



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Perintä ja perintäprosessi

Case: Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus

Repokivi, Hanna

2014 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Perintä ja perintäprosessi

Case: Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus

Hanna Repokivi
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2014

Hanna Repokivi

Perintä ja perintäprosessi Case: Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus

Vuosi 2014 Sivumäärä 54

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perinnän ja perintäprosessin käytäntöä tällä hetkellä perehtymällä olemassa oleviin ohjeisiin, pienimuotoisella avoimella haastattelutavalla sekä kahden avoimen kyselyn avulla. Tarkoituksena oli selvittää, miten perintälain muutokset vaikuttivat Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perintätoimiin sekä mitä mieltä esimiehet ovat perinnän toimivuudesta ja mitä mahdollisesti pitäisi kehittää paremmaksi. Opinnäytetyön aihe tuli mielenkiinnosta selvittää, miten kokonaisuudessaan perintäprosessi toimii ja vaikuttiko muutokset toimiin huomattavasti, koska asia nostettiin mediassa melko suuresti esille.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin perinnän keskeisiä käsitteitä sekä miten laki säätelee perinnätoimintaa. Teoriaosa koostuu perintälain, yleisimmistä käsitteistä sekä perintäprosessin kulusta; vapaaehtoisesta perinnästä oikeudelliseen perintään velan vanhentumiseen asti. Työssä keskityttiin perintälakiin sellaisenaan, kun se nyt on uusimpien vuonna 2013 voimaantulleiden muutoksien myötä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimustapaa. Empiirinen osuus toteutettiin kahden avoimen kyselyn avulla, jotka sisälsivät kuusi erilaista kysymystä sekä avoimella haastattelulla, jonka avulla saatiin syvempää tietoa perintätoiminnasta ja mahdollisista tulevista muutoksista. Haastattelu osoitettiin perinnästä vastaavalle esimiehelle.

Tutkimuksen tulosten mukaan Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyö toimii pääasiassa hyvin, joitakin kehittämiskohteita lukuun ottamatta. Kyselyn ja haastattelun pohjalta nousi esille, että raportointia Intrum Justitia Oy:n puolelta pitäisi lisätä sekä laatuun parantaa. On huomattu, että joissakin tilanteissa saattaa jäädä raportointi kokonaan pois, vaikka olisi ehdottoman tärkeää informoida Talouspalvelukeskusta asiasta. Intrum Justitia Oy:n Web-sivuja pitäisi myös päivittää useammin ja laittaa joltain osin tarkempaa tietoa, jotta asiakaspalvelutiimin olisi helpompi hahmottaa velallisen saatavien tilanne. Avoimen kyselyn pohjalta, jossa kysyttiin esimiesten näkemystä perintälain muutoksien vaikutuksesta talouspalvelukeskuksen toimiin, ilmeni, että muutokset eivät vaatineet toimenpiteitä Talouspalvelukeskuksen päässä vaan pelkkä työntekijöiden tiedottaminen riitti.

Asiasanat: Saatava, perintälaki, perintäprosessi

Hanna Repokivi

The Collection and Its Process Case: Vantaa City Financial Service Center

Year	2014	Pages	54
------	------	-------	----

The purpose of the Bachelor's thesis was to explore the current collection and collection process of the City of Vantaa Financial Shared Services Centre by analyzing the existing instructions with the help of an open interview and two open inquiries. The aim was to find out how the amendments to the Act on Debt Collection contributed to the collection procedures of the City of Vantaa, as well as to find out the supervisors' opinions on the collection process and how it could possibly be enhanced. The thesis topic arose from the author's own interest in wanting to understand how the collection process works and whether the amendments have had a considerable impact on the operations, since the media raised the issue quite considerably.

The theoretical part of the work dealt with the key concepts of collection, as well as how the law regulates debt collection. The theoretical part consists of the Act on Debt Collection, the most common concepts, progress of the debt-collection process from voluntary collection to legal debt collection until the debt expires. The thesis focused on the Act on Debt Collection as it stands now, including the latest amendments to it that entered into force in 2013.

The research method used is a qualitative research method, because were interviewed two supervisor, not all employees of the Financial Shared Services Centre. The empirical part was implemented with the help of two open questionnaires that included six questions that provided more in-depth knowledge of debt collection and potential future changes in it. The interview was targeted for two supervisors responsible for debt collection.

According to the results of the research, the City of Vantaa and Intrum Justitia cooperation works mainly well, with the exception of some development focuses. On the basis of the inquiry and interview, it became evident that Intrum Justitia should increase its reporting and improve reporting quality. It has been noticed that in some situations reporting may be entirely neglected, although it would be absolutely necessary to inform the Financial Shared Services Centre about the matter in question. Intrum Justitia should update its website more frequently and include more detailed information in order to make it easier for the customer service team to identify the situation of the debtor's outstanding debt. On the basis of an open query which asked the supervisors' opinion on how the amendments to the Act on Debt Collection affect the Financial Shared Services Centre's operations, it became evident that the amendments required no measures except for informing the employees of the amendments.

Keywords: outstanding debt, act on Debt Collection, collection process

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Tutkimuksen tavoite, rajaus ja rakenne	7
1.2	Tutkimusmenetelmät	8
2	Perintälaki	8
2.1	Alaikäiseen kohdistuva perintä	10
2.2	Saatavan riitauttaminen ja perinnän keskeyttäminen	11
2.3	Saatavatyytit perinnässä	11
2.4	Perinnän ulkoistaminen ja varojen kohdentaminen	12
3	Käsitteet	13
3.1	Velkojan ja velallisen käsite	14
3.2	Kuluttaja, yritys tai yhteisö	14
3.3	Kuluttajasaatavan käsite	15
3.4	Kuluttajana elinkeinonharjoittaja tai julkisyhteisö	15
3.5	Maksumuistutuksen ja maksuvaatimuksen ero	15
4	Vapaaehtoinen perintä	16
4.1	Selonottovelvollisuus perinnän edellytyksistä	17
4.2	Maksumuistutuksen ja maksuvaatimuksen sisältö ja kulut	18
4.3	Kuluttaja- ja yrityssaatavien perintä	18
4.4	Viivästyskorko	19
5	Oikeudellinen perintä	20
5.1	Ulosotto	20
5.2	Konkurssi	22
5.3	Yrityksen saneeraus	24
5.4	Yksityishenkilön velkajärjestely	25
6	Velan vanhentuminen	26
6.1	Vapaamuotoinen ja oikeudellinen katkaisutoimi	26
6.2	Vanhentumisaika	26
6.3	Velan vanhentuminen kun velallisia on useampi	27
6.4	Ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuuden vanhentuminen	27
7	Case Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus	28
7.1	Toimialat	29
7.2	Saatavalajit ja kuukausittaiset määrät	30
7.3	Perintäajot	32
7.4	Saatavien maksulykkäys	33
8	Yhteistyö Intrum Justitia Oy:n kanssa	34
8.1	Perintäprosessit	34
8.2	Intrum Justitia Oy:n kyselyt	37

8.3	Perinnästä saatavien varojen tilittäminen.....	37
8.4	Jälkiperintä ja ulosotto	38
9	Kyselyjen analysointi ja kehitysehdotukset	40
9.1	Lakimuutosten vaikutus kaupungin perintään.....	41
9.2	Perinnän toimivuus esimiesten näkökulmasta.....	42
9.3	Kehitysehdotukset	43
9.4	Reliabiliteetti ja validiteetti	45
10	Johtopäätökset ja yhteenveto	45
	Lähteet	48
	Kuviot	50
	Taulukot	51
	Liitteet	52

1 Johdanto

Perintälakiin tehtiin muutoksia jotka astuivat voimaan maaliskuun 16. päivä vuonna 2013. Tavoitteena on ollut täsmentää hyvää perintätapaa sekä estää perintäkulujen muodostuminen kohtuuttoman suureksi velalliselle. Uudistuksilla on ennen kaikkea tarkoitus edistää kuluttajavelallisen asemaa ja palauttaa velkojille kuuluva vastuu, jotta hyvä perintätapa palvelisi yhteiskuntaa, velkojia sekä kuluttajia.

Tässä opinnäytetyössä perehdytään Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perintään ja perintäprosessiin. Talouspalvelukeskus sijaitsee Tikkurilan keskustassa ja siellä tapahtuu suurin osa koko Vantaan kaupungin laskutuksesta ja perinnästä. Talouspalvelukeskuksen perintä on kokonaisuudessaan ulkoistettu Intrum Jusitita Oy:lle, koska omat resurssit ja työntekijät eivät riitä hoitamaan perintää yksin.

Työn tavoitteena on perehtyä perintälakiin ja siihen, miten uusimmat lainmuutokset ovat vaikuttaneet velallisen asemaan. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen sekä kiinnostava, koska mediassa on paljon keskustelua vuosittain kasvavasta velallisten määrästä ja etenkin siitä, että kuluttajavelallisen asema perintälaisissa ennen uusimpia muutoksia on ollut heikko.

1.1 Tutkimuksen tavoite, rajaus ja rakenne

Opinnäytetyön teoriaosuuden tavoitteena on tutkia perintää säätelevää lakia ja sitä, miten pitää toimia, kun velallisena on kuluttaja tai yritys. Opinnäytetyön tutkimuksessa perehdytään Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perintään sekä Intrum Justitia Oy:n perintäprosessiin. Tavoitteena on kehittää omaa ammattitaitoa ja osaamista perintälain saralta sekä avoimien kyselyjen sekä haastattelun pohjalta muodostaa kehitysehdotuksia, miten Vantaan kaupungin sekä Intrum Justitia Oy:n yhteistyötä voisi kehittää.

Opinnäytetyössä perehdytään nimenomaan siihen, mitä tapahtuu sen jälkeen kun saatava on erääntynyt ja sitä lähdetään perimään velalliselta. Teoriaosuudessa käsitellään perintälakia, sellaisenaan kuin se nyt on, uusimmat muutokset 2013 mukaan lukien. Opinnäytetyön tutkimuksessa perehdytään Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen myyntilaskutuksen perintään ja perintäprosessiin ei koko Vantaan kaupungin perintään.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu viidestä eri luvusta. Ensimmäisessä luvussa käsitellään yleisesti perintälakia ja sen säännöksiä, toisessa luvussa kerrotaan yleisimpiä käsitteitä, jotka esiintyvät myöhemmin tekstissä useaan otteeseen. Lopuksi käsitellään perintälain säännöksiä, kun velallisena on kuluttaja tai yritys sekä miten menetellään vapaaehtoisessa perinnässä ja

oikeudellisessa perinnässä. Teoriaosuuden viimeisessä luvussa käydään läpi velan vanhentuminen.

Tutkimusosuudessa kerrotaan Vantaan kaupungin organisaatiosta, Talouspalvelukeskuksesta sekä siitä miten perintäprosessi toimii käytännössä. Työn empiirinen osuus koostuu haastattelun pohjalta tehdyistä avoimista kyselyistä, jotka osoitettiin perinnästä vastaaville esimiehille. Haastattelun sekä avoimien kyselyjen vastauksien pohjalta muodostettiin kehitysehdotuksia Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyön parantamiseksi.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus voidaan toteuttaa kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena tai kvantitatiivisena eli määrällisen tutkimuksen avulla. Tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä laatu on oleellinen osa ja haastateltavana voi olla vain yksi ihminen, toisin kuin määrällisessä tutkimusmenetelmässä, jossa määrä, matemaattiset asteikot sekä numerot ovat oleellisia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 176)

Kvalitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa yksittäisestä tapauksesta tai yhden henkilön haastattelulla. Peruspiirteitä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on, että aineisto perustuu pieneen tapausmäärään ja teorian merkitys on ilmeinen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18.) Opinnäytetyössä tutkimus on tehty haastattelemalla yhtä ihmistä ja avoimet kyselyt on osoitettu kahdelle perinnästä vastaavalle esimiehelle, ei koko Talouspalvelukeskuksen henkilökunnalle. Teoriaa käytetään opinnäytetyössä kahdella tapaa hyödyksi. Teoria toimii mukana taustatutkimuksena, jota vasten aineistoa arvioidaan sekä tulkintateorian, joka auttaa muodostamaan kysymykset ja sen, mitä aineistosta etsitään.

2 Perintälaki

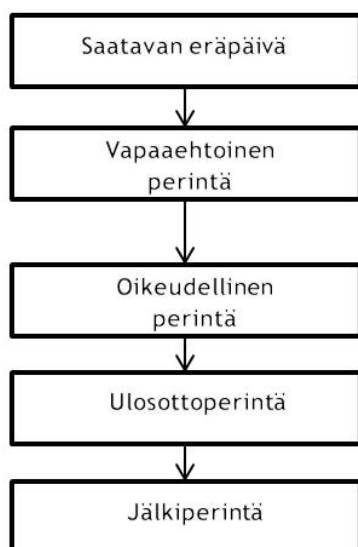
”Tässä laissa säädetään eräänntyneen saatavan perinnästä sekä perintään liittyvistä, velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista. Perinnällä tarkoitetaan tässä laissa toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan eräänntynyt velkojan saatava. Tätä lakia ei sovelleta, jos muualla laissa säädetään toisin eikä myöskään koske ulosottoviranomaisten toimintaa.” (Pönkä & Willman 2005, 17.)

Perintälain 2 pykälässä sanotaan, että ”Tämän lain säännöksistä ei saa poiketa velallisen vahingoksi” (Laki saatavien perinnästä 1999). Tämä laki suojaa velallisen oikeuksia, jotta saatavia lähdetään ensi perimään vapaaehtoisen perinnän keinoin. Jos velkoja siirtää saatavan suo-

raan ulosoton perittäväksi, ilman maksumuistutuksen lähettämistä, on velallinen silloin vapautettava perintäkuluja korvausvelvollisuudesta. (Pönkä & Willman 2005, 27.)

Perintälaki voidaan jakaa kahteen eri alueeseen, erityislakiin ja yleislakiin. Saatavien perintään sovelletaan yleislakia, joka pätee vain jos muualla laissa ei säädetä toisin eli kyseessä ei ole erityislaki. Asiaa monimutkaistaa näiden kahden lain ymmärtäminen varsinkin jos saatavia voidaan periä kummalakin tavoin, kuten esimerkiksi poikkeustyypeissä. Saatavien perinnässä erityislaki ei suoraan poissulje yleislakia, vaan niitä voidaan jossain tapauksissa soveltaa keskenään. Laki ja sen soveltaminen koskee niin yksityisiä kuin julkisia oikeushenkilöitä sekä luonnollisia henkilöitä, saatavan syntyperusteesta riippumatta. (Pönkä & Willman 2005, 24.)

Perintälaki tulee sovellettavaksi vasta, kun saatava on erääntynyt. Ehdot palvelun ostossa tai tavarantoimituksessa tilaajalleen eivät kuulu perintälakiin, kuten ei myöskään laskun lähettäminen velalliselle tai maksumuistutuksen lähettäminen ennen laskun eräpäivää. Joihinkin asioihin kuitenkin perintälaki vaikuttaa ennen saatavan eräpäivää, kuten epäsuorasti sopimusehtojen muotoutumiseen. Esimerkiksi velkojaa kielletään lain 2 pykälässä poikkeamaan säännöksistä velallisen vahingoksi sekä pykälissä 10, 10 a - c, velkojaa kielletään käyttämään korkeimpia perintäkuluja perinnässä. Perintälain säätelemästä perinnästä voidaan puhua vasta, kun velallinen ei ole suorittanut saatavaa eräpäivään mennessä, joka on määritetty velallisen saamassa laskussa tai laissa säädettyyn eräpäivään mennessä (Kuvio 1). (Pönkä & Willman 2005, 20.)



Kuvio 1. Perinnän kulku.

Silloin, kun saatava on viety oikeuteen asti, lakina ei sovelleta perintälakia, sillä oikeudenkäymismenettelyä koskevat oikeudenkäymiskaaren säännökset. Velkomusasiassa sovelletaan

lisäksi vapaaehtoisen perintälain säännöksiä yhdessä oikeudenkäymiskaaren säännöksiä. (Pönkä & Willman 2005, 24.)

Muu lainsäädäntö koskee saatavia, joista on annettu erityislakeja. Tällaisia ovat esimerkiksi veronlisäys ja viivekorko sekä verojen ja maksujen perinnän perimisestä ulosottoihin. Muu lainsäädäntö kattaa myös kuluttajansuojalain, henkilötietolain, sekä lain sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa. Näitä edellä mainittuja lakeja sovelletaan käytännön perintätoiminnassa. (Pönkä & Willman 2005, 25.)

2.1 Alaikäiseen kohdistuva perintä

Alaikäisen lapsen oikeustoimikelpoisuutta on laissa rajoitettu, jotta pystytään estämään nuorten velkaantuminen. Alaikäisellä on oikeus tehdä sellaisia oikeustoimia, jotka ovat merkitykseltään vähäisiä ja ne ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia. Vaikka alaikäisellä on oikeus itse määrätä omista ansiotuloistaan, on laissa kielletty alaikäisen velkasopimuksen tekeminen tai edes pieni mahdollinen itsenäisesti velkaantuminen. Lain tarkoitus on mahdollistaa, että jokainen nuori voi tulla täysi-ikäiseksi aloittaa elämän ilman maksuhäiriöitä. (Kuluttajavirasto 2013.)

Alaikäisen nuoren oikeutta tehdä kauppia tai sopimuksia säätelee holhustoimilaki, jonka mukaan oikeustoimi, jonka tekemiseen alaikäisellä ei ollut oikeutta, ei sido häntä, ellei suostumusta ole saatu huoltajalta tai hänen muulta edunvalvojaltaan. Edunvalvojan lupa ei kumminkaan riitä mihinkään muuhun velkasitoumuksen tekoon kuin lupaan hakea valtion takaaopintolainaa. Muihin alaikäisen lapsen nimissä haettuihin lainoihin tarvitaan aina holhousviranomaisen lupa. Ilman holhousviranomaisen lupaa tehty velkasopimus ei sido alaikäistä, eikä myöskään perintää saa silloin kohdistaa alaikäiseen. Nuoren tullessa täysi-ikäiseksi hän joutuu vastaamaan alaikäisenä tehdyistä ilman tarvittavaa lupaa tai suostumusta tehdyistä kaupoista vain jos hän hyväksyy ne. Velkoja on tässä tilanteessa hyvä muistaa hyvän perintätavat ja informoida velallista hänen oikeuksistaan, mikäli perintä aloitetaan nuoren tullessa täysi-ikäiseksi. (Kuluttajavirasto 2013.)

