

Meeri Iivanainen

Marika Iivanainen

YRITTÄJIEN NÄKÖKULMIA
ULKOISTETUSTA LASKUTUKSESTA
JA PERINNÄSTÄ
Hyvä laskutus- ja perintätapa

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Toukokuu 2015




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 12.5.2015
Tekijä(t) Meeri ja Marika Iivanainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto
Nimeke Yrittäjien näkökulmia ulkoistetusta laskutuksesta ja perinnästä	
Tiivistelmä Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimintaohjeistus toimeksiantajallemme hyvästä laskutus- ja perintätavasta. Tutkimusongelmina oli selvittää, mitkä ovat lainmukaiset toimintatavat laskutuksen ja perinnän suorittamiseen ja toimivatko haastateltavat yritykset hyvän laskutus- ja perintätavan mukaisesti. Työn toimeksiantaja on Mikkelissä toimiva auktorisoitu tilitoimisto Tilisavotta Oy. Työn viitekehys koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa käydään läpi yleisesti ulkoistamista. Toinen viitekehyyksen luku käsittelee tietoa yleisistä laskutuskäytännöistä ja ohjeista. Kolmas osio sisältää tietoa perinnästä lakien ja kuluttaja-asiamiehen näkökulmasta. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruu toteutettiin haastatteluin ja käyttämällä apuna sisällönanalyysiä. Suoritimme sisällönanalyysin vertaamalla dokumenttiaineiston ja haastatteluaineiston tuloksia keskenään ja tekemällä sen pohjalta johtopäätöksiä. Haastatteluja suoritettiin yhteensä kahdeksan ja kohteina olivat yrittäjät itse, reskontranhoitajat sekä toimitusjohtajat. Valitsimme haastateltavia yrityksiä satunnaisesti Itä-Suomen alueelta. Työssä hyödynnettiin aineiston analysointikeinoina teemoittelua ja tyypittelyä. Tulokset luku koostuu ensiksi dokumentti-analyysin ja sen jälkeen haastatteluaineiston tuloksista. Työn lopputuloksena syntyivät toimintaohjeet toimeksiantajalle. Opinnäytetyön tuloksien pohjalta tehtiin myös yleisiä johtopäätöksiä ohjeiden luomisen lisäksi. Toimeksiantaja hyötyy opinnäytetyön tuloksista ja voi pohtia, voivatko he parantaa yhteistyötä ja käytäntöjä tai mahdollisesti muuttaa perinnän toimittajaa sopimussuhteen ollessa ongelmallinen.	
Asiasanat (avainsanat) Laskutus, perintä, ulkoistaminen	
Sivumäärä 87+5	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteestä 2 ja 3 löytyvät toimintaohjeet toimeksiantajalle.	
Ohjaavan opettajan nimi Kristiina Kinnunen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Tilisavotta Oy

DESCRIPTION

	Date of the bachelor's thesis 12 May 2015
Author(s) Meeri ja Marika Iivanainen	Degree programme and option Business management, financial administration
Name of the bachelor's thesis Entrepreneurs' perspectives of outsourced invoicing and debt collection	
Abstract The aim of the bachelor's thesis was create instructions for our client about good invoicing and debt collection practises. The research problem was to examine what legal methods there are to execute invoicing and debt collection. Another research problem was to find out if the interviewed companies operated in accordance with the good invoicing ant debt collection practises. Our client is an authorized accounting company which operates in Mikkeli. The theoretical framework of the study was divided into three different parts. The first part includes basic information on outsourcing. The second part consists of invoicing and the last one deals with debt collection from the perspective of laws and consumer ombudsperson. The qualitative research method was applied in this thesis. The material was collected by interviews and document analysis. We completed document analysis by comparing document material and interview material together and making conclusions based on it. Eight interviews were done altogether and the interviewees were entrepreneurs, personal ledger workers and chief executive officers. We chose the interviewees' companies at random in eastern Finland. Themes and typcasting were used in analysing the material in our bachelor's thesis. The results chapter consists of the results of the document analysis and the interview material. All this led to drawing up instructions for the client. In addition to the instructions general conclusions of the results were made. The client will benefit from the results of the bachelor's thesis and they can also consider, if they could possibly improve cooperation and their practises or change the executor of the debt collection if the contractual relation is problematic.	
Subject headings, (keywords) Invoicing, debt collection, outsourcing	
Pages 87+5	Language Finnish
Remarks, notes on appendices Instructions for the client can be found in attachments 2 and 3.	
Tutor Kristiina Kinnunen	Bachelor's thesis assigned by Tilisavotta Oy

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	ULKOISTAMINEN.....	2
2.1	Ulkoistaminen käsitteenä.....	2
2.2	Syyt ulkoistamiselle.....	3
2.2.1	Ydinsaaminen	3
2.2.2	Taloudelliset ja strategiset syyt.....	4
2.2.3	Muut syyt ulkoistamiselle.....	5
2.3	Ulkoistettavat toiminnot	6
2.4	Ulkoistamisen hyödyt	7
2.4.1	Strategiset hyödyt.....	8
2.4.2	Operatiiviset hyödyt.....	10
2.5	Ulkoistamisen haasteet ja onnistumisen riskit.....	11
2.5.1	Johdon eri haasteet.....	11
2.5.2	Tutkimustuloksia suuryritysten ulkoistamisen haitoista.....	13
2.6	Ulkoistajan ja alihankkijan välinen sopimussuhde.....	14
2.6.1	Ulkoistusprosessin eteneminen.....	15
2.6.2	Sopimuksen päättäminen tai purkaminen	18
3	LASKUTUS	18
3.1	Myyntilaskutus	19
3.1.1	Laskun ajoitus ja osapuolien yhteystiedot	19
3.1.2	Laskun sisältö.....	21
3.1.3	Toinen laskutusdirektiivi	22
3.2	Luottokauppa ja sen kustannukset	23
3.2.1	Kulutusluotto ja yritysluotto	24
3.2.2	Osamaksu ja Leasing	25
3.2.3	Luoton kustannukset ja hyvä luotonantotapa.....	25
3.2.4	Lasku paperisena ja sähköisenä	26
4	PERINTÄ.....	28
4.1	Saatavan perintä.....	29
4.1.1	Yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat.....	30
4.1.2	Kuluttajasaatava.....	31
4.2	Vapaaehtoinen perintä perintätoimien käynnistäjänä.....	31

4.3	Hyvä perintätapa	33
4.3.1	Maksumuistutus ja sen sisältö.....	33
4.3.2	Huomautusaika ja viivästysseuraamukset.....	35
4.3.3	Hyvän perintätavan vastaiset menettelyt	37
4.4	Oikeudellinen perintä vapaaehtoisen perinnän jatkajana	38
4.4.1	Luotonvalvonta	39
4.4.2	Maksukyvyttömyys.....	40
4.4.3	Haastemenettely.....	41
4.5	Perimiskulut.....	42
5	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	44
5.1	Tilisavotta Oy	44
5.2	Toimeksiantoyrityksen perinnän ja laskutuksen nykytilanne.....	45
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	46
6.1	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä	47
6.2	Aineistonkeruu.....	48
6.3	Aineiston analysointi	50
6.4	Aineistonkeruu ja analysointi opinnäytetyössämme	52
7	TULOKSET	54
7.1	Lain määräykset laskutuksesta	55
7.2	Lain määräykset perintätoimista.....	57
7.2.1	Saatavatyyppien periminen vapaaehtoisessa ja oikeudellisessa perinnässä	58
7.2.2	Kuluttaja-asiamiehen ohjeistukset perinnästä.....	60
7.3	Haastatteluaineiston tulokset ulkoistamisesta ja laskutuksesta	62
7.4	Haastatteluaineiston tulokset perinnän ulkoistamisesta.....	65
7.4.1	Vapaaehtoinen perintä haastateltavissa yrityksissä	65
7.4.2	Hyvä perintätapa yrityksissä.....	66
7.4.3	Oikeudellisen perinnän tilanne	69
7.4.4	Yrityksien koon ja toimialan vaikutus tuloksiin.....	71
8	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	72
8.1	Johtopäätökset ja toimenpidesuosituksset laskutuksen suorittamiseen.....	72
8.2	Johtopäätökset ja toimenpidesuosituksset vapaaehtoisen perinnän suorittamiseen	73
8.3	Johtopäätökset ja toimenpidesuosituksset hyvälle perintätavalle	74

8.4	Johtopäätökset ja toimenpidesuositukset oikeudellisen perinnän suorittamiseen	76
8.5	Luotettavuus	77
9	LOPUKSI.....	79
LIITTEET		
1 Haastattelulomake		
2 Laskutusohjeet		
3 Perintäohjeet		

1 JOHDANTO

Oikeusvaltio on jatkuvassa kehityksessä ja ylivelkaantuneisuus on aiheuttanut paljon ongelmia. Lukuisilla lakiuudistuksilla on pyritty keventämään velallisen asemaa, vaikka uudistuksen maksajaksi koituukin lopulta luotonantaja. Edellä mainittuihin uudistuksiin kuuluvat muun muassa laki yksityishenkilön velkajärjestelystä, ulosottolainsäädännön uudistus määräaikoineen ja kuluja koskevine muutoksineen. (Pönkä & Willman 2005,15.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda ”toimintaohje” toimeksiantajallemme hyvästä laskutus- ja perintätavasta. Samalla kartoitettiin, olivatko yrityksen työntekijät ylipäättänsä tietoisia ulkoistusorganisaation tekemistä toimista ja mitkä ovat sallittuja toimenpiteitä lain mukaan ja mitkä eivät. Tutkimusongelminamme on selvittää, mitkä ovat lainmukaiset toimintatavat laskutuksen ja perinnän suorittamiseen ja toimivatko ulkoistajaorganisaatiot hyvän laskutus- ja perintätavan mukaisesti. Luvussa 2 käsitellään yleisesti ulkoistamista. Luvut 3 ja 4 käsittelevät asiaa laskutuksesta ja perinnästä lakien ja kuluttaja-asiamiehen näkökulmasta. Tuloksissa luvussa 7 esitellään lain määäämiä ohjeita ja oman haastatteluaineiston tulokset sekä luvussa 8 pyritään etsimään eroja edellä mainittujen välillä tekemällä johtopäätöksiä. Luodut toimintaohjeet löytyvät liitteistä 2 ja 3.

Tutkimus toteutettiin kahdeksalle Itä-Suomen alueella toimivalle erikokoiselle ja eri toimialoilla vaikuttavalle yritykselle. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tiedonhankinta tapahtui haastatteluiden avulla, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelut tapahtuivat tammi–helmikuussa 2015. Haastattelu eteni puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla, jossa kysymykset oli ennalta määriteltä. Tulosten pohjalta etsittiin yhtäläisyydet ja erot, joiden avulla tehtiin toimintaohjeet, jolla pyrittiin kehittämään yrityksen liiketoimintaprosesseja.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Mikkelissä toimiva tilitoimisto Tilisavotta Oy, joka on ulkoistanut omat perintätoimenpiteensä. Työnjako tapahtui seuraavasti: Meeri keskittyi viitekehyyksessä ulkoistamiseen ja Marika perintään. Yhdessä kirjoitettiin laskutus-osio. Tutkimusmenetelmien kirjoittamisen hoiti Meeri ja toimeksiantajan kuvauksen Marika. Haastattelut ja niiden pohjalta tehdyt tulokset sekä johtopäätökset tehtiin yhdessä.

2 ULKOISTAMINEN

Nykyään palvelu voidaan tuottaa neljällä eri tavalla. Palvelu voidaan tuottaa itse, muodostaa osaamis- tai palvelukeskus, muodostaa yhteisyritys tai ulkoistamalla palvelu kokonaan tai osittain. Yrityksen tarpeet ja mallit määrittelevät sopivan tavan valinnan tapauskohtaisesti. (Kiiskinen ym. 2002, 69.) Nykyään yrityksen kehitys johtaa koon kasvuun ja yritysliittoutumien muodostamiseen, mutta hieman yleisempää on kuitenkin se, että puretaan hierarkkiset organisaatiot pienemmiksi yksiköiksi ja muodostetaan verkostomaisia yhteistyösuhteita. Tähän muutokseen liittyy keskeisesti yritystoimintojen ulkoistaminen. (Kiiha 2002, 1.)

Ulkoistamisessa yritys siirtää joitakin yhtiön aikaisemmin sisäiseen toimintaan kuuluneita toimintoja alihankkijalle ja sen seurauksena siirtyvät myös päätöksenteon oikeudet suurimmaksi osaksi alihankkijalle. Koska toiminta on toistuvaa ja osapuolten välille on muodostettu sopimus, ulkoistaminen on enemmän kuin konsulttien käyttöä. Käytännössä ei siirretä vain toimintoja, vaan tuotannontekijät ja päätöksenteon oikeudet siirretään myös. Tuotannontekijöitä tässä yhteydessä ovat työntekijät, tilat, laitteet, teknologia ja muut varat. (Greaver 1999, 3.) Alihankinnan ja ulkoistamisen pieni ero johtuu siitä, että alihankinnassa yritys hankkii toiselta yritykseltä sellaista, mitä voisi tehdä itsekin. Yleensä ulkoistaminen on sitä, ettei oma osaaminen riitä toiminnon tekemiseen. (Järvinen ym. 2010, 25.)

2.1 Ulkoistaminen käsitteenä

Ulkoistamisen ilmiö kasvaa vuosi vuodelta yhä yleisemmäksi, jopa nopeampaan tahtiin kuin kotimaisten tietojärjestelmien muodot ja yritysprosessien ulkoistaminen. On tullut yhä enenevässä määrin tärkeäksi ymmärtää ulkoistamisen ilmiötä, ei vain lähtökohtia, mitä ulkoistamisen ilmiö vaatii. On myös tärkeää ymmärtää ilmiön aiheuttamia vaikutuksia ja sitä, miten se on tehty ja kuinka ilmiön hallinnointia voidaan paremmin helpottaa. (Oshri ym. 2008, 1.) Ulkoistamisen edelläkävijämaana voidaan pitää Yhdysvaltoja, mutta viimeisimpien vuosien aikana ulkoistus on saanut voimaa myös Euroopassa (Oshri ym. 2009, 5). Ulkoistaminen liitetään usein läheisesti yritystoiminnan verkostoitumiseen, mikä on puolestaan ulkoistamista laajempi kokonaisuus. Ulkoistaminen voi viitata myös globalisoitumiseen, jos tuotannon välivaiheita hankitaan ulkomailta. Globalisoitumisen moninaisia osatekijöitä ovat kasvava tuotannon kansainvälistyminen,

globaali väli- ja lopputuotteiden kauppa sekä yritysten monikansallisen yhteistyön lisääminen. (Pajarinen 2001, 55–57.)

Ulkoistaminen voi olla valikoivaa tai täydellistä. Ulkoistamisprosessin alussa on tärkeää tehdä valinta, valitaanko valikoiva vai täydellinen ulkoistaminen eli teetetäänkö toiminnot ostopalveluna usealta eri palveluntoimittajalta vai ulkoistetaanko kokonainen toiminto tai jopa toimintaprosessi. Valikoiva ulkoistus varmistaa yleensä kustannustehokkuuden ja laadun sekä lisäarvon tuottamisen kaikille osapuolille. Täydellisen ulkoistamisen edut ovat työtaakan väheneminen sekä kokonaistoimittajan vahva sitoutuminen ja tilaajan neuvotteluvoima. (Kiiskinen ym. 2002, 78–80.)

2.2 Syyt ulkoistamiselle

Ulkoistaminen ilmiönä ei ole uusi, vaikka siihen on vasta viime aikoina alettu kiinnittää huomiota. Yrityksellä on siten valinnanvaraa ja vaihtoehtoja joko suunnitella ja valmistaa tuote itse omassa organisaatiossaan tai hankkia se myös markkinoilta. Tätä kutsutaan make-or-bye-valinnaksi. Ulkoistamisessa tulee selkeästi esille taloudellisen toiminnan organisointimuotojen tiukan kahtiajaon murentuminen ja yrityksen toiminnallisten rajojen käyminen epäselväksi. Informaatio- ja kommunikaatioteknologian kehitys mahdollistaa entistä tehokkaamman yritysten välisen yhteistoiminnan koordinoinnin, ja siksi se on keskeisenä tekijänä yritysten organisaatioiden hajaantumiselle. Uuden teknologian kehittyminen on luonut uusia taloudellisen toiminnan organisoinnin muotoja ja tämä johtaa usein rajojen hämärtymiseen yrityksissä. (Kiiha 2002, 3–4.)

Greaver (1999, 3–5) toteaa kirjassaan, että ulkoistamisen syyt riippuvat usein siitä, kuka ulkoistamista yrityksessä tarkastelee. Esimerkiksi toimitusjohtajalla, talousjohtajalla ja tietohallintojohtajalla on usein hyvin erilaiset lähtökohdat ja näkökulmat ulkoistamiselle. Siksi on tärkeä ymmärtää syyt ulkoistamisen tekemiselle sekä pyrkiä tavoittelemaan hyötyjä ja sen myötä kannattavuutta. Ulkoistamisen syyt liittyvät usein organisaatorisiin syihin, kehittämissyihin, taloudellisiin syihin, kustannussyihin ja viimeisimpänä henkilöstösyihin. (Greaver 1999, 3–5.)

2.2.1 Ydinosaaminen

Ulkoistaminen liittyy kiinteästi yrityksen ydinosaamisen määrittelyyn. Saman toimialan kilpailijayritykset kilpailevat usein siitä, kuka suorittaa kyseisen toiminnon muita paremmin eli käytännössä millä yrityksellä on parhain ydinosaaminen toiminnon suorittamiseen. Tästä syystä yrityksen on kannattavaa keskittyä pitkällä aikavälillä erityistä osaamista ja tietoa vaativiin ydintoimintoihin, sillä se on yrityksen kilpailuvaltti. Siten näitä ydinosaamiseen kuuluvia toimintoja ei yleensä ulkoisteta. Yleensä kuitenkin ne prosessit, jotka eivät ole yrityksen ydinosaamista, voidaan ulkoistaa. Tämä voi olla hyöty, sillä erikoistuneet alihankkijat voivat suorittaa toiminnon tehokkaammin kuin ulkoistajayritys, johon syynä ovat alihankkijan mittakaavaedut, toiminnan joustavuus ja asiantuntemus tehtävään toimintoon. (Kiiha 2002, 4.)

On olemassa myös tilanteita, joissa oma käytettävissä oleva osaaminen käy riittämättömäksi. Jos kyseessä ei kuitenkaan ole ydinosaaminen eikä ydintoiminto, yritys on usein haluton panostamaan oman osaamisen kasvattamiseen. Silloin ulkoistaminen nähdään usein ainoaksi vaihtoehdoksi. Ulkoistaminen voidaan nähdä myös mahdollisuutena kasvattaa omaa osaamista samalla. Näin koulutusmäärärahat ja työaikapanostukset keskitetään ydinosaamista vaativiin ydintoimintoihin vahvistamaan henkilöstön osaamis pohjaa ja riippumattomuutta. (Kiiskinen 2002, 85.)

2.2.2 Taloudelliset ja strategiset syyt

Yrityksen strategiat ovat ulkoistamisen harkinnan ja linjausten taustalla olevia tekijöitä. Ensinnäkin aina pyritään riskien siirtämiseen sinne, missä niitä ennakoidaan, ehkäistään ja hallitaan parhaiten. Toiseksi tavoitellaan usein strategisen joustavuuden ja reaktiokerkkyyden parantamista vähentämällä sitoutumista esimerkiksi kiinteisiin laitoksiin, ratkaisuihin, henkilöryhmiin ja omaisuuseriin. On myös tärkeää keskittää yritysjohton ja avainhenkilöstön ajankäyttöä ja huomiota yrityksen ydintoimintoihin ulkoistamalla tukitoimintoja. Tällä tavalla päätöksenteon nopeus ja laatu parantuvat. (Kiiskinen ym. 2002, 82–84.)

Palveluntarjoaja voi tuottaa kahdella tavalla ulkoistavaa yritystä paremmin, jos esimerkiksi palveluntarjoajan tuottavuus on ulkoistavaa yritystä korkeampi tai jos sen tuotannon tekijöiden kustannukset ovat ulkoistavaa yritystä alemmat. Usein palveluntoimittajalla on toimintoa tehdessä rakenteellinen mittakaavaetu, jonka toiminnasta huokuvat kustannustehokkuus ja laatu. Palveluntoimittaja voi pienentää tuotannonkustannuksia

siten, että yritys tuottaa palvelun edullisen kustannustason maassa tai valitsee ulkomaalaisen palveluntoimittajan. Toinen keino säästää palkkakustannuksissa on pyrkiä eroon pitkäkestoista työsuhteista ja valita aina työsuhteeseen vastavalmistuneita, joiden alkupalkka on alhainen. Tästä voidaan käyttää nimitystä työehtoshoppailu. Työehtoshoppailun avulla myös työntekijät siirtyvät korkean palkkatason tai muuten vain hankalista työehtosopimuksista joustavamman toimintatavan työehtosopimukseen. Tällöin palkat eivät heti alennu, vaan työehtosopimuksen päättyessä tai viimeistään ulkoistuksen sopimuskauden myötä. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 21–24.)

Ulkoistamisessa yksikkökustannukset minimoidaan minimiin. Yrityksen on mielekästä mitoittaa palvelut vastaamaan liiketoiminnan tarpeita ja sopeutumaan sen kustannuskantokykyyn. Tällä vältetään eksymistä perustehtävästä esimerkiksi ylilaatuun tai rönnyilyyn. Ulkoistamisessa syntyy palveluostoja oman henkilöstön palkkakustannusten sijasta, kustannuseriä siirtyy kiinteistä kustannuksista muuttuviksi. Tällöin yritys ei ole niin haavoittuvainen kausivaihteluille ja yllättäville kysynnän ja myynnin muutoksille. (Kiiskinen 2002, 84.) Tällöin myös oma organisaatio keventyy, laiteinvestoinnit alenevat ja teknologia- ja koulutuspanokset lähes nollaantuvat. Ulkoistajayritys pystyy nopeammin reagoimaan teknologiassa ja toimintaympäristössä, sillä alihankkija pysyy useimmiten paremmin ajan tasalla muuttuvissa olosuhteissa. (Kiiha 2002, 5.)

2.2.3 Muut syyt ulkoistamiselle

Kustannussäästöjen lisäksi ulkoistamispäätökseen vaikuttavat muutkin seikat. Ulkoistettava yritys saattaa haluta keventää tasetta sillä olettamuksella, että ulkoistaminen parantaa suhteellista kannattavuutta. Myös laadun parantaminen ja toimintatapojen yhtenäistäminen ovat usein myös niitä varteenotettavia syitä ulkoistamiselle. Ulkoistavassa organisaatiossa saattaa olla myös sisäinen rekrytointikielto, mikä puolestaan jo valmiiksi pakottaa ulkoistamaan tietty toiminto. Ulkoistajayrityksen budjetti voi myös asettaa jotakin rajoitteita, jos uusia investointeja ei saa kyseisellä hetkellä tehdä. Tässäkin tilanteessa organisaation on ulkoistettava toiminto. Yritys saattaa myös haluta välttää kiinteitä kustannuksia ja niiden kasvua. Ulkoistamalla kiinteistä kustannuksista saadaan usein tehtyä muuttuvia. Myös jos oma henkilöstö on epämotivoitunut tai työyhteisö on ongelmallinen tekemään jotakin tiettyä toimintoa, ulkoistaminen nähdään usein ainoaksi vaihtoehdoksi. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 24–26.) Ulkoistaminen lisää myös

henkilökunnan kehittymismahdollisuuksia ja yhtenäistää henkilöstön työtapoja. Ulkoistamisen myötä myös investointivastuu siirtyy ulkopuoliselle toimittajalle. (Ulkoistamisen syyt tärkeysjärjestyksessä 2009.)

Asiakkaat ovat vaativia laadun suhteen ja paineita kohdistuu myös joustavuuteen ja reagoitakykyyn, jotta pystytään vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Esimerkiksi tuotteen ulkoasun viimeistelyn ja pakkaamisen sekä jakelu- ja kuljetustoimintojen ulkoistaminen teetetään yhä useammin alan ammattilaisella, sillä työn jälki on silloin huippuluokkaa ja vain toimialan parhaimmisto kykenee sellaiseen nopeuteen, kattavuuteen ja luotettavuuteen, mitä asiakkaat yleensä vaativat. Tuotekehitystä tai ongelmaratkaisun nopeutta saatetaan parantaa synnyttämällä osaamiskeskuksia tai vain ulkoistamalla perusosaamista, kuten projektinhallintaa. (Kiiskinen ym. 2002, 86.)

2.3 Ulkoistettavat toiminnot

Ulkoistamisstrategia määrittää toiminnot, jotka yrityksen täytyy tehdä itse ja toiminnot, jotka voidaan ulkoistaa. Samalla strategia määrittää ulkoistamisen yleiset tavoitteet. Yrityksen toimintamalli ottaa huomioon strategiset linjaukset ja ottaa kantaa myös edellä mainittujen asioiden lisäksi kunkin toiminnon tehtäviin. Ulkoistamisen roadmap eli etenemissuunnitelma määrittää myös, mikä on ulkoistamisen tavoitetila esimerkiksi viiden vuoden päästä ja miten tavoitetilaan päästään. Ulkoistuspäätöstä miettiessä, kannattaa tehdä esiselvitystyötä ulkoistettavasta toiminnosta. Lopuksi tulee pohtia, onko ulkoistaminen perusteltua ja edetääkö siten kilpailuttamaan palveluntarjoajia. Jos ulkoistaminen on perusteltua, sille asetetaan tavoitteet, rajataan kohde ja määritetään ulkoistuksen toimintamallit. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 43–51.)

Tietohallinnon ulkoistamiseen on kiinnitetty yhä enemmän huomiota. Esimerkkejä ulkoistettavista tietohallintopalveluista ovat esimerkiksi henkilöstöhallinto (palkanlaskenta, rekrytointi, koulutus), taloushallinto (kirjanpito, reskontrat, laskutus, perintä), logistiikka (varastot, tietojärjestelmät, kuljetus), asiakaspalvelu (puhelinkekus, asiakasneuvonta), myynti ja markkinointi (suoramarkkinointi, puhelinmyynti, mainonta) ja kiinteistö-, siivous- ja ruokapalvelut. (Kiiha 2002, 7.) Yleisintä maailmalla on tietotekniikan ja talouden osa-alueiden ulkoistaminen. Odotettua kasvua tapahtuu muutaman vuoden sisällä kokonaisuudessaan ulkoistettaessa tutkimustoimenpiteitä. (Oshri ym. 2009, 5–6.)

Tietojärjestelmien ulkoistaminen alkoi yleistyä jo 1980-luvulla. IT-alan potentiaalisia ulkoistuskohdeita ovat työasemat, serverit, tietoliikenne ja sovellukset. IT-palveluiden ulkoistaminen on ollut jo kauaa yleistä Suomessa ja muualla maailmassa. Taloushallinnon ja palkka palveluiden ulkoistaminen on alkanut kasvaa vasta vuosituhaten vaihteen jälkeen. Tämä on outoa sinänsä, sillä Suomen ensimmäiset tilitoimistot perustettiin kuitenkin 1950-luvulla. Kopiolaitokset ovat myös tänä päivänä merkittäviä ulkoistuspalvelujen tarjoajia, mikä näkyy kasvavina ketjuina tai yrityksinä. Suomalainen ulkoistustapa on ulkoistaa kuitenkin vielä vain osatoimintoja, kokonaisulkoistukset ovat harvinaisia. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 27–28.)

Yritykset pyrkivät järjestämään tietohallinnon aina parhaalla mahdollisella tavalla. Varteenotettava tapa on tällöin ulkoistaminen, jos yrityksen oma ydinosaaminen ei riitä. Tietohallinto eroaa muista ulkoistettavista prosesseista siten, että se ei sijoitu yrityksen tuotantoketjuun, vaan on sen kiinteä osa ja vaikuttaa myös liiketoimintaprosessien suorittamiseen. Tämän vuoksi tietohallinnon ulkoistaminen eroaa valtavasti markkinoinnin ja palkanlaskennan ulkoistamisesta. (Kiiha 2002, 8.) 1980-luvulla ulkoistaminen oli yleensä pitkäaikainen yhteistyöprosessi vain yhden toimittajan kanssa. Nykyään kuitenkin yritykset kohtaavat myrskyisän ja dynaamisen liiketoimintaympäristön ja näin haaveutuvat yhä useammin valikoiviin, lyhytaikaisiin ja usein useamman toimittajan ulkoistamisjärjestelyihin. (Oshri ym. 2008, 9.)

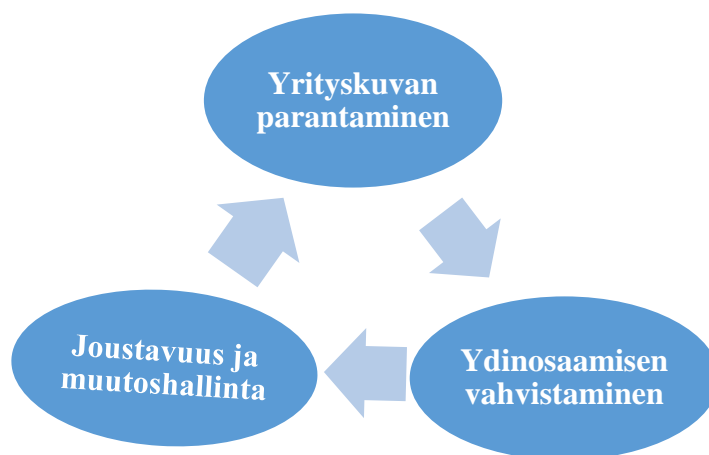
2.4 Ulkoistamisen hyödyt

Kiiskinen ym. (2002, 86–87) mainitsevat kirjassaan, että ulkoistamiselle on monia vaikutuksia, jotka vaikuttavat samalla myös ulkoistamispäätökseen. Fokus, joustavuus, osaamisvaje, suoritustehokkuus, kustannukset ja organisaatiokulttuuri ovat esimerkkejä edellä mainituista vaikuttimista. Hyötyjä saavutetaan sekä strategisilla alueilla että operatiivisessa toiminnassa. Strategiset alueet ovat esimerkiksi yrityskuva ja tuote- ja asiakasvalikoima. Operatiivinen toiminta tarkoittaa puolestaan kustannustehokkuutta ja laadullista erinomaisuutta. Viime kädessä hyödyt toteutuvat kuitenkin lisäarvon synnyttämisenä. (Kiiskinen ym. 2002, 86–87.)

Järvinen ym. (2010, 61) taas painottavat työn ja toiminnan tuottavuuden parantamisen olevan ulkoistamisen tavoitteita. Alihankkija pyrkii erikoistumisellaan ja kovalla keskittymisellä heidän omiin ydintoimintoihinsa parantamaan työn laatua ja tuloksellisuutta. Alihankkijan keinoja tuloksellisen toiminnan luomiselle ovat kustannustehokkuuden, kilpailukyvyn, kannattavuuden ja mahdollisuuksien parantaminen kiristyvillä markkinoilla ja taloudellisissa tilanteissa. (Järvinen ym. 2010, 61.)

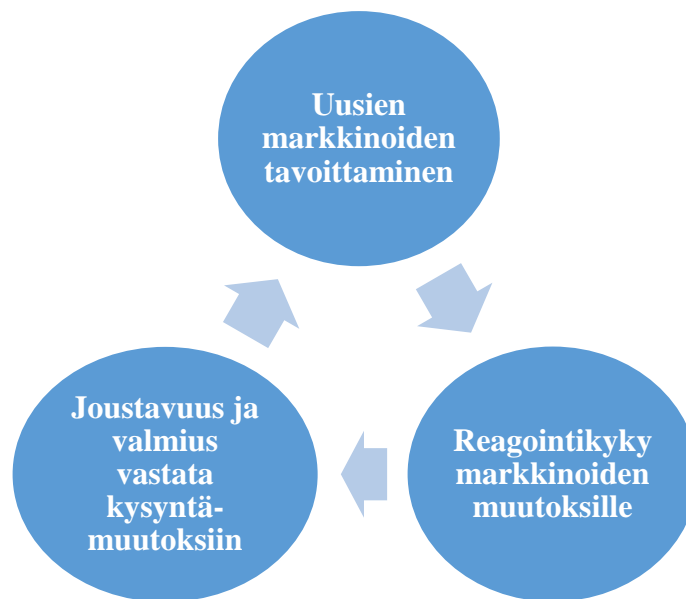
2.4.1 Strategiset hyödyt

Kuva 1 kertoo ulkoistamisen strategisten hyötyjen jakautuvan kolmeen osa-alueeseen. Esimerkiksi yrityksen valitessa uskottavan ja laadukkaan yhteistyökumppanin yrityksen oma ja tuotteidensa että palveluidensa imago vahvistuu. Ydinosaamisen vahvistaminen liittyy siihen, että ulkoistettaessa tukitoimintoja, vapautetaan resursseja – aikaa, työtiloja, ihmisiä, koulutuspanoksia – ydinosaamisen kehittämiseen. Samalla myös johtamisen painopiste pystytään siirtämään suoraan ydintoimintoihin ja -osaamisiin. Tällä tavalla henkilöstön motivaatio ja urakehitys ovat usein turvattuina. Ulkoistamalla kytetään parempaan muutoshallintaan, jossa ruokitaan avointa, jatkuvan parantamisen ilmiä, sekä luodaan pohjaa kokonaisvaltaisimmille ja kipeämmille muutoksille. Joustavuuden parantuessa organisaatio kehittyy myös ennakoivammaksi ja reaktioherkemäksi. (Kiiskinen ym. 2002, 87–88, 94.)



