

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Taloushallinto

2013

Emilia Paloheinä

MYYNTISAATAVIEN HALLINTA TALOUSHALLINNON PALVELUKESKUKSESSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Emilia Paloheinä

MYYNTISAATAVIEN HALLINTA TALOUSHALLINNON PALVELUKESKUKSESSA

Keväällä 2013 yleinen taloustilanne on ollut taantumassa ja maksuhäiriöt yleistyneet. Myös perintälakiin on tehty muutoksia. Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, jonka tarkoituksena on ollut tutkia toimeksiantajan myyntisaatavien hallintaa vaikeutuneessa taloustilanteessa. Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa päätöksenteon tueksi raportti, joka auttaa toimeksiantajaa kehittämään yrityksen käytännön perintätöihin liittyviä toimia.

Yleisemmällä tasolla työssä selvitetään myyntisaatavien merkitystä yritykselle ja maksuviiveestä aiheutuvaa haittaa. Opinnäytetyössä kerrotaan myös millaisia seikkoja tulee ottaa huomioon saatavien perinnässä ja millaisia kustannuksia perintätoimista aiheutuu. Lähteinä on käytetty keskeistä lainsäädäntöä kuten perintälakia, kuluttajaviraston ohjeistusta hyvästä perintätavasta, valikoitua kirjallisuutta ja erilaisia artikkeleja.

Tutkimuskohde on toimeksiantajan, keväällä 2012 perustetun, taloushallinnon palvelukeskuksen laskutustiimi. Opinnäytetyössä selvitetään, kuinka käytännön perintätöitä tehdään palvelukeskuksessa ja arvioidaan perintätöiden määrää. Tiedonhankinta on toteutettu laskutustiimin jäsenten avoimilla haastatteluilla ja heidän työhönsä tutustumalla osallistuvan havainnoinnin keinoin. Numeerista materiaalia on saatu myös haastattelujen yhteydessä kerätystä aineistosta.

Perintätö ei ole taloushallinnon palvelukeskuksessa yhtenevää. Käytänteitä on monenlaisia ja tapauskohtaista harkintaakin käytetään paljon. Kehitystavoite on varmistua, että yrityksessä perintätöitä tekevillä on riittävät tiedot uudistuneesta perintälainsäädännöstä ja mahdollisista konsernin ja yhtiön linjauksista perinnän suhteen.

Yleisestä taloustilanteesta huolimatta toimeksiantajakonsernissa ei ole jouduttu erityisiin toimiin myyntisaatavien turvaamiseksi. Kerätyn aineiston perusteella esimerkiksi myyntisaatavien kiertoajat tai lähetettyjen maksukehotusten suhteelliset määrät eivät ole viime vuosina oleellisesti muuttuneet. Vaikuttaisi siltä, että taloushallinnon palvelukeskuksessa laskutettavat saatavat saadaan hyvin kotiutettua ja että sen asiakaskunta on keskimääräistä vähemmän altis maksuhäiriökäyttäytymiselle.

ASIASANAT:

Saatavat, perintä, kustannukset, luotonanto

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration | Financial Management

2013 | 73 pages

Pirjo Varanka

Emilia Paloheinä

MANAGEMENT OF THE SALES RECEIVABLES IN THE FINANCIAL SHARED SERVICE CENTER

In the spring of 2013 the overall economic situation has been in a recession, and payment defaults become more common. This thesis is a case study, the purpose of which is to examine the principal's management of its receivables in the weakened economic situation. The purpose of this study is to provide a report to help the principal in decision making when developing the practical activities related to the company's collection of receivables.

In the theoretical part of the study the importance of the receivables to the company and the inconvenience caused by payment delays are explored. The thesis also explains what factors should be taken into account in the collection of receivables and the costs that the collection actions result in. The theoretical sources used are the key legislation such as the Recovery Act, the Consumer Agency's guidance on good collection procedures, the literature and a variety of articles.

The area of research was the principal's financial shared service center's invoicing team. The thesis explores how the collection work is done at the shared service center in practice and how the amount of collection work is estimated. Data collection is carried out with open interviews of the members of the invoicing team and by getting familiar with their work through participatory observation methods. Numerical material has been obtained also from data collected in electronic and paper format.

The collection of receivables at the financial shared service center is not consistent. Practices are diverse and individual assessment is used a lot. The development objective is to ensure that the employees working with the collection of receivables have adequate knowledge of the renewed recovery legislation and the principal's policies in terms of recovery.

Despite the general economic situation, the principal has not had to take special action to secure its accounts receivable. Based on the data collected, it would appear that the financial shared service center is successful at collecting the receivables and that the clientele is less prone to default behaviour in payments than average.

KEYWORDS:

Receivables, debt collection, costs, crediting

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 MYYNTISAATAVIEN HALLINTA	8
2.1 Myyntisaatavat yleisesti	8
2.2 Perintä	12
2.2.1 Perinnän edellytykset	12
2.2.2 Perinnän keinot	18
2.2.3 Hyvä perintätapa	25
2.2.4 Maksusta muistuttaminen	28
2.2.5 Perinnän kulut	31
2.3 Maksuviiveen kustannukset	40
3 TOIMEKSIANTAJA	45
3.1 Toimeksiantajan esittely	45
3.2 Taloustoiminnot	47
3.3 Laskutustiimi	51
3.4 Laskutustiimin reskontranvalvonta, perintä ja korkolaskut	55
4 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ TOIMEKSIANTAJAN MYYNTISAATAVISTA	61
5 YHTEENVETO	69
LÄHTEET	71

KUVIOT

Kuvio 1. Myyntitulon kassaanmaksuketju (Leppiniemi & Puttonen 2002,49).	9
Kuvio 2. Pitkän ja lyhyen aikavälin rahoitussuunnittelu (Leppiniemi & Puttonen 2002,41).	11
Kuvio 3. Sopimus perinnässä mukaellen (Aarnio & Vahvelainen 1994, 56).	13
Kuvio 4. Perintäprosessi pähkinänkuoressa (Rikalainen & Uitto 2008, 185).	16
Kuvio 5. Toimeksiantajakonsernin organisaatiokaavio.	46
Kuvio 6. Taloushallinnon palvelukeskus.	49
Kuvio 7. Esimerkin 3 kassaanmaksuketju.	65

TAULUKOT

Taulukko 1. Maksusuunnitelmasta veloitettava enimmäiskustannus.	35
Taulukko 2. Tuomittavien oikeudenkäyntikulujen määrä (Oikeusministeriön asetus vastapuolen maksettavaksi tuomittavista oikeudenkäyntikuluista oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 c §:ssä tarkoitetuissa asioissa, 3§) .	37
Taulukko 3. Ulosoton taulukkomaksut.	38
Taulukko 4. Esimerkki kulujen kertymisestä perintäprosessin aikana (Kuluttajavirasto 2013).	39
Taulukko 5. Pääoman korkokulut syövät saavutetun voiton (Talponen 2002, 16).	40
Taulukko 6. Myyntisaatavien arvo erääntymisajan perusteella.	42
Taulukko 7. Laskutustiimi tiivistetysti.	52
Taulukko 8. Perinnän eteneminen taloushallinnon palvelukeskuksessa.	62
Taulukko 9. Esimerkin 2 perinnän seuraamuksia.	64
Taulukko 10. Koottu numeerinen aineisto.	67

1 JOHDANTO

Suomen Asiakastieto Oy:n tilastoinnin mukaan edelleen noin puolet yrityksistä maksaa laskunsa eräpäivän jälkeen. Keskimääräinen maksuviive on Suomessa 12 vuorokautta. (40 euroa päivästä 2013.) Taloushallintoliiton tekemän kyselyn mukaan myyntisaatavien kiertoaikojen pidentyminen vaikuttaa erityisesti pienten- ja keskisuurten yritysten maksuvalmiuteen. Isommatkin yritykset ovat selkeästi pidentäneet maksuaikojaan. Syy ja seuraus on, että rahoituksen hinta on kallistunut ja sen saatavuuskin on hankaloitunut. (Taloushallintoliitto 2013.)

Vaikeutuneessa taloustilanteessa perintätoimiin joudutaan yleensä yrityksissä aiempaa useammin. Perintälakiin on lisäksi vastikään tehty muutoksia, jotka tullevat vaikuttamaan yritysten omaan perintään. Ennen lakimuutosten voimaan astumista muun muassa Suviala on Kauppalehdessä esittänyt näkemyksensä perintälain vaikutuksista. Hänen mukaansa on todennäköistä, että perintätoimistojen hinnat nousevat siinä määrin, että moni yritys siirtyykin hoitamaan perintänsä itse.

Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, jonka tarkoituksena on tutkia toimeksiantajakonsernin myyntisaatavien hallintaa vaikeutuneessa taloustilanteessa. Tutkimuskohde on toimeksiantajakonsernin uuden taloushallinnon palvelukeskuksen laskutustiimi. Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, kuinka käytännön perintätyötä tehdään palvelukeskuksessa ja arvioida perintätyön määrää. Lähestymistapa pysyttelee enemmän nykytilaa kuvailevana kuin ratkaisuja tarjoavana (Uusitalo 2001, 62-63).

Opinnäytetyön tiedonhankinta tapahtuu toimeksiantajakonsernin laskutustiimin työhön tutustumalla, talousjohtajan ja laskutustiimin jäsenten haastatteluilla sekä haastattelujen yhteydessä kerättävillä sähköisellä materiaalilla, tulosteilla ja kopiailla. Tiedonkeruumenetelmiä ovat osallistuva havainnointi ja avoimet haastattelut (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Työskentelen toimeksiantajankonsernin yhtiössä I assistant controllerina. Konsernissa aloitti vuoden 2012 alussa uusi taloushallinnon palvelukeskus, joka yhdisti aiemmin konsernin eri yhtiöissä olleita taloustoimintoja. Tämä myös hajotti työnantajayhtiöni alla toimineen talousosaston kokoonpanon, kun yli puolet sen henkilöistä siirrettiin palvelukeskukseen. Controller-toiminnot jäivät yhtiöön. Tarkastelen laskutustiimiä siten ulkopuolisena. Opinnäytetyön arvona voidaan pitää tuntemukseni lisäämistä työnantajani uudesta organisaatiosta.

Lisäksi arvioin, että taloushallinnon palvelukeskuksessa tehtävien perintätöiden ja työtapojen kartoittaminen auttaa kehittämään paitsi käytännön perintätöihin liittyviä toimia myös palvelukeskusta kokonaisuutena. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda lisäarvoa toimeksiantajalle ja auttaa yritystä muokkaamaan uuden taloushallinnon palvelukeskuksen laskutustiimiä yhtenäisemmäksi ja tehokkaammaksi.

2 MYYNTISAATAVIEN HALLINTA

Maksuhäiriöt ovat lisääntyneet viime vuosien aikana selkeästi niin yrityksillä kuin kuluttajilla. Asiakastiedon tilastoinnin mukaan yritysten uudet trattaprotestoinnit ovat vuosien 2007 ja 2011 välillä liki kaksinkertaistuneet. Samana aikana erityisesti yritysten maksuhäiriömerkinnät ovat lisääntyneet 40 %. Uusien maksuhäiriömerkintöjen määrä on kasvanut sekä yrityksillä että kuluttajilla. Vertailuvuoteen 2007 nähden 2010 ja 2011 aikana uusien merkintöjen määrä on kaksinkertaistunut ja 2012 mennessä kolminkertaistunut. Kaikkiaan käynnissä olevia perintätoimia kohdistettiin 6,8 %:iin kaikista yrityksistä Suomessa. (Asiakastieto 2013b. ;Tutkimus: 6,8 prosenttia yrityksistä perinnässä 2013.)

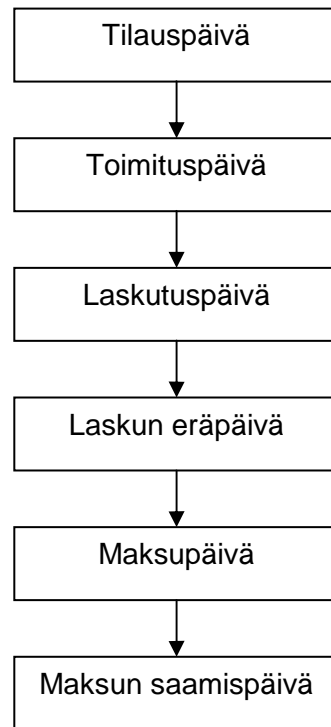
Myös ulosoton esteiden määrä on saman tilastoinnin mukaan kasvussa. Tämä tarkoittaa, ettei viimeisenä perinnän muotona käytetty viranomaisen pakkoperintäkään tuota tulosta, sillä velalliselta ei ole löydetty ulosmitattavaa varallisuutta. (Asiakastieto 2013b.)

Maksuviiveellä on monenlaisia seuraamuksia riippuen tarkastelunäkökulmasta. Laajemmin se vaikuttaa koko rahoitusmarkkinakenttään, lainatarpeeseen ja korkoihin. Suppeammin maksuviive vaikuttaa yksittäisen yrityksen kassanhallintaan. Maksuviive on poikkeamista alkuperäisestä sopimuksesta, eräpäivästä, mikä lisää epäluottamusta ja voi vaikeuttaa kaupankäyntiä tulevaisuudessa.

2.1 Myyntisaatavat yleisesti

Myyntisaatavat ovat luotolla myynnistä aiheutuva kirjanpidon erä ja määräaikainen kassavaje. Myynnistä saatavien varojen kassaanvirtaus voi olla hyvinkin pitkä prosessi riippuen toimialasta. Asiakkaan tilaushetkestä alkaa myyjäosapuolen resursseja sitova prosessi, jonka lopulla asiakas viimein maksaa saamastaan tuotteesta tai palvelusta. Kuviossa 1 on esitelty tätä

prosessia. Tilaus-, toimitus-, laskutus-, maksamis- ja maksun saamishetki voivat olla hyvinkin lähekkäisiä hetkiä vaikkapa kuluttajan asioidessa päivittäistavaramyymälässä, mutta vaikkapa rakennusalalla tilaus- ja maksunsaamishetki eivät välttämättä tapahdu saman tilikauden aikana.



Kuvio 1. Myyntitulon kassaanmaksuketju (Leppiniemi & Puttonen 2002, 49).

Jokaisen tapahtuman välistä aikaviivettä jouduttamalla kassaanvirtaus nopeutuu ja lyhyen aikavälin rahoituksen tarve vähenee. Tilaus- ja toimituspäivän välisen ajan hallinnointi liittyy materiaalitoimintoihin ja tuotantoketjun tehokkuuteen. Toimitus- ja laskutuspäivän väliseen viiveeseen voidaan vaikuttaa kehittämällä laskutusrutiineja. Laskutus- ja eräpäivän väliseen aikaan vaikuttavat sovitut maksuehdot, joita sääntelevät kuluttajien kohdalla myös lainsäädäntö. Eräpäivän ja asiakkaan maksupäivän välistä eroa voidaan lyhentää tehokkaalla luotonhallinnalla ja perintätoimilla. Asiakkaan maksupäivän ja maksun saamispäivän välinen viive liittyy yrityksen pankkisuhteiden kehittämiseen, vaikka maksupalvelulaki velvoittaaakin maksun välittäjää ripeään varojen siirtoon. (Leppiniemi & Puttonen 2002, 49-50.)

Vaikka tässä opinnäytetyössä ei keskitytä kassanhallintaan laajemmin, on myyntisaatavien hallinnan merkitystä hyvä tarkastella osana kokonaisuutta. Kassanhallinnan voidaan ymmärtää laajasti tarkoittavan koko rahoitusomaisuutta ja lyhytaikaista vierasta pääomaa. Kassanhallinnan tärkeimmät osa-alueet ovat seuraavaksi mainittujen erien hallinnointia.

