



Katsaus kuluttajaperinnän käytäntöihin

Webinaari
2.11.2023

Katsaus kuluttajaperinnän käytäntöihin | Teemawebinaari 2.11.2023

OHJELMA

- **Johdatus kuluttajaperintään**
- **Kuluttajaperinnän sääntely ja ohjeet**
 - Kuluttaja-asiamiehen päivitetty linjaus hyvästä perintätavasta kuluttajaperinnässä
- **Kuluttajaperinnän prosessi ja käytännöt**
- **Katsaus maksukäyttämiseen**



Vesa Laitinen
Perintäpäällikkö
Ropo Capital



Jenni Jantunen
Brändi- ja viestintäjohtaja
Ropo Capital

Perintä pähkinäkuoressa

- Perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava.
- Laki saatavien perinnästä (513/1999) säättää erääntyneen saatavan perinnästä sekä perintään liittyvistä, velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista.
- Hyvän perintätavan mukaista toimintaa ohjaavat myös Kuluttajansuojalaki ja Kuluttajaviraston hyvän perintätavan periaatteet.
- Saatavaa voi periä alkuperäinen velkoja tai toimeksisaaja, esimerkiksi perintätoimisto. Alkuperäinen veloitukseen oikeuttava sopimussuhde on aina velkojan ja tämän asiakkaan, eli velallisen, välillä.
- Toimeksiantoperinnässä saatavan omistusoikeus kuuluu yleensä koko perinnän ajan toimeksiannon jättäneelle velkojalle, vaikka saatava olisi muuten siirretty kaikkine oikeuksineen perintätoimistolle perittäväksi.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto AVI ylläpitää perintätoiminnan harjoittajien rekisteriä ja valvoo valtakunnallisesti, että rekisteriin merkityt noudattavat toiminnassaan lakia ja hyvää perintätapaa. Vain rekisteriin merkitty toimija saa harjoittaa perintätoimintaa.

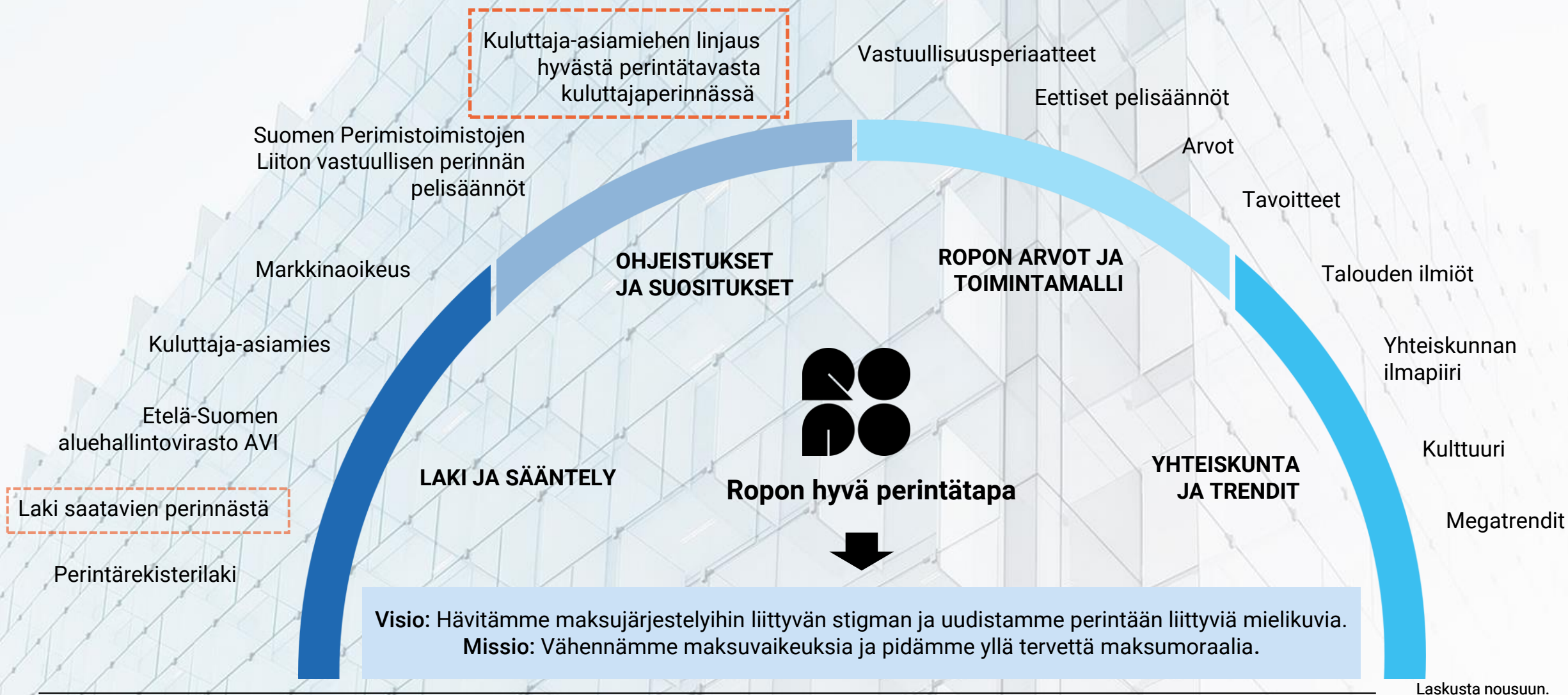


Perintä pähkinäkuoressa

Perintäyhtiö turvaa asiakkaan oikeuksia toimimalla neuvottelijana laskuttajan ja velallisen välissä – tavoitteena on kotiuttaa saatava ja tarvittaessa löytää maksujärjestely, joka palvelee molempia osapuolia.

