

16.1.2007

Dnro 853/4/06

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä

TERVEYDENHUOLLON ASIAKASMAKSUN PERINTÄ

1

KANTELU

Kantelija arvostelee Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskusta hänelle 26.1.2006 lähetetystä terveydenhuollon asiakasmaksun muistutuslaskusta. Hän kertoo maksaneensa 2003 maksut laskun mukaisesti. Muistutuslasku oli ensimmäinen joulukuun 2003 eräpäivän jälkeen hänelle lähetetty.

2

SELVITYS JA VASTINE

Kirjoituksen johdosta Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskus on antanut selvityksen, jonka mukaan kyseinen saatava oli syntynyt elokuussa 2003. Hoidon päätteeksi oli kantelijalle kirjoitettu 156 euron lasku, josta 50 euroa tuli laskuun tehtyjen merkintöjen mukaan maksaa 20.10.2003 ja 106 euroa 5.12.2003 mennessä. Kantelija oli maksanut 50 euroa 20.10.2003 ja 62,40 euroa 8.12.2003. Taloushallintopalvelussa selvitettiin loppuvuonna 2005 päihdehuollon vanhoja saatavia, joista lähetettiin maksumuistutukset. Kantelijalle lähetettiin maksamatta olevasta määrästä 24.1.2006 lasku viivästyskorkoinen ja perimismaksuineen. Saatavan pääoma oli 43,60 ja viivästyskorko oli 9,51 euroa ja perimispalkkio 5 euroa. Kantelija suoritti laskun 20.1.2006.

Kantelija antoi selvityksen johdosta vastineensa, jossa hän kertoi, että hoitotapahtuman päätyttyä hän oli saanut postitse uuden laskun, joka oli määrältään 62,40 euroa. Hän oli tiedustellut asiaa puhelimitse, jolloin häntä oli kehoitettu maksamaan sosiaali- ja terveydenhuollon lähettämä lasku 62,40 euroa.

Vastineen johdosta palvelupäällikkö antoi lisäselvityksen. Sen mukaan talous- ja suunnittelukeskuksen taloushallintopalvelusta ei ollut lähetetty elokuussa 2003 kantelijalle 62,40 euron suuruisia laskuja koskien hoitoa kyseisessä asiassa. Tässä tapauksessa laskut annettiin asiakkaalle jo kuntoutuskeskuksessa ja taloushallintopalvelun vastuulle jäi maksun tarkkailu ja perintä. Saatavien selvittely vuonna 2005 tarkoitti sitä, että taloushallintopalvelu varmisti sosiaalivirastosta päihdehuollon saatavien oikeellisuuden ennen kuin saatavia lähdettiin perimään. Tämä tapahtui nimenomaan sen selville saamiseksi, ettei laskua ollut mahdollisesti pienennetty. Selvityksessä todetaan, että päihdehuollon laskutuksessa

maksumuistutusten lähettäminen tapahtui viiveellä, mutta perusta maksumuistutuksen lähettämiseen oli selkeä. Asiakkaalle oli jo kuntoutuskeskuksessa annettu ylimääräistä korotonta maksuaikaa kun hoitomaksu oli jaettu kahteen osaan.

3 RATKAISU

Sosiaali- ja terveydenhuollon maksuissa sovelletaan saatavien perinnästä annettua lakia, mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa ei toisin säädetä.

Saatavien perinnästä annetun lain (1999/513, jäljempänä perintälaki) 4 §:ssä säädetään hyvän perintätavan noudattamisesta. Säännöksen mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Hyvää perintätapaa yksilöidään säännöksessä muun muassa siten, että perinnästä ei saa aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja tai tarpeetonta haittaa. Perinnässä ei myöskään saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seurauksista. Perintälain 10 §:n mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, perikö saatavaa velkoja itse vai toimeksisaaja velkojan lukuun. Lain 10 a §:ssä on säädetty kuluttajasaatavien perintäkulojen enimmäismäärästä. Sen 1 momentin 1 kohdan mukaan kirjallisesta maksumuistutuksesta voi periä enintään 5 euroa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 16 §:n 1 momentissa säädetään maksulle perittävästä viivästyskorosta.

Kuluttaja-asiamies on lokakuussa 2005 antanut hyvää perintätapaa kuluttajaperinnässä koskevat ohjeet. Ohjeissa todetaan, että maksumuistutus on yleensä velkojan itsensä toimittama huomautuslasku tai muu ilmoitus siitä, että tietty erääntynyt lasku tai muu saatava on yhä maksamatta. Velkojan pitää maksumuistutuksessa kertoa maksun mahdollisen laiminlyönnin seurauksista. Ohjeen mukaan perintää ei saa pitkittää tai viivyttää tarpeettomasti. Perinnan pitää olla tehokasta, niin, että muu kuin oikeudellinen perintä kestäisi kaikkineen enintään vuoden. Jos saatavaa aletaan periä vasta usean vuoden jälkeen eräpäivästä, ongelmia saattaa ohjeen mukaan syntyä sekä velkasuhteen synnyn että maksuväitteen osalta. Edelleen ohjeissa todetaan, että pitkälle siirtynyt perinnan aloittaminen on myös vahva peruste sovitella viivästyskorkojen määrää. Myös kuluttajavalituslautakunta on ratkaisukäytännöissään katsonut hyvään perintätapaan kuuluvan perinnan riittävän tehokkuuden, jotta perintä ei tarpeettomasti pitkity.

Laskun määrää koskevat väitteet poikkeavat siitä mitä talous- ja suunnittelukeskuksen taloushallintopalvelu on selvityksessään esittänyt. Katson, että asiassa ei ole saatavissakaan enempää selvitystä siitä että saatava olisi alennettu kantelijan väittämällä tavalla. Mielestäni jää näin ollen osittamatta, että saatavan perintä olisi ollut väitetyllä tavalla aiheeton.

Julkisoikeudellisen maksun velkojalla on edellä mainittujen säännösten nojalla oikeus viivästyskorkoon ja perintäkuluihin. Taloushallintopalvelu lähetti

kuitenkin ensimmäisen maksumuistutuksen vasta yli kaksi vuotta saatavan erääntymisen jälkeen. Kuten kuluttaja-asiamies on ohjeissaan todennut, maksunperinnän viivästyminen on ongelmallista viivästysseuraamusten eli viivästyskoron määrän kasvun ja maksun suorittamista ja syntymistä koskevien väitteiden näyttövaikeuksien vuoksi. Mielestäni Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen olisikin tullut hyvää perintätapaa koskevien ohjeiden mukaisesti ainakin vuosittain lähettää maksumuistutukset erääntyneistä laskuista.

Mielestäni talous- ja suunnittelukeskuksen menettelyä ei kuitenkaan voida pitää lainvastaisena. Saatan kuitenkin talous- ja suunnittelukeskuksen tietoon käsityksenäni, että sen olisi syytä varmistaa, etteivät sen perittävänä olevien laskujen muistutuskirjeet aiheettomasti viivästy.