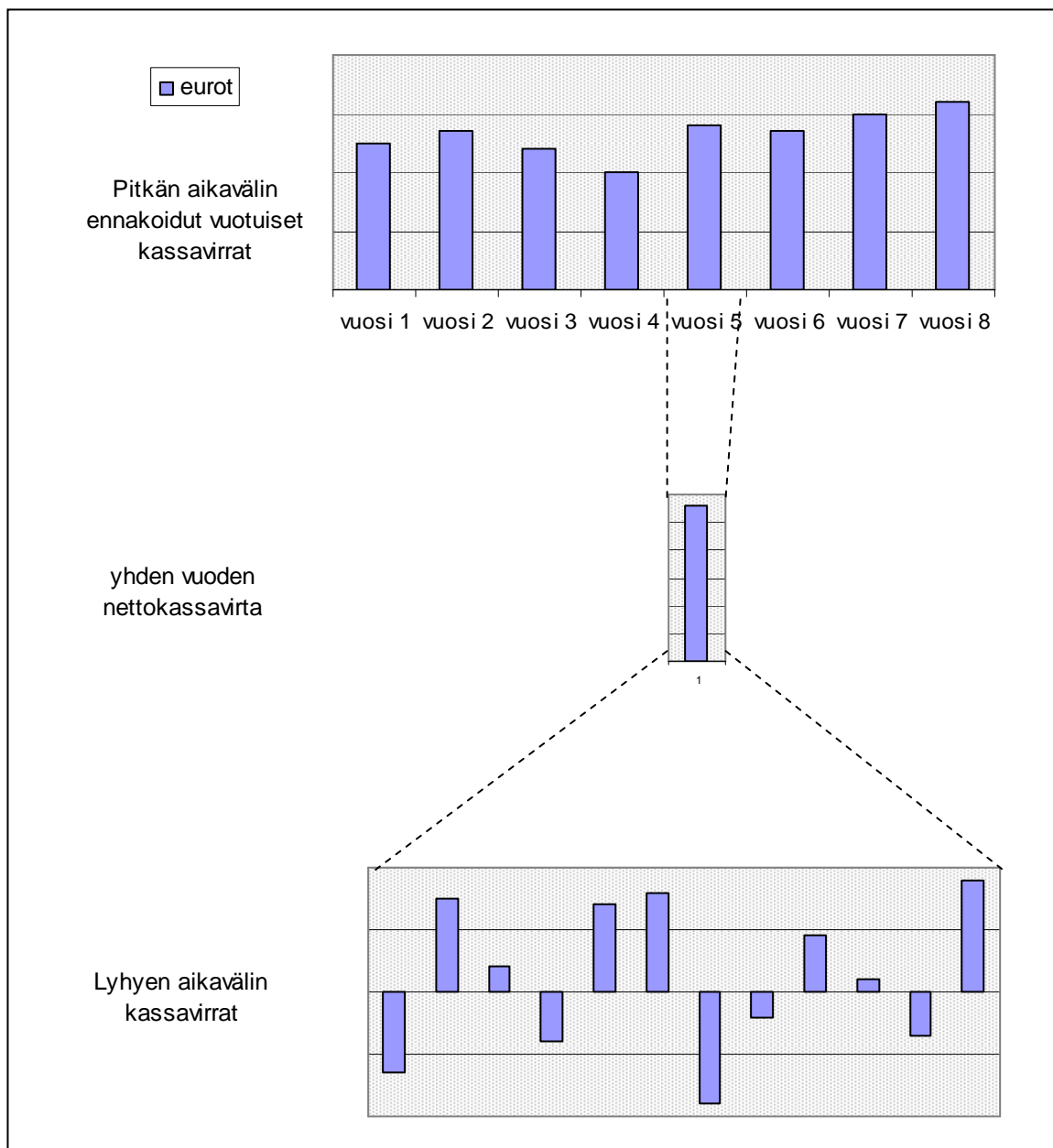
Näitä eriä ovat taseen vastaavalla puolella:

- vaihto-omaisuus
- saamiset
- rahoitusarvopaperit
- rahat ja pankkisaamiset

ja vastattavalla puolella:

- rahalaitoslainat
- ostovelat
- siirtovelat
- muut velat.

Näistä eristä muodostuu tilikauden aikana vuoden nettokassavirta. Tämä nettokassavirta määrittelee, voidaanko pitkän tähtäimen suunnittelussa ajateltuja rahan käyttöjä, kuten investointeja, toteuttaa suunnitellun mukaisesti. Lyhyen aikavälin rahoitussuunnittelulla ja kassanhallinnalla on merkitystä siten pitkälläkin aikavälillä. Myyntisaatavien kassaanmaksun jouduttaminen on osatekijä pitkällä aikavälillä suunnitelluista rahankäytöistä. Vastaavasti pitkän aikavälin suunnitelmilla toteutetut investoinnit aiheuttavat tulo-odotuksia myös lyhyellä aikavälillä. Kuviossa 2 esitetään lyhyen ja pitkän aikavälin rahoituksen yhteyttä. (Leppiniemi & Puttonen 2002, 39-46.)



Kuvio 2. Pitkän ja lyhyen aikavälin rahoitussuunnittelu (Leppiniemi & Puttonen 2002, 41).

Luotonanto pelkästäänkin vaikuttaa kassanhallintaan. Kun ostaja poikkeakin sovitusta maksuaikataulusta, joudutaan pohtimaan lyhyen aikavälin rahoitusta mahdollisesti uudelleen. Tilanteen toistuessa usein tilikauden aikana, on maksuviiveellä väistämättä vaikutusta myös pitemmän aikavälin rahoitukseen.

2.2 Perintä

2.2.1 Perinnän edellytykset

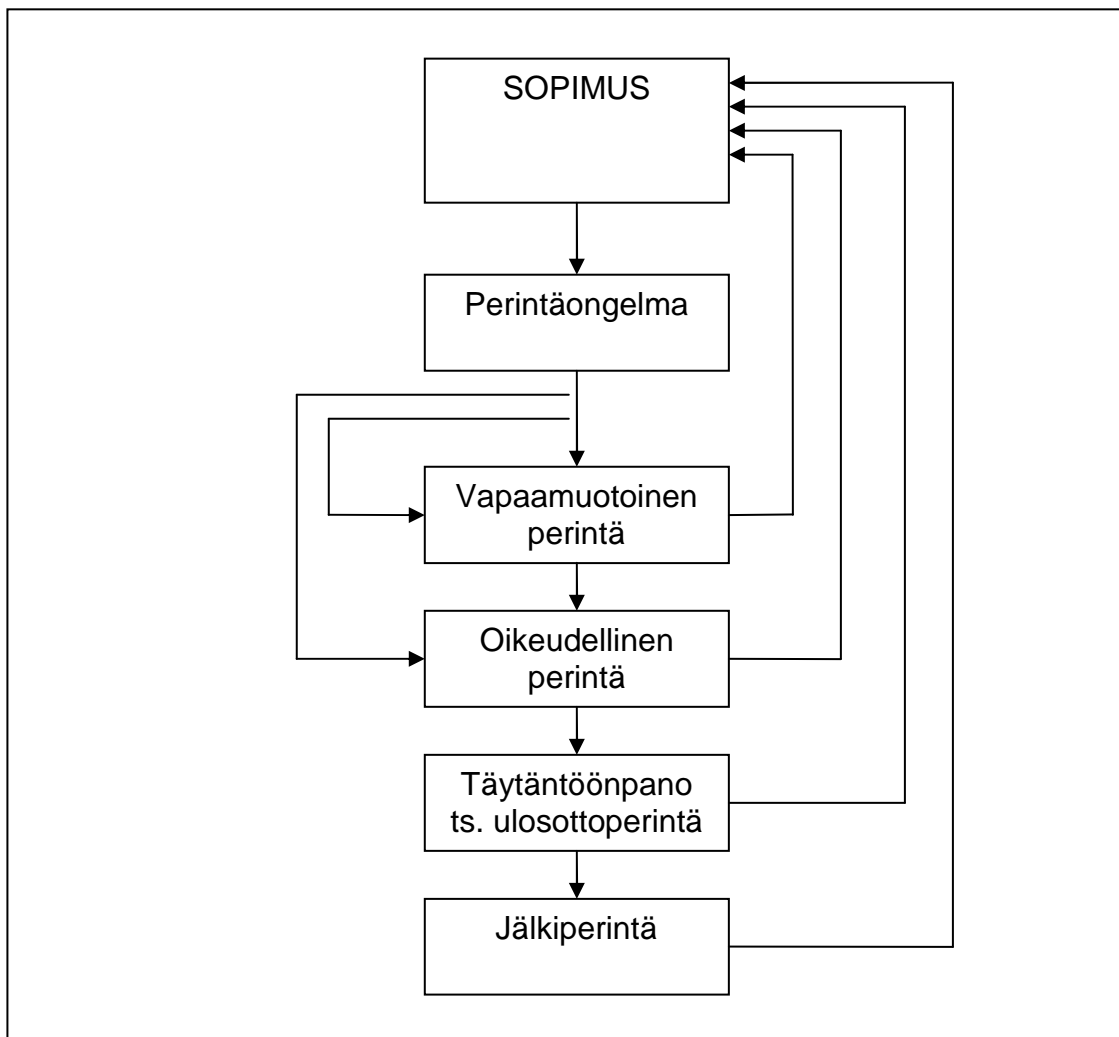
Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 määrittelee 1 §:ssä perinnän tarkoittavan sellaisia toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava. Perinnän voidaan määritellä olevan velkojan saamisoikeuden toteuttamista (Aarnio & Vahvelainen 1994, 24). Se on toimenpiteitä, joilla velalliselta yritetään saada suoritus erääntyneeseen velkaan (Koulu & Lindfors 2010, 40).

Perintä on oleellisesti yhteydessä kaupankäyntiin ja luotonantoon. Velkaantuminen on olennainen osa modernia markkinataloutta ja talouskasvun perusta. Velkaantuminen voi olla korollista luotonottoa, kuten pankkilaina, tai se voi perustua niin sanottuun korottomaan maksuun eli laskulla maksamiseen. Korottomista maksuistakin voidaan periä viivästyskorkoa, jos maksua ei suoriteta eräpäivään mennessä. (Koulu & Lindfors 2010, 21.)

Periä voidaan myös muunlaisia saamisia kuten sakkoja tai vahingonkorvaussaatavaa tai perusteettomasti saatuja etuja (Rikalainen & Uitto 2008, 184). Esimerkkinä tästä oikeustapaus KKO:2005:108, jossa kantajana oleva yritys vaati vastaajana olleelta kuljetusyhtiöltä vahingonkorvauksia kuljetusyhtiön virheellisen menettelyn vuoksi pilalle menneestä rahtierästä sekä syntyneitä perintäkuluja, kun vastaaja ei ollut vahingonkorvauksesta lähetettyä laskua maksanut.

Perintää edeltää sopimus ja luotonanto ja, jotta perintä käynnistyy, on joku sopimusosapuolista rikkonut sopimusta (Aarnio & Vahvelainen 1994, 20). Tavallisimmin kyseessä on kauppasopimus ja sopimusrikko on ostajan maksuvelvoitteen laiminlyönti eräpäivään mennessä. Sopimuksen suhde perintätoimiin on monitahoinen. Kun vastapuoli on rikkonut sopimusta, joudutaan pohtimaan keinoja omien oikeuksien ja saatavan turvaamiseksi. Näin syntyy perintäongelma. Perintäongelma sisältää päätöksen perintään ryhtymisestä tai perimättä jättämisestä ja keinoista, joita perintään aiotaan

käyttää. Missä tahansa perintäprosessin vaiheessa voidaan saatavasta tehdä uusi sopimus ja, jos uutta sopimusta rikotaan, käynnistyy perintäprosessi uudelleen. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 55.) Kuviossa 3 on mukaellen esitetty Aarnio & Vahvelaisen käsitys sopimuksen suhteesta perintäprosessiin.



Kuvio 3. Sopimus perinnässä mukaellen (Aarnio & Vahvelainen 1994, 56).

Sopimukseen alunperinkin voi ja kannattaa sisällyttää ehtoja, joilla velkoja turvaa saatavaansa. Tällaiset sopimukselliset seikat voivat koskea omistuksenpidätystä, maksuehtoa ja -tapaa, annettavan luoton määrää sekä mahdollisia vakuuksia. (Lindström 2011, 66-77.) Tätä varten sopimuksen vastapuolesta on voitu ensin tehdä taustaselvityksiä koskien muun muassa tämän maksukäyttäytymistä.

Edellä esitetty luotonhallinta on laajempi kokonaisuus ja liittyy oleellisesti perintään, mutta jää tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. On kuitenkin tärkeää tiedostaa, että sopimukseen liittyy aina riski ja etteivät pitkällekään viedyt perintätoimet takaa suoritusta. Luottotappioriski on olemassa jokaisessa perinnän vaiheessa ja jokainen perinnän vaihe lisää kuluja ensisijaisesti velkojalle. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 32.)

Maksun laiminlyönti voi johtua joko maksukyvyttömyydestä tai -haluttomuudesta. Koska velkoja ei voi tietää kummasta syystä maksua ei suoriteta ajallaan, on menettely maksun saamiseksi samanlainen. Lopputulos korreloi tosin yleensä maksun laiminlyönnin syyn kanssa: jos kysymys on ollut maksukyvyttömyydestä, perintätoimet viimeiseen keinoon käytettynä johtavat parhaimmillaankin vain osittaiseen suoritukseen. Jos syynä on maksuhaluttomuus, velka saadaan yleensä kokonaan perityksi. (Koulu & Lindfors 2010, 23-24.)

Perinnän tarkoitus on tietenkin saada maksusuoritus velalliselta. Perintätoimilla on myös muita tärkeitä tehtäviä pitkän perintäprosessin aikana. Perintä on yhteydenottotapa velkojan ja velallisen välillä. Varsinaisessa kauppatapahtumassa on saattanut olla ongelmia tai velallinen ei ole saanut varsinaista laskua. Ensimmäisen maksukehotuksen kautta tapahtuu yhteydenotto, jonka avulla velallinen voi tunnustaa tai kiistää saatavan olemassaolon. Maksuvaikeustilanteissa maksamisaikataulusta voidaan sopia velkoja kanssa. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 187.) Perinnän tehtävänä voidaan pitää yhteyden saamista velalliseen.

Perinnän tehtävänä on myös estää velan vanhentuminen. Velan vanhentumisesta säädetään laissa. Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728 säättää, että velallisen velanmaksuvelvoite päättyy, kun velka vanhenee (14 §). Jos velkoja ei katkaise velan vanhentumista, velka vanhenee pääsääntöisesti yleisen vanhentumisajan mukaisesti kolmessa vuodessa (4 §). Jos velasta on saatu oikeuden päätös ulosottoa varten, velka vanhenee kuitenkin viidessä vuodessa (13 §).

Velka ei vapaaehtoisessa perinnässä vanhene lopullisesti koskaan. Ulosottokaaren 15.6.2007/705 24 §:n mukaan ulosottooperusteella eli edellä mainitulla oikeuden päätöksellä on kuitenkin määräaika, jonka aikana ulosottotoimia voi hakea ja toteuttaa. Tämä niin sanottu täytäntöönpanokelpoisuus jatkuu 15 vuoden ajan ulosottooperusteen päiväyksestä tai lainvoimaisuudesta useimmissa saatavissa (25 §). Rikosasioissa tai velkojan ollessa luonnollinen henkilö on määräaika kuitenkin 20 vuotta. Jos kyseessä on kuluttajasaatava, velkaa ei voi enää lainkaan periä tämän määräajan jälkeen. Tällainen saatavan lopullinen vanhentuminen, jonka jälkeen saatavaa ei saa periä enää lainkaan, koskee kuitenkin vain yksityishenkilöiden saatavia, joille on hankittu ulosottooperuste. Yrityssaatavia saa periä täytäntöönpanokelpoisuuden lakattuakin, jos tällaisella yrityksellä sattuu olemaan vielä toimintaa. (Rikalainen & Uitto 2008, 175.)

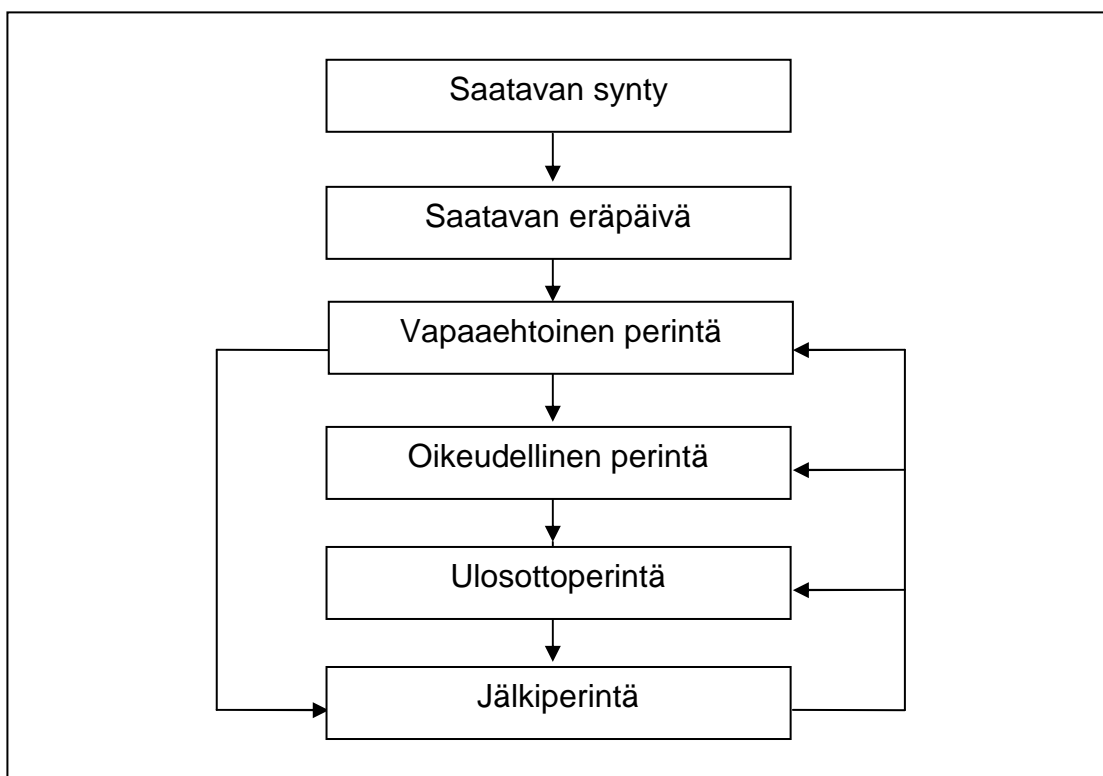
Jos eräpäivästä on sovittu, laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728 säättää velan vanhentumisen alkavan eräpäivästä (5 §). Jos eräpäivää ei ole selkeästi ilmaistu, alkaa velan vanhentuminen, kun myyjä on suorittanut velvoitteensa, luovuttanut kauppatavaran esimerkiksi (6 §).