- Ropo huolehtii perinnästä toimeksiantajiensa asiamiehenä ja on vastuussa perintälain sekä hyvän perintätavan mukaisesta huolellisesta, ammattitaitoisesta ja laadukkaasta palvelusta.
- Systemaattinen muistuttaminen näkyy asiakkaiden maksukäyttäytymisessä nopeasti ja perintä tukee maksujen kotiuttamista.
- Muistutus- ja perintäpalveluumme sisältyy myös maksamiseen liittyvä asiakaspalvelu. Maksuvaatimusten avulla aktivoidaan asiakas maksamaan tai hakemaan maksuneuvonnastamme apua maksujärjestelyihin. Tavoitteena on löytää ratkaisu, jossa asiakas pystyy suoriutumaan maksuistaan ja saatava kotiutetaan mahdollisimman nopeasti.
- Jos maksua ei muistutuksista ja maksuvaatimuksista huolimatta saada kotiutettua, velka etenee oikeudellisen perinnän harkintaan.

Hyvä perintätapa on palvelulupaus



Kuluttaja-asiamiehen päivitetty linjaus Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä

Kuluttaja-asiamies on päivittänyt Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä - linjauksen

Kuluttaja-asiamies valvoo perintää, kun kyse on kuluttajasaatavien perinnästä. Hyvästä perintätavasta säädetään perintälain 4 §:ssä (Laki saatavien perinnästä).

Hyvä perintätapa -linjaus on kuluttaja-asiamiehen kannanotto siitä, miten lakia sovelletaan

- Auttaa yrityksiä toimimaan lainmukaisella tavalla; antaa yrityksille ohjeistusta, neuvontaa ja tietoa lain säännösten sisällöstä ja erityisesti käytäntöön soveltamisesta.
- Perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, lain valmisteluasiakirjoihin ja oikeuskäytäntöön

10/2023 Päivitetty linjaus:

- Huomioi muuttuneen lainsäädännön ja täsmentää velallisen asemaan perinnän eri vaiheissa vaikuttavia hyvän perintätavan vaatimuksia.
- **Keskeisimmät muutokset** koskevat mm. laskutusta, perinnän aikajännettä, velallisen iän selvittämistä, sähköistä muistuttamista, velallisen tiedonsaantioikeutta sekä maksuvelvollisuuden kiistämistä.
- Tutustu päivitettyyn linjaukseen [tästä](#).

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Laskutusta koskevat asiat



Laskun maksamistavat

- Kuluttajan kanssa on selkeästi sovittava käytettävästä **laskutustavasta** ja vaihtoehtoista laskun maksamisessa.
- **Sähköinen vaihtoehto** on kuluttajalle kiinnostava silloin, jos hän saa kaikki sähköiset laskunsa samaan paikkaan.



Sosiaali- ja terveydenhuollon maksut: Lasten suojeleminen ylivelkaantumiselta

- Yli 15-vuotiaan lapsen tahdon selvittämiseksi **sosiaali- ja terveydenhuollon lasku** lähetetään ensi vaiheessa hänelle.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen laskutus yli 15-vuotiaalle lapselle on perusteltua, jos hän ei halua laskua lähetettävän huoltajalle ja jos hän on alkujaan itsenäisesti pyrkinyt hoitoon.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon maksu voidaan laskuttaa ja periä huoltajalta lapsen elantomenona, jos lapsi ei reagoi laskuun, eikä ole kieltänyt laskun lähettämistä huoltajalle.



Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon maksut

- Oikeus saada **sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista ja muista maksuista alennusta / vapautua maksuista** siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.
- Tieto oikeudesta annettava ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa/sen yhteydessä (viimeistään maksua perittäessä).
- Hyvinvointialue voi jättää perimättä tai alentaa muitakin kuin maksukyvyn mukaan määräytyviä maksuja.

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Perinnän aloittaminen pitkän ajan kuluttua eräpäivästä

“Hyvän perintätavan vastaista on ilman perusteltua syytä aloittaa perintä vasta pitkän ajan kuluttua eräpäivästä, jos velallinen tällöin joutuu tekemään esimerkiksi velan olemassaoloa, perustetta, määrää, maksua tai vanhentumista koskevia selvityksiä, jotka eivät olisi olleet tarpeen velan ollessa tuore. Jos velalle kertyy viivästyskorkoa eräpäivästä lukien, velalliselle voi tällöin aiheutua myös tarpeettomasti viivästyskorkoja.” (Kuluttaja-asiamies)

- **Velkojalla on oikeus periä saatavaa tai aloittaa saatavan perintä niin kauan, kunnes se vanhenee.**

