. Alkuperäisessä vuonna 1999 voimaantulleessa laissa tämän pykälän oli myös tarkoitus varmistaa, että kuluttajavelallinen saa perinnän yhteydessä riittävästi tietoja saatavan oikeellisuuden selvittämiseksi ja oman oikeusasemansa arvioimiseksi. Vuonna 2005 voimaan tulleessa lain muutoksessa tähän tiedonsaantiin liittyen lisättiin myös edellisessä kappaleessa käsitelty lain pykälän neljä a kohta. Lain §:t 4 (hyvä perintätapa) ja 5 (maksuvaatimus kuluttajasaatavan perinnässä) muodostavat yhdessä hyvälle perintätavalle ominaisen varmistuksen velallisen oikeudenmukaisesta kohtelusta sekä velallisen oikeudesta saada oikeata, ajantasaista ja

yksilöityä tietoa velastaan. Tällöin velallisen oikeusturva on taattu lailla eduskunnan säätämien tavoitteiden mukaisesti. (HE 32/2008)

2.4 Maksuvaatimus kuluttajasaatavan perinnässä

Perintälain 5 §:n mukaan perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on kuluttajasaatavaa periessään annettava tai lähetettävä velalliselle kirjallinen maksuvaatimus. Lisäksi laissa on tarkemmin määritelty tämän maksuvaatimuksen keskeinen sisältö sekä yläraja maksuvaatimuksen kustannuksille. Maksuvaatimuksessa on mainittava muun muassa velkojan nimi ja osoite, saatavan peruste sekä vaadittu kokonaissumma; eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut sekä kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava. Alkuperäisen vuonna 1999 säädetyin perintälain hallituksen esityksessä todetaan maksuvaatimuksen tarkoituksena olevan, että velallinen voi varmistua saatavan perusteen ja määrän oikeellisuudesta. Näin ollen velallinen saa kirjallisen ja yksilöidyn dokumentin, jota hän voi myös tarvittaessa käyttää, mikäli hän pitää perintää aiheettomana. Esimerkkinä tällaisesta tapahtumasta on korkeimman oikeuden ratkaisu KKO 2009:12, jossa velallinen oli katsonut, että perintätoimistolla ei velkojana ollut oikeutta periä häneltä maksuvaatimuksesta aiheutunutta kustannusta. Tässä tapauksessa perintätoimisto oli ostanut velan alkuperäiseltä velkojalta ja lähettänyt velalliselle maksuvaatimuksen yksilöityine perintäkuluineen. Korkeimman oikeuden mukaan perintätoimistolla oli ja on tällaisissa tapauksissa oikeus käyttää maksuvaatimusta ja periä siitä aiheutuneet, lain mukaiset kulut velalliselta. (HE 199/1996)

Maksuvaatimus on esillä myös perintälain 6 §:ssa, joka koskee kuluttajasaatavan velkomista tuomioistuimessa. Laki määrää, että kuluttajasaatavasta ei saa periä maksua tuomioistuimessa ennen kuin maksuvaatimus on annettu tai lähetetty ja siinä mainitut saatavan maksamiselle ja huomautusten esittämiselle asetetut määräajat ovat päättyneet. Laki kuitenkin sallii velkomisen aloittamisen tuomioistuimessa ilman maksuvaatimusta poikkeuksellisesti, mikäli tuomioistuinkäsittelyn siirtyminen saattaa aiheuttaa velkojalle oikeudenmenetyksen tai jos käsittelyn aloittamiseen on viivytyksettä muu painava syy. Lisäksi lain 7 §:ssä kielletään pääasiassa yrityssaatavien perintään käytettävän tratan eli julkisuusuhkaisen maksukehotuksen käyttö kuluttajasaatavan perinnässä.

2.5 Velallisen maksusuoja

Mikäli velkoja antaa velan jonkun muun perittäväksi, velallisen toimeksisaajalle suorittama maksu on perintälain 8 §:n mukaan pätevä velkojaa kohtaan. Velkojaa sitovat myös toimeksisaajan ja velallisen välillä tehdyt sopimukset maksuajasta, maksutavasta sekä muista saatavan suorittamiseen liittyvät järjestelyt. Velallisella on oikeus luottaa toimeksisaajan toimivan toimivallan rajoissa ja että toimeksisaaja on valtuutettu vastaanottamaan velkojalle kuuluva suoritus. Velallinen ei saa maksusuojaakaan kuitenkaan silloin, jos hänen tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää, ettei toimeksisaajalla ollut valtuutusta vastaanottaa suoritusta tai, että toimeksisaaja ylitti toimivaltansa.

Käytännössä maksusuoja merkitsee sitä, ettei velallisella ole velvollisuutta suorittaa saatavaa uudelleen alkuperäiselle velkojalle, jos tämä ei jostain syystä ole saanut toimeksisaajalle jo suoritettuja varoja haltuunsa. Velkojan ja toimeksisaajan tulee sopia keskenään siitä, millaisia sopimuksia toimeksisaajalla on mahdollista tehdä velallisen kanssa. Velkojalla on myös mahdollisuus antaa toimeksisaajan toimia täysin vapaasti oman harkintansa pohjalta. Tällöin velkoja kuitenkin ottaa riskin, että toimeksisaaja sopii velallisen kanssa esimerkiksi liian pitkistä maksusuunnitelmista, jotka hidastuttavat kassavirtaa olennaisesti. Tällaisessa tilanteessa velkojalla ei ole mahdollisuutta yksipuolisesti purkaa maksusuunnitelmaa. (Pönkä & Willman 2005, 110–112)

2.6 Perintäkulut

Perintälain 10 §:ssä säädetään perintäkuluista. Pykälää on muutettu vuosina 2001 (1538/2001) ja 2005 (28/2005) ja lakiin on lisätty §:t 10a-10c vuonna 2005. 10 §:n mukaan velallisen on korvattava velkojalle perinnästä aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, periikö saatavaa velkoja itse vai toimeksisaaja velkojan lukuun.

Kohtuullisia kuluja arvioitaessa huomioon tulee ottaa muun muassa saatavan suuruus, suoritettu työmäärä sekä perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa. Kohtuullisia kuluja määriteltäessä ei ole kuitenkaan ollut tarkoitus, että perintäkulut olisivat kaavamainen osuus saatavasta tai muuten suoraan suhteutettuna saatavan suuruuteen, sillä saatavan suuruus sinänsä ei vaikuta perinnästä aiheutuvaan työmäärään. Korkeampia perintäkuluja suurten saatavien perinnässä voidaan kuitenkin perustella huolellisuusvel-

voitteen korostumisella (HE 21/2004). Velallinen ei ole velvollinen korvaamaan perintäkuluja, mikäli velkoja on toiminut hyvän perintätavan vastaisesti tai ei ole täyttänyt perintälain 5 §:n mukaista velvoitetta. Tämä ei kuitenkaan koske menettelyjä, joiden moitittavuutta tai laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä.

Perintälakia valmisteltaessa harkittiin perintäkulujen täsmällisempää sääntelyä. Vaihtoehtona oli esimerkiksi taulukkomaksujen laatiminen tavanomaisille perintätoimille. Tällainen sääntely rajoitettiin kuitenkin koskemaan vain suoraan ulosottokelpoisia kuluttajasaatavia. Muiden saatavien osalta taulukointia pidettiin liian kaavamaisena ja epätaroituksenomaisena ratkaisuna. Velallisen asema arvioitiin turvattavan hyvää perintätapaa ja perintäkulujen kohtuullisuutta koskevilla säännöksillä. Sääntelyn katsottiin olevan riittävää osaltaan myös siksi, että kuluttajavelalliset voivat tarvittaessa kääntyä valvontaja valitusviranomaisten puoleen. Kuluttaja-asiamies valvoo hyvän perintätavan noudattamista, ja perintäkulujen kohtuullisuutta koskevat yksittäiset kuluttajariita-asiat on mahdollista saattaa maksutta kuluttajariitalautakunnan ratkaistaviksi. (HE 21/2004)

Eduskunnan lakivaliokunta piti mietinnössään (LaVM 30/1998) hallituksen esityksen lähtökohtaa perintäkulujen säännöstelystä periaatteessa oikeana. Näin ollen perintäkulujen kohtuullisuus voidaan arvioida tapauskohtaisesti ottamalla tehty työ ja todelliset kustannukset huomioon. Myös valiokunta myönsi kuluttajavelallisilla olevan käytössä yksikertainen ja tehokas oikeussuojakeino, kun heillä on mahdollisuus saattaa kulujen kohtuullisuus kuluttajariitalautakunnan arvioitavaksi. Valiokunnan mielestä näin ei kuitenkaan välttämättä voida hallita yleistä perintäkulujen kustannustasoa. Näin ollen valiokunta totesi, että perintäkulujen määriä tulee seurata, ja toimenpiteisiin on ryhdyttävä, mikäli perintäkulujen kohtuullisuutta ei voida turvata. Eduskunta liitti vastaukseensa (EV 302/1998) lakivaliokunnan ehdotuksen mukaisesti seuraavan lausuman: ”Eduskunta edellyttää, että hallitus seuraa perintätoimistojen veloituskäytäntöä ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin taulukkomaksujen aikaansaamiseksi”.

Kuluttajavirasto selvitti perintätoimistojen veloittamien perintäkulujen määriä vuosina 2000 ja 2001. Vuonna 2001 pyrittiin selvittämään tarkemmin saatavan suuruuden vaikutusta perintäkuluihin perintätoimistoille tehdyn kyselyn avulla. Kysely osoitettiin 79:lle perintätoimistolle, joista 39 vastasi. Perintätoimistoilta kysyttiin ensimmäisen ja

toisen maksuvaatimuksen lähettämisestä veloitettavien perintäkulujen määrää kun kyseessä on tavanomainen ja riidaton saatava. Lisäksi kysyttiin lähetettävien maksuvaatimusten määrää ja lähetysvälejä sekä erityistoimista, kuten maksusuunnitelmista, veloitettavia kuluja. (Kuluttajavirasto 2009, 22)

Selvitykset osoittivat, että perintäkulujen suuruus vaihtelee kuluttajaperinnässä erittäin paljon. Tämä johtui etenkin siitä, että osa perintätoimistoista peri kiinteän, toimenpidekohtaisen hinnan kun osa määräsi perintäkulut suhteessa saatavan suuruuteen. Myös lähetettävien maksuvaatimusten määrillä ja lähetysväleillä oli eroa perintätoimistojen kesken. Maksuvaatimuksia oli saatettu lähettää hyvinkin lyhyin väliajoin, joskus uusi vaatimus oli postitettu jo ennen kuin velallinen oli vastaanottanut edellistä. Näin ollen yleiseen kohtuullisuusvaatimukseen perustuva perintäkulujen sääntely ei ollut toiminut niin kuin lakia säädettäessä oletettiin. Velalliset eivät voi vaikuttaa siihen, mikä perintätoimisto heidän velkaansa perii, eivätkä näin ollen myöskään perintäkulujen määrään. (Kuluttajavirasto 2009, 22)

Kohtuullisuuden ja riittävän yhdenmukaisuuden varmistamiseksi hallitus esitti perintälain 10 §:ää muutettavaksi. Lakiin ehdotettiin lisättäväksi ensinnäkin säännös siitä, min-käläisistä perintätoimista velalliselta saisi vaatia korvauksia. Ehdotuksen mukaan kulu-vastuun piiriin kuuluisi maksumuistutus, maksuvaatimus sekä maksusuunnitelma. Maksumuistutuksen ei tarvitsisi olla kirjallinen vaan se voisi olla myös puhelimitse tai sähköisesti esitetty. (HE 21/2004)

Sekä perustuslakivaliokunta että lakivaliokunta ottivat mietinnössään kantaa hallituksen esitykseen. Molemmat valiokunnat olivat hallituksen kanssa samaa mieltä siitä, että perintäkuluille on säädettävä enimmäisrajat. Lakivaliokunta ehdotti perintäkulujen enimmäismääristä, kuten myös perintäkulujen kokonaismääristä sekä perintätoimien aikavälistä, säädettävän perintälain 10 §:n 1 momentissa. Lisäksi lakivaliokunnan mukaan lakiin tuli ottaa säännös, jonka mukaan velalliselta saa vaatia perinnästä aiheutuneet todelliset kulut jos perinnän suorittaminen on aiheuttanut tavallista enemmän työtä. (LaVM 14/2004 vp)

Eduskunta hyväksyi hallituksen esityksen muutettuna lakivaliokunnan ehdotuksen mukaisesti. Tämän 21.1.2005 voimaan tulleen lakimuutoksen johdosta lakiin lisättiin 10 a-10 c §:t. Lain 10 a § sisältää siinä mainittujen perintätoimien enimmäiskulumäärät, jotka ovat seuraavat:

1. Kirjallinen maksumuistutuksesta 5 euroa
2. Maksuvaatimuksesta 21 euroa saatavan ollessa 250 euroa tai vähemmän ja 45 euroa saatavan ollessa yli 250 euroa
3. Suoraan ulosottokelpoisesta saatavasta 12 euroa
4. Yhdessä velallisen kanssa laaditusta, kirjallisesta maksusuunnitelmasta 30 euroa

Velalliselta saa kuitenkin periä todelliset kulut, mikäli perintätoimenpide on aiheuttanut enimmäismääriä korkeammat kulut tai tavanomaista suuremman työmäärän. Tällöin velalliselle on esitettävä erittely vaadituista kuluista ja niiden perusteista. Suoraan ulosottokelpoisen saatavan perintäkuluja ei saa kuitenkaan ylittää. Tällaiset perintäkulut voidaan periä myös ulosottoimin ilman oikeuden määräämää tuomiota tai päätöstä siten kuin verojen ja maksujen perimisestä ulosottoimin säädetään.

Perintälakiin lisätyssä 10 b §:ssä säädetään perintätoimien aikarajoista kuluttajasaatavien perinnässä. Sen mukaan maksumuistutuksesta saa periä kuluja vain jos saatavasta on vähintään 14 vuorokautta ennen sen erääntymistä lähetetty lasku tai muu erääntymisilmoitus ja erääntymisestä on kulunut ainakin 14 vuorokautta. Uusista maksumuistutuksista ja maksuvaatimuksista saa periä kuluja kun edellisen lähettämistä on kulunut 14 vuorokautta.

Myös perintäkulujen kokonaiskulujen enimmäismäärät saman kuluttajasaatavan perinnässä lisättiin lain 10 c §:ään. Kokonaiskulut saavat olla enintään 190 euroa kun saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän ja 220 euroa pääoman ollessa enemmän kuin 250 euroa. Perinnän suorittamisen ollessa poikkeuksellisen vaikeaa ja kun toteutettuja perintätoimia ei voida pitää suhteettomia erityisesti saatavan pääoma huomioiden, velalliselta saa kuitenkin periä enimmäismäärät ylittävät perintäkulut. Myös tällöin velalliselle on esitettävä erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista. Suoraan ulosotto-

kelpoisesta saatavasta ei saa kuitenkaan periä perintäkuluja yli enimmäismäärää 59 euroa.

Vuonna 2009 Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos toteutti tutkimuksen, jossa selvitettiin myös perintätoimistojen perimiä perintäkuluja. Kysely lähetettiin 55:lle perintä-, asianajo-, ja tilitoimistoille sekä muille yrityksille, joilla oli Etelä-Suomen lääninhallituksen myöntämä lupa perintätoimintaan. Kyselyyn vastasi 20 toimistoa, joista 19 oli perintätoimistoja. Suurempien ja pienempien perintätoimistojen välillä oli suuria eroja niin liikevaihdossa kuin toimeksiantojen määrissäkin. Tutkimuksessa tuli esille, että atk-järjestelmät ja muut investoinnit järjestelmään muodostavat yhä suuremman osan perintätoimistojen kustannuksista. Kysyttäessä perintäkulujen määrää ilmoitti suurin osa toimistoista perivänsä ensimmäisestä maksuvaatimuksesta taulukon mukaisen korkeimman kulun. Toisaalta vain neljännes vastaajista oli käyttänyt mahdollisuutta periä taulukon ylittäviä kuluja suuren työmäärän takia. Osa toimistoista peri toisesta maksuvaatimuksesta huomattavasti vähemmän kuin ensimmäisestä, mutta lähes kolmannes peri saman hinnan riippumatta siitä, oliko kyseessä ensimmäinen, toinen vai kolmas maksukehotus. (Niemi ym. 2009, 65–66, 69–73)

Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry on vuonna 2010 antamassaan kannanotossaan Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimukseen todennut, että perintäkulujen määriä ei ole tarkistettu vuoden 2005 jälkeen, jolloin uusi lakimuutos tuli voimaan. Sen sijaan tuomioistuinten käsittelymaksuja korotettiin noin yhdeksällä prosentilla 1.1.2009 rahan arvon muutosta vastaavasti. Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry esitti oikeusministeriölle, että perintäkulujen määriä tarkistettaisiin kustannustason nousua ja rahan arvon muutosta vastaavaksi kuten tuomioistuinten oikeudenkäyntikuluja vuosina 2006 ja 2009. Perintäkulujen määrää ei pyynnöstä huolimatta tarkistettu. Sen sijaan tuomioistuimen käsittelymaksut nousivat jälleen 1.1.2011. (Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry 2010)

2.7 Lain valvonta ja seuraukset lain rikkomisesta

Perintälain noudattamista valvoo 12 §:n mukaan kuluttaja-asiamies silloin kun kyseessä on kuluttajasaatava. Perinnän harjoittajaa, joka rikkoo lain 4 §:n, 5 §:n tai 6 §:n sään-

nöksiä, voidaan kieltää jatkamasta kyseistä menettelyä. Kieltoa on tehostettava uhkasakolla, ellei se jostain syystä ole tarpeetonta. Vuodesta 2002 alkaen kiellon on määrännyt markkinaoikeus markkinaoikeuslain astuttua voimaan. Kuluttajasaatavien perinnässä kiellon voi määrätä myös kuluttaja-asiamies, joka voi antaa kiellon myös väliaikaisena. Kielto voidaan kohdistaa myös perinnänharjoittajan palveluksessa olevaan henkilöön, mikäli siihen on erityinen syy. Mikäli perinnänharjoittaja rikkoo 4 §:n 2 momentin 1 kohtaa tai 11 §:n säännöksiä tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta, voidaan siitä tuomita perintärikkomuksesta sakkoon. Tratan käyttämisestä kuluttajaperinnässä, on rikoslain 30 luvun 3 §:n mukaan perinnänharjoittaja tuomittava kuluttajaluottorikoksesta sakkoon tai enintään yhdeksi vuodeksi vankeuteen.

Vuonna 2005 kuluttaja-asiamies vaati markkinaoikeutta kieltämään WestStar Oy nimisen luotto- ja perintäyhtiön menettelyn, jossa velallisille lähetettiin ilman erityistä syytä samasta saatavasta useita maksukehotuksia. Kuluttaja-asiamiehen mukaan velallisille aiheutettiin näin toimimalla tarpeettomia kuluja. Kieltoa vaadittiin tehostettavaksi 50 000 euron uhkasakolla (Kuluttajavirasto 2012). Markkinaoikeus hylkäsi kaikki kuluttaja-asiamiehen vaatimukset 25.1.2013 antamassaan ratkaisussa MAO:23/13. Perintälaiassa ei ole rajoitettu kulukorvaukseen oikeuttavien kirjallisten maksuvaatimusten lukumäärää.

Perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on lain 15 §:n mukaisesti korvattava velalliselle vahinko, minkä perinnän virheellinen tai lain vastainen menettely on aiheuttanut. Korvausta voi vaatia velallisen lisäksi myös henkilö, johon on kohdistettu aiheettomia perintätoimia huolimattoman menettelyn johdosta. Korvausvelvollisuus voi syntyä esimerkiksi epäselvän tai perusteettoman maksuvaatimuksen selvittämisestä velalliselle syntyneistä kuluista. Korvausvelvollisuus perinnänharjoittajan ja velkojan sekä velkojan ja velallisen välillä ei määräydy 15 §:n mukaan, vaan siinä noudatetaan sopimussuhteen yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita.

2.8 Perintätoimeksiantojen rajoitukset ja asiakasvarat

Perintälain 9 § asettaa joitakin rajoitteita perintätoimeksiannoille. Tarkoitus on kieltää annettavaksi ulkopuoliselle toimeksisaajalle perittäväksi sellaisia saatavia, jotka ovat val-

tion saatavia tai lainvastaisen menettelyn vuoksi määrättyjä julkisoikeudellisia maksuseuraamuksia. Nämä saatavat voidaan periä ulosottoimin ilman tuomiota, kuten verojen ja maksujen perimisestä ulosottoimin annetussa laissa erikseen säädetään. Tällaisia julkisoikeudellisia saatavia ovat muun muassa patenttiin, ajokorttiin, passiin, henkilökorttiin, ajoneuvon rekiteröintiin ja liikennelupaan liittyvät maksut. Muut kuin 9 §:ssä tarkoitetut saatavat voidaan kuitenkin antaa perittäväksi ulkopuoliselle toimeksisaajalle, vaikka ne olisivatkin suoraan ulosottokelpoisia.

Perintälain 11 §:n mukaan toimeksisaajan velkojan lukuun perimät varat on pidettävä erillään toimeksisaajan omista varoista ja säilytettävä luotettavalla tavalla. Tämä on tärkeää muun muassa siksi, ettei toimeksiantajan varoja lueta toimeksisaajan velkoihin mahdollisessa toimeksisaajan ulosmittauksessa tai konkurssissa. Velallisen maksamien suoritusten tilittämisestä ei ole erikseen määrätty laissa. Toimeksisaajalle kuuluvan yleisen huolellisuusvelvoitteen mukaisesti varat toimeksiantajalle on tilitettävä viivytyksettä tehtävän tultua suoritetuksi, mikäli asiasta ei ole erikseen sovittu.

2.9 Kuluttaja-asiamiehen ohjeistus hyvästä perintätavasta

Kuluttaja-asiamies on määrittänyt kantansa hyvästä perintätavasta vuonna 2005 antamassaan ohjeistuksessa. Se sisältää perintälaiassa olevia säännöksiä kuten ohjeistuksen maksuvaatimuksen sisällöstä, määristä sekä aikarajoista. Siihen on sisällytetty myös ohjeistuksia, joista ei ole nimenomaan perintälaiassa säädetty. Kuluttaja-asiamiehen ohje antaa myös elinkeinonharjoittajille ja julkisyhteisöille konkreettisia neuvoja ongelmien ennaltaehkäisemiseksi.