Lakia velan vanhentumisesta sovelletaan vain muutamia poikkeuksia lukuunottamatta kaikenlaisiin saataviin (1 §). Vapaaehtoisessa perinnässä velkaan voidaan myös soveltaa sitä koskevaa erityislainsäädäntöä, jos tällaista on, mutta muutoin ja kun oikeudellisessa perinnässä on saatu täytäntöönpanoperuste, sovelletaan lakia velan vanhentumisesta (2 §).

Vanhentumisen katkaisemiseksi velkojan on osoitettava erillisellä toimella, että velka on olemassa eikä velkoja ole luopunut maksuvaateistaan. Velan vanhentuminen katkeaa myös, jos velallinen suorittaa velkaa tai muulla tavoin tunnustaa velan olemassaolon esimerkiksi sopimalla maksujärjestelyistä velkojan kanssa. (10 §.) Tästäkin syystä yhteyden saaminen velalliseen on tärkeää.

Velallisen kanssa voi sopia maksusta, velallista voi painostaa maksumuistutuksin ja korkokuluin vapaaehtoisen perinnän keinoin ja lopuksi

siirtyä oikeudelliseen perintään. Perintää voidaan suorittaa itse tai tehtävä voidaan siirtää perintäyhtiölle. Perinnän taktiikasta puhutaan, kun valitaan tapa lähestyä velallista tai tapaa, jolla velallinen lähestyy velkojaa. Taktiikassa on kyse siitä, kuinka nopeasti perintäprosessissa edetään. (Rikalainen & Uitto 2008, 184-196.) Kuviossa 4 on esitelty kaavio perintäprosessista pelkistetyksi.



Kuvio 4. Perintäprosessi pähkinänkuoressa (Rikalainen & Uitto 2008, 185).

Perinnän edellytyksiä ovat saatavan olemassaolo ja erääntyneisyys. Saatavalla tulee olla peruste ja tähän tosiasialliseen velkojan suoritteeseen, kuten tavaran toimitukseen, ei ole saatu vastasuoritetta eli maksua sovituksessa ajassa. Tämän jälkeen joudutaan pohtimaan aiemmin mainittua perintäongelmaa. Riitaisen saatavan kohdalla saatetaan edetä heti oikeudelliseen perintään, tosin oikeudenkäynnin korkeiden kustannusten vuoksi erimielisyydet pyritään ensin neuvotteluilla ratkaisemaan. Käytännössä oikeudellista perintää edeltää siten aina vapaaehtoinen perintä eri keinoin. Ulosottoerintä kuuluu oikeudelliseen perintään ja on viranomaisen suorittamaa perintää, johon sovelletaan ulosottoaarta. Tämä mahdollistaa tarkemman velallisen varallisuustilanteen

arvioinnin ja oikeuden kajota näihin varoihin velan suorittamiseksi. (Rikalainen & Uitto 2008, 185, 218 , 245.)

Perinnän taktiikassa päätetään, mitä perinnän tekniikoita aiotaan käyttää. Perinnän tekniikalla tarkoitetaan konkreettisia toimia, joilla velallista lähestytään. Oikeudellisessa perinnässä prosessi etenee muodollisesti, mutta vapaaehtoisen perinnän puolella tekniikoista voi valita vapaammin. Siihen, miten taktikoidaan ja mitä perintätekniikoita käytetään, vaikuttavat saatavan tyyppi, suuruus ja vanhentuminen sekä velallisen luottotiedot, tavoitettavuus ja maksuhalukkuus. (Rikalainen & Uitto 2008, 184-189.)

Ennen perintätoimien aloittamista saatavan tulee olla eräänntynyt. Tavanomaisessa laskun mukaan tehdyssä kaupassa tämä tarkoittaa, ettei saatavaa ole suoritettu viimeistään laskulle merkittynä eräpäivänä. Jos jonkin saatavan yhteydessä eräpäivää ei ole selkeästi ilmoitettu, tulee velkojan eräännyttää velka osoittamalla selkeä eräpäivällinen maksuvaade velalliselle. (Pönkä & Willman 2005, 20.)

Maksun suorittaminen eräpäivänä on riittävä, eikä säännösten perusteella velkoja voi vaatia, että rahojen tulisi olla hänen käyttävissään jo eräpäivänä, jollei toisin sovita. Kuluttajansuoja-, työsopimus-, vakuutus- ja asuinhuoneiston vuokralaissa on maksun ajankohtaan liittyen omat erityissääöksensä. Kuluttajansuojalain 20.1.1978/38 5 luvun 24 §:n 3 momentin mukaan maksu, joka suoritetaan pankin tai postin välityksellä, katsotaan tapahtuneen, kun posti tai pankki on hyväksynyt ostajan maksutoimeksiannon. Yritykset, jotka ovat vaatineet rahojen olevan käytössään jo eräpäivänä, ovat joutuneet kuluttaja-asiamiehen huomautuksesta muuttamaan sopimusehtojaan aiheesta. (Kuluttajavirasto 2008, 15.)

Yleisesti maksuun sovellettavissa velkakirja- ja kauppalaissa säädetään, että maksu tulee suorittaa velkojan kotona tai liiketilassa, silloin kun velkoja vaatii maksua maksettavaksi. Koska käytännössä niin kuluttajat kuin yritykset hoitavat maksuliikenteensä tilisiirroin ja usein sähköisesti, sovelletaan maksutapahtumaan kuitenkin 2010 voimaan tullutta maksupalvelulakia

30.4.2010/290. Tämän lain 81 § ja 82 § säätelevät siitä, milloin maksutapahtuman katsotaan sitovan velkojaa ja velallisen täyttäneen velvoitteensa. Saatava on maksettu, kun varat on tilisiirrolla tai suoraveloituksella siirretty velkojan edustajana toimivalle palveluntarjoajalle eli pankille edelleen siirrettäväksi velkojan tilille. Näin ollen eräpäivänä tehty maksu on riittävä, eikä velallinen ole vastuussa siitä, jos pankki ei heti siirrä varoja velkojan tilille. (Silen 2013.)

Näin ollen, mahdollisesta pankkiviiveestä johtuen, ajallaankin maksettu suoritus saattaa velkojan tilillä näkyä vasta muutaman päivän kuluttua eräpäivästä, muttei silti oikeuta vielä viivästyskorkoon eikä aiheuta muitakaan toimenpiteitä. Lisäksi perintälain mukaisesti, erityisesti kuluttajasaatavien kohdalla, on velalliselle annettava aikaa maksaa ja reklamoida saatavasta vielä eräpäivän jälkeenkin. Näin ollen varsinaisiin perintätoimiin voidaan ryhtyä, kun saatavan erääntymisestä on kulunut 14 vuorokautta.

2.2.2 Perinnän keinot

Oma perintä vs. ammattimainen perintä

Velkoja voi hoitaa perintänsä itse tai ulkoistaa toimen perintäyhtiölle. Perintäyhtiöt tarjoavat toimeksiantajilleen erilaisia palveluja ja palvelupaketteja, joiden johdosta perinnän voi siirtää perintäyhtiölle lähes missä tahansa perinnän vaiheessa. Riitaisten saatavien kohdalla perinnässä turvaudutaan yleensä asianajotoimistojen palveluihin, sillä perintä etenee herkästi oikeudelliseen perintään. (Koulu & Lindfors 2010, 39 ; Lindström 2011, 256.)

Perinnästä aiheutuu välttämättä kuluja. Yrityksen itsensäkin toteuttamana, perintätoimet sitovat työntekijöiden aikaa, työvälineitä ja synnyttävät suoraan vähintään paperi- ja kuorikustannuksia. Lisäksi lailla säädelty perintä edellyttää tekijältään asiantuntemusta, joten myös henkilöstön koulutukset voivat tulla kyseeseen. Perinnän ulkoistamalla yritys vapauttaa resurssit omaan toimintaansa ja perinnän hoitaa asiaan perehtynyt ammattilainen. (Lindström 2011, 256.)

Lainsäädäntö ja hyvä perintätapa asettavat ammattimaisesti perintää tekeväälle yritykselle tiukempia säädöksiä perintää tehtäessä. Hyvä perintätapa edellyttää ammattimaiselta toimijalta erityistä huolellisuutta Toisin kuin velkojan oman perinnän maksumuistutus, on ammattimaisen velkojan maksuvaatimuksen sisältö ja muoto säädelty perintälain 5 ja 5 a §:issä. Lisäksi perintälain 6 §:n mukaan toimeksisaaja ei voi vaatia oikeudellisen perinnän kautta omia kulujaan, ennen kuin määrämuotoinen maksuvaatimus on lähetetty velalliselle ja siinä esiintyvät määräajat ovat umpeutuneet.

Velkojan itse lähettämiä maksumuistutuksia ei ole lailla säädelty. Hyvä perintätapa ottaa näiden sisältöön ja muotoon kuitenkin kantaa. Siltä osin kuin maksumuistutuksista peritään velalliselta kuluja, laki antaa velvoittavia ohjeita kulujen määrästä ja muistutusten aikarajoista.

Ammattimaisen perijän erityispiirteisiin kuuluu myös se, ettei perintäkuluista saa periä arvonlisäveroa sellaisissa kuluttajasaatavissa, joissa velkojana on elinkeinonharjoittaja. Tästä esimerkkinä oikeustapaus MT:2001:005. Markkinatuomioistuin on 29.3.2001 antanut päätöksen asiaan, jossa on käsitelty Kuluttaja-asiamiehen nostamaa kannetta perintäyhtiö Contant Oy:tä vastaan. Kanteessa oli esitetty Contant Oy:n menetelleen hyvän perintätavan vastaisesti periessään kuluttajasaatavassa velalliselta perintäkuluja arvonlisäveroineen maksuvaatimuksissaan. Tuomioistuin oli ratkaissut asian asettamalla Contant Oy:lle kuluttaja-asiamiehen vaatiman sakkouhkaisen kiellon jatkaa tällaista toimintaa. Koska velkoja elinkeinonharjoittajana sai vähentää maksamansa perintäyhtiön palkkioon sisältyvän arvonlisäveron omassa verotuksessaan, mutta kuluttajavelallinen ei, aiheutui tästä tarpeettomia kuluja velalliselle, mikä oli hyvän perintätavan vastaista.

Aiemmin perintälaki sääti vain ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavan erityisestä korvausvastuusta, mutta lakia on täsmennetty uudistuksen myötä. Näin ollen lain saatavien perinnästä 22.4.1999/513 15 §:ssä sekä velkoja itse että toimeksisaaja ovat korvausvelvollisia virheellisestä menettelystä tai vahingon aiheuttamisesta perinnässä. Lisäksi, jos vahingon on aiheuttanut

toimeksisaaja, voi velkoja hakea perintätoimien kohteelle itse maksamiaan korvauksia myöhemmin takaisin toimeksisaajalta.

Suomen Perimistöimistöjen -liiton puheenjohtaja Lindström arvioi Kauppalehden haastattelussa, että 16.3.2013 voimaan saatettu uudistettu perintälaki vaikuttaa perintäyhtiöiden toimintaan. Kuluttajilta perittävien perintäkulojen enimmäismäärää on leikattu jopa 70 % ja maksuvaatimusten määrä on säädetty kahteen. Näiden vuoksi vapaaehtoisen perinnän myötä perintäyhtiöiden kotiuttamat saatavat todennäköisesti vähenevät. (Bhose 2012.) Toisaalta tarve oikeudellisen perinnän palveluille saattaa kasvaa, jos vapaaehtoisen perinnän vaihe lakimuutosten myötä etenee nopeammin, eikä saatavan saamiseksi ole muuta keinoa. Lindströmin mukaan oikeudelliseen perintään liittyvät toimenpiteet sitovat myös paljon perintäyhtiöiden työtä. (Karttunen 2012.)

Perintäyhtiöt ovat pakotettuja muuttamaan palvelujaan ja veloituserusteitaan, sillä uudet säännökset määräävät velallisen olevan velvollinen korvaamaan perintäkuluja vain velkojalle. Perintäyhtiö voi velalliselta vaatia kuluinaan ainoastaan ne kulut, jotka se veloittaa toimeksiantajaltaan. Lisäksi maksujen kohdentamisjärjestystä saatavan eri erille on täsmennetty. Järjestys on nyt viivästyskorko – pääoma – perintäkulut. Näin ollen sellaiset alan toimijat, jotka ovat suorituksesta aiemmin ottaneet ensin kulunsa, ovat veloitettuja muuttamaan kohdistusta. Jos perintäpalvelujen hinnat nousevat merkittävästi, saattaa osa potentiaalisesta asiakaskunnasta päättää hoitaa perintänsä itse. (Suviala 2012.)

Vapaaehtoinen vs. oikeudellinen perintä

Perintä on aiemmin jaoteltu epäviralliseen, vapaamuotoiseen ja oikeudelliseen perintään (Aarnio & Vahvelainen 1994, 25). Epävirallinen ja vapaamuotoinen perintä määritellään monessa uudemmassa teoksessa yhteen ja kutsutaan vapaaehtoiseksi perinnäksi. Sekä vapaaehtoista että oikeudellista perintää säätelee laki (Koulu & Lindfors 2010, 26). Vapaaehtoista perintää sääntelee

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 ja oikeudellista perintää useampi laki riippuen perintäprosessin vaiheesta.

Perintälain 1 §:n mukaan lakia ei sovelleta, jos muualla laissa säädetään toisin. Perintälaki on yleislaki, joka on säädetty paikkaamaan tilanteita, joista erityislaeissa ei ole säädetty. Perintälain 2 §:n mukaan laki on pakottavaa, jolloin siitä ei saa poiketa velallisen vahingoksi. Laki säättää minimiehdot vapaaehtoisen perinnän taustalle.

Vapaaehtoiseen perintään kuuluvat kaikki lailliset ja hyvän perintätavan mukaiset keinot, joilla velallista painostetaan maksamaan saatava. Käytännössä tämä tarkoittaa maksukehoitusten lähettämistä, perintäpuhelujen soittamista tai sähköpostikirjeenvaihtoa velallisen kanssa. Vapaaehtoisessa perinnässä voidaan sopia myös maksuohjelmista tai vakuusjärjestelyistä, jolloin myös näiden valvonta on vapaaehtoista perintää. (Hannula & Kari 2004, 360 & Pönkä & Willman 2005, 22-23.)

Aiemmin mainittua termiä epävirallinen perintä voidaan käyttää, kun tarkoitetaan asiakkaan kanssa lähinnä puhelimitse tai sähköpostitse käytävää keskustelua eräänntyneen saatavan hoitamisesta. Tässä kohtaa ei vielä uhkailla jatkotoimilla tai vaadita perintäkuluja. Tarkoitus on suostutella velallinen maksusuunnitelman tekoon. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 183).

Yrityssaataviin voidaan käyttää myös trattaa ja valikoiden konkurssiuhkaista maksukehoitusta. Jälkimmäiseen sovelletaan perintälakia HE 199/96 mukaan, joka määrittelee konkurssihakemuksen jättämisen kuuluvan perintälain soveltamisalaan, jos tällä toimella on ilmeinen tarkoitus painostaa velallinen suorittamaan velka. Oikeustapaus Kouvolan HO 19.5.2004 S 02/1384 tarjoaa esimerkin myös tämäntyyppisestä perinnästä. (Hannula & Kari 2004, 360 ; Pönkä & Willman 2005, 22-23.)

Trattaa sisältyy julkisuusuhka, mikä lisää sen tehoa perintäkeinona. Tratan prosessin eteneminen alkaa, kun velkoja tai tämän edustajana toimiva perintäyhtiö lähettää tratan velalliselle. Tratassa kerrotaan, että velallisella on tratassa annettuun eräpäivään mennessä aikaa maksaa saatava kuluineen

ennen kuin saatava protestoidaan eli tieto maksamattomuudesta julkaistaan. Maksuaika on yleisesti 10 päivää. Tratan maksamatta jättämisestä velalliselle syntyy myös maksuhäiriömerkintä, joka tarkemmin on maksuviivetieto. (Silen 2007.)

Jos velallinen ei maksa trattaa, toimittaa velkoja tai asiamies tiedon tästä Asiakastiedolle, joka edelleen lähettää velalliselle protestointi-ilmoituksen. Tässä ilmoitetaan maksamattomuuden julkaisusta ja kerrotaan, että maksamalla vielä saatavan seitsemän päivän kuluessa, protestointi tapahtuu hiljaisena. Julkaisu tapahtuu Suomen Asiakastieto Oy:n toimesta ja se voidaan toteuttaa julkisena tai hiljaisena. Julkisessa protestoinnista tieto julkaistaan myös talousalan lehdissä, kun hiljaisena protestointi näkyy ainoastaa Asiakastiedon rekisterissä. (Silen 2007.)

Suomen Asiakastieto Oy:n vuonna 2003 teettämän tutkimuksen mukaan tratta tehoaa perintäkeinona parhaiten, kun viive eräpäivästä on vielä melko pieni ja velallisena on yritys, jolla on vielä puhdas maksuhistoria. Tällainen yritys reagoi tratan uhkaan nopeasti, sillä se ei tahdo menettää hyvää luottoluokitustaan ensimmäisellä maksuhäiriömerkinnällä. Aiemmat velallisen maksuhäiriömerkinnät laskevat tratan tehoa. Toisaalta, jos maksuhäiriömerkinnöistä on aikaa, tilanne saattaa yrityksen kohdalla olla muuttunut ja tratan teho nousee, sillä maksuhäiriömerkintä on vanhentumassa. Trattaa kannattaa käyttää melko pieniin saataviin, sillä tratassa edellytetään koko saatavan suorittamista. (Asikainen 2003.)

