



Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontahanke perintätoiminnan harjoittajien menettelyistä liिकासuoritusten ja kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä

1. Hankkeen tausta

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on käynnistänyt keväällä 2020 valvontahankkeen, jonka kohteena on ollut velallisten maksujen käsittely perintäyhtiöissä. Valvontahankkeen tarkoituksena on ollut selvittää perintäyhtiöiden toimintatapoja tilanteissa, joissa velallinen on suorittanut maksun esimerkiksi puutteellisin viitetiedoin tai maksanut vahingossa liikaa. Hankkeen toteutuksesta on sovittu Työ- ja elinkeinoministeriön ja aluehallintovirastojen välisessä toimintasuunnitelmassa vuodelle 2020.

Aluehallintoviraston käsityksen mukaan useimmilla perintäyhtiöillä on käytössään järjestelmä, jossa velallisen oikealla viitteellä tekemä maksu kohdistuu automaattisesti oikealle velalle. Velallinen saattaa kuitenkin maksaa perintäyhtiön laskun esimerkiksi virheellisellä viitteellä tai ilman viitettä, jolloin maksuja ei yleensä voida kohdistaa järjestelmässä automaattisesti vaan ne tulee käsitellä muulla tavoin. Velallinen saattaa myös vahingossa maksaa saman laskun kahteen kertaan tai suuremman summan laskusta kuin on ollut tarkoitus. Perintäyhtiön tulee käsitellä asianmukaisesti myös tällaiset liिकासuoritukset.

Aluehallintovirasto on selvittänyt valvontahankkeessa perintärekisteriin merkittyjen perintäyhtiöiden menettelytapoja näissä tilanteissa. Valvontahankkeen kohteen valintaan on vaikuttanut muun ohella se, että virasto on valvonnassaan havainnut puutteita yksittäisten perintäyhtiöiden menettelytavoissa. Valvontahankkeen tavoitteena on varmistaa, että kaikilla perintäyhtiöillä on asianmukaiset menettelytavat niille tehtyjen liिकासuoritusten ja kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä.

2. Hankkeen toteuttaminen

Aluehallintovirasto on julkaissut 27.5.2020 verkkosivuillaan tiedotteen, jossa on kerrottu valvontahankkeen käynnistämisestä, toimenpiteistä ja aikataulusta. Tiedote on samana päivänä toimitettu sähköpostilla kaikille perintätoiminnan harjoittajien rekisteriin merkityille perintäyhtiöille.

Aluehallintovirasto on pyytänyt perintäyhtiöiltä 11.6.2020 päivätyllä selvityspyynnöllä selvitystä niiden menettelyistä liिकासuoritusten ja kohdistamattomien maksujen käsittelyssä. Selvityspyyntö on toimitettu kaikille 78 perintäyhtiölle, jotka ovat olleet merkittynä aluehallintoviraston ylläpitämään perintätoiminnan harjoittajien rekisteriin selvityspyynnön lähetyspäivänä.

Aluehallintoviraston selvityspyynnössä on ollut kahdeksan kohtaa, joihin on pyydetty selvitystä perintäyhtiöiltä. Perintäyhtiötä on pyydetty kuvaamaan kohdissa 1.)–4.) liिकासuoritusten käsittelyä koskeva menettelynsä. Selvityksessä on pyydetty kuvaamaan liिकासuoritusten käsittelyä koskeva prosessi yksityiskohtaisesti. Selvityksestä on tullut käydä ilmi velallisen tavoittamista koskeva menettely, toimenpiteiden aikataulu, menettely liिकासuorituksen palauttamisesta mahdollisesti aiheutuvien kulujen osalta sekä menettely liिकासuorituksen käyttämisessä velallisen muiden velkojen maksuun. Selvityksestä on niin ikään tullut käydä ilmi, miten perintäyhtiö menettelee tilanteessa, jossa velallista ei saada tavoitettua liika-

suorituksen palauttamiseksi tai liिकासuoritusta ei saada palautettua velalliselle. Selvityksestä on niin ikään tullut käydä ilmi, minkä verran palauttamattomia liिकासuorituksia perintäyhtiön asiakasvaratilillä on kappaleina ja euroina selvityksen antohetkellä sekä milloin perintäyhtiö on vastaanottanut viisi vanhinta palauttamattonta liिकासuoritusta.

Perintäyhtiötä on pyydetty kuvaamaan selvityspyynnön kohdissa 5.) –8.) kohdistamattomien suoritusten käsittelyä koskeva menettelynsä. Selvityksessä on pyydetty kuvaamaan kohdistamattomien suoritusten käsittelyä koskeva prosessi yksityiskohtaisesti. Selvityksestä on tullut käydä ilmi suorituksen selvittämistä ja kohdistamista koskeva menettely sekä toimenpiteiden aikataulu. Selvityksestä on niin ikään tullut käydä ilmi, peritäänkö velalliselta kuluja suorituksen kohdistamisesta sillä perusteella, että tämä on suorittanut saataavaa puutteellisin viitetiedoin. Jos kuluja on näissä tilanteissa vaadittu, perintäyhtiöltä on pyydetty selvitystä menettelyistä kulujen perimisessä. Selvitystä on niin ikään pyydetty siitä, kuinka suuri osuus perintäyhtiön vastaanottamista maksusuorituksista kohdistuu toimeksiantoille automaattisesti. Selvitystä on lisäksi pyydetty siitä, minkä verran kohdistamattomia suorituksia perintäyhtiön asiakasvaratilillä on kappaleina ja euroina selvityksen antohetkellä.

Aluehallintoviraston selvityspyynnöön on liitetty taulukko, jossa perintäyhtiöltä on pyydetty suorituskohtaista selvitystä liिकासuoritusten palautuksista, liिकासuoritusten käyttämisestä muihin velkoihin ja kohdistamattomista suorituksista. Perintäyhtiötä on pyydetty merkitsemään taulukon välilehdelle 1 suorituskohtaista tietoa liिकासuoritusten palautuksista aikavälillä 1.12.2019–31.5.2020, kuitenkin enintään 80 suorituksen palautuksesta tapahtumajärjestyksessä vanhimmasta alkaen. Taulukon välilehdelle 2 on pyydetty merkitsemään suorituskohtaista tietoa liिकासuoritusten käyttämisestä velallisen muiden velkojen maksuun aikavälillä 1.12.2019–31.5.2020, kuitenkin enintään 50 liिकासuorituksesta tapahtumajärjestyksessä vanhimmasta alkaen. Taulukon välilehdelle 3 on pyydetty merkitsemään suorituskohtaista tietoa kaikista kohdistamattomista suorituksista selvityksen antohetkellä, kuitenkin enintään 50 kohdistamattomasta suorituksista tapahtumajärjestyksessä vanhimmasta alkaen. Selvityspyynnö on tämän raportin liitteenä.

Aluehallintovirasto on pyrkinyt selvityspyynnöllä kartoittamaan kattavasti alalla käytössä olevat menettelyt. Selvitykset saatiin jokaiselta perintäyhtiöltä, joista kaksi ilmoitti, että rekisteröinnin varainen perintätoiminta on joko lopetettu tai sitä ei ole lainkaan aloitettu. Näin ollen 76 perintäyhtiötä antoi pyydetyn selvityksen. Osa perintäyhtiöiden antamista selvityksistä pitää sisällään liikesalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja.

3. Yleistä

Saatavien perinnästä annetun lain (513/1999, perintälaki) 2 §:ssä säädetyn mukaisesti perintälaki on velallisen hyväksi pakottava. Perintälain säännöksistä ei voida näin ollen poiketa velallisen vahingoksi, vaikka velallinen siihen nimenomaisesti suostuisi. Estettä ei sen sijaan ole sille, että velallinen asetetaan parempaan asemaan kuin laissa säädetään (HE 199/1996 vp.).

Perintälain 4 §:n mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Säännöstä koskevissa lain esitöissä (HE 199/1996 vp.) on todettu, että säännös on tarkoitettu kattamaan kaikki epäasianmukaiset menettelytavat. Kuluttaja-asiamiehen linjauksessa *Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014* on todettu, että ammattimaisella perijällä on erityinen huolellisuusvelvoite. Perintäyhtiön on otettava toiminnassaan huomioon velallisen oikeudet ja noudatettava perinnässä erityistä huolellisuutta huolimatta siitä, että toimeksiantaja on velkoja.

Perintälain 4 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan perinnässä ei muun ohella saa aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja. Perintälain 10 §:n 1 momentin mukaan

velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut. Korvausvelvollisuus voi perustua sekä velkojan omista perintätoimista aiheutuviin kuluihin että kuluihin, joita velkojalle aiheutuu sen johdosta, että velkojan on suoritettava toimeksisaajalle korvausta perinnän suorittamisesta. Säännöstä koskevissa lain esitöissä (HE 57/2012) on todettu, että velallinen on vastuussa perintäkulujen korvaamisesta vain pääsaatavan velkojalle. Velalliselta saa vaatia toimeksisaajan suorittamasta perinnästä enintään sitä rahamäärää, jonka velkoja on sen ja toimeksisaajan välisen sopimuksen perusteella suorittanut tai velvollinen suorittamaan toimeksisaajalle.