“Vaikka saatavien vapaaehtoinen perintä on yleensä sekä velkojan että velallisen edun mukaista, oikeudelliseen perintään siirtäminen ja luottotietojen menettäminen voivat eräissä tapauksissa olla sekä velallisen että luotonantajien etu, sillä ne katkaisevat velkakierteen.” (Kuluttaja-asiamies)

- **Oikeudellisella perinnällä on rooli myös loppuasiakkaan ylivelkaantumisen estämisessä.**

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Sähköinen muistuttaminen on mahdollista tietyin reunaehdoin

“Kuluttajalle maksullinen maksumuistutus voidaan lähettää myös sähköisesti, esimerkiksi sähköpostilla, mikäli kyseistä sähköistä tapaa on käytetty velkojan ja velallisen kesken laskutuksessa tai maksumuistutuksen sähköisestä lähettämisestä on nimenomaisesti sovittu.” (Kuluttaja-asiamies)

- **Kuluttajalle voi lähettää maksullisen muistutuksen e-laskuna tai sähköpostilla, jos alkuperäinen lasku on lähetetty siten.**
- Maksuttomia muistutuksia voi lähettää muutenkin, kuten SMS:llä.
- Päivitetyllä linjauksella pyritään kohti määrämuotoisuutta, mutta myös poikkeukset on mahdollistettu.



Ropon palvelussa muistutukset voidaan tällä hetkellä lähettää kuluttajille sähköisesti **sähköpostilla** tai **Kivraan**, jos tämä on ollut myös laskun alkuperäinen lähetystapa.

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Velvollisuus selvittää yksityishenkilövelallisen ikä ennen perintätoimia

“Hyvä perintätapa edellyttää, että alaikäiseen kohdistetaan perintää vain oikeudellisesti perustelluissa tilanteissa, minkä vuoksi velallisen ikä tulee selvittää. Velvollisuus velallisen iän ja alaikäiseen kohdistettujen perintätoimenpiteiden oikeellisuuden varmistamisesta koskee myös toimeksisaajaa” (Kuluttaja-asiamies)

- Ropo huomioi velallisen iän kirjeperinnässä automaattisesti, jos tieto **(hetu/syntymäaika)** saadaan velkojalta **toimeksiantoaineistossa**.
- Jos tieto puuttuu ja velka-asia etenee oikeudellisen perinnän harkintaan, Ropo pyrkii selvittämään iän itse.
- Tarvittaessa selvitämme toimeksiantajan kanssa, onko perinnän kohdistamiselle alaikäiseen perusteita.



Prosessien sujuvuuden ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi tieto velallisen iästä tulee toimittaa toimeksiantoaineiston yhteydessä.

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Reklamaatitilanteet | Maksuvelvollisuuden kiistäminen

Jos velallinen kiistää maksuvelvollisuutensa, perintälaissa tarkoitettua vapaaehtoista perintää ei saa jatkaa.

Perintää saa velallisen kiistämisestä huolimatta kuitenkin jatkaa, jos velallinen ei esitä kiistämiselle perustetta tai vetoaa ainoastaan sellaiseen perusteeseen, jolla selvästi ei ole vaikutusta maksuvelvollisuuteen. (*Laki saatavien perinnästä*).

Kuluttaja-asiamiehen lisäykset Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä -linjaukseen:

- *"Velallisen **ei tarvitse esittää näyttöä** kiistämisen perusteen paikkansapitävyydestä, eikä velalliselta voi tätä vaatia. Velalliselta ei voi myöskään edellyttää erityisiä toimenpiteitä kiistämisen tueksi."*
 - *"Jos velallinen esittää **maksuväitteen**, mutta suoritusta ei löydy perintätoimistolta tai velkojalta, velalliselta tulee pyytää **täsmentäviä tietoja** esimerkiksi suorituksen ajankohdasta ja vastaanottajasta. Jos suoritus on tehty pidemmän aikaa sitten, ei velallisella välttämättä ole esittää tarkentavia tietoja suorituksesta. Jos velallisen maksusuoritusta ei tarkentavien tietojenkaan avulla löydy, mutta velallinen edelleen vetoaa maksaneensa saatavan, tulee saatavaa käsitellä riitaisena."*
 - *"Jos kiistäminen perustuu **velallisen erehdykseen**, tämä tulee selvittää velalliselle. Tällöin velalliselle tulee myös antaa mahdollisuus vetäytyä kiistämisestä ja esittää selvitys kiistämisen jatkamisen seurauksista."*
 - *"Riippuen velallisen reklamaation sisällöstä, velallista tulee tarvittaessa ohjata myös pyytämään **huojennusta** tai **maksuvapautusta**, jos sellainen on kyseisen saatavan osalta käytettävissä."*
 - *"Jos velallinen on kiistänyt saatavan perusteella, jolla **voi olla vaikutusta velallisen maksuvelvollisuuteen**, ei velkojan tule laittaa velkomusvaadetta vireille tuomioistuimeen riidattomana ja selvänä summaarisena velkomusasiana."*
- *"Perusteella, jolla **ei selvästi ole vaikutusta velallisen maksuvelvollisuuteen**, viitataan väitteisiin, jotka eivät koske velallisen velvollisuutta maksaa saatava; velallinen voi esimerkiksi todeta itse hukanneensa tuotteen eikä siksi halua maksaa saatavaa."*

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Velvollisuus esittää näyttöä kiistetyistä perintäkuluista

“Tilanteessa, jossa velallinen on riitauttanut perintäkulut sillä perusteella, ettei ole saanut velkojalta näyttöä tälle perinnästä aiheutuneista kuluista, vapaaehtoista perintää ei voida jatkaa antamalla pelkkä sanallinen selvitys kulujen maksuvelvollisuudesta, kun velallinen on nimenomaisesti vaatinut näyttöä.” (Kuluttaja-asiamies)

- **Perintää ei voi jatkaa, jos näyttöä kulujen aiheutumisesta velkojalle ei näytetä toteen.**
- Kanta poikkeaa AVI:n näkemyksestä – AVI:n mukaan selvityksen tarjoaminen kulujen muodostumisesta toimeksiantosuhteessa riittää, eikä erillistä näyttöä vaadita » näissä tilanteissa Ropo noudattaa AVI:n näkemystä (perintälakia).

Päivitetty linjaus | Keskeiset muutokset

Velallisen tiedonsaantioikeus

"Velalliseen nähden velkojaa edustaa nimenomaan perintätoimisto, ja perintätoimistolla on käytännössä usein parhaat tiedot velallisen velkatilanteesta."

"Velallisen tulee saada vaikeuksista tiedot kaikista veloistaan riippumatta laskutuksen tai perinnän vaiheesta. Velallisen oikeus saada tietoja tuomioistuimelta tai ulosottoviranomaiselta ei rajoita velallisen oikeutta saada tietoja velkojalta tai perintätoimistolta." (Kuluttaja-asiamies).



Ropon laskun elinkaarimalli mahdollistaa näkyvyyden laskutuksen kaikkiin vaiheisiin, jolloin velallisella on mahdollisuus saada tieto kokonaisvelkatilanteestaan yhdestä paikasta.

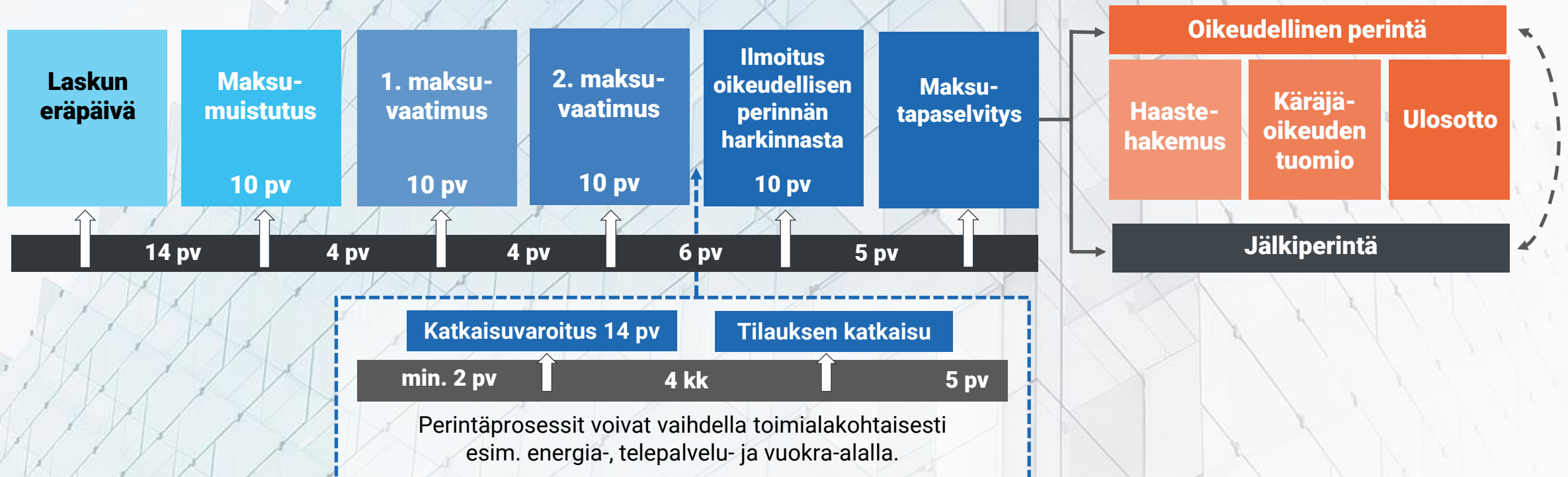
"Jos velkasuhde perustuu asiakirjaan, kuten velkakirjaan, velallisella on oikeus saada asiakirjasta tietoja ja alkuperäinen asiakirja nähtäväkseen ja tarkastettavaksi. Tarvittaessa velalliselle on myös annettava jäljennös siitä. Jos saatavan perustetta koskevaa dokumentaatiota ei ole olemassa, tämä on kerrottava velalliselle ja annettava velalliselle muu selvitys saatavan perusteesta. Lasku ei ole saatavan perusteena oleva asiakirja. Näin ollen, velallisen pyytäessä todentamaan velan perusteena olevan asiakirjan, tiedonantovelvollisuutta ei voi täyttää toimittamalla velalliselle laskukopion." (Kuluttaja-asiamies)

- Tällaisia pyyntöjä voi jatkossa tulla etenkin vanhempien saatavien osalta. **Laskuttajien on hyvä varautua tämän tyyppisiin pyyntöihin** saataviensa perintäkelpoisuuden varmistamiseksi.