Vapaaehtoinen perintä on velkojan toimia, joilla yritetään saada velalliselta maksu turvautumatta lakisääteiseen insolvenssimenettelyyn. Insolvenssimenettelyllä tarkoitetaan velkojan oikeutta turvautua julkisen vallan apuun saatavansa saamiseksi velalliselta vaikka pakkotoimin. Insolvenssimenettelyjä ovat yksityishenkilön velkajärjestely, yrityksen saneeraus, konkurssi ja ulosotto. (Koulu & Lindfors 2010, 24-39.)

Oikeudelliseen perintään yleensä edetään, kun vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Oikeudellisen perinnän tarkoitus on saada viranomaisapua saatavan

perimiseen. Tämä tarkoittaa muodollista etenemistä oikeuslaitoksessa. Saatava ensin vahvistetaan alemmassa tuomioistuimessa ja tuomioistuimen antaman päätöksen perusteella saatavalle voi hakea valtion harjoittamaa pakkoperintää eli ulosottoa. Tavanomaisessa velkomusasiassa oikeudelliseen perintään kuuluvat haastehakemuksen laatiminen saatavasta, asian vireille asettaminen oikeusistuimessa, oikeudenkäynti ja oikeuden päätös. Oikeuden päätös on yleensä tuomio tai yksipuolinen tuomio, jos vastaajaa ei kuulla. Oikeuden päätöksellä vahvistetaan saatavan olemassaolo. (Lindström 2011, 264-268.)

Ulosottokelpoiselle oikeuden päätökselle voidaan edelleen hakea täytäntöönpanoa, mikä yleensä tarkoittaa ulosottomenettelyä. Ulosottomenettelyssä ulosottoviranomainen etsii velalliselta varoja, joista velan määrän voi maksaa ja myös toteuttaa varojen siirron velkojalle. (Rikalainen & Uitto 2008, 245.)

Kuluttajasaatavat vs. yrityssaatavat

Perinnässä tehdään ero kuluttaja- ja yrityssaatavien välillä. Kuluttajasaataviin sovelletaan kuluttajaviraston ohjeita ja hyvää perintätapaa, joka on velvoittava lain nojalla. Ohjeiden vastainen toiminta aiheuttaisi velkojalle sanktioita ja vapauttaisi velallisen perintäkuluja suorittamisesta (Koulu & Lindfors 2010, 42). Kuluttajan katsotaan olevan heikomman asemassa, jolloin tämän etuuksia valvotaan perinnässäkin kuluttaja-asiamiehen toimesta (Kuluttajavirasto 2007, 1).

Yritykset ovat tasavertaisia sopimuskumppaneita, jolloin perintätoimiin jouduttaessa seuraamukset sopimusrikkeestä ovat ankarammat. Perintälain uudistuksen myötä voimaan saatettiin myös EU:n maksuviivästysdirektiivi. Tämän myötä perintälain 10 e §:n mukaisesti yritys voi periä yritysasiakkailtaan suoraan 40 euron kertakorvauksen, jos maksu ei ole eräpäivänä vastaanottajan tilillä. Ainakin 27 prosenttia asiakastiedon kyselyyn vastanneista yrityksistä oli kiinnostunut ottamaan kyseisen sakkomaksun käyttöön, vaikkakaan ei välttämättä täyden 40 euron suuruisena. (Asiakastieto 2013a.)

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 määrittelee kulutushyödykkeen olevan tavara tai palvelu, joita ensisijaisesti käyttävät luonnolliset henkilöt yksityistalouksissaan (3 §). Kuluttajaksi kutsutaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeitä yksityiseen käyttöönsä eikä elinkeinotoimintaa varten (4 §). Elinkeinonharjoittaja määritellään vastaavasti luonnolliseksi tai oikeushenkilöksi, joka tavoittelee taloudellista hyötyä tarjoamalla kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan (5 §).

Kuluttajavelallinen nauttii erityistä heikomman osapuolen suojaa ja lainsäädäntö on asettanut kuluttajasaatavien osalta erilaisia rajoituksia perintämenetelmiin, aikarajoihin ja perinnästä aiheutuviin kuluihin. Perintälaki muun muassa kieltää tratan käytön kuluttajasaatavan perinnässä. Oikeussuojan tarve on muutoinkin korostunut kuluttajaperinnässä. Yritysten välillä näin ei ole. Tästä on esimerkkinä oikeustapaus Kouvolan HO 19.5.2004 S 02/1384.

Tapauksessa velallinen vaati velkojalta vahingonkorvausta, sillä velallisen liiketoiminnalle oli aiheutunut vahinkoa velkojan jättämän julkisen konkurssihakemuksen vuoksi. Alkuperäinen saatava liittyi riita-asiaan, jota oli toisessa tuomioistuimessa selvitetty ja velallinen oli tuomittu maksamaan saatava. Velkoja oli kuitenkin joutunut vielä perimään saatavaa ja lähettänyt konkurssiuhkaisen maksukehotuksen velalliselle. Velallinen oli ollut yhteydessä velkojaan, maksanut puolet saatavasta ja esittänyt maksuaikaa loppusaatavalle. Velkoja oli vaatinut takausta loppusaatavasta, mutta velallinen ei suostunut tähän järjestelyyn. Näin ollen velkoja oli seuraavana päivänä jättänyt konkurssihakemuksen velallisen asettamisesta konkurssiin. Velallinen oli reagoinut tähän ja maksanut loppusaatavan heti. Velkoja oli peruuttanut konkurssihakemuksen, kun loppusaatavan suoritus näkyi hänen tilillään.

Oikeustapauksen ydinkysymystä, oliko velkoja käyttänyt oikeutta väärin ja toiminut hyvän perintätavan vastaisesti, lähestyttiin eri tavoin eri oikeusasteissa. Käräjäoikeus oli ratkaissut asian siten, ettei hyvää perintätapaa voinut soveltaa kyseessä olevaan tapaukseen, sillä ohjeistus koski vain kuluttajaperintää ja kyse oli konkurssiinasettamisesta, jota säännellään konkurssilain eikä perintälain kautta. Konkurssiin hakemisen ei katsottu myöskään olleen oikeuden

väärinkäyttöä, sillä toteen ei näytetty, että velkoja olisi tehnyt konkurssihakemusta muussa tarkoituksessa kuin turvatakseen saatavansa. Hovioikeus päätyi samaan lopputulemaan käräjäoikeuden kanssa, mutta katsoi hyvän perintätavan soveltuvan tapauksen käsittelyyn perintälakia edeltäneen hallituksen esityksen HE 199/1996 kautta. Esityksen mukaan konkurssiin hakemiseen voidaan soveltaa Lakia saatavien perinnästä, jos toiminnan ilmeinen tarkoitus on ollut painostaa velallista suorittamaan saatava. Hovioikeuden ratkaisu oli, ettei velkoja ollut toiminut hyvän perintätavan vastaisesti.

2.2.3 Hyvä perintätapa

Vapaahtoista perintää koskee myös niin sanottu hyvä perintätapa. Hyvä perintätapa on kuluttajaviraston julkaisema ohjeistus kuluttajaperintää varten ja sitä valvoo kuluttaja-asiamies. Hyvässä perintätavassa on viittauksia lakiin ja päinvastoin. Ne tukevat toisiaan ja määrittävät näin sivistyneen perinnän säännöt. Markkinaoikeus voi myös ottaa kantaa hyvän perintätavan sisältöön ja perintälain soveltamiseen. (Kuluttajavirasto 2005, 2.)

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 määrittelee hyvän perintätavan seuraavasti:

4 § (18.1.2013/31)

Hyvä perintätapa

Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Perinnässä on suhtauduttava vastuullisesti maksujärjestelyihin. Kuluttajan kannalta sopimattomasta tai hyvän tavan vastaisesta menettelystä säädetään lisäksi kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvussa ja luotonantajan velvollisuuksista kuluttajaa kohtaan maksuviivästystilanteissa kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:ssä.

Perinnässä ei saa:

1) antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista;

2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa;

3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.

Vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta saatavaa ei saa periä.

Perintälain 4 §:ssä on lisäksi alakohtia, joista 4 a §:ssä säädetään velallisen oikeudesta saada tietoja veloistaan maksutta. Velkojan on siten pyynnöstä kerran vuodessa voitava ilmoittaa velan kokonaismäärä ja eritellä kertymät maksutta. Jos velallinen tahtoo useammin tälläisen selvityksen, voi velkoja pyytää selvityksestä kohtuullisen korvauksen.

Lakimuutoksen myötä uusina 4 §:n alakohtina ovat 4 b § ja 4 c §. Näissä säädetään, ettei perintää saa jatkaa, jos velallinen kiistää saatavan perustellusti. Kuluttajavelallisella on oikeus myös pyytää perinnän keskeyttämistä. Tämän säädöksen tarkoitus on estää turhien perintäkulujen kerryttäminen. Perinnän keskeytyspyyntö ei estä saatavan perinnän jatkamista, mutta tällöin siitä ei saa vaatia korvausta velalliselta. Käytännössä velallisen vetoaminen 4 b § tai 4 c §:ään aiheuttaa perinnän siirtymisen oikeudelliseen perintään.

Kuluttajaviraston ohjeistuksessa Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä kerrotaan myös muun muassa, ettei alaikäiseen saa kohdistaa perintää tai ettei perintään saa yhdistää markkinointia. Perintää ei tulisi myöskään pitkittää ja vapaaehtoisen perinnän kestoksi esitetään enintään yhtä vuotta. Perintäkeinojen tulee myös olla hienotunteisia, eivätkä ne saa loukata tai vaikeuttaa velallisen tilannetta. Vaikka joissain kohdissa kuluttaja-asiamiehen ohjeistus on tarkka ja antaa selkeitä esimerkkejä hyvän ja huonon perintätavan välisestä erosta, edellä mainittujen perintäkeinojen osalta ohjeistetaan mittapuuna keinojen arvioinnissa käyttämään yhteiskunnassamme yleisesti vallitsevia arvoja. Hyvä perintätapa on ollut monessa oikeustapauksessa arvioitavana ja tuomioistuimet ovat ottaneet siihen kantaa eri tavoin.

Vaikka kuluttajaviraston ohje hyvästä perintätavasta ei yrityssaatavien kohdalla olekaan velvoittava, antaa se muuhunkin perintään sovellettavan standardin soveltuvien osin (Koulu & Lindfors 2010, 43). Tästä esimerkkinä oikeustapaus

Kouvolan HO 19.5.2004 S 02/1384, jossa selvitettiin hyvän perintätavan suhdetta yrityssaataviin. Hyvä perintätapaa yritysten välillä tulkittiin perintälain valmistelussa käytetyn hallituksen esityksen (HE 199/1996 vp. s. 12) kautta. (Kartio 2004, 7.) Se, mikä on hyvän perintätavan mukaista yrityssaatavien kohdalla ei ole sitä kuluttajasaatavien kohdalla. Kyseisessä tapauksessa velkojan katsottiin kokonaisuudessaan toimineen hyvän perintätavan mukaisesti, vaikka velalliselle oli aiheutunut vahinkoa perintätoimista. Yrityssaatavaa perittäessä oli myöskin hyvän perintätavan mukaista vaatia saatavaa heti maksettavaksi sen eräännyttyä.

Oikeustapauksessa MAO 23:13 Kuluttaja-asiamies – Weststar Oy on otettu kantaa hyvään perintätapaan kuluttajasaatavassa. Kuluttaja-asiamies esitti kanteessa, että perintäyhtiö Weststar Oy oli toiminut hyvän perintätavan vastaisesti lähettämällä kuluttajan asemessa oleville velallisille useamman kuin kaksi maksullista maksuvaatimusta ja kasvattanut näin perintäkuluja kohtuuttomasti. Kuluttaja-asiamies haki vastaajalle kieltoa sakon uhalla jatkaa tällaista menettelyä.

Markkinaoikeus hylkäsi kuluttaja-asiamiehen hakemuksen. Ratkaisun perusteluissa huomioitiin perintälain uudistukset, jotka määrittävät, ettei kuluttajavelalliselle saa pääsääntöisesti lähettää maksullisia maksuvaatimuksia enempää kuin kaksi kappaletta. Edelleen ratkaisussa todettiin, ettei ratkaisun antopäivänä 23.1.2013 uusi perintälaki ole vielä astunut voimaan, joten tapauksessa sovelletaan voimassa olevaa lakia, joka ei aseta maksuvaatimusten määrälle ylärajaa. Ratkaisu olisi siis voinut olla toinen 16.3.2013 jälkeen.

Hyvän perintätavan ohjeen mukaan velallisen yksityisyyttä on kunnioitettava. Jos perintää tehdään muulla tavoin kuin kirjallisesti, yksityisyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Esimerkiksi puhelinperintää suoritettaessa on hyvä varmistua, että keskustelukumppani on tosiasiallisesti perinnän kohde. Yhteydenottoajankohdalla on myös merkitystä. Kirjallisesti hoidettua perintää tämä ei juuri koske, mutta puhelinperinnässä ja harvinaisemmissa kotikäynneissä tämä tulee ottaa huomioon. Hyvä perintätapa asettaa rajoituksia

siihen, millaisina aikoina perintää saa suorittaa. Perintätoimintaa ei saa harjoittaa viikonloppuisin, juhlapyhinä eikä niiden aattoina, eikä arkisin klo 20.00 - 07.00.

Hyvä perintätapa määrittää, ettei velalliselle saa aiheutua perinnästä kohtuutonta haittaa. Haitaksi katsotaan muodostuvan myös velkojan asettamat rajoitetut asiakaspalveluajat tai yhteydenotto vain sähköpostitse. Yhteydenotosta velkojaan ei saa koitua ylimääräisiä maksuja.

2.2.4 Maksusta muistuttaminen

Perintätoimien ydin on kirjallisessa viestinnässä. Etelä-Suomen lääninhallituksen ratkaisussa 17.10.2002 OKH 311A, on vahvistettu vähintään yhden kirjallisen maksumuistutuksen minimi ennen jatkotoimia. Tämä minimi on voimassa riippumatta siitä onko velallisena yritys vai kuluttaja. Ensimmäisen huomautuskirjeen ei välttämättä katsota olevan vielä varsinaista perintää, sen viesti on enemmänkin ilmoitusluontoinen. Tähän ensimmäiseenkin huomautukseen kuitenkin sovelletaan Lakia saatavien perinnästä. Hyvä perintätapa edellyttää, että kuluttajalle toimitetaan vähintään kaksi maksumuistutusta ennen ankarampia perintätoimia, jotta kuluttajalla on riittävästi aikaa reagoida perintään. Kolmannen maksumuistutuksen lähettäminen on harvinaista, sillä sen voidaan katsoa kasvattavan perintäkuluja turhaan. (Pönkä & Willman 2005, 75-76 ; Lindström 2011, 245.)

Erilaiset perintäkirjeet toimitetaan yleensä kirjepostina, mutta myös muunlaiset toimitustavat voivat tulla kyseeseen. Laissa saatavien perinnästä 22.4.1999/513 säädetään 5 §:ssä, että maksuvaatimuksen voi toimittaa myös muulla pysyvällä tavalla. Tällä tarkoitetaan perintälain 3 a §:n mukaan henkilökohtaista kirjeen toimittamista tai toimittamista sähköisesti siten, ettei viestin sisältö pääse muuttumaan ja että velallinen voi tulostaa sen niin ikään muuttumattomana. Sähköposti on varmasti käytetyin viestintämuoto yritysten välillä. Yrityssaatavien kohdalla faksiakin voidaan käyttää, mutta tällöin on syytä ottaa huomioon, että viestin saattaa nähdä myös yrityksen asiaan kuulumaton henkilöstö. Tämä toisaalta saattaa toimia tehokkeinona yritysjohton

painostamisessa. Huomioida kannattaa myös, että yrityksen yleistä faksia käytettäessä, viestin oikealle vastaanottajalle perille meno saattaa hidastua. Sähke on poikkeuksellinen perintäkirjeen välittämistapa. Sen teho perustuu siihen, että sähkeen vastaanottaja odottaa yleensä positiivista viestiä, kuten onnitelusähköä. Näin perintätoimia vältteleväkin velallinen saatetaan tavoittaa. Sähkeeseen ei voi liittää tilisiirtoja, joten sähkeen tehtävänä on kannustaa velallista ottamaan yhteyttä asian sopimiseksi. (Lindström 2011, 245-252.)

Maksumuistutus on huomautuslasku tai muunlainen ilmoitus velalliselle, ettei velkoja ole saanut suoritusta erääntyneeseen laskuun tai muuhun saatavaan. Maksumuistutus on ensimmäinen muistutus laskun erääntymisestä ja maksun laiminlyömisestä. Maksumuistutuksessa käytetään kohteliasta kieltä, sillä syytä maksun laiminlyömiseen ei tiedetä. Velallinen ei välttämättä ole saanut laskua tai maksamattomuuteen liittyy jokin inhimillinen tragedia. Kirjeessä muistutetaan, että saatavan eräpäivä on mennyt umpeen ja se on edelleen maksamatta. (Lindström 2011, 167-168.)

Lain saatavien perinnästä 22.4.1999/513 10 b §:n mukaan kuluttajavelalliselle saa lähettää ensimmäisen maksullisen maksumuistutuksen saatavasta, kun sen erääntymisestä on kulunut 14 päivää. Lisäksi lasku on pitänyt lähettää velalliselle vähintään 14 päivää ennen eräpäivää. Perintätoimiin jouduttaessa edellä mainittu on otettava huomioon, vaikka laskulla käytettäisiin lyhyempää maksuaikaehto. Lisäksi on huomioitava, että 14 päivän -sääntö pätee myöhemminkin: seuraavan maksumuistutuksen velalliselle voi lähettää vasta, kun edellisen maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut 14 päivää.

