

Tiina Peltola

PERINTÄPROSESSIN KULKU,  
CASE RAISION KAUPUNKI

Liiketalouden koulutusohjelma  
2013

## PERINTÄPROSESSIN KULKU, CASE RAISION KAUPUNKI

Peltola, Tiina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2013  
Ohjaaja: Anttila, Seppo  
Sivumäärä: 53  
Liitteitä: -

Asiasanat: perintä, julkisoikeudellinen saatava, velan vanhentuminen

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä perintään yleisellä tasolla, miksi moni kunta on ulkoistanut perintätoimensa sekä miten laskutus- ja perintäprosessit kulkevat Raision kaupungissa. Opinnäytetyössä keskityttiin erityisesti saatavien perintäprosessiin toimeksiantajan ja toimeksisaajan kannalta.

Opinnäytetyö koostuu teoria- ja empiriaosioista. Teoriaosuudessa käsitellään perintälakia, laskutukseen ja perintään liittyviä säädöksiä sekä hyvää perintätapaa. Perintälakiin tuli joitakin muutoksia opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Empiriaosuus on raportti, jossa käsitellään laskutusta ja perintää ennen, ja nyt ulkoistamisen jälkeen perintää hoitavan palvelusihteerin oman työkokemuksen kautta.

Teoreettisena lähdeaineistona käytettiin alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä sekä eri tahojen verkkosivustoja. Empiirisen osion aineisto on kirjoitettu laadullisen tutkimuksen keinoin koulutuksen, kokemuksen ja havainnoin kautta.

Opinnäytetyön perusteella todetaan, että perintä on pitkä ja monivaiheinen prosessi maksumuistutuksista, perintäkirjeistä aina ulosottoon asti ulottuva ja myöhemmin kenties luottotappioiden poistettavien saamisten ketju. Varsinainen perintä on opinnäytetyön case-organisaatiossa luottamuksellinen ja siksi se kuvataan yleisellä tasolla

COURSE OF THE PROCEEDINGS OF DEBT COLLECTION,  
CASE TOWN OF RAISIO

Peltola, Tiina  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
May 2013  
Supervisor: Anttila, Seppo  
Number of pages: 53  
Appendices: -

Keywords: debt collection, public receivable, debt limitation

---

The purpose of the thesis is to examine the debt collection on a general level in terms of why several cities have outsourced debt collection as well as to describe how the billing and collection processes is operated in the town of Raisio. The study focuses on the debt collection process from principal and contractor point of view.

The thesis consists of theoretical and empirical parts. The theoretical part discusses the law of debt collection, billing and debt collection related acts defined in law as well as good practices of debt collection. The law of debt collection has changed during the study. The empirical part of the thesis describes billing and debt collection processes before and after outsourcing of the debt collection based on experience of a service secretary.

The references for the theoretical part consist of literature review, legislation and several different web pages. The methods for qualitative case study were training, experience and observation in the empirical part.

As the result of thesis, it can be concluded that debt collection is a long and multi-step process from the reminders of payment and recovering letters to distraint, leading later perhaps even to credit loss deduct. The debt collection process of the case organization is confidential. Therefore, it is described shortly.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen rajaus.....	8
1.2	Tutkimuksen rakenne.....	8
2	MITÄ ON PERINTÄ? .....	9
2.1	Perintälain soveltamisala .....	10
2.1.1	Hyvä perintätapa .....	10
2.1.2	Julkisyhteisön erityisrooli .....	11
2.1.3	Perijänä velkoja tai toimeksisaaja .....	13
2.2	Velallisen vastuu saatavistaan .....	13
3	LASKU JA SIITÄ MUISTUTTAMINEN.....	14
3.1	Laskun sisältö .....	15
3.2	Maksumuistutuksen sisältö .....	15
3.3	Maksumuistutuksen kulut ja aikarajat .....	16
4	VAPAAEHTOINEN PERINTÄ .....	17
4.1	Milloin alkaa ja mitkä kulut.....	17
4.2	Velallisen oikeus saada tietoja.....	18
4.3	Palvelun tuottaminen ja katkaiseminen .....	19
5	OIKEUDELLINEN PERINTÄ.....	19
5.1	Ulosottoerintä ja sen toimenpiteet .....	21
5.2	Suppea ulosotto.....	22
5.3	Passiivirekisteröinti.....	22
5.4	Jälkiperintä.....	23
5.5	Perintä ja sen viivytytys .....	23
5.5.1	Laskussa on virhe tai se on kadonnut.....	24
5.5.2	Laskun maksaminen.....	24
5.5.3	Velallisen maksusuoja.....	25
5.5.4	Velallisen tiedoksisaantioikeus .....	26
5.6	Saatavan poistaminen kirjanpidosta.....	26
5.7	Velan vanhentuminen .....	27
6	UUSI PERINTÄLAKI .....	30
6.1	Muutokset pääpiirteissään.....	30
6.1.1	Uusi, hyvä perintätapa.....	31
6.1.2	Vapaaehtoisen perinnän keskeyttäminen .....	31
6.1.3	Perintäkulujen enimmäismäärät .....	32
6.1.4	Suorituksen uusi kohdentamisjärjestys .....	34

6.1.5 Suoraan ulosottokelpoisten saatavien perintäkulut .....	34
6.1.6 Yrityssaataviin vakiokorvaus .....	34
7 RAISION KAUPUNKI .....	35
7.1 Laskulaji vai tositelaji .....	36
7.2 Perintäyhteistyö Intrum Justitian kanssa.....	37
7.2.1 Muistutuspalvelun aineisto.....	37
7.2.2 Perimispalkkiot.....	39
7.3 Vapaaehtoinen perintä .....	39
7.3.1 Suoraan maksut .....	40
7.3.2 Tilitykset.....	41
7.3.3 Maksusopimukset.....	41
7.3.4 Perintäkirje .....	42
7.4 Vesilaskutuksen poikkeava perintätoimi .....	43
7.4.1 Maksumuistutukset ja perintäkirjeet .....	43
7.4.2 Katkaisuilmoitus.....	44
7.4.3 Trattaperintä .....	45
7.5 Oikeudellinen perintä.....	46
7.5.1 Suppea haastehakemus .....	46
7.5.2 Ulosotto ja sen kulut.....	47
7.6 Jälkiperintä.....	47
7.7 Muu maksutapa ja turvakielto.....	48
8 JOHTOPÄÄTÖS .....	49
9 YHTEENVETO .....	51
LÄHDELUETTELO .....	52

## SYMPOLI- JA TERMILUETTELO

**Julkisoikeudellinen saatava** on suoraan ulosottokelpoinen ilman käräjäoikeuden päätöstä, kunnalla mm. sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslaskut, päivähoitolaskut

**Luottotappio** on velkojan saamatta jääneen tulon suuruinen tappio, jota velallinen ei kykene maksamaan

**Maksuvaatimus** perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan antama tai lähettämä kirjallinen maksumuistutus velallisen avoimesta saatavasta

**Oikeudellinen perintä** on saatavan perintää tuomioistuimen ja ulosoton kautta

**Perintälaki** on pakottavaa lainsäädäntöä, uusi perintälaki astuu voimaan 16.3.2013

**Toimeksisaaja** on esimerkiksi perintätoimisto, jolle velkoja on antanut perinnän hoidettavaksi

**Vanhentumisaika**, yleinen vanhentumisaika kolme vuotta, alkaa kulua velan erääntymisestä tai kun velkoja on esittänyt velalliselle maksuvaatimuksen

**Vapaaehtoinen perintä** on toimenpide, jonka tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan velkojan saatava

**Yksityisoikeudellinen saatava** maksu tai saatava, mikä vaatii Käräjäoikeuden päätöksen, jota se voidaan viedä ulosoton perittäväksi, mm. kunnalla vesi- ja jätevesilaskut

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö kertoo mitä perintä lyhyesti on, miksi moni kunta on ulkoistanut perintätoimensa jo maksumuistutusten lähettämistä ja itse perinnän, sekä miten perintäprosessi kulkee omassa organisaatiossani Raision kaupungissa.

Raision kaupunki vaihtoi taloushallinto- ja palkanlaskentajärjestelmänsä vuoden 2011 alusta alkaen. Samana keväänä allekirjoitettiin myös perintäyhteistyösopimus Intrum Justitia -nimisen kansainvälisen perintäyrityksen kanssa.

Opinnäytetyön aihevalintaan vaikutti oman työnkuvani muuttuminen kaupungin myyntireskontran hoitajaksi taloushallinnon järjestelmävaihdon yhteydessä. Kaupungin myyntireskontraprosessi, sen laskutus-, seuranta- ja maksumuistutusprosessit, muuttuivat järjestelmävaihdon myötä myös kokonaan. Aikaisemmin kukin kaupungin neljästä eri keskukselta (sivistys-, sosiaali- ja terveys-, tekninen keskus ja konsernihallinto) laskuttivat omat saatavansa eli myyntilaskunsa, ja samalla he suorittivat maksumuistutusajot ja laittoivat kukin itse oman keskuksen laskunsa ulosottoon. Uuden tietojärjestelmänvaihdon mukanaan tuoma suuri muutos laskutuksen ohella oli se, että saatavista maksumuistutukset lähettää nyt perintätoimisto kaupungin lähettämän tiedoston mukaisesti. Kuluttajavirasto pitää hyvän perintätavan vastaisena sitä muun muassa, että kunta ei itse lähetä velalliselle yhtään maksumuistutusta. (Myllymäki & Pönkä, 2009 49.)

Kaupungin myyntireskontra lähettää nyt avoimet saatavat, myyntilaskut, toimek-sisaajalle, joka puolestaan lähettää velallisille laskuista kaksi maksumuistutusta. Erääntyneet laskut tulee lähettää muistutuspalveluun mahdollisimman pian, sillä suositus on 14 päivää laskun eräpäivästä. Uuden maksumuistutus- ja perintäprosessin tarkoituksena on nopeuttaa organisaatioon tulossa olevaa kassavirtaa, joten velallisen kannattaa maksaa laskunsa ajoissa välttyäkseen muistutuskirjeeltä.

## 1.1 Tutkimuksen rajaus

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka etenee käytännön ja havainnoinnin kautta eli teoriasta empiriaan. Tutkimuksen perusideana on luoda selitysmalli tutkittavalle asialle. Aivan ensiksi luodaan käsitteet, joiden kautta asiaa tarkastellaan.

Aloitan opinnäytetyön avoimin mielin, sillä olen aiheesta kiinnostunut jo oman toimenkuvani kautta, ja haluan olla perillä tutkivasta asiasta, jotta osaan havaita perintään liittyvät olennaiset seikat ajoissa. Laadullisen tutkimuksen aineiston kerääminen tapahtuu monen kanavan kautta mm. koulutuksen, muistiinpanojen, kirjojen, verkkolähteiden, esittämällä tarkentavia kysymyksiä lakimiehellemme sekä seuraamalla uuden perintälain etenemistä aina sen voimaantuloon, 16.3.2013, saakka.

Opinnäytetyö on tapaustutkimus eli case –tutkimus, joka on empiirinen, intensiivinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksessa käytetään monipuolista ja monin tavoin hankittua tietoa, analysoidaan tiettyä tapahtumaa tai toimintaa tietyssä rajatussa ympäristössä. Tämä opinnäytetyö on case –tutkimus, syvätutkimus, kaupungin maksu- ja perintätoimien ja perinnän hoitamisesta kilpailutuksen voittaneen toimeksisaajan, Intrum Justitia Oy perintätoimisto, kanssa.

Case -tutkimukseni pohjautuu omakohtaisiin kokemuksiini yli kahden vuoden ajalta vuosilta 2011 - 2013. Työnkuvani uusi osa-alue käsittää kaupungin perinnän ja siihen läheisesti kuuluvat kaikki toimenpiteet. Viimeisen kolmen vuoden aikana on tullut vastaan kaikki erilaiset perintään liittyvät maksukehotukset ja ulosoton muodot aina maksusuunnitelmien tekemisestä luottotappioihin, velkajärjestelyistä konkurssiin saakka.

## 1.2 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata perinnän kulku, nykytilanne, ja havaita kehittämiskohteita sekä luoda yhdenmukaiset ja kirjalliset ohjeet koko organisaation käyttöön, niin itselle myyntireskontran palvelusihteerinä kuin eri keskusten lautakunnille.



Teoriaosassa käsitellään perintää, ja siihen liittyviä perintälain ja hyvän perintätavan näkökulmia sekä selvitetään vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän eroja, niistä aiheutuvia kuluja sekä vanhaa ja uutta lainsäädäntöä. Uusi perintälaki ei ole vielä tullut voimaan aloittaessani kirjoittamaan tätä opinnäytetyötä.

Lähdeaineistona on toimeksisaajan perus- ja lisäkoulutuksissa saatua materiaalia, netistä löydetty materiaalia, aikaisemmat opinnäytetyöt ja Suomen hallituksen vahvistamat lait, jotka liittyvät saatavien perintään sekä lehtiartikkelit ja alan kirjallisuus. Tapaustutkimustani voin tarvittaessa täydentää ja tarkentaa kaupunginlakimiehen avulla. Häneltä saan varmasti epäselviin kysymyksiin täydentäviä tietoja ja mieltä askarruttaviin kysymyksiin selventävät vastaukset.

## 2 MITÄ ON PERINTÄ?

Perintälaki on ensimmäinen perintäohjeita antava laki (513/1999). Perintälaki on luonteeltaan ns. yleislaki. Tämä tarkoittaa sitä, että perintälakia ei sovelleta, jos jossakin muussa laissa säädetään toisin. Itse lakia on muutettu ja tarkennettu vuosien varrella jonkin verran. Perintälakia on nyt tarkennettu ja korjattu EU:n maksuviivästysdirektiivin johdosta (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi; 16.2.2011, 2011/7EU). Eduskunta on hyväksynyt sen marraskuun 27. päivänä 2012, ja uusi perintälaki muutoksineen tulee voimaan 16.3.2013.

Perinnän tarkoitus on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan velkojan saatava. Oikeudellisesta perinnästä säädetään oikeudenkäymiskaassa (768/2002), kun taas ulosotosta säädetään ulosottokaaren 2 luvun 1-2 §:ssä (705/2007). Oikeudellisen perinnän tavoitteena on täytäntöönpanoperusteen eli oikeuden päätöksen hankkiminen, kun vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Perintälakiin ehdotetuilla muutoksilla toivotaan velalliselle pienempiä kustannuksia niin, että velat eivät kasvaisi suhteetoman suureksi. (Lindström 2005, 215.; Takuu-säätiön www-sivut 2013)

## 2.1 Perintälain soveltamisala

Laki saatavien perinnästä on tullut voimaan jo vuonna 1999 ja vaikka siihen on tehty muutoksia vuosien varrella, on laki toiminut hyvin. Perintälaissa annetaan ohjeet erääntyneen saatavan perinnästä ja muista velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista seikoista. (Myllymäki & Pönkä 2009, 48.)