KUVA 1. Ulkoistamisen strategiset hyödyt (Kiiskinen ym. 2002, 87–88)

Järvisen ym. (2010, 61–62, 70) mukaan yritys on siis joustavampi ydintoiminnan ja kustannusten volyymin ja laatutarpeen muutoksille. Keskittyminen omaan ydintoimintaan parantaa työn tuottavuutta sekä ulkoistajan että palveluntoimittajan toiminnassa. Palveluntoimittaja pystyy keskittymään omaan liiketoimintaansa ja varmistamaan siten alan parhaiden käytäntöjen hyödyntämisen sekä kehittämisen. Vertailemalla palvelun laatua ja kustannuksia markkinoiden parhaisiin käytänteisiin sekä kilpailuttamalla palvelusopimusta sopivin väliajoin pystytään olemaan aina markkinoiden kärkiyrityksien tasoisia laadun ja kustannuksien suhteen. Yritys on myös tällöin huomattavasti kehittyneempi. (Järvinen ym. 2010, 61–62, 70.) Valtiovarainministeriön mukaan ulkoistuspalveluja tarjoava yritys kykenee paremmin seuraamaan teknistä kehitystä ja osallistumaan toimialajärjestelyihin. Myös ulkoistuspalveluja tarjoava yritys on usein houkuttelevampi työnantaja ja kykenee rekrytoimaan ammattitaitoista työvoimaa. (Ulkoistuksen hyödyistä ja haitoista 2009.) Taloussanomien (Ulkoistaminen ei tuo aina säästöjä 2010) mukaan ulkoistamisen edut löytyvät usein palveluntuottajan toiminnan koosta, suurtuotannosta, hyvistä tuotannonvälineistä tai muusta vastaavasta.



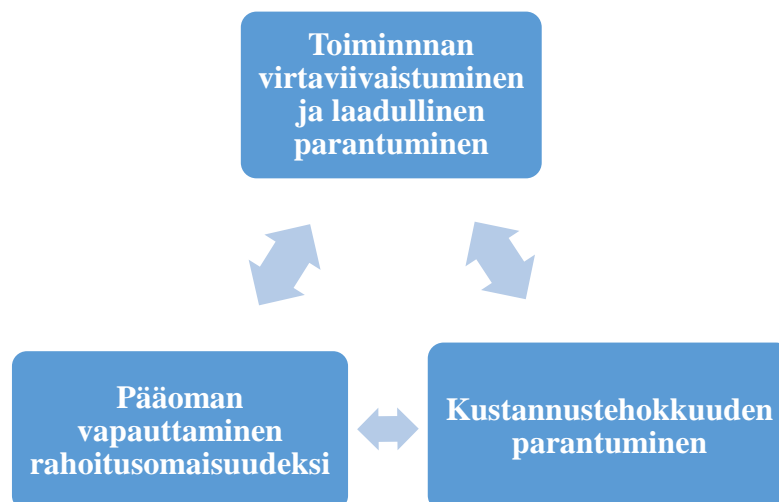
KUVA 2. Ulkoistamisen hyödyt markkinoilla ja jalostusketjussa (Kiiskinen ym. 88)

Kuvasta 2 nähdään ulkoistamisen keskeiset hyödyt markkinoilla ja jalostusketjussa. Verkostoitumalla palveluntoimittajan avulla synnyttää uusia yhteyksiä ja kanavia sekä avaa pääsyn eri foorumeihin ja yhteisöihin, jotka edistävät kaupankäyntimahdollisuuksia ja tietämystä. Yritys kykenee ulkoistamisen seurauksena reagoimaan paremmin ym-

päristön aiheuttamiin äkillisiin muutostarpeisiin. Ulkoistamisen avulla vähennetään sitoutumista raaka-aineisiin, tuotteisiin, palveluihin, teknologioihin ja jakelumuotoihin, joiden tulevaisuus on vaakalaudalla. Ulkoistamalla luodaan mahdollisuus joustavaan kapasiteetin käyttöön, joka voidaan täsmäyttää kulloiseenkin kysyntään. Siten myös teknologia on edistyneempää ja ennustamiskyky parempi. (Kiiskinen ym. 2002, 88–90.)

2.4.2 Operatiiviset hyödyt

Kuvasta 3 käy ilmi ulkoistamisen toiminnalliset ja taloudelliset hyödyt. Nopeus ja täsmällisyys sekä virheettömyys että tuottavuus ovat ulkoistamisen tuomia toiminnallisia parannuksia. Usein yrityksen kehittämispanostukset ja parhaat voimat suunnataan valtaosin ydintoimintoihin ja -osaamisiin, joten tukitoimintoihin panostaminen jää vähemmälle ja ovat näin ollen kaukana alan kärkijoukosta. Tämän vuoksi ulkoistaminen on yritykselle taloudellisesti kannattavaa. Kiristynvä kilpailu, erilaiset kysyntä- ja talous- taantumet sekä leikatut budjetit ovat ajaneet organisaatiot säästämään aina siitä, mistä se suinkin on mahdollista. Lisäarvon tuottaminen on mahdollista vain, jos palveluntoimittaja tuottaa palvelun eri menetelmillä kuin ulkoistava yritys, yleensä ammattitaidon ja kehityspanostusten johdosta. Ulkoistavan organisaation kannalta tuo lisäetua se, että kustannuserät siirtyvät kiinteistä kustannuksista muuttuviksi. Nykyistä käyttö- tai vaihto-omaisuutta saattaa siirtyä ulkoistettavan toiminnon myötä palveluntoimittajalle. Toisaalta ulkoistaminen saattaa olla keino välttää tulevia ylläpito-, korjaus- tai uudistusinvestointeja. (Kiiskinen ym. 2002, 90–92.)



KUVA 3. Ulkoistamisen toiminnalliset ja taloudelliset hyödyt (Kiiskinen ym. 2002, 90)

Tukitoimintaan kuuluvan henkilökunnan hankkimisesta aiheutuneet kustannukset siirtyvät myös palveluntoimittajalle. Ulkoistamisen myötä hallinnolliset kustannukset vähenyvät. (Järvinen ym. 2010, 61–62, 70.) Tilintarkastus ja konsulttiyhtiö Ernest & Youngin Pohjoismaissa tekemän tutkimuksen mukaan ulkoistaminen on onnistunut parhaiten niissä yrityksissä, joissa koko ulkoistusprosessi on toteutettu huolellisesti. Tavoitteet on siis määriteltävä huolellisesti ja motiivit ovat monipuoliset sekä tasapainossa. Tutkimuksen mukaan ulkoistaminen säästää kustannuksiakin. Säästöä karttuu tutkimuksen mukaan 10–20 prosenttia vuodessa. (Ulkoistaminen ei ole säästökeino 2009.)

2.5 Ulkoistamisen haasteet ja onnistumisen riskit

Hyvässä ja syvässä kumppanuussuhteessa piilevä riski on liiallinen riippuvuus palveluntoimittajasta. Mikäli palveluntoimittajan ja ulkoistajan palvelussuhde muuttuu liian ostajaa kahlitsevaksi, riskinä on joustamattomuus muuttuviin liiketoiminnan tarpeisiin ja kyky hyödyntää uusia mahdollisuuksia alenee. Ulkoistavan yrityksen kyky vaikuttaa palvelusisältöön saattaa myös heiketä. Vaikutusmahdollisuuden heikkeneminen saattaa heijastua palvelutasoon ja kustannuksiin sekä omien asiakkaiden tarpeisiin. (Kiiskinen ym. 2002, 95–96.) Liiallisen ulkoistamisen seurauksena yrityksen innovaatiokyky ja kilpailukyky voivat heikentyä. Ulkoistajayritys saattaa myös menettää mahdollisuuden seurata teknologiaa ja käyttää hyväkseen sen tuomia mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämiseen. (Kiiha 2002, 5.)

Ulkoistaminen voi synnyttää sisäistä muutosvastarintaa, joka hidastaa ulkoistusprosessia. Siksi on tärkeää, että henkilöstö otetaan mukaan prosessiin hyvissä ajoin ja tiedottaminen hoidetaan viestintäsuunnitelman avulla. (Hyvärinen 2009, 47.) Sisäinen vastarinta saattaa johtaa rakoiluun työilmapiirissä sekä motivaatio-ongelmiin ja voi näin murtaa pohjan ulkoistamisen hyötyjen realisoinnilta. Organisaation ja palveluntoimittajan kulttuurit ja toimintatavat saattavat myös hyvin oleellisesti poiketa toisistaan, mikä saattaa aiheuttaa yhteentörmäyksiä. Ulkoistamisella saattaa olla myös negatiivinen vaikutus henkilöstöön, sillä yrityksen oma henkilöstö saattaa kokea osaamisensa kyseenalaistetuksi sekä tulevaisuutensa uhatuksi. (Kiiskinen ym. 2002, 97–98.)

2.5.1 Johdon eri haasteet

Ulkoistamisprosessi lisää myös organisaatiolle erilaisia johtamishaasteita. Haasteet liittyvät usein tiedonhallintaan, viestintäkatkoihin ja -ongelmiin sekä ulkoistamiskumppaneiden keskinäiseen kilpailuun. Usein palvelun ostajalla ja palveluntoimittajalla tiedonkeruun, -jäsentelyn ja raportoinnin intressit, tarpeet ja standardit poikkeavat hyvin ratkaisevasti toisistaan. Palvelun ostaja on usein riippuvainen uuden tiedon saamisesta toiminnon operatiivisesta toiminnasta, jonka kontrolli on toisaalta kokonaan ulkoistuskumppanilla. Siten tiedon vaihtaminen, hallinta ja yhdistäminen tuottavat usein ongelmia ja ylimääräisiä työtunteja. Vaarana on myös ulkoistetun toiminnan jääminen täysin johtamisen ja valvonnan ulkopuolelle, sillä ulkoistuksen seurauksena organisaation johtamis- ja asiantuntijaresurssit keskittyvät ydintoimintoihin. Palvelutoimittajien keskinäinen kilpailu synnyttää haasteita ja riskejä, jossa organisaation johdettavana on useita palveluntoimittajia. Jos he kokevat toisensa uhaksi liiketoiminnalleen, edellytykset hyvälle ja tuloksekkaalla yhteistyölle ovat huonot. Tällaisen sopimuskokonaisuuden tuloksekas hallitseminen edellyttää hyvää yhteistyötä, valmistelutyötä ja jatkuvaa valpautta. (Kiiskinen ym. 2002, 98–99.)

Ulkoistusprosessin aikana voi ilmetä myös eräitä tietoturvariskejä. On olemassa tietoturvallisuuden vaikuttavia seikkoja, jotka vaikuttavat useimmissa ulkoistuksissa. Ulkoistuksen tietoturva-vaikutukset riippuvat keskeisesti siitä, minkä tyyppistä hankittava palvelu on. Vastuuta ei voi ulkoistaa. Vastuu tietoturvallisuudesta jää ulkoistavan organisaation johdolle. Sen on kyettävä varmistamaan vaadittava tietoturvaso koko ulkoistusprosessin ajan, eli tarjouspyynnöistä ulkoistuksen tuotantovaiheeseen asti. (Ulkoistuksen hyödyistä ja haitoista 2009.)

Taloussanomien (Ulkoistaminen ei tuo aina säästöjä 2010) mukaan ulkoistamisen hankaluudet liittyvät usein osapuolten välillä olevaan sopimukseen. Palvelun sisällöstä ja laadusta ei välttämättä ole sovittu riittävän tarkasti ja realistisesti. Koska kyse on pitkistä sopimuksista, on olennaista, että ne mukautuvat ajan kuluessa tuleviin muutoksiin. Sopimussuhteen alussa palvelun epäselvästi sovitusta sisällöstä ja laadusta tulee usein erimielisyyksiä palveluntarjoajan ja ulkoistajan johdon välille. (Ulkoistaminen ei tuo aina säästöjä 2010.)

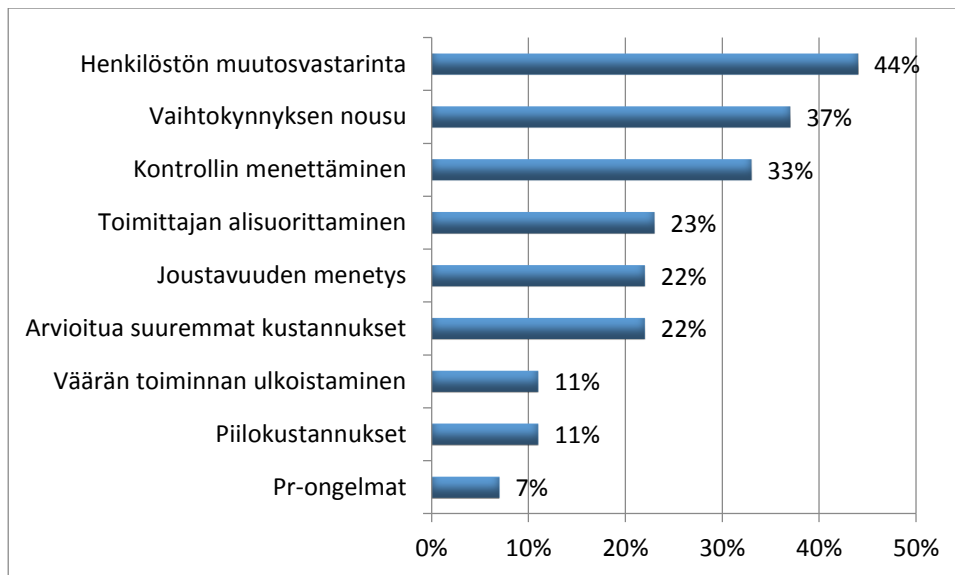
Ennakoitua suuremmat kustannukset ovat usein se seikka, joka heikentää ulkoistamisen onnistumista. Voi olla ettei ulkoistava yritys tunne riittävän hyvin kaikkea palvelumarkkinoihin liittyviä seikkoja, jotta se pystyisi määrittelemään ja neuvottelemaan itselle

kilpailukykyiset sopimusehdot. Palvelun siirron, siirtymävaiheen ja ulkoistettavan toiminnan kytkentöjen synnyttämät kustannukset usein aliarvioidaan sekä niiden vaikutus organisaation muihin toimintoihin ei kaikille ole aina täysin selvää. Voi olla myös, että ulkoistaminen aiheuttaa moninkertaista työtä ja lisäkustannuksia sekä oikeellisuusriskejä, jos työsuhteiden perustietoja joudutaan kirjaamaan kahteen kertaan. (Kiiskinen ym. 2002, 96–97.)

Jos yritys ulkoistaa kustannussäästöjen toivossa oman osaamisen ja kilpailukyvyn kannalta keskeisiä toimintoja, voi yritys samalla menettää oman uskottavuutensa verkostokumppaneihin. Tämän johdosta yrityksen asema markkinoilla voi heikentyä. Oikeanlaisella hinnoittelulla saadaan katettua myös kaikki piilokustannukset ja ennalta arvaamattomat kustannukset. (Pajarinen 2001, 18.) Tekniikka & Talous-lehdessä Ernest & Youngin tekemän tutkimuksen mukaan ne yritykset, jotka tavoittelevat ulkoistamisella vain kustannusten säästämistä, ovat usein sitä joukkoa, jonka ulkoistaminen ei ole tuottanut tavoiteltua tulosta (Ulkoistaminen ei ole säästökeino 2009). Valtiovarainministeriön mukaan jopa 30 % ulkoistuksista on eriasteisia epäonnistumisia (Ulkoistuksen hyödyistä ja haitoista 2009). Helsingin Sanomien mielipidekirjoitus osoittaa kouriintuntuvasti, miten ulkoistamiseen liittyy usein merkittäviä ongelmia. Halvin tarjous on harvoin paras, ja ongelmiin raukeavat usein myös tavoitellut säästöt. Tarjouksia hyväksyttäessä ilmenee ongelmana hinnan ylikorostuminen, myös jatkuva kilpailutus ja lyhytjännitteisyys. Seurauksena on liian tiukoille vedetty henkilöstö, yritysten epärealistiset lupaukset ja työvoiman aseman heikentyminen. (Ulkoistamisen haitat saatava kuriin 2012.)

2.5.2 Tutkimustuloksia suuryritysten ulkoistamisen haitoista

Deloitte'n vuonna 2006 tekemässä Myötätuulessa – tutkimuksessa on käsitelty ulkoistamisen riskejä. Ohessa esitellään yleisimmät ulkoistamisen riskit. (kuva 4.) Tutkimukseen osallistui 26 suomalaista suuryritystä ja julkista organisaatiota.



KUVA 4. Ulkoistamisen riskit (Deloitte 2006)

Tutkimuksesta kävi ilmi, että jopa 44 % yrityksistä koki henkilöstön muutosvastarinnan suurimmaksi riskiksi ulkoistamisprosessissa. Henkilöstön muutosvastarintaan saattaa olennaisesti vaikuttaa työilmapiirin muutos ja pelko työpaikan menettämisestä. Edellä mainittu Deloitteen tekemä tutkimus osoitti myös, että toimittajan vaihtokynnyksen nousu koettiin myös suureksi huolenaiheeksi, mikä kertookin, että 37 % tutkimukseen vastanneista yrityksistä piti tätä seikkaa tärkeimpänä ulkoistamisen riskinä. Vaihtokynnys nousee ulkoistussyhteistyön jatkuessa, joten eräs vaihtoehto on vaihtaa toimittajaa tietyin väliajoin. Yli kolmannes (33 %) piti kontrollin menettämistä suurena riskinä ulkoistamisprosessissa, mikä johtuu oikeastaan toimittajasuhteen aliarvioimisesta. Tutkimus osoitti, että kustannuksia usein aliarvioitiin tai niitä jätettiin jopa kokonaan huomioidatta. Näitä syntyviä kustannuksia kutsutaan monessa tapaa piilokustannuksiksi. Yritykset voivat myös pahimmassa tapauksessa menettää yritystoiminnan joustavuuden. Joustavuuden menetys on kohtalokasta yrityksen liiketoiminnalle ja sen jatkuvuuden turvaamiselle. (Deloitte 2006, 16–17.)

2.6 Ulkoistajan ja alihankkijan välinen sopimussuhde

Ulkoistaja- ja alihankkijayrityksen välille muodostuvaa oikeussuhdetta hallitaan osapuolten välisellä sopimuksella. Sopimuksen laatiminen hyvin tarkoituksenmukaisesti on tärkeää, sillä huonosti suunniteltu ja tehty sopimus voi johtaa esimerkiksi suurempiin kustannuksiin, eikä tavoiteltuun toiminnan joustavuuteen ja kustannussäästöihin. Ulkoistamiseen liittyy myös riskejä. Alihankkijan toiminnassa voi ilmetä viivästyksiä tai

virheitä, jotka voivat aiheuttaa suoritushäiriön ulkoistajan omista sopimussuhteista. (Kiiha 2002, 74–75.)

Palvelusopimukset voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sopimuksiin. Sisäisen palvelusopimuksen palvelun toimittaja löytyy yrityksen sisältä ja ulkoisen palvelusopimuksen puolestaan yrityksen ulkopuolelta. Ulkoinen palvelusopimus on palvelusopimusten vaativin ja yksityiskohtaisin muoto. Sisäisen palvelusopimuksen vaatimusten lisäksi, ulkoinen palvelusopimus sisältää lainvoimaisuuden edellyttämät määritelmät, täsmennykset ja lisäkohdat. Myös palvelun sisältö tulee kuvata yksityiskohtaisemmin, häiriötilanteisiin pitää puuttua tarkemmin sekä toimitus- ja maksuehtojen noudattaminen on oltava täsmällisempää. Sitoutuminen ja sopimuksen noudattaminen on tärkeää ulkoisessa palvelusopimuksessa. (Kiiskinen ym. 2002, 159.)

2.6.1 Ulkoistusprosessin eteneminen

Ulkoistamissopimuksen solmiminen edellyttää laajoja valmistelutoimenpiteitä ja osapuolten välisiä sopimusneuvotteluja, minkä vuoksi on tärkeää solmia yksityiskohtainen sopimus ja tarkat vastuunmäärittelyt. Ulkoistamisprosessi lähtee liikkeelle ulkoistajayrityksen laatimasta tarjouspyynnöstä, joka esitetään potentiaalisille alihankkijoille. Käytännössä ulkoistajayritys käy läpi useita eri tarjouksia, joita hän on saanut eri alihankkijoilta. Tämän jälkeen ulkoistajayritys tutkii parhaimmat tarjoukset ja valitsee lopulta yhden, jonka kanssa ryhtyy sopimusneuvotteluihin. Ulkoistajayritys ei siis vielä anna hyväksyvää vastausta, vaan ryhtyy ensiksi sopimusneuvotteluihin. Sopimusneuvottelut eivät kuitenkaan aina johda sopimuksen solmimiseen. Osapuoli voi aina katkaista sopimusneuvottelut, jos hän ei näe syytä neuvottelujen jatkamiselle. Tällöin osapuolet joutuvat kustantamaan itsellensä aiheutuneet kustannukset, jotka ovat aiheutuneet neuvotteluista. Sopimusneuvotteluiden käyminen voi johtaa myös korvausvelvollisuuteen, jos toinen osapuoli on toiminut epäasiallisesti ja aiheuttanut toiselle osapuolelle vahinkoa. Usein osapuolet joutuvat luovuttamaan toisilleen liikesalaisuuden piiriin kuuluvaa tietoa, joten luottamuksen turvaaminen on tärkeää. (Kiiha 2002, 75–80.)

Siirtymävaihe on ulkoistamisprosessiin viimeinen vaihe ennen palvelun operointia, joka voidaan jakaa kolmeen osaan: suunnittelu ja käynnistys, palvelun siirtoon valmistautuminen ja palveluiden siirto. Suunnitteluvaiheessa päätetään siirtymävaiheen resur-

soinnista ja laaditaan kullekin osaprojektille suunnitelma. On myös ymmärrettävä tarkasti sopimuksen sisältö ja siihen sisältyvät muutokset ja velvoitteet. Virheisiin ei ole varaa, sillä ne kostaantuvat sitten myöhemmin. Realistisen aikataulun laatiminen on erittäin tärkeää. Suunnitteluvaiheen lopuksi organisaatiolla on käsissään siirtymävaiheen kokonaissuunnitelma, joka sisältää viestintä- ja riskienhallintasuunnitelman sekä projektisuunnitelman. (Kiiskinen ym. 2002, 168–171.)

Ulkoistamissopimuksen solmimisen jälkeen seuraa siirtymävaihe, jossa ulkoistettu toiminto siirretään alihankkijan suoritettavaksi. Toiminnon yhteydessä voi ulkoistajayrityksen henkilöstöä ja liiketoimintaomaisuutta siirtyä alihankkijalle. Jos ulkoistaminen vaatii laitteiston siirtoa, sopimus määrittelee laitteistosiirron yksityiskohdat kustannuksineen ja vastuun jakautumisineen. Jos laitteisto on puolestaan kuulunut ulkoistajayrityksille leasing-sopimuksen nojalla, siirtyy myös leasing-sopimus alihankkijalle. Ulkoistamiseen saattaa liittyä usein myös immateriaalioikeuksien, esimerkiksi tekijänoikeuksien tai patentin siirto, joka myönnetään alihankkijalle ulkoistamissopimukseen otettavalla ehdolla tai erillisellä sopimuksella. (Kiiha 2002, 81–82.)

Palvelun siirtoon valmistautumisessa on paljon toimenpiteitä, jotka tulee tehdä ennen vastuun siirtoa palveluntoimittajalle. Kaikki rajapinnat on käytävä läpi sopimusosapuolten välillä, jotta tiedonsiirto onnistuu kahden eri organisaation välillä. Palvelukuvauksessa on sovittu toimintamallin ja prosessin muutoksesta. Palvelukuvauksen ja liiketoimintamallin on vastattava toisiaan. Muutokset toimintatavoissa on toteutettava loppuun ennen vastuun siirtämistä toimittajalle. Uuden toimintamallin testaus ja virheiden analysointi ja korjaus siirtymävaiheessa pienentävät epäonnistumisen riskiä. Tavoitteena on säilyttää henkilöstön ydinosaaminen myös vastuun siirtyessä palveluntoimittajalle, jotta turvataan toiminnan jatkuvuus. Tavoitteita on tärkeää seurata ulkoistusprosessin edetessä. (Kiiskinen ym. 2002, 171–174.)

Ulkoistamisprosessi ei saa päättyä siirtymävaiheeseen ja palveluiden siirtoon, vaan yrityksen tulee seurata, hallinnoida ja kehittää sitä. Jo sopimusvaiheessa on hyvä sopia keskeiset hallinnoinnin periaatteet ja osapuolten roolit. (Jalanka 2003, 27.) Palvelun siirto-vaiheessa siihen liittyvät valmistelut päättyvät ja palvelun operointi alkaa. Kaikki rajauksen mukaiset toiminnot, omaisuususerät ja henkilöt siirretään palveluntoimittajalle ja hän kykenee parhaansa mukaan säilyttämään toiminnan jatkuvuuden. Palvelusopimuksen myötä roolit ja vastuut muuttuvat ja osaamisvaatimukset eroavat toisistaan.

Kummankin osapuolen on resursoitava oma organisaationsa siten, että nämä vastuut voidaan täyttää. (Kiiskinen ym. 2002, 174–175.)

Ulkoistetun toiminnon suorittaminen on ulkoistamisprosessin keskeinen vaihe. Ulkoistajalla ja alihankkijalla on yhteistyöluontoinen sopimussuhde, joka perustuu täydelliseen kumppanuuteen, jossa tiedetään molempien osapuolien vastuut, oikeudet ja velvollisuudet. Osapuolten velvollisuudet perustuvat velvoittavuusjärjestyksessä pakottavaan lainsäädäntöön, osapuolten keskenään sopimiin ehtoihin, kauppatapaan ja osapuolten aikaisempaan käytäntöön. Alihankkijan velvollisuudet voivat käsittää sekä tulos- että toimintavelvoitteita. Tulosvelvoite edellyttää velalliselta konkreettisen lopputuloksen saavuttamista, jonka täyttämättä jättäminen voi johtaa suoritushäiriöön liittyvään oikeusseuraamukseen. Toimintavelvoitteessa on tärkeää huolellinen ja asianmukainen menettely toivottavan lopputuloksen saamiseksi, jonka täyttymistä seurataan verraten niitä alan huolellisuusvaatimuksiin. Alihankkija on toiminut väärin vain silloin, kun se on toiminut huolimattomasti. (Kiiha 2002, 88–92.)

Palvelutasoa on mahdollista mitata ja arvioida esimerkiksi tekemällä määrääjain kyselytutkimuksia asiakkaan henkilöstön keskuudessa heidän tyytyväisyydestään palvelun eri osa-alueisiin. Käyttäjätason kokemusten selvittäminen ja dokumentointi palvelee myös palvelun kehittämistä. Myös vertaaminen muihin alihankkijoihin ja organisaatioihin, jotka eivät ole ulkoistaneet palvelua, auttavat alihankkijan toiminnan ja hinnoittelun arvioinnissa. (Kiiha 2002, 90.)

Kaikkien yritysten lähtökohtana on aina voiton tuottaminen. Sen lisäksi omistajat haluavat myös tuottoa sijoituksilleen. Johdon tehtävänä on varmistaa, että toiminta kehittyy asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Jos hinnan asettamisessa ja kustannuksissa on epäselvyyksiä, on varmintaa, että tuotteesta on saatava niin paljon voittoa, että se riittää kaikkien kustannusten kattamiseen. Yleensä tähän sisällytetään myös jonkinlainen kate, jonka yrittäjä haluaa. (Arkko & Kontinen 2009, 27–28.) Yleensä hinnan muodostumiseen vaikuttaa pitkälti, minkälaisia vastuuriskejä alihankkijalle aiheutuu (Kiiha 2002, 93–94). Kun ulkoistamisen ”ensimmäinen aalto” on toteutettu ja aiemmin itse tuotettua palvelua tuottaa nyt ulkopuolinen palveluntarjoaja, voi ulkoistetun palvelun kilpailuttaminen tulla jossain vaiheessa ajankohtaiseksi. Siitä voi olla seurauksena palveluntarjoajan vaihtuminen. (Järvinen ym. 2010, 27.)

2.6.2 Sopimuksen päättäminen tai purkaminen

Jos sopimuskumppanit eivät pääse yhteisymmärrykseen, eivätkä pysty kehittämään yhteistyössä suhdettaan eteenpäin, ulkoistajayritykselle voi tulla pohdintaan sopimuksen irtisanominen. Irtisanomisoikeus on erilainen toistaiseksi ja määräajaksi solmituissa sopimuksissa. Toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia koskee lähtökohtaisesti irtisanomisvapaus, jossa irtisanominen ei edellytä toisen osapuolen virhettä. Irtisanomisoikeus ei ole kuitenkaan täysin rajaton, sillä irtisanominen vaatii aina hyvät perustelut sen tekemiselle. Toisen osapuolen etuja voidaan turvata käyttämällä kohtuullista irtisanomisaikaa irtisanomisen perusteena. Määräaikaisen sopimuksen irtisanominen on kuitenkin erityisen rajattu. Määräaikaista sopimusta ei voida päättää irtisanomalla, mikäli osapuolten kesken ei ole muuta sovittu. Usein ulkoistamissopimukset tehdään määräajaksi. Tämä luo tasavertaisuutta sekä ulkoistajayritykselle että alihankkijalle, sillä taloudelliset odotukset ja tehdyt investoinnit suojautuvat samalla. (Kiiha 2002, 113–114.)

Ulkoistetun palvelun päättymisvaihtoehdot ovat sopimuskauden päättymisen ja irtisanominen eli terminointi ulkoistavan yrityksen tai palveluntarjoajan taholta kesken sopimuskauden. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus voidaan irtisanoa määritetyn irtisanomisajan mukaan tai toinen osapuoli voi mennä konkurssiin. Monissa tapauksissa palvelua jatketaan, vaikka siihen oltaisiin tyytymättömiä, sillä sopimuksen keskeytymisestä aiheutuvat kustannukset ovat yleensä niin suuret. Sopimuksen terminointi tarkoittaa tilannetta, jossa palvelun volyyymi tippuu tai volyyymiä tiputetaan olennaisesti. Toiminnan jatkuvuudesta on kuitenkin huolehdittava, vaikka sopimus päättyy tai sopimus terminoidaan. Keinoja palvelun jatkamiseen voivat olla ulkoistaa uudestaan vanhalle palveluntarjoajalle, siirtää uudelle palveluntarjoajalle tai palauttaa sisäisesti tuotettavaksi. (Lehikoinen ja Töyrylä 2013, 171–172.)

Ulkoistamissopimuksen purkaminen sen sijaan edellyttää toisen osapuolen olennaista sopimusrikkomusta. Sopimusrikkomusten olennaisuuden arviointi ei ole aina yksiselitteistä, mikä voi johtaa epävarmuuteen purkuoikeuden olemassaolosta. Pelkästään sitä, ettei toinen osapuoli ole tyytyväinen toisen toimintaan, ei voida pitää sopimusrikkomuksena. (Kiiha 2002, 116–117.)

3 LASKUTUS

Laskulla myyminen synnyttää velan, joka useimmiten perustuu johonkin sopimukseen. Sopimuksia voi olla muun muassa osamaksusopimus, asunnon vuokraaminen, sähkö-sopimus, pikavipin ja lainan otto. Muita mahdollisia sopimuksia voivat olla vahingonkorvaus-, vero- tai elatusapuvelvollisuuteen perustuvat sopimukset. Kaikki sopimukset, jotka maksetaan vasta tulevaisuudessa, ovat luottokauppaa. (Velkaopas 2014.) Nykyään monet taloushallinnon prosessit hoidetaan sähköisesti. Sähköistämällä säästetään ma-nuaalisilta työvaiheilta ja selvittelytyöltä ja laskujen tiedot saadaan siirrettyä suoraan myyntireskontraan. (Kurki ym. 2011, 16–18.)

3.1 Myyntilaskutus

Laskun lähettäminen on ensimmäinen toimenpide syntyneen saatavan kotiuttamiseksi. Samalla vahvistetaan laskun olennaisimmat tiedot ja saatavan erääntymisajankohta. Laskun lähettäminen ei ole perintälakiin kuuluvaa saatavan perintää eli sitä ei voida käyttää saatavan perusteena. Saatavan perusteesta on kuitenkin mainittava laskussa, koska sitä voidaan tarvita mahdollisessa oikeudellisessa perinnässä. Mitä paremmat ja yksityiskohtaisemmat laskun tiedot ovat, sitä helpompi se on maksaa. Epäselvät laskut tulee harvoin maksetuksi eräpäivänään. Siksi onkin kiinnitettävä erityistä huomiota las-kun sisältöön ja ulkoasuun. (Lindström 2005, 117.)

Kurjen ym. 2011, 16) mukaan verkkolaskun käyttöönotto on ollut Suomessa odotettua hitaampaa, jonka vuoksi monien pk-yritysten on edelleen vaikea hyötyä verkkolaskusta tarpeeksi. Laskun oikean ajoituksen lisäksi on tärkeää laskun sisältö. Laskun pohjalta maksaja pystyy päättelemään, kuuluuko lasku ylipäätään hänelle, onko lasku sopimuk-sen mukainen, onko saatava jo syntynyt tai onko maksuehto oikea. Laki määrittelee näille laskun sisällön osa-alueille selkeät sisältövaatimukset. (Lindström 2005, 119.) Arvonlisäverolain muutos vahvistettiin 1.1.2013. Laskuja koskevien arvonlisäverolain muutoksien tavoitteena ovat säännösten yhdenmukaistaminen ja yksinkertaistaminen sekä sähköisen laskutuksen edistäminen. (Sainio 2014, 2.)