Hyvän perintätavan mukaan erääntyneestä saatavasta tulee lähettää velalliselle vähintään kaksi maksumuistutusta ennen kuin edetään perinnän seuraaviin vaiheisiin. Näitä seuraavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi jatkuvan palvelun lopettaminen tai oikeudelliseen perintään siirtyminen.

Maksumuistutus on muodoltaan säädely. Muistutuksen tulee olla oma erillinen ja kirjallinen ilmoituksensa. Uuden laskun yhteyteen liitetty tieto edellisen laskun erääntymisestä ei riitä –ainakaan, jos velkojalla on aikomus veloittaa tiedosta

perintäkuluja. (Kuluttajavirasto 2005, 4.) Kohteliaan, maksuttoman maksukehoituksen, velkoja voi siis hyvän perintätavan mukaan antaa koska vain. Muistutuksen tekeminen vie kuitenkin aina vähintään työntekijän työaikaa sekä paperi- ja postikuluja, joten käytännössä harva näin toimii. Riippumatta maksumuistutuksen toimitustavasta, on sen sisältövaatimus kuitenkin sama. Maksumuistutuksesta on selkeästi käytävä ilmi, mitä saatavaa asia koskee ja jos saatavia on useita, tulee jokainen saatava yksilöidä erikseen. Hyvä perintätapa viittaa riittäviin tietoihin, joita ovat:

- velkojan nimi ja yhteystiedot
- saatavan yksilöintitiedot ja kokonaissumma
- maksuosoite ja määräpäivä
- huomautusaika ja yhteystiedot saatavaa ja perintäkuluja koskeviin huomatuksiin. (Kuluttajavirasto 2005, 5.)

Lisäksi viimeisestä velkojan lähettämästä maksumuistutuksesta tulee ilmetä seuraamukset maksun laiminlyönnistä. Mainittujen seuraamusten tulee olla todenmukaisia ja todennäköisiä seuraamuksia juuri tässä tapauksessa. Vakiolause seuraamuksista yleensä ei siten riitä, sillä se ei välttämättä anna kuluttajavelalliselle riittävää kuvaa hänen nimenomaisen maksuvelvoitteensa laiminlyönnistä. (Kuluttajavirasto 2005, 5.)

Perintätoimeksiannon saaneen perintäyhtiön on lähetettävä velalliselle niin kutsuttu maksuvaatimus. Maksuvaatimuksesta tulee ilmetä, että saatava on siirretty perintäyhtiölle. Perintäyhtiö ei voi vaatia velalliselta korvausta suoritetusta perinnästä tuomioistuimessa, ennen kuin maksuvaatimus on lähetetty ja siinä annetut aikarajat huomautusten esittämiselle ovat umpeutuneet. Maksuvaatimus on velkojan itsensä lähettämän maksumuistutuksen kaltainen, mutta maksuvaatimuksen muotoa, sisältöä ja määriä säännellään perintälain 5, 5 a ja 10 c §:issä. Velalliselle on kirjeestä käytävä selkeästi ilmi, onko kyseessä maksumuistutus vai –vaatimus.

Maksuvaatimusta yleensä seuraa oikeudellisen perinnän prosessi. (Kuluttajavirasto 2005, 4.)

Uuden lakimuutoksen myötä kuluttajavelalliselta ei saa vaatia kuluja useammasta kuin kahdesta maksuvaatimuksesta. Useamman maksuvaatimuksen lähettäminen tulkitaan uuden lain myötä turhaksi perintäkulujen kasvattamiseksi, mikä on myös hyvän perintätavan vastaista. Aiemmin kuvailussa oikeustapauksessa MAO 23:13 kuluttaja-asiamies pyrki osoittamaan vastaajan toimineen hyvän perintätavan vastaisesti lähettämällä useampia maksuvaatimuksia. Uusi laki ei ollut astunut voimaan vielä tapausta ratkaistaessa ja markkinaoikeus ratkaisussaan totesi, että se voi soveltaa ainoastaan voimassaolevaa lakia.

2.2.5 Perinnän kulut

Saatavan eräännyttyä velalliselle lankeaa ajan kuluessa erilaisia kuluja maksettavaksi varsinaisen alkuperäisen saatavan lisäksi. Näillä lisäkuluilla katetaan velkojalle maksun viivästyksessä aiheutunutta haittaa ja kuluja, joita maksun perimiseksi on todellisuudessaakin aiheutunut. Perintälain 10 §:n mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut. Kohtuulliset kulut ovat tapauskohtaisesti määritettäviä ja näihin vaikuttavat muun muassa saatavan suuruus ja perintä itsessään.

Hyvä perintätapa edellyttää, että perintä ei saa aiheuttaa tarpeettomia kustannuksia velalliselle eikä perintäkulujen määrää saa nostaa keinotekoisin menettelyin. Perintä ei saa olla velkojalle voitollista toimintaa. Lisäksi hyvää perintätapaa tulee noudattaa, jotta perintäkuluja voi tosiasiallisesti periä.

Velkojan on hyvä muistaa, että perinnän kulut ovat itsenäisiä saamiseriä, jotka tulee perittäessä eritellä. Lain velan vanhentumisesta 15.8.2003/728 12 §:n mukaan nämä liitännäiserät myös vanhenevat itsenäisesti, mutta kun velan pääoma vanhenee, vanhenevat myös kulut. Toisaalta pääomalle osoitettu vanhenemisen katkaisu katkaisee velan vanhenemisen myös liitännäiskulujen osalta.

Viivästyskorko

Viivästyskorko ei ole varsinainen perintäkulu (Kuluttajavirasto 2005, 5), mutta viivästyskorko luonnollisesti liittyy saatavan maksamatta jättämiseen tai maksuviiveeseen. Kun erääntynyttä saatavaa lähdetään perimään, peritään yleensä myös viivästyskorkoa saatavalle.

Viivästyskoron suuruutta säätelee korkolaki. Korkolakiin on tehty muutoksia perintälain muutosten yhteydessä ja nämäkin muutokset ovat astuneet voimaan 16.3.2013. Kuluttajien osalta ei voida sopia toisin kuin laissa on määrätty. Elinkeinonharjoittajien korosta voidaan sopia vapaasti, mutta jos mitään ei ole sovittu, noudatetaan lain mukaista korkoa. Jos elinkeinonharjoittajat tahtovat sopia erikseen viivästyskoron suuruudesta, tulee siitä olla selkeä maininta sopimuksessa. Sopimuskorko voi olla korkolain mukainen viitekorko + marginaali tai voidaan sopia kiinteästä korosta.

Korkolain 20.8.1982/633 mukainen viivästyskorko on sidottu Euroopan keskuspankin määrittelemään viitekorkoon. Viivästyskorko kuluttajasaatavissa on viitekorko + 7 prosenttiyksikköä (4 §) ja on voimassa puoli vuotta kerrallaan. Viitekorko pyöristetään lähimpään puolen prosentin tarkkuuteen. Uuden voimaan astuneen korkolain mukaan yritysten tai yhteisöjen välisessä kaupassa viivästyskorko on viitekorko + 8 prosenttiyksikköä (4 a §). Suomen Pankki ylläpitää tilastoja ja tiedottaa viitekoron suuruudesta. Keväällä 2013 viitekorko oli 1 % ja viivästyskoron suuruus täten kuluttajasaataville 8 % ja yrityssaataville 9 % (Suomen Pankki 2013).

Sen mukaan, miten velan maksusta on sovittu ja millainen saatava on kyseessä, määräytyy velkojan oikeus periä viivästyskorkoa eri tavoin. Korkolain 5 §:n mukaan jos eräpäivästä on sovittu, viivästyskorkoa voidaan periä eräpäivästä alkaen. Ellei eräpäivä ole etukäteen sovittu, korkolain 6 §:ssä säädetään, että viivästyskorkoa voidaan periä 30 päivän kuluttua siitä päivästä, jolloin velkoja on vaatinut velan maksamista sekä ilmoittanut tässä yhteydessä myös koronmaksuvelvollisuudesta. Oikeudellisessa perinnässä viivästyskoron maksuvelvoite alkaa, kun haaste on annettu tiedoksi velalliselle (9 §).

Oikeudenkäyntikuluille voi vaatia viivästyskorkoa kuukauden kuluttua tuomion antamisesta. (Lehtonen ym. 2012.)

Viivästyskorkoa voidaan vaatia maksettavaksi myös muille perinnästä aiheutuville erille kuin alkuperäiselle pääomalle. Jokainen syntyvä kuluerä on kuitenkin perittäessä mainittava erikseen ja ilmoitettava, mistä lähtien viivästyskorkoa vaaditaan. Viivästyskorkoa ei voi vaatia ennen kuin velalliselle on annettu todisteellisesti tiedoksi, että saatavaerä on olemassa ja sille vaaditaan myös viivästyskorkoa. Myös koron määrän perusteet on kerrottava.

Viivästyskoron perintään liittyvä oikeustapaus KKO:2012:19 valaisee edellä mainittua. Tapauksessa perintäyhtiö vaati velalliselta kuluttajasaatavia. Velalliselle oli lähetetty perintäkirjeitä, joissa oli erittelyt saatavista. Lisäksi oli vaadittu perintäkuluja ja näille korkolain 20.8.1982/633 4 §:n 1 momentin mukaan viivästyskorkoa siitä lähtien, kun 30 päivää on kulunut kirjeen lähettamisestä velalliselle (6 § 1 mom). Saatava oli edennyt oikeudelliseen perintään ja kärjäoikeus oli antanut velkomusasiassa yksipuolisen tuomion, jossa velallinen tuomittiin maksamaan perintäyhtiölle kaikki vaaditut kulut, mutta alensi vaatimusta viivästyskorosta perintäkuluille. Syynä alentamiselle oli, ettei kärjäoikeus katsonut viivästyskoron perintäkuluille määräytyvän korkolain 6 §:n mukaan vaan 9 §:n mukaan. Näin ollen viivästys korko perintäkuluille alkoi juosta vasta myöhempanä ajankohtana vaaditusta.

Perintäyhtiö vaati kärjäoikeuden leikkaamia kuluja edelleen hovioikeudessa. Hovioikeus ei muuttanut kärjäoikeuden lopputulosta, mutta perustelu aiemmasta hieman muuttui: viivästyskoron perintäkuluille katsottiin kuluttajasaatavassa määräytyvän 6 §:n mukaan, mutta perintäkirjeistä ei ilmennyt, että korkovaatimus olisi esitetty riittävän perusteellisesti, siten kuin 6 §:n 2 momentissa säädetään. Asia sai valitusluvan vielä korkeimmalta oikeudelta, mutta lopputulos ei muuttunut sielläkään.

Oikeustapauksessa kyse oli siitä, millä perusteella viivästyskoron katsottiin määräytyvän perintäkuluille, ja siitä, millä muodoin viivästyskorkoa oli kuluttajasaatavassa vaadittu. Jotta viivästyskorkoa perintäkuluille olisi voinut

vaatia jo aiemmasta ajankohdasta lukien, olisi perintäkirjeissä pitänyt täsmällisemmin ilmaista korkovaade myös perintäkuluille: mistä lähtien ja kuinka paljon.

Itse luottoaika, ajanjakso kaupan realisoitumisen ja maksun eräpäivän välillä, on luotollista vain jos niin on erikseen sovittu. Jos itse luottoaika on määritelty korolliseksi, määräytyy senkin viivästyskoron suuruus korkolain perusteella. Jos sovittu luottokorko on suurempi kuin lain mukainen viivästyskorko, peritään luottoajan korko alkuperäisen mukaisesti eli valitaan velalliselle hinnakkaampi vaihtoehto. (Lehtonen ym. 2012.)

Kuluttajasaatavissa viivästyskorkoa voidaan sovitella tarpeen mukaan, jos velallinen esittää todistellen, että maksun viivästyminen on johtunut hänen syyttään syntyneistä maksuvaikeuksista. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi vakava sairaus tai työttömyys. (Lehtonen ym. 2012.)

Vapaaehtoisen perinnän kulut

Vapaaehtoisessa perinnässä kuluja syntyy maksumuistutusten ja –vaatimusten lähettämisestä. Kuluja voi vaatia velalliselta myös maksusuunnitelmasta ja sen eräpäivän siirrosta. Perintälain 10 §:ssä säädetään perintäkuluista kuluttajasaatavan osalta. Tämän mukaan maksumuistutuksesta saa vaatia enintään 5 euroa ja maksuvaatimuksesta pääoman suuruudesta riippuen seuraavasti:

- 14 euroa, kun saatavan pääoma on 100 euroa tai alle
- 24 euroa, kun saatavan pääoma on 100 – 1000 euroa
- 50 euroa, kun saatavan pääoma on yli 1000 euroa.

Toisesta maksumuistutuksesta saa periä saman 5 euroa, mutta maksuvaatimuksen kohdalla velalliselta saa vaatia puolet ensimmäisen maksuvaatimuksen kulujen määrästä. Jos toimeksisaajan yhtiö kuuluu samaan konserniin alkuperäisen velkojan kanssa, saa esitetystä maksuvaatimuksesta periä 5 euroa.

Maksusuunnitelmasta voi pyytää velalliselta kuluja, kun se on laadittu velallisen kanssa yhteisymmärryksessä. Maksuajan pidennyksestä saa veloittaa velalliselta 5 euroa. Kulut maksusuunnitelmista ovat niin ikään sidonnaisia saatavan pääoman suuruuteen sekä maksusuunnitelman maksuerien lukumäärään taulukon 1 mukaisesti.

Taulukko 1. Maksusuunnitelmasta veloitettava enimmäiskustannus.

Maksusuunnitelman hinta	Saatavan pääoma	Maksuerien määrä
20 €	≤ 100 €	≤ 4
30 €	100 € - 1000 €	> 4
50 €	> 1000 €	> 4
20 €	kun saatava on suoraan ulosottokelpoinen	

Varsinaisten perintäkulujen osalta on kuluttajasaatavan perinnälle asetettu kulukatto, joka on sidottu saatavan pääoman suuruuteen. Perintälain uudistuksen myötä perintäkulujen enimmäismäärä alle 100 euron saatavissa on 60 euroa ja alle 1000 euron saatavissa enintään 120 euroa. Yli 1000 euron saatavissa vapaaehtoisen perinnän kulut saavat kasvaa enintään 210 euroon. (Perintäkuluja alennetaan erityisesti pienissä kuluttajien veloissa 2013.)

Kuluttajaviraston ohjeen mukaan myös puhelimitse ja sähköistä viestintää hyväksikäyttäen välitetyistä maksumuistutuksista saa periä kulut velalliselta. Näiden veloitusten on oltava kuitenkin kohtuullisia ja ne on eriteltävä tarvittaessa.

Vaikka velallinen olisi jo suorittanut saatavan velkojalle, on velallinen velvollinen korvaamaan velkojalle muistutuskulut, jos muistutus on lähetetty ennen kuin velkoja on saanut suorituksen. Niin ikään velallinen on velvollinen korvaamaan perintäkulut perintäyhtiölle, jos saatava on siirretty sellaisen perittäväksi, ennen kuin velkoja on saanut suorituksen velalliselta.

Sen sijaan hyvän perintätavan vastainen toiminta vapauttaa velallisen kokonaan perintäkulujen korvaamisesta. Perintälaissa säädetty toimeksisaajan maksuvaatimuksen lähettämisen laiminlyönti vapauttaisi myös velallisen aiheutuneiden kulujen korvaamisesta. (Kuluttajavirasto 2005, 11.)

Oikeudellisen perinnän kulut

Oikeudellisen perinnän kulut muodostuvat tuomioistuimien käsittely- ja oikeudenkäyntimaksuista sekä ulosoton maksuista. Lisäksi kuluja voi tulla erikseen tilattavista asiakirjajäljennöksistä tai, jos velalliseen ei saada muutoin yhteyttä, asian kuuluttamisesta Virallisessa lehdessä. Riitaisissa saatavissa, jossa osapuolet tarvitsevat lisäksi oikeusavustajaa ja oikeuskäsittelyt käydään todellisissa suullisissa oikeusistunnoissa, kuluja syntyy myös oikeusavustajien eli asianajajien palkkioista sekä mahdollisten todistajien palkkioista. (Oikeuslaitos. 2013a; 2013b; 2013c.)

Riidattomassa velkomusasiassa hakemuksen vireilleasettaja eli velkoja maksaa oikeudenkäyntimenettelystä aiheutuneet käsittelykulut ensin itse. Haastehakemuksessa yleensä vaaditaan, että oikeudenkäyntikulut tuomitaan kokonaan velallisen maksettavaksi, jolloin, kun tuomioistuin on antanut päätöksensä asiaan, voi velkoja periä myös oikeudenkäyntikulut mahdollisine korkovaateineen velalliselta. Riita-asioissa hävinnyt osapuoli tuomitaan yleensä korvaamaan aiheutuneet oikeudenkäyntikulut ja siten myös vastapuolen asianajokulut. (Oikeuslaitos. 2013a; 2013b; 2013c.)

