



Keinot yrityksen kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiseksi

Anu Hietala

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Tradenomin tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä

Anu Hietala

Tutkinto

Tradenomi

Opinnäytetyön nimi

Keinot yrityksen kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiseksi

Sivu- ja liitesivumäärä

45 + 3

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena Yritykselle X. Toimeksiantona oli selvittää, mitä keinoja Yritys X voisi käyttää kansainvälisen saatavien perinnän tehostamisessa, sekä tulevaisuudessa myös Norjan tytäryhtiön saatavien perinnässä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kohdeyrityksen Euroopan saatavien perinnän nykytila, keinoja sen tehostamiseen, sekä Norjassa käytettäviä perintäkeinoja ja niiden rajoituksia. Kansainvälinen saatavien perintä rajattiin Eurooppaan, tarkemmin Euroopan unioniin ja Euroopan talousalueeseen.

Teoreettisessa viitekehyksessä tutustutaan saatavan ja velkasuhteen syntymiseen, saatavien vapaaehtoiseen ja oikeudelliseen perintään, sekä vapaaehtoista perintää sääntelevään perintälakiin. Tämän jälkeen perehdytään erilaisiin saatavien perinnässä käytettäviin keinoihin, ja esitellään aiheen kannalta oleelliset kansainväliset sopimukset. Teoreettisessa viitekehyksessä käydään lopuksi läpi myös Norjan saatavien perintää.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin monimenetelmätutkimuksena. Tutkimusongelman ratkaisemisessa käytettiin laadullista tutkimusotetta, ja aineistoa kerättiin havainnoinnin, dokumenttimateriaalin sekä haastattelujen avulla. Tutkimustulokset analysoitiin teoriaohjaava sisällönanalyysiä hyödyntäen.

Tutkimustulokset osoittivat, että Yritys X:n nykyistä Euroopan saatavien perintää hoidetaan pitkälti vakiintuneiden käytäntöjen ja suullisen tiedon perusteella. Tutkimustulosten mukaan Yritys X voisi käyttää Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeinoina kirjallista luottopoliittikkaa, ulkopuolista asiantuntijaa, selkeitä sopimuksia, luottovakuutusta, ja nopeaa reklaamaatiokäsittelyä. Norjassa käytetään tutkimustulosten perusteella kolmea kirjeperinnän keinoa, ja niiden hyödyntämisessä tulee noudattaa Norjan ajantasaista lakia. Yritysten välisissä suhteissa voidaan tukeutua myös EU:n maksuviivästyksdirektiivin tarjoamiin keinoihin.

Tutkimustulosten perusteella toimeksiantajalle annettiin ehdotuksia kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiseksi. Toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimustuloksia kansainvälisen saatavien perinnän suunnittelemisessa, ja ne mahdollistavat Yritys X:lle tehokkaamman, edullisemman ja johdonmukaisemman kansainvälisen saatavien perinnän. Opinnäytetyöprojekti aloitettiin keväällä 2021, ja se vietiin loppuun syksyllä 2021.

Asiasanat

Perintä, saatava, kansainvälinen saatavien perintä, perintä Euroopassa

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tavoite ja rajaus	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne	3
1.3	Keskeiset käsitteet	5
1.4	Työn tausta	5
2	Saatavien perintä	6
2.1	Saatavan ja velkasuhteen synty sopimuksen perusteella.....	6
2.2	Vapaaehtoinen saatavien perintä	7
2.3	Oikeudellinen saatavien perintä	7
2.4	Suomen lainsäädäntöä	8
2.5	Keinoja saatavien perintään	8
2.5.1	Luottopoliittikka	9
2.5.2	Luottovakuutus	10
2.5.3	Kirjeperintä.....	10
2.5.4	Perintäkulut Suomessa.....	11
2.5.5	Puhelinperintä	12
2.5.6	Perintäneuvottelu.....	13
2.5.7	Maksuviivästysdirektiivi	13
2.5.8	Reklamaatiokäsittely.....	14
2.5.9	Maksusuunnitelma.....	14
2.5.10	Ulkoistettu saatavien perintä	15
2.5.11	Ulosotto.....	16
3	Saatavien perintä Euroopassa	18
3.1	Bryssel I -asetus.....	18
3.2	Luganon yleissopimus	18
3.3	Saatavien perintä Norjassa.....	19
3.3.1	Vapaaehtoinen perintä	19
3.3.2	Oikeudellinen perintä	20
4	Tutkimuksen toteutus	22
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	22
4.2	Aineiston keruu	23
4.3	Haastateltavien valinta	24
4.4	Aineiston käsittely ja analysointi	25
5	Tutkimustulokset.....	27
5.1	Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän nykytila.....	27
5.2	Keinoja Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamiseen	28
5.3	Norjalaiset perintäkeinot ja niiden rajoitukset.....	30

5.4	Yhteenveto	32
6	Pohdinta.....	34
6.1	Johtopäätökset.....	34
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	36
6.3	Tutkimuksen eettisyys.....	37
6.4	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	38
6.5	Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen	39
	Lähteet.....	41
	Liitteet	46
	Liite 1. Työssä käytetyt lyhenteet.....	46
	Liite 2. Teemahaastattelurunko 1	47
	Liite 3. Teemahaastattelurunko 2.....	48

1 Johdanto

Luotonotto ja -anto ovat olennainen osa nykyistä luottoyhteiskuntaa. Luottoyhteiskunnassa, jossa elämme, hankitaan investoinnit ja hyödykkeet useimmiten luotolla. (Niemi 2014, 17.) Normaalissa kaupankäynnissä luotolla myymättä jättäminen rajoittaisi myyntiä, vähentäisi tehokkuutta ja nostaisi hyödykkeiden yksikköhintoja (Bullivant 2016, 13). Luotolla myyvän myyjän on kuitenkin hyvä tarkastella tilannetta perinnän näkökulmasta jo luotonantohetkenä. Luottopäätös on tehty ja luottamus asiakkaan maksuhaluun ja -kykyyn on suuri. Tämän kaltaisessa tilanteessa on kuitenkin aiheellista varautua pahimpaan – maksamattoman saatavan perintään. (Lindström 2014, 63.)

Lähes 10 prosenttia eurooppalaisten yritysten tuloista on lähtöisin kansainvälisiltä asiakailta (Axator s.a.). Asiakkaille tarjotaan maailmanlaajuisesti enenevässä määrin mahdollisuutta ostaa palvelujaan luotolla, mutta maksun vastaanottaminen voi osoittautua ongelmalliseksi. Velallisen syyt maksun laiminlyömiseen ovat usein samat kuin kotimaassa, mutta saatavan periminen ulkomaiselta velalliselta on usein hitaampaa ja haastavampaa (Lehtonen, Mökkönen, Seulu, Tammerkoski & Töyrylä 2021, luku 18). Kansainvälinen perintä vaatii maakohtaista tietämystä, hyvää suunnittelua, ja halukkuutta etsiä aina parempia ideoita prosessien tehostamiseksi (Rapcsák 23.8.2018).

Tämän opinnäytetyön aiheena on keinot yrityksen kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiseksi, ja työ tehdään toimeksiantona Yritykselle X. Aihe valikoitui, sillä Yritys X:n kansainvälisten saatavien kohdalla on säännöllisesti maksuviivästyksiä. Maksuviivästyksien ehkäiseminen on tärkeää, sillä ne voivat lyhyellä ja keskipitkällä aikavälillä aiheuttaa yrityksille kassavirtaongelmia, kasvun hidastumista, sekä kyvyttömyyttä palkata uusia työntekijöitä, jolla on suorat vaikutukset sekä työllistymiseen että bruttokansantuotteeseen (Rzepecka, Lechardoy, Parziale & Fiorentini 2018, 24). Koska yrityksen kansainvälisessä saatavien perinnässä on jo nykyisellä asiakasmäärällä haasteita – ja yrityksen kansainvälinen liiketoiminta kasvaa jatkuvasti, on saatavien perinnän tehostamiskeinojen selvittäminen yritykselle jo tässä vaiheessa aiheellista. Etu, jonka saatavien perinnän tehostamisella voidaan saavuttaa, on lisääntynyt kassavirta sekä ajan vapautuminen itse yritystoimintaan ja menestymiseen keskittymiseen (Dunn 2013, 1).

Kotimaan saatavien perintään liittyviä pro graduja ja opinnäytetöitä on opiskelijoiden toimesta tehty tähän mennessä useita, kansainvälistä saatavien perintää käsitteleviä taas harvempia. Viimeisin kansainvälisen perintään liittyvä työ on tehty Huttusen toimesta vuonna 2018, jossa käsitellään Suomen, Euroopan sekä Saksan perintäkäytänteitä toimeksiantajayrityksen kansainvälisen perinnän kehittämiseksi (Huttunen 2018, 3). Toinen

aiheeseen liittyvä tutkimus on Rantasen opinnäytetyö vuodelta 2017, joka käsittelee pääasiassa Suomen perintää, mutta vertailee myös Suomen ja Ruotsin perintää koskevia ohjesääntöjä toimeksiantajayrityksen rajat ylittävän perinnän pääkohtien tunnistamiseksi (Rantaniemi 2017, 3). Sen lisäksi, että tässä opinnäytetyössä tutkitaan keinoja Yritys X:n kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiseksi, tutkitaan työssä myös Norjassa käytettäviä perintäkeinoja ja niiden rajoituksia, joka tuo jo olemassa oleviin tutkimuksiin uudenlaista näkökulmaa.

1.1 Tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää keinoja, joita Yritys X voisi käyttää kansainvälisen saatavien perinnän tehostamisessa sekä tulevaisuudessa Norjan tytäryhtiön saatavien perinnässä. Norjan saatavien perintään syventyminen on perinnän tehostamiskeinojen lisäksi perusteltua, sillä Yritys X:llä sijaitsee Norjassa tytäryhtiö, jolla on kasvavaa liiketoimintaa. Norjan perintää hoidetaan myös Suomesta käsin, joten maakohtaisen tietämyksen avulla toimeksiantajalla on mahdollisuus sujuvoittaa maahan kohdistuvaa perintää. Tutkimustuloksien avulla toimeksiantajalle annetaan ehdotuksia keinoista, joita tämä voisi käyttää suunnitellessaan ja tehostaessaan sekä kansainvälistä että Norjan tytäryhtiön saatavien perintää.

Opinnäytetyön aihevalintaan vaikutti myös kirjoittajan halu oppia ja saada työstä mahdollisimman paljon irti, sillä kansainvälinen saatavien perintä on kotimaista perintää moninainen kokonaisuus. Koska kirjoittaja toimii opinnäytetyön kirjoitushetkenä yhtenä kohdeyrityksen perintää hoitavana työntekijänä, ovat opinnäytetyöprojektin aikana opitut asiat hyödyksi niin kirjoittajan nykyisissä, kuin mahdollisesti tulevissakin työtehtävissä. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena onkin kirjoittajan ammatillinen kasvu ja kehittyneet projektinhallintataidot.

Opinnäytetyön tutkimusta varten on laadittu pääongelma, sekä kolme alaongelmaa. Tutkimusongelmien tavoitteena on saada syvälinen ymmärrys Yritys X:n kansainvälisen perinnän nykytilasta, sekä siihen liittyvistä tehostamiskeinoista.

Opinnäytetyön pääongelmana on selvittää:

- Mitä keinoja Yritys X voisi käyttää kansainvälisen saatavien perinnän tehostamisessa, sekä tulevaisuudessa Norjan tytäryhtiön saatavien perinnässä?

Pääongelman tueksi on laadittu kolme alakysymystä, joiden avulla pyrittiin selvittämään Yritys X:n kansainvälisen perinnän nykytilaa, keinoja sen kehittämiseksi sekä norjalaisia perintäkeinoja yritysperinnän näkökulmasta:

1. Miten Yritys X:n Euroopan saatavien perintää hoidetaan tällä hetkellä?

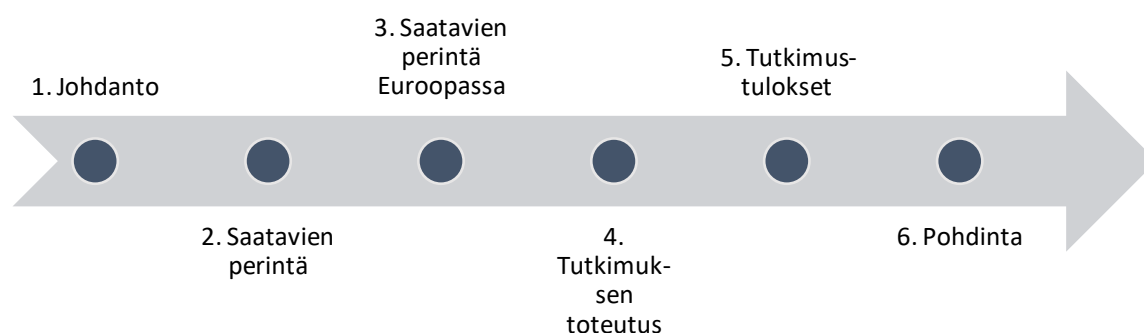
2. Mitä keinoja Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamisessa voidaan käyttää?
3. Mitä perintäkeinoja Norjassa käytetään ja miten niiden käyttöä rajoitetaan?

Kansainvälinen saatavien perintä rajattiin käsittelemään Eurooppaa, ja tarkemmin Euroopan unionia ja Euroopan talousaluetta, sillä näiden välisiä sisämarkkinoita säännellään samoilla perussäännöillä. Euroopan talousalueesta tehty sopimus on myös Norjan ja EU:n suhteiden kulmakivi (Government.no s.a.). Rajaus on myös aiheellinen, koska valtaosa yrityksen asiakaskunnasta sijaitsee Euroopassa. Euroopan unionia ja Euroopan talousaluetta puhutellaan tässä opinnäytetyössä yhteisesti Eurooppana.

Opinnäytetyö rajattiin myös tarkastelemaan Yritys X:n Suomen toimistolta toteutettavaa kansainvälistä perintää yritysperinnässä käytettyjen keinojen näkökulmasta, sillä konserniyrityksen kansainvälinen saatavien perintäprosessi hoidetaan tällä hetkellä kokonaan Suomen toimistolta käsin. Rajaus yritysperintään tehtiin, koska Yritys X:n asiakaskunta koostuu ainoastaan yrityksistä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu kuvion (kuvio 1) havainnollistamasta kuudesta pääluvusta, jotka ovat: johdanto, saatavien perintä, saatavien perintä Euroopassa, tutkimuksen toteutus, tutkimustulokset ja pohdinta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö jakautuu sisällöllisesti kahteen suurempaan kokonaisuuteen, teoreettiseen viitekehykseen ja empiiriseen osaan. Teoreettisessa viitekehyksessä tuodaan esille mitä alalla aiheesta jo tiedetään, kuka aiheesta on tutkinut, sekä minkälaiset mallit ja teoriat ilmiöön liittyvät (Kananen 2019, 38). Se toimii laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun perustana, ja on myös tärkeässä osassa laadullisen aineiston analyysiä. Rakentaessaan tutkimukselle teoreettista viitekehystä, tutkija ikään kuin asettaa silmilleen tietyt lasit, joiden

kautta hän tarkastelee aineistoaan. (Juuti & Puusa 2020, 81–82.) Opinnäytetyön luvut 1–3 lukeutuvat teoreettiseen viitekehykseen.

Opinnäytetyön empiirinen osa käsittää opinnäytetyön luvut 4 ja 5. Empiirisessä osiossa kerätään tutkimusongelman kannalta olennaista aineistoa, joka analysoidaan ja saadut tutkimustulokset esitellään (Kananen 2017, 17). Opinnäytetyön luku 4 esittelee tutkimuksen toteutuksen, eli tutkimus-, aineistonkeruu-, ja analysointimenetelmävallinnat, sekä miten valintoihin päädyttiin. Luku 5 esittelee aineistosta nousseet tutkimustulokset. Tutkimustulokset on jaettu alalukuihin, jotka jäsentävät tutkimustulosten osa-alueet. Tutkimustuloksilla vastataan opinnäytetyön pääongelman ratkaisemiseksi laadittuihin alaongelmiin.

Viimeinen luku, eli opinnäytetyön 6 luku on pohdinta, jossa tarkastellaan työtä kokonaisuutena, pohditaan toteutetun tutkimuksen ja tutkimustulosten suhdetta teoreettiseen viitekehykseen, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja esitetään kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Luvussa pohditaan myös opinnäytetyöprosessia ja omaa ammatillista kehittymistä.

Peittomatriisi (taulukko 1) havainnollistaa opinnäytetyön tutkimuksen alaongelmien, teoreettisen viitekehyksen ja haastatteluteemojen välisen yhteyden.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Haastatteluteema
Miten Yritys X:n Euroopan saatavien perintää hoidetaan tällä hetkellä?	2	5.1	1
Mitä keinoja Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamisessa voidaan käyttää?	2	5.2	2
Mitä perintäkeinoja Norjassa käytetään ja miten niiden käyttöä rajoitetaan?	3	5.3	3, 4

1.3 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyössä käsiteltävien aiheiden selventämiseksi opinnäytetyölle määriteltiin kaksi keskeistä käsitettä. Käsitteet määriteltiin siten, mitä niillä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan. Opinnäytetyön kannalta keskeiset käsitteet ovat kansainvälinen saatavien perintä sekä keino.