Saatavissa, joissa alaikäinen on maksuvelvollinen ennen täysi-ikäisyyttään, voi olla esimerkiksi julkisoikeudelliset maksut, kuten terveyskeskusmaksut, verot, perumaton poisjänti hammaslääkäristä tai sakkomaksu. Pääsääntönä kumminkin on, että alaikäisen ei pitäisi pystyä velkaantumaan ennen täysi-ikäisyyttään ja sen takia ensisijaisesti huoltajan pitäisi sitoutua maksuvelvolliseksi hänen suostumustaan edellyttävissä oikeustoimissa tai julkisoikeudellisissa maksuissa laskuttamisen pitäisi jo huoltovelvollisuuden perusteella kohdistua ensisijaisesti alaikäisen huoltajaan. (Kuluttajavirasto 2013.)

2.2 Saatavan riitauttaminen ja perinnän keskeyttäminen

Perintälain uudistuksen myötä vuonna 2013 tuli perintälakiin uusi määräys, joka kieltää perinnän jatkamisen, jos velallinen kieltää maksuvelvollisuutensa silloin kun kyse on vielä vapaaehtoisesta perinnästä. Velkojan halutessa jatkaa perintää riitautuksesta huolimatta on asia viettävä tuomioistuimen käsiteltäväksi. (Bräysy 2013, 21.) Tätä uudistettua lakia sovelletaan kaikissa saatavatyypeissä. Lain keskeisin tarkoitusperä on estää turhien kulujen kerryttäminen velallista kohtaan, esimerkiksi maksukehotuksia ei saa laittaa loputtomiin eikä maksukehotuksissa kiristää velallista maksamaan aiheetonta saatavaa. (Koulu & Lindfors 2013, 37.)

Uusi perintälaki ei kumminkaan estä riitautuneen saatavan perinnän jatkamista kokonaan, jos velallisella ei ole todellista perustetta, miksi hän ei olisi maksuvelvollinen saatavaan. Huomioitava kiistämisperuste voi esimerkiksi olla sopimus, johon perittävän saatavan väitetään perustuvan, mutta todellisuudessa sopimusta ei koskaan ole syntynyt. Lain pykälän 4c mukaan uudistus myös mahdollistaa kuluttajasaatavissa sen, että velallinen voi keskeyttää vapaaehtoisen perinnän ja siirtyä oikeudelliseen perintään. (Bräysy 2013, 22.) Tällä tavoin estetään perinnästä aiheutuvat kulut, jos velallisella ei ole maksukykyä maksaa. Velkoja voi halutesaan jatkaa perintää, mutta silloin perinnästä ei saa vaatia velalliselta kuluja. (Koulu & Lindfors 2013, 37.)

2.3 Saatavatyytit perinnässä

Perintälaisissa on kahdenlaisia saatavia, julkisoikeudellisia sekä yksityisoikeudellisia saatavia ja näiden kahden erona on täytäntöönpano. Julkisoikeudelliset saatavat perii valtion ulosottoviranomainen ilman tuomiota ja päätöstä. Henkilö, joka suorittaa julkisen sektorin perintää, joutuu säännönmukaisesti tekemisiin molempien saatavatyyppien kanssa. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

Yksityisoikeudellisia saatavia ovat lähes kaikki saatavat, ellei niistä ole säädetty erityislakia. Esimerkiksi liike- ja asuinhuoneistojen vuokrat, kirjastomaksut, vahingonkorvaukset sekä niin sanottuun yleislaskutukseen kuuluvat saatavat ovat kaikki yksityisoikeudellisia saatavia. Yksityisoikeudellisiin saataviin kuuluvat erääntyneet maksut vaativat täytäntöönpanoperusteen, jotta niitä voidaan perua ulosoton kautta. Saataville, jotka eivät ole ristiriidassa velkojan ja velallisen kanssa, on ulosoton täytäntöönpanoperustetta mahdollista hakea alioikeuden kautta ja heiltä on tultava velkomusasiassa yksipuolinen tuomio. Vastaavasti, jos saatavasta on erimielisyyksiä velkojan ja velallisen välillä, on ulosotonperintä mahdollista vasta hovioikeuden tai Korkeimman oikeuden antaman lainvoimaisen tuomion nojalla. (Pönkä & Willman 2005, 17-18.)

Julkisoikeudelliset saatavat ovat erityislainsäädännön nojalla suoraa ulosottokelpoisia eli niille ei tarvitse hakea täytäntöönpanoperustetta toisin kuin yksityisoikeudellisissa saatavissa. Tämä tarkoittaa sitä, että saatavat ovat heti eräännyttyään mahdollista siirtää ulosottoon perittäväksi. Valtiot, kunnat ja kuntayhtymien tuottamat palvelut kuuluvat tähän erityisasemaan. Esimerkiksi päivähoitomaksut, sosiaali- ja terveyshuollon asiakasmaksut sekä jotkut oppilaitosmaksut ovat saatavia, jotka voidaan suoraan ulosmitata. (Pönkä & Willman 2005, 18-19.)

On olemassa jotain saatavatyyppisiä, joissa on mahdollista käyttää joko yksityisoikeudellista tai julkisoikeudellista saatavien perintätapaa. Tähän poikkeustapaukseen kuuluvat vakuutusyhtiöt, jotka ovat yksityisiä liikeyrityksiä. Se, mikä määrää saatavan tyyppin, riippuu vakuutusehdoista, jotka tehdään velkojan ja velallisen välille. Saatavat, joissa on ehtona, että vakuutusyhtiön vastuu jatkuu niin kauan kuin sopimuskausi riippumatta siitä, onko velallinen laiminlyönyt maksuja vai ei, on vakuutusyhtiöllä oikeus periä saatavat suoraan ulosoton kautta ilman oikeuden päätöstä. Mahdollisuus periä saatava suoraan ulosoton kautta on kirjattava asiakkaalle toimitettavaan laskuun, jotta velallinen on siitä tietoinen. Poikkeustapauksissa kuitenkin pätee sama kuin yksityisoikeudellisissa saatavissakin eli, jos velallinen on erimielistä saamastaan laskusta, on vakuutusyhtiön näissä tilanteissa haettava täytäntöönpanoperustetta tuomioistuimelta. (Pönkä & Willman 2005, 19.)

2.4 Perinnän ulkoistaminen ja varojen kohdentaminen

Nykyisin on yleisempää, että velkoja ei itse hoida omaa perintää, vaan se on ulkoistettu jollekin perintätoimistolle taikka asianajo- tai lakiasiantoimistolle. Perinnän ulkoistamisen tapoja on erilaisia, mutta lievin niistä on puhtaan perintätoimeksiannon antaminen ulkopuoliselle kuitenkin siten, että velkoja itse omistaa edelleen saatavansa. Velkojalla on myös mahdollisuus ulkoistaa perintätoimet niin, että hän kokonaan myy tai muuten luovuttaa saatavansa ulkopuolisen omistukseen, jolloin perinnän epäonnistumisen riski on kokonaan saatavien vastaanottajalla. Tämä viimeisin perinnän ulkoistamisen ääripää eli saatavien myyminen ulkopuoliselle on helppoa, koska velkojan vaihdos ei edellytä velallisen suostumusta. (Bräysy 2013, 37.)

Perintätoimeksiannolla tarkoitetaan sitä, että perintätoimisto tai muu valtuutettu perii erääntyneitä saatavia velallisen alkuperäisen velkojan nimissä ja lukuun tai perintätoimisto perii omissa nimissä, mutta kumminkin alkuperäisen velkojan lukuun. Velkoja maksaa perinnän toimeksisaajalle sovitun rahasumman heidän palveluksistaan. (Bräysy 2013, 37.)

Perintätoimistot ostavat saatavakantoja kertakaupalla tai kuukausittain, riippuen perintätoimiston omasta tahdosta. Kauppahinta näistä ostetuista saatavista yleensä määräytyy saatavi-

en iän ja luonteen sekä velallisten arvioidun maksukyvyyn mukaan. Velkoja saa tällöin jo ennen saatavien erääntymistä tai perinnän tuloksellisuutta käyttöönsä osan laskusaatavistaan. Haittapuolena tässä menettelyssä on kumminkin se, että velkoja joutuu luovuttamaan osan saatavistaan perintätoimistolle tai muulle perintää suorittavalle ja jos saatavat ovat epävarmoja, saattaa niistä velkojalle maksettava kauppahinta olla hyvin paljon alhaisempi kuin saatavien nimellisarvo. (Bräysy 2013, 37.)

Velkoja ja perinnän toimeksisaaja voi sopia saatavien myynnissä, että riski perintätoimien epäonnistumisesta on lopullisesti saatavan ostajalla tai vaihtoehtoisesti, että riski säilyy alkuperäisellä velkojalla ja ostajalla on oikeus saada hyvitys siitä, jos saatavien kuranttius osoittautuu huonommaksi kuin kauppoja tehdessä arvioitiin. Mikäli asiasta ei erikseen sovita, velkoja ei ole velkakirjalain mukaan vastuussa myymiensä saatavien velallisen maksukyvyistä, ellei hän ole siihen velvoittautunut. (Bräysy 2013, 38.)

Saatavan erääntyessä ja sitä perittäessä on selvää, että pääomalle kertyy korkoa ja sen perinnästä peritään perintäkuluja. Perintälain uudistuessa tuli mukaan uusi säännös siitä, miten perinnästä saatavat varat kohdennetaan erääntyneisiin saataviin. Sinällään kohdentamisen säännös pysyi ennallaan, koska velkoja saa itse päättää kohdentaako hän saamansa suorituksen korkoihin ja vasta sen jälkeen pääomaan, näin ollen pääoma jatkaa koron kerryttämistä edelleenkin, niin kauan kuin koko velkasumma tulee maksetuksi ja tämä on velkojan etujen mukaista. Uudistus mahdollistaa sen, että tätä kohdentamistapaa saa edelleenkin käyttää, ellei kyseessä ole kuluttajasaatava, joissa varat täytyy ensisijaisesti kohdentaa pääomalle ja vasta sen jälkeen korolle ja perintäkuluille. (Bräysy 2013, 22, 25.)

3 Käsitteet

Keskeiset käsitteet ovat opinnäytetyössä tärkeässä osassa, koska niiden avulla selkeytetään lukijalle tutkimuksen sisältö. Ihmiset pyrkivät hahmottamaan asioita maailmassa yleisellä, teoreettisella tasolla. Tutkimus rakentuu aina käsitteellisten ratkaisujen ja merkitystulkintojen varaan. (Opinnäytetyöpakki 2013.)

Tässä luvussa käydään läpi käsitteitä, jotka toistuvat työn edetessä ja jotta lukijan olisi helpompaa erottaa, milloin kyseessä on kuluttajasaatava ja milloin puhutaan elinkeinonharjoittajien välisestä kaupasta. Yrityksen ja julkisyhteisön erottaminen toisistaan on myös tärkeää, koska julkisyhteisön ollessa velkojana, on laki säätänyt enemmän velvoitteita kuin tavalliselle yritykselle.

3.1 Velkojan ja velallisen käsite

Tavanomaisessa kuluttajakaupassa on kaksi osapuolta myyjä sekä ostaja ja tällöin puhutaan myyjästä velkojana ja ostajasta velallisena. Julkisoikeudellisessa saatavatyyppissä kaupunki tarjoaa kuntalaisille esimerkiksi terveystakeskus- tai hammashuollon palveluita, jolloin kaupunki on näissä saatavissa velkoja ja palvelun käyttäjän eli kuntalainen on velallinen. Tilanne pysyy samana, vaikka yritys tai esimerkiksi kaupunki olisi ulkoistanut laskutuksen eikä ole myynyt saatavia kolmannelle osapuolelle. (Pönkä & Willman 2005, 20-21.)

Velkoja ja velallinen voi muuttua tietynlaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi pankkilainoissa. Velkoja eli pankki on myöntänyt takausta vastaan lainan sen ottajalle eli velalliselle. Velallisen ollessa kykenemätön maksamaan velkaansa varattomuuden vuoksi, on pankilla oikeus periä lainan takaajalta saataviaan, jolloin takaajasta tulee velallinen. (Pönkä & Willman 2005, 20-21.)

3.2 Kuluttaja, yritys tai yhteisö

Kuluttajalla tarkoitetaan kuluttajasuojalain mukaan tavaran tai palvelun ostajaa, joka on maksunsaajana ja näin ollen velallinen vastapuolelle, mutta hankkii kulutushyödykkeen muuhun kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Silloin, kun vastapuolena eli velkojana toimii julkisyhteisö tai elinkeinonharjoittaja, on velallisen oikeusturvan korostaminen perusteltua. Tässä tilanteessa velallinen on paljon heikommassa asemassa velkojaa kohtaan, koska vastapuolella on resursseja ja asiantuntemusta velkomusasiassa. Velkojat voivat yrittää poiketa säännöksistä perintätavalla, joka ei ole hyvän perinnän tapaista, esimerkiksi painostamalla velallista maksamaan tai on sovittu maksuehdoissa korkeimmasta mahdollisesta perintäkuluista. Näissä asioissa perintälaki sekä kuluttajasuojalaki suojaavat velallista, jotta hänelle ei koidu vahinkoa tai turhan suuria kuluja. (Pönkä & Willman 2005, 28, 30.)

Perintälaki pätee myös yritysten keskinäisissä kaupoissa. Asianmukaiseen menettelyyn kuuluu, ettei velkoja poikkea säännöksistä velallisen vahingoksi ja tahallaan aiheuta lisäkustannuksia. (Pönkä & Willman 2005, 29.) Laki ei kiellä, etteikö velallista voisi asettaa parempaan asemaan kuin perintälaissa säädetään. Osapuolten välisessä sopimuksessa voidaan määritellä perinnän ehdoista niin, että ne antavat velalliselle enemmän mahdollisuuksia velan maksuun, jotta saatava tulisi maksetuksi ilman ulosottoa, esimerkiksi perintäkirjeiden lähettäminen kahdesti. (Pönkä & Willman 2005, 29.)

3.3 Kuluttajasaatavan käsite

Perintälain 3 pykälän mukaan "Kuluttajasaatavalla tarkoitetaan tässä laissa sellaista elinkeinonharjoittajan saatavaa, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle" (Laki saatavien perinnästä 1999).

"Kuluttajasaatavaa koskevia tämän lain säännöksiä noudatetaan myös perittäessä yksityishenkilöltä julkisoikeudellisen oikeushenkilön saatavaa tai julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvää saatavaa" (Laki saatavien perinnästä 2013).

On olemassa muutamia säännöksiä, jotka koskevat vain kuluttajasaatavien perintää ja siksi tämä asia on hyvä erottaa muista käytänteistä, jotta oikeaa perintätapaa osataan kussakin tilanteessa käyttää. Kun luonnollinen henkilö ostaa yksityiseen talouteensa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, on kyseessä kulutushyödyke. Palvelu voi olla myös kulutushyödyke ja siihen sovelletaan perintälakia niin kuin muihinkin perittäviin saataviin. (Pönkä & Willman 2005, 30-31.)

3.4 Kuluttajana elinkeinonharjoittaja tai julkisyhteisö

Elinkeinonharjoittaja on luonnollinen henkilö tai yksityinen oikeushenkilö, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittavaksi. Elinkeinonharjoittajia ovat muun muassa osakeyhtiöt, avoimet yhtiöt sekä yksityiset elinkeinonharjoittajat. (Pönkä & Willman 2005, 31.)

Julkisyhteisöihin luetaan muun muassa valtio, kunnat sekä seurakunnat. Näissä kuluttajasaatavissa noudatetaan perintää koskevia säännöksiä, jos velallinen on yksityishenkilö ja velkoja julkisoikeudellinen oikeushenkilö, riippumatta saatavan luonteesta. (Pönkä & Willman 2005, 31.)

3.5 Maksumuistutuksen ja maksuvaatimuksen ero

Lain mukaan kuluttajasaatavien perintä alkaa maksumuistutuksella, joka voi olla suullinen huomautus tai esimerkiksi sähköinen viesti, tarkoituksena muistuttaa velallista saatavasta. Sisältöä maksumuistutukselle ei sen tarkemmin ole määrätty, kunhan siitä käy ilmi velkoja ja mistä saatavasta on kyse sekä pääoma, korko ja perittävät kulut ovat eroteltuna. (Koulu & Lindfors 2013, 37-38.)

Maksuvaatimuksen saa lähettää aikaisintaan kun vähintään 14 päivää on kulunut maksumuistuksen lähettämisestä. Maksuvaatimuksen sisältö on laissa määritelty, toisin kuin maksumuistutus. Sen pitää olla kirjallinen, paperimuodossa lähetettävä vaatimus ellei velallinen ole saatavan erääntymisen jälkeen antanut suostumusta sähköiseen tiedoksisaantitapaan. Maksuvaatimusten määrää ei ole rajallisesti rajoitettu, sääntönä on vain se, että jokaisen maksuvaatimuksen välillä pitää olla 14 päivää ja vain kahdesta maksuvaatimuksesta saa veloittaa perintäkuluja. Lainmukaiseen maksuvaatimukseen on kirjattu velkoja, saatavan peruste, erittely saatavasta sekä kenelle saatava on maksettava. Maksuvaatimuksen pitää sisältää myös tarvittavat tiedot velallisen oikeuksista esittää huomautukset saatavasta, missä ajassa huomautukset on esitettävä sekä millä tavoin velallinen voi pyytää perinnän keskeyttämistä. (Koulu & Lindfors 2013, 38.)