Kun asia käräjäoikeudessa etenee kirjallisesti, niin sanotussa summaarisessa menettelyssä kantajalta peritään 80 euroa. Jos käsiteltävä asia vaatii asianomaisten tai todistajien kuulemista, perii käräjäoikeus 113 euroa suullisesta valmistelusta, 147 euroa, jos asia ratkaistaan yhden tuomarin pääkäsittelyssä ja 182 euroa, jos asia ratkaisun saamiseksi vaatii täysilukuisen pääkäsittelyn. (Oikeuslaitos. 2013b.) Jos asia etenee hovioikeuteen ja edelleen korkeimpaan oikeuteen, tulee näistä tietenkin edelleen kuluja.

Jos asia käräjäoikeudessa ratkaistaan yksipuolisella tuomiolla eli vastaaja ei anna vastinetta haasteeseen, ja haastehakemus on toimitettu käräjäoikeuteen

sähköisesti, perii kärjäoikeus kantajalta 60 euron suuruisen palkkion toimistaan. Riidattomissa velkomusasioissa yllä mainitut edellytykset usein toteutuvat. (Oikeuslaitos 2013b.) Lisäksi vastaajalle tuomitaan oikeudenkäyntikuluja. Riidattomissa velkomusasioissa velalliselle tuomittavien oikeudenkäyntikulujen määrää on alennettu tavanomaisista. Tästä säädetään erillisellä Oikeusministeriön asetuksella. Taulukossa 2 määritellään tuomittavien oikeudenkäyntikulujen määrät asianomaisissa tapauksissa. Korkeaa taksaa käytetään, jos tapauksessa on käyty sovintoneuvotteluja tai jos haastehakemuksen tekeminen on vaatinut erityistä oikeudellista asiantuntemusta (Oikeusministeriön asetus vastapuolen maksettavaksi tuomittavista oikeudenkäyntikuluista oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 c §:ssä tarkoitetuissa asioissa, 2 §).

Taulukko 2. Tuomittavien oikeudenkäyntikulujen määrä. (Oikeusministeriön asetus vastapuolen maksettavaksi tuomittavista oikeudenkäyntikuluista oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 c §:ssä tarkoitetuissa asioissa, 3 §.)

Velan pääoma	≤ 300 euroa	300 -1000 euroa	> 1000 euroa tai häätö
	Perustaksa	50 euroa	80 euroa
Korkea taksa	80 euroa	120 euroa	160 euroa

Ulosotto perii erilaisia maksuja sekä velkojalta että velalliselta saatavan perimiseksi. Tällaisia maksuja ovat taulukkomaksu, käsittelymaksu, tilitysmaksu, myyntimaksu, täytäntöönpanomaksu ja valvonnan myöhästymismaksu. Taulukkomaksu on ulosoton perimä maksu velalliselta velan suorituksesta tai lyhennyksestä. Taulukossa 3 on esitetty, kuinka taulukkomaksu määräytyy suorituksen suuruuden mukaan.

Jos ulosottoasian täytäntöönpano peruutetaan tai asia palautetaan velallisen varattomuuden vuoksi, ulosotto perii velkojalta käsittelymaksun. Maksu on 7,40 euroa tavallisen ulosottomenettelyn kohdalla ja 3,70 euroa suppeassa ulosotossa. Lisäksi, jos asia merkitään niin sanottuun passiivirekisteriin,

peritään tästä vielä 7,40 euroa. Passiivirekisteröinti tarkoittaa, ettei velalliselta aktiivisesti peritä ulosoton kautta varoja, mutta jos velalliselle jostain ilmaantuu sellaisia varoja, jotka tulevat ulosoton tai velkojan tietoisuuteen, nämä varat voidaan ulosmitata passiivirekisterissä olevan asian hyväksi. Tällainen erä voi olla esimerkiksi veronpalautus. Passiivirekisteröinnin aika on kaksi vuotta estetodistuksen antamisesta. (Oikeuslaitos 2011a ; 2011b.)

Taulukko 3. Ulosoton taulukkomaksut.

Maksun tai lyhennyksen suuruus	Taulukkomaksu suorituksesta
≤14,00 €	2,50 €
>14,00 €	5,00 €
>27,00 €	7,00 €
>67,00 €	12,00 €
>165,00 €	27,00 €
>335,00 €	56,00 €
>670,00 €	84,00 €
>1680,00 €	134,00 €
>8400,00 €	210,00 €

Tilitysmaksua ulosotto veloittaa velkojalle edelleen tilitettävästä velallisen suorittamasta rahamäärästä. Tilitysmaksun suuruus on 1,45 % tilitettävästä rahamäärästä, mutta ei enempää kuin 500 euroa tilityskerralta. (Oikeuslaitos 2011a.)

Muut ulosoton maksut ovat tavallista rahavelkaa koskien epäolennaisia. Myyntimaksut koskevat ulosoton täytäntöönpanemia huutokauppoja, täytäntöönpanomaksut häätöjä ja valvonnan myöhästymismaksu kiinnityksiin liittyvää pantinvalvontaa.

Kuluttajaviraston Internet-sivuillaan antamaa esimerkkiä mukaellen taulukossa 4 on kuvattu esimerkki kulujen kertymisestä perintäprosessin aikana.

Taulukkoon on lisätty sarake velkojalle aiheutuville kuluille samanaikaisesti. Esimerkissä oletetaan, että velkoja lähettää kaksi maksumuistutusta ennen asian siirtämistä perintäyhtiölle ja että näistä maksumuistutuksista vaaditut 5 euron kulut ovat myös tosiasiallisia kuluja. Lisäksi, koska perintäyhtiöiden palveluhinnastoja ei ole helposti saatavilla, maksuvaatimuksen lähettämisen oletetaan maksavan velkojalle saman kuin velalliselta vaaditaan. Edelleen oletetaan, että velallinen suorittaa saatavan kerralla ulosottoon. Koska aikaviivettä eräpäivän ja maksamishetken välillä ei tunneta, viivästyskorkoa ei voida laskea ja siten myös ulosoton velkojalle tilittämä rahamäärä ja sen perusteella määräytyvä tilitysmaksu eivät ole tarkkaan tiedossa.

Taulukko 4. Esimerkki kulujen kertymisestä perintäprosessin aikana (Kuluttajavirasto 2013).

Tapahtuma	Seuraamus	Maksukertymä velalliselle	Seuraamus velkojalle
Alkuperäinen lasku eräpäivänä		30 €	
1.maksumuistutus	5 €	35 €	5 €
2.maksumuistutus	5 €	40 €	5 €
1.maksuvaatimus perintätoimistolta	14 €	54 €	14 €
2.maksuvaatimus perintätoimistolta	7 €	61 €	7 €
Haaste käräjäoikeuteen	110 €	171 €	60 €
Käräjäoikeus antaa velkomustuomion	maksuhäiriömerkintä	171 €	
Ulosotto	27 €	198 €	>1,75 €
Lisäksi	viivästyskorko, palvelun katkaiseminen		Perintäyhtiön oikeudellisen perinnän palkkiot, kassanhoidon ongelmat, saamisen arvon vanhentuminen

Ennen täytöntöönpanoa syntyneet kulut velkoja saa pääsääntöisesti takaisin, kun saatava peritään loppuun asti. Ulosoton tilitysmaksut ja maksuviiveestä

aiheutuvat kustannukset jäävät kuitenkin velkojan lisäkustannuksiksi palvelun tai tuotteen tuottamisesta.

2.3 Maksuviiveen kustannukset

Paitsi että velalliselle kertyy maksuja perintäprosessin edetessä, tulee luotonanto ja siitä seuraava maksuviive aina maksamaan myös velkojalle. Velalliselta perittävät viivästyskorko ja perintäkulut lievittävät maksuviivästyksestä velkojalle aiheutuvaa haittaa. Näistäkin, kuten saatavan pääomastakin, saadaan suoritus vasta myöhemmin. Oikeudelliseen perintään edetessä myös tuomioistuinten käsittelymaksut ja oikeudenkäyntikulut tulevat ensin hakijan maksettavaksi (Oikeuslaitos 2013c).

Myyntisaatavat itsessäänkin aiheuttavat kuluja yritykselle. Luotolla myynti sitouttaa käyttöpääomaa ja kassaanvirtaus tapahtuu vasta tulevaisuudessa, joten yritystoimintaa varten tarvittavia likvidejä varoja on saatava luoton ajalle muualta. Myyntisaatavien rahoitus voi tapahtua oman pääoman tai vieraan pääoman avulla. Jälkimmäisestä aiheutuu todellisuudessaakin korkokuluja. (Talponen 2002, 14.)

Taulukko 5. Pääoman korkokulut syövät saavutetun voiton. (Talponen 2002, 16.)

Pääoman hinta vuodessa	Voittomarginaali-%				
	10%	8%	6%	4%	2%
5%	24,0	19,2	14,4	9,6	4,8
6%	20,0	16,0	12,0	8,0	4,0
8%	15,0	9,6	7,2	6,0	2,4
10%	12,0	9,6	7,2	4,8	2,4
12%	10,0	8,0	6,0	4,0	2,4
15%	8,0	6,4	4,8	3,2	1,6

Maksuviiveessä on huomioitava myös rahan ajallinen arvo. Maksuviive saattaa muodostua myyjäosapuolelle kalliiksi. Taulukossa 5 on esitelty, kuinka pitkän ajan kuluessa myyntisaatavien rahoituksen hinta syö myynnistä tavoitellun voiton. Ristintaulukoinnissa esitetyt luvut ovat kuukausia, joiden kuluessa vaakarivillä esitetty käyttöpääoman hinta muuttuu suuremmaksi kuin myynnistä saatava voitto. Taulukko 5 osoittaa, että mitä suurempi on rahoituksen hinta ja pienempi voittomarginaali, sitä suurempi kiire on saada suoritus saatavasta. Tehokas perintä on yksi keino ehkäistä voittoa karkaamasta. (Talponen 2002, 16;53.)

Talponen ei ole esittänyt teoksessaan laskentakaavaa, johon taulukon luvut perustuvat, mutta olen taulukkoa tutkimalla päätellyt sen voitavan esittää epäyhtälön avulla. Epäyhtälössä yksinkertainen korko muodostuu suuremmaksi kuin pääomasta laskettava voitto seuraavasti:

$$\frac{k \times p \times t}{100 \times 360} \geq k \times v$$

jossa:

k	on pääoma
p	on vuotuinen korkokanta
t	on aika päivinä
v	on voittoprosentti

epäyhtälöstä ratkaistaan t, jolloin saadaan päivien lukumäärä. Tämä on taulukkoon muunnettu kuukausiksi jakamalla saatu tulos 30:llä.

Yleisemmin voidaan saatavan arvon ikääntymistä esittää taulukon 6 avulla. Riippumatta vallitsevista korkokannoista eräänlaisena nyrkkisääntönä voidaan pitää, että saatava on eräpäivänä täydet 100 % arvostaan, mutta vuoden kuluttua tästä enää 10 %. Tavallisimmin myyntisaatavat saadaan kassaan vuoden sisällä erääntymisestä, muutoin ne kirjataan luottotappioiksi. (Talponen 2002, 19-20.)

Taulukko 6. Myyntisaatavien arvo erääntymisajan perusteella

Myyntisaatavan ikä	Arvo %
Eräpäivänä	100
Erääntynyt 60 päivää	80
Erääntynyt 180 päivää	50
Erääntynyt 12 kuukautta	10

Yksinkertaisesti myyntisaatavista ja niiden erääntyneisyydestä aiheutuvaa hintaa voidaan lähestyä myös tuotto-ajattelun kautta. Jos rahat saataisiin kassaan x määrä päiviä aiemmin, ne saattaisivat tuottaa lyhytaikaisessa sijoituksessa x päivien ajan. Korkovaihtelut ja sijoitustyyppi luonnollisesti ratkaisevat, kuinka suuresta menetyksestä on kyse. (Leppiniemi & Puttonen 2002, 50.)

Maksujen saaminen kassaan parantaa luonnollisesti omaa maksuvalmiutta. **Myyntisaatavien kiertoaika** -tunnuslukua tarkastelemalla voidaan arvioida voitaisiinko jollain keinolla realistisesti nopeuttaa kassaanmaksua. Kaavan avulla esitetty myyntisaatavien kiertoaika saadaan laskettua tilinpäätöstiedoista kertomalla myyntisaatavat 365:llä ja jakamalla myynnillä. Näin saadaan asiakkaiden keskimäärin käyttämä maksuaika päivissä. Kun kaavassa asetetaan myyntisaatavat tuntemattomaksi, voidaan ratkaista tavoitellulla kiertoaajalla sitoutuvan myyntisaatavien määrä ja tätä kautta laskea saavutettuja säästöjä. (Talponen 2002, 53 ; Leppiniemi & Leppiniemi 2012.)

$$\text{Myyntisaatavien kiertoaika} = 365 \times \text{Myyntisaatavat} / \text{Liikevaihto}$$

Myyntisaatavien kassaanmaksua voidaan yrittää nopeuttaa vaikkapa tarjoamalla käteisalennuksia. Myönnettyjä käteisalennuksia vastaavat vuosikorot voivat olla hyvinkin korkeita kovin lyhyillä maksuajoilla, joten lyhytaikainen vieras pääoma saattaa olla edullisempi vaihtoehto kuin käteisalennuksen myöntäminen asiakkaalle, jopa siinä tapauksessa, että

asiakas maksaa hieman myöhässä. (Talponen 2002, 17-18.) Maksuehtojen merkitystä onkin hyvä pohtia yrityksessä. Nämä liittyvät kuitenkin laajempaan luotonhallintaan ja voivat toimia myös kilpailukeinona. Käteisalennuksien vaikutusta ei käsitellä tässä opinnäytetyössä tarkemmin.

Myyntisaatavien kiertoajasta voidaan vielä laskea **myyntisaatavien kiertonopeus**:

$$\text{Myyntisaatavien kiertonopeus} = 365 / \text{Myyntisaatavien kiertoaika}$$

Kiertonopeus kertoo, kuinka monta kertaa tilikauden aikana myyntisaatavat kertyvät kassaan (Niskanen & Niskanen 2005, 365).

Myyntisaatavien kiertoaika ja –nopeus ovat melko epätarkkoja lukuja, jotta myyntisaatavia voisi tulkita pelkästään näiden perusteella. Kattavamman kuvan saamiseksi myyntisaatavien seurantaan olisi hyvä käyttää myös tarkempia menetelmiä. Erilaiset reskontralistat, joista selviää, paljonko avoimista saamisista on erääntynyt ja kuinka kauan nämä saamiset ovat olleet erääntyneinä, tuottavat hyödyllistä lisäinformaatiota reskontranvalvontaan. Edelleen tarkempaa tietoa saadaan, kun huomioidaan myynnin vaihtelu kuukausittain ja asiakkaiden keskimääräinen kassaanmaksurytmi. (Niskanen & Niskanen 2002. 366-368.)

Myös Lehtonen ym. (2012) esittävät teoksessaan esimerkin maksuajan hinnan karkeaan arviointiin. Olen yleistänyt esimerkistä kaavan vapaasti esitettyä seuraavasti:

$$\text{keskimääräiset myyntisaatavat} \times \text{keskimääräinen asiakkaan käyttämä maksuaika} = \text{keskimäärin sitoutuva käyttöpääoma}$$

ja edelleen:

$$\text{keskimäärin sitoutuva käyttöpääoma} \times (\text{oman pääoman tuottovaatimus} - \% + \text{lainarahan hinta} - \%) = \text{myyntisaatavista aiheutuva kustannus vuosittain}$$

Keskimääräinen myynti saadaan jakamalla kauden myynti sen päivillä, tilinpäätöksestä luvut ottamalla käytetään näin ollen jakajana 365:tä. Keskimääräisenä maksuaikana voidaan käyttää myyntisaatavien kiertoaikalukua. Oman pääoman tuottovaatimus on yrityksen itsensä määrittelemä luku ja lainarahan hinta perustuu rahoituslaitoksen kanssa sovittuun korkoon. (Lehtonen ym. 2012.)