Perintälakia ei sovelleta esimerkiksi elatusapujen ja elatusturvan perintään, koska näitä saatavia ohjaavat muut lait, joihin en tässä opinnäytetyössäni puutu. Vuokrasaattaviin perintälakia kuitenkin sovelletaan.

Kuntien saataviin perintälakia sovelletaan niin yksityis- kuin julkisoikeudellisten saamisten kohdalla. Tämä laki on ns. pakottavaa lainsäädäntöä siten, ettei säännöksiä voi kuitenkaan sopia velallisen vahingoksi. (Myllymäki & Pönkä 2009, 48.)

### 2.1.1 Hyvä perintätapa

Mitä sitten tarkoitetaan hyvällä perintätavalla? Perintälain 4 § sanoo, että

*”perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kanalta sopimatonta menettelyä”.* (Pönkä & Willman 2005, 38.)

Kuluttajan kannalta hyvän tavan vastaisesta menettelystä säädetään lisäksi Kuluttajansuojalain 2 luvussa. Opinnäytetyöni keskittyy oman toimenkuvani johdosta ainoastaan julkisen sektorin saataviin, joten elinkeinoharjoittajien kuluttajasaatavat ja elatusapusaatavat rajataan opinnäytetyön ulkopuolelle.

Perinnässä ei saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista, eikä aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja sekä vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. (Pönkä & Willman 2005, 38.)

Tarpeettomana haittana voidaan pitää esimerkiksi perintäkäyntiä tai puhelinperintää häiritsevänä ajankohtana, kuten myöhään illalla, aikaisin aamulla tai jopa juhlapyhänä. (Myllymäki & Pönkä 2009, 49.)

Velallisen yksityisyyden vaarantamisena voidaan pitää sitä, että uhataan ilmoittaa ulkopuoliselle, kuten työnantajalle, omaiselle tai muulle lähipiirille velallisen maksuhäiriöstä. Lisäksi perintätoimiston kirjekuoresta ei saa ilmetä, että kyseessä on maksumuistutus tai kuinka mones muistutus tai maksuvaatimus on kyseessä. (Myllymäki & Pönkä 2009, 49.)

Hyvän perintätavan vastaisen pidetään Kuluttajaviraston mukaan sellaisia menettelytapoja kun esimerkiksi

- kunta lähettää perinnän toimeksisaajalle lähettämättä itse yhtään muistutusta
- toimeksisaaja ei käsittele saatavaa koskevia huomautuksia
- toimeksisaajan asiakaspalveluun ei saada yhteyttä
- sähköiset massatoimeksiannot sisältävät virheitä
- perintäkirjeet menevät väärään osoitteeseen
- sosiaalisia suoritusesteitä koskevia väitteitä ei tutkita
- velallisen käytössä olevista oikeuskeinoista ei kerrota. (Myllymäki & Pönkä 2009, 49.)

### 2.1.2 Julkisyhteisön erityisrooli

Kun julkisyhteisö perii saatavaansa kuntalaiselta, perinnässä on toimittava asiallisesti ja otettava huomioon vähintään samat vaatimukset kuin elinkeinonharjoittajan perinnässä. Kuluttaja-asiamies valvoo julkisyhteisöjen perintää yksityishenkilöiltä ennen laskujen siirtämistä ulosottoon. Kunnan on otettava huomioon, että perintätoimistot eivät toimi virkavastuulla, joten kunnan on valvottava riittävästi toimeksisaajan perintämenettelyä. Eduskunnan oikeusasiamies on todennut päätöksessään, että perintätoimistot hoitavat julkista tehtävää, kun ne perivät julkisoikeudellisia rahasaamisia

kuten veroja ja maksuja perimisestä ulosottoimin annetun lain 1 §:n mukaan (EOA 1964/4/03). (Kuluttajaviraston www-sivut 2005; Myllymäki & Pönkä 2009, 41.)

Muistutusvaiheeseen ja perintään asti edennyt saaminen tulee kunnalle, kaupungille ja yksityisellekin organisaatiolle monin tavoin kalliimmaksi kuin ajallaan maksettu lasku. Julkisyhteisö voi siirtää tiettyjä saataviaan perintätoimistolle kuten sosiaali- ja terveydenhoidon asiakasmaksut, päivähoito-, vanhustenhuollon maksut, useat teknisen keskuksen saatavat kuten rakennuslupa-, rekisteröinti-, tarkastus-, valvonta- ja eräät oppilaslaitosmaksut. Sen sijaan esimerkiksi pysäköintivirhemaksut ja julkisen liikenteen tarkastusmaksut kunnan on hoidettava itse. Näiden maksujen perinnän ulkoistaminen on rajoitettu, sillä edes maksumuistutusten lähettäminen ei ole sallittua perintätoimiston kautta. Perintälakia ei sovelleta elatusapu- ja elaturvamaksuihin, sillä näiden perinnästä on säädetty erikseen (OM 2007/2). (Kuluttajaviraston www-sivut 2005; Myllymäki & Pönkä 2009, 53.)

Perinnän vieminen eteenpäin, kun velallisella on sosiaalinen suorituseste, esimerkiksi varaton, ei ole useinkaan järkevää. Julkisyhteisön eli kunnan ollessa velkojana pitäisi käyttää erilaisia maksujärjestelyjä ja -sopimuksia enemmän, jottei velalliselle syntyisi ylivoimaisen raskasta tilannetta maksamattomista laskuista. (Takuu-säätiön www-sivut 2013)

Esimerkkinä mainittakoon Taloussanomat-lehdessä ollut kirjoitus, jossa kerrotaan kuinka velalliselta pidätetään palkasta lain sallima euromäärä ulosotossa olevan velan maksuksi. Lehtiartikkelissa todetaan, että perintä heikossa asemassa olevilta velallisilta on ongelma, koska perintäkulojen kasvu vaikuttaa toimeentulotukimenoihin. Viime kädessä kustannukset voivatkin tulla kunnan itsensä kustannettavaksi lisääntyvänä toimeentulotukena. (Taloussanomat 2011)

Kunnan palveluita käyttävät myös alaikäiset nuoret. Perinnän pääsäännön mukaan alaikäisen lapsen ei pitäisi velkaantua alaikäisyytensä aikana. Lapsen huoltajan pitäisi sitoutua maksuvelvolliseksi lapsen suostumusta edellyttävissä oikeustoimissa. Esimerkiksi terveyskeskuskäynneistä sekä erilaisista sosiaalihuollon palveluista laskut pitäisi jo huoltovelvollisuuden perusteella kohdistua ensisijaisesti alaikäisen huoltajille. Poikkeuksena on se, että alaikäisellä nuorella on oikeus saada anonyymis-

ti edellä mainittuja sosiaali- ja tervekeskuspalveluja. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista määrää alaikäisen potilaan asemasta terveydenhuollossa (1992/785, 7 §, 9 §). Alaikäisellä nuorella on oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoa koskevien tietojen antaminen huoltajalle tai muulle lailliselle edustajalle. (kaupungin lakimies; Kuluttajavirasto www-sivut).

### 2.1.3 Perijänä velkoja tai toimeksisaaja

Kun perintä annetaan ulkoiselle toimeksisaajalle, kuten perintätoimistolle, on velkojan varmistuttava, että saatava on erääntynyt mutta ei kuitenkaan vielä vanhentunut. Vanhentumislaki on velvoitteiden vanhentumista koskeva toissijainen yleislaki, joka koskee rahavelan, tavaroiden, palveluiden ja muiden suorituksia. Vanhentumislaki koskee kuntien yksityisoikeudellisia saamisia ja velvoitteita. Saatavien vanhentumisajat (yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta) vaihtelevat jonkin verran, minkä lisäksi useissa erityislaeissa on omia vanhentumissäännöksiä. Vanhentumisajoista kerrotaan myöhemmin tässä opinnäytetyössä kohdassa 5.7. (Myllymäki & Pönkä 2009, 18.)

Julkisyhteisöt ovat lisääntyvässä määrin ulkoistaneet saataviensa perintätoimen kokonaan perintätoimistoille. Kunnat ovat laskeneet, että maksumuistutusten lähettäminen perintätoimiston kautta tuo säästöä työvoima- ja ohjelmistokuluissa. Laskutus on tätä päivää ja usein palveluntarjoajan elinehto. (Puumalainen 2011, 4)

## 2.2 Velallisen vastuu saatavistaan

Velallisen tulee itse vastata maksuviivästyksistään, mutta kulujen pitää olla oikeassa suhteessa viivästyksen laatuun. Velkojan ja velallisen ensisijainen pyrkimys on hoitaa saatava sopimalla ja mahdollisimman pienin haitoin. Nykyisin maksuvaatimusten ja – suunnitelmien määrää ei ole rajoitettu, minkä johdosta pienet saamiset ja velat saattavat nousta moninkertaiseksi. Uudessa perintälaiissa, 16.3.2013 alkaen, vapaaehtoisten perintätoimien määrää on rajoitettu kahteen maksuvaatimukseen sekä yhteen tai kahteen maksusuunnitelmaan. Näiden toimien jälkeen saatavaa voidaan periä oi-

keudellisen perinnän keinoin. Toimenpiteille on asetettu huomattavasti matalampi kokonaiskulukatto ja velallispalkkiot. (Perintälaki 345/2013)

Velallinen kannattaa hakea apua velkoihinsa heti, kun hänestä tuntuu siltä, että rahasioista ei selviä omin voimin. Apua on saatavissa monesta eri paikasta, joista tunnetuimpia ovat kunnan tai kaupungin sosiaali- ja terveystoimi, kirkko/seurakunta, talous- ja velkaneuvonta, Kansaneläkelaitos ja Takuu-säätiö.



Kuvio 1. Velallisen kohteet, joista apua tarvittaessa (Takuusäätiön www-sivut 2013)

### 3 LASKU JA SIITÄ MUISTUTTAMINEN

Laskun lähettäminen on ensimmäinen toimi, jolla yksilöidään saatavan synty. Velkojan eli laskuttajan tulee voida luottaa velalliselta saamiinsa nimi ja osoitetietoihin. Velkojalla ei ole sopimuksen tekovaiheessa velvollisuutta tutkia velallisen itsensä antamien tietojen oikeellisuutta. Tämä perintälain esitöissä vahvistettu periaate on tärkeä, koska muutoin laskuttamisesta ja perinnästä tulisi kankeaa ja kallista. Kaikesta huolimatta, velallisen väitteet laskun tai maksumuistutuksen ohjautumisesta väärään osoitteeseen ovat valitettavan yleisiä. (Pönkä & Willman 2005, 48)

### 3.1 Laskun sisältö

Asiakkaalle lähetetyssä myyntilaskussa olevat tiedot tulee olla riittävän selkeitä ja yksiselitteisiä, jotta asiakkaalle on selvää mistä häntä laskutetaan. Laskuttajan lähettämän alkuperäisen laskun on oltava niin selkeä, että se voidaan maksaa viipymättä. Laskusta tulee ilmetä selvästi

- laskuttavan yrityksen nimi ja yhteystiedot
- saatavan peruste riittävän tarkasti yksilöitynä eli mistä laskutetaan
- laskutuspäivä
- maksettava euromäärä
- laskun eräpäivä
- laskun lähettäjän pankkiyhteystiedot
- maininta viivästysseuraamuksista, kuten maksumuistutuksen hoitavan yrityksen nimi ja viivästyskorkoprosentti

Lasku on lähetettävä riittävän ajoissa ennen eräpäivää, jotta laskun saajalla on aikaa tarkistaa laskun oikeellisuus, ja hän ehtii tarvittaessa esittämään huomautukset laskuttajalle. Laskutuspäivän ja eräpäivän välille on jätävä vähintään kaksi viikkoa aikaa. (Pönkä & Willman 2005, 120; Rasion kaupungin laskutus- ja perintöohjeet 2012)

### 3.2 Maksumuistutuksen sisältö

Kun julkisyhteisö on ulkoistanut saataviensa perinnän, tulee toimeksisaajan maksumuistutuksesta selvästi ilmetä, että laskun maksumuistutus on velkojan, esimerkiksi julkisyhteisön, pyynnöstä lähetetty maksumuistutus. Maksumuistutuksessa tulee olla

- velkojan yhteystiedot ja puhelinnumero
- erääntyneen laskun numero
- laskutuspäivä
- alkuperäinen summa ja
- alkuperäinen eräpäivä.

Velalliselle pitää toimittaa kaksi maksumuistutusta, joissa molemmissa on tarpeelliset tiedot alkuperäisestä laskusta ja velkojan yhteystiedot. Yllä olevilla vähimmäistiedoilla velallinen saa tarvittavat tiedot saatavasta ja sen oikeellisuudesta. Myös maksuohjeiden tulee olla riittävän selkeät. Lisäksi huomautus- ja maksuaikaa on myönnettävä vähintään 10 päivää perimiskirjeen päiväyksestä. (Pönkä & Willman 2005, 56 - 62.)

### 3.3 Maksumuistutuksen kulut ja aikarajat

Perintälaissa (513/1999) aikarajoilla varmistetaan, että velallisella on aikaa laskun maksamiseen tai mahdollisen huomautuksen tekemiseen. Maksamattomaan laskuun kertyy lisämaksettavaa seuraavasti:

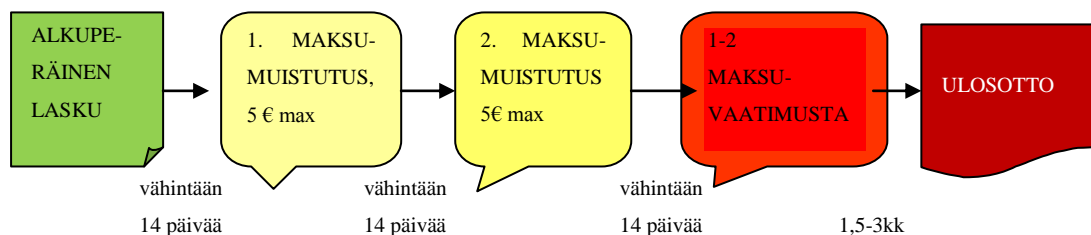
1. viivästyskorkoa velkojalle
2. muistutusmaksut toimeksisaajalle
3. perintäkulut toimeksisaajalle
4. tuomioistuimen käsittelymaksut
5. velkojan oikeudenkäyntikulut
6. ulosottomaksut valtiolle

Laskun loppusumma kasvaa koko ajan, kunnes se on maksettu kokonaisuudessaan. Velallinen voi ja hänen kannattaa pyytää lisää maksuaikaa tai laskun maksamista erissä, jos laskun loppusumma on liian suuri hänen käteisvarojensa suhteen. Velallisen on syytä huomata, että perintätoimisto veloittaa yhden maksusuunnitelman tekemisestä 30 euroa. Velallinen voi neuvotella myös velkojan kanssa koko perinnän ajan, vaikka saatava olisi siirtynyt perintätoimistolta tuomioistuimeen tai ulosottoon asti. (Pönkä & Willman 2005, 114 - 115.)