3.1.1 Laskun ajoitus ja osapuolien yhteystiedot

Lasku on syytä lähettää heti, kun saatava on syntynyt. Tässä tapauksessa lasku päivätään tavaran toimituspäiväksi ja lähetetään myös tuolloin. Laskutusta on hyvä suorittaa päivittäin, sillä laskutus kerran viikossa tai joka toinen viikko eivät yleensä kerro hyvistä yrityksen toimintatavoista. On totta, että jos yritys viivyttelee laskujensa lähettämisen kanssa, asiakkaat eivät yleensä kysele niiden perään. Tämä ei kuitenkaan anna hyvää yrityskuvaa. On syytä muistaa, että nopea ja selkeä laskutus sekä tehokas perintä ovat myös osa hyvää yrityskuvaa. Laskun lähettäjälle hidas laskutusrytmi voi vaikuttaa jopa tuhoisasti yrityksen talouteen pääoman sitoutuessa saataviin täysin turhaan. Maksajalle puolestaan myöhään saapuneet laskut ovat työläitä hoitaa ja vaikeita kohdistaa oikeisiin asioihin. (Lindström 2005, 118.) Saatavan perusteen riittävä yksilöiminen helpottaa laskun käsittelyä sekä myyjän toimituksen että laskun oikeellisuuden tarkistamista. Toimitettujen tavaroiden tai tehdyn suoritteen erittely on vastattava ostajan tilausta. Siksi laskussa on eriteltävä myytyjen tavaroiden ja palveluiden määrä, niiden toimituspäivä ja mahdollisen ennakkomaksun maksupäivä. (Lindström 2005, 119–120.)

Tärkeä seikka laskun sisällössä on, että sekä maksajan että laskuttajan nimi ja kontaktitiedot ovat selkeästi esitetty. Vastaanottavan yrityksen oikea ja virallinen nimi sekä tarkka ja oikea osoite ovat laskussa välttämättömiä. Laskun osoittaminen myös tietylle henkilölle saattaa helpottaa laskun käsittelyä. Yritysostajan y-tunnus on selvitettävä ennen kauppaa tai palvelua solmittaessa, sillä yritysostajana pitää olla kaupparekisteriin merkitty yhtiö tai sen rekisteröity aputoiminimi. Rekisteröimättömän yrityksen osalta on syytä selvittää, kelle luonnolliselle henkilölle lasku kohdistetaan eli kuka henkilö hoitaa laskutuksen. Laskun maksajan on puolestaan tärkeää tietää, kelle on saatavaa maksamassa. Laskun yksilöintitiedot tarvitaan, jotta lasku pystytään kohdistamaan oikeisiin tilauksiin ja sopimuksiin. On myös tärkeää, että maksaja tietää maksavansa oikealle velkojalle. Kontaktitiedot helpottavat tiedustelujen tekemistä ja reklamaatioita. (Lindström 2005, 119, 121.)

Laskun lähettäjän pankkiyhteystiedot ovat laskun maksajan kannalta välttämättömiä. Jos laskuttajalla on käytössään monta eri pankkitiliä, sisällytetään ne kaikki vaihtoehdot laskuun. Laskussa olevalla viitetiedolla tai viivakoodilla maksaja pystyy helposti ja nopeasti kohdistamaan suorituksen reskontraan. Kaikessa Suomessa tapahtuvassa laskutuksessa on mainittava verokanta ja suoritettavan veron määrä euroissa tai maininta verovapaudesta. (Lindström 2005, 122–123.) On myös olemassa kevennettyjä laskumer-

kintöjä, jotka koskevat laskuja, joiden loppusumma on enintään 400 euroa (Laskutusdirektiivin muutos 2012). Tällaisia laskuja ovat esimerkiksi vähittäiskaupan laskut, ravintolalaskut ja matkalippulaskut. Laskutuslisän periminen perustuu yleensä osapuolten väliseen sopimukseen, jonka maininta voi olla esimerkiksi kauppasopimuslomakkeessa tai yritys voi käyttää myös alan yleistä kauppatapaa apunaan. (Lindström 2005, 122–123.)

3.1.2 Laskun sisältö

Kaikista, paitsi yhteisömyyntien ennakko-maksuista on annettava lasku ennen tavarantoimitusta ja sen jälkeisestä jäljelle jääneestä osasta. Ennakkomaksujen määrästä ei ole määrätty laissa ja ne voivat olla todella suuriakin. Kuluttajasuojalaissa ohjataan, että niiden täytyy olla kohtuullisia. Suomessa kuitenkin kaupankäynti perustuu käytäntöön, jossa tavarasta tai palvelusta maksetaan vasta kun ne ovat toimitettu. (Asiakas ottaa riskin maksaessaan tuotteen tai palvelun ennakkoon 2002.) Myös tieto kaupan luonteesta ja syntyajankohdasta on hyvä mainita. Laskun summan on vastattava sopimusta. Se on myös selkeästi merkittävä laskuun ja laskussa olevaan tilisiirtoon. (Lindström 2005, 119–120.)

Laskun päiväys on sama kuin laskun lähettämispäivä. Eräpäivä merkitään puolestaan laskuun siksi, että viimeistään tuolloin laskun lähettäjä odottaa suoritusta maksajalta. Laskun erääntymistä ei ole hyvä ilmoittaa pelkästään maksuehtona, esimerkiksi 14 päivää netto, vaan eräpäivä täytyy ilmoittaa aina myös maksuehdon mukaisena kalenteripäivänä, esimerkiksi 3.1.2015. Käyttämällä vain laskun erääntymiseen maksuehtoa, lopputulos on laskuttajan kannalta yleensä epäedullisempi. (Lindström 2005, 120–121.) Laskut on lähetettävä niin, että laskun lähettämisen ja eräpäivän välille jää vähintään kaksi viikkoa aikaa laskun tarkistukseen ja huomautusten esittämiseen. Vain poikkeustilanteissa tämä aika voi olla lyhyempi tai pidempi. Jos eräpäivästä ei ole sovittu, se on yleensä 30 päivää laskun lähettamisestä. (Maksaminen ja laskutus 2008.) Aula (2013) painottaa, että jos eräpäivästä jää jäljelle laskun lähettämisen jälkeen vain muutama päivä, yritys ei voi laskuttaa viivästyneestä maksusta. Maksuaikojen pidentäminen voi houkutella uusia asiakkaita, mutta voi samalla vaarantaa yrityksen maksuvalmiutta. Siksi niillä saatava lisämyynti pitää kattaa maksuaikojen pidentämisestä aiheutuneet kulut. (Maksuehdot 2015.) Tavarantoimitusta koskeva lasku on annettava viimeistään tavarantoimitusta seuraavan kalenterikuukauden 15 pv. Lasku katsotaan

annetuksi, kun myyjä tai joku muu hänen puolestaan saattaa laskun ostajan saataville. (Sainio 2014, 8.)

Kassa-alennuksia käytettäessä on saatavan määrä syytä ilmoittaa konkreettisina euroina eri maksuajankohtina. Jos saatava on sovittu maksettavaksi valuuttamääräisenä, on tämä valuutta käytävä selvästi ilmi laskusta. (Lindström 2005, 119–120.) Jos yritys myöntää alennuksia, ne on merkattava lähetettävään laskuun asiakkaille. (Lindström 2005, 120–121.) Alennukset ovat yleisimmin käteis- ja määrääalennuksia. Muut alennukset voivat liittyä tilauksen aikaan, toimitustapaan, ennakkotilaukseen ja keskittämiseen. Käteisalennus on esimerkiksi 14 pv. / - 2 %, 30 pv netto. Määrään ja aikaan perustuvat alennukset ovat esimerkiksi 1 000 kpl/€ ylittävä -2 %. Jos tavara noudetaan myyjän varastosta tai tilaus tehdään jonakin tiettyä ajankohtana, voidaan saada myös alennus. (Alennukset 2015.) Luottojen yhteydessä ei saa koskaan tarjota alennusta verrattuna käteismaksun hintaan, koska se houkuttelisi epäasiallisen luoton ottamiseen. Yrittäjän pitää aina tarjota vähintään yhtä maksutapaa, jonka käytöstä ei peritä maksutapalisää. (Maksaminen ja laskutus 2008.)

3.1.3 Toinen laskutusdirektiivi

Toinen laskutusdirektiivi tuli voimaan 1.1.2013 (ensimmäinen vuonna 2001). Sillä pyritään poistamaan EU:n sisämarkkinakaupan esteitä ja vähentämään byrokratiaa. Direktiivi yhdenmukaistaa laskutukseen ja laskutusmerkintöihin liittyviä vaatimuksia, erityisesti saattamalla sähköiset laskut samanveroisiksi paperilaskujen kanssa. Laskutusdirektiivi rajoittaa EU:n jäsenvaltioiden mahdollisuutta vaatia laskumerkintöjen ja laskun laatimisen osalta maakohtaisia poikkeuksia. (Rahikainen 2012.) Direktiivin tavoitteena on pienentää yhteisön alueella kauppaa käyvien yritysten laskutuskustannuksia. Laskutusdirektiivi sisältää luettelon laskussa ilmoitettavista pakollisista tiedoista, elektronisista laskuista, laskujen elektronisesta tallentamisesta, itse suorittamasta laskutuksesta sekä laskutuksen ulkoistamista koskevista säännöksistä. Laskujen tulee sisältää seuraavat vähimmäistiedot: laskun toimittamispäivämäärä, verovelvollisen tunnistetiedot, toimitettujen tavaroiden tai suoritettujen palvelujen tunnistetiedot ja maksettavan veron määrä sekä tiedot, joiden perusteella vero voidaan laskea. (Lindström 2005, 124.) Laskutukseen sovelletaan Suomen arvonnisäverolain mukaisia laskuja koskevia säännöksiä, jos tavara tai palvelu on myyty Suomessa tai suomalainen myyjä laatii laskun

myynnistä, joka tapahtuu toisessa EU-maassa. Myös jos ostaja on verovelvollinen käännetyn verovelvollisuuden perusteella, tai tavaran tai palvelun myynti ei tapahdu EU:n alueella, sovelletaan arvonlisäverolain mukaisia säännöksiä. Suomen säännöksiä ei sovelleta, jos toisessa EU-maassa tapahtuneesta myynnistä myyjä laatii laskun Suomessa asuvalle verovelvolliselle ostajalle. (Sainio 2014, 3–13.)

Direktiivi on säätänyt laskunantovelvollisuudesta, jonka mukaan lasku on annettava

- elinkeinonharjoittajalle
- oikeushenkilölle, joka ei ole elinkeinonharjoittaja
- verollisesta myynnistä
- joistakin verottomista myynneistä
- Suomessa verottomaksi säädetystä myynnistä, kun myynti tapahtuu toisessa EU-maassa
- uusien kuljetusvälineiden myynnistä
- kaukomyynnistä, ennakkomaksuista ja oikaisueristä
- kunnalle myytävistä terveyden- ja sairaanhoitopalveluista (Sainio 2014, 3–13).

Tavaroiden yhteisömyyntejä koskevista ennakkomaksuista ei kuitenkaan tarvitse antaa enää laskua (Sainio 2014, 3–13). Yhteisömyynnillä tarkoitetaan myyntiä, jossa myyjä, ostaja tai joku muu toimittaa myydyt tuotteet ostajalle Suomesta toiseen jäsenvaltioon (Kansainvälinen kauppa: Yhteisömyynti 2015). Laskuja voidaan säilyttää sähköisesti tai paperilla. Suomessa tapahtuvaan myyntiin liittyvät myyntilaskut ja ulkomailla harjoitettuun toimintaan liittyvät laskut ovat kaikki ensisijaisesti säilytettävä. Säilytysvelvollisuus koskee myös, jos elinkeinonharjoittaja on käännetyn verovelvollisuuden nojalla verovelvollinen Suomessa. (Sainio 2014, 3–13.)

3.2 Luottokauppa ja sen kustannukset

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus moniin maksutapoihin. Maksun saaja päättää, millä tavoilla hän haluaa maksut saavan, mutta maksutavat eivät saa koitua kuluttajille kohtuuttomiksi. Kuitenkin etenkin välttämättömyyspalveluissa (vesi, sähkö, puhelin) kuluttajalle on pidettävä avoinna laajalti eri maksutapoja. Jos jokin yleisimmistä maksutavoista ei kelpaa, siitä on ilmoitettava markkinoinnissa. (Laskutustavat 2014.) Kuitenkin esimerkiksi vähittäiskaupassa ei ole suositeltavaa koskaan myydä laskulle, vaan kä-

teisellä tai pankki- ja luottokorteilla (Yrityksen talous- ja verotusopas 2015). Luotollisiin maksutapoihin kuuluu lasku, erämaksu, e-maksu, leasing ja luottokortit (Velkaopas 2014).

3.2.1 Kulutusluotto ja yritysluotto

Kuluttajaluotoksi kutsutaan luottoja, joissa elinkeinonharjoittaja myöntää lainaa tai maksulykkäystä ostetulle tavaralle tai palvelulle (Velkaopas 2014). Kulutusluottoselvityksen mukaan (Kulutusluottoselvitys 2010) kulutusluotot ovat lyhytaikaisia luottoja, jotka on tarkoitettu kulutushyödykkeiden rahoittamiseen. Kuluttajaluottoja ovat esimerkiksi luottokorttiluotot, asunto- ja opintolainat, osamaksuluotot ja huonekalu- ja kodinkoneliikkeiden tarjoamat luotot (Luotot 2014). Kuluttajaluotot jaetaan tili- ja kertaluottoihin. Tililuotot voivat olla korttiluottoja tai luotollisia tilejä kun taas kertaluotot painottuvat muun muassa velkakirjoihin, osamaksuihin ja pikavippeihin. Kuluttajaluottoa on melko vaivatonta saada ja siksi elinkeinonharjoittajan on mietittävä perusteellisesti sen antoa, jotta välttyttäisiin yrittäjän saamattomilta laskuilta ja kuluttajien ylivelkaantumiselta. (Kuluttajaluottojen ominaisuuksissa on eroja 2014.) Kuluttajaluottoa koskevassa sopimuksessa on ehto, jonka mukaan luotto on maksettava yhdessä erässä maksujen viivästyessä kuukauden ja viivästynyt määrä on 10 % alkuperäisestä luotosta (Velkaopas 2014).

Tililuottojen korttiluotoista saadaan luottokortti. Luottokortti voi olla maksuaikakortti tai varsinainen luottokortti. Maksuaikakortissa koko luottomäärä on maksettava eräpäivänä ja siitä ei peritä erillistä korkoa, kun taas varsinaisen luottokortin avulla luotto on korollista ja se voidaan maksaa pidemmässä ajassa. Luottokortti on turvallinen tilanteisiin, jossa myyjä pyytää maksua etukäteen. (Velkaopas 2014.) Luotollinen tili sopii taas pienehköön lainatarpeeseen ja perustuu ennalta sovittuun luottorajaan eli luottolimiittiin (Kuluttajaluottojen ominaisuuksissa on eroja 2014).

Yritysluotto on kuluttajaluoton tapainen, mutta on tarkoitettu yritysten väliaikaiseksi rahoitukseksi (Mikä on yritysluotto 2015). Yrityksille yleisiä luottoja ovat velkakirjalainat, osamaksu ja rahoitusleasing (Luotonantotapoja on monenlaisia 2015). Yrityksille tehtävä luottokelpoisuuden arviointi jakaa yritykset eri luottokelpoisuusryhmiin, joista riippuu lainan saatavuus ja sen kustannukset. Tämän vuoksi riskialttiimpi yritys

joutuu maksamaan korkeampaa korkoa kuin vakavarainen yritys. Luottokelpoisuusarvioon vaikuttavat yrityksen vakavaraisuus, kannattavuus ja maksuvalmius. Lisäksi merkitystä voi olla esimerkiksi johdolla, markkina-asemalla ja kilpailukyvyllä. (Mikä on yritysluotto 2015.)

3.2.2 Osamaksu ja Leasing

Osamaksulla tarkoitetaan kauppaa, jonka maksu suoritetaan useammassa kuin yhdessä erässä (Luottosanasto 2014). Jaakkola (2014) painottaa, että irtaimen tavaran osamaksusopimuksissa sovelletaan osamaksukauppalakia, jonka mukaan osamaksun purkutilanteessa on suoritettava tavaran takaisinotto ja tilitys. Tällöin kohteelle määrätään käypä arvo, joista osasuoritukset vähennetään (Jaakkola 2014). Myyjällä on oikeus tavaran takaisinottamiseen, jos asiakas ei noudata maksusopimusta (Luottosanasto 2014). Kuluttajilla takaisinottaminen vaatii 30 päivää viivästyneen maksun, yritysten keskuudessa aika on 14 päivää (Yrityksen talous- ja verotusopas 2015). Osamaksu on luottokauppaa, jossa tavara saadaan lopullisesti ostajan omistukseen, kun kaikki erät on maksettu. Sopimus tehdään työ- ja elinkeinoministeriön vahvistamalle lomakkeelle, jonka seurauksena asiallisen sopimuksen myötä takaisinotto ei vaadi ulosottomiehen toimia taikka oikeudenkäyntiä. (Velkaopas 2014.) Osamaksun vakuutena voidaan pyytää esimerkiksi 30 % kauppahinnasta käsirahana tai vaihtokoneena, mutta tämä ei ole tarpeellinen (Osamaksu 2015).

Jaakkola (2014) kertoo osamaksun rinnalla vaihtoehtona myös Leasing-rahoituksen, jolla tarkoitetaan määräaikaista vuokrasopimusta. Vuokrakauden päättyessä ostajalla on oikeus ostaa kohde itselleen, jatkaa tai päättää vuokrasopimus. Kesken vuokrakauden ostajalla on myös mahdollisuus ostaa koko kohde ennalta määrättyyn hintaan. Leasing sopimus sopii lyhytaikaisen kaluston hankintaa eikä sido kerralla suurta määrää rahaa. Se tulee myös halvemmaksi pienissä investoineissa. Osamaksut sopivat näin paremmin pitkäkestoisiin investointeihin. Vakuuksia ei myöskään tarvita leasing-sopimuksissa. (Jaakkola 2014.)

3.2.3 Luoton kustannukset ja hyvä luotonantotapa

Luoton kustannukset ovat ylimääräisiä eriä ja eroavat usein paljon toisistaan, joten luottojen vertailu on tärkeää. Luottojen vertailu onnistuu todellisen vuosikoron ja kustannusten avulla. Asiakkaalla on myös oikeus tietää luotolla ostamisen kokonaiskustannukset. Luoton lisäksi maksettuja maksuja ovat nimelliskorko, joka muodostuu EURIBOR tai Prime-korosta ja asiakaskohtaisesta marginaalista. (Luoton hinta 2014.) Korkokustannukset määräytyvät yleensä sen mukaan, kuinka paljon luottoa käytetään kuukaudessa (Luottosanasto 2014). Muita kuluja ovat luoton perustamiskulut, jatkuvan luoton vuosimaksut ja käsittelymaksut. Myyjällä on myös oikeus periä laskujen mukana osamaksulisää. Mitä pidempi luottoaika on, sitä kalliimmaksi se myös tulee. Maksamattomia luottoja voidaan periä asiakkaan asettamasta vakuudesta, joka voi olla esimerkiksi asunto tai auto. Aina se ei riitä ja velkaa voi jäädä edelleen. Jos luoton määrä on enintään 2 000 euroa, korkoa voidaan periä enintään viitekorko lisättynä 50 prosenttiyksikköä. Tämä ei päde kuitenkaan hyödykesidonnaisissa luotoissa. (Luoton hinta 2014.) Pankin vahvistama viitekorko ajalle 1.1–30.6.2015 on 0,5 prosenttia (Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot 2015).

Hallituksen esityksen (78/2012) mukaan luotonantajan on toimittava vastuullisesti työsäännön. Luotonantaja ei saa markkinoida luottoa siten, että se heikentää kuluttajan kykyä harkita luoton ottamista. Luoton myöntäminen ei saa olla myöskään pääasiallinen markkinointikeino markkinoitaessa myös muita kulutushyödykkeitä. Myöskään missään luottosuhteeseen liittyvässä asiointissa ei saa käyttää lisämaksullista tekstiviestipalvelua. (Hallituksen esitys 78/2012.) Toisekseen luotonantajan on annettava riittävät tiedot annettavasta luotosta, jotta kuluttaja voi arvioida, miten se sopii kuluttajan tarpeisiin. Viimeiseksi luotonantaja neuvoo maksuviivästyksissä ja tiedottaa maksuvaikeuksien estämiseksi. Luotonantajan on suhtauduttava aina vastuullisesti maksujärjestelyissä. (Hyvä luotonantotapa 2014.)

3.2.4 Lasku paperisena ja sähköisenä

Lasku on yksi perinteisimmistä ja vanhimmista laskutustavoista. Usein etenkin yritysasiakkaille tarjotaan maksuvaihtoehtoksi laskua. (Laskulla ja osamaksulla myynti nettissä 2008.) Laskun toimittaminen on tavallista kestopöytäkirjoissa ja laskun suuruus riippuu käytön ja tarpeen mukaan. Ostaja ei siis tiedä laskun suuruutta, ennen kuin myyjä toimittaa laskuerittelyn. Esimerkiksi välttämättömyyspalveluissa (puhelin, vesi, sähkö, lämmitys) ei voida automaattisesti liittää oletusta sähköisestä maksamisesta.

Välttämättömyyspalveluissa kaikkia asiakkaita pitää laskuttaa tasapuolisella tavalla. Erillisen laskutuslisän perimiselle ei ole markkinaoikeuden mukaan mitään perustetta. Paperinen lasku on edelleen yleinen laskutusmuoto ja sitä tulee tarjota etenkin välttämättömyyspalveluissa ilman erillisen maksun veloittamista. Esimerkiksi Markkinaoikeus piti kohtuuttomana sopimusehtona Elisa Oyj:n 1,90 € paperilaskulisän perimistä uhkaamalla 100 000 euron sakolla. Voimassa olevassa oikeudessa ei ole kuitenkaan kieltoa paperilaskutuslisän veloittamisesta. (MAO:193/14 2014.)

E-lasku on sähköisessä muodossa verkkopankkiin saapuva lasku. Tarvittaessa voidaan sopia laskun lähettämisestä sähköpostiin tai Netpostiin. Yritys ei voi koskaan yksipuolisella ilmoituksella muuttaa paperilaskun sähköiseksi laskuksi, vaan se vaatii kuluttajan aktiivisen suostumuksen. (Laskutustavat 2014.) Asiakkaalla on mahdollisuus kahden kuukauden ajan kieltäytyä suoraveloituksen muunnosta automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun. Tämän jälkeen pankki alkaa toimittaa laskuja asiakkaan haluamalla tavalla, esimerkiksi sähköpostilla. Muutoksesta on lähetettävä asiakkaalle myös tiedote. (Suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2012.) E-lasku on paperilaskua helpompia, koska tietoja ei tarvitse näppäillä itse, lasku ei jää postiin eikä virheitä synny (E-laskulla maksat kätevästi verkossa 2012). Sähköpostilasku on vaihtoehto e-laskulle, jos halutaan tarkastella laskun tietoja heti sen saavuttua. Sähköisestä laskusta saapuu myös useimmiten muistutus puhelimeen. (Laskutusvaihtoehdot 2015.)

Lahtisen ja Salmisen (2008, 75–77) mukaan suurten yritysten keskuudessa verkkolaskutus on tehnyt läpimurron, mutta silti tavallinen paperilasku on monille yrityksille vielä arkipäivää. Jotta määrä saataisiin kasvamaan, myyntilaskuja tarvittaisiin enemmän (Lahti & Salminen 2008, 75–77). Verkkolaskun käyttäminen edellyttää, että yrityksellä on taloushallinnon järjestelmässä verkkolaskuvalmius. Jos sitä ei ole, ohjelmistoa olisi syytä päivittää tai ulkoistaa koko operaatio. Laskujen välittämiseen tarvitaan operaattori, joka voi olla pankki tai verkkolaskuoperaattori. (Kurki ym. 2011, 23–37.) Verkkolaskuoperaattoreista Lahti ja Salminen (2008, 85) esittelevät esimerkkinä Basware, Aniliker, Enfo ja Teliasonera. Verkkolaskun lähettäminen on mahdollista asiakkaalle vain, jos heillä on verkkolaskuosoite, joka voi olla yrityksen OVT- tunnus tai IBAN-tunnus, johon lisätään pankin BIC- tunnus (Kurki ym. 2011, 23). Jos verkkolaskuosoitetta ei ole, laskut tuloutetaan laskujen tulospalveluun, esimerkiksi Itella ja Enfo, josta asiakkaalle lähetetään paperinen lasku. Verkkolaskun ohella muita yleisimpiä sähköisiä

kanavia ovat EDI- laskut (suuri laskuvolyymi), e-kirje-laskut ja sähköpostilaskut. Monet tilitoimistot tarjoavat internetin välityksellä toimivaa ASP-palvelua, joka on edullinen vaihtoehto pienille yrityksille. (Lahti & Salminen 2008, 84–85.)

Verkkolaskun lähettäminen edellyttää Kurjen ym. (2011, 9) mukaan, että yritysten väliset tietojärjestelmät ovat yhteensopivia keskenään. Operaattorille lähetettäessä ei tarvitse huolehtia laskun muodosta, koska operaattori muuttaa laskun tarvittaessa oikeaan muotoon. Suomessa on käytössä laskun minimisisällön määrittelyä kolme verkkolaskuformaattia: eInvoice sähköisille laskuille, Finvoice ja TietoEatorin TEAP-SXML, joissa kaikissa vaaditaan yleensä tiedostomuotoa XML tai ASCII. Edellisten mukaan minimissään lasku pitää sisällään arvonlisäveron, laskun otsikkotiedot sekä operaattorin vaatimat tunniste- ja yksilöintitiedot. Operaattorista riippuen voidaan vaatia myös tiliöintitietoja, jaksotustietoja tai muita tuotteen tietoja. (Lahti & Salminen 2008, 88–89.)

Sähköistäminen helpottaa laskujen käsittelyä, kun ei tarvitse erikseen tulostaa, kuorittaa ja mapittaa, jolloin laskutusprosessi nopeutuu huomattavasti. Tällöin pystytään tehokkaammin hyödyntämään tietojärjestelmiä ja henkilöresursseja. Tämän seurauksena asiakaspalvelu paranee huomattavasti. (Kurki ym. 2011, 24–29.) Monille kiireisille ihmisille on tärkeää, että sähköistämisen avulla voidaan hoitaa laskuja ajasta ja paikasta riippumatta. Ympäristöä ajatellen myös sähköistamisellä säästetään luontoa, etenkin paperin kulutuksessa. (Lahti & Salminen 2008, 27–29.) Lahden ja Salmisen (2008, 89–91) mukaan yrityksissä kannattaa myös sähköistää muistutus- ja korkolaskut, jolloin ne voidaan asettaa lähtemään automaattisesti tietyn määräajan kuluttua viivästyksestä. Kurki ym. (2011, 8–31) painottavat kuitenkin, että ohjelmistojen päivittäminen voi koi-tua kalliiksi, etenkin pienet yritykset eivät saa yhtä suurta hyötyä kuin isommat. Yksikin manuaalinen työvaihe voi tuhota koko laskutusketjun ja ajaa sen jopa vanhalle tasolle (Kurki ym. 2011, 8–31). Yhtenä haittapuolena on koettu myös se, että laskutusohjelmien ominaisuuksia ei osata hyödyntää tarpeeksi (Lahti & Salminen 2008, 78).

4 PERINTÄ

Hallituksen mukaan perintä kattaa kaikki toimenpiteet, joita velkoja tekee pyrkiessään saamaan velallisen tai muun maksuvelvollisen vapaaehtoisesti maksamaan erääntyneen saatavan (Pönkä & Willman 2005, 22). Muu maksuvelvollinen voi olla esimerkiksi takaja (Lindström 2005, 177). Perintä kattaa vain toimenpiteet, joita tehdään saatavan

eräpäivän jälkeen, esimerkiksi kirje- tai puhelinperintä. (Pönkä & Willman 2005, 47). Mikäli asiakkaat eivät maksa laskujaan, on syytä ryhtyä perintätoimenpiteisiin yksin tai perintätoimiston avulla (Perintä 2015). Useimmat perinnässä tehdyt virheet ovat kuitenkin lähinnä vain väärinkäsityksiä, esimerkiksi suuttumuksen alaisena epähuomioissa tehdyt virheet (Niemi ym. 2009, 13).

Perintä voidaan suorittaa itse tai ulkoistaa palvelu perintätoimistolle, asianajo- tai laki-toimistoille sekä pankeille tai tilitoimistoille (Pönkä & Willman 2005, 22–23). Perintää voidaan suorittaa itse alusta loppuun tai mahdollisuus on myös ulkoistaa koko palvelu. Yleistä on myös se, että yritys hoitaa itse maksumuistutusten lähettämisen, loppuperintä jää tällöin ulkoistajalle. Laki- ja asianajotoimistot sopivat hyvin riitaisien saatavien perintään kun taas perintätoimistot riidattomiin. Ulkopuolisen palvelun käyttö on järkevää asiantuntemuksen ja volyymin vuoksi. (Lindström 2005, 209.) Toimiva perintä pienentää parhaimmillaan myyntisaamisten kiertoa ja minimoi luottotappioita (Perintäpalvelut 2013). Perinnän keskeisin tavoite on rahankierron sujuvuuden varmistaminen (Pönkä & Willman 2005, 47).

4.1 Saatavan perintä

Saatavien perintää ohjaa laki saatavien perinnästä ja niihin liittyvistä velkaosapuolten asemaan vaikuttavista osatekijöistä. Lakia ei sovelleta, jos muualla laissa määrätään toisin, koska perintälaki on yleislaki. Perintä ei ole yleislakia poissulkeva, vaan lakia sovelletaan soveltuvin osin myös erityislainsäädännössä. Esimerkiksi perintälakia ei sovelleta saatavan velkomiseen tuomioistuimessa tai ulosottoviranomaisen toiminnassa. (Pönkä & Willman 2005, 17–25.) Laki koskee velkojan itsensä suorittamaa perintää ja perintätoimistolle tai muulle toimeksisaajalle annettua toimeksiantoa (Rikalainen & Uitto 2008, 197). Perintätoimenpiteissä on syytä ottaa aina huomioon, onko velallisena kuluttaja vai yrittäjä, sillä kuluttajien perintäkulujen suuruudesta määrätään tarkoin. Tässä velkojan kannattaa käyttää apuna hyvän perintätavan ohjetta. (Perintä 2015.)

Perintälakia voidaan soveltaa vasta silloin kun saatava on erääntynyt eli siis laskun lähettäminen velalliselle ennen eräpäivää ei ole varsinaista perintää. Saatava on erääntynyt silloin, kun eräpäivään mennessä velkojan tilillä ei näy kyseistä suoritusta. Jos eräpäivästä ei ole erikseen sovittu, saatava eräännyttyä maksettavaksi velkojan eräännytettyä saatava velallista kohtaan. Sopimussuhteen synty, palvelun tai tavaran toimittaminen

sopimusehtojen mukaisesti ovat toimintoja, joita ei säädellä perintälaisissa. (Pönkä & Willman 2005, 20.)

4.1.1 Yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavat

Perintälain mukaan saatavatyyppit jaetaan perinnän näkökulman mukaan yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Suurin osa saatavista on yksityisoikeudellisia, esimerkkeinä yritysten saatavat ja kuluttajakaupassa erääntyneet saatavat. Yksityisoikeudellisen saatavan periminen ulosoton avulla vaatii aina saatavalle täytäntöönpanoperusteen, joka on yleisimmin yksipuolinen tuomio velkomisasiassa. (Pönkä & Willman 2005, 17–18.) Niemi ym. (2009, 78) mukaan yksipuolisessa tuomiossa vastaaja ei lainkaan vastaa haastehakemukseen tai jättää ilmoittamatta perusteen vastustamiselleen.

Julkisyhteisöillä on neljänlaisia saatavia, joita ovat verot, sakot, viranomaisten suoritteista perittävät maksut; muut sanktioluonteiset saatavat, julkisoikeudelliset ja ulosottokelpoiset saatavat sekä yksityisoikeudelliset saatavat. Näistä suurimpana ovat etenkin sellaiset verot, jotka kohdistuvat palkansaajiin ja eläkeläisiin. Ongelmana saatavan perinnässä on se, onko saatava suoraan ulosottokelpoinen vai vaatiiko se tuomioistuimen hyväksynnän, koska julkisyhteisöillä on paljon yksityisoikeudellisia saatavia, joita peritään yksityisoikeudellisten saatavien tavoin. Joitakin yksityisoikeudellisia saatavia peritään taas julkisoikeudellisesti. Esimerkkinä julkisyhteisöjen yksityisoikeudellisista saatavista ovat kirjastomaksut ja huoneenvuokrat. Yksityisoikeudellisista saatavista vakuutusmaksut (mm. työeläke- ja yrittäjäeläkemaksut) on säädetty myös suoraan ulosottokelpoisiksi. (Niemi ym. 2009, 11–39.)