4 Vapaaehtoinen perintä

Lain uudistuksen myötä voimaantulleilla 16.3.2013 muutoksilla on haluttu entistä enemmän kiinnittää huomiota siihen, että hyvää perintätapaa noudatetaan ja väärin keinoin perittävien saatavien perintään puututaan elinkeinoelämässä. Jotkut lain asettamista velvoitteista koskevat ammattimaista perintää harjoittavia eli perintätoimistoja, mutta suuri osa muutoksen tuomista määräyksistä pitää huomioida myös muiden velkojien toimesta. Vapaaehtoiseen perintään kuuluu lähinnä maksukehotuksin ja perintäkirjeiden tapahtuva perintä. (Bräysy 2013, 20.)

Lähtökohta hyvässä perintätavassa on se, että kummankin osapuolen oikeusturvasta on pidetty kiinni eli kumpikaan ei jää heikompaan asemaan saatavia perittäessä. Hyvän perinnän periaatteena on, että velkojalla on oikeus saada erääntynyt saatava ja velallista kohdellaan ihmisarvoa kunnioittaen, vaikka hän on laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa. Hyvästä perintätavasta poikkeaminen ei välttämättä tapahdu tahallisesti, vaan yleensä on kyseessä väärinkäsitystä, jonka seurauksena saatavaa peritään väärin keinoin. Ennen perintälain säännöksiä perustamista oikea ja väärä perintätapa erotettiin Suomen Perimistöimisto Liitto Ry:n, oikeusministeriön sekä kuluttaja-asiamiehen perustamalla ohjeistuksella, joka on tehty vuonna 1992. Tämänhetkinen perintälaki on perustettu vuonna 1999, jolloin perintää koskevaa oikeuskäytäntöä oli varsin vähän. Uusimmat muutokset tulivat tämän vuoden maaliskuussa 2013. (Pönkä & Willman 2005, 37-38.)

Perinnässä ei saa:

1) antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista (Laki saatavien perinnästä 2013);

2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa (Laki saatavien perinnästä 2013);

3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa (Laki saatavien perinnästä 2013).

4) Vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta saatavaa ei saa periä (Laki saatavien perinnästä 2013).

Hyvä perintätapa painottaa, että velallista loukkaavien ja häpäisevien ilmaisujen käyttäminen on kielletty sekä perinnän on aina oltava tahdikasta, vaikka velallinen onkin laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa velkojaa kohtaan. Tämä koskee niin velkojaa kuin sen toimeksisaajakin. Hyvässä perinnässä noudatetaan Suomen Perimistöimistöjen Liitto Ry:n, oikeusministeriön sekä Kuluttaja-asiamiehen tekemään ohjetta ajalta 29.6.2002. (Pönkä & Willman 2005, 37, 38.) Tämän lain vastainen toiminta voi aiheuttaa velkojalle sen, että heidän toimintaa tarkastellaan aluehallintoviraston puolesta tehostuneesti, sekä velallinen voidaan vapauttaa perintäkulojen korvaamisesta. (Koulu & Lindfors 2013, 36.)

Kohtuutonta haittaa voi myös aiheutua velalliselle, jos perintää suoritetaan häiritsevänä ajankohtana, esimerkiksi puhelinperinnällä saatavia peritään viikonloppuisin, iltaisin tai juhlapäivinä. Velkoja ei myöskään saa uhkailla maksuhäiriön kertomisesta velallisen työnantajalle tai lähipiirille sekä on hyvä muistaa, että perinnän tarkoitus on olla tehokasta, joten turha perinnän pitkittäminen ei ole kummankaan osapuolen kannalta järkevää. (Bräysy 2013, 21.)

4.1 Selonottovelvollisuus perinnän edellytyksistä

Velkojalla tai sen toimeksisaajalla ei ole velvollisuutta missään sopimuksen tekovaiheessa enää tarkistaa velallisen itsensä antamien tietojen oikeellisuutta, vaan velallisella on velvollisuus ilmoittaa muuttuneista yhteystiedoista. Jos velvollisuus olisi velkojalla, olisi perintä huomattavasti hitaampaa ja kalliimpaa. On törmätty useasti tapauksiin, jossa velallinen itse on tahallisesti laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa velkojalle muuttuneet tiedot ja silti väitetään laskun tai muistutuksen menneen väärää osoitteeseen, jonka takia perintä pitäisi lopettaa. Tämä on erityisen yleistä, jos velalliselle on kertynyt paljon erääntyneitä saatavia ja tästä syystä vaihtaa osoitetta useasti, jotta velkojat eivät pysyisi "perässä". (Pönkä & Willman 2005, 48.)

Saatavien tehokkaassa perinnässä useat yritykset tai julkisyhteisölliset oikeushenkilöt käyttävät apunaan postin tarjoamaa palvelua, joka lähettää kirjeen takaisin lähettäjälleen "muuttanut"- lapun kera tai joillain saattaa olla oikeudet väestötietojärjestelmän käyttöön, josta viimeistään uusi osoite löytyy ja kirje saadaan perille. (Pönkä & Willman 2005, 49.)

4.2 Maksumuistutuksen ja maksuvaatimuksen sisältö ja kulut

Maksumuistutuksen sisältö on laissa säädetty vapaamuotoisemmaksi kuin maksuvaatimus, kuitenkin maksumuistutuksesta täytyy käydä ilmi velkoja ja mistä saatavasta on kyse. Maksuvaatimukseen täytyy eritellä tarkemmin, mistä velallista peritään. Lain määrittelemässä ammatteisessa kuluttajaperinnässä vaaditaan, että ainakin seuraavat alla olevat asiat käyvät ilmi velalliselle lähetettävässä maksuvaatimuksessa (Lindström 2011, 221.):

- Velkojan nimi ja osoite
- Saatavan peruste
- Eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut
- Vaadittu kokonaissumma
- Kenelle, miten ja milloin maksu on suoritettava
- Velallisen oikeus esittää huomautukset ja missä ajassa ne on esitettävä sekä kenelle huomautukset esitetään.

Mikäli saatava on suoraan ulosottokelpoinen, on perinnässä käytettävissä olevat oikeuskeinot käytävä asiakkaalle ilmi kirjeessä, sekä uusimpana muutoksena velallisen oikeus hakea perinnän keskeyttämistä (Lindström 2011, 221).

4.3 Kuluttaja- ja yrityssaatavien perintä

Perittäessä kuluttajaa, velalliselta saa vaatia enintään viisi euroa kirjallisesta maksumuistutuksesta, velallisen pyynnöstä tehdystä maksuajan pidennyksestä viisi euroa ja kirjallisesta maksusuunnitelmasta enintään 20 - 50 euroa riippuen saatavan suuruudesta ja maksuerien määrästä. (Bräysy 2013, 23-24.)

Perintäkulut uuden lainmuutoksen myötä (Taulukko 1).

Pääoman suuruus	Perintäkulut pääomaan nähden
Pääoma enintään 100 euroa	enintään 60 euroa
Pääoma enintään 1000 euroa	enintään 120 euroa
Pääoma yli 1000 euroa	enintään 210 euroa

Taulukko 1. Kuluttajasaatavien perintäkulut. (Bräysy 2013, 24.)

Perintälain uudistuksen myötä astui voimaan uusi säännös, joka koskee kaupallisten sopimusten maksuehtoja ja siihen asetettua perintäkuluista maksettavaa vakiokorvausta, jos toisen osapuolen maksu viivästyy. Uudistus koskee vain elinkeinonharjoittajien välisiä suhteita ja elinkeinonharjoittajan ja hankintayksikön välisiä suhteita. Hankintayksiköihin kuuluvat valtion

ja kuntien viranomaiset, kirkkokunnat ja seurakunnat, valtion liikelaitokset sekä julkisoikeudelliset laitokset. Tämä laki on pakottava. (Bräysy 2013, 25.)

Elinkeinonharjoittajien välisissä suhteissa, jos maksu viivästyy ja velkojalle syntyy oikeus viivästyskorkoon, on uuden lain mukaan velkojalla oikeus periä velalliselta 40 euroa vakiokorvauksena perintäkuluista. Jos velkoja ja velallinen on sopinut saatavan maksusta useammassa erässä ja useampi erä viivästyy, on velkojalla oikeus periä jokaisesta viivästyneestä erästä neljänkymmenen euron vakiokorvaus. Velkojan oikeus vakiokorvaukseen syntyy heti eräpäivän jälkeen maksun viivästyessä, eikä vaadi maksumuistutuksen lähettämistä velalliselle, toisin kuin kuluttajasaatavissa. (Bräysy 2013, 25-26.)

Tratta on tehokas maksukehotus, jota voidaan käyttää yrityssaatavien perinnässä, ei kuluttajasaatavissa (Laki saatavien perinnästä 2013.). Trattassa vaaditaan maksua määräajassa sen uhalla, että jos velallinen jättää huomiotta maksukehotuksen, voidaan yritys merkitä ns. "mustalle listalle" tai merkitä luottorekisteriin. Tratan käytön edellytys on, että saatava on erääntynyt ja riidaton sekä sitä ennen on lähetetty maksumuistutus, jonka määräaika on päättynyt. Ennen trattaa lähetettävässä maksumuistutuksessa pitää olla lain mukaan vähintään seitsemän päivän määräaika maksamiselle tai saatavaa koskevien huomautuksien esittämiselle. Lähtökohtaisesti tratan sekä sitä edeltävän muistutuksen pitää olla kirjallinen, ellei velallinen ole suostunut toisenlaiseen menettelyyn. Tratan saa julkaista aikaisintaan kymmenen päivän kuluttua sen lähettämisestä velalliselle. (Lindström 2011, 240-241.)

4.4 Viivästyskorko

Korkolain nojalla on velallisen maksettava viivästyneestä saatavasta vuotuista viivästyskorkoa, jonka määrä on enintään Euroopan keskuspankin ohjaukorko lisättynä seitsemän prosentoin marginaalilla. Ajalle 01.07. - 31.12.2013 korkolain mukaiseksi viitekoroksi on määrätty 0,5 %. Näin ollen viivästyneestä maksusta peritään viivästyskorkoa 7,5 %. Jos maksulle on määrätty eräpäivä, velvollisuus maksaa viivästyskorkoa alkaa eräpäivästä. Jos eräpäivää ei ole määrätty, viivästyskorkon maksuvelvollisuus alkaa kuukauden kuluttua laskun lähettämisestä. (Bräysy 2013, 40-42.) (Kuluttajaliitto 2013.)

Korkolain uudistuessa 16.3.2013. tuli voimaan uusi muutos, jonka johdosta Suomen Pankki ilmoittaa myös toisen viivästyskorkon, jota sovelletaan vain kaupallisissa sopimuksissa. Tämä viivästyskorko on 8,5 % vuodessa eli viitekorko lisättynä korkolain 4 a §:n mukaiseen kahdeksan prosenttiyksikön lisäkorkoon. Korkeampaa viivästyskorkoa sovelletaan yritykseltä toiselle tai viranomaiselta yritykselle suoritettaviin maksuihin. (Suomen Pankki 2013.)

Yritysten välisissä suhteissa voidaan sopia joko alemmasta tai korkeammasta viivästyskorosta, mutta se sitoo velallista vain, jos siitä on erikseen sovittu. Velkoja ei saa yksipuolisesti merkitä laskuun korkolaista poikkeavaa korkokantaa. Mikäli velallisena on hankintayksikkö, ei voida sopia alemmasta viivästyskorosta. (Bräysy 2013, 41.)

5 Oikeudellinen perintä

Velkojalla on lakiin perustuva valta käynnistää maksukyvyttömyys- eli insolvenssimenettely, jos vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Insolvenssimenettely on pakkotoimi, jolla velkoja saa viime kädessä velalliselta suorituksen saatavastaan. Insolvenssimenettelyllä toteutetaan velkavastuu, jonka aineellinen lainsäädäntö mm. siviilioikeus ja verolait velalliselle asettaa. (Koulu & Lindfors 2010 b, 5-6.)

Oikeudelliseen perintään siirrytään, jos vapaaehtoinen perintä osoittautuu tehottomaksi tai velallinen pyytää vapaaehtoisen perinnän keskeyttämistä. Oikeudellisessa perinnässä on neljä insolvenssimenettelyä, ulosotto, yksityishenkilön velkajärjestely, konkurssi ja velkasaneeraus. Näitä sovelletaan sen mukaan, onko velallisen kuluttaja vai julkisyhteisö. Oikeudellinen perintä on viimeinen vaihtoehto, jos saatavia ei muuten saada perittyä. Oikeudellisesta perinnästä perittävät kulut ovat huomattavasti korkeammat kuin vapaaehtoisen perinnän kulut sekä perinnän vaikutus velallisen elämään on pitkäkestoinen ja hankaloittaa esimerkiksi vuokra-asunnon hankkimista sekä niinkin pienen hyödykkeen kuin puhelinliittymän hankkimista, jos maksuhäiriömerkintään asti joudutaan menemään. (Kuluttajaliitto 2013.)

5.1 Ulosotto

Ulosotto eli pakkotäytäntöönpanojärjestelmä on pakollinen yhteiskunnassamme, jotta taloudellinen toiminta, kaupankäynti ja luotonanto eivät lamaantuisi. Ulosottoa saataville on haettava ensin tuomioistuimessa, jossa velallisen maksuvelvollisuus tutkitaan. Tämän jälkeen velkoja voi nostaa velallista kohtaan kanteen, joka käsitellään käräjäoikeudessa ja mikäli tuomioistuin toteaa velallisen maksuvelvolliseksi, on pakkotäytäntöönpanoperuste olemassa ja saatavat menevät ulosottoon. (Koulu & Lindfors 2013, 177.)

Insolvenssimenettelyistä ulosotto on kaikkein yleisin keino sekä tehokkain, koska sen avulla onnistutaan kotiuttamaan noin viidennes saatavista. Vuosittain tehdään noin 2-3 miljoonaa ulosottohakemusta ja joka viidestoista suomalainen joutuu vuosittain ulosoton velalliseksi. Hyvinäkin aikoina peritään ulosoton kautta yli 200 000 velallista ja useimmissa velkojana on julkisyhteisö ja velallisina yksityishenkilöitä. (Koulu & Lindfors 2013, 53.)

Ulosottoprosessi ei lähde suoraan täytäntöön ilman, että velkoja on hakenut saataville ulosottoerustetta, riippumatta siitä onko saatava riidaton vai ei. Tavallisemmin se voi olla tuomioistuimen suoritusuomi, jolla velallinen veloitetaan maksamaan velkojalleen tietty rahasumma. Tuomion saattaminen lainvoimaiseksi saattaa kestää joissakin tapauksissa pitkään ja siksi velkojan on mahdollista hakea ulosottoa heti tuomion antamisen jälkeen. Velallisen varoja ei kuitenkaan ennen lainvoimaan tuloa ole laillista tilittää velkojalle, ellei kyseessä ole yksipuolinen tuomio, mutta tällä tavoin velkoja turvaa asemansa saatavien takaisinsaannissa, koska mahdolliset varat pysyvät ulosottoviranomaisen hallinnassa. (Bräysy 2013, 46.)

Ulosottoa haetaan aina kirjallisella hakemuksella, jonka sisältö saa olla vapaamuotoinen. Siihen liitetään mukaan ulosottoeruste alkuperäisenä tai jäljennöksenä, jos se on todistettu oikeaksi viranomaisen taholta. Ulosotto tulee vireille, kun hakemus saapuu ulosottovirastoon. Tämän jälkeen velkojalta ei vaadita muita toimenpiteitä, vaan asia etenee ulosottoviranomaisten käsittelyssä. (Bräysy 2013, 46.)

Velalliselle määrätään vastaava ulosottomies, jonka huolehdittavaksi tulevat kaikki samaa velallista koskevat asiat. Ulosottomies lähettää velalliselle vireilletuloilmoituksen yhdessä maksukehotuksen kanssa, jossa pyydetään suoritusta tiettyyn päivämäärään mennessä tai muuten asia lähtee eteenpäin ja velalliselle tehdään maksuhäiriömerkintä. Jos velallinen ei maksa maksukehotuksen puitteissa saatavaa, ryhtyy ulosottomies etsimään velalliselle kuuluvaa omaisuutta. Ulosottomiehellä on laajat oikeudet etsiä velalliselle kuuluvaa omaisuutta. Ulosottomies tarkastaa velallisen pankkitilit sekä tutkii julkiset rekisterit esimerkiksi ajoneuvo- ja kiinteistörekisterit, jotta velallisen omaisuus saadaan laskettua. Ulosottihakemuksen jälkeen ulosottomies saa tutkia velallisen kodin, säilytyspaikat, kulkuneuvot sekä ulosottomiehellä on oikeus tutkia velallinen itse, tekemällä ruumiintarkastus. Jos voidaan perustellusti osoittaa, että velallinen piilottelee omaisuutta ulkopuolisen tiloissa, on ulosottomiehellä oikeudet tutkia myös sivullisen rakennukset. (Bräysy 2013, 46-47.)

Omaisuus mitataan tietyssä järjestyksessä aloittaen rahasta, rahasaatavasta sekä palkasta ja muusta toistuvasta tulosta. Palkkaan on laissa säädetty tietty suojaisuus, joka on jätettävä velalliselle itsensä elättämiseen. (Bräysy 2013, 47-48.) Palkan suojaisuus vuonna 2013 on velallisen osalta 22,30 euroa päivältä ja kuukaudessa 669 euroa. Päiväosuuteen lisätään kunkin velallisen elatuksen varassa olevan henkilö osalta 8,01 euroa per päivä. Toisena toimenpiteenä ulosmitataan muu irtain omaisuus, sitten kiinteä omaisuus ja viimeiseksi omaisuus, jota velallinen tarvitsee vakituiseksi asunnokseen. Velallisen irtain- ja kiinteä omaisuus myydään, joko pakko huutokaupalla tai vapaalla myynnillä. (Oikeuslaitos 2013.)