Laskuttaja lähettää normaalin laskun 14 päivää ennen eräpäivää. Tämän jälkeen joko laskuttaja tai hänen toimeksisaajansa lähettää ensimmäisen maksumuistutuksen velalliselle, johon velallisella on kaksi viikkoa maksuaikaa. Tässä ensimmäisessä muistutuksessa on jo viivästyskorko ja perintäkulu, 5 €, näkyvissä. Toinen maksumuistu-



tus voidaan lähettää, kun edellisestä on kulunut vähintään 14 päivää, eikä suoritusta tai lykkäyspyyntöä ole tullut maksumuistutuksen lähettäjälle. Myös toiseen muistutukseen lisätään uusi perintäkulu ja viivästyskorkoa, mikä on kasvanut eräpäivästä lähtien. Maksumuistutuksista ei seuraa vielä maksuhäiriömerkintää. Kuviossa 2 on kuvattuna vapaaehtoisen perinnän kulkua ulosottoon saakka.



Kuvio 2. Vapaaehtoisen perinnän kulku maksumuistutuksista ulosottoon

## 4 VAPAAEHTOINEN PERINTÄ

Perintälaki määrittelee vapaaehtoisen perinnän toimenpiteeksi, jonka tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan velkojalle erääntynyt laskunsa (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 1 §). Vapaaehtoisen perinnän tarkoitus on saada velallinen maksamaan velkansa, ilman että velkoja joutuu turvautumaan tuomioistuimeen tai ulosottoviranomaiseen. Vapaaehtoinen perintä pyritään toteuttamaan nopeasti, taloudellisesti ja mahdollisimman vähän velallista haittaavasti. Perintä jää usein ainoastaan velkojan ja velallisen väliseksi asiaksi, ja sen onnistuessa velkoja saa rahansa ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä. (Lindström 2005, 174.; Myllymäki & Pönkä 2009, 48.)

### 4.1 Milloin alkaa ja mitkä kulut

Vapaaehtoiseen perintään siirrytään yleensä, kun saatavasta on muistutettu kaksi kertaa velallista. Sen muotoja ovat alkuvaiheessa kirje- ja puhelinperintä ja paljon myö-

hemmässä vaiheessa vasta esimerkiksi velallisen luottokieltoon asettaminen, palvelun tai hyödykkeen tuottamisen katkaiseminen tai velallisen kanssa tehdyn sopimuksen muuttaminen tai purkaminen. Vapaaehtoiseen perintään liittyy hyvää perintätappaa noudatettaessa, että perintätoimisto informoi velalliselle maksuohjelman laatimisen mahdollisuudesta. Velkojan ei ole pakko suostua velallisen maksusuunnitelmaan tai maksulykkäykseen. Perintätoimiston kanssa maksusuunnitelman tekeminen on järkevää silloin, kun velallisella ei ole mahdollisuutta kertasuoritukseen, mutta hänellä on todellista maksuhalua. (Pönkä & Willman 2005, 100 - 102.)

Maksusuunnitelman laatiminen perintätoimiston kanssa maksaa 30 euroa (PerL 10a §, 513/1999). Maksuohjelman laatimisella velallinen sitoutuu suunnitelmaan ja samalla hän tunnustaa velan olemassaolon, mistä seuraa velan vanhentumisajan katkeaminen. Katkaisuvaikutus ei ulotu julkisiin maksuihin, joiden vanhentumisessa noudatetaan viiden vuoden vanhenemisaikaa. On huomattava, että maksusuunnitelman jokaisesta maksuerästä peritään lisäkustannuksena ns. käsittelymaksu. Kulut peritään velalliselta, jolle kustannus on pienempi harmi kun mahdollinen oikeudellinen perintä. Perintälaissa määritellään vapaaehtoisen perinnän kokonaiskulut (taulukko 1.) alla olevan mukaan seuraavasti. (Pönkä & Willman 2005, 100–102.)

Taulukko 1. Vapaaehtoisen perinnän kulujen enimmäismäärät

Velan pääoma	Maksuvaatimuskulut	Kokonaiskulut enintään
0- 250 €	21 €	190 €
yli 250 €	45 €	220 €
suoraan ulosottokelpoinen saatava (esim. päivähoito)	12 €	59 €

#### 4.2 Velallisen oikeus saada tietoja

Velallisella on oikeus saada velkojalta, esimerkiksi kunnalta, maksutta ajantasainen tieto velkojensa kokonaismäärästä ja niiden perusteista kerran vuodessa ilmaiseksi.

Erittelystä tulee ilmetä velat, lyhennykset, velkapääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä. Jos velallinen pyytää erittelyä tai selvitystä useammin kuin kerran vuodessa velkojalla, kunnalla, on oikeus saada velalliselta kohtuullinen korvaus laatimisesta aiheutuneista kustannuksista. (Myllymäki & Pönkä 2009, 49.)

Viivästyskorkoa koskevassa selvityksessä on mainittava viivästyskorkoprosentti, korkoaika ja pääoman määrä, jolle viivästyskorkoa on kertynyt. Velallisella on myös oikeus saada myös tietoa velkojensa vanhentumisesta ja vanhentumisen katkaisemisesta. (Myllymäki & Pönkä 2009, 50.). Velan vanhentuminen ja sen ajat kerrotaan tarkemmin kohdassa 5.7.

#### 4.3 Palvelun tuottaminen ja katkaiseminen

Kunnan oikeus rajoittaa tai katkaista palvelun tuottaminen maksamattomien laskujen takia on rajallinen. Monet kunnan tarjoamat palvelut ovat lainsäädäntöön perustuvia kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä päivähoitopalvelut. Päivähoitopalvelun, eräiden vammaispalvelujen sekä kiireellisen sairaanhoidon turvaamista on pidetty niin tärkeänä, että yksilölle on annettu ns. subjektiivinen oikeus saada palvelu. Julkisyhteisön on siis aina tarjottava nämä palvelut, myös silloin kun palvelun käyttäjä ei maksa laskujaan. (Aluehallintoviraston www-sivut)

Kunnalla on myös sellaisia palveluja, joiden antaminen voidaan lopettaa ja joista tehty sopimus irtisanoa, mikäli asiakas ei maksa laskujaan. Tällaisia ovat esimerkiksi asuinhuoneistojen tai muiden tilojen vuokraus (laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995/481 § 61) tai vedentulo kiinteistöön voidaan katkaista (Vesihuoltolaki 26 §).

## 5 OIKEUDELLINEN PERINTÄ

Velkoja voi aloittaa oikeudellisen perinnän, mikäli vapaaehtoinen perintä ei ole tuottanut tulosta julkisoikeudellisten tai yksityisoikeudellisten saatavien perinnässä. Julkisoikeudelliset maksut ovat suoraan ulosottokelpoisia niistä säädettyjen lakien tai

asetusten nojalla. Suora ulosottokelpoisuus tarkoittaa sitä, että kyseisiä maksuja voidaan periä suoraan ulosottoteitse, eivätkä ne vaadi tuomioistuimen vahvistamaa maksuvelvoitetta (Ulosottokaari 15.6.2007/705). Oikeudellista perintää säätelee oikeudenkäymiskaari (Oikeudenkäymiskaari 4/1734). Yksityisoikeudellisen saatavan perimiseksi velalliselle lähetetään perintäkirje. Perintäkirjeeseen haetaan haastehakemuksella tuomioistuimelta maksuvelvollisuuden vahvistavaa tuomiota. Tuomioistuin tutkii velan oikeellisuuden ja vahvistaa maksuvelvollisuuden. (Lindström 2011, 379)

Velalliselle lähetetään tiedoksiantoilmoitus yleensä postitse vastaanottotodistuksella, johon velallisella on 14 päivää aikaa vastata. Mikäli velallinen ei ota yhteyttä eikä reagoi haasteeseen, voi tuomioistuin antaa yksipuolisen tuomion, minkä seurauksena velalliselle tulee maksuhäiriömerkintä. Tässä vaiheessa velallinen voi sopia myös maksusuunnitelmasta, mutta se ei enää estä maksuhäiriömerkintää. (Lindström 2005, 232 - 233)

Maksuhäiriömerkinnän vuoksi velalliselta vaaditaan luottokortit takaisin, luotonsaanti vaikeutuu eikä velallinen voi tehdä osamaksusopimuksia. Merkintä säilyy Suomen Asiakastieto Oy:n rekisterissä pääsääntöisesti 2-3 vuotta. Velallisen maksuhäiriömerkintä voi pidentyä neljään vuoteen, jos velalliselle tulee uusi häiriömerkintä tallennus aikana. Vastaavasti aika voi lyhentyä kahteen vuoteen, mikäli velallinen maksaa velkansa ja tieto maksusta toimitetaan rekisterinpitäjälle. (Rikalainen & Uitto 2008, 190)

Velallinen voi myös riitauttaa saatavan, mikäli hän katsoo, että saaminen on määrätty tai maksuunpantu virheellisesti. Reklamaatiota käytetään ajoittain myös keinona suorituksen viivyttämiseen. Tyypillisin velallisen esittämä riitautus on ns. maksuväite, jossa velallisella on näyttötaakka. Maksuväitteisiin törmätään silloin, kun perimistoimet ovat käynnistyneet. Velallinen pyrkii välttämään muistutuskulujen korvaamisen esimerkiksi suoraan maksulla vanhalla viitteellä. Riita-asiat käsitellään käräjäoikeudessa normaalina siviiliriita-asiana. Tuomion jälkeen perintä jatkuu täytäntöönpanohakemuksella ulosotossa. (Pönkä & Willman 2005, 104-106)

## 5.1 Ulosottoperintä ja sen toimenpiteet

Ulosottoperinnässä ulosottoviranomainen lähettää vireilletuloilmoituksen velalliselle velkojan tai perintätoimiston pyynnöstä, josta ilmenee ulosoton vireilletulopäivä, saatavan tiedot ja asiaa hoitavan ulosottoviranomaisen yhteystiedot. Ilmoituksessa on velalliselle myös tietoa hänen oikeuksistaan, viimeinen maksukehoitus maksaa velka, jolloin maksuhäiriömerkintä poistuu tai tietoa erityisestä syystä (työttömyys, sairaus) myönnettävästä maksuajasta (3-6 kuukautta). Ulosottomiehen on tarkistettava vireilletuloilmoituksen saatuaan, ettei saatava ole vanhentunut eikä täytäntöönpanokelpoisuuden määräaika ole kulunut umpeen. (Rikalainen & Uitto, 2008, 249, 256 - 257.)

Joskus ulosottoasian vireilläolo päättyy, kun ulosoton perusteena oleva tuomio kumotaan tai se raukeaa. Tuomion kumoutuessa tai muuttuessa on velkojan palautettava varat korkoineen ja omaisuus tuottoineen ulosottomiehelle. Jos täytäntöönpano peruutetaan tuomion kumoamisen tai muuttamisen vuoksi, hakijan on korvattava velalliselle täytäntöönpanosta ja sen peruuttamisesta aiheutunut vahinko. (Rikalainen & Uitto 2008, 251.)

Mikäli velallinen ei pysty maksamaan yksityisoikeudellista velkaansa vapaaehtoisesti, hänen omaisuuttaan tai tulojaan voidaan ulosmitata. Palkasta, eläkkeestä, työttömyyskorvauksesta tai äitiyspäivärahasta voidaan ulosmitata vain yksi kolmasosa. Tämä ulosmitattava määrä lasketaan velallisen nettotuloista, mutta on huomattava että sosiaaliavustuksia ja -tukia ei voi ulosmitata. Jos velallinen on työssä, niin työnantaja voi toimittaa palkan pidätyksen maksukiellon mukaisesti ja maksaa pidätetyn summan ulosottomiehelle. Tilitettävästä määrästä työnantaja voi vähentää tilillepanomaksun. Velallisella on oikeus kahteen maksuvapaaseen kuukauteen vuodessa, jos ulosmittaus on jatkunut yhtäjaksoisesti vuoden. Julkisista maksuista, muun muassa kunnallinen päivähoito, terveydenhoito, verot ja liikennevakuutus, ovat suoraan ulosottokelpoisia. (Maksu myöhässä www -sivut; Rikalainen & Uitto 2008, 258.)

## 5.2 Suppea ulosotto

Velkoja pyytää ulosottohakemuksessa joko normaalia eli laajaa tai suppeaa ulosottoa. Normaali ulosotto on pääsääntö ja se katsotaan aina ulosoton pyynnöksi, ellei velkoja ole pyytänyt nimenomaan suppeaa ulosottoa. Suppean ulosoton muodossa mitataan palkkatuloa, veronpalautusta tai muuta valtioneuvoston asetuksella säädettyä omaisuutta, jota ei tarvitse erikseen muuttaa rahaksi. Suppeasta ulosotosta lähetetään velalliselle vireilletuloilmoitus. Suppea ulosotto katkaisee velan vanhentumisen ja sen estetodistuksesta alkaa kulua uusi vanhentumisaika. (Lindström 2005, 302 - 303.)

Suppeaa ulosottoa käytetään pienten saatavien ja luottotappiokirjattujen saatavien perinnässä. Tällä ulosotolla on sama oikeusvaikutus kuin tavallisella ulosottoasialla. Varattomuusestetodistuksen sijasta annetaan pelkkä estetodistus, joka kertoo, että velalliselta ei ole löydetty riittävästi omaisuutta, joka voi olla suppean ulosoton kohteena. Ulosoton este merkitään luottotietorekisteriin. Velallinen voi joskus myös maksaa velkansa, minkä johdosta hänen häiritsevä luottotietomerkintänsä poistetaan suppeassa ulosotossa. Mikäli velallisen olinpaikasta ei ole tietoa, annetaan tuntemattomuusestetodistus. Suppean ulosottoasian vireilläolo päättyy estetodistuksen antamispäivään tai varojen tilitykseen velkojalle. (Rikalainen & Uitto 2008, 266 - 267; Lindström 2005, 303.)

## 5.3 Passiivirekisteröinti

Passiivirekisteröinnillä tarkoitetaan ulosotossa vireillä olevan asian siirtämistä ulosoton valvontaan, kun normaali ulosottomenettely on päättynyt estetodistukseen. Passiivirekisteröinti tarkoittaa ulosoton aikana sitä, että

1. ulosottoasia ei ole vireillä, joten vanhentumisaika kuluu normaalisti
2. velalle ei etsitä velallisen omaisuutta ja olinpaikkaa rekisterissä olevan perusteella (UL 3:102)
3. ulosotto etsii velallisen omaisuutta normaalissa tai suppeassa ulosotossa olevan saatavan perusteella

4. jos ulosotto löytää velallisen omaisuutta, tulee se passiivirekisterissä olevan saatavan hyväksi
5. veronpalautus ulosmitataan normaalisti passiivirekisterissä olevan saatavan hyväksi, jos velkoja on ilmoittanut velallisen henkilötunnuksen.