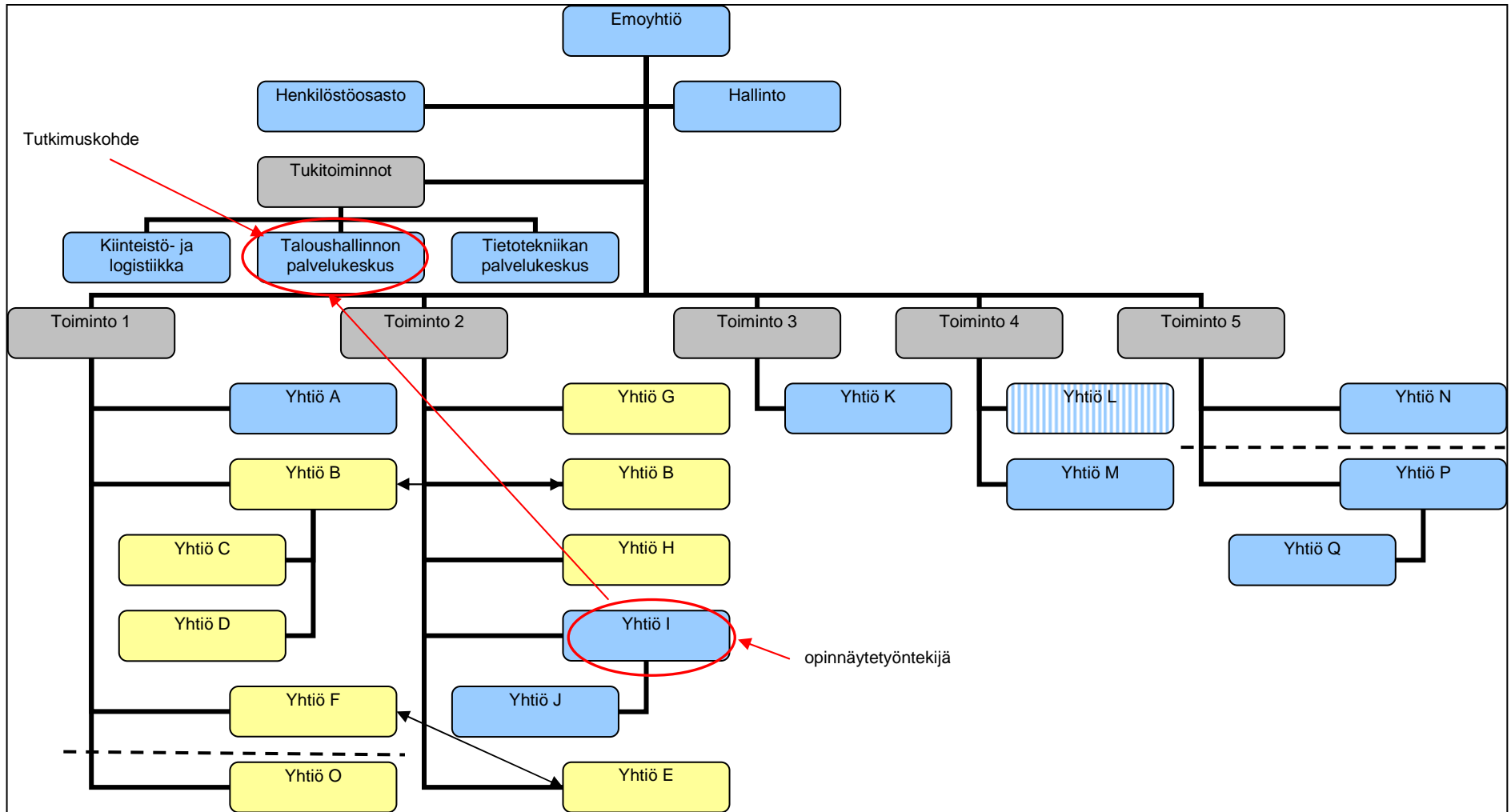
3 TOIMEKSIANTAJA

3.1 Toimeksiantajan esittely

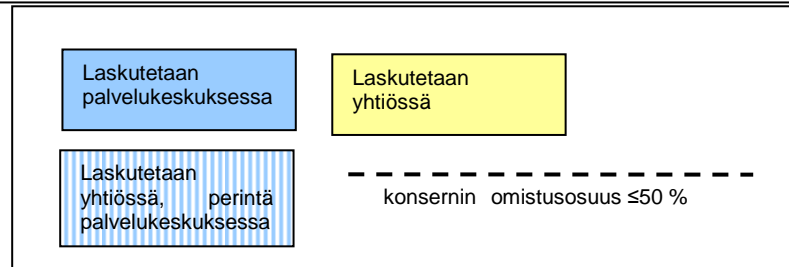
Opinnäytetyön toimeksiantajan konserni käsittää useita yhtiöitä eri toimialoilta. Toimeksiantajan päätoimiala luokitellaan kuuluvan informaation ja viestinnän toimialalle Tilastokeskuksen toimialaluokituksen TOL2008 mukaisesti (Tilastokeskus 2008, 253.) Tarkempaa luokitusta ei tässä määritellä toimeksiantajan anonymiteetin säilyttämiseksi. Samasta syystä kaikki toimeksiantajan esitellyt toiminnot ja henkilöt mainitaan työssä satunnaisesti valitsemillani nimillä ja termeillä.

Viimeisimmät viralliset avainluvut ovat vuodelta 2011. Tällöin konsernin on ilmoitettu työllistäneen 1508 henkilöä ja konsernin liikevaihto on ollut 202,6 M€. Tämän jälkeen konsernin yhtiöissä on tehty erilaisia toimia kannattavuuden parantamiseksi, jolloin on myös toteutettu henkilöstövähennyksiä. Eräs näistä toimista on ollut konsernin yhteisten palvelukeskusten muodostaminen. Vuonna 2012 aloittivat toimintansa kiinteistönhoidon ja logistiikan palvelukeskus, taloushallinnon palvelukeskus sekä tietotekniikan palvelukeskus.

Konsernissa muutaman viime vuoden aikana tehtyjen muutosten vuoksi organisaatiomallia ei ollut valmiina saatavilla. Olen tätä opinnäytetyötä varten tutkinut organisaation rakennetta ja pyrkinyt kuvaamaan sen siten kuin se on ollut keväällä 2013. Kuviossa 5 on pohdinnan tuloksena laadittu konsernin organisaatiokaavio. Pohjana kaavion tekemiseen on käytetty vuoden 2011 tilinpäätöstietoja. Vuoden 2011 jälkeen jotkin konsernin yhtiöt ovat lopettaneet toimintansa. Nämä on jätetty kaaviosta pois. Kaikkia toimiviakaan yhtiöitä ei ole tässäkään kaaviossa esitetty. Kiinteistöyhtiöiden on tässä mallissa ajateltu kuuluvan kiinteistönhoidon ja logistiikan palvelukeskukseen, enkä ole katsonut



Kuvio 5. Toimeksiantajan organisaatiokaavio.



tarpeelliseksi esittää näitä kaaviossa, sillä näiden laskutus ei kuulu tutkimuksen kohteena olevalle laskutustiimille. Lisäksi kaaviosta on jätetty pois kaksi Suomen ulkopuolella toimivaa yhtiötä, joiden vaikutus konsernin liikevaihtoon on vain vähäinen ja joiden toiminnan jatkuvuudesta ei ole varmuutta.

Yhtiö B on oma monialainen konserninsa, jolla on jatkuvaa liiketoimintaa toiminnoissa 1 ja 2. Oikeammin yhtiön tytäryhtiö D kuuluisi toimintoon 3. Yhtiön D toiminta on kuitenkin vähäistä, joten se on selvyuden vuoksi kuviossa nyt paikallaan. Yhtiöt E ja F muodostavat myös oman konsernirakenteensa siten, että yhtiö E on emoyhtiö ja F sen tytäryhtiö. Katkoviivoilla on rajattu ne yhtiöt, joissa toimeksiantajakonsernin omistusosuus on enintään 50 %. Kaaviosta eivät ilmene konsernin sisäiset omistussuhteet eivätkä yhtiöiden sisällä aputoiminimillä toteutettavat toiminnot.

Organisaation on kaavion jaottelun mukaan ajateltu jakautuvan eri toimintoihin. Nämä toiminnot edustavat tosiasiallisestikin eri toimialoja tilastokeskuksen toimialaluokituksen TOL2008 mukaisesti. Emoyhtiön päätoimiala kuuluu toimintoon 1. Konsernin moniulotteisuudesta huolimatta konsernin liikevaihdosta karkeasti arvioiden 75 % muodostuu emoyhtiön ja yhtiön I liikevaihdosta, siten, että yhtiön I liikevaihto oli 2011 tilinpäätöksessä 21 % suurempi kuin emoyhtiön.

3.2 Taloustoiminnot

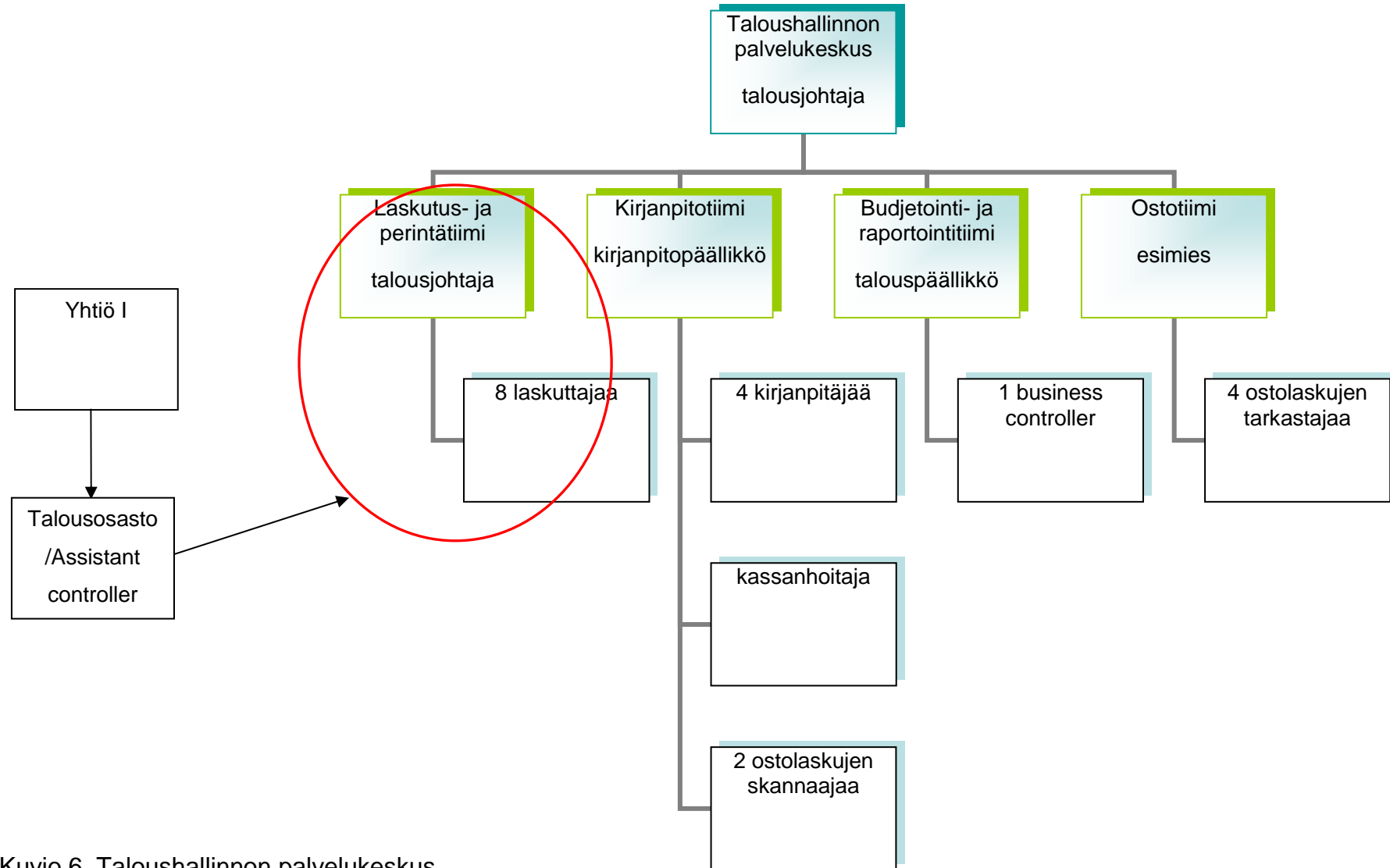
Vuonna 2012 työnantajayritykseni talousosasto jakautui, kun taloushallinnon palvelukeskus aloitti toimintansa. Ennen muutosta yhtiön I talousosastoon kuuluivat:

- talousjohtaja
- neljä laskuttajaa
- yksi ja puoli ostolaskujen skannaajaa- ja tarkistajaa
- kaksi business controlleria
- yksi assistant controller

Ostolaskujen puolikas henkilö oli jaettu resurssi yhtiön osto-osaston kanssa. Yhtiöön jäivät kaksi business controlleria ja assistant controller, jotka muodostavat yhtiön I controller-tiimin. Neljä laskuttajaa siirtyivät muodollisesti emoyhtiön palvelukeskuksen alaisuuteen, vaikkakin fyysinen työtila säilyi samana. Ostolaskujen kohdalla tehtäviä järjesteltiin uudelleen ja yksi henkilö siirtyi myös fyysisesti palvelukeskuksen kirjanpitiimiin työskentelemään. Osto-osaston kanssa aiemmin jaettu henkilöresurssi on ainakin toistaiseksi säilyttänyt työtehtävissään kaksinaisen roolin. Resurssina hänen katsotaan kuuluvan kuitenkin emoyhtiön palvelukeskuksen ostotiimiin. Talousjohtajan tehtäväkenttä laajeni muutoksen myötä ja kevästä 2013 alkaen hän johtaa emoyhtiön koko palvelukeskusta, toimii esimiehenä palvelukeskuksen laskutustiimissä ja toimii edelleen yhtiön I talousjohtajana ja näin ollen myös esimiehenä controller-tiimille.

Työskentelen yhtiön I assistant controllerina. Siten tarkastelunäkökulma opinnäytetyön tutkimuskohteeseen, palvelukeskuksen laskutustiimiin, on ulkopuolinen. Yhtiön I controller-tiimin yhteistyö omien laskuttajiensa kanssa on kuitenkin jatkuvaa ja välttämätöntä. Business controllerit ovatkin saaneet enemmän vastuuta laskuttajiensa tukena toimimiseen talousjohtajan tehtävien laajentuessa muualle. Keväällä 2013 on aloitettu controller-tiimin ja palvelukeskuksen neljän laskuttajan yhteispalaverikäytäntö kerran kuukaudessa. Siten opinnäytetyön aihe ja tutkimuskohde ovat hyödyllisiä: opinnäytetyö tuo lisäinformaatiota controller-tiimille ja laskuttajille omasta tiimistään. Tämä tarkastelunäkökulma on kuvattu kuviossa 5 ja tarkemmin kuviossa 6 taloushallinnon palvelukeskuksen organisaatiomallissa.

Taloushallinnon palvelukeskus jakautuu neljään tiimiin: kirjanpito-, ostolaskutus- ja raportointitiimiin. Huhtikuussa 2013 kirjanpidossa työskenteli seitsemän henkilöä, ostotiimissä neljä ja laskutuksessa kahdeksan henkilöä. Jokaisella tiimillä oli lisäksi esimies. Laskutustiimin esimiehenä toimi koko palvelukeskuksen johtaja. Raportointitiimi koostui talouspäällikön ja business controllerin muodostamasta työparista. Kuviossa 6 on esitetty palvelukeskuksen organisaatiomalli.



Kuvio 6. Taloushallinnon palvelukeskus.

Ennen palvelukeskuksen perustamista kirjanpito on jo ollut konsernissa keskitetty toiminto. Yhtiöiden valmiiksi tai lähes valmiiksi tiliöidyt reskontratiedot siirretään kuukausittain kirjanpidon käsiteltäväksi. Lisäksi kirjanpidosta käsin hoidetaan kiinteistöihin liittyvä laskutus kuten konsernin sisäiset vuokrat. Muun taloushallinnon toiminnan osalta uuteen palvelukeskukseen on keskitetty nyt iso osa konsernin taloushallinnosta, mutta sitä hoidetaan myös edelleen konsernin yhtiöissä eri muodoissa. Sisäinen laskenta on palvelukeskuksen raportointitiimin, raportoinnin ohjelmistojen atk-tuen ja yhtiöiden itsensä tuottamaa. Yhtiöiden kaikesta liikevaihdon perusteena olevasta laskutuksesta, mukaan lukien konsernin sisäinen myynti, noin 80 % hoidetaan nyt palvelukeskuksessa. Kuviossa 5 esitetyssä konsernin organisaatimallissa on havainnollistettu värein reskontranhoidon ja laskutuksen keskittymistä palvelukeskukseen. Taloushallinnon palvelukeskuksen kanssa samalla värillä merkittyjen yhtiöiden myyntireskontra, laskutus ja myös perintä ovat palvelukeskuksen hoidossa. Näin ollen emoyhtiön, tukitoimintojen sekä yhtiöiden A, I, J, K, M ja N laskutus tapahtuu palvelukeskuksessa. Yhtiöiden P ja Q laskutus on sovittu myös palvelukeskuksen tehtäväksi ja yhtiön L perintä on siirretty palvelukeskuksen huoleksi, vaikka yhtiö hoitaakin laskutuksensa itse.

Taloushallinnon palvelukeskuksen lyhyen, reilun vuoden mittaisen, historian aikana on jo ostotiimin käyttämiä ohjelmia päivitetty ja palvelukeskuksen esimiestasolla on tehty vaihdoksia. Palvelukeskuksen muotoa vielä haetaan ja aika sekä käytäntö osoittavat millainen siitä tehdään. Talousjohtajan mukaan odotettavissa on ainakin ohjelmistovaihdoksia ja -päivityksiä muidenkin tiimien käyttämiin ohjelmiin. Ostotiimin esimiehenä toiminut henkilö on myöhemmin vuoden 2013 aikana jäämässä pois työstään ja vielä huhtikuussa ei ollut päätetty, palkataanko ostotiimiin uusi esimies vai siirtyvätkö ostolaskujen tarkastajat osaksi toista tiimiä.

3.3 Laskutustiimi

Laskutustiimiin kuuluu tällä hetkellä kahdeksan laskuttajaa, joista neljä hoitaa yhtiöiden I ja J laskutusta sekä myyntireskontraa ja neljä muuta palvelukeskukseen keskitettyä laskutusta. Fyysisesti laskutustiimin jäsenet työskentelevät kahdessa eri toimipisteessä. Yhtiön I laskuttajat istuvat yhtiön I konttoritiloissa ja muuta laskutusta hoitavat neljä tiimin jäsentä istuvat emoyhtiön konttoritiloissa. Nämä toimipisteet sijaitsevat melko lähekkäin, mutta ovat kuitenkin eri rakennuksissa ja tästä syystä tiimi ei ole aivan yhtenäinen. Selkeästi erotetut työtehtävät eivät anna juuri aihetta kontaktiin toimipisteiden välillä.

