

13.8.2019

EOAK/4780/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **TURVAKIELTOASIAKKAAN LASKUTUS JA MAKSUN PERINTÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen (Eksote) menettelyä asiakasmaksujen laskutuksessa ja perinnässä. Kantelija kertoi, että hän oli saanut helmikuussa 2017 ulosottovirastosta vireilletuloilmoituksen, joka koski asiakasmaksua, josta hänelle ei ollut lähetetty lainkaan laskua Eksotelta. Hänellä oli tuolloin voimassa osoitteen turvakielto. Vielä heinäkuussa 2018 tapahtuneen turvakieillon päättymisen jälkeen hän oli syyskuussa 2018 saanut vireilletuloilmoituksen ja maksukehotuksen uudesta asiakasmaksusta ilman, että hänelle olisi asiassa lähetetty laskua Eksotelta.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin selvitys Eksotelta. - - -

Saadun selvityksen mukaan Eksoten asiakasmaksujen laskutuksesta vastasi sopimuksen perusteella Saimaan Talous ja Tieto Oy, Saita Oy (nykyään Meidän IT ja Talous Oy), joka oli tehnyt laskujen perinnästä sopimuksen Intrum Justitia Oy:n kanssa.

Eksote oli 16.6.2015 antanut ohjeen postin lähettämistä turvakieltoasiakkaille. Sen mukaan, jos kirjeen lähettävällä yksiköllä ei ollut käytettävissään turvakieltoasiakkaan yhteys- tai osoitetietoja, posti välitettiin Eksoten arkiston kautta. Eksoten arkiston nimetyillä henkilöillä oli Väestötietokeskuksen käytännesääntöjen mukaisesti mahdollisuus saada tiedot yksittäisinä kyselyinä väestötietojärjestelmän reaaliaikaisen kyselyjärjestelmän avulla.

Eksote oli selvityksen mukaan ensin syksyllä 2017 ja sitten seuraavana syksynä havainnut yksittäisiä tapauksia, joissa laskut oli lähetetty ohjeen vastaisesti suoraan ulosottoperintään. Eksote huomautti ensin Meidän Saita Oy:tä kirjallisesti 14.11.2017 siitä, että maksumuistutukset tulee lähettää turvakieltoasiakkaille ohjeen mukaisesti. Uuden kirjallisen muistutuksen Eksote lähetti asiassa sekä edellä mainitulle yhtiölle että Intrum Justitia Oy:lle 25.10.2018.

Eksote ilmoitti vielä varmistavansa erikseen, että maksumuistutukset lähetetään turvakieltoasiakkaille ohjeen mukaisesti ja tarvittaessa tarkennetaan ohjeistusta.

### **3 RATKAISU**

Saadun selvityksen mukaan Eksote oli ulkoistanut laskutuksen yksityiselle osakeyhtiölle, joka puolestaan oli tehnyt sopimuksen laskujen perinnästä perintäyhtiön kanssa. Toteaan, että perinnän tai laskutuksen julkisen hallintotehtävän ulkoistaminen ei merkitse, etteikö julkisyhteisön tulisi huolehtia siitä, että laskutuksessa ja perinnässä noudatetaan lakia ja hyvää perintätapaa. Tämä voidaan varmistaa ohjein sekä laskutus- ja perintäprosessien seurannalla. Luonnollisesti jokaisen laskun oikeellisuutta ei toimeksiantaja voi varmistaa.

Eksoten turvakieltoasiakkaiden laskujen käsittelystä annetuista ohjeista saadun tiedon perusteella minulla ei ole aihetta epäillä ohjeen asianmukaisuutta tältä osin. Kuitenkaan se, miten

jatkuvat ohjeen noudattamatta jättämiset olivat tulleet Eksoten tietoon ja mihin toimenpiteisiin se oli asiassa ryhtynyt, ei tarkemmin ilmene selvityksestä. Tässä kanteluasiassa ulosottooperinnät osuivat ajankohdiltaan yksiin Eksoten omien havaintojen kanssa.

Saatavien perinnästä annetun lain 4 §:n mukaan hyvään perintätapaan kuuluu muun muassa, ettei velalliselle saa aiheuttaa tarpeettomia kuluja tai tarpeetonta haittaa.

Ulosottoperinnästä aiheutuu velalliselle merkintä ulosottorekisteriin ja ulosottomaksun perintä. Näin ollen aiheeton ulosottoerintä voi aiheuttaa maksuvelvolliselle huomattavaakin haittaa. Turvakieltoasiakkuus myös aiheuttaa käytännössä monasti viivästyksiä tai tietokatkoksia viranomaisasioinnissa, minkä vuoksi menettelyjen asianmukaisuus tämän kaltaisten virheiden välttämiseksi on ensiarvoisen tärkeää. Tämä asettaa julkisyhteisölle sopimuskumppaniensa valvonnassa vaatimuksia tarkkuudesta ja tehokkuudesta.

Mielestäni Eksoten olisi tullut ainakin siinä vaiheessa, kun se havaitsi toistuvasti puutteita laskutuksessa ja/tai perinnässä, ryhtyä muihinkin toimenpiteisiin kuin lähettää muistutuskirje ohjeiden noudattamisesta. Sen olisi tullut tarpeen vaatiessa varmistaa, että sopimuskumppanien toimintatavat tai koulutus ja työntekijöiden perehdytys ei ollut tältä osin puutteellista sen lisäksi, että sen olisi tullut yksityiskohtaisesti selvittää virhetapaukset.

Kantelijan mukaan hän ei ole saanut lainkaan laskua asiakasmaksusta. Eksote toteaa selvityksessään, että kysymys olisi maksukehotuksen lähettämättä jättämisestä. Lausunnon mukaan Eksote on lähettänyt kantelijalle viisi laskua vuosina 2016–2018. Selvityksestä ei käy ilmi, tarkoitetaanko yksilöidyillä laskuilla kantelun kohteena olevia ulosottoon päätyneitä laskuja. Maksukehotuksella tarkoitetaan, että alkuperäinen lasku on jätetty eräpäivään mennessä maksamatta ja siitä lähetetään huomautuslasku eli maksumuistutus, jonka lähettämismaksuvelvollisuudesta säädetään perintälain 5 §:n 3 momentissa. Lain mukaisesti perintätoimiin, kuten maksuvaatimuksen lähettämiseen, ei tule ryhtyä ennen kuin laskusta on lähetetty maksumuistutus, kun kysymys on perintätoimintaa ammattimaisesti hoitavasta tahosta.

Katson, että Eksoten tulee selvittää asia ja korvata kantelijalle ilman laskua tai maksumuistutusta ulosottoerintään lähetetyistä laskuista ulosottoerinnästä aiheutuneet kustannukset sekä selvittää ulosottoviranomaisen kanssa mahdollisuutta poistaa merkinnät ulosottorekisteristä.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä esittämäni käsityksen toimeksisaajan menettelyn valvonnan puutteista Eksoten tietoon. Tulen parhaaksi katsomallani tavalla selvittämään tämän asian yhteydessä esiin tullutta laskutuksen ja perinnän ulkoistamista koskevaa sopimusjärjestelyä. Tältä osin olen erikseen yhteydessä Eksoteen asian selvittämiseksi.

Kanteluasiassa olen edellä esittänyt, että Eksote korvaa kantelijalle asiassa aiheutuneen haitan ja on yhteydessä ulosottoviranomaiseen ulosottorekisterimerkintää koskevassa asiassa. Pyydän kuntayhtymää ilmoittamaan 30.9.2019 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt asiassa.