



Perintätoiminnan harjoittajien rekisteriin merkityille perintätoimistoille

Liikasuoritusten ja kohdistamattomien maksujen käsittely perintätoimistoissa

Johdanto

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on toteuttanut vuonna 2020 valvontahankkeen, jonka tarkoituksena on ollut varmistaa, että kaikilla perintäyhtiöillä on asianmukaiset menettelytavat niille tehtyjen liikasuoritusten ja kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä. Valvontahankkeessa saadun selvityksen perusteella aluehallintovirasto on havainnut puutteita perintäyhtiöiden menettelyissä. Aluehallintovirasto antaa tällä kirjeellä perintäyhtiöille hallinnollista ohjausta perintälain ja hyvän perintätavan mukaisista menettelytavoista liikasuoritusten ja kohdistamattomien maksujen käsittelyssä.

Hallinnollinen ohjaus

Liikasuoritukset

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

Perintäyhtiön tulee aina ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta velallisen tekemä liikasuoritus saadaan palautettua. Tarvittavilla toimenpiteillä tarkoitetaan kaikkia perintäyhtiön käytävissä olevia toimenpiteitä, joiden avulla virheellinen suoritus saadaan palautettua. Liikasuorituksen 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 liikasuorituksen palauttamiseksi tulee aloittaa 1-2 viikon kuluessa liikasuorituksen tekemisestä. Jos perintäyhtiö ei tavoita velallista, se voi yrittää palauttaa maksetun liikasuorituksen pankin kautta maksuosoituksena. Jos liikasuoritusta 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 liikasuorituksen velkojalle ja siirtää sille vastuun liikasuorituksen käsittelystä. Velallisen liikaa maksamassa suorituksessa on kyse velallisen varoista, jotka ovat liikasuorituksen vuoksi perintäyhtiön asiakasvaratilillä. Perintäyhtiön tulee ammattimaista perintätoimintaa harjoittavana tahona huolehtia liikasuoritusten huolellisesta käsittelystä ja tarpeellisten palautusten tekemisestä velalliselle eikä se voi siirtää vastuutaan velkojan hoidettavaksi. Mikäli perintäyhtiöllä ei ole käytössä omaa asiakasvaratilillä, 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 määrään. Jos perintäyhtiöllä on perittävänä velalliselta eri perusteista johtuvia saatavia ja liिकासuorituksen palauttamisesta johtuvat velallisen korvattavaksi tulevat välttämättömätkin kustannukset tulisivat ylittämään palautettavan suorituksen määrään, voidaan liिकासuoritus tällaisessa tapauksessa käyttää heti muun saatavan suorituksiksi 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 suorituksiksi 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 eräänntynyt ennen liिकासuorituksen palauttamista. Samasta perusteesta johtuvan saatavan uuden maksuerän eräänntymistä ei kuitenkaan voida jäädä odottamaan siinä tarkoituksessa, että liिकासuoritus kohdistetaan uudelle avoimelle maksuerälle vasta myöhemmin sen eräänntyttyä.

Kohdistamattomat suoritukset

Aluehallintovirasto toteaa, että velallisen puutteellisin maksutiedoin tekemällä suorituksella ei jäljempänä 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 aiheetonta 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 asiakasvaratiliä, 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 aiheetonta 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.

Jatkotoimenpiteet

Aluehallintovirasto kiinnittää perintäyhtiöiden ja niiden perintätoiminnasta vastaavien henkilöiden huomiota perintälain ja hyvän perintätavan edellyttämiin menettelyihin liikasuoritusten ja kohdistamattomien maksujen käsittelyssä. Aluehallintovirasto tulee jatkossa seuraamaan tehostetusti edellä esitetyn hallinnollisen ohjauksen noudattamista perintäyhtiöiden vastaisessa toiminnassa. Jos aluehallintovirasto havaitsee puutteita perintäyhtiön menettelytavoissa liikasuoritusten tai kohdistamattomien maksujen käsittelyssä, aluehallintovirasto voi määrätä perintäyhtiölle hallinnollisen seurauksen.

Sovelletut oikeusohjeet

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 säädetty 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 säädetyn 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 aiheutta 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 toimeksiannon yhteydessä. Esitöissä todetaan, että jollei tilityksestä ole erikseen sovittu, on varat toimeksisaajalle kuuluvan yleisen huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tilitettävä toimeksiantajalle viivytyksettä 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 maksusuoja voidaan katsoa edellyttävän myös sitä, että velallisen toimeksisaajalle suorittamat, toimeksiantajalle kuuluvat, varat käsitellään asianmukaisesti ja tilitetään ilman aiheetonta viivytyksiä.

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 suoritusveloitteensa 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 liिकासuoritusten sekä kohdistamattomien suoritusten käsittelyssä ottaa huomioon myös rahanpesusta ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain veloitteet (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 liिकासuoritusten 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 liike-toimista Keskusrikospoliisin (KRP) rahanpesun selvittelykeskukselle.

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

Lisätietoja 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 rahoituksen torjunta, ylitarkastaja Marian Jecu, p.0295 016 632)

Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@avi.fi.

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 ratkaisuissa 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.