Julkisen sektorin saatavat ovat julkisoikeudellisia ja perustuvat valtion, kunnan tai kuntayhtymien tuottamiin palveluihin. Ne ovat suoraan ulosottokelpoisia, eikä täytäntöönpanoperustetta tarvitse hankkia. (Niemi ym. 2009, 7.) Esimerkkeinä näistä ovat passista ja ajokortista syntyneet maksusuoritteet (Pönkä & Willman 2005, 17–19). Niemi ym. (2009, 7–9) korostavat, että valtion julkisoikeudellisissa saatavissa ei voida käyttää asiamiestä eli on ns. asiamieskielto. Muiden yhteisöjen kohdalla asiamieskielto koskee vain ulosottoa. Julkisoikeudelliset saatavat vanhentuvat yleensä viidessä vuodessa, kun taas yksityisoikeudelliset vanhenevat kolmessa vuodessa. Julkisoikeudellista saatavaa ei

voida katkaista, joten periminen lopetetaan viiden vuoden jälkeen, kun taas yksityisoikeudellinen saatava voidaan katkaista ja periä kunnes 15 vuotta on kulunut saatavan lainvoimaiseksi tulemisesta. (Niemi ym. 2009, 7–9.) Lindströmin (2005, 158) mukaan velan vanhentuminen tarkoittaa käytännössä sitä, että velkojalla ei ole enää oikeutta periä velkaa ja velallisen velvollisuus suorittaa velkaa lakkaa.

4.1.2 Kuluttajasaatava

Kuluttajasaatava on elinkeinoharjoittajan saatava, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle. Niitä ovat muun muassa osamaksukauppa, pankkilainat, luottokorttivelat ja vakuutusmaksut. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tuotetta tai palvelua, joita kuluttajat hankkivat yksityistä talouttaan varten. (Lindström 2005, 182.) Pöngän ja Willmanin (2005, 30–33) mukaan perinnässä ongelmia on tuottanut paljon se, onko hyödyke ostettu omaan käyttöön vai yritykselle, joten perintäkeinon valinta on usein ongelmallista. Myös velkavastuu on tässä ongelmallista, koska elinkeinoharjoittaja on käytännössä vastuussa yritystoiminnasta koko omaisuudellaan. Tarkoituksensidonnaisuus auttaa perintätavan valinnassa. Hankalimmissa tapauksissa on hyvä kääntyä velallisen näkökulmasta edullisimman menettelytavan valintaan. (Pönkä & Willman 2005, 30–33.)

Pönkä ja Willman (2005, 28) kertovat, että kuluttaja on aina heikommassa asemassa kuin hyvillä taloudellisilla resursseilla varustettu yritys. Perintälaki on kuitenkin pakottavaa lainsäädäntöä velallisen hyväksi eli velallista ei voi asettaa huonompaan asemaan edes hänen suostumuksellaan (Niemi ym. 2009, 13). Sama pätee velkojan kanssa, eli velallista eikä velkojaa ei saa asettaa lain nojalla huonompaan asemaan. Esimerkkeinä tällaisesta on kohtuuttoman maksuaikataulun laatiminen. Vaikka kuluttaja ja velkoja olisivatkin sopineet tiukemmasta aikataulusta ja sanktioista, sopimus on perintälain mukaan tehoton. Kuluttajan tukena onkin perintälain ohella kuluttajasuojalaki. (Pönkä & Willman 2005, 28–29.)

4.2 Vapaaehtoinen perintä perintätoimien käynnistäjänä

Saatavien perintä jakautuu vapaaehtoiseen perintään ja oikeudelliseen perintään. Vapaaehtoisessa perinnässä tavoite on vapaaehtoisen suorituksen saaminen yksin tai yh-

dessä asiamiestä apuna käyttäen. Vapaaehtoista perintää säätelee laki saatavien perinnästä, joka on vähemmän säädeltyä (mm. kulujen ylärajat) kuin oikeudellinen. Perintäkeinoina voidaan käyttää muun muassa kirjeperintää, puhelinperintää, sähköpostia, tekstiviestejä tai jopa kotikäyntejä. (Niemi ym. 2009, 6–15.) Lindströmin (2005, 174) mukaan vapaaehtoisen perinnän tavoite on suorittaa perintä nopeasti, taloudellisesti ja mahdollisimman vähän vahinkoa tuottaen. Vapaaehtoinen perintä on määrätietoista ja siksi liian vahvan tai loukkaavan sävyn käyttäminen voi koitua velkojan kohtaloksi (Lindström 2005, 174). Perinnässä pyritään saamaan maksu ilman oikeudenkäyntimenettelyä ja määrältään pienissä saatavissa vapaaehtoinen perintä onkin järkevintä (Rikalainen & Uitto 2008, 188).

Maksumuistutuksen ja maksuvaatimuksen lähettäminen on vapaaehtoista perintää, kun taas käräjäoikeus ja ulosotto oikeudellista (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014). Maksumuistutus tarkoittaa velkojan itsensä tai hänen asiamiehensä lähettämää huomautuskirjettä, kun taas maksuvaatimus on ammattimaisen perijän lähettämä perintäkirje (Rikalainen & Uitto 2008, 198). Seuraava kuva 5 havainnollistaa perinnän jaottelua selkeämmin vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän välillä.



KUVA 5. Perinnän vaiheet (Saitko meiltä postia)

Lindströmin (2005, 200–207) mukaan vapaaehtoinen perintä eroaa muistutuskirjeistä viestin sävyssä ja prosessin toteuttamistavoissa. Vapaaehtoiseen perintään voidaan ryhtyä yritysten kohdalla kun eräpäivästä on kulunut 14 päivää ja kuluttajien kohdalla 30 päivää eräpäivästä. Kirjeperintä on tyypillisin perinnän käynnistäjä ja se on syytä osoittaa yrityksissä sellaisille henkilöillä, joilla on välittömästi mahdollisuus päättää saatavan maksusta, esimerkiksi omistajayrittäjä, toimitusjohtaja tai talouspäällikkö. Faksi on nopea perintäkeino, mutta sitä on syytä käyttää hillitysti, koska perintäviesti tulee usein myös muun henkilöstön tietoisuuteen. Jos velkoja käyttää puhelinperintää periessään,

on erityisen tärkeää valmistautua puheluun riittävän hyvin. Puutteellinen valmistautuminen johtaa usein siihen, että velallinen johtaa keskustelua ja soittaminen ei edesauta asiaa ollenkaan. Puhelinperintä on syytä kohdistaa suuriin ja kiireellisiin saataviin. Sähkeen käyttö on nopeaa ja helposti yksilöitävissä. Sähkeeseen ei sisällytetä tilisiirtoa, muuta sillä on tehokas tapa aloittaa perintä. Sähkeen ja faksin käyttö on yleistä niiden keskuudessa, joille perintäkirjeet ovat yleisiä. Sähköpostin käyttö on yleistynyt perintämuoto, mutta siitä on syytä sopia jo luottosopimuksen tekohetkellä. Sen käyttö edellyttää lähettäjän ja vastaanottajan tietojärjestelmiltä liittymän johonkin yleiseen sähköpostiverkostoon. Henkilökohtainen perintä eli perintäkäynti ei ole Suomessa enää kovin yleistä ja kuluttajasaatavissa se ei ole erityisen suotavaa. (Lindström 2005, 200–207.)

4.3 Hyvä perintätapa

Perinnän ongelmatilanteiden tueksi on rakennettu ohjekirja hyvästä perintätavasta, jota pidetään vähimmäisehtona (Niemi ym. 2009, 13). Lähtökohtana on se, että kaikki olisivat perinnässä tasavertaisia keskenään eli velkojalla on oikeus omien oikeuksiensa toteutukseen. Maksuvelvollista pitää kohdella ihmisarvoa kunnioittaen, vaikka olisikin syyllistynyt maksun laiminlyöntiin. (Pönkä & Willman 2005, 37.) Perintälain mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä (Niemi ym. 2009, 13). Näitä ovat väärin tietojen antaminen, kohtuuttomien kulujen aiheuttaminen tai yksityisyydensuojan vaarantaminen sekä velallisen uhkaaminen väkivallalla (Pönkä & Willman 2005, 37–52).

Ennen perintätoimintoja suorittivat Suomen Perintätoimistojen Liitto Ry, oikeusministeriö ja kuluttaja-asiamies, jotka yhdessä laativat hyvän perintätavan ohjeet vuonna 1992. Tärkeää oli luoda normit, jotka määrittäisivät sallitun ja kielletyn menettelyn välisen rajan. Ohjeiden teon myötä haluttiin samalla, että alan arvostus saataisiin kohoamaan. (Pönkä & Willman 2005, 38.) Tänä päivänä hyvää perintätapaa kehittää kuluttaja-asiamies yhdessä perintäalan kanssa (Niemi ym. 2009, 13).

4.3.1 Maksumuistutus ja sen sisältö

Velallinen on velvollinen maksamaan velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut maksujen laiminlyönneistä, joita velkojat perivät. Yleinen maksumuistutuksen suuruus on vakioitu 5 euron suuruiseksi, jonka ylittävältä osalta maksu on tehoton. Sopimusehdoissa

sekä hinnastossa pitää olla merkintä vakiodusta muistutusmaksusta. Lainmukainen maksumuistutus on lähetetty aikaisintaan 14 päivää laskun eräpäivän jälkeen, jota ennen maksua ei saa lähettää. Keskustelua on herättänyt paljon se, riittääkö laskussa pelkkä maininta velvollisuudesta maksumuistutusmaksun maksamiseen. (Pönkä & Willman 2005, 40–41.)

Yritysten välillä käytetään sopimusvapautta, joissa voidaan sopia maksun laiminlyönnin seuraamuksista ja muistutuskulujen suuruudesta, joiden on oltava kohtuullisia. Yritysten välisissä suhteissa perintäkulujen periminen edellyttää maksumuistutuksen lähettämistä. (Pönkä & Willman 2005, 41–42.) Lindström (2005, 141) painottaa, että varsinkin yrityksillä eräpäivän jälkeiset avoimet saatavat synnyttävät kasvavan riskin luottotappioille. Tratan eli maksukehotuksen noudattamatta jättäminen on yritysten keskuudessa yleinen ja se aiheuttaa merkinnän luottorekisteriin. Sitä voidaan käyttää ainoastaan erääntyneen ja riidattoman saatavan perimiseksi ja sen voi julkaista aikaisintaan 10 päivän kuluttua sen lähettämisestä. (Laki saatavan perinnästä 2013.)

Ammattimaisessa perinnässä velalliselle, niin kuluttajalle kuin yrityksellekin, on lähetettävä vähintään yksi maksumuistutus ennen saatavan siirtoa perintään. Ammattimainen perintä tarkoittaa toiminnan jatkuvuutta ja taloudellista tuloa tuottavaa toimintaa. (Pönkä & Willman 2005, 50–55.) Ammattimaisen perijän on otettava periessään huomioon myös velallisen oikeudet. Elinkeinoharjoittajan itse toteuttama perintä ei kuulu ammattimaiseen perintään. (Lindström 2005, 179–182.) Kuluttaja-asiamiehen mukaan kuluttajille pitäisi lähettää vähintään kaksi muistutuskirjettä, mutta esimerkiksi viiden muistutuskirjeen lähettäminen on jo kohtuutonta (Niemi ym. 2009, 15–16). Jos maksumuistutuksia lähetetään enemmän kuin kaksi, menetetään helposti uskottavuus (Lindström 2005, 14). Jos velallisen saatava siirretään suoraan perintään, perimiskuluja ei voi vaatia velalliselta ollenkaan, koska toiminta on kohtuutonta. Jos muistutuskirjeen avulla vaaditut saatavat eivät ole kotiutuneet 3 viikon kuluessa, siirrytään vapaaehtoiseen perintään. (Lindström 2005, 143.)

Maksumuistutuksen tulee olla kirjallinen ja siksi puhelinperinnässäkin velkojan tulisi lähettää velalliselle kirjallinen maksumuistutus, ellei sopimussuhteen alussa ole toisin sovittu. Maksumuistutuksessa mainittavia tietoja ovat velkojan nimi ja osoite; saatavan peruste; eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut; vaadittu ko-

konaissumma ja kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava. Myös perinnässä käytävissä olevat oikeuskeinot sekä mahdollisuus maksulykkäyksen hakemiseen esimerkiksi sairauden tai työttömyyden vuoksi (=sosiaalinen suorituseste) on hyvä ilmoittaa. Perintäkirjeessä on myös selvitettävä velalliselle ne seuraukset, jotka maksun laiminlyönnistä saattavat aiheutua, esimerkiksi maksuhäiriömerkintä. (Pönkä & Willman 2005, 70–77.) Velkojalla on oikeus lähettää konekielinen maksumuistutus esimerkiksi sähköpostilla silloin, kun maksumuistutuksia on yli 500 vuodessa (Niemi ym. 2009, 29).

Pönkä ja Willman (2005, 57) painottavat, että velkojan nimestä ja osoitteesta pitäisi luotettavasti tunnistaa velkoja. Nykyaikainen käsitys osoitteesta sisältää myös sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron, mutta erikseen numeron omistavaa henkilön nimeä ei tarvitse ilmoittaa yksityisyyden suojan vuoksi. Velkojan hämärtyminen on yleistä silloin, kun saatava siirretään kolmannelle osapuolelle tai toimeksiantajille. Tällöin kirjeissä oleellisen tärkeää on tulla esille alkuperäinen velkoja. Maksuvaatimuskirjeessä on oltava ilmoitus siitä, kenelle huomautus saatavasta täytyy lähettää, toimeksiantajalle vai suoraan varsinaiselle velkojalle. (Pönkä & Willman 2005, 57–73.)

Muistutuskirjeessä on tarkasti eriteltävä saatavan peruste, muun muassa sopimus tai muu vastaava seikka, johon velkoja vetoaa. Pääoman, koron, viivästyskoron ym. osuus on nähtävä tarkasti kirjeestä, mutta yleensä ensimmäisessä kirjeessä vaaditaan vain pääoman suorittamista. (Pönkä & Willman 2005, 59–60.) Bräysyn (2013, 22) mukaan taas yleinen käytäntö on, että ensin maksetaan korko ja sen jälkeen vasta pääoma. Myöskään koron laskentaperusteita ei tarvitse esittää. Maksun saajan, tavan sekä ajan ilmoittaminen on tärkeää. Jos perintä on ulkoistettu kolmansille osapuolille, maksu tapahtuu yleensä toimeksiantajan asiakasvaratilille, jolloin maksuohjeet tulee sisällyttää kirjeeseen. Maksumuistutuksen lähettämättä jättäminen ei estä asian siirtymistä tuomioistuimeen, koska maksumuistutus voidaan lähettää oikeusprosessin aikanakin. (Pönkä & Willman 2005, 59–68.)

4.3.2 Huomautusaika ja viivästysseuraamukset

Pöngän ja Willmanin (2005, 61–63) mukaan maksuvaatimusten huomautusajat vaihtelevat paljon, toiset voivat antaa aikaa jopa kaksi viikkoa kun toisilla se voi olla ”heti”. Kuluttajille eräpäiväkenttään painettu ”heti” on ongelmallinen, koska kuluttajalla pitäisi

olla kohtuullinen aika oikeudellisen aseman määrittelyyn. Yleensä hyvän tavan mukaisesti perintä keskeytetään reklamaation ajaksi. (Pönkä & Willman 2005, 61–63.) Niemi ym. (2009, 17–18) painottavat myös, että reklamaatio voi olla kokokaan tai osittain aiheellinen ja siksi hyvän perintätavan mukaan perintätoimet on lopetettava sen ajaksi. Jo asiakaspalveluhetkellä reklamaatioiden käsittely on tehtävä huolella. Kirjallinen reklamaatio helpottaa mahdollisen haastehakemuksen laadintaa. (Lindström 2005, 130.) Menettelyä voidaan jatkaa sen jälkeen, kun asia on saatettu kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi (Niemi ym. 2009, 17–18). Jos asian riitautuksessa ei päästä yksimielisyyteen, asia saatetaan alioikeuden käsittelyyn (Pönkä & Willman 2005, 104).

Lindströmin (2005, 131) mukaan reklamaatioita saavien myyntiorganisaatioiden on erityisen tärkeää välittää tieto reklamaatioista myös luotonhallinnon tietoon, jotta saatavia ei peritä väärin. Monesti kuitenkin perintätoimia ei keskeytetä reklamaatioiden ajaksi, jolloin kuluttajat luopuvat yleensä aiheellisistakin reklamaatioista. Yritysten välisille suhteille ei aseteta niin tiukkoja vaatimuksia, koska niiden oletetaan maksavan kiireisesti. Hyvän perintätavan mukaan kohtuullinen maksuaika muistutuskirjeen lähettämisestä on vähintään 10 päivää. Jos kuluttajalle syntyy suurempia ongelmia, voidaan kääntyä kuluttajavalituslautakuntaan, jonka ajaksi on suotuisaa jättää perintätoimet. Kuluttaja-asiamiehen mukaan velalliselle olisi lähetettävä kaksi maksumuistutusta, joissa kummassakin olisi aikaa lähettämispäivästä eräpäivään kolme viikkoa. Tällainen käytäntö ei sovellu jatkuviin velkasuhteisiin, koska velallinen saa käyttöönsä erittäin pitkän maksuajan pidennyksen. (Pönkä & Willman 2005, 61–65.)

Viivästyskorolla katetaan velkojalle aiheutuneita kustannuksia ja korkoa kertyy eräännyneen saatavan eräpäivästä lähtien, jos se on sovittu (Pönkä & Willman 2005, 43). Jos eräpäivästä ei ole aikaisemmin sovittu, korkoa alkaa kertyä, kun laskun lähettämisestä on kulunut 30 päivää. Viivästyskorko muuttaa aiemmin olleen korottoman luottosuhteen korolliseksi velaksi. (Lindström 2005, 125–127.) Bräysy (2013, 22) painottaa, että maksulyhennyksistä huolimatta viivästyskorkoa kertyy koko ajan. Viivästyskorkoa voidaan periä vain viivästyneeltä osalta, ei koko velkasummasta (Maksaminen ja laskutus 2008). Hallituksen esityksen ja korkolain mukaan velvollisuus maksaa viivästyskorkoa ei edellytä aikaisemmin lähetettyä maksumuistutusta, mutta edellyttää laskun lähettämisen (Hallituksen esitys 57/2012).

Pöngän ja Willmanin (2005, 43) mukaan laskuissa pitäisi olla vähintään maininta: ”Erääntyneelle laskulle peritään korkolain mukainen viivästyskorko maksupäivään saakka”. Suomen Pankin viivästyskorko tarkistetaan puolivuositain. Yleensä luottoaika on koroton ja tällöin korko koostuu vallitsevasta viitekoroasta lisätynä korkolain mukainen 7 prosenttiyksikköä. Tämä on siis maksimikorko, joka voidaan periä velalliselta. Kun taas varsinainen luottoaikakin on korollinen ja korko sovittu etukäteen, korko saa olla enintään viitekorko +10 prosenttiyksikköä. Jos taas korko on sopimatta ja luottoaika korollinen, korko saa olla enintään viitekorko +4 prosenttiyksikköä. (Lindström 2005, 125–126.) Viivästyskorkoa ei saa asettaa laissa säädettyä korkeammaksi, kun kyseessä on kulutusluotto (mm. osamaksusopimus, kulutushyödykettä koskeva kauppa) tai asunnon vuokraaminen ja osto (Velkojen maksaminen ja perintä 2014).

Jos maksuvaatimus ei sisällä koronlaskuperustetta, velalliselle on ilmoitettava, että hänellä on pyynnöstä oikeus saada selvitys niiden määräytymisestä eli korkoprosentti, ajanjakso, jolta sitä vaaditaan, sekä pääoma, jolle korkoa tai viivästyskorkoa on kertynyt (Pönkä & Willman 2005, 74). Viivästyskorkoa voidaan alentaa tilanteissa, joissa velallisella on heikko maksukyky. Toimenpiteinä edellä mainitussa tilanteessa ovat korkokertymän leikkaaminen tai viivästyskoron alentaminen. Viivästyskoron tiedot on syytä tallentaa huolella, koska niitä voi jatkossa tarvita oikeudessa. (Lindström 2005, 127–128.) Jos velka on otettu ennen vuotta 2010, sopimuksen mukaista viivästyskorkoa voidaan periä enintään 180 päivältä, tämän jälkeen Suomen Pankin koron mukaan (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014). EU:n maksudirektiivin mukaan yritysten välisissä kaupallisissa sopimuksissa koron määrä on 8 prosenttiyksikköä korkeampi kuin viitekorko. Tilanteissa, joissa korkolaki on pakottavaa, ei lainmukaista suurempaa viivästyskorkoa saa periä, esimerkiksi elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välinen suhde. (Bräysy 2013, 40–42.)

4.3.3 Hyvän perintätavan vastaiset menettelyt

Hyvän perintätavan vastaisina toimina pidetään harhaanjohtavien tietojen antaminen maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai oikeusasemasta. Velallisen uhkaaminen maksuhäiriömerkinnällä ilman perusteita on kielletty. Velkoja ei saa esimerkiksi uhata, että perintätoimistolle siirtymisen jälkeen aiheutuu maksuhäiriömerkintä, vaikka se syntyy todellisuudessa vasta alioikeuden tuomion myötä. (Pönkä & Willman 2005, 81–84.) Usein etenkin kuluttajat ovat epätietoisia siitä, missä vaiheessa maksuhäiriömerkintä

todellisuudessa syntyy luottotietoihin. Niemi ym. (2009, 14) painottavat että, perintäkirjeestä ei saa koskaan näkyä ulospäin, että se on perintäkirje ja kokonaisuudessaan perintä tulee suorittaa huomiota herättämättä. Esimerkkinä merkintä ”sisältää maksumuistutuksen” vaarantaa pahasti yksityisyydensuojan (Pönkä & Willman 2005, 45–50). Maksumuistutuksesta ei saa syntyä vielä maksuhäiriömerkintää (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014).

Toinen vastainen menettelytapana on kohtuuttomien kulujen muodostuminen velalliselle, esimerkiksi toistuvien maksumuistutusten myötä tai jos maksuvaatimuksen tiedoksiantoon käytetään asiamiestä, vaikka vaatimus voitaisiin lähettää myös itse. Haittaa aiheuttaa myös puhelinsoitto häiritsevänä ajankohtana tai soitto työpaikan numeroon. Soiton pitäisi tapahtua ma - la 7–20 välisenä aikana. Niin kuin edellä mainittiin, velallisen yksityisyyden suojan vaarantaminen on perintätavan vastaista. Yleinen esimerkki tästä on uhkaus, että maksuhäiriöistä ilmoitetaan lähiomaisille. Yritysten välillä tratta eli julkisuusuhkainen maksukehotus on yleinen ja sen seurauksena velallisen luottotietoihin syntyy ns. viivemerkintä. Tratan protestointi voidaan julkaista muun muassa Taloussanomissa, mikä vaikuttaa merkittävästi julkisuuden kuvaan. Markkinoinnin ja perinnän yhdistäminen on epäsuotuisaa siinä tapauksessa, jos maksamaton saatava saadaan korvattua uudella tilauksella, joka aiheuttaa taas lisää velkaa. Suotavaa on kuitenkin, että velallisella on mahdollisuus tehdä uusi tilaus tai saada alennusta tilauksesta maksamalla entinen ensin pois. (Pönkä & Willman 2005, 85–98.)

Markkinaoikeus voi määrätä velkojalle kiellon hyvän perintätavan laiminlyönnistä, jonka kuluttaja-asiamies voi myös määrätä väliaikaiseksi (Pönkä & Willman 2005, 59–68). Jos kiellosta huolimatta velkoja jatkaa sääntöjen rikkomista, voidaan hänet tuomita maksamaan uhkasakkoa (Lindström 2005, 198).

4.4 Oikeudellinen perintä vapaaehtoisen perinnän jatkajana

Oikeudelliseen perintään siirrytään, kun vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Siinä perintä toimitetaan tuomioistuimen ja ulosoton kautta, jota laki säätelee paljon. (Niemi ym. 2009, 6–7.) Oikeudellisiin perintätoimenpiteisiin voidaan siirtyä vasta kun toises-takin maksuvaatimuksesta on kulunut 14 päivää (Perintä vaihe vaiheelta 2014). Oikeudellista perintää ohjaa oikeudenkäymiskaari ja ulosottokaari, joten perintälain hyvän perintätavan ohjeita ei sovelleta tähän. Oikeudellisessa perinnässä saatavalle täytyy

hankkia täytäntöönpanoperuste, joka on yleisimmin yksipuolinen tuomio. (Rikalainen & Uitto 2008, 188–198.) Lindström (2005, 218) mainitsee, että saatava voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi myös haastemenettelyllä, ulosottajamiehen osamaksutilityksellä taikka asianomaisen vaatimuksella rikosoikeudenkäynnissä. Bräysy (2013, 24) kertoo puolestaan, että velallisen oma pyyntö perinnän keskeyttämisestä ja siirtämisestä suoraan oikeudelliseen perintää tulee kyseeseen silloin, kun halutaan säästyä ylimääräisiltä maksuilta tai velallisella on jo muutenkin aikaisempia merkintöjä.

Velkoja voi suorittaa oikeudellisen perinnän itse tai valtuutetun asiamiehen kanssa. Oikeudellista perintää ei kannata suorittaa ollenkaan, jos perintäkulut uhkaavat nousta itse saatavaa suuremmiksi. Velkojan on syytä valita perintätapa, jolla on aikaisemmin saatu suoritus tai, jolla muut ovat onnistuneet sen saamaan. Jos velallinen osoittautuu viime kädessä varattomaksi, maksut jäävät yleensä velkojan maksettaviksi. (Lindström 2005, 216–218.)

4.4.1 Luotonvalvonta

Lindströmin (2005, 215) mukaan oikeudellinen perintä on vaikea toteuttaa, jos velallisella on maksuhäiriöitä. Siksi on erityisen tärkeää tarkistaa aina velallisen luottotiedot. Yksityishenkilöillä ulosmittausvarattomuus ja yrityksillä konkurssi ovat esimerkkejä jo lohduttomista tilanteista. Luotonvalvonta tehdään ennen kuin oikeudellinen perintä käynnistetään. (Lindström 2005, 215–216.) Luotonvalvonnan tehtävä on hankkia ja hallita asiakkaita koskevia tietoja ja ryhtyä tarpeen mukaan toimenpiteisiin. Luotonvalvontaa voidaan suorittaa monella eri tavalla, mutta lähtökohtana ovat reskontratiedot ja yhteydenpito niiden ylläpitäjiin. Luotonvalvonta painottuu enemmän yksityishenkilöiden maksuhäiriöiden seurantaan, kun taas yritysten keskuudessa lähinnä yrityksissä tapahtuneiden muutosten selvittämiseen. Luotonvalvonnan tarpeellisia tietoja ovat luottorajan valvominen, saatavien määrän kehitys, luottorajan ylitys ja maksujen viivästykset. Lisäksi voidaan seurata Kauppalehden osiota ”maksuhäiriömerkinnät”. Luotonvalvoja päättää viime kädessä kannattaako oikeudelliseen perintään ryhtyä. (Lindström 2005, 139–215.)

Luottotietojen tarkistuksen avulla yritykset arvioivat asiakkaitaan laskujen maksajina. Velkojan osamaksutilitys ei aiheuta velalliselle merkintää luottotietoihin. Maksuhäi-

riömerkintä syntyy, jos saatava on myöhässä yli 60 päivää, velallinen on todettu varattomaksi tai tuomioistuin on antanut päätöksen. Luotonvalvonnan kannalta olennaista maksuhäiriömerkinnän synnyttyä on luotonsaannin oleellinen vaikeutuminen, minkä johdosta luottosopimuksia ei myönnetä, esimerkiksi puhelinliittymien, vakuutuksien ja vuokra-asunnon saaminen voi vaikeutua huomattavasti. (Maksuhäiriömerkintä ja luottotiedot 2014.) Maksuhäiriömerkintä tallennetaan 2-3 vuodeksi ja se pitkittyy uusien merkintöjen johdosta (Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa elämää 2014).

4.4.2 Maksukyvyttömyys

Maksukyvytön velallinen ohjataan usein velkajärjestelyyn, jossa velallisella on mahdollisuus veloista selviytymiseen samoin kuin velkojilla maksun saamiseen. Edellytyksenä tälle on maksukyvyttömyys. Yksityishenkilön on haettava velkajärjestelyä itse ja sen seurauksena velallinen ei saa maksaa erääntyneitä saatavia tai velkoja periä niitä. Toissijainen maksujärjestely tarkoittaa saatavan maksua muussa muodossa kuin rahassa kuten työsuorituksena, tavarana tai käyttöomaisuutena. Kaikki ulosmitattu omaisuus myydään varojen saamiseksi. Velkajärjestelyn tavoitteena on maksuohjelman laatiminen. (Bräysy 2013, 69–70.) Velkoja voi myös joissakin tapauksissa käyttää niin sanottua turvaamistointia, jonka avulla säilytetään velallisen omaisuutta, kunnes saatava on maksettu (Bräysy 2013, 31–32).

Joissakin maksumuistutuksissa on sisällytetty maksuohjelma, joka voi jopa lisätä maksuhalukkuutta (Pönkä & Willman 2005, 56–57). Maksusuunnitelman avulla pyritään edistämään vapaaehtoista perintää ja sen vuoksi velkojalla on velvollisuus informoida sen mahdollisuudesta velalliselle (Pönkä & Willman 2005, 100–101). Lindströmin (2005, 144–146) mukaan velallisen ja velkojan on kannattavaa tehdä maksusopimus. Näin velallinen säästyy perinnän kuluilta ja maksuhäiriömerkinnältä ja velkoja taas pitkästä ja kustannuksiltaan kalliilta oikeudelliselta perinnältä. Maksusopimus on suoraan ulosottokelpoinen, jos velallinen ei suorita maksujaan. Ennen maksusopimuksen tekoa on suotavaa tarkistaa velallisen luottotiedot. Maksusopimukseen on sisällytettävä velkojan ja velallisen yhteystiedot, saatavan peruste, velan kokonaismäärä korkoineen ja kuluineen. Maksusopimuksessa on hyvä eritellä yksittäiset maksuerät ja niiden summat. Etenkin suurien saatavien kohdalla kirjallinen maksusopimus on tarpeellinen. Maksusopimukseen on syytä sisällyttää erääntymisehto, jonka mukaan sopimus raukeaa, jos

velallinen ei suorita maksujaan. Jos edellä mainittua ehtoa ei olisi, velkoja olisi sitoutunut ehtoihin. (Lindström 2005, 144–146.)

4.4.3 Haastemenettely

Oikeudenkäynnin pääkäsittelyyn ohjautuvat vain riitautetut saatavat. Riidattomat saatavat saavat yksipuolisen tuomion. Kaikkien saatavien kohdalla käydään lävitse suunnitteluvaihe. Haastehakemus sisältää velallisen ja velkojan sekä asiamiehen yhteystiedot, saatavan perusteet ja selvitys riidasta ja tositteista sekä mitä kullakin tositteella halutaan todistaa. Suurimmat perintätoimet omaavat haastehakemusten lähettämiseen atk-yhteydet käräjäoikeuteen, jolloin valtakirjoja tai allekirjoituksia ei tarvita. Sähköisesti voidaan kuitenkin lähettää vain suppeita eli riidattomia haastehakemuksia. Asianajaja ja yleinen oikeudenkäyntiasiantuntija eivät tarvitse myöskään allekirjoituksia tai valtakirjoja. Yleinen oikeudenkäyntiasiantuntija voi olla asianajaja tai muu oikeustieteen kandidaatin tutkinnon suorittanut. (Lindström 2005, 221–229.)

Haastehakemus osoitetaan velallisen kotipaikkakunnan käräjäoikeuteen. Haastehakemuksen jättäminen käräjäoikeuden kansliaan käynnistää asian vireille tulon. Haaste on velalliselle ilmoitus häntä vastaan nostetusta kanteesta. Haaste voidaan toimittaa muun muassa postin kautta, kirjeellä tai haastemiehen välityksellä. Vastaajan (velallisen) on vastattava haasteeseen 14 päivän kuluessa, ellei toisin ole sovittu. (Lindström 2005, 223–236.) Tuomioistuin lähettää velalliselle haastehakemuksen, johon velallinen voi olla vastaamatta, jolloin velallisen maksettavaksi tulee koko velka. Velallinen voi tehdä myös riitautuksen (asia käsitellään riita-asiana) tai sopia maksusuunnitelmasta. (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014.) Päätös tehdään tällöin ulosottomiehen hankkimien tietojen perusteella (Ulosotto 2014). Ulosotolla tarkoitetaan menettelyä, jossa viranomaisen painostuksen avulla pyritään kotiuttamaan saatavia, jotka ovat yleensä rahasaatavia (Normaali ulosotto 2014). Ulosotettua saatavaa voidaan periä suoraa palkasta, eläkkeestä, elinkeinotulosta tai myydä ulosmitattu omaisuus (Ulosotto 2014).

Lindström (2005, 239) kertoo, että oikeuden puheenjohtaja kehottaa aina sopimaan ilman asian oikeuteen viemistä. Suunnitteluvaiheessa asiat voidaan sopia kirjallisessa ja suullisessa keskustelussa, mutta oikeuden pääkäsittelyssä oikeussalissa vain suullisesti. Varsinainen oikeudenkäynti voidaan pitää myös suunnitteluvaiheen yhteydessä, jos asianomaiset niin haluavat. Tuomiosta lähetetään ratkaisu velkojalle, mutta velkojan on

itse tiedusteltava tuomion sisältö käräjäoikeudelta. Muutosta käräjäoikeuteen velallinen voi hakea valittamalla käräjäoikeuden kansliaan 7 päivän kuluessa ratkaisusta. Valituksesta on tehtävä valituskirjelmä hovi-oikeudelle 30 päivän kuluessa. Hovi-oikeus seuloo valitusten joukosta ne, jotka he haluavat tarkempaan tutkintaan eli hovi-oikeus ei käsittele kaikkia tapauksia, jos katsoo käräjäoikeuden päätöksen oikeaksi. Hovi-oikeus lähettää tositteet myös korkeimmalle oikeudelle päätöksestään. (Lindström 2005, 239–257.)

4.5 Perimiskulut

Velallisen laiminlyödessä eräänntyvän saatavan maksamisen, hänen on korvattava velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut. Perintälaki säätelee näistä muun muassa kulujen ylärajat. Kulujen kokonaisuuteen vaikuttavat saatavan suuruus, työmäärä, perintätehtävien suoritusajan tarkoituksenmukaisuus ja muut seikat. (Hallituksen esitys 57/2012.) Pöngän ja Willmanin (2005, 114) mukaan perinnästä syntyviä kuluja ovat esimerkiksi perintätoimien käynnistämisestä aiheutuneet kulut, kuten atk-, postitus- ja henkilöstökustannukset, jotka velallinen on velvollinen korvaamaan. Muita maksuvaatimuksen ohella olevia korvattavia kuluja ovat kaupparekisteriotteiden, lainhuuto- ja rasiustodisteiden sekä perukirjojen tilaaminen ja maksukykykyselytysten laadinta. Velallisen kuluja kasvattaa myös aiheettomiksi osoittautuneet väitteet, reklamaatiot ja niihin sisältyvä selvittelytyö. (Pönkä & Willman 2005, 119–120.) Perintäkulut koostuvat siis pääasiassa kiinteistä kustannuksista ja työhön perustuvista kustannuksista (Lindström 2005, 186).

Velallinen ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan perintäkuluja tilanteissa, joissa velkoja on toiminut lainvastaisesti tai ei ole täyttänyt lain vaatimia velvoitteita. Perintäkuluja saa periä vasta 14 päivän jälkeen maksumuistutuksen eräpäivästä. Tämä pätee myös mahdollisissa seuraavissa maksumuistutuksissa. Tämä ei päde kuitenkaan jatkuvissa sopimussuhteissa, esimerkiksi huoneenvuokraus-suhteissa, jossa kuukausittaisten vuokrakuittien lähettäminen toisi huomattavan kuluisän. (Pönkä & Willman 2005, 115–117.) Niemi ym. (2009, 64–65) mukaan perintäkuluihin haluttiin saada ohjeavot, koska huomattiin perintäkulujen vaihtelevan erittäin suuresti. Seuraavassa taulukossa 1 on yhteenvedo perintäkulusta. Toisesta maksuvaatimuksesta voidaan periä enintään puolet ensimmäisestä vaatimuksesta ja se on esitetty taulukossa sulkujen sisällä (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014).

TAULUKKO 1. Perintälain mukaiset perintäkulojen ylärajat (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014)

Saatavan suuruus	Muistutus €	Maksu- vaatimus €	Maksusopimus €	Kokonaiskulut €
< 100	5 (5)	14 (7)	20	60
100 ≤ saatava ≤ 1 000	5 (5)	24 (12)	30	120
> 1 000	5 (5)	50 (25)	50	210
Suoraan ulosottokelpoinen	5 (5)	14 (7)	20, 30 tai 50	51

Niemi ym. (2009, 75) kertovat, että perintäkulojen kokonaismäärään on laskettu yksi maksumuistutus, kaksi maksuvaatimusta ja yksi maksusuunnitelma. Maksusuunnitelmasta voidaan periä 20, 30 tai 50 € riippuen saatavan suuruudesta. Kulu voidaan veloittaa enintään kahdesta maksusuunnitelmasta, ulosottokelpoisessa tai alle 100 € saatavassa kuitenkin vain yhdestä. (Bräysy 2013, 24.) Kuluttaja-asiamiehen mukaan myöhempien perintäkertojen kulut pitäisivät olla pienempiä johtuen vähemmän käytetystä työstä (Niemi ym. 2009, 72). Niemi ym. (2009, 14) painottavat, ettei perintäkulojen ylärajaa saa ylittää suoraan täytäntöönpanokelpoisen saatavan perinnässä. Perintälaisissa ei ole säännöksiä siitä, milloin ja miten yksittäisten perintätoimien kulut pitäisivät yhdistää maksumuistutuksiin tai maksuvaatimuksiin. Tämä pitäisi kuitenkin tehdä ilman kohtuuttomien kulujen syntymistä. (Lindström 2005, 192.) Jos perinnän suorittaminen on ollut poikkeuksellisen vaikeaa, kuluja voidaan periä enemmän kuin enimmäismäärät vaativat, mutta velalliselle on tehtävä erittelyt vaadituista maksuista (Perintäkulut 2014).

Yrityisperinnässä ei ole samankaltaisia kulutaulukoita, mutta kulujen edellytetään olevan kohtuullisia. Näkemyserot yrityssaatavien perinnässä ratkaistaan viime kädessä yleisessä tuomioistuimessa. (Lindström 2005, 195.) Bräysin (2013, 25–26) mukaan yritysten keskuudessa jokaisesta myöhästyneestä maksusta tai osasuorituksesta voidaan periä vakiokorvauksena 40 euroa ja muita kuluja siltä osin, kun ne ylittävät vakiokorvauksen. Velallisella on oikeus kerran vuodessa saada maksutta ajantasainen tieto velkojalta velkojen kokonaismäärästä ja perusteista, erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä sekä selvitys korkojen ja muiden kulujen määräytymisestä (Laki

saatavan perinnästä 2012). Niemi ym. (2009, 63) korostavat, että kilpailuttamisen avulla voidaan mahdollisuuksien mukaan saada velallisen kustannuksia pienemmiksi. Muita mahdollisuuksia ovat erilaiset sopimukset tai kauppatavat (Pönkä & Willman 2005, 116). Seuraavassa taulukossa 2 käsitellään oikeudenkäyntikulujen määriä saatavan suuruudesta riippuen.

TAULUKKO 2. Oikeudenkäyntikulut (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014)

Asia	Velka < 300 €	300 € ≤ velka ≤ 1 000	Velka > 1 000€
Perustaksa perusasia	50 €	80 €	110 €
Korkea taksa vaativa asia	80 €	120 €	160 €

Oikeudenkäyntikulut sisältävät muun muassa asian vastaanoton, haastehakemuksen laatimisen ja sen toimittamisen sekä velkojen yleiskulut (postitus ja atk). Oikeudenkäyntikuluihin ei sisälly perintäkuluja, joten velkojan on perittävä ne erikseen. (Lindström 2005, 245–247.) Oikeudenkäyntikulujen lisäksi maksettavaksi velalliselle tulee sähköisesti toimitetusta oikeudenkäyntimaksusta 60 € tai kirjallisesti toimitetusta 80 €. Pyynnöstä tehdystä maksuajan pidennyksestä voidaan periä velalliselta enintään 5 €. (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014.) Edellä olevat kulut koskevat vain riidattomia satavia. Riitaisista saatavista peritään ulosoton taulukkomaksu ja mahdollinen myyntimaksu ja täytäntöönpanomaksu. Yleisin näissä on taulukkomaksu, joka on saatavan suuruudesta riippuen 2,50 – 210,00 €. (Perintäkulut 2014.)

5 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin toimeksiantajayrityksestä Tilisavotta Oy:stä, sen historiasta, työntekijöistä ja yrityksen tarjoamista taloushallinnonpalveluista. Samalla katsastetaan heidän tämänhetkinen laskutus- ja perintätilanne. Lopuksi kerromme Tilisavotan osuudesta työssämme toimeksiantajana.

5.1 Tilisavotta Oy

Tilisavotta Oy on Mikkelissä toimiva auktorisoitu tilitoimisto, jolla on 30 vuoden kokemus alalta. Yrittäjä pyörittää tilitoimistojaan Mikkelin ja Ristiinan alueella. Tällä hetkellä yrityksessä työskentelee yhdeksän alan ammattilaista tutkintoinaan niin merkonomien kuin tradenomien tutkinnot. Tilisavotta Oy:n päätoimiala on kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut ja se teki liikevaihtoa vuonna 2014 reilu 580 000 euroa. Auktorisoitu tilitoimisto on Taloushallintoliiton hyväksymä jäsentilitoimisto, jossa osaaminen, toimintamallit ja järjestelmät ovat tarkoin tarkastettu. Tilitoimistosta löytyy myös alan tiukimman KLT- eli taloushallintoalan asiantuntijatutkinnon suorittaneita. Taloushallintoliiton jäsenenä turvataan myös toiminnan jatkuvuus sekä asiakastyytyväisyys.

Tilitoimiston toiminta aloitettiin kolmen miehen voimin vuonna 1979 Tili- ja kiinteistökonsultit Tiki Ky:n nimellä. Alussa kirjausviennit jouduttiin tekemään lomakkeelle ja lähettämään ne eteenpäin Tietotalo Oy:lle Kuopioon, jossa ne tallennettiin ORC-nauhan avulla. Tällöin vaiheita jouduttiin tekemään useita kertoja ennen oikean tilinpäätöksen suorittamista. 80-luvun puolivälin tienoilla tietotekniikan kehityksen myötä saatiin kirjanpidon tueksi ensimmäinen tietokone. 1993 yrityksen nimi muutettiin Tilisavotta Ky:ksi kuvaten paremmin alaa. Vuonna 2010 kommandiittiyhtiö muutettiin osakeyhtiöksi. Nykyään Tilisavotta käyttää taloushallinnon ohjelmanaan Visma Fivaldia.

Tilisavotta Oy tarjoaa asiakkaille kattavia tilitoimistopalveluja paikkakunnasta, maasta ja yrityksen koosta riippumatta. Palveluihin kuuluu muun muassa kirjanpito, veroilmoitus ja -suunnittelu, alv-laskenta, palkanlaskenta, asiakirjojen laadinta, maksuliikenteen hoito ja erilaiset neuvontapalvelut. Raportteihin lukeutuvat muun muassa yrityksen pöytäkirjat, yhtiösopimukset sekä ilmoitukset kaupparekisteriin. Liiketoiminnan suunnittelun pohjaksi Tilisavotta Oy tuottaa yritysanalyysseja ja erilaisia budjetteja. Fivaldi-järjestelmän kokonaisuus antaa mahdollisuuden sähköiseen taloushallintoon ja palveluiden etäkäyttöön. Etäkäytön avulla voidaan arkistoida myynti- ja ostolaskuja ja tarkastella raportteja.

5.2 Toimeksiantoyrityksen perinnän ja laskutuksen nykytilanne

Niin kuin edellä mainittiin, Tilisavotta Oy on tilitoimisto ja sen vuoksi yritys hoitaa laskutuksen omasta takaa käyttäen apunaan Visman ylläpitämää laskutusohjelmaa. Las-

kutus on toiminut kohtuullisen hyvin itse suoritettuna ja sen ulkoistaminen ei ole ajan-kohtaista tai tarpeellista, koska tarvittavat resurssit löytyvät yritykseltä jo itseltään. Suurin osa laskuista lähetetään kuitenkin vielä paperisena, joka tuo lisäkustannuksia yritykselle. Vain pienelle osalle laskut lähetetään sähköisesti sähköpostin välityksellä. Laskutusta tehdään kaksi kertaa kuukaudessa, jolla pyritään saatavien nopeaan kotiuttamiseen.

Yrityksen perintä on ulkoistettu perintäyhtiölle 2 (taulukko 4). Toimitusjohtaja on kokenut yhteistyön kalliiksi ja suureksi menoeräksi. Siksi hän halusi meidän kartoittavan tilannetta, miten lähialueen muut yritykset ovat sen kokeneet. Yhteistyö ulkoistajan kanssa perustuu perinnässä sopimushintoihin. Toimitusjohtaja haluaa saada selville, ovatko hinnat yrityskohtaisia vai kaikille samat. Tilisavotalla itsellään on ollut vaikeuksia saada kotiutetuksi omat saatavansa ja tämän vuoksi ohjeet hyvälle laskutus- ja perintätavalle auttaisivat varmasti. Tämä edesauttaisi uusien toimenpiteiden ja sopimusten solmimista perintäyhtiön kanssa. Jos ongelma ei olekaan itse ulkoistusorganisaation toiminnassa, olisi suotavaa miettiä, suoritetaanko laskutusta puutteellisesti. Tämän jälkeen korvaavat toimenpiteet laskutuskäytännössä tulisivat ajankohtaiseksi. Näin meidän tekemät ohjeet hyvälle laskutus- ja perintätavalle auttavat muutoksissa.

Tilisavotta Oy kuuluu muiden yritysten ohella haastateltavien joukkoon. Tuotamme lopulliset laskutus- ja perintäohjeet pääsääntöisesti vain Tilisavotalle, mutta olemme luvanneet lähettää tietoa työmme tuloksista myös muille haastateltaville. Perinnän osuus painottuu työssä erityisesti ja sen pohjalta luomme ”hyvän perintätavan ohjeet”. Tämän avulla toimeksiantajayritys voi pohtia, voidaanko yhteistyötä ja käytäntöjä parantaa tai mahdollisesti perinnän toimittajaa muuttaa sen ollessa ongelmallinen. Tarkoituksena on tarkastella, millaisia korvaavia toimenpiteitä voidaan tehdä laskutuksen suorittamisessa sen ollessa puutteellista. Luvun 5.2 alussa mainitun syyn vuoksi laskutuksen osuus on työssämme vähäisempi. Haluamme kuitenkin tarkastella, miten nykyistä laskutuskäytäntöä voisi kehittää. Siksi tuotamme ohjeet myös toimivalle laskutukselle.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme opinnäytetyössämme käyttämästämme tutkimusmenetelmästä. Esittelemme laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä, siihen liittyviä keskeisimpiä aineiston- ja tiedonkeruumenetelmiä sekä tutkimuksen analysoinnin pääperiaatteet. Kuvailemme myös omaa toteutustamme ja esitämme perusteet, joiden mukaan olemme

valinnot käyttämämme tutkimus-, aineistonkeruu- ja analysointimenetelmät. Luvun lopuksi kuvaamme opinnäytetyömme tutkimusprosessin kulun.

6.1 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä

Jäsennys määrällisen ja laadullisen tutkimusmenetelmän välillä ei ole helppoa. Molemmille yhteisiä periaatteita ovat pyrkimys loogiseen todisteluun sekä objektiivisuuteen siinä mielessä, että tutkijat nojaavat todisteluissaan havaintoaineistoihinsa, eivätkä subjektiivisiin mieltymyksiinsä tai omiin arvolähtökohtiinsa. Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät voidaan erottaa toisistaan, mutta niitä voidaan myös soveltaa toisiinsa, esimerkiksi samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa. Edellä mainittuja tutkimusmenetelmiä voidaan pitää myös tietyssä mielessä jatkumona, ei vastakohtina tai toisensa pois sulkevinä. (Alasuutari 1999, 31–32.) Tutkimusmenetelmien yhtäaikainen käyttö antaa tutkittavasta kohteesta enemmän ja kattavammin tietoa sekä lisää tutkimuksen pätevyyttä (Tutkimusasetelma 2003).

Laadullista tutkimusta voidaan käyttää määrällisen tutkinnan testinä, siinä suunnitteilla olevat asiat ovat käyttökelpoisia tutkimuksessa ja sitä on mielekästä tehdä. Määrällistä tutkimusta voi tehdä ensin esimerkiksi haastattelu- tai kyselymenetelmällä, jonka jälkeen saadaan hyvät edellytykset tehdä vertailujoukkoja laadullisella tutkimuksella tehtävään haastatteluun. (Hirsjärvi ym. 2010, 136–137.) Kun tiedetään myös joitakin konkreettisia perustietoja haastateltavasta, esimerkiksi sukupuoli, koulutus ja ikä, voidaan yleistää haastattelusta saatuja tuloksia. Määrällinen tutkimus luo usein hyvän pohjan laadulliselle tutkimukselle. Kun halutaan tarkastella asioita molempien tutkimusmenetelmien näkökulmasta, on hyvä valita tutkimukseen mukaan molemmat tutkimusmenetelmät. (Tutkimusasetelma 2003.)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta. Empiirinen tutkimus perustuu teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyihin menetelmiin. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selvittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Tutkimuksessa käytetään yleensä pientä otosta eli rajoitutaan pieneen määrään tapauksia, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tutkittavat kohteet tai henkilöt valitaan kuitenkin harkinnanvaraisesti, eikä pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Tutkimusmenetelmä hyödyntää psykologian ja muiden käyttäytymistieteiden oppeja. Selvittämällä etukäteen kohderyhmän

arvot, asenteet, tarpeet ja odotukset, saadaan tarpeellista tietoa muista tutkittavan asian rinnalla vaikuttavista seikoista. Voidaan esimerkiksi ymmärtää paremmin, miksi kuluttaja tekee tietyn ostopäätöksen tai miksi hän reagoi mainontaan tietyllä tavalla. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin myös toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Se on usein myös virike erilaisiin jatkotutkimuksiin. (Heikkilä 2014, 12–15.)

Laadullisen tutkimuksen tutkimusasetelma voi olla avoin ja joustava. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaan. Esiymmärrystä syvennetään siis perehtymällä kirjallisuuteen. Tämän jälkeen tapahtuu alkuperäisten käsityksien uudelleen arvioimista ja tarkastellaan alustavasti asetettuja kysymyksiä ja tavoitteita uuden tiedon valossa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija nojaa aina jollain tavalla teoriaan ja aineiston tarkastelun myötä voi alkuperäisen viitekehyksen muokkaaminen tai syventäminen osoittautua tarpeelliseksi. Myös tutkimuksen rajaus voi samalla täsmentyä. (Puusa & Juuti 2011, 51.)

TAULUKKO 3. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen oleelliset erot (Heikkilä 2014, 15)

Kvantitatiivinen (määrällinen)	Kvalitatiivinen (laadullinen)
<ul style="list-style-type: none"> • Vastaa kysymyksiin Mikä?, Missä?, Paljonko?, Kuinka usein? 	<ul style="list-style-type: none"> • Vastaa kysymyksiin Miksi?, Miten?, Millainen?
<ul style="list-style-type: none"> • Numeerisesti suuri, edustava otos 	<ul style="list-style-type: none"> • Suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte
<ul style="list-style-type: none"> • Ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmiön ymmärtäminen niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta

Taulukko 3 esittää oleelliset kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen erot. Luokittelu, päättely ja tulkinta ovat perusteiltaan samoja molemmissa. Kvantitatiiviset eli määrälliset tutkimukset ovat kuitenkin yksiselitteisempiä kuin kvalitatiiviset. Kvantitatiivinen tutkimus jakaantuu lisäksi selvempiin vaiheisiin kuin kvalitatiivinen, jossa aineiston keruu, käsittely ja johtopäätösten teko on nivoutunut tiukemmin toisiinsa. Määrällisessä tutkimuksessa tutkija joutuu suorittamaan tulkintoja jo aineiston keruuvaiheessa. (Heikkilä 2014, 16.)

6.2 Aineistonkeruu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään vähemmän strukturoidusti kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja aineisto on usein tekstimuotoista. Aineisto voi olla tutkimusta varten kerättyä tai muuta tarkoitusta varten tuotettua kirjallista, kuvallista tai äänimateriaalia. Tyypillisiä kvalitatiivisen tutkimuksen valmiita aineistoja ovat kirjeet, päiväkirjat tai omaelämäkerrat. Tutkimusta varten tietoja kerätään esimerkiksi haastatteleamalla, tekemällä teemahaastatteluja tai 4-8 henkilön ryhmähaastatteluja. Myös havainnointi on yksi aineistonkeruu menetelmä. (Heikkilä 2014, 16.)

Haastattelu on yleisin Suomessa käytetty laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa ja molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastattelu on haastattelijan etukäteen alulle panema ja ohjaama tilanne, jonka tavoitteena on selvittää, mitä jollakulla on mielessään. Se on siis tilanne, jossa haastattelija esittää kysymyksiä haastateltavalleen. Haastattelun idea on järkevä ja yksinkertainen eli kysytään suoraan, kun halutaan tietää jotakin. Haastattelutilanteeseen vaikuttavat normaalit fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaatioon liittyvät seikat. On tyypillistä, että haastattelija joutuu pitämään koko ajan keskustelua yllä ja motivoimaan itseään. Haastattelutilanteessa haastattelija tuntee roolinsa ja haastateltava oppii sen. (Eskola & Suoranta 1999, 86.)

Strukturoitu eli lomakehaastattelu on haastattelulajeista käytetyin. Siinä haastattelu suoritetaan lomakkeen mukaan, ja kysymysten muoto ja järjestys sekä oletettavasti myös kysymysten merkitys on kaikille vastaajille sama. Strukturoimattomasta haastattelusta voidaan käyttää erilaisia nimityksiä, kuten avointa haastattelua tai syvähaastattelua. Avoin haastattelu on lähimpänä tavanomaista keskustelutilannetta, jossa haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietystä aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 44–46.) Syvähaastattelusta puhuttaessa voidaan tarkoittaa sitä, että yhdellä haastattelukerralla päästään syvälle yhteen suppeaan aiheeseen tai toisaalta sitä, että tehdään useampia avoimia haastatteluja saman haastateltavan kanssa. Teemahaastattelussa on määrätty etukäteen haastattelun aihepiirit eli teema-alueet, mutta kysymyksiä ei ole muotoiltu tarkkaan muotoon ja järjestykseen. Haastattelijalla on tilanteessa mukanaan jonkinlainen tuki lista käsiteltävistä aiheista valmiin kysymysluettelon sijaan. (Eskola & Suoranta 1999, 87–88.)

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa erityisesti verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta pyritään tekemään päätelmiä kirjalliseen muotoon. Dokumenttianalyysissä voidaan tarkastella hyvin erilaisia kohteita, esimerkiksi tekstiksi muunnettuja haastatteluja, www-sivuja, lehtiartikkeleita, vuosikertomuksia, valokuvia, erityyppisiä raportteja ja muita kirjallisia materiaaleja. Kaikki tutkittavasta ilmiöstä kirjoitettu, puhuttu tai kuvattu materiaali voidaan laskea dokumentteihin. Dokumenttien järjestelmällinen analysointi ja sanallisen sekä selkeän kuvauksen muodostaminen tutkittavasta ja kehitettävästä asiasta ovat dokumenttianalyysin tavoitteita. Dokumenttianalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiksi ja selkeäksi. Analyysin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen. Tämä auttaa tekemään selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Ojasalo ym. 2013, 136.)

6.3 Aineiston analysointi

Laadullisen analysoinnin vaiheet voidaan jakaa havaintojen pelkistämiseen sekä arvioituksen ratkaisemiseen. Laadullista analyysia tarkastellaan usein kokonaisuutena. Kvalitatiivinen analyysi vaatii tilastollisesta tutkimuksesta poikkeavaa absoluuttisuutta. Kaikki luotettavina pidetyt ja selvittävään kuvioon tai mysteeriin kuuluviksi katsotut seikat tulee kyetä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. Laadullisen tutkimuksen johtolangoiksi eivät siis kelpaa tilastolliset todennäköisyydet, toisin kuin tilastollisessa analyysissä. (Alasuutari 1999, 38.)

Havaintojen pelkistämisessä voi erottaa kaksi eri osaa. Ensimmäkin aineistoa tarkastellaan aina vain tietyistä teoreettismetodologisesta näkökulmasta. Toisen vaiheen ideana on edelleen karsia havaintomäärää havaintoja yhdistämällä. Erilliset raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai ainakin harvemmaksi havaintojen joukoksi. Havaintojen yhdistämisessä lähtökohtana on siis ajatus siitä, että aineistossa ajatellaan olevan esimerkkejä tai näytteitä samasta ilmiöstä. Toinen vaihe laadullisessa analyysissä on arvioituksen ratkaiseminen. Usein vastaavaa vaihetta kutsutaan tulosten tulkinnaksi. Laadullisessa tutkimuksessa arvioituksen ratkaiseminen merkitsee sitä, että tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 1999, 40–44.)

Yleisimpiä laadullisen tutkimuksen muotoja ovat erilaiset haastattelu- ja keskusteluaineistot. Litterointi eli sanelunpurku tarkoittaa puhutun aineiston purkamista sanalliseen

muotoon. Sitä käytetään haastatteluissa, keskusteluissa ja erilaisissa puheissa. (Litterointi 2015.) Litterointitasoja ovat peruslitterointi, eksaktinen litterointi, propositio eli yleiskielinen litterointi, referoiva litterointi, diskurssilitterointi ja tulkkauslitterointi. Litteroinnin tason valintaan vaikuttaa työn tavoitteet ja tutkimusryhmän päätökset. Peruslitterointia pidetään litterointitarkkuuden vähimmäisehtona. (Litterointi 2014.) Tarkimmin nauhoitetun aineiston litterointi voidaan kirjoittaa puhtaaksi käyttäen litterointimerkintöjä tekstissä, jos esimerkiksi kielen tarkastelu on tärkeää. Haastattelu kannattaa ensin litteroida tarkasti, jonka jälkeen aineiston rajausta tehdään huolellisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia tai tutkimusongelmaan liittyviä teemoja. Teemat löytyvät aineistoa lukemalla. Lukemisen avulla etsitään esimerkiksi teemoihin liittyviä sitaatteja. Sitaatit ryhmitellään ja ryhmälle annetaan nimi, esimerkiksi haluttu teema. (Laadullisen tutkimuksen analyysitapoja 2015.) Tekstimassasta on ensin löydettävä ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet ja teemat, joita sitten tuetaan tekstistä irrotetuilla sitaateilla. Sitaatteja voidaan käyttää perustelemaan tutkijan tekemää tulkintaa tai se voi toimia aineistoa kuvaavana. Teemoittelulla ei päästä kovin pitkälle menevään analyysiin. (Taanila 2007, 7.) Teemoittelu analyysimenetelmänä etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmitte-lystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun (Luokittelu 2015). Teemoittelussa on kyse eräänlaisesta pelkistämisestä. Se on hyvä analyysintapa, kun tavoitteena on käytännön ongelman ratkaiseminen. (Eskola & Suoranta 2000, 174–180.)

Tyypittely on laadullisen analyysin perusmenetelmä, jossa tutkimusaineistosta kiteytetään toistuvia ja sille tyypillisiä ominaisuuksia, tapahtumakulkuja tai merkityksiä. Aineisto pyritään yksinkertaistamaan ja yleistämään analyysin avulla havainnollisiin tyyppisiin. (Luokittelu 2015.) Tyypittely edellyttää useimmiten aineiston teemoittelua etukäteen ja tämän jälkeen aineistosta haetaan vielä yleisimmät tyypit eli ideaalityypit (Laadullisen tutkimuksen analyysitapoja 2015). Tyypittelystä aineisto ryhmitellään tyypeiksi etsimällä samankaltaisuuksia. Aineisto esitetään yleensä yhdistettyjen tyyppien, toisin sanoen eräänlaisten mallien avulla. Parhaimmillaan tyypit kuvaavat aineistoa laajasti ja mielenkiintoisesti, mutta myös taloudellisesti. Voidaan esimerkiksi esittää tyypillinen tarina tai etsiä poikkeavia tyyppisiä. (Taanila 2007, 8.)

Sisällön analyysi ja sisällön erittely ovat kaksi keskeistä analyysitapaa dokumentti-analyysissä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan dokumenttien sisällön kuvaamista sanallisesti, ja sen tavoitteena on etsiä ja tunnistaa tekstin merkityksiä. Sisällön erittelyllä tarkoitetaan puolestaan dokumenttien analyysiä, jossa kuvataan määrällisesti ja numeroin tekstiä. Tavat eivät ole toisiaan poissulkevia, sillä myös sisällön analyysissä tuotettu aineisto voidaan muuttaa numeromuotoon. Dokumenttianalyysin aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. Aluksi aineistoa hajotetaan, sitten käsitteellistetään ja lopuksi kootaan toisella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Ojasalo ym. 2013, 137.)

6.4 Aineistonkeruu ja analysointi opinnäytetyössämme

Valitsimme laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmäksemme, sillä halusimme laajan ja kokonaisvaltaisen käsityksen tutkittavasta ilmiöstä. Halusimme riittävän kattavan ja yksityiskohtaisen tutkimusaineiston valitsemalla aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Valitsimme haastateltavat yritykset satunnaisesti. Toteutimme yhden sähköpostihaastattelun, muutoin kaikki haastattelut olivat kasvokkain tapahtuvia. Valitsimme laadullisen tutkimusmenetelmän, sillä laadullinen tutkimus on ihmisläheinen ja joustava.

Omassa opinnäytetyössämme olemme käyttäneet laadullisen tutkimuksen aineiston- ja tiedonkeruumenetelmänä haastatteluja ja sähköpostihaastattelua. Aineistonkeruumenetelmät valitsimme sen vuoksi, että saisimme mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä. Soitimme puheluin lävitse Itä-Suomen pien- ja keskisuuria yrityksiä ja yritimme tällä tavoin saada haastatteluotosta tutkimukseemme. Saimme haastateltavia yrityksiä Mikkelistä, Savonlinnasta ja Varkaudesta eri toimialoilta. Puhelimella soittaen teimme aluksi ennakkotiedusteluita kunkin yrityksen perintä ja laskutilanteesta tällä hetkellä ja kysyimme ulkoistavatko yritykset molemmat tai vain toisen. Jos saimme positiivisen vastauksen, lähdimme tiedustelemaan tarkemmin esimerkiksi, mitä perintäyhtiötä tietty yritys käyttää tai kuka ulkopuolinen taho hoitaa heidän laskutuksensa. Tällä tavoin saimme koottua otoksen tutkimuksellemme ja sovittua tarkemmin haastattelujen ajankohdista. Pidimme ensimmäisen haastattelun 20.1.2015, joka oli niin sanottu ”harjoitushaastattelu”. Sen pohjalta pystyimme parantamaan haastattelun muotoa ja järjestyksellisyttä sekä tekemään tarvittavia muutoksia haastattelukokonaisuuteen. Loput haastatteluista pidimme tammi-helmikuun aikana.

Tiedonhankintamenetelmämme oli siis puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelussa kyselimme ulkoistamisen syistä sekä hyödyistä että haitoista. Laskutuksen haastattelukysymykset painottuivat laskutuksen ajoitukseen, laskun sisältöön ja yleisiin laskutuskäytäntöihin. Perinnän haastattelukysymykset pohjautuivat ulkoistusorganisaation toimintatapoihin tarkastelemalla rinnalla kuluttaja-asiamiehen hyvän perintätavan ohjetta. Haastattelulomake löytyy liitteestä 1. Haastattelut toteutimme pohjautuen valmiisiin kysymyksiin, jotka usein lähetettiin ennakoon haastateltaville yrityksille. Haastattelimme yrittäjiä, reskontranhoitajia sekä toimitusjohtajia. Seuraavassa taulukossa 4 on eritelty tarkemmin haastateltavat yritykset ja niiden toimialat sekä perintäyhtiöt numeroituina suuruusjärjestykseen.

TAULUKKO 4. Erittely haastatteluyrityksistä

Yritykset	Toimiala	Perintäyhtiö
Yritys A	Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu	Perintäyhtiö 4
Yritys B	Kuntokeskukset	Perintäyhtiö 2
Yritys C	Juures-, vihannes- marja- ja hedelmätukkukauppa	Perintäyhtiö 1
Yritys D	Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu	Perintäyhtiö 2
Yritys E	Vuokraus ja kiinteistötoiminta	Perintäyhtiö 1
Yritys F	Monta toimialaa, päätoimiala isot supermarketit	Perintäyhtiö 1
Yritys G	Lasitus	Perintäyhtiö 1
Yritys H	Sanomalehtien kustantaminen	Perintäyhtiö 3

Tulosten analysoinnin toteutimme litteroimalla haastatteluaineistot kirjalliseen muotoon. Nauhoitimme jokaisen haastattelun, jotka kestivät 1-2 tuntia. Käytimme yleiskielistä litterointia eli nauhoitettu haastatteluaineisto litteroitiin yleiskieliseen muotoon. Jätimme kuitenkin kontekstiin liittymättömän keskustelun litteroimatta, mikä on taas peruslitteroinnissa yleistä (Litterointi 2014). Kirjoitimme haastatteluti-

lanteessa ylös muutamia pääajatuksia ja tämän jälkeen täydensimme tutkimusaineistomme yhdeksi kokonaisuudeksi. Työssämme sanatarkka litterointi ei ollut olennaista, joten kirjoitimme vain konkreettisimmat asiat työmme kannalta.

Loimme dokumenttianalyysin pohjalta tärkeimmät ohjeistukset lain pohjalta ja kuluttaja-asiamiehen ohjeistuksista. Vertasimme tämän jälkeen yrittäjien kokemuksia palvelun toimivuudesta edellä mainittuihin ohjeisiin ja lakeihin, ja tämän pohjalta teimme johtopäätöksiä, toimivatko yritykset hyvän laskutus- ja perintätavan mukaisesti. Lopuksi loimme toimintaohjeet toimeksiantajalle siitä, miten toimiva laskutus ja perintä tulisi suorittaa.

Lähdimme tämän jälkeen analysoimaan tuloksia käyttäen apuna teemoittelua, jossa nostimme työn kannalta esille olennaisimmat teemat. Tämän perusteella oli helpompi lähteä raportoimaan tuloksia, koska tiesimme, mitä niiden avulla halutaan saada selville. Pyrimme löytämään haastatteluaineistoista tutkimusongelmiimme liittyviä teemoja, jotka nousisivat esille kaikissa haastatteluissa. Ulkoistamisesta löytyviä teemoja ovat ulkoistettavat toiminnot, syyt ulkoistamiselle sekä hyödyt ja haitat. Laskutuksen teemoja ovat laskun sisältö, maksutavat ja niiden kustannukset sekä laskutusrytmi. Perinnän taustalta löytyneitä teemoja taas ovat erot perintäkohtelussa kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välillä, perintäkirjeiden ajoitus, hyvä perintätapa ja hyvän perintätavan vastaiset toimet, perintäkulut ja viivästyskorko, maksusopimukset sekä ulosotto.