Velkojan tulee pyytää passiivirekisteröintiä jo ulosmittauspyynnössä tai täytäntöönpanon aikana (Ulosottolaki 2003/679). Suppeassa ulosotossa ei voi pyytää passiivirekisteröintiä, ainoastaan normaalissa ulosotossa, jos se on päättynyt estetodistukseen. Passiivirekisteröinnin aika on kaksi vuotta ja sen päättymisestä ilmoitetaan ulosoton hakijalle. Velkojan kannattaa valvoa ja periä luottotappioksi kirjattuja saataviaan esimerkiksi perintäyhtiöiden jälkiperintäpalvelujen kautta. (Lindström 2005, 304; Pönkä & Willman 2005, 236)

#### 5.4 Jälkiperintä

Jälkiperintä hoitaa saatavasta riippuen vapaaehtoista, oikeudellista tai ulosottoperintää eli todellisuudessa se on muiden perintämuotojen sekoitus. Perintä ei ole lopetettu kokonaan, vaan se odottaa esimerkiksi velallisen maksukyvyn parantumista tai olinpaikan löytymistä. Jälkiperinnässä voi olla saatavia joilla on oikeuden päätös tai joilla ei ole päätöstä. Jälkiperintä on saatavien kannalta tärkeä osa perintää, sillä sen avulla pystytään tulouttamaan luottotappioksi kirjattuja saatavia velkojalle ennen kuin ne vanhenevat. Jälkiperintä pyrkii saamaan velalliselta vapaaehtoisen suorituksen, se hakee tuomioistuimelta täytäntöönpanoperusteen ja toimittaa sen ulosottoon toimeenpantavaksi. (Rikalainen & Uitto 2008, 189.)

#### 5.5 Perintä ja sen viivytykset

Laskujen perintää ei saa pitkittää tai viivyttää tarpeettomasti. Perinnän tulee olla niin tehokasta, että muu kuin oikeudellinen perintä kestää kaikkinsa enintään vuoden.

Velkojan tulee olla huolellinen saataviensa hallinnoinnissa. Huolellisuusarviointiin vaikuttaa myös mahdollinen virhe ja sen syy. Yrityksen laskutusjärjestelmiin voi olla jäänyt vaikeasti havaittava virhe, joka tulee esille vasta pidemmän ajan kuluttua.

Jos velkoja perii saatavaansa vasta usean vuoden jälkeen eräpäivästä, saattaa velkojalle muodostua ongelmaksi osoittaa, että velkasuhde on todella syntynyt tai lasku on edelleen maksamatta. Tällöin velkojan tulee varautua selvityspyyntöön esimerkiksi kirjanpitoaineiston avulla. (Kuluttajaviraston www-sivut.)

#### 5.5.1 Laskussa on virhe tai se on kadonnut

Hyvin usein velallinen reklamoi laskustaan vasta, kun hän saa siitä maksumuistutuksen. Toinen yleinen sanonta kuuluu, ettei velallinen ole saanut alkuperäistäkään laskua. Perintätoimistot törmäävät hyvin usein näihin edellä oleviin väitteisiin. Velallinen on saattanut jättää käyttämättä hyväkseen myös postin siirtopalvelun, joka edelleen lähettää henkilön postit uuteen osoitteeseen. Näin toimivat usein henkilöt, joille on kasaantunut paljon erääntyneitä saamisia. (Pönkä & Willman 2005, 408)

Laskuttavan yrityksen on esitettävä selvitys, että lasku on todennäköisesti lähetetty ajoissa ja oikeaan osoitteeseen. Mikäli yritys ei pysty todistettavasti osoittamaan tätä, velallinen ei ole aina korvausvelvollinen viivästyskorosta ja perintäkuluista. (Pönkä & Willman 2005, 49)

Jos taas velallinen on riitauttanut laskunsa ja maksaa vain osan laskusta, tulee hänen maksaa loppuosa eräpäivänä, mikäli laskun selvitys osoittaa huomautuksen aiheuttomaksi. (Kuluttajaviraston www-sivut.)

#### 5.5.2 Laskun maksaminen

Laskuttavan yrityksen tulee ilmoittaa lähettämässään laskussa selvästi pankkiyhteystiedot, jonne lasku tulee suorittaa viimeistään eräpäivänä, jotta velallinen välttää maksumuistutus- ja perintäkulut. Toisinaan maksaja havaitsee maksuhetkellä, että maksu kohdistuuikin automaattisesti eri tilille kuin mille maksaja laskun tarkoitti maksaa. Pankeilla on käytössä ns. etuotto-oikeus maksun kohdistamiseen saajan oman pankin tiliin. Tämä aiheuttaa myös epäselvyyttä siitä, menikö suoritus varmasti oikealle saajalla ja osoitteeseen. (Kuluttajaviraston www-sivut)



Velallinen saattaa välillä maksaa saman laskun kahteen kertaan tai maksaa suuremman/pienemmän summan, vrt. lukihäiriö tai näppäilyvirhe, kuin hänen oli alkuperin tarkoitus. Maksun saaja on velvollinen palauttamaan tupla- tai ylisuuren suorituksen maksajalle ensi tilassa, mutta saaja voi vähentää kuitenkin omat kohtuulliset kulunsa takaisinmaksusta. Tästä on poikkeuksena ns. toistuvaismaksut, joissa laskun maksaja voi sopia laskuttajan kanssa, että liikamaksulla kuitataan seuraavaa laskua. (Kuluttajaviraston www-sivut)

Velallisen tavallisin sopimusrikkomus on kuitenkin maksuvelvollisuuden laiminlyönti. Jos velallinen ei maksa laskuaan tai maksaa sen myöhässä, kyse on sopimusrikkomuksesta, josta seuraa korvausvelvollisuus. Vahinko korvataan viivästyskorolla ja muistutuskululla. Kuluttajasaatavien viivästyskorko on korkolain mukaan pakottavaa oikeutta, eikä siitä voi sopia toisin. (Lindström 2005, 141; Kuluttajaviraston www-sivut.)

### 5.5.3 Velallisen maksusuoja

Velallinen on maksanut samanaikaisesti laskunsa, kun velkoja muodostaa ja lähettää avoimista laskuistaan toimeksisaajalle, perintäyritykselle, aineistoa. Laskun maksu on pätevä, vaikka velallinen maksaa saatavansa suoraan velkojalle eikä toimeksisaajalle, sen jälkeen, kun asia on siirtynyt perintäyritykselle. Velallinen on kuitenkin korvausvelvollinen toimeksisaajan perintäkuluista, sillä suoritus oli alkujaan myöhässä. Velkojan tulee ilmoittaa mahdollisimman pian toimeksisaajalle velallisen maksaman laskun numeron, summan ja maksupäivän. Vastaavasti toimeksisaajan tulee lopettaa laskun perintä, mutta toimeksisaaja lähettää velalliselle vielä laskusta aiheutuneet kulut eli perintäkulu- ja viivästyskorkolaskun. (Perintätoimiston ohjeistus; Kuluttajaviraston www-sivut)

Velallisen toimeksisaajalle maksama maksu on myös pätevä velkojaa kohtaan. Velallisella on oikeus luottaa siihen, että toimeksisaaja toimii oikein toimeksiantoon liittyvissä sopimuksissa, kuten maksuajan, maksutavan tai muun saatavan maksamiseen

liittyvän järjestelyn suhteen. (Perintätoimiston ohjeistus; Kuluttajaviraston www-sivut.)

#### 5.5.4 Velallisen tiedoksisaantioikeus

Velallisella on oikeus saada maksutta kerran vuodessa ajantasainen tieto velkojensa kokonaismäärästä. Selvitys annetaan velalliselle hänen omasta pyynnöstään. Tämä tiedoksisaantioikeus perustuu perintälain 4 a §:ään, jossa sanotaan seuraavasti:

*”velallisella on pyynnöstä oikeus saada velkojalta maksutta ajantasainen tieto velkojansa kokonaismäärästä ja niiden perusteista, erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä sekä selvitys velkapääomalle kertyneiden kulujen ja korkojen määräytymisestä”.*

Jos velkoja haluaa selvityksen useammin kuin kerran vuodessa, niin velkoja saa periä selvityksen tekemisestä kohtuulliset kulut.

Hallituksen esityksessä selvityksessä tulee mainita seuraavaa:

- velkojen kokonaismäärä
- erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä
- selvitys kertyneistä koroista ja kuluista
- korkoprosentti, korkoaika ja se pääoman määrä, jolle korkoa ja viivästyskorkoa on kertynyt
- selvitys velkojen mahdollisesta vanhentumisesta ja sen katkaisemisesta
- oikeus nähdä ja tarkastaa alkuperäinen asiakirja, jos velkasuhde perustuu velkakirjaan ja saada siitä jäljennös.

(Myllymäki & Pönkä 2009, 49–50; Pönkä & Willman 2005, 80–81)

#### 5.6 Saatavan poistaminen kirjanpidosta

Hyvän kirjanpitotavan mukaan saatava tulee poistaa eli kirjataan luottotappioksi siinä vaiheessa, kun on todennäköistä, että siitä ei tulla saamaan suoritusta. Luottotappiokirjaus voi perustua esimerkiksi velallisen konkurssiin, hakeutumiseen sanee-

rausmenettelyyn, tuloksettomaa perintään ja tietoon velallisen maksukyvyttömyydestä. (Kirjanpitolautakunta 2000, 11.)

Kirjanpitolaki veloittaa myös poistamaan saatavat kirjanpidosta siinä vaiheessa kun on todennäköistä, ettei niistä tulla saamaan suoritusta. Lisäksi kirjanpitolaki määrää, että saatavat merkitään taseeseen nimellisarvoon, kuitenkin enintään todennäköiseen arvoon. (Kirjanpitolaki 1336/1997)

Saatavan poistaminen kirjanpidosta ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sen perintä ei enää jatkuisi. Perintä jatkuu niin sanotussa jälkiperinnässä. Jälkiperinnällä tarkoitetaan saatavan perimistä vielä senkin jälkeen, kun se on poistettu kirjanpidosta edellä mainituista syistä. Jälkiperintä päättyy vasta, kun saatava on vanhentunut lopullisesti. Velan vanhentumisesta kerrotaan tarkemmin seuraavassa 5.7 kohdassa. Velkojan kannattaa valvoa luottotappioiksi kirjattuja saataviaan esimerkiksi hyödyntämällä perintäyhtiöiden tarjoamia jälkiperintäpalveluja. Perintäyhtiöt toteuttavat jälkiperintää sekä vapaaehtoisen perinnän että oikeudellisen perinnän keinoin. (Lindström 2005, 304.)

## 5.7 Velan vanhentuminen

Yritysten saamiset ja asiakkaiden velat eivät ole voimassa ikuisesti, vaan niille on säädetty vanhentumisaikoja useissa eri laeissa. Vanhentuminen riippuu siitä, minkä tyyppisestä velasta on kysymys ja missä perinnän vaiheessa velka on.

1. *Yleinen velan vanhentumisaika on kolme (3) vuotta.* Aika kuitenkin pitenee kolmesta vuodesta viiteen (5) vuoteen, jos velasta on annettu ulosottoeruste. Yleinen vanhentumisaika on katkaistavissa, jonka jälkeen vanhentumisaika alkaa kulua uudelleen. (Pönkä & Willman 2005 159.)

*Esimerkki 1:* Velalle ei ole haettu ulosottoerustetta

Laina eräänäni maksun laiminlyönnin johdosta 21.1.2010. Tästä alkaa kulua yleinen kolmen vuoden vanhentumisaika. Velan vanhentuminen on katkaistava viimeistään ennen 21.1.2013. (Takuu-säätiön www-sivut.)

Velan vanhentuminen katkeaa aina silloin, kun osapuolet (velkoja ja velallinen) sopivat maksun järjestelystä, vakuudesta tai muusta velan ehtojen muutoksesta taikka siitä, että velan vanhentuminen on katkaistu. Velallinen suorittaa velkaansa tai muutoin tunnustaa velan velkojalle. Velkoja vaatii velalliselta suoritusta tai muistuttaa velallista velasta. (Pönkä & Willman 2005, 171.)

Velan vanhentumisen katkaisemisesta alkaa kulua uusi, kolmen vuoden vanhentumisaika. Mikäli velan vanhentumisen katkaisusta on huolehdittu vähintään kolmen vuoden välein, velan maksuvelvollisuus pysyy voimassa niin kauan, kunnes velka on kokonaan maksettu. Velallinen vapautuu maksuvelvollisuudesta vain, jos velkoja suostuu velan anteeksiantoon (akordi) tai tuomioistuin vahvistaa velalliselle yksityishenkilön velkajärjestelyn mukaisen maksuohjelman. (Laki velan vanhentumisesta 396/2011)

*Esimerkki 2:* Velalle on haettu ulosottoeruste

Laina erääntyi maksun laiminlyönnin johdosta 15.5.2009. Käräjäoikeus antoi velasta maksutuomion eli ulosottoerusteen 21.1.2010. Vanhentumisaika on nyt viisi vuotta, kun velasta on annettu ulosottoeruste. Velka on katkaistava ennen 21.1.2015.

Jos velallinen ei maksa velkaa vapaaehtoisesti, velkoja lähettää saatavansa eli velan ulosottoon. Mikäli velalliselta ei löydy ulosmittauskelpoista tuloa tai varallisuutta, ulosotto päättyy velallisen varattomaksi toteamiseen (varattomuuseste) ja velka palautuu takaisin velkojalle. Velkojan on huolehdittava velan vanhentumisen katkaisemisesta vähintään viiden vuoden välein eli velkoja lähettää velan uudestaan ulosottoon ennen kuin viisi vuotta on kulunut varattomuusesteestä. (Takuu-säätiön www-sivut 2013.)

2. *Eriytynen vanhentumisaika on viisi (5) vuotta.* Tämä aika koskee veroja ja julkisia maksuja, kuten sairaala- ja muita julkisen terveydenhuollon maksuja, elatusapuvelkaa ja sakkoja.

Julkisoikeudelliset maksut, verot ja sakot, elatusapu sekä Kelan perimät lapsen elatustukisaatavat vanhentuvat lopullisesti jo viidessä vuodessa. Nämä saatavat ovat

suoraan ulosottokelpoisia eli velkoja voi kääntyä ulosoton puoleen heti, kun saatava on erääntynyt. Tässä velassa on kuitenkin huomattava, että vanhentumisaika on käytännössä pidempi kuin viisi vuotta, sillä vanhentuminen alkaa maksun määräämisvuotta seuraavan vuoden alusta. (Pönkä & Willman 2005, 178; Takuu-säätiön www-sivut)

*Esimerkki:* Verot vanhentuvat lopullisesti viiden vuoden kuluttua maksupanovuoden seuraavan vuoden alusta. Verojäämä vuodelta 2009 pannaan maksuun vuonna 2010, joten se vanhentuu lopullisesti vuonna 31.12.2015.