Perintälain 10 a §:n 3 momentin mukaan kuluttajasaatavaa perittäessä velalliselta saa vaatia todelliset perintäkulut, jos perinnästä on sen edellyttämän tavanomaista suuremman työmäärän vuoksi aiheutunut muita kuin 1 momentissa mainittuja tai siinä säädetyt enimmäismäärät ylittäviä kuluja. Säännöstä koskevan lakivaliokunnan mietinnön (LaVM 14/2004) mukaan säännös koskee myös muita kuin 1 momentissa tarkoitettuja hyvän perintätavan mukaisia perintätoimia, jos tällaisia on poikkeuksellisesti tarpeen suorittaa. Lakivaliokunta on painottanut sitä, että myös 3 momentin mukaisesti perittävien kulujen tulee aina olla 10 §:n 1 momentissa säädetyin mukaisesti kohtuullisia. Lisäksi perintälain 10 c §:n 2 momentin mukaan velalliselta saa vaatia perintäkuluja useammista maksuvaatimuksista kuin saman pykälän 1 momentissa säädetään, jos useampiin perintätoimiin on ollut erityistä aihetta eikä toteutettuja perintätoimia voida pitää suhteettomina ottaen huomioon erityisesti saatavan pääoma.

Perintälain 11 §:n mukaan varat, jotka toimeksisaaja on perinyt velkojan lukuun, on pidettävä erillään toimeksisaajan omista varoista ja talletettava pankkitilille tai säilytettävä muulla luotettavalla tavalla. Säännöstä koskevissa lain esitöissä (HE 199/1996 vp.) on todettu, että ehdotettuun lakiin ei ole katsottu tarpeelliseksi ottaa erillisiä säännöksiä varojen tilittämistä velkojalle, koska tilitysmenettelystä sovitaan tavallisesti toimeksiantannon yhteydessä. Esitöissä todetaan, että jollei tilityksestä ole erikseen sovittu, on varat toimeksisaajalle kuuluvan yleisen huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tilittettävä toimeksiantajalle viivytystä tehtävän tullessa suoritetuksi.

Perintärekisterilain 8 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan rekisteröinnin edellytyksenä on muun ohella se, että perintäyhtiö kykenee huolehtimaan asiakasvaroista. Lain esitöiden (HE 206/2017 vp.) mukaan perintäyhtiön on huolehdittava siitä, että toimeksiantajan lukuun perittävät varat ja perintäyhtiön omat varat pidetään erillään sekä siitä, että toimeksiantajan lukuun perittävät varat säilytetään luotettavasti perintälain 11 §:ssä tarkoitetulla tavalla.

Perintälain 8 §:n mukaan velallisen tekemä maksu on pätevä velkojaa kohtaan, jos velallinen suorittaa saatavan perintätehtävän toimeksisaajalle. Velallisella on siten oikeus luottaa siihen, että perintätoimeksiantoon liittyy toimeksisaajan valtuuttaminen vastaanottamaan velkojalle kuuluva suoritus. Velallisen maksusuojan voidaan katsoa edellyttävän myös sitä, että velallisen toimeksisaajalle suorittamat, toimeksiantajalle kuuluvat, varat käsitellään asianmukaisesti ja tilitetään ilman aiheetonta viivytystä.

Maksun sitovuudesta sivullisia kohtaan on säädetty maksupalvelulaissa (290/2010). Maksupalvelulain 81 §:n mukaan maksu sitoo maksajan velkojia ja muita sivullisia, kun maksunsaajan palveluntarjoaja on saanut tarvittavat tiedot maksutapahtuman rahamäärän maksamiseksi maksunsaajan maksutilille ja: 1) maksutapahtuman rahamäärä on maksettu maksunsaajan palveluntarjoajan tilille; tai 2) maksunsaajan palveluntarjoajan asettamat maksutapahtuman katetta koskevat ehdot ovat muutoin täyttyneet. Saman pykälän 2 momentin mukaan maksu sitoo sivullisia kuitenkin aina, kun maksutapahtuman rahamäärä on maksettu maksunsaajan maksutilille. Maksupalvelulain 82 §:n mukaan maksajan katsotaan täyttäneen suoritusvelvoitensa maksunsaajalle maksutapahtuman rahamäärällä silloin, kun maksu sitoo 81 §:n nojalla sivullisia, jollei toisin säädetä tai maksajan ja maksunsaajan välisestä sopimuksesta tai omaksumasta käytännöstä taikka kauppatavasta

tai muusta tavasta, jota on pidettävä maksajaa ja maksunsaajaa sitovana, johdu muuta.¹ Kuluttajansuojalain (38/1978) 5 luvun 24 §:n 3 momentin mukaisesti kuluttajan suoritus katsotaan tapahtuneeksi sinä päivänä, jona pankki tai posti on hyväksynyt ostajan asianmukaisen maksutoimeksiannon.²

Velallisen maksusuorituksen oikea-aikaisuuteen ei siten pääsääntöisesti vaikuta se, että velallinen on suorittanut maksun puutteellisilla viitetiedoilla. Kuluttajariitalautakunta on samoin ratkaisukäytännössään katsonut, ettei velallisen suorituksen puutteellisilla maksuviitetiedoilla ole vaikutusta maksusuorituksen oikea-aikaisuuteen.³

Perintäyhtiöiden tulee velallisten maksujen kuten liikasuoritusten sekä kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä ottaa huomioon myös rahanpesusta ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain velvoitteet (444/2017, rahanpesulaki). Rahanpesulain 3 luvun 3 §:n mukaan perintäyhtiön on laadittava riskiarvio, sekä perintäyhtiöllä on oltava riittävät toimintaperiaatteet, menettelytavat ja valvonta rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskien vähentämiseksi ja tehokkaaksi hallitsemiseksi. Velallisten liikasuoritusten sekä kohdistamattomien suoritusten osalta on niin ikään otettava huomioon rahanpesulain 3 luvun 4 §:n 3 momentissa säädetty selonottovelvollisuus sekä rahanpesulain 4 luvun 1 §:ssä säädetty velvollisuus ilmoittaa epäilyttävistä liiketoimista Keskusrikospoliisin (KRP) rahanpesun selvittelykeskukselle.

Rahanpesulain velvoitteita perintäyhtiöille ei käsitellä tarkemmin tässä raportissa. Aluehallintovirasto on laatinut erilliset ohjeet rahanpesulain noudattamisesta ilmoitusvelvollisille valvottavilleen.

4. Aluehallintoviraston havainnot liikasuoritusten käsittelemistä koskevista menettelyistä

4.1 Velallisen tavoittamista koskeva menettely ja toimenpiteiden aikataulu

Saaduista selvityksistä ilmeni, että perintäyhtiöt aloittavat liikasuorituksen palautusmenettelyn usein lähettämällä velalliselle kirjeen, jossa velallista pyydetään ilmoittamaan pankkitietonsa liikasuorituksen palauttamista varten. Useimmiten velalliselle lähetetään toinen kirje, jos tämä ei reagoi perintäyhtiön ensimmäiseen kirjeeseen. Joidenkin vastausten perusteella velallista tavoitellaan kuitenkin vain yhdellä kirjeellä. Mikäli velallinen ei reagoi yhteen tai kahteen lähetettyyn kirjeeseen, perintäyhtiöt saattavat myös pidäytyä enemmistä toimenpiteistä velallisen tavoittamiseksi ja suorituksen palauttamiseksi. Osa perintäyhtiöistä kysyy pankkitietoja velalliselta myös sähköpostilla. Osa perintäyhtiöistä soittaa velalliselle tai lähettää hänelle tekstiviestin pankkitietojen saamiseksi, jos velallisen numero on tiedossa tai jos ne saavat sen selvitettyä numerotiedustelun kautta. Joissain tapauksissa perintäyhtiöllä on tiedossa velallisen pankkiyhteystieto tai pankkiyhteystieto selviää suorituksesta, jolloin velallisen liikaa tekemä suoritus voidaan tämän tiedon perusteella palauttaa.

Aluehallintoviraston saamista vastauksista ilmeni, että jos velallista ei tavoiteta, perintäyhtiöt pyrkivät joissain tapauksissa palauttamaan liikasuorituksen pankin kautta maksuosoituksena. Maksuosoitusta käytetään silloin, jos velallisen tilinumero ei ole perintäyhtiön tiedossa. Maksuosoitusta käytettäessä pankki selvittää velallisen tilinumeron, minkä jälkeen hänelle lähetetään kirje maksuosoituksen noutamisesta. Pankit perivät maksuosoituksen lunastamisesta usein palveluhinnastonsa mukaisen maksun, minkä lisäksi kuluja aiheutuu

¹ Katso myös perintälain esityöt (HE 57/2012 vp.) yleisperustelujen kohta 1.4.

² Katso myös Kuluttaja-asiamiehen linjaus Maksaminen ja laskutus (2008, tarkistettu 2010, 2018).

³ Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 9.10.2017 (dnro 3112/39/2015) ja 8.3.2013 (dnro 3960/39/2011) on katsottu, että kuluttaja on täyttänyt maksamista koskevan suoritusvelvollisuutensa silloin, kun maksu sitoo sivullista.

myös perintäyhtiön suorittamista palautustoimenpiteistä. Esimerkiksi eräs perintäyhtiö kertoi, että jos sillä on tiedossa velallisen pankkiyhteystieto, suoritus palautetaan tätä käyttäen. Mikäli pankkiyhteystietoa ei ole, perintäyhtiö tavoittelee velallista sen tiedossa olevilla yhteystiedoilla ja tarvittaessa velallisen yhteystietoja selvitetään esimerkiksi numero-tiedustelusta. Jos velallista ei tavoiteta eikä perintäyhtiöllä ole tiedossa velallisen tili-numeroa, suoritusta yritetään palauttaa pankin kautta maksuosoituksella. Mikäli tämäkään ei onnistu, jää suoritus odottamaan velallisen yhteydenottoa, minkä lisäksi kyseinen perintä-yhtiö jatkaa velallisen tavoittelua määräajoin suorituksen palauttamiseksi.

Jos velalliseen ei saada yhteyttä, osa perintäyhtiöistä säilyttää liikasuorituksia asiakas-varatilillä niin kauan, kunnes velallinen saadaan tavoitettua. Velallisen ottaessa yhteyttä perintäyhtiöön esimerkiksi muuta saatavaa koskien, velalliselta tiedustellaan, haluaako hän, että liikasuoritus palautetaan hänelle tai käytetään jonkin muun erääntyneen saatavan maksuun.

Muutama perintäyhtiö tilittää liikasuorituksen velkojalle ja siirtää sille vastuun suorituksen palauttamisesta velalliselle. Muutama perintäyhtiö kertoo harkitsevansa maksutalletuksen tekemistä aluehallintovirastolle, jos ne eivät muuten saa liikasuoritusta palautettua.

Menettelytavat, jos velallista ei tavoiteta ja suoritusta ei saada palautettua

Noin puolet perintäyhtiöistä kertoi, että niillä ei ole ollut sellaisia velallisen tekemiä liika-suorituksia, joissa ne eivät ole tavoittaneet velallista ja saaneet liikasuoritusta palautettua tälle tai ne ovat käsitelleet vain yksittäisiä velallisen liikasuorituksia, joissa velallista ei ole heti tavoitettu. Samat perintäyhtiöt kertoivat yleensä säilyttävänsä suoritusta asiakasvara-tilillä, kunnes suoritus saadaan palautettua.

Noin kolmannes perintäyhtiöistä kuvasi tarkemmin niiden vakiintuneet menettelytavat niissä tapauksissa, joissa velallista ei tavoiteta ja suoritusta ei saada palautettua. Nämä perintä-yhtiöt kertoivat tulouttavansa liikasuorituksen, jos velallista ei kaikista yrityksistä huolimatta tavoiteta. Yleisimmin tulouttaminen tehdään kolmen vuoden kuluttua velallisen tekemästä liikasuorituksesta tai siitä ajankohdasta, kun velallista on yritetty ensimmäisen kerran tavoittaa suorituksen palauttamiseksi. Monet perintäyhtiöt, jotka kertoivat tulouttavansa velallisen tekemän liikasuorituksen yleensä noin kolmen vuoden kuluttua suorituksesta, kertoivat kuitenkin palauttavansa suorituksen velalliselle tämän pyynnöstä vielä tuloutta-misen jälkeenkin. Suorituksen palauttamisen lopulliseksi takarajaksi ilmoitettiin tällöin usein 10 vuotta suorituksen tekemisestä. Jotkin perintäyhtiöt kertoivat siirtävänsä liikasuoritukset, joiden tekijää ei tavoiteta, asiakasvaratililtä erilliselle selvittelytilille tai säilytystilille edellä mainituksi kolmen vuoden ajaksi ennen tulouttamista.

Esimerkiksi eräs perintäyhtiö kertoi, että vuoden kuluttua liikasuorituksesta, se siirretään asiakasvaratililtä käyttövaratilille ja kirjataan kirjanpidossa lyhytaikaiseksi velaksi. Kolmen vuoden kuluttua liikasuorituksesta perintäyhtiö tulouttaa liikasuorituksen kirjaamalla sen liiketoiminnan muihin tuottoihin. Tulouttamisen jälkeen liikasuoritus voidaan palauttaa velal-liselle tämän pyynnöstä pankin kautta maksuosoituksella, minkä jälkeen palautuksesta tehdään vastakirjaus liiketoiminnan muihin tuottoihin. Perintäyhtiö ei kuitenkaan säilytä tietoa liikasuorituksesta perintä- ja taloushallintojärjestelmässään enää 10 vuoden jälkeen.

Eräs perintäyhtiö kertoi tulouttavansa liikasuorituksen kahden tai kolmen vuoden kuluttua, koska tuloutuskäytäntö on tilintarkastajien antamien ohjeiden mukaan vaihdellut. Perintä-yhtiö kertoi palauttavansa liikasuorituksia velallisille tulouttamisesta huolimatta vanhentu-mislaissa säädettyjen määräaikojen jälkeenkin, koska katsoi, ettei liikasuorituksia ole tarkoi-tettu tehdä sen hyväksi.

Muita menettelyjä liikasuoritusten palauttamiseksi

Joillain perintäyhtiöillä on käytössä euromääräisiä rajoja, joiden alittavien liikasuoritusten osalta noudatetaan erityismenettelyjä. Eräs perintäyhtiö kertoi, että alle 5 euron liikasuoritus tilietään kahden viikon kuluessa toimeksiantajalle viivästyskorkona ja velallisen mahdollinen palautuspyyntö välitetään toimeksiantajalle sen hoidettavaksi. Sen sijaan 5–10 euron liikasuoritus siirretään perintäyhtiön asiakasvaratilille, josta se palautetaan velalliselle vain hänen pyynnöstään.

Eräs perintäyhtiö kertoi, että se ei ryhdy tekemään toimenpiteitä velallisen tavoittamiseksi, jos liikasuorituksen määrä on alle 10 euroa, koska tämän suuruinen summa on kohtuullinen korvaus velallisen virheestä johtuvasta liikasuorituksesta. Jos velallinen pyytää palauttamaan alle 10 euron liikasuorituksen, se kuitenkin palautetaan hänelle 5 euron kullalla vähennettynä. Eräs toinen perintäyhtiö puolestaan kertoi, että mikäli liikasuoritus on kymmenen euroa tai vähemmän, se ei ryhdy toimenpiteisiin velallisen tavoittelemiseksi ja suorituksen palauttamiseksi, koska perintäyhtiölle palautuksesta aiheutuva kulu on kymmenen euron suuruinen. Eräs perintäyhtiö kertoi, että jos velallisen huolimattomuudesta johtuva liikasuoritus on 10 euroa tai pienempi, asiasta informoidaan velallista. Toisaalta perintäyhtiön palautuskulun määrän ollessa 10 euroa ei palautettavaa liikasuoritusta jää jäljelle.

Eräs perintäyhtiö kertoi, että jos kyse on vapaaehtoisessa maksuohjelmassa tai velkajärjestelyssä määritetyn maksuerän ylittävästä suorituksesta, palautetaan yli mennyt osa velalliselle hänen pyynnöstään. Muussa tapauksessa maksuerän ylittävä liikasuoritus kohdistetaan seuraavalle erälle. Toisaalta velan kokonaismäärän ylittävän liikasuorituksen ollessa alle 10 euroa se palautetaan velalliselle vain hänen pyynnöstään.

Toimenpiteet ja aikataulu

Toimenpiteet liikasuorituksen palauttamiseksi aloitetaan pääsääntöisesti heti tai viimeistään viikon kuluessa liikasuorituksesta. Palautusmenettelyn aloittaminen on nopeaa erityisesti niillä perintäyhtiöillä, joilla on vähän toimeksiantoja ja jotka tarkistavat velallisten suoritukset päivittäin manuaalisesti. Osa perintäyhtiöistä aloittaa palautustoimenpiteet kahden viikon tai kuukauden kuluttua liikasuorituksesta. Eräissä tapauksissa palautusprosessin aloittaminen vie kuitenkin pidemmän aikaa.

Esimerkiksi eräs perintäyhtiö kertoi, että se lähettää velalliselle yli 50 euron liikasuorituksesta kirjeen kuukauden kuluessa siitä, kun suoritus kirjautuu perintäyhtiön tilille. Jos liikasuorituksen määrä on 5–50 euroa, velalliselle pyritään lähettämään kirje kuukauden kuluessa, mutta viimeistään puolen vuoden kuluttua.

Aika liikasuorituksesta sen varsinaiseen palauttamiseen vaihtelee. Yleisimmät palautusajat ovat yhdestä viikosta kolmeen kuukauteen, mutta myös pidempiä palautusaikoja esiintyy.