Teemat löydettyämme lähdimme tyypittelyn avulla etsimään aineistoista toistuvia ominaisuuksia ja merkityksiä, joiden avulla pyrimme yhtenäiseen tutkimusaineistoon. Tutkimuksemme tuloksista tuli esille muutamia määrällisiä vivahteita, joten voimme sanoa, että tutkimuksemme sisältää piirteitä määrällisestä tutkimuksesta. Emme voi kuitenkaan sanoa, että olemme käyttäneet määrällistä tutkimusmenetelmää apuna työssä. Tulosten pohjalta teimme ohjekirjan toimeksiantajallemme, jossa on ohjeet, ”miten perinnässä ja laskutuksessa tulisi toimia”. Ohjeet on tehty dokumenttianalyysin avulla vertaamalla lakia ja tutkimusaineistoja keskenään. Näiden avulla he voivat kehittää omaa laskutus- ja perintätilannettaan ja tehdä korjaavia toimenpiteitä.

7 TULOKSET

Haastattelimme siis kahdeksaa yritystä, jotka edustivat otosta Itä-Suomen alueelta. Yritykset edustivat laajasti eri toimialoja, joten saatiin laaja näkemys eri toimialojen tilanteista. Haastateltavien yritysten päätoimialoja olivat: rakennus, vuokraus ja kiinteistötoiminta, juures-, vihannes- marja- ja hedelmätukkukauppa, lasitus, isot supermarketit, kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu, kuntokeskukset ja sanomalehtien kustantaminen. Tutkimusaineistoksi perintäyrityksiä saatiin haluttu määrä, mutta laskutusyrityksien määrä jäi suunniteltua pienemmäksi. Tutkimuskysymykset olivat tarkasti suunniteltuja, joten niiden avulla saatiin kompensoitua yritysten määrää laskutusyritysten keskuudessa.

Seuraavissa alaluvuissa 7.1 ja 7.2 on koottu dokumenttianalyysin avulla tärkeimpiä lainmääräyksiä perintä- ja laskutusasioista sekä yleisiä ohjeistuksia siltä osin, joihin saimme omassa haastattelussa vastauksia. Luku 7.3 pitää sisällään haastatteluiden pohjalta saadut tulokset. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä ohjeet, kuinka toimiva laskutus ja perintä tulisi suorittaa. Liitteessä 2 ja 3 on haastatteluiden pohjalta luodut ohjeet toimeksiantajallemme.

7.1 Lain määräykset laskutuksesta

Kuva 6 esittää tiivistetysti laskun sisältövaatimukset. Ennakkomaksujen määrästä ei ole määrätty laissa ja ne voivat olla todella suuriakin. Kuluttajasuojalaissa ohjataan, että niiden täytyy olla kohtuullisia.

Laskun sisältö

- Saatavan peruste ja määrä
- Maksajan ja laskuttajan kontaktitiedot
- Kaikki mahdolliset pankkitilit
- Verokanta ja suoritettavan veron määrä tai maininta verovapaudesta
- Ennakkomaksut
- Kassa-alennukset ja muut alennukset
- Laskun päiväys
- Eräpäivä

KUVA 6. Laskun sisältövaatimukset

Alla oleva taulukko 5 paneutuu tarkemmin laskun sisällön eri osa-alueisiin ja niistä asetettuihin lakeihin ja ohjeisiin. Maksutavat eivät saa koitua asiakkaan ongelmaksi. Varsinkin välttämättömyyspalveluissa (vesi, sähkö, puhelin) kuluttajalle on pidettävä

avoinna monia eri maksutapoja. Vähittäiskaupassa ei ole kuitenkaan suositeltavaa koskaan myydä laskulle, vaan käteisellä tai pankki- ja luottokorteilla. Välttämättömyyspalveluissa ei voida myöskään automaattisesti liittää oletusta sähköisestä maksamisesta ja erillisen laskutuslisän perimiselle ei ole markkinaoikeuden mukaan mitään perustetta. Paperinen lasku on edelleen yleinen laskutusmuoto ja sitä tulee tarjota etenkin välttämättömyyspalveluissa ilman erillisen maksun veloittamista.

TAULUKKO 5. Ohjeita oikeanoppisen laskituksen suorittamiseen

Laskun eräpäivä	
Muu kuin tavarán yhteisömyynti	14 pv eräpäivästä
Tavarán yhteisömyynti	Jos ei mainittu, 30 pv Toimituskuukautta seuraavan kalenterikuukauden 15 pv
Laskun erääntyminen	Ilmoitettava sekä maksuehto että konkreettinen kalenteripäivä
Laskutusrytmi	Suosituksena suorittaa päivittäin
Laskun anto	
Muu kuin tavarán yhteisömyynti	Ennen tavarán toimittamista
Tavarán yhteisömyynti	Toimittamisen jälkeen
Asiakkaan maksu	Yleensä toimituksen jälkeen
Maksutavat	Tarjottava monia, yhden oltava vähintään ilman maksutapalisää
Sähköinen ja paperinen lasku	Samanveroisia

Kuva 7 kertoo, mistä myynneistä on annettava lasku asiakkaalle. Laskuja voidaan säilyttää sähköisesti tai paperilla. Suomessa tapahtuvaan myyntiin liittyvät myyntilaskut ja ulkomailla harjoitettuun toimintaan liittyvät laskut on ensisijaisesti kaikki säilytettävä.

Lasku on annettava	▶ elinkeinon harjoittajalle
	▶ oikeushenkilölle, joka ei ole elinkeinonharjoittaja
	▶ verollisesta myynnistä
	▶ tietyistä verottomista myynneistä
	▶ Suomessa verottomiksi säädetystä myynnistä
	▶ kaukomyynnistä
	▶ ennakkomaksuista ja oikaisueristä
	▶ kunnalle myytävistä terveyden- ja sairaanhoitopalveluista

KUVA 7. Laskunantovelvollisuus Suomessa

Luottojen yhteydessä ei saa koskaan tarjota alennusta verrattuna käteismaksun hintaan, koska se houkuttelisi epäasiallisen luoton ottamiseen. Luotonantajan on oltava työssään vastuullinen, eikä hän saa markkinoida luottoa siten, että se heikentäisi kuluttajan kykyä harkita luoton ottamista. Luoton myöntäminen ei saa toimia myöskään pääasiallisena markkinointikeinona. Luotonantajan on annettava riittävät tiedot luotosta, jotta kuluttaja voi arvioida sen sopivuudesta tarpeisiinsa.

Jos asiakas ei maksa laskujaan, myyjällä on oikeus tavaran takaisinottoon. Kuluttajilla takaisinottaminen vaatii 30 päivää viivästyneen maksun kun taas yritysten keskuudessa aika on 14 päivää osamaksun viivästymisestä. Osamaksun kohtuullisena vakuutena voidaan pitää esimerkiksi 30 % kauppahinnasta. Myyjällä on myös oikeus periä laskujen mukana osamaksulisää. Maksamattomia luottoja voidaan periä asiakkaan asettamasta vakuudesta.

Paperilaskun muuttaminen sähköiseksi laskuksi vaatii aina myös kuluttajan aktiivisen suostumuksen asiaan. Yritys ei voi siis tehdä päätöstä yksipuolisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus kahden kuukauden ajan kieltäytyä suoraveloituksen muunnosta automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun. Tämän jälkeen pankki alkaa toimittaa laskuja asiakkaan haluamalla tavalla. Muutoksesta on lähetettävä asiakkaalle myös tiedote.

7.2 Lain määräykset perintätoimista

Perintälaki ja kuluttajasuojalaki antavat paljon määräyksiä perintätoimista. Perintälain laki saatavien perinnästä ohjaa perintää vapaaehtoisessa perinnässä ja kuluttajasuojalaki

antaa määräyksiä siitä, miten perintätoimet pitäisi toteuttaa, kun velallisena on kuluttaja. Perintää voidaan tehdä itse tai se voidaan ulkoistaa perintä- tai asianajotoimistoille. Perintää on vain ne toimenpiteet, joita tehdään saatavan eräpäivän jälkeen.

7.2.1 Saatavatyypin periminen vapaaehtoisessa ja oikeudellisessa perinnässä

Perinnässä on kahdenlaisia saatavia: yksityisoikeudellisia ja julkisoikeudellisia. Näistä lähes kaikki ovat yksityisoikeudellisia, kuten normaalista kaupankäynnistä syntyneet saatavat sekä yritysten saatavat. Julkisoikeudelliset saatavat ovat valtion, kuntien tai muiden julkisten yhteisöjen saatavia, jotka ovat yleisimmin suoraan ulosottokelpoisia. Yksityisoikeudellisten saatavien periminen oikeudellisessa perinnässä tuomioistuimen kautta vaatii saataville täytäntöönpanoperusteen, joka on yleisimmin yksipuolinen tuomio. Muita täytäntöönpanoperusteita ovat esimerkiksi ulosottajan osamaksutilitys, velallisen oma tahto ja tuomioistuimen päätös. Julkisyhteisöillä on paljon myös yksityisoikeudellisia saatavia, joita peritään samoin kuin yksityisoikeudellisia. Siksi on tärkeää tunnistaa, kumpi saatava on. Esimerkki julkisyhteisön yksityisoikeudellisesta saatavasta on huoneenvuokra.

Kuluttajasaatavat lukeutuvat yksityisoikeudellisiin saataviin ja ne perustuvat lähinnä luoton myöntämiseen kuluttajalle. Osamaksukauppa on esimerkki kuluttajasaatavasta. Laissa painotetaan, että kuluttajien kohtelu perinnässä ei saisi erota yritysten kohtelusta. Lain määräys toimii molemmin puolin, joten velkojaa ja velallista pitää kohdella tasapuolisin ehdoin. Kuluttajavalituslautakunta on velallisen apuna hankalissa tapauksissa, silloin kuin velallisena on kuluttaja. Jos osapuolet sopivat lakia tiukemmista sopimusehdoista, ovat ne lain mukaan tehottomia.

Perintälain mukaan saatavien perintäoikeus loppuu, kun saatava vanhentuu. Julkisoikeudellisten saatavien periminen pitää lopettaa viiden vuoden jälkeen, koska niitä ei voida katkaista. Yksityisoikeudelliset saatavat vanhentuvat kolmessa vuodessa, mutta ne voidaan katkaista ja periä uudelleen ennen kuin on kulunut 15 vuotta niiden lainvoimaiseksi tulemisesta.

Vapaaehtoisessa perinnässä pyritään vapaaehtoisen maksusuorituksen saamiseen yksin tai yhdessä asiamiehen kanssa. Etenkin pienien saatavien periminen vapaaehtoisessa perinnässä on kannattavaa, sillä vapaaehtoisen perinnän tavoite on suorittaa perintä

mahdollisimman nopeasti ja vähän vahinkoa tuottaen. Vapaaehtoiseen perintään voidaan ryhtyä yritysten kohdalla 14 päivän kuluttua laskun eräpäivästä ja kuluttajien kohdalla 30 päivän kuluttua. Kirjeperintää pidetään tyypillisenä perinnän muotona ja se on tärkeää osoittaa sellaiselle henkilölle, joka voi välittömästi maksaa maksun. Yleistyvää perintämuotoa on sähköposti, jonka käytöstä täytyy sopia jo sopimusehtoja tehtäessä. Puhelinperintää käytetään yleensä, jos edellä mainitut keinot eivät ole tehonneet. Puheluun valmistautuminen on tärkeää, jotta saataisiin painostettua velallinen maksamaan viivästyneet maksut. Kaikissa perintäkeinoissa velkojan tulisi lähettää velalliselle aina kirjallinen maksumuistutus, ellei sopimussuhteen alussa ole toisin mainittu.

Oikeudelliseen perintään voidaan ryhtyä, kun maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut 14 päivää. Ennen oikeudellisen perinnän aloittamista on tärkeää tarkistaa, miten asiakkaat ovat toimineet laskujen maksajina. Jos merkintöjä on paljon, luotonvalvojan olisi syytä pohtia, onko oikeudellista perintää järkevä suorittaa. Oikeudellinen perintä ei ole järkevää, jos kulut uhkaavat nousta itse saatavaa suuremmiksi. Maksuohjelman teko kannattaa niissä tapauksissa, joissa velallinen ilmoittaa maksuongelmista. Maksuohjelma voidaan tehdä joko vapaaehtoisessa tai oikeudellisessa perinnässä ja sen mahdollisuudesta olisi hyvä informoida jo ensimmäisen maksuhuomautuksen yhteydessä. Maksuohjelman solmimisella pyritään välttymään kulujen liialliselta nousulta ja maksuhäiriömerkinnältä. Maksuohjelman ominaisuuksiin kuuluu se, että se on suoraan ulosottokelpoinen, jos velallinen ei maksa maksuohjelman mukaisia eritä. Velkojan olisi syytä sisällyttää maksuohjelmaan tällöin eräännyttämissehto, jonka mukaan sopimus raukeaa, kun velallinen ei maksa maksuja. Jos ehtoa ei olisi, velkoja olisi sitoutunut sopimukseen.

Jos velasta ei päästä yhteisymmärrykseen, voidaan velallista kohtaan nostaa haaste. Riidattomissa saatavissa (osapuolet yhtä mieltä velasta) voidaan tehdä suppea haastehakemus ja riitaisissa (paljon erimielisyyksiä) laaja haastehakemus. Riidattomat saatavat saavat oikeudessa yksipuolisen tuomion. Velallisen on vastattava haastehakemukseen 14 päivän kuluttua sen lähettämisestä. Jollei velallinen reagoi, maksettavaksi hänelle jää koko velka. Velallinen voi tehdä myös riitautuksen tai sopia maksuohjelmasta. Ulosotossa viranomaisen painostuksen avulla pyritään kotiuttamaan saatavia ja velkaa voidaan ulosmitata muustakin kuin palkkatuloista.

7.2.2 Kuluttaja-asiamiehen ohjeistukset perinnästä

Yleisimmin perittävä maksumuistutusmaksu on 5 euroa. Jos maksumuistutusmaksu on aina sama, olisi siitä ilmoitettava sopimusehdoissa sekä hinnastossa. Kuluttajilta 5 euroa suurempaa maksua ei voida perintälain mukaan periä. Siksi kuluttaja-asiamies ja hyvä perintätapa ohjaavat yhdessä kuluja, joita saadaan kuluttajilta maksimissaan veloittaa. Yrityksille ei ole erityisiä säännöksiä, mutta niidenkin on oltava kohtuullisia. Alla olevassa taulukossa 6 on esitetty maksumuistutuksen ja -vaatimuksen ylärajat. Suluissa olevat luvut kertovat kuluja, joita voidaan periä toisesta muistutuksesta.

TAULUKKO 6. Maksumuistutus ja -vaatimusmaksut

Saatavan suuruus	Muistutus €	Maksuvaatimus €	Maksuohjelma €
< 100	5 (5)	14 (7)	20
100 ≤ saatava ≤ 1 000	5 (5)	24 (12)	30
> 1 000	5 (5)	50 (25)	50
Suoraan ulosottokelpoinen	5 (5)	14 (7)	20, 30 tai 50

Kuluttajille ammattimaisen perijän olisi syytä lähettää vähintään yksi maksumuistutus ennen perintään siirtoa. Tätä painottaa erityisesti kuluttajavalituslautakunta. Itse kuluttaja-asiamiehen mukaan kuluttajille tulisi lähettää vähintään kaksi maksumuistutusta. Kuitenkin enemmän kuin kahden muistutuksen avulla menetetään nopeasti uskottavuus. Jos velkoja ei lähetä ainuttakaan maksumuistutusta, perimiskuluja ei voida vaatia velalliselta. Lähettämättä jätetty maksumuistutus ei kuitenkaan estä asian menemistä oikeuteen, sillä muistutus voidaan lähettää myös oikeusprosessin aikana.

Perintälain mukaan maksumuistutuksessa mainittavia seikkoja tulisi olla:

- velkojan nimi ja osoite
- saatavan peruste; korko, viivästyskorko ja perintäkulut
- vaadittu kokonaissumma ja kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava
- perinnässä käytettävissä olevat oikeuskeinot
- mahdollisuudesta maksulykkäyksen hakemiseen
- seuraukset, jotka maksun laiminlyönnistä saattavat aiheutua, esimerkiksi maksuhäiriömerkintä.

Kun perintä on ulkoistettu kolmannelle osapuolelle, maksuhuomautuksissa ja -vaatimuksissa on tärkeää tulla esille alkuperäinen velkoja. Ulkoistuksen seurauksena maksut viivästyneistä saatavista ohjautuvat toimeksiantajan asiakasvaratilille, joten maksuohjeiden on syytä olla selkeät. Myös reklamaatioiden synnyttyä on tärkeää tietää, tehdäänkö valitus toimeksiantajalle vai alkuperäiselle velkojalle. Vaikka koron määrä on mainittava maksumuistutuksessa, koronlaskuperustetta ei tarvitse esittää. Velallisella on kuitenkin pyynnöstä oikeus saada erittely tarkemmin koron määräytymisestä.

Viivästyskorkoa alkaa kertyä eräpäivästä tai 30 päivän kuluttua laskun lähettämisestä, jos eräpäivästä ei ole sovittu. Huomioitavaa on se, että viivästyskorko voidaan periä vain viivästyneeltä osalta. Laskuissa tulisi olla vähintään maininta ”erääntyneelle saatavalle peritään korkolain mukainen viivästyskorko”. Jos velallisella esiintyy maksuongelmia, viivästyskorkoa voidaan mahdollisesti alentaa tai korkokertymää leikata pienemmäksi. Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisestä sopimussuhteesta sekä asunnon vuokrasuhteesta ei voida periä lainmukaista viivästyskorkoa suurempaa korkoa. Seuraavassa taulukossa 7 on eriteltyinä viivästyskoron enimmäismäärät tilanteissa, joissa luottoaika on koroton; korollista ja korko sovittu sekä korollista ilman erillisen koron perustetta. Kaupallisilla sopimuksilla tarkoitetaan tässä yhteydessä elinkeinonharjoittajien välistä sopimussuhdetta. Yleisimmissä tapauksissa luottoaika on kuitenkin koroton.

TAULUKKO 7. Viivästyskoron enimmäismäärät

Kaupan luonne	Viite- %	Lisä- korko- %	Viivästys- korko- %
Koroton	0,5	7	7,5
Korollinen (korko määritelty)	0,5	10	10,5
Korollinen (korko määrittelemättä)	0,5	4	4,5
Kaupalliset sopimukset	0,5	8	8,5

Maksumuistutuksille annetaan huomautusaikaa, jotta velallisilla olisi mahdollisuus valittaa aiheettomista perintäkirjeistä. Kuluttajille pitäisi varata kohtuullinen aika huomautusten oikeellisuuden tarkistamiseen. Siksi ”heti” huomautusaikana osoittautuu usein ongelmalliseksi. Jos aikaa ei anneta riittävästi tai ei ollenkaan, velalliset saattavat luopua hyvinkin aiheellisista reklamaatioista. Hyvä perintätapa ohjeistaa perinnän kes-

keyttämistä reklamaatioiden ajaksi, jotta oikeellisuus voidaan varmistaa. Jos erimielisyyksiä ei saada ratkaistua, asia menee alioikeuden käsiteltäväksi. Yrityksillä ei ole niin tiukkoja vaatimuksia, koska ne maksavat yleensä kiireellisesti.

Väärin tietojen antaminen viivästyneiden maksujen seurauksista on hyvän perintätavan vastaista. Myös maksuhäiriömerkinnällä uhkaaminen on epäsuotuisaa. Velalliselle ei tule koskaan väittää, että maksuhäiriömerkintä syntyisi jo maksumuistutuksen lähettämisen seurauksena. Maksuhäiriömerkintä syntyy silloin, kun saatava on myöhässä yli 60 päivää, velallinen on todettu varattomaksi tai tuomioistuimen tuomion myötä. Maksuhäiriöstä ilmoittaminen velallisen lähiomaisille ei ole suotavaa, koska se vaarantaa velallisen yksityisyyden suojan. Myös perintäkirjeiden ulkoasu on oltava neutraali, eikä siitä saa näkyä ulospäin perintään liittyviä asioita.

Velalliselle ei tulisi koskaan aiheuttaa kohtuuttomia kuluja perinnän suorittamisesta. Häiritsevää velallisen kannalta on myös puhelinsoitto häiritsevänä ajankohtana, esimerkiksi viikonloppuna tai liian myöhään. Yritysten välillä voidaan käyttää maksumuistutuksen sijasta trattaa, jolla pyritään vaikuttamaan saatavan maksuun julkaisemalla maksun laiminlyönti Taloussanomissa. Tämä vaikuttaa paljon yritysten julkisuuden kuvaan. Markkinoinnin ja perinnän yhdistäminen ei ole suotuisaa tilanteissa, joissa houkuttelee uuden tilauksen tekemiseen, vaikka velallisella olisi maksamatta aikaisempia maksuja. Jos edellä mainittuja hyvän perintätavan vastaisia toimia löydetään käytettävän, markkinaoikeus voi määrätä velkojalle kiellon hyvän perintätavan laiminlyönnistä.

7.3 Haastatteluaineiston tulokset ulkoistamisesta ja laskutuksesta

Tärkeimmäksi syyksi ulkoistamiselle haastateltavat yritykset mainitsivat ajan säästämisen ja toiminnan nopeuttamisen. Muita merkittäviä syitä olivat toimittajien ammattitaitoisuus perinnän suorittamiseen ja helppouden hakeminen. Ulkoistamisen kautta saavutettuja hyötyjä olivat joustavuus ja muutoshallinta, ydinosaamisen vahvistuminen, kustannustehokkuuden parantuminen sekä toiminnan virtaviivaistuminen ja laadullinen parantuminen. Ulkoistamisen myötä tulleita haittoja olivat joustavuuden menetys, piilokustannukset ja toimittajan alisuorittaminen. Muita haittoja ja hyötyjä, joita meidän haastattelulomakkeessa ei mainittu, liittyivät pääsääntöisesti yllättäviin kuluihin ja epäselvyystilanteisiin. Hyödyiksi haastateltavat kertoivat yleisen raportoinnin ja yhteyden-

pidon sekä saatavien nopeamman kotiuttamisen ulkoistamisen myötä. Yritys G suosittelikin ulkoistamista etenkin aloittaville yrityksille. Yritys A:n perintäyhtiöllä 4 oli käytössä Maestro-taloushallinto-ohjelma, joka suojeli kolmansiä osapuolia.

Molempien laskutusyritysten (G ja H) laskut sisälsivät yksityiskohtaiset tiedot ja tietoa saatavan perusteesta. Yksityiskohtaisilla tiedoilla tässä tapauksessa tarkoitetaan maksajan ja laskuttajan kontaktitietoja, saatavan perustetta ja määrää, ennakkomaksua, alennuksia, laskunumeroa, eräpäivää, maksuehtoja, arvonlisäveroä ja laskutuslisää. Yritys G teki laskutusta päivittäin ja viikoittain ja kaikki yrityksen asiakkaat olivat laskutusasiakkaita. Yritys H:n laskituksen hoitava tilitoimisto lähetti laskuja puolestaan kerran viikossa. Yritys H:n asiakkaat olivat miltei kaikki laskutusasiakkaita, muutamia käteisasiakkaita lukuun ottamatta. Molemmat yritykset lähettivät laskun asiakkaalle aina toimituksen jälkeen. Vastauksissa todettiin seuraavasti:

Yritys G: ”En koe nopean laskutusrytmin vaikuttavan yrityksen toimintaan, se vie vain vähän päivittäisestä työajasta.”

Yritys H: ”Koen, että laskutusta pitäisi suorittaa ehkä useammin saatavien saamiseksi tehokkaammin.”

Yritys G tarjosi kaikille asiakkaille mahdollisuutta maksaa laskulla, koska muita maksuvaihtoehtoja ei ollut. Yritys H:llä oli puolestaan kaikille samat maksuvaihtoehdot: lasku tai käteinen. Jos asiakkaalla oli erittäin huonot tiedot tai yrittäjällä oli aikaisempaa kokemusta kyseisen asiakkaan maksukyvyistä, tarjottiin hänelle vain käteismaksua maksupanana. Yritys G:llä kaikki laskut olivat perinteisiä paperilaskuja, joista ei peritty paperilaskulisää. Yritys H käytti sekä paperisia että sähköisiä laskuja. Molemmat laskut olivat samanveroisia, eikä siis paperisesta laskusta peritty paperilaskulisää. Yleisesti laskutuslisä oli sekä paperisessa että sähköisessä laskussa kuitenkin 2 €. Yritys G säilytti laskuja 10 vuotta ja kaikki arkistoitii sähköisesti. Yritys H:lla ei ollut tietoa laskujen säilytyksestä. Molemmissa yrityksissä asiakkaat maksoivat toimituksen jälkeen ja pääsääntöisesti ajallaan. Yritys G ei perinyt laskuista ennakkomaksua. Ainoastaan, jos tilaus oli suuri, puolet maksettiin ennen toimitusta ja puolet toimituksen jälkeen.

Kysyttäessä laskun lähettämisen ja eräpäivän välille jäävästä ajasta yritys G:n laskut lähetettiin 7 päivää ennen eräpäivää ja muutama päivä meni ennen kuin asiakas sai laskun. Asiakkaalle jäi siis keskimäärin maksuaikaa 5 päivää. Yritys H:lla laskun lähettä-

misen ja eräpäivän välillä jäi puolestaan 14 vuorokautta. Molemmat yritykset olivat kokeilleet houkutella uusia asiakkaita pidentämällä maksuaikoja, esimerkiksi antamalla laskulle 30 päivän maksuajan. Yritys G antoi lisäaikaa laskun maksamiseen kaupantekotilanteissa, joissa asiakas sanoi pystyvän maksamaan vasta myöhemmin. Yritys H oli kokeillut tätä vain asiakkaan toimesta, mutta hyvin tuloksin ja sillä tavoin oli saatu myös uusia asiakkaita. Yritys G:n laskuista suurin osa oli yli 2000 € ja yritys H:n puolestaan olivat alle 400 €. Molempien yritysten laskuissa laskun erääntyminen oli ilmoitettu sekä maksuehtona että konkreettisenä kalenteripäivänä.

Molemmat yritykset myönsivät alennuksia tilanteesta riippuen. Yritys G:n kaupantekotilanteissa voitiin solmia sopimuksia, jotka liittyivät tiettyihin kampanjoihin. Kampanjahinnoilla myytiin hiljaisempina aikoina, jota lasitus toimialalla toimivalla yrityksellä oli talvi-aika. Yritys H:ssa, jossa kustannetaan sanomalehtiä, alennuksien myöntäminen perustui ilmoituskokoon ja – määrään vuodessa tai kuukaudessa. Kummassakaan yrityksessä ei tarjottu kulutusluottoa asiakkaille. Yritys G:ssä pankki tarjosi tarvittaessa asiakkaillensa rahoituskauppoja isoimpien investointien kohdalla. Vastauksissa todettiinkin:

Yritys G: ”Savolaiset ovat kovia myös tinkimään kauppasummasta, joten senkin vuoksi alennuksia annetaan.”

Yritys H: ”Mitä enemmän asiakas on ostanut, sitä enemmän alennuksia myönnetään.”

Kummankaan yrityksen toimialasta johtuen harvemmin tarjottiin osamaksua maksuvaihtoehdoksi, sillä niiden myöhästyessä useamman kerran, takaisinotto ei ole mahdollista enää. Yritys G tarjosi vain poikkeustapauksissa mahdollisuutta maksaa lasku neljässä erässä, koska saatavat saattoivat olla todella suuria. Tällaisia tilanteita pyrittiin kuitenkin välttämään kaikissa olosuhteissa. Vakuuksia ei siten myöskään pyydetty, sillä osamaksukauppaa ei hyväksytty. Kysyttäessä onko asiakkaalle informoitu suoraveloituksen muuttamista e-laskuun ja onko asiakkaalla ollut mahdollisuus vaikuttaa tähän päätökseen, yritys G:ssä asiakkaille ei tarjottu suoraveloitusta, koska kaikki maksut lähtivät laskuina, jotka asiakkaat itse maksoivat. Yritys H:ssa puolestaan asiakkaalle oli informoitu tällaisesta muutoksesta ja asiakkaalla oli ollut itse myös mahdollisuus vaikuttaa tähän päätökseen.

7.4 Haastatteluaineiston tulokset perinnän ulkoistamisesta

Haastatteluyrityksistä puolet suoritti vielä itse vapaaehtoisen perinnän eli tavanomaisen maksumuistutusten lähettämisen. Puolet yrityksistä kuitenkin olivat ulkoistaneet koko perinnän toimeksiantajalle. Kaikkien yritysten saatavat liittyivät pääsääntöisesti omaan liiketoimintaan.

7.4.1 Vapaaehtoinen perintä haastateltavissa yrityksissä

Haastateltavien yritysten saatavista 75 % oli yksityisoikeudellisia, mutta kahdella yrityksellä osa saatavista oli myös julkisoikeudellisia. Nämä liittyivät asunnon vuokraamiseen ja verojen laskuttamiseen. Yrityksien asiakkaista 50 % olivat yritysasiakkaita ja 37,5 %:lla oli sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita. Pelkästään yhdellä yrityksellä oli kuluttaja-asiakkaita. Tämä yritys tuottaa lasituspalveluja kuluttajille. Kysyttäessä tasavertaisesta kohtelusta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä, kaikki kohtelivat velallisia tasavertaisesti ja asettivat heille tasapuoliset sopimusehdot. Vastauksissa kävi ilmi, että yhdessä yrityksessä esiintyy vain yritysten välisiä kohtelueroja. Vastauksissa todettiin:

Yritys F: ”Laki täyttyy molemmille tasapuolisesti.”

Yritys C: ”Yrittäjien kesken on huomattu jonkinasteisia kohtelueroja. Tärkeimpiä asiakkaita kohdellaan lempeimmin keinoin.”

Haastateltavien yritysten saatavista 62,5 % ei ollut vanhentuneet niin paljon, että niiden perintäoikeus olisi loppunut. Muutamalla yrityksellä esiintyi 3 vuotta vanhoja saatavia, jotka kotiutuivat hitaasti tai niitä ei ollut saatu ollenkaan jälkiperinnän avulla. Kolmella yrityksellä saatavia oli vanhentunut, joiden seurauksena yritykset olivat joutuneet kirjaamaan saamattomat saatavat luottotappioiksi. Kyseessä oli yritys F, jonka päätoimiala on isot supermarketit, mutta harjoittaa liiketoimintaa myös monilla muilla toimialoilla.

Haastateltavien yritysten keskuudessa vapaaehtoinen perintä oli toiminut kohtuullisen hyvin. Noin 75 % koki, että vapaaehtoisen perinnän avulla saatiin maksut nopeasti. Kahdella yrityksellä oli enemmän ongelmia vapaaehtoisessa perinnässä. Yritys A koki saatavien kotiutuvan nopeasti, vaikka aikaa siihen meni 45 päivästä 60 päivään. Yritys H koki saatavien saamisen olevan vaihtelevaa, sillä joskus saatavat saatiin nopeasti ja toisinaan taas hitaasti. Tähän syynä haastateltava kertoi olevan se, että jotkut asiakkaat

vitkuttelivat aina laskujen maksamisessa. Yritys E, joka lukeutuu edellä mainittuun 75 %:iin, kertoi alussa saatavien kotiutuvan hyvinkin nopeasti. Asiakkaiden tottuessa siihen, että 14 päivän sisällä ei tullut vielä mitään viivästysseuraamuksia, maksut alkoivat viivästyä yhdestä kolmeen kuukauteen. Yleisesti ottaen maksut saatiin kotiutettua jo vapaaehtoisessa perinnässä, suuriakin saatavia. Yritykset, jotka suorittivat vapaaehtoisen perinnän itse, tekivät kaikkensa kotiuttaakseen saatavat jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Oikeudellista perintää pyrittiin välttämään kaikin keinoin.

Pääsääntöisesti kaikki haastateltavat yritykset käyttivät perintäkeinona kirjallista maksumuistutusta. Haastateltavista yrityksistä 37,5 % käytti kirjallisen maksumuistutuksen rinnalla myös sähköpostia ja 62,5 % käytti henkilökohtaista puhelinoittoa, jos edellä mainitut perintäkeinot eivät tehonneet velalliseen. Yritys C painotti, että sähköisestä yhteydenpidosta olisi hyvä sopia jo sopimussuhteen alussa.

7.4.2 Hyvä perintätapa yrityksissä

Taulukko 8 kuvaa perintäkuluja, joita yritykset perivät maksumuistutuksista. Toisesta sarakkeesta nähdään, kuinka monta maksumuistutusta yritykset tai perintäyhtiö lähettivät yhteensä. Kaksi yritystä ei kokenut maksumuistutusmaksua tarpeellisiksi. Yritys F peri maksumuistutusmaksun vain ensimmäisestä muistutuksesta. 87,5 % yrityksistä ei osannut sanoa maksuvaatimusmaksun suuruutta lainkaan. Yritykset kokivat, etteivät olleet tietoisia siitä sen vuoksi, koska perintäyhtiö hoitaa maksuvaatimusten lähettämisen. Ainoastaan yritys A:n edustaja osasi määritellä maksuvaatimusmaksun. Yritys A peri maksuvaatimusmaksua 8 € + viitekorko. Missään yrityksissä ei ilmoitettu edellä mainituista maksuista sopimusehdoissa tai hinnastoissa.