Ulosottoa voidaan hakea joko normaalilla ulosotolla tai suppealla ulosotolla. Normaalisissa ulosotossa ulosmitataan velallisen rahat sekä omaisuus, joka täytyy muuttaa rahaksi. Suppeas-

sa ulosotossa voidaan ulosmitata vain toistuvaistulo, veroennakko palautus sekä muu valtioneuvoston asetuksella säädettävä omaisuus, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi. Velkojan on pyydettävä suppeaa ulosottoa ulosottohakemuksessa. Suppea ulosotto on mahdollista jälkikäteen muuttaa tavalliseksi ulosotoksi peruuttamalla rajoitus ulosottohakemuksesta. Varattomuusestetodistuksen sijasta suppeassa ulosotossa annetaan estetodistus, jonka mukaan velalliselta ei ole löydetty riittävästi omaisuutta, joka voisi olla suppean ulosoton kohteena. Suppeassa ulosotossa voidaan myös antaa tuntemattomuuseste, jos velallisen olinpaikasta ei ole tietoa. (Rikalainen & Uitto 2008, 266-267.)

Ulosottoasian vireilläolo päättyy joko lopputilitykseen, jossa kertyneet varat tilitetään hakijalle tai estetilitykseen, jos saatavalle ei kerry täyttä suoritusta. Estetilityksen yhteydessä velkojalle eli hakijalle toimitetaan todistus varattomuusesteestä. (Bräysy 2013, 48.) Ulosottomiehen on suoritettava ulosottoselvitys, jos velalliselle on todettu varattomuuseste. Ulosottoasian vireilläolo päättyy estetodistuksen antamispäivänä. Selvitys vaatii velalliselta vastauksia ulosottomiehen esittämiin kysymyksiin koskien hänen omaisuuttaan, varallisuuttaan ja velkojaa. Ulosottoselvitys vaatii velallisen läsnäolon paikan päällä, joten tarvittaessa poliisi voi noutaa velallisen tai velvoittaa saapumaan paikalle sakon uhalla. (Töyrylä 2007, 198.)

Ulosotosta syntyy velalliselle maksuhäiriömerkintä, jos saatavaa ei makseta ulosotosta lähetetyn maksukehotuksen puitteissa tai velallinen todetaan varattomaksi. Varattomuusmerkinnän tallennusaika luottorekisterissä on neljä vuotta. (Ijäs 2002, 136.) Rahasaamisen ulosotosta peritään velalliselta taulukkomaksua ja velkojalta tilitysmaksua. Taulukkomaksun suuruus on pienimmillään 2,50 euroa, jos peritty saaminen tai sen osa on enintään 14 euroa ja suurin peritty maksu on enintään 340 euroa, jos peritty saaminen tai sen osa on suurempi kuin 16 800 euroa. Tilitysmaksu on enintään kahden prosentin määrä tilitettävästä rahamäärästä. (Laki ulosottomaksuista 2006.)

5.2 Konkurssi

Yksityisessä konkurssissa toimimisvastuu on jaettu tuomioistuinten ja velkojien kollektiivin kesken. Konkurssissa on välttämätöntä, että tuomioistuin valvoo konkurssiin asettamista, koska oikeusvaikutukset tässä insolvenssimenettelyssä ovat radikaalit. Tuomioistuin vastaa myös konkurssista saatujen varallisuuksien jaosta ja velkojien järjestyksestä. Varallisuuden muuttamisesta rahaksi on lainsäätäjät katsonut parhaimmaksi, että taloudelliset ratkaisut uskotaan konkurssivelkojille. (Koulu & Lindfors 2013, 54.)

Konkurssivarallisuuden hallinnosta ja sen rahaksi muuttamisesta, jossa velkojat saavat päättää, käytetään nimeä velkojien autonomia. Suomen konkurssioikeus edustaa tätä järjestelmää. Velkojien päätösvaltaa käytetään velkojainkokouksissa, joissa jokaisella velkojalla on

hänen saatavaansa vastaava äänimäärä ja tuomioistuimen tehtävä on pelkästään valvoa, että velkojien päätökset tehdään säädetyllä tavalla. Äänestys tapahtuu joko yksittäin tai velkojaryhmittäin, jotta saavutettaisiin mahdollisimman tasapuolinen kokous. (Koulu & Lindfors 2013, 54-55.)

Konkurssimenettelyssä tarvitaan käytännön asioiden hoitamiseen erillinen pesänhoitaja, joka voi olla konkurssin tehtäviin erikoistunut lakimies tai asianajaja. Pesänhoitajaa ei velkojien muodostama kollektiivi voi valita, vaan sen päätöksen tekee aina tuomioistuin kaikissa Pohjoismaissa. Alkujaan pesänhoitajan päätehtävä oli toteuttaa käytännössä velkojainkokouksissa päätetyt toimenpiteet, mutta nykyisin pesänhoitajalle on uskottu myös niin sanottuja suoria tehtäviä. Pesänhoitajat raportoivat toiminnastaan konkurssiasiamiehelle. (Koulu & Lindfors 2013, 55.)

Konkurssimenettelyissä on mukana myös konkurssiviranomainen, joka seuraa toimistonsa virkamiesten avulla yksittäisten konkurssimenettelyjen kulkua ja valvoo, että niiden toimitukset noudattavat lakia. Konkurssiasiamiehellä on oikeus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin ja tarvittaessa pyytää pesänhoitajan vapauttamista tehtävistään. Konkurssiasiamies toimii yhdessä konkurssiasiain neuvottelukunnan kanssa, joka koostuu eri intressitahojen edustajista. (Koulu & Lindfors 2013, 55-56.)

Velkojat muodostavat velkojatoimikunnan, joiden merkittävin rooli on informaation välittäminen yksittäisten velkojien ja pesänhoitajan kesken. Velkojatoimikunta on vapaaehtoista, jos kyseessä on pieni konkurssipesä, mutta laajemmissa konkurssipesissä se on välttämätön. Toimikuntaan kuuluu vähintään kolme jäsentä, jotka edustavat keskeisiä velkojaryhmiä. (Koulu & Lindfors 2013, 56.)

Konkurssien määrä on noin 3000 vuodessa, jos eletään taloudellista noususuhdannetta. Lama-aikoina määrä saattaa olla jopa 8000. Kolmasosa konkurssihakemuksista tulee velalliselta itseltä ja muut hakemukset velkojilta, erityisesti veronsaajilta. Pääsääntöisesti konkurssiin haetaan yrityksiä esimerkiksi osakeyhtiöitä ja loppuosa on luonnollisia henkilöitä, jotka harjoittavat yritystoimintaa omalla nimellään. Verrattuna ulosottoon konkurssimenettely on tehontonta. Syynä tähän on konkurssikustannusten suuruus, jossa velkojat itse joutuvat maksamaan pesänhoidon kustannukset. Konkurssilla saadaan keskimäärin neljän - viiden prosentin suoritus tavalliselle velkojalle eli vain jako-osuus saatavasta. (Koulu & Lindfors 2013, 56-57.)

5.3 Yrityksen saneeraus

Yrityksen saneerauksesta puhutaan sekajärjestelmänä, koska se on koottu eri elementeistä. Yrityssaneeraus toimii osittain samalla tavalla kuin konkurssi, mutta se on monimutkaisempi menetelmä. Perustana yrityksen saneeraukselle on velkojien autonomia eli päätösvalta yritykselle laaditun saneerausohjelman hyväksymisestä on velkojilla. Erona konkurssin ja yrityksen saneerauksessa on se, että velallinen säilyttää varallisuutensa valinnan eli oikeuden päättää varallisuuden rahaksi muuttamisesta. Kaikki äänestys tapahtuu velkojaryhmittäin. Yrityksen saneerausohjelmassa velkojat ja velallinen tekevät yrityksen kannattavuutta parantavia toimenpiteitä sekä velasta vapauttamista eli ns. velkajärjestelyä. Koska velkojilla on oikeus päätöksentekoon, ei heillä ole oikeutta riitauttaa päätettyä saneerausohjelmaa, kun he se ovat kertaalleen hyväksyneet. Jos velkojat ovat valinneet huonon saneerausohjelman ja se tuottaa heille pelkkiä taloudellisia menetyksiä, voivat he syyttää siitä vain itseään. (Koulu & Lindfors 2013, 57-58.)

Tuomioistuimen rooli yrityksen saneerauksessa on laajempi kuin konkurssissa. Tuomioistuin päättää, koska saneeraus aloitetaan ja viimekädessä vahvistaa velkojien hyväksymän saneerausohjelman. Yrityksen saneerausohjelmissa on mukana lähes poikkeuksetta velkajärjestely, joka sisällytetään maksuohjelmaan. Tuomioistuimen vahvistaessa saneerausohjelman leikkaa se samalla velkojien saatavia tai järjestää niille uuden maksuaikataulun. (Koulu & Lindfors 2013, 57-58.)

Yrityssaneerauksissa ei ole pesänhoitajia vaan selvittäjä, jonka valtuudet ovat paljon suppeammat. Selvittäjänä usein toimii lakimies, jonka tehtävä on olla asiantunteva suunnittelija. Hän laatii sen ehdotuksen saneerausohjelmaksi, josta velkojat äänestävät. Pesänhoitajan tapaan myös selvittäjä raportoi tekemisistään viranomaiselle ja on informaation välittäjä velkojille. Suuremmissa saneerauksissa on mukana velkojatoimikunta, jonka määrää tuomioistuin. (Koulu & Lindfors 2013, 58-59.)

Yleisesti ottaen yrityksen saneeraukseen ajautuvat keskimäärin suuremmat yritykset kuin konkurssissa ja siksi luku on noin kymmenesosa konkurssien määrästä. Tilastollisesti yrityksen saneeraus on merkittävämpi velkojille ja yhteiskunnalle, koska kyseessä on huomattavasti suuremmat summat. Saneerauksiin ajautuu yleensä eniten yhtiömuotoisia pk-yrityksiä, mutta mukaan mahtuu myös maanviljelijöitä ja yksityisiä elinkeinonharjoittajia. Yritys saneeraus on velalliselle edullinen vaihtoehto ja sen takia saneeraukseen hakeudutaan itse. Saneerausmenettelyn kautta velkojat saavat huomattavasti suuremman suorituksen saatavastaan kuin konkurssimenettelyn kautta. Pääsääntöisesti velkojat saavat 30-50 prosentin suorituksen alkupeiräisestä määrästä. Yrityksen saneeraukseen ajautuneista yrityksistä noin puolet päätyy konkurssiin viiden vuoden kuluessa. (Koulu & Lindfors 2013, 59-60.)

5.4 Yksityishenkilön velkajärjestely

Yksityishenkilön velkajärjestely voidaan myöntää vain luonnolliselle henkilölle, jolla on kotipaikka Suomessa. Ulkomaalainenkin voi hakeutua velkajärjestelyyn, jos hän asuu Suomessa ja hänellä on vakituinen asunto täällä. Velkajärjestelyn tarkoitus on korjata velallisen yksityistalouden velkatilanne, joten vaikka yksityishenkilö harjoittaa elinkeinotoimintaa, voidaan velkajärjestely myöntää, jos taloudelliset ongelmat koskevat velallisen yksityistaloutta. (Koskelo & Lehtimäki 1997, 35-36.)

Velkajärjestelyä ei voida myöntää, jos velallinen on olemassa olevien tai odotettavien taloudellisten vaikeuksiensa vuoksi sopimattomasti heikentänyt taloudellista asemaansa. Velkajärjestelyä ei myöskään voida myöntää, jos velallinen on suosinut jotakuta velkojaa taikka muutoin järjestellyt taloudellista asemaansa velkojien vahingoittamiseksi. (Uitto 2010, 59.) Velkajärjestely voidaan aloittaa kun velallinen todetaan maksukyvyttömäksi. Velallisen maksukyvyttömyyden punnintatekijöitä ovat velallisen tulot, ansaintamahdollisuudet, välttämättömät elinkustannukset sekä elatusvelvollisuus. Näillä kriteereillä tutkitaan, pitääkö velallisen oma ilmoitus maksukyvyttömyydestä paikkansa. (Koulu & Lindfors 2010 a, 142.)

Toisin kuin ylemmissä menettelyissä, yksityishenkilön velkajärjestely keskittyy tuomioistuimeen, koska se on soveltuvin elin arvioimaan velallisen maksukykyä ja suhteuttamaan hänen velkavastuunsa. Maksuohjelmassa suhtautetaan velka velallisen maksukyvyyn mukaiseksi, leikkaamalla pääomaa, alentamalla korkoa ja muuttamalla maksuaikaa, jotta velka saataisiin maksettua. Velkojien rooli yksityishenkilön velkajärjestelyssä on vähäinen, koska päätösvalta on kokonaan tuomioistuimella. (Koulu & Lindfors 2013, 60-61.)

Velkaneuvonnalla pyritään estämään yksityishenkilöiden ylivelkaantuminen ennalta, jotta viralliseen tuomioistuimen velkajärjestelyyn asti ei tarvitsisi mennä. Kunnat ovat velvoitettu järjestämään lääninhallituksen ohjauksessa velkaneuvontaa velalliselle. Vapaaehtoisella velkajärjestelyllä pyritään säästämään aikaa ja kustannuksia sekä pyritään välttämään virallinen järjestely jos vaan mahdollista. Vapaaehtoinen velkajärjestely on moninkertaistunut viime vuosina ja siksi sitä pyritäänkin jatkossa kehittämään vielä enemmän, jotta siinä tilanteessa pysyttäisiin. Julkista velkaneuvontaa annetaan 120 toimipisteessä ja asiakasmäärät ovat suuria, vuosittain jopa yli 30 000 käyntiä. Keskimäärin viime vuosien aikana on tullut uusia asiakkaita 15 000 kappaletta ja tyypillisin asiakas on työssä käyvä palkansaaja-kuluttaja, joka on ylivelkaantunut kulutusluotoista. (Koulu & Lindfors 2013, 61-62.)

Keskimäärin tehdään vuodessa noin 3000 hakemusta velkajärjestelyyn, mikä on hyvän taloudellisen tilanteen normaalitaso. Ensimmäisen laman aikaan tehtiin noin 15 000 hakemusta, josta se hitaasti laski nykytasolle. Nykyisen taloudentilanteen seurauksena tulevat hake-

mukset taas nousemaan huomattavasti. Ennen velallisina olivat eläkeläiset ja vuosina 1990 - 1993 lamanaikaan velkaantuneet yksityishenkilöt. Nykyisin pääryhmänä ovat pienituloiset yksityishenkilöt, esimerkiksi eläkeläiset ja sosiaalituenvarassa elävät, jotka ovat ottaneet luottokortteja ja pikaluottoja ja niiden seurauksena ajautuneet velkakierteeseen. (Koulu & Lindfors 2013, 62-63.)

6 Velan vanhentuminen

Velan vanhentumista säätelee vanhentumislaki, joka kuuluu niin sanottuihin yleislakeihin. Yleislaki kieltää laista poikkeamisen velallisen vahingoksi. Velan vanhentumisella halutaan suojata velallista. Lakia velan vanhentumisesta ei sovelleta veroihin, julkisiin maksuihin tai muihin rahasaamisiin, jotka voidaan periä ulosottoin ilman tuomiota tai päätöstä. Lakia ei myöskään sovelleta sakkoihin, eläkkeisiin eikä elatusapuihin. (Uitto 2009, 74-75.)

Velan vanhentumisesta on tullut voimaan 2004 uusi vanhentumislaki, joka lyhensi saatavien vanhentumisajan kolmeen vuoteen. Ennestään Suomessa on ollut kymmenen vuoden vanhentumisaika. Velkoja voi katkaista saatavan vanhentumisen joko vapaamuotoisin katkaisutoimin tai oikeudellisin katkaisutoimin, kunhan se tapahtuu ennen kuin kolme vuotta tulee täyteen. (Bräysy 2013, 75.)

6.1 Vapaamuotoinen ja oikeudellinen katkaisutoimi

Vapaamuotoisella katkaisutoimella tarkoitetaan sitä, että velkoja joko sopii velallisen kanssa maksujärjestelystä, tunnustaa velan tai muistuttaa velan olemassaolosta. Velan vanhentuminen katkeaa, jos osapuolet sopivat vakuuden antamisesta, velan ehtojen muutoksesta tai velallinen suorittaa velkansa sen velkojalle. (Bräysy 2013, 75.) Velan vanhentumisen katkaisemisesta pitää olla aina dokumentti todistusaineistona mahdollisia kiistatilanteista varten. Dokumenttina käyvät kirjallinen kirje muistuttamisesta, saantitodistus tai haastemiehen käyttäminen välikätenä. (Oikeuslaitos 2011.)

Oikeudellisella katkaisutoimella tarkoitetaan sitä, että velkomuskanne pistetään vireille tai haetaan ulosottihakemusta. Velan vanheneminen katkeaa, kun jompikumpi tapa tulee vireille käräjäoikeudessa tai ulosottoviranomaisessa. Vireille tulo tapahtuu, kun hakemukset on jätetty kyseiseen viranomaiseen. (Bräysy 2013, 75-76.)

6.2 Vanhentumisaika

Ajankohta, mistä velan vanhenemisaika eli kolme vuotta lähdetään laskemaan, riippuu velkasuhteesta. Yleisin on saatava, jossa on eräpäivä, koska se erääntyy maksettavaksi. Saata-

vat, joissa eräpäivää ei ole määritelty, erääntyy silloin, kun myyjä on luovuttanut kaupan kohteen ostajalle tai kun velkoja on muutoin täyttänyt oman suoritusvelvollisuutensa. (Bräysy 2013, 75-76.)

Jos saatava on velkasuhteeltaan vahingonkorvaus tai kyseessä on sukulaisten keskeinen kauppa, sovelletaan näissä poikkeustapauksissa vielä kymmenen vuoden vanhenemisaikaa. Syynä tähän on se, että vahingonkorvaustapauksissa saatetaan vahinko huomata vasta pitkän ajan jälkeen tai sukulaissuhteissa harvemmin eräpäivää saatavalle sovitaan. (Bräysy 2013, 77.)