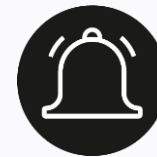


Näin laskun kuluttajaperintä etenee

Yksityisoikeudelliset saatavat

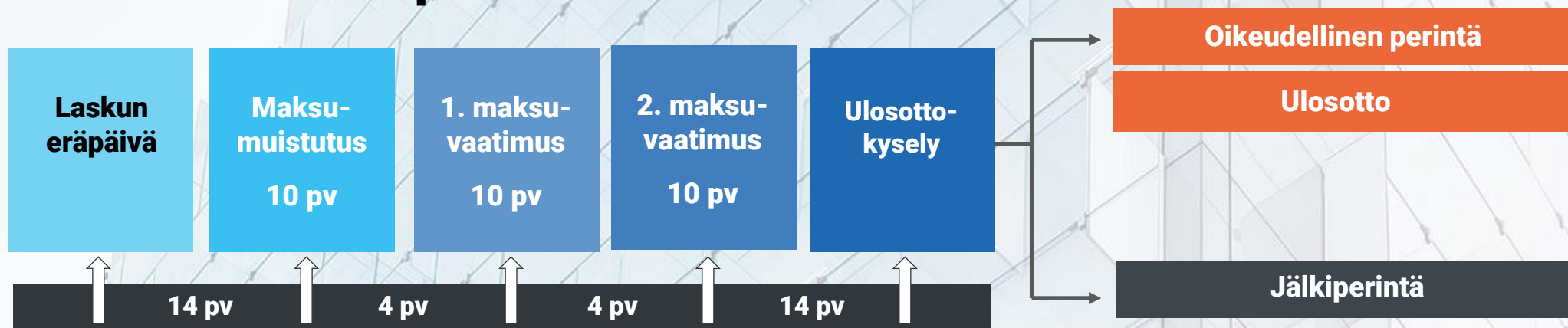


- Ropon perintäprosessit noudattavat aina voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyvää perintätapaa.
- Velan yleinen vanhentumisaika on 3 vuotta velan erääntymisestä ja 5 vuotta, jos velasta on annettu tuomio tai muu ulosottoperuste. Velka vanhenee lopullisesti n. 15-20 vuodessa.
- Kuluttajaperinnän käytännöt eroavat yrityssaatavien perinnästä prosessiltaan, toimenpiteiltään, laajuudeltaan, kuluiltaan ja huolellisuusvelvoitteiltaan.



Näin laskun kuluttajaperintä etenee

Suoraan ulosottokelpoiset saatavat



- Ropon perintäprosessit noudattavat aina voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyvää perintätapaa.
- Suoraan ulosottokelpoisen velan vanhentumisaika on kuluva laskutusvuosi + 5 vuotta.
- Kuluttajaperinnän käytännöt eroavat yrityssaatavien perinnästä prosessiltaan, toimenpiteiltään, laajuudeltaan, kuluiltaan ja huolellisuusvelvoitteiltaan.

Kuluttajien perintäkulut | Yksityisoikeudelliset saatavat

	Pääoma 100 € tai alle	Pääoma 100 - 1000 €	Pääoma yli 1000 €	Lisätietoja
Maksumuistutus	5 €	5 €	5 €	
1. maksuvaatimus	14 €	24 €	50 €	
2. maksuvaatimus	7 €	12 €	25 €	
Katkaisuvaroitus	14 €	24 €	50 €	
Oikeudellisen perinnän harkinta -kirje	5 €	5 €	5 €	
Lisäsaatava- tai saldonmuutoskirje	7 €	12 €	25 €	
Kulukirjeet	5 €	5 €	5 €	
Maksuajan pidennys	5 €	5 €	5 €	Voidaan veloittaa vain, jos maksuaikaa pidennetään vähintään 14 päivää.
Maksusuunnitelma	20 €	20 / 30 € *	20 / 50 € *	* Voidaan veloittaa vain, jos maksusuunnitelma käsittää yli 4 erää
Maksutapaselvitys	10 €	10 €	10 €	
Kokonaiskuluvastuu	60 €	120 €	210 €	Samanaikaisen saatavan perinnässä tehdyistä toimenpiteistä enintään vaaditut kulumäärät.

Laskusta nousuun.