2.9.1 Perijänä velkoja tai toimeksisaaja

Ennen perinnän aloittamista velkojan on varmistuttava, että perinnälle on olemassa peruste ja että siitä ei aiheudu kohtuuttomia seuraamuksia velalliselle. Vaikka velallisen tulee vastata maksuviivästyksestään, tulee seurausten olla oikeassa suhteessa viivästyksen laatuun. Velkojan ei myöskään tule saada ylimääräistä hyötyä maksun viivästyisestä.

Kuluttajaviraston ohjeen mukaan alaikäiseen kohdistuvan perinnän tulisi olla poikkeuksellista. Tämä perustuu holhoustoimilakiin, jonka lähtökohtana on pyrkiä suojelemaan alaikäistä velkaantumiselta niin, että tällä olisi täysi-ikäiseksi tultuaan mahdollisuus aloittaa elämä ilman maksuhäiriömerkintöjä. Jo sopimuksia tehtäessä tulisi maksuvelvolliseksi asettaa suostumuksen antava huoltaja palvelua käyttävän alaikäisen sijaan. Mikäli alaikäinen kuitenkin velkaantuu, joutuu hän täysi-ikäiseksi tultuaan maksamaan alaikäisenä ilman tarvittavaa lupaa tai suostumusta tehdyn velan vain silloin kun hän sen itse hyväksyy. Hyvän perintätavan mukaisesti velalliselle on selvitettävä, että hänellä on oikeus olla suorittamatta velkaa.

Kuluttajavirasto ohjeistaa myös, että perintää tai sen aloittamista ei tule pitkittää tai viivyttaa tarpeettomasti. Toivottavaa on, että muu kuin oikeudellinen perintä kestäisi enintään vuoden. Ongelmia voi syntyä, jos itse saatavaa aloitetaan perimään vasta usean vuoden jälkeen sen erääntymisestä. Tällöin velkasuhteen syntyä tai maksuvelvoitetta on vaikeampi todistaa. Mitä pidemmälle velan erääntymisestä mennään, sen vahvemmin näyttötaakka siirtyy velkojalle siitä, ettei velallinen ole velkaa suorittanut. Ei ole kohtuullista, että kuluttajan odotetaan säilyttävän maksukuitit usean vuoden ajan, jotta hän voisi todistaa tehneensä suorituksen. Mikäli saatavan perintä kuitenkin aloitetaan pitkän ajan kuluttua eräpäivästä, on viivästyskoron sovittelemiselle vahva peruste.

Perinnästä ei tule seurata velalliselle kohtuuttoman ankaria seuraamuksia, eikä velallista saa painostaa keinoilla, jotka hankaloittavat liikaa velallisen tilannetta tai loukkaavat häntä. Esimerkiksi perinnän suorittaminen viikonloppuisin, juhlapyhinä ja niiden alla sekä arkisin iltakahdeksan ja aamuseitsemän välissä voi aiheuttaa kohtuutonta haittaa. Myös velallisen yksityisyyttä on kunnioitettava. Olennaista on varmistua siitä, etteivät perintätoimet tule ulkopuolisten tietoon.

2.9.2 Perijänä toimeksisaaja

Ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavalta yritykseltä edellytetään perinnässä erityistä huolellisuutta ja velallisen oikeuksien huomioonottamista, sillä kuluttajavelallinen tai alkuperäinen velkoja eivät usein tunne vapaaehtoiseen perintään ja ulosottoon liittyviä säädöksiä. Koska ammattimaiselta perinnänharjoittajalta voidaan edellyttää alan

osaamista ja tietoa, ovat perinnästä tehtyjen laiminlyöntien seuraamukset sen seurauksena ankarammat. Suomessa rekisteröity perintätoimisto tai muu ammattimaisesti perintää harjoittava yritys voi ottaa vastaan toimeksiannon myös ulkomailta syntyneestä saatavasta. Tällöin on kuitenkin kiinnitettävä erityistä huomiota muun muassa saatavan perusteeseen, joka perustuu usein velalliselle vieraaseen ulkomaiseen lainsäädäntöön. (Kuluttajavirasto 2005)

3 Perintätoiminnan luvanvaraisuus ja alan toimijat Suomessa

Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 22.4.1999/157 tuli voimaan vuonna 1999. Tätä ennen perintätoimintaa on saanut harjoittaa Suomessa kuka tahansa, joka täyttää elinkeinon harjoittamisen oikeudesta annetun lain (122/1919) 1 §:ssä säädetty edellytykset. Laki ei koske kuitenkaan satunnaista perintätoimintaa, jota ei ole markkinoitu. Perintätoiminnan luvanvaraisuuden valvontaviranomaisena toimii aluehallintovirasto. Lakia on tarkistettu kolmeen otteeseen vuosina 2002, 2003 sekä 2010.

3.1 Toimiluvan edellytykset

Suomeen perustettiin 1980-luvun loppupuolella runsaasti perintätoimintaa harjoittavia yrityksiä, koska perintäpalveluilla oli kysyntää muun muassa velkaantumisen ja maksuhäiriöiden yleistymisen takia. Perintätoiminnan harjoittajalle ei kuitenkaan ollut asetettu ammattipätevyys- tai kokemusvaatimuksia. Toimiluvan edellytysten täyttämisen valvonnan tärkeimpinä tavoitteina on varmistaa, että perintätoimintaa harjoitetaan asianmukaisesti. Tällä sääntelyllä lisätään luottamusta perintätoimintaa kohtaan ja osaltaan parannetaan toimeksiantajien ja velallisten asemaa. (HE 178/1998).

Perintätoiminnan luvanvaraisuudesta annetun lain 2 § määrittelee edellytykset toimiluvan myöntämiselle. Suomessa toimilupa perinnän harjoittamiseen myönnetään, mikäli hakija on luotettava ja vakavarainen sekä hän:

- 1) saa harjoittaa elinkeinoa Suomessa;
- 2) ilmoittaa lain 5 §:ssä tarkoitetun perintätoiminnasta vastaavan henkilön; ja
- 3) kykenee huolehtimaan toimeksiantajan lukuun perittävistä varoista sekä toimeksiantajaa ja velallista koskevien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta.

Lain 3 §:ssä säädetään perintätoimintaa harjoittamaan pyrkivän luotettavuuden vaatimuksista. Luotettavuutta arvioidessa on merkitystä sellaisella rikoksella, joka osoittaa henkilön ilmeistä sopimattomuutta perintätoimintaan. Sopimattomuuden katsotaan

ilmenevän erityisesti sellaisista lainvastaisista toimista, joilla pyritään hyödyn tavoitte-
luun toimeksiantajien kustannuksella. Esimerkiksi tällaisesta rikoksista voidaan mainita
kavallus. Liiketoimintavelvollisuuksien laiminlyönteihin liittyviä rikoksia, esimerkiksi
kirjanpitorikosta pidetään myös sellaisina, jotka osoittavat henkilön ilmeistä sopimat-
tomuutta harjoittamaan luotettavuutta edellyttävää perintätoimintaa. Lain 3 § määrää-
kin, että toimiluvan hakijaa voidaan pitää luotettavana, jos hakijana olevaa luonnollista
henkilöä, hakijana olevan yhteisön tai säätiön hallituksen tai hallintoneuvoston jäsentä
tai varajäsentä, toimitusjohtajaa, vastuunalaista yhtiömiestä taikka muussa näihin rinnas-
tettavassa asemassa olevaa tai perintätoiminnasta vastaavaa henkilöä ei ole lainvoiman
saaneella tuomiolla viiden viimeisen vuoden aikana tuomittu vankeusrangaistukseen tai
kolmen viimeisen vuoden aikana sakkorangaistukseen rikoksesta, jonka katsotaan
osoittavan henkilön olevan sopimaton harjoittamaan perintätoimintaa. Luotettavuutta
tulee arvioida nimenomaan harjoitettavan perintätoiminnan kannalta. Esimerkiksi ratti-
juopumuksesta tuomittua hakijaa ei välttämättä voida pitää sopimattomana harjoitta-
maan perintätoimintaa. Aluehallintoviraston tehtävänä on arvioida kaikki asiat huomi-
oiden, soveltuuko hakija harjoittamaan perintätoimintaa. (HE 178/1998)

Perintäalaa harjoittamaan pyrkivän on lain 4 §:n mukaan oltava myös vakavarainen.
Toimiluvan hakijaa voidaan pitää vakavaraisena, jos on ilmeistä, että hakija kykenee
vastaamaan taloudellisista velvoitteistaan. Henkilöä pidetään vakavaraisena, jos hän
hallitsee itseään ja omaisuuttaan. Mikäli hakija on muu kuin luonnollinen henkilö, haki-
jan vakavaraisuutta arvioidaan lähinnä hakijan tilinpäätösasiakirjojen perusteella. Esi-
merkiksi hakijana olevan osakeyhtiön selvitystilaa voidaan pitää sellaisena perusteena,
joka osoittaa, ettei osakeyhtiötä voida pitää vakavaraisena. Vakavaraiseksi ei voida kat-
soa myöskään hakijaa, joka on laiminlyönyt huomattavia määriä veroja tai julkisoikeu-
dellisia maksuja. Vakavaraisuusarvioissa kiinnitetään huomiota myös hakijan luottotie-
toihin. Jos hakijalla on useita hoitamattomia maksuja, häntä ei voida pitää vakavaraise-
na, mutta toisaalta yksittäisen maksuhäiriön, joka on hoidettu, ei voida yleensä katsoa
osoittavan, etteikö hakija kykenisi harjoittamaan asianmukaisesti perintätoimintaa. (HE
178/1998)

Lain 5 § määrää, että perintätoimintaa harjoittavan tahon on osoitettava perintätoimin-
nasta vastaava henkilö, joka on velvollinen huolehtimaan siitä, että perintätoiminnassa

noudatetaan hyvää perintätapaa ja että perintätoimintaa harjoitetaan kaikilta osin lainmukaisesti. Vastaavan henkilön on kyettävä hallitsemaan itseään ja omaisuuttaan ja hänellä on oltava riittävä käytännön kokemus perintätoiminnasta tai perintätoimintaan soveltuva koulutus. Riittävänä käytännön kokemuksena pidetään esimerkiksi usean vuoden ajan jatkunutta perintätoimeksiantojen hoitamista ja koulutuksella tarkoitetaan suoritettua tutkintoa, kuten oikeustieteen kandidaatin, varanotaarin, kauppatieteiden maisterin, ekonomin tai merkonomin koulutusta tai muulla koulutuksella saatua ammattipätevyyttä. (HE 178/1998)

3.2 Toimiluvan hakeminen

Saadakseen toimivan perintätoiminnan harjoittamiseen on hakijan lain 6 §:n mukaan laadittava hakemus, jossa on oltava riittävästi tietoa itse toimiluvan hakijasta sekä hakemuksessa tarkoitettusta toiminnasta. Toimilupahakemukseen on liitettävä seuraavat todistukset ja asiakirjat:

- todistus siitä, että perintätoiminnasta vastaava henkilö hallitsee itseään ja omaisuuttaan, mikäli hakija on luonnollinen henkilö. Tämä tulee osoittaa käräjäoikeuden antamalla todistuksella siitä, ettei hakijaa ole julistettu vajaavaltaiseksi eikä hän ole konkurssissa.
- hakijan edellisen tilikauden tilinpäätösasiakirjat, mikäli tämä on harjoittanut edellisen tilikauden aikana liiketoimintaa.
- hakijan kaupparekisteriote.
- todistus siitä, ettei hakijalla ole maksamattomia veroja.
- selvitys perintätoiminnasta vastaavan henkilön ammattitaidosta.
- selvitys siitä, kuinka hakija tulee huolehtimaan, että toimeksiantajan lukuun perittävät varat säilytetään erillään omista varoista. Selvitys on annettava myös toimeksiantajan varojen säilyttämisestä luotettavalla tavalla.
- selvitys siitä, kuinka hakija aikoo varmistaa velallista ja toimeksiantajaa koskevien tietojen suojaamisen asianmukaisella tavalla.

Lain 7 §:ssä säädetään, että toimilupa voidaan myöntää enintään viideksi vuodeksi kerrallaan. Toimiluvan määräaikaistausta on perusteltu sillä, että näin lupaviranomainen voi uuden toimilupahakemuksen yhteydessä arvioida, ovatko luvan myöntämisen edellytyk-

set edelleen voimassa. Lupaviranomainen ei voi kuitenkaan harkita toimiluvan tarkoituksenmukaisuutta, vaan lupa on myönnettävä kaikille, jotka täyttävät lain 2 §:ssä säädettyt toimilupahakemuksen edellytykset. Toimiluvan määräaikaaisuudesta johtuen hakijalla on lain 8 §:n nojalla mahdollisuus jatkaa perintätoimintaa, kunnes uutta toimilupaa koskeva asia on ratkaistu, mikäli uutta toimilupaa on haettu viimeistään kaksi kuukautta ennen aikaisemmin myönnetyn toimiluvan voimassaoloajan päättymistä. (HE 178/1998)

3.3 Lain noudattamisen valvonta

Lain perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 10 §:n mukaan lain noudattamista valvoo aluehallintovirasto. Toimiluvan haltijan vakavaraisuuden valvomiseksi on tämän toimittava aluehallintovirastolle jäljennökset tilintarkastuskertomuksesta ja tilinpäätöksestä liitteineen kahden kuukauden kuluessa tuloslaskelman ja taseen vahvistamisesta. Myös mahdollisesta perintätoiminnasta vastaavan henkilön vaihtumisesta on tehtävä ilmoitus aluehallintovirastoon selvityksellä uuden henkilön kelpoisuudesta tehtävään.

Mikäli perintätoimintaa harjoitetaan ilman toimilupaa, on aluehallintoviraston lain 11 §:n nojalla kiellettävä tämä toiminta. Kielto voidaan kohdistaa myös perintätoiminnan harjoittajan palveluksessa olevaan henkilöön, jos tähän on erityinen syy. Tämä voi olla tarpeellista esimerkiksi, kun on oletettavaa, että perintätoimintaa harjoittava yhteisö ei tule noudattamaan kieltoa eikä kykene suoriutumaan kieltopäätökseen liitettävästä uhkasakosta. Koska kieltopäätöksellä on perintätoiminnan harjoittajaa oikeudellisesti sitova merkitys, on se tehtävä kirjallisesti ja annettava tiedoksi asianosaisille. Kieltoa voidaan vahvistaa myös uhkasakolla. Uhkasakon määrään vaikuttavat muun muassa palveloitteen laatu ja laajuus, velvoitetun maksukyky sekä muut asiaan vaikuttavat seikat kuten se, kuinka velvoitettu on suhtautunut valvontaviranomaisen tälle aiemmin lain nojalla antamiin kehotuksiin. Lakiin perintätoiminnan luvanvaraisuudesta ei sisälly rangaistussäännöstä. Huomioitavaa kuitenkin on, että saatavien perintää koskevan lain rangaistussäännökset ja rikoslain säännökset soveltuvat sekä luvallisesti että luvattomasti harjoitettuun perintätoimintaan.

Lain 12 §:n mukaan aluehallintoviraston on peruttava toimilupa, jos toimiluvan haltija ei enää täytä toimiluvan myöntämisen edellytyksiä eikä ole asetetussa määräajassa korjannut niissä olevaa puutetta. Peruutuksen edellytykset täyttyvät esimerkiksi silloin jos perintätoiminnan harjoittajan palveluksessa ei ole lain 5 §:ssä säädettyä ammattitaitovaatimusta täyttävää perintätoiminnasta vastaavaa henkilöä olettaen, että puutetta ei korjata määräajassa. Toimiluvan peruuttamisen sijasta aluehallintovirasto voi antaa toimiluvan haltijalle myös kirjallisen varoituksen, mikäli luvan peruuttaminen olisi olosuhteisiin nähden kohtuutonta. Päätöksessä on otettava huomioon, onko toimiluvan haltijan laiminlyönnistä aiheutunut vahinkoa toimeksiantajalle tai velalliselle. (HE 178/1998)

3.4 Perintäalan toimijat Suomessa

Perintätoiminnan harjoittamiseen oli tammikuussa 2013 lupa 138 yrityksellä. Osalle luvansaaneista, kuten asianajotoimistoille ja rahoitusalan yrityksille, perintätoiminta ei kuitenkaan ole päätoimista. Varsinaisia perintätoimistoja on Suomessa alle 100 kappaletta. Perintätoimistoja on paljon eri kokoluokissa ja suurimpien alun perin perintään keskittyneiden yritysten lisäksi toimii myös pienempiä toimijoita esimerkiksi pikalainayritysten yhteydessä. (Aluehallintovirasto 2013)

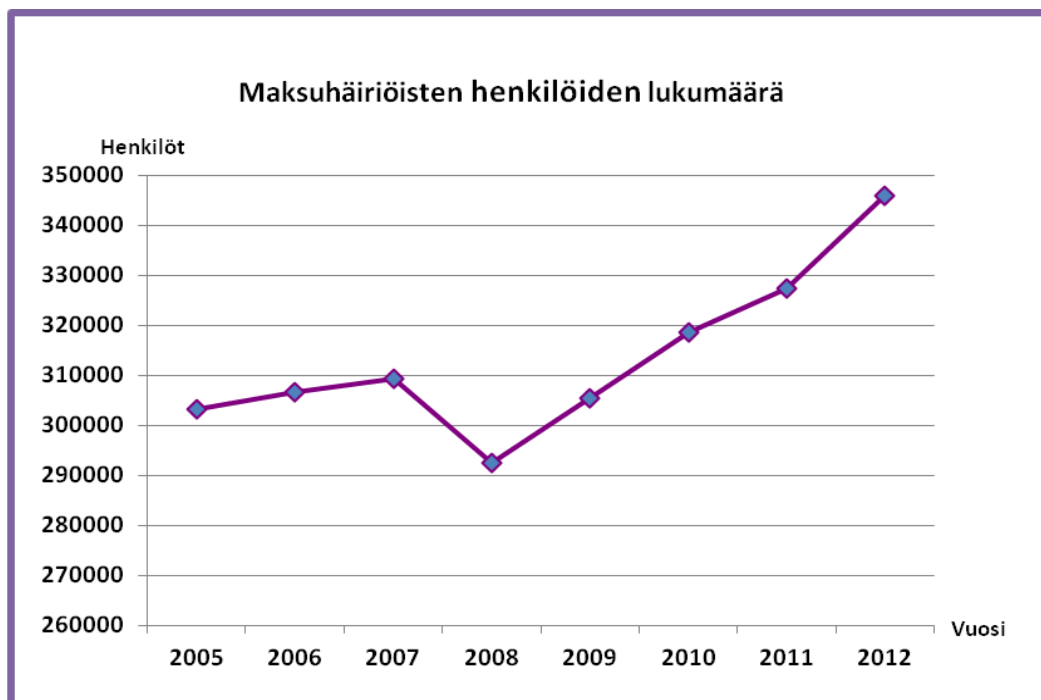
Suomessa suurimmat alalla toimivat perintätoimistot ovat perustetaneet Suomen perimistöimistöjen Liitto ry:n. Liiton jäseninä ovat yhdeksän perintätoimistoa, joiden pääkonttorit sijaitsevat Helsingissä (Intrum Justitia Oy, Ktc Finland Oy, Luottorekisteri Oy ja Svea Perintä Oy), Turussa (Gothia Oy ja Lindorff Oy), Vaasassa (Cash-In Consulting Oy ja Ok Perintä Oy) ja Kuopiossa (Trust Perintätoimisto Oy). Liiton tarkoituksena on kehittää ja edistää perintäalaa siten, että toiminnassa huomioidaan jäsenten ja heidän asiakkaidensa edut. Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry:n yhtenä päätavoitteena on lausuntojen antaminen hyvästä perintätavasta ja sen kehittämisen kaikki sidosryhmät huomioiden. Liitto ilmoittaa myös selvittävänsä lainsäädännön keskeisiä asioita ja kysymyksiä sekä antaa lausuntoja ja ehdotuksia viranomaisille. Suomen Perimistöimistöjen Liiton jäsenoimistoissa työskentelee noin 1200 henkilöä ja asiakkaina on yli 60000 suomalaista yritystä. Toimistojen hoitamien perintätoimeksiantojen yhteismäärä

oli vuonna 2010 yhteensä yli 6 miljoonaa, joista 60–70 prosenttia oli kuluttajasaataviin liittyviä toimeksiantoja. (Suomen Perimistoimistojen Liitto 2012)

4 Velkaantumis- ja maksuhäiriötilanne Suomessa

Suomalaisten kotitalouksien velkaantumisaste oli vuoden 2012 kolmannella neljänneksellä 118,8 prosenttia. Velkoja kasvatti edelleen lisääntynyt lainanotto. Velkakanta oli yhteensä 131,7 miljardia euroa. Vuodesta 2002 vuoteen 2011 suomalaisten asuntokuntien velat ovat yli kaksinkertaistuneet noin 45 miljardista 106 miljardiin. (Tilastokeskus 2013)

Velkaantumisen ohella myös maksuhäiriömerkinnät ovat lisääntyneet. Vuoden 2012 lopussa 346 000 suomalaisella kuluttajalla eli noin kahdeksalla prosentilla oli maksuhäiriömerkintä tai maksuhäiriömerkintöjä. Vuoden 2012 aikana syntyi 1,7 miljardia uutta maksuhäiriömerkintää, mikä tarkoittaa keskimäärin noin seitsemää merkintää rekisterissä olevaa kohden. Käytännössä merkinnät vaihtelevat rekisterissä olevien välillä yhdestä jopa satoihin. Kaksi kolmasosaa merkinnöistä johtui tili- ja kertaluotoista. Maksuhäiriöisten osuus vaihtelee kunnittain; vuonna 2012 suurin osuus oli Inarissa, jossa aikuisväestöstä 11,1 prosentilla oli maksuhäiriömerkintöjä. Pienin osuus oli Ahvenanmaan pienissä saaristokunnissa, jossa merkintöjä oli vain 1,6 prosentilla. Erot asuinalueiden välillä selittyvät muun muassa asukasrakenteen tulo- ja koulutustasolla, työttömyyden määrällä ja asuntokannalla. Ikäluokkien välillä on myös jonkin verran eroja maksuhäiriömerkintöjen osalta. Nuorilla maksuhäiriöitä on hieman keskimääräistä enemmän. Vuoden 2012 tammi-maaliskuussa alle 30-vuotiaille rekisteröitiin 32400 uutta merkintää, mikä tarkoitti 34 prosentin kasvua edellisestä vuodesta. Kaikkein vakavimmat maksuhäiriöt painottuvat kuitenkin vanhempiin ikäluokkiin. (Suomen Asiakastieto Oy 2012; Suomen Asiakastieto Oy 2013.)