Velan vanhentumisessa noudatetaan viiden vuoden vanhentumisaikaa, kun velasta on annettu lainvoimainen tuomio tai muu ulosottoperuste. Mikäli velallisen suoritusvelvollisuus alkaa vasta ulosottoperusteen antamisen jälkeen, lasketaan vanhentumisaika suoritusvelvollisuuden alkamisesta. (Myllymäki & Pönkä 2009, 21.)

6.3 Velan vanhentuminen kun velallisia on useampi

Velan takana voi olla myös useampi velallinen, jolloin heillä on yhteisvastuu saatavasta. Velan vanhentuminen lasketaan jokaisen velallisen osalta erikseen, joten velkojan on syytä muistaa, että velan vanhentuminen tulee katkaista jokaiselta asianomaiselta erikseen. (Bräysy 2013, 76.)

Poikkeuksena ovat velkasuhteet, joissa velallisena on avoin yhtiö tai kommandiittiyhtiö. Velallisen ollessa avoin yhtiö tai kommandiittiyhtiö, ovat vastuunalaiset yhtiömiehet henkilökohtaisessa vastuussa yhtiön veloista. Avoimista ja kommandiittiyhtiöistä annetun lain 3:4 pykälän mukaan katsotaan haasteen tai muun tiedoksiannon tulleen yhtiön tietoon, kun se on annettu tiedoksi yhtiömiehelle. Tällä lailla tarkoitetaan sitä, että velan vanhentuminen katkeaa kaikilta yhtiömiehiltä sekä yhtiöltä, kun velkaa on vaadittu keneltä tahansa yhtiömieheltä. (Uitto 2009, 93.)

6.4 Ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuuden vanhentuminen

Normaalin velan vanhentumisen ja ulosottoperuste täytäntöönpanokelpoisuuden vanhentumisen erottaa se, että ulosottoperusteen vanhetessa saatava vanhentuu lopullisesti eikä sitä enää pystytä palauttamaan perintäkelpoiseksi (Oikeuslaitos 2011). Tätä lakia uudistettiin 2000-luvulla tarkoituksena estää kohtuuttoman pitkäkestoinen ulosotto ja edesauttaa velkaantunut palaamaan takaisin aktiiviseksi yhteiskunnan jäseneksi (Bräysy 2013, 78).

Ulosottoperusteinen täytäntöönpanokelpoisuus on luonnollisella henkilöllä voimassa 15 vuotta. Poikkeuksena täytäntöönpanokelpoisuuden voimassaolo 20 vuotta, jos velkoja on myös

luonnollinen henkilö tai saatava perustuu rikokseen, jossa velallinen on tuomittu vankeuteen. Voimassaoloaika lasketaan siitä, kun lainvoimaiseksi tullut tuomio tai muu ulosottoperuste on annettu. (Bräysy 2013, 78-79.) Jos velallisena on oikeushenkilö, on ulosottoperusteinen täytäntöönpanokelpoisuus voimassa määrättömän ajan, velkojan muistettaessa katkaista velka ennen sen vanhenemista (Oikeusministeriö, 2007).

7 Case Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus

Vantaan kaupunki on suuri noin 200 000 asukkaan kunta, jossa on ollut asutusta jo kivikaudella. Vantaan viralliset kielet ovat suomi ja ruotsi sekä lisäksi puhutaan yli sataa muuta kieltä. Vantaan kaupunki uudistuu koko ajan, uusimpina muutoksina on Tikkurilan juna-aseman rakennusprojekti. Rakenteilla on myös uusi kehärata, joka lisää joukkoliikenne mahdollisuuksia. (Vantaa, 2013 b.)

Talouden vaikea tilanne koko Euroopan alueella on vaikuttanut myös Vantaan kaupungin taloudelliseen tilanteeseen kasvattamalla työttömyyden aiheuttamia kustannuksia ja heikentämällä verotulopohjaa. Vuonna 2012 Vantaan kaupungin velkamäärä kasvoi 95 miljoonalla eurolla ja valtuuston päättämänä kaupungille valmisteltiin vuoden 2012 kevään aikana talouden tasapainottamis- ja velkaohjelma. (Vantaan talousarvio 2012.)

Opinnäytetyön tutkimuksena on Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus, jonne on keskitetty suurin osa kaupungin laskutuksesta ja perinnästä, lukuun ottamatta muutamia poikkeuksia, kuten kirjastopalveluiden, pysäköinnin valvonnan ja Vantaan kaupungin työterveyspalveluiden perintä. Talouspalvelukeskus toimii konserni- ja asukaspalveluiden toimialan alaisuudessa.

Talouspalvelukeskuksessa työskentelee yhteensä 58 ihmistä ja työntekijät on jaettu kolmeen eri tiimiin, osto-, kirjanpito- ja myyntilaskutus tiimeihin. Myyntilaskutustiimi on jaettu kahteen osaan, maksuliikenteen tiimiin sekä laskutus- ja asiakaspalvelun tiimiin. Maksuliikenteen ihmiset hoitavat mm. perintääjot, ulosotontilitykset, Intrumin tilitykset sekä kohdistavat "liikasuorituksena" tulleet suoritukset, kuten väärillä viitteillä maksetut tai vahingossa kahteen kertaan maksetut suoritukset oikean asiakkaan reskontraan. Laskutus- ja asiakaspalvelun tiimin työtehtäviin kuuluu niin yksityisten- kuin julkisoikeudellisten saatavien laskutus, perinnän edistäminen sekä asiakkaiden palveleminen puhelimitse.

Talouspalvelukeskuksessa on käytössä SAP-järjestelmä, jonka kautta laskutus, kirjanpito sekä perintääjot tapahtuvat. Laskutusaineisto tulee SAP-järjestelmään IDOC:eina, jotka luetaan sisään rajaten päivämäärällä, sektorilla sekä yrityksellä. Tieto laskujen määrästä tulee saman päivän aikana tai edellisenä iltana sähköpostiin, josta voidaan tarkistaa, että oikea määrä

laskuja on SAP-järjestelmässä. Yleislaskutusaineisto, kuten maanvuokrat ja ylioppilasmaksut tulevat Excel-taulukkona ensin sähköpostiin, josta ne luetaan sisään SAP:iin.

7.1 Toimialat

Organisaatio jakautuu viiteen eri toimialaan, kaupunginjohtajan toimialaan, konserni- ja asukaspalveluihin, maankäytön-, rakentamisen- ja ympäristön toimialaan, sivistystoimeen sekä sosiaali- ja terveystoimeen. Nämä toimialat koostuvat niiden alaisuudessaan toimivista tulosalueista. (Vantaa 2013 a.)

Kaupunginjohtajan toimialan alla on viisi tulosaluetta, kaupunginkanslia, taloussuunnittelu, henkilöstökeskus, elinkeinopalvelut ja sisäinen tarkastus. Kaupunginjohtajan yläpuolella on kaupunginhallitus ja yleisjaosto. (Vantaa 2013 a.)

Konserni- ja asukaspalveluiden toimialan alla on konsernihallinto ja rahoitus, talouspalvelukeskus, tietohallinto, hankintakeskus, Keski-Uudenmaan pelastustoimi, Vantaan työterveys, osakeyhtiöt ja konserniyhteisöt. Asukaspalveluiden tulosyksiköt ovat työllisyyspalvelut ja kuntalaispalvelut. Tätä toimialaa johtaa kaksi apulaiskaupunginjohtajaa. (Vantaa 2013 a.)

Maankäytön-, rakentamisen- ja ympäristön toimialaan kuuluvat kaupunkisuunnittelu, kuntatekniikan keskus, tilakeskus, rakennusvalvonta, talous- ja hallintopalvelut, ympäristökeskus, yrityspalvelut ja Vantaan asuntomessut 2015. Toimialan tehtävänä on kaupunkirakenteen ja ympäristön sekä liikenteen ja yhdyskuntatekniikan kokonaisvaltainen kehittäminen, hallinta ja hoito sekä kaupungin strategisten tavoitteiden mukaisen elinkeinopolitiikan, maapolitiikan, asuntopolitiikan, ympäristöpolitiikan ja ympäristöterveydenhuollon kehittäminen ja toteuttaminen. (Vantaa 2013 a.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan tehtävänä on vastata kuntalaisten terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämisen ja ylläpitämisen edellytyksistä sekä vastata siitä, että kuntalaiset saavat palvelut asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Toimialan tavoite on olla edelläkävijä palveluiden järjestäjänä, työyhteisönä sekä sosiaali- ja terveystoimittajana. (Vantaa 2013 a.)

Sivistystoimen toimiala on suuri työllistäjä Vantaan kaupungilla. Sen alaisuuteen kuuluvat varhaiskasvatus, suomenkielinen perusopetus, ruotsinkieliset palvelut, nuoriso- ja aikuiskoulutus, kirjasto- ja tietopalvelut sekä talous ja hallintopalvelut. Vuoden 2013 alussa mukaan on otettu nuorisopalvelut, liikuntapalvelut ja kulttuuripalvelut. Sivistystoimen tehtävänä on opetuslautakunnan ja vapaa-ajan lautakunnan toimialaan kuuluvien asioiden valmistelu ja täytäntöönpano. (Vantaa 2013 a.)

7.2 Saatavalajit ja kuukausittaiset määrät

Vantaan kaupunki on suuri kunta, joten saataviakin on todella paljon ja perintään menee huomattava määrä kuukausittain laskuja. Saatavia on kaupungilla kahdenlaisia, yksityisoikeudellisia ja julkisoikeudellisia. Tässä kappaleessa kuvataan saatavatyyppit sekä kuukausittaiset määrät.

Vertailun kohteeksi on otettu elo- ja syyskuun laskutusmäärät, jotta lukija hahmottaa Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen muodostettujen laskujen määrän kuukausitasolla ja pystyy vertailemaan tehtyjen laskujen määrää perintään lähtevien laskujen kanssa. Elokuussa laskujen määrä on normaalia alhaisempi, koska kuntalaiset ovat viettäneet kesälomia ja palveluita on käytetty vähemmän, mutta syyskuun laskutusmäärät ovat normaalia kuukausitasoa.

Syy joidenkin saatavien löytymiseen sekä julkisoikeudellisten että yksityisoikeudellisten saatavien taulukosta on se, että laskutettu asia muuttuu niin, että laki ei enää säätele saatavaa. Esimerkiksi Katriinan sairaalassa laskutetaan osastomaksua ja hoitoa asiakkaalta ja tällöin kyseessä on julkisoikeudellinen saatava, mutta jos laskutetaan opiskelijan harjoittelusta Katriinan sairaalassa sekä työvaatetuksesta, on saatava silloin yksityisoikeudellinen.

Vantaan kaupungin yksityisoikeudellisiin saataviin kuuluvat erilaiset vuokrasaatavat, esimerkiksi huonevuokrat, maavuokrat ja liikehuoneistojen vuokrat, myös vesi- ja energiamaksut sekä kirjastomaksut kuuluvat näihin saataviin. Yllä mainittujen lisäksi Vantaan kaupunki laskee kaupungin tilojenkäytöstä, tulkkauspalveluista, kulttuuri- ja nuorisopalveluista sekä kurssimaksuista. Erilaisia yksityisoikeudellisia saatavia kaupungilla on jonkun verran enemmän kuin julkisoikeudellisia, mutta laskutusmäärällisesti julkisoikeudelliset maksut ovat suurempia. (Taulukko 2.)

Yksityisoikeudellisiin saataviin sovelletaan korkolakia, joka on rahavelkoja koskeva yleislaki. Tämän lain soveltamista rajoittavat tahdonvaltaisuus ja toissijaisuus. Korot jaetaan kahteen päätyyppiin, ennen saatavan eräpäivää maksettavaa korkoa kutsutaan varsinaiseksi koroksi ja eräpäivän jälkeisestä korkoa kutsutaan viivästyskoroksi. Ellei varsinaisen koron maksusta ole erikseen sovittu, ei velallinen ole velvollinen maksamaan korkoa saatavan eräpäivän edeltävältä ajalta. Mikäli sopimuksessa on maininta varsinaisen koron maksusta, on velallisella velvollisuus maksaa vuotuista korkoa kulloinkin voimassa olevan korkolaissa tarkoitetun viitekoron mukaisesti. (Myllymäki & Pönkä 2009, 9.) Ajalla 01.07. - 31.12.2013 korkolain mukaiseksi viitekoroksi on määrätty 0,5 prosenttia (Kuluttajaliitto 2013).

Aikuisopiston kurssimaksut	Siivouspalvelut
Tilamaksut, koulu	Keskushallinnon maksut
Tilamaksut, liikunta	Palkanlaskenta
Tulkki keskus	Sosiaali- ja terveydenhuollon maksut
Maankäytön maksut	Ulkokuntalaskutus
Mittausosaston maksut	Katriinan sairaalan maksut
Maanlajitusalueet	Työ- ja toimintakeskuksen maksut
Katuosaston maksut	Sivystötoimen maksut
Yrityspalveluiden laskutus	Monitoimikeskus Lumon maksut
Maanvuokrat	Ammattiopisto Varian maksut
Asukas- ja liiketilavuokralaskutus	Aikuisopiston maksut
Tilakeskuksen maksut	Liikuntapalveluiden maksut
Vapaa-aika ja asukaspalveluiden maksut	Kulttuuripalveluiden maksut
Yhteis palvelupisteen maksut	Nuorisopalveluiden maksut
Varastomyyntilaskutus	Vantaan työterveyshuollon laskutus
Pelastuslaitoksen maksut	Marja-Vantaan laskutus
Suun terveydenhuollon liikelaitos	

Taulukko 2. Yksityisoikeudelliset saatavat.

Julkisoikeudellisiin saataviin kuuluvat päivähoito, avoterveydenhuolto, suun terveydenhuolto, hoiva-asumisen, aikuisopiston ja pienempien jakeluteiden kuten sijaishuollon ja vammaishuollon saatavat. Näitä saatavia säätelee perintälaki ja ne ovat suoraan ulosottokelpoisia, mikäli saatavia ei suoriteta eräpäivään mennessä. (Taulukko 3.)

Näiden kummankin saatavien laskutus tapahtuu päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Esimerkiksi suun terveydenhuollon laskutus ja yleislaskutus tapahtuu joka arkipäivä, avoterveydenhuolto laskutetaan kerran viikossa ja päivähoito, hoiva-asuminen ja muut pienemmät jakelutiet laskutetaan kerran kuukaudessa.

Suun terveydenhuollon liikelaitos	Keski-Uudenmaan Pelastuslaitos
Päivähoitomaksut	Vantaan työterveydenliikelaiton
Asumispalvelut	Katkaisuhoitoaseman maksut
Kehitysvammahuolto	Yo-maksut
Lapsiperheiden kotipalvelu	Mittausosaston viranomaismaksut
Vammaishuolto	Kaupunkisuunnittelun viranomaismaksut
Lasten sijaishuolto	Katuosaston maksut
Terveyskeskusmaksut	Rakennusvalvonnan viranomaismaksut
Vanhusten avopalvelut	Ympäristöterveydenhuollon maksut
Hoiva-asumisen palvelut	Vantaan kuvataidekoulun kurssimaksut
Katriinan sairaala	Vantaan musiikkiopiston kurssimaksut

Taulukko 3. Julkisoikeudelliset saatavat.

Talousspalvelukeskuksessa on kolme erilaista laskutustyyppiä, liittymälaskutus, sopimuslaskutus ja yleislaskutus ja näihin kuuluu 23 erilaista jakelutietä. Suurimman osan laskutuksesta tekevät toisen myyntilaskutustiimien henkilöt, jotka hoitavat myös perintäkäselyt ja asiakaspalvelun. (Taulukko 4.)

Suurimmat laskutukset tapahtuvat liittymälaskutuksena kerran kuukaudessa, kerran viikossa ja päivittäin. Avoterveydenhuollon laskutus tapahtuu kerran viikossa ja on suurin määrällisesti. Toiseksi suurin laskutus on suun terveydenhuollon laskutus, joka laskutetaan päivittäin ja kolmantena laskutuksista on päivähoidon, jonka laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa.

Laskutettu saatava	Laskujen määrä kpl	Laskutettu saatava	Laskujen määrä kpl
Päivähoito	8790	Päivähoito	9917
Asumispalvelut	224	Asumispalvelut	218
Kehitysvammahuolto	235	Kehitysvammahuolto	306
Lapsiperheiden kotipalvelu	28	Lapsiperheiden kotipalvelu	23
Vammaishuolto	20	Vammaishuolto	21
Sijaishuolto	52	Sijaishuolto	51
Avoterveydenhuolto	9831	Avoterveydenhuolto	9735
Vanhusten avopalvelut	2288	Vanhusten avopalvelut	2426
Hoiva-asumisen palvelut	1217	Hoiva-asumisen palvelut	1170
Katriinan sairaala	532	Katriinan sairaala	504
Suun terveydenhuolto	9555	Suun terveydenhuolto	10224
Aikuisopisto	690	Aikuisopisto	7505
Pelastuslaitos	1689	Pelastuslaitos	1717
Tilamaksut koulut, päiväkotit ja liikuntatilat	55	Tilamaksut koulut, päiväkotit ja liikuntatilat	41
Kuvataide ja musiikki	1	Kuvataide ja musiikki	1975
Asuinhuoneistot	334	Asuinhuoneistot	342
Liikehuoneistot	123	Liikehuoneistot	126
Osakehuoneistot	420	Osakehuoneistot	424
Yleislaskutus sisäiset	188	Yleislaskutus sisäiset	292
Yleislaskutus ulkoiset	2162	Yleislaskutus ulkoiset	3233
Elokuussa laskutettu yhteensä	38434	Syyskuussa laskutettu yhteensä	50250

Taulukko 4. Elokuun ja syyskuun laskutusmäärät.

7.3 Perintäajot

Perintäajolla tarkoitetaan perintään ajettavan datan muodostamista, joka lähetetään sähköisesti Intrum Justitia Oy:n perittäväksi. Perintäajo tapahtuu, kun 17 päivää on kulunut laskun eräpäivästä. Ajot suoritetaan laskutuslajista riippuen, kerran viikossa, kaksi kertaa kuukaudessa tai kerran kuukaudessa. (Tapa Toimia 2013.)