Kuluttajien perintäkulut | Julkisoikeudelliset saatavat

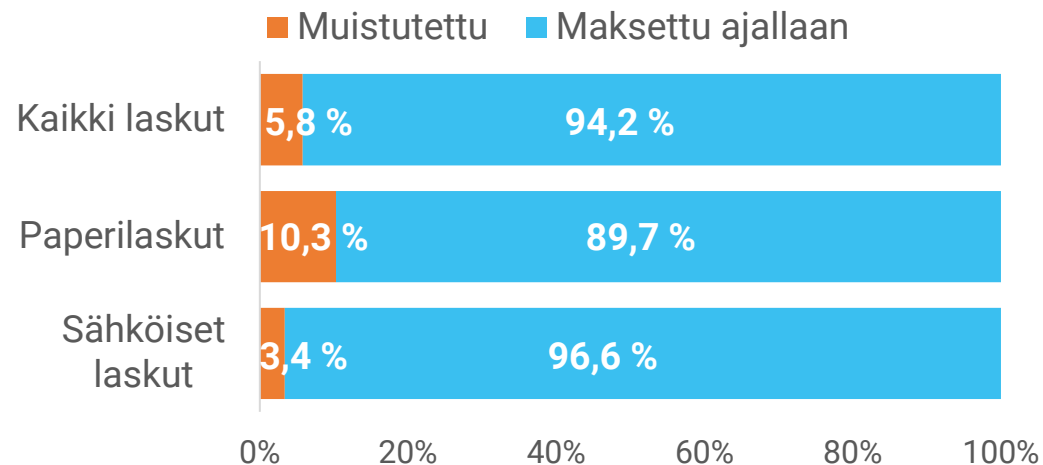
	Pääoma 100 € tai alle	Pääoma 100 - 1000 €	Pääoma yli 1000 €	Lisätietoja
Maksumuistutus	5 €	5 €	5 €	
1. maksuvaatimus	14 €	14 €	14 €	
2. maksuvaatimus	7 €	7 €	7 €	
Lisäsaatava- tai saldonmuutoskirje	7 €	7 €	7 €	
Kulukirjeet	5 €	5 €	5 €	
Maksuajan pidennys	5 €	5 €	5 €	Voidaan veloittaa vain, jos maksuaikaa pidennetään vähintään 14 päivää.
Maksusuunnitelma	20 €	20 €	20 €	Maksullinen maksusuunnitelma voidaan tehdä enintään kerran.
Kokonaiskuluvastuu	51 €	51 €	51 €	Saman saatavan perinnässä tehdyistä toimenpiteistä enintään vaaditut kulumäärät.

Millaista joustoa asiakkaille tarjotaan?

Asiakkaan tilanne arvioidaan aina tapauskohtaisesti, vaikuttavia asioita ovat mm.

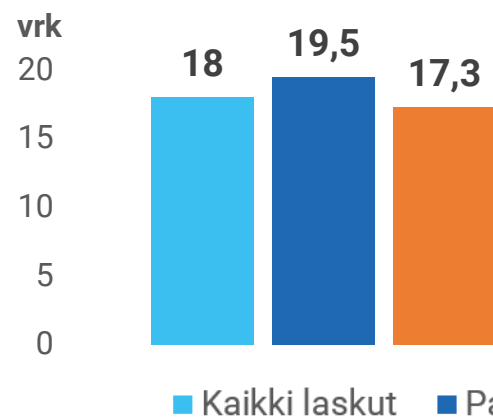
- Maksuhistoria / maksukäyttäytyminen
- Kokonaisvelkatilanne
- Taloustilanne
- Maltillisia **eräpäivän siirtoja** tehdään matalalla kynnyksellä yksittäisten laskujen osalta.
- Jos rästissä on aiempia maksuja, neuvottelemme asiakkaan kanssa tarpeen mukaan **maksusuunnitelman** kokonaistilanne ja lisävelkaantumisen estäminen huomioiden.
- **Päällekkäisiä maksusuunnitelmia** teemme vain asiakkaan maksuhistorian ja maksukyvyn sitä puoltaessa – näin pyrimme hillitsemään asiakkaan velkaongelmien kasautumista.

Ajallaan maksetut laskut



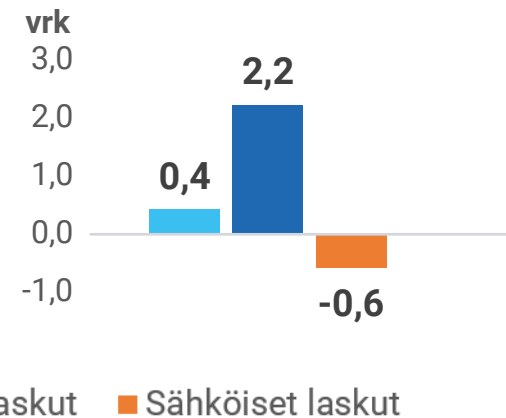
Maksuaika (ka.)

Laskun päiväyksestä maksuun

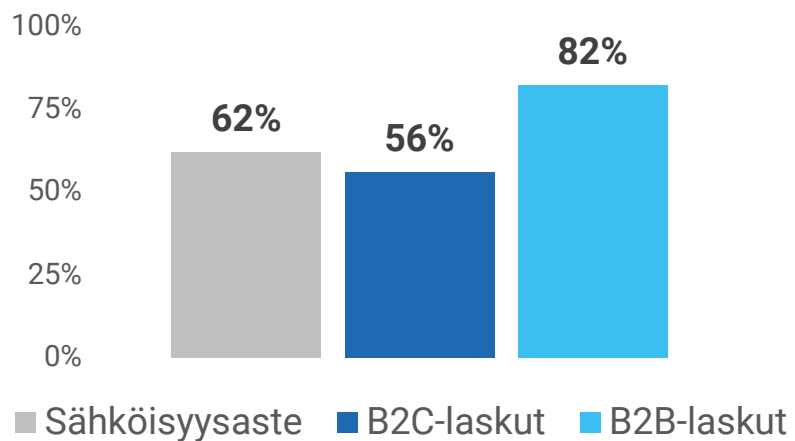


Maksuviive (ka.)