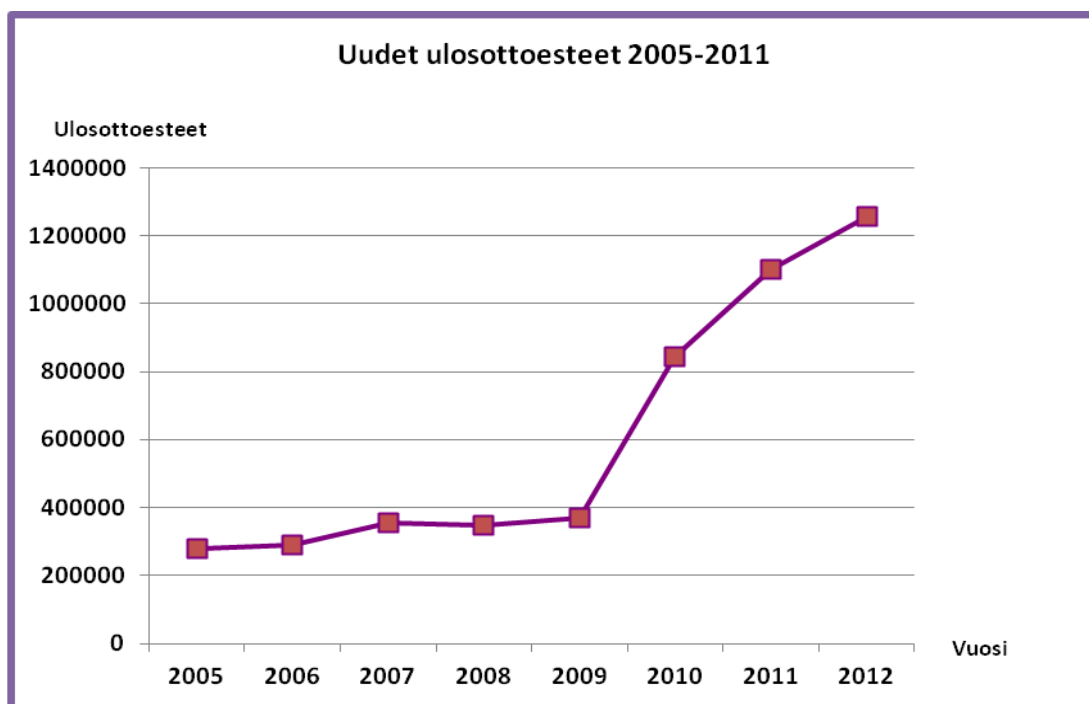
KUVIO 1. Maksuhäiriöisten henkilöiden lukumäärä vuosina 2005–2011 (Suomen Asiakastieto Oy 2013)

Myös ulosottoon saapuvien asioiden määrä kasvoi vuoden 2012 ensimmäisellä puoliskolla noin 16 prosenttia edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan nähden. Ulosottoon tuli aikaisempaa enemmän erillisiä perintäkuluja, kiinteistö- ja ennakkoveroja sekä joukkoliikenteen tarkastusmaksuja. Ulosotossa on arvioitu hoidettavan noin 550 000 eri velallisen velkoja, joista 90 prosenttia koskee luonnollisten henkilöiden velkoja.

(Valtakunnanvoudinvirasto 2012)

1.4.2012 otettiin käyttöön uusi maksuhäiriömerkintä; merkintä pitkäkestoisesta ulosotosta. Merkinnän saa henkilö, jonka palkan, eläkkeen tai muun toistuvan tulon ulosmittaus tai ulosoton kanssa tehty maksusuunnitelma on ollut voimassa kahden viime vuoden aikana yhteensä vähintään 18 kuukautta. Pitkäkestoisesti eli yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti ulosotossa olevia velallisia oli kesäkuun 2012 lopussa noin 62 000. Vastava luku vuotta aiemmin oli 59 500. Ulosotossa pitkään perittyjen velkojen yhteissumma on reilusti yli 1,7 miljardia euroa. Merkintöjä pitkäkestoisesta ulosotosta rekisteröitiin tasaisesti kaikkiin ikäluokkiin. Eniten uusia merkintöjä kertyi 45–49-vuotiaille miehille, joita oli lähes joka kymmenes kaikista merkinnän saaneista.

Myös ulosottoesteet eli tilanteet, joissa velalliselta ei ole löytynyt ulosmittavaa omaisuutta tai tuloa tai ulosmittauksia ei ole muista syistä voitu suorittaa, ovat lisääntyneet. Vuodesta 2005 ulosottoesteet ovat yli nelinkertaistuneet vuoteen 2012.



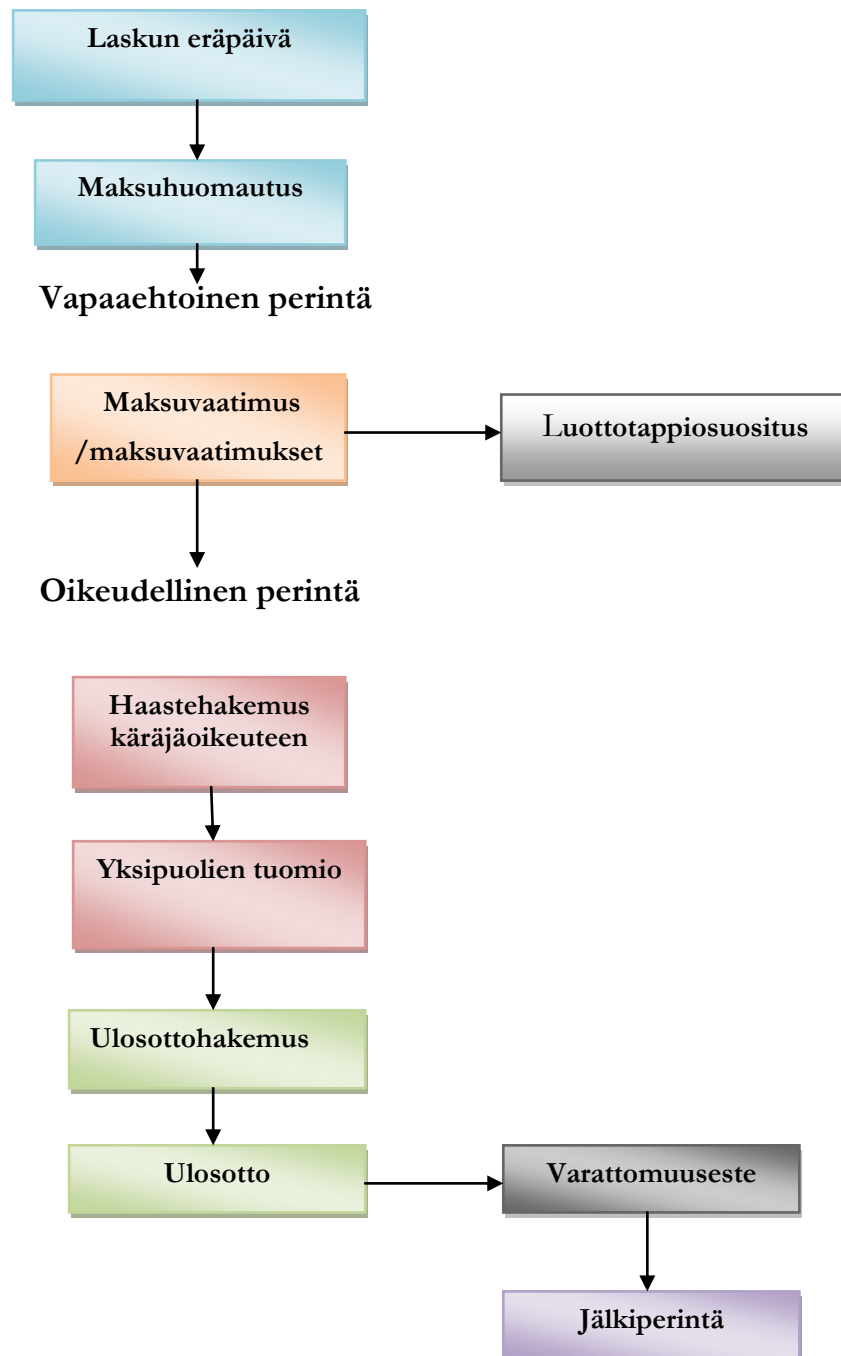
KUVIO

2. Uudet ulosottoesteet henkilöille vuosina 2005-2011 (Suomen Asiakastieto Oy 2013)

Suomen Asiakastieto Oy:n liiketoimintajohtaja Heikki Koivula on todennut, ettei luotonantajilla ole tällä hetkellä mahdollisuutta tarkastaa kohtuullisin kustannuksin luotonhakijalta saatujen tietojen kuten aikaisempien velkojen ja tulojen oikeellisuutta. Suomen Asiakastieto Oy:n mukaan niin sanottu positiivisten luottotietojen saatavuus olisi paras keino hallita kasvavaa maksuhäiriömäärää sekä ylivelkaantumista. (Suomen Asiakastieto Oy 2013)

5 Perintäprosessin kulku ja erilaiset saatavat

Perintätoimiston perintätoimenpiteet alkavat usein yhden tai kahden huomautuskirjeen jälkeen, jotka lähettää pääsääntöisesti alkuperäinen velkoja itse. Perintätoimenpiteet voidaan jakaa vapaaehtoiisiin ja oikeudellisiin perintätoimiin. Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on saada velallinen suorittamaan saatava ilman tuomioistuimen ja ulosottoviraston toimia. Vapaaehtoinen perintä ei synnytä velalliselle maksuhäiriömerkintää.



KUVIO 3. Esimerkki perintäprosessin kulusta

5.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoiset perintätoimenpiteet alkavat useimmiten perintäkirjeen lähettämällä velalliselle. Kirjeen tulee olla määrätietoinen, asiallinen ja ytimekäs. Epäasialliset tiedot ja liiallinen selittäminen johtavat helposti lukijan huomion pois itse asiasta. Saatavan perusteeseen viittaamisen lisäksi perintäkirjeen on sisällettävä myös tieto velkojan mahdollisista seuraavista toimenpiteistä, jollei saatavaa suoriteta. Jatkotoimenpiteistä informoiminen toimii myös perintää tehostavana uhkana. Perintäkirjeessä ei kuitenkaan saa uhkailla toimenpiteillä, joita ei ole mahdollista toteuttaa tai jotka ovat lainvastaisia. Perintäkirjeen sekä sen kuoren ulkoasussa noudatetaan pääsääntöisesti hillittyä ja asiallista linjaa, mikä antaa vastaanottajalle vakuuttavamman ja uskottavamman kuvan kuin värikkäiset tai kuvin koristellut kirjeet. Velallisen yksityisyyden suojan takaamiseksi perintäkirjeen kirjekuoresta ei saa käydä ilmi, että se sisältää perintäkirjeen. (Lindström 2011, 245–246)

Kirjeperintä on edullinen tapa toteuttaa perintää. Erityisen tehokasta se on kappalemääräisesti usean, mutta pääomaltaan pienekköiden saatavien perinnässä. Parhaiten perintäkirjeet kuten muutkin vapaaehtoiset perintätoimenpiteet tehoavat velallisiin, joilla ei ole aikaisemmin ollut maksuvaikeuksia. (Lindström 2011, 247)

Lisätehoa kirjeperintään tuo puhelinperinnän suorittaminen. Puhelinperintää ei tule suorittaa kello 20.00–07.00 välisenä aikana. Sen käytössä on huomioitava myös velallisen yksityisyyden suoja; velkaa ei tule yrittää periä esim. velallisen perheenjäseniltä tai muulta lähipiiriltä. Puhelinperijän tulee myös ymmärtää, ettei velallinen välttämättä voi keskustella taloudellisten ongelmien ratkaisemisesta työpaikalla ollessaan. Ennen velalliselle soittamista on syytä selvittää velallisen kokonaistilanne; muun muassa avoinna oleva velan määrä ja mahdolliset aikaisemmin tehdyt suoritukset. Myös puhelinperinnän tavoite on määriteltävä ennen soittoa. Näin keskustelu pysyy paremmin itse asiassa, ja säästetään aikaa ja muita resursseja. Vaikka velallinen menettäisi malttinsa, on puhelinperijän pysyttävä rauhallisena sillä tunteenpurkaukset johtavat harvoin suorituksesta sopimiseen. Puhelinperintä on kustannuksiltaan kalliimpaa kuin kirjeperintä. Sen avulla saadaan kuitenkin keskusteluyhteys velalliseen ja usein myös lisätietoa velallisesta ja hänen tilanteestaan. (Lindström 2011, 249–250)

Harvinaisempia perinnän toteuttamismuotoja ovat sähköposti, faksi ja henkilökohtaiset perintäkäynnit. Etenkin perintäkäynnit ovat runsaasti aikaa vieviä ja velallinen voi kokea ne jopa uhkaaviksi. Siksi niitä ei suositella kuluttajasaatavien perinnässä.

5.2 Oikeudellinen perintä

Kun vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty, voidaan käynnistää oikeudelliset perintätoimet. Ennen oikeudellisen perinnän aloittamista on syytä selvittää velallisen aikaisempaa maksukäyttäytymistä. Velallisen maksuhäiriöiden vakavuus ja saatavan suuruus ovat ratkaisevia tekijöitä. Ulosmittauksessa todettu varattomuus kertoo, ettei oikeudellisessa perinnässä tulla onnistumaan lähiaikoina. Jos saatava on hyvin pieni, ei oikeudellista perintää kannata toteuttaa lainkaan, ellei varmuudella tiedetä velallisella olevan ulosmittauskelpoista varallisuutta. Mikäli velallinen osoittautuu varattomaksi, oikeudellisen perinnän kustannukset jäävät velkojan itsensä maksettavaksi ja joskus jopa saatavan pääomaa suuremmiksi. (Lindström 2011, 264–267)

5.2.1 Haastemenettely

Yksinkertaiset ja riidattomat saatavat asiat käsitellään pääsääntöisesti velallisen kotipaikan käräjäoikeudessa suppean haastehakemuksen perusteella. Haastehakemuksessa tulee ilmoittaa velallisen osoite sekä henkilötunnus. Velallisen yksilöinti on tärkeää, jotta haaste voidaan antaa tiedoksi oikealle henkilölle. Myös velkoja sekä mahdollinen asiamies, esimerkiksi perintätoimisto tulee ilmoittaa haastehakemuksessa. Oikeudenkäymiskaaren 5:2:n mukaan suppean haastehakemuksen sisältöön kuuluu kantajan yksilöity vaatimus, saatavan peruste sekä mahdolliset oikeudenkäyntikuluvaatimukset. Oleellisen tärkeää on myös tuoda esiin kantajan käsitys saatavan riidattomuudesta. (Lindström 2011, 273–276)

Oikeudenkäymiskaaren 11 luku säättää, että tuomioistuin antaa tiedoksi haasteen velalliselle eli vastaajalle. Tämä toteutetaan useimmiten postitse ja kirjeitse. Mikäli vastaajaa ei tavoiteta, toimitetaan tiedoksi haastemiehen välityksellä. Vastaajan tulee vastata kanteeseen tuomioistuimen määräämässä ajassa, joka on pääsääntöisesti 14 vuorokautta haasteen tiedoksiannosta. Vastaajan tulee vastauksessaan ilmoittaa, myöntääkö vai kiis-

tääkö hän nostetun kanteen sekä esittää perustelut mahdolliselle kiistämiselle. Kantaja voi peruuttaa kanteen kaikissa käräjäoikeuden käsittelyn vaiheissa esimerkiksi vastaajan riitauttaessa tai suorittaessa velan. Tällöin kanne jää sillensä. Mikäli saatavaa ei peruuteta eikä riitauteta, käräjäoikeus ratkaisee asian oikeudenkäymiskaaren 5:13:n mukaisesti yksipuolisella tuomiolla kantajan hyväksi jo valmisteluvaiheessa. Yksipuolinen tuomio on täytäntöönpanokelpoinen pääsääntöisesti 15 vuotta ratkaisupäivästä. (Lindström 2011, 288–289)

Riidattomissa velkomus- eli niin sanotuissa summaarisissa asioissa velalliselta voi vaatia maksettavaksi oikeudenkäyntikuluja enintään 50 euroa kun saatavan pääoma on vähintään 100 euroa, 80 euroa pääoman ollessa vähintään 1000 euroa ja 110 euroa kun se on yli 1000 euroa. Enimmäiskulurajat ovat alentuneet oikeusministeriön asetuksella 425/2012 syyskuusta 2012 alkaen. Asetuksen tavoitteena oli, että vastapuolen maksettavaksi tuomittavat oikeudenkäyntikulut vastaisivat paremmin haastehakemuksen laatimisesta velkojalle aiheutuvaa työtä ja kustannuksia. Asetuksella pyrittiin myös vähentämään tilanteita, joissa velallisen velkasaldo kasvaa moninkertaiseksi suhteessa sen pääomaan. Oikeudenkäyntikuluja ei lueta perintälain mukaisten perintäkulujen enimmäismääriin. (Oikeusministeriö 2012)

5.2.2 Ulosotto

Ulosotto on velallisen tuloon ja omaisuuteen kohdistuvaa pakkotäytäntöönpanoa. Velkojen perinnän lisäksi ulosotossa voidaan toteuttaa muitakin tuomioistuimen päätöksiä, kuten esimerkiksi häätö ja takavarikko. Tuomioistuimen päätös ei automaattisesti käynnistä ulosmittaustoimenpiteitä, vaan velkojan on lisäksi toimitettava ulosottovirastoon erillinen ulosottohakemus (Oikeuslaitos 2012a). Ulosottokaaren 3:2:n hakemus tulee toimitetta siihen ulosottopiiriin, missä täytäntöönpano toteutuu. Ulosottohakemuksen tulee sisältää vastaajan ja hakijan (velkojan) tiedot, saatavan määrä sekä täytäntöönpanopyyntö. Ulosottohakemuksen liitteenä tulee olla ulosottoperuste eli tuomioistuimen tuomio. Jos liitettä ei ole, tulee ulosottoperusteen tunnistetieto ilmoittaa itse hakemuksessa. Velkoja voi hakemuksessaan pyytää myös suppeaa ulosottoa, jolloin ulosmittaustoimenpiteet kohdistetaan ainoastaan palkan, eläkkeen tai muun sellaisen tulon ulosmittaukseen, jossa kohdetta ei tarvitse muuttaa rahaksi. (Lindström 2011, 362–363)

Ulosottokaaren 3:33 säättää, että hakemuksen saavuttua ulosottovirastoon velalliselle lähetetään vireilletuloilmoitus. Vireilletuloilmoitus sisältää tarpeelliset tiedot hakijasta, saatavasta ja sen perusteesta, avustavan ja vastaavan ulosottomiehen yhteystiedot, yhteydenottokehotuksen sekä tiedon tilaisuudesta tulla kuulluksi. Vireilletuloilmoitusta ei kuitenkaan tarvitse lähettää, mikäli velallisen olinpaikasta ei ole tietoa tai ilmoituksen oletetaan vaikeuttavan ulosottotoimenpiteitä. Vireilletuloilmoituksen yhteydessä velalliselle lähetetään maksukehoitus, jossa kehoitetaan maksamaan vaadittu summa asetettuun määräpäivään mennessä. Ulosottomiehellä on mahdollisuus tehdä oman harkintansa mukaan velallisen kanssa maksusopimus, jos velallinen ei voi suorittaa velkaa kerralla. (Oikeuslaitos 2011)

Mikäli velallinen ei suorita velkaa eikä sovi maksusuunnitelmasta, käynnistetään ulosottokaaren 4:6 mukaan ulosottotoimenpiteet. 4 Luvun 24 § säättää, että ulosmittaus kohdistuu ensisijaisesti velallisen rahavaroihin. Jos rahavaroja ei ole, ulosmitataan muuta irtainta omaisuutta ja lopuksi kiinteää omaisuutta. Velallisen palkka- ja eläketulon nettomäärästä tehtävän ulosmittauksen osuus riippuu tulojen suuruudesta sekä suojaosuudesta, joka määräytyy muun muassa velallisen elatuksen varassa olevien henkilöiden perusteella. Avustava ulosottomies antaa velallisen palkanmaksajalle maksukiellon, jonka mukaan maksajan tulee suorittaa ulosottomiehen ulosottovarojen tilille vaadittu osuus. Myös sairauspäivärahaa sekä äitiys-, isyys- ja vanhempainrahaa voidaan tehdä ulosmittauksia. Eri velallisryhmille on määrätty suojaosuudet, jotka tulee jättää velallisen omaan ja tämän elatuksen varassa olevien perheenjäsenten käyttöön. Veronpalautus voidaan kuitenkin ulosmitata kokonaisuudessaan.

Ulosottotoimenpiteiden johdosta kertyneistä varoista maksetaan ensin täytäntöönpanokulut, minkä jälkeen jäljelle jäävä osuus tilitetään velkojille maksunsaantijärjestyksessä. Lain velkojien maksunsaantijärjestyksestä 2 § säättää, että pääsääntöisesti kaikki velkojat saavat maksun saatavan suuruuden mukaisessa suhteessa. Etuoikeutettuja saatavia ovat muun muassa pantti- ja pidätysoikeus, elatusapu ja kiinnitys. Ulosottokaaren 6:4:n mukaisesti yksittäiseen saatavaan kertyneet varat kohdistetaan ensin korolle, tämän jälkeen pääomalle ja vasta lopuksi kuluille.