Vantaan kaupungin saatavat, jotka ovat Talousspalvelukeskuksen laskutettavana sekä perinnän toimeksiantajana, on jaettu neljään eri yritykseen. Yrityksen 1000 alle kuuluu suurimmat laskutukset ja siitä puhutaan Vantaan kaupunkina. Yritykseen 1000 kuuluu mm. päivähoitokulutus, avoterveydenhuollon laskutus, vuokrat sekä aikuisopiston laskutus. Suun terveydenhuolto on yrityksen 1213 alla, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos eli sairaanhoidonkuljetus on yritystä 1211 sekä Vantaan tilapalvelut Oy yrityksenä 3450. Jako eri yrityksiin on tehty sen

takia, että jokainen yritys pystyy suunnittelemaan oman budjetin ja pystyy seuraamaan menojaan.

Talouspalvelukeskuksesta perintään lähtevien saatavien määrä on kuukausittain huomattava, yli 5000 laskusaatavaa ja lisäksi toimialoilta lähtee perintään X määrä laskuja kuukausittain. Vantaan kaupungin yrityksen 1000 alle olevia kuuluvia saatavia lähtee kuukausittain eniten perintään ja syynä siihen on, että siihen kuuluvat suurimmat laskutukset ja ylipäättänsä eniten laskutuksia. Kuukausittainen määrä on noin 3000 laskua. Suun terveydenhuollon laskutus on toiseksi suurin perintään lähtevien laskujen osalta ja niitä lähtee joka kuukausi noin yli 1000 laskua, mikä on suuri määrä. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen laskuja lähtee kuukausittain noin yli 200 laskua perintään ja Vantaan tilapalvelut Oy:n laskuja noin alta kymmenen. (Taulukko 5.)

Kaupungin yritys	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu
Yritys 1000	3767	2460	3923	3469	2496	3753	3651	4678
Yritys 1213	1754	882	1221	1385	1204	1197	1499	574
Yritys 1211	312	298	194	208	298	207	290	1622
Yritys 3450	13	7	1	6	8	8	9	16
Yhteensä	5846	3647	5339	5068	4006	5165	5449	6890

Taulukko 5. Perintään siirtyvien saatavien määrät kuukausittain.

7.4 Saatavien maksulykkäys

Velallisella on mahdollisuus siirtää laskulle eräpäivää, jos hän tekee sen ennen perintäajoa. Pyyntö voidaan esittää joko sähköpostilla tai soittamalla toimialalle tai suoraan Talouspalvelukeskukseen. Talouspalvelukeskuksen työntekijöillä on oikeus siirtää eräpäivää saatavalajista riippumatta enintään neljä kuukautta, jos summa on alle viidensadan euron. Summan ylittäessä viidensadan euron rajan, on siirtolupa kysyttävä esimieheltä. Esimiehillä on oikeus siirtää puolella vuodella eräpäivää saatavan ollessa alle 10 000 euroa. Joissakin saatavissa on mahdollisuus siirtää eräpäivää kahteen kertaan esimerkiksi suun terveydenhuollon saatavissa, kuitenkin edellyttäen, että velallinen on ensimmäisen eräpäivän siirron jälkeen maksanut saatavasta osasuoritusta. Päivähoidon saatavien eräpäivää siirretään vain yhden kerran, koska ne ovat kuitenkin kuukausittain laskutettavia saatavia. (Laskutus- ja perintäohjeet 2013.)

Asiakkailla on siis mahdollisuus maksaa lasku useammassa osassa ja jokaisen osasuorituksen määrän hän saa itse päättää, kunhan lasku tulee maksetuksi viimeistään eräpäivään mennessä. Vantaan kaupunki ei tarvitse asiakkaalta erityistä syytä eräpäivän siirtoon, koska tarkoitus ei ole hankaloittaa asiakkaan maksua, vaan edistää saatavan saamista silloin, kun asiakas itse pystyy maksamaan.

8 Yhteistyö Intrum Justitia Oy:n kanssa

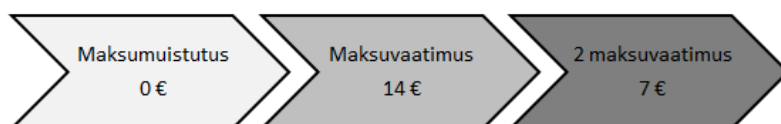
Vantaan kaupungin perintää on ennen Talouspalvelukeskuksen perustamista hoidettu toimialoilta käsin ja silloinkin yhteistyökumppanina on toiminut Intrum Justitia Oy. Vuodesta 2009 asti perintä on ollut keskitettynä kokonaisuudessaan Talouspalvelukeskukseen ja silloin on kirjattu yhteistyösopimus Talouspalvelukeskuksen ja Intrum Justitia Oy:n välille. Vantaan kaupungin kaikki saatavat ovat sen toimeksisaajalla Intrum Justitia Oy:llä, lukuun ottamatta pysäköinnin valvontaa, kirjastomaksuja sekä Vantaan työterveydenhuollon liikelaitosta.

Talouspalvelukeskus ensisijaisesti hoitaa yhteistyön Intrum Justitia Oy:n kanssa, lukuun ottamatta suun terveydenhuollon laskuja, joiden kohdalla he itse hoitavat kyselyt ja perinnästä poistot Intrumin Justitia Oy:n kanssa.

8.1 Perintäprosessit

Intrum Justitia lähettää asiakkaille maksumuistutuksen toimeksiantajan nimissä, Intrum Justitian yhteystiedoilla, kun he ovat saaneet meiltä perintääjossa tiedot perintään lähevistä saatavista, aikaisintaan kun 17 päivää on kulunut erääntymisestä tai viimeistään kuukausiajon yhteydessä. Vantaan kaupunki ei peri tällä hetkellä maksumuistutuksesta mitään kuluja, ainoastaan lain oikeuttaman viivästyskoron. Maksumuistutuksen huomautus- ja maksuaika on 15 vuorokautta kirjeen lähettämisestä velalliselle. (Tapa Toimia 2013.)

Mikäli velallinen ei maksa saatavaa ensimmäisen maksumuistutusajan puitteissa, lähetetään hänelle ensimmäinen maksuvaatimus, josta peritään 14 euron perintäkulut. Maksuaika ja huomautusaika on sama kuin maksumuistutuksessa eli 15 vuorokautta. Toisesta maksuvaatimuksesta peritään asiakkaalta seitsemän euroa ja jos tämäkään ei tuota tulosta, siirtyy saatava ulosoton perittäväksi. (Kuvio 2.) (Tapa Toimia 2013.)

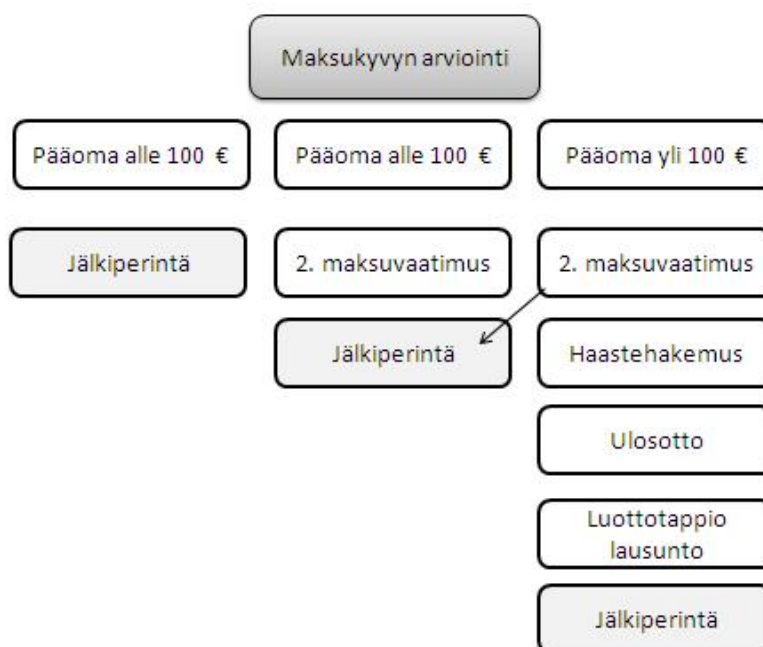


Kuvio 2. Julkisoikeudellisten saatavien perintä.

Saatavien ollessa yksityisoikeudellisia perintä pysyy samana kuin julkisoikeudellisissa saatavissa perintääjön ja maksuvaatimuksen osalta. Erona näiden saatavien perinnässä on maksuvaatimuksesta perittävät kulut, joissa perittävä maksu määräytyy pääoman suuruuden mukaan sekä perintäprosessi. Pääoman ollessa alle sata euroa peritään velalliselta 14 euroa. Alle 1000

euron pääomasta peritään 24 euroa perintäkuluja ja yli 1000 euron pääomasta 50 euroa. (Tapa Toimia 2013.)

Yksityisoikeudellisten saatavien perintäprosessissa tehdään maksuvaatimuksen välillä maksukyvyyn arviointi, josta perintää voidaan jatkaa sen jälkeen kolmella eri tapa. Perittäessä kuluttajaa saatava voidaan ohjata suoraan jälkiperintään tai jatkaa toisen maksuvaatimuksen lähettämiseen ja siitä edetä jälkiperintään tai oikeudelliseen perintään. Yrityksen ollessa perinnän velallisena, lähetetään maksuvaatimuksia 2 tai 3, joiden jälkeen saatava siirtyy joko jälkiperintään tai kolmannen vaatimuksen jälkeen oikeudelliseen perintään. Näiden välillä on kuitenkin aina 15 päivää, ennen kuin seuraava maksuvaatimus lähetetään asiakkaalle. (Kuvio 3.) (Tapa Toimia 2013.)



Kuvio 3. Kuluttajan yksityisoikeudellisten saatavien perintä.

Intrum Justitia Oy:llä on oikeus tehdä velallisasiakkaiden kanssa kohtuullisia maksusopimuksia. Pääsääntöisesti tehdään kolmen tai neljän kuukauden pituisia maksusopimuksia jo voimassaoleviin vuokrasopimuksiin. Velallisen on maksettava vuokrat ajallaan, muuten sopimus raukeaa ja se siirretään oikeudelliseen perintään. (Tapa Toimia 2013.)

Silloin kun perittävänä on huoneenvuokrasaatava, perintäprosessi on hieman muista poikkeava, koska silloin haetaan saataville ulosoton lisäksi häätötoimia. Näissäkin saatavissa perintä alkaa maksumuistutuksella, josta Vantaan kaupunki ei peri perintäkuluja. Maksumuistutuksen jälkeen velalliselle lähetetään maksuvaatimus, tratta tai häätöuhkakirje, jolla viimeisen keran yritetään saatava saada perittyä, ennen kuin velalle haetaan käräjäoikeudelta ulosottopeustetta. Intrum Justitia Oy vaatii Vantaan kaupungin puolesta käräjäoikeudelta päätöstä

vuokrasuhteen purkuun sekä häätöön, erääntyneitä saatavia ja korkoja sekä oikeudenkäyntikuluja. Päätöksen myöntämisestä seuraa velalliselle ulosotto- sekä häätötoimenpiteet. Mikäli velallinen on varaton, siirretään saatava ja sen korot jälkiperintään. (Kuvio 4.) (Tapa Toimia 2013.)



Kuvio 4. Huoneenvuokrasaatavien perintäprosessi.

Yrityksen ollessa velallisena, peritään perintäkuluja saman verran kuin kuluttajan kohdalla. Perittävät summat olivat 14 euroa, 24 euroa tai 50 euroa, riippuen saatavan pääomasta. Velalliselle lähetetään ensin maksumuistutus ja jälkeen maksuvaatimus jos velkaa ei suoriteta maksumuistutuksesta huolimatta. Näiden jälkeen tehdään maksukyvyyn arviointi, jossa kartoitetaan velallisen rahasaatavat ja mahdolliset muut velat. Maksukyvyyn arvioinnin jälkeen voidaan siirtyä suoraan jälkiperintään, jos todetaan, että velallisen rahasaatavat eivät riitä velan maksamiseen ja saatavaa on turha viedä ulosottoon. Velallisen taloudellisen tilanteen ollessa kohtuullinen, voidaan saatava siirtää jälkiperintään tai oikeudelliseen perintään. Jos näyttää siltä, että velallinen on maksukykyinen, voidaan hänelle lähettää vielä kolmas maksumuistutus ja sen jälkeen siirtyä oikeudelliseen perintään. (Kuvio 5.) (Tapa Toimia 2013.)



Kuvio 5. Yrityksen yksityisoikeudellisten saatavien perintä

Trattaperinnässä toimintaan samalla prosessilla kuin yksityis- ja julkioikeudellisissakin saattavissa, mutta maksuvaatimuksessa esitetään trattauhkaus. Tässäkin perintäprosessi on kolme erilaista tapaa toimia. Trattaperinnässä lähetetään velalliselle ensin maksumuistutus ilman

kuluja ja sen jälkeen yksi trattauhkainen maksuvaatimus ja jos velallinen ei vieläkään suorita saatavaa, lähetetään asiakkaalle tratta. Tämän jälkeen voidaan edetä tratasta suoraan protestointiin ja jälkiperintään tai tratasta maksuvaatimukseen, jonka jälkeen protestointiin ja sitten joko jälkiperintään tai oikeudelliseen perintään. Kolmannessa vaihtoehdossa edetään samalla tavalla kuin äskeisessä, mutta protestoinnin jälkeen voidaan lähettää vielä yksi maksuvaatimus ennen jälkiperintään siirtymistä. (Tapa Toimia 2013.)

8.2 Intrum Justitia Oy:n kyselyt

Erääntyneiden saatavien siirtyessä sen toimeksisaajalle, ei Intrum Justitia Oy kumminkaan pysty yksinään vastaamaan asiakkaiden esittämiin kysymyksiin, esimerkiksi velallisen ollessa erimieltä saatavan oikeellisuudesta tai velallinen on maksanut saatavan suoraan Talouspalvelukeskukseen. Näissä tilanteissa Intrum Justitia Oy lähettää sähköpostilla kyselyn, jossa pyydetään lisätietoja.

Kokonaisuudessaan näitä kyselyitä tulee päivittäin vähintään neljä, perintäajon jälkeen noin 10 - 20 kyselyä päivässä. Näihin kyselyihin pitää vastata mahdollisimman pian, jotta virheellisesti perintään siirtyneet saatavat voidaan poistaa perinnästä. Näitä virheellisesti perintään siirtyneitä saatavia tulee niissä tapauksissa, jossa asiakas laskun saadessaan jättää sen maksamatta, koska hänen mielestään lasku ei hänelle kuulu, mutta ei ota meihin päin yhteyttä, jotta laskun oikeellisuus voitaisiin tarkistaa ja näin ollen hyvittää saman tien tai laskutusaineistossa on virheellistä tietoa.

Saatavat, jotka ovat asiakkaan mielestä virheellisesti laskutettu tai jostain muusta syystä voidaan jäädyttää siksi aikaa kunnes niiden oikeellisuus tarkistetaan toimialalta. Jos saatava todetaan virheelliseksi, perutaan se perinnästä välittömästi Intrum Justitia Oy:n verkkosivujen kautta tai soittamalla Intrum Justitia Oy:n yhteyshenkilölle.

Talouspalvelukeskuksessa ei ole tietoa laskun sisällöstä eikä siitä, onko se aiheellinen ja sen vuoksi asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä laskun varsinaiseen tekijään eli toimialalle. Talouspalvelukeskukseen lähetetään hyvityspyyntö, jonka perusteella poistetaan virheellinen laskun asiakkaan reskontrasta ja sen jälkeen ilmoitetaan Intrum Justitia Oy:lle perinnän lopettamisesta, mikäli saatava on jo erääntynyt maksettavaksi.

8.3 Perinnästä saatavien varojen tilittäminen

Perinnästä saatavat varat tilitetään Talouspalvelukeskukseen päivittäin viiteaineistona ja niiden mukana tulee tilityserittely, mitkä lähetetään sähköpostilla maksuliikenteeseen. Saatavi-

en korot ja pääoma tilitetään Talouspalvelukeskukseen viitteellisenä ja korot erikseen ilman viitettä. Jälkiperinnästä saatavat varat tilitetään kahden viikon välein. (Tapa Toimia 2013.)

Maksuliikenteen työntekijät kirjaavat ja kohdistavat varat viimeistään seuraavana päivänä asiakkaiden reskontraan, joko osasuorituksena tai kuittaa saatavan kokonaan maksetuksi, riippuen tilitetystä maksusta. Jos kyseessä on kuluttajasaatava, tilitetään saadut varat aina ensin pääomalle ja vasta sen jälkeen koroille ja perintäkuluille.

8.4 Jälkiperintä ja ulosotto

Kun velallinen ei suorita yksityisoikeudellista velkaansa maksumuistutuksesta ja maksuvaatimuksista huolimatta, siirtyy saatava jälkiperintään. Saatavan siirtyessä jälkiperintään on Intrumilla oikeus tarkistaa asiakkaan maksukyky. Intrum Justitia Oy tekee luottotappiosuosituksen Vantaan kaupungille, saatavista, joissa on todennut asiakkaan maksukyvyyn olevan heikko. Asiakkaan toivoessa velkajärjestelyä siirretään saatava suoraan jälkiperinnän järjestelmään.

Intrum Justitia Oy:n jälkiperintä toimii kolmella eri tapaa, riippuen saatavan tyypistä ja perittävistä velallisesta. Saatavan ollessa julkisoikeudellinen saatava, siirretään se suoraan ulosottoon, vapaaehtoisen perinnän ollessa tulokseton. Yksityisoikeudellisissa saatavissa tarkistetaan velallisen maksukyky, jonka jälkeen saatavat pisteytetään, eli katsotaan onko velallisella saatavia enemmänkin, onko maksukyky riittävä saatavien perittäväksi ja viedäänkö saatava ulosottoon vai jätetäänkö se jälkiperintään valvottavaksi. Viimeisessä tavassa, jossa saatava jätetään jälkiperintään, tehdään säännöllisin väliajoin saatavan valvontaa sekä maksukyvyyn arviointia, jotta nähdään, missä vaiheessa saatavalle voitaisiin hakea ulosoton täytäntöönpanoperustetta ja siirtää saatava ulosoton perittäväksi. (Kuvio 6.) (Tapa Toimia 2013.)