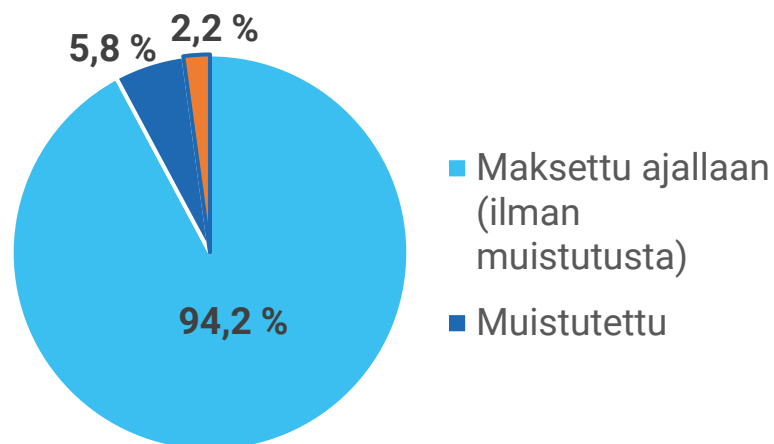
Eräpäivästä maksuun



Sähköisyysaste



Maksuvalvonta



Vapaaehtoinen perintä

Perintään edenneet laskut

2,2 %

Kaikista laskuista

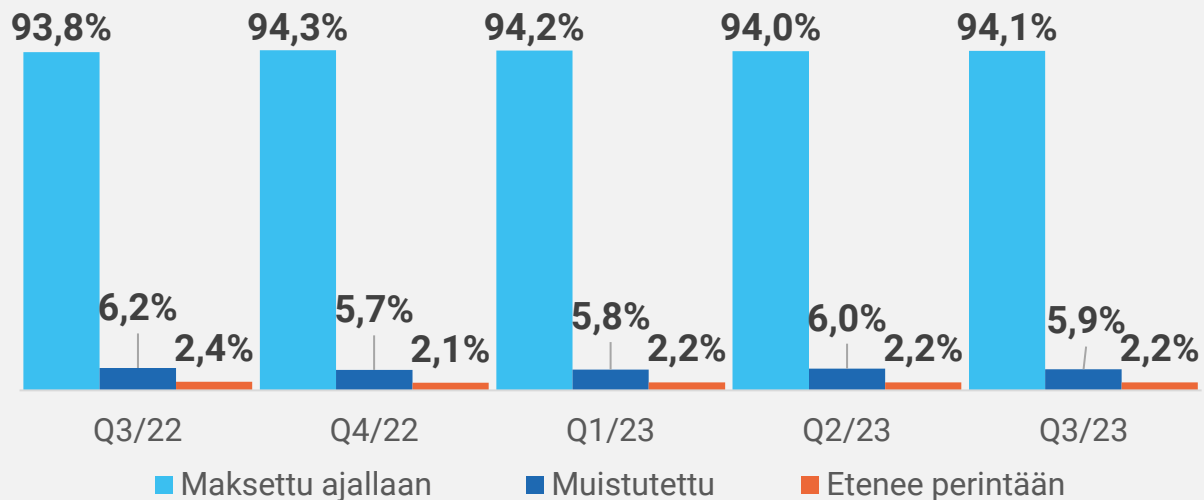
Perinnän onnistuminen

93,4 %

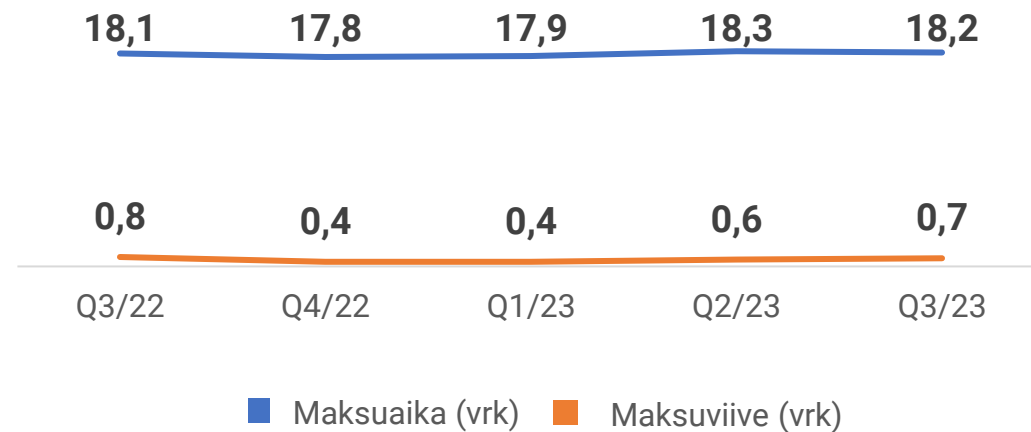
Maksettu ennen oikeustoimia

Maksukäyttäytyminen | Q3/2022-Q3/2023 (ka.)

