

29.10.2020

EOAK/179/2020

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja**

## **PERINTÄYHTIÖN MENETTELY**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan perintätoimiston menettelyä edesmenneen veljensä terveydenhoitomaksujen perinnässä. Kantelija kertoi, miten perintää oli jatkettu, vaikka kuolinpesä oli varaton ja tämä oli perintätoimistossa tiedossa.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiirin (HUS) lausunto ja selvitys sekä perintätoimiston selvitys (liitteinä).

### **3 RATKAISU**

Hyvästä perintätavasta säädetään saatavien perinnästä annetun lain 4 §:ssä. Sen 1 momentin mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Perinnässä on suhtauduttava vastuullisesti maksujärjestelyihin. Säännöksen 2 momentin mukaan perinnässä ei saa:

- 1) antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista;
- 2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa;
- 3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.

Hyvää perintätapaa koskevassa kuluttaja-asiamiehen linjauksessa on todettu, että perittäessä julkisoikeudellisia saatavia on lisäksi otettava huomioon, että perinnässä hoidetaan julkista tehtävää, jossa on noudatettava myös hallintolain mukaisia hyvän hallintotavan vaatimuksia.

Hyvään hallintoon kuuluvasta neuvonnasta säädetään hallintolain 8 §:ssä. Sen 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Pykälän 1 momentin säännös hallintoasian hoitamiseen liittyvästä neuvonnasta ilmentäisi lähinnä vaatimusta menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Tämä edellyttäisi hallintomenettelylain 4 §:ää vastaavalla tavalla, että viranomaisen antaa asiakkailleen

neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireillepanemiseksi. Menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan.

Viranomaisen velvollisuuksiin ei sen sijaan kuuluisi asiakkaan avustaminen esimerkiksi täyttämällä lomakkeet ja laatimalla tarvittavat asiakirjat asiakkaan puolesta. Neuvonnan yhteydessä ei myöskään voida ennakoida yksittäisten hakemusten tosiasiallista menestymistä. Neuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun. (HE 72/2002 vp, s. 62–63.)

Kantelun tarkoittamassa asiassa on kysymys neljästä erillisestä HUS:in sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaskusta, joiden perinnän HUS on siirtänyt perintätoimistolle. Perintätoimisto on lähettänyt asioissa maksumuistutukset ja maksuvaatimukset perintätoimiston selvityksestä tarkemmin ilmenevästi. Kantelija on näissä perintäasioissa ollut yhteydessä perintätoimistoon.

Myös tiedon asiakkaan kuolemasta perintätoimisto on saanut kantelijalta. Selvityksestä ei ilmene ajankohtaa, milloin tämä on tapahtunut. Selvityksessä ei myöskään ole otettu kantaa siihen, milloin kantelija on ensimmäisen kerran toimittanut edesmenneyttä veljeään koskevan perukirjan perintätoimistolle. Kantelun liitteen perusteella tämä on ilmeisesti tapahtunut 15.8.2019, jolloin kantelija kertoo lähettäneensä perukirjasta perintätoimistolle kopion. Perintätoimiston selvityksen mukaan perukirja on käsitelty perintätoimistossa 11.9.2019, mistä samoin kuin kuolinpesän toteamisesta varattomaksi ja perinnän jatkamisen mahdollisuudesta on ilmoitettu kantelijalle kantelun liitteenä olevalla sähköpostilla.

Selvityksen mukaan tämän jälkeen perittävistä laskusaatavista on kustakin lähetetty joko yksi maksumuistutus tai maksuvaatimus sen jälkeen. Laskun nro xx perintä on päättynyt maksusuoritukseen 4.12.2019. Muiden laskujen perintä on päätetty 3.10.2019 kuolinpesän varattomuuden vuoksi, josta tilanteesta on lokakuussa 2019 lähetetty tieto myös HUS:lle. Perintä on näin ollen päätetty.

HUS Asvian talouspalveluiden palvelupäällikön asiassa antaman selvityksen mukaan HUS on saanut tiedon pesän varattomuudesta 3.10.2019. Selvityksen mukaan, jos asiakas olisi ollut yhteydessä HUS:in asiakaspalveluun, tilanne olisi voitu käydä hänen kanssaan läpi ja ohjeistaa perintätoimistoa mahdollisesti toimimaan eri tavalla tässä tapauksessa. Palvelupäällikön selvityksen ja HUS:in lausunnon mukaan, jos asiakas toimittaa HUS:in asiakaspalveluun perukirjan, mistä selviää, että pesä on varaton, perintä pääsääntöisesti päätetään. Kysymyksessä olevassa asiassa asiakas ei ollut ollut yhteydessä HUS:iin.

Totean, että käytettävissäni olleista kysymyksessä olevia asiakasmaksusaatavia koskevista maksumuistutuksista ja maksuvaatimuksista ilmenee perintätoimeksiannon antaja (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä), toimeksiantajana postiosoite ja sen asiakaspalvelun aukiolotiedot ja puhelinnumero. Kirjeissä on myös ilmoitettu, että tarkempia tietoja muun muassa mahdollisuudesta hakea maksulykkäystä saa perintätoimiston asiakaspalvelusta.

Saamani selvityksen perusteella menettely asiassa olisi voinut olla toinen, mikäli kantelija olisi toimittanut perukirjan kopion HUS:ille sen sijaan, että hän toimitti sen perintätoimistolle. Näin ollen on mahdollista, että mikäli kantelija olisi toimittanut perukirjan jo heti alkuun elokuussa HUS:ille ja asiassa olisi menetelty HUS:in selvityksessä kerrotun pääsääntöisen toimintatavan mukaisesti, useampi perintäkirje olisi jäänyt lähettämättä. Tässä tilanteessa kantelija olisi myös säästynyt siitä mielipahasta, minkä edesmenneen veljen asiakasmaksuja koskevat perintäkirjeet ovat hänessä synnyttäneet ja siitä vaivasta, joka asian hoitaminen on hänelle aiheuttanut. Kun tietoa kuolinpesän varattomuudesta ei ole tullut HUS:ille ennen kuin perintätoimisto on päättänyt perinnän, asiassa ei kuitenkaan ole mahdollista varmuudella todeta, olisiko HUS luopunut perinnästä nyt tapahtunutta aikaisemmin. Joka tapauksessa selvityksen valossa tämä olisi ollut mahdollista.

Katson, että tällaisessa tilanteessa, jossa perintätoimeksiannon antaja voi harkita perinnän jatkamista eri kriteerein kuin toimeksiannon-saaja, on velallisen kannalta tärkeää, että velkoja saa tiedon mahdollisesta maksun perimättä jättämisen perusteesta. Mikäli näin ei tapahdu, se, jatketaanko perintää vai ei, voi tosiasiasa riippua siitä ehkä sattumanvaraisestakin seikasta kumman puoleen, velkojan vai perintätoimiston, velallinen on kääntynyt. Mielestäni tällaista tilannetta ei voida pitää velallisen kannalta tyydyttävänä. Näin ollen näkemykseni mukaan tällaisessa tilanteessa perintätoimiston puoleen kääntynyttä tulisi vielä neuvoa kääntymään asiassa perintätoimeksiannon antajana olevan velkojan puoleen. Vaikka perintäkirjeissä olisikin asianmukaisesti kerrottu myös toimeksiantaja ja sen yhteystiedot, on mahdollista, että asiakas ei itse huomaa tai ymmärrä kääntymä myös toimeksiantajan puoleen. Vaihtoehtoisesti neuvonnan sijaan perintätoimistosta olisi mielestäni tällaisessa tilanteessa perusteltua velallisen kannalta selvittää perintätoimeksiannon antajan kanta mahdolliseen perinnästä luopumiseen.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä esittämäni käsityksen tiedoksi asiassa velkojana olleelle HUS:ille, jonka tehtävänä on julkisen tehtävän ostopalveluna perintäyhtiölle siirtäneenä valvoa perintäyhtiön menettelyä sen laskujen perinnässä. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni HUS:ille.