Laskutustiimi muodostuukin siten kahdesta neljän hengen tiimistä. Nämä jakautuvat vielä työpareihin, joiden jäsenillä on ainakin osittain sama laskutusvastuu ja joiden on sovittu sijaistavan toista tarpeen vaatiessa. Taulukkoon 7 on koottu laskutustiimin kokoonpano ja tehtäviä tiivistetysti. Taulukossa mainittu tuote a on tyyppiltään jatkuva ja se laskutetaan aina tilauskauden alussa. Tuote b on laskutuksessa kertaluonteinen suorite. Yhtiö I on jaettu kahteen eri liiketoimintoyksikköön, joista I.1:n myynti koostuu harvemmista ja isommista laskuista, kun liiketoiminnalle I.2 ovat tyyppillisiä useat pienet saatavat. Jälkimmäisen laskutuksen avuksi onkin siksi kehitetty automatiikkaa.

Yhtiön I laskuttajien tehtäviin kuuluvat laskujen luominen saapuneen laskutusmääräimen perusteella, laskun lähetys joko postitse tai sähköisesti, laskun siirto reskontraan, reskontran seuranta, suoritusten kirjaaminen ja perintä. Laskuttajat ylläpitävät lisäksi laskutusasiakasrekisteriä ja tarkastavat tilauskohtaisia jälkilaskelmia. Osaan yhtiön I laskutukseen liittyy paljon automatiikkaa, mutta viime kädessä laskuttaja kuitenkin muotoilee laskun itse, tulostaa ja lähettää sen asiakkaan toivomalla tavalla joko sähköisesti tai postitse.

Emoyhtiön ja yhtiön A laskutus on pitkälle automatisoitu ja työ on enemmän massanhallintaa kuin perinteistä laskutusta. Laskuttajat ajastavat laskutusajaja,

Taulukko 7. Laskutustiimi tiivistetysti.

Tiimi	Emoyhtiö				Yhtiö I			
Jäsen	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Laskutus- vastuut	Tuote a	Tuote a	Tuote b	Tuote b	Kotimaan myynti	Vienti, Yksikkö I.1	Muulla perusteella jaettu myynti	Yksikkö I.2
		Yhtiöt N,P,Q	Yhtiöt A,K,M			Yhtiö J		
			yleislaskut		yleislaskut	yleislaskut	yleislaskut	yleislaskut
Laskutus- ohjelma	Kalle	Kalle	Bertta	Bertta	Vihtori	Vihtori	Vihtori	Vihtori
		Celsius	Celsius					
Laskun lähetys	Tulostuspalvelu	Tulostuspalvelu	Tulostuspalvelu	Tulostuspalvelu	laskuttaja	laskuttaja	laskuttaja	laskuttaja
		laskuttaja	laskuttaja					
Reskontra- ohjelma	Kalle	Kalle	livari	livari	livari	livari	livari	livari
		livari						
Maksu- ehdot	30 pv	30 pv	14 pv	14 pv	14 pv	14 pv	14 pv	14 pv
		14 pv	30 pv 21 pv 14 pv -1%	21 pv 14 pv -1%	30 pv 21 pv	30 pv 60 pv - 2%	30 pv	30 pv
1. maksu- muistutus	Karhuajo tulostus- palveluun	Karhuajo tulostus- palveluun	Yrityssaatavat: Karhuajo tulostuspalveluun	Yrityssaatavat: Karhuajo tulostuspalveluun	Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella	Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella	Ajo perintäyhtiön X järjestelmään	Ajo perintäyhtiön X järjestelmään

			Kuluttajasaatavat: ajo Perintäyhtiön X järjestelmään	Kuluttajasaatavat: ajo Perintäyhtiön X järjestelmään				
		Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella	Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella				Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella	Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella
2. maksu- muistutus	Ei	Ei Harvoin	Yrityssaatavat: Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella	Yrityssaatavat: Laskuttaja lähettää erääntymislistan perusteella	Harvoin	Harvoin	Harvoin	Harvoin
Perintä- kulut	1. muistutus 5 € Katkaisulasku 5 €	1. muistutus 5 € Katkaisulasku 5 €	1. muistutus 5 €	1. muistutus 5 €	Perintäkulut 10 € harkitusti	Perintäkulut 10 € harkitusti	Perintäkulut 10 € harkitusti	Perintäkulut 10 € harkitusti
Korko- laskut	Ei	Ei	Yrityksille: kun saatava on maksettu Kuluttajille: Ei	Yrityksille: kun saatava on maksettu Kuluttajille: Ei	Kun saatava on maksettu	Kun saatava on maksettu	Kun saatava on maksettu	Kun saatava on maksettu
Viivästys- korko			13 %	13%	13 % Kuluttajille lain mukaan	13 % Kuluttajille lain mukaan	13 % Kuluttajille lain mukaan	13 % Kuluttajille lain mukaan

ajavat ohjelmista erilaisia tarkistus- ja virheraportteja ja tekevät näiden mukaisia korjaustoimenpiteitä. Laskujen tulostus ja lähetys tapahtuu yhtiön I tarjoamassa tulostuspalvelussa. Tätä tulostuspalvelua käyttävät myös yhtiö B tytäryhtiöineen sekä yhtiö O, vaikka näiden laskutus hoidetaan palvelukeskuksen ulkopuolelta.

Emoyhtiön eri toiminnoille on laskutuksen hallintaa varten käytössä asiakashallintajärjestelmä Kalle ja toisen yhtiön tiedonhallintaratkaisu, josta laskuttajat käyttävät osia Lauri ja Bertta. Molemmat ohjelmistot on kehitetty informaation ja viestinnän toimialalle ja ne ovat käytössä emoyhtiön muillakin osastoilla. Kalle ja Lauri ovat myös myynnin työkaluja. Myynnin täyttämistä tilaustiedoista muodostuu ajatun laskutusajon perusteella lasku tulostukseen, jos kaikki laskun muodostamista varten annetut tiedot ovat tilauksella oikein. Ajo tehdään Kallesta suoraan ja toisessa ratkaisussa Bertasta. Laskuttajien tarkistus- ja virheajoissa tulevat ilmi ne tilaukset, jotka on puutteellisesti täytetty. Saatujen virhelistojen perusteella laskuttajat ovat myynnin kanssa yhteydessä ja selvittävät, miksi lasku ei muodostu kyseisessä tapauksessa.

Yhtiön I ja J laskutus tapahtuu Vihtori-toiminnanohjausjärjestelmässä, jonka kautta ohjataan muutakin yhtiön toimintaa. Ohjelman tilauspuolelta lasku siirretään laskutuspuolelle laskuttajan käsiteltäväksi. Niin kutsutuissa automaattilaskuissa lasku muodostuu suoraan laskutus-osioon, muttei lähde asiakkaalle ennen kuin laskuttaja laskun lähettää.

Järjestelmistä laskutiedot siirretään tai ne siirtyvät livari-reskontraohjelmaan. Vihtori-laskutuksesta laskuttajat valitsevat siirrettävät laskut ja siirtävät tiedot reskontraan. Emoyhtiön laskutus siirtyy reskontraan tulostuksen jälkeen automaattisesti. Kaikissa tapauksissa siirto reskontraan tapahtuu siirtoa seuraavan yön aikana. Poikkeuksena kuitenkin Kalle-ohjelma, joka on yhteydessä kirjanpidon ohjelmistojen kanssa suoraan, eikä erillistä reskontraa Kallessa laskutetuille tuotteille ole.

Muiden palvelukeskuksessa laskutettavien yhtiöiden laskut laskutetaan web-pohjaisella Celsius-laskutusohjelmalla lasku kerrallaan. Samalla laskuohjelmalla laskutetaan myös niin kutsutut yleislaskut, lukuunottamatta yhtiötä I, jonka

yleislaskutus tehdään samasta toiminnanohjausjärjestelmä Vihtorista kuin muukin laskutus.

3.4 Laskutustiimin reskontranvalvonta, perintä ja korkolaskut

Jokaisella laskuttajalla on oma jaettu vastuualueensa laskutuksessa ja reskontranvalvonnassa. Myyntireskontran hoito tapahtuu livari-ohjelmassa ja Kallella sellaisissa saatavissa, jotka on myös laskutettu kyseisellä ohjelmalla.

Emoyhtiön tiimin jäsenet ajavat edellä mainituissa ohjelmissa niin kutsuttuja karhuajoja, jolloin yli 14 päivää erääntyneistä tuotteen a saatavista ja tuotteen b yrityssaatavista muodostuu maksumuistutus tulostuspalveluun samaan tapaan kuin laskutulostuksessa. Näitä karhuajoja tehdään säännöllisesti tuotteessa a kerran viikossa ja tuotteessa b kahdesti viikossa. Tuotteen b kuluttajasaatavat ajetaan 14 päivän erääntymisajan jälkeen reskontraohjelmasta perintäyhtiön X järjestelmään maksumuistutuspalveluun.

Jos asiakas ei reagoi maksumuistutukseen, lähetetään tuotteen b yrityssaatavasta vielä toinen maksumuistutus noin 14 päivän kuluttua ensimmäisen muistutuksen lähettämisestä. Tämä tehdään reskontraohjelmasta ajatun listauksen perusteella erääntyneistä saatavista. Toinen maksumuistutus muotoillaan erilliseen Word-pohjaan ja laskuttaja itse myös lähettää muistutuksen. Näitä niin sanottuja kakkoskarhuja reskontranhoitaja, jäsen III, arvioi tekevänsä 10 kappaletta viikon aikana ja näistä seitsemän koskee emoyhtiön saatavia. Jos asiakkaan maksuhistoria ja aiemmat luottotietomerkinnot antavat aiheutta, siirretään saatava jo ensimmäisen maksumuistutuksen jälkeen perintään perintäyhtiölle X. Tuotteen b kohdalla saatava siirretään perintäyhtiön perintäpalveluun joka tapauksessa, jos asiakas ei reagoi toiseenkaan maksumuistutukseen seuraavan 14 päivän kuluessa. Yrityssaatavat siirretään perintäyhtiön X järjestelmään X:n tarjoaman Internet-palvelun kautta yksitellen.

Tuotteen a saatavan ollessa yhä avoin 14 päivää ensimmäisen maksumuistutuksen jälkeen tuotteen jatkuvasta luonteesta seuraa, että toimitus

katkaistaan. Saatavasta lähtee niin kutsuttu katkaisulasku noin kahden viikon kuluttua toimituksen katkaisusta. Katkaisulasku tulostetaan jälleen tulostuspalvelussa laskuttajan reskontraohjelmassa suorittaman katkaisulaskuajon perusteella. Katkaisulaskuun on laskettu saatavan suuruus katkaisuhetken saakka. Summa kehoitetaan maksamaan heti, muutoin saatava siirretään perintäyhtiölle. Jos asiakas ei ota yhteyttä tämänkään kehotuksen jälkeen, siirretään tuotteen a saatava noin kuukauden kuluttua katkaisulaskun päiväyksestä perintäyhtiön Z perittäväksi.

Yhtiön A perintätoimet ovat lähes identtiset tuotteen a kanssa. Asiakkaat ovat kuitenkin lähes poikkeuksetta yritysasiakkaita, joten karhuajon ehto on jo 10 päivää erääntyneet saatavat. Maksumuistutukset tulostuvat tulospalvelussa. Yhtiöiden K ja M aikarajat ovat yhtenevät yhtiön A perintätoimien kanssa, mutta näiden yhtiöiden saatavista maksumuistutus muodostetaan reskontraohjelmassa ja laskuttaja lähettää muistutuksen itse. Yhtiö N laskuttaa saatavansa itse, mutta saatavan siirryttyä yhteiseen reskontraohjelmaan, jää sen valvonta laskuttajalle III. Reskontraohjelmasta ajettavan listan perusteella yli 10 päivää erääntyneistä yhtiön L saatavista lähetetään maksumuistutus tulostamalla se reskontraohjelmasta, kuten yhtiöiden K ja M kohdalla. Jos asiakas ei reagoi muistutukseen 14 päivän kuluessa, neuvottelee reskontranhoitaja yhtiön L myynnin kanssa perinnän etenemisestä. Usein myynti on yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse tai sähköpostitse ja maksusta sovitaan. On harvinaista, että yhtiön L saatavasta olisi lähetetty toinen maksukehotus tai saatava olisi siirretty perintäyhtiölle X.

Yhtiön N laskutus on konsernin sisäistä, joten tästä ei seuraa myöskään perintätoimia. Yhtiöiden P ja Q erääntyneistä saatavista ajetaan lista reskontraohjelmassa ja tämän perusteella yli 14 päivää erääntyneistä saatavista lähetetään maksukehotus. Jos saatava on edelleen avoin viikon kuluttua maksukehotuksen päiväyksestä, on reskontranhoitaja, jäsen II, yhteydessä yhtiön P tai Q johtoon ja yleensä saatava siirtyy puheliperintään takaisin yhtiöön. Harvinaisissa tapauksissa yhtiöistä pyydetään reskontranhoitajaa lähettämään toinen maksukehotus tai siirtämään saatava perintäyhtiölle X.

Yhtiön I laskutustiimin jäsenten VII ja VIII laskutustyöhön kuuluu paljon aiemmin mainittua automaattilaskutusta. Näihin ja muihinkin liiketoiminnan I.2 saataviin liittyvät usein laskun pieni summa ja satunnainen asiakkuussuhde. Tällaiset saatavat siirretään reskontraohjelman ajossa perintäyhtiölle X maksumuistutuspalveluun, kun erääntymisestä on kulunut vähintään kahdeksan päivää. Vastaavan pituisen erääntymisajan jälkeen yhtiön omia maksumuistutuksia jäsenet VII ja VIII lähettävät säännöllisesti tilaaville asiakkaille. Asiakkaat ovat enimmäkseen yrityksiä. Muistutuksessa annetaan seitsemän päivän maksuaika, minkä jälkeen saatava siirretään perintäyhtiölle X perintään Internet-palvelun kautta, kuten emoyhtiön tuote b.

Tiimin jäsen V lähettää saatavista yhtiön oman maksukehotuksen, kun eräpäivästä on kulunut yli kahdeksan päivää. Jos asiakas ei vastaa kirjeeseen millään lailla viikon kuluessa, on jäsen V yhteydessä yhtiön myynnin ja asiakaspalvelun kanssa neuvotellakseen kuinka toimia. Säännöllisissä, euromääräisesti suurissa asiakkuuksissa myyntiorganisaatio neuvottelee usein asiakkaan kanssa ja sopii herkästi maksusuunnitelmista. Reskontranhoitajan tehtäväksi jää maksusuunnitelman toteutumisen seuraaminen. Toista maksumuistutusta lähetetään harvoin. Saatava siirretään perintään yhtiölle X, kun asiakkaaseen ei saada yhteyttä, maksusta ei saada sovittua tai maksusuunnitelma ei pidä.

Yhtiön I viennin ja yhtiön J saatavista ei ole herkästi lähetetty maksumuistutuksia, vaan reskontranhoitaja, jäsen VI on ollut yhteydessä myyntiorganisaatioon, joka puhelinperinnän keinoin on sovitellut asiakkaan kanssa maksusuunnitelmasta. Perintä on ollut hyvin tapauskohtaista. Jäsen VI kertoi minulle kuitenkin ryhtyneensä vuoden 2013 aikana lähettämään maksumuistutuksia kauan erääntyneistä saatavista. Jäsen VI kuvailee asiakkaiden suhtautumisen näihin perintätoimiin olleen luultua suvaitsevaisempi ja asiakkaat ovat kirjeiden perusteella olleet asiallisesti yhteydessä häneen erääntyneitä saatavaa koskien.

Yhtiön I laskutustiimin jäsenet arvioivat tekevänsä perintään liittyviä työtehtäviä keskimäärin kerran viikossa. Tehtäviin kuuluvat reskontraohjelmasta ajettavien

erääntyneiden saatavien listojen tutkiminen, niiden perusteella lähetettävät maksumuistutukset sekä korkolaskujen lähettäminen. Korkolaskun voi reskontraohjelmassa muodostaa, kun saatava on kokonaan maksettu.

Kaikkien palvelukeskuksessa laskutettavien saatavien kohdalla maksusuunnitelmien tekemiseen suhtaudutaan useimmiten hyväksyvästi. Edellytyksenä usein on, että saatavasta saadaan osasuoritus heti osoituksena asiakkaan maksuhalukkuudesta. Maksusuunnitelmasta voidaan mainita esimerkkinä 1 yhtiön I 24.4.2012 syntynyt yrityssaatava jäsen V:n reskontrassa. Asia eteni seuraavasti:

- 12.6.2012 Laskun eräpäivä, saatavan pääoma 92 800 euroa.
- 20.6.2012 Lähetetty maksumuistutus, lisätty perintäkulut 10 euroa.
- 27.6.2012 Muistutuksen eräpäivä, asiakas maksaa osasuorituksen 32 800,46 euroa.
- 29.6.2012 Reskontranhoitaja on yhteydessä myyntiin, joka puolestaan on yhteydessä asiakkaaseen.
- 3.7.2012 Asiakkaalta saadaan ehdotus maksusuunnitelmasta. Sovitaan, että loppusaatava 60 000 euroa maksetaan 10 000 euron erissä viikon välein. Maksusuunnitelman toteutuessa yhtiö I luopuu perintäkuluvaateistaan ja 13 %:n viivästyskorkoa sovitellaan lