

Leena Sämpi

**PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN
CASE: KANNUKSEN KAUPUNKI**

**Opinnäytetyö
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Marraskuu 2011**

TIIVISTELMÄ

Yksikkö Tekniikka ja liiketalous Kokkola	Aika Marraskuu 2011	Tekijä/tekijät Leena Sämpi
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn nimi PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN Case: Kannuksen kaupunki		
Työn ohjaaja Pirjo Jacobson	Sivumäärä 63 + 3	
Työelämäohjaaja Terttu Korte		
<p>Tässä opinnäytetyössä kuvataan sitä, kuinka Kannuksen kaupungin perintää hoidettiin aikaisemmin, mistä syystä ja miten sitä lähdettiin kehittämään ja miten se hoidetaan nykyisin.</p> <p>Empiirinen osuus on raportti, joka koostuu opinnäytetyön tekijän omakohtaisen työkokemuksen kautta saaduista tiedoista perintäprosessista, tehdyistä toimenpiteistä ja nykykäytännöstä. Teoreettisessa osuudessa kuvataan saatavia, perintää ja perinnän ulkoistamisessa huomioon otettavia asioita.</p> <p>Kannuksen kaupungin perintä hoidettiin aikaisemmin hajautetusti usean eri henkilön toimesta. Tästä johtuen perinnän sujuvuus oli epäyhtenäistä ja usein myös hidasta. Perinnän kehittämiseen oman organisaation sisällä ei riittänyt resursseja, koska kaupungilla on vähän toimistohenkilökuntaa. Tästä syystä järkeväksi kehittämissuunnaksi nähtiin perinnän ulkoistaminen eli antaminen ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavan perintätoimiston hoidettavaksi. Nykyisin jo kaksi kolmasosaa kunnista on ulkoistanut perintäänsä, eli se on kunnissa hyvin yleinen suuntaus.</p> <p>Perinnän kehittämisen tavoitteena oli saada perintä nopeaksi, yhdenmukaiseksi ja asiantuntevaksi. Tavoitteena oli myös perintätuloksen parantuminen ja perinnän kustannusten alentuminen. Ulkoistamisen avulla asetettuihin tavoitteisiin myös pääosin päästiin. Perintätuloksen parantumisesta eli saatavien nopeammasta kotiutumisesta ja perinnän tehostumisesta ei ole olemassa varmaa tietoa, koska niiden tutkiminen olisi ollut liian laaja alue otettavaksi mukaan tähän opinnäytetyöhön.</p>		

Asiasanat
perintä, saatava, ulkoistaminen

ABSTRACT

Department Technology and business, Kokkola	Date November 2011	Author Leena Sämpi
Degree programme Business Administration		
Name of thesis IMPROVEMENT OF COLLECTION PROCESS. Case: Town of Kannus		
Instructor Pirjo Jacobson		Pages 63 + 3
Supervisor Terttu Korte		
<p>The thesis describes the former collection procedure used by the town of Kannus, the reasons for deciding to improve it, how this was done, and the current collection procedure.</p> <p>The empirical section is a report of what the author learned in her work about the collection process, action taken to improve it and the current practice. In the theoretical section, outstanding receivables, the collection procedure and the issues to be considered when outsourcing collection are described.</p> <p>In the town of Kannus, collection was previously undertaken by several people, which resulted in non-uniformity and often slowness. As the number of municipal office employees is small, resources within the organization were insufficient to improve collection. Therefore, it was considered sensible to outsource collection to a professional collection agency. This is very common today, as two thirds of municipalities have outsourced collection.</p> <p>The aim of improving collection was to make it speedy, uniform and competent. Further aims were to improve collection results and reduce expenses. Through outsourcing, most of these aims were reached. Whether collection results improved, i.e. outstanding receivables were collected more rapidly and the collection process was actually intensified, is not known for sure because this area would have been too extensive to cover in the thesis.</p>		

Key words

collection, receivables, outsourcing

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	1
2 KUNNAN SAATAVAT	5
2.1 Saatavien ryhmittely	5
2.2 Yksityisoikeudelliset saatavat	5
2.3 Julkisoikeudelliset saatavat	6
3 SAATAVIEN PERINTÄ	8
3.1 Perinnän määritelmä	8
3.2 Maksusta muistuttaminen	9
3.3 Vapaaehtoinen perintä	10
3.3.1 Perintäkirje	11
3.3.2 Puhelinperintä	11
3.3.3 Sähköposti	12
3.3.4 Henkilökohtainen perintä	13
3.3.5 Yksityisoikeudellinen tratta	13
3.3.6 Maksusuunnitelma	14
3.3.7 Muut toimenpiteet	15
3.4 Oikeudellinen perintä	15
3.5 Hyvä perintätapa	16
3.6 Perintäkulut	18
3.7 Saatavan poistaminen ja jälkiperintä	19
3.8 Saatavan vanhentuminen	20
3.9 Omana työnä hoidettu perintä	21
3.10 Ulkoistettu perintä	21
3.10.1 Perinnän ulkoistamista koskevat erityismääräykset	22
3.10.2 Kunnan perinnän ulkoistamisessa huomioitavia seikkoja	25
4 PERINTÄPROSESSI CASE: KANNUKSEN KAUPUNKI	27
4.1 Kaupungin esittely	27
4.2 Kaupungin saatavalajit ja -määrät	28
4.3 Kaupungin perintäprosessi	29
4.3.1 Perinnän organisointi	29
4.3.2 Maksusta muistuttaminen	30
4.3.3 Vapaaehtoinen perintä	31
4.3.4 Oikeudellinen perintä	34
4.3.5 Perinnän lopettaminen ja saatavien poisto	35
4.3.6 Jälkiperintä	36
4.3.7 Perintäkulut	37
4.3.8 Viivästyskorot	37
5 PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN KANNUKSEN KAUPUNGISSA	39
5.1 Kehittämisen lähtökohdat	39
5.2 Kehittämistarpeiden kartoitus	41

5.3 Perinnän ulkoistaminen ja siihen liittyvät käytännön toimenpiteet	44
5.3.1 Kilpailutuksen tarpeellisuuden selvittäminen	44
5.3.2 Yhteistyökumppaneiden kartoitus, tarjouspyynnöt ja tarjoukset	45
5.3.3 Päätöksenteko	46
5.3.4 Yhteistyösopimus	48
5.3.5 Tiedottaminen	49
5.3.6 Uuteen toimintatapaan siirtyminen	50
5.4 Lindorff Oy:n palvelukokonaisuus	51
5.4.1 Lindorff Oy:n esittely	51
5.4.2 Muistutuspalvelu	52
5.4.3 Vapaaehtoinen perintä	52
5.4.4 Oikeudellinen perintä	53
5.4.5 Jälkiperintä	53
5.4.6 Asiakaspalvelu	53
5.5 Kaupungin hoidettavaksi jääneet perintään liittyvät asiat	54
5.6 Kaupungin laskutus- ja perintäohjeiden uudistaminen	56
6 YHTEENVETO	58
LÄHTEET	62
LIITTEET	
LIITE 1. Kannuksen kaupungin luottamushenkilöorganisaatio	
LIITE 2. Kannuksen kaupungin palveluorganisaatio	
LIITE 3. Kannuksen kaupungin laskutus- ja perintäohje	

1 JOHDANTO

Saatavien nopea ja tehokas laskutus ja perintä ovat tärkeitä kaikille organisaatioille niin yksityissektorilla kuin julkishallinnossakin. Sillä on positiivisia vaikutuksia kassavirtaan ja maksuvalmiuteen ja sitä kautta koko talouteen. Se myös osaltaan vaikuttaa siihen, minkälainen mielikuva organisaatiosta asioiden hoitajana muodostuu. Tehokas ja nopea laskutus sekä perintä luovat kuvan myös muilta osin tehokkaasta ja asiansa hyvin hoitavasta organisaatiosta.

Kuntien saatavien laskutuksen ja perinnän tehokkaalla hoitamisella ei yleensä ole kunnille niin suurta taloudellista merkitystä kuin sillä vastaavasti yksityissektorin yrityksille on. Tämä johtuu siitä, että kuntien suurimmat tulot, verotulot ja valtionosuudet tilitetään kunnille valtion toimesta kuukausittain ilman, että kuntien tarvitsee niitä laskuttaa, saati periä. Kunnissa asiakkailta laskutettavat maksut ja korvaukset ovat tuloista paljon pienempi osuus, joten niissä kiinni oleva rahamääräkin on yleensä kokonaistuloihin suhteutettuna varsin pieni. Tilanne on toinen yksityissektorilla, missä pääsääntöisesti kaikki tulot kerätään asiakaslaskutuksen kautta.

Taloudellisen merkityksen pienemmästä roolista huolimatta sitä ei kuitenkaan sovi vähätellä. Asiakassaatavien nopea kotiuttaminen on eräs merkittävä syy siihen, että myös kunnissa on tärkeää hoitaa niin laskutusta kuin perintääkin tehokkaasti, yhdenmukaisesti ja asiantuntemuksella. On myös tärkeää, että kunnan asiakkaat kokevat, että heitä kohdellaan laskutus- ja perintäasioissa oikeuden- ja johdonmukaisesti. Kunnan laskutus- ja perintätoimenpiteiden organisointi on toteutettava niin, että tämä toteutuu. On tärkeää, että mielikuvat tehokkaasta ja asiantuntevasta toiminnasta toteutuvat myös käytännön tasolla.

Laskutus- ja perintätoimenpiteiden hoito voidaan järjestää monella tapaa. Ne voidaan hoitaa omana työnä joko keskitetysti tai hajautetusti. Nykyisin yhä useammin ne ulkoistetaan eli annetaan ulkopuolisen asiantuntijayrityksen hoidettavaksi. Toimenpiteistä myös osa saatetaan ulkoistaa ja osa hoitaa omana työnä. Toiminnan-

järkevä organisointi on onnistuneen lopputuloksen kannalta avaintekijä, ja siksi sen suunnitteluun kannattaa paneutua.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata kuinka case-organisaation, Kannuksen kaupungin, saatavien perintää kehitettiin. Opinnäytetyössä esitellään, miten kaupungin saatavien perintäprosessi hoidettiin aikaisemmin, mistä syystä ja miten sitä lähdettiin kehittämään ja miten se toimii nyt. Kehittämissuunnaksi valittiin perintätoimenpiteiden ulkoistaminen eli niiden antaminen ulkopuolisen asiantuntijayrityksen hoidettavaksi.

Valitsin aiheen opinnäytetyökseni siitä syystä, että halusin tuoda julki kehittämisprosessin. Toivon, että tämä käytännönläheinen raporttini kiinnostaa ja auttaa myös muita perintänsä organisoimista suunnittelevia. Työskentelen vakituisessa taloussihteerin virassa Kannuksen kaupungilla, ja tradenomiopintoni ovat tapahtuneet iltaisin työn ohessa. Kaupungin saatavien perinnän kehittäminen liittyi kiinteästi vastuualueeseeni ja tapahtui käytännössä johdollani vuosien 2009–2010 aikana.

Kannuksen kaupungin laskutus ja perintä hoidettiin hajautetusti eri osastoilla, eli toimenpiteitä hoiti moni henkilö. Käytännössä laskuttaja hoiti myös perinnän laskuttamiensa laskujen osalta. Kaupunki oli laatinut laskutus- ja perintäohjeet, mutta ne olivat jo vanhentuneet ja päivittämisen tarpeessa, joten niihin ei juurikaan voitu tukeutua. Perinnän hoitamistapa oli käytännössä varsin kirjavaa. Perintää ei myöskään yleensä koettu tärkeäksi työksi, vaan sitä tehtiin sitten, jos muilta töiltä jäi aikaa.

Laskutus sujui hajautuksesta huolimatta varsin nopeasti ja yhdenmukaisesti annettuja ohjeita noudattaen, joten sen kehittämiseen ei nähty tarvetta. Sitä vastoin perinnän tehostamiseen ja yhdenmukaistamiseen oli selkeä tarve, ja siitä syystä kehittämisprosessi sai alkunsa.

Tärkeimpänä tavoitteena oli saada kaupungin perintätoimenpiteet nopeiksi ja yhdenmukaisiksi. Tärkeäksi nähtiin myös se, että perintään saataisiin aikaisempaa asiantuntevampi, ammattimaisempi ja tiukempi ote, jolloin velallisetkin toivottavasti

kokisivat, että kaupunki on ottanut perinnän tosissaan, ja huolehtisivat entistä paremmin laskujensa maksamisesta ajallaan. Tavoitteena oli myös perintätuloksen parantuminen eli saatavien nopeampi kotiutuminen, joka yleensä onkin luonnollinen seuraus prosessin tehostumisesta. Myös perinnän kustannuksiin toivottiin kehittämällä olevan myönteisiä vaikutuksia. Tarkoituksena oli myös saada vanhentuneet laskutus- ja perintäohjeet uudistettua kehittämisprosessin tuloksena muuttuvien käytäntöjen mukaisiksi.

Perinnän asiantunteva hoito vaatii erityistä asiantuntemusta, jota jokaisella laskuttajalla ei välttämättä ole. Ydinkysymys alkuvaiheessa olikin se, onko edes järkevää, että jokainen laskuttaja hallitsee myös perinnän vai olisiko järkevämpää keskittää perintä asiantuntijan hoidettavaksi joko kaupungin omana toimintana tai ulkoistettuna. Perinnän ulkoistaminen nousi merkittäväksi vaihtoehdoksi jo heti kehittämisprosessin alkuvaiheessa. Kaupungin oma organisaatio on melko pieni, ja toimistotyöntekijöitä on vähän, joten perinnän keskittämiseen oman organisaation sisällä ei välttämättä olisi riittänyt resursseja. Ulkoistamisen avulla sitä vastoin vapautuisi voimavaroja muuhun, esimerkiksi laskutuksen nopeaan ja täsmälliseen hoitamiseen.

Opinnäytetyö Kannuksen kaupungin perintäprosessin kehittämisestä on kuvaileva raportti tapahtuneista käytännön toimenpiteistä. Olen taloussihteerin työssäni ollut ensisijaisesti vaikuttamassa kehittämisprosessin aloittamiseen sekä ollut johtamassa sen toteuttamista, joten empiirisen osan tiedot olen hankkinut pääosin käytännön kokemuksen kautta. Olen työskennellyt Kannuksen kaupungin taloushallinnon palveluksessa lähes 30 vuotta, joten minulle on työurani aikana kertynyt paljon niin sanottua hiljaista tietoa, jota myös olen hyödyntänyt opinnäytetyössäni. Teoreettinen viitekehys pohjautuu olemassa olevaan tietoon saatavista ja perinnästä.

Opinnäytetyö keskittyy saatavien perintäprosessin kehittämisen kuvaamiseen. Kaupungin saatavien laskutusprosessin kuvaus on jätetty työn ulkopuolelle, vaikka myös sen tehokas hoitaminen on vähintäänkin yhtä tärkeää kuin perinnän tehokkuus. Opinnäytetyössä ei ole myöskään tutkittu kehittämisellä saavutettuja konkreettisia tuloksia, kuten esimerkiksi vaikutuksia kaupungin saatavien määrään,

vaikka perintätuloksen parantuminen asetettiin yhdeksi kehittämistavoitteeksi. Asian tutkiminen olisi ollut liian laaja kokonaisuus sisällytettäväksi tähän työhön.

Raportista on rajattu ulkopuolelle Kannuksen kaupungin kirjastosaatavien perintäprosessi, koska se poikkeaa varsin merkittävästi muiden saatavien perinnästä. Kirjastosaatavien perinnässä ensisijaisena tavoitteena on saada lainattu materiaali takaisin kirjastoon, ja vasta mikäli tämä ei onnistu, ryhdytään muihin toimenpiteisiin. Vaikka myös kirjastosaatavien perintää on kehitetty ja se on annettu asiantuntijoiden hoidettavaksi, jätetään se kuitenkin tästä raportista pois.

2 KUNNAN SAATAVAT

Tässä luvussa perehdytään kunnan saataviin ja siihen, miten ne ryhmitellään. Tärkein ryhmittelytapa on jakaa saatavat yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Näiden saatavalajien sisältöä käydään tarkemmin läpi jäljempänä tässä luvussa.

2.1 Saatavien ryhmittely

Kuntien saatavat voidaan ryhmitellä kahdella tavalla. Ensimmäinen ryhmittelytapa pohjautuu perintälakiin sekä muihin perintää sääteleviin lakeihin, kuten esimerkiksi korkolakiin, veron täytäntöönpanolakiin ja vanhentumislakiin. Näiden lakien soveltamisen helpottamiseksi saatavat jaetaan yksityisoikeudellisiin, julkisoikeudellisiin, elatusapu- ja elatusturvasaataviin sekä rangaistuksen luontoisiin saataviin. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

Toinen ryhmittelytapa on saatavien jakaminen kuluttajasaataviin ja muihin saataviin. Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajasaatavalla tarkoitetaan saatavaa luonnolliselta henkilöltä, joka on hankkinut kulutushyödykkeen eli tavaran, palvelun, etuuden tai muun hyödykkeen muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeino-toimintaa varten. Saatavat, jotka eivät ole kuluttajasaatavia, ovat muita saatavia. (Myllymäki & Pönkä 2009, 8.)

2.2 Yksityisoikeudelliset saatavat

Saatava on luonteeltaan yksityisoikeudellinen, ellei siitä ole erityislainsäädännössä toisin säädetty. Tavanomaisessa kaupankäynnissä ja liikesuhteissa syntyvät saatavat ovat pääsääntöisesti yksityisoikeudellisia. (Pönkä & Willman 2005, 17.) Yksityisoikeudelliset saatavat ovat sopimukseen, sitoumukseen, vahinkotapahtumaan

tai muuhun yksityisoikeudelliseen oikeustoimeen perustuvia saatavia. Kunnissa tyypillisimpiä yksityisoikeudellisia saatavia ovat esimerkiksi vesi-, jätevesi-, lämpö- ja energiamaksut, vuokrat, kauppahinnat, venepaikkamaksut, kirjastomaksut sekä erilaiset vahingonkorvaukset. Yksityisoikeudellisiin saataviin sovelletaan perintälakia ja korkolakia, ja ne vanhentuvat vanhentumislain säädösten mukaisesti. (Myllymäki & Pönkä 2009, 9.)

2.3 Julkisoikeudelliset saatavat

Julkisoikeudelliset saatavat ovat veroja ja julkisia maksuja sekä niille säädettyjä viivästyskorkoja ja korotuksia. Julkiset maksut ovat maksuja, joista tai joiden perusteista säädetään joko valtion maksuperuste- tai muussa laissa ja jotka perii joko valtio, valtion laitos, kunta, kuntayhtymä, evankelis-luterilainen tai ortodoksinen seurakunta. Tyypillisiä julkisoikeudellisia maksuja ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut, jätemaksut sekä erilaiset oppilaitosmaksut. (Myllymäki & Pönkä 2009, 38.)

Julkisoikeudelliset saatavat on asetettu lainsäädäntömme nojalla erityisasemaan. Erityisasema tarkoittaa sitä, että tällaista saatavaa voidaan periä ulosottoimin ilman, että sille tarvitsee hankkia täytäntöönpanoperustetta eli käräjäoikeuden yksipuolista tuomiota. Kaikki julkisyhteisöjen eli esimerkiksi kunnan tuottamat palvelut ja niistä perittävät maksut eivät kuitenkaan ole julkisoikeudellisia saatavia, vaan ainoastaan ne, joista on erikseen säädetty laissa, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut. (Pönkä & Willman 2005, 18–19.)

Perintälain soveltamisen kannalta julkisoikeudelliset saatavat jaotellaan seuraavasti:

1. saatavat, joihin perintälakia ei sovelleta, kuten verot ja sakot
2. saatavat, joihin perintälakia sovelletaan, mutta joiden perintää ei voida antaa toimeksiantajalle eli ulkoistaa. Näitä ovat esimerkiksi pysäköintivirhemaksut ja julkisen liikenteen tarkastusmaksut

3. saatavat, joihin perintälakia sovelletaan ja joiden perintä voidaan antaa toimeksiantajalle eli ulkoistaa. Näitä ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut ja päivähoitomaksut. (Kuluttajavirasto 2005.)

3 SAATAVIEN PERINTÄ

Tässä luvussa käydään läpi perinnän määritelmää ja kuvataan perinnän vaiheiden eli maksusta muistuttamisen, vapaaehtoisen perinnän ja oikeudellisen perinnän määritelmiä ja keinovalikoimia. Näiden lisäksi käsitellään tarkemmin myös sitä, mitä hyvällä perintätavalla tarkoitetaan ja mitä perintäkulojen perimisessä on otettava huomioon. Luvussa käydään läpi myös saatavien poistamiseen, jälkiperintään ja vanhentumiseen liittyviä asioita sekä tarkastellaan omana työnä hoidetussa perinnässä ja ulkoistetussa perinnässä huomioonotettavia seikkoja.

3.1 Perinnän määritelmä

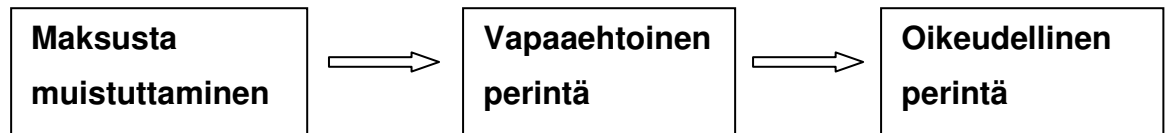
Perintää ovat kaikki ne toimenpiteet, joita tehdään eräpäivän jälkeen, jotta velkoja saisi perittyä erääntyneen saatavansa maksuvelvolliselta. Maksuvelvollinen voi olla esimerkiksi velallinen tai takaaja. Erääntymättömän saatavan laskuttaminen ei ole vielä perintää. Saatava katsotaan erääntyneeksi, kun suoritus ei ole velkojan käytettävissä sopimuksen mukaisena eräpäivänä. (Pönkä & Willman 2005, 20–22.)