Mikäli saatavaan ei saada suoritusta tai vain osalle saatavaa kertyy suoritusta, antaa ulosottomies varattomuusestetodistuksen eli ilmoituksen ulosoton vireilläolon päättymisestä. Varattomuuden lisäksi esteenä voi olla myös velallisen olinpaikan tuntemattomuus ja velkajärjestely (Pönkä & Willman 2005, 251). Estetodistuksesta huolimatta saatava voidaan lähettää myöhemmin uudelleen ulosottoon perittäväksi. Tämä tulee tehdä viiden vuoden kuluessa estetodistuksen päivämäärästä, jotta saatava ei vanhene. Velkoja voi myös pyytää estetodistuksen saatuaan, että hänen saatavansa merkitään passiivirekisteriin. Passiivirekisterissä olevalle saatavalle ei tehdä aktiivisia ulosotto toimia, mutta jos velalliselle rekisteröintiajan kuluessa kertyy ulosmitattavaa omaisuutta tai tuloa, ulosmitataan se rekisterissä olevan velan hyväksi. Passiivirekisteröinti on voimassa kaksi vuotta estetodistuksen päivämäärästä. (Ulosottoakaari 3:102)

5.3 Yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat

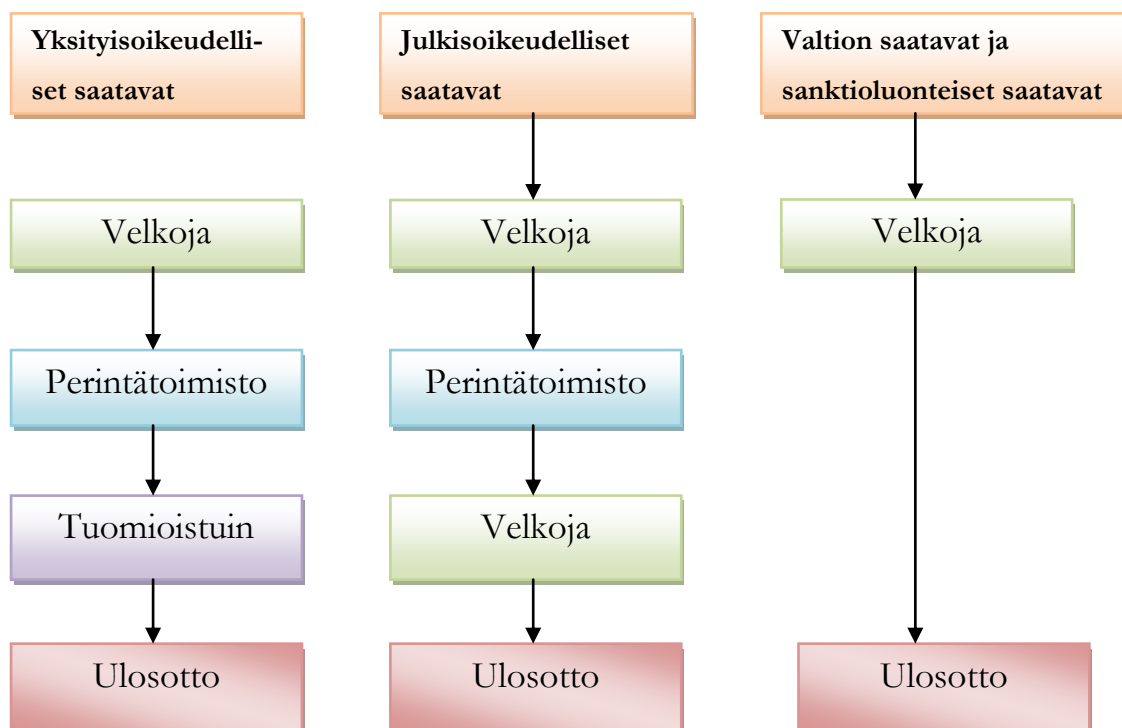
Saatavat voidaan jakaa yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Yksityisoikeudelliset saatavat perustuvat osapuolten väliseen sopimukseen, sitoumukseen, muihin yksityisoikeudelliseen oikeustoimeen tai vahinkotapahtumaan. Julkisoikeudelliset saatavat perustuvat pääsääntöisesti valtion ja kuntien tuottamiin palveluihin. Tyypillisiä julkioikeudellisia maksuja ovat muun muassa terveydenhuollonmaksut sekä jätemaksut. (Myllymäki & Pönkä 2009, 9, 38)

Siinä onko perittävänä yksityisoikeudellinen vai julkisoikeudellinen saatava, on eroa. Olennaisin näistä saatavien eroista on, että julkioikeudelliset saatavat ovat suoraan ulosottokelpoisia kun taas yksityisoikeudellisten saatavien ulosotto perusteeksi vaaditaan tuomioistuimen päätös. Näin velallisella on mahdollisuus esittää väitteitä koskien saatavan perusteesta sekä määrästä. Julkisoikeudellisten saatavien perusteesta voidaan tehdä tarvittaessa valitus ylemmälle hallintoviranomaiselle. (Pönkä & Willman 2005, 17-18)

Yksityisoikeudellisten ja julkioikeudellisten saatavien välillä on eroa myös vanhentumisajassa. Yksityisoikeudellisten saatavien yleinen vanhenemisaika on kolme vuotta saatavan erääntymisestä, mutta vanheneminen voidaan katkaista muistuttamalla saatavasta velallista. Lain velan vanhentumisesta 10 §:n mukaan vapaamuotoisia katkaisutoimia ovat muun muassa osapuolten sopiminen maksujärjestelyistä, velallisen suoritus vel-

kaan ja velallisen muistuttaminen velasta. Myös oikeudellinen perintä katkaisee yleisen vanhentumisajan. Ulosottokaaren 24 § ja 25 § säättävät saatavan vanhentumisesta lopullisesti 15 vuoden kuluttua tuomioistuimen täytäntöönpanoperusteen päiväyksestä. Poikkeuksena ovat saatavat, joissa velkojana on luonnollinen henkilö tai maksuvelvollisuus perustuu rikokseen. Tällöin määräaika on 20 vuotta. Julkisoikeudelliset saatavat vanhenevat yleensä viidessä vuodessa, eikä vanhenemista voida katkaista. (Myllymäki & Pönkä 2009, 21-23, 46)

Perintätoimistojen kannalta varmasti suurin ero saatavatyypin välillä on julkisoikeudellisia saatavia koskeva asiamieskielto eli kielto käyttää asiamiestä saatavan ulosotossa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että perintätoimisto ei saa toimia hakijana eikä asiamiehenä ulosotossa. Kielto mahdollistaa kuitenkin perintätoimiston tai muun yrityksen hyödyntämisen vapaaehtoisessa perinnässä. Poikkeuksena ovat valtion saatavat sekä sanktioluonteiset saatavat, joiden perinnässä ei saa käyttää asiamiestä laisinkaan. (Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 2009)



KUVIO 4. Esimerkki eri saatavien perinnän etenemisestä (Niemi, Tarkkala & Väkiparta 2009, 8)

6 Tuleva lakimuutos

Hallitus antoi esityksen (HE 57/2012) perintälain muuttamisesta 7. kesäkuuta 2012. Esitys perustui Euroopan parlamentin direktiiviin 2011/7/EU kaupallisissa toimissa tapahtuvien maksuviivästysten torjumisesta. Jäsenvaltioiden on saatettava direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään 16 päivänä maaliskuuta 2013.

6.1 Ehdotus perintäkuluihin ja kokonaiskuluvastuuseen

Perintäkuluihin ja velallisen kokonaiskuluvastuuseen liittyen lakiuudistusten keskeisenä tavoitteena on estää se, että perintäkulut muodostuisivat kohtuuttoman suuriksi ja niiden maksuvelvollisuus entisestään pahentaisi velallisen maksuvaikeuksia. Lakiuudistuksen myötä velallisen kokonaiskuluvastuu kuluttajasaatavan perinnässä alenee.

Vuoden 2005 lakimuutokseen johtaneessa mietinnössään (LaVM 14/2004 vp) eduskunnan lakivaliokunta totesi, että perintäkulujen kehitystä on säännöllisesti seurattava. Lakivaliokunnan mukaan on tärkeää huolehtia siitä, että laissa säädetyt kulujen enimmäismäärät seuraavat alan kustannuskehitystä ja että ne siten vastaavat perintätoiminnan tarkoituksenmukaisesta hoitamisesta aiheutuvia kohtuullisia kuluja. Hallituksen perustelujen mukaan uudessa lakimuutoksessa olisi aiheellista muuttaa perintäkulujen enimmäismääriä.

Hallitus perusteli perintäkulujen enimmäismäärien muuttamista inflaatiokehityksellä¹, palvelujen tuottajahintaindeksin hintakehityksellä² sekä luottotieto- ja perintäalan ansiokehityksellä³. Lisäksi hallituksen esityksen perusteluissa todetaan saatavien perinnän tosiasiallisten käytäntöjen kehittyneen verrattuna edellisen lainmuutoksen valmistelun aikaiseen tilanteeseen. Esimerkiksi laskutus- ja perintäprosesseja on kehitetty automaattisemmiksi ja siten kustannustehokkaammiksi. Hallitus uskoi, että perintätoimistoissa

¹Tilastokeskuksen kuluttajahintaindeksin mukaan inflaatiokehitys vuodesta 2005 huhtikuuhun 2012 on ollut noin 18 %.

²Yritysten toisille yrityksille ja julkiselle sektorille tuottamien palvelujen hintakehitys vuodesta 2005 vuoden 2012 ensimmäiselle neljännekselle on ollut noin 19 %.

³Kehitys luottotieto- ja perintäalalla lokakuusta 2005 lokakuuhun 2011 on ollut noin 22 prosenttia.

tapahtuneet perintäprosessien automatisoitumisesta aiheutuvat kustannussäästöt siirtyvät myös velallisen hyväksi.

Hallituksen näkemyksen mukaan kohtuuttoman suuret perintäkulut pahentavat velkaantumisesta johtuvia ongelmia ja vaikeuttavat niiden hoitamista. Lakimuutos perintäkulujen osalta pohjautuu siihen, että jatkossa huomioidaan nykyistä paremmin periaate, jonka mukaan perintäkulujen määrän tulee olla kohtuullinen suhteessa saatavan suuruuteen. Siten hallituksen esityksessä ehdotettiin, että perintäkulut noudattaisivat maksuvaatimusten osalta kolmiportaista järjestelmää. Kuluttajasaatavaa perittäessä velalliselta saisi siten periä perintätoimista enintään seuraavat määrät:

- kirjallisesta maksumuistutuksesta enintään 5 euroa;
- maksuvaatimuksesta enintään:
 - 14 euroa, jos saatavan pääoma on enintään 100 euroa;
 - 24 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa;
 - 50 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa;

Lisäksi hallitus esitti, että perinnästä saisi saman kuluttajasaatavan osalta kokonaisuudessaan aiheutua velalliselle enintään kuluja myös kolmiportaisen järjestelmän mukaisesti seuraavat määrät:

- 60 euroa, jos saatavan pääoma on enintään 100 euroa
- 90 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa;
- 160 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa.

Hallitus on esitystään laatiessaan todennut, että enimmäismäärät vastaavat laskennallisesti kahdesta maksumuistutuksesta, kahdesta maksuvaatimuksesta ja yhdestä maksusuunnitelmasta perittävien enimmäiskulujen yhteismäärää korotettuna 15 prosentilla ja pyöristettynä lähimpään kymmeneen euroon.

Euroopan unionin maksuviivästyksien torjuntaan tarkoitettun direktiivin myötä Suomen hallitus esitti myös uutta säännöstä perintäkuluista maksettavasta vakiokorvauksesta. Tämän lain osan myötä velkojalla on jatkossa oikeus saada velalliselta 40 euroa vakio-korvauksena perintäkuluista, mikäli maksu viivästyy siten, että velkojalle syntyy oikeus viivästyskorkoon. Velkojalla on oikeus saada korvausta perintäkuluista, vain siltä osin kuin niiden määrä ylittää vakiokorvauksen määrän. (HE 57/2012).

6.2 Ehdotus maksukehotusten määrään ja vapaaehtoisen perinnän keston

Suomen hallituksen mukaan perintätoimissa perintäkulujen kokonaismäärään vaikuttaa eniten maksumuistutusten ja maksuvaatimusten määrä. Tämän vuoksi lakiin ehdotettiin lisättäväksi säännös, jonka mukaan velalliselta peritään jatkossa kuluja enintään kahdesta maksuvaatimuksesta. Nykyisen lainsäädännön voimassa ollessa kyseisestä maksuvaatimusten määrästä on annettu ainoastaan suositus hyvän perintätavan yhteydessä. Suositusta ei kuitenkaan Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen mukaan noudateta, vaan maksuvaatimusten suositeltava määrä, kaksi kappaletta, ylitetään usein. Lakiuudistus lisää perintälakiin uuden pykälän, joka määrittelee kulukorvaukseen oikeuttavien maksuvaatimusten ja maksusuunnitelmien enimmäismäärät kuluttajasaatavan perinnässä.

Nykyisen perintälain mukaan velallisella ei ole käytettävissään tehokasta keinoa lopettaa häneen kohdistettua perintää, vaikka olisi selvää, että perintä on tarpeetonta ja tuloksetonta ja että sillä vain aiheuttomasti lisätään velallisen maksettavaksi tulevia perintäkuluja. Velallisella voi esimerkiksi olla jo ennestään velkoja ulosotossa ja maksuhäiriömerkintöjä luottotietorekisterissä. Tällaisessa tilanteessa ei ole tarkoituksenmukaista, että uuden saatavan erääntyessä on mahdollista kohdistaa velalliseen jälleen uusi monivaiheinen velallisen vapaaehtoiseen suoritukseen tähtäävä perintäprosessi. Tällöin perintätoimista aiheutuvat perintäkulut vain lisäävät velallisen velkamäärää.

Oikeudellinen perintä aiheuttaa myös velalliselle kuluja. Kulujen kokonaismäärä jäisi hallituksen mukaan kuitenkin pienemmäksi, mikäli velallinen voisi omilla toimenpiteillään rajoittaa perintälain mukaisten perintäkulujen syntymistä tilanteessa, jossa saatava todennäköisesti kuitenkin lopulta päättyy oikeudelliseen perintään. Näillä perusteluilla hallitus esitti lakiin lisättäväksi hyvää perintätapaa koskevaan lain kohtaan uuden sään-

nöksen, joka antaa velalliselle oikeuden pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Useassa erässä erääntyvän velan perinnän velallinen saisi keskeyttää, mikäli saatava on kokonaisuudessaan erääntynyt.

Hallitus halusi esityksen myötä korostaa velallisen mahdollisuutta vaikuttaa perintämenettelyyn. Velallinen on viime kädessä vastuussa perinnästä aiheutuvista kustannuksista ja jotta kuluttajat olisivat tietoisia oikeudestaan saada perintä keskeytettyä, kuluttajasääntöjä koskevassa maksuvaatimuksessa olisi jatkossa lakiuudistuksen myötä informoitava velallista tästä oikeudesta. (HE 57/2012).

6.3 Ehdotus maksusuunnitelmien laatimiseen

Hallitus esitti maksusuunnitelman enimmäiskuluksi lähtökohtaisesti 20 euroa. Mikäli yksityisoikeudellinen saatava on kuitenkin vähintään 100 euroa ja siihen sovittava maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää, enimmäiskuluveloitusta olisi 30 tai 50 euroa saatavan suuruudesta riippuen. Maksuerien määrän huomioimisen enimmäiskulujen määrässä toivotaan kannustavan molempia osapuolia neuvottelemaan nykyistä pidempiä ja velallisen maksukykyyn kannalta realistisempia maksusuunnitelmia.

Lakiin ehdotettiin myös rajoitusta, jonka mukaan velalliselta saisi pääsääntöisesti periä kuluja vain yhdestä maksusuunnitelmasta. Tällä halutaan varmistaa, että maksusuunnitelmaa laadittaessa velallisen kokonaistilanteeseen paneudutaan riittävän huolellisesti ja suunnitelmasta tehdään realistinen suhteessa hänen maksukykyynsä.

6.4 Ehdotus hyvään perintätapaan

4 §:ään ehdotettiin lisättäväksi säännös, jonka mukaan perinnässä on suhtauduttava vastuullisesti maksujärjestelyihin.

Nykyisen lain 4.2 §:ssä hyvästä perintätavasta kielletään antamasta väärien tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista. On kuitenkin esiintynyt tilanteita, joissa saatavan erääntynyt velkoja on alkanut käyttämään perintään viittaavaa apu-toiminimeään yhteydenotoissaan velalliseen. Näin ollen velallisen on ollut mahdollista käsittää saatavan siirtyneen perintätoimiston perittäväksi. Tästä johtuen hallitus ehdotti

säännökseen muutosta, jonka mukaan perinnässä ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista. Lisäksi 4 §:ää haluttiin täsmentää kiellolla periä vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta velkaa.

4 §:n perusteluissa on todettu, ettei perintää tule jatkaa, jos velallinen on esittänyt todennäköisiä syitä saatavan aiheettomuudelle. Riitautetun saatavan perintää ei kuitenkaan ole nimenomaisesti kielletty. Hallitus ehdotti lakiin lisättäväksi uuden pykälän, jossa kielletään jatkamasta perintää, jos velallinen on kiistänyt maksuvelvollisuutensa. Perintää saisi kuitenkin kiistämisestäkin huolimatta jatkaa, mikäli velallinen ei esitä kiistämislle perustetta tai vetoa ainoastaan sellaiseen perusteeseen, jolla selvästi ei ole vaikutusta velallisen maksuvelvollisuuteen.

6.5 Ehdotus suoritusten kohdentamisesta

Muun kuin ulosotto-perinnän osalta ei ole säädetty, missä järjestyksessä velallisen järjestys on kohdistettava eri saatavien osille kuten pääomalle, viivästyskorolle ja perintäkuluille. Käytännössä suoritukset on kuitenkin kohdistettu ensin perintäkuluille ja sen vasta sen jälkeen varsinaiselle saatavalle. Hallitus ehdotti perintälakiin uutta säännöstä, jonka mukaan kuluttajavelallisen tekemät suoritukset tulisi kohdistaa ensin korolle ja vasta sen jälkeen varsinaiselle pääomalle. Kuluttajasaatavan ollessa kyseessä perintäkuluille ja niiden koroille saa kohdistaa suorituksia kun saatava ja sen korko on maksettu. Ehdotuksen tavoitteena on lisätä perintäkulujen läpinäkyvyyttä ja samalla estää kohuttomien kulujen periminen velalliselta. Hallituksen mukaan velallisella ei tällä hetkellä ole realistista mahdollisuutta valvoa, että hänen tekemiään osasuorituksia kohdennetaan vain asianmukaisille kuluille. Myös tuomioistuimen ei usein ole mahdollista saada kokonaiskuvaa siitä, mikä määrä perintäkuluja velalliselta on jo aikaisemmin veloitettu sen lisäksi, mitä häneltä ehkä vielä kanteessa vaaditaan.

6.6 Hallituksen näkemykset lakimuutoksen vaikutuksista

Hallituksen mukaan uusilla säännöksillä perintäkuluista olisi myönteinen vaikutus maksuvaikeuksista kärsiville kotitalouksille, koska perintäkulujen määrä ei muodostuisi kohuttoman suureksi suhteessa saatavan määrään. Toisaalta hallitus myönsi, että perintä-

toimistot saattavat reagoida uusiin kuluja rajoittaviin säännöksiin siirtämällä kuluttajasaatavia oikeudelliseen perintään nykyistä nopeammin. Tämä taas aiheuttaisi useammalle velalliselle oikeudellisen perinnän kustannukset sekä maksuhäiriömerkinnän. Hallitus ei kuitenkaan pitänyt tätä toimintamallia todennäköisenä, sillä se uskoo, etteivät perintätoimistot jätä perintäkulujen laskemisen johdosta suorittamatta tuloksellisia perintätoimia ennen oikeudelliseen perintään siirtymistä.

Perintälain muutosten vaikutuksia velkojan asemassa oleviin yrityksiin ja julkisyhteisöihin hallitus ei osannut arvioida, sillä vaikutukset riippuvat olennaisesti niiden omista liiketoiminnallisista päätöksistä kuten esimerkiksi, miten perintäalan yritykset jatkossa hinnoittelevat palvelunsa. Uusi säännös suoritusten kohdistamisesta ensin varsinaiselle saatavalle ja vasta sen jälkeen perintäkuluille, aiheuttaisi todennäköisesti tietojärjestelmämuutosten johdosta merkittäviä kustannuksia. Kyseistä säännöstä alettaisiin kuitenkin soveltaa vasta noin vuoden kuluttua lain vahvistamisesta, jotta tietojärjestelmämuutoksia ei tarvitsisi toteuttaa kiireellisesti, ja kustannuksia voitaisiin näin paremmin hillitä.

Hallitus näki, että uudet säännökset koskien hyvää perintätapaa ja kuluttajasaatavien perintäkuluja parantavat markkinoiden toimivuutta. Täsmällisemmän sääntelyn ja tehokkaamman viranomaisvalvonnan avulla ehkäistään, etteivät epäasianmukaisesti toimivat yritykset saa kilpailuetua suhteessa hyvää perintätapaa noudattaviin yrityksiin. Lakimuutosten kansantaloudelliset vaikutukset olisivat hallituksen mukaan myönteisiä, sillä perintäkulujen aleneminen helpottaisi velkaantumisongelmien hoitamista ja ehkäisisi niiden pahenemista. Velkojan asemassa olevien yritysten uskotaan kiinnostuvan siitä, millaiset perintätoimet ovat tuloksellisimpia suhteessa perinnästä aiheutuviin kustannuksiin ja näin ollen niiden sekä perintätoimistojen odotetaan kehittävän perintätoimintaansa entistä kustannustehokkaammaksi.

Eduskunnan talousvaliokunta on ottanut kantaa hallituksen lakiesitykseen kesäkuussa 2012. Talousvaliokunnan näkemyksen mukaan ehdotetut muutokset parantaisivat erityisesti velallisina olevien kotitalouksien asemaa vaarantamatta kuitenkin velkojan oikeuksia. Valiokunnan mukaan perintäkulut saattavat nousta varsinkin pienissä ja keskisuurissa veloissa kohtuuttoman suuriksi ja ylittää varsinaisen saatavan määrän. Muutokset helpottaisivat etenkin ylivelkaantuneiden kotitalouksien asemaa.

6.7 Lausuntoja perintälain uudistamisesta

Ennen hallituksen esitystä, oikeusministeriön työryhmä pyysi lausumaa muutosehdotuksesta tahoilta, joihin muutos mahdollisesti vaikuttaisi. Lausuman antaneiden joukossa oli myös Suomen Perintätoimistojen Liitto ry. Kantaa on otettu muun muassa ehdotukseen perintäkulujen ja perintätoimien enimmäismääristä, velallisen oikeudesta saada perintä keskeytettyä sekä suoritusten kohdistamisjärjestyksestä.

6.7.1 Ehdotus velallisen kokonaiskuluvastuusta

Oikeusministeriö on mietinnössään todennut, että laskutus- ja perintäprosessit ovat automatisoituneet, mikä lisää tehokkuutta erityisesti rutiininomaisessa saatavien perinnässä. Suomen Pienlainayhdistys ry katsoi, ettei mietinnössä ole kuitenkaan otettu arvioitu tietojärjestelmien kehittämisen aiheuttamia kustannuksia. Työryhmä ei ollut heidän mielestään tarkastellut perintäalan kannattavuutta yleisimminkään. Suomen Perimistöimistojen Liitto ry totesi, ettei viimeisimmän, vuonna 2005 tehdyn perintälain muutoksen jälkeen ole edes tapahtunut teknisiä tai järjestelmä uudistuksia, jotka olisivat vähentäneet manuaalista työtä perintäprosessin hoidossa. Esimerkiksi perintäkirjeen tulostuksen automatisointi on tapahtunut jo 1990-luvulla. Perintäkulujen alentaminen oli Suomen Perimistöimistojen Liitto ry:n mukaan ristiriidassa sen kanssa, että voimassa olevan lain esitöissä nimenomaan nykyistä perintäkulutasoa on pidetty kohtuullisena, minkä yhteydessä on edellytetty, että kulutason tulee vastata vapaaehtoisen perinnän kustannustason kasvua. Myös Elinkeinoelämän Keskusliitto EK piti perintäkulujen enimmäistarkistuksia liian matillisina, eivätkä ne olleet linjassa edellisen, kuusi vuotta sitten tehdyn tarkistuksen jälkeisen kustannustason nousun eivätkä perinnästä aiheutuvien kohtuullisten kustannusten kanssa. Suomen Asiakastieto Oy:n kanta oli, että perintäkulujen tulisi noudattaa aiheuttamisperiaatetta eli kulut tulee pyrkiä perimään niiden aiheuttajalta. Muussa tapauksessa ne tulevat muiden osapuolten maksettaviksi.