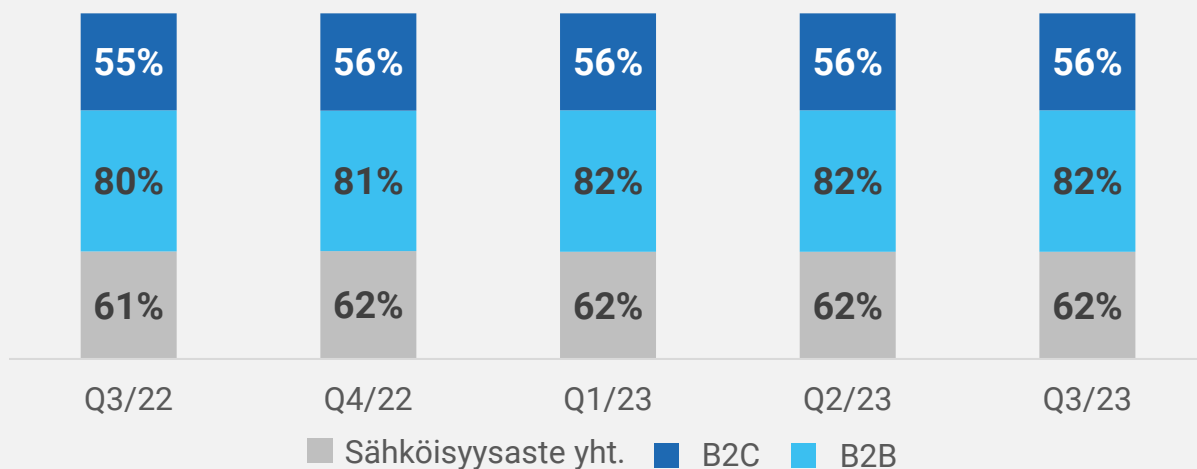
Ajallaan maksetut laskut



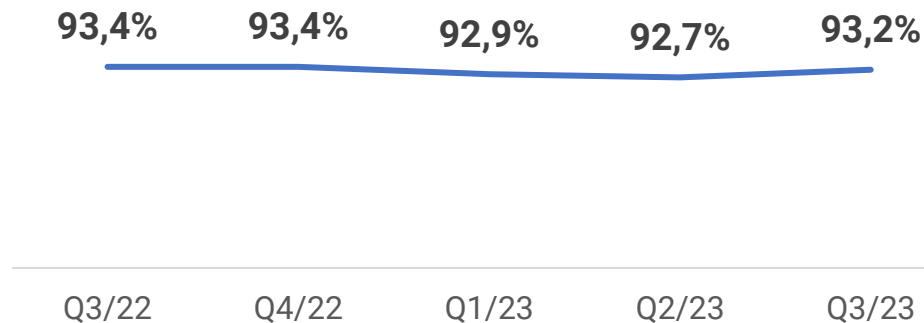
Maksuaika ja maksuviive (vrk)



Sähköisyysaste



Vapaaehtoisen perinnän onnistuminen



Tutustu myös näihin webinaareihin: www.ropocapital.fi/materiaalipankki



7. syyskuuta 2023

Ropo 24 -käyttökoulutus: Muistutus- ja perintätoimeksiantojen seuranta Ropo 24:ssä

Muistutus- ja perintätehtävien
reaaliaikainen seuranta ja raportit.



13. joulukuuta 2022

Ropo 24- käyttökoulutus: Muistutus- ja perintätoimeksiantojen tekeminen

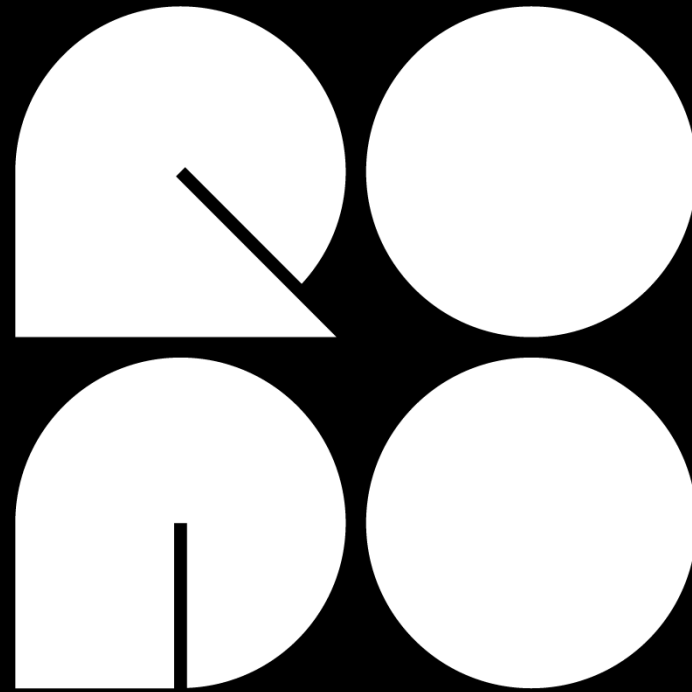
Muistutus- ja perintätoimeksiantojen
manuaalinen syöttäminen Ropo
24:ssä.



17. marraskuuta 2022

Teemawebinaari: Kuluttajaperintä ja asiakaspalvelu

Kuluttajaperinnän käytännöt ja
keinovalikoima sekä
maksukäyttäytyminen ja vastuullisen
asiakaspalvelun työkalut.



Ropo Capital