

26.8.2019

EOAK/5878/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **MAKSUMUISTUTUKSEN LÄHETTÄMINEN TURVAKIELTOASIAKKAALLE**

### **1 KANTELU**

Kantelija puolisonsa asiamiehenä pyysi tutkimaan Vantaan kaupungin suun terveydenhuollon laskutus- ja perintäkäytäntöä.

Kantelija kertoi, etteivät he olleet saaneet laskua hammaslääkärikäynnistä. Perheellä oli turvakielto. Kantelija kummeksuu sitä, että Vantaan kaupungilla oli käytäntönä, etteivät turvakieltoasiakkaat saaneet lainkaan maksukehotusta vaan laskut lähetetään suoraan ulosottoon. Kantelija kysyi, eikö heillä turvakiellosta huolimatta ole samat oikeudet kuin muilla.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Vantaan kaupungin talouspalvelukeskuksen selvitys.

Selvityksessä todetaan perintäprosessin olevan turvakieltoasiakkaiden osalta seuraavan: Jos turvakieltoasiakas ei ole ilmoittanut osoitettaan laskutettavalle taholle, laskut siirtyvät perintäyhtiön merkinnällä ”lisätietoja maistraatista”. Selvityksen mukaan perintäyhtiöllä ei ollut mahdollisuutta saada asiakkaan osoitetta eikä turvakiellon takia myöskään oikeutta saada tätä osoitetta väestötietojärjestelmästä. Tällöin perintäyhtiö ei voi suorittaa kirjeperintää, joten he suosittavat kaupungille julkisoikeudellisten maksujen kohdalla laskujen siirtämistä asiakkaan maksukyvyystä riippuen ulosottoon ja yksityisoikeudellisten laskujen kohdalla käynnistetään oikeudellinen perintä eli käytännössä haastehakemus käräjäoikeuteen. Vantaan kaupunki tarkastaa ulosottosiirto raportin ja hyväksyy siirrot ulosottoon. Perintäyhtiö toimii ns. teknisenä välittäjänä ulosotto prosessissa.

Tässä tapauksessa asiakkaan lasku, jonka eräpäivä oli 22.6.2018, siirrettiin perintäyhtiölle perintään 11.7.2018. Talouspalvelukeskuksesta puhelimitse 19.8.2019 saadun tiedon mukaan lasku oli lähetetty talouspalvelukeskuksesta väestötietojärjestelmästä kyselyn perusteella saatun osoitteeseen. Perintäyhtiön suosituksen mukaisesti lasku lähetettiin ulosottoon perittäväksi 19.10.2018, jota ulosoton kautta perintäyhtiö sai suorituksen laskulle 14.11.2018. Tämän jälkeen toimeksianto lopetettiin yhtiössä.

### **3 RATKAISU**

Laissa saatavien perinnästä (513/1999) säädetään myös julkisoikeudellisten maksujen, mistä tässä on kysymys, perinnästä. Lain 5 §:n 1 momentin mukaan perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on periessään saatavaa toisen lukuun tai sille yksinomaan perintätarkoituksessa siirrettyä saatavaa annettava tai lähetettävä velalliselle maksuvaatimus. Maksuvaatimusta edeltävästä maksumuistutuksesta säädetään 5 §:n 3 momentissa. Sen mukaan maksuvaatimusta ei saa antaa tai lähettää ennen kuin velallista on saatavan erääntymisen jälkeen muistutettu saatavasta ja maksumuistutuksen esittämisestä tai lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää.

Kyseistä 5 §:ää on muutettu lailla 31/2013. Sitä koskevan hallituksen esityksen HE 57/2012 perusteluissa todetaan, että pykälä koskee vain ammattimaista perintätoimeksiantojen hoitamista. Perintätoimintaa voidaan pitää ammattimaisena, jos toiminta ei ole luonteeltaan satunnaista ja siihen liittyy tarkoitus hankkia tuloa tai muuta taloudellista hyötyä. Pykälää ei sovelleta silloin, kun perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittava perii velkojana omaa saatavaansa velalliselta. Pykälän 3 momentin osalta todetaan hallituksen esityksen perusteluissa, että säännös ilmentää periaatetta, jonka mukaan saatava on pyrittävä perimään lievemmillä ja kustannuksiltaan alhaisemmillä toimenpiteillä ennen kuin siirrytään voimakkaampiin ja suurempia kustannuksia aiheuttaviin perintätoimiin. Muistuttamiselle ei ehdoteta säädettäväksi muotovaatimusta. Se voi siis tapahtua paitsi kirjallisesti myös suullisesti. Se voi tapahtua myös esimerkiksi tekstiviestitse tai sähköpostitse velallisen velkojalle ilmoittamaan puhelinumeroon tai sähköpostiosoitteeseen, jos velallisen ja velkojan välillä on sovittu kyseiseen sopimussuhteeseen liittyvien tiedonantojen toimittamisesta tällä tavalla. Maksumuistutuksen sisältöä ei ehdoteta tarkemmin säänneltäväksi. Mikä tahansa velkojan yhteydenotto velalliseen ei kuitenkaan ole säännöksessä tarkoitettu maksumuistutus. Jotta yhteydenottoa velalliseen voidaan ylipäätään pitää maksumuistutuksena, velalliselle tulee antaa riittävät tiedot velkojasta ja saatavasta, jotta hän voi niiden perusteella tunnistaa perittävän saatavan ja joko suorittaa se tai tarvittaessa esittää huomautuksia sen määrästä ja perusteesta.