(Valtioneuvoston hankerekisteri 2012)

Velallisen kokonaiskuluvastuun alentamista puolsivat muun muassa Helsingin käräjäoikeus, Kuluttajavirasto, Velkaneuvonta ry sekä Valtakunnanvoudinvirasto. Helsingin käräjäoikeuden mukaan muutos perintäkuluihin on tervetullut. Osa vaadituista kuluista on muodostunut kuluttajan kannalta kohtuuttomiksi. Helsingin käräjäoikeuden riidat-

tomien summaaristen tapausten määrä kasvoi yli 10 000:lla vuodesta 2008 vuoteen 2011. Joidenkin perintätoimistojen on tapana vaatia saatavakohtaisia perintäkuluja lain sallimaan ylärajaan asti. Käräjäoikeus on joutunut hylkäämään tuomiolla perintäkuluvaatimuksia, jos ammattimaisesti perintää harjoittava yhtiö on lähettänyt lukuisan määrän maksuvaatimuksia velalliselle lyhyessä ajassa. Ammattimaisen toimijan tulisi ymmärtää tällaisessa tilanteessa, etteivät maksukehotukset johda suoritukseen. Valtakunnanvoudinvirasto totesi, että erilaisten kulujen osuus perittävänä olevasta velkamäärästä on useilla velallisilla yli 50 prosenttia. Yli 40 prosenttia riidattomien saatavien oikeudenkäyntikuluista on suuremmat kuin velan pääoma. Myös Valtakunnanvoudinvirasto jakoivat näkemyksen siitä, että perintätoimistot näyttävät käyttäneen tähän asti mahdollisuutta periä lain edellyttämiä enimmäismääriä vaikka tähän ei olisi ollut tarvettakaan. Velkaneuvonta ry kannatti velallisen kokonaiskuluvastuuksi oikeusministeriön työryhmän ehdottamaa. Se ei kuitenkaan olisi rajannut maksuvaatimusten määrää vapaaehtoisessa perinnässä.

6.7.2 Velallisen oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä

Kuluttajaviraston mielestä oikeusministeriön työryhmän ehdotus velallisen oikeudesta pyytää perinnän keskeyttämistä oli kannatettava. Säännös estäisi sen mukaan tarpeettomat vapaaehtoisen perinnän perintäkulut silloin kun velallisen taloudellinen tilanne on sellainen, ettei hän kykene selviytymään perintään edenneistä saatavista esimerkiksi jo ulosotossa olevien velkojen vuoksi. Kuluttajavirasto korosti, että velallisen on tärkeää saada tieto siitä, ettei vapaaehtoisen perinnän keskeytyspyyntö estä asian viemistä oikeudelliseen perintään ja ulosottoon. Myös Valtakunnanvoudinvirasto kannatti ehdotettua säännöstä toteamalla, että se olisi tehokas keino vähentää velalliseen kohdistuvaa kulurasitusta. (Valtioneuvoston hankerekisteri 2012)

Velkaneuvonta ry myönsi työryhmän ehdotuksen olevan oikeansuuntainen, mutta toteaa, ettei se huomioi velallisten erilaisia maksukyvyttömyystilanteita. Mahdollisuus perinnän keskeyttämiseen turvaisi ylivelkaantuneiden asemaa. Sen sijaan henkilöllä, jolla on väliaikainen maksuvaikeus tai sosiaalinen suorituseste, voisi vielä pyrkiä hallitsemaan velkatilannettaan ilman oikeudellista perintää. Lisäksi Velkaneuvonta ry uskoi säännöksen lisäävän talous- ja velkaneuvonnan työtä, sillä velalliset tarvitsisivat apua selvittääk-

seen maksukykyensä ja voidakseen arvioida perinnän keskeyttämisspyynnön kannattavuutta. Asiakastieto Oy puolestaan pelkäsi, että velalliset käyttäisivät oikeuttaan keskeyttää perintä ymmärtämättä, että se johtaa asian viemiseen oikeudelliseen perintään. Tämä lisäisi maksuhäiriömerkintöjä ja kuluja. Elinkeinoelämä Keskusliitto EK oli lausunnossaan Asiakastieto Oy:n kanssa samaa mieltä, että säännös tarjoaisi kuluttajavelalliselle mahdollisuuden tehdä harkitsemattomia keskeytyspyyntöjä, joiden seurauksena sekä velkojan, että velallisen kulut lisääntyisivät. (Valtioneuvoston hankerekisteri 2012)

Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry ja Suomen Pienlainayhdistys ry vastustivat työryhmän ehdotusta. Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry:n mielestä velkojaa ei voida laillisesti estää suorittamasta saatavansa perintää parhaaksi katsomallaan tavalla. Lisäksi Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry uskoi ehdotetun säännöksen lisäävän kuluja kun velalliset eivät välttämättä ymmärrä keskeytsoikeuden koskevan vain perintälain mukaista perintää. Finanssialan keskusliittoa huolestutti keskeytyspyyntöjen toimenpanon hankaluus kestovelkasuhteissa. Jotta perintä voitaisiin keskeyttää vain yhden maksuerän osalta, vaatisi se yrityksissä tietojärjestelmä uudistuksia. Finanssialan Keskusliitto ehdotti, että ehdotettu säännös koskisi vain kokonaan eräänntyneen saatavan vapaaehtoista perintää. (Valtioneuvoston hankerekisteri 2012)

6.7.3 Suoritusten kohdentaminen

Työministeriön ehdottamaa säännöstä, jonka mukaan suosituksen tulisi kohdistaa ensin korolle, sen jälkeen pääomalle ja viimeisenä perintäkuluille, puolsivat muun muassa Kuluttajavirasto ja Helsingin käräjäoikeus. Kuluttajavirasto totesi, että nykyinen käytäntö, missä perintätoimistot kohdistavat suoritukset ensisijaisesti perintäkuluihin, voi merkitä sitä, ettei itse pääoma aina edes lyhene osasuorituksia tehtäessä, vaan velallisen suoritukset menevät kulujen kattamiseen. Kuluttajavirasto koki tämänhetkisen käytännön olevan ongelmallinen myös perintäkulujen läpinäkyvyyden kannalta, koska velallisella ei ole käytännössä mahdollisuutta seurata veloitettujen kulujen asianmukaisuutta. Helsingin käräjäoikeus uskoo ehdotetun muutoksen helpottavan käräjäoikeuden arviota siitä, onko perintäkulujen vaatimisessa noudatettu kokonaiskuluvastuun enimmäismääriin liittyviä säännöksiä. Tähän asti ongelmana on ollut, etteivät perintätoimistot aina ilmoita osasuoritusten määrää ja sitä, paljonko velkaa on jäljellä. Käräjäoikeus olisi kui-

tenkin harkinnut kohdentamisjärjestyksen säätämistä eräkohtaiseksi. Samoin esitti myös Finanssialan Keskusliitto. Näin useassa erässä eräänntyvien velkojen kulut eivät jäisi roikkumaan pääomien jo tultua maksetuksi. (Valtioneuvoston hankerekisteri 2012)

Finanssialan Keskusliitto ei pitänyt suoritusten kohdentamisjärjestystä merkittävänä asiana velalliselle. Sen sijaan sen vaatimat järjestelmämuutokset olisivat huomattavat pankki-, vakuutus- ja rahoitusyhtiövelkojen kannalta. Tietoteknisiä ongelmia pelkäsi myös Suomen Pienlainayhdistys ry, joka muutoin piti ehdotettua säännöstä sinänsä hyvänä ja uskoi sen selventävän erilaisia käytäntöjä suoritusten kohdistamisessa. Suomen Perimistöimistojen Liitto ry:n mielestä työryhmän ehdottamana säännös olisi velallisen etujen vastainen, koska se kasvattaisi velallisen maksettavaksi tulevien korkojen määrää estäessään korollisen pääoman suorittamisen ennen viivästyskorkoja. (Valtioneuvoston hankerekisteri 2012)

Kannanotot eivät juuri vaikuttaneet hallituksen esitykseen. Esityksen mukaan suoritukset on kuitenkin mahdollista kohdentaa velallisen kannalta edullisimmalla tavalla eli ensisijaisesti pääomalle ja toissijaisesti korolle.

6.8 Lakimuutoksen voimaantulo

Lakivaliokunta on marraskuussa 2012 antamassaan mietinnössä (LaVM 14/12012) esittänyt perintäkulojen kokonaiskulojen enimmäismääriä ylöspäin hallituksen esityksestä kun saatavan pääoma on yli 100 euroa tai yli 1000 euroa. Lakivaliokunnan mukaan enimmäismäärien tulisi olla seuraavat:

- 60 euroa, jos saatavan pääoma on alle 100 euroa
- 120 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa
- 210 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa

Lisäksi lakivaliokunta ehdotti, että vapaaehtoista perintää saisi jatkaa velallisen keskeytyspyynnöstä huolimatta, mikäli siitä aiheutuvia kustannuksia ei veloiteta velalliselta. Jos perintä koskee useassa erässä eräänntyvää saatavaa, keskeytyspyynnön voi tehdä vain, jos saatava on kokonaisuudessaan eräänntynyt. Eduskunta on hyväksynyt hallituksen esityk-

sen lakimuutoksesta muutettuna lakivaliokunnan mietinnön mukaisin ehdotuksin. Lakimuutos astuu voimaan 16.3.2013. (22.4.1999/513)

7 Haastattelu menetelmänä

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kyseinen menetelmä on valittu opinnäytetyöhön sillä tutkimuksessa halutaan kuvata ja ymmärtää aihealuetta ja antaa sille mielekäs tulkinta. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään aiheen syvälliseen ymmärtämiseen ja tutkimuksen toteuttamiseen ei ole asetettu tarkkaa viitekehystä. Analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää huomioida, että analyysi ei ole tutkimuksen viimeinen vaihe vaan koko tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana oleva toiminta, joka itsessään ohjaa tutkimusprosessia ja tiedon keruuta. Analyysin avulla selviää, minkälaisia vastauksia tutkimusongelmiin saadaan. (Kananen 2008, 24)

Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhön on valittu haastattelu. Tällä tutkimusmenetelmällä pyritään saamaan tukea työn teorialle ja vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin. Haastattelu menetelmänä mahdollistaa laajempien vastauskokonaisuuksien saamisen aihealueeseen. Haastattelu antaa haastateltavalle mahdollisuuden perustella antamiinsa vastauksia, jolloin saadaan tarkempia ja laajempia vastauksia. (Hirsjärvi, Renes & Sajavaara 2009, 221).

7.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön alussa tutkimusaihe kiteytetään tutkimusongelmaksi. Tutkimusongelman määrittelyssä selviää koko opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet. Tutkimusongelma tulee rajata hyvin, jotta tutkimusongelman käsittely onnistuu.. Tämän opinnäytetyön päättötutkimusongelmaksi on asetettu, kuinka perintätoimistot toteuttavat kuluttajaperintää tällä hetkellä. Vastauksia halutaan myös mahdollisten muutosten vaikutuksista kuluttajaperintään.

Tutkimusongelma on purettu tutkimuskysymyksiin, joita haastateltaville on esitetty. Nämä tutkimuskysymykset muodostavat rungon opinnäytetyölle. Samalla niiden kautta saadaan eräänlainen sisällysluettelo työhön. Kysymysten asettelulla voidaan vaikuttaa tietomäärään, sen laatuun ja syvyyteen. Kysymykset on laadittu siten, että ne antavat vastauksen tutkimusongelmaan liittyviin alakysymyksiin. Olennaista kysymysten laadin-

nassa on ollut se, etteivät kysymykset sisällä olettamuksia tai johdattele vastaajaa vastaamaan tietyllä lailla. Kysymysten asettelulla on pyritty eliminoimaan tunne siitä, että vastaus ”oikein” tai ”väärin”. (Kananen 2008, 51, 53-54)

7.2 Haastattelun toteuttaminen

Yksi perintätoimistojen haastatteluista on toteutettu perinteisesti kasvokkain ja kolme sähköpostitse. Verrattaessa näiden erilaisten haastattelutapojen hyviä ja huonoja puolia, voidaan todeta, että kasvokkain tehdyllä haastattelulla saadaan enemmän kasvonilmeiden, äänenpainon, ruumiinkielen sekä spontaanien jatko- ja lisäkysymysten kautta tietoa haastateltavalta.

Sähköpostitse tehdyn haastattelun etuja ovat puolestaan:

- haastattelujen tallentuminen automaattisesti, jolloin litterointi on helpompaa.
- haastateltavan tavoitettavuus pidemmältäkin etäisyydeltä.
- samat kysymykset on helppo lähettää monelle eri haastateltavalle.
- haastateltavat saavat rauhassa miettiä vastauksia.

(Kuoppala 1998, 61-65)

Haastatteluun on laadittu kysymykset, jotka parhaiten vastaavat tutkimusongelmaan sekä alatutkimusongelmiin. Huomiota on keskitetty myös siihen, että kysymyksiä on riittävän kattavasti, muttei kuitenkaan liikaa, jotta vastaajien vastaamismotivaatio säilyisi. Haastattelukysymykset käsittelevät ajankohtaisia oleellisia asioita kuluttajaperinnän kannalta. Haastattelut on toteutettu sähköpostikyselyinä, koska näin vastaajille on annettu oma aika vastata rauhassa ja harkiten kysymyksiin. Opinnäytetyössä on siis käytetty strukturoitua haastattelua eli lomakehaastattelua. Tällaisessa haastattelussa lomakkeen kysymysten ja väitteiden muoto sekä esittämisjärjestys ennalta määrätty. (Hakala 2000, 46)

Haastattelun kohteiksi on valikoitu perintätoimistoja eri kokoluokista. Vastaajille on annettu vastausaikaa noin kuukausi. Näin heillä on ollut mahdollista perehtyä kysymyksiin rauhassa, mutta toisaalta vastaaminen on tapahtunut tietyn aikarajan puitteissa, mi-

kä on mahdollistanut opinnäytetyön aikataulussa pysymisen. (Hirsjärvi, Renes & Saja-
vaara 2009, 208)

8 Haastattelujen tulokset

8.1 Perintätoimistot

Opinnäytetyöhön on haastateltu neljää erikokoista perintätoimistoa, joista käytetään tässä työssä nimiä A, B, C ja D. Haastattelujen tarkoituksena on ollut saada yksityiskoh- taista ja käytännönläheistä tietoa kuluttajaperinnän toteuttamisesta. Haastattelukysy- mykset käsittelevät hyvää perintätapaa, perintäkuluja, kuluttajan vaikutusmahdollisuuk- sia perinnän kulkuun, toimeksiantajien vaikutusta perintään, ammattimaisen perinnän harjoittamisen etuja sekä perintätoimistojen mainetta ja alan tulevaisuutta. Haastatel- luista perintätoimistojen edustajista kolme olivat yrityksensä toimitusjohtajia ja yksi va- ratoimitusjohtaja. Haastattelut toteutettiin syksyn/talven 2012 aikana.

8.1.1 Hyvä perintätapa

Haastattelun ensimmäisessä osiossa on perintätoimistoilta kysytty yritysten näkökulmaa hyvästä perintätavasta. Haastatellut yritykset mieltävät hyvän perintätavan koostuvan lakiin saatavien perinnästä ja Kuluttajaviraston ohjeistukseen hyvästä perintätavasta. Lisäksi perintätoimisto B:n mukaan Suomen Perimistöimiston Liitto ry täsmennykset hyvästä perintätavasta täydentävät käytäntöä. Toimisto C vastasi, että hyvään perintäta- paan kuuluu myös ystävällinen ja inhimillinen palvelu kuluttajavelallisia kohtaan. Toi- misto A ilmoitti yrityksellä olevan omia periaatteita ja tapoja, miten tuotetaan hyvää ja laadukasta saatavien perintää eri näkökulmista. Tähän voivat liittyä esimerkiksi yrityk- sen arvot ja asiakaspalvelun tavoitteet. Toimisto D haluaa erottua muista olemalla kiin- nostuneita toimeksiantajiensa asiakkaista jo myyntitilanteessa. Toimeksiantajille on an- nettu tietyt lupaukset, muun muassa se, että haetaan ratkaisua, joka on kaikkien osa- puolten etujen mukainen. Asiakassuhdetta halutaan kunnioittaa, sillä pääoman kotiut- tamisen lisäksi, asiakas haluaa usein myös säilyttää asiakassuhteensa. Toimisto D pitää tärkeänä inhimillisyyttä ja sitä, että heiltä soittaa aina ihminen ihmiselle.

Yrityksiltä on kysytty myös, onko muita tekijöitä lainsäädännön lisäksi, jotka määrittä- vät hyvää perintätapaa. Toimisto B koki Kuluttajaviraston ohjeistuksen lisäksi hyvään perintätapaan kuuluvan myös terve järki ja ystävällisyys asiakaspalvelussa. On otettava huomioon, että merkittävä osa perintätoimistojen liikevaihdosta muodostuu velal-

lisasiakkaiden suorituksista. Toimisto A kertoi noudattavansa toiminnassaan toimintatapoja, jotka parantavat perinnän laatua edelleen eri osapuolille. Toimisto D huomioi, että eri toimialojen asiakkaat voivat tuoda mukanaan toimialakohtaisia lakeja, jotka täytyy huomioida myös perinnässä.

Hyvää perintätapaa koskevissa kysymyksissä on myös pyritty selvittämään, määritteleekö laki riittävän selkeästi hyvän perintätavan perintätoimiston sekä velallisen kannalta. Haastatellut perintätoimistot mieltävät lain riittävän selkeäksi, ja kuluttajaviraston ohjeistukset täydentävän sitä hyödyllisesti. Toimisto C:n mukaan laki määrittelee hyvän perintätavan minimitason, mahdollistaen tällöin erilaisia toimintamalleja vapaaehtoisessa perinnässä.

8.1.2 Perintäkulut

Perintätoimistoilta kysyttiin haastattelussa, mistä perintäkulut koostuvat, ovatko ne riittävät ja mitä vaikutusta olisi perintäkulujen mahdollisella pienentämisellä tai suurentamisella. Toimisto C kertoi kulujen määrään vaikuttavan saatavan euromääräinen suuruus, valmisteluun ja perintään käytetty aika sekä muut seikat kuten perintätoimiston kiinteät kustannukset. Toimistot A, B ja C kertoivat perintäkulujen koostuvan muun muassa alla mainituista kiinteistä ja työhön perustuvista kuluista. D:n mukaan kuluja koostuu perintätoimiston lisäksi myös velkojalle itselleen ja näkee osan velalliselta perityistä perintäkuluista kuuluvan toimeksiantajilleen. Yritys näkee tärkeänä, että toimeksiantaja voi määrittää perittävän perintäkulun itse.

Kiinteät kustannukset pitävät vastanneiden mukaan sisällään:

- toimistokulut (vuokrat, kalusteet ja ATK-laitteet)
- henkilöstökulut (palkat)
- toimeksiantojen vastaanottokulut (ATK-kulut)
- postituskulut
- tietojärjestelmien hankkiminen ja kehittäminen

Työhön perustuvia kuluja ovat:

- toimeksiannon vastaanotto ja rekisteröinti ATK-järjestelmään

- saatavan oikeudellisuuden ja perimiskelpoisuuden tarkistaminen sekä saatavan perusteen tarkastus
- henkilötietojen ja osoitteen tarkastus
- maksuvaatimuksen sisällöstä päättäminen
- maksuvaatimuksen lähettäminen
- asiakaspalvelu ja neuvonta
- puhelinperinnän suorittaminen ja neuvottelut velallisasiakkaiden kanssa.
- maksusuunnitelman tekeminen ja vahvistuksen lähettäminen sekä valvonta
- maksusuorituksen käsittelykulut
- maksuhäiriötietojen hankkiminen
- henkilörekisterin tietojen pitäminen ajan tasalla
- raportointi sekä suoritusten tilittäminen velkojalle
- raportointi ja saldotodistukset velallisasiakkaille

Kulujen riittävyyden kannalta toimistot B ja C vastasivat, että nykyisellään ne riittävät kattamaan perintätoimistojen kulut. Toimisto A ei koe tämänhetkisiä kuluja riittävinä, ja kokee lain käsittelevän pääasiassa kuluja, joita voi vaatia kirjeiden lähettämisestä, mikä on itse asiassa hyvin pieni osa perintätoimistojen työtä. Toimisto D taas totesi, että perintäkulujen enimmäisrajat voisivat olla matalammatkin. A, B ja C ilmoittivat, että ehdotetun lakimuutoksen (HE 57/2012) toteutuessa suunnitellulla tavalla kulut eivät olisi riittävät. A kertoi lainsäätäjän edellyttävän jatkossa lisää toimenpiteitä esim. maksusopimusta neuvoteltaessa, kun samaan aikaan maksusopimukseen liittyviä perintäkuluja tulisi alentamaan.

Toimistot B, C ja D kokivat nykyisten kulujen tehostavan suorituksen hoitamista riittävästi. D kuitenkin totesi, että on varmasti hyvin yksilöllistä, minkä suuruiset perintäkulut pakottavat velallisen maksamaan. Käytännössä kuluja ei voi kuitenkaan määritellä velalliskohtaisesti, vaan sen täytyy olla kaikille sama. Toimisto A:n mukaan perintäkulujen tarkoitus ei ole suorituksen tehostaminen.

Perintäkulujen suurentamiseen toimistot B, C ja D suhtautuvat varauksella. Toimisto C uskoi ylisuurten kulujen passivoivan velallista maksamaan kuluja tai pahimmillaan koko

velkaa. Toimisto D korosti, että perintäkulujen summan tulee perustua aina johonkin, eikä yrityksellä itsellään synny sellaisia kuluja, joilla voisivat perintäkulujen nostoa perustella. Kulujen pienentämistä vastustavat A, B ja C. B uskoo kulujen pienentämisen yhdessä maksullisten toimenpiteiden rajoittamisen kanssa johtavan oikeudellisen perinnän määrän kasvuun ja lisäävän olennaisesti maksuhäiriöiden määrää. A pelkää kulujen laskemisen vähentävän perintätoimenpiteiden määrää ja henkilökohtaisen asiakaspalvelutyön käyttöä perinnässä. Tämä johtaisi siihen, ettei saatavia makseta jatkossa yhtä paljon vapaaehtoisessa perinnässä, mikä lisää maksuhäiriömerkintöjen määrää, viranomaiskoneiston työtä sekä hidastaa kassavirtoja. Myös toimisto C on huolissaan rahan kierron hidastumisesta. Lisäksi se uskoo kulujen pienentämisen aiheuttavan velallisissa välinpitämättömyyttä velan suorittamiseen nopeasti.

8.1.3 Kuluttajan asema perinnässä

Perintätoimistoilta kysyttiin, voiko kuluttaja itse vaikuttaa perinnän etenemiseen riittävästi ja mitä vaikutusmahdollisuuksia hänellä on. Lisäksi kysyttiin kuluttajan tasapuolisesta kohtelusta eri perintätoimistoissa sekä kuluttajan henkilökohtaisen elämäntilanteen huomioimisesta. Vastauksista kävi ilmi, että kuluttajalla on vaikutusmahdollisuuksia. Oma aktiivisuus ja yhteydenotto mahdollisimman aikaisessa vaiheessa olivat kaikkien vastanneiden mielestä lähtökohtana vaikuttamiseen. Toimistot B, C ja D kertoivat, että velallisella on usein mahdollisuus sopia maksusuunnitelmasta velan hoitamiseksi. B mainitsi myös akordin pyytämisen olevan yksi vaihtoehto, mikäli velkataakka tuntuu liian suurelta. C muistutti, että yhteydenotto kannattaa aina, olipa tilanne millainen tahansa. Mikäli kuluttaja kokee perinnän aiheettomaksi tai epäoikeudenmukaiseksi, voi hän ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Vastanneet perintätoimistot kokevat, että kuluttajan kohtelu ei aina välttämättä ole tasapuolista perintätoimistosta riippumatta. Toimisto C:n mukaan eroja saattaa olla palvelun tason tai yksittäisten toimenpiteiden osalta, esimerkiksi maksusuunnitelmien tekemisessä toistuvasti tai lisäkirjeiden lähettämisessä perusteettomasti. C näkee kuitenkin perintätoimistojen toimivan yleisesti ottaen hyvä perintätavan mukaisesti. Toimisto A vastasi, että ammattimainen ja asiansa osaava perintätoimisto mahdollistaa yleensä paremman asiakaspalvelun, aktiivisen yhteydenpidon ja paremmat mahdollisuudet henki-

lökohtaiseen asiakaspalveluun. Toimisto B:n mukaan eroihin vaikuttaa osittain myös se, että toimeksiantajat voivat linjata eri tavalla, mitä toimenpiteitä saa tai voi tehdä. D myöntää, että perintätoimistojen asiakaspalvelussa saattaa olla eroja, mutta uskoo velallisten tasapuolisen kohtelun toteutuvan saman perintätoimiston sisällä jo volyymitasois-takin johtuen.

Kuluttajan henkilökohtainen elämäntilanne pyritään huomioimaan perinnässä. Toimisto A kertoi esimerkiksi alaikäisyyden voivan luonnollisesti vaikuttaa merkittävästi perinnän etenemiseen. Toimisto C tekee jatkotoimenpidesuosituksen toimeksiantajalle joko perinnän keskeyttämistä, lopettamista tai kulujen kohtuullistamisesta tilanteesta riippuen, mikäli peruste on aiheellinen ja todennettavissa. Myös toimisto D huomioi velallisen henkilökohtaisen elämäntilanteen kohtuullisuuden määrissä. Yrityksen intressinä on, että molemmille osapuolille jää hyvä mieli. Toimisto B:n mukaan yksilöllisen tilanteen huomioon ottaminen voi perustua kuluttajasuojalakiin tai linjauksiin. Viime kädessä kyse on aina neuvottelusta, jossa tulee pyrkiä järkevään ratkaisuun ja asian so-pimiseen ilman oikeudenkäyntiä.

8.1.4 Toimeksiantajan vaikutus perintään

Haastattelussa kysyttiin, millä perusteella perintätoimistot valitsevat toimeksiantajansa ja, onko olemassa perustetta, jolloin toimeksiannosta jouduttaisiin kieltäytymään. Toimisto C ilmoitti valitsevansa toimeksiantajansa sekä liiketaloudellisin, että eettisin perustein. Toimeksianto voidaan kieltäytyä ottamasta vastaan, mikäli edellä mainitut ehdot eivät täyty tai saatavan peruste on epäselvä tai riitainen. Toimisto D kertoi, että perintäalalla yritykset ottavat pääasiassa itse yhteyttä toimeksiantajiin ja voivat näin hyvin vaikuttaa asiakaskuntaansa. Toimeksiantajan toiminnan tulee olla aina laillista. Laillinen toiminta on myös toimisto B:n peruslähtökohta toimeksiantajan valinnassa. Lisäksi toimeksiantajalla tulee myös olla aito ja tavoitettavissa oleva asiakaspalvelu sekä toimiva menettely reklamaatiotilanteissa. Toimisto A selvittää jo myyntitilanteessa asiakkaan taustat, muun muassa hänen markkinointi- ja asiakasvalintaprosessinsa. Esimerkiksi epäasiallinen markkinointi voi johtaa yhteistyön loppumiseen tai olla esteenä sen aloit-tamiseen. Myös perintään tulevien saatavien tausta ja peruste selvitetään.

Perintätoimistoilta on myös kysytty, onko toimeksiantajalla vaikutusta perinnän toteuttamiseen. Vastajat ovat yhtä mieltä siitä, että toimeksiantajalla on ilman muuta vaikutusta perintään. B:n mukaan toimeksiantajan tulee olla kiinnostunut perintämenettelystä ja sen vaikutuksista. C kertoi kuuntelevansa asiakkaidensa toiveita ja rakentavansa yhdessä asiakkaan kanssa palvelumallin, jonka mukaisesti toimitaan. Palvelumalli toteutetaan perintälain ja hyvän perintätavan mukaisesti. D:n toimeksiantajilla on vaikutusmahdollisuuksia sekä perintäkuluihin, että perintäprosessiin kuten maksukehotusten määrään ja maksusuunnitelmien pituuteen. A ilmoitti, että heidän palveluissaan on myös kohtia, jotka toimeksiantaja saa päättää ja valita. Osa palveluista on kuitenkin sellaisia, joissa perintätoimisto tekee itse päätökset. Toimeksiantaja hyväksyy tämän tehdessään yhteistyösopimuksen.

8.1.5 Ammattimaisen perintätoimiston edut

Kysyttäessä, miten toimeksiantajat hyötyvät ulkoistamalla perinnän, ovat haastateltavat tuoneet esille seuraavia kohtia:

- resurssit vapautuvat omaan liiketoimintaan (A, C ja D)
- saatavien perintään perehtynyt henkilökunta ja hyvä asiakaspalvelu (A, B ja D)
- perinnän tehokkuus ja rahankierto nopeutuvat merkittävästi (A ja C)
- neuvotteluyhteyden luomien alkuperäisten sopimuskumppanien välille (B)

Toimisto D on todennut kuitenkin, että joillekin yrityksille voi soveltua hyvin perinnän hoitaminen itse.

Myös kuluttajat hyötyvät ammattimaisesta perinnästä perintätoimistojen mukaan seuraavasti:

- velkakierteen katkaisu (C)
- ammattitaitoinen ja koulutettu asiakaspalvelu (A, C ja D)
- kulujen määrä voi olla isompi, mutta joustovaraa on enemmän (B)
- henkilökohtainen asiakaspalvelu ja aktiivisempi yhteydenpito (A)
- enemmän mahdollisia viestintäkanavia (A)
- varmistetaan lainmukainen palvelu (B)

Perintätoimistoilta on myös kysytty, ovatko kuluttajavelallisen ja toimeksiantajan etujen ajaminen ristiriidassa. Toimistot A, B ja C eivät kokeneet ristiriitaa etujen ajamisessa. C vastasi, että perintätoimiston tehtävä on periä riidaton ja erääntynyt saatava velalliselta mahdollisimman nopeasti ja hyvää perintätapaa noudattaen. Paras lopputulos saavutetaan ystävällisellä, inhimillisellä ja suoritukseen ohjaavalla kokonaispalvelulla. Perintätoimisto selvittää mahdolliset erimielisyydet saatavan määrästä tai perusteesta asianmukaisesti ja huolehtii samalla molempien osapuolien oikeuksista. B korosti perintätoimistolla olevan yksi päämies, jonka etua valvotaan, ei niin sanottu vastapuoli. Tämä on vastaava asetelma kuin asiamiehellä riitaisessa asiassa oikeudenkäynnissä. Toimisto D näki, että maksuajan pituus voi aiheuttaa ristiriitaa velallisen ja toimeksiantajan etujen ajamisessa. Velalliset saattavat turhankin takia kokeilla saisiko velalle maksuaikaa kun taas toimeksiantajan etu on pääoman kotiuttaminen mahdollisimman nopeasti. Kokeuksen myötä opitaan kuitenkin kuulemaan, milloin maksuajan myöntämiselle ei ole perustetta.

8.1.6 Perintätoimistojen maine

Käytännön perintätoiminnan lisäksi perintätoimistoilta on kysytty, millaisena he kokevat perintätoimistojen maineen olevan, ja mitkä tekijät he näkevät sitä määrittelevän sekä kokevatko he pienlainayritysten maineen vaikuttavan omaan maineeseensa. Perintätoimistot näkevät maineensa lähinnä pääosin negatiivisena. Toimisto C vastasi, että maksuhäiriöiden lisääntymisen myötä perintäala on tullut tutummaksi yhä useammalle suomalaiselle. Toimeksiantajat suhtautuvat perintäalaan myönteisesti ja tarpeellisena osana taloushallintoa. Yksittäisten kuluttajien keskuudessa perintäalan maine vaihtelee kuluttajien saamien kokemusten myötä. C näkee, että median tuoma julkisuuskuva alasta on pitkällä aikavälillä ehdottomasti merkittävin tekijä, joka vaikuttaa toimialan yleiseen maineeseen. C kannatti lisää tutkimusta ihmisten ja median suhtautumisesta perintätoimistoihin. Toimisto B koki maineeseen vaikuttaneen myös yksityisoikeudellisen pysäköinninvalvonnan sekä pienlaintojen perintäkulojen uutisoiminen. A totesi suurta yleisöä kiinnostavan poikkeamat, virheet, vastakkainasettelu ja ääri-ilmiöt, joita toki mahtuu vuosittain käsiteltyihin miljooniin toimeksiantoihin. Sen sijaan suurta huomiota ei saa se, että suurin osa perintätoimistojen velallisasiakkaista on huolettomia tai huolimattomia kuluttajia, eikä suinkaan moniongelmaisista tai toimeentulotuen varassa eläviä

asiakkaita. C:n tavoin myös A koki ammattimaisten perintätoimistojen maineen olevan korkea perintäpalveluita käyttävien luotonmyöntäjien keskuudessa. Toimisto D korosti, että perinnässä on kyse siitä, että joku on ostanut palveluita tai tuotteita ja toimeksiantajan tulee saada rahansa. Tai sitten se on petos taas toiselta puolelta. Ongelmaksi D näkee perintäalan sisäänpäin kääntyneisyyden. Faktatieto alasta on hyvin vähäistä, jolloin käsitykset jäävät luulojen ja otaksunnanvaraana.

Erikseen kysyttäessä pienlainayritysten vaikutusta perintäalaan, ovat toimistot A, B ja C vastanneet vaikutuksen olevan pääsääntöisesti negatiivinen. A uskoi tähän vaikuttavan sen, että pienlainayrityksillä on usein omia perintäyrityksiä ja mukaan mahtuu sellaisia-kin toimijoita, joiden toiminnan laatu ei ole samalla tasolla ammattimaisten perintäyhtiöiden kanssa. B korosti, että median antama kuva pienlainayritysten toiminnasta ei välttämättä ole se oikea kuva, vaan julkisuuskuva, joka on todellista asiointilaa negatiivisempi. Samalla kannalla oli myös C. Toimisto D totesi, etteivät pienlainayhtiöt eroa muista toimeksiantajista. Pienlainan ottajalla on kuitenkin vastuunsa maksaa ottamansa laina takaisin.

Haastateltavilta on kysytty myös uskovatko he, että lainsäädäntöä tiukentamalla voitaisiin vaikuttaa perintäalan maineeseen. Vastajat eivät usko ainakaan tulevan lakimuutoksen vaikuttavan merkittävästi perintäalan maineeseen. Poikkeuksena voivat toimisto C:n mukaan olla mediaa tarkasti seuraavat henkilöt, jotka odottavat lakimuutosten pelkästään edistävän kuluttajan etuja. C näki, että suurin positiivinen vaikutus perintäalaan saavutettiin alan luvanvaraisuudella. Toimisto A vastasi, että vastuu perintäalan maineesta on viime kädessä alan toimijoilla. A esitti toiveen, että toimialaa käsiteltäisiin tiedotusvälineissä useammista näkökulmista. Toimisto D piti tärkeimpänä alan läpinäkyvyyden lisäämistä. Perintätoimistojen pitäisi olla avoimempia, kun taas sulkeutuneisuus on pahasta. Maine ei tule parantumaan jos ei aidosti kerrota, miksi työtä tehdään, mitä se maksaa ja mihin raha menee. D on pyrkinyt nostamaan tätä asiaa esille. Toimisto B muistutti, että lakimuutoksen vaikutukset alan maineeseen selviävät viimeistään vuoden 2013 alkupuolella, jolloin lain tiukennukset astuvat voimaan.

8.1.7 Perintäalan tulevaisuus Suomessa

Lopuksi perintätoimistoja pyydettiin kertomaan näkemyksiään perintäalan tulevaisuudesta Suomessa. Kysymykset koskivat perintäalan kasvua tulevaisuudessa, nopean kasvun vaikutusta hyvän perintätavan toteuttamiseen sekä, onko uusille toimijoille tilaa ja kysyntää. Toimisto B uskoi volyymin perintäalalla kasvavan, mutta uuden lakimuutoksen myötä perintätoimistojen liikevaihdot saattavat kuitenkin alentua. Toimisto A totesi, että nykyajan Suomi on luottoyhteiskunta, jossa tavaraa ja palvelua hankitaan maksujalla ja luotolla. Tällainen yhteiskunta edellyttää toimiakseen ammattimaisen ja luotettavan perintätoimialan. Toimisto D uskoi, ettei tilanne tule tästä ainakaan hirveän paljon muuttumaan. Taloudellisen suhdanteen laskun D ei nähnyt nostavan perintätoimiston liikevaihtoa pilviin. Hyvinä aikoina ostetaan vähän löyhäkätisemmin ja jää sen takia sitten maksamatta. Toimisto C korosti, että alalla toimivien yritysten tulee toimia jatkossa entistäkin joustavammin ja mukautua lakimuutoksiin keskittymällä todellista lisäarvoa tuottaviin palveluihin.

Toimisto B ei odota alan kasvun vaikuttavan hyvän perintätavan toteuttamiseen, koska hyvä perintätapa ohjeistuksena on ollut olemassa jo 1990-luvun alkupuolelta lähtien, ja sen merkitys on ollut jo kauan melko vahva. Myöskään C ei usko kasvun heikentävän hyvän perintätavan toteuttamista, sillä perintä on luvanvaraista toimintaa. Toki yksittäisiä ylilyöntejä voi tapahtua uusien toimijoiden osalta tai niiden yritysten osalta, joiden toimintamallit ja organisaatorakenne eivät ole ajanmukaisia. D katsoi, että mitä enemmän toimijoita alalla on, niin pienemmässä päässä voi olla eksoottisempia toimijoita. A totesi, että heidän yrityksensä kohdalla alan kasvu ei hyvän perintätavan toteuttamiseen vaikuta.

Tilaa uusille toimijoille perintäalalla C:n mukaan on, jos pystyy tarjoamaan jotain aivan uutta ja erilaista ja siten tuomaan lisäarvoa asiakkaalle. Myös D totesi, että jotain erilaista pitää olla tarjota. B näki uusien toimijoiden myötä alalle saattavan tulla myös sellaisia yrityksiä, joissa ei tarkasti lakia ja ohjeistuksia noudateta. A uskoi, että parhaiten uusien toimijoiden kysyntään osaavat vastata perintäpalveluita käyttävät asiakkaat.

8.2 Kuluttajavirasto

Erilaista näkökulmaa aiheeseen on saatu haastattelemalla Kuluttajaviraston lakimiestä Juha Jokista. Haastattelu on suoritettu puhelimitse.

8.2.1 Hyvä perintätapa

Haastattelussa on kysytty, kuluttajaviraston julkaiseman hyvän perintätavan suosituksen tavoitetta sekä sitä kenelle se on tarkoitettu. Jokinen sanoi, että hyvän perintätavan tarkoitus on kertoa lain sisältö kuluttajan kannalta yksityiskohtaisemmin sekä käytännönläheisemmin. Suositus hyvästä perintätavasta on tarkoitettu sekä kuluttajille, että ohjeeksi perintää harjoittaville yritykselle perinnän asianmukaista toteuttamista varten.

Kysyttäessä Kuluttajavirastoon tulevien yhteydenottojen määrästä, Jokinen kertoi, että perintää koskevia tapauksia tulee noin 500 kappaletta vuodessa, kun yhteensä yhteydenottoja kaikissa asioissa on 7000–8000 vuodessa. Jokiselta tiedusteltiin myös yleisimpiä ongelmakohtia, joissa kuluttajat ottavat yhteyttä sekä sitä, onko kuluttajalle mahdollisuutta vaikuttaa riittävästi perinnän etenemiseen. Selkeästi suurin osa yhteydenotoista koskee perintäkuluja sekä perinnän etenemistä tilanteissa, joissa se olisi kuluttajan näkemyksen mukaan tullut keskeyttää. Tarvittaessa Kuluttajavirastosta voidaan ohjata kuluttaja Kuluttajariitalautakuntaan asian selvittämiseksi. Yksittäisiä tapauksia on edennyt myös Kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn. Jokisen mukaan kuluttajalla on joitakin vaikutusmahdollisuuksia perinnän etenemiseen. Muun muassa pyytää riita-asiansa perinnän keskeyttämistä selvityksen ajaksi tai muussa tapauksessa ottaa yhteyttä juuri Kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajalla ei kuitenkaan ole mahdollisuuksia päättää vapaehtoisen perinnän keskeyttämisestä ja asian siirtämisestä suoraan oikeudelliseen perintään.

8.2.2 Uusi lakiehdotus

Kuluttajaviraston näkemystä on kysytty tarpeeseen tiukentaa perintälakia sekä, mihin asioihin tulisi nykyisen lain osalta erityisesti puuttua. Jokinen vastasi, että perintäkulujen määriin, ja nimenomaan niiden kokonaiskuluihin, tulisi puuttua niitä laskemalla. Kuluttajalla tulisi myös olla lain mukaan oikeus päättää velka-asiansa siirtämisestä suoraan oikeudelliseen perintään. Tällä hetkellä perintätoimistoilla on ollut mahdollisuus useita

maksukehotuksia lähettämällä kerryttää perintäkulut enimmäismäärien mukaisiksi ja vasta tämän jälkeen siirtyä oikeudelliseen perintään, jolloin kuluttajalta on vaadittu lisäksi myös oikeudellisen perinnän kulut. Lopulliset kulut saattavat näin ollen ylittää monin kerroin alkuperäisen saatavan määrän.

Jokiselta on kysytty Kuluttajaviraston näkemystä perintäkulujen vähentämisen vaikutuksista velallisen maksukäyttäytymiseen ja kuluttajan taloudelliseen tilanteeseen. Jokisen mukaan kokonaiskuluvastuu on edelleen varsin suuri, jolloin kuluttajan maksumotivaatio säilyy. Kuluttajan taloudelliseen tilanteeseen perintäkulujen vähentäminen vaikuttaisi positiivisesti siten, että kohtuuttomat tilanteet kulujen osalta vähentyisivät. Lisäksi kuluttajalla on mahdollisuus kohdistaa perintäkuluissa säästämänsä raha muiden velkojen maksuun. Perimistöimistojen Liitto on esittänyt perintäkulujen alentamisen lisäävän maksuhäiriömerkintöjä kun perintätoimistot siirtävät saatavia nopeammalla tahdilla oikeudelliseen perintään. Tämä on Jokisen mukaan perintätoimistoista itsestään kiinni. Hän ei kuitenkaan usko näin suurissa määrin tapahtuvan. Ylimääräisiä kirjeitä ei ole kannattavaa lähettää, joten on suositeltavaakin siirtyä oikeudelliseen perintään kahden, poikkeustapauksissa kolmen kirjeen jälkeen. Jokinen ei odota, että täysin maksukyvyttömiä henkilöiden velkoja siirretään jatkossa sen enempää oikeudelliseen perintään kuin ennenkään.

8.2.3 Ammattimainen perintätoiminta

Kuluttajaviraston näkemystä on myös kysytty siihen, saavatko kuluttajat tasapuolista kohtelua perintätoimistosta riippumatta ja hyötyykö kuluttaja siitä, että hänen velkaansa perii perintätoimisto alkuperäisen velkojan sijaan. Jokinen kertoi, että perintätoimistojen käytännömalleissa on eroja. Osa toimistoista kasvattaa suunnitelmallisesti kulut maksimimääriin vapaehtoisessa perinnässä kun taas toiset eivät näin tee. Kuluttajan kannalta ongelma on olennainen juuri siksi, että hän ei voi itse valita, mihin perintätoimistoon hänen velkansa siirretään perittäväksi. Jokisen mukaan ammattimaisen perinnän hyödyt ovat oleellisia yleisen maksumoraalin kannalta yhteiskunnassa. Yksittäisen kuluttajan kannalta hyödyistä on vaikea sanoa, koska kuluttaja ei itse voi perintätoimiston valintaan vaikuttaa.

9 Johtopäätökset

Ensisijaisesti johtopäätöksissä keskitytään opinnäytetyön päätutkimusongelmaan sekä siihen liittyviin alatutkimusongelmiin. Lisäksi johtopäätöksiin on koottu teorian ja haastattelututkimuksen kautta esille tulleita asioita kuluttajaperinnän nykytilasta ja siitä, kuinka perintätoimistot toteuttavat kuluttajaperintää käytännössä. Johtopäätökset pitävät sisällään myös kehitysehdotuksia perintä käytäntöihin sekä joitakin kannanottoja tulevaan lakimuutokseen.