Kuvio 6. Jälkiperinnän prosessi.

Intrum Justitia Oy sopii asiakkaan kanssa velkajärjestelystä, jos asiakas sitä pyytää. Tällöin jälkiperintä rekisteröi velkajärjestelyn kohteena olevat velat, siitä sovitun takaisinmaksuohjelman sekä mahdolliset muutokset jälkiperinnän rekisteriin ja asiakkaalle lähetetään kirje maksuvelvollisuuden täyttämiseksi. Asiakkaan sitoutuessa maksuohjelmaa, tulee hänen myös suorittaa sovitun maksu eräpäivään mennessä. Intrumin jälkiperinnällä on oikeus tarkistaa verottajalta velallisen tulotiedot kerran maksuohjelman aikana tai maksuohjelman päättyessä. (Tapa Toimia 2013.)

Jälkiperintä valvoo asiakkaiden maksusuorituksia ja jos jokin erä jää maksamatta lähetetään velalliselle siitä huomautus. Tällöin asiakas maksaa normaalin sovitun erän lisäksi myös rästiin jäänyttä erää mahdollisimman nopealla aikataululla. Mikäli velallinen ei huomautuksesta huolimatta maksa sovittua maksuerää, siirtää Intrum Justitia Oy sen ulosottoon ja hakee maksuohjelmalle raukeamista jos raukeamisedellytykset täyttyvät. Intrum Justitia Oy hakee raukeamista maksuohjelmalle jos asiakkaalla on maksurästejä vähintään kolmelta kuukaudelta tai raukeamiselle on jokin muu syy. (Tapa Toimia 2013.)

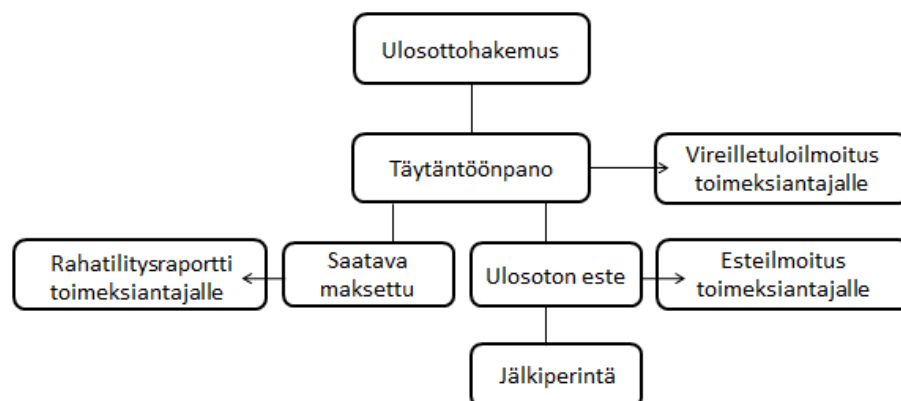
Vantaan kaupungille on myönnetty Voudin viraston toimesta lupa, että perinnän toimeksisaaja saa siirtää saatavat ulosottoon, mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta ja kyseessä on julkisoikeudellinen saatava. Intrum Justitia Oy päivittää ulosottokelpoisten saatavien listan ja velallisen tiedot joka perjantai Intrumin verkkosivuille, josta ne ovat tarkistettavissa neljän-toista päivän ajan. Vantaan kaupungin on tarkastettava ulosottoon siirtyvät saatavat ja ilmoitettava välittömästi mikäli ulosottoon on siirtymässä saatavia, jotka on syytä poistaa. Esimerkiksi, jos tiedossa on, että asiakas on saamassa takautuvasti hyvitystä perittäviin saataviin, on kaupungilla siinä tilanteessa velvollisuus poistaa saatavien meno ulosottoon asti. Tämä tarkastusvelvollisuus perustuu eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätökseen, joka tuli voimaan 5. huhtikuuta 2012. (Tapa Toimia 2013.)

Vantaan kaupungin yksityisoikeudellisiin saataviin on ensin haettava haasteella käräjäoikeuden tuomio, ennen kuin sen saa siirtää ulosoton perittäväksi. Jos kyse on yksinkertaisesta ja riidattomasta saatavasta, haetaan ulosottoa summaarisella menettelyllä eli suppealla ulosotolla. Julkisoikeudellisen saatavan ollessa kyseessä täytyy saatava siirtää ulosmitattavaksi ulosottoviranomaiselle heti pakkoperintään siirtämisen jälkeen. Yksityisoikeudellisissa saata- vissa, siirretään saatavat ulosmitattavaksi heti, kun käräjäoikeuden yksipuolinen lainvoimainen tuomio on saatu. Tuomioistuimen ratkaisu on liitettävä ulosottohakemukseen alkuperäisenä.

Saatavat toimitetaan aina kahden vuoden välein ulosottoon ulosmitattavaksi. Kun kyseessä on toinen ulosottohakemus tai useampi, on järkevää velkojan kannalta ajoittaa hakemus syys-

kuulle, jolloin mahdolliset velallisen saamat veronpalautukset tulee hyödynnettyksi ja saatavien takaisinsaanti voisi olla todennäköisempää.

Pääsääntöisesti kaupungin saatavat haetaan aina suppealla ulosotolla, ellei kyseessä ole poikkeuksellisen suuri saatava, jolloin järkevämpää on hakea normaalia ulosottoa tai jos saatavalla on monta velallista. Kaupungin ulosottoasioissa neuvoa hankaliin tilanteisiin haetaan toimialojen lakimiehiltä. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Julkisoikeudellisten saatavien ulosotto.

Taloussäännön 17 pykälän mukaan kaupunginhallituksella ja lautakunnalla alaisensa toiminnan osalta on oikeus päättää saatavan tilinpidosta poistamisesta tai saatavasta luopumisesta, mikäli perimistoimet ovat osoittautuneet tuloksettomiksi ulosmittauksen tai konkurssin yhteydessä tai muutoin voidaan riittävän painavin perustein olettaa, ettei saatavaa myöhemminkään saada velalliselta perityksi tai periminen muutoin on katsottava kohtuuttomaksi. Vanhentuneet saatavat on poistettava tilinpidosta. Vanhentuneiden saatavien poistamisesta tilinpidosta päättää toimialajohtaja, keskushallinnon osalta keskushallinnon apulaiskaupunginjohtaja ja talouspalvelukeskuksen hoidettavaksi keskitetyn laskutuksen osalta talouspalvelukeskuksen johtaja tai heidän määräämänsä. (Laskutus- ja perintäohjeet 2013.)

9 Kyselyjen analysointi ja kehitysehdotukset

Tutkimus on tehty kahden kyselyn pohjalta, jotka on annettu myyntilaskutuksen esimiehille vastattavaksi. Toinen kysely koski lakimuutosten vaikutusta perintään ja toinen perinnän toimivuutta tällä hetkellä esimiesten näkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimukseen haluttiin tuoda esille se, vaikuttiko lakimuutos Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perintäkäytänteisiin millään tavalla ja jos vaikutti, niin miten ja kuinka suuria toimenpiteitä muutos vaati sekä mitä kehitysehdotuksia syntyi kyselyn pohjalta perinnän tehostamiseksi.

9.1 Lakimuutosten vaikutus kaupungin perintään

Vantaan kaupungin perintä on kokonaan ulkoistettu Intrum Justitia Oy:lle Talouspalvelukeskuksen saatavien osalta, joten käytännön toimenpiteitä ei tarvittu. Perintälain puitteissa Vantaan kaupunki on kumminkin velvoitettu hoitamaan tiettyjä toimenpiteitä, velallisen niin vaatiessa. Näitä perintälain velvoitteita on esimerkiksi asiakkaan opastaminen perinnässä ja ylipäättänsä asiakkaiden kunnioittaminen, vaikka he ovat kaupungille velkaa. (Liite 1.)

Muutokset tapahtuivat Intrum Justitia Oy:n perinnässä ja he joutuivat tekemään uudistuksia, kuten esimerkiksi erittelemään maksumuistutuksen ja maksuvaatimuksen sisältöä. Uudistuksen tullessa voimaan 16.3.2013, vaadittiin velkojaa tai perinnän toimeksisaajaa erittelemään näiden yllä mainittujen kirjeiden sisältöön erikseen saatavan pääoma, korot ja siitä perittävät kulut sekä lisäämään teksti, jossa kerrotaan velallisen oikeus keskeyttää vapaaehtoinen perintä ja pyytää siirtymistä suoraan oikeudelliseen perintään. (Liite 1.)

Vantaan kaupungin kannalta lakimuutosten ei koettu poikkeavan entisestään mitenkään. Vantaan kaupungilla työskentelevien henkilöiden on aina ajateltava asiakaslähtöisesti ja uusimpien muutoksien myötä haluttiin lisätä juuri sitä, että kuluttajien ylivelkaantumista saataisiin vähennettyä ja kuluttajavelallisten taloudellista tilannetta tuettua sekä suurien velkojien, kuten julkisyhteisöjen yllätettä madallettaisiin. On tärkeä muistaa, että Vantaan kaupungin suurin osa saatavista tulee kuntalaisilta ja sen takia myös velallisia kohdellaan arvokkaasti ja pyritään edistämään kaikin tavoin sitä, että velkaantuneisuutta voitaisiin estää. (Liite 1.)

Talouspalvelukeskuksen työntekijöitä tiedotettiin lainmuutoksista yhteisessä palaverissa käymällä läpi muutokset ja niiden vaikutus omaan työhön sekä päivittämällä Tapa toimia -dokumentti, joka on koottu yhdessä Intrum Justitia Oy:n kanssa. Dokumentti on kattava opas perintäkäytännöistä, perintämaksuista ja yhteistyöstä toimeksiantajan ja toimeksisaajan välillä. Tämä opus on kaikkien talouspalvelukeskuksessa työskentelevien luettavissa ja siihen on hyvä uusien työntekijöiden perehtyä taloon tullessaan, jos perinnän kanssa on tekemisissä. (Liite 1.)

Työntekijöitä ei erikseen koulutettu perinnän muutoksista, vaan tarvittava tieto tuli palaverin ja päivitetyn Tapa toimia -dokumentin myötä. Tarvetta koulutukselle ei koettu olevan, koska muutokset eivät sinällään vaikuttaneet Talouspalvelukeskuksen työhön, vaan Intrum Justitia Oy:n toimintaan ja heidän työntekijät saivat tarvittavan koulutuksen. Yhteistyö on tiivis toimeksiantajan ja toimeksisaajan välillä, joten tarpeen tullessa apua asiakkaiden kysymyksiin on saatu Intrumilta. Intrum Justitia Oy:n lähettämistä kirjepohjista on työntekijöille olemassa mallit, joista voi tarvittaessa katsoa sisällön ja asiakasta ohjeistaa tekstin tarkoituksesta, perittävistä kuluista ja miten asiakkaan tulisi toimia saadessaan kirjeen. (Liite 1.)

Perintälain muutoksista ja voimaantulosta ei kuntalaisia tiedotettu, vaan tieto päivitettiin Vantaan kaupungin sivuille, josta jokainen itse pääsee sen lukemaan, mikäli haluaa enemmän tietoa asiasta. Perintälain muutokset todellisuudessa olivat kuitenkin aika suppeat kaupungin omien toimien osalta, joten ei koettu, että siitä pitäisi erikseen informoida. (Liite 1.)

9.2 Perinnän toimivuus esimiesten näkökulmasta

Vantaan kaupunki on ulkoistanut perintänsä Intrum Justitia Oy:lle ja ulkoistaminen on koettu monin tavoin eduksi. Perinnällä on suuri merkitys kaupungin taloudentilanteen kannalta, joten saatavat on kotiutettava viipymättä, tehokkaasti ja taloudellisesti noudattamalla lainsäädäntöä, joten pelkän Talouspalvelukeskuksen työntekijöiden määrä ja resurssit eivät riittäisi hoitamaan näin suurta työmäärää. Ulkoistaminen on myös taloudellisesti kannattavampaa, niin välittömien sekä välillisten hallintokulujen kannalta sekä ylipäättänsä saatavien takaisin saaminen on varmempaa. Jos perintä hoidettaisiin kokonaisuudessaan itse, jouduttaisiin tekemään merkittäviä muutoksia, kuten tietojärjestelmien uudistamista, palvelunumeron ja muiden palvelukanavien perustamista, henkilöstön täydennyskoulutusta sekä palkkaamaan lisää työntekijöitä, lakimiehiä, järjestelmän asiantuntijoita sekä esimies hoitamaan perinnän tiimiä. (Liite 2.)

Perinnän ulkoistamisesta on tullut asiakkailta jonkin verran reklamaatioita ja huomautuksia siitä, että kaupunki ei itse lähetä yhtään maksumuistutusta, vaan perintä on heti Intrum Justitia Oy:n perittävänä. Ensimmäinen maksumuistutus tosin lähtee Vantaan kaupungin nimissä, mutta asiakkaat pelästävät kun Intrum Justitia Oy on kirjeen lähettäjänä. Yhtenä syynä asiakkaiden "pelkoon" on se, että he luulevat maksumerkintähäiriön syntyvän heti kun saatava on siirtynyt kaupungilta sen toimeksisaajalle, mutta näinhän se ei tietenkään ole. Perinnän ulkoistaminen on nykyisin hyvinkin yleistä keskisuurilla ja suurilla yrityksillä sekä kunnilla, mutta velkojan täytyy muistaa, että eivät kaikki asiakkaat tästä ole tietoisia. On paljonkin asiakkaita, joille perintä on uutta, koska he hoitavat maksuvelvollisuutensa aina tunnollisesti, mutta inhimillisiä erehdyksiä tapahtuu kaikille ja silloin pitää ymmärtää asiakkaan huoli ja pystyä selvittämään asiakkaalle, mistä on kysymys. (Liite 2.)

Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyö on toiminut pääsääntöisesti hyvin. Palavereja järjestetään säännöllisesti kahden kuukauden välein, johon osallistuvat Talouspalvelukeskuksen palvelupäälliköt sekä Intrum Justitia Oy:n yhteyshenkilöt ja yhteyspäällikkö. Palavereissa käydään läpi käytännön perintätyössä havaittuja ongelmia sekä mahdollisia kehittämistarpeita. (Liite 2.)

Talouspalvelukeskuksen laskutus- ja perintätehtävien hoitajat osallistuvat yhteistyöpalaveriin yksi tai kaksi kertaa vuodessa, joissa käydään läpi muuttuneita käytänteitä sekä mahdolli-

sia epäselviä asioita jos sellaisia on. Perintätoimisto voi tarpeen vaatiessa järjestää lisäkoulutusta työntekijöille esimerkiksi Web-portaalin käytöstä tai perintälainmuutoksista. Omia Talouspalvelukeskuksen sisäisiä palaverieja pidetään noin kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useamminkin. (Liite 2.)

Vaikka Vantaan kaupunki on ulkoistanut perintätoiminnan, on työntekijöiden osattava ainakin pääpiirteittäin perintäprosessin kulku sekä perintälain säännökset joltain osin. Kaupungilla on velvollisuus hoitaa tiettyjä perintälain vaatimia velvoitteita velallisen niin pyytäessä. Asiakkaat ovat useasti yhteydessä suoraan Talouspalvelukeskukseen ensimmäisen maksumuistutuksen saatuaan, koska he haluavat varmistaa, minkä kuun saatava avoinna ja onko perintä aiheellinen, ennen kuin ottavat yhteyttä Intrum Justitia Oy:n tai maksavat saatavan maksumuistutuksen tiedoilla. (Liite 2.)

9.3 Kehitysehdotukset

Avoimien kyselyjen sekä haastattelun pohjalta nousi esille muutamia asioita, mitä Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen esimiesten mielestä pitäisi parantaa ja mitä asioita itseen työntekijänä huomannut, että voisi mahdollisesti kehittää paremmaksi. Kyselyjen ja haastattelun pohjalta voidaan todeta, että Vantaan kaupungin perintäprosessi toimii hyvin sekä yhteistyöhön Intrum Justitia Oy:n kanssa ollaan oltu tyytyväisiä. Kehittämissuhteilla pyritään parantamaan entisestään Vantaan kaupungin ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyötä, sekä nopeuttamaan asiakkaiden palvelua, kun kyseessä on jo Intrum Justitia Oy:lle sekä mahdollisesti ulosottoon siirretyistä saatavista.

Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksesta ajetaan viikoittain perintäajona Intrum Justitia Oy:lle lista erääntyneistä saatavista. Näiden perintäajojen jälkeen Intrum Justitia Oy:n pitäisi lähettää kuittausilmoitus siitä, että lista on tullut perille ja määrä on sama kuin Talouspalvelukeskuksesta on ilmoitettu, mutta aina ei kuitenkaan kuittausilmoitusta lähetetä. On ollut tapauksia, joissa kuittausilmoitus olisi ollut ehdoton, esimerkiksi listassa on ollut ongelmia ja se pitäisi ajaa uudestaan, mutta siitä ei ole perintäajoa tekeväälle henkilölle ilmoitettu mitään. Jotta jatkossa voitaisiin estää näiden tilanteiden syntyminen ja Talouspalvelukeskuksen perintäajoa tekevän henkilön ei tarvitsisi kysellä perään, on ehdottoman tärkeää, että Intrum Justitia Oy:n yhteyshenkilöt sitoutuvat siihen, että jokaisesta perintäajosta tehdään sovittu kuittausilmoitus ja ongelmista raportoidaan välittömästi. Tämän asian toteuttamiseksi, pitää asia sopia uudelleen seuraavassa palaverissa ja kirjata ylös, miksi Talouspalvelukeskukselle täytyy raportoida näistä asioista.