Perintälaki luotiin säätelemään yksityisten yritysten, kaupunkien, kuntien ja kuntayhtymien saatavien perintää. Laki velvoittaa sekä varsinaista velkojaa että velkojan puolesta toimivaa asiamiestä. Ennen lain voimaantuloa oli periaatteessa mahdollista siirtää julkisoikeudellinen saatava, kuten esimerkiksi terveyskeskusmaksu ulosottoon ilman edeltävää maksukehotusta, koska sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaissa ei ole perintää koskevia säännöksiä (Pönkä & Willman 2005, 21–22.)

Perinnän vaiheet ovat maksusta muistuttaminen, vapaaehtoinen perintä ja oikeudellinen perintä. Perintälaki koskee maksumuistutuksia ja vapaaehtoista perintää, joten oikeudellinen perintä jää perintälain soveltamisen ulkopuolelle. Oikeudelliseen perintään kuuluvista velkomisesta tuomioistuimessa säädetään oikeudenkäymiskaareissa ja ulosotosta säädetään ulosottolaissa. Perintälain säännöksiä

tulee kuitenkin noudattaa, mikäli oikeudellisen perinnän ohella suoritetaan myös vapaaehtoisen perinnän toimenpiteitä. (Lindström 2005, 177.)

Havainnollistin kuvioon 1 perinnän jakaantumisen kolmeen vaiheeseen. Nämä vaiheet eroavat toisistaan monilta osin, ja perintää harjoittavan on tärkeää tietää, mikä vaihe kulloinkin on velallisen kohdalla meneillään.



KUVIO 1. Perinnän vaiheet

3.2 Maksusta muistuttaminen

Hyvän perintätavan mukaan ennen varsinaisten perintätoimien käynnistämistä saatavan maksusta muistutetaan asiakasta. Maksumuistutus on velkojan tai hänen asiamiehensä toimittama huomautus siitä, että lasku on erääntynyt ja se on edelleen maksamatta. Muistutus on yleensä kirjallinen, mutta se voidaan tehdä myös puhelimitse, sähköisesti tai perintäkäynnillä. (Kuluttajavirasto 2005, 4.)

Aikaisemmassa kuluttaja-asiamiehen vuonna 2000 antamassa ohjeessa edellytettiin, että velkojan tulee itse muistuttaa velallista vähintään kaksi kertaa erääntyneestä saatavasta ja antaa tälle riittävästi aikaa velan maksamiseen, ennen kuin voi kohdistaa velalliseen järeämpiä toimenpiteitä, kuten esimerkiksi saatavan siirtämistä perintätoimiston perittäväksi tai siirtymistä oikeudellisiin toimenpiteisiin (Pönkä & Willman 2005, 75.) Perintätoimiston käyttäminen jo maksusta muistuttamisvaiheessa on kuitenkin nykyään mahdollista, sillä Kuluttaja-asiamiehen vuonna 2005 antamassa uudessa ohjeessa aikaisempaa linjausta on lievennetty. Uudessa ohjeessa todetaan, että maksumuistutus on yleensä velkojan itsensä toimittama huomautus erääntyneestä laskusta mutta että maksumuistutuksen voi velkojan puolesta tehdä myös asiamies. Asiamiehenä toimii yleensä esimerkiksi perintätoimisto (Kuluttajavirasto 2005, 4.)

Mikäli maksusta muistuttaminen ei ole tuottanut haluttua tulosta, siirrytään vapaaehtoiseen perintään. Ero maksusta muistuttamisen ja vapaaehtoisen perinnän välillä on viestin sävyssä ja prosessin toteuttamistavoissa. Perintälakia sovelletaan sekä maksumuistutuksiin että vapaaehtoiseen perintään. (Lindström 2005, 200.)

3.3 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoista perintää säätelevä perintälaki määrittelee perinnän toimenpiteiksi, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan velkojalle erääntynyt laskunsa (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1 §). Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on siis kotiuttaa saatavat turvautumatta tuomioistuimeen ja ulosotto-organisaatioon. Vapaaehtoinen perintä pyritään toteuttamaan nopeasti, taloudellisesti ja mahdollisimman vähän velallistakin haittaavasti. Perintä jää usein ainoastaan velkojan ja velallisen väliseksi asiaksi, ja sen onnistuessa velkoja saa rahansa ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä (Lindström 2005, 174).

Vapaaehtoiseen perintään siirrytään yleensä, kun saatavasta on kerran muistutettu asiakasta. Vapaaehtoisen perinnän muotoja ovat alkuvaiheessa kirje- ja puheliperintä ja myöhemmässä vaiheessa esimerkiksi velallisen luottokieltoon asettaminen, palvelun tai hyödykkeen tuottamisen katkaiseminen tai velallisen kanssa tehdyn sopimuksen muuttaminen tai purkaminen. Vapaaehtoiseen perintään liittyy usein myös velkojan ja velallisen välisten maksuohjelmien tekeminen ja niiden valvonta, erilaiset vakuusjärjestelyt sekä muut vastaavat toimenpiteet, joilla osapuolet pyrkivät varmistamaan saatavan suorituksen. (Pönkä & Willman 2005, 22–23.)

Vapaaehtoisen perinnän keinovalikoimaan kuuluvat mm. perintäkirje, puheliperintä, sähköposti, henkilökohtainen perintä ja yksityisoikeudellinen tratta. Näitä keinoja käydään seuraavassa tarkemmin läpi. Myös maksusuunnitelmien tekemistä ja muita vapaaehtoisen perinnän aikana tapahtuvia asioita tarkastellaan seuraavassa.

3.3.1 Perintäkirje

Vapaaehtoinen perintä käynnistyy useimmiten perintäkirjeellä. Perintäkirjeen tulee olla määrätietoinen, asiallinen ja ytimekäs. Siinä tulee viitata selkeästi saatavan perusteeseen sekä tehdä selkoa velkojan seuraavista toimenpiteistä, mikäli saatava ei perintäkirjeestä huolimatta makseta. Perintäkirjeessä ilmoitettujen toimenpiteiden tulee olla todellisia ja lainmukaisia. Oikeudellisiin toimenpiteisiin ryhtyminen, niistä velalliselle aiheutuvat kustannukset sekä maksuhäiriö- ja luottotietomerkinnot eivät ole velalliselle miellyttäviä, mutta ne täytyy suorituksen puuttuessa toteuttaa, jotta velkoja säilyttää uskottavuutensa. (Lindström 2005, 175, 201.) Ammattimaista perintää harjoittavan tulee lähettää velalliselle kirjallinen maksuvaatimus, jonka sisältö on määritelty laissa (Laki saatavien perinnästä 1999/513 § 5).

Kirjeperintä on velkojalle edullinen perintämuoto, koska se ei aiheuta suuria henkilökustannuksia ja sitä voidaan tehokkaasti käyttää kappalemääräisesti lukuisiin ja euromääräisesti pieniin saataviin. Perintäkirje tehoaa parhaiten niihin velallisiin, joilla ei aiemmin ole ilmennyt maksuvaikeuksia. (Lindström 2005, 201.)

Mielestäni perintäkirje eroaa maksusta muistuttamisesta siinä, että sen sävy on astetta vaativampi. Enää ei kohteliaasti esimerkiksi jo toisen kerran muistuteta erääntyneestä saatavasta, vaan todetaan viralliseen sävyyn, että saatava on edelleen suorittamatta, ja vaaditaan asian hoitamista tiettyyn päivämäärään mennessä. Perintäkirjeitä ei ole syytä lähettää kymmeniä, vaan perintäprosessin on mentävä eteenpäin, mikäli perintäkirjeet eivät tuota mitään tulosta.

3.3.2 Puhelinperintä

Puhelinperinnällä pyritään saamaan lisätehoa perintään sillä, että velalliseen otetaan henkilökohtainen puhekontakti. Puhelinperintä edellyttää huolellista valmistautumista puheluun ja tavoitteiden asettamista. Etukäteen täytyy päättää, kuinka paljon velkoja on valmis tekemään myönnytyksiä ja antamaan maksuaikaa. Puhelinperinnän suorittajan on pidettävä keskustelun lankoja käsissään koko soiton ajan, eikä hän saa päästää velallista niskan päälle. Puhelinperintä on kustannuk-

siltaan kirjeperintää kalliimpaa, joten sitä on käytettävä harkitusti. Puhelinperintää kohdistetaan niihin velallisiin, joiden taloudellinen tilanne on uhkaava ja joka edellyttää siksi nopeaa toimintaa, sekä euromääräisesti suuriin saataviin. (Lindström 2005, 204.)

Puhelinperintä viimeistään saa velallisen yleensä tuntemaan, että velkoja on toisissaan asian kanssa. Velkoja taas saa puhelinperintätilanteessa usein tarkempaa tietoa velallisen tilanteesta ja pystyy näkemään tilanteen myös velallisen kannalta. Yleensä molemmat osapuolet pyrkivät aktiivisesti hakemaan tilanteelle ratkaisua ja siinä onnistutaan. (Lindström 2005, 204.)

3.3.3 Sähköposti

Sähköpostin käyttö informaation välityksessä on nykypäivänä ehkä kaikkein yleisin viestintämuoto, ja sitä käytetään jonkin verran myös perinnässä. Perinnän hoitamisesta sähköpostitse on syytä sopia jo luottokauppasopimusta solmittaessa. Sähköpostitse suoritettu perintä on yleensä huomiota herättävää ja nopeaa. Sähköpostina suoritettu perinnästä jää merkintä velkojan sähköpostijärjestelmään, jolloin myöhemmin perinnän mahdollisesti edetessä oikeudellisiin toimenpiteisiin perinnän suorittaminen pystytään osoittamaan toteutetuksi. (Lindström 2005, 205–206.)

Kokemukseni mukaan sähköpostitse tapahtuvaa perintää käytetään yleensä siinä vaiheessa, kun velkojan tietojärjestelmästä lähteneet maksumuistutukset eivät ole tuottaneet tulosta. Velallista halutaan lähestyä henkilökohtaisemmin ja lähettää juuri hänelle kohdistettu viesti. Tämän toivotaan vaikuttavan velalliseen tehokkaammin kuin tietojärjestelmästä massapostituksena lähetetty perintäkirje. Sähköpostiperintää käytetään siis yksittäistapauksissa. Kokonaan eri asia on velkojan tietojärjestelmästä tulostetut perintäkirjeet, jotka toimitetaan velallisille sähköpostin välityksellä. Siinä tapauksessa sähköposti toimii vain perintäkirjeen jakelukanavana eikä sillä ole samanlaista tehokkuutta kuin yksilöllisellä sähköpostiviestillä.

3.3.4 Henkilökohtainen perintä

Henkilökohtainen perintä tapahtuu käymällä velallisen luona. Perintäkäynnit eivät Suomessa ole kovinkaan yleisiä. Kuluttajasaatavien perinnässä tätä perintätapaa ei ole suositeltavaa lainkaan käyttää, koska perintäkäynnit saatetaan kokea uhkaaviksi ja yksityisyyttä loukkaaviksi. Suurten yrityssaatavien perinnässä perintäkäynnit voivat joskus olla tarkoituksenmukaisia, varsinkin silloin kun ne saadaan liitettyä osaksi muusta syystä tapahtuvaa asiakaskäyntiä. (Lindström 2005, 208.)

Mikäli perintäkäynti velallisen luona on jostain syystä välttämätöntä, on säännökset kotirauhan rikkomisesta ja yksityisyyden suojasta otettava huomioon. Velallista ja hänen perheenjäseniään kohtaan ei saa käyttäytyä epäasiallisesti tai uhkaavasti. Perintäkäyntiä ei saa tehdä häiritsevänä ajankohtana eikä lainkaan arkisin klo 20.00–07.00, viikonloppuisin tai juhlapyhinä ja niiden alla. Edellä mainittu kielto koskee kaikentyyppistä perintää, ei ainoastaan perintäkäyntiä. (Kuluttajavirasto 2005, 6.)

3.3.5 Yksityisoikeudellinen tratta

Trattaa käytetään yrityssaatavien perinnässä. Yksityisoikeudellinen tratta on maksuehdotus, jossa velallista vaaditaan suorittamaan velka määräajassa viivästyskorkoineen ja perintäkuluineen. Trattaperintää käyttävät yleensä perintää ammatillisesti harjoittavat perintätoimistot sekä yritykset, joilla on laaja asiakaskunta ja jotka hoitavat perintänsä itse. (Lindström 2005, 207.)

Tratta protestoidaan Suomen Asiakastieto Oy:ssä, mikäli velallinen ei maksa velkaansa. Protestointi voidaan tehdä joko hiljaisesti tai julkisesti. Tratan hiljainen protestointi tarkoittaa sitä, että maksuhäiriö merkitään ainoastaan Suomen Asiakastiedon luottokantaan, ja julkinen protestointi sitä, että maksuhäiriö julkistetaan Suomen Asiakastiedon luottokannan lisäksi myös Kauppalehdessä. Tratan protestointi voi olla velkojan kannalta myös haitallista, sillä se saattaa herättää myös velallisen muut velkojat käynnistämään perimistoimet. Tratan tarkoituksena on ennen muuta saada saatava perittyä eikä julkistaa velallisen maksuhäiriöitä. Maksuhäiri-

öiden julkitulon ja luottotietojen tahriintumisen pelko saa monet velalliset viimeistään tässä vaiheessa maksamaan velkansa. (Lindström 2005, 206–208.)

3.3.6 Maksusuunnitelma

Velkasuhteen osapuolten kannalta vapaaehtoinen suoritus on se, mitä tavoitellaan. Velkojan asiakassuhde vaarantuu, mikäli perinnässä joudutaan siirtymään vapaaehtoista perintää kovempiin keinoihin. Kunnan tavoitteena taas voi olla esimerkiksi velallisen asumisen turvaaminen ja erääntyneiden vuokrien saaminen. Velallisella voi olla halu saada velkatilanteensa hallintaan maksusuunnitelman avulla. (Pönkä & Willman 2005, 100.)

Velkojan tulisi hyvän perintätavan mukaan antaa velalliselle tietoa mahdollisuudesta sopia maksusuunnitelmasta. Velkojan ei kuitenkaan ole pakko suostua velallisen ehdottamaan maksusuunnitelmaan tai maksun lykkäykseen. Maksusuunnitelman laatiminen on järkevää silloin, kun velallisella on todellinen maksuhalu, mutta ei taloudellisia mahdollisuuksia suorittaa erääntynyttä velkaansa kerralla. (Pönkä & Willman 2005, 101.)

Kuluttaja-asiamiehen ohjeistuksen mukaan varsinkin kuntien tulisi käyttää maksusopimuksia ja erilaisia maksujärjestelyjä, jotta velallisen tilanne ei muodostuisi ylivoimaiseksi (Kuluttajavirasto 2005, 9.) Perinnän jatkaminen maksusuunnitelman voimassaoloaikana on hyvän perintätavan vastaista toimintaa. Maksusuunnitelma on syytä laatia kirjallisena, ja sen toteutumista on tiukasti valvottava ja ryhdyttävä heti jatkotoimenpiteisiin, mikäli sovitut asiat eivät toteudu (Pönkä & Willman 2005, 102.)

Kokemukseni mukaan maksusuunnitelmien laadinnan selkeyttämiseksi organisaatiossa on syytä laatia ohjeistus. Tällöin tiedetään, kenen vastuulla maksusuunnitelmien laadinta ja niiden toteutumisen seuranta on.

3.3.7 Muut toimenpiteet

Vapaaehtoiseen perintään liittyen velallinen voidaan asettaa luottokieltoon eli hänelle ei enää toimiteta tavaroita tai palveluita velaksi, ennen kuin hän on maksanut aikaisemmat erääntyneet velkansa (Pönkä & Willman 2005, 23.) Velkoja saattaa myös katkaista palvelun tai hyödykkeen tuottamisen tai eräännyttää solmitun sopimuksen, mikäli velallinen ei maksa erääntyttä velkaansa. Tiettyjen edellytysten täytyessä esimerkiksi sähkön jakelu velalliselle voidaan keskeyttää. Nämä edellytykset on selvitetty sähkömarkkinalain 27 i –pykälässä. (Pönkä & Willman 2005, 23.)

Kunnalla on rajoitetut mahdollisuudet katkaista palvelun tuottaminen, sillä monet kunnan tarjoamat palvelut ovat lainsäädäntöön perustuvia, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä päivähoitopalvelut. Päivähoitopalvelun, eräiden vammaispalvelujen sekä kiireellisen sairaanhoidon turvaamista on pidetty niin tärkeänä, että yksilölle on annettu ns. subjektiivinen oikeus saada palvelu. Julkisyhteisön on siis aina tarjottava nämä palvelut, myös silloin kun palvelun käyttäjä ei maksa laskujaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001.) Kunnalla on kuitenkin myös sellaisia palveluja, joiden antaminen voidaan lopettaa ja joista tehty sopimus irtisanoa, mikäli asiakas ei maksa laskujaan. Tällaisia ovat esimerkiksi asuinhuoneistojen tai muiden tilojen vuokraus. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995/481 § 61.)

3.4 Oikeudellinen perintä

Mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, on velkojan siirryttävä oikeudelliseen perintään, joka tarkoittaa saatavan perimistä turvautumalla tuomioistuimeen ja ulosotto-organisaatioon. (Lindström 2000, 154.) Oikeudellinen perintä käynnistyy saatavan vahvistamisella, joka tarkoittaa sitä, että saatava vahvistetaan oikeuden päätöksellä ulosottokelpoiseksi. Tuomioistuimen päätös toimitetaan täytäntöön pantavaksi eli ulosottoon. (Lindström 2005, 18.) Poikkeuksena tästä ovat useat kuntien julkisoikeudelliset saatavat, jotka erityislainsäädäntöjen nojalla voidaan

siirtää suoraan ulosottoimin perittäväksi ilman tuomioistuimen tuomiota tai päätöstä. (Myllymäki & Pönkä 2009, 39.)

Oikeudelliseen perintään ryhtymistä kannattaa aina harkita tarkkaan. Perinnän kustannuksia ja saatavan määrää on syytä verrata keskenään, ja mikäli saatava on pieni ja velallisen maksukyvyistä ei ole varmuutta, ei oikeudellista perintää kannata välttämättä lainkaan käynnistää. Oikeudelliseen perintään ryhtymisestä aiheutuu aina kustannuksia, jotka jäävät sitten velkojan maksettavaksi, mikäli velallinen osoittautuu varattomaksi eikä saatavaa saada perittyä. (Lindström 2005, 216–217.) Velallinen todetaan varattomaksi ulosottoviranomaisen antamalla varattomuusestetodistuksella. Varattomuusestetodistus annetaan silloin, kun saatavalle ei ulosottoimenpiteissä kerry lainkaan suoritusta tai suoritus kertyy vain osalle saatavaa. Estetodistuksesta käy ilmi suoritettut keskeiset ulosottoimenpiteet. (Lindström 2005, 317.)

Kuluttaja-asiamiehen ohjeistuksen mukaan kunnan vastuu velkojana on korostunut, koska kunnalla on mahdollisuus arvioida velkojan tilannetta muita organisaatioita paremmin. Yhteiskunnallisen vastuun näkökulmasta kunnan tulee harkita tarkkaan velalliselle aiheutuvaa kokonaisrasitusta. Mikäli on tiedossa, että velalliselta ulosmitataan säännöllisesti osa tuloista, on yksittäisten saatavien oikeudellisen perinnän käynnistämistä harkittava tarkkaan. (Kuluttajavirasto 2005, 9.)

3.5 Hyvä perintätapa

Hyvästä perintätavasta on annettu yleissäännös perintälaissa. Lain mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Laissa tarkennetaan myös, mitä hyvä perintätapa tarkoittaa eli se, että perinnässä ei saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja tai haittoja eikä vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 4. §.)

Väärä tai harhaanjohtava tieto on esimerkiksi se, että velallista uhataan maksuhäiriömerkinnällä perusteettomasti. Tällaisesta perusteettomasta uhkauksesta on kysymys esimerkiksi silloin, kun perintäkirjeessä väitetään, että maksamatta jättäminen aiheuttaa velalliselle maksuhäiriömerkinnän, vaikka tosiasiallisesti oikeudelliseen perintään ei olisi vielä edes ryhdytty. Myös perusteeton lupaus maksuhäiriömerkinnän poistamisesta on väärää tietoa. (Lindström 2005, 180.)

Tarpeettomia kuluja ja haittaa on vältettävä esimerkiksi siten, ettei velkoja tai hänen asiamiehensä suorita sellaisia perintätoimenpiteitä, jotka perusteettomina tai liioiteltuina lisäävät aiheettomasti velallisen kustannuksia. Tällaisia perintätoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi lukuisten maksumuistutusten lähettäminen lyhyin väliajoin, puhelinerintä juhlapyhinä, varhain aamulla tai myöhään illalla sekä pie-nehkön saatavan perintäkirjeen toimittaminen velalliselle haastemiehen välityksellä. (Lindström 2005, 181.)