Kansainvälisellä saatavien perinnällä tarkoitetaan Euroopan sisäistä, rajat ylittävää tapahtumaa, jossa velallisen kotipaikka sijaitsee eri maassa kuin saatavaa perivä velkoja. Kansainvälinen saatavien perintä eroaa olennaisesti kotimaan perinnästä, sillä kansainvälistä saatavien perintää sääntelevät velallisen kotimaan kansalliset lait. Myös tuomioistuimet toimivat eri maissa eri tavalla, joten kun yrityksillä ei ole muuta vaihtoehtoa kuin periä saatavaa oikeusteitse, voivat yritykset kohdata merkittäviä esteitä muiden maiden säännöksissä. Moni kokeekin kansainväliset oikeusasiat niin haastaviksi, että saattaa luopua kokonaan asian tuomioistuimeen saattamisesta. (Freedman 17.3.2021; Lindfors 2012, 18.)

Keinolla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä menettelyä, jonka avulla on mahdollista tehostaa kansainvälistä saatavan perintää. Keinoiksi luetaan kaikki vapaaehtoiset sekä oikeudelliset saatavien perintäkeinot. Myös erilaiset perinnänhallintakeinot luetaan keinoiksi. Keinojen avulla voidaan reagoida esimerkiksi velallisen arveluttavaan tai muuten toimenpiteitä kaipaavaan maksukäyttäytymiseen.

1.4 Työn tausta

Yritys X on mahdollistanut tämän opinnäytetyön laatimisen, sillä se toteutettiin tälle toimeksiantona. Yritys X toimii Suomessa, mutta sillä on toimintaa kansainvälisillä markkinoilla Euroopan sisällä, sekä kasvavaa liiketoimintaa Norjassa. Yrityksellä on tällä hetkellä työntekijöitä Suomessa noin kolmesataa, ja kansainväliseen perintään liittyviä työtehtäviä hoitaa pääasiallisesti yrityksen kuudesta henkilöstä koostuva taloustiimi. Yrityksen eurooppalaisten asiakkaiden määrä on kasvanut vauhdilla, ja työntekijöiden tulee perintätehtävien ohella hoitaa muitakin työtehtäviä. Tästä syystä sopivia Euroopan saatavien perinnän tehostamistoimenpiteitä ei ole nykytilassa ehditty tutkimaan.

2 Saatavien perintä

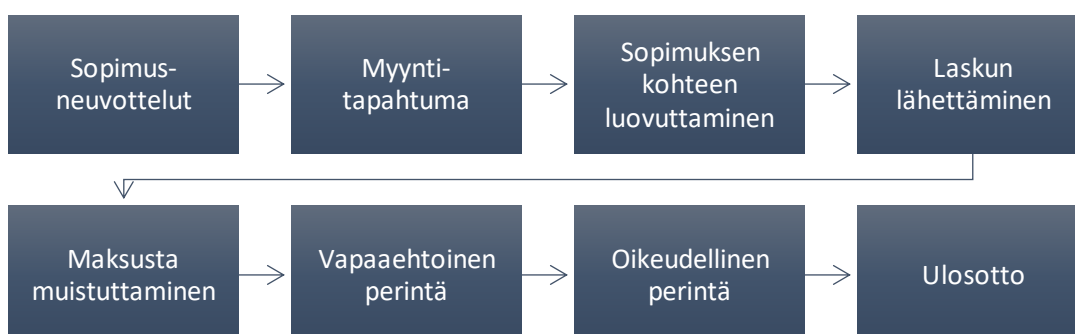
Perinnällä tarkoitetaan perintälain 1 §:n tarkoittamalla tavalla toimintoja, joiden perimmäinen tarkoitus on saada velallinen vapaavalintaisesti maksamaan eräännytynyt saatava (laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Perintää ovat siis kaikki ne velkojan toimet, jotka suoritetaan laskun eräännyttyä, ja joiden tavoite on saada velallinen maksamaan velkojan saatava ilman oikeudellista perintää. Yrityisperinnässä sopimuksessa tai laskulla lukee yleensä päivä, johon mennessä saatava tulee maksaa.

Saatavien perinnän keskeisin toimija on itse velkoja. Perintä on tehokkaimmillaan pitkälti automatisoitu ja toimii rutiininomaisesti etukäteen määritellyä luottopolitiikkaa noudattaen. Suuri osa saatavien perinnästä suoritetaan osana yhteisöjen ja yritysten taloushallinnon rutiineja. (Willman 2019, 9–11.) Saatavien perintä alkaa laskun eräpäivästä ja loppuu viimeistään saatavan lopulliseen vanhenemiseen.

Ymmärtääkseen saatavien perinnän taustaa, käsitteitä ja keinovalikoimaa, on aiheellista tutustua ensin saatavan ja velkasuhteen syntymiseen, vapaaehtoiseen ja oikeudelliseen saatavien perintään, sekä vapaaehtoista perintää sääntelevään perintälakiin. Seuraavat alaluvut 2.1–2.4 käsittelevät edellä mainittuja aihealueita.

2.1 Saatavan ja velkasuhteen synty sopimuksen perusteella

Luottokaupasta ja sen pohjalta muodostuvasta saatava- ja velkasuhteesta voidaan puhua silloin, kun tavara tai palvelu toimitetaan ennen suunniteltua maksusuoritusta (Lindström 2014, 6). Kun myyjä on luovuttanut sopimuksessa määritellyn kaupan kohteen, syntyy ostajalle maksuvelvollisuus. Ostajan maksuvelvollisuus on myyjälle saamisoikeus eli saatava. Saatava voi myös syntyä ennen sopimuksessa mainitun tehtävän suorittamista, jos näin on erikseen sovittu. Ostaja saattaa esimerkiksi maksaa hinnasta kymmenen prosenttia tiettyyn päivään mennessä, jonka jälkeen sopimuksen kohde luovutetaan. (Lindström 2014, 62–63.)



Kuvio 2. Saatavan synty ja elinkaari (mukaiillen Lindström 2014, 5)

Sitovan sopimuksen syntyminen käsitykset vaihtelevat eri oikeusjärjestyksissä. Suomen oikeusjärjestyksen pääsäännön mukaan voimassa on muotovapaus, eli osapuolet saavat itse määrittellä sopimuksensa muodon. Täten kirjallinen sopimus on pääsäännön mukaan yhtä pätevä kuin suullinen. Muotovapaudesta huolimatta on toki suositeltavaa, että ainakin merkittävimmät kansainväliseen kauppaan liittyvät sopimukset laaditaan kirjallisesti. (Lehtonen ym. 2021, luku 18.)

2.2 Vapaaehtoinen saatavien perintä

Vapaaehtoisen saatavien perinnän pyrkimyksenä on, että perintä toteutetaan pikaisesti, taloudellisesti, ja velalliselle mahdollisimman vähän harmia aiheuttaen (Lindström 2014, 220). Se jää yleensä velallisen ja velkojan keskinäiseksi asiaksi, ja jos saatava maksetaan, välttyy velallinen maksuhäiriömerkinnältä (Niemi 2014, 148). Vapaaehtoisessa perinnässä tulee kiinnittää huomiota perintärytmiin, jonka tulee olla yrityksillä kuluttajia nopeampi. Nopea perintärytmi on perusteltua, sillä mitä kauemmin odotetaan toimenpiteitä saatavan vastaanottamiseksi, sitä pienemmät ovat mahdollisuudet sen vastaanottamiseen. (Lehtonen ym. 2021, luku 7; Dunn 2011, luku 2.) Velalliselle tulee kuitenkin antaa riittävästi aikaa saatavan maksamiseen, tai mahdollisesta palvelun tai tuotteen virheestä ilmoittamiseen.

2.3 Oikeudellinen saatavien perintä

Mikäli oikeudellinen perintä ei tuota tulosta, seuraa tarvittaessa saatavan oikeudellinen perintä. Velkojalla on kuitenkin päätävävalta jatkotoimenpiteiden toteuttamisesta. Oikeudellisen perinnän päätavoitteena on, että velallinen maksaa saatavan. Oikeudellisen perinnän toissijaisena tavoitteena on täytäntöönpanoperusteen eli ulosottooperusteen hankkiminen. Ulosottooperusteen avulla velkoja voi turvautua ulosottomiehen apuun saatavan ulosmittaamiseksi velallisen omaisuudesta. (Willman 2019, 125; Lindström 2014, 291.)

Velallisen kriittiset maksuhäiriöt hankaloittavat oikeudellisessa perinnässä onnistumista. Ennen oikeudellisen perinnän aloittamista tulisi varmistua siitä, että velallisella on tarpeeksi varallisuutta velan suorittamiseen joko oikeudellisen perinnän aikana tai ulosotossa. Oikeusteitse toteutettavaan perintään ei kannata ryhtyä tilanteessa, jossa perintäkulut voivat nousta perittävän saatavan pääoman suuruiseksi. (Lindström 2014, 294.) Velallisen taloudellisen tilanteen ollessa heikko, tappioiden lisääminen epävarmalla ja kalliilla, vuosia kestävällä oikeusprosessilla ei ole järkevää myöskään siksi, koska kuluriski on oikeudellisessa perinnässä ensisijaisesti velkojalla. On hyvä kuitenkin muistaa, että velalliset saattavat venyttää maksujaan luottaessaan siihen, ettei velkoja ryhtyisi kalliisiin oikeudellisiin toimenpiteisiin. Maksu saatetaankin vastaanottaa silloin, kun oikeudelliset toimenpiteet ovat aloitettu ja velkoja on viestittänyt velalliselle vievänsä asian loppuun asti.

Nopeuden merkitys korostuu myös oikeudellisessa perinnässä. Mitä nopeammin perintä aloitetaan, sitä todennäköisemmin velkoja voi turvata saatavansa. (Lehtonen ym. 2021, luku 19; Lindström 2014, 292–294.)

2.4 Suomen lainsäädäntöä

Suomen vapaaehtoista saatavien perintää on vuodesta 1999 lähtien säännellyt laki saatavien perinnästä eli perintälaki. Perintälaki on yleislaki, joten mikäli jostain seikasta säädetään eri lainsäädännössä, ei lakia sovelleta. Perintälain 2 § kuitenkin täsmentää, että perintälaki on pakottava, eikä lain säännöksistä saa poiketa velallisen vahingoksi. (Willman 2016, 19; perintälaki.)

Suomen perintälakia on uudistettu viimeksi tammikuussa 2021, tosin vain toistaiseksi. Uudistuksen keskeisenä tavoitteena on ollut helpottaa vallitsevasta epidemiasta kärsineiden yritysten taloudellisia vaikeuksia, joita velkojen ja laskujen viivästyskulut osittain pahentavat. Laki on aiemmin sisältänyt yksityiskohtaista sääntelyä perintäkuluista ainoastaan kuluttajasaatavien kohdalla, joten lakiin sisällytettiin muidenkin kuin kuluttajasaatavien osalta säädökset siitä, kuinka monesta perintäkeinosta saa vaatia korvausta, ja minkälaisia keinot saavat olla. (Hallituksen esitys 191/2020.) Suomen perintälain väliaikainen muutos oli alun perin voimassa kesäkuun 2021 loppuun asti, mutta lakimuutoksen kesto on pidentetty huhtikuun 2022 loppuun saakka. Jatkoajan tavoite on ollut antaa lisää aikaa, kunnes perintälakiin saadaan sisällettyä pysyvät muutokset myös yrityssaatavien osalta (Yli-Houhala 8.6.2021).

Suomessa vapaaehtoisessa perinnässä tulee noudattaa perintälain 4 §:n yleislausekkeen mukaista hyvää perintätapaa. Hyvän perintätavan säännöksen on tarkoitus kattaa kaikki velallisen kannalta sopimattomat painostuksen muodot ja epäasialliset menettelyt. (Perintälaki; Niemi 2014, 152.) Perinnässä ei saa perintälain 4 §:n mukaan antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista. Perinnässä ei saa myöskään aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja, tai vaarantaa velallisen yksityisyyden suoja. Myöskään vanhentunutta tai riidanalaista saatavaa ei saa periä. (Perintälaki.)

2.5 Keinoja saatavien perintään

Kuten aiemmissa luvuissa todettiin, on velkojalla mahdollisuus ryhtyä saatavan vapaaehtoiseen, tai tarvittaessa oikeudelliseen perintään. Toimenpiteiden valintaan vaikuttavat saatavan määrä ja velkojan resurssit saatavan perimiseksi. Jotta kansainvälisessä saatavien perinnän tehostamisessa käytetyistä keinoista saataisiin tutkimusta varten pohjustava käsitys, tutustutaan niihin seuraavissa luvuissa 2.5.1–2.5.11. Saatavien perintäkeinoiksi

luetaan mukaan myös ensimmäiseksi esiteltävät luottopolitiikka ja luottovakuutus, sillä luottopolitiikka on perinnän kokonaishallintaan liittyvä tehostamiskeino ja luottovakuutus riskinhallintaan liittyvä tehostamiskeino. Luottopolitiikan ja -vakuutuksen jälkeen perehdytään perinnässä käytettyihin keinoihin kirjeperinnästä ulosottoon asti.

2.5.1 Luottopolitiikka

Luottopolitiikan laatiminen on tärkeä osa liiketoiminnan suunnittelua yrityksen kokoa katsoen. Jokaisella yrityksellä on luottopolitiikka, vaikka sitä ei huomattaisi, mutta sen tulisi olla aina kirjallisen muotonsa lisäksi yrityksen johtoryhmän hyväksymä. (Lindström 2014, 4; Lehtonen ym. 2021, luku 3.)

Luottopolitiikassa sanellaan usein yrityksen laskutus-, maksumuistutus- ja perintärutiinit. Sen tulisi sisältää tiedot siitä, kuka tekee luottopäätökset ja millaisten tietojen pohjalta päätökset tehdään, mihin päätökset kirjataan, ketä päätökset toteuttavat, ja kenelle päätöksistä tulee ilmoittaa. Luottopolitiikka määrittelee myös esimerkiksi sen, kuinka suuren kokonaisluottoriskin yritys on valmis ottamaan, ja kuinka paljon luottotappioita yritys pystyy yhden tai useamman tilikauden aikana kestämään. (Lindström 2014, 4–5.) Luottopolitiikka tulee tehdä yrityskohtaisesti, sillä kaikille sopivan malliluottopolitiikan laatiminen on mahdotonta. Luottopolitiikkaan vaikuttavia seikkoja ovat esimerkiksi seuraavat kysymykset: ovatko asiakkaat yrityksiä vai kuluttajia, ovatko myytävät hyödykkeet tavaroita vai palveluja, mikä on kertakaupan koko, myydäänkö nappeja vai autoja, onko vakuuksia saaminen mahdollista, mikä on asiakkaiden koko ja määrä, mikä on toimialakohtainen kilpailutilanne ja kannattavuus, sekä toimialalle tyypilliset kauppatavat. (Lehtonen ym. 2021, luku 3.)

Bullivantin (2016, 52) mukaan sana ”politiikka” voi kuulostaa jonkun mielestä luotaantyöntävältä, mutta se tarkoittaa kaikessa yksinkertaisuudessaan, että ”tämä on meille mieluisin tapa toimia”. Luottopolitiikan laatimiseen tulisi osallistua henkilöitä jokaiselta yrityksen osastolta. Kun kaikki tahot pääsevät osallistumaan päätöstentekoon, saadaan he myös sitoutumaan yhteiseen luottopolitiikkaan. (Lehtonen ym. 2021, luku 3.) Luottopolitiikan tavoitteena on torjua luottotappioiden muodostumista ja ennaltaehkäistä erääntyneiden saatavien liiallista kasvamista. Tiukka luottopolitiikka antaa myös myönteisen kuvan tunnollisesti maksaville velallisille ja auttaa samalla ehkäisemään huonojen maksajien asiakaskuntaan kerääntymisen. (Lindström 2014, 4; Lehtonen ym. 2021, luku 3.)

2.5.2 Luottovakuutus

Luottovakuutuksen tarkoituksena on suojata velkojayritystä luottotappioiden varalta, ja vakuutusnottajana toimii tyypillisesti yritys, joka myy palveluja tai tavaroita toiselle yritykselle. Vakuutuksen tapaturmana on usein palveluja tai tavaroita ostaneen yrityksen kyvyttömyys maksaa. (Rantala & Kivisaari 2014, 580.)