### 3. *Velan lopullinen vanhentumisaika on 15 tai 20 vuotta.*

Tämä koskee kaikkia niitä yksityishenkilön velkoja, joille on haettu tuomio eli ulosottoperuste, ja jotka eivät ole vielä vanhentuneet yllämainittujen aikojen perusteella. Aika ei ole katkaistavissa enää minkäänlaisilla toimilla.

Velkoja ei voida periä ulosotossa loputtomiin, vaan luonnollisen henkilön velat vanhentuvat lopullisesti määräajan (yleensä 15 vuotta) kuluttua. Jos velkojana on luonnollinen henkilö tai velka perustuu rikokseen, josta tuomittu vankeutta tai yhdyskuntapalvelua, määräaika on peräti 20 vuotta. Vanhentumisaika lasketaan siitä päivästä, kun velalle on annettu lopullinen ulosottoperuste. (Takuu-säätiön www-sivut 2013; Velan vanhentuminen 728/2003)

Tietyissä tapauksissa velkoja voi nostaa tuomioistuimessa kanteen kahden vuoden sisällä alkuperäisen määräajan päättymisestä ja vaatia jatkamista. Tällöin määräaika voi jatkua vielä 10 vuotta. Edellytyksenä määräajan jatkamiselle on että, velallinen on vaikeuttanut velkojien maksunsaantia esimerkiksi kätkemällä tai lahjoittamalla omaisuuttaan. (Takuu-säätiön www-sivut; Velan vanhentuminen 728/2003)

## 6 UUSI PERINTÄLAKI

Euroopan parlamentti ja neuvosto on antanut ns. maksuviivästysdirektiivin helmikuussa 2011 (16.2.2011 2011/7EU). Tällä direktiivillä puututaan maksuviivästyksiin ja kuluihin. Suomen eduskunta on marraskuun 27. päivä 2012 hyväksynyt muutokset, ja uusi, korjattu perintälaki tulee muutoskohdiltaan voimaan 16.3.2013. (Perintälaki 13/2013)

Suomessa vallitsee korkea, maailman paras maksumoraali. Suomalaisten laskut ovat keskimäärin vain viisi päivää myöhässä. Euroopassa maksuviive on keskimäärin 20 päivää. EU:n hitain maksaja on kreikkalainen julkishallinto, joka maksaa laskunsa 114 päivää myöhässä. Suomalainen julkishallinto maksaa laskunsa vain neljän päivän viiveellä. Lisäksi Suomessa luottotappioiden määrä on Euroopan alhaisin eli 1,6 prosenttia. Tämä ja moni muu asia ilmenee kahdeksatta kertaa kootusta Intrum Justitian 2012 maksutapatutkimuksen tuloksista. (Intressi 2012/3)

Suomessa saatavien perintään annettuun lakiin päätettiin direktiivin yhteydessä tehdä myös muita muutoksia kuin direktiiviin perustuvia. Näillä muilla muutoksilla täsmennetään hyvän perintätavan sisältöä. Lyhyesti voidaan sanoa, että direktiivistä johdettavat muutokset parantavat velkojan asemaa ja muut muutokset velallisen asemaa. (Suviala 2012, 2)

### 6.1 Muutokset pääpiirteissään

Perintälain uudistuksilla halutaan rajoittaa perinnän kustannuksia niin, etteivät velalliselta perittävät velat ja niistä maksettavat perintäkulut kasvaisi suhteettoman suuriksi. (Peltola 2013, 6-7)

Perintälakiin on tulossa seuraavia muutoksia kuluttajavelkoihin:

1. hyvää perintätapaa täsmennetään ja noudattamista tehostetaan
2. velallisella on oikeus pyytää velkojaa keskeyttämään vapaaehtoinen perintä
3. perintäkuluille uudet enimmäisrajat

4. pääomalle, koroille ja kuluille määrätään uusi velan lyhentämistä edistävä maksujärjestys 16.12.2013 alkaen
5. kuluttajasaatavien viivästyskorko on viitekorko + 7 %, yrityssaatavissa viitekorko + 8 %
6. yrityssaatavissa velkojalla on lisäksi omassa perinnässään mahdollisuus käyttää 40 euron vakiokorvausta.

Suoraan ulosottokelpoisissa saatavissa, mitä esimerkiksi julkisoikeudelliset saatavat ovat, perintäkulut vaaditaan aina velkojan nimissä. Jos velkojasta käytetään eri nimeä kuin esimerkiksi saatavan perusteena olevassa sopimuksessa, on alkuperäisen velkojan nimi ilmoitettava. (Peltola 2013, 6-7.)

#### 6.1.1 Uusi, hyvä perintätapa

Kuten aikaisemmassakin perintälaissa (513/1999), uudistetussa perintälaissa ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velalliselle sopimatonta menettelyä. Perinnässä on suhtauduttava vastuullisesti maksujärjestelyihin. Kuluttajan kannalta hyvän tavan vastaisesta menettelystä säädetään Kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvussa ja luotonantajan velvollisuuksista lain 7 luvun 13 §.

Hyvää perintätapaa täsmennettiin ja sen noudattamista tehostettiin. Perinnästä ei saa antaa velalliselle totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai seikoista, aiheuttaa kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka haittaa, vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. Velkoja ei saa periä vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta saatavaa. (Takuu-säätiön www-sivut 2013; Perintälaki 13/2013)

#### 6.1.2 Vapaaehtoisen perinnän keskeyttäminen

Uuden perintälain myötä velallisella on oikeus pyytää nyt perinnän keskeyttämistä ja velan siirtämistä oikeudelliseen perintään. Tämä keskeytyspyyntö mahdollisuus on maksukyvyttömälle velalliselle edullinen. Maksutuomiosta alkaa velan vanhentumi-

nen, ja velallisen on helpompi saada kokonaiskäsitys velkojen yhteismäärästä, kun hänen velkansa ovat kaikki ulosoton rekisterissä. Muutos koskee useassa erässä erääntyvää saatavaa, ja keskeytyspyynnön voi tehdä vain, jos koko saatava on erääntynyt. Perintätoimiston on maksuvaatimuksessaan kerrottava velalliselle oikeudesta pyytää perinnän keskeyttämistä. Velallinen voi tehdä pyynnön vasta, kun koko velka on erääntynyt. Keskeytyspyyntö tehdään kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. (Takuu-säätiön www-sivut; Perintälaki 13/2013)

Lain mukaista saatavan perintää saa kuitenkin jatkaa, mutta velalliselle on siitä ilmoitettava, ja ettei häneltä vaadita korvausta aiheutuvista kuluista. Velalliselle saa toimittaa kehotuksia ja ilmoituksia keskeytyspyynnön estämättä ja vanhentumisen katkaisemiseksi tai muuten velkojan oikeuksien säilyttämiseksi. (Takuu-säätiön www-sivut; Perintälaki 13/2013)

### 6.1.3 Perintäkulujen enimmäismäärät

Maksumuistutusten ja maksuajan pidennysten tai eräpäiväsiirtojen määrää ei jatkosakaan rajoiteta. Vanhan perintälain (513/1999) voimassa ollessa maksuvaatimusten ja maksusuunnitelmien määriä ei ollut rajoitettu lainkaan ja tästä syystä pienet velat saattoivat moni kertaistua.

Kirjallinen maksumuistutus on 5 euroa/muistutus kuten aiemminkin, mutta muut muistutustavat saa hinnoitella todellisten kulujen mukaan. Perintälain aikarajoja muistutusten välissä on noudatettava.

Ammattimainen perintätoimisto saa periä kulut vain kahdesta maksuvaatimuksesta ja yhdestä maksusuunnitelmasta. Vapaaehtoisen perinnän kokonaiskulut uudessa perintälaiassa muodostuvat näin ollen seuraavasti



Taulukko 2. Perintätoimiston maksuvaatimuskulut

Pääoma €	1.maksuvaatimus	2. maksuvaatimus	Kokonaiskulut/velka
<100 tai ulosottokelpoinen	14	7	60
100>1000	24	12	120
>1000	50	25	210

*Esimerkki.* Velallisella on terveyskeskusvuosimaksu, 27,50 euroa, erääntynyt. Hän saa kaksi maksumuistutusta, á 5 euroa. Lisäksi perintätoimisto lähettää 1. maksuvaatimuksen, 14 euroa, kahden viikon päästä 2. maksuvaatimuksen, 7 euroa ja lopulta erääntynyt saaminen päättyy ulosottoviranomaiselle, 20 euroa, koska saaminen on suoraan ulosottokelpoinen. Näin erääntynyt saaminen, 27,50 euroa, on kasvanut 51 euron perintäkuluilla ja lisäksi viivästyskorolla koko ajalta eli kokonaisvelka on 78,50 euroa + viivästyskorko Perintäkulut 51 euroa ei ylitä alle 100 euron pääoman kokonaiskulua, kuten yllä olevasta (taulukko 2) nähdään. (Perintälaki 13/2013)

Mikäli velallinen haluaa kuitenkin tehdä maksusuunnitelman velastaan, saa perintätoimisto pyytää yhdestä kirjallisesta maksusuunnitelmasta enintään:

- a) 20€, kun pääoma enintään 100€ ja lyhennyseriä korkeintaan neljä
- b) 30€, kun pääoma yli 100€>1000€, lyhennyseriä yli neljä
- c) 50€, kun pääoma yli 1000€, lyhennyseriä yli neljä
- d) 20€, kun velka on suoraan ulosottokelpoinen.

Velalliselta saa vaatia todelliset perintäkulut, jos perinnästä on suuremman työmäärän vuoksi aiheutunut muita kuin enimmäismäärät aiheutuvia kuluja. Velalliselle on tällöin esitettävä erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista. Perintäkultujen lisäksi velkaan tulee mahdolliset oikeudenkäyntikulut, jos sille on haettu maksutuomio ulosottoon siirtämistä varten. Oikeudenkäyntikulut nostavat velan määrää 110–240 euroa ja lisäksi käräjäoikeus perii asian käsittelystä oikeudenkäyntimaksua 60–80 euroa. (Takuu-säätiön [www-sivut](http://www.saa.fi); Perintälaki 13/2013)

#### 6.1.4 Suorituksen uusi kohdentamisjärjestys

Velallisen maksamien suoritusten uusi kohdentamisjärjestys kohdentaa perinnässä kertyneet varat ensin varsinaiseen pääomaan, sen jälkeen viivästyskorkoon ja viimeiseksi perintäkuluille. Tällä järjestyksellä velallisella on selvästi paremmat mahdollisuudet seurata perintäkulujen määrää ja riitauttaa ylisuuret kulut. Nykyisin suoritukset kohdennetaan ensin kuluille ja vasta tämän jälkeen saatavalle.

Siirtymäaika tälle kohdentamismuutokselle on yhdeksän kuukautta eli joulukuun 16. päivään uuden perintälain voimaantulosta. (Takuu-säätiön www-sivut 2013; Perintälaki 13/2013)

#### 6.1.5 Suoraan ulosottokelpoisten saatavien perintäkulut

Vanhan perintälain ongelmana ovat olleet suoraan ulosottokelpoisten saatavien perintäkulut. Perintätoimisto ei voi enää periä perintäkuluja omissa nimissään alkuperäisestä velasta erillisenä. Velallinen vastaa perintäkuluista suoraan velkojalle, ja perintäkulu saa olla enintään sen suuruinen kuin mitä velkoja maksaa perinnästä perintätoimistolle. (Perintälaki 13/2013)

Suoraan ulosottokelpoisen velan maksuvaatimuksesta voidaan periä 14 € ja toisen maksuvaatimuksen kulu voi olla enintään puolet ensimmäisestä. Kirjallisesta maksusuunnitelmasta voidaan periä enintään 20 € kulu. (Perintälaki 13/2013)

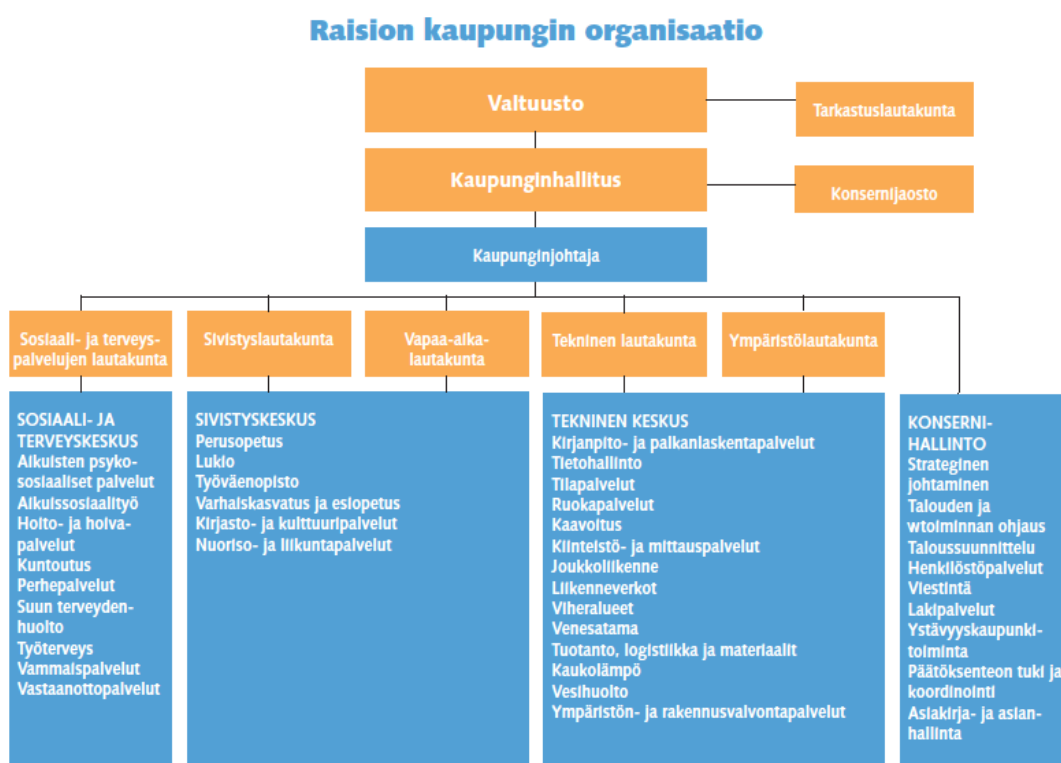
#### 6.1.6 Yrityssaataviin vakiokorvaus

Uuteen perintälakiin on kirjattu uusi 40 euron vakiokorvaus yrityssaatavissa velkojan omassa perinnässä. Tätä vakiokorvausta yritys voi periä vain muistutusvaiheessa, sillä perinnässä muistutus- ja maksuvaatimuskulut ylittävät vakiokorvauksen määrän. Vakiokorvausta voidaan periä laskuista, jotka ovat erääntyneet uuden lain voimaan tulon jälkeen eli 16.3.2013 jälkeen. Toimeksisaajan verkkosivuilla vakiokorvaus rekisteröidään jokaiselle laskulle erikseen.