Velallisen yksityisyyden suojaa katsotaan loukatuksi esimerkiksi silloin, kun velkoja uhkaa ilmoittaa saatavan maksamatta jäämisestä velallisen omaisille, työnantajalle tai naapureille. Perintäkirjettä ei myöskään saa lähettää sellaisessa kuoressa, josta käy ilmi, että kysymyksessä on saatavan periminen. Perintätoimistot voivat kuitenkin käyttää kirjekuoria, joissa on näkyvissä perintätoimiston yhteystiedot. (Lindström 2005, 181.)

Velallinen ei ole velvollinen suorittamaan perintäkuluja, mikäli velkoja on toiminut vastoin hyvää perintätapaa. Hyvän perintätavan vastainen toiminta voi johtaa myös kuluttaja-asiamiehen tai markkinatuomioistuimen määräämään kieltoon jatkaa hyvän perintätavan vastaista toimintaa. Henkilö, joka on antanut velalliselle väärää tai harhaanjohtavia tietoja, voidaan perintälain perusteella tuomita jopa sakkorangaistukseen. (Lindström 2005, 181.)

Kuluttajavirasto on antanut tarkempia ohjeistuksia hyvään perintätapaan liittyen oppaassaan ”Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä”. Oppaassa on erikseen käsitelty julkisyhteisön erityisroolia perinnässä. Siinä todetaan, että periessään saata-vaansa julkisyhteisön on toimittava asiallisesti sekä tahdikkaasti ja huomioitava

vähintään samat vaatimukset kuin elinkeinonharjoittajan perinnässään. (Kuluttajavirasto 2005, 9.)

3.6 Perintäkulut

Perintälaissa on määrätty, että velallisen tulee korvata velkojalle tai asiamiehelle perinnästä aiheutuvat kohtuulliset kulut. Velallinen ei vapaudu asiamiehen kulujen korvaamisesta maksamalla saatavansa suoraan velkojalle. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan saatavan suuruus, työmäärä ja perintätehtävän tarkoituksen mukainen suoritustapa. Velalliselle ei saa aiheutua tarpeettomia kustannuksia. Tällaisia kustannuksia voi syntyä esimerkiksi siten, että samaan velkasuhteeseen perustuva saatava pilkotaan useaksi eri saatavaksi perintävaiheessa tai että yhdellä puhelinperintäsoitolla peritään useita saatavia ja niistä jokaisesta veloitetaan erillinen puhelinperintäkulu. (Kuluttajavirasto 2005, 10.)

Perintäkuluille on laissa asetettu ylärajat. Kohtuulliset perintäkulut eivät tarkoita sitä, että ne olisivat aina samat kuin laissa määritetyt enimmäismäärät. Perintäkuluja voidaan periä ainoastaan silloin, kun laissa määritellyt perintätoimien aikarajoja on noudatettu. (Kuluttajavirasto 2005, 10.) Taulukkoon 1 on koottu perintätoimista perittävien kulujen lain mukaiset enimmäismäärät.

TAULUKKO 1. Kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät (Laki saatavien perinnästä 513/1999 § 10 a.)

Kirjallinen maksumuistutus	5 €	
Perintätoimiston kirjallinen maksuvaatimus	21 €	jos pääoma 250 € tai vähemmän
Perintätoimiston kirjallinen maksuvaatimus	45 €	jos pääoma yli 250 €
Perintätoimiston kirjallinen maksuvaatimus	12 €	suoraan ulosottokelpoinen saatava
Kirjallinen maksusuunnitelma	30 €	yhdessä velallisen kanssa laadittu ja koko jäännössaatavan kattava

Muusta kuin kirjallisesta maksumuistutuksesta saa vaatia sen esittämisestä aiheutuneet todelliset kulut. Käytännössä kyse on usein puhelinperinnästä. (Myllymäki & Pönkä 2009, 54.)

Taulukossa 2 on esitetty velalliselta perintäkuluina perittävät enimmäismäärät yhteen saatavaan liittyen.

TAULUKKO 2. Saman kuluttajasaatavan perinnästä velalliselta perintäkuluina perittävät enimmäismäärät (Laki saatavien perinnästä 513/1999 § 10 c.)

190 €	jos pääoma 250 € tai vähemmän
220 €	jos pääoma yli 250 €

Perintäkuluja saa periä vain, mikäli lasku on lähetetty 14 päivää ennen eräpäivää, ensimmäinen maksumuistutus on lähetetty 14 päivän kuluttua eräpäivästä ja toinen maksumuistutus/maksuvaatimus on lähetetty 14 päivän kuluttua ensimmäisestä maksumuistutuksesta. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 § 10 b.)

Perintäkulujen ylärajoja ei sovelleta yrityksiltä tai yhteisöiltä perittäviin saataviin, mutta perintälain säännökset kulujen kohtuullisuudesta koskevat myös niitä. Yritysten välillä on sopimusvapaus, eli ne voivat keskinäisillä sopimuksilla määritellä myös maksulaiminlyöntien seuraukset ja perintäkulujen suuruuden. (Pönkä & Willman 2005, 41–42.)

3.7 Saatavan poistaminen ja jälkiperintä

Hyvän kirjanpitolakan mukaan saatava poistetaan eli kirjataan luottotappioksi siinä vaiheessa, kun on todennäköistä, että saatavasta ei saada suoritusta. Luottotappiokirjaus voi perustua esimerkiksi velallisen konkurssiin, hakeutumiseen saneerausmenettelyyn, tuloksettomaan perintään ja siihen liittyvään tietoon velallisen maksukyvyttömyydestä. (Kirjanpitolautakunta 2000, 11.)

Myös kirjanpitolaki veloittaa poistamaan saatavat kirjanpidosta siinä vaiheessa kun on todennäköistä, ettei niistä tulla saamaan suoritusta. Kirjanpitolaki nimittäin

määrää, että saatavat merkitään taseeseen nimellisarvoon, kuitenkin enintään todennäköiseen arvoon. (Kirjanpitolaki 1997/1336, 5. luku § 2.) Tästä voi päätellä, että epävarmaksi käynyt saaminen on arvoton ja se tulee kirjata luottotappioksi (Leppiniemi 2002).

Saatavan poistaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sen perintä ei enää jatkuisi. Jälkiperintä tarkoittaa saatavan perimistä vielä senkin jälkeen, kun se on poistettu kirjanpidosta edellä mainituista syistä. Jälkiperintä päättyy vasta, kun saatava vanhenee lopullisesti. Velkojan kannattaa valvoa luottotappioiksi kirjattuja saataviaan esimerkiksi hyödyntämällä perintäyhtiöiden tarjoamia jälkiperintäpalveluja. Perintäyhtiöt toteuttavat jälkiperintää sekä vapaaehtoisen perinnän että oikeudellisen perinnän keinoin. (Lindström 2005, 304.)

3.8 Saatavan vanhentuminen

Saatava vanhenee kolmessa vuodessa, ellei sen vanhentumista katkaista. Vanhentumisaika alkaa saatavan erääntymisestä tai velkojan esittämästä maksuveloituksesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että mikäli laskusta ei lähetetä maksuistutuksia, se vanhenee kolmen vuoden kuluttua eräpäivästä eikä sitä sen jälkeen enää voi periä. Mikäli siitä lähetetään maksuistutus, alkaa uusi kolmen vuoden vanhentumisaika kulua maksuistutuksen lähettämisestä. Mikäli saatavasta on oikeudellisessa perinnässä annettu lainvoimainen tuomio tai muu ulosotto-peruste, on vanhentumisaika viisi vuotta. Tässä tapauksessa riittää, että saatavasta muistutetaan viiden vuoden välein, jolloin se ei vanhene. (Myllymäki & Pönkä 2009, 21.)

Luonnollisen henkilön tapauksessa saatava vanhentuu lopullisesti 15 vuoden kuluttua ulosotto-perusteen täytäntöönpanokelpoisuudesta. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi päivähoitomaksua voi yrittää periä 15 vuoden ajan siitä, kun ulosottohakemus on toimitettu. On kuitenkin muistettava, että saatavasta täytyy muistuttaa velallista vähintään 5 vuoden välein. Mikäli saatavasta ei lähetetä ulosottohakemuksen toimittamisen jälkeen enää yhtään muistutusta, se vanhenee viidessä vuodessa. (Myllymäki & Pönkä 2009, 22.)

3.9 Omana työnä hoidettu perintä

Usein organisaatiot hoitavat omana työnä kaikki perintävaiheet eli maksusta muistuttamisen, vapaaehtoisen perinnän ja oikeudellisen perinnän. Tämä vaatii resursseja ja ammattitaidon ylläpitoa. Varsinkin oikeudellisen perinnän toteuttaminen edellyttää asiantuntemusta ja ajantasaista tietoa. Ulkopuolisen palveluyrityksen käyttäminen perinnän hoitamisessa on usein järkevää sekä taloudellisessa mielessä että perinnän asiantuntevan hoitamisen kannalta. (Lindström 2005, 209.) Myös perintätoimenpiteiden organisoinnilla organisaation sisällä on tärkeä merkitys perinnän onnistumisen kannalta. Sillä, onko perintä hajautettua vai keskitettyä, on suuri merkitys perintätoimenpiteiden täsmällisyyteen ja tasapuolisuuteen.

Perintä aiheuttaa aina kuluja velkojalle, myös silloin, kun velkoja hoitaa itse saataviensa perinnän. Kuluja aiheutuu perintähenkilöstön palkoista, atk- ja puhelinkustannuksista, lomake- ja postituskustannuksista sekä henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä. (Lindström 2005, 209.)

3.10 Ulkoistettu perintä

Perinnän ulkoistaminen tarkoittaa perintätoimenpiteiden antamista ulkopuolisen asiantuntijayrityksen hoidettavaksi. Perintä voidaan ulkoistaa joko kokonaan tai osittain. Organisaatio voi itse hoitaa esimerkiksi saatavasta muistuttamisen ja vapaaehtoisen perinnän ja antaa oikeudellisen perinnän perintä- tai lakiasiantointiston hoidettavaksi, tai se voi ulkoistaa koko perintäprosessinsa. Yhteistyökumppanina perinnässä käytettävä asiantuntijayritys on yleensä joko asianajo- tai lakiasiantointisto tai perintäpalveluyritys. Suomessa toimii monia ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavia perintätoimistoja. Perintätoiminnan harjoittaminen toisen lukuun on luvanvaraista toimintaa. Toimiluvan myöntää ja toimintaa valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. (Lindström 2005, 209.) Perintätoimistojen luvanvaraisuudesta säädetään laissa (Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 1999/517).

Antaessaan perinnän ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavan asiantuntijayrityksen hoidettavaksi organisaatio voi paremmin keskittyä omaan ydinosamaiseensa. Perintätoimistot pystyvät tarjoamaan edullisen ratkaisun organisaation perintään, koska ne voivat hoitaa perinnän tehokkaasti laajan volyyminsa ansiosta. Velkoja hyötyy perintätoimiston suurtuotannosta ja sen mukanaan tuomista eduista. Perinnän ulkoistaminen on yleensä velkojalle ilmaista. Perintätoimistot eivät laskuta velkojaa suorittamastaan perintäpalvelusta, vaan ne keräävät tulonsa velallisilta perintäkulujen muodossa. Näin kustannukset tulevat kohdistetuiksi velalliseen, jonka takia perintää joudutaan tekemään. (Lindström 2005, 209.)

Perintätoimistot ovat viime vuosina harjoittaneet laajaa asiakashankintaa kuntasektorilla (Peltonen & Kokko-Herrala 2008). Perintätoimistojen liiton arvion mukaan nykyisin jo kaksi kolmasosaa kunnista käyttää perintätoimistoja (Pulkkinen 2011). Espoon taloushallintokeskuksen Markku Toivosen mukaan kuntien kannattaa ulkoistaa perintätoimi, jotta oman henkilöstön voimavarat pystytään keskittämään kuntalaisten palvelemiseen (Valli 2008).

3.10.1 Perinnän ulkoistamista koskevat erityismääräykset

Hyvä perintätapa ja laki saatavien perinnästä antavat perintätoimenpiteitä koskevia erityismääräyksiä silloin, kun ne on annettu perintätoimiston hoidettavaksi. Erityismääräyksiä on mm. maksusta muistuttamisesta, maksuvaatimuksen sisällöstä, oikeudellisesta perinnästä, velallisen maksusuojasta ja perintätoimeksiantojen rajoituksista.

Ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavan eli perintätoimiston on toiminnassaan otettava erityisesti huomioon velallisen oikeudet, ja sillä on korostunut velvollisuus noudattaa hyvää perintätapaa koskevia oikeusohjeita (Willman & Pönkä 2005, 39). Kuluttajavelallinen ei, kuten ei usein velkojakaan, tunne perintään liittyviä säädöksiä, joten toimeksisaajalta eli perintätoimistolta edellytetään erityistä huolellisuutta. Seuraukset virheellisestä menettelystä ovat ankarammat perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavalle, ja perintätoimisto voidaan tuomita jopa

vahingonkorvauksiin, mikäli se laiminlyö esimerkiksi lainmukaisen maksuvaatimuksen toimittamisen velalliselle. (Kuluttajavirasto 2005, 6.)

Perintätoimiston kaikista yhteydenotoista on käytävä selkeästi ilmi, mitä saatavaa perintä koskee ja että saatavaa peritään velkojan toimeksiantona. Lisäksi tulee näkyä toimeksisaajan eli perintätoimiston toiminimi, yhteystiedot ja toimiluvan rekisteröintinumero. (Kuluttajavirasto 2005, 6.)

Maksusta muistuttaminen

Hyvä perintätapa -ohjeistuksen mukaan maksumuistutuksen voi velkojan puolesta tehdä myös asiamies (Kuluttajavirasto 2005, 4). Velalliselle ei saa kuitenkaan antaa harhaanjohtavaa kuvaa siitä, kenen hoidettavana perintäasia on. Perintäpalveluyrityksen lähettämästä maksumuistutuksesta on käytävä yksiselitteisesti ilmi, että kyseessä on velkojan lukuun suoritettava toimenpide ja että kyseessä ei vielä ole varsinainen perintä. (Pönkä & Willman 2005, 128.) Velalliselle on siis ilmoitettava, onko kysymys maksumuistutuksesta vai kirjallisesta tuomioistuinkäsittelyä edeltävästä määrämuotoisesta maksuvaatimuksesta (Kuluttajavirasto 2005, 4). Perintätoimisto saa periä maksumuistutuksesta korkeintaan laissa määritellyn 5 euron suuruisen perintäkulun. Perintätoimiston on siis noudatettava alkuperäisen sopimussuhteen ehtoja sekä kuluttajasaatavan osalta perintälain säännöksiä maksumuistutuksesta perittävästä enimmäiskulusta. (Pönkä & Willman 2005, 129–130.)

Maksuvaatimus

Mikäli velkoja ei suorita velkaansa maksumuistutuksesta huolimatta, siirrytään varsinaiseen vapaaehtoiseen perintään. Laki saatavien perinnästä määrittelee tarkasti, minkälainen kuluttajasaatavien perinnässä käytettävän maksuvaatimuksen tulee olla, silloin kun sen lähettää perintätoimisto. (Kuluttajavirasto 2005, 4.) Maksuvaatimuksen tulee sisältää ainakin seuraavat tiedot:

- velkojan nimi ja osoite
- saatavan peruste
- saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut eriteltyinä

- korkojen laskentaperusteet
- vaadittu kokonaissumma
- kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava
- velallisen mahdollisuus esittää huomautuksia saatavan määrästä ja perusteesta
- suoraan ulosottokelpoisten saatavien osalta käytettävissä olevat oikeuskeinot sekä mahdollisuus maksulykkäyksen hakemiseen
- kenelle huomautukset on esitettävä
- julkisyhteisöjen saatavien osalta myös sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa. (Laki saatavien perinnästä 1999/513 § 5.)

Oikeudellinen perintä

Perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittava ei saa ilman painavaa syytä käynnistää oikeudellista perintää eli vaatia saatavasta maksua tuomioistuimessa, ennen kuin maksuvaatimus on lähetetty ja siinä mainitut maksamista ja huomautusten esittämistä koskevat määräajat ovat päättyneet. (Laki saatavien perinnästä 1999/513 § 6.) On huomattava, että lain kohta koskee vain perintätoimiston suorittamaa perintää. Velkoja voi itse panna oikeudellisen perinnän vireille, vaikka kirjallista maksuvaatimusta ei olisi lähetettykään. (Pönkä & Willman 2005, 67.)

Velallisen maksusuoja

Mikäli velkoja on antanut perinnän perintätoimiston hoidettavaksi, on velallisen suoritus perintätoimistolle pätevä myös velkojaa kohtaan. Velallisen ja perintätoimiston väliset sopimukset, jotka koskevat maksuaikaa, maksutapaa tai muuta saatavan maksamiseen liittyvää asiaa, sitovat myös velkojaa. (Laki saatavien perinnästä 1999/513 § 8.)

Mikäli velallinen vetoaa saatavan aiheettomuuteen, on perintätoimiston välittömästi selvitettävä saatavan oikeellisuus. Velallisen aiheettomuusväitteelle tulee olla asialliset ja riittävät perusteet. Perintäprosessi on keskeytettävä, mikäli velallisen vetoamus on aiheellinen. (Kuluttajavirasto 2005, 6.)

3.10.2 Kunnan perinnän ulkoistamisessa huomioitavia seikkoja

Perintälain 9. §:n mukaan perintätoimiston perittäväksi ei saa antaa lainvastaisen menettelyn vuoksi määrättyjä, suoraan ulosottokelpoisia julkisoikeudellisia maksuja, kuten pysäköintivirhemaksut ja joukkoliikenteen tarkastusmaksut. Näiden perintää ei saa ulkoistaa miltään osin, vaan kunnan tulee hoitaa itse kaikki perintätoimet. (Myllymäki & Pönkä 2009, 52.)

Muut julkisoikeudelliset maksut, kuten kuntien terveydenhuolto-, sairaanhoito-, päivähoito- ja koulutuspalveluista perittävät maksut voidaan antaa perintätoimiston perittäviksi, mutta niiden osalta on voimassa ns. asiamieskielto. (Myllymäki & Pönkä 2009, 53.) Asiamieskielto tarkoittaa, että perintätoimisto ei saa esiintyä velkojan toimeksiannosta hakijana tai asiamiehenä julkisen saatavan ulosotossa. (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 2007/706 § 5.) Säännös ei kuitenkaan estä perintätoimistoa toimimasta teknisellä välittäjänä julkisen saatavan ulosotossa. Teknisessä välityksessä perintätoimisto siirtää asian ulosottoon velkojan nimissä ja velkojan yhteystiedoilla. Ulosottoviranomainen tilittää kertyneet varat suoraan velkojalle. (Lindström 2005, 307.) Taulukossa 3 esitetään miten kunnan eri saatavalajien ulkoistaminen on sallittua.

TAULUKKO 3: Kunnan saatavalajit ja niiden ulkoistamismahdollisuudet (Myllymäki & Pönkä 2009, 52–53)

Saatavalaji	Vapaaehtoinen perintä	Oikeudellinen perintä
Yksityisoikeudelliset saatavat — esim. vuokrat	Voidaan ulkoistaa	Voidaan ulkoistaa
Julkisoikeudellinen saatava — esim. päivähoitomaksu	Voidaan ulkoistaa	Ei voida ulkoistaa kokonaan, perintätoimisto voi hoitaa vain teknisen välityksen ulosottoon
Julkisoikeudellinen saatava — lainvastaisen menettelyn vuoksi määrätty maksu, esim. pysäköintivirhemaksu	Ei voida ulkoistaa	Ei voida ulkoistaa

Kunnan on huomioitava perintäänsä ulkoistaessaan se seikka, että perintää ammattimaisesti harjoittavat eivät toimi virkavastuulla. Kunnalla siis säilyy vastuu perintätoimien laillisuudesta, ja siksi sen on valvottava riittävästi perintätoimiston perintämenettelyä. (Kuluttajavirasto 2005, 9.) Eduskunnan oikeusasiamies on vahvistanut tämän periaatteen vuonna 1999 päätöksellään nro 1681/47/97. Valvontavastuu koskee esimerkiksi sitä, että perintätoimiston lähettämän maksuvaatimuksen tulee sisältää perintälain 5. §:ssä tarkoitetut tiedot. (Eduskunnan oikeusasiamies 2699/4/05.) Eduskunnan oikeusasiamies on lausunnossaan muistuttanut myös siitä, että perintätoimistot hoitavat julkista tehtävää, silloin kun ne perivät verojen ja maksujen täytäntöönpanolain 1. §:n mukaisia julkisia maksuja tai rahasaamisia (Eduskunnan oikeusasiamies 1964/4/03).

Kunnan on huomioitava hankintalain säännökset ulkoistaessaan perintänsä, koska laki julkisista hankinnoista (348/2007) velvoittaa kunnat kilpailuttamaan hankintansa. Hankintalain 15. §:n mukaisesti hankintalakia ei sovelleta tavara- tai palveluhankintoihin eikä käyttöoikeussopimukseen, mikäli hankintojen ennakoitu arvo on vähemmän kuin 30 000 euroa. (Myllymäki & Pönkä 2009, 59, 61.) Aikaisemmin tämä ns. pienhankintaraja oli 15 000 euroa. Perintäpalvelujen hankinnassa ulkopuoliselta asiantuntijalta ei ole kysymys varsinaisesta palveluhankinnasta, vaan käyttöoikeussopimuksesta. Käyttöoikeussopimuksessa palvelun tuottaja saa tuloja muualta kuin palvelun ostajalta, esimerkiksi asiakasmaksuina tai muina maksuina. Käyttöoikeussopimuksen arvoa määriteltäessä huomioidaan nämä muualta saadut maksutuotot, ja mikäli niiden arvioidaan ylittävän 30 000 euroa, on kysymyksessä hankinta, joka kunnan täytyy kilpailuttaa hankintalain säännösten mukaisesti. (Myllymäki & Pönkä 2009, 63.)