Vakuutus neuvotellaan kattamaan koko vakuutusnottajan asiakaskuntaa tai vähintään jotain sen tuote- tai asiakasryhmää. Vakuutus voi koskea esimerkiksi myyntiä tietylle toimialalle, myyntiä tiettyyn maahan tai tietyn tuoteryhmän myyntiä. Järjestelyn tarkoituksena on ehkäistä vakuutusnottajan mahdollisuutta valita vakuutukseen pelkästään huonoiksi ennakoimiaan maksajia. Vakuutus korvaa yleensä lopullisesta nettovahingosta 75–95 prosenttia, jolloin vakuutusnottajan omavastuuksi jää 5–25 prosenttia. Vakuutuksen lopulliset ehdot ovat kuitenkin vakuutuksen ottajan ja tarjoajan välisiä sopimusneuvottelukysymyksiä. (Rantala & Kivisaari 2014, 580.)

Aikataulun merkitys on tärkeä, jos velkojalla on luottovakuutuksen kaltainen vakuutusjärjestely, johon liittyvät perintätoimenpiteet tämän on käynnistettävä määräajassa. Määräajan laiminlyönyt velkoja voi pahimmassa tapauksessa menettää sen turvan, jonka hän on vakuutuksella halunnut hankkia. (Lehtonen ym. 2021, luku 19.)

Luottovakuutus voi Leppäsen (2020, 36) mukaan luottotappioilta suojaamisen lisäksi parantaa myös yrityksen kilpailuasemaa kansainvälisillä markkinoilla. Luottovakuutus voi oikein käytettynä nostaa yrityksen avoinna olevien saatavien sietokykyä, nostamalla samalla tehokkaasti yrityksen luotonantokykyä. Luottovakuutus tekee tämän pienentämällä mahdollisen luottotappion vaikutusta. (Bullivant 2016, 378.)

2.5.3 Kirjeperintä

Vapaaehtoiset perintätoimenpiteet alkavat tyypillisimmin maksumuistutuksesta. Maksumuistutus on joko velkojan itse tai velkojan toimeksisaajan kuten perintätoimiston toimitama kirjallinen tiedote siitä, että lasku on eräpäivän jälkeen yhä maksamatta. Maksumuistutukselle ei ole säädetty laissa määrämuotoa, joten se voidaan toimittaa asiakkaalle joko suullisessa, sähköisessä, tai kirjallisessa muodossa. Muistutuksen voi periaatteessa lähettää vaikka tekstiviestitse. (Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry 2019, 4; Willman 2019, 149.) Maksumuistutus kannattaa lähettää velalliselle pian laskun erääntymisen jälkeen, kuitenkin perintälain rajoitusten puitteissa. Jos velkojalla on yhteistyö perintätoimiston kanssa, tulisi maksumuistutuksia lähettää Lindströmin (2014, 178) mukaan yksi, korkeintaan kaksi, ennen kuin saatava lähetetään perintäyhtiöön. Monet paljon laskuttavat suur-

yritykset ovat myös luopuneet toisesta maksumuistutuksesta, sillä se vie usein turhaa aikaa. Kirjeperintä ei aikaansaa suuria henkilöstökuluja, ja se on tehokas keino kappalemääräisesti suuriin, mutta euromääräisesti pieniin saataviin. Kirjeperintä onkin yksinkertaisin ja kustannustehokkain keino tavoittaa velallinen. (Lehtonen ym. 2021, luku 7; Lindström 2014, 273; Willman 2019, 94.)

Maksumuistutusta tiukkasävyisempi maksuvaatimus on perintätoimiston tai muun velkojan tai toimeksisaajan lähettämä perintäkirje, joka toimitetaan, jos laskua ei ole maksettu muistutuksesta huolimatta. Jos maksuvaatimusta ei makseta, asiasta voidaan tehdä käräjäoikeudelle haastehakemus maksutuomion saamiseksi. (Hietanen 29.5.2021.)

Perintäkirjeessä kannattaa mainita viivästyskorosta, perintäkuluista, perintätoimistoon siirrosta, mahdollisesta oikeudenkäynnistä ja ulosotosta. Kaikkia seuraamuksia ei tarvitse toteuttaa, mutta myös turha uhkailu on syytä jättää kirjeperinnästä pois. Kaikkien seuraamusten mainitseminen ei ole välttämätöntä ensimmäisessä perintäkirjeessä, ellei perintäkirje jää ainoaksi ennen saatavan siirtämistä ulkopuoliselle perintä- tai asianajotoimistolle. Kirjeiden tulee olla hieman erilaisia ja kuten tavanomaisessakin perinnässä, sävyn tulee tiukentua. Kaikkien keinojen tulee olla lainmukaisia. Myös sähköposti on erinomainen viestintäapukeino, sillä se on edullinen ja nopea. Sähköpostin haaste on siinä, ettei voida olla varmoja siitä, onko vastaanottaja vastaanottanut viestin. (Lehtonen ym. 2021, luku 7, 10.)

2.5.4 Perintäkulut Suomessa

Luvussa 2.4 aiemmin lyhyesti esitelty perintälain lakimuutos sääntelee Suomen perintäkulujen enimmäiskuluja muidenkin kuin kuluttajasaatavien osalta.

Perintälain väliaikaisen lakimuutoksen 3 b §:n mukaan kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla lähetetystä maksumuistutuksesta sekä maksuajan pidennyksestä on mahdollista vaatia yritysvelalliselta korkeintaan 10 euroa (perintälaki). Maksuvaatimuksen enimmäismääriä säännellään ainoastaan ammattimaista perintää harjoittavien osalta. Perintälain 3 e §:n mukaan muuta kuin kuluttajasaatavaa perittäessä saa saman saatavan perinnästä velalliselta vaatia perintäkuluina kokonaisuudessaan korkeintaan 230 euroa, jos saatavan pääoma on korkeintaan 500 euroa ja 480 euroa, jos saatavan pääoma ylittää 500 euroa. Velalliselta saa vaatia säädetyin määrin ylittävät perintäkulut, mikäli perinnän suorittaminen on osoittautunut erityisen haastavaksi, eikä toteutettuja perintätoimenpiteitä voida pitää kohtuuttomina ottaen huomioon erityisesti saatavan pääoman määrän. Tässä tilanteessa velalliselle on kuitenkin esiteltävä erittely vaadittujen perintäkulujen perusteista ja

ilmoitettava syyt, joiden vuoksi kulut ylittävät sovellettavien kokonaiskuluvastuun enimmäismäärän. (Perintälaki.)

Ennen perintälain väliaikaista lakimuutosta velalliselta sai periä velkojalle aiheutuvat, kohtuulliset kulut. Kohosen (22.3.2018) mukaan kohtuullisten kulujen käsite on tarkentunut viimeistään viranomaisten sanelemana. Perintätoimintaa valvovat Etelä-Suomen aluehallintoviranomaiset ovat pääsääntöisesti katsoneet yli 100 euron kulut kohtuuttomiksi, ellei perinnän työmäärä ole kasvanut huomattavasti (Reinikainen 9.1.2020).

2.5.5 Puhelinperintä

Puhelinperinnän avulla pyritään aikaansaamaan lisätehoa henkilökohtaisella vaikuttamisella velalliseen. Puhelinperintä on telemarkkinoinnin vaativin laji, ja se edellyttää huolellista valmistautumista, sillä ammattitaidottomasti toteutettu puhelinperintä voi johtaa velkojan kannalta jopa aiempaa huonompaan tilanteeseen. Ammattitaidottomasti ja puutteellisesti hoidettu puhelinperintä voi ajautua siihen, että velallinen johtaa keskustelua, ja lopulta velkoja on pahoillaan siitä, että edes soitti. (Lindström 2014, 275; Niemi 2014, 275.)

Puhelinperintä edellyttää valmistautumista. Ennen puhelua on päätettävä, mihin soitolla pyritään. Puhelinperinnän toteuttajan on johdettava neuvottelua. Puhelinperinnän tärkein viesti on maksamaton saatava ja sen nopean maksun välttämättömyys. Tämä asia tulee tuoda esille jo heti keskustelun alussa, sillä näin pysytään aiheessa ja samalla rajataan puhelinperintään käytettyä aikaa. Puhelinperinnän aikana saadaan yleensä myös muuta, itse saatavan perintään suoranaisesti liittymätöntä tietoa, jotka on syytä taltioida. Tiedot voivat olla tarpeellisia mahdollisen oikeudellisen perinnän aikana. (Niemi 2014, 275; Lehtonen ym. 2021, luku 7; Lindström 2014, 276–277.)

Bullivant (2016, 317) esittää, että puhelinperintä on ollut jo pitkään merkittävässä roolissa yrityksen rahavirran parantamisessa, sillä se on välitön yhteydenottomenetelmä. Toisaalta erityisesti isoissa yrityksissä, joissa henkilöstöä on runsaasti, voi maksuista päätösvaltaisen henkilön tavoittaminen osoittautua haastavaksi. Pienessä yrityksessä puhelimitse kannattaakin tavoitella toimitusjohtajaa tai itse yrittäjää, suuremmassa yrityksessä talouspäällikköä. Puhelinperintä on merkittävästi kirjeperintää kalliimpaa, jonka vuoksi sitä on syytä käyttää harkitusti. Se kannattaa parhaiten isohkoissa yrityssaatavissa, ja se tehoaa hyvin velallisiin, jotka eivät ole ennen olleet maksuvaikeuksissa. (Lindström 2014, 277; Lehtonen ym. 2021, luku 7; Niemi 2014, 273.)

2.5.6 Perintäneuvottelu

Velkojan ja velallisen välinen perintäneuvottelu voidaan toteuttaa puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Jos kyse on pienistä saatavista, on yleensä kannattavaa pyrkiä hoitamaan asia puhelimitse tai ainakin niin, että velallinen saapuu velkojan luokse. Perintäneuvotteluissa tarvitaan perintätietoa ja neuvottelutaitoja, ja se muistuttaa myyntineuvottelua. Perintäneuvottelussa asiakas halutaan saada maksamaan tietty saatava, myyntineuvottelussa taas saada tämä ostamaan tietty tuote. Hyvä neuvottelija pitää aloitteen itsellään ja johdattaa keskustelua haluamaansa suuntaan. (Niemi 2014, 149; Lehtonen ym. 2021, luku 7.)

Velalliselle kannattaa painottaa, että molempien osapuolten yhteisenä päämääränä on velallisyhtiön menestyminen. Muussa tilanteessa myös saatava jää maksamatta, ja velkoja menettää asiakkaan, joka voi maksuvaikeuksista selviytyttyään olla hyvä ja lojaali asiakas, joka muistaa kuinka velkoja oli valmis joustamaan ja auttamaan tätä vaikean ajan yli. Neuvotteluja ei ole kuitenkaan aiheellista jatkaa, jos velallisen tilinpäätös ja muut tiedot ovat toivottomat. (Lehtonen ym. 2021, luku 8.)

2.5.7 Maksuviivästysdirektiivi

Maksuviivästysdirektiivin tavoitteena on kaupallisissa toimissa tapahtuvien maksuviivästysten ehkäiseminen, jotta Euroopan sisämarkkinoiden toiminta voitaisiin varmistaa, ja yritysten kilpailukykyä edistää. Direktiiviä sovelletaan ainoastaan yritysten välisiin sopimuksiin. Maksuviivästysdirektiivi on minimidirektiivi, eli jäsenvaltiot voivat pitää tai antaa voimassa säännöksiä, jotka suojaavat velkojaa direktiivin säännöksiä tehokkaammin. (Lindström 2014, 168; Auvinen 8.10.2013.)

Velkoja on maksuviivästysdirektiivin mukaan oikeutettu viivästyskorkoon sopimuksessa määrätystä eräpäivästä lähtien. Mikäli eräpäivää ei ole sopimuksessa määritelty, on velallinen veloitettu maksamaan velalliselle viivästyskorkoa 30 päivää laskun lähettämishetkestä lähtien. Maksuajasta voidaan kuitenkin sopia aina 60 päivään asti. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus kaupallisissa toimissa tapahtuvien maksuviivästysten torjumisesta 2011/7/EU.) Jos elinkeinoharjoittajien välinen maksu viivästyy siten, että velkoja on oikeutettu viivästyskorkoon, on velkojalla myös oikeus saada velalliselta 40 euron vakiokorvaus perintäkuluista (Bräysy 2013, 25). Velkoja on oikeutettu saamaan velalliselta korvausta perintäkuluista 40 euron ylittävästä osuudesta ainoastaan silloin, kun ylittävä osuus katsotaan kohtuulliseksi ja velallisen aiheuttamaksi (maksuviivästysdirektiivi).

Maksuviivästysdirektiivin mukainen viivästyskorko on kahdeksan prosenttia korkeampi kuin Euroopan unionin keskuspankin asettama viitekorko. Jos jäsenvaltion valuutta ei ole

euro, käytetään viitekorkona jäsenvaltioiden keskuspankin asettamaa korkoa. Suomessa viitekoron julkaisee puolivuositain Suomen Pankki. Viitekorko on Suomessa kirjoitushetkellä nolla prosenttia, ja se on pysynyt muuttumattomana vuodesta 2016. (Maksuviivätsydirektiivi; Suomen pankki 2021.)

2.5.8 Reklamaatiokäsittely

Reklamaatio on ilmoitus virheestä, ja ostaja viestii sillä myyjälle hyödykkeestä ilmenneestä virheestä ja siihen liittyvistä vaatimuksista.

Aiheelliset reklamaatiot kannattaa ottaa vakavasti ja hoitaa pois alta nopeasti. Laskutukseen ja tavaran tai muun hyödykkeen toimitukseen liittyvien reklamaatioiden tunnollinen käsittely on nimittäin tärkeää jo pelkästään asiakaspalvelun näkökulmasta. Vaikka ostajalla on oikeus kieltäytyä maksamasta saatavan riitaista osaa, saattaa tämä jättää kuitenkin koko saatavan maksamatta, kunnes reklamaatiotilanne on ratkennut. Mikäli velallinen on riitauttanut saatavan aiheellisesti, saatavasta voidaan periä riitauttamaton osa sitä nopeammin, mitä nopeammin hyvitys tehdään – ja sitä aiemmin mahdollisesti epätyytyväinen asiakas saadaan jatkamaan liiketoimintaa. (Lehtonen ym. 2021, luku 5, 19; Bullivant 2016, 223.)

Talousosaston ja myynnin yhteistyö on reklamaatiotilanteissa tärkeää. Velallisen ajoissa saapunut ja aiheellinen reklamaatio ei saisi hautautua yrityksessä esimerkiksi myyntiosastolle talousosaston käynnistäessä jo mahdollisesti oikeudellisia toimenpiteitä (Lehtonen ym. 2021, luku 19). Aiheeton reklamaatio tehdään usein vasta perintävaiheessa. Tällöin ostaja tiedottaa vasta perinnän alettua hyödykkeen virheestä tarkoituksenaan vapautua joko kokonaan tai osittain maksuvelvollisuudestaan. Jos sopimusosapuolet ovat eri mieltä saatavan perusteesta tai sen määrästä, asiasta on tullut riitainen. Riitautettu saatava vaikuttaa merkittävästi saatavan perintään, sillä riitautettua saatavaa voidaan periä ainoastaan oikeudellisen perinnän keinoin. (Lehtonen ym. 2021, luku 19; Liukka 17.10.2015.)

2.5.9 Maksusuunnitelma

Maksusuunnitelma on tarkoituksenmukainen tilanteessa, jossa velallinen ei kykene suoriutumaan velasta täysimääräisesti eräpäivään mennessä, mutta suoritus on mahdollista suorittaa joustavammassa aikataulussa. Se tehdään usein velallisen aloitteesta. (Lindström 2014, 55; Wilman 2019, 57.) Maksusuunnitelma on velallisen heikossa maksutilanteessa vartenotettava vaihtoehto, sillä velallisen on mahdollista välttää sen avulla maksuhäiriömerkinnän lisäksi perinnän myöhäisemmät, tuntuvammat kulut.

Kuten perintälain 4 §:n hyvässä perintätavassa painotetaan, velkojan tulisi pääsääntöisesti suhtautua vastuullisesti velallisen aikeeseen maksaa saatava sovitun maksuaikataulun mukaisesti. Vastuullinen suhtautuminen ei kuitenkaan tarkoita, että velkojan olisi suosituttava itselleen taloudellisesti kannattamattomaan järjestelyyn. Se kuvaa yrityksen tahtotilaa toimia oikein. (Perintälaki; Lindström 2014, 44; Niemi 2014, 153.)

2.5.10 Ulkoistettu saatavien perintä

On väistämätöntä, että jokaisessa myyntiä suorittavassa yrityksessä osa saatavista jää maksamattomaksi perintäyöntekijöiden parhaista yrityksistä huolimatta. Tätä ei tarvitse ottaa kritisointina henkilöstön tai yrityksen menettelytapojen osalta, sillä jotkut velalliset eivät sopimusehdoista huolimatta maksa ennen kuin heidän on aivan pakko. (Bullivant 2016, 343.) Perintä maksaa aina, itsetoteutettunakin. Tässä kohtaa perintää velkojan tulee punnita henkilöstökustannuksia ja velallisen perimiseen käytettyä aikaa siihen, kuinka paljon ulkoistettu perintä kustantaa (Lehtonen ym. 2021, luku 19; Bullivant 2016, 343). Usein ulkopuolinen taho tai sen uhka lisää perinnän tehoa. Velallinen maksaa usein ulkopuolisen perintää hoitavan tahon lähettämän kirjeen helpommin, kuin yrityksen itse lähettämän kirjeen. (Lehtonen ym. 2021, luku 7.)