## 7 RAISION KAUPUNKI

Mikä on Suomen ainoa risteys, jolla on kaupunkioikeudet? Vastaus: Raisio. Tämä vitsi naurattaa, mutta tässä risteyskaupungissa on myös elämää. Raisio on noin 25 000 asukkaan ja yli 1400 yrityksen kotikaupunki Varsinais-Suomessa. Vanhin tunnettu Raisiota koskeva asiakirja on vuodelta 1292. Raision visiona on olla ”helpon arjen kaupunki”. (Raision kaupungin www-sivut 2013)

Kunnassa on sekä luottamusmiehet että henkilöstöorganisaatio. Ylin päättävä elin on valtuusto, johon valitaan 43 raisiolaisvaltuutettua kunnallisvaaleissa joka neljäs vuosi. Valtuusto valitsee muiden luottamusmieselinten jäsenet eli 11-jäsenen hallituksen ja lautakunnat. Henkilöstöorganisaatiota johtaa kaupunginjohtaja, jonka alaisuudessa toimii neljä eri toimialaa: konsernihallinto, sivistyskeskus, sosiaali- ja terveyskeskus ja tekninen keskus. Kaupungin organisaatio näkyy alla olevasta kuviosta 3.



Kuvio 3. Raision kaupungin organisaatio (Raision kaupungin www-sivut 2013)

## 7.1 Laskulaji vai tositelaji

Raision kaupungilla on käytössä monta eri laskutusjärjestelmää, joista mainittakoon Intime Plus, Terveys Effica, Päivähoito Effica, Koki -tontinvuokralaskutus, rakennusvalvonnan laskutus ja Komartek–vesilaskutusohjelma. Eri laskutusjärjestelmissä tehdyille laskuille on ”rakennettu” liittymät kaupungin kirjanpito- ja taloushallinnon järjestelmään. Näille eri laskujärjestelmän laskuille on kirjanpidossa annettu oma 2-numeroinen tositelajinsa, jonka kautta laskut löytyvät myyntireskontrasta ja kirjanpidosta. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouden laskut löytyvät tositelajin 32 alla, tontinvuokralaskut tositelajin 34, rakennusvalvonnan laskut tositelajin 35 ja vesilaskut tositelajin 38 alla. Varsinainen laskunumero on ”juokseva” kahdeksan numeroinen luku tämän tositelajin jatkoksi.

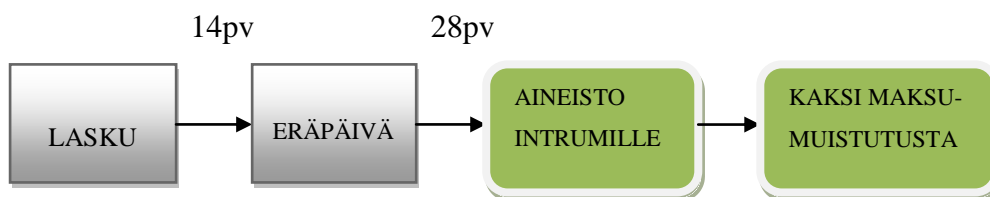
Intime Plus–ohjelmalla laskutettavat laskut ovat tositelajin 31 alla. Mutta on huomattava, että ohjelmalla laskutetaan lukuisia pienempiä eri laskulajeja. Näiden laskujen laskulajinumero on 4-numeroinen esimerkiksi 2110 Konsernihallinnon laskut, 2143 Työväenopiston laskut ja 2163 Teknisen keskuksen vuokrat. Laskulajeja on käytössä yli 40 ja nämä on numeroitu välillä 2110 – 2170. Tällä jaolla, tosite- tai laskulaji, on merkitystä, kun eräänntyneistä laskuista muodostetaan maksumuistutusaineistoa lähetettäväksi perintätoimistolle. Erillisillä laskutusohjelmilla laskutetuista saamisista muodostetaan perintäaineisto siten, että 2-numeroinen tositelaji näkyy lähetettävässä tiedostossa, esimerkiksi (tiedostopolku).Raisio32. Vastaavasti 4-numeroisen laskulajin laskut muodostetaan (tiedostopolku).Raisio2115. Perintäaineistoa muodostava palvelusihteri tarvitsee tätä erittelyä, kun hän muodostaa maksumuistutusaineistoa perintätoimistolle.

Kussakin keskuksessa laskuttavan palvelusihterin on oltava tarkka ja tiedettävä, mitä laskua hän kulloinkin laskuttaa, yksityisoikeudellista vai julkisoikeudellista. Tällä jaolla on suuri merkitys, sillä yksityisoikeudellisella laskulajilla ei saa laskuttaa julkisoikeudellista laskulajia ja päinvastoin. Jako on tärkeä, sillä myöhemmin perintätoimiston muistutusvaiheen jälkeen perintäprosessi on erilainen saatavalajista johtuen. Julkisoikeudelliset saatavat, joita kunnan saatavista suurin osa on, voidaan lähettää suoraan ulosottoon ilman tuomioistuimen päätöstä, kun taas yksityisoikeudelliset saatavat edellyttävät päätöstä ennen ulosottoon lähettämistä.

## 7.2 Perintäyhteistyö Intrum Justitia kanssa

Raision kaupunki ja Intrum Justitia perintätoimisto allekirjoittivat yhteistyösopimuksen vuonna 2011. Sopimus on neljävuotinen ja sisältää kaksi optiovuotta. Sopimuksen mukaan perintätoimisto hoitaa kaupungin laskuista muistuttamisen alusta loppuun aina jälkiperintään asti.

Kaupungin myyntilaskujen seuranta laskutuksesta myyntireskontran eräpäivän seurantaan kestää 14 päivää. Myyntireskontraa hoitava palvelusihiteeri kokoaa ja lähettää erääntyneen laskuaineiston perintätoimistolle muistutuspalveluun keskimäärin 14 päivän kuluessa eräpäivästä. Laskun päiväyksestä on ehtinyt kulua 28 päivää. Kuviossa 5 ilmenee myyntilaskun kulku toimeksisaajalle.



Kuvio 4. Raision kaupungin myyntilaskun perintäprosessi

### 7.2.1 Muistutuspalvelun aineisto

Myyntireskontran palvelusihiteeri muodostaa lähetettävän maksumuistutusaineiston. Tämä tapahtuu siten, että ennakkosuorituksista muodostetaan oma ns. kohdistusajo. Tällä toimenpiteellä ennakkoon edellisen kuukauden aikana tulleet suoritukset kohdistetaan nykyisen kuukauden esimerkiksi laskuihin, toistuvaislaskuihin tai hyvityslaskuihin. Saamisten eräpäivät vaihtelevat ja näin edellisen kuukauden lopussa (esimerkiksi maaliskuussa) maksettu suoritus kohdentuu tulevan kuukauden (huhtikuun) laskuun. Näin tuleva lasku, jos eräpäivä on jo mennyt, ei lähde maksumuistutukseen perintätoimistolle, koska ennakkona on jo saamisen rahamäärä.

Palvelusihteeri tulostaa maksumuistutuksista itselleen perintälistan, josta näkyy lähetettävät laskut eriteltyinä, kappalemäärä ja yhteissumma, ja arkistoi aineiston. Muodostettu aineisto, avoimet laskut, lähetetään linjasiirtoina perintätoimistolle, mutta tarvittaessa aineisto voidaan toimittaa myös Intrum Webin, postin tai sähköpostin kautta. Perintätoimisto rekisteröi toimeksiannot mahdollisimman pian, mahdollisesti jo samana päivänä, kun aineisto on toimitettu, ja samalla toimeksisaaja vahvistaa rekisteröinnin talousjohtajalle ja palvelusihteerille sähköisellä kuittauksella. Aineiston lähettänyt palvelusihteeri puolestaan tarkistaa, että vastaanotetun aineiston koko vastaa lähetettyä eli laskujen kappalemäärä ja yhteissumma täsmäävät.

Perintätoimisto lähettää velalliselle ensimmäisen maksumuistutuksen vastaanottamillaan tiedoilla, ja tähän muistutukseen on kaksi viikkoa maksuaikaa. Tässä vaiheessa puhelimet alkavat soimaan, asiakkaita käy ja sähköpostiin tulee tiedusteluja ja kyselyitä muistutukseen liittyen. Perintätoimisto tarkistaa velallisen osoitetiedot Väestörekisterin tietokannasta heti ensimmäisen maksumuistutuksen jälkeen. Näin velallinen ei voi sanoa, ettei hän ole saanut yhtäkään maksumuistutusta, mikäli saaminen etenee ulosottoon asti. Alkuperäinen lasku voi olla mennyt väärään osoitteeseen, koska laskutusohjelmia on niin monta. Myyntireskontra ei päivitä asiakkaiden uusia osoitetietoja esimerkiksi Väestörekisterin tietokannasta. Tämä on puute ja ongelma taloushallinnon ohjelmassa, ja tähän puutteeseen on ohjelmantoimittajalle esitetty pikainen korjaustoive. Lain mukaan velallinen on myös itse vastuussa osoitteenmuutoksen ilmoittamisesta laskuttajalle, sillä ainoastaan Väestörekisteriin ilmoittaminen ei riitä. (Intrum Justitia www-sivut 2013; Pönkä & Willman 2005, 48.)

Saamisiin tehtävät muutokset ja peruutukset hoidetaan ensi sijassa Intrum Webin kautta, ainoastaan erikoistapauksissa faksilla tai puhelimitse. Myyntireskontran palvelusihteeri ilmoittaa peruutustapauksissa aina peruutettavan laskun numeron, tarkasti, oikein. Peruutus tehdään, kun saaminen on ilmoitettu aiheettomasti Intrum Justitalle, esimerkiksi lasku on maksettu samanaikaisesti, kun maksumuistutusaineisto on muodostettu, laskusta on reklamoitu tai se on erehdyksessä tuplalaskutettu.

Velallisen on hyvä tietää, että laskun maksaminen ei poista maksumuistutuskulua ja viivästyskorkoa, mikäli myöhässä maksettu lasku on ehditty jo lähettää perintätoimiston muistutuspalveluun.

### 7.2.2 Perimispalkkiot

Perimispalkkio ensimmäisestä maksumuistutuksesta on 5 euroa ja toisesta maksumuistutuksesta 4,95 euroa ennen perintälain muutosta, mutta uuden lain myötä maksumuistutusmaksut ovat samansuuruisia. Perittävät summat noudattavat lakia saatavien perinnästä ja toimeksiantajan kanssa tehtyä sopimusta. Toiseksi velallinen on velvollinen korvaamaan toimeksisaajalle aiheutuneet kohtuulliset kulut, riippumatta siitä, onko perijänä velkoja itse vai toimeksisaaja velkojan lukuun. Kohtuullisuutta arvioidaan saatavan suuruudella, työmäärällä, suoritustavalla ja muilla seikoilla.

Velallinen ei ole velvollinen korvaamaan perintäkuluja, jos velkoja tai toimeksisaaja on menetellyt hyvän perintätavan (PerL 4 §) vastaisesti tai lähettänyt maksuvaatimuksen ennen maksumuistutusta tai liian aikaisin ennen kuin 14 päivää on kulunut maksumuistutuksesta (PerL 5 §).

### 7.3 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava. (Laki saatavien perinnästä 28/2005)

Toimeksisaaja perii omalla riskillään julkisoikeudellisista maksuista, kuten sosiaali- ja terveyslaskujen asiakasmaksuista, teknisen keskuksen eri laskuista ja eri oppilaitosmaksuista, perimispalkkioita alla olevan taulukon mukaisesti

Taulukko 3. Julkisoikeudellisten saatavien perimismaksut ennen ja nyt

<u>Saaminen</u>	<u>€/perimismaksu</u>	
	(vanha)	<u>uusi perintäkulu</u>
I perintäkirje	(12)	14
II perintäkirje	(9)	7

Yllä olevat perimismaksut voidaan periä saatavista, jotka peritään ilman ulosottotoimia, ilman tuomiota tai päätöstä, siten kuin verojen ja maksujen perimisestä annetussa laissa säädetään.

### 7.3.1 Suoraan maksut

Velallinen voi maksaa myös myöhässä olleen laskunsa kaupungille senkin jälkeen, kun lasku on jo siirretty muistutuspalveluun. Nämä ns. suoraan maksut näkyvät ”siirretty perintään” – tekstillä myyntireskontran suorituslistalla. Myyntireskontran palvelusihteerit poimivat nämä maksetut laskut, ja ilmoittavat ne toimeksisaajalle webin kautta maksetuiksi. Intrum Web on kanava, johon reskontranhoitajilla on käyttäjätunnus ja salasana, ja jonka kautta viestit kulkevat kaupungin ja perintätoimiston välillä reaaliaikaisesti. Tämä ilmoitusvaihe on uusi, aikaa vievä ja työllistävä, kun viite-suoritusaineisto on ollut suuri ja peruutettavia saamisia tulee paljon yhtä aikaa.

Moni asiakas maksaa nopeasti erääntyneen laskunsa suoraan kaupungille, sillä velallinen luulee voivansa välttää siten perintä- ja viivästyskorkokulut. Näin ei kuitenkaan ole, vaan perintätoimisto lähettää velalliselle yhden perintäkirjeen kuluista ja viivästyskoroista. Mikäli asiakas ei maksa perintäkululaskua, perintä laskun kulujen osalta lopetetaan. Joissakin tapauksissa Intrum Justitia Jälkiperintä voi siirtää perintälain nojalla saatavan perintäkulut ulosottoon.

Kuluttajaviraston ohje näille ns. suoraan maksuille on, että mikäli velkoja on ehtinyt tehdä perintätoimet ennen kuin velallinen on maksanut erääntyneen laskunsa, saa velkoja periä perintäkulut. Jos velallinen on maksanut laskunsa vähintään neljä päivää ennen perintäkirjeen päiväystä, niin hänen ei tarvitse maksaa perintäkuluja. (Kuluttajaviraston www-sivut.)

Kun asiakas maksaa ulosottoon siirretyn laskun suoraan kaupungille, tulee reskontranhoitajan ilmoittaa maksettu lasku myös ulosottoon, jolloin laskun perintä ulosoton kautta voidaan lopettaa. Tämä työvaihe oli myös vanhan taloushallinnon aikana voimassa, sillä miten ulosottoviranomainen muuten saa tietää tulleesta suorituksesta. Näitä suorituksia tulee muutama vuodessa, sillä velallinen haluaa nopeuttaa maksu-



häiriömerkintänsä poistamista joissakin tapauksissa, esimerkiksi pankkilainaa haettaessa.