TAULUKKO 8. Maksumuistutusmaksut ja määrät

Yritys	Maksumuistutus- maksu	Kappale- määrä
Yritys A	ilmainen	2
Yritys B	5 € + korko	1-2
Yritys C	ilmainen	1-2
Yritys D	5 €	2
Yritys E	5 €	2
Yritys F	5 € + korko	1-2
Yritys G	5 €	2
Yritys H	5 € + korko	2

Taulukossa 9 on mainittu yritysten maksumuistutusten lähettämisaikakohdat eräpäivästä lähtien. Kahden yrityksen keskuudessa toisen maksumuistutuksen lähettämisestä ei ollut tietoa. Yritys C kertoi:

”Perintätoimissa otetaan huomioon, ettei perintätoimia aloiteta ennen 14 päivän eräännyttyä laskun eräpäivästä.”

Jopa seitsemässä yrityksessä ensimmäinen muistutus lähetettiin 14 päivän kuluttua eräpäivästä. Ainoa poikkeus oli yritys D, jonka päätoimiala on kirjanpito- ja tilinpäätös-palvelut. Melko yleinen käytäntö oli lähettää toinen muistutus joko 14 tai 7 päivän päästä ensimmäisestä muistutuksesta.

TAULUKKO 9. Maksumuistutusten ajoitus eräpäivästä

Yritys	Ensimmäinen muistutus (eräpäivästä)	Toinen muistutus (eräpäivästä)
Yritys A	14 päivää	21 päivää
Yritys B	14 päivää	-
Yritys C	14 päivää	-
Yritys D	10 päivää	20 päivää
Yritys E	14 päivää	28 päivää
Yritys F	14 päivää	28 päivää
Yritys G	14 päivää	21 päivää
Yritys H	14 päivää	21 päivää

Taulukossa 10 on yhteenveto viivästyskoroista haastateltavien yritysten keskuudessa. Niissä, joissa mainitaan vain yksi prosentti, käytettiin kakkien asiakkaiden keskuudessa. Huomattavaa on, että yritys A:ssa ei käytetty ollenkaan viivästyskorkoa. Toimitusjohtaja mainitsikin:

”Emme käytä viivästyskorkoa, sillä emme näe sitä tarpeelliseksi hyvän omavaraisuusasteen vuoksi.”

Yritys F peri eri viivästyskorkoa kuluttajilta ja yrityksiltä. Yritys D:ssä viivästyskorkoa oli jouduttu alentamaan asiakkaan heikon maksukyvyn vuoksi tai jätetty jopa kokonaan pois. Muissa yrityksissä viivästyskorkoa ei ollut jouduttu alentamaan.

TAULUKKO 10. Viivästyskoron määrä

Yritys	Viivästyskorko
Yritys A	ei käytetä
Yritys B	ei tietoa
Yritys C	13 %
Yritys D	13 %
Yritys E	7,5 %
Yritys F	7,5 % / 16 %
Yritys G	7-8 %
Yritys H	7,5 %

Huomautusaikoja maksumuistutuksille annettiin suhteellisen vähän, vain kahdessa yrityksessä. Yritys A antoi muistutukselle huomautusaikaa 8 päivää, kun taas yritys H antoi 7 päivää. Muissa yrityksissä huomautusaikoja ei annettu. Yritys D:n toimitusjohtaja ihmetteli suuresti, miksi muistutuksissa ei ollut mainintaa huomautusajoista. Siksi hän päättikin ottaa asiasta selvyyden. Yritys F:ssä, jossa ei huomautusaikaa ollut, kehoitettiin asiakasta ottamaan epäselvissä tilanteissa yhteyttä heidän luotonvalvontaansa. Yritys G antoi puolestaan huomautusaikaa vain normaalille laskulle, ei maksumuistutukselle. Yritys A:n ja H:n huomautusajassa oli annettu aikaa reklamaatioiden esittämiselle. Kaikki yritykset olivat kuitenkin sitä mieltä, että perintä keskeytetään aina reklamaatioiden ajaksi.

Kaikki yritykset kokivat perintäyhtiön toimineen hyvän perintätavan mukaisesti tai he eivät olleet huomanneet perintäyhtiön toimineen väärin. Yritys F mainitsi, että perintäyhtiö 1 painottaa koko ajan hyvää perintätapaa. Yritys D puolestaan kertoi, että perintäyhtiö 2:n kulut tuntuivat liian suurilta sekä asiakkaille että heille itsellensä. Toimitusjohtaja koki sopimusehdot myös epäselviksi. Kysyttäessä tratan eli julkisuusuhkaisen maksukehotuksen käytöstä yrityssaatavien perinnässä puolet yrityksistä ei ollut käyttänyt trattaa. Neljäsosa ei ollut tietoinen tratan käytöstä. Yritys E:n yrityssaatavien perinnässä ei ollut käytetty trattaa, vaikka liiketilojen vuokrauksesta syntyneet saatavat ovat trattauhkaisia. Yritykset C ja F olivat käyttäneet trattaa yrityssaatavien perinnässä. Molempien yritysten perintäyhtiönä toimi perintäyhtiö 1. Yritys F:llä oli ollut tilanteita, joissa trattaa oli käytetty. Ne olivat kuitenkin todella harvinaisia. Yritys C puolestaan oli käyttänyt trattaa, mutta se ei ollut ollut tehokas perintäkeino.

Lähes kaikki yhtä yritystä lukuun ottamatta eivät olleet koskaan liiketoiminnassaan yhdistäneet markkinointia ja perintää toisiinsa. Yritys C huomautti kuitenkin:

”Markkinointia ja perintää ei ole yhdistetty. Kuitenkin maksuja on edelleen maksamatta, kun uutta jo tilataan. Tämä on yleistä, koska kauppa on toistuvaa ja asiakkaiden liiketoiminta ei pyörisi, jos tilauksia ei voisi tehdä.”

Yritys H kertoi edellä mainittuihin tilanteisiin syyksi sen, että tiedot maksamattomista laskuista tulevat tilitoimistosta vain 2 kertaa kuukaudessa, joten välillä on päässyt syntymään tilanteita, joissa asiakkaalle markkinoidaan uudesta tilauksesta.

7.4.3 Oikeudellisen perinnän tilanne

Kysyttäessä asiakkaan luottotietojen tarkistamista ennen sopimussuhteen alkua, 62,5 % yrityksistä tarkisti asiakkaan luottotiedot. Loput eivät niitä tarkistaneet. Yritys C ei tarkistanut aikaisemmin asiakkaidensa luottotietoja, mikä tuotti paljon ongelmia yritykselle. Nykyään asiakkaat ovat aluksi käteisasiakkaita ja vasta maksukyvyn varmistuttua asiakkailla on mahdollisuus ostaa myös laskulle. Näin yritys on saanut pienennettyä luottotappioitaan. Yritys G, joka ei tarkistanut asiakkaidensa luottotietoja, ei kokenut sen tuovan lisäongelmia. Yritys A ei myöskään tarkistanut asiakkaidensa luottotietoja, mutta hoitaessaan asiakasyritystensä kirjanpitoa, ongelmat huomattiin hyvinkin nopeasti.

Kaikki yritykset lähettivät vähintään yhden maksumuistutuksen ennen saatavan siirtoa perintään. Haastateltavista yrityksistä 87,5 % lähetti myös vähintään yhden maksuvaatimuksen. Yksi yritys ei ollut tietoinen, monta maksuvaatimuskirjettä perintäyhtiö lähettää. Yritys E:ssä alle 100 euron saatavat eivät lähteneet ollenkaan oikeudelliseen perintään. Tällöin suoritettiin normaali perintä ja odotettiin vapaaehtoista suoritusta.

Kaikki haastateltavat yritykset tekivät maksusopimuksia itse tai perintäyhtiön toimesta. Tämän lisäksi yritys H:n asiakkaita oli joutunut turvautumaan velkajärjestelyyn. Kuuksessa yrityksessä maksusopimuksien teosta ei veloitettu mitään. Kaksi ei maininnut kysymykseen lainkaan vastausta. Yritys C:ssä ei ollut maksusopimuksien teon myötä saatu kaikkia saatavia perittyä. Yritys H:ssa ja C:ssä velkoja oli jäänyt yrityksen hoidettavaksi. Kaikilla yrityksillä raha oli ainoa velan maksutapa.

Kysyttäessä haastehakemuksien määrästä tai onko niitä ylipäätänsä lähetetty, 50 % kertoi, ettei haasteita oltu nostettu lainkaan. Kaikki haastateltavat painottivat, että yleensä kaikki saatavat ovat pääasiassa riidattomia. Yritys E kertoi, että tällä hetkellä muutama haastehakemus oli vireillä, mutta niiden lopputuloksesta ei ollut vielä lopullista ratkaisua. Saatavien päätyminen lopulta ulosottoon vaihteli yritysten keskuudessa. Puolet sanoivat, että saatavia oli mennyt ulosottoon asti. Näissä kaikissa tapauksissa tuomiona oli ollut aina yksipuolinen tuomio. Puolet haastateltavista yrityksistä taas kertoi, ettei ulosottoon ollut mennyt ainuttakaan saatavaa.

Kysyttäessä, mistä toimista yritykselle itselle syntyy perintäkuluja, 37,5 %:lle yrityksistä ei syntynyt itsellensä mitään perintäkuluja. Nämä kaikki yritykset olivat ulkoistaneet perinnän kokonaan perintätoimistolle. Haastateltavista yrityksistä 62,5 %:lle syntyi perintäkuluja, joita ei suurimmaksi osaksi laskutettu asiakkailta. Ainoastaan yritys F:n perintäyhtiö 1 laskuttaa asiakkailta 10 €/case yritykselle aiheutuneista perintäkuluista. Esille nousseita kulueriä olivat postimaksut, kirjeiden lähettäminen, työaika, tulostinvärit, sähköpostin ja puhelimen käyttö, viivästyneiden laskujen sumpliminen, käsittelymaksut ja luottotappiot. Kukaan yrityksistä ei osannut sanoa, miten oikeudenkäyntikulut määräytyvät.

7.4.4 Yrityksien koon ja toimialan vaikutus tuloksiin

Laskutuksen ulkoistaneilla yrityksillä G ja H ei ollut suuria eroja laskutuskäytännöissä. Molempien laskutuksen hoiti tilitoimisto, joka oli osakseen vaikuttamaan toimivaan laskutukseen. Ainoat erot löytyivät yritysten liiketoiminnan luonteesta ja sen vaikutuksesta laskuihin. Yritys G:n yksittäisten laskujen suuruudet olivat yli 2 000 €, joka vaikutti maksutapojen rajaamiseen. Sen vuoksi käytössä oli vain lasku maksutapana. Laskujen suuruudet vaikuttivat myös siihen, että laskuissa oli oltava yksityiskohtaiset tiedot. Yritys G on myös pieni yritys, joka on toiminut vain kolmen vuoden ajan. Osakeyhtiöllä on liiketoiminnan luonteen vuoksi vähemmän asiakkaita kuin yritys H:lla. Tämän vuoksi laskutusrytmi voitiin pitää tiiviinä ja keskittyä jokaiseen asiakkaaseen huolella. Siksi tämän perusteella yrityksen koolla on vaikutus laskutusrytmiin. Eli mitä suurempi yritys, sitä pidemmäksi laskutusrytmi venyy.

Eri perintäyhtiöt hoitivat vaihtelevasti saatavien perintää. Perintäyhtiöillä 3 ja 4 oli enemmän aikaa nähdä vaivaa saatavien kotiuttamiseen, kun taas perintäyhtiöiden 1 ja 2 toiminta oli kiireistä, eikä yksittäisiin tapauksiin ollut aikaa paneutua huolella. Siksi joidenkin yrittäjien oli itse ryhdyttävä kaivamaan tietoa perintäyhtiöltä ja perimään saatavaa omin keinoin, esimerkiksi puhelinperinnällä. Suurien perintäyhtiöiden 1 ja 2 toimesta haastateltavat yritykset saivat maksut keskimäärin nopeammin kuin pienemmät perintäyhtiöt 3 ja 4. Perintäyhtiöiden 1 ja 2 perintäkulut nousivat myös huomattavasti suuremmiksi kuin perintäyhtiöillä 3 ja 4. Tämä tuli monille yllätyksenä.

Yrityksillä, joilla oli muita enemmän laskuja, perivät maksumuistutusmaksun ohella myös korkoa. Näiden joukossa oli Suomen suurimpiin kaupanalan yrityksiin lukeutuva organisaatio F, jolle oli luotu selkeät toimintaohjeet koron ja viivästyskoron perimiseen. Yritys A ja C, jotka olivat liikevaihdoltaan suurimpia yrityksen F jälkeen, eivät perineet ollenkaan maksumuistutusmaksua. Edellä mainitut eroavaisuudet olivat yrityksen itse päättämiä ja niihin ei vaikuttanut perintäyhtiö ollenkaan. Asiaan vaikutti ainoastaan yrityksen taloudellinen tilanne. Perintäyhtiöt kohtelevat kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti, koosta tai toimialasta riippumatta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käydään läpi työn luotettavuutta, toimenpidesuosituksia ja työn johtopäätöksiä. Luvussa verrataan tuloksia teoriaan ja kerrotaan, mitä luotettavuus on teoriassa ja miten se toteutuu opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä tehdään tuloksien pohjalta toimintaohjeet toimeksiantajalle. Ohjeet toimivat eräänlaisina toimenpidesuosituksina ja ne löytyvät liitteistä 2 ja 3.

8.1 Johtopäätökset ja toimenpidesuosituksien laskutuksen suorittamiseen

Laskutuksen ulkoistaneiden yritysten laskun sisällön osa-alueet olivat kunnossa ja saatavat saatiin siten melko tehokkaasti, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Lindströmkin (2005, 117) mainitsi, että mitä paremmat ja yksityiskohtaisemmat laskun tiedot ovat, sitä helpompi se on maksaa. Epäselvät laskut tulevat siksi harvoin maksetuksi eräpäivänään. (Lindström 2005, 117.)

Laskutuksen ulkoistaneiden yritysten laskutustavan koimme myös erityisen hyväksi. Vaikka otos oli pieni, saimme silti kattavasti tietoa kyseisistä yrityksistä. Laskutusrytmi oli myös hyvä molemmilla haastateltavilla yrityksillä. Niin kuin Lindström (2005, 118) painottaa, laskutusta olisi hyvä suorittaa päivittäin, sillä kerran viikossa tai joka toinen viikko eivät yleensä kerro hyvistä yrityksen toimintatavoista. On myös syytä muistaa, että nopea ja selkeä laskutus sekä tehokas perintä ovat myös osa hyvää yrityskuvaa. (Lindström 2005, 118.) Suosittelemme itse yrityksiä suorittamaan laskutusta vähintään kerran viikossa, eikä yhtään harvemmin, sillä silloin saatavien saaminen saattaa käydä epävarmaksi. Koska kaikki asiakkaat ovat melkein laskutusasiakkaita, mielestämme on syytäkin panostaa toimivaan ja selkeään laskutukseen.

Positiivisena asiana pidämme sitä, että yritykset antoivat asiakkaille mahdollisuuden maksaa saatavia osamaksulla ja ilman mitään lisäkorvausta. Mielestämme on kohtuullista periä laskutuslisää, mutta pidämme kuitenkin hyvän laskutustavan mukaisena, että yritykset eivät peri paperilaskusta erillistä lisää. Lindströmkin (2005, 122–123) painottaa, että laskutuslisän periminen pitää perustua yleensä osapuolten väliseen sopimukseen. Markkinaoikeus (2014, 193/14) painottaa myös, että paperilasku on vielä niin yleinen laskutusmuoto, että sitä tulee tarjota veloituksetta etenkin välttämättömyyspal-

veluissa. Joissakin tapauksissa osamaksusta voidaan periä ennakkomaksuna 30 % kauppahinnasta (Osamaksu 2015). Pidimme hyvän laskutustavan mukaisena toimena sitä, ettei ennakkomaksuja peritty usein, ainoastaan tilausten ollessa hyvinkin suuria. Tämä on mielestämme kohtuullista, jotta turvataan rahan saaminen.

Viimeiseksi panimme merkille sen, että toinen laskutusyrityksistä antoi lain vaatiman maksuajan asiakkaalle, mutta toinen yritys lähetti laskun 7 päivää ennen eräpäivää asiakkaalle, joten loppujen lopuksi asiakkaalle jäi maksuaikaa vain 5 päivää. Niin kuin viitekehyksessä mainittiin, laskun lähettämisen ja eräpäivän välille on jätävä vähintään kaksi viikkoa aikaa laskun tarkistukseen ja huomautusten esittämiseen. Jos eräpäivästä ei ole tarkemmin sovittu, se on yleensä 30 päivää alkuperäisen laskun lähettämisen eräpäivästä. (Maksaminen ja laskutus 2008.) Mielestämme asiakkaalle täytyy antaa tarpeeksi aikaa laskun tarkistukseen, sen oikeellisuuden toteamiseen ja tietenkin maksamiseen. On kohtuutonta lähettää lasku, jossa asiakkaalle jää maksuaikaa vain muutama päivä. Aula (2013) painottaakin, että tällaisessa tilanteessa yritys ei voi laskuttaa viivästyneestä maksusta. Kehotamme yrittäjiä miettimään tilannetta siinä valossa, että he olisivat itse maksajan roolissa. Tämä ei varmasti tuntuisi kohtuulliselta ajalta.

8.2 Johtopäätökset ja toimenpidesuositukset vapaaehtoisen perinnän suorittamiseen

Haastatteluyritykset toimivat hyvän perintä- ja laskutustavan mukaisesti. Itä-Suomen alueella perinnän ulkoistaminen on erittäin yleistä. Laskutuksen ulkoistaminen on kuitenkin vielä melko harvinaista ja siihen syynä on se, että monissa yrityksissä on edelleen osaavia henkilöitä sen suorittamiseen. Lindströmkin (2005, 209) toteaa, että ulkopuolisen palvelun käyttö on järkevää palveluntoimittajan asiantuntemuksen vuoksi. Tällä alueella toimitaan perinnän ja laskutuksen toimittamisessa lempeästi, tärkeitä asiakkaita kohdelleen hyvin ja kaikkia mahdollisia kuluja ei peritä velalliselta. Kuluttajien sekä yrittäjien kohtelu perinnässä oli samanlaista, joten alueella arvostetaan jokaista asiakasta. Niin kuin Pönkä ja Wilman (2005, 28–29) myös sanoivat, kuluttajaa pitää kohdella samoin tavoin kuin muitakin velallisia. Myös Niemi ym. (2009, 13) painottivat perintälain olevan pakottavaa lainsäädäntöä velallisen hyväksi. Vapaaehtoiseen perintään panostettiin ja oikeudellista perintää pyrittiin välttämään kaikin keinoin. Suosittelemme perintäyhtiöitä pitämään tiiviimmin yhteyttä yrityksiin ja niiden saamattomiin

saataviin, jotta saatavat saataisiin viimeistään maksuvaatimuksien seurauksena. Haastattelussa kävi myös ilmi, etteivät yritykset olleet tietoisia kaikista kuluista. Tähän luulemme vaikuttavan etäinen sopimussuhde tai yritysten puutteellinen ammattitaito. Suosittelemme yritystä pohtimaan, kummasta edellä mainitusta seikasta tämä johtuu.

Suositlemme myös perintäyhtiöitä käyttämään perintäkeinoina kirjallista maksumuistutusta, koska se tavoittaa yleensä jokaisen velallisen. Tämän rinnalla suositlemme käyttämään puhelinperintää. Sähköpostia emme suosittele, jotteivat muistutukset häviä. Niin kuin Pönkä ja Willmankin (2005, 70–77) painottavat, kaikista perintäkeinojen käytöstä olisi suotavaa lähettää lisäksi kirjallinen maksumuistutus, ellei toisin ole sovittu. Tällä hetkellä perintäyhtiöt käyttävät jo kirjallista maksumuistutusta, joten niiden olisi syytä pohtia erilaisten perintäkeinojen kokeilemistä, jotta löydettäisiin parhaiten toimiva perintäkeino. Lindström (2005, 200–207) suosittelee sähköpostin ja faksin käyttöä velallisille, joille perintäkirjeet ovat yleisiä. Suosittelemme, että jo ensimmäisessä maksuhuomautuksessa olisi maininta saatavan siirtymisestä perintäyhtiön hoidettavaksi, mikäli asiakas laiminlyö maksun. Painotamme, että ensimmäinen kirje olisi vielä ystävällinen, mutta pian tämän jälkeen tulisi löytää suoraviivaisempi tapa periä saatavia, kuitenkin ilman minkäänlaista uhkailua. Lindströmin (2005, 174) kehottaa, että vapaaehtoisessa perinnässä tulisi ottaa määrätietoinen ja vahva työote.

8.3 Johtopäätökset ja toimenpidesuosituksot hyvälle perintätavalle

Perintäyhtiöt olivat hyvin tietoisia, kuinka suuria perintäkuluja voidaan periä. Tältä osin hyvää perintätapaa toteutettiin erinomaisesti. Luulemme, että tietoisuus johtuu siitä, että haastattelussa mukana olleet perintäyhtiöt ovat Suomessa yleisimpiä ja käytetyimpiä, jonka vuoksi perintätoimia tekevien henkilöiden ammattitaito ja lainmukainen toiminta on ehdotonta. Jokaisella perintäyhtiöllä yhteistyö perustuu yleensä sopimushintoihin. Niin kuin tuloksissakin ilmeni, haastateltavissa yrityksissä kulut koettiin liian suuriksi. Kiiskinen ym. (2002, 96–97) painottavat, että kaikesta huolimatta ulkoistaminen voi tuoda helposti lisäkustannuksia yrityksille. Suosittelemme, että perintäyhtiöt avaisivat enemmän velallisten kuluja yrityksille, jotta yrityksen työntekijät osaisivat kertoa velallisille, mistä kohtuuttomat kulut syntyvät. Perintäyhtiöiden olisi syytä pohtia myös, tulisiko hinnat ilmoittaa hinnastossa, jos ne määräytyvät vakiomääräisenä. Tällöin ne olisivat velallisen apuna arvioitaessa kulujen kokonaismääriä. Pönkä ja Willmankin

(2005, 40–42) toteavat, että vakioitu maksumuistutusmaksu 5 euroa olisi syytä sisällyttää sopimusehtoihin ja hinnastoihin. Miksei näin voisi tehdä muidenkin kulujen kohdalla? Edellä mainittu ohje 5 euron maksumuistutusmaksusta täyttyi kaikissa yrityksissä. Vaikka yritysasiakkaiden keskuudessa käytettiin sopimusvapautta, heiltäkin perittiin lähes samoja kuluja kuin kuluttajilta. Tätä pidämme hyvän perintätavan mukaisena toimintana.

Syynä piilokustannuksien syntyamiseen voi olla myös, ettei ulkoistava yritys tunne riittävän hyvin kaikkea palvelumarkkinoihin liittyviä seikkoja, jotta se pystyisi määrittelemään ja neuvottelemaan itselle kilpailukykyiset sopimusehdot sopimussuhteen alussa (Kiiskinen ym. 2002, 96–97). Niin kuin Lehikoinen ja Töyrylä (2013, 21–24) mainitsivat, että palveluntarjoaja voi tuottaa vain kahdella tavalla ulkoistavaa yritystä paremmin. Näitä ovat tilanteet, joissa palveluntarjoajan tuottavuus on ulkoistavaa yritystä korkeampi tai jos yrityksen tuotannontekijöiden kustannukset ovat ulkoistavaa yritystä alemmat (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 21–24). Jos nämä seikat eivät käy toteen, yleensä ulkoistaminen tulee kalliiksi ja lisäkustannuksia syntyy koko prosessin ajan.

Perintäyhtiöt olivat tarkoin tietoisia, milloin perintä voidaan aloittaa ja miten muistutuskirjeet tulisi ajoittaa. Niin kuin Lindström (2005, 200–207) painottaa, vapaaehtoiseen perintään voidaan ryhtyä aikaisintaan 14 päivän kuluttua laskun erääntymisestä. Tämän kaikki haastateltavat yritykset toteuttivat lain mukaan ja pitivät huolta, että laki täyttyy. Hyvän perintätavan mukaiset maksumuistutuskirjeiden kappalemäärät täyttyivät, joten senkin saralta perintä oli toiminut moitteettomasti. Pönkä ja Willmankin (2005, 50–55) painottavat, että ammattimaisen perijän olisi lähetettävä vähintään yksi maksumuistutus ennen saatavan siirtoa perintään. Itse suosittelemme, että perinnässä tulisi lähettää velalliselle kaksi maksuhuomautusta.

Kun tarkastellaan, toimivatko perintäyhtiöt hyvän perintätavan mukaisesti, voidaan tarkastella hyvän perintätavan vastaisia toimia. Missään yrityksessä niitä ei kuitenkaan ollut. Perinnän toimittamisessa kiinnitettiin erityistä huomiota velallisen etuihin ja siihen, ettei maksuhäiriömerkinnällä uhkailtu velallista. Myös Pönkä ja Willman (2005, 81–84) toteavat, että maksuhäiriömerkinnässä ei tule uhkailla velallista liian varhaisessa vaiheessa. Niemi ym. (2009, 13) toteavat myös, ettei perinnässä saa käyttää velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Niin kuin tuloksissakin kävi ilmi, oli syntynyt muu-

tamia tilanteita, joissa markkinointi ja perintä oli yhdistetty. Tätä ei voida tässä yhteydessä kuitenkaan pitää tarkoituksenmukaisena, koska yritysten liiketoiminnan luonteesta johtuen näin pääsi käymään. Muuten kaikki toimi, kuten pitääkin. Hyvästä perintätavasta antaa näyttöä myös se, että kaikkien yrittäjien mielestä sopimussuhde toimi hyvin palveluntoimittajan kanssa.

Lähes kaikki tarkastelemamme seikat johtavat siihen, että perintäyhtiöt toimivat hyvän perintätavan mukaisesti. Merkillepantavaa oli kuitenkin se, ettei monessakaan maksu- muistutuksessa oltu annettu velalliselle huomautusaikaa. Tässä tapauksessa olisi syytä pohtia, ajatteleeko perintäyhtiö vain omaa työtänsä. Onko niiden ainut tavoite saada maksu kotiutetuksi vai mistä syystä huomautusaikaa ei ollut annettu? Pönkä ja Willmankin (2005, 61–63) painottavat, että etenkin kuluttajilla pitäisi olla kohtuullinen aika oikeudellisen aseman määrittelyyn. Huomautusaika liittyy lähinnä siihen, että velallisilla olisi mahdollisuus tehdä huomautuksia vääristä laskuista tai huomautuskirjeistä. Huolimatta siitä, että huomautusaikaa ei ollut annettu, perintä keskeytettiin aina reklamaatioiden tullessa. Pönkä ja Willman (2005, 61–63) painottavat myös, että hyvän perintätavan mukaan perintä keskeytetään aina reklamaatioiden ajaksi. Tätä pidämme kuitenkin tärkeämpänä kriteerinä hyvälle perintätavalle kuin mainintaa huomautusajasta. Suosittelemme yrityksiä mainitsemaan perintäyhtiölle tästä seikasta.

8.4 Johtopäätökset ja toimenpidesuosituksot oikeudellisen perinnän suorittamiseen

Tekemämme johtopäätös, että perintäyhtiöt olivat toimineet hyvän perintätavan mukaisesti saa lisää tukea teoriasta. Tämän toimivan sopimussuhteen taustalla on oikeussuhdetta hallitseva osapuolten välinen sopimus, jonka laatiminen hyvin tarkoituksenmukaisesti edistää hyötyjen tavoittelemista, eikä johda suurempiin kustannuksiin (Kiiha 2002, 74–75). Kiiha (2002, 88–92) mainitsee myös, että sopimussuhde perustuu täydelliseen kumppanuuteen, jossa osapuolet tietävät tarkoin toistensa oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. Nämä voivat olla syitä siihen, että palveluntoimittajat olivat onnistuneet hyvin tutkimusten tuloksien mukaan.

Se, että yrittäjät eivät tienneet oikeudellisen perinnän kuluja lainkaan, antaa näyttöä siitä, että oikeudelliseen perintään ei ollut jouduttu turvautumaan kovinkaan usein.

Ulosotolta ja haasteilta oli hyvin myös vältytty. Tämä kertoo siitä, että perinnän toimitaja oli onnistunut työssään hyvin. Jos oikeudellisen perinnän kulut uhkaavat nousta itse saatavaa suuremmiksi, oikeudellista perintää kannattaa välttää (Lindström 2005, 216–218). Niin kuin tutkimusaineistossakin, saatavat olivat suuruudeltaan suhteellisen pieniä, joten edellä mainittu seikka tukee johtopäätöstämme. Suosittelemme yrittäjiä tarkastamaan aina ennen luottosuhteen alkua asiakkaan luottotiedot. Lindströminkin (2005, 215) mielestä oikeudellista perintää on vaikea toteuttaa, jos velallisella on maksuhäiriöitä. Ongelmia tuottaa yleensä myös se, etteivät kuluttajat ole tietoisia siitä, missä vaiheessa maksuhäiriömerkintä heille syntyy (Perintä vaihe vaiheelta).

Ihmettelemme suuresti, miksi haastateltavat yritykset eivät olleet perineet maksuohjelmista ollenkaan minkäänlaista maksua, vaikka siihen olisi mahdollisuus. Pöngän ja Willmanin (2005, 56–57, 100–101) mukaan maksuohjelmien teko lisää yleensä asiakkaan maksuhalukkuutta ja siksi sen mahdollisuudesta on hyvä informoida velalliselle. Tässä tapauksessa on varmasti ajateltu velallista ja turvattu häntä liiallisilta kuluilta, joita jo muutenkin hänelle syntyy. Yrittäjät olivat varmasti ajatelleet, että velallinen maksaa sitä nopeammin velkansa pois, mitä halvemmaksi perintäprosessi muodostuu. Suosittelemme itse, että maksuohjelman teon mahdollisuudesta voisi informoida velalliselle jo ensimmäisestä maksumuistutuksesta lähtien. Ajattelemme, että se olisi velallisen kannalta oikeudenmukaista.

8.5 Luotettavuus

Laadullisella tutkimuksella pyritään yleistämään asioita. Kuitenkaan laadullisen tutkimuksen yhteydessä ei pitäisi puhua yleistämisestä, koska se liittyy läheisesti tilastolliseen tutkimukseen. Tässä tapauksessa suhteuttaminen olisi parempi termi. Suhteuttamisen avulla siis pohditaan, miten oma aineisto olisi yleistettävissä laajempaan kokonaisuuteen. Pohtimisen tueksi tarvitaan perustelut, millä tavalla ja missä suhteessa tuloksilla väitetään olevan yleisempää merkitystä. (Alasuutari 1999, 243, 251.) Opinnäytetyötämme on mielestämme vaikea yleistää koskemaan koko Suomen perintätilannetta. Vaikka haastateltavat yritykset edustivat otosta Itä-Suomen alueelta, itsessään Etelä-Savon ulkopuolelta yrityksistä oli vain kaksi. Vaikka joltakin osin tutkimustulokset olisivat yleistettävissä, on kuitenkin liian suuri riski lähteä yleistämään tuloksia laajemmin.

Etenkin laadullisessa tutkimuksessa haastattelun esitestaus ja harjoittelu lisäävät luotettavuutta. Myös videoimisen ja nauhoittamisen on todettu lisäävän luotettavuutta, koska tällöin ulkopuolinenkin pystyy analysoimaan haastattelua. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuustekijät ovat hämärät tilastolliseen tutkimukseen verrattuna. Yleensä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa ovat tukena vain omat oletukset ja arkielämän pelisäännöt. Luotettavuus ei synny itseksensä, vaan sillä tarkoitetaan, mitä milloinkin pidetään tieteellisenä tutkimuksena. (Eskola & Suoranta 2005, 208–210.) Eskolan ja Suorannan (2005, 211–212) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia arvioimalla tutkimuksen uskottavuutta, varmuutta, vahvistuvuutta sekä yleistettävyyttä. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, vastaavatko tutkijan käsitykset tutkittavien käsityksiä. Tutkimukseen saadaan lisää varmuutta, kun otetaan huomioon tutkijan ennako-oletukset. Vahvistuvuus tarkoittaa taas sitä, saako oma tutkimus tukea jo tehdyistä tutkimuksista, joilla on sama tutkimusaihe. (Eskola & Suoranta 2005, 211–213.)

Pidimme ensimmäisen haastattelun harjoitushaastatteluna, joka suoritettiin ennen muita varsinaisia haastatteluja. Siinä pyysimme haastateltavalta yritykseltä mielipiteitä haastattelulomakkeesta ja kysymyspatteriston toimivuudesta. Nauhoitimme myös jokaisen haastattelun, mikä lisäsi sekin jo itsessään tutkimuksen luotettavuutta. Uskomme tutkimuksella olevan uskottavuutta, sillä meidän omat käsitykset vastasivat hyvin tutkittavien käsityksiä. Uskomme myös työmme tulosten olevan uskottavia, sillä niistä on mahdollista tehdä jonkinlaisia yleistyksiä. Emme kuitenkaan saaneet tutkimukselle lisää vahvistuvuutta, sillä tästä aiheesta oli niukasti aikaisempaa tutkimustietoa, jota olisimme voineet hyödyntää. Tutkimuksemme on mielestämme kuitenkin luotettava, koska uskomme vahvasti, etteivät tulokset muutu, vaikka niitä tutkittaisiin uudelleen, varsinkin Itä-Suomen alueella, kuten meidän tutkimus tehtiin.