4 PERINTÄPROSESSI CASE: KANNUKSEN KAUPUNKI

Tässä luvussa kuvataan, miten Kannuksen kaupungin perintäprosessi hoidettiin ennen kehittämistoimenpiteisiin ryhtymistä. Luvussa esitellään aluksi Kannuksen kaupunkia ja organisaatorakennetta sekä kaupungin eri saatavalajit ja laskutusten kokonaismäärät. Sen jälkeen siirrytään perintätoimenpiteiden kuvaamiseen. Esitetyt asiat perustuvat pääosin työkokemukseni kautta kerättyyn tietoon perintäprosessin etenemisestä Kannuksen kaupungissa.

4.1 Kaupungin esittely

Kannuksen kunta perustettiin vuonna 1859 ja kaupungiksi se nimitettiin 1.1.1986. Kaupungissa on asukkaita n. 5 800. Kannuksessa on monia merkittäviä työllistäjiä, kuten Pouttu Oy, Kannustalo ja Eskopuu Oy. Kannus on ns. työpaikkaomavarainen, ja kaupungin työttömyysaste on jo pitkään ollut sekä koko valtakunnan että Keski-Pohjanmaan keskiarvojen alapuolella. (Kannuksen kaupunki 2011.) Tämä on luonut hyvän perustan myös Kannuksen kaupungin taloudelliselle tasapainolle. Kaupungin talous on kunnossa, ja sekä tulovero- että kiinteistöveroprosentit ovat Keski-Pohjanmaan alhaisimmat (Kuntaliitto 2011).

Kannuksen kaupungin organisaatiossa tapahtui suuria muutoksia 1.1.2009, jolloin kaupunki siirsi Paras-lain vaatimusten mukaisesti perusturvan, päivähoitoa lukuun ottamatta, järjestämisvastuun Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon ja peruspalvelukuntayhtymän alaiselle liikelaitos JYTA:lle. Kannuksen kaupungin palveluksesta siirtyi n. 170 työntekijää uuden organisaation työntekijöiksi. Tämän lisäksi vierailaitos siirtyi Kannuksen Vesiosuuskunnan omistukseen ja vapaa-aika keskuksen palvelutoiminnan järjestäminen annettiin 1.3.2009 alkaen kaupungin 100-prosenttisesti omistaman Kannuksen Vuokra-asunnot Oy:n hoidettavaksi. (Kannuksen kaupunki 2011, Tilinpäätös 2009.)

Myös kaupungin oma hallinto-organisaatio uudistui 1.1.2009 alkaen. Hallinto-organisaatio koostuu luottamushenkilöorganisaatiosta sekä palveluorganisaatios-

ta. Palveluorganisaatiokaaviossa ylimpänä on kaupunginjohtaja, jonka alaisuudessa toimivat hallinto-osasto, sivistyspalveluiden osasto ja teknisten palveluiden osasto. Kukin osasto jakaantuu edelleen tulosalueisiin ja tulosalueiden alaisiin tulosyksiköihin. (Kannuksen kaupunki 2011, Tilinpäätös 2009.) Organisaatiokaaviot ovat liitteissä 1 ja 2.

4.2 Kaupungin saatavalajit ja -määrät

Kannuksen kaupungissa laskutetaan nykyisin vuositasolla n. 5 660 laskua. Laskut jakaantuvat yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Yksityisoikeudellisia saatavia ovat mm. asuin-, liike- ja maanvuokrat, kirjaston asiakasmaksut, ateriamaksut työntekijöiltä ja ulkopuolisilta, kauppahinnat sekä erilaiset sopimuksiin perustuvat saatavat.

Julkisoikeudellisia saatavia puolestaan ovat esimerkiksi lasten päivähoitomaksut, koska niiden perusteista säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaissa, sekä kansalaisopiston kurssimaksut. Aikaisemmin kaupungilla oli myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja, kuten terveyskeskuskäynti-, vuodeosastohoito-, hammashuolto-, työterveyshuolto- ja kotipalvelumaksuja, mutta organisaatiomuutoksen vuoksi nämä jäivät 1.1.2009 alkaen pois.

Yksityis- ja julkisoikeudellisten maksujen määritelmät on esitelty tarkemmin teorettisessa osuudessa tämän opinnäytetyön alussa. Taulukoissa 4 ja 5 on kuvattu Kannuksen kaupungin yksityisoikeudelliset ja julkisoikeudelliset saatavalajit ja vuosittaiset laskumäärät.

TAULUKKO 4. Kannuksen kaupungin yksityisoikeudelliset saatavalajit ja vuosittaiset laskumäärät keskimääräisenä arviolukuna

Saatavalaji	Kappalemäärä
Teollisuus- ja toimitilavuokrat	215
Asuinhuoneistojen vuokrat	850

TAULUKKO 4. (jatkuu)

Ateriapalvelulaskutus	1 015
Keskushallinnon laskutus	240
Sivistysosaston laskutus	430
Teknisen toimen laskutus	160
Yhteensä	2 910

TAULUKKO 5. Kannuksen kaupungin julkisoikeudelliset saatavalajit ja vuosittaiset laskumäärät keskimääräisenä arviolukuna

Saatavalaji	Kappalemäärä
Rakennuslupalaskutus	90
Kansalaisopiston laskutus	1 190
Päivähoitolaskutus	1 470
Yhteensä	2 750

4.3 Kaupungin perintäprosessi

Tässä luvussa kuvataan, millainen kaupungin perintäprosessi oli ennen kehittämistoimenpiteisiin ryhtymistä.

4.3.1 Perinnän organisointi

Kannuksen kaupungissa laskutus ja perintä hoidettiin hajautetusti. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että jokaisella osastolla oli henkilöitä, jotka hoitivat muiden töidensä ohella hallinnonalaansa kuuluvat laskutukset ja niiden perinnän. Millään osastolla ei laskutus- ja perintätöitä kuitenkaan ollut niin paljon, että se olisi työllistänyt yhden henkilön kokopäiväisesti. Osa-aikaisesti laskutusta ja perintää hoitavia henkilöitä oli eri osastoilla kaiken kaikkiaan kuusi, joista yksi hoiti hallinto-osaston, kolme sivistysosaston ja kaksi teknisen osaston laskutus- ja perintätöitä.

Taloustoimiston henkilökunta eli taloussihteeri ja toimistosihteeri toimivat sekä laskutuksen että perinnän tukihenkilöinä. Heidän puoleensa käännyttiin, mikäli ongelmia ilmaantui esimerkiksi atk-ohjelmiston käytön suhteen tai jotain muuta kysyttävää syntyi laskutukseen tai perintään liittyen. Kaupunginhallitus oli vahvistanut myös laskutus- ja perintäohjeet, jotka siis nimensä mukaisesti ohjeistivat laskutus- ja perintäasioita. Ohjeet olivat vuodelta 1991, eli ne olivat vanhentuneet, eikä niihin voitu juurikaan tukeutua. Ohjeiden uusiminen oli tarpeen.

4.3.2 Maksusta muistuttaminen

Kannuksen kaupungissa perintä aloitettiin aina maksukehotuksen lähettämällä. Pyrkimyksenä oli saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt laskunsa lähettämällä hänelle kirjallinen maksukehotus. Voimassa olleen laskutus- ja perintäohjeen mukaan viimeistään kuukauden kuluttua eräpäivästä lähetetään yksi maksukehotus, ja mikäli tämä ei tuota tulosta, on oikeudellinen perintä tai suora ulosotto aloitettava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua laskun alkuperäisestä eräpäivästä (Laskutus- ja perintäohje 1991).

Laskutuksen ja perinnän atk-järjestelmään oli määritelty, että ensimmäinen maksukehotus voidaan tulostaa ja lähettää, kun 14 päivää on kulunut laskun eräpäivästä. Maksukehotus muistutti ulkoasultaan varsinaista laskua ja oli sävyiltään varsin kohtelias. Esimerkiksi asuinhuoneiston vuokraa koskevissa maksukehotuksissa tekstinä oli seuraavaa: ” Vuokralaskunne on erääntynyt. Maksathan avoinna olevan laskun mahdollisimman pian. Jos suorituksenne on jo matkalla, tämä huomautus on aiheeton”. Loppuun oli vielä lisätty sen henkilön puhelinnumero ja nimi, kenelle maksukehotusta tai alkuperäistä laskua koskevat huomautukset oli mahdollista tehdä.

Maksumuistutukselle annettiin yleensä 14 päivän maksuaika. Maksumuistutukset siis tulostettiin suoraan atk-järjestelmästä, eli ne olivat samanlaisia kaikille velallisille. Ulkonäöltään ne erosivat tavallisesta laskusta vain siinä, että lomakkeen yläreunassa luki ”Maksukehotus 1” eikä ”Lasku”.

4.3.3 Vapaaehtoinen perintä

Kannuksen kaupungissa tyypillisimmin käytettyjä vapaaehtoisen perinnän keinoja olivat perintäkirje ja henkilökohtainen yhteydenotto joko puhelimitse tai sähköpostitse.

Perintäkirje

Atk-järjestelmä tulosti kaikki perintäkirjeet maksukehotuksen nimellä. Maksukehotus II oli atk-järjestelmän puolesta mahdollista lähettää velalliselle, kun 28 päivää oli kulunut laskun eräpäivästä ja saatava oli edelleen maksamattomana myyntireskontrassa.

Käytössä oli myös seitsemän päivän perintäviive. Perintäviiveellä tarkoitettiin aikaa, joka piti olla kulunut, ennen kuin ensimmäisen maksukehotuksen jälkeen voitiin lähettää seuraava maksukehotus. Tässä toimittiin osittain perintälain vastaisesti, sillä perintälain 10 b §:ssä todetaan, että uudesta maksuvaatimuksesta saa periä perintäkuluja velalliselta vain, jos edellisen maksumuistutuksen tai vaatimuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Toiseen maksuhuomautukseen lisättiin kuitenkin perintäkulut 3,36 € silloinkin, kun ensimmäisen maksukehotuksen lähettämisestä oli kulunut vasta seitsemän päivää. Käytännössä tapahtui kuitenkin erittäin harvoin, että toinen maksukehotus samasta saatavasta olisi lähtenyt jo viikon kuluttua ensimmäisestä maksukehotuksesta.

Maksukehotukseksi nimetyt perintäkirjeitä lähetettiin yleensä vähintään yksi, mutta monissa tapauksissa niitä lähetettiin useampia. Varsinkin yksityisoikeudellisten saatavien osalta perintäkirjeitä lähetettiin säännönmukaisesti useampia kuin yksi. Asuinhuoneistojen vuokralaisille lähetettävä kolmas maksuhuomautus eli perintäkirje sisälsi jo varsin tiukkasävyistä tekstiä: ” Useasta huomautuksesta huolimatta vuokralaskusi on edelleen avoimena. Odotamme suoritustasi vielä viikon. Jos emme saa suoritusta viikon kuluessa, puramme vuokrasopimuksen ja lähettämme saatavamme Kokkolan käräjäoikeuden käsiteltäväksi ja siitä aiheutuu teille huomattavat lisäkulut eli n. 230 euroa.” Loppuun oli vielä lisätty sen henkilön puhe-

linnumero ja nimi, kenelle perintää tai alkuperäistä laskua koskevat huomautukset oli mahdollista tehdä.

Henkilökohtainen yhteydenotto

Henkilökohtainen yhteydenotto velalliseen toteutettiin yleensä siinä vaiheessa, kun maksukehotus ja perintäkirjeet eivät olleet tuottaneet toivottua tulosta. Yhteydenotto toteutettiin joko puhelimitse tai sähköpostitse. Kaikki perintää hoitavat henkilöt eivät henkilökohtaista yhteydenottoa käyttäneet lainkaan, kun taas esimerkiksi vuokrien perinnässä tätä tapaa käytettiin hyvin yleisesti.

Henkilökohtainen yhteydenotto tuotti hyviä tuloksia etenkin asuinhuoneistojen vuokrasaatavien perinnässä. Velalliset ymmärsivät paremmin, mitä maksamatta jättämisestä todellisuudessa seuraa, kun seuraamukset selvitettiin heille sanallisesti. Usein henkilökohtaisen yhteydenoton yhteydessä sovittiin myös erilaisista maksusuunnitelmista ja -järjestelyistä, joiden avulla velallinen kykenisi erääntyneitä laskujaan hoitamaan.

Maksusuunnitelmat

Maksusuunnitelmien teko ja maksuajan pidentäminen olivat hyvin yleisiä toimenpiteitä. Laskutusta ja perintää hoitavat henkilöt myönsivät näitä molempia varsin itseenäisesti, eikä selkeää linjausta noudatettu, sillä kaupungin laskutus- ja perintäohjeet olivat näiltäkin osin nykykäytäntöön soveltumattomat.

Laskutus- ja perintäohjeet sisälsivät myös maksusuunnitelmien myöntämisen kriteerit, mutta mikäli maksusuunnitelmia olisi laadittu ohjeessa vaaditulla tavalla, olisi niiden teko ollut aivan liian työlästä. Laskutus- ja perintäohjeiden (1991) mukaan laskutusta ja perintää hoitavalla henkilöllä itsellään oli hyvin vähän valtaa tehdä maksusuunnitelmia tai myöntää maksuaikoja. Lähes kaikki maksusuunnitelmat olisi ohjeistuksen mukaan pitänyt hyväksyttää osastopäälliköillä tai jopa kaupunginhallituksessa.

Käytännössä siis maksusuunnitelmia laadittiin ja maksuaikoja myönnettiin laskusta ja perintää hoitavien henkilöiden toimesta. Yleensä velallinen sai itse määrittellä haluamansa maksuajan ja siihen suostuttiin. Kaupungin intressissä oli ennen kaikkea saada laskusta suoritus, ja siksi usein päädyttiin sopimaan asiasta velallisen näkemyksen mukaisesti, jotta varmistuttiin siitä, että velallinen pystyy ja haluaa todella velvoitteistaan selvitä.

Maksusuunnitelmat laadittiin aina kirjallisena silloin, kun kysymyksessä oli summaltaan iso saatava, tai kun velallinen halusi pitkän maksuajan velalleen. Käytännössä kirjallisia maksusuunnitelmia laadittiin lähinnä vuokrasaatavista. Muiden saatavien osalta maksusuunnitelma sovittiin yleensä puhelimitse. Tyypillinen tilanne oli, että velallinen soitti ja kertoi, että pystyy maksamaan kuukauden viimeinen päivä erääntyvän päivähoitomaksunsa vasta seuraavan kuukauden 15. päivä. Perintää hoitava henkilö lupasi velalliselle, että tämä voi hoitaa maksun ilmoittamaan ajankohtana. Sovitut asiat kirjattiin myös atk-järjestelmään, ja niille laskuille, joita maksusuunnitelma koski, laitettiin perintäestokoodi. Sillä varmistettiin, ettei laskusta lähtenyt uusia perintäkirjeitä eikä se edennyt oikeudelliseen perintään.

Sovittua maksusuunnitelmaa ja sen toteutumista kuului myös seurata. Koska atk-järjestelmässä oli perintäesto, lasku ei edennyt automaattisesti jatkotoimenpiteisiin, vaikka sovittua maksusuunnitelmaa ei olisi noudatettukaan. Jokaisen maksusuunnitelmia laatineen henkilön tuli omalta osaltaan seurata velallisen maksusuunnitelman toteutumista ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli asiat eivät toteutuneet sovitulla tavalla.

Muut toimenpiteet

Kaupungin käytössä olevat toimenpiteet maksun saamiseen velalliselta olivat siis perintäkirje ja henkilökohtainen yhteydenotto sekä realististen maksusuunnitelmien laadinta ja maksuaikojen pidentäminen. Kaupunki ei yleensä keskeyttänyt palvelun tuottamista velalliselle laskujen maksamatta jättämisen vuoksi. Monet kaupungin tuottamat palvelut ovat lakisääteisiä, joten lakkauttamiseen ei ole edes mahdollisuutta. Poikkeuksena tästä olivat esimerkiksi vuokrat ja kirjaston asiakasmaksut. Kirjasto voi asettaa henkilön lainauskieltoon, kunnes hän on joko palauttanut laina-

ajan ylittäneet lainansa tai maksanut niitä vastaavan rahallisen korvauksen. Myös vuokralaista uhattiin häädöllä ja häätöjä myös toteutettiin, mikäli vuokralaskut jäivät maksamatta, eikä niistä muilla keinoin saatu suorituksia.

4.3.4 Oikeudellinen perintä

Oikeudelliseen perintään siirryttiin jossain vaiheessa sen jälkeen, kun todettiin, että vapaaehtoinen perintä ei ollut tuottanut tulosta. Kaupungin voimassa ollut laskutus- ja perintäohje (1991) ohjeisti siirtämään saatava oikeudelliseen perintään viimeistään silloin, kun alkuperäisestä eräpäivästä oli kulunut kolme kuukautta

Atk-järjestelmään oli määritelty, että ulosottihakemus oli mahdollista tulostaa siinä vaiheessa, kun 42 päivää oli kulunut laskun alkuperäisestä eräpäivämäärästä. Käytännössä aikaa ehti poikkeuksetta kulua huomattavasti enemmän kuin 42 päivää, ennen kuin saatava lähdettiin viemään oikeudelliseen perintään. Keskimääräinen aika saatavan erääntymisestä siihen, kun oikeudellinen perintä alkoi, oli n. 90 päivää.

Julkisoikeudellisten maksujen oikeudelliseen perintään siirryttiin, mikäli maksukehoitus, perintäkirjeet tai muut yhteydenotot eivät olleet tuottaneet tulosta. Oikeudellinen perintä tapahtui tulostamalla atk-järjestelmästä ulosottohakemukset, jotka lähetettiin postitse Kokkolan käräjäoikeudelle. Ulosottohakemusta ei lähetetty sellaisten henkilöiden osalta, joilla oli tiedossa ns. varattomuuseste. Näissä tapauksissa uuden ulosottohakemuksen lähettäminen olisi ollut ajan- ja rahanhukkaa. Varattomuusestetodistus on ulosottohakemuksen lähettäjälle maksullinen.

Julkisoikeudellisten maksujen osalta oikeudelliseen perintään ryhtyminen oli helppo toimenpide, ja sitä olisi entisestään helpottanut konekielisen yhteyden käyttöön ottaminen. Käräjäoikeuteen olisi ollut mahdollista lähettää ulosottohakemukset myös tiedostomuotoisina, eli niiden tulostaminen ja postittaminen olisi jäänyt kokonaan pois. Tätä ominaisuutta ei Kannuksen kaupungissa kuitenkaan ole otettu käyttöön. Nykyisin oikeudelliseen perintään toimitettavia julkisoikeudellisia maksuja on niin vähän, ettei konekielisen yhteyden käyttämiseen ole tarvetta.

Yksityisoikeudellisten maksujen osalta oikeudelliseen perintään siirtymistä harkittiin aina tarkasti yhdessä perintää hoitavan henkilön kesken. Näiden maksujen osalta oikeudellinen perintä tarkoitti haastehakemuksen laatimista Kokkolan käräjäoikeudelle ja hakemuksen perusteella saadun saatavan vahvistustuomion toimitamista ulosottoviranomaiselle ulosottoa toimin perittäväksi. Ongelmana on menettelyn kalleus. Velkoja nimittäin maksaa haastehakemuksesta aiheutuvat kulut ja yrittää periä ne ulosottomenettelyn yhteydessä velalliselta. Ennen kuin haastehakemusmenettelyyn kannattaa ryhtyä, on oltava varsin varma siitä, että se on kannattavaa. On varmistuttava, että velalliselta on tällä menettelyllä todella mahdollista saada perittyä niin erääntynyt saatava kuin perinnän kulutkin. Usein kävikin niin, että jouduttiin toteamaan, ettei prosessiin kannata ryhtyä saatavan pienuuden, tuloksen epävarmuuden ja menettelyn kalleuden vuoksi. Mutta oli myös tilanteita, joissa oikeudellinen perintä tuotti tuloksia. Varsinkin asuinhuoneistojen vuokrien kohdalla tähän menettelyyn jouduttiin silloin tällöin turvautumaan ja siinä saavutettiin hyviä tuloksia. Velallinen löysi rahat vuokralaskun maksamiseen usein viimeistään siinä vaiheessa, kun ulosottomies koputteli ovella ja uhkasi asunnosta häätämällä.

4.3.5 Perinnän lopettaminen ja saatavien poisto

Perintätoimenpiteet lopetettiin siinä vaiheessa, kun saatava siirrettiin oikeudelliseen perintään. Atk-järjestelmään päivittyi ns. ulosottokoodi siinä vaiheessa, kun julkisoikeudellisesta maksusta oli tulostettu ulosottihakemus ja lähetetty se käräjäoikeudelle. Sellaiselle saatavalle, jolla oli ulosottokoodi, ei voinut enää atk-järjestelmän kautta toimittaa uusia maksukehotuksia tai perintäkirjeitä.

Kirjanpitolaki sekä kaupungin tilintarkastajan suullinen ohjeistus säätelevät saatavien poistoa eli luottotappiokirjauksia. Tilintarkastajan suullisen ohjeistuksen mukaan kaupungin kirjanpidossa ei saisi olla tilinpäätöshetkellä yli vuoden vanhoja saatavia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi 31.12.2010 tilinpäätöksessä saatavissa ei saa olla enää laskuja, joiden eräpäivä on aikaisempi kuin 1.1.2010.

Ohjeistuksia pyrittiin noudattamaan, vaikka se aiheuttikin sen, että tilinpäätöksessä kirjattavat saatavien poistot olivat varsin suuria eikä kaikkien osalta perintäprosessi ollut vielä päätöksessä. Joissakin tilanteista kesti jostain syystä kauan, ennen kuin ulosottoviranomaiselta saatiin joko rahatilitys tai varattomuusestetodistus.

Yleisin tilanne, jossa saatava kirjattiin poistetuksi, oli ulosottoviranomaiselta tullut varattomuusestetodistus. Oli myös tilanteita, joissa saatava otettiin vapaaehtoisen perinnän jälkeen suoraan saatavien poistoihin, ilman että oikeudellista perintää lähdettiin lainkaan käynnistämään. Yleensä nämä olivat tilanteita, joissa velallinen oli jo jossain aikaisemmassa saatavassa ja sen oikeudellisessa perintämenettelyssä todettu varattomaksi. Esimerkiksi velalliselta oli yritetty suoralla ulosottomenettelyllä hakea päivähoitomaksun suoritusta ja ulosottoviranomaiselta oli tullut varattomuusestetodistus. Siksi seuraavan kuukauden päivähoitomaksua ei enää kannattanut lähteä ulosottomenettelyllä hakemaan, vaan saatava otettiin suoraan poistettavien saatavien listalle.

Myös yksityisoikeudellisten maksujen osalta saatava saatettiin kirjata poistettaviin saataviin siitä syystä, että oikeudellista perintää eli haastehakemuksen toimittamista käräjäoikeudelle ei kannattanut lähteä toteuttamaan esimerkiksi saatavan pienuuden ja korkeiden perintäkulujen vuoksi.

Saatavista jo poistettuihin saataviin saattoi kuitenkin tulla myöhemmin tilityksiä ulosottomieheltä. Nämä suoritukset kuuluivat luonnollisesti kaupungin tuloksi, vaikka saatava oli asiakkaan velkasaldosta ja kaupungin saamisista jo poistettu.

4.3.6 Jälkiperintä

Jälkiperintää eli saatavista poistettujen saamisten myöhempää seuranta ja perintäyrityksiä ei Kannuksen kaupungissa hoidettu juuri lainkaan, vaikka jälkiperintää tulisi hoitaa siihen saakka, kunnes saatava lopullisesti vanhenee. Saatava poistui niin asiakkaan velkasaldosta myyntireskontrasta kuin kaupungin saamisistakin, eikä kaupungin käytössä ollut mitään toista atk-järjestelmää, jossa näitä saatavista poistettuja saamia olisi seurattu ja jonka avulla niiden jälkiperintää olisi voitu hoi-

taa. Saatavista poistettujen saamisten tiedot kerättiin Excel-taulukkoon, ja se oli ainoa rekisteri, jossa tiedot säilytettiin.

4.3.7 Perintäkulut

Maksukehotuksesta ja perintäkirjeistä perittiin kaikista 3,36 €:n perintäkulu. Perintälain mukaan maksukehotuksesta olisi ollut mahdollista periä 5,00 €:n suuruisen perintäkulu. Perintäkulut lisättiin maksukehotukseen tai perintäkirjeeseen, mutta ne eivät päivittyneet asiakkaan velkasaldoon myyntireskontrassa. Mikäli asiakas maksoi myös perintäkulut, ne kirjattiin rahoitustuotoiksi.

4.3.8 Viivästyskorot

Viivästyskorkoa perittiin korkolain säädösten mukaisesti. Atk-järjestelmään tallennettiin kulloinkin voimassa olleet viivästyskorkoprosentit, jolloin järjestelmä osasi laskea erääntyneille laskuille viivästyskorot oikein. Atk-järjestelmään oli laitettu 6 päivän viivästyskorkoviive, joka tarkoitti sitä, että mikäli velallinen maksoi laskun 6 päivän sisällä eräpäivästä, ei viivästyskorkoa vielä muodostunut, mutta jos hän maksoi laskun 7 päivän kuluttua eräpäivästä, hänelle kertyi viivästyskorkoa seitsemän päivän ajalta.

Kertyneet viivästyskorot näkyivät informaatiotietona maksukehotuksessa tai perintäkirjeessä, mutta ne eivät vielä siinä vaiheessa päivittyneet asiakkaan velkasaldoon myyntireskontrassa. Kun asiakas maksoi laskun, atk-järjestelmä laskee, kuinka paljon viivästyskorkoa laskun myöhässä maksamisesta aiheutui. Kertyneet viivästyskorot siirrettiin asiakkaan seuraavalle laskulle silloin, jos häntä laskutettiin säännöllisesti, kuten esimerkiksi vuokralaskutus- tai päivähoitoasiakasta laskutetaan.

Mikäli kysymyksessä oli kertalasku, jonka asiakas maksoi myöhässä, ei kertyneitä viivästyskorkoja lähdetty erikseen laskuttamaan. Poikkeuksena tästä olivat erityi-

sen suuret laskut, joiden maksaminen myöhässä kerrytti myös suuren viivästyskoron, joka oli järkevää laskuttaa erikseen.

5 PERINTÄPROSESSIN KEHITTÄMINEN KANNUKSEN KAUPUNGISSA

Tässä luvussa kuvaillaan ensin kaupungin perintäprosessin kehittämisen lähtökoh-
tia ja havaittuja kehittämistarpeita. Kehittämissuunnaksi kaupunki valitsi ulkoista-
misen, joten luvussa kerrotaan myös niistä toimenpiteistä, mitä ulkoistaminen käy-
tännössä aiheutti. Lopuksi esitellään vielä lyhyesti sitä, miten kaupungin perintä
toimii nyt, kun se on ulkoistettu, ja mitä töitä kaupungille itselleen jäi perintään liit-
tyen.

5.1 Kehittämisen lähtökohdat

Vaikka perintätoimenpiteiden hitaus ja epäyhtenäisyys oli tiedostettu ja siihen ha-
luttiin korjausta, tuntui kuitenkin ensi alkuun kovin vieraalta ajatus siitä, että Kan-
nuksen kaupungin perintää hoitaisi joku muu kuin kaupunki itse. Varsin hyvin tie-
dostettiin kuitenkin myös se seikka, että perintätoimenpiteiden tehostamiseen eivät
kaupungin omat voimavarat riittäisi, vaan turvautuminen ulkopuoliseen apuun olisi
välttämätöntä. Aluksi kuitenkin ajateltiin, että perinnän antaminen perintätoimiston
hoidettavaksi olisi velallisiin eli suurimmaksi osaksi kuntalaisiin nähden liian kova
ja raaka toimenpide. Perintätoimisto toimisi kasvottomasti, ja pelättiin, että velalli-
sen rasitteet mm. kasvavina perintäkuluina tulisivat kasvamaan. Tilannetta tarkas-
teltiin enemmän velallisen kannalta kuin kaupungin toimintojen kannalta. Monet
naapurikunnat sekä kuntayhtymät käyttivät perintätoimiston palveluja, mutta Kan-
nuksen kaupungissa ei oltu halukkaita samaan käytäntöön.

Vuonna 2008 eräästä perintätoimistosta oltiin meihin puhelimitse yhteyksissä ja
esitettiin halukkuus tulla esittelemään yhtiön perintäpalveluja. Tapaaminen järjes-
tettiin, ja siinä olivat mukana kaupunginjohtaja, taloussihteerin ja perintätoimiston
edustaja. Tapaaminen selkeytti ja paransi mielikuvaa perintätoimiston toimintata-
voista, mutta asian eteenpäin vieminen jäi vielä tekemättä. Osittain tähän oli syynä
myös se, että oltiin jo tietoisia siitä, että vuoden 2009 alussa kaupungin organisaa-
tiossa tulee tapahtumaan suuria muutoksia, ja nähtiin viisaampana palata perintä-
asioiden pariin vasta näiden muutosten tapahduttua.

Asia jäi siis hautumaan, ja pikku hiljaa näkemys asioihin muuttui. Perintätoimiston edustajan henkilökohtainen käynti ja seikkaperäinen toiminnan esittely olivat tuoneet uutta näkökulmaa asioihin. Luottamus perintätoimiston toimintatapoja kohtaan kasvoi, sillä toiminnan esittelyssä tuotiin monin tavoin esiin, kuinka lainmukaisilla ja velallisen huomioon ottavilla toimintatavoilla perintätoimistot nykypäivänä toimivat ja kuinka tarkkaan niiden toimintatapoja myös viranomaisten taholta valvotaan. Keväällä 2009, kun organisaatiossa tapahtuneet muutokset oli jo saatu käytäntöön, perintätoimenpiteiden kehittäminen tuli ajankohtaiseksi.

Alusta alkaen oli selvää se, että perinnän kehittämiseksi ei ole muuta tietä kuin sen ulkoistaminen. Toinen vaihtoehto olisi ollut se, että perintä olisi Kannuksen kaupungin organisaation sisällä keskitetty yhdelle henkilölle, joka olisi perehtynyt siihen kunnolla ja pitänyt ammattitaitoaan yllä myös perintään liittyvien asioiden suhteen. Tämä oli kuitenkin tuhoon tuomittu ajatus jo siitä syystä, että Kannuksen kaupungissa ei yksinkertaisesti ollut riittävästi henkilökuntaresursseja, jotta tämä olisi pystytty järkevästi toteuttamaan. Siitä huolimatta, että perintätoimet olisi keskitetty yhdelle henkilölle, eivät ne olisi riittäneet työllistämään häntä täysipäiväisesti, jolloin perinnän ajantasainen hoitaminen olisi ehkä ollut vaarassa siitä syystä, että ko. henkilöllä olisi ollut muitakin työtehtäviä hoidettavanaan.

Pidimme laskutusta ja perintää hoitavien henkilöiden kesken palaverin, jossa keskustelimme perinnästä ja sen kehittämistoimenpiteistä. Kaikki olivat yksimielisiä siitä, että perintä on syytä antaa ammattilaisten käsiin, jotta se tulisi hoidettua hyvin. Kukaan laskuttajista ei kokenut perintää miellyttävänä työnä, ja he olivat mielellään antamassa sen muiden hoidettavaksi. Oltiin yhtä mieltä myös siitä, että kaupungin perinnän hoitamisessa omana työnä on ilmennyt monenlaisia ongelmia ja perintäkäytänteet ovat liian kirjavia. Perinnän ulkoistamisen uskottiin tuovan ratkaisuja myös näihin ongelmiin.

Laskuttajien ja perintää hoitavien henkilöiden yhteisessä palaverissa oltiin yhtä mieltä myös siitä, että ulkoistamisen tulee koskea koko perintäprosessia. Käytännössä siis jo ensimmäisen maksuhuomautuksen lähettäminen on ulkoistettava, jotta prosessin kehittämisestä saataisiin tarvittava hyöty. Nähtiin, että mikäli ensimmäisen maksuhuomautuksen lähettäminen edelleen jäisi kaupungin työksi, ei

haluttua yhtenäisyyttä perintätoimenpiteille saataisi perintäprosessin alkupäässä muodostumaan.

5.2 Kehittämistarpeiden kartoitus

Seuraavaksi käydään vielä tarkemmin läpi esiin tulleita kehittämistarpeita kaupungin hoitaessa perintää omana toimintana. Näihin kehittämistarpeisiin, eli ongelma-kohtiin, toivottiin perinnän ulkoistamisen tuovan ratkaisuja.

Perimiskäytänteiden kirjavuus

Perinnän hoitaminen hajautetulla toimintamallilla aiheutti sen, että perintää hoidettiin hyvin vaihtelevasti. Maksukehotus saattoi joissakin tapauksissa lähteä heti, kun kaksi viikkoa eräpäivästä oli kulunut ja joissakin tapauksissa jopa vasta kolmen kuukauden kuluttua eräpäivästä. Myös perintäkirjeiden tekstit vaihtelivat perintää hoitavan henkilön mukaan, jolloin osa velallisista sai tiukempisävyisen perintäkirjeen kuin jotkut toiset velalliset. Samoin perintäkertojen määrä vaihteli perintää hoitavan henkilön mukaan. Toiset saattoivat lähettää useita perintäkirjeitä, ennen kuin asia eteni oikeudelliseen perintään, kun taas vastaavasti joku toinen lähetti vain kaksi perintäkirjettä.

Perintätoimiston toimintamalli on hyvin systemaattinen ja etenee ripeällä aikataululla. Mikäli perimistoimet velallisten välillä eroavat, ne ovat velallisesta ja hänen tilanteestaan eivätkä perinnän suorittajasta aiheutuvia.

Perinnän asiantuntemus

Kaupungilla ei ollut henkilöä, joka olisi riittävästi koordinoanut perintää sekä hallinnut kokonaisuudessaan perintään liittyvät asiat, käsitteet ja lait. Tämän vuoksi perinnän toimenpiteissä ja käytetyissä termeissä esiintyi joitain epätarkkuuksia ja jopa virheellisyyksiä, kun kukaan ei hahmottanut perintäasioita kokonaisuutena

eikä esimerkiksi sitä, kuinka perinnän vaiheet jakautuvat maksusta muistuttamiseen, vapaaehtoiseen perintään ja oikeudelliseen perintään.

Kaikki perintäkirjeet lähetettiin maksuhuomautuksen nimikkeellä, vaikka tosiasiassa vain ensimmäistä huomautusta olisi ollut syytä nimittää maksuhuomautukseksi tai maksumuistutukseksi. Seuraavat yhteydenotot olivat jo vapaaehtoisen perinnän toimenpiteitä, ja ne olisi ollut syytä erottaa selvemmin maksuhuomautuksesta esimerkiksi siten, että ne olisi nimetty perintäkirjeiksi tai maksuvaatimuksiksi ja että ne asiasisällöltäänkin olisivat selkeämmin eronneet ystävällisestä maksuhuomautuksesta.

Perintäkirjeen sävyn tulisi olla ensimmäistä maksuhuomautusta tiukempi. Kannuksen kaupungissa perintäkirjeen eli toisen maksuhuomautuksen sävyt kuitenkin vaihtelivat, sillä käytössä oli perintää hoitavan henkilön mukaan erilaisia tekstivaihtoehtoja. Asuinhuoneistojen vuokralaskun toisessa maksuhuomautuksessa eli perintäkirjeessä oli teksti: ”Huomautuksesta huolimatta vuokralaskunne on edelleen avoimena. Maksathan laskusi ensi tilassa.” Vastaavasti esimerkiksi päivähoitomaksun toisessa maksuhuomautuksessa eli perintäkirjeessä oli teksti: ”Huomautuksesta huolimatta saatavamme on edelleen hoitamatta. Mikäli emme saa suoritusta viikon kuluessa, annamme saatavamme ulosottoimin perittäväksi.” Tämä ei suoranaisesti ollut minkään lain tai hyvän perintätavan vastaista toimintaa, mutta ei kohdellut eri velallisryhmiä tasapuolisesti. Vuokravelallisia kohtaan ei toimittu yhtä tiukkasävyisesti kuin päivähoitomaksuvelallisia kohtaan toimittiin.

Yksi perinnän ongelmakohdista oli myös siinä, että ilmoitettuja uhkauksia ei läheskään aina toteutettu. Perintäkirjeitä saattoi lähteä joissakin tapauksissa useita, ja niissä kaikissa uhkailtiin oikeudellisilla toimenpiteillä ja luottotietojen menetyksellä, mutta niitä toteutettiin kuitenkin vain harvoin, paitsi suoraan ulosottokelpoisten saatavien osalta. Yleensä syynä siihen, ettei oikeudellisiin toimenpiteisiin lähdetty, oli saatavan pienuus tai tieto velallisen maksukyvyttömyydestä.

Perintätoimiston ammattitaito perintäasioiden hoitajana on omaa luokkaansa verrattuna kaupungin omana toimintana hoidetun perinnän ammattitaitoon. Perintä-

toimistolla on käytössään lakimiehiä ja asiantuntijoita, joiden tehtävänä on varmistaa, että toiminta on täysin lain- ja asianmukaista.

Perintäkulut ja viivästyskorot

Perintäkuluja ja viivästyskorkoja ei useinkaan saatu velallisilta paitsi niissä tapauksissa, kun velallinen oli ns. toistuvaissuoritusasiakas eli häneltä laskutettiin säännöllisesti esimerkiksi vuokraa, päivähoito- tai ateriamaksua. Näissä tapauksissa perintäkulut oli mahdollista siirtää seuraavalle laskulle. Samoin kertynyt viivästyskorko siirtyi seuraavalle laskulle. Kertalaskutusasiakkaiden kohdalla tilanne oli toinen. Asiakas maksoi usein vain velkansa ja jätti perintäkulut maksamatta. Näitä perintäkuluja ei lähdetty enää erikseen velalliselta perimään, kuten ei myöskään laskulle kertynyttä viivästyskorkoa.

Käytäntö oli epäoikeudenmukainen eri velallisryhmiä kohtaan. Toistuvaislaskutusten asiakkaat maksoivat perintäkulut ja viivästyskorkoja pienistäkin maksuviivästymistä, kun taas ne, joita laskutettiin vain kerran tai pari kertaa vuodessa, välttyivät viivästyskoroilta kokonaan, vaikka olisivat maksaneet laskunsa vaikkapa kuukauden myöhässä.

Perintätoimistot käyttäytyvät asiakkaita kohtaan vaativammin ja saavatkin yleensä perittyä myös sekä perintäkulut että viivästyskorot. Ne eivät jätä velallista rauhaan, vaikka tämä maksaisi vain velan pääoman, vaan perivät sitkeästi syntyneitä perintäkuluja ja viivästyskorkoja. Perintäkulut jäivät tosin perintätoimiston tuotoiksi eli eivät kerrytä edelleenkään kaupungin tuloja, mutta asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu toteutuu paremmin.

Jälkiperintä

Jälkiperinnän hoito oli Kannuksen kaupungissa olematonta. Käytössä ei ollut mitään järjestelmää, millä saatavista poistettuja saamisia olisi voitu enää seurata ja kenties aika ajoin yrittää vielä uutta perintää, mikäli tietoon olisi tullut muutoksia velallisen taloudellisessa tilanteessa.

Perintätoimistot hoitavat jälkiperintää mittavin resurssein. Niillä on käytössään tehokkaita keinoja mm. velallisen taloudellisen tilanteen seurantaan. Perintätoimistot saavuttavat hyviä tuloksia jälkiperinnässä.

Kaupungin imago perinnän hoitajana

Kaupungin uskottavuus tehokkaana ja jämäkkänä perinnän hoitajana kärsi toimintatapojen kirjavuudesta. Velalliset saattoivat kokea, että kaupungin laskun ajallaan maksaminen ei ole niin tärkeää, koska huomasivat, että kaupunki ei välttämättä lähetä maksukehotusta kovinkaan nopeasti. Velalliset saattoivat myös oppia tietämään, mikä lasku on syytä maksaa ajoissa ja minkä laskun maksamista taas voi huoletta venyttää pidemmänkin aikaa. Myös tehtyjä maksusuunnitelmia ei aina noudatettu sovitusti, ja osasyynä tähän saattoi olla se, että velalliset huomasivat sen, että kaupungilla ei välttämättä aina kovin nopeasti reagoitu, vaikka tehty maksusuunnitelma jäi kokonaan tai osittain toteutumatta.

5.3 Perinnän ulkoistaminen ja siihen liittyvät käytännön toimenpiteet

Tässä luvussa käydään läpi perinnän ulkoistamiseen liittyviä käytännön toimenpiteitä siinä vaiheessa, kun ulkoistamiseen siirtymistä suunniteltiin ja uuteen toimintatapaan siirryttiin.

5.3.1 Kilpailutuksen tarpeellisuuden selvittäminen

Suomessa toimii lukuisia perintäpalveluyrityksiä, mutta alusta alkaen oli selvää, että haluamme yhteistyökumppanikseen jonkin suuren yhtiön, joka on toiminut alalla jo pitkään ja jolla on kokemusta kuntien perintäasioiden hoitamisesta. Yhteistyökumppanin valintaa ei kuitenkaan ollut mahdollista tehdä suoraan, sillä laki julkisista hankinnoista velvoittaa kunnat kilpailuttamaan tavara- ja palveluhankintansa. Perintäpalvelujen antaminen kaupungin ulkopuolisen asiantuntijayrityksen hoidettavaksi oli ns. käyttöoikeussopimushankinta, joten ensimmäisek-

si piti selvittää, koskeeko hankintalain kilpailuttamissäännös myös Kannuksen kaupungin perinnän ulkoistamista eli onko hankinta kilpailutettava.

Käyttöoikeussopimus eroaa palveluhankinnasta siinä, että käyttöoikeussopimuksessa palveluntarjoajan tulot muodostuvat esimerkiksi asiakasmaksuista tai muista maksuista, jotka se perii muilta kuin palvelun ostajalta. Perintäpalveluissa palveluntuottajan tulot muodostuvat velallisen maksamista perintäkuluista, jotka kaupunki perisi itselleen siinä tapauksessa, että se hoitaisi perintänsä itse. Käyttöoikeussopimuksen arvoa laskettaessa otetaan huomioon myös nämä palveluntuottajan muualta saamat korvaukset. (Myllymäki & Pönkä 2009, 53.)

Hankintalakia ei sovelleta tavara- ja palveluhankintoihin eikä palveluja koskeviin käyttöoikeussopimuksiin, jos sopimuksen ennakoitu arvo ilman arvonlisäveron osuutta on vähemmän kuin 15 000 euroa eli arvo jää ns. pienhankintarajan alapuolelle (Myllymäki & Pönkä 2009, 61). Pienhankintaraja nousi 30.000 euroon vuonna 2010 (Laki julkisista hankinnoista 2007/348 § 15).

Edellä mainitut hankintalain säännökset huomioiden arvioin, että perintäpalvelujen käyttöoikeussopimuksen arvo tulisi vuositasolla olemaan alle pienhankintarajan eli alle 15 000 euroa, joten perintäpalvelujen hankintaa ei tarvinnut kilpailuttaa. Arvioini perustui siihen, että kaupungin hoitaessa itse perinnän olivat perintäkulutuotot vuositasolla n. 3 000 euroa. Näin ollen olisi erittäin epätodennäköistä, että perintätoimisto pystyisi keräämään yli 15 000 euroa vuodessa perintäkulutuottoja hoitaessaan Kannuksen kaupungin perintää.

5.3.2 Yhteistyökumppaneiden kartoitus, tarjouspyynnöt ja tarjoukset

Suomessa toimii kolme perintätoimistoa, jotka kaikki hoitavat kuntien ja kuntayhtymien perintäpalveluja varsin paljon. Nämä kolme toimijaa ovat Lindorff Oy, Intrum Justitia Oy sekä Aktiv Kapital Oy. Perintätoimistoja on toki lukuisia muitakin, mutta päätin, että vain näiltä kolmelta pyydetään tarjoukset. Tarjousten vertailun olisi helpompaa, kun tarjolla olevia vaihtoehtoja ei ole liikaa. Huomioiden myös sen seikan, että tarjouksissa tulee kiinnittää huomiota palvelukokonaisuuksien sisäl-

töön ja löytää paras yhteistyökumppani tällä tavalla, koska hinnan perusteella ei vertailuja pystyttäisi tekemään. Perintäpalvelu on nimittäin palvelujen ostajalle yleensä ilmaista.

Tarjouspyyntövaihetta helpotti suuresti se, että perintäpalvelujen ulkoistamista ei tarvinnut hankintalain säännösten mukaan virallisesti kilpailuttaa. Tarjouspyyntöjä ei näin ollen tarvinnut laatia määrämuotoisesti ja painottaen tiettyjä hankintakriteerejä, vaan ne voitiin tehdä vapaamuotoisesti.

Tarjouspyynnöt lähetettiin 8.6.2009 sähköpostitse Intrum Justitia Oy:lle, Lindorff Oy:lle ja Aktiv Kapital Oy:lle. Tarjouspyyntö oli vapaamuotoinen sähköpostiviesti, jossa ilmaistiin Kannuksen kaupungin olevan kiinnostunut ulkoistamaan perintätoimenpiteensä ja toivottiin tarjousta ja esittelyä yhtiön tarjoamista perintäpalveluista.

Tarjouksen perintäpalveluista jättivät Intrum Justitia Oy ja Lindorff Oy. Aktiv Kapital Oy ei lupauksestaan huolimatta toimittanut tarjousta. Molempien perintätoimistojen edustajat kävivät tuomassa tarjouksen henkilökohtaisesti, ja samalla palvelukokonaisuuden sisältöjä käytiin yhdessä läpi.

5.3.3 Päätöksenteko

Perintäpalvelujen ulkoistamispäätöksen ja palveluntuottajan valinnan teki Kannuksen kaupunginhallitus (8.9.2009 § 180). Toimin asian valmistelijana. Kaupunginhallitus siis päätti samalla kertaa sekä perintätoimenpiteiden uudelleen organisoinnista että niiden uudesta toteuttajasta.

Asian valmistelijana perustelin perintäpalvelujen uudelleen organisoinnin eli ulkoistamisen tarvetta kaupunginhallituksen esityslistalla seuraavasti: "Perintäpalvelut käsittävät maksumuistutukset, oikeudellisen perinnän sekä jälkiperrinnän. Kaupungin saatavien perintä on tähän saakka hoidettu hajautetusti eri hallintokunnissa laskutusta hoitavien henkilöiden toimesta. Koska perintää hoitavat useat eri henkilöt, aiheuttaa se väistämättä kirjavuutta perimiskäytänteissä. Perintätoimille olisi

hyvä saada yhtenäinen ja jämäkkä linja ja siksi niiden antaminen perintätoimiston asiantuntijoiden hoidettavaksi olisi järkevää. Perintätoimiston tehokas ja toimintavarma perintäprosessi parantaa perintätulosta, mikä puolestaan vaikuttaa positiivisesti kaupungin kassavirtaan ja talouteen. Perinnän ulkoistaminen myös vähentää merkittävästi perinnän aiheuttamaa työmäärää ja kustannuksia.” (Kannuksen kaupunginhallitus 8.9.2009.)

Asian valmistelijana esittelin tarjouksen jättäneistä perintätoimistoista kaupunginhallituksen esityslistalla seuraavanlaisen yhteenvedon: ” Kirjallisen tarjouksen perintäpalveluista ovat jättäneet Lindorff Oy sekä Intrum Justitia Oy. Aktiv Kapital ei jättänyt tarjousta. Sekä Lindorff Oy että Intrum Justitia Oy ovat alan merkittävimpiä toimijoita ja kummankin asiakaskuntaan kuuluu lukuisia julkishallinnon organisaatioita. Intrum Justitia ilmoittaa olevansa julkishallinnon perinnän markkinajohtaja 60 %:n markkinaosuudellaan. Molempien yritysten tarjoamat palvelut ovat kaupungille maksuttomia. Perintätoimistot saavat itselleen asiakkaiden maksamat perintäkulut mutta tilittävät kaupungille saatavien pääomat kokonaisuudessaan sekä mahdollisesti kertyvät viivästyskorot. Kustannuksia kaupungille aiheutuu palvelun käyttöönottovaiheessa atk-järjestelmään rakennettavista liittymistä, jotka mahdollistavat tietojen sähköisen siirron perintätoimiston ja kaupungin välillä. Lindorff Oy on lupautunut hoitamaan osan liittymäkustannuksista. Yritysten asiakkailta perimät kulut noudattavat perintälain säännöksiä.” (Kannuksen kaupunginhallitus 8.9.2009 § 180.)

Palveluntuottajan valintaa koskevan esitykseni perustelin kaupunginhallituksen esityslistalla seuraavasti: ” Kaupungille luontevin yhteistyökumppani on Lindorff Oy, koska kuntakonserniimme kuuluvista kuntayhtymistä Korpelan Voima ja K-P:n Koulutusyhtymä käyttävät myös Lindorff Oy:n perintäpalveluita. Myös Kannuksen Vuokra-asunnot Oy siirtäneen perintänsä kaupungin valitsemalle palveluntuottajalle. Lindorff Oy:n tarjouksen etuna on liittymien rakentamiskustannuksiin osallistumisen lisäksi myös mahdollisuus saada heiltä täällä paikan päällä tapahtuvaa opastusta palvelun käyttöönottovaiheessa.” (Kannuksen kaupunginhallitus 8.9.2009 § 180.)

Kaupunginhallitus hyväksyi esityksen yksimielisesti, eikä tehdystä päätöksestä valitettu, joten päätös perintäpalvelujen ulkoistamisesta Lindorff Oy:lle saavutti lainvoiman 30.9.2009. Kaupunginhallituksen päätös saavuttaa lainvoiman, kun 14 päivää on kulunut pöytäkirjan tarkastamisesta eikä päätöksestä ole valitettu.

5.3.4 Yhteistyösopimus

Yhteistyösopimus Lindorff Oy:n kanssa solmittiin 19.10.2009. Yhteistyösopimus koostuu seuraavista osa-alueista:

1. Yrityksen kuvaus
2. Tiedot tarjoajasta
 - taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
 - tekniset edellytykset
 - sähköinen tiedonsiirto
3. Kannuksen kaupungin vastuulle jäävä työmäärä
4. Tarjoajan referenssit
5. Ammattitaito ja perintäalan kokemus
6. Perintäprosessin kuvaus
 - perintätoimenpiteiden kuvaus
 - erityispalvelut
 - mahdollisten ohimaksujen käsittely
 - asiakaspalvelu
7. Raportointi ja perintätoimenpiteiden seurantamahdollisuus
8. Palvelun hyödyt Kannuksen kaupungille
9. Tilitykset ja tilitysten erittely. (Lindorff Oy 2009.)

Yhteistyösopimuksessa sovittiin muistutuspalvelun, vapaaehtoisen perinnän ja oikeudellisen perinnän toimenpiteistä. Vapaaehtoisen perinnän toimenpiteitä ovat mm. maksuvaatimusten lähettäminen kuluttaja-asiakkaille, trattaperintä yritysasiakkaille, puhelinperintä ja maksusopimusten hallinnointi. Oikeudelliseen perintään kuuluvat asiakkaan maksukyvyn arvioinnit, yksityisoikeudellisten saatavien haastehakemukset ja täytäntöönpanot sekä julkisoikeudellisten saatavien ulosottoon toimittaminen ns. teknisenä toimittajana. (Lindorff Oy 2009.)

Oikeudellisen perinnän osalta sovittiin myöhemmin, että Lindorff Oy ei toimi teknisenä välittäjänä suoraan ulosottokelpoisten julkisoikeudellisten maksujen ulosottoon toimittamisessa, vaan kaupunki hoitaa ulosottoon toimittamisen itse Lindorff Oy:n antamien tietojen perusteella.

5.3.5 Tiedottaminen

Tiedottaminen kuntalaisille ja asiakkaille kaupungin perintätoimenpiteiden uudesta hoitotavasta oli tärkeää. Tiedottaminen hoidettiin käyttäen kaupungin Internet-sivuja sekä kuntatiedotetta. Usein myös sanomalehdet tiedottavat kaupungin asioista julkaisemalla juttuja kaupunginhallituksen tekemistä päätöksistä. Perinnän ulkoistaminen ei kuitenkaan lehdistön mielestä ollut niin suuri asia, että se olisi päässyt uutisotsikoihin maakunta- tai paikallislehdessä.

Kannuksen kaupunki jakaa kuukausittain joka talouteen kaupunkitiedotteen, jossa informoidaan kuntalaisia ajankohtaisista asioista. Marraskuun 2009 kuntatiedotteessa tiedotettiin perintäpalvelujen ulkoistamisesta seuraavanlaisesti:

”Kannuksen kaupunki tehostaa saataviensa perintää.

Kaikki perintätoimenpiteet hoitaa jatkossa luotonhallinnan ja perinnän asiantuntijayritys **Lindorff Oy**. Perintätoimenpiteet käsittävät maksumuistutukset, oikeudellisen perinnän sekä jälkiperinnän.

Ulkoistamisen tavoitteena on saada perintätoimille yhtenäinen linja sekä parantaa perintätulosta, mikä puolestaan vaikuttaa positiivisesti kaupungin kassavirtaan ja talouteen. Ulkoistaminen vähentää myös perinnän aiheuttamaa työmäärää ja kustannuksia ja auttaa kaupunkia keskittymään tärkeimpään eli laskutuksen täsmällisyyteen.

Lindorff Oy tuottaa perintäpalvelut lakia ja hyvää perintätapaa noudattaen, asiallisesti ja tahdikkaasti. Lindorff Oy:n asiakkaina on suuria ja pieniä julkisia organisaatioita sekä yrityksiä kaikilta toimialoilta. Yhtiön palveluksessa on 430 henkilöä

eri puolella Suomea sijaitsevilla toimipaikoilla. Yhtiö laskuttaa maksumuistutuksesta lainmukaisen kohtuullisen muistutuskustannuksen.

Lasku kannattaa hoitaa eräpäivään mennessä, mikäli haluaa välttyä perintätoimenpiteiltä ja niiden aiheuttamilta ylimääräisiltä kustannuksilta. Mahdollinen huomautus laskuun tulee tehdä heti laskun saavuttua, jotta korjaus ehditään tehdä ennen eräpäivää.” (Kannuksen kaupunki 2009.)

Samansisältöinen tiedote julkaistiin myös kaupungin Internet-sivuilla.

Tärkein tiedotuskanava oli ja on yhä edelleenkin kaupungin laskuttama lasku, joihin jokaiseen tulostuu teksti:” Eräpäivän jälkeen maksamattoman laskun maksumuistutuksen ja perinnän hoitaa Lindorff Oy.” Näin jokainen asiakas tietää jo laskun saadessaan, mitä seuraa, mikäli jättää laskun maksamatta.

Uuteen toimintatapaan siirryttäessä pidettiin kiinni siitä, että vasta ne laskut, joihin jo laskutusvaiheessa oli tulostettu em. teksti, siirrettiin Lindorff Oy:n perittäväksi. Kaupunki hoiti entiseen tapaan itse niiden laskujen perinnän, joissa em. tekstiä ei ollut.

Asiakkaat vaikuttivat hyväksyvän perinnän ulkoistamisen ongelmitta, sillä ainuttakaan negatiivista palautetta asiasta ei kantautunut ainakaan taloussihteerin eikä laskutusta ja perintää hoitavien henkilöiden tietoisuuteen. Hyvä tiedottaminen todennäköisesti vaikutti asiaan, sillä asiakkaat olisivat luultavasti reagoineet negatiivisesti, mikäli he olisivat kokeneet, että asiasta ei ole informoitu.

5.3.6 Uuteen toimintatapaan siirtyminen

Uusi toimintatapa päätettiin ottaa käyttöön vuoden 2010 alusta. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että ne laskut, jotka oli laskutettu 1.1.2010 jälkeen ja jotka olivat vielä maksamatta siinä vaiheessa, kun 14 päivää eräpäivästä oli kulunut, siirrettiin konekielisiä yhteyksiä käyttäen Lindorff Oy:n perittäväksi. Ensimmäiset eräänntyneet laskut siirrettiin Lindorff Oy:n perittäväksi 18.1.2010.

Ennen kuin uuteen toimintatapaan voitiin siirtyä, oli kaupungin myyntireskontran ja Lindorff Oy:n atk-järjestelmän välille rakennettava kaksisuuntainen tiedonsiirtoliittymä, joka mahdollisti tietojen siirtymisen konekielisesti järjestelmien välillä. Nämä liittymät tehtiin kaupungin taloudenhallintajärjestelmätoimittaja Logica Oy:n toimesta. Liittymien hankkiminen aiheutti jonkin verran kustannuksia, mutta Lindorff Oy maksoi näistä kustannuksista osan tarjousvaiheessa sovitun mukaisesti.

Tiedonsiirtoliittymän avulla kerätään kaupungin erääntyneet, aikaisemmin perintään siirtämättömät laskut tiedostoon, joka lähetetään konekielisesti Lindorff Oy:n atk-järjestelmään. Liittymän avulla myös vastaanotetaan konekielisenä tiedostona Lindorff Oy:ltä sille maksetut, Kannuksen kaupungille kuuluvat suoritukset. Saatunut tiedostoaineisto päivitetään myyntireskontraan avointen laskujen suorituksiksi. Liittymien avulla tietoja ei siis tarvitse syöttää käsin, vaan ne päivittyvät atk-järjestelmiin automaattisesti. Jonkin verran alkuhankaluutta liittymien toiminnassa esiintyi, mutta kun ne saatiin selvitettyksi, on tiedonsiirto sen jälkeen toiminut hyvin.

5.4 Lindorff Oy:n palvelukokonaisuus

Tähän lukuun on koottu tärkeimmät Lindorff Oy:n Kannuksen kaupungille toimittamat perintäpalvelut ja niiden sisältö.

5.4.1 Lindorff Oy:n esittely

Lindorff Oy:n palveluksessa on Suomessa 460 asiakaspalvelun, myynnin ja taloushallinnon ammattilaista. Yrityksen liikevaihto oli 84 miljoonaa euroa vuonna 2010. Pääkonttori sijaitsee Turussa ja muut toimipisteet Helsingissä, Tampereella, Oulussa ja Kouvolassa. (Lindorff Oy 2011.)

Lindorff-konserni on yksi Euroopan johtavista luotonhallinnan palveluntarjoajista. Se on toiminut yli 100 vuotta. Lindorff-konserni syntyi norjalaisen, vuonna 1898 perustetun Lindorff Holding AS:n ja suomalaisen, vuonna 1966 perustetun Contant Oy:n yhdistyessä vuonna 2003. Lindorff-konsernin palveluksessa on 2 600 työn-

tekijää 11 eri maassa. Konsernin liiketoiminnan tuotot olivat 391 miljoonaa euroa vuonna 2010. Lindorff-konserni on rekisteröity Ruotsiin, ja sen pääkonttori sijaitsee Osllossa, Norjassa. (Lindorff Oy 2011.)

5.4.2 Muistutuspalvelu

Maksumuistutuspalveluun kuuluu 1–2 maksumuistutuskirjettä, jotka toteutetaan Lindorff Oy:n yhteystiedoin, mutta Kannuksen kaupungin toimeksiannosta. Maksumuistutuksesta käy yksilöidysti ilmi, mitä Kannuksen kaupungin laskua maksuhuomautus koskee. Maksumuistutus lähetetään asiakkaalle heti, kun Kannuksen kaupunki on siirtänyt saatavan Lindorff Oy:n perittäväksi, kuitenkin huomioiden perintälain asettamat määräajat. Laskun eräpäivästä pitää olla kulunut vähintään 14 päivää, ennen kuin maksumuistutus voidaan lähettää. Maksumuistutukselle annetaan 10 päivää maksuaikaa. Perintäkulut veloitetaan lain mukaisesti. (Lindorff Oy 2009.)

5.4.3 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoinen perintä aloitetaan heti, mikäli maksumuistutus ei ole tuottanut tuloa. Vapaaehtoista perintää hoidetaan lähettämällä 2–3 maksuvaatimusta tai ottamalla velalliseen yhteyttä puhelinperintäyksikön toimesta. Yrityssaatavien perinnässä käytetään myös trattaperintää. Perintätoimenpiteet suoritetaan täsmällisessä aikataulussa, kuitenkin huomioiden perintälain mukaiset aikarajat sekä postin kulku. (Lindorff Oy 2009.)

Lindorff Oy:n tai Kannuksen kaupungin neuvottelemat maksusuunnitelmat rekisteröidään ja niiden toteutumista seurataan. Maksusuunnitelmien reunaehdoista sovietaan Kannuksen kaupungin kanssa. Mikäli maksusopimusta ei noudateta, tehty sopimus puretaan, siitä ilmoitetaan velalliselle kirjallisesti ja perintäprosessia jatketaan. Vapaaehtoisen perinnän toimenpiteistä veloitetaan asiakkaalta perintäkuluna lain sallimat määrät. (Lindorff Oy 2009.)

5.4.4 Oikeudellinen perintä

Yksityisoikeudelliset saatavat siirtyvät oikeudelliseen perintään, mikäli asiakas ei ole maksanut saatavaa vapaaehtoisesti, saatavan määrä ylittää Kannuksen kaupungin kanssa sovitun määrän eli 100 euroa ja velallisen maksukyvyyn arviointiin erikoistunut yksikkö puoltaa oikeudellisen perinnän toimenpiteitä. (Lindorff Oy, 2009.) Julkisoikeudellisten saatavien oikeudellisen perinnän osalta Lindorff Oy ei toimi teknisenä välittäjänä ulosottoon vaan kaupunki hoitaa ulosottohakemusten laadinnan itse.

5.4.5 Jälkiperintä

Saatavat siirretään jälkiperintään, jos vapaaehtoinen perintä ei ole tuottanut tulosta, asiakas on arvioitu maksukyvyttömäksi ennen oikeudellista perintää tai asiakas on todettu ulosotossa varattomaksi. Jälkiperinnässä ovat käytössä kaikki vapaaehtoisien ja oikeudellisen perinnän keinot. Lisäksi käytössä on yhdistelmähaaste, jossa useamman toimeksiantajan pienet saatavat voidaan yhdistää samaan haastehakemukseen. (Lindorff Oy 2009.)

Jälkiperinnässä toimenpiteet käynnistyvät automaattisesti herätteiden perusteella. Herätteitä ovat mm. muutos velallisen henkilö- ja osoitetiedoissa, suoritus toiseen toimeksiantoon, vanhentumisajankohdan läheneminen ja muutokset luottotiedoissa. Toimenpiteitä käynnistetään myös määräajoin, vaikka herätteitä ei olisi esiintynyt. Lindorff Oy suorittaa myös jälkiperintäkampanjoita, joissa perintätoimenpiteitä kohdistetaan tietyille velallisryhmille ja viestinnän sisältöä muokataan eri velallis- ja saatavaprofiilien mukaisesti. Mikäli jälkiperintä tuottaa tulosta, tilitetään kaupungille kertyneet varat, joista vähennetään 10 %:n jälkiperintäpalkkio. (Lindorff Oy 2009.)

5.4.6 Asiakaspalvelu

Lindorff Oy:llä on käytössä monikanavajärjestelmä, eli asiakaspalvelu palvelee puhelimen, sähköpostin, faksin, kirjeiden, tekstiviestien ja Internetin välityksellä.

Asiakkaalle vastataan samalla palvelukanavalla, jota asiakas on käyttänyt yhteydenotossaan. Internet-palvelu my.lindorff.fi mahdollistaa asioiden hoitamisen mihin vuorokauden aikaan tahansa. Internet-sivujen kautta asiakkaan on mahdollista nähdä reaaliaikaisesti omat avoimet velkansa, maksaa haluamansa velka, siirtää eräpäivää, tehdä maksusuunnitelmia tai jättää vapaamuotoinen viesti. (Lindorff Oy 2009.) Lindorff Oy ylläpitää myös Internet -sivustoa www.maksumyohassa.fi. Sivuille on koottu paljon velalliselle hyödyllistä tietoa perinnästä ja sen vaiheista. Siellä myös opastetaan tarkkaan, mitä velallisen kannattaa tehdä oman tilanteensa selvittämiseksi.

Kannuksen kaupunkia palvelee nimetty yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö vastaa perinnän kulusta kokonaisuudessaan sekä sopimuksen ja annettujen palvelulupaus-ten toteutumisesta perinnän kaikissa vaiheissa. Kannuksen kaupungilla on käytös-sä Lindorff Online -palvelu. Online-palvelu on Internet-selainpohjainen käyttöliitty-mä, jonka käyttö on helppoa ja nopeaa, ja joka ei vaadi erillisiä ohjelmistoja tai järjestelmiä. Palvelun kautta Kannuksen kaupunki voi mm. jättää uusia toimek-siantoja, selata vanhoja toimeksiantoja, ilmoittaa ohimaksuista tai peruttaa toimek-siannon. Tilastoista voidaan seurata toimeksiantoja, perinnän tuloksia, perinnän kustannuksia sekä tehtyjä toimenpiteitä. Palvelun kautta Kannuksen kaupunki voi siis seurata Lindorff Oy:n toimintaa ja perintäprosessin kulkua jokaisen saatavan ja jokaisen perintätoimenpiteen osalta erikseen. (Lindorff Oy 2009.)

5.5 Kaupungin hoidettavaksi jääneet perintään liittyvät asiat

Toimeksiantojen siirto Lindorff Oy:lle

Toimeksiantojen siirto keskitettiin yhdelle henkilölle. Siirron hoitaa hallinto-osaston toimistosihteeri. Viikoittain siirretään Lindorff Oy:n perittäväksi tiedonsiirtona ne laskut, joiden eräpäivästä on kulunut vähintään 18 päivää ja jotka ovat edelleen maksamatta.

Suoritusten vastaanotto Lindorff Oy:ltä

Velalliset maksavat saatavia Lindorff Oy:lle, joka sitten tilittää varat kaupungille. Rahatilitykset tulevat kaupungin pankkitilille, ja erittelyt siitä, minkä laskujen suorituksia tilitykset sisältävät, tulevat sähköisinä tiedonsiirtoina ja viitteellisinä, eli suorituksissa on sama viitenumero, kuin kaupungin velalliselle lähettämässä alkupe-
räisessä laskussa oli. Näin suoritukset saadaan kohdistettua kaupungin myynti-
reskontrassa olevien laskujen suorituksiksi sähköisesti, ilman että suoritustietoja tarvitsisi syöttää käsin.

Ohimaksujen käsittely ja ilmoittaminen Lindorff Oy:lle

Usein velallinen maksaa myöhässä olevan suorituksen kaupungin tilille sen jäl-
keen, kun sen perintä on jo siirtynyt Lindorff Oy:n hoidettavaksi. Suoritus otetaan
vastaan ja kohdistetaan velallisen avoimen laskun suorituksiksi. Hallinto-osaston
toimistosih-teeri ilmoittaa tiedot asiakkaan maksusuorituksesta Lindorff Online
-palvelun kautta. Lindorff Oy jatkaa perintäkulujen perimistä asiakkaalta.

Julkisoikeudellisten, suoraan ulosottokelpoisten saatavien ulosottohake- musten laadinta

Lindorff Oy raportoi Kannuksen kaupungille niistä julkisoikeudellisista, suoraan
ulosottokelpoisista saatavista, joita ei ole vapaaehtoisen perinnän toimenpitein saa-
tu mutta jotka Lindorff Oy:n tekemän velallisen maksukyky selvityksen mukaan olisi
mahdollisuus saada perittyä oikeudellisen perinnän eli ulosoton kautta. Kannuksen
kaupunki laatii näistä saatavista ulosottohakemukset ja toimittaa ne käräjäoikeu-
delle ulosottotoimenpiteitä varten.

Maksusuunnitelmien laadinta ja muu asiakaspalvelu

Perintälain mukaan velallisella tulee olla mahdollisuus sopia maksusuunnitelmista
ja muista saatavaan liittyvistä järjestelyistä myös suoraan velkojan kanssa, vaikka
saatava olisi jo siirretty perintätoimiston perittäväksi. Hallinto-osaston toimistosih-
teeri tai joku muu laskutusta hoitava henkilö sopii velallisen kanssa saatavaan liit-

tyvistä asioista, mikäli velallinen ottaa yhteyttä kaupunkiin Lindorff Oy:n sijasta. Hallinto-osaston toimistosihteeri informoi Lindorff Oy:tä kaupungin ja asiakkaan välillä tehdyistä sopimuksista Lindorff Online -palvelun kautta.

Lindorff Oy:n toiminnan seuranta

Hallinto-osaston toimistosihteeri toimii kaupungin yhteyshenkilönä Lindorff Oy:n kanssa asioitaessa. Asiointi tapahtuu useimmiten Lindorff Online -palvelun kautta tai sähköpostitse kaupungille nimetyn yhteyshenkilön kanssa. Toimistosihteerillä ja taloussihteerillä on käyttöoikeudet Lindorff Online -palveluun, ja sen kautta voidaan aina haluttaessa tarkastella meneillään olevia toimeksiantoja ja niiden perintätilanteita ja esimerkiksi varmistaa, että Lindorff Oy:n toiminta on lain ja yhteistyösopimuksen mukaista.

Saatavien poistaminen myyntireskontrasta ja kaupungin kirjanpidosta

Lindorff Oy raportoi kaupungille niistä saatavista, joiden oikeudelliseen perintään ryhtyminen on kannattamatonta esimerkiksi saatavan pienuuden tai velallisen taloudellisen tilanteen vuoksi. Tällaiset saatavat poistetaan kaupungin kirjanpidon saatavista ja velallisen velkasaldosta myyntireskontrasta seuraavan tilinpäätöksen yhteydessä. Lindorff Oy kuitenkin jatkaa tällaistenkin saatavien perintää jälkiperinnän keinoin.

5.6 Kaupungin laskutus- ja perintäohjeiden uudistaminen

Kannuksen kaupungin perintäprosessin kehittämisen viimeinen vaihe oli laskutus- ja perintäohjeiden uudistaminen vastaamaan nykyisiä toimintatapoja. Aikaisemmat ohjeet oli hyväksytty kaupunginhallituksessa 11.12.1991, eli ne olivat auttamattomasti vanhentuneet. Valmistelin uudistetun ohjeistuksen ja se hyväksyttiin kaupunginhallituksen kokouksessa 16.8.2011 (§ 114).

Asian valmistelijana perustelin uusien laskutus- ja perintäohjeiden tarpeellisuutta kaupunginhallituksen esityslistalla seuraavasti. ”Voimassa oleva kaupungin lasku-

tus- ja perintäohje on hyväksytty kaupunginhallituksessa 11.12.1991. Ohjeen päivittäminen vastaamaan nykykäytäntöjä on välttämätöntä. Etenkin perinnän osalta käytänteisiin on tullut mittavia muutoksia perintätoimenpiteiden ulkoistamisen myötä. Maksumuistutusten ja perinnän antamisesta ammattimaista perintätoimintaa harjoittavan Lindorff Oy:n hoidettavaksi päätettiin kaupunginhallituksessa 8.9.2009 § 180. Uudistettu laskutus- ja perintäohje on liitteenä. Tarkastuslautakunta on kokouksessaan 16.6.2011 merkinnyt ohjeen tietoon saatetuksi, eikä lautakunnalla ollut ohjeeseen huomautettavaa.” (Kannuksen kaupunginhallitus 16.8.2011.) Kaupunginhallituksen hyväksymät laskutus- ja perintäohjeet ovat liitteenä 3.

6 YHTEENVETO

Kannuksen kaupungin perintätoimenpiteet hoidettiin vuoden 2009 loppuun saakka omana työnä hajautetusti eri osastoilla laskutusta ja perintää hoitavien henkilöiden toimesta. Perintätoimenpiteiden hoito oli hajanaista ja kirjavaa, eikä selkeää linjaa ollut olemassa. Voimassa olevat laskutus- ja perintäohjeet oli laadittu vuonna 1991, joten ne olivat jo vanhentuneet eikä niihin voitu enää tukeutua. Kaupungilla ei ollut henkilöä, jolla olisi ollut riittävästi asiantuntemusta hallitsemaan perintään liittyviä asioita kokonaisuutena. Perintää jämäkästi koordinoiva henkilö puuttui, joten jokainen perintää hoitava henkilö toimi varsin itsenäisesti ja omalla tyyllillään. Näistä syistä perinnän hoito omana työnä ei ollut yhtenäistä, tehokasta eikä asiantuntevaa.

Kannuksen kaupungissa oli aikaisemmin nähty tärkeänä hoitaa perintäasiat itse siitähän huolimatta, että niiden hoito oli hajanaista. Tämä johtui suurimmaksi osaksi siitä, että perintää oli ajateltu vain kaupungin asiakkaiden eli kuntalaisten näkökulmasta. Nähtiin, että perintätoimiston toimintatavat ovat liian kovia ja tehokkaita verrattuina kaupungin omiin perintätoimenpiteisiin, ja haluttiin toimia oman, pehmeämmän linjan mukaisesti.

Perintätoimenpiteiden kehittämisen tarpeellisuuteen havahduttiin vuonna 2008. Herättelijänä asiassa toimi perintää ammattimaisesti harjoittava perintätoimisto jonka edustaja tuli Kannuksen kaupungille esittelemään perintätoimiston toimintatapoja. Tapaaminen antoi uutta näkökulmaa perintäasioihin ja niiden tehokkaaseen ja lainmukaiseen hoitamiseen. Huomattiin, kuinka tarkan valvonnan alla perintätoimistot nykyisin toimivat ja kuinka tärkeää niille on sekä maineen että toimiluvan säilyttämisen vuoksi toimia asiakaslähtöisesti ja lainmukaisesti.

Perintäasioiden hoitamista alettiin miettiä aikaisempaa enemmän myös kaupungin näkökulmasta. Ymmärrettiin aikaisempaa paremmin kuinka tärkeää perinnän tehokas, yhdenmukainen ja nopea hoitaminen on kaupungin kannalta. Tehokkaan perinnän avulla kaupunki saa saatavansa nopeammin kotiutettua ja luo mielikuvaa tehokkaasta ja asiansa hyvin hoitavasta organisaatiosta. Myös asiakkaan kannalta

perintään löydettiin uutta näkökulmaa ja huomattiin, että on myös velallisen etu, että perintätoimet hoidetaan nopeasti, tehokkaasti ja jämäkästi. Liian kiltit perintätoimet usein vain lisäävät velallisen velkarästejä ja syventävät ongelmaa.

Mielipideilmasto oli siis muuttunut perinnän ulkoistamisen kannalta suotuisaksi, ja niinpä vuoden 2009 alkupuoliskolla lähdettiin valmistelemaan perinnän kehittämistä tähän suuntaan. Pohdinnassa oli myös se vaihtoehto, että perintä keskitetään Kannuksen kaupungissa yhdelle henkilölle, joka sitten voisi keskittyä siihen paremmin ja hoitaa sen yhteneväisemmin ja paremmalla asiantuntemuksella. Tämä vaihtoehto jouduttiin kuitenkin hylkäämään lähes saman tien resurssipulan vuoksi.

Perinnän ulkoistamista ei tarvinnut hankintalain mukaan kilpailuttaa, koska kysymyksessä oli ns. käyttöoikeussopimus, jonka arvo jäi alle hankintalaissa määritellyn pienhankintarajan. Perintäpalveluiden hoidosta saatiin tarjoukset kahdelta perintätoimistolta. Kannuksen kaupunginhallitus päätti kokouksessaan 8.9.2009 perintätoimenpiteiden ulkoistamisesta ja valitsi palveluntuottajaksi Lindorff Oy:n. Myös maksumuistutuksen lähettäminen ulkoistettiin Lindorff Oy:lle. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Kannuksen kaupunki lähettää asiakkaalle vain laskun, ja mikäli sitä ei makseta, hoitaa Lindorff Oy kaikki jatkotoimenpiteet. Uusi toimintatapa otettiin käyttöön vuoden 2010 alussa.

Tiedottaminen muuttuneesta perintätoimenpiteiden hoitotavasta tehtiin kaupungin Internet-sivuston ja kuukausittain laadittavan kaupunkitiedotteen avulla. Myös laskuihin tulostetaan aina tiedote, joka kertoo, että laskun maksumuistutuksen ja perinnän hoitaa perintätoimisto Lindorff Oy. Kattava ja asianmukainen tiedottaminen parantaa asiakkaiden suhtautumista perintätoimien ulkoistamiseen ja auttaa asiakkaita myös ymmärtämään ulkoistamisen syitä. Kaupungille ei tullut perinnän ulkoistamisesta minkäänlaista negatiivista palautetta asiakkailta tai kuntalaisilta.

Perinnän kehittämislle asetetut tavoitteet ovat pääosin toteutuneet. Kannuksen kaupungin perintätoimenpiteiden hoitaminen on nopeutunut ja yhtenäistynyt huomattavasti siitä, mitä se oli kaupungin hoitaessa niitä omana työnä. Nykykäytännön mukaan erääntyneet saatavat siirtyvät säännöllisesti Lindorff Oy:n hoidettavaksi siinä vaiheessa, kun 18 päivää eräpäivästä on kulunut. Pääsääntöisesti siis

velallinen saa Kannuksen kaupungin erääntyneestä laskusta Lindorff Oy:n lähettämän maksukehotuksen, kun noin kolme viikkoa on kulunut eräpäivästä. Aikaisemmin velalliset saivat ensimmäisen maksukehotuksen vaihtelevasti, osa 14 päivän ja osa vasta kuukauden kulutta eräpäivästä. Nykykäytännössä myös perinnän jatkuminen vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän keinoin tapahtuu täsmällisessä aikataulussa, mikä taas aikaisemmin ei välttämättä toteutunut.

Kehittämisen arvioitiin tuovan helpotusta myös perinnän kustannuksiin. Tämä on myös toteutunut, sillä perintätoimisto ei peri kaupungilta mitään maksua suorittamistaan perintätoimista eikä kaupungille synny enää myöskään mm. perinnän aiheuttamia henkilöstö-, lomake- tai postikuluja. Myös henkilöstön työmäärää perinnän ulkoistaminen on helpottanut, ja säästynyt työpanos voidaan hyödyntää muissa tehtävissä. Velalliset joutuvat nykykäytännön mukaan vastaamaan maksamatta jättämisensä seurauksista aikaisempaa paremmin ja tasapuolisemmin. Kaupungin hoitaessa perintää omana työnä jäivät perintäkulut ja viivästyskorot usein saamatta, eikä niitä lähdetty erikseen perimään. Myöskään syntyneitä viivästyskorkoja ei useimmiten saatu tai laskutettu lainkaan. Perintätoimisto perii aktiivisesti myös pelkkiä perintäkuluja ja viivästyskorkoja tasapuolisesti kaikilta asiakkaalta ja usein myös onnistuu perinnässään.

Saatavista poistettujen eli luottotappioksi kirjattujen saatavien jälkiperintää ei aikaisemmin hoidettu lainkaan. Perinnän ulkoistamisen myötä myös jälkiperintää hoidetaan nyt aktiivisesti. Perintätoimistolla on käytettävissään resursseja ja monia erilaisia keinoja velallisen taloudellisen tilanteen seurantaan. Taloudellisessa tilanteessa tapahtuvat muutokset käynnistävät jälkiperinnän, jota hoidetaan kaikin käytettävissä olevin vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän keinoin.

Kannuksen kaupungin perintä on nyt ammattilaisten käsissä, mikä takaa sen, että perintätoimenpiteet hoidetaan lain ja hyvän perintätavan mukaisesti. Perintätoimisto hoitaa perintää uskottavammin kuin kaupunki. On nähtävissä, että asiakkaat hoitavat maksunsa nyt paremmin ajallaan, jotta välttyisivät perintätoimiston perinnältä ja ylimääräisiltä kuluilta. Oma opinnäytetyön aiheensa voisi olla tutkimus siitä, kuinka paljon konkreettisia tuloksia ulkoistaminen on tuonut esimerkiksi saata-

vien määrän vähentymisenä, keskimääräisen suoritusajan lyhentymisenä tai perimistöimenpiteiden lukumäärinä.

LÄHTEET

Eduskunnan oikeusasiamies 1681/47/97.

Eduskunnan oikeusasiamies 1964/4/03.

Eduskunnan oikeusasiamies 2699/4/05.

Kannuksen kaupunginhallitus 8.9.2009 § 180. Perintätoimenpiteiden ulkoistaminen.

Kannuksen kaupunginhallitus 16.8.2011 § 114. Laskutus- ja perintäohjeiden uusiminen.

Kannuksen kaupunki. 1991. Laskutus- ja perintäohje.

Kannuksen kaupunki. 2009. Kaupunkitiedote 11/2009.

Kannuksen kaupunki. 2011. Tilinpäätös 2009. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.kannus.fi/alltypes.asp?menu_id=732&menupath=42,88,104,731,732#732. Luettu 7.10.2011.

Kannuksen kaupunki. 2011. Yleistietoa kunnasta. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.kannus.fi/alltypes.asp?menu_id=552&menupath=42,85,552#552. Luettu 7.10.2011.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Kirjanpitolautakunta. 2004. Kirjanpitolautakunnan yleisohje arvonlisäveron kirjaamisesta. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/b438c2ffc869fcc7c225680700337ddb/\\$FILE/kila-alv.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/b438c2ffc869fcc7c225680700337ddb/$FILE/kila-alv.pdf). Luettu 7.10.2011.

Kuluttajavirasto. 2005. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/kuluttajaoikeudenlinjauksia>. Luettu 7.10.2011.

Kuntaliitto. 2011. Kuntien tulo- ja kiinteistöveroprosentit. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/kuntatalous/veroprosentit/tuloveroprosentit-kiinteistoveroprosentit/Sivut/default.aspx>. Luettu 7.10.2011.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348.

Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 22.4.1999/517.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 15.6.2007/706.

Leppiniemi, J. 2002. Epävarmojen saamisten kirjaaminen. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/arkisto/2002/08/06/epavarmojen-saamisten-kirjaaminen/200226828/12>. Luettu 7.10.2011.

Lindorff Oy. 2009. Yhteistyösopimus.

Lindorff Oy. 2011. Lindorff on johtava asiakas- ja luottosuhteisiin keskittyvien palvelujen tuottaja Suomessa ja Euroopassa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.lindorff.fi/about-us/article/52699/Lindorff-Oy>. Luettu 7.10.2011.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Myllymäki, J. & Pönkä, P. 2009. Kuntaperintä – saatavat, perintälaki ja perinnän kilpailutus kunnissa. Helsinki: KL-kustannus Oy.

Peltonen, A. & Kokko-Herrala, R. 2008. Kuluttajaviraston havaintoja kuntien saatavien perinnästä. Kuluttajaviraston kirjelmä Suomen Kuntaliitolle.

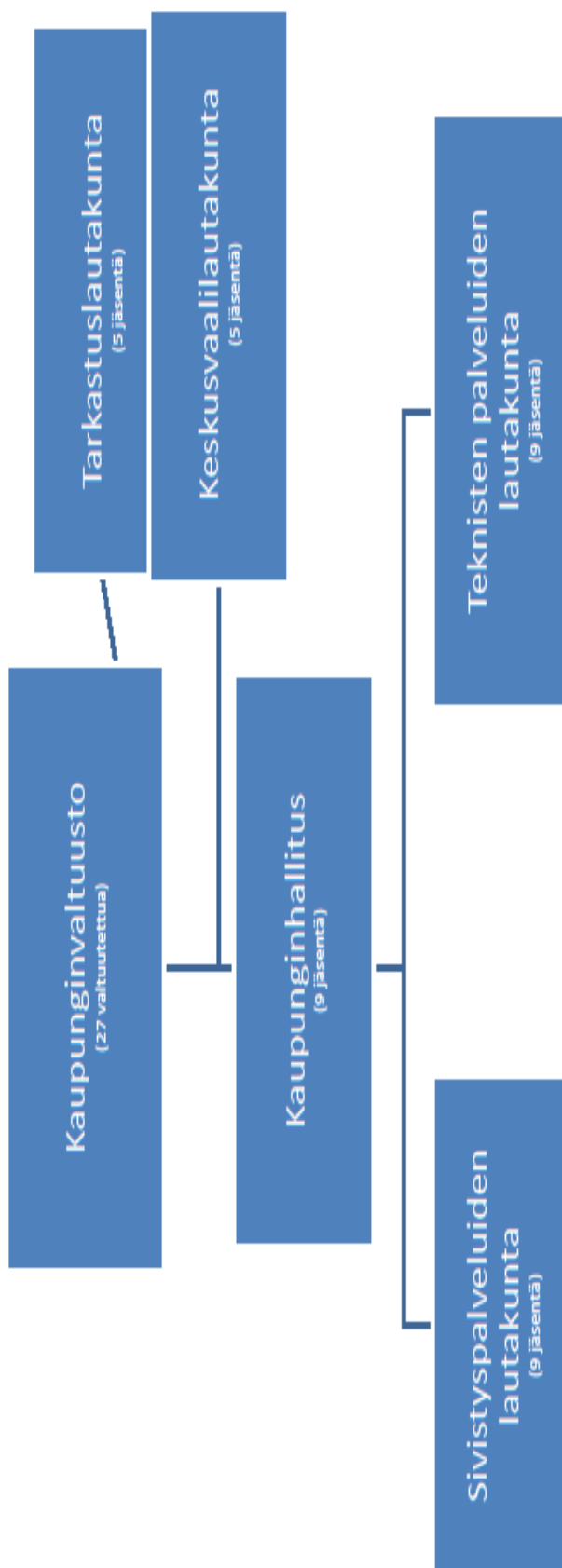
Pulkkinen, A. 2011. Kaksi kolmasosaa kunnista käyttää perintätoimistoja. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kuntalehti.fi/Ajankohtaista/Kuntauutiset/2011/Sivut/Kaksi-kolmasosaa-kunnista-kayttaa-perintatoimistoja.aspx>. Luettu 7.10.2011.

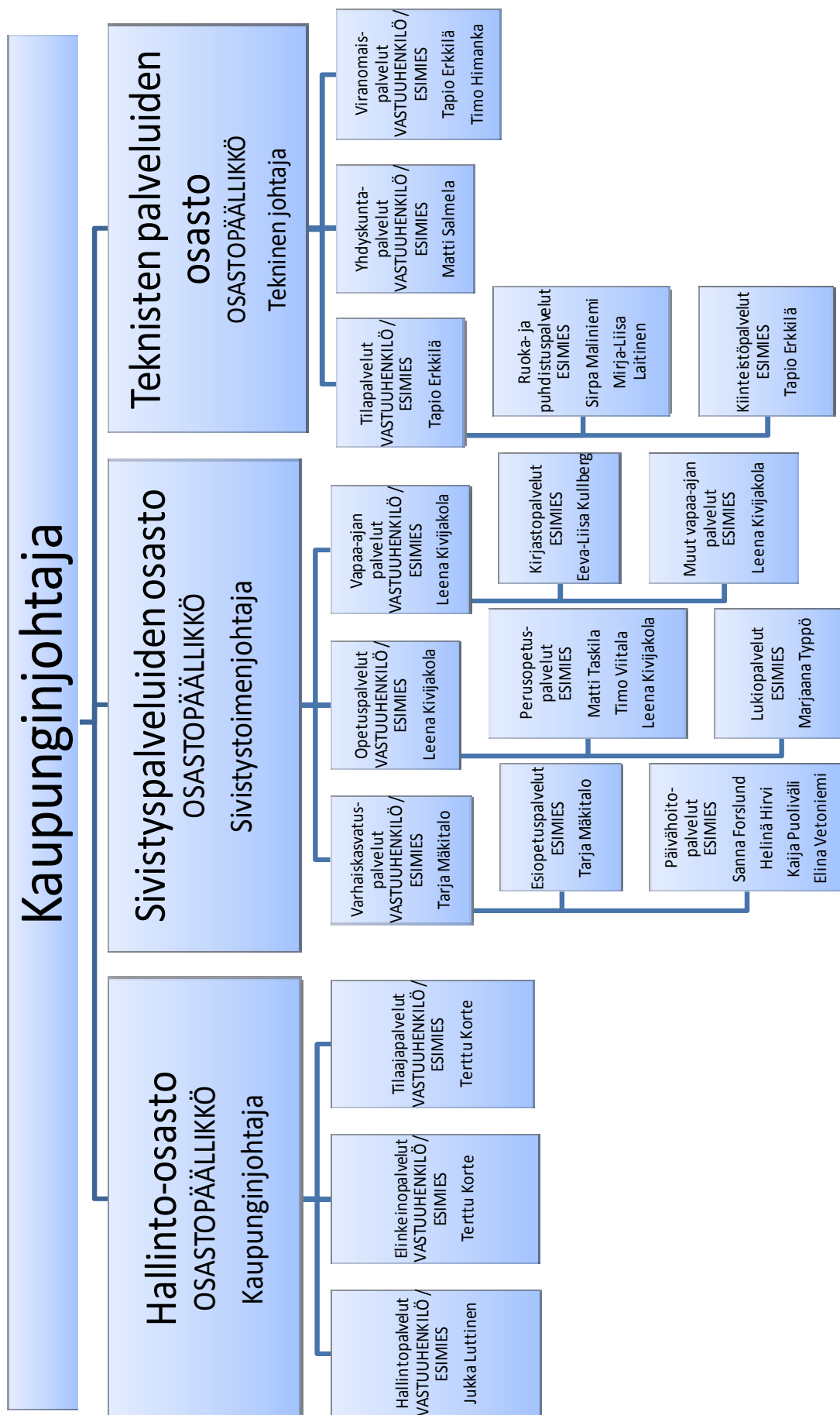
Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/lspesite.htm>. Luettu 7.10.2011.

Valli, M. 2008. Perintäpalveluiden käyttö yleistyy. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kuntalehti.fi/Pdfarkisto/KL-0813.pdf>. Luettu 7.10.2011.

**Kannuksen kaupunki
Luottamushenkilöorganisaatio 1.1.2009**







KANNUKSEN KAUPUNKI

Laskutus- ja perintäohje

SISÄLLYS

1 YLEISTÄ	1
2 LASKUTUS	1
2.1 Laskutuksen perusteet	1
2.2 Laskutuksen toimeenpano	2
2.3 Laskun sisältö	3
3 LASKUN SUORITUS	4
3.1 Suoritusten vastaanotto ja käsittely	4
3.2 Suorituksen viivästyminen	
4 MAKSUMUISTUTUS JA MUUT PERINTÄTOIMENPITEET	6
4.1 Perinnän aloittaminen	6
4.2 Maksumuistutus	6
4.3 Vapaaehtoinen perintä	7
4.4 Oikeudellinen perintä	8
4.4.1 Yksityisoikeudelliset saatavat	8
4.4.2 Julkisoikeudelliset saatavat	8
4.5 Jälkiperintä	9
4.6 Konkurssi- ja saneerausvelkaa koskevan saatavan valvontan perintä	9

1 YLEISTÄ

Kaupungin saatavat on laskutettava ja perittävä tehokkaasti, nopeasti ja taloudellisesti ottaen huomioon hyvän asiakaspalvelun vaatimukset. Laskutuksessa ja perinnässä on noudatettava lakia ja hyvää perintätapaa sekä tehtyjä sopimuksia ja määriteltyjä taksoja ja hinnoitteluja.

Maksumuistutusten lähettäminen, vapaaehtoinen ja oikeudellinen perintä sekä jälkiperinnän hoitaminen on kaupunginhallituksen 8.9.2009 (§ 180) tekemällä päätöksellä annettu ammattimaista perintätoimintaa harjoittavan Lindorff Oy:n hoidettavaksi. Laadittu sopimus ei saa olla ristiriidassa tämän ohjeen määräysten kanssa.

Tätä ohjetta on noudatettava kaikissa Kannuksen kaupungin saatavien laskutuksessa ja perinnässä. Ohjetta on noudatettava soveltuvin osin myös sisäisessä laskutuksessa. Taloushallinto antaa tarvittaessa näihin ohjeisiin perustuvia ja niitä täydentäviä ohjeita.

2 LASKUTUS

2.1 Laskutuksen perusteet

Tulosityksikkö, joka on toimittanut asiakkaalle palvelun tai tavarana tai tehnyt jonkin muun laskutettavan sitoumuksen, huolehtii sen laskutukseen toimittamisesta antamalla laskutustiedot ja -perusteet viipymättä toimialan laskutusta hoitavalle henkilölle.

Laskutuksen perusteena olevat asiakirjat on laadittava siten, että ne sisältävät laskutuksessa tarvittavat tiedot. Niistä on käytävä ilmi myös maksun viivästymisestä

aiheutuvat seuraamukset. Suurehkoja tai pitkäaikaisia sopimuksia tehtäessä on tarkistettava sopimuskumppanin luottotiedot.

2.2 Laskutuksen toimeenpano

Osastoilla on nimetty laskutusta hoitavat henkilöt ja heille varahenkilöt. Laskuttajittain on määritelty ne laskutuslajit, joiden laskutuksesta he vastaavat.

Kaikki laskutukset hoidetaan joko kaupungin käytössä olevaan taloudenhallintajärjestelmään kuuluvalla laskutusohjelmalla tai siihen yhteensopivalla erillisellä laskutusohjelmalla. Manuaalista laskutusta voidaan käyttää vain poikkeustapauksessa. Virheellinen lasku mitätöidään hyvityslaskulla. Uusien laskutuslajien käyttöönotosta on sovittava taloussihteerin kanssa.

Laskutus on tehtävä mahdollisimman pian laskutusperusteen synnyttyä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Pieniä, säännöllisesti toistuvia laskuja voidaan yhdistää kuukauden määräaikaan noudattamatta. Toistuvaislaskut tulee laskuttaa seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä, jotta ne saadaan kohdennettua suoriteperusteisesti oikean kuukauden kirjanpitoon, ja niiden eräpäivän tulee olla säännönmukainen. Toistuvaislaskutuksessa asiakkaiden laskujen eräpäivän tulee pääsääntöisesti olla yhtenäinen. Sisäiset laskut laskutetaan ja kirjataan kuukausittain.

Laskuihin merkitään 14 päivän maksuaika, ellei laista tai sopimuksesta muuta johdu.

Lasku tai suoraveloituksen ennakoilmoitus lähetetään asiakkaalle e-kirjeenä tai verkkolaskuna. Lasku tulostetaan ja postitetaan itse vain poikkeustapauksessa.

2.3 Laskun sisältö

Laskun tulee sisältää seuraavat yleiset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä ja eräpäivä
- laskun numero
- kaupungin, laskuttavan yksikön sekä laskutusta hoitavan henkilön yhteystiedot
- kaupungin arvonlisäverotunniste (Y-tunnus 0178455-6)
- ostajan nimi ja osoite = ostajan nimi on kauppa- tai verohallinnon rekisteriin merkitty täydellinen nimi, toiminimi tai aputoiminimi
- laskutusosoite ja maksaja, jos tämä on muu kuin ostaja. Ostajan nimi on tässäkin tapauksessa mainittava.
- ostajan arvonlisäverotunniste käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa ja yhteisökaupassa
- myytyjen tavaroiden ja palvelujen määrä, laajuus ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- arvonlisäverollisen myynnin osalta veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset
- verokanta/verokannat
- suoritettavan arvonlisäveron määrä euroissa
- arvonlisäverottoman myynnin osalta verottomuuden peruste tai käännetyn verovelvollisuuden peruste
- laskutettava euromäärä
- viitenumero
- kaupungin tilinumero
- muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun
- maksun viivästymisestä aiheutuva seuraamus:
 - laskussa oltava maininta: laskujen maksumuistutukset ja perinnän hoitaa tehdyn sopimuksen mukaisesti perintätoimisto Lindorff Oy
 - voimassa oleva viivästyskorko

Verohallitus on antanut määräyksiä laskun tietosisällöstä. Ajantasaiset määräykset ovat luettavissa verohallituksen Internet -sivuilta osoitteessa www.vero.fi.

3 LASKUN SUORITUS

3.1 Suoritusten vastaanotto ja käsittely

Lasku suoritetaan kaupungin pankkitilille. Vain poikkeustilanteissa otetaan vastaan käteissuorituksia kaupungin käteiskassaan. Lasku katsotaan suoritetuksi sinä päivänä, kun pankki on sen kuitannut. Asiakkaan maksama liika- tai virhesuoritus palautetaan tai kirjataan toiselle asiakkaan avoimena olevalle, erääntyneelle laskulle. Toistuvissa laskutuksissa liikamaksu voidaan kohdistaa myös tulevien laskujen ennakkosuoritukseksi. Suorituksen kohdentamisesta toiselle laskulle informoidaan asiakasta. Alle 5 euron liikamaksu palautetaan vain pyydettyäessä.

Asiakkailta laskutetut laskut ja niiden suoritukset rekisteröidään ja niitä seurataan myyntireskontrassa.

3.2 Suorituksen viivästyminen

Mikäli laskun saaja ei pysty maksamaan laskua eräpäivänä, hän voi tehdä anomuksen maksuajan pidentämisestä laskutuksesta vastaavalle henkilölle. Anomus maksuajan pidentämisestä on tehtävä viimeistään silloin, kun laskun eräpäivästä on kulunut kaksi viikkoa.

Maksuajan myöntää:

Myöntäjä	Laskun suuruus	Maksuajan pidennys
Laskutuksen vastuuhenkilö	enintään 1 000 €	enintään 6 kk
Taloussihteeri	enintään 50 000 €	enintään 12 kk
Lautakunta/kaupunginhallitus	yli 50 000 €	yli 12 kk

Maksuajan pidentämisestä tehdään kirjallinen maksusuunnitelma, kun laskun suuruus on yli 1 000 € tai kun maksuaikaa pidennetään yli 6 kk. Muussa tapauksessa

riittää puhelimitse tai sähköpostitse tehty sopimus. Maksuajan pidentämisestä tehdään tarvittavat merkinnät ao. laskun tietoihin myyntireskontraan.

Mikäli lasku suoritetaan eräpäivän jälkeen, on laskulle maksettava viivästyskorkoa eräpäivästä suorituspäivään korkolain mukaisesti. Lasku on mahdollista suorittaa kuuden päivän kuluessa eräpäivästä ilman viivästyskorkoseuraamuksia. Mikäli suoritus viivästyy enemmän kuin kuusi päivää, määräytyy viivästyskorko eräpäivästä alkaen.

Kun laskun eräpäivästä on kulunut n. 3 viikkoa ja se on edelleen suorittamatta eikä sille ole anottu maksuajan pidentämistä, siirretään se tehdyn sopimuksen mukaisesti perintätoimistolle jatkotoimenpiteitä varten. Perintätoimistolle siirtyneiden laskujen osalta maksusuunnitelmasta sovitaan ensisijaisesti velallisen ja perintätoimiston kesken.

4 MAKSUMUISTUTUS JA MUUT PERINTÄTOIMENPITEET

4.1 Perinnän aloittaminen

Kun laskun eräpäivästä on kulunut 18 päivää ja se on edelleen maksamatta eikä sille ole anottu maksuajan pidentämistä, siirretään se perintätoimistolle jatkotoimenpiteitä varten. Näin toimitaan pääsääntöisesti kaikkien laskutuslajien osalta. Laskujen siirron perintätoimistolle hoitaa hallinto-osaston myyntireskontrasta vastaava toimistosihteeri keskitetysti kaikkien laskutuslajien osalta. Toimistosihteeri toimii myös ensisijaisena yhdyshenkilönä kaupungin ja perintätoimiston välisessä asioinnissa.

Vastuu perintätoimenpiteiden lain- ja asianmukaisuudesta säilyy kaupungilla, vaikka perintä on annettu perintätoimiston hoidettavaksi. Perintätoimiston kanssa solmitun yhteistyösopimuksen sisältö sekä säännöllinen yhteydenpito varmistavat suoritettujen perintätoimenpiteiden lain- ja asianmukaisuuden. Kaupungilla on käytössään online-palvelu, jonka kautta voidaan helposti seurata perintätoimiston toimintaa ja perintäprosessin reaaliaikaista kulkua.

4.2 Maksumuistutus

Perintätoimisto lähettää velalliselle yhden maksumuistutuksen välittömästi sen jälkeen, kun kaupunki on siirtänyt toimeksiannon sille. Maksumuistutuksessa kehoitetaan maksamaan erääntynyt lasku perintätoimistolle, joka suorituksen saatuaan tilittää varat kaupungille. Maksumuistutuksesta on käytävä selkeästi ja yksilöidysti ilmi, että kyseessä on Kannuksen kaupungin lasku. Maksumuistutukseen lisätään lain mukaiset muistutuskulut, jotka jäävät perintätoimiston tuloksi.

Pääsääntöisesti velallisen tulee sopia maksumuistutuksen kohteena olevaan laskuun liittyvistä asioista perintätoimiston kanssa. Velallisen tulee myös suorittaa lasku ensisijaisesti perintätoimistolle, joka tilittää suorituksen kaupungille. Velallisella on kuitenkin oikeus sopia laskuun liittyvistä asioista tai maksaa lasku myös

suoraan Kannuksen kaupungille. Kaupunki tiedottaa velallisen kanssa sovituista asioista tai saamistaan suorituksista perintätoimistolle.

4.3 Vapaaehtoinen perintä

Perintätoimisto aloittaa vapaaehtoisen perinnän n. 2–3 viikon kuluttua maksumuistutuksen lähettämisestä, mikäli suoritusta ei ole saatu.

Vapaaehtoinen perintä aloitetaan kirjallisten maksuvaatimusten lähettämällä velalliselle. Maksuvaatimuksia lähetetään 2–3 kappaletta ja tarpeen vaatiessa tapauskohtaisesti käytetään myös puhelinperintää. Maksuvaatimuksessa kehoitetaan maksamaan erääntynyt lasku perintätoimistolle, joka suorituksen saatuaan tilittää varat kaupungille. Maksuvaatimuksessa on oltava riittävästi tietoja, jotta velallinen voi varmistaa saatavan oikeellisuuden ja oman oikeusasemansa ja siitä on käytävä selkeästi, ja yksilöidysti ilmi, että kysymyksessä on Kannuksen kaupungin lasku. Maksuvaatimukseen lisätään lain mukaiset perintäkulut, jotka jäävät perintätoimiston tuloksi.

Yrityssaatavien perinnässä perintätoimisto käyttää myös ns. trattaperintää. Tämä tarkoittaa maksuviiveen rekisteröintiä joko Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämään maksutaparekisteriin tai maksuhäiriörekisteriin maksuviiveen laajuuden mukaan. Tratan julkaisija on perintätoimisto

4.4 Oikeudellinen perintä

4.4.1 Yksityisoikeudelliset saatavat

Yksityisoikeudellisten maksujen osalta perintätoimisto ratkaisee, missä vaiheessa se ryhtyy oikeudellisiin toimenpiteisiin eli hakee saatavalle tuomioistuimen päätöstä, jonka nojalla se voi ulosmitata saatavan. Oikeudellisen perinnän kautta kertyneet saatavat korkoineen perintätoimisto tilittää kaupungille. Mikäli perintätoimisto toteaa, että oikeudellisiin toimenpiteisiin ryhtyminen on kannattamatonta esimerkiksi saatavan pienuuden tai velallisen taloudellisen tilanteen vuoksi, se tiedottaa asiasta kaupungille. Tällaiset saatavat poistetaan tässä vaiheessa kaupungin kirjanpidon saatavista tilinpäätöksen yhteydessä.

Kannuksen kaupungin yksityisoikeudellisia saatavia ovat kaikki muut saatavat, paitsi päivähoito-, kansalaisopisto- ja rakennuslupalaskut sekä aravalainat, jotka ovat julkisoikeudellisia saatavia.

4.4.2 Julkisoikeudelliset saatavat

Julkisoikeudelliset maksut ovat suoraan ulosottokelpoisia ilman tuomioistuimen päätöstä, mutta ulosottohakemuksen on oltava Kannuksen kaupungin laatima. Näiden maksujen osalta perintätoimisto palauttaa saatavan kaupungille, joka käynnistää ulosottotoimenpiteet. Perintätoimisto palauttaa saatavan vain, mikäli velallista ei ole todettu varattomaksi, eli ulosoton kautta on mahdollista saada suoritus. Muussa tapauksessa perintätoimisto ilmoittaa, että saatavan perintä ei jatku, koska velallinen on todettu varattomaksi. Tällöin saatava poistetaan myös kaupungin kirjanpidon saamisista tilinpäätöksen yhteydessä.

Suoraan ulosottokelpoisten laskujen ulosottohakemuksien laadinnan ja niiden toimittamisen ulosottoviranomaiselle hoitaa hallinto-osaston myyntireskontrasta vastaava toimistos sihteeri kaikkien perintätoimiston palauttamien saatavien osalta.

Kannuksen kaupungin julkisoikeudellisia saatavia ovat päivähoito-, kansalaisopisto- ja rakennuslupalaskut sekä aravalainat.

4.5 Jälkiperintä

Jälkiperintä tarkoittaa saatavan aktiivista seurantaan vielä senkin jälkeen, kun aktiiviset perintätoimenpiteet ja oikeudellinen perintä eivät ole tuottaneet tulosta tai saatavan perintä oikeustoimin on todettu kannattamattomaksi esimerkiksi velallisen varattomuuden tai saatavan pienuuden vuoksi. Mikäli velallisen taloudellisessa tilanteessa havaitaan muutoksia, käynnistyvät varsinaiset perintätoimenpiteet uudelleen. Jälkiperintä päättyy vasta, kun saatava vanhenee.

Perintätoimisto huolehtii sopimuksen mukaisesti Kannuksen kaupungin saatavien aktiivisesta jälkiperinnästä. Jälkiperinnässä kertyneet varat perintätoimisto tilittää kaupungille, mutta pidättää 10 %:n provision kertyneestä määrästä.

4.6 Konkurssi- ja saneerausvelkaa koskevan saatavan valvonta

Kaupunginjohtaja valvoo saatavat konkurssissa, yrityssaneerausmenettelyssä, julkisen haasteen yhteydessä, muussa oikeudessa tapahtuvassa käsittelyssä tai pantteja tai kiinteistöjä koskevien pakkohuutokauppojen yhteydessä. Taloussihteerin valvoo saatavat yksityishenkilön velkajärjestelyssä.