### 7.3.2 Tilitykset

Perintätoimisto tilittää perityt varat kaupungille sähköisesti ja kerran viikossa, torstaisin. Tämän viikkotilityksen lisäksi kaupungin tilioitteelta löytyy joskus yksittäisiä tilityksiä. Myyntireskontrahoitaja päivittää perintätoimiston tilityksen sähköisesti tietyn tiedostopolun takaa kaupungin myyntireskontraan. Tilitysraportit toimitetaan pääosin vielä paperisena, mutta ne löytyvät myös Intrum Webistä. Tilitys voi sisältää jo maksettujen laskujen suorituksia, jotka näin ollen kirjataan ennakoksi asiakkaalle. Näin ylisuoritukset on helppo löytää tulleeeksi tietyn tositenumeron takaa. Myyntireskontrahoitaja liittää tilitysraportin viitesuoritusaineiston tositteeksi. Kirjanpitäjä puolestaan kirjaa tilitysraportilta perityn korkosumman tuloslaskelmaan avatulle omalle perinnän korkotilille tuloksi.

### 7.3.3 Maksusopimukset

Velallisella voi olla useita laskuja ja laskulajeja perinnässä, joihin hän haluaa tehdä maksusuunnitelman lyhentääkseen laskujaan tulojensa mukaan. Maksusuunnitelma lisää maksuaikaa ja erissä maksaminen lisää perintäkuluja, sillä kuukausierään lisätään laskutuspalkkio. Maksusuunnitelmat tehdään perintätoimiston kanssa, joka perii tietyn maksun suunnitelmasta riippuen pääomasta ja erien lukumäärästä. Pientä summaa ei yleensä kannata jakaa liian moneen erään, sillä maksusuunnitelman kulut voivat kasvaa alkuperäistä laskua suuremmaksi. Velallinen voi aina itse ehdottaa varojen mukaista maksusuunnitelmaa tai pyytää perintätoimistoa tekemään sen.

Velallisen kanssa tehdystä yhdestä maksusuunnitelmasta saa periä kuluja alla olevan taulukon mukaan seuraavasti:

Taulukko 4. Korvaukset maksusuunnitelman tekemisestä

<u>Pääoma</u>	<u>Maksuerää</u>	<u>€ /suunnitelma</u>
< 100	max. 4	20
100-1000	4	30
> 1000	> 4	50
saatava	suoraan ulosottokelpoinen	20

#### 7.3.4 Perintäkirje

Mikäli kaupungin saatava on kahden maksumuistutuksen jälkeen edelleen avoinna, lähettää perintätoimisto velalliselle ensimmäisen perintäkirjeen. Tämän jälkeen perintätoimisto siirtyy käyttämään niin sanottua scoring-järjestelmää (pisteytysjärjestelmä), joka mahdollistaa yksilöllisen, asiakaskohtaisen perinnän. Tällä järjestelmällä huomioidaan kunkin asiakkaan todellinen maksukyky. Järjestelmä laskee asiakkaan perintätoimiston käytettävissä olevien maksutapatietojen avulla asiakkaan perintäenusteen, jota käytetään apuna perintätoimenpiteiden valinnassa.

Tämä scoring-järjestelmä tehostaa perintää ja auttaa vähentämään toimeksiantajalle perinnästä aiheutuvia kuluja. Samalla kun se auttaa välttämään toimenpiteitä, jotka saattaisivat heikentää asiakkaan tilannetta entisestään.

Julkisoikeudellisten saatavien perinnässä selvitetään saatavan ulosottoon lähettämisen ja yksityisoikeudellisissa saatavissa oikeudellisen perinnän aloittamisen mahdollisuudet. Molemmissa tapauksissa otetaan huomioon asiakkaan maksukyky ja saatavan suuruus. Oikeudellisen perinnän aloittamista harkitaan pitkään, sillä kulut ovat monesti suuremmat kuin pääoma.

Kirjastosaatavissa, joihin en opinnäytetyössäni puutu tarkemmin, on vapaaehtoisen perinnän ensisijainen tavoite saada lainattu kirjastoaineisto takaisin tai korvatuksi rahalla. Kun kirjastoaineisto palautetaan tai maksetaan velkojalle, jatkaa toimeksisaa-

ja perintäkulujen (myöhästymismaksujen ja perimiskulujen) perintää aina Jälkiperintään asti.

#### 7.4 Vesilaskutuksen poikkeava perintätoimi

Kaupungin vesilaskut laskutetaan neljää kertaa vuodessa perustetun taseyksikön ja oman Komartek-laskutusohjelman kautta. Lähes joka vuosi on vesi- ja jätevesitaksoja nostettu ylöspäin, mikä on teettänyt laskuttavalle palvelusihteerille paljon lisätöitä. Viimeisen esimerkki on vuodenvaihteesta, jolloin arvonlisäveroprosentti nousi 23 prosentista 24 prosenttiin. Nyt on tulossa jälleen toukokuussa 2013 kaupungin vesi- ja jätevesitaksoihin korotukset.

Koska vesi ja energia ovat elintärkeitä joka päivässä elämässämme, tulisi näiden laskujen maksamisen olla myös etusijalla. Perintäkirjeessä uhataan katkaista vedentulo maksamattomien laskujen vuoksi tiettyyn päivämäärään mennessä. Kaukolämpölaskutus toimi aikaisemmin samalla tavalla, mutta se siirtyi Turku Energialle vuoden 2012 alusta, ja siksi ei siitä enempää. Mainittakoon kuitenkin, että molemmissa laskutuksissa, niin kaukolämpö- kuin vesilaskutuksissa, ovat lähtevän laskutuksen kappalemäärä suuri. Esimerkiksi eräpäivänä saapuvan viiteaineiston sivumäärä on yli 40 sivua ja suorituksia erään mahtuu yli 2000. Suuri aineisto sisältää myös virheellisiä, kuten tuplasuorituksia, vanhalla viitteellä maksettuja ja yli-/alisuorituksia. Virheellisten suoritusten korjaaminen ja kohdistaminen on aikaa vievää työtä.

Yksistään vesilaskuja lähetettiin vuonna 2012 noin 18.400 kappaletta. Tästä määrästä lähetettiin laskuja Intrum Justitian muistutuspalveluun toista tuhatta kappaletta. Sulkuulistalla on ollut kymmenkunta taloutta vuoden 2012 aikana. Talvella vettä ei ole kuitenkaan katkaistu, sillä tyhjät vesiputket jäätyvät, jolloin vahingon suuruus nousee helposti suuremmaksi, kuin mitä maksamattomat laskut ovat yhteensä.

##### 7.4.1 Maksumuistutukset ja perintäkirjeet

Kaupungin myyntireskontran palvelusihteeri lähettää myös taseyksikön vesilaskusaa-tavat perintätoimiston muistutuspalveluun. Kahden maksumuistutuskirjeen jälkeen

perintätoimisto lähettää ensimmäisen perintäkirjeen, jossa on jo maininta katkaisuhasta ja lisäksi mukana on ote Vesihuoltolain 26 §.

Asiakkaalle ilmoitetaan heti ensimmäisessä perintäkirjeessä, että maksun laiminlyönti voi johtaa veden jakelun keskeytykseen sekä mahdollisesti oikeudellisiin toimenpiteisiin. Ensisijaisena tavoitteena on kuitenkin vesisaatavan vapaaehtoinen suoritus. Toisen perintäkirjeen tavoitteena on myös vapaaehtoinen suoritus lisättyä vedenkatkaisu-uhalla. Huomattavaa on kuitenkin, että näiden kahden perintäkirjeen väli on yhteensä vain 21 päivää.

Kolmannessa perintäkirjeessä ilmoitetaan velalliselle, että veden toimitus katkaistaan ilman eri ilmoitusta, ellei saatavaa suoriteta eräpäivään mennessä. Perintätoimisto lähettää vesilaskutusta hoitavalle palvelusihteerille tekniseen keskukseseen listan asiakkaista, joille on lähetetty vedenkatkaisuilmoitus kolmannen perintäkirjeen mukana. Katkaisun edellytykset täyttyvät 45 päivän kuluttua I perintäkirjeen päiväyksestä.

Asiakas välttyy vielä viimeisen kerran katkaisulta, maksamalla koko saatavan eli pääoman, viivästyskorot, muistutuskulut ja perimismaksut, suoraan toimeksiantajalle eli kaupungille. Näissä tapauksissa, joissa asiakas maksaa pyydetyn summan suoraan kaupungille, tulee kaupungin puolestaan tilittää perimiskulut perintätoimistolle. Reskontrahoitaja ilmoittaa Intrum Webin kautta tai sähköpostitse asiakkaan suorituksen ja Intrum Justitiale kuuluvia perimispalkkioita.

#### 7.4.2 Katkaisuilmoitus

Mikäli velallinen ei ole maksanut laskuaan eräpäivään mennessä, lähettää perintätoimisto tiedot katkaistavista liittymistä sähköpostilla myyntireskontraan ja laskuttajalle. Tässä ilmoituksessa on tiedot pääomasta, viivästyskorosta, muistutuskuluista ja toimeksisaajan perimismaksuista. Alkujaan pieni lasku voi nousta suureksi asiakkaan huolimattomuuden ja välinpitämättömyyden johdosta.

Onneksi moni asiakas maksaa koko pyydetyn summan kaupungille, joka tilittää perintätoimistolle kuuluvan perimismaksuosuuden eteenpäin ja samalla kaupunki ilmoittaa perintätoimistolle asiakkaan suorituksesta.

Mikäli vedentulo ehditään katkaisemaan, kaupungille lähetetään pyyntö ilmoittaa loppulasku ja katkaisusta aiheutuneet kulut lisäsaatavaksi haastetoimenpiteitä varten. Mikäli asiakas on maksukykyinen, aloitetaan oikeudelliset toimenpiteet, jos taas asiakkaan maksukyky on heikko, annetaan luottotappiosuositus ja asian käsittely jatkuu jälkiperinnässä.

Jos lasku on maksuvaatimusten jälkeen edelleen maksamatta eikä maksusuunnitelmaa ole sovittu, kaupunki itse vie asian oikeuteen. Oikeudenkäyntimaksut lisäävät velan määrää 110–240 euroa. Oikeudenkäyntikulut suhteessa pääoman suuruuteen nähdään taulukosta 8.

Taulukko 5. Oikeudenkäyntikulut suhteessa pääomaan

Velan pääoma €	Perustaksa	Korkea taksa
< 300	50	80
300–1000	80	120
>1000 tai häätö	110	160

Tämän lisäksi käräjäoikeus perii asian käsittelystä oikeudenkäyntimaksua seuraavasti, jos tiedot on toimitettu sähköisesti, niin kulut ovat 60 euroa, jos taas tiedot toimitettu kirjallisesti, niin kulut ovat 80 euroa. (KKV www-sivut 2013)

#### 7.4.3 Trattaperintä

Tratta, perintäalan kielenkäytössä myös ns. julkisuusuhkainen maksukehotus, on erittäin suosittu ja laajalti käytetty perinnän keino perittäessä yritysten tai yhteisöjen saatavia toisilta yrityksiltä. Yritysassiakkaille lähetetään tratta-uhmainen perintäkirje, jossa annetaan 10 päivää maksuaikaa. Mikäli saatavaa ei suoriteta, lähettää toimek-

sisaja tratan yritykselle. Tratan lähettämistä tulee maksuviivemerkintä luottotietoyhtiön rekisteriin. Ellei saatavaa suoriteta vielä, toimittaa toimeksisaaja tratan toimeksiannon mukaisesti luottotietoyhtiölle protestoitavaksi (hiljainen protestointi). Maksamatta olevaa saatavaa peritään tarvittaessa oikeudellisin toimenpitein perintätoimistossa.

## 7.5 Oikeudellinen perintä

Kun vapaaehtoinen perintä ei ole tuottanut tulosta, siirrytään oikeudelliseen perintään. Oikeudellista perintää sääntelee Oikeudenkäymiskaari (768/2002). Yksityisoikeudellisissa saatavissa perintätoimisto tarkistaa asiakkaan luottotiedot saatavan ollessa yli 100 euroa. Tarkistuksella nähdään, onko velallisella mahdollisuus edes maksaa saatavaansa vai kirjataan saaminen luottotappioksi jo tässä vaiheessa. Luottotappioksi kirjaaminen vaatii kyseisen lautakunnan päätöksen. Oikeudellisen perintän kulut on esitetty luvussa 7.4.2.

### 7.5.1 Suppea haastehakemus

Toimeksisaaja hakee riidattomalle yli 100 euron saatavalle täytäntöönpanokelpoisen päätöksen velallisen kotipaikan käräjäoikeudelta. Ennen haastehakemuksen laatimista tarkistetaan julkisista rekistereistä ja perintätoimiston rekisteristä asiakkaan maksuhäiriömerkinnät. Haastehakemuksessa kantajana on Intrum Justitia, jolle toimeksiantaja eli Rasion kaupunki on antanut yleisvaltakirjan oikeudellisia toimenpiteitä varten.

Vuokrasaatavissa tiedustellaan toimeksiantajalta lupaa häätöhakemuksen tekemiseen. Riidattomalle saatavalle saatuun päätökseen on velallisella vastaus- tai perusteluaikea. Mikäli velallinen ei perustele kiistämistään käräjäoikeus antaa yksipuolisen tuomion ja saatava on ulosottokelpoinen ja häätö ja vuokarasopimuksen irtisanominen voidaan toimeenpanna täytäntöön viranomaistoimesta. Mikäli saatavaa ei vielä suoriteta, päätös toimitetaan ulosottoon täytäntöönpantavaksi ja perintätoimisto valvoo saatavan edistymistä ulosotossa. Mikäli asiakas on varaton, asia siirretään jälkiperintään.

### 7.5.2 Ulosotto ja sen kulut

Kun tuomioistuin on antanut velkomistuoimion, toimittaa perintätoimisto suppean haastehakemuksen päätöksen ulosottoon täytäntöön pantavaksi ja valvoo asian edistymistä ulosotossa.

Sähköisesti lähetettävät suoraan ulosottokelpoiset saatavat perintätoimisto toimittaa teknisenä toimijana ulosottoon ja huolehtii vielä saatavan kotiutumisen aina niiden vanhentumiseen saakka. Luottotappiosuosituksella lopetetut saatavat siirtyvät automaattisesti toimeksisaajan jälkiperintään seurattavaksi, samoin kuin ulosotosta varattomuusesteellä palautuneet julkisoikeudelliset saatavat.

Ulosoton estemaksut ulosottoviranomainen laskuttaa suoraan kaupungilta. Normaali estemaksu on 3,70 euroa/este. Tilitykset ulosottoviranomainen tilittää kaupungin ilmoittamalle pankkitilille, josta on vähennetty 1,45 % / tilitys ulosottomaksua valtion viranomaiselle.

### 7.6 Jälkiperintä

Toimeksisaajan hoitama ns. jälkiperintä on pitkäjänteistä jopa kymmeniä vuosia kestävää asiakkaan taloudellisen aseman kehittymisen seuranta. Jälkiperintä pyrkii säännöllisin väliajoin selvittämään muutokset asiakkaan maksukyvyssä ja maksuhalussa. Se lähettää toistuvasti motivoivia maksukehotuksia, joilla pyritään motivoimaan asiakas sitoutumaan säännölliseen maksuohjelmaan. Jälkiperintä on perintälain muuttuessa nyt osa toimeksisaajan perintäpalvelua. (Raision ja Intrum Justitian tapia toimia – ohjeistus.)