Yleensä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden taustalla nähdään väitteiden perustelu ja totuudenmukaisuus. Luotettavuus on myös lukijoiden vakuutteleminen. Joissakin tapauksissa laadullista tutkimusta voidaan arvioida myös termeillä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla on sisäinen ja ulkoinen validiteetti. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan teorian ja käsitteiden tasapainoa kun taas ulkoisella tarkoitetaan tehtyjen tulkintojen, johtopäätösten sekä koko aineiston välistä pätevyyttä. Aineisto on reliabeli silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. Reliabiliteetti voidaan tarkistaa vaihtamalla mitattava

indikaattori, valitsemalla useampi havaintokerta tai käyttämällä useampaa havainnoitsijaa. Tällä pyritään tarkkaan ja objektiiviseen lopputulokseen. (Eskola & Suoranta 2005, 213.)

Työmme luotettavuutta lisää se, että kaikki väitteemme oli hyvin perusteltuja ja totuudenmukaisia. Osasimme hyvin työssä myös vakuutella lukijaa monipuolisten perustelujen vuoksi. Viitekehuksemme oli tarpeeksi kattava ja sen pohjalta voidaan vetää helposti johtopäätöksiä, joita on helppo ulkopuolisen lukijankin seurata tietämättä asiasta entuudestaan. Mielestämme teorian ja käsitteiden välillä vallitsee tasapaino ja tehdyt johtopäätökset ja tulkinnat ovat päteviä. Uskomme myös tulosten säilyvän samoina pidemmänkin aikaa, joten tuloksilla on jatkuvuutta. Valitsimme kysymyspatteristoon hyviä kysymyksiä, joihin saimme haluamiamme vastauksia. Jos haastateltavat eivät jotakin kohtaa oikealla tavalla ymmärtäneet, haastattelutilanne antoi mahdollisuuden selittää haastateltavalle asiaa tarkemmin, jonka vuoksi saatiin juuri oikeita vastauksia. Haastattelutilanteessa haastattelihoita oli myös koko ajan kaksi, joka helpotti asioiden selittämistä ja ymmärrettävyyden lisäämistä.

Tutkimuksen luotettavuutta saattoi horjuttaa se, että haastatteluja tehtiin hyvin eri asemassa työskenteleville ihmisille. Tämä vaikutti pitkälti siihen, että haastateltavilta saatiin laadultaan eritasoisia vastauksia ja siten emme tieneet, mikä oli aina luotettavaa ja mikä ei. Myös pitkä ja tarkka haastattelulomake saattoi ohjata haastateltavan vastauksia, mikä mahdollisesti vaikutti haastateltavien vastauksiin. Jos haastattelulomake on ohjaileva tiettyyn suuntaan, haastateltava voi päätellä mitä johtopäätöksiä tietynlaisella vastauksella haetaan.

9 LOPUKSI

Käynnistimme opinnäytetyön lokakuussa 2014 ja saimme sen kokonaisuudessaan valmiiksi huhtikuussa noin viikkoa ennen lopullista palautusta. Saimme aiheen toisen opinnäytetyön tekijän aikaisemmasta harjoittelupaikasta Tilisavotta Oy:stä, joka toimi siis samalla toimeksiantajanamme. Olimme koko ajan hyvässä aikataulussa, joten aikataulun kanssa ei tullut kiirettä lainkaan. Saimme opinnäytetyöprosessin aikana hyviä kommentteja ohjaajaltamme, joten korjasimme työtämme tarkoin aina tapaamistemme jälkeen. Ohjaajamme vaati meiltä paljon, mutta se johtui pitkälti omista tavoitteis-

tamme, jotka asetimme työn alkuvaiheissa. Sovimme etukäteen aina tapaamisaikataulut, jolloin teimme työtä yhdessä, joten se helpotti paljon työn etenemistä ja aikataulussa pysymistä. Viitekehyksen kirjoittamisen jaoimme tasan ja kirjoitimme itsenäisesti sen kotona.

Opinnäytetyöstä on jatkossa hyötyä sekä meille itselle että toimeksiantajalle. Olimme jo alusta lähtien erittäin kiinnostuneita aiheesta, jonka saimme, sillä varsinkin perinnästä meillä ei ollut hirveästi aikaisempaa tietoa. Opinnäytetyöprosessi oli suuri kirjoitusprosessi, josta opimme paljon ja johon kiteytyi paljon asiaa opintovuosien varsilta. Oli hienoa olla oman työn parhain asiantuntija. Huomasimme, että saimme konkreettista hyötyä kirjoittamisesta. Viitekehyksen kirjoittamisen myötä esimerkiksi tutustuimme paljon eri teoria- ja tutkimustietoon laskutuksesta ja perinnästä. Etenkin lait ja ohjeet, jotka koskivat laskutuksen ja perinnän oikeanmukaista suorittamista, perehdyttivät meidät hyvin kyseiseen aiheeseen ja osaamme varmasti jatkossa hyödyntää tätä tietoa. Toimeksiantaja voi työmme avulla kehittää käytäntöjään ja yhteistyötään palveluntoimittajan kanssa tai jopa mahdollisesti vaihtaa toimittajaa sopimussuhteen ollessa ongelmallinen. Laskutuksen osalta toimeksiantaja voi tarkastella, millaisia korvaavia toimenpiteitä yritys voi tehdä laskutuksen suorittamisessa sen ollessa puutteellista. Nämä korvaavat toimenpiteet takaavat varmasti myös saatavien nopeamman kotiuttamisen, mikä on ollut pienimuotoinen ongelma toimeksiantajallamme.

Olemme tyytyväisiä opinnäytetyöhömmä ja sen saavuttamiin tuloksiin. Mielestämme se on täyttänyt miltei kaikki sille asetetut tavoitteet. Esitys jatkotutkimuksiin olisi saada enemmän tietoa laskutuksen ulkoistamisesta ja sen toimivuudesta, sillä ainakin vielä sen ulkoistaminen on melko harvinaista. Sen vuoksi mekään emme saaneet siitä niin paljon tietoa. Myös jatkossa olisi mielenkiintoista, jos joku tekisi tutkimuksen samasta aiheesta, mutta liittyen tarkemmin kustannussäästöihin itse tekemisen ja ulkoistamisen välillä.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alennukset. 2015. Yritys Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. <https://www.yrityssuomi.fi/alennukset>. Ei päivitystietoja. Luettu 5.1.2015.

Arkko, Sami & Kontinen, Jarno 2009. Taloushallinnon palveluiden ulkoistamisen hyödyt ja haitat Mikkeliläisille palveluyrityksille. WWW-dokumentti. Opinnäytetyö. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5416/Arkko_Sami.pdf?sequence=1. Päivitetty 7.12.2009. Luettu 29.10.2014.

Asiakas ottaa riskin maksaessaan tuotteen tai palvelun ennakkoon. 2002. Kuningaskulluttaja. WWW-dokumentti. <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2002/04/18/asiakas-ottaa-riskin-maksaessaan-tuotteen-tai-palvelun-ennakkoon>. Päivitetty 19.4.2005. Luettu 5.1.2015.

Aula, Minna 2013. Laskujen eräpäivät paukkuvat. YLE. WWW-artikkeli. http://yle.fi/uutiset/laskujen_erapaiivat_paukkuvat/6777082. Päivitetty 14.8.2013. Luettu 5.1.2015.

Bräysy, Pia 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Deloitte 2006. Myötätulessa. Verkkolehti. <http://deloitte.smartpage.fi/?docId=6e908c2f1c0286eff37d35a646f51a10>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.11.2014.

E-laskulla maksat kätevästi verkossa. 2015. Finanssialan keskusliitto. WWW-dokumentti. <http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 27.7.2012. Luettu 2.1.2015.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Greaver, Maurice F. 1999. Strategic Outsourcing: A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives. United States: AMACOM.

Hallituksen esitys 57/2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. Perintäkulujen korvaaminen. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120057#idp1713584>. Päivitetty 7.12.2012. Luettu 21.12.2014.

Hallituksen esitys 78/2012. Hyvä luotonantotapa. Finlex. WWW-dokumentti. [http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120078?search\[type\]=pika&search\[pika\]=he%2078%2F2012](http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120078?search[type]=pika&search[pika]=he%2078%2F2012). Päivitetty 6.9.2012. Luettu 4.1.2015.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hyvä luotonantotapa. 2014. Ferratum. WWW-dokumentti. <https://www.ferratum.fi/lainan-hakeminen/hyva-luotonantotapa>. Päivitetty 1.1.2014. Luettu 4.1.2015.

Hyvärinen, Laura 2009. Taloushallinnon ulkoistamisen hyödyt ja haitat. Case: Lappeenrannan kuntoutus- ja kylpyläsäätio. E- opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6395/Hyvarinen_Laura.pdf?sequence=1. Päivitetty 2009. Luettu 19.12.2014.

Jaakkola, Susanna 2014. Osamaksu vai leasing-sopimusten erot on syytä tiedostaa. Accountor. WWW-dokumentti. <http://www.accountor.fi/uutiset/2014/osamaksu-vai-leasing-sopimusten-erot-syyta-tiedostaa>. Päivitetty 24.1.2014. Luettu 7.1.2015.

Jalanka, Jussi, Salmenkari, Raimo & Winqvist, Björn 2003. Logistiikan ulkoistaminen: käsikirja ulkoistamisprosesseista. Helsinki: Suomen logistiikkayhdistys ry.

Järvinen, Tapio, Kyytsönen, Matti & Olkkola, Juhana 2010. Ulkoistaminen ja yhteistoiminta. Helsinki: Talentum.

Kansainvälinen kauppa: Yhteisömyynti. 2015. Minilex. WWW-dokumentti. <http://www.minilex.fi/a/kansainv%C3%A4linen-kauppa-yhteis%C3%B6myynti>. Ei päivitystietoja. Luettu 19.4.2015.

Kiiha, Jarkko 2002. Yritystoiminnan ulkoistaminen ja sopimusvastuu. Helsinki: Talentum.

Kiiskinen, Satu, Linkoaho, Anssi & Santala, Riku 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WSOY.

Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot. 2015. Suomen pankki. WWW-dokumentti. [http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase_ ja_korko/pages/tilastot_markkina_ ja_hallinnolliset_korot_viitekorko_fi.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase_ja_korko/pages/tilastot_markkina_ ja_hallinnolliset_korot_viitekorko_fi.aspx). Päivitetty 2.1.2015. Luettu 4.1.2015.

Kuluttajaluottojen ominaisuuksissa on eroja. 2014. Finanssivalvonta. WWW-dokumentti. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Kuluttajaluotot/Pages/Default.aspx#.VKaTuHvjDR0>. Päivitetty 20.10.2014. Luettu 2.1.2015.

Kulutusluottoselvitys. 2010. Finanssialan keskusliitto. WWW-dokumentti. <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Kulutusluottoselvitys%20syksy%202010.pdf>. Päivitetty 14.12.2010. Luettu 2.1.2015.

- Kurki, Markku, Lahtinen, Markku & Lindfors, Hannele 2011. Verkkolasku käyttöön. Hämeenlinna: Helsingin Kamari Oy.
- Laadullisen tutkimuksen analyysitapoja. 2015. Spt. WWW-dokumentti. <http://hui01.bh.spt.fi/vk/sotepo/tmrt.nsf/html-view/2920C7112C216ED5C2257114003CDB89>. Ei päivitystietoja. Luettu 26.1.2015.
- Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa: Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WSOY.
- Laki saatavan perinnästä. 2012. Kuluttajan oikeus saada. Finlex. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20saatavien%20perinn%C3%A4st%C3%A4#P4a>. Päivitetty 21.1.2005. Luettu 5.12.2014
- Laki saatavien perinnästä. 2013. Tratan käyttö. Finlex. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20saatavien%20perinn%C3%A4st%C3%A4#P4a>. Päivitetty 18.1.2013. Luettu 5.12.2014.
- Laskulla ja osamaksulla myynti netissä. 2008. MyCashflow. WWW-artikkeli. <https://www.mycashflow.fi/blog/54-laskulla-ja-osamaksulla-myynti-netissa/>. Päivitetty 4.8.2008. Luettu 4.1.2015.
- Laskutusdirektiivin muutos 1.1.2013. 2012. Tiimipiste. WWW-dokumentti. <http://www.tiimipiste.fi/ajankohtaista/laskutusdirektiivin-muutos-1-1-2013/>. Päivitetty 27.11.2012. Luettu 5.1.2015.
- Laskutustavat. 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. www-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/maksutavat/laskutustavat/>. Päivitetty 19.5.2014. Luettu 2.1.2015.
- Laskutusvaihtoehdot. 2015. Tele Finland. WWW-dokumentti. <http://www.tele.fi/aina+apunasi/apu+tuki/laskut/laskutusvaihtoehdot/>. Ei päivitystietoja. Luettu 2.1.2015.
- Leasing. 2015. Aktia. WWW-dokumentti. <http://www.aktia.fi/fi/yritysasiakkaat/rahoitus/tuotteet/leasing>. Ei päivitystietoja. Luettu 7.1.2015.
- Lehikoinen, Riitta & Töyrylä, Ilkka 2013. Ulkoistamisen käsikirja. Helsinki: WSOY.
- Lindström, Jukka 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.
- Litterointi. 2014. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. WWW-dokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/osa6.html#litterointi>. Päivitetty 19.2.2014. Luettu 27.1.2015.
- Litterointi. 2015. Litterointi ja kielentarkistus. WWW-dokumentti. <http://www.spoken.fi/litterointi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 27.1.2015.

- Luoton hinta. 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/luotot/luoton-hinta/>. Päivitetty 16.5.2014. Luettu 1.4.2015.
- Luotonantotapoja on monenlaisia. 2015. Nettilaki. WWW-dokumentti. <http://www.nettilaki.com/a/luotonantotapoja-on-monenlaisia>. Ei päivitystietoja. Luettu 4.1.2015.
- Luotot. 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/luotot/>. Päivitetty 16.5.2014. Luettu 4.1.2015.
- Luottosanasto. 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/luotot/luottosanasto/>. Päivitetty 16.5.2014. Luettu 4.1.2015.
- Maksaminen ja laskutus. 2008. Kuluttajaoikeuden linjauksia. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/linjaukset/aihekohtaiset-linjaukset/maksaminen-ja-laskutus-2008-paivitetty-2010.pdf>. Päivitetty 1.1.2010. Luettu 5.1.2015.
- Maksuehdot. 2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. <https://www.yrityssuomi.fi/maksuehdot>. Ei päivitystietoja. Luettu 5.1.2015.
- Maksuhäiriömerkintä ja luottotiedot. 2014. Maksuymyöhässä.fi. WWW-dokumentti. http://maksuymyohassa.fi/faq/yleinen_faq/#ulosotto. Ei päivitystietoja. Luettu 9.12.2014.
- Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa elämää. 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/maksuhairiomerkinna/>. Päivitetty 15.5.2014. Luettu 6.12.2014.
- Maksujärjestelyt. 2014. Jos et pysty maksamaan laskua, ota yhteys velkojaan. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/maksujarjestelyt/>. Päivitetty 15.5.2014. Luettu 6.12.2014.
- MAO:193/14. 2014. Markkinaoikeus. WWW-dokumentti. <http://www.markkinaoikeus.fi/fi/index/paatokset/markkinaoikeudellisetasiat/markkinaoikeudelliseta-siat/1395668332393.html>. Päivitetty 24.3.2014. Luettu 6.1.2015.
- Mikä on yritysluotto? 2015. Nettilaki. WWW-dokumentti. <http://www.nettilaki.com/a/mik%C3%A4-on-yritysluotto>. Ei päivitystietoja. Luettu 4.1.2015.
- Niemi, Johanna, Väkiparta, Hanna & Tarkkala, Heta 2009. Asiamieskielto ja perintäkulut. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Normaali ulosotto. 2014. Ulosotto.org. WWW-artikkeli. <http://ulosotto.org/normaali-ulosotto/>. Päivitetty 14.2.2014. Luettu 9.12.2014.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2013. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Osamaksu. 2015. Aktia. WWW-dokumentti. <http://www.aktia.fi/fi/yritysasiakkaat/rahoitus/tuotteet/osamaksu>. Ei päivitystietoja. Luettu 7.1.2015.
- Oshri, Ilan, Kotlarsky, Julia & P. Willcocks Leslie 2009. The handbook of global outsourcing and offshoring. London: Palgrave Macmillan.
- Oshri, Ilan, Kotlarsky, Julia & Willcocks, Leslie P. 2008. Outsourcing global services: knowledge, innovation and social capital. Basingstoke : Palgrave Macmillan.
- Pajarinen, Mika 2001. Ulkoistaa vai ei – Outsourcing teollisuudessa. Helsinki: Taloustieto Oy.
- Perintä vaihe vaiheelta. 2014. iKassa. WWW-dokumentti. <http://www.ikassa.fi/velallisille>. Ei päivitystietoja. Luettu 9.12.2014.
- Perintä. 2015. Yrittäjän tukiverkko. WWW-dokumentti. <http://yrittajantukiverkko.fi/etusivu/saatavien-perinta/>. Ei päivitystietoja. Luettu 31.1.2015.
- Perintäkulut ja perinnän eteneminen. 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>. Päivitetty 15.5.2014. Luettu 3.12.2014.
- Perintäkulut. 2014. Maksuymyöhässä.fi. WWW-dokumentti. http://maksuymyohassa.fi/faq/yleinen_faq/#ulosotto. Ei päivitystietoja. Luettu 9.12.2014.
- Perintäpalvelut. 2013. Visma. WWW-dokumentti. <http://www.vismaduetto.fi/palvelut/saatavienhallinta/perintapalvelut/>. Päivitetty 1.1.2013. Luettu 9.12.2014.
- Pönkä, Pasi & Willman, Petri 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO.
- Rahikainen, Pauli 2012. Uudet laskutussäännökset voimaan 1.1.2013 – vaikutukset yrityksesi toimintaan? Tuloslaskelma.fi. WWW-dokumentti. <http://www.tuloslaskelma.fi/fi/uudet-laskutussaannokset-voimaan-2013-vaikutukset-yrityksesi-toimintaan>. Päivitetty 9.11.2012. Luettu 5.1.2015.
- Rikalainen, Essi & Uitto, Tero 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html. Ei päivitystietoja. Luettu 27.1.2015.
- Saaranen- Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Reliabiliteetti. WWW-dokumentti. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html. Ei päivitystietoja. Luettu 8.4.2015.
- Sainio, Nina 2014. Laskuja koskevista arvonlisäverolain vaatimuksista. Sisä-Suomen yritysverotoimisto. Powerpoint.

http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDAQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.tieke.fi%2Fdownload%2Fattachments%2F15107880%2Fvlf20131022_Laskutuss%25C3%25A4%25C3%25A4nt%25C3%25B6jen%2Bmuutokset.pptx%3Fversion%3D2%26modification-Date%3D1382617698000&ei=W5eqVNrhl6OkIcWcG&usg=AFQjCNG-fjvnX29h4MtL4R1nBol-GiQc6CDg&sig2=X1OMXGM05so_flyY5CnFJg&bvm=bv.82001339,d.bGQ. Ei päivitystietoja. Luettu 5.1.2015.

Saitko meiltä postia. 2014. Maksuymöhässä.fi. WWW-dokumentti. http://maksu-myohassa.fi/saitko_postia/. Ei päivitystietoja. Luettu 9.12.2014.

Suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun. 2012. Laskuttajan opas. WWW-dokumentti. WWW-dokumentti. <http://www.koillis-savo.net/tiedostot/Laskuttajan-Opas.pdf>. Päivitetty 5.12.2012. Luettu 3.1.2014.

Taanila, Anja 2007. Laadullisen aineiston analyysi. Oulun yliopisto. PDF-dokumentti. http://kelo.oulu.fi/jatkokoulutus/AT_Laadullisen_aineiston_analyysi_170407.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 26.1.2015.

Tutkimusasetelma. 2014. WWW-dokumentti. http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukon/tutkielma/Tutkimusasetelma.html#Kvalitatiivinen_ja_kvantitatiivinen. Ei päivitystietoja. Luettu 27.12.2014.

Ulkoistaminen ei ole säästökeino. 2009. Tekniikka & Talous. WWW-dokumentti. <http://www.tekniikkatalous.fi/tyo/ulkoistaminen+ei+ole+saastokeino/a262324>. Päivitetty 26.3.2009. Luettu 19.12.2014.

Ulkoistaminen ei tuo aina säästöjä. 2010. Taloussanomat. WWW-dokumentti. <http://www.taloussanomat.fi/yritykset/2010/02/01/ulkoistaminen-ei-tuo-aina-saastoa/20101518/12>. Päivitetty 1.2.2010. Luettu 19.12.2014.

Ulkoistamisen haitat saatava kuriin. 2012. Helsingin Sanomat. WWW-dokumentti. <http://www.hs.fi/paivanlehti/mielipide/Ulkoistamisen+haitat+saatava+kuriin/a1349060573775>. Päivitetty 2.10.2012. Luettu 19.12.2014.

Ulkoistamisen syyt tärkeysjärjestyksessä. 2009. Coor Service Management. WWW-dokumentti. <http://www.coor.fi/coor-palvelukumppanina/miksi-ulkoistaa/>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.11.2014.

Ulkoistuksen hyödyistä ja haitoista. 2009. Valtiovarainministeriö. WWW-dokumentti. <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/ulkoistaminen-keskeisena-muutostekijana-ja-sen-tietoturvaikutuksia>. Päivitetty 8.10.2009. Luettu 19.12.2014.

Ulosotto. 2014. Maksuymöhässä.fi. WWW-dokumentti. http://maksu-myohassa.fi/faq/yleinen_faq/#ulosotto. Ei päivitystietoja. Luettu 9.12.2014.

Velkaopas. 2010. Suomen kuluttajaliitto. WWW-dokumentti. http://www.kuluttajaliitto.fi/files/2344/Velkaopas12_2014.pdf. Päivitetty 1.12.2014. Luettu 2.1.2015.

Velkojen maksaminen ja perintä. 2014. Kuluttajaliitto. WWW-dokumentti. http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/raha-asiat_ja_niiden_hoito/velkojen_maksaminen_ja_perinta. Ei päivitystietoja. Luettu 9.12.2014.

Yrityksen talous- ja verotusopas. 2015. Business Oulu. Yritystulkki. WWW-dokumentti. http://yritystulkki.agileus.fi/files/yt19_talous_ja_verotus_bussoulu.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 5.1.2015.

Haastattelulomake

A. Perustiedot

Yrityksen toimiala: _____

Yrityksen liikevaihto: _____

B. Ulkoistaminen

1. Onko yrityksessänne ulkoistettu laskutus, perintä vai molemmat? Kokonaan vai osittain?
2. Mitkä ovat olleet tärkeimmät syyt ulkoistamiselle?
3. Miten sopimussuhde toimittajan kanssa on sujunut? Miksi?
4. Mitkä seuraavista hyödyistä olette saavuttaneet ulkoistamisen myötä?

Hyödyt	Saavutettu (3)	Lähes saavutettu (2)	Ei saavutettu (1)
Yrityskuvan parantuminen			
Joustavuus ja muutoshallinta			
Ydinosaamisen vahvistuminen			
Uusien markkinoiden tavoittaminen			
Reagointikyky markkinoiden laatuvaatimuksiin			
Joustavuus ja valmius vastata kysyntämuutoksiin			
Toiminnan virtaviivaistuminen ja laadullinen parantuminen (nopeus, täsmällisyys, virheellisyys ja tuottavuus)			
Kustannustehokkuuden parantuminen			

5. Onko seuraavassa taulukossa esitettyjä haittoja ilmaantunut ulkoistamisen myötä?

Haitat	Kyllä (1)	Lähes (2)	Ei (3)
Liiallinen riippuvuus palveluntoimittajasta			
Joustavuuden menetys			
Sisäinen muutosvastarinta			
Johtamishaasteet (tiedonhallinta, viestintäkatkot, tiedonkeruu, raportointi, jäsentely)			
Ulkoistetun toiminnan jääminen johtamisen ja valvonnan ulkopuolelle			
Ennakoitua suuremmat kustannukset			
Tietoturvariskit			
Toimittajan alisuorittaminen			

6. Onko ilmennyt jokin muu haitta tai hyöty, joka ei ole mainittu edellä?

Haastattelulomake

C. Perintä

7. Millaisia saatavia joudutte perimään?
8. Kohdellaanko kaikkia perinnässä tasapuolisesti vrt. kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja?
9. Onko saatavia jäänyt maksamattomiksi monien vuosien ajan, minkä seurauksena niiden perintäoikeus on loppunut?

D. Vapaaehtoinen perintä

10. Miten vapaaehtoinen perintä on toiminut?
11. Mitä perintäkeinoja on käytetty vapaaehtoisessa perinnässä ja mikä niistä on toiminut parhaiten?
12. Mikä on maksumuistutuksen suuruus ja monta muistutusta lähetätte kokonaisuudessaan?
13. Kuinka suuri on maksuvaatimusmaksu? Onko edellä mainitut muistutusmaksut ilmoitettu sopimusehdoissa?
14. Kuinka monen päivän kuluttua laskun eräpäivästä maksumuistutus lähetetään?
15. Millä tavoin maksuhäiriömerkinnästä ilmoitetaan maksuhuomautuksessa?
16. Mitä maksumuistutus pitää sisällään?
17. Minkä suuruinen on viivästyskorko ja miten se eroaa kuluttajan ja yritysten välillä? Onko sitä alennettu asiakkaan maksukyvyn heikennyttä?
18. Annatteko maksuhuomautuksille huomautusaikaa? Jos annatte, niin kuinka paljon?
19. Onko huomautusajassa otettu huomioon mahdolliset reklamaatiot? Keskeytetäänkö perintä niiden ajaksi?
20. Oletteko huomanneet palvelutarjoajan toimineen hyvän perintätavan vastaisesti? Jos olette, niin miten? (mm. uhkaaminen maksuhäiriömerkinnällä, perintäkirjeen paljastava ulkoasu, kohtuuttomat kulut, puhelinoitto häiritsevänä ajankohtana, yksityisyyden suojan vaarantaminen.)
21. Onko yrityssaatavien perinnässä käytetty trattaa (=julkisuusuhkainen maksukehotus yrityksillä)? Miten se on vaikuttanut saatavan maksamiseen?

E. Oikeudellinen perintä

22. Tarkistetaanko asiakkailta luottotiedot ennen luottosuhteen alkua? Mistä?
23. Lähetättekö/Lähetääkö perintäyhtiö asiakkaille vähintään yhden maksumuistutuksen ennen oikeudellista perintää?
24. Tarjoatteko maksukyvyttömille asiakkaille maksusopimuksia? Kuinka paljon veloitate maksusopimuksista? Onko velkoja jäänyt yrityksen hoidettavaksi?
25. Tarjoatteko velallisille mahdollisuutta maksaa velan pois muussa muodossa kuin rahassa?
26. Onko haasteita nostettu paljon? Jos on niin, ovatko ne olleet riitaisia vai riidattomia?
27. Onko saatavia mennyt ulosottoon asti? Mitkä ovat yleisimmät tavat, joilla olette vahvistaneet saatavan ulosottokelpoiseksi?

Haastattelulomake

28. Mitä perintäkuluja teille syntyy ja kuinka suuriksi asiakkailta perityt kulut nousevat?
29. Miten oikeudenkäyntikulut määräytyvät?
30. Onko ollut koskaan havaittavissa tilanteita, joissa perintä ja markkinointi on yhdistetty?

D. Laskutus

31. Mitä tietoja laskunne pitävät sisällään? Onko laskuissa mielestäsi parannettavan varaa? Jos on, niin missä? (maksuajan ja laskuttajan kontaktitiedot, saatavan peruste ja määrä, ennakkomaksu, alennukset, päiväys, laskunumero, eräpäivä, maksuehdot, lähettäjän pankkiyhteydet, alv ja laskutuslisä)
32. Kuinka paljon myytte laskulla, esimerkiksi viikossa tai kuukaudessa? Onko laskutusasiakkaita paljon?
33. Kuinka usein lähetätte laskuja? Millaisia vaikutuksia laskutusrytmillä on ollut yrityksen toimintaan?
34. Lähetättekö laskun ennen toimitusta vai toimituksen jälkeen?
35. Kenelle tarjoatte mahdollisuutta maksaa laskulla? Mitä muita maksuvaihtoehtoja on?
36. Lähetättekö sekä paperisia että sähköisiä laskuja? Ovatko ne samanveroisia?
37. Perittekö laskutuslisää tai maksutapalisää?
38. Kuinka kauan laskuja säilytetään? Säilytetäänkö ne sähköisesti vai paperilla?
39. Maksavatko asiakkaat ajallaan?
40. Maksaako asiakas ennen vai jälkeen toimituksen? Vaaditteko asiakkailta ennakkomaksuja?
41. Kuinka paljon jää aikaa laskun lähettämisen ja eräpäivän välille?
42. Oletteko kokeilleet houkutella uusia asiakkaita pidentämällä maksuaikoja (esimerkiksi 30 päivää)? Jos olette, niin minkälaisin tuloksin?
43. Onko laskun erääntyminen ilmoitettu sekä maksuehtona että maksuehdon mukaisena konkreettisena kalenteripäivänä? Vai pelkkänä maksuehtona?
44. Millaisia ja minkälaisissa tilanteissa alennuksia tarjotaan? Käyttävätkö asiakkaat niitä hyödykseen? Entä luottojen yhteydessä?
45. Tarjoatteko kulutusluottoa? Ilmoitetaanko luoton kokonaiskustannukset tarkasti asiakkaalle? Miten korko määräytyy?
46. Kuinka monen päivän kuluttua osamaksuerän viivästymisen johtaa tavarantakaisinottoon?
 - Onko osamaksun yhteydessä pyydetty vakuuksia? Kuinka suuria?
47. Onko asiakkaalle informoitu suoraveloituksen muuttamista e-laskuun? Ja onko asiakkaalla ollut mahdollisuus vaikuttaa tähän päätökseen?

OHJEITA LASKUTUKSEN SUORITTAMISEEN:

1. Sisällytä laskuun seuraavat tiedot siltä osin, kun niitä on käytetty:
 - maksajan ja laskuttajan kontaktitiedot
 - saatavan peruste ja määrä
 - alennukset
 - päiväys
 - laskun numero
 - eräpäivä
 - maksuehdot
 - alv
 - laskutuslisä
 - ennakkomaksu
2. Suorita laskutusta vähintään kerran viikossa.
3. Lähetä lasku aina vasta toimituksen jälkeen.
4. Anna asiakkaalle mahdollisuus moniin maksuvaihtoihin.
5. Lähetä asiakkaalle aina paperinen lasku. Älä peri sen lähettamisestä erillistä maksua.
6. Säilytä laskujen kopiot huolella.
7. Anna asiakkaalle maksuaikaa vähintään 14 päivää. Sisällytä tähän laskun huomautusaika.
8. Ilmoita laskun erääntyminen maksuehtona ja konkreettisenä kalenteripäivänä.
9. Tarjoa mahdollisuuksien mukaan alennuksia tärkeimmille asiakkaille.
10. Ilmoita asiakkaille aina, jos laskujen toimitustapaa muutetaan.

OHJEITA PERINNÄN SUORITTAMISEEN:

1. Varmista aina, tarvitsevatko saatavat täytäntöönpanoperustetta oikeudellisen perinnän suorittamiseen. Eli onko saatava julkisoikeudellinen vai yksityisoikeudellinen.
2. Aloita perintä vasta, kun alkuperäisen laskun eräpäivästä on kulunut 14 päivää.
3. Kohteile perinnässä tasapuolisesti sekä kuluttajia että elinkeinonharjoittajia.
4. Huolehdi ettet peri vanhentuneita saatavia.
5. Käytä aina kirjallista maksumuistutusta muistutuskirjeen lähettämiseen. Tai jos käytät jotain muuta perintäkeinoa, lähetä sen lisäksi myös kirjallinen muistutus.
6. Peri maksumuistutusmaksua 5 € ja lähetä maksumuistutuksia kokonaisuudessaan 2 kappaletta.
7. Peri maksuvaatimusmaksua 14 €, 24 € tai 50 € saatavan luonteesta johtuen.
8. Huolehdi siitä, ettei maksumuistutuksissa ole uhkailua maksuhäiriömerkinnästä.
9. Sisällytä maksumuistutukseen seuraavat asiat:
 - velkojan nimi ja osoite
 - saatavan peruste; eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut
 - vaadittu kokonaissumma ja kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava
 - perinnässä käytettävissä olevat oikeuskeinot
 - mahdollisuudesta maksulykkäyksen hakemiseen
 - seuraukset, jotka maksun laiminlyönnistä saattavat aiheutua, esimerkiksi maksuhäiriömerkintä.
10. Peri kuluttajilta viivästyskorkoa kuluttajilta 7,5 % ja elinkeinonharjoittajilta 8,5 %.
11. Sisällytä myös maksumuistutukseen huomautusaika.
12. Huolehdi siitä, ettei perinnässä käytetä hyvän perintätavan vastaisia toimia.
13. Tarkista asiakkailta luottotiedot aina ennen velkasuhteen syntyä.
14. Tarjoa maksukyvyttömille asiakkaille mahdollisuutta maksaa saatava maksusopimuksen avulla. Jos mahdollista, älä peri tästä lisämaksua.
15. Pidä huolta siitä, etteivät velallisen perinnän kokonaiskulut nouse lainmukaista määrää suurimmiksi.