9.1 Hyvä perintätapa

Hyvästä perintätavasta säädetään perintälain 4§:ssä, jonka mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Tällaiseksi voidaan lukea väärin tai harhaanjohtavien tietojen antaminen maksun laiminlyönnin seuraamuksista, kohtuuttomien ja tarpeettomien kulujen aiheuttamista velalliselle sekä velallisen yksityisyyden suojan vaarantamisesta. Myös kuluttajavirasto on antanut ohjeistuksen hyvästä perintätavasta. Kuluttajaviraston lakimies Juha Jokinen totesi haastattelussa, että ohjeistuksen tarkoitus on kertoa lain sisältö kuluttajan kannalta yksityiskohtaisemmin ja käytännönläheisemmin.

Opinnäytetyöhön haastatellut perintätoimistot kokivat, että perintälain ja kuluttajaviraston ohjeistuksen lisäksi hyvää perintätapaa halutaan määrittää myös yritysten sisällä omien arvojen kautta kuten ystävällisen asiakaspalvelun avulla. Perintätoimistoissa ymmärretään, että hyvät asiakaspalvelu- ja neuvottelutaidot johtavat parhaiten ratkaisuihin, jotka tyydyttävät kaikkia osapuolia.

Perintätoimistot pitivät tämänhetkisen lain säännöstä hyvästä perintätavasta riittävän selkeänä, eivätkä esittäneet toivomuksia sen tiukentamisesta tai tarkentamisesta. Hallitus on kuitenkin ehdottanut lisättäväksi perintälain 4 §:ään säännöstä, jonka mukaan perinnässä on suhtauduttava vastuullisesti maksujärjestelyihin. Tämän katsomme liittyvän ehdotukseen siitä, että jatkossa kuluja saa periä enintään yhdestä maksusuunnitelmasta, jolla pyritään varmistamaan, että perintätoimistot varmistavat heti ensimmäistä maksusuunnitelmaa laadittaessa, että se on velallisen maksukyvyyn kannalta realistinen.

Säännös suhtautumisesta vastuullisesti maksujärjestelyihin on mielestämme kannatettava. Käytännössä tämä vastuullisuus jää kuitenkin pääosin perinnän harjoittajan itsensä määriteltäväksi ennen kuin alkaa muodostua käytäntö tämän säännöksen toteuttamisesta tai mahdollisia tuomioistuimen ennakkotapauksia. Ongelmaksi voi sen sijaan koitua jos perinnän harjoittajan odotetaan perehtyvän syvällisesti velallisen maksukykyyn, koska tämä vaatisi jo tarkempaa tietoa velallisen tuloista ja muista veloista, joiden selvittämisestä ei voida olettaa tapahtuvan esim. puhelinkeskustelun aikana tai kulumäärällä, jota uusi lakiehdotus on esittänyt maksusuunnitelmasta saatavan periä. Suurin vastuu realistisen maksukykyyn selvittämisessä ja maksujärjestelyiden sopimisesta tulisi olla mielestämme velallisella itsellään, sillä hänen voi olettaa parhaiten olevan selvillä taloudellisesta tilanteestaan.

9.2 Perintäkulut

Lainsäätäjä on alunperin Suomen ensimmäistä perintäalaa koskevaa lainsäädäntöä laatiessaan todennut, että velallisen on korvattava velkojalle perinnästä aiheutuvat kohtuulliset kulut ja että kohtuullisia kuluja arvioitaessa huomioon tulee ottaa muun muassa saatavan suuruus, suoritettu työmäärä sekä perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa. Enimmäisrajat kuluttajasaatavan perintäkuluille säädettiin vuonna 2005.

Eduskunta on hyväksynyt hallituksen lakiesityksen, jonka mukaan velalliselta saisi vaatia kuluja enintään kahdesta maksuvaatimuksesta. Lisäksi perintäkulujen enimmäismääriä lasketaan ja niihin lisätään porrastusta. Tavoitteena on huomioida nykyistä paremmin periaate, jonka mukaan perintäkulujen määrän tulee olla kohtuullinen suhteessa saatavan suuruuteen ja samalla pyrkiä vähentämään tilanteita, joissa velallisen kokonaisvelka- taakka kasvaa liian suureksi. Hallituksen mukaan laskutus- ja perintäprosessi toimivat nykyään suurelta osin automaattisesti ja siten kustannustehokkaammin, jolloin perintätoimiston todelliset kulut jäävät alhaisemmiksi suhteessa edellisen lakimuutoksen aikaiseen tilanteeseen.

Haastatellut perintätoimistot kokivat, että lakiehdotuksen mukaiset kulut eivät olisi riittävät kattamaan toimenpiteistä aiheutuneita kuluja. Haastatteluissa tuotiin esille, että kuluja aiheutuu muustakin kuin vain maksukehotusten lähettämisestä, esimerkiksi hen-

kilöstöstä, vuokrasta ja järjestelmistä. Myös suoritusten kirjaaminen ja muut tallennustyöt sekä asiakaspalvelu aiheuttavat perintätoimistoille kuluja. Haastateltujen perintätoimistojen lisäksi muun muassa Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry, Suomen Pienlainayhdistys ry sekä Elinkeinoelämän Keskusliitto EK ovat tuoneet esille eriävän mielipiteen perintäkulujen enimmäisrajojen laskemisesta. Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry on todennut, ettei alalla ole tapahtunut manuaalista työtä vähentäviä järjestelmä uudistuksia viimeisimmän perintälain uudistuksen jälkeen. Liitto pelkää, että lakimuutos lisäsi oikeudellista perintää, jolloin myös velallisen kulut kasvaisivat. Lisäksi osa vapaaehtoisen perinnän kuluista uhkaa jäädä alkuperäisen velkojan maksettavaksi.

Kuluttajavirasto suhtautuu perintäkulujen enimmäisrajojen laskemiseen myönteisesti. Toteutetussa haastattelussa suurimmaksi epäkohdaksi nousivat erityisesti velallisen kokonaiskuluvastuu ja se, että osalla perintätoimistoista on tapana kasvattaa perintäkulut enimmäismääriin ennen oikeudelliseen perintään siirtymistä. Lopulliset kulut saattavat näin ollen ylittää monin kerroin alkuperäisen saatavan määrän. Kuluttajaviraston mielestä hallituksen ehdottama säännös kuluttajavelallisen mahdollisuudesta pyytää vapaaehtoisen perinnän keskeyttämistä toisi velalliselle itselleen keinon vaikuttaa perinnän etenemiseen, sillä itse perintätoimiston valintaan kuluttaja ei voi vaikuttaa.

Kuluttajaviraston huoli kulujen tarkoituksenmukaisesta kasvattamisesta enimmäismääriin ennen oikeudellista perintää on varmasti aiheellinen. Vaikka näin toimii vain osa perintätoimistoista, on asia nimenomaan ongelmallinen siksi, että kulujen maksajalla ei itsellään ole mahdollisuutta vaikuttaa perintätoimiston valintaan. Lakimuutos paitsi kohtuullistaisi perintäkuluja, toisi myös tasa-arvoa velallisten välille. Kulujen ylärajojen laskeminen sekä maksullisten maksukehotusten määrän rajoittaminen saattaa kuitenkin rajoittaa liikaa perinnän hoitamista ja samalla estää myös kuluttajan kannalta joustavat ratkaisut. Mikäli maksukehotusten raja säädetään kahteen, saattaa perintätoimisto joutua valitsemaan oikeudellisen perinnän tilanteessa, jossa velallisen kannalta olisi parempi jatkaa perintää. Esimerkiksi tilanteessa, jossa velallinen maksaa vain osan velasta viimeisimmän maksullisen maksukehotuksen erääntyessä, uuden lain mukaisesti johdosta vapaaehtoinen perintä saattaa katketa oikeudellisen perinnän aloittamiseen, kun perintätoimisto ei saa enää veloittaa kuluja ylimääräisestä maksukehotuksesta ilman erillistä selvitystä velalliselle. Velallisen kannalta tämä ei ole todennäköisesti paras eikä edullisin

vaihtoehto. Mikäli vain perinnän kokonaiskuluja rajoitettaisiin, olisi perintäprosessin toteuttamisessa edelleen joustavuutta, mutta samalla kuluja ei voisi enää kerryttää samalla tavalla kuin se on tähän mennessä ollut mahdollista.

Tässä opinnäytetyössä tehtyjen haastattelujen myötä käy ilmi, että perintäkulut ovat perintätoimistoille tärkeä liikevaihdon osa, jolla katetaan toiminnan muuttuvat ja kiinteät kustannukset. Perintätoimistojen kannalta perintäkulujen alentaminen olisi varmasti ongelmallista sikäläkin, että nykyinen toiminta on suunniteltu ja budjetoitu voimassa olevien lakisääteisten perintäkulujen mukaisesti. Perintäkulujen liiallinen rajoittaminen voi johtaa perintätoimistojen osalta toimenpiteisiin, jotka eivät välttämättä olisi kuluttajavälillisen kannalta positiivisia. Oikeudellisen perinnän aikaistumisen lisäksi myös henkilökohtaisen asiakaspalvelun määrän väheneminen on mahdollista. Mahdollista on myös, että perintätoimistot joutuvat laskuttamaan perinnän aiheuttamia kuluja toimeksiantajilta. Tämä puolestaan vähentäisi kannattavuutta pienten saatavien osalta.

Perintäkuluilla on perintätoimistojen liikevaihdon lisäksi vaikutuksia myös velallisen velan takaisinmaksukäyttäytymiseen. Kaiken kaikkiaan velan takaisinmaksun motivoivana tekijänä toimiakseen perintäkulujen tulisi olla riittävät, jotta ne kannustavat velan nopeaan takaisinmaksuun, mutta eivät aja velallista kohtuuttomaan velkataakkaan. Velallisen kannalta voidaankin miettiä, kuinka suuri osuus perintäkuluilla on velkavaikeuksissa, suhteessa alkuperäiseen velkamäärään. Suoranaista yhteyttä perintäkulujen määrän ja velallisen velan takaisinmaksukäyttäytymisen välillä on kuitenkin varmasti vaikea esittää, koska kyseessä on tapauskohtainen asia. Velkavaikeuksissa olevien ihmisten suhtautuminen velan takaisinmaksuun vaihtelee todella paljon ja sikäli oikeaa perintäkulujen määrää velallisen maksumotivaation kannalta on lähes mahdotonta esittää.

Perintäkulujen osalta kaikkein tärkein asia on se, että perintätoimistoilla olisi yhtenäisempi käytäntö perintäkulujen perimisen suhteen. Erilaiset käytännöt nostavat myös ajoittain mediassa esille tapausesimerkkejä, joissa perintätoimistojen toiminta voidaan kokea todella negatiivisena, kun pieneenkin alkuperäisen velkamäärään kasvatetaan perintätoimiston toimesta kohtuuttoman suuret perintäkulut.

9.3 Kuluttajan vaikutusmahdollisuudet ja asema perinnässä

Kuluttajan asema perinnän kohteena on suojellumpi kuin yritysten muun muassa perintäkulojen enimmäisrajojen muodossa. Kuluttajaviraston lakimies Juha Jokinen myöntää kuluttajalla olevan tällä hetkellä vaikutusmahdollisuuksia perinnän etenemiseen. Hän kuitenkin totesi, ettei kuluttajalla ole mahdollisuutta päättää vapaaehtoisen perinnän keskeyttämisestä ja asian siirtämisestä suoraan oikeudelliseen perintään. Myös hallitus on mieltänyt ongelmaksi, ettei velallisella ole käytössään tehokasta keinoa katkaista vapaaehtoista perintää, vaikka olisi ilmeistä, että se on tarpeetonta ja tuloksetonta. Eduskunta on hyväksynyt lakiin uuden pykälän, jonka mukaan velallisella on oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä ja saatavan siirtämistä suoraan oikeudelliseen perintään.

Muun muassa Suomen Asiakastieto Oy ja Velkaneuvonta ry ovat suhtautuneet varauksella velallisen oikeuteen pyytää perinnän keskeyttämistä. Suomen Asiakastieto Oy toteasi antamassaan lausumassa, että velalliset voisivat käyttää tätä oikeutta ymmärtämättä, että se johtaa asian viemiseen oikeudelliseen perintään. Tämä lisäisi maksuhäiriömerkintöjä sekä kuluja. Velkaneuvonta ry myönsi, että mahdollisuus perinnän keskeyttämiseen turvaisi ylivelkaantuneiden asemaa, mutta velallisella, jolla on väliaikainen maksuvaikeus tai sosiaalinen suorituseste, voisi vielä pyrkiä hallitsemaan velkatilannettaan ilman oikeudellista perintää. Velalliset tarvitsivat talous- ja velkaneuvonnan apua selvittääkseen, onko perinnän keskeyttäminen heidän omassa tilanteessaan kannattavaa.

Tutkimuksessa haastatellut perintätoimistot olivat kaikki yhtä mieltä siitä, että kuluttajalla on sitä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa perintään, mitä aktiivisempi hän on ja mitä aiemmin hän ottaa yhteyttä sopiakseen maksujärjestelyistä. Maksujärjestelyistä sopimisen lisäksi yhteyttä tulisi ottaa myös silloin kuten saatavan summasta tai sen perusteesta on jotain huomautettavaa, jotta perintä voidaan keskeyttää ja tilanne selvittää. Haastatteluissa kävi ilmi, että on mahdollista, ettei kuluttaja välttämättä aina saa tasapuolista kohtelua eri perintätoimistoissa. Tähän on kuitenkin vaikutusta myös toimiksiantajalla, jotka voivat linjata eri tavalla, mitä toimenpiteitä saa tai voi tehdä, esimerkiksi, kuinka pitkän maksusuunnitelaman velkaan voi sopia. Sen sijaan saman perintätoimiston sisällä tasapuolisen kohtelun nähdään toteutuvan.

Olemme samaa mieltä vastanneiden kanssa siitä, että ehdottomasti kaikki vaikutusmahdollisuudet alkavat siitä, että velallinen itse on aktiivinen oman velkansa suorittamisessa ja maksujärjestelyiden sopimisessa. Perintätoimistoilla on mahdollisuus kannustaa aktiivisuuteen muun muassa maksukehotuksissa sekä tehdä heidän kanssaan asioinnista mahdollisimman miellyttävää velalliselle. Epäselvissä ja riitaisissa tilanteissa Kuluttajavirasto sekä Kuluttajariitalautakunta ovat tahoja, joihin on helppo ottaa yhteyttä, mikäli asiaa ei pystytä ratkaisemaan muilla keinoin. Mielestämme kuluttajan vaikutusmahdollisuudet perintäprosessiin ovat tällä hetkellä suhteellisen hyvät. Jaamme kuitenkin Juha Jokisen näkemyksen siitä, että useiden maksukehotusten lähettäminen ja kulujen kerryttäminen ilman perusteltua syytä ei ole hyväksyttävää. Perinnän keskeyttämismahdollisuus ei kuitenkaan välttämättä poista tätä ongelmaa. Jotta perintä voidaan keskeyttää ja siirtyä oikeudelliseen perintään, tulisi velallisen olla tietoinen oikeudestaan sekä ottaa itse yhteyttä ja pyytää keskeyttämistä. Epäilemme, että ylivelkaantuneet ja useita maksuhäiriömerkintöjä omaavat henkilöt eivät välttämättä ole aktiivisin ryhmä perintätoimistojen velallisiasiakkaista. Taloudellisen tilanteen ollessa riittävän huono, oletamme, ettei vapaaehtoisen perinnän keskeyttämismahdollisuudesta ole ainakaan lyhyellä aikavälillä apua. Mielestämme paras keino vaikuttaa kulujen kerryttämiseen, on perintäkulujen enimmäismäärän säätäminen tasolle, jonka johdosta useiden maksukehotusten lähettäminen ilman perusteltua syytä ei olisi enää kannattavaa.

9.4 Toimeksiantajan vaikutus perintäprosessiin

Tutkimuksessa haastatellut perintätoimistot kertoivat kaikki, että kuluttajan lisäksi myös toimeksiantajalla on vaikutusta perintäprosessin kulkuun. Näin kuuluukin olla, sillä perintätoimisto on toimeksiantajan asiamies, jonka etua ajetaan pyrkimällä kotiuttamaan saatava mahdollisimman nopeasti. Kuluttajan edun huomioiminen saatavan perinnässä on kuitenkin kannattavaa myös toimeksiantajan kannalta, sillä paras lopputulos perinnälle saadaan ystävällisellä ja inhimillisellä palvelulla. Näin ollen varsinaista ristiriitaa ei perintätoimistolla ole toimeksiantajan ja velallisen etujen ajamisessa. Haasteita saattaa kuitenkin syntyä esimerkiksi maksusuunnitelman sopimisessa silloin kun toimeksiantaja haluaa suorituksen viipymättä ja velallisen taloudellinen tilanne vaatisi pidempää maksuaikaa.

Nykyisen perintälain mukaan perinnän harjoittajan tulee korvata virheellisestä tai lain vastaisesta menettelystä aiheutunut vahinko sille, johon perintä on kohdistettu. Uuden lain mukaan jatkossa myös toimeksiantaja on korvausvelvollinen. Mikäli toimeksiantaja on kuitenkin joutunut maksamaan vahingonkorvausta toimeksisaajan virheellisestä menettelystä johtuen, on hänellä oikeus saada suorittamansa korvaus toimeksisaajalta. Mielestämme muutos on kannatettava, koska tämän odotamme lisäävän entisestään toimeksiantajien kiinnostusta saatavien perintäprosessin kulkuun sekä perintätoimiston valintaan.

9.5 Ammattimaisen perinnän hyödyt

Ammattimaisen perinnän olemassaolon tarpeellisuus nykypäivän Suomessa on kiistaton. Suomen taloushistorian pahimman laman jälkeen 1990-luvun puolivälistä alkaen jatkuvasti kasvaneella perintäalalla on ollut kysyntää talouskasvun perustuessa nykyisin hyvin paljon velkaantumisen varaan.

Toimeksiantajan osalta ammattimaisen perinnän hyödyt tulevat esille, kun resurssit vapautuvat omaan liiketoimintaan perintään perehtyneen perintätoimiston henkilökunnan periessä yrityksen saatavia velkoja. Tämä myös omalta osaltaan parantaa yritysten rahankiertoa. Perintätoimistoilla on nykyisin siis merkittävä rooli yritysten saatavien turvaamisessa. Tässä opinnäytetyössä tehdyt haastattelut osoittavat myös, että perintätoimistojen hyödyt toimeksiantajalle ovat todella monipuolisia velkojen saatavien suhteen ja monelle yritykselle tällaisen kuluttajaperinnän toteuttaminen omilla resursseilla olisi melko vaikeaa.

Toimeksiantajan lisäksi ammattitaitoinen perintätoiminta voi tuoda hyötyä myös kuluttajavelalliselle. Perintäalalle laadittua lainsäädäntöä ja hyvää perintätapaa noudattamalla perintätoimistot palvelevat kuluttajavelallisen etua, kun velallisella on mahdollisuus sopia maksusuunnitelmia velan takaisinmaksusta vapaaehtoisena perinnän vaiheessa ilman luottotietojen menetystä. Usein perintätoimistoilla on rooli myös velallisen velkakierteen katkaisussa, vaikka perintäkulujen kautta kokonaiskulujen määrä kasvaisi suuremmaksi. Perintätoimistolla on ammattilaisena mahdollisuus luoda neuvotteluyhteys velallisen ja toimeksiantajan välille, jos sitä ei ole aiemmin saatu sekä tar-

vittaessa suositella perinnän keskeyttämistä tai lopettamista saatavan riittäisyyteen tai muun olennaisen syyn perusteella. Kuluttajavelalliselle, jolla on kyky ja halu hoitaa velka asiansa kuntoon, vapaaehtoinen perintä on siis myös mahdollisuus selvittää velastaan ilman oikeudellista perintää. Toisaalta velallinen, jonka tilanne velan suhteen on niin sanotusti toivoton ylivelkaantumisen vuoksi, ei enää vapaaehtoisesta perinnästä hyödy. Yksi perintäalan haasteista onkin kehittää alaa siten, että kaikkien erilaisten kuluttajavelallisten edut on turvattu ja myös itse perintätoimistojen tarpeet huomioitu.

Perintäalaan liittyy paljon negatiivisia asenteita. Ajantasainen lainsäädäntö sekä perintätoimistojen ja kuluttajaviranomaisten suositukset takaavat ammattimaisen perintätoiminnan toteutumisen kuluttajavelallisen etuja kunnioittaen. Lainsäädännössä tuleekin kuluttajan lisäksi huomioida myös perintätoimistojen näkemykset ja hyväksi havaitut käytännöt ammattimaisen perinnän toteuttamisessa. Muutoin on tämän opinnäytetyön haastattelujen antamien esimerkkien perusteella odotettavissa, että hyväksi tarkoitetut lakimuutokset kääntyvät kuluttajavelallisen etuja vastaan ja pahentavat entisestään ajankohtaisena haasteena olevaa väestön velkaantumisongelmaa.

9.6 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä tulleiden käytännön esimerkkien kautta käy ilmi, että yleisesti ottaen perintätoimistot toteuttavat kuluttajasaatavan perintää lainmukaisesti Kuluttajaviraston suositukset huomioiden. Etenkin asiakaspalvelussa halutaan kohdata velallinen inhimillisesti ja etsiä myös molempia osapuolia tyydyttäviä ratkaisua. Perintätoimistot ovat selkeästi tietoisia siitä, että suurin osa heidän liikevaihdostaan koostuu velallisten tekemistä suorituksista.

Suurimpana keskustelunaiheena puhuttaessa perintäalan toiminnasta, nousee esille perinnän kuluihin liittyvät erimielisyydet. Esimerkiksi Kuluttajavirasto on kuluttajan edun valvojana ollut huolissaan tapauksista, joissa kulut ovat kasvaneet kohtuuttoman suuriksi. Asianmukaisena ei myöskään pidetä sitä, että suuri osa perintätoimistoista näyttää perivän lähes poikkeuksetta lain sallimia enimmäiskuluja, vaikka tämä ei olisi tarpeellista. Tämän opinnäytetyön haastattelut antavat ymmärtää, että perintäkulut ovat suhteessa asianmukaisesti työmäärään ja muihin kustannuksiin nähden. Olennaista on

mielestämme huomioida se, että velan ollessa jo ulosotossa, koostuu velallisen maksettavaksi tulleet kulut muustakin kuin vain perintätoimiston perintäkuluista. Esimerkiksi käräjäoikeus velottaa hakijalta 80 euron maksun hakemusasiasa kohden (Oikeuslaitos 2012b). Tämän maksun perintätoimisto joutuu odotettavasti huomioimaan suunnitelmassa haastehakemuksessa vaadittavia kuluja.

Opinnäytetyötä tehdessä tuli ilmi, että yksi alalla olevista epäkohdista on sisäänpäin kääntyneisyys. Alalle kaivattaisiin lisää läpinäkyvyyttä. Tätä voisi tuoda muun muassa julkaisemalla avoimemmin tietoa yrityksen perintäprosessin kulusta ja sen kustannuksista esimerkiksi yritysten omilla Internet-sivuilla.. Näin sekä velallisella itsellään, että alaa seuraavilla, on mahdollisuus saada oikea kuva siitä, mistä perintä sen kulut koostuvat. Lisäksi Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry voisi tuoda itseään näkyvämmiin esille ja ottaa kantaa julkisuudessa käytäviin keskusteluihin luotonvalvontaan ja maksuvaikeuksiin liittyen.

Kaiken kaikkiaan voi todeta, että suurin osa perintätoimistoista toimii asianmukaisesti, mutta edellä mainittujen epäkohtien ratkaisemiseksi lakimuutokselle on osaltaan tarvetta. Muun muassa perintäkulujen kokonaiskulujen enimmäismääriin on varmasti aiheellista puuttua. Hallituksen ehdotus lakimuutoksesta saattaa kuitenkin laajuudessaan viedä perintätoimistoilta mahdollisuuden päättää perintäprosessi tarkoituksenmukaisesti ja kaikkien osapuolten edun mukaisesti. Lopullisesti lakimuutoksen vaikutukset, tulevat esille 16.3.2013 voimaanastuvan lakimuutoksen jälkeen.

10 Pohdinta

10.1 Jatkotutkimusehdotukset

Tulevaisuudessa perintäalaa käsittelevien opinnäytetöiden varmasti merkittävin aihealue on tulevan lakimuutoksen vaikutukset. Tästä lähtökohdasta tutkimusta voisi tehdä niin kuluttajan kuin perintätoimistojenkin näkökulmasta. Kiinnostavia tutkimuskohteita voisivat olla muun muassa perintäkulujen alenemisen vaikutus perintäprosessiin sekä taloudelliset vaikutukset perintätoimistoihin. Myös oikeudellisen perinnän mahdollista lisääntymistä voisi tutkia. Uuden lain vaikutusta ylivelkaantumiseen voisi myös selvittää.

Tässä opinnäytetyössä tuli esille, että perintäalalla on perintätoimistosta riippuen paljon erilaisia käytäntöjä muun muassa maksukehotusten lähettämismääriin liittyen. Mahdollisena jatkotutkimusaiheena voisi olla käytännön työssä olevien erojen selvittäminen. Mielenkiintoista olisi myös tutkia Suomen Perimistöimistojen Liitto ry:n jäsenyritysten toimintaa suhteessa liittoon kuulumattomiin yrityksiin. Silloin voisi selvittää, onko liittoon kuuluvien yritysten toiminta erilaista verrattuna liittoon kuulumattomiin yrityksiin. Perintätoimistojen toimintaerojen selvittäminen voi olla kuitenkin haasteellista, sillä se edellyttäisi varsin yksityiskohtaisten tietojen saantia ja suurta vastausprosenttia.

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu vain kuluttajaperinnän toteuttamista, joten yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla yritysperinnän toteuttaminen. Perintätoimistojen näkökulman lisäksi mielenkiintoista olisi myös selvittää toimeksiantajayritysten näkökulmia perintään ja sitä, kuinka toimeksiantajayritykset hyötyvät perinnän ulkoistamisesta käytännössä.

10.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi eteni kokonaisuudessaan hyvin ja johdonmukaisesti. Tässä auttoi alussa selkeästi työhön määritellyt tavoitteet. Suurimpana haasteena prosessissa oli haastattelumateriaalin saaminen. Haastattelumateriaalin saaminen vaatii aktiivisuuden lisäksi hyvät perustelut, jotta yritykset näkevät vastaamisen mielekkääksi. Perintätoimistoilta on myös haastavaa saada vastauksia, sillä alalla ei ole välttämättä tapana avoimesti kertoa omasta toiminnastaan.

Tämän opinnäytetyön tekeminen alkoi teorialähteisiin tutustumisella, jolloin oikeanlais-
ten haastattelukysymysten laatiminen oli helpompaa. Haastatteluista saatujen vastausten
käsitteleminen oli kokonaisvaltaisempaa, kun pohjalla oli muun muassa tiedot alaa sää-
televistä laeista. Vastaukset työn päätutkimusongelmaan sekä alatutkimusongelmiin
saatiin haastatteluista samalla teoriaa hyödyntäen. Opinnäytetyö antoi vastauksia tutki-
musongelmaan hyvin. Päätutkimusongelma on kuitenkin laaja, joten yksiselitteisiä vas-
tauksia on vaikea saada. Opinnäytetyötä tehdessä esille nousi paljon mielenkiintoisia
asioita, esimerkiksi hallituksen esitys perintälain muuttamisesta, joka vaikutti opinnäyte-
työn kokonaisuuteen merkittävästi.

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan erittäin opettavainen kokemus. Työn te-
keminen vaati perusteellista tutustumista alaa sääteleviin lakeihin, alan nykytilaan, ylei-
seen velkaantumiseen sekä perintäprosessiin. Tämän työn tekemisestä on ehdottomasti
hyötyä jatkossa, varsinkin työskennellessä perintäalalla tai luotonvalvontaan ja velka-
neuvontaan liittyvissä tehtävissä.

Lähteet

Aluehallintovirasto 2013. Luettelo voimassaolevista perintätoimen luvista. Luettavissa: <http://www.laaninhallitus.fi/lh/etela/oik/home.nsf/pages/9C1993E475EA654AC225720B0046B370?opendocument>. Luettu: 20.2.2013.

Eduskunnan vastaus 302/1998.

Ehdotus hallituksen esitykseksi Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain 2 luvun muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 32/2008.

Hakala, J. 2000. Opinnäyte luovasti : kehittämis- ja tutkimustyön opas. 2. lisäpainos. Gaudeamus. Helsinki.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi HE 57/2012.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi perintätoiminnan luvanvaraisuudesta HE 178/1998.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta HE 21/2004.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta HE 199/1996.

Hentunen Jenna 2011. Opinnäytetyö. Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisyys. Luettavissa: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38465/Hentunen_Jenna.pdf?sequence=1. Luettu: 22.1.2013.

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

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Korkein oikeus 2009. KKO:2009:12. Luettavissa: <http://www.kko.fi/45841.htm>
Luettu: 5.10.2012.

Kuluttajavirasto 2005. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Kuluttajaoikeuden linjauksia. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%C3%83%C2%A4+perint%C3%83%C2%A4tapa+kuluttajaperinn%C3%83%C2%A4ss%C3%83%C2%A4+2005+.pdf>. Luettu: 5.11.2012.

Kuluttajavirasto 2009. Kuluttajavelallisen aseman parantamiseen tähdänneet toimenpiteet 1990-luvulta lähtien. Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2009. Luettavissa: http://www.kuluttajavirasto.fi/File/9c531cfd-86e2-4858-9ce3-428c18d581f8/0901_julkaisusarja.pdf. Luettu: 16.11.2012.

Kuluttajavirasto 2012. WestStar Oy Markkinaoikeuteen hyvän perintätavan rikkomisesta. Tiedote. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/Uutiset/2012/tiedote/tiedotteet-2012/weststar-oy-markkinaoikeuteen-hyvan-perintatavan-rikkomisesta>. Luettu: 14.2.2013.

Kuoppala, A. 1998. Sähköpostihaastattelu aineistonkeruumenetelmänä. Yhteisöviestinnän Pro-Gradu tutkielma. Jyväskylän Yliopisto, Humanistinen tiedekunta, Viestintätieteiden laitos. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/12939>. Luettu: 1.3.2013.

Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 22.4.199/517.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Lakivaliokunnan mietintö LaVM 14/2012 vp - HE 57/2012 vp.

Lakivaliokunnan mietintö LaVM 14/2004 vp - HE 21/2004 vp.

Lakivaliokunnan mietintö LaVM 30/1998 vp - HE 199/1996 vp.

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 3. uudistettu painos. Talem-tum. Helsinki.

Markkinaoikeus 2013. MAO:23/13. Luettavissa:

<http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus/60994.htm>. Luettu: 14.2.2013.

Myllymäki, J & Pönkä, P. 2009. Kuntaperintä. Saatavat, perintä ja perinnän kilpailutus kunnissa. KL-Kustannus Oy. Helsinki.

Niemi, J., Väkiparta, H. & Tarkkala, H. 2009. Asiamieskielto ja perintäkulut. Oikeuspo-liittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 98. Helsinki. Luettavissa:

<http://www.optula.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURIPpptype=BlobServer&SSURIContainer=Default&SSURISession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filename=Asiamieskielto%20ja%20perint%C3%A4kulut.pdf&SSURISscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1243794884969&blobheaderna-me1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>. Luettu: 12.11.2012.

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4.

Oikeuslaitos 2011. Velallisen ulosotto. Luettavissa: <http://www.oikeus.fi/4348.htm>. Luettu: 18.10.2012.

Oikeuslaitos 2012a. Ulosotto. Luettavissa: <http://www.oikeus.fi/4312.htm>. Luettu: 18.10.2012.

Oikeuslaitos 2012b. Käräjäoikeuksien maksut. Luettavissa:

<http://www.oikeus.fi/5835.htm>. Luettu: 14.1.2013.

Oikeusministeriön asetus vastapuolen maksettavaksi tuomittavista oikeudenkäyntikuluista oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 c §:ssä tarkoitetuissa asioissa annetun asetuksen 3 §:n muuttamisesta 425/2012.

Oikeusministeriö 2012. Riidattomien velkomisasioiden oikeudenkäyntikuluja alennetaan. Luettavissa: <http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Uutiset/1330604177345>. Luettu: 14.12.2012.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Edita. Helsinki.

Suomen Asiakastieto Oy 2013. Maksuhäiriöisten kuluttajien joukko kasvoi lähelle ennätyslukuja. Lehdistötiedote. Luettavissa:

<http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista/index.jsp?T=nu&A=570>. Luettu: 27.1.2013.

Suomen Asiakastieto Oy 2012. Nuoret ovat taloudellisesti aktiivinen riskiryhmä. Lehdistötiedote. Luettavissa:

<http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista/index.jsp?T=nu&A=517>. Luettu 27.1.2013.

Suomen asianajajaliitto 1972. Hyvää asianajotapaa koskevat ohjeet. Asianajotoimintaa koskevia säädöksiä ja ohjeita. Luettavissa:

http://www.asianajajaliitto.fi/files/632/B_01_Hyvaa_asianajajatapaa_koskevat_ohjeet_9.6.1972.pdf. Luettu: 15.9.2012.

Suomen Perimistoimistojen Liitto ry 2010. Suomen Perimistoimistojen Liitto ry:n kommentit Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksesta ”Asiamieskielto ja perintäkulut. Luettavissa: <http://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/optula.pdf>. Luettu: 2.12.2012.

Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry 2012. Toiminta. Luettavissa:

<http://www.suomenperimistöimistöjenliitto.fi/Toiminta.html>. Luettu 7.11.2012.

Tilastokeskus 2013. Kotitalouksien velkaantumisasaste nousi edelleen vuoden 2012 kolmannella neljänneksellä. Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/rtp/2012/03/rtp_2012_03_2013-01-18_tie_001_fi.html.

Luettu: 25.1.2013.

Ulosottokaari 15.6.2007/705.

Valtakunnanvoudinvirasto 2012. Ulosoton asia- ja velallismäärät kasvoivat alkuvuonna.

Uutiset 2012. Luettavissa:

<http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/ajankohtaista/2012/08/ulosotonasi-a-javelallismaaratkasvoivatalkuvuonna.html>. Luettu: 2.12.2012.

Valtioneuvoston hankerekisteri – HARE 2012. Uudistetun maksuviivedirektiivin täytäntöönpano ja perintälain uudistaminen. Lausunnot. Luettavissa:

http://www.hare.vn.fi/mAsiakirjojenSelailu.asp?h_iID=17449&tVNo=4&sTyp=Selaus. Luettu: 18.11.2012.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset perintätoimistoille

Kuluttajaperinnän toteuttaminen perintätoimistojen näkökulmasta

1. Hyvä perintätapa

- Mitä on yrityksenne näkökulmasta hyvä perintätapa?

Vastaus:

- Onko muita tekijöitä, jotka lainsäädännön lisäksi määrittävät hyvää perintätapaa?

Vastaus:

- Säättääkö laki riittävän selkeästi hyvän perintätavan perintätoimiston sekä velallisen kannalta?

Vastaus:

2. Perintäkulut

- Mistä perintäkulut näkemyksenne mukaan koostuvat?

Vastaus:

- Ovatko lain määrittelemät perintäkulut kuluttajasaatavan osalta riittävät:

- o perintätoimiston kulujen kattamisen kannalta

Vastaus:

- o tehostamaan velan suoritusta velallisen kannalta

Vastaus:

- Mitä vaikutusta olisi perintäkulujen mahdollisella pienentämisellä tai suurentamisella?

Vastaus:

3. Kuluttajan näkökulma

- Voiko kuluttaja vaikuttaa perinnän etenemiseen riittävästi? Mitä vaikutusmahdollisuuksia hänellä on?

Vastaus:

- Koetteko, että kuluttajat saavat tällä hetkellä tasapuolista kohtelua perintätoimistosta ja alkuperäisestä velkojasta riippumatta?

Vastaus:

- Huomioitko kuluttajavelallisen henkilökohtaista elämäntilannetta (esim. läheisen kuolema, sairaus, alaikäisyys yms.) perinnässä /perinnän etenemisessä? Jos huomioitte, miten?

Vastaus:

4. Toimeksiantajat

- Millä perusteella valitsette toimeksiantajanne? Onko perustetta, jolloin joutuisitte kieltäytymään toimeksiannosta?

Vastaus:

- Onko toimeksiantajalla vaikutusta perintä toimeksiannon toteuttamiseen?

Vastaus:

5. Ammattimaisen perintätoimiston edut

- Miten toimeksiantaja hyötyy ulkoistamalla perinnän perintätoimistolle?

Vastaus:

- Hyötyykö kuluttaja siitä, että hänen velkaansa perii perintätoimisto alkuperäisen velkojan sijaan?

Vastaus:

- Ovatko kuluttajavelallisen ja toimeksiantajan etujen ajaminen ristiriidassa perintätoimistojen näkökulmasta?

Vastaus:

6. Perintätoimistojen maine

- Millaisen koette olevan perintätoimistojen maineen tällä hetkellä ja, mitkä tekijät näette sitä määrittelevän?

Vastaus:

- Koetteko pienlainayritysten maineen vaikuttavan perintätoimistojen maineeseen?

Vastaus:

- Voidaanko lainsäädäntöä tiukentamalla vaikuttaa perintäalan maineeseen?

Vastaus:

7. Perintäalan tulevaisuus Suomessa

- Onko perintäala kasvava ala myös tulevaisuudessa?

Vastaus:

- Vaikuttaako alan nopea kasvu hyvän perintätavan toteuttamiseen?

Vastaus:

- Onko uusille alalla toimijoille tilaa / kysyntää?

Vastaus:

Kuluttajaperinnän toteuttaminen

1. Hyvä perintätapa

- Kuluttajaviraston on julkaissut suosituksen hyvästä perintätavasta. Kenelle se on tarkoitettu ja mikä on suosituksen tavoite?

Vastaus:

- Otetaanko kuluttajavirastoon paljon yhteyttä perintään liittyen?

Vastaus:

- Ovatko kuluttajat tietoisia oikeuksistaan / velvoitteistaan kuluttajaperintään liittyvissä asioissa?

Vastaus:

- Mitkä ovat kuluttajaviraston näkemyksen mukaan yleisimmät ongelmakohdat hyvän perintätavan noudattamisessa?

Vastaus:

- Onko kuluttajalla tällä hetkellä mahdollisuus vaikuttaa riittävästi perinnän etenemiseen ja suunnitteluun?

Vastaus:

2. Lakimuutokset

- Onko kuluttajaviraston näkemyksen mukaan perintälakia tarvetta tiukentaa? Jos on, mihin asioihin tulisi nykyisen lain osalta erityisesti puuttua?

Vastaus:

- Uuden lakiehdotuksen mukaan perintäkuluja vähennettäisiin tuntuvasti. Miten tämän kuluttajavirastoon mukaan vaikuttaisi:
 - Velallisen maksukäyttäytymiseen?
Vastaus:
 - Perinnän etenemiseen?
Vastaus:
 - Kuluttajan taloudelliseen tilanteeseen?
Vastaus:

- perintäkulujen alentamisen on esitetty lisäävän maksuhäiriömerkintöjä kun perintätoimistot siirtävät saatavia nopeammalla tahdilla oikeudelliseen perintään. Mikä on kuluttajaviraston näkemys tähän?
Vastaus:

3. Kuluttajaviraston kanta ammattimaiseen perintätoimintaan

- Saavatko kuluttajat kuluttajaviraston kokemuksen mukaan perinnässä tasapuolista kohtelua perintätoimistosta riippumatta?
Vastaus:

- Hyötyykö kuluttaja siitä, että hänen velkaansa perii perintätoimisto alkuperäisen velkojan sijaan?
Vastaus:

- Millainen kuluttajavirasto kokee perintätoimistojen maineen olevan tällä hetkellä ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat?
Vastaus:

Liite 3. Luettelo voimassa olevista perintätoimen luvista (päivitetty 29.1.2013)

Ab Jakobstads Bokföringsbyrå

Aktiv Kapital Oy

Alektum Perintä Oy

Alfa & Omega capitals

Almgren & Sankamo Ky

Arctic Freetime Service Oy (aputoiminimi CreditContact Finland)

Arisma Oy

Aurajoen Lakiasiainpalvelu

Auto- ja Koneliike AKR Oy

Avainkonttori Oy

Balans Finland Oy

Best Promotions

B.plan Oy

Casa JK Oy

Cash-In Consulting Oy

Centre D'Expertise Oy

Collection Art Finland Oy

Collector Finland Oy

CreditIn Europe Oy

Crédito Cobro Oy

Creditius Oy

Direct Perintä Oy

Duetto Group Oy

EC Collection Oy

Euler Hermes Service AB, Suomen sivuliike

Fast Capital Oy,

Fast Last Oy

FC Perintä Oy

Fiscales Oy

Fiscus Perintäpalvelut Oy

Foque perintä Oy

Forive Laki Oy
Gothia Oy
Guida Invest Oy
Havshagen Oy
H&P Bureau kommandiittiyhtiö-limited partnership
Hämeenlinnan Perintäkeskus Oy
iKassa Finland Oy
Incredit Nordic Oy
Interdictum Oy Ab
Intrum Justitia Oy
Intrust assignment Oy
Joen JK Oy
Joen JL-Tiimi Oy
Joiha Oy
Juridisk byrå Laineenkare Co Ab
Kapitaala Perintätoimisto & Laki
Keski-Pohjan Perintä Oy
Keski-Suomen Omaisuuspalvelu Oy
Kitrina Oy
Kolosseum Group Oy
Kontanto Oy
Kreditia Oy
K-S Perintäyksikkö Oy
KTC Finland Oy
Laihian Laki Oy
Lakiasiantoimisto Ahtiainen & Lindqvist Oy
Lakiasiantoimisto Business-Laki LBL Oy
Lakiasiantoimisto Eliisa Gädda
Lakiasiantoimisto Haavisto Oy
Lakiasiantoimisto Jorma Turunen Oy
Lakiasiantoimisto Jyrki Kangasniemi
Lakiasiantoimisto Jouni J. Pakarinen Ky
Lakiasiantoimisto Petri Laurila

Lakiasiaintoimisto Turunen & Ignatius
Lakiasiat Joel Kajas
Laki-Avekki Oy
Laki- ja Perintäasiaintoimisto Esko Liimatainen Oy
Lindorff Oy
LKV Osaava
Luotonhallinta Goodwill Oy
Luottorekisteri Oy
Luottotieto Suomi Oy
Manion Oy
Mika Hossi
M & T Laihorinne Oy
Nordic C-Creditor Oy
Notariaattipalvelut Ilkka Tervonen (elinkeinonharjoittaja Ilkka Ensio Tervonen)
Numoa Oy
Ok Perintä Oy
Onecapital Oy
OP-Palvelut Oy
Ovenia Oy
Oy Aurum Contactor Ltd
Oy B-Collect Ab
Oy Faktora Ab
Pappila Penkkala & Co Oy
PayEx Oy
Perimistoimisto Moneyback Oy
Perintäpalvelu Suomi Oy
Perintäritari Ky
Perintäryhmä Credi-Team Oy
Perintä- ja lakiasiaint. Oy Collect Law LTD
Perintätoimisto Collection Oy
Perintätoimisto ECU Ky
Perintätoimisto P. Lappalainen Ky
Perintätoimisto Reskont Oy

Perintätoimisto Roi Schichmann(elinkeinonharjoittaja Roi A. Schichmann),
Perkontil Oy
Pikku-Kalle Oy
Pirkan Perintä Oy
Primo Perintä Oy
RealFast-perintä
Resolvium Group Oy
Requisita Oy
Salarium Oy
Savlex Oy
Secura Perintä Oy
Semper Fidelis avoin yhtiö
Sergel Oy
Sularaha Oy
Suomen Europerintä Oy
Suomen LaatuPerintä Oy
Suomen Luottovalvonta Oy
Suomen Perintäosuuskunta SPOK
Suomen Perintätoimisto Oy
Suomen Properintä Oy
Suomenselän Lakiasiantomisto Oy
Suomiperintä Oy
Svea Perintä Oy
Sähköalan Lakipalvelu STUL/Sähköinfo Oy
Talousjuristit Oy
Teho-Cash Oy
Tehoperintä Oy
Tehoperintä Oy Suomi
Tili- ja Perintäpalvelu Briitta Kolehmainen Ky
Tili Sydwest Oy Ab
Tilitoimisto Luokkamäki Ky
Tilitoimisto Pietarila Oy
T:mi Jyske

T:mi Perintä- ja Toimistopalvelut Minna Autio

Trust Kapital Group TKG Oy

Tulosperintä Oy

Turun Tasehallinta Oy

TuukkaTrans Ky

Union Kapital Oy

WestStar Oy

Yrityspalvelu Pentti Mäkinen Oy