Kaupunki on selvityksessään vedonnut siihen, että perintä oli siirretty yksityisen perintäyhtiön hoidettavaksi ja kun sillä ei ollut oikeutta selvittää turvakieltoasiakkaiden osoitetta, nämä laskut oli lähetettävä suoraan ulosottoon.

Menettely ei ensinnäkään mielestäni ole perusteltu, koska ainakin tässä tapauksessa talouspalvelukeskuksessa oli jo laskun lähettämisen yhteydessä tarkastettu asiakkaan osoite väestötietojärjestelmästä turvakielto-osoitteiden hakuoikeuden perusteella.

Asiassa on jäänyt luotettavasti selvittämättä varsinaisen laskun lähettäminen. Kantelija on todennut, että hänen puolisonsa ei ollut aikanaan saanut laskua. Alkuperäisen laskun lähettämisen selvittäminen ei kuitenkaan tämän asian tutkimiseksi ole enemmälti tarpeellista. Arvioitavana on maksukehotuksen lähettämismenettely.

Selvityksessä korostetaan, että ilman osoitetietoja laskun perintä joudutaan aloittamaan suoraan oikeudellisella perinnällä. Tämän välttämiseksi turvakiellossa olevan asiakkaan tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, että ilmoittaa laskutusosoitteensa ainakin laskuttavalle taholle. Selvityksestä ei kuitenkaan ilmene, että laskutuksesta vastaavalla talouspalvelukeskuksella olisi ollut tietoa, miten terveydenhuollossa oli aikaa varattaessa tai muutoin tiedusteltu asiakkaan osoitetta. Näin ollen kaupunki ei voi jättää asiakkaan omatoimisuuden varaan, että hän ilmoittaa turvakielto-osoitteestaan varsinkin, kun turvakielto-osoitteen käsittely on aiheellista rajoittua vain laskutuksesta huolehtiviin ja turvakielto-osoitteita käsittelemään oikeutettuihin henkilöihin.

On mielestäni selvää, että Vantaan kaupungin laskutuksessa ei turvakieltoasiakkaita ole käsitelty yhdenvertaisesti muiden asiakkaiden kanssa, jotka siis saivat automaattisesti perintälain mukaisen maksumuistutuksen. Tämä on erityisen ongelmallista siitä syystä, että asian lähettäminen ulosottoon voi aiheuttaa merkittävää haittaa ulosottomaksuina ja ulosottorekisterin merkintöinä.

Kun Vantaan kaupunki oli ilmoituksensa mukaisesti ulkoistanut laskujen perinnän, olisi sen tullut huolehtia siitä, että kaikkia laskutuksen asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja myös turvakieltoasiakkaille lähetetään maksumuistutus. Mielestäni tämän toteuttaminen olisi voitu tehdä ainakin siten, että kaupunki olisi lykännyt – lähetettyään laskun turvakieltoasiakkaille – laskujen siirtämistä perintätoimistolle siihen asti, kun se aikanaan on lähettänyt maksumuistutuksen näistä laskuista asiakkaalle. Kaupunki olisi voinut myös sopia perintäyhtiön kanssa tässä tarkoitettujen laskujen palauttamisesta maksumuistutuksen lähettämistä varten.

Saatan käsitykseni Vantaan kaupungin lainvastaisesta menettelystä sen tietoon. Pyydän kaupunkia ilmoittamaan mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt perintämenettelyn kehittämiseksi maksuistutusten lähettämisessä turvakieltoasiakkaille. Pyydän ilmoitusta 31.10.2019 mennessä.