Kansainvälisessä perinnässä noudatetaan yleensä provisiopohjaista hinnoittelua, jolloin perintätoimisto veloittaa sovitun provision saatavan kertyneestä määrästä. Mitä kauempana velallinen Suomesta sijaitsee, sitä suurempi on usein myös provisioprosentti. Kun saatavaa ei kerry, on melko yleisesti käytössä vain pieni perintämaksu. Provisiohinnoittelun hyvä puoli on se, että vapaaehtoinen perintä ei aikaansaa suuria kustannuksia tilanteessa, jossa saatavaa ei kerry. Oikeudellinen perintä toteutetaan usein toimenpideveloituksin. (Lehtonen ym. 2021, luku 19.)

Kansainvälisessä perinnässä on usein myös juridisia eli oikeudellisia kysymyksiä, joiden selvittäminen edellyttää kansainväliseen kauppaan erikoistunutta juristia, joka kykenee selvittämään riitaisetkin asiat. Riidaton saatava muuttuu monessa tapauksessa perinnän aikana riitaiseksi, ja vastapuolen kysymyksiin on aiheellista vastata sovellettavaan lakiin ja sopimuksen sisältöön viitaten. (Lehtonen ym. 2021, luku 19.) Rapcsákin (23.8.2018) mukaan ulkopuolisen asiantuntijan hyödyntäminen voi osoittautua erittäin tehokkaaksi, mikäli hän osaa puhua velallisen käyttämää kieltä riittävän hyvin voidakseen käsitellä taloudellista ja oikeudellista terminologiaa.

Ulkopuolisen asiantuntijan puoleen tulisi kansainvälisessä perinnässä kääntyä, jos saatavaa ei ole saatu kotiutettua yrityksen omilla perintäkeinoilla 30–60 päivän kuluessa (Lehtonen ym. 2021, luku 19).

2.5.11 Ulosotto

Jotta kaupankäynti, luotonanto ja muu yhteiskunnan taloudellinen toiminta ei heikentyisi, on olemassa maksu- ja muiden velvoitteiden pakkotäytäntöönpanojärjestelmä, eli ulosotto (Koulu & Lindfors 2016). Sen tavoite on varmistaa, että perittäväksi tullut velka maksetaan, jonka vuoksi velallisen omaisuutta ja tuloja ulosmitataan niin paljon, että velka tulee maksetuksi. Ulosotto on mahdollista aloittaa, kun velallinen on maksuhaluton. (Ulosottolaitos 2020; Niemi 2014, 230.)

Osa laskuista, kuten eräät vakuutusmaksut ja verot, ovat suoraan täytäntöönpanokelpoisia, joka tarkoittaa sitä, että velkoja voi viedä ne suoraan ulosottoon. Jos saatava ei ole suoraan ulosottokelpoinen, on velkojan haettava asialle käräjäoikeuden tuomio tai päätös, joka tulee vireille haastehakemuksella. Oikeudenkäynnissä saatavan oikeellisuus tutkitaan, ja sen maksuvelvollisuudesta määrätään. (Oikeus.fi 2021.)

Mikäli velallinen ei noudata käräjäoikeuden määräystä vapaaehtoisesti, voidaan ratkaisu panna täytäntöön ulosoton avulla. Asia ei tule ulosottoon automaattisesti vireille, vaan velkojan on toimitettava ulosottomiehelle ulosottohakemus ja liittää hakemukseen tuomioistuimen päätös, eli ulosottooperuste. Ulosottooperustetta ja täytäntöönpanoperustetta käytetään tavallisesti synonyymeina. Täytäntöönpanoperuste on tarkalleen ottaen käsitteenä ulosottooperustetta laajempi, ja se sisältää kaikki täytäntöönpanon lajit. (Oikeus.fi 2021; Lehtonen ym. 2021. luku 14.)

Velvoitteiden ulosotolle voidaan määritellä Koulun ja Lindforsin (2016, 179) mukaan kolme edellytystä. Veloitteen tulee ensinnäkin olla vahvistettu ulosottooperusteessa. Toiseksi velkojan on tehtävä täytäntöönpano- eli ulosottohakemus täytäntöönpanon käynnistämiseksi, johon liitetään joko ulosottooperuste tai vähintäänkin ulosottooperusteesta ilmenevät tiedot veloitteesta. Kolmas edellytys on, että veloite pannaan täytäntöön viranomaisen tai muun tahon toimesta. Suomessa velvoitteiden pakkotäytäntöönpanosta huolehtivat ulosottoviranomaiset. He ovat tuomioistuinlaitoksesta erillisiä valtion viranomaisia. Joissakin muissa maissa tuomioiden täytäntöönpano on taas osa tuomioistuimen toimintaa. (Koulu & Lindfors 2016, 179.)

EU:n asetusten ja kansainvälisten sopimusten nojalla ulosottooperusteena voi olla myös ulkomainen tuomio tai lainkäyttöpäätös. Ulosottooperusteeksi ei kuitenkaan kelpaa missä tahansa maassa annettu tuomio, vaan sen on oltava annettu joko EU:n jäsenmaassa tai muussa sellaisessa maassa, jonka kanssa Suomi on tehnyt tuomioiden tunnustamista ja täytäntöönpanoa koskevan sopimuksen. Esimerkiksi Sveitsi ja Norja ovat tällaisia EU:n

ulkopuolisia maita, joissa annetut tuomiot on pantava täytäntöön Suomessa kansainvälisen sopimuksen nojalla. (Koulu & Lindfors 2016, 182.)

3 Saatavien perintä Euroopassa

Kuten edellisessä luvussa todettiin, voi Suomessa EU:n asetusten ja kansainvälisten sopimusten nojalla täytäntöönpanoperusteena olla myös ulkomainen tuomio tai lainkäyttöpäätös. Ymmärtääkseen mitä nämä tarkoittavat, läpikäydään tämän luvun alaluvuissa 3.1 ja 3.2 Bryssel I -asetus ja Luganon yleissopimus. Jos velallinen sijaitsee Euroopan unionissa tai ETA-alueella, eli Euroopan talousalueella, voi tämä turvautua esimerkiksi Bryssel I -asetuksen tai Luganon yleissopimuksen tarjoamaan menettelyyn.

3.1 Bryssel I -asetus

Saatavien perinnän ja muiden täytäntöönpanojen ongelmat on huomattu Euroopan unionissa, ja niiden välttämiseksi on tehty lainsäädäntötoimenpiteitä. Keskeisin lainsäädännöistä on Bryssel I -asetus. Asetus velvoittaa toisessa jäsenvaltiossa annetun tuomion tunnustamisen ja täytäntöönpanon toisessa jäsenvaltiossa, ja panemaan ne täytäntöön kunkin valtion omien kansallisen täytäntöönpanoa koskevien säännösten mukaisesti, mikäli tuomio täyttää asetuksessa säädetyt kriteerit. (Lindfors 2012, 20; Koulu & Lindfors 2016, 178.) Bryssel I -asetus pohjautuu vuonna 1968 allekirjoitettuun EU-maiden väliseen Brysselin yleissopimukseen, jota vastaava ja sisällöltään lähes identtinen yleissopimus on EU:n ja EFTA-maiden, eli Euroopan vapaakauppajärjestömaiden, välinen Luganon yleissopimus. Koska Brysselin ja Luganon yleissopimukset ovat sisällöllisesti samankaltaiset, voidaan yleisesti puhua eurooppalaisten yleissopimusten järjestelmästä sen tarkempia erotteluja tekemättä kummankaan yleissopimuksen säännöksiin. (Lindfors 2012, 21.)

Bryssel I -asetusta on uudistettu viimeksi vuonna 2015 (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla 1215/2012/EU). Uudelleenlaaditussa Bryssel I -asetuksessa on luovuttu eksekvaturimenettelystä, eli toisessa jäsenvaltiossa annettua tuomiota ei tarvitse enää saattaa toisen täytäntöönpanovaltion tuomioistuimeen sen täytäntöönpanokelpoiseksi julistamiseksi. Sen sijaan yhdessä EU:n jäsenvaltiossa annettu täytäntöönpanokelpoinen tuomio on automaattisesti täytäntöönpanokelpoinen jokaisessa jäsenvaltiossa. (Hallituksen esitys 12/2017.) Muissa valtioissa, käytännössä Sveitsissä, Norjassa ja Islannissa annettujen tuomioiden täytäntöönpano edellyttää edelleen eksekvaturimenettelyä (Oikeusministeriö s.a.).

3.2 Luganon yleissopimus

Jos velallisen asuinpaikka sijaitsee Sveitsissä, Islannissa tai Norjassa, määräytyy toimivalta vuonna 2007 allekirjoitetun Luganon yleissopimuksen perusteella (Sundström ym.

2018, 36). Sopimusta sovelletaan EU:n ja EFTA-maiden eli Euroopan vapaakauppa-alueen välisissä suhteissa. Luganon yleissopimuksen perusteella toisen sopimusvaltion tuomio tunnustetaan ja pannaan täytäntöön toisessa sopimusvaltiossa tiettyjen edellytysten täytyessä (Nordhus & Paulsen 2019, 62).

Luganon yleissopimuksen mukaan velkojan, joka vaatii tuomion tunnustamista tai tuomion täytäntöönpanokelpoisuutta, on toimitettava tuomiosta alkuperäinen jäljennös, joka täyttää sen alkuperäisyyden todistavat vaatimukset. Sopimusvaltion tuomioistuimen tai muun toimivaltaisen viranomaisen, jossa tuomio on annettu, tulee toisen osapuolen pyynnöstä antaa todistus Luganon yleissopimuksen liitteen V-vakiolomaketta käyttämällä. V-vakiolomakkeesta ja muista asiakirjoista tulee antaa myös käännös, mikäli tuomioistuin tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii. Käännöksen oikeellisuus tulee hankkia ja todistaa sellaisen henkilön toimesta, jolla on tähän toisessa sopimusvaltiossa kelpoisuus. (EUR-Lex s.a.)

3.3 Saatavien perintä Norjassa

Tässä alaluvussa käsitellään Norjassa toteutettavaa saatavien vapaaehtoista ja oikeudellista perintää. Luvussa läpikäydään mitä lakeja perinnässä tulee ottaa huomioon, mitä vapaaehtoisia perintäkeinoja Norjassa voi käyttää, sekä miten niiden käyttämistä rajoitetaan. Aiheiden ymmärtäminen tukee Norjan perintäkäytäntöjen kokonaisuuden hahmottamista sekä samalla opinnäytetyön tutkimuksen toteuttamista.

3.3.1 Vapaaehtoinen perintä

Norjassa saatavien vapaaehtoisen perinnän kulujen maksuvelvollisuutta sääntelee perintälaki *lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav*, ja perintäkulujen enimmäismääriä perintälain *asetus forskrift til inkassoloven*. Norjassa laki velvoittaa velallista korvaamaan kaikki ne kulut, jotka ovat aiheutuneet ammattiperijän käyttämisestä tai velkojan omatoimisesta perinnästä. Norjassa tulee Suomen tapaan noudattaa hyvää perintätapaa: kiellettyjä ovat keinot, jotka painostavat, vahingoittavat tai haittaavat velallista. (Lindström 2014, 222.)

Norjassa saatavien perintäkeinoina käytetään kirjeperinnässä maksumuistutusta, perintäilmoitusta ja maksuvaatimusta. Maksumuistutuksen lähettäminen on vapaaehtoista, sillä laki ei edellytä tätä. Sen maksuajan on kuitenkin oltava 14 päivää. (Altinn 2020; Lindorff s.a.) Yritys voi lähettää velalliselle maksua vastaan enintään kaksi muistutusta, kuten yhden maksumuistutuksen ja yhdestä perintäilmoituksen (Alltinn 2020).

Norjassa perintäkulojen perimisessä käytetään vuosittain päivitettävää perustaksaa. Taksa on perintälain asetuksen 1 luvun 1–1 §:n mukaan kirjoitushetkellä 700 Norjan kruunua eli noin 66,69 euroa. Maksumuistutuksesta ja perintäilmoituksesta saa pyytää perintälain asetuksen 1 luvun 1–2 §:n mukaan korkeintaan kahdeskymmenesosan 700 Norjan kruunun perustaksasta, joka tekee 35 Norjan kruunua eli noin 3,33 euroa. (Altinn 2020; Lindorff s.a; Forskrift til inkassoloven 14.7.1989/562.) Yrityksen itselähettämästä maksuvaatimuksesta on mahdollista veloittaa korkeintaan 105 Norjan kruunua, eli noin 10 euroa. Jos velalliselta halutaan ylipäätään periä kuluja, tulee alkuperäisen eräpäivän jälkeen odottaa vähintään 14 päivää (Altinn 2020).

Vaikka Norja ei ole EU:n jäsenvaltio, se on yhdenmukaistanut asetuksensa EU:n maksuviivästysdirektiivissä vahvistettujen periaatteiden kanssa, jonka mukaan maksut on suoritettava EU:ssa 60 päivän kuluessa. Norjan lain mukaan viivästyskorjoja voidaan veloittaa eräpäivää seuraavana päivänä. (Eulen Hermes 2017, 4.) Viitekorko on kirjoitushetkellä nolla prosenttia, ja viivästyskorko kahdeksan (Norges Bank 2021a; Norges Bank 2021b).

Jos perintäilmoitus ja maksuvaatimus eivät tuota toivottua vaikutusta, prosessin viimeinen vaihe on periä saatava takaisin ulosottoviranomaisen avustuksella (Alltinn 2020).

3.3.2 Oikeudellinen perintä

Jos saatava on riidaton ja selkeä, on ulosottoviranomaisella oikeus antaa saatavasta maksumääräys, joka on rinnastettavissa tuomioistuimen tuomioon. Jos velallinen ei maksa vaaditulla tavalla, voi ulosottoviranomainen aloittaa saatavan pakkotäytäntöönpanon. Jos velallinen kuitenkin kiistää velan, on asia ratkaistava sovittelulautakunnan tai tavallisen oikeustapauksen avulla. (Euler Hermes 2017, 5.) Norjan oikeudellinen perintäprosessi on tyypillisesti melko pitkä, mikä tekee siitä useille velkojille ei-toivotun menettelyn. Yleisesti ottaen Norjan tehokkaimmat ja lyhyimmät velkoja koskevat oikeudenkäynnit kestävät noin 12 kuukautta. Asian kestoa jatketaan sitä mukaa kun se monimutkaistuu, tai jos tapaukseen osallistuvat tuomarit tai asianajajat ovat rajatusti saatavilla. Velkojien on tärkeä muistaa, että kun oikeustapaus pitenee, tulee se myös usein kalliimmaksi. (Collection Agency Services 2020.)

Kun velallista vastaan nostetaan kanne, on velkojalla oikeus periä samalla oikeudenkäynnin ulkopuolella aiheutuneet korot ja perintämaksut, jotka yhdistetään velan kokonaissaldoon. Tuomarit harvoin kiistävät kustannukset, mutta voivat silti poistaa ne kuulemisprosessin aikana. Yleensä oikeudenkäynnin hävinnyt osapuoli on vastuussa oikeudenkäynnin kokonaiskustannuksien kattamisesta. Oikeudenkäyntikustannukset sisältävät asianajajien palkkiot, asiakirjamaksut sekä peruskustannukset, jotka liittyvät tuomioistuimen

ajan ja tilojen käyttöön. Jos osapuolet pääsevät asiasta sovintoon ja päättävät hylätä kan-
teen, maksavat molemmat osapuolet tavanomaisesti omat oikeudenkäyntikulut. Tämä ei
yleensä ole neuvoteltavissa. (Collection Agency Services 2020.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän nykytilaa, keinoja sen tehostamiseksi, sekä Norjassa käytettäviä perintäkeinoja ja niiden rajoituksia.

Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena, sillä tapaustutkimuksen avulla on mahdollista saada ilmiöstä monipuolinen ja syvälinen käsitys (Kananen 2019, 81). Laineen, Bambergin ja Jokisen (2015, 9) mukaan tapaustutkimus on tutkimustapa, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia menetelmiä ja aineistoja. Jos jokin menetelmä ei saavuta jotain haluttuja seikkoja, voidaan tietoja täydentää muita menetelmiä käyttämällä – kuten haastatteluja havainnoinnilla (Pitkäranta 2014, 89). Tässä tutkimuksessa käytetään useita erilaisia menetelmiä ja aineistoja, joka tuki tutkimuksen toteutuksen valintaa.

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimusmenetelmät, aineiston keruumenetelmät, haastateltavat ja aineiston käsittely- sekä analysointimenetelmät perusteluineen.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tämän tutkimuksen tutkimusongelma ratkaistiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen.