Tällä hetkellä käytetään työssä paljon apuna Intrum Justitia Oy:n verkkosivuja, jossa käydään päivittäin kirjaamassa tulleita suorituksia, laskun hyvityksiä tai muuten perinnästä poistetta-

via laskuja ja on huomattu, että tiedon päivittämisessä on puutteita ja ajoittain viivettä. Esimerkiksi, kun velallinen soittaa Talouspalvelukeskukseen ja haluaa tietää, missä tilanteessa hänen maksamattomat laskut menevät, onko ne jo ulosotossa asti vai onko edes siirtynyt Intrum Justitia Oy:lle, käydään tarkistamassa asia asiakkaan reskontrasta sekä Intrum Justitia Oy:n Web-sivuilla. Etenkin, kun kyseessä on jo ulosottoon siirretyistä saatavista, on tieto vajavainen Intrum Justitia Oy:n Web-sivuilla, koska sinne ei läheskään aina päivitetä sitä tietoa, että missä tilanteessa saatava on. Yleensä kun syynä on keskeytys, on hankala sanoa, että onko asia ulosottoon siirretty vai Intrum Justitia Oy:n jälkiperintään. Asian parantamiseksi olisi hyvä järjestää koulutus, johon osallistuisi Intrum Justitia Oy:n yhteishenkilöt sekä myyntilaskutuksen tiimien esimiehet sekä työntekijät, jotta Talouspalvelukeskuksen työntekijöitä voitaisiin opastaa Intrum Justitia Oy:n Webin käytössä ja Intrum Justitia Oy:n yhteishenkilöt voisivat kertoa vähän tarkemmin, miten työntekijöiden päivittämä tieto Intrum Webbiin päivittyy heille. On myös huomattu, että kun sivuille käydään päivittämässä velallisen taakse, että perintä lopetetaan, koska laskulle on esimerkiksi tehty jälkikäteen hyvitys, voi myöhemmin tulla tästä saatavasta kysely sähköpostilla Talouspalvelukeskukseen, vaikka saatavan perintä on käyty keskeyttämässä. Jotta varmistetaan yhteistyön sujuvuus ja se, että tieto välittyy Intrum Justitia Oy:lle sekä työntekijät ylipäättensä käyttävät Intrum Justitia Oy:n verkkosivuja oikein, olisi ehdottoman tärkeää, että koulutus järjestyisi.

Viimeisenä kehitysehdotuksena on työntekijöiden perehdyttäminen perintään. Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen myyntilaskutuksen työntekijät ovat päivittäin tekemisissä perinnän kanssa joko niin, että velallinen ottaa yhteyttä tai Intrum Justitia Oy on Talouspalvelukeskukseen yhteydessä. Tämänhetkinen työntekijöiden osaaminen perintäkäytänteiden sekä perintäprosessien osalta on hyvällä mallilla ja he osaavat palvella asiakasta perintälain säätelmin keinoin. Kehittämisehdotukseni ei niinkään koske nykyisiä työntekijöitä vaan mahdollisia uusia työntekijöitä, koska he joutuvat hyvinkin pian aloittaessaan työt Talouspalvelukeskuksessa tekemisiin myös perinnän kanssa. Perinnän ollessa sen toimeksisaajallaan, on heillä suurin vastuu neuvoa velallista, mutta Talouspalvelukeskuksen työntekijöiden on kuitenkin osattava pääpiirteittäin perintäprosessin kulku sekä heidän on pystyttävä neuvomaan asiakasta. Talouspalvelukeskuksen ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyöstä on koottu Tapa Toimia -dokumentti, jossa on kerrottu tarkasti perintäprosessien kulku sekä mitä perintäkuluja velalliselta peritään. Tämä olisi mielestäni hyvä käydä yhdessä oman esimiehen kanssa heti työsuhteen alussa läpi sekä keskustella samalla, miten Talouspalvelukeskuksessa on tapana toimia, jotta toimintatapa olisi aina yhdenmukaista. Lisäksi olisi hyvä koota tästä yleisestä toimintatavasta jonkunlainen dokumentti, jonka kaikki työntekijät voisivat lukea läpi. Dokumenttiin koottaisiin yleisesti, miten saatavat poistetaan perinnästä ja missä ajassa sekä muita käytännön asioita.

9.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

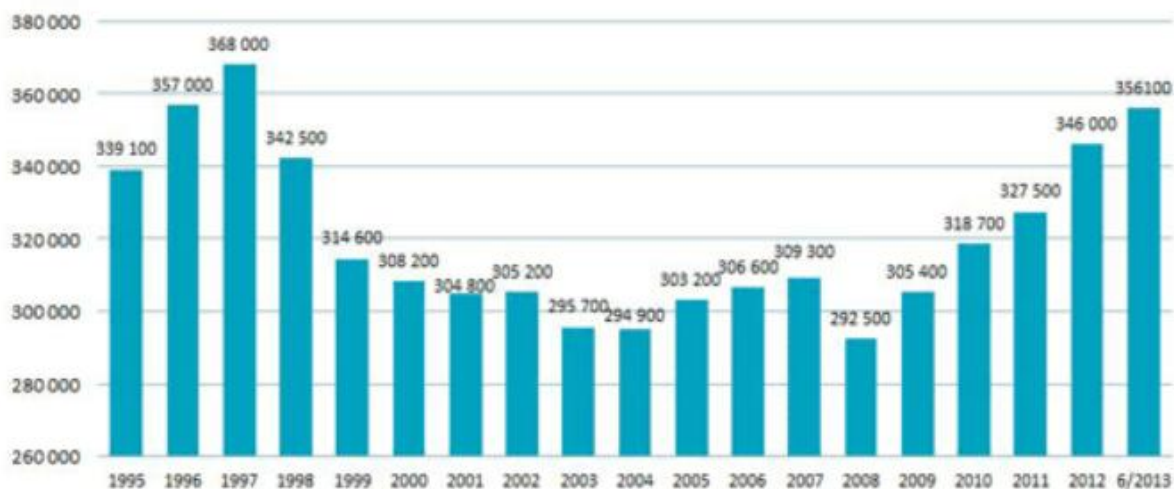
Pätevyys eli validiteetti mittaa sitä, mitä tutkimuksen oli tarkoituskin selvittää. Se tarkoittaa systemaattisen virheen puuttumista. Tämän kaltaisella mittarilla mitattuna mittaukset ovat oikeita, jos mitattavat käsitteet ja muuttujat ovat tarkoin määritelty. Jotta validiteetti toteutuu, on se tarkoin varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla ja harkitulla tiedonkeruulla. Toteutumista edesauttaa tarkkaan määritelty perusjoukko sekä se, että korkea vastausprosentti on varmistettu. Luotettavuus eli reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta tutkimuksessa. Tulokset eivät missään nimessä saa olla sattumanvaraisia niin kuin joissain otoksissa, koska tuloksien pitää olla toistettavissa uudelleen ja uudelleen, jotta luotettavuus toteutuu. Tämän toteutuminen varmistetaan sillä, että itse tutkija on koko tutkimuksen ajan tarkka ja kriittinen ja hän osaa tulkita tuloksia oikein ja virheittä. Varmistamalla oikeanlainen kohderyhmä varmistetaan reliabiliteetin toteutuminen. (Heikkilä 2008, 29-30.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska haastattelu sekä avoimet kyselyt osoitettiin perinnästä vastaaville esimiehille. Esimiehet ovat yhteyshenkilöinä Intrum Justitia Oy:lle ja käyvät säännöllisin väliajoin yhteispalaverissa Intrum Justitia Oy:n kanssa, joten heillä on ajankohtaisin tieto siitä, mitä muutoksia on tulossa ja miten yhteistyö toimii ja tämän takia haastattelu sekä avoimet kyselyt oli hyvä osoittaa heille. Avoimien kyselyjen vastauksilla vahvistettiin jo haastattelussa nousseita asioita esille, joten tulokset ovat luotettavia.

10 Johtopäätökset ja yhteenveto

Tämänhetkinen Suomen taloudellinen tilanne huomioiden on hyvä, että perintälakia päivitetiin vastaamaan enemmän tätä päivää. Etenkin kuluttajien kannalta oli ehdottoman tarpeellista päivittää lakia. Suomen Asiakastieto Oy:n tekemien tutkimusten mukaan tämän hetkinen maksuhäiriötilanne kuluttajien osalta on noussut tämän vuoden 2013 puolella suuresti. Vuodessa uusien maksuhäiriöiden määrä on noussut 17 000 merkinnällä eli noin viidellä prosentilla ja maksuhäiriömerkintöjä oli kesäkuun lopussa jo 356 100 kuluttajalla. Tilanne on todella huolestuttava, koska vuoden 2013 tilanne lähestyy jo uhkaavasti vuoden 1997 tilannetta, jolloin maksuhäiriöiden määrä on ollut 368 000. Jos tämän vuoden aikana ylivelkaantuminen, maksuvaikkeudet sekä työttömyys jatkavat kasvuaan, tulee vuoden 1997 raja rikkoitumaan. (kuvio 8.) (Asiakastieto 2013.)

MAKSUHÄIRIÖISET HENKILÖT 1995-2013



Kuvio 8. Maksuhäiriöiset henkilöt vuosina 1995 - 2013. (Asiakastieto 2013.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä perintälakiin ja uusimpiin muutoksiin, sekä kehittää Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyötä. Opinnäytetyön loppuun olen koonnut kehitysehdotuksia, miten yhteistyötä voisi kehittää ja joistain asioista, kuten raportoinnin lisäämisestä on jo Intrum Justitia Oy:n kanssa keskusteltu ja toivottavasti Intrum Justitia Oy jatkossa raportoi perintäajojen jälkeen, onko ajo onnistunut ja ovatko he ylipäättänsä saaneet aineiston perille. Uskon, että yhteistyöhön tullaan panostamaan molemmien puolin, koska Vantaan kaupunki on toiminut Intrum Justitia Oy:n kanssa jo pitkään ja yhteistyö halutaan pitää jatkossakin.

Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perintäprosessi toimii hyvin ja saatavien takaisin-saanti on suhteellisen tehokasta. Ennen Talouspalvelukeskuksen perustamista on perintäprosessia hoidettu toimialoilta itsenäisesti sekä Intrum Justitia Oy:n kanssa. Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus perustettiin vuonna 2006, jolloin laskutus ja perintä keskitettiin Talouspalvelukeskukseen. Kuitenkin vasta vuodesta 2009 alkaen on tehty yhteinen sopimus Intrum Justitia Oy:n kanssa, jolloin koko perinnän hoito on siirretty Talouspalvelukeskukseen, lukuun ottamatta kirjastopalveluiden, pysäköinnin valvonnan sekä Vantaan kaupungin Työterveys-huolto Oy:n perintää.

Talouspalvelukeskuksen myyntilaskustiiimien työntekijät tiedostavat perintälain uudistukset ja perintäprosessin kulun sekä osaavat palvella asiakkaitaan perinnän asioissa. Uskon, että säännölliset palaverit Intrum Justitia Oy:n kanssa auttaisivat myös meitä työntekijöitä ymmärtämään paremmin verkkosivujen toimivuuden sekä oppisimme käyttämään niitä tehokkaammin.

Opinnäytetyötä hyödynnetään Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskuksen perintäprosessissa ja voin myös itse hyödyntää kaikkea oppimaani työssäni. Mielestäni tämä opinnäytetyö antaa kattavan kokonaiskuvan tällä hetkellä voimassa olevasta perinnästä ja perintälaista. Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, mutta samalla opettavaista, koska opin työtä tehdessä paljon uutta perinnästä ja uskon, että siitä tulee olemaan minulle hyötyä jatkossa.

Lähteet

Painetut lähteet

- Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Helsingin kauppakamari Oy
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Ijäs, S. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Koskelo, P. & Lehtimäki, S. 1997. Yksityishenkilön velkajärjestely. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Koulu, R. & Lindfors, H. 2010 a. Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet. Helsinki: Yliopistopaino
- Koulu, R. & Lindfors, H. 2010 b. Maksukyvyttömyys yritys velkojana ja velallisena. Helsinki: Edita Prima
- Koulu, R. & Lindfors, H. 2013. Velkavastuun toteuttaminen luottoyhteiskunnassa. Helsinki: Unigrafia Oy
- Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum
- Myllymäki, J. & Pönkä, P. 2009. Kuntaperintä : saatavat, perintälaki ja perinnän kilpailutus kunnissa. Helsinki: KL-kustannus
- Pönkä, P. & Willman P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita
- Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Gummerrus kirjapaino Oy
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Töyrylä H. 2007. Ulosottoakaari. Vantaa: WSOYpro
- Uitto, T. 2009. Maksuvelvollisuuden lakkaamisesta. Gummerrus kirjapaino Oy
- Uitto, T. 2010. Velkajärjestely. Kiinteistöalan Kustannus Oy

Sähköiset lähteet

- Asiakastieto 2013. Maksuhäiriöisiä kuluttajia 17 000 vuodessa lisää. Viitattu 24.10.2013
http://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto/ajankohtaista/-/asset_publisher/gxzzwXCm45vn/content/maksuhairioisia-kuluttajia-17-000-vuodessa-lisaa
- Laki ulosottomaksuista 2006. Viitattu 10.10.2013
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950034?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=saatavien%20perint%C3%A4>
- Laki saatavien perinnästä 2013. Viitattu 27.07.2013
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2005. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Viitattu 04.09.2013.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb815349f89a83dd303896a32a/Hyv%C3%83%C2%A4+perint%C3%83%C2%A4tapa+kuluttajaperinn%C3%83%C2%A4ss%C3%83%C2%A4+2005+.pdf>

Kuluttajaliitto 2013. Velkojen maksaminen ja perintä. Viitattu 17.09.2013
http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/raha-asiat_ja_niiden_hoito/velkojen_maksaminen_ja_perinta

Mökkönen, K. & Töyrylä, H. 2013. Viivästyskorkosäännökset ovat muuttuneet. Viitattu 23.10.2013
<http://onlinepalvelu.sanomapro.fi/?navi=Onlinepalvelut.Juridiikkafokus&prevpos=pl000-ak&pos=pl000-ak&page=selain&ts=jf&openhaku=&gethere=>

Oikeuslaitos 2011. Täytäntöönpanokelpoisuuden määräaika ja saatavan lopullinen vanhentuminen. Viitattu 07.07.2013
<http://www.oikeus.fi/41302.htm>

Oikeusministeriö 2007. Ulosottokaari. Viitattu 28.08.2013.
http://oikeusministerio.fi/material/attachments/om/tiedotteet/fi/2007/6AEVn4XuA/Ulosottokaari_010607.pdf

Opinnäytetyöpakki 2013. Keskeiset käsitteet. Viitattu 23.11.2013.
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiKasitteet.aspx>

Suomen Pankki 2013. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot ajalle 1.7.-31.12.2013. Viitattu 13.09.2013
http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/pages/tiedote18_2013.aspx

Vantaan kaupunki 2013 a. Vantaan organisaatio. Viitattu 07.09.2013
http://www.vantaa.fi/fi/hallinto_ja_talous/organisaatio

Vantaa kaupunki 2013 b. Tietoa Vantaasta. Viitattu 30.08.2013
http://www.vantaa.fi/fi/tietoa_vantaasta

Julkaisemattomat lähteet

Perttilä, A. 2013. Esimiehen haastattelu 19.09.2013. Vantaan kaupungin Talouspalvelukeskus. Vantaa.

Tapa Toimia 2013. Vantaan kaupungin ja Intrum Justitia Oy:n yhteistyö dokumentti. Viitattu tekstissä 15.10.2013

Vantaan kaupungin laskutus- ja perintäohjeet 2013. Viitattu tekstissä 18.10.2013

Vantaan Talousarvio 2012.

Kuviot

Kuvio 1. Perinnän kulku.....	9
Kuvio 2. Julkisoikeudellisten saatavien perintä.	34
Kuvio 3. Kuluttajan yksityisoikeudellisten saatavien perintä.	35
Kuvio 4. Huoneenvuokrasaatavien perintäprosessi.....	36
Kuvio 5. Yrityksen yksityisoikeudellisten saatavien perintä.....	36
Kuvio 6. Jälkiperinnänprosessi.....	38
Kuvio 7. Julkisoikeudellisten saatavien ulosotto.	40
Kuvio 8. Maksuhäiriöiset henkilöt vuosina 1995 - 2013.....	46

Taulukot

Taulukko 1. Kuluttajasaatavien perintäkulut	18
Taulukko 2. Yksityisoikeudelliset saatavat.	31
Taulukko 3. Julkisoikeudelliset saatavat.	31
Taulukko 4. Elokuun ja syyskuun laskutusmäärät.	32
Taulukko 5. Perintään siirtyvien saatavien määrät kuukausittain.....	33

Liitteet

Liite 1: Kysely perintälain uudistuksen vaikutuksista Vantaan kaupungin perintään.....	53
Liite 2: Kysely perinnän toimivuudesta esimiesten näkökulmasta.....	54

Liite 1. Kysely perintälain uudistuksen vaikutuksista Vantaan kaupungin perintään

1. Miten uudistus vaikutti Vantaan kaupungin perintään?
2. Miten muutokset koetaan Vantaan kaupungin kannalta?
3. Miten työntekijöitä tiedotettiin uusista lakimuutoksista?
4. Koulutettiin työntekijöitä perinnän muutoksista?
5. Tiedotettiin Vantaan kaupunki asiakkaitaan uusista muutoksista?
6. Onko asiakkailta tullut palautetta, positiivista tai negatiivista, koskien muutoksia?

Liite 2. Kysely perinnän toimivuudesta esimiesten näkökulmasta

1. Mitä etuja on ollut Vantaan kaupungin kannalta perinnän ulkoistamisesta?
2. Onko Vantaan kaupungilla ollut ristiriitoja sen takia, että perintä on ulkoistettu?
3. Onko yhteistyö Intrum Justitia Oy:n kanssa toiminut?
4. Onko työntekijöillä, jotka päivittäin ovat perinnässä jollain tapaa mukana, tarpeeksi tietoa perintä asioista?
5. Koetko, että työntekijöiden tarvitsee osata perinnän asioita?
6. Onko sinulla kehitysehdotuksia, miten perintää voisi parantaa?