4.2 Palautuksesta perittävät kulut

Osa perintäyhtiöistä ilmoitti, että ne eivät peri kuluja liikasuorituksen palauttamisesta. Suurin osa palautuskuluja perivistä perintäyhtiöistä kertoi, että kuluja peritään vain, jos liikasuoritus johtuu velallisen virheestä. Muutamassa tapauksessa selvityksestä ei käynyt selvästi ilmi, peritäänkö kuluja myös silloin, kun liikasuoritus johtuu velkojan tai perintäyhtiön virheestä.

Palautuksesta perittävien kulujen määrä vaihtelee 5–20 euron välillä. Yleisimmät kulut ovat 5–10 euroa. Palautuksesta perittävien kulujen määrä saattaa vaihdella saatavan pääoman mukaan sekä sen mukaan, mitä toimenpiteitä perintäyhtiöt asiassa tekevät. Esimerkiksi yksi perintäyhtiö ilmoitti perivänsä yli 20 euron palautuksesta 7 euroa ja alle 20 euron palautuksesta 5 euroa. Eräs toinen perintäyhtiö kertoi veloittavansa kuluttajavelalliselle lähetetystä palautuskirjeestä 8 euroa ja yritysvelalliselle lähetetystä kirjeestä 9,50 euroa.

4.3 Palautuksen käyttäminen muun velan maksuun

Osa perintäyhtiöistä ilmoitti, että ne eivät käytä liिकासuorituksia muiden velkojen maksuun. Suurin osa niistä perintäyhtiöistä, jotka käyttävät liिकासuorituksen muusta perusteesta johtuvan velan maksuun, ilmoittivat tekevänsä niin vain velallisen suostumuksella. Sen sijaan samasta perusteesta johtuvan velan maksuun liिकासuoritus käytetään usein lain ja hyvän perintätavan mahdollistamalla tavalla ilman velallisen suostumusta.

Osa perintäyhtiöistä ei kysy velalliselta nimenomaista suostumusta, vaan sopii suorituksen käyttämisestä muun velan maksuun velkojan kanssa. Eräs perintäyhtiö kertoi olevansa aina yhteydessä yritysvelallisiin, mutta ei yleensä kuluttajavelallisiin, koska heitä on vaikea tavoittaa. Jotkut perintäyhtiöt lähettävät velallisille kirjeitä, joihin vastaamatta jättämisellä velallisen katsotaan antaneen hiljaisen suostumuksen liिकासuorituksen käyttämiselle muun velan maksuun, minkä jälkeen liिकासuoritus kohdistetaan toiselle velalle.

Esimerkiksi eräs perintäyhtiö kertoi, että alle 10 euron liिकासuoritus kohdistetaan toiselle avoimelle saatavalle heti ja velalliselle lähetetään tehdystä kohdistuksesta kirje tai sähköposti. Liिकासuorituksen ollessa yli 10 euroa, velalliselle lähetetään kirje, jossa tätä pyydetään ottamaan yhteyttä perintäyhtiöön. Jos velallinen ei ota yhteyttä, liिकासuoritus joko kohdistetaan toiselle avoimelle saatavalle tai palautetaan tälle 9 euron palautuskululla vähennettynä. Alle 9 euron liिकासuoritus jätetään odottamaan uutta avoimeksi tulevaa saatavaa, jolle liिकासuoritus myöhemmin kohdistetaan.

4.4 Palauttamattomat liिकासuoritukset

Pienemmillä perintäyhtiöillä palauttamattomia liिकासuorituksia ei ole joko yhtään tai niiden määrä on joitain kymmeniä kappaleita. Pääosin perintäyhtiöillä palauttamattomien liिकासuoritusten määrä vaihtelee noin 100–1000 kappaleen välillä. Muutamalla isolla yhtiöllä palauttamattomien liिकासuoritusten määrä on huomattava, esimerkiksi 11.785 kappaletta, 93.583 kappaletta ja 96.250 kappaletta.

Aluehallintovirasto kysyi perintäyhtiöiltä, milloin ne ovat vastaanottaneet viisi vanhinta yhä palauttamatta olevaa liिकासuoritusta. Saadut vastaukset vaihtelevat jonkin verran. Pienellä osalla perintäyhtiöistä ei ole lainkaan palauttamatta olevia liिकासuorituksia. Toisaalta vanhin palauttamatta oleva suoritus on vastaanotettu 10.9.2010.

4.5 Lain ja hyvän perintätavan mukaisia menettelytapoja liिकासuoritusten palauttamisesta

Aluehallintovirasto katsoo perintälain ja hyvän perintätavan edellyttävän perintätoiminnan harjoittajalta seuraavia toimintatapoja liिकासuoritusten käsittelyssä:

Perintäyhtiön tulee aina ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta velallisen tekemä liिकासuoritus saadaan palautettua. Tarvittavilla toimenpiteillä tarkoitetaan kaikkia perintäyhtiön käytettävissä olevia toimenpiteitä, joiden avulla virheellinen suoritus saadaan palautettua. Liिकासuorituksen palauttamiseksi perintäyhtiö voi tavoitella velallista kirjeellä, sähköpostilla, tekstiviestillä tai soittamalla hänelle. Velallisen tavoittamiseksi perintäyhtiö voi selvittää velallisen yhteystietoja tarpeellisella tavalla. Mikäli velallista ei tavoiteta ensimmäisellä yhteydenottoyrityksellä, tulee perintäyhtiön ryhtyä muihin tarvittaviin toimenpiteisiin velallisen tavoittamiseksi.

Tarvittavat toimenpiteet liिकासuorituksen palauttamiseksi tulee aloittaa 1–2 viikon kuluessa liिकासuorituksen tekemisestä. Jos perintäyhtiö ei tavoita velallista, se voi yrittää palauttaa maksetun liिकासuorituksen pankin kautta maksuosoituksena. Jos liिकासuoritusta ei kaikkien tarvittavien toimenpiteiden jälkeenkään saada palautettua, perintäyhtiö voi säilyttää sitä asiakasvaratilillä, kunnes se saadaan palautettua tai se voidaan lainmukaisesti tulouttaa.

Asianmukaisena ei voida pitää menettelyä, jossa perintäyhtiö tilittää liिकासuorituksen velkojalle ja siirtää sille vastuun liिकासuorituksen käsittelystä. Velallisen liikaa maksamassa suorituksessa on kyse velallisen varoista, jotka ovat liिकासuorituksen vuoksi perintäyhtiön asiakasvaratilillä. Perintäyhtiön tulee ammattimaista perintätoimintaa harjoittavana tahona huolehtia liिकासuoritusten huolellista käsittelystä ja tarpeellisten palautusten tekemisestä velalliselle eikä se voi siirtää vastuutaan velkojan hoidettavaksi. Mikäli perintäyhtiöllä ei ole käytössä omaa asiakasvaratiliä, vaan se ohjeistaa velallista maksamaan kaikki suoritukset velkojan tilille, perintäyhtiön on myös tällaisessa tilanteessa huolehdittava yhdessä velkojan kanssa asianmukaisesta menettelystä liिकासuorituksen palauttamiseksi.

Perintäyhtiö voi jättää velallisen liिकासuorituksen palauttamatta ja käyttää sen velallisen muusta perusteesta johtuvan velan maksuun vain velallisen nimenomaisella suostumuksella. Tämän vuoksi asianmukaisena menettelynä ei voida pitää sitä, että perintäyhtiö tulkitsee velallisen antaneen niin sanotun hiljaisen suostumuksen liिकासuorituksen käyttämiseksi muusta perusteesta johtuvan velan maksuun ellei velallinen erikseen vastusta tätä koskevaa ilmoitusta.

Jos aiheeton suoritus tai ylisuuri maksu on seurausta velallisen omasta huolimattomuudesta, velkoja tai perintäyhtiö voi periä velalliselta liिकासuorituksen palauttamisesta aiheutuvat kohtuulliset kulut. Tällöin perintäyhtiön tulee suhteuttaa liिकासuorituksen palauttamiseksi tekemänsä toimenpiteet ja niistä aiheutuvat kulut palautettavan liikaa maksetun suorituksen määrään. Liिकासuorituksen palauttamiseksi ei pääsääntöisesti ole tarpeen ryhtyä toimenpiteisiin, joista aiheutuvat tarpeelliset ja kohtuulliset kustannukset ylittävät liikaa maksetun suorituksen määrän. Jos perintäyhtiöllä on perittävänä velalliselta eri perusteista johtuvia saatavia ja liिकासuorituksen palauttamisesta johtuvat velallisen korvattavaksi tulevat välttämättömätkin kustannukset tulisivat ylittämään palautettavan suorituksen määrän, voidaan liिकासuoritus tällaisessa tapauksessa käyttää heti muun saatavan suoritukseksi myös ilman velallisen suostumusta. Tällöin liिकासuoritus tulee asianmukaisesti käytettyä velallisen hyväksi.