Tutkimusmenetelmät jakautuvat kvantitatiivisiin eli määrällisiin, ja kvalitatiivisiin eli laadullisiin menetelmiin. Jako ilmaisee, että on ikään kuin kaksi tapaa toteuttaa tutkimus. (Pitkäranta 2017, 8.) Määrällinen tutkimus on tarkoituksenmukainen tutkimusmenetelmä silloin, kun tavoitteena on saada vastauksia kysymykseen, miten usein tai kuinka paljon jokin asia ilmenee, mutta halutaan myös vastata miksi asiat ilmenevät tutkimuksen kuvaamalla tavalla. Määrällistä tutkimusta käytetään eri aloilla esimerkiksi opiskelijoiden toimeentuloa, taloutta ja koulutustarpeita koskevissa tutkimuksissa. (Vilkkä 2021a, 15.) Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastaus kysymykseen ”mistä tässä on kyse?”, ja se painottuu usein tulevaisuuteen. Sen avulla pyritään ymmärtämään ja selittämään ilmiötä. (Pitkäranta 2014, 9; Kananen 2017, 32, 75.) Tässä tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, sillä tutkimuksessa pyrittiin saamaan ilmiöstä syvä ja kuvaileva ymmärrys. Pitkärannan (2014, 9) mukaan laadullisen tutkimuksen avulla myös uudistetaan, parannetaan tai kehitetään tutkittavaa kohdetta. Tutkimustuloksien avulla toimeksiantajalle esitetään keinoja kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiseksi ja Norjan tytäryhtiön perinnän hoitamiseksi, joka ohjasi myös tutkimusmenetelmän valintaa. Määrällinen tutkimus olisi tullut kyseeseen, jos ilmiötä olisi haluttu kuvata ja tulkita numeroiden ja tilastojen avulla.

4.2 Aineiston keruu

Tässä tutkimuksessa aineistoa kerättiin dokumenttimateriaalien, teemahaastattelujen ja havainnoinnin avulla.

Sarajärven ja Tuomen (2018, 62) mukaan yleisimmät laadullisessa tutkimuksessa käytävät aineistonkeruumenetelmät ovat erilaisista dokumenteista kerätty tieto, kysely, haastattelu ja havainnointi. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä on hyödynnetty monipuolisesti kirjallisia dokumenttilähteitä muun muassa lainsäädännöistä, verkkosivuilta, blogikirjoituksista ja artikkeleista. Myös kansainvälisiä dokumenttimateriaaleja hyödynnettiin erityisesti Norjan perintäkeinojen ja niiden rajoitusten selvittämisen osalta. Lähteinä pyrittiin käyttämään primäärlähteitä eli lähteitä, joista kirjoittaja pystyi päätelemään tiedon paikkansapitävyyden. Dokumenteista kerätty aineisto valikoitui tutkimuksen yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi, sillä se mahdollisti tehokkaan ja runsaan aineiston keruun. Kirjoittaja pystyi nopeasti vertaamaan dokumenttimateriaaleja keskenään ja saamaan tiedoillensa siten vahvistusta. Dokumenttimateriaalin keräämisessä kirjoittaja kiinnitti erityistä huomiota tiedon ajantasaisuuteen, lähdetiedon alkuperään ja paikkansapitävyyteen.

Toiseksi tutkimuksessa käytetyksi aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu mahdollistaa syvällisen ja joustavan aineiston keräämisen, sillä tutkija voi teemojen ja täsmentävien kysymysten avulla vaikuttaa tiedon laatuun ja syvyyteen (Kananen 2017, 92). Teemahaastattelu etenee tiettyjen tarpeellisten etukäteen laadittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Etukäteen laaditut teemat perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, eli johonkin jo tiedossa olevaan. (Pitkäranta 2014, 92–93.) Teemahaastattelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, sillä sen avulla dokumenttimateriaalien tuottaman tiedon luotettavuutta voitiin vahvistaa, sekä dokumenttien jättämiä ”aukkoja” puolestaan teemahaastattelujen avulla täydentää. Teemahaastattelutilanteet mahdollistivat myös tutkijan ja tutkittavien välisen vuorovaikutuksen, sillä haastattelutilanteissa kyettiin syventämään ja tarkentamaan kysymyksiä haastateltavan vastausten perusteella. Haastattelut toteutettiin kolmena yksilöhaastatteluna, sekä kahtena ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelujen avulla oli mahdollista saada yksittäiseltä henkilöltä syvällisempää näkökulmaa, kun taas ryhmähaastattelujen avulla tietoa saatiin nopeasti monilta henkilöiltä samanaikaisesti.

Kolmantena aineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia, sillä havainnoinnin avulla saadaan suoraa ja välitöntä tietoa ryhmien, organisaatioiden ja yksilön käyttäytymisestä ja toiminnasta. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on osana yhtiön toimintaa toimijana eli aktorina (Kananen 2017, 84). Menetelmä valikoitui käytettävä-

väksi, koska havainnoinnin avulla voidaan kytkeä muita aineistonkeruumenetelmiä paremmin kerättyyn tietoon, jolloin asiat nähdään niin sanotusti oikeissa yhteyksissään (Sarajärvi & Tuomi 2018, 70). Tässä tutkimuksessa tutkija oli osana Yritys X:n organisaatiota, joka teki osallistuvasta havainnoinnista tutkimukseen tarkoituksenmukaisen aineistonkeruumenetelmän. Havainnointia käytettiin myös muita aineistonkeruumenetelmiä täydentävänä menetelmänä, ja se toteutettiin ei-systemaattisesti eli joustavasti muistiinpanoja keräten. Pitkärannan (2014, 95) mukaan havainnoinnin virheet ja ongelmatilanteet ovat lähinnä kytköksissä siihen, että tutkija tulkitsee havaintoja oman maailmansa kautta. Tutkija minimoi omat tulkintavirheensä vertaamalla havainnoinnin avulla koottua aineistoa teema-haastattelujen ja dokumenttimateriaalien avulla koottuun aineistoon. Tutkija päätyi käyttämään kaikkia kolmea edellä mainittua aineistonkeruumenetelmää, sillä niiden avulla pystyttiin katsomaan, tuottavatko eri tietolähteet toisiaan tukevia tuloksia.

4.3 Haastateltavien valinta

Haastateltavia valittaessa tulisi pitää mielessä, mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavat on tutkimusongelmasta riippuen aiheellista valita joko tutkittavaa asiaa tai teemaa koskevan kokemuksen tai asiantuntemuksen perusteella. (Vilkkä 2021b, 107.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavien määrää ei voida Kanasen (2017, 126) mukaan kuitenkaan määritellä tai laskea etukäteen, sillä oikeaa määrää ei ole olemassakaan. Tällöin määrällisenä kriteerinä voi olla saturaatio eli kylläntyminen, jolloin haastateltavat eivät enää aikaansaa tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta uutta tietoa, ja aineisto alkaa toistamaan itseään (Sarajärvi & Tuomi 2018, 74).

Haastatteluihin valittiin Yritys X:n talousosaston työntekijöitä, sillä he osallistuvat kohdeyrityksen Euroopan saatavien perintärutiineihin ja omaavat siksi parhaan näkemyksen Yritys X:n Euroopan perinnän nykytilasta ja keinoista sen tehostamiseksi. Taloustiimiin kuului opinnäytetyön kirjoitushetkellä kuusi työntekijää, joista kolme perintätoimenpiteiden hoitamiseen ja suunnittelemiseen osallistuvaa työntekijää kutsuttiin ryhmähaastatteluun. Kaksi ryhmähaastatteluun osallistunutta henkilöä sekä yksi ryhmähaastatteluun osallistumaton henkilö kutsuttiin tämän lisäksi myös yksilöhaastatteluun, sillä tutkija huomasi tarvitsevänsä osaan kysymyksistä lisää vastauksia. Yritys X:n työntekijöiden haastattelemisessa hyödynnettiin kahta pääteemaa (liite1), jotka johdettiin tutkimuksen alaongelmien avulla.

Norjan perintäkeinojen ja niiden rajoitusten selvittämiseen haastateltiin kahta norjalaisessa perintätoimistossa työskentelevää henkilöä, sillä he ovat alan asiantuntijoita ja omaavat siksi tutkittavasta aiheesta todennäköisimmin runsaasti tietoa. Norjalaisten perintätoimiston työntekijöiden osalta tutkimus toteutettiin ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa hyödynnettiin tutkimuksen alaongelmien avulla laadittua kahta pääteemaa (liite2).

Tutkimuksessa haastateltiin siis yhteensä kuutta henkilöä, ja kaikki haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksen välityksellä. Haastattelut kestivät vaihdellen 30–45 minuuttia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin.

Haastateltava A työskentelee Yritys X:n talousjohtajana, ja hän on työskennellyt yrityksessä 3 kuukauden ajan. Vaikka hän on työskennellyt Yritys X:ssä vain lyhyen aikaa, on hänellä paljon aikaisempaa kokemusta Euroopan saatavien perinnästä, sekä talousjohtajana toimimisesta Norjassa.

Haastateltava B työskentelee Yritys X:n Senior Business Controllerina. Hän on työskennellyt yrityksessä 5,5 vuotta, ja hän on osallistunut Euroopan saatavien perintärutiineihin 3 vuoden ajan.

Haastateltava C työskentelee Yritys X:n Assistant Controllerina. Hän on työskennellyt yrityksessä 3,5 vuotta, ja hän on hoitanut Euroopan saatavien perintään liittyviä työtehtäviä Yritys X:ssä 3,5 vuotta.

Haastateltava D toimii Yritys X:n talousjohtoliiketoiminnan johtajana, ja hän on työskennellyt yrityksessä noin 5,5 vuotta. Hänellä on Euroopan saatavien perintätehtävien hoitamisesta kokemusta 34 vuoden ajalta.

Haastateltava E työskentelee norjalaisessa perintätoimistossa osaston johtajana, ja hänellä on perintätehtävistä kokemusta vuodesta 2003 lähtien. Hän on työskennellyt nykyisessä perintätoimistossa 2 vuoden ajan.

Haastateltava F työskentelee norjalaisessa perintätoimistossa Chief Advisorina. Hän on työskennellyt nykyisessä yrityksessä vuodesta 2013 lähtien, ja hän on hoitanut perintätehtäviä 20 vuoden ajan.

4.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Haastatteluaineiston käsittely aloitettiin litteroinnilla eli muuntamalla nauhoitukset tekstimuotoon, sillä tämä helpotti aineiston hallintaa. Tämän jälkeen tarkoituksenmukaisessa aihepiirissä pysymisen helpottamiseksi aineisto pelkistettiin, eli kaikki tutkimuksen kannalta vähäpätöinen karsittiin. Sarajärvi & Tuomi (2018, 78) nostavat esille, että nimenomaan uusien ja kiinnostavien asioiden ilmentyminen saa aloittelevan tutkijan usein häm-

mentyneeksi, sillä kaikkiin asioihin olisi kiinnostavaa tarttua ja raportoida omassa tutkimuksessa, mutta kaikkia asioita ei voi tutkia yhdessä tutkimuksessa. Kaikki muut kiinnostavat, tutkimusaineistosta esiinnousseet aiheet jätettiin jatkotutkimusehdotuksiksi.

Pelkistämisen jälkeen havainnointiaineisto, haastatteluaineisto ja dokumenttiaineisto teemoiteltiin, eli laadullinen aineisto pilkottiin ja ryhmiteltiin eri aihepiirien mukaan (Sarajärvi & Tuomi 2018, 79). Teemoittelua hyödynnettiin aineiston käsittelyssä, sillä sen avulla aineisto saatiin selkeämpään ja vertailukelpoisempaan muotoon Euroopan saatavien perintän nykytilan, tehostamiskeinojen, Norjan perintäkeinojen ja niiden rajoitusten osalta.

Analysointi on ongelmanratkaisumenetelmä, jonka tavoitteena on tiivistää isompi sisältökokonaisuus pienemmiksi kokonaisuuksiksi (Vilka 2021a, 91). Sisällönanalyysillä voidaan Sarajärven ja Tuomen (2018, 86) analysoida objektiivisesti ja systemaattisesti kirjalliseen muotoon muutettua materiaalia kuten keskusteluja, artikkeleita tai haastatteluja. Teemoittelun jälkeen aineisto analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä käyttäen, jossa on teoreettisia kytkentöjä niin, että teoria voi toimia apuna, mutta analyysi ei perustu suoraan teoriaan. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan ennemminkin uusia ajatuksia aikaansaava. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 81.) Pelkistämisen ja teemoittelun jälkeen aineistoa verrattiin teoreettiseen viitekehukseen. Teoriaohjaava analyysi valikoitui sisällönanalyysiin, sillä erityisesti kaikkiin perinnässä käytettyihin tehostamiskeinoihin liittyi olennaisesti jo tiedetty teoria.

5 Tutkimustulokset

Tämä luku esittelee keskeisimmät havainnoinnin, dokumenttimateriaalien ja teemahaastattelujen avulla kerätyt tutkimustulokset. Tulokset esitellään kategorioittain, aloittaen Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän nykytilasta, siirtyen tämän jälkeen mahdollisiin tehostamiskeinoihin sekä Norjan perintäkeinoihin ja niiden rajoituksiin. Tutkimustulokset vastaavat johdannossa esitettyihin tutkimusongelmiin. Viimeinen luku kokoaa tutkimustuloksien merkittävimmät havainnot yhteenvedoksi.

5.1 Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän nykytila

Yritys X hoitaa Euroopan saatavien perinnän alusta loppuun itse, ja taloustiimin työntekijät hoitavat siihen liittyvät perintärutiinit muiden työtehtävien ohella. Tarkkoja ajankohtia tai vastuualueita perinnän toteuttamiselle ei ole määritelty kirjallisessa luottopolitiikassa, vaan perintää toteutetaan olemassa olevien käytäntöjen ja suullisen tiedon perusteella. Eurooppalaisten asiakkaiden määrä on kasvanut runsaasti viimeisen parin vuoden sisällä, mikä on tuonut Euroopan saatavien perintään nopealla aikataululla lisätöitä.

Euroopan saatavien vapaaehtoisessa perinnässä Yritys X käyttää pääsääntöisesti kuluttomia maksumuistutuksia, joita lähetetään velalliselle kaksi. Maksumuistutukset eivät lähde saatavienhallintajärjestelmästä täysin automaattisesti, vaan ne tulee lähettää jokaiselle asiakkaalle erikseen. Yrityksessä ei toteuteta puhelinperintää, mutta suurien ja riitaisten saatavien kohdalla tukeudutaan toisinaan perintäneuvotteluihin. Maksuvaatimuksia eurooppalaisille asiakkaille ei ole toimitettu tähän mennessä koskaan.

Haastateltavien mukaan Euroopan saatavien kohdalla ei ole menty koskaan oikeudelliseen perintään asti, sillä saatavat koetaan euromääräisesti sen verran pieniksi, ettei sen uskota olevan rahallisesti kannattavaa. Myös asiakassuhteita halutaan vaalia, ja hoitaa siksi itse perintää vapaaehtoisin perintäkeinoin niin pitkälle, kuin mahdollista. Oikeudellinen perintä koetaan haasteelliseksi myös maakohtaisten perintäkäytäntöjen ja lainsäädäntöjen eroavaisuuksien vuoksi. Jos maksumuistutukset tai perintäneuvottelut eivät ole tuottaneet haluttua lopputulosta, on saatava jouduttu lopulta kirjaamaan luottotappioksi. Näitä tilanteita on tosin esiintynyt harvoin. Toisinaan myös palveluiden katkaiseminen on saanut velallisen maksuhalukkuuden hereille, mutta tähän ei ole yrityksessä mitään yksittäistä ohjetta, vaan tilanteet on arvioitu tapauskohtaisesti.

Haastateltavat mainitsivat myös yrityksen eurooppalaisten asiakkaiden olevan pääosin suuria konserniyrityksiä. Haasteita ovatkin aiheuttaneet tilanteet, joissa konsernin tytäryhtiön kanssa ei ole laadittu erillistä kirjallista sopimusta, sillä palvelun toimittamisesta on

saatettu sopia tämän emoyhtiön kanssa. Tämä on tuonut Yritys X:n Euroopan saatavien perintään omat haasteensa, sillä palvelun loppukäyttäjänä oleva tytäryhtiö on voinut perintätilanteessa vedota sopimuksen uupumiseen.