Jälkiperintä hakee päätöksen asiakkaan pienistä laskusaatavista ns. yhdistelmähaasteella, mikäli asiakkaan maksukyky sen sallii. Lisäksi jälkiperintä valvoo, ettei kunnan saatava vanhene ja jatkaa velkomistoimenpiteitä tarvittaessa ulosoton kautta. Jälkiperinnässä hoidetaan myös toimeksiantajan kaikki velkajärjestelyasiat, joihin en puutu tässä opinnäytetyössä, sillä ne eivät kuulu toimenkuvaani.

Vanhenemisen katkaisemiseksi toimeksisaajan jälkiperintä toimittaa passiiviset saatavat säännöllisin väliajoin ulosottoviranomaisen perittäväksi. Ulosottoimenpiteet pyritään kohdistamaan poikkeuksellisiin tulonlisäyksiin kuten veronpalautuksiin ja lomapalkkoihin. Jälkiperintä saa tiedon ulosotosta esteellä palautuneista julkisoikeudellisista saatavista ja jatkaa näiden perintää aina vanhentumiseen asti. Vanhentumisajat on selostettu edellä kappaleessa 5.7.

Viivästyskorot jälkiperintä perii laskuperusteen tai oikeuden päätöksen mukaisesti, kun taas kirjeperinnän ja perintätoimenpiteiden kuluista, tutkimuspalkkioista ja viranomaisille maksettavista palkkioista ja kuluista vastaa jälkiperintä.

Tilitys, kertynyt pääoma ja korko, ja raportointi kaupungille tapahtuvat kahden viikon väliajoin tapauskohtaisesti tiliotteella eriteltyinä. Tulleesta maksusta vähennetään jälkiperinnän palvelupalkkio (0 % + alv).

#### 7.7 Muu maksutapa ja turvakielto

Koska työttömyys on ollut nousussa yritysten lomautusten johdosta ja niiden siirtäessä toimintojaan ulkomaille, maksetaan kaupungin saamia paljon myös ns. toimeentulotukena. Myyntireskontran palvelusihteerin tulee ilmoittaa myös tukena maksetut ja mahdollisesti perinnässä olevat laskut toimeksisaajalle, jotta perinnästä voidaan luopua. Myyntireskontran ohjelma ilmoittaa kirjattaessa laskua toimeentulotukena, että se on perinnässä ("lasku siirretty perintään" – viestillä), ja näin lasku osataan poistaa toimeksisaajan rekisteristä ja asiakas välttyy perintäkuluilta. Sama ilmoitus tulee päivitettäessä viitesuorituksia myyntireskontraan. Myös nämä suoritukset tulee ilmoittaa perintätoimistolle.

Toinen harvinaisempi mutta huomioitava asia on ns. turvakielto asiakkaat. Turvakiellossa olevien henkilöiden määrä on viime vuosina kasvanut, ja siksi olisi tarpeen tarkentaa myös toimintaohjeita tältä osin. Miten henkilö saa turvakieillon? Maistraatti myöntää henkilölle, jolla on perusteltu ja ilmeinen syy epäillä itsensä ja perheensä turvallisuuden tulevan uhatuksi, voidaan hakemuksesta tallentaa väestötietojärjestelmään turvakielto. Väestötietojärjestelmä on valtakunnallinen perusrekisteri, josta



löytyy tiedot Suomen kansalaisista ja täällä pysyvästi oleskelevista ulkomaalaisista. Turvakielto on voimassa ensimmäisellä kerralla viisi vuotta ja sitä voidaan jatkaa kaksi vuotta kerrallaan. Käytännön ongelmia turvakiellossa olevan henkilön perinnässä saattaa tulla niissä tapauksissa, joissa hänen osoitetietonsa eivät ole ajan tasalla. Tässä tilanteessa saatava siirtyy oikeudelliseen perintään nopeammassa aikataulussa, mikäli osoite- tai yhteystiedot eivät ole saatavilla. (Maistraatin www-sivut 2013)

## 8 JOHTOPÄÄTÖS

Opinnäytetyön lopputuloksena voidaan todeta, että perintätoimiston toimintamalli on hyvin järjestelmällinen ja etenee ripeällä aikataululla maksumuistutuksista ulosottoon tai luottotappiosuosituksiin saakka. Perintätoimisto saa perittyä laskujen viivästyskorot ja maksumuistutuskulut helpommin kuin mitä kaupunki aikaisemmin omana työnä. Vaikka perintäkulut jäävät perintätoimiston tuotoksi eivätkä kerrytä kaupungin tuloja, on asiakkaiden tasapuolinen kohtelu toteutunut paremmin.

Aikaisemmin laskuista lähetettävien maksumuistutusten määrä ja laskujen lähettäminen perintään vaihteli eri keskuksissa huomattavasti. Osittain tästä syystä päätettiin nyt samalla, kun talous- ja kirjanpitojärjestelmää vaihdettiin, turvautua ulkopuoliseen toimijaan, sillä perintätoimenpiteiden kehittämiseksi ja perintälain seuraamiselle ei kaupungin lakimiehen ja keskusten palvelusihteerien (laskuttajien) omat tiedot, taidot ja voimavarat eivät enää tänä päivänä riittäisi.

Aikaisemmin perinnän hajautetulla ja osin jopa huonostikin hoidetulla toimintamallilla lähetettiin maksukehotuksia vaihtelevasti. Laskuttava palvelusihteeri lähetti toisessa laskutuksessa maksukehotuksen heti, kun eräpäivästä oli kulunut sallitut 14 päivää. Toisaalla kaupungilla oli laskuttavia keskuksissa, joissa maksumuistutukset lähtivät vasta kahden jopa kolmen kuukauden kuluttua eräpäivästä tai kun heitä kirjanpidosta kehoitettiin. Myös maksumuistutusten perintätekstin sävy ja muistutuskerrojen määrä vaihtelivat laskuttajan muun työmäärän mukaan. Näin kuntalaiset tai

muut laskunsaajat olivat hyvinkin eriarvoisessa asemassa. Kaupunki odotti saamisaan, mutta kaikista laskuista ei lähetetty edes maksumuistutuksia ajoissa ennen vanhentumista. Tämä toimintatapa oli sentään harvinaisempaa, mutta mahdollista.

Myös jälkiperinnästä huolehtiminen oli Raision kaupungissa tuntematonta. Aikaisemmin, kun ulosottoviranomaiselta tuli ”varaton”, ”tuntematon” tai ”ei ulosmitattava omaisuutta” -tekstillä estetodistuksia, niin saamiset poistettiin kirjanpidosta kyseisen keskuksen lautakunnan päätöksellä. Näin tehdään myös nyt, mutta sillä erolla, että lasku siirtyy perintätoimiston jälkiperinnän hoidettavaksi, joka muistuttaa asiakasta ja seuraa säännöllisin väliajoin, onko asiakkaan varallisuudessa tapahtunut muutosta ennen kuin asiakkaan lasku vanhenee lopullisesti. Vanhentumisajat eri laskutyypeillä vaihtelee jopa 3-15 vuoden välillä, kuten edellä kappaleessa 5.7 on kerrottu.

Lisäksi velalliset huomasivat, että tietyt laskut tulee maksaa ajallaan, sillä ne lähtevät ulosottoon nopealla aikataululla, kun taas jonkun toisen laskun maksuaikaa voi venyttää pidemmälle. Velallisten kanssa tehtiin pyynnöstä myös maksusuunnitelmia, mutta aina niitä ei noudatettu sovitusti, sillä velallinen huomasi pian, että kaupungilla ei reagoitu nopeasti, vaikka maksuerä jäi maksamatta.

Uusi työvaihe on myös perintätoimiston ja myyntireskontranhoitajan välinen päivittäinen kommunikointi. Perintätoimisto voi kysyä asiakkaan nimeä tai osoitetietoja, maksupäivää, se voi ilmoittaa velkajärjestelyhakemukset ja konkurssit välittömästi ennen kuin myyntireskontranhoitaja saa tiedon virallista tietä. Mikäli asiakkaalla on perinnässä laskuja ja hän kuolee, pyytää perintätoimisto perunkirjaa kuolinpesän osakkailta. Perilliset vastaavat vainajan veloista vain hänen varojensa verran. Velat tulee merkitä perunkirjaan, ja suorittaa kuolinpesän varoista. Perillinen voi joutua velkojen maksajaksi, jos perunkirjoitus laiminlyödään tahallaan, siinä annetaan väärää tietoa tai salataan tietoja.

Myös luottotappiosuositukset tulevat entistä nopeammin reskontrahoitajan tietoon, sillä näistä saadaan paperilla tieto perintätoimistolta. Luottotappiosuositukset lähetetään myyntireskontrasta kyseiseen keskuksen lautakunnan poistettavaksi. Päätöksen jälkeen pienet saamiset kirjataan luottotappioiksi, vaikka osalla poistetuista laskuista

perintä jatkuukin jälkiperinnässä. Näille luottotappioina poistetuille laskuille on avattu oma tositelaji, jossa laskuja on helpompi seurata, mikäli jälkiperinnästä tulee myöhemmin suoritus.

## 9 YHTEENVETO

Tutkimusaihe oli erittäin ajankohtainen ja sen kirjoittaminen on syventänyt tietämystäni perinnän eri vaiheista. Perintä on monivaiheista toimintaa avoimen laskun muistuttamisesta, tuomioistuimen päätöksen hakemiseen ja sen saamiseen ja aina ulosottoon asti. Nykyisin kaupungin vapaaehtoinen ja oikeudellinen perintä tapahtuu täsmällisesti aikataulussa.

Laskuttavan henkilöstön työmäärää perinnän ulkoistaminen on helpottanut, ja säästyvä aika voidaan käyttää muissa työtehtävissä. Kaupungille ei tule enää henkilöstö-, lomake- eikä postikuluja maksumuistutusten lähettämisestä.

Seuraava iso muutos on suoraveloituksen päättyminen 31.1.2014. Asiakas valitsee suoraveloituksen tilalle joko e-laskun tai suoramaksun. Tästä tulevasta muutoksesta ei opinnäytetyössä tämän enempää. Muutos kuuluu osana Suomen siirtymistä kohti yhtenäistä euromaksualuetta eli SEPA-aluetta. Lyhenne tulee sanoista Single Euro Payment Area. Uudistus tulee varmasti aiheuttamaan asiakkaiden laskujen perille menossa ongelmia, niin kuin lähes kaikissa uudistuksissa ennen tätä. Tästä syystä on ilmeistä, että maksumuistutusmäärät nousevat hetkellisesti. Ohjelmatoimittajat uudistavat parhaillaan omia laskutusohjelmia tulevaa muutosta varten, mutta pahoin pelkään, että ongelmia tulee aivan varmasti niin e-laskun kuin suoramaksunkin kanssa. Laskujen perille menon epävarmuus tulee ilmi viimeistään siinä vaiheessa, kun perintätoimistolta saadaan ensimmäinen maksumuistutus. Asiakas ei yleensä kysy laskunsa perään, mutta kun hän saa maksumuistutuksen perintätoimistolta, on se reklamaation paikka. Toivottavasti suoraveloituksen päättyminen sujuu ongelmitta, eivätkä maksumuistutusmäärät nouse tästä syystä.

## LÄHDELUETTELO

Eduskunnan www-sivut 2013. Viitattu 17.1.2013.

<http://www.eduskunta.fi>

Intrum Justitiam www-sivut 2012. Viitattu 15.1.2013.

<http://www.intrum.fi>

Intrum Justitia www-sivut 2012. Viitattu 20.1.2013

[http://www.intrum.com/fi/Saitko\\_meilta\\_kirjeen/Usein\\_kysyttya/Publication-Container/Kirjeet/](http://www.intrum.com/fi/Saitko_meilta_kirjeen/Usein_kysyttya/Publication-Container/Kirjeet/)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2013. Viitattu 27.1.2013.

<http://www.kuluttajavirasto.fi>

Kirjanpitolaki. 1997. L 30.12.1997/1336 muutoksineen.

Kuluttajansuojalaki. 1978. L 20.1.1978 muutoksineen.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 1995. L 31.3.1995/481

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 1992. L 17.8.1992/785 muutoksineen.

Laki saatavien perinnästä. 1999. L 22.4.1999/513 muutoksineen.

Lindorff Oy:n www-sivut. Viitattu 26.1.2013.

<http://maksumyohassa.fi>

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2. uud. p. Helsinki: Talentum Media Oy

Maistraatti www-sivut 2013. Viitattu 24.5.2013.

<http://www.maistraatti.fi>

Myllymäki, J. & Pönkä, P. 2009. Kuntaperintä. Hakapaino Oy.

Oikeudenkäymiskaari.1734. L 1.1.1734/4 muutoksineen.

Oikeuslaitoksen www-sivut. Viitattu 28.2.2013. <http://www.oikeus.fi>

Peltola, A. 2013. Perintälaki uudistuu – laki voimaan 16.3. Intressi-lehti, 1/2013, sivut 6-7. Viitattu 10.3.2013. [http://www.e-julkaisu.fi/intrum\\_justitia/intressi\\_1\\_2013](http://www.e-julkaisu.fi/intrum_justitia/intressi_1_2013)

Puumalainen, M. 2011. Voiko perinnän tarvetta vähentää, vaikka laskutus lisääntyy? Viitattu 24.2.2013. <http://www.intrum.fi>

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Edita Prima Oy.

Raision kaupungin ja Intrum Justitian tapa toimia – ohjeistus. Viitattu 13.4.2013.

Raision kaupungin laskutus- ja perintäohjeet. 2012. 20.8.2012/302.

Raision kaupungin www-sivut. Viitattu 27.4.2013.

<http://raisio.fi>

Ranta, E. 2011. Päästä velat ulosottoon – saat toimeentulotukea. Taloussanomat 25.11.2011.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomen Kuluttajaliitto ry. 2010. Velkaopas. ISBN 978-952-9787-38 (nid.)

Suomen Pankin www-sivut 2013. Viitattu 15.2.2013.

<http://www.suomenpankki.fi>

Suviala, R. 2012. Euroopan unioni puuttuu maksuviiästyksiin. Turun Sanomat 3.12.2012, 2.

Takuu-Säätiön www-sivut 2013. Viitattu 17.1.2013

<http://www.takuu-saatio.fi>

Takuu-Säätiön www-sivut 2013. Viitattu 17.1.2013.

[http://www.takuu-saatio.fi/hae\\_apua/](http://www.takuu-saatio.fi/hae_apua/)

Takuu-Säätiön www-sivut 2013. Viitattu 19.1.2013.

[http://www.takuu-saatio.fi/tietoa\\_veloista](http://www.takuu-saatio.fi/tietoa_veloista)

Ulosottokaari. 2007. L 15.6.2007/705 muutoksineen.

Vesihuoltolaki. 2001. L 19.2.2001/119 muutoksineen.