Siinä tapauksessa, että liिकासuoritus johtuu perintäyhtiön tai velkojan virheestä, tulee suoritus palauttaa velalliselle ilman kuluja. Tällöin perintäyhtiön tulee ryhtyä kaikkiin tarpeellisiin toimenpiteisiin, jotta liिकासuoritus saadaan palautettua. Tällöin voidaan kuitenkin ottaa huomioon, että mikäli palautettava liिकासuoritus on hyvin pieni, esimerkiksi vain joitakin kymmeniä senttejä, voidaan suoritus käyttää muun saatavan suoritukseksi myös ilman velallisen suostumusta. Mikäli liिकासuorituksen määrä on mainitulla tavalla hyvin pieni ja velallisella ei ole muuta velkaa, jolle liिकासuoritus voitaisiin kohdistaa, liिकासuorituksen palauttamiseksi ei lähtökohtaisesti ole tarpeen ryhtyä toimenpiteisiin.

Liिकासuorituksen käyttäminen samasta perusteesta johtuvan velan maksuun voidaan aina tehdä ilman velallisen suostumusta, jos samasta perusteesta johtuvan saatavan uusi erä on eräännytynyt ennen liिकासuorituksen palauttamista. Samasta perusteesta johtuvan saatavan uuden maksuerän eräännyttäminen ei kuitenkaan voida jäädä odottamaan siinä tarkoituksessa, että liिकासuoritus kohdistetaan uudelle avoimelle maksuerälle vasta myöhemmin sen eräännyttyä.

5. Aluehallintoviraston havainnot kohdistamattomien suoritusten käsittelemistä koskevista menettelyistä

5.1. Suorituksen kohdistamista koskeva menettely ja toimenpiteiden aikataulu

Perintäyhtiöt käsittelevät puutteellisin maksutiedoin tehdyt maksut yleensä manuaalisesti ja toimenpiteet aloitetaan useimmiten samana tai viimeistään seuraavana päivänä, kun suoritus on saapunut perintäyhtiön asiakasvaratilille. Eräillä perintäyhtiöillä on käytössä

selvitystili, jossa kohdistamattomia suorituksia käsitellään. Yksittäisillä perintäyhtiöillä ei ole asiakasvaratiliiä, vaan suoritukset käsitellään toimeksiantajan toimesta.

Noin viidennes perintäyhtiöistä selvittää kaikki tulleet suoritukset manuaalisesti, mukaan lukien puutteellisin maksutiedoin maksetut suoritukset. Näin on tyypillisesti silloin, kun perintätoimeksiantojen määrä on vähäinen tai perintätoiminta on sivutoimista.

Perintäyhtiöt selvittävät suorituksen oikeaa kohdetta useimmiten ensin maksussa olevien tietojen perusteella, kuten maksajan nimen, summan, tekstikentän, virheviitteen sisällön, laskun numeron tai muun tiedon perusteella. Tarvittaessa voidaan ottaa yhteyttä toimeksiantajaan suorituksen selvittämiseksi. Jos suoritusta ei voida näillä tiedoilla kohdistaa, perintäyhtiöt ottavat tyypillisesti yhteyttä maksajaan eri tavoin (puhelin, tekstiviesti, sähköposti tai kirje) ja pyytävät selvitystä, mihin saatavaan suoritus on ollut tarkoitus maksaa. Perintäyhtiöiden antamista selvityksistä havaittiin, että suurin osa puutteellisin maksutiedoin tehdyistä suorituksista saadaan kohdistettua oikeaan saatavaan näillä toimenpiteillä.

Jos maksussa ei ole maksajatietoa, perintäyhtiöt tiedustelevat useimmiten pankilta maksajan tietoja, jotta maksu voidaan tällä tiedolla kohdistaa tai maksajaan voidaan olla yhteydessä suorituksen selvittämiseksi. Perintäyhtiöt lähettävät maksajalle tyypillisesti yhden tai useita tiedusteluita sähköpostilla tai postitse, jos maksajaa ei ole tavoitettu tai maksaja ei ole ottanut yhteyttä perintäyhtiöön. Perintäyhtiöiden antamista selvityksistä havaittiin, että merkittävä osa suorituksista saadaan selvitettyä ja kohdistettua oikeaan saatavaan näiden toimenpiteiden avulla.

Useilla perintäyhtiöillä on käytössä menettely, jossa summaltaan suurempia suorituksia priorisoidaan ja niihin tehdään laajempia ja toistuvampia toimenpiteitä. Eräät perintäyhtiöt tekevät lisäksi suurille puutteellisin maksutiedoin tehdyille suorituksille yhdessä pankin kanssa rahanpesuselvityksen ja tiedustelevat maksajalta suorituksen syytä.

Selvityksessä havaittiin, että valtaosa perintäyhtiöistä saa yleensä selvitettyä puutteellisin maksutiedoin tehdyt suoritukset edellä todettujen toimenpiteiden avulla 1–3 arkipäivän kuluessa siitä, kun suoritus on saapunut perintäyhtiön asiakasvaratilille. Puutteellisin maksutiedoin tehdyn suorituksen käsittely päättyy tyypillisesti joko suorituksen kohdistamiseen oikeaan saatavaan tai suorituksen palauttamiseen velalliselle.

Ne perintäyhtiöt, jotka käsittelevät kaikki vastaanotetut suoritukset päivittäin manuaalisesti, saavat selvitettyä puutteellisin maksutiedoin tehdyt suoritukset nopeasti eikä niillä lähtökohtaisesti ollut lainkaan kohdistamattomia suorituksia selvityksen antohetkellä.

Selvityksessä havaittiin useiden perintäyhtiöiden kohdalla ongelmallisina tilanteet, joissa velallista ei saada tavoitettua tai vastaus pankkitiedusteluun viivästyy. Eräät perintäyhtiöt toivat esille esimerkiksi sen, että pankin vastaus voi joissain tilanteissa kestää viikoista kuukausiin. Näissä tilanteissa puutteellisin maksutiedoin tehtyjä suorituksia säilytetään perintäyhtiön asiakasvara- tai selvitystilillä, kunnes suoritus saadaan selvitettyä.

Selvityksen perusteella osa perintäyhtiöistä ei ottanut aktiivisesti maksajaan yhteyttä suorituksen selvittämiseksi. Osassa perintäyhtiöiden antamista selvityksistä menettelyt velallisen tavoittamiseksi jäivät epäselviksi. Myös pankkitiedustelujen käyttäminen maksajatiedon selvittämiseksi vaihtelee perintäyhtiöissä. Useat perintäyhtiöt eivät käytä niitä tai niitä käytetään vain tietyn euromäärän ylittävien suoritusten selvittämiseksi. Tätä perusteltiin muun ohella kustannustekijöillä, kun maksajan selvittäminen vie perintäyhtiön työaikaa ja pankki veloittaa pankkitiedustelusta palveluhinnastonsa mukaisen maksun. Eräiden perintäyhtiöiden selvityksistä jäi niin ikään epäselväksi, miten maksajatietoa selvitetään, jos sitä ei ole suorituksessa.

Eräät perintäyhtiöt jäävät odottamaan velallisen yhteydenottoa perintäyhtiön seuraavan perintätoimenpiteen johdosta, jos puutteellisin maksutiedoin tehtyä suoritusta ei saada

kohdistettua. Eräät perintäyhtiöt selvittävät puutteellisin maksutiedoin tehtyjä suorituksia vain viikoittain tai harvemmin lähes viikoittain. Eräiden perintäyhtiöiden selvityksistä jäi niin ikään epäselväksi suoritusten selvittämisen aikataulu. Eräillä perintäyhtiöillä on käytössä erilaisia euromääräisiin raja-arvoihin perustuvia menettelyjä, joissa esimerkiksi pienille suorituksille ei tehdä mitään toimenpiteitä, jos maksaja ei ole tiedossa tai maksajaan ei oteta lainkaan yhteyttä, jos selvittävän suorituksen määrä on vähäinen.

5.2. Kohdistamattomat suoritukset selvityksen antohetkellä

Selvityksessä havaittiin, että perintäyhtiöillä oli kohdistamattomia suorituksia yhteensä noin 36 000 kpl ja niiden määrä oli yhteensä noin 3,2 miljoonaa euroa selvityksen antohetkellä.⁴ Kohdistamattomien suoritusten määrät olivat pääsääntöisesti suurimmat niillä perintäyhtiöillä, joilla perintätoimeksiantojenkin määrät ovat suuria.

Kaikkiaan 43 perintäyhtiöllä ei ollut yhtään kohdistamatonta suoritusta selvityksen antohetkellä. Nämä olivat tyypillisesti pieniä perintäyhtiöitä, jotka käsittelivät kaikki suoritukset manuaalisesti päivittäin ja saivat selvitettyä ne viivytyksettä. Noin joka seitsemännellä perintäyhtiöllä kohdistamattomien suoritusten määrä oli hyvin vähäinen.

Kaikkiaan 45 perintätoimistoa ilmoitti selvityksessään kaikkien sen vastaanottamien maksusuoritusten automaattisen kohdistamisprosentin ja se vaihteli 74,43–100,00 prosentin välillä (useimmiten 95,00–100,00 prosenttia). Näistä vähän yli kolmanneksella ei ollut yhtään kohdistamatonta suoritusta selvityksen antohetkellä.

Aluehallintovirasto pyysi perintäyhtiöiltä suorituskohtaisia tietoja niiden 50 vanhimmasta suorituksesta, jotka ovat yhä kohdistamatta. Vanhimmat suoritukset olivat vuosilta 2016–2017 ja summat vaihtelivat hyvin vähäisistä suurempiin. Esimerkiksi suuria yli tuhannen euron kohdistamattomia suorituksia oli tässä aineistossa yhteensä 19 kappaletta ja ne olivat vuosilta 2017–2020.

Vähän yli kuudennes perintäyhtiöistä ei ollut tästä aineistosta saadun selvityksen perusteella tehnyt kaikkia tarvittavia toimenpiteitä puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämiseksi. Tyypillisesti kyse oli tilanteesta, jossa perintäyhtiö ei ottanut maksajaan yhteyttä tai selvittänyt maksajan tietoja taikka tehdyt toimenpiteet eivät ilmenneet annetusta selvityksestä.

5.3. Suorituksen kohdistamisesta vaaditut kulut

Selvityksessä havaittiin, että perintäyhtiöt eivät yleensä vaatineet velalliselta kulua puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten käsittelystä.

Eräät perintäyhtiöt kertoivat, että velalliselta voidaan vaatia kulua joissain erityistilanteissa, jos velallisen virheellinen menettely on ollut esimerkiksi tahallista tai toistuvaa. Eräs perintäyhtiö kertoi, että se voi huomauttaa velallista virheellisestä menettelystä ja varata oikeuden vaatia suorituksen selvittämisestä kulua myöhemmin, jos velallisen menettely toistuu. Eräs perintäyhtiö vaatii velalliselta 10 euron kulun, jos velalliseen otetaan yhteyttä suorituksen selvittämiseksi ja suoritus on 10 euroa tai suurempi.

Eräät perintäyhtiöt ovat harkinneet kulun käyttöönottoa, koska puutteellisin maksutiedoin maksettujen suoritusten määrä on jossain määrin lisääntynyt. Perintäyhtiöiden mukaan tapausten manuaalinen käsittely vie työaikaa ja aiheuttaa pankin palvelumaksujen ohella perintäyhtiölle ylimääräisiä kustannuksia.

⁴ Eräät perintäyhtiöt kertoivat, että kohdistamattomiin suorituksiin sisältyvät myös liिकासuoritukset.

5.4. Lain ja hyvän perintätavan mukaiset menettelytavat puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten kohdistamisesta

Aluehallintovirasto toteaa, että velallisen puutteellisin maksutiedoin tekemällä suorituksella ei edellä esitetysti ole vaikutusta maksun oikea-aikaisuuteen ja sitovuuteen sivullisia kohtaan.

Aluehallintovirasto katsoo hyvään perintätapaan kuuluvan sen, että perintäyhtiö selvittää sille tulleet kohdistamattomat suoritukset ja kohdistaa ne oikeaan saatavaan ilman aiheutonta viivytystä. Suoritusten viivytyksettömällä kohdistamisella on keskeinen vaikutus niin velallisen kuin toimeksiantajan oikeuksiin ja asemaan, joten suoritusten käsittelyssä tulee noudattaa erityistä huolellisuutta. Jos perintäyhtiöllä ei ole käytössä omaa asiakasvaratililiä, vaan se ohjeistaa velallista maksamaan kaikki suoritukset velkojan tilille, perintäyhtiön on myös tällöin huolehdittava yhdessä velkojan kanssa asianmukainen menettely puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämiseksi.

Aluehallintovirasto toteaa, että perintäyhtiön tulee lähtökohtaisesti ryhtyä kaikkiin tarvittaviin toimenpiteisiin velallisen puutteellisin maksutiedoin tekemän suorituksen selvittämiseksi ja kohdistamiseksi oikeaan saatavaan. Perintäyhtiön tulee käynnistää toimenpiteet ilman aiheutonta viivytystä, enintään 1–3 arkipäivän kuluessa siitä, kun suoritus on tullut perintäyhtiön asiakasvaratilille. Perintäyhtiö voi ensiksi selvittää suorituksen kohdetta maksussa olevien tietojen perusteella. Perintäyhtiön tulee ottaa yhteyttä maksajaan suorituksen selvittämiseksi, jos suoritusta ei kyetä kohdistamaan maksussa olevien tietojen perusteella. Perintäyhtiön tulee niin ikään selvittää maksajan tiedot esimerkiksi pankista tai muutoin, jos maksajan tietoja ei ole maksussa saatavilla, ja kohdentaa suoritus maksajatiedon perusteella tai ottaa yhteyttä maksajaan suorituksen selvittämiseksi.

Jos perintäyhtiö ei kaikista toimenpiteistä huolimatta tavoita velallista tai pankin vastaus maksajatiedusteluun viivästyy, perintäyhtiö voi säilyttää suoritusta asiakasvaratilillä, kunnes se saa suorituksen kohdistettua tai käynnistää suorituksen palauttamisen velalliselle. Perintäyhtiön tulee noudattaa suorituksen palauttamisessa niitä perintälain ja hyvän perintätavan mukaisia linjauksia, jotka aluehallintovirasto on edellä todennut liikasuoritusten palauttamisesta.

Perintäyhtiön on lähtökohtaisesti ryhdyttävä kaikkiin tarvittaviin toimenpiteisiin puutteellisin maksutiedoin tehdyn suorituksen selvittämiseksi ja kohdistamiseksi oikeaan saatavaan riippumatta suorituksen määrästä. Perintäyhtiö voi kuitenkin toimenpiteitä mitoittaessaan ottaa huomioon suorituksen määrän. Jos kohdistettava suoritus on hyvin vähäinen, perintäyhtiön ei tule ryhtyä toimenpiteisiin, joista aiheutuisi tarpeettoman suuria kustannuksia velalliselle.

Jos perintäyhtiö vaatii velalliselta kuluja puutteellisin maksutiedoin tehdyn suorituksen selvittämisestä ja kohdistamisesta, kulujen on oltava kohtuullisia ja niitä voi vaatia enintään sen määräisesti, kun velkoja on maksanut tai velvollinen maksamaan korvausta perintäyhtiölle perinnän suorittamisesta. Perintäyhtiö voi vaatia velalliselta kuluja puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämisestä noudattaen perintälain 10 §:n, 10 a §:n 3 momentin ja 10 c §:n 2 momentin mukaisia periaatteita.

6. Hankkeen keskeiset havainnot

6.1 Liikasuoritukset

Valtaosalla perintäyhtiöistä liikasuoritusten käsittelyä ja palauttamista koskevat menettelytavat olivat kunnossa. Selvityksistä ilmeni myös, että osa perintäyhtiöistä käsitteli liikasuorituksia vain harvoin. Noin puolet perintäyhtiöistä esimerkiksi kertoi, että niille ei ole tullut tilannetta, jossa ne eivät ole tavoittaneet velallista ja saaneet liikasuoritusta palautettua.

Suurin osa niistä perintäyhtiöistä, jotka käyttävät liिकासuorituksen muusta perusteesta johtuvan velan maksuun, ilmoittivat tekevänsä niin vain velallisen nimenomaisella suostumuksella. Selvityksessä havaittiin kuitenkin myös puutteita useiden perintäyhtiöiden menettelytavoissa. Osa perintäyhtiöistä käyttää velallisen liिकासuorituksen muusta perusteesta johtuvan velan suoritukseksi ilman velallisen suostumusta tai tulkitsee velallisen antaneen niin sanotun hiljaisen suostumuksen liिकासuorituksen käyttämiselle muusta perusteesta johtuvan velan maksuun, ellei velallinen nimenomaisesti kiellä liिकासuorituksen käyttämistä muun velan maksuun.

Puutteita havaittiin myös velallisen tavoittamista ja liिकासuorituksen palauttamista koskevissa menettelyissä. Joissain tapauksissa perintäyhtiöt lähettävät velalliselle vain yhden tai kaksi kirjettä, joissa tätä pyydetään ilmoittamaan pankkitietonsa liिकासuorituksen palauttamista varten ja jos velallinen ei reagoi niihin, perintäyhtiö ei jatka aktiivisia toimenpiteitä suorituksen palauttamiseksi. Vastauksista ilmenee jopa menettelytapa, jossa kuluttaja-velallista ei aina yritetä ollenkaan tavoittaa, koska tämä koetaan hankalaksi. Osa perintäyhtiöistä tilittää liिकासuorituksen velkojalle ja siirtää sille vastuun liिकासuorituksen käsittelystä.

Pienemmillä perintäyhtiöillä palauttamattomia liिकासuorituksia ei ole joko yhtään tai niiden määrä on vain joitain kymmeniä kappaleita. Toisaalta isoimmilla perintäyhtiöillä palauttamattomien liिकासuoritusten määrät ovat huomattavia. Aineiston vanhin palauttamatta oleva liिकासuoritus on vastaanotettu 10.9.2010.