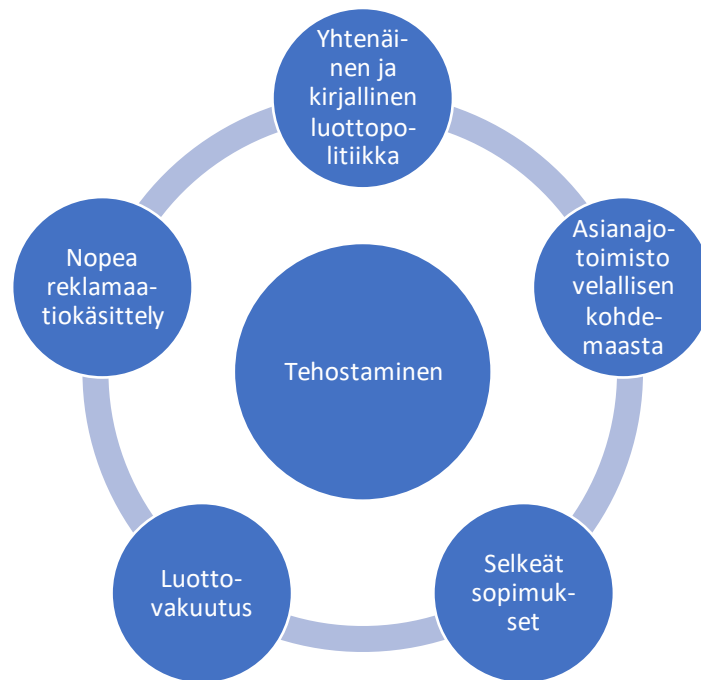
”Haasteet eivät ainakaan vähene siinä vaiheessa, jos sopimus on suomalaisen emoyhtiön kanssa. Eli periaatteessa kyseisen juridisen yksikön kanssa ei ole edes mitään erityistä paperia. Eli että me ollaan sovittu Oy:n kanssa että hoidamme kreikkalaisen yhtiön kirjanpitoa.”

Tapauksia on hoidettu neuvottelemalla tytäryhtiön emon kanssa, jolloin emo on yrittänyt jouduttaa tytäryhtiötänsä maksamaan erääntyneet saatavat. Toimintatapa on ollut hidas ja kallis niin siihen käytetyn aikansa, kuin rahan aika-arvonkin suhteen. Saatavat eivät ole enää kotiutuessaan olleet samanarvoisia kuin mitä ne olisivat olleet laskun eräpäivänä.

Yritys X:n Eurooppalaisten saatavien kohdalle osuu myös toisinaan reklamaatioita. Haasteena Yritys X:n Euroopan saatavien perinnässä on informaation kulkeminen osastojen välillä. Talousosasto ei saa aina tietoa reklamaatiosta. Haastateltavien mielestä tällaisessa tilanteessa on vaarana, että asiakkaan palveluita ollaan sulkemassa, vaikka erääntynyt saatava olisi reklamoitu ja selvittämättä. Reklamaatiokäsittelyssä on myös toisinaan viivästyksiä.

5.2 Keinoja Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamiseen

Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamiseen nousi tutkimuksessa esiin kuusi alla olevan kuvion (kuvio 4) havainnollistamaa keinoa, jotka ovat: yhtenäinen luottopoliitikka, asianajotoimisto velallisen kohdemaasta, selkeät sopimukset, luottovakuutus, ja nopea reklamaatiokäsittely.



Kuvio 3. Tutkimustuloksista esiin nousseet keinot Euroopan saatavien perinnän tehostamiseksi

Haastatteluissa nousi esille vahvasti se, että Euroopan saatavien perintää voisi tehostaa yhtenäisen ja kirjallisen luottopolitiikan avulla. Luottopolitiikkaan voisi haastateltavien mielestä määritellä, kuinka asiakkaita halutaan yhteisesti kohdella esimerkiksi vastuualueiden ja palveluiden katkeamispisteen osalta, sillä useiden erillisten asiakkaita koskevien ohjeistusten seuraaminen olisi ajallisesti mahdotonta. Haastateltava B nosti toisaalta esille, että luottopolitiikan laatimisen haasteena on kuitenkin saada kaikki todella noudattamaan sitä.

Kolmanneksi Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeinoksi haastatteluista nousi esille oikeudellisen perinnän ulkoistaminen paikalliselle asianajotoimistolle, sillä paikalliset asiantuntijansa tuntevat kyseistä maata koskevat tavat ja perintäkeinot. Haastateltava A toi esille, että perintätoimistot hoitavat myös oikeudelliset perintätapaukset yleensä asianajotoimistoa tehottomammin. Hänellä on kokemusta sekä perintä- että asianajotoimistojen hyödyntämisestä Euroopan saatavien perinnän tukena.

”Tää nyt ei oo tullu Yrityksessä X, mutta mulla on esimerkkejä edellisestä firmasta koskien Espanjaa, jossa perintää hoidettiin ensiks perintätoimiston kanssa ja niillä oli sitten kontaktit myös Espanjassa – ihan totaalisen tehotonta. Sit otettiin ihan juristi tai asianajotoimisto hoitamaan sitä asiaa ne oli siis isoja rahoja että puhuttiin ihan miljoonista, niin kyl ne sai sen hoidettua.”

Haastatteluissa nousi Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeinona esille myös selkeiden sopimusten laatiminen. Jos yrityksen asiakkaana on länsimainen konserniyhtiö, jolla on tytäryhtiöitä useissa eri maissa, voitaisiin emoyhtiön kesken sopia erikseen, että tämä

vastaa tytäryhtiönsä veloista tiettyyn pisteeseen asti. Vaihtoehtoisesti jokaisen palveluasiakkaan palvelemisen perusteena tulisi olla joka tilanteessa kirjallinen sopimus.

”Ongelmiahan pystyy välttämään sillä, että tehdään selkeät sopimukset oikeiden juristen yhtiöiden kanssa ja noudatetaan niitä sopimuksia molemmin puolin.”

Haastateltavat pitivät myös luottovakuutuksen ottamista vartenotettavana vaihtoehtona Euroopan saatavien perinnän aiheuttamilta luottotappioilta suojautumiseen. Yritys X on aiemmin yrittänyt hankkia luottovakuutusta, mutta ei tällöin saanut sille myönteistä päätöstä asiakkaiden senhetkisen riskialttiin toimialan vuoksi.

Viimeiseksi Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeinoksi haastateltavat nostivat nopean reklamaatiokäsittelyn. Osa erääntyneistä saatavista on reklamoituja laskuja, joita ei ole vielä hoidettu joko tilanteen epäselvyydestä tai kiireistä johtuen loppuun asti. Reklamaatioprosessille voitaisiin laatia kaikille yhteiset ohjeet, vastuualueet ja aikarajat, jotta ne saataisiin käsiteltyä mahdollisimman pian. Asiakas saattaa nimittäin jättää keskeneräisen reklamaation vuoksi muutkin saatavansa maksamatta, joka hidastaa perintää entisestään.

5.3 Norjalaiset perintäkeinot ja niiden rajoitukset

Norjassa kaikki perintätoimet on suoritettava hyvän perintäkäytännön mukaisesti. Kirjeperinnässä käytetään pääsääntöisesti kolmea keinoa: maksumuistutusta, perintäilmoitusta ja maksuvaatimusta. Kirjeet tulee lähettää lain mukaan kirjallisesti, mutta ne voidaan lähettää myös sähköisesti, jos ilmoitus lähetetään tyydyttävällä tavalla.

Maksumuistutus on ystävällinen kirje, jolla pyydetään velallista maksamaan erääntynyt saatava. Perintäilmoitus lähetetään tavallisesti 14 päivän jälkeen maksumuistutuksen erääntymisestä, ja sillä informoidaan velalliselle varsinaisen perinnän alkamisesta, jos saatavaa ei makseta ilmoituksessa osoitetulla tavalla. Jos perintäilmoitus ei tuota tulosta, lähetetään velalliselle tavallisesti 14 päivän kuluttua maksuvaatimus. Sen avulla vaaditaan velallista maksamaan erääntynyt saatava, ja varoitetaan oikeudellisten toimenpiteiden aloittamisesta, mikäli maksua ei vastaanotettaisi määräaikaan mennessä. Haastateltavat nostivat esille, että yritysperinnässä tehokkaita keinoja ovat edellä mainittujen keinojen lisäksi myös puhelinperintä ja sähköpostiperintä, mutta niitä ei ole lain mukaan pakko toteuttaa. Yritys voi myös lähettää haastateltavien mukaan velalliselle kirjeperintäkeinoista ainoastaan perintäilmoituksen, jos siinä ilmoitetaan varsinaisen perinnän alkamisesta ja varoitetaan oikeudellisten toimenpiteiden aloittamisesta.

Maksumuistutuksesta ja perintäilmoituksesta saa periä kuluja enintään kahdesti, eli esimerkiksi kahdesta maksumuistutuksesta tai yhdestä maksumuistutuksesta ja yhdestä perintäilmoituksesta. Muistutusmaksujen lisäksi maksuvaatimuksesta saa periä yrityksen itse lähettämänä erikseen 105 Norjan kruunun eli noin 10 euron suuruisen kulun. Perintäkulujen perimisen perusteena voidaan myös käyttää maksuviivästysdirektiiviä, joka sallii Norjan kansallista lakia suurempien kulujen perimisen. Direktiivi mahdollistaa 400 Norjan kruunun vakiokorvauksen ja kahdeksan prosentin viivästyskoron perimisen laskun eräpäivästä lähtien. Alla oleva taulukko (taulukko 2) havainnollistaa Norjan vapaaehtoiset perintäkeinot ja niiden enimmäiskulut. Perintäkuluihin ei lisätä arvonlisäveroa.

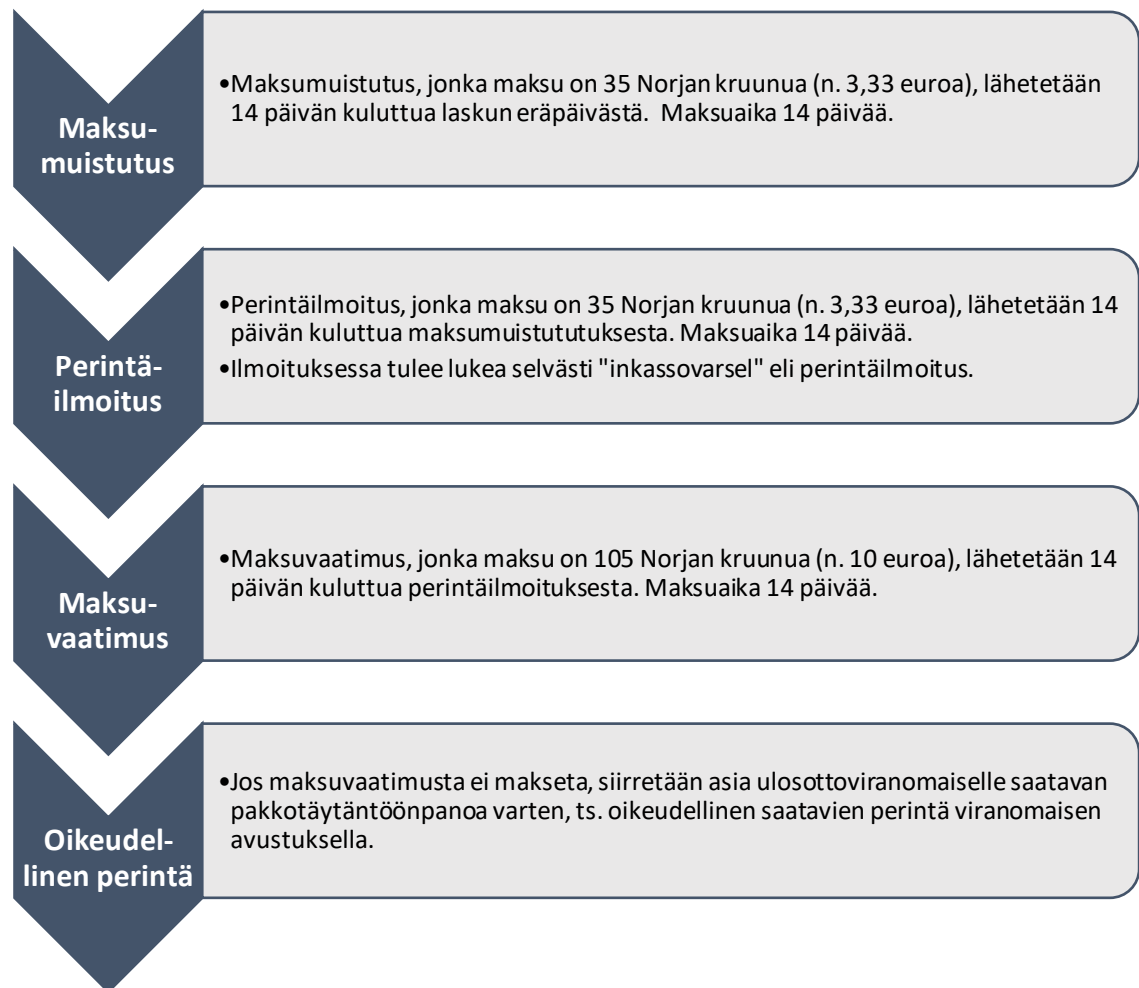
Taulukko 2. Yrityksen itse hoitaman saatavien yritysperinnän enimmäiskulut Norjassa

Maksumuistutus	3,33 EUR (35 NOK)
Perintäilmoitus	3,33 EUR (35 NOK)
Maksuvaatimus	10,00 EUR (105 NOK)
Maksuviivästysdirektiivin mukainen vakio- korvaus	40 EUR (400 NOK)
Viivästyskorko	8,0 %
Viitekorko	0,0 %

Mikäli velalliselta peritään Norjan kansallisen lain mukaisia kuluja, tulee kirjeperinnässä odottaa saatavan erääntymisen jälkeen 14 päivää. Haastateltavat korostivat, että maksumuistutuksen tai perintäilmoituksen voi lähettää myös heti saatavan erääntymisen jälkeen, mutta tässä tapauksessa kirjeen tulee olla asiakkaalle kuluton. Yrityksen ei ole myöskään haastateltavien mukaan lähetettävä maksumuistutusta, vaan hän voi lähettää velalliselle suoraan perintäilmoituksen.

Perintäkuluja on laskettu viimeksi lokakuussa 2020, ja yksi syy perintäkulujen alenemiseen on ollut perintäprosessien kehittynyt automaatio, joka on johtanut perintätoimenpiteistä aiheutuvien kustannusten merkittävään alenemiseen. Haastateltavat epäilivät, että kulut nousisivat seuraavan kerran vuonna 2022, jolloin kulujen vuosittainen tarkistus toteutetaan, mutta korostivat, etteivät ole asiasta luonnollisestikaan oikeasti tietoisia.

Jos joko velkojan tai toimeksisaajan vapaaehtoiset perintätoimet eivät ole saavuttaneet toivottua lopputulemaa, on perinnän viimeisenä mahdollisuutena periä saatavaa ulosottoviranomaisen avulla. Ulkomaisten tuomioiden tunnustamisessa ja täytäntöönpanemisessa velkoja voi noudattaa joko Luganon yleissopimusta, tai vaihtoehtoisesti hyödyntää oikeudellisen perinnän apuna perintätoimistoa, joka saattaa saatavan oikeudelliseen perintään velkojan puolesta.



Kuvio 4. Esimerkki yrityksen itsehoitamasta perintäprosessista

5.4 Yhteenveto

Yritys X käyttää Euroopan saatavien perinnässä pääsääntöisesti asiakkaalle kulutonta kirjeperintää, joskus isojen tai riitaisten saatavien kohdalla perintäneuvotteluja. Kaikki perintätoimenpiteet hoidetaan yrityksen taloustiimin toimesta muiden työtehtävien ohella. Tarkkoja ajankohtia tai vastuualueita perinnän toteuttamiselle ei ole määritelty kirjallisessa luottopolitiikassa, vaan perintää toteutetaan olemassa olevien käytäntöjen ja suullisen tiedon perusteella. Oikeudellista perintää ei ole tutkittavien mukaan Euroopan saatavien perinnässä käytetty koskaan, osittain asiakassuhteiden vahingoittamisen huolesta ja osittain siksi, koska saatavat ovat pieniä. Haasteita ovat myös Euroopan saatavien perinnässä aiheuttaneet tilanteet, joissa konsernin tytäryhtiön kanssa ei ole laadittu erillistä kirjallista sopimusta, vaan palvelun toimittamisesta on sovittu tämän emoyhtiön kanssa. Tutkittavien mukaan Yritys X:n reklamaatioiden käsittelyssä on hetkittäin viivästyksiä, eikä tieto niistä kulje osastojen välillä aina riittävän hyvin.

Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeinoiksi nousivat kuusi kuvion 3 mukaista keinoa. Tutkittavien mielestä saatavien perintää voitaisiin tehostaa yhtenäisen ja kirjallisen luottopolitiikan avulla, sillä siihen voisi sisällyttää, kuinka asiakkaita yhteisesti kohdellaan, sekä milloin ja miten perintärutiineja hoidetaan. Oikeudellisen perinnän apuna voitaisiin tutkittavien mielestä hyödyntää perintätoimiston sijaan asiakkaan kohdemaassa sijaitsevaa asianajotoimistoa, sillä he tuntevat kyseistä maata koskevat perintäkeinot ja oikeudelliset termit. Myös luottovakuutuksen kaltainen järjestely koetaan mahdollisuudeksi, sillä sen avulla voitaisiin ehkäistä tulevia luottotappioita. Nopeammalla reklamaatiokäsittelyllä voitaisiin tutkittavien mielestä tehostaa saatavien perintää, sillä asiakkaat saattavat jättää hoitamattoman valituksen vuoksi muitakin velkojan saatavia maksamatta.

Norjalaiset kirjeperinnässä käytetyt keinot nähdään taulukosta 2 ja kuviosta 4. Norjassa kirjeperinnässä käytettyjä keinoja ovat maksumuistutus, perintäilmoitus ja maksuvaatimus. Kirjeperintäkeinoista pakollinen on ainoastaan perintäilmoitus, jossa tulee mainita perinnän alkamisesta, sekä varoittaa velallista mahdollisista oikeudellisista toimenpiteistä. Yrityserinnässä voidaan käyttää myös puhelin ja sähköpostiperintää. Yritysten välisessä perinnässä perintäkulujen perusteena voidaan käyttää EU:n maksuviivästysdirektiiviä. Jos joko velkojan tai toimeksisaajan sovinnolliset perintätoimet eivät tuota Norjassa toivottua lopputulemaa, on velkojalla mahdollisuus siirtää asia norjalaiselle ulosottoviranomaiselle saatavan pakkotäytäntöönpanemiseksi. Ulkomaisten tuomioiden tunnustamisessa ja täytäntöönpanemisessa velkoja voi käyttää Luganon yleissopimusta, tai vaihtoehtoisesti hyödyntää oikeudellisen perinnän apuna perintätoimistoa, joka saattaa saatavan oikeudelliseen perintään velkojan puolesta.

6 Pohdinta

Tässä luvussa esitellään johtopäätökset, pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä, sekä kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Luvun lopussa arvioidaan myös opinäytetyöprosessia ja omaa oppimista.

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä keinoja Yritys X voisi käyttää kansainvälisen saatavien perinnän tehostamisessa, sekä tulevaisuudessa Norjan tytäryhtiön saatavien perinnässä. Tutkimus toteutettiin, sillä Yritys X:n kansainvälisten saatavien kohdalla on säännöllisesti maksuviivästyksiä, ja koska Norjan tytäryhtiöllä on kasvavaa liiketoimintaa.

Tutkimuksessa tarkasteltiin aluksi Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän nykytilaa. Tutkimustulokset osoittivat, ettei yrityksessä ole tarkkoja ohjeita perinnän toteuttamiselle tai asiakkaiden kohtelemiselle. Oikeudelliseen perintään ei ole Euroopan saatavien kohdalla menty vielä koskaan. Perintää hoidetaan Yrityksessä X muiden työntehtävien ohella, ja se on tuonut perintään ajankäytöllisiä haasteita. Willmanin (2019, 9) mukaan suurin osa saatavien perinnästä suoritetaan osana yhteisöjen ja yritysten taloushallinnon rutiineja, joten tämä ei ole poikkeuksellinen tilanne. Toisaalta kuten Willman (2019, 11) toteaa, on perintä tehokkaimmillaan pitkälti automatisoitu ja etukäteen määriteltyä luottopolitiikkaa noudatettava. Yrityksessä ei ole täysin automatisoitua perintää, eikä se noudata ainakaan tarkasti määriteltyä luottopolitiikkaa, sillä politiikka on suullinen. Nykyisessä Euroopan saatavien perinnässä on siis tältä osin tehostamisen varaa.

Tutkimuksessa tarkasteltiin myös keinoja Yritys X:n Euroopan saatavien perinnän tehostamiseksi. Tutkimustulokset osoittivat, että yhtenäisen ja kirjallisen luottopolitiikan avulla Euroopan saatavien perintään voitaisiin luoda yhtenäiset ohjeet ja käytänteet, sillä nykyinen luottopolitiikka perustuu suulliseen tietoon ja totuttuihin käytäntöihin. Myös Dunn (2013, 79) esittää, että jokaisella yrityksellä tulisi olla sisäisesti perintää varten laadittu yhtenäinen luottopolitiikka. Luottopolitiikkaan tulisi sisällyttää kansainvälisen saatavien prosessin eteneminen vaihe vaiheelta, avointen saatavien euromääräinen enimmäissietokyky, sekä sen, kuinka asiakkaita yhteisesti kohdellaan. Luottopolitiikan haasteeksi koettiin sen laatiminen sellaiseksi, että kaikki sitoutuisivat noudattamaan sitä. Luottopolitiikan laatimiseen tulisikin osallistua henkilöitä jokaiselta yrityksen osastolta. Kun kaikki tahot pääsevät osallistumaan päätöstentekoon, saadaan he myös sitoutumaan yhteiseen luottopolitiikkaan (Lehtonen ym. 2021, luku 3). Luottopolitiikkaa tulisi myös pitää silmällä ja sitä tulisi päivittää säännöllisesti parhaiden toimintatapojen löytämiseksi.

Tutkimuksessa selvisi, että velallisen kotimaassa sijaitsevan asianajotoimiston hyödyntäminen olisi hyvä Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeino, sillä asianajajat tuntevat hyvin maakohtaiset perintäkeinot ja käytänteet. Kuten Rapcsák (23.8.2018) toteaa, voi ulkopuolisen asiantuntijan hyödyntäminen osoittautua erittäin tehokkaaksi, mikäli hän osaa puhua velallisen käyttämää kieltä riittävän hyvin voidakseen käsitellä taloudellista ja oikeudellista terminologiaa. Oikeudelliseen perintään ei ole kuitenkaan suositeltavaa ryhtyä tilanteessa, jossa perintäkulut voivat nousta perittävää saatavaa suuremmiksi (Lindström 2014, 294). Yritys X:n Euroopan saatavat ovat pääosin pieniä, joten oikeudellisen perinnän aloittamista ja asianajotoimiston avun hyödyntämistä tulee punnita tarkasti ja vain suurimpien saatavien kohdalla. Asiakkaan maksukyvystä tulee myös olla näyttöä.

Tutkimustulokset osoittivat myös, että nopea reklamaatiokäsittely voisi tehostaa Euroopan saatavien perintää. Velallinen saattaa toisinaan jättää hoitamattoman reklamaation vuoksi muitakin saatavia maksamatta. Nopea reklamaatiokäsittely tehostaa perintää, sillä kuten Bullivant (2016, 223) esittää, on aiheellisesti riitautetusta saatavasta mahdollisuus periä riitauttamaton osa sitä nopeammin, mitä aiemmin hyvitys saadaan tehdyksi. Laskutukseen ja tavarain tai muun hyödykkeen toimitukseen liittyvien reklamaatioiden tunnollinen käsittely on myös tärkeää pelkästään asiakaspalvelunkin näkökulmasta (Lehtonen ym. 2021, luku 5). Jos yritys saisi nopeutettua omaa reklamaatiokäsittelyään, olisi tällä mahdollisuus jättää epätyytyväiselle asiakkaalle hyvin ja ripeästi hoidetusta reklamaatiotilanteesta lo-pulta positiivinen muistijälki. Koska asiakassuhteet ovat yrityksessä jatkuvia ja asiakassuhteet täten erityisen tärkeitä, on reklamaatioprosessin nopeuttaminen aiheellinen saatavien perinnän tehostamistoimenpide.

Euroopan saatavien perinnän tehostamiskeinoksi nousi tutkimuksessa esiin myös luottovakuutus, sillä sen avulla on mahdollista suojautua velallisesta johtuvilta riskeiltä. Myös Leppäsen (2020, 36) Suomen luottovakuutusta koskevan tutkimuksen mukaan luottovakuutus voi luottotappioilta suojaamisen lisäksi parantaa myös yrityksen kilpailuasemaa kansainvälisillä markkinoilla. Luottovakuutus tekee tämän pienentämällä luottotappion vaikutusta ja nostamalla avointen saatavien sietokykyä. Yritys tähtää kansainvälistymiseen, joten luottovakuutuksesta voi olla yritykselle siinäkin mielessä hyötyä. Yritys X:n on kuitenkin ennen luottovakuutuksen hankkimista aiheellista perehtyä luottopolitiikan toimivuuteen ja siihen, että tarvittavat perintätoimenpiteet toteutetaan ajoissa. Määräajan laiminlyönyt velkoja voi nimittäin pahimmassa tapauksessa menettää sen turvan, jonka hän on vakuutuksella halunnut hankkia (Lehtonen ym. 2021, luku 19).

Tutkimuksessa perehdyttiin myös norjalaisiin perintäkäytänteisiin. Tutkimustulokset osoittivat, että Norjan vapaaehtoisessa kirjeperinnässä käytetään maksumuistutusta, perintäil-

moitusta ja maksuvaatimusta, joista jokaiselle on määritelty laissa yksityiskohtaiset enimmäiskulurajat. Yritys X voisi tulevaisuudessa Norjan tytäryhtiön kohdalla turvautua perintäkulujen perimisessä Norjan kohdalla maksuviivästysdirektiivin tarjoamaan menettelyyn, sillä tällöin yrityksen ei tarvitsisi olla yhtä yksityiskohtaisella tasolla kartalla Norjan kansallisen lain muutoksista. Maksuviivästysdirektiivi sallii myös korkeampien perintäkulujen perimisen – ja korkeammat kulut voivat ohjata velallista saatavan oikea-aikaiseen maksamiseen myös tulevaisuudessa.

Ennen kuin saatavaa voidaan periä Norjassa oikeusteitse, tulee velalliselle lähettää vähintään perintäilmoitus, jossa ilmoitetaan varsinaisen perinnän alkamisesta, sekä varoitetaan oikeudellisista toimenpiteistä. Jos Yritys X haluaa pitää saatavien perintänsä mahdollisimman yksinkertaisena ja vaivattomana, voisi tämä Norjan tytäryhtiön kohdalla lähettää jokaiselle asiakkaalle ainoastaan yhden perintäilmoituksen maksuviivästysdirektiivin sallimilla perintäkuluilla, jonka jälkeen saatava lähetettäisiin perintätoimistolle maksuvaatimuksen lähettämistä varten. Ulkopuolinen taho tai sen uhka nimittäin lisää perinnän tehoa (Lehtonen ym. 2021, luku 7). Jos saatavaa ei vastaanotettaisi, voisi perintätoimisto aloittaa oikeudelliset toimenpiteet saatavan vastaanottamiseksi tilanteessa, jossa asiakas on maksukykyinen ja saatava riidaton.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys yhdessä tutkimustulosten kanssa aikaansaavat yhdessä keinot, joita Yritys X voi käyttää kansainvälisen saatavien perinnän tehostamisessa, sekä tulevaisuudessa myös Norjan tytäryhtiön saatavien perinnässä. Tutkimustulokset vastaavat kaikkiin pääongelmista johdettuihin alaongelmiin, joten tutkimus on siltä osin onnistunut. Tutkimustulokset ovat toimeksiantajalle erittäin tärkeitä, sillä kansainvälinen saatavien perintä on yrityksessä kehityksen alla, ja tuloksien avulla toimeksiantaja kykenee suunnittelemaan sitä Yritys X:n taloustiimin näkökulmat huomioiden. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostaa myös kokonaisuuden, jota on pohjana mahdollisuus hyödyntää myös muissa samankaltaisissa tutkimuksissa.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Koska kaikissa tutkimuksissa pyritään luonnollisesti välttämään virheitä, on yksittäisessä tutkimuksessa arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuutta (Sarajärvi & Tuomi 2018, 118). Luotettavuusmittareina käytetään Kanasen (2017, 81) mukaan validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetti tarkoittaa sitä, että on tutkittu oikeita asioita ja reliabiliteetti tutkimustulosten pysyvyyttä (Kananen 2017, 81).

Opinnäytetyön pätevyyttä eli validiteettia voidaan tarkastella kaikissa opinnäytetyötyypeissä sen perusteella, miten hyvin teoreettisen viitekehyyksen käsitteiden purkamisessa

empiiriselle tasolle on onnistuttu. Mitä paremmin käsitteet muistuttavat toisiaan, sitä todennäköisemmin aineisto antaa tietoa, mitä sen halutaankin antavan. (Vilka 2021a, 138.) Kohderyhmä ymmärsi tutkimuksen keskeiset käsitteet hyvin, jolloin teoreettisessa viitekehysessä käytetyt käsitteet siirtyivät myös empiiriselle tasolle. Oman haasteensa tutkimuksen käsitteiden yhdenmukaisuuteen aiheutti norjalaisten perintätoimiston työntekijöiden kanssa englanniksi toteutettu teemahaastattelu, mutta haastattelun aikana pystyi hyvin oikaisemaan mahdolliset epäselvyydet. Haastattelut myös nauhoitettiin ja litteroitiin, jolloin tutkija pystyi vielä myöhemmin palaamaan käytettyihin käsitteisiin ja varmistamaan niiden oikeinymmärryksen.

Hirsijärven ja Hurmeen (2015, 184) mukaan haastattelujen laatua voidaan parantaa hyvän haastattelurungon avulla. Etua lisää, jos pohditaan etukäteen lisäkysymyksien vaihtoehtoisia muotoja, miten teemoja voidaan syventää, sekä litteroimalla haastattelut mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen (2015, 184–186). Tässä tutkimuksessa haastatteluteemat laadittiin etukäteen teoreettisen viitekehysen avulla, ja niiden tueksi tutkija laati syventäviä lisäkysymyksiä. Kaikki haastattelut litteroitiin heti haastattelupäivänä.

Saturaatio on laadullisen tutkimuksen käyttökelpoinen luotettavuuden todentamiskeino. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa tiedonantajat eivät tuota tutkimusongelman kannalta enää uutta tietoa, jolloin aineisto alkaa toistamaan itseään. (Kananen 2017, 179; Sarajärvi & Tuomi 2018, 75.) Kananen (2017, 179) mukaan myös eri lähteiden vahvistettavuus on eräänlaista saturaatiota. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaankin pyrkiä vahvistamaan triangulaatiolla niin, että tietoa kerätään eri lähteistä ja eri lähteiden tarjoama tietoa verrataan esimerkiksi omaan tulkintaan tai katsotaan, tukevatko eri tietolähteen tuottamat tiedot toisiaan (Kananen 2017, 177). Tässä opinnäytetyössä aineisto oli monilähteistä, eli sitä kerättiin dokumenttimateriaalien, havainnoinnin ja haastattelujen avulla. Monilähteistä aineistoa verrattiin lopuksi vielä teoreettiseen viitekehukseen. Kylläntymisen saavutettiin kaikkien muiden, paitsi Yritys X:n nykytilan osalta, sillä henkilöiden osalla oli aiheesta jonkin verran näkemyseroja. Toisaalta myös haastateltavien määrä oli pieni, sillä nykytilaa tutkittiin neljän Yritys X:n taloustiimin työntekijän avulla. Tämä teki kylläntymispisteen saavuttamisesta hankalaa. Paremman kylläntymispisteen saavuttamiseksi tai tavoittelemiseksi tutkimuksessa olisi voitu haastatella työntekijöitä myös muilta osastoilta, kuten myynti- tai asiakaspalveluosastoilta.

6.3 Tutkimuksen eettisyys

Aineiston eettisyydessä tarkastellaan koko aineiston elinkaarta. Siihen liittyy aineiston keruu, -käsittely, -säilytys ja -hävittäminen (Vilka 2021b, 80). Opinnäytetyössä käytettyjä tietolähteitä ja niiden käyttökelpoisuutta arvioitiin koko opinnäytetyön ajan. Yli 10 vuotta

vanhoja lähteitä työssä ei käytetty. Perintälakien ja -keinojen osalta aineistoa kerättiin ajantasaisista lähteistä, sekä jokaisesta aiheesta etsittiin rinnakkaislähteitä sisällön todennukaisuuden varmentamiseksi. Jokaisen lähteen kohdalla pohdittiin myös sitä, kuka tekstin on laatinut, ja mikä hänen yhteytensä on tekstin aiheeseen.

Ennen jokaista haastattelutilannetta haastateltaville kerrottiin tutkimuksen tavoite ja aineistonkeruun tarkoitus. Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin erikseen suostumus tutkimukseen osallistumisesta, haastattelun nauhoittamisesta, sekä tietojen käyttämisestä opinnäytetyössä. Haastateltaville myös tehtiin selväksi, että heillä on mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen koska tahansa. Tutkimukset toteutettiin Teams-kanavan välityksellä, mitä kautta myös nauhatallenteet kuunneltiin yksitellen. Tallenteita ei siirrelty koneelta toiselle, vaan ne säilytettiin kaikki samassa paikassa. Haastattelunauhoitteet hävitettiin tutkimuksen päätyttyä.

6.4 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksessa selvitettiin, mitä keinoja Yritys X voisi käyttää kansainvälisen saatavien tehostamisessa, sekä tulevaisuudessa myös Norjan saatavien perinnässä. Opinnäytetyön aikana oli huomattavissa, että mihinkään yksittäiseen kansainväliseen saatavien perinnän tehostamiskeinoon ei päässyt syventymään kunnolla. Jotta jostain tietyistä keinosta saisi vielä syvällisemmän ymmärryksen, olisikin aiheellista keskittyä seuraavaksi esimerkiksi ainoastaan luottovakuutuksen tutkimiseen, tai yrityksen luottopolitiikan kehittämiseen. Tutkimus toimii kuitenkin hyvänä kartoituksena yleispätevistä kansainvälisen saatavien perinnän tehostamiskeinoista, joiden avulla Yritys X voisi tehostaa omaa kansainvälistä perintää. Selvitystyötä tulisi myös todennäköisesti päivittää seuraavan kerran alkuvuodesta 2022 norjalaisten perintäkeinojen ja erityisesti niiden rajoitusten osalta, sillä norjalaiset perintätoimiston työntekijät enteilivät niihin tulevan silloin muutoksia.

Tutkimuksen aikana ilmeni myös, että osa Yritys X:n kansainvälisen saatavien perinnän haasteista ei koske ainoastaan Euroopan saatavien perintää, vaan myös kotimaista saatavien perintää. Tämän tutkimuksen tuloksista esiinnousseista tehostamiskeinoista moni keino on hyödynnettävissä myös Yritys X:n kotimaan saatavien perinnässä, kuten yhtenäinen ja kirjallinen luottopolitiikka sekä nopea reklamaatiokäsittely. Toimeksiantajan olisi aiheellista pohtia näiden toimenpiteiden ulottamista myös kotimaan saatavia koskevaan perintään.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista selvittää myös saatavien perinnän automatisoinnin haittoja ja hyötyjä. Tutkimuksen aikana nimittäin moni haastateltava oli sitä mieltä, että

sen avulla ei pelkästään säästettäisi aikaa ja rahaa, vaan perinnästä saataisiin myös karstittua asiakaskohtaisia poikkeuksia. Kirjoittaja uskookin, että saatavien täysin automatisoidusta perinnästä tulee jatkuvasti erityisesti suuryrityksille yleisempää.

6.5 Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen

Opinnäytetyöprojekti aloitettiin huhtikuussa 2021 ja saatiin päätökseen syyskuussa 2021. Lopullisen opinnäytetyöaiheen valitseminen oli monimutkainen prosessi, ja aihe vaihtuikin pariin kertaan innostuessani aina uudesta aiheesta ja sen mielenkiintoisuudesta. Halusin kuitenkin lopulta lähestyä aihetta sellaisesta näkökulmasta, joka hyödyttäisi mahdollisimman paljon toimeksiantajaa ja taloustiimissä työskenteleviä henkilöitä.

Opinnäytetyön haastavin osuus oli aiheen rajaaminen, sillä sen tuli olla mahdollisimman selkeä sen hallitsemisen helpottamiseksi. Sain aiheen rajaamiselle hyvin vapaat kädet, sillä alkuperäinen toimeksiantajani poistui tiimistämme. Tässä kohtaa aiheen tuntemattomuus ei toiminut etuna, sillä huomasin kirjoittaneeni aihetta noin projektin puolivälissä liian laajasti, ja jouduin tästä syystä muokkaamaan tietoperustaani ja näkökulmaani. Tekemääni työtä valui siis runsaasti hukkaan, sillä resurssini eivät olisi riittäneet kaikkien kirjoittamieni asioiden laadukkaaseen käsittelemiseen. Olisin voinut myös rajata aiheeni vieläkin selkeämmin, mutta huomasin sen liian myöhäisessä vaiheessa. Opin kuitenkin tästä työvaiheesta paljon, ja uskonkin seuraavassa tutkimuksessani välttäväni tässä tutkimuksessa tekemäni virheet. Tämän työvaiheen vuoksi opinnäytetyöni palautus myöhästyi viikolla suunnitellusta aikataulusta.

Opinnäytetyö oli kokonaisuutena todella antoisa kokemus. Opin, että laadullinen opinnäytetyö vaatii tekijältään luovuutta ja itseohjautuvuutta, sillä siinä tulee valita itse tutkimukselle sopiva toteutustapa ja menetelmät. Opinnäytetyön kirjoittaminen vaatii myös paljon ajatustyötä ja ajatusten sanoittamista selkeään, kirjalliseen muotoon. Sain opinnäytetyöprojektin avulla painettua mieleeni entistä paremmin lähdekritiikin tarpeellisuuden, tutkimuksen eettisten näkökulmien huomioimisen tärkeyden, sekä lähdemerkintöjen oikeinkirjoituksen. Myös tavoittelemani projektinhallintataitoni kehittyivät, sillä en ole koskaan ennen suunnitellut ja toteuttanut näin laajamittaista projektia itsenäisesti ajankäyttöineen kaikkineen.

Opinnäytetyön aihevalintaan vaikutti myös haluni oppia mahdollisimman paljon uutta, sillä kansainvälinen saatavien perintä on kotimaista perintää moninaisempi kokonaisuus. Olen lopulta tyytyväinen aihevalintaani, sillä se mahdollisti minulle lyhyen ajan sisällä täysin uuden aihealueen sisäistämisen. Olin työskennellyt toimeksiantajayrityksessä vasta parin

kuukauden ajan aloittaessani opinnäytetyöni kirjoittamisen, enkä ollut koskaan ennen toimeksiantajayritystä hoitanut perintään liittyviä työtehtäviä. Tavoitteenani olikin opinnäytetyöprojektin myötä kehittyä ammatillisesti. Tavoite saavutettiin, ja osaan opinnäytetyöprojektin ansiosta tarkastella nykyisissä työtehtävissäni kansainvälisiin saataviin kohdistuvaa perintää täysin uusin silmin, ja kiinnittää siihen liittyviin asioihin eri tavalla huomiota. Aihe tukee myös suuntautumisopintojani ja tulevaa uraani, sillä saatavien perintä on velallisen kotimaata katsomatta tärkeä osa taloushallinnon kokonaisuutta.

Lähteet

Alltinn 2020. Reminders and debt collection. Luettavissa: <https://www.altinn.no/en/start-and-run-business/accounts-and-auditing/reminders-and-debt-collection/>. Luettu: 23.5.2021.

Auvinen, J. 8.10.2013. Maksuviivästysdirektiivi. Asianajotoimisto Lukander Ruohola HTO Oy. Luettavissa: <https://www.lrhto.fi/artikkelit/maksuviivastysdirektiivi/>. Luettu: 2.5.2021.

Axator s.a. Increased international trade – International debt collection is more applicable than ever. Luettavissa: <https://www.axactor.com/no-en/articles/increased-international-trade>. Luettu: 8.8.2021.

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Kauppakamari. Helsinki.

Bullivant, G. 2016. Credit Management, Taylor & Francis Group. 6. uud. p. Farnham. E-kirja. Luettu: 20.4.2021.

Dunn, M. A. 2011. The Guide to Getting Paid: Weed Out Bad Paying Customers, Collect on Past Due Balances, and Avoid Bad Debt. Wiley. Hoboken. E-kirja. Luettu: 30.7.2021.

Dunn, M. 2013. Credit and Collections: A Business Perspective. Cambridge Scholars Publisher. Newcastle-upon-Tyne. E-kirja. Luettu: 22.4.2021.

Eulen Hermes 2017. Collection Profile Norway. Oslo. Luettavissa: https://www.eulerhermes.com/content/dam/onemarketing/ehndbx/eulerhermes_com/en_gl/erd/collection/Norway.pdf. Luettu: 12.6.2021.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus kaupallisissa toimissa tapahtuvien maksuviivästysten torjumisesta (EU) 2011/7. Annettu 16.2.2011.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla (EU) 1215/2012. Annettu 12.12.2012.

EUR-Lex s.a. Yleissopimus tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla. Luettavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A22007A1221%2803%29>. Luettu: 30.7.2021.

Freedman, M. 17.3.2021. How to Manage International Collections. Business News Daily. Luettavissa: <https://www.businessnewsdaily.com/16036-international-collections.html>. Luettu: 2.9.2021.

Forskrift til inkassoloven 14.7.1989/562

Government.no s.a. The European Economic Area Agreement. Luettavissa: <https://www.regjeringen.no/en/topics/european-policy/eos/id115261/>. Luettu: 30.7.2021.

Hallituksen esitys 12/2017

Hallituksen esitys 191/2020

Hietanen, E. 29.5.2019. Maksumuistutus ja maksuvaatimus, miten ne eroavat toisistaan? Luettavissa: <http://www.laihian-laki.fi/blog/maksumuistutus-vs-maksuvaatimus/>. Luettu: 9.8.2021.

Huttunen, S. Kansainvälisen perintäprosessin kehittäminen yritys X:ssä. Alempi AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141221/Huttunen_Susanna.pdf?sequence=1. Luettu: 2.8.2021.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167>. Luettu: 20.6.2021.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas: Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 22.6.2021.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 22.6.2021.

Kohonen, M. 22.3.2018. Myyntisaatavat kirjanpidossa. Tilisanomat. Luettavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/myyntisaatavat-kirjanpidossa>. Luettu: 20.4.2021.

Lag om ersättning för inkassokostnader 9.7.1981/739

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2015. Tapaustutkimuksen taito. 3. uud. p. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789524956970>. Luettu: 7.8.2021.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Lehtonen, Y., Mökkönen, K., Seulu, M., Tammenkoski, R. & Töyrylä, H. 2021. Perintä ja luotonhallinta. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 2.5.2021.

Leppänen, S. 2020. Luottovakuutuksen käyttö Suomessa. Alempi AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/334246/Lepp%c3%a4nen%20Susanna%20opinn%c3%a4ytety%c3%b6.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu: 1.8.2021.

Lindfors, H. 2012. Eurooppalaiset ulosottooperusteet: Eurooppalaisen prosessioikeuden uudet instrumentit. CC Lakimiesliiton kustannus. Helsinki.

Lindorff s.a. 3 faser i inkassoprosessen. Luettavissa: <https://www.lindorff.no/bedriftstjenester/guider/artikler/dette-skjer-i-inkassoprosessen/>. Luettu: 30.7.2021.

Liukka, A. 17.10.2015. Jätettiinkö saatavastanne reklamaatio? Visma Oy:n blogi. Luettavissa: <https://www.visma.fi/blog/jatettiinko-saatavastanne-reklamaatio/>. Luettu: 10.6.2021.

Niemi, M. 2014. Luotto-oikeus: Luottotyytit, perintäprosessit ja takaisinsaanti. Talentum Media. Helsinki. E-kirja. Luettu: 20.4.2021.

Norges Bank 2021a. Endringer i styringsrenten. Luettavissa: <https://www.norges-bank.no/tema/pengepolitikk/Styringsrenten/Styringsrenten-Oversikt-over-rentemoter-og-endringer-i-styringsrenten-/>. Luettu: 1.7.2021.

Norges Bank 2021b. Forsinkelsesrente. Luettavissa: <https://www.regjeringen.no/no/tema/okonomi-og-budsjett/renter/forsinkelsesrente-/id429404/>. Luettu: 14.8.2021.

Oikeusministeriö s.a. Tuomioiden täytäntöönpano. Luettavissa: <https://oikeusministerio.fi/tuomioiden-taytantonpano>. Luettu: 18.5.2021.

Oikeus.fi 2020. Velan vieminen ulosottoon ja sen perintä. Luettavissa: <https://oikeus.fi/fi/index/laatikot/velanperinta.html>. Luettu: 30.7.2021.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi. Jokioinen. E-kirja. Luettavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789522828019>. Luettu: 21.6.2021.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789523456167>. Luettu: 1.5.2021.

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. 12. uud. p. Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva. Helsinki.

Rantaniemi, O. 2017. Planning Cross-Border Debt Collection. Case: Company X. Alempi AMK-opinnäytetyö. Lahti University of Applied Sciences, Degree programme in International Business. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139726/Rantaniemi_Otto.pdf?sequence=5. Luettu: 2.8.2021.

Rapcsák, D. 23.8.2018. International Debt Collection: Key Challenges and Best Practices. VCC Live. Luettavissa: <https://vcc.live/blog/international-debt-collection-challenges-best-practises/>. Luettu: 30.7.2021.

Reinikainen, P. 9.1.2020. Perintäkulut voivat nousta jopa 400 euroon: ”Ongelma on, että kohtuullisuuden rajaa ei ole määritelty”. Yrittäjät. Luettavissa: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/616478-perintakulut-voivat-nousta-jopa-400-euroon-ongelma-etta-kohtuullisuuden-rajaa-ei-ole#1703f161>. Luettu: 10.6.2021.

Rzepecka, J. Lechardoy, L. Parziale, V. & Fiorentini, S. 2018. Business-to-business transactions: a comparative analysis of legal measures vs. soft-law instruments for improving payment behaviour. European Commission. Bryssel. Luettavissa: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c8b7391b-9b80-11e8-a408-01aa75ed71a1>. Luettu: 2.8.2021.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789520400118>. Luettu: 21.6.2021.

Sundström, M., Harenko, K., Helenius, I., Hermunen, P., Kangasniemi, T., Lassila K., Leppä, M., Lindqvist, H., Niemi, T., Nurmimäki, T., Randén, J., Taskinen, S., Taskinen, S. & Turunen, J. 2018. Kansainvälisyys riita- ja hakemusasioissa – käsittelijän opas. Oikeus-

laitos. Helsinki. Luettavissa: https://oikeus.fi/hovioikeudet/helsinginhovioikeus/material/attachments/oikeus_hovioikeudet_helsinginhovioikeus/karajaoikeuspainotteistenlaatuhankkeidenraportit/2018/bMjyss7Ed/Laatuhankeraportti_2018_Kansainvalisyys_riita-_ja_hakemusasioissa.pdf. Luettu: 6.6.2021.

Suomen Pankki 2021. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot, %. Luettavissa: https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/viitekorko_fi/. Luettu: 21.4.2021.

Suomen Perimistoimistojen Liitto ry 2019. Perintäalan yritysperinnän käytännesäännöt. Helsinki. Luettavissa: https://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2019/08/perinta%CC%88alan_yrityspe_rinna%CC%88n_ka%CC%88yta%CC%88nesa%CC%88a%CC%88nnot_21.5.2019.pdf. Luettu: 20.4.2021.

Ulosottolaitos 2020. Mitä voidaan ulosmitata. Luettavissa: <https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoaulosotosta/tietoavelalliselle/mitavoidaanulosmitata.html>. Luettu: 5.6.2021.

Vilka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiiin. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789523701236>. Luettu: 22.6.2021.

Vilka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5. uud. p. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789523701731>. Luettu: 24.6.2021.

Willman, P. 2019. Saatavien perintä. Edita. Helsinki.

Yli-Houhala, V. 8.6.2021. Perintälain väliaikaiset muutokset jatkuvat pääosin 30.4.2022 saakka. Intrum Oy:n tiedote. Luettavissa: <https://www.intrum.fi/fi/ratkaisut-yrityksille/uutiset/tiedotteet/perintalain-valiakaiset-muutokset-jatkuvat-paaosin-30-4-2022-saakka/>. Luettu: 7.8.2021.

Liitteet

Liite 1. Työssä käytetyt lyhenteet

Maksuviivästysdirektiivi	Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus kaupallisissa toimissa tapahtuvien maksuviivästysten torjumisesta (EU) 2011/7
Perintälaki	laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Liite 2. Teemahaastattelurunko 1

1. Kohdeyrityksen Euroopan saatavien perinnän nykytila
 - Miten Euroopan saatavien perintä sujuu tällä hetkellä?
 - Mitä keinoja Euroopan saatavien perinnässä käytetään?
 - Ovatko käytetyt perintäkeinot tehokkaita?
 - Käytetäänkö ulkopuolisia asiantuntijoita?
 - Käytetäänkö puhelinperintää?
 - Käytetäänkö kirjeperintää?
 - Käytetäänkö perintäneuvotteluja?
 - Miten reklamaatiot käsitellään?
 - Onko yrityksellä luottovakuutusta?
 - Käytetäänkö oikeudellista perintää?
 - Koetteko Euroopan saatavien perinnän haasteelliseksi? Jos kyllä, missä tilanteissa erityisesti?
 - Koetteko Euroopan saatavien perintään liittyvät keinot kustannuksiltaan korkeiksi?
 - Muuta olennaista mainittavaa?
2. Keinot Euroopan saatavien perinnän tehostamiseksi
 - Mielestänne sopivimmat keinot Euroopan saatavien perinnän tehostamiseksi?
 - Miten sisäisiä prosesseja voitaisiin mielestänne tehostaa?
 - Onko luottopolitiikassa kehittämisen varaa? Miksi/miksi ei?
 - Muuta olennaista mainittavaa?

Liite 3. Teemahaastattelurunko 2

3. Norjan perintäkeinot

- Miten kuvailisitte norjalaisia perintäkäytänteitä?
- Mitä eri perintäkeinoja vapaaehtoisessa perinnässä käytetään?
- Onko Norjassa 3 eri kirjeperinnän keinoa? (maksumuistutus, perintäilmoitus ja maksuvaatimus)
- Mitkä keinot ovat tehokkaita?
- Miten vapaaehtoinen perintä etenee oikeudelliseen perintään?
- Käytetäänkö Norjassa EU:n maksuviivästysdirektiiviä?
- Muuta tärkeää lisättävää?

4. Perintäkeinojen rajoitukset

- Milloin perintäkulujen periminen on mahdollista?
- Miten perintäkeinojen kulut määräytyvät Norjassa?
- Mitä olennaista perintäkeinojen rajoituksista tulee muistaa?
- Muuta olennaista mainittavaa?