6.2 Kohdistamattomat suoritukset

Selvityksessä havaittiin, että valtaosalla perintäyhtiöstä on asianmukaiset menettelytavat velallisten puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämiseksi ja kohdistamiseksi oikeaan saatavaan. Perintäyhtiöiden suorittamat toimenpiteet olivat useimmiten kattavia ja ne tehtiin pääsääntöisesti 1–3 arkipäivän kuluessa siitä, kun puutteellisin maksutiedoin tehty suoritus on tullut perintäyhtiön asiakasvaratilille. Perintäyhtiöt eivät lähtökohtaisesti vaatineet velalliselta kulua puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämisestä.

Selvityksessä havaittiin kuitenkin myös puutteita useiden perintäyhtiöiden menettelytavoissa. Perintäyhtiöiden suorittamat toimenpiteet tai niiden aikataulu eivät olleet saadun selvityksen perusteella kaikilta osin riittäviä velallisten puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämiseksi. Tyypillisesti kyse on tilanteesta, joissa perintäyhtiö ei ota maksajaan aktiivisesti yhteyttä tai maksajatietoa ei selvitetä esimerkiksi pankista. Eräiden perintäyhtiöiden osalta ilmeni, että toimenpiteet käynnistetään vasta myöhemmin kuin 1-3 arkipäivän kuluessa siitä, kun maksusuoritus on tullut perintäyhtiön asiakasvaratilille. Eräiden perintäyhtiöiden osalta jäi saadun selvityksen perusteella jossain määrin epäselväksi, mitä toimenpiteitä perintäyhtiö tekee suoritusten selvittämiseksi.

Perintäyhtiöillä oli kohdistamattomia suorituksia yhteensä noin 36 000 kpl, mikä oli määrältään yhteensä 3,2 miljoonaa euroa selvityksen antohetkellä. Määrä on sinänsä merkittävä, mutta aluehallintoviraston selvityksessä perintäyhtiön menettelyä näiden osalta ei ole voitu arvioida suorituskohtaisesti. Perintäyhtiöllä voi olla asianmukainen peruste sille, ettei suoritusta ole voitu kohdistaa, joten kohdistamattomien suoritusten määrästä ei voida tehdä johtopäätöksiä menettelyn lainmukaisuudesta. Perusteena voi olla esimerkiksi se, ettei perintäyhtiö ole tavoittanut velallista tai asian käsittely on kesken perintäyhtiöstä johtumattomasta syystä. Huomion arvoista on myös se, että valtaosalla perintäyhtiöistä ei ollut yhtään kohdistamatonta suoritusta tai niiden määrä oli hyvin vähäinen selvityksen antohetkellä.

Aluehallintovirasto sai perintäyhtiöiltä suorituskohtaisen selvityksen niiden 50 vanhimmasta suorituksesta, jotka ovat yhä kohdistamatta. Vähän yli kuudennes perintäyhtiöistä ei ollut tästä aineistosta saadun selvityksen perusteella tehnyt kaikkia tarvittavia toimenpiteitä puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten selvittämiseksi taikka toimenpiteet eivät

ilmenneet perintäyhtiön antamasta selvityksestä. Valtaosa perintäyhtiöistä oli kuitenkin tehnyt asianmukaiset toimenpiteet suoritusten kohdistamiseksi.

7. Aluehallintoviraston jatkotoimenpiteet

Aluehallintovirasto antaa perintäyhtiöille hallinnollista ohjausta liिकासuoritusten ja kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä havaituista puutteista valvontakirjeen muodossa. Valvontakirjeessä kiinnitetään perintäyhtiöiden huomiota niihin perintälain ja hyvän perintätavan mukaisiin menettelytapoihin, joita tulee noudattaa liिकासuoritusten ja puutteellisin maksutiedoin tehtyjen suoritusten käsittelyssä. Valvontakirje toimitetaan jokaiselle perintätoiminnan harjoittajien rekisteriin merkitylle perintäyhtiölle sekä julkaistaan aluehallintoviraston verkkosivuilla. Aluehallintovirasto julkaisee selvityksestä ja sen keskeisistä havainnoista myös mediatiedotteen.

Aluehallintovirasto valvoo jatkossa tehostetusti valvontakirjeessä annetun hallinnollisen ohjauksen noudattamista alalla. Aluehallintovirasto ryhtyy tarvittaviin valvontatoimenpiteisiin, jos virasto havaitsee puutteita perintäyhtiön menettelytavoissa liिकासuoritusten tai kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä.

Lisätietoja selvityksestä antavat

Ylitarkastaja Anna-Emilia Sirén, p. 0295 016 029

Ylitarkastaja Matti Laiho, p. 0295 016 546

Ylitarkastaja Seela Saraniva, p. 0295 016 680

Ylitarkastaja Jouni Kiviniemi, p. 0295 016 627

(Rahanpesun ja terrorismin torjunta, ylitarkastaja Marian Jecu, p. 0295 016 632)

Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@avi.fi.

Liite

Selvityspyyntö



Rekisteriin merkitty perintätoiminnan harjoittaja

Aluehallintoviraston valvontahanke

Etelä-Suomen aluehallintovirasto toteuttaa kaikkiin rekisteröityihin perintätoiminnan harjoittajiin (jäljempänä perintäyhtiö) kohdistuvan valvontahankkeen. Valvontahankkeesta on sovittu Työ- ja elinkeinoministeriön ja aluehallintovirastojen välisessä toimintasuunnitelmassa vuodelle 2020. Hankkeesta on tiedotettu 27.5.2020.

Aluehallintovirasto selvittää valvontahankkeessa perintäyhtiöiden menettelyjä liika-suoritusten palauttamisessa ja puutteellisilla viitetiedoilla tehtyjen suoritusten käsittelyssä. Valvontahankkeen tarkoituksena on varmistaa, että kaikilla perintäyhtiöillä on asianmukaiset menettelytavat niille tehtyjen kohdistamattomien suoritusten ja liikasuoritusten käsittelyssä.

Aluehallintovirasto tiedottaa selvitystyön tuloksista erikseen. Aluehallintovirasto voi selvityksen perusteella ryhtyä jatkoselvityksiin ja tarvittaessa muihin valvontatoimenpiteisiin.

Selvityspyyntö

Aluehallintovirasto pyytää perintäyhtiöltä selvitystä sen menettelyistä liikasuoritusten sekä kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä. Selvityksestä tulee käydä ilmi vähintään seuraavat seikat:

Liikasuoritusten käsittely

- 1) Perintäyhtiötä pyydetään kuvaamaan liikasuoritusten käsittelyä koskeva prosessinsa yksityiskohtaisesti. Selvityksestä tulee käydä ilmi muun ohella velallisen tavoittamista koskeva menettely, toimenpiteiden aikataulu, menettely liikasuoritusten palauttamisesta mahdollisesti aiheutuvien kulujen osalta sekä menettely liikasuorituksen käyttämisessä velallisen muiden velkojen maksuun.
- 2) Miten perintäyhtiö menettelee tilanteessa, jossa se ei saa velallista tavoitettua liikasuorituksen palauttamiseksi?
- 3) Miten perintäyhtiö menettelee niiden liikasuoritusten osalta, joita ei saada palautettua velalliselle tai muulle maksun suorittajalle?
- 4) Minkä verran palauttamattomia liikasuorituksia perintäyhtiön asiakasvaratilillä on kappaleina ja euroina selvityksen antohetkellä? Milloin perintäyhtiö on vastaanottanut viisi vanhinta palauttamattomia liikasuoritusta?

Kohdistamattomien suoritusten käsittely

- 5) Perintäyhtiötä pyydetään kuvaamaan kohdistamattomien maksusuoritusten käsittelyä koskeva prosessinsa yksityiskohtaisesti. Selvityksestä tulee käydä ilmi muun ohella suoritusten selvittämistä ja kohdistamista koskeva menettely ja toimenpiteiden aikataulu.
- 6) Peritäänkö velalliselta missään tapauksessa kuluja sillä perusteella, että tämä on suorittanut saatavaa puutteellisin viitetiedoin? Jos perintäyhtiö joissain tilanteissa perii velalliselta kuluja kohdistamattoman suorituksen käsittelyyn liittyen, perintäyhtiötä pyydetään antamaan selvitys menettelyistään kulujen perimisessä.

ETELÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO
Postiosoite: PL 150, 13101 Hämeenlinna

puh. 029 501 6000
kirjaamo.etela@avi.fi
www.avi.fi/etela

Hämeenlinnan päätoimipaikka
Birger Jaarlin katu 15

Helsingin toimipaikka
Ratapihantie 9

Kouvolan toimipaikka
Kauppamiehenkatu 4

- 7) Selvitystä pyydetään myös siitä, kuinka suuri osuus kaikista perintäyhtiön vastaanottamista maksusuorituksista kohdistuu toimeksiannoille automaattisesti (%:ia kahden desimaalin tarkkuudella).
- 8) Minkä verran kohdistamattomia suorituksia perintäyhtiön asiakasvaratilillä on kappaleina ja euroina selvityksen antohetkellä?

Kirjallisen kuvauksen lisäksi perintäyhtiötä pyydetään täydentämään oheinen liitteenä oleva taulukko, josta suorituskohtaisesti selviää alla olevat 1) - 3) -kohdan mukaiset tiedot.

- 1) Perintäyhtiön liikasuuritusten palautukset aikavälillä 1.12.2019 - 31.5.2020, enintään 80 kpl, tapahtumajärjestyksessä vanhimmasta alkaen
 - toimeksiantonumero
 - päivämäärä, jolloin suoritus on saapunut perintäyhtiölle
 - palautettu summa, EUR
 - palautuspäivämäärä
 - kulun määrä, EUR, jos kulua on vaadittu suorituksen palauttamisesta
 - selvitys kulun määrästä ja perusteesta, jos kulua on vaadittu suorituksen palauttamisesta
 - lisätietoja (tarvittaessa).

Yllä mainitut tiedot voi täyttää liitteenä olevan taulukon välilehdelle 1.

- 2) Perintäyhtiön liikasuuritusten käyttäminen velallisen muiden velkojen maksuun aikavälillä 1.12.2019 - 31.5.2020, enintään 50 kpl, tapahtumajärjestyksessä vanhimmasta alkaen
 - toimeksiantonumero
 - päivämäärä, jolloin suoritus on saapunut perintäyhtiölle
 - muiden velkojen suoritukseen käytetty summa, EUR
 - päivämäärä, jolloin suoritus on käytetty muiden velkojen maksuun
 - päivämäärä, jolloin velallinen on antanut suostumuksen suorituksen käyttämiseen muiden velkojen maksuun
 - miten velallisen suostumus on hankittu (esim. kirje, sähköposti tmv.)
 - lisätietoja (tarvittaessa).

Yllä mainitut tiedot voi täyttää liitteenä olevan taulukon välilehdelle 2.

- 3) Yhtiön kaikki kohdistamattomat suoritukset selvityksen antohetkellä, kuitenkin enintään 50 kpl, tapahtumajärjestyksessä vanhimmasta alkaen
 - päivämäärä, jolloin suoritus on saapunut perintäyhtiölle
 - summa, EUR
 - perustelu, miksi suoritusta ei ole kohdennettu (esim. ei viitettä, maksaja ei velallinen)
 - mitä toimenpiteitä on tehty suorituksen kohdentamiseksi
 - lisätietoja (tarvittaessa).

Yllä mainitut tiedot voi täyttää liitteenä olevan taulukon välilehdelle 3.

Kirjallinen selvitys liitteineen tulee toimittaa aluehallintovirastolle viimeistään 13.8.2020 joko sähköpostitse osoitteeseen kirjaamo.etela@avi.fi (ensisijainen) tai kirjeitse osoitteeseen Etelä-Suomen aluehallintovirasto, PL 150, 13101 Hämeenlinna. Selvitykseen pyydetään merkitsemään viite ESAVI/16056/2020. Mikäli selvitys sisältää salassa pidettävää tietoa, sen voi toimittaa sähköisesti palvelun turvaviesti.avi.fi välityksellä. Perintäyhtiötä pyydetään merkitsemään selkeästi antamansa selvityksen kohdat, joiden se katsoo sisältävän liikesalaisuutensa piiriin kuuluvia tietoja. Selvityksen antamatta jättäminen ei määrääjän kuluttua estä asian ratkaisemista.

Mikäli perintäyhtiö ja vastaava henkilö antavat yhteisen selvityksen, tulee sen käydä ilmi selvityksestä.

Taustaa

Liikasuoritusten palauttaminen

Saatavien perinnästä annetun lain 4 §:n (513/1999, perintälaki) mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimattomaa menettelyä. Perinnässä ei saa aiheuttaa velalliselle esimerkiksi kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja. Perintäyhtiön on myös erityisesti otettava huomioon velallisen oikeudet huolimatta siitä, että toimeksiantaja on velkoja.

Velallinen saattaa joskus maksaa saman laskun kahteen kertaan tai muuten suuremman summan kuin oli tarkoitus. Tällaisen aiheettoman tai ylisuuren maksun saanut taho on velvollinen palauttamaan saamansa liikasuorituksen. Velallisen tekemän liikasuorituksen osalta hyvään perintätapaan kuuluu ensinnäkin, että perintäyhtiön tulee ilman aiheetonta viivytystä palauttaa velalliselle tämän tekemä ylimääräinen suoritus.

Toiseksi hyvä perintätapa edellyttää, että perintäyhtiön on palautettava velalliselle tämän tekemä liikasuoritus maksutta, mikäli velallisen suoritus on johtunut perintäyhtiön tai velkojan virheestä. Jos taas aiheeton suoritus tai ylisuuri maksu on seurausta velallisen omasta huolimattomuudesta, perintäyhtiö voi periä velalliselta liikasuorituksen palauttamisesta aiheutuvat kohtuulliset kulut.

Perintäyhtiö voi jättää velallisen liikasuorituksen palauttamatta ja käyttää liikasuorituksen velallisen muusta perusteesta johtuvien velkojen maksuun ainoastaan siinä tapauksessa, että velallinen on antanut tähän nimenomaisen suostumuksensa.

Kohdistamattomien suoritusten käsittely

Velallisen puutteellisilla viitetiedoilla tekemä suoritus ei yleensä kohdistu automaattisesti perintäyhtiön järjestelmässä velalliselta perittävään saatavaan. Puutteellisin maksutiedoin tehty suoritus edellyttää yleensä suorituksen manuaalista kohdistamista oikealle saatavalle.

Velallisen puutteellisilla maksuviitetiedoilla ei pääsääntöisesti ole vaikutusta velallisen tekemän maksusuorituksen oikea-aikaisuuteen.¹ Aluehallintovirasto katsoo hyvään perintätapaan kuuluvan, että perintäyhtiö selvittää sille tehdyt kohdistamattomat suoritukset ja kohdistaa suoritukset oikealle saatavalle ilman aiheetonta viivytystä.

Säännökset

Perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä annetun lain (411/2018, perintärekisterilaki) 14 §:n 2 momentin nojalla aluehallintovirastolla on salassapitosäännösten estämättä oikeus pyynnöstä saada perintäyhtiöltä lain noudattamisen valvontaa varten tarpeelliset tiedot.

Perintärekisterilain 4 §:n 2 momentin mukaan vastaava henkilö on velvollinen huolehtimaan siitä, että perintätoiminnassa noudatetaan hyvää perintätapaa ja että toimintaa muutoinkin harjoitetaan lainmukaisesti. Vastaavan henkilön on lisäksi huolehdittava siitä, että perintätoimintaan osallistuvilla henkilöillä on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito.

¹ Kts. esimerkiksi Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut 9.10.2017 (dnro 3112/39/2015) ja 8.3.2013 (dnro 3960/39/2011), joissa kuluttajan on katsottu täyttäneen maksamista koskevan suoritusvelvollisuutensa silloin, kun maksu sitoo sivullista. Kts. myös perintälain esityöt (HE 57/2012 vp.) yleisperustelujen kohta 1.4.

Perintärekisterilain 12 §:n mukaan perintätoiminnan harjoittajan on säilytettävä perintätoimintaan liittyvät asiakirjat ja tiedot viiden vuoden ajan perintätoimenpiteiden päättymisestä, jollei muualla laissa säädetä pitemmästä säilytysajasta.

Perintärekisterilain 16 §:n 2 momentin mukaan, jos perintätoiminnasta vastaava henkilö laiminlyö 4 §:n 2 momentissa säädetyn huolehtimisvelvollisuuden tai jos perintäyhtiö laiminlyö 12 §:ssä tai 14 §:n 2 momentissa säädetyn velvollisuuden, aluehallintovirasto voi antaa perintäyhtiölle varoituksen. Jos laiminlyönnit ovat vakavia ja jos ne annetusta varoituksesta huolimatta toistuvat, aluehallintovirasto voi kieltää osaksi tai kokonaan perintäyhtiön perintätoiminnan määräajaksi, kuitenkin enintään kuudeksi kuukaudeksi.

Perintärekisterilain 16 §:n 3 momentin mukaan aluehallintovirasto voi asettaa 2 momentissa tarkoitetun kiellon tehosteeksi uhkasakon.

Perintärekisterilain 8 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan rekisteröinnin edellytyksenä on, että perintäyhtiö kykenee huolehtimaan asiakasvaroista.

Asiassa sovellettavat säännökset:

Laki perintätoiminnan harjoittajien rekisteröinnistä (411/2018) 4, 8, 12, 14 ja 16 §.

Lisätietoja

Anna-Emilia Sirén
ylitarkastaja
puh. +358 (0) 295 016029
(tavoitettavissa 15.6.2020 - 18.6.2020, 13.7.2020 - 7.8.2020)

Matti Laiho
ylitarkastaja
puh. +358 (0)295 016546
(tavoitettavissa 15.6.2020 - 17.7.2020)

Jouni Kiviniemi
ylitarkastaja
puh. +358 (0)295 016627
(tavoitettavissa 22.6.2020 - 24.7.2020)

Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@avi.fi.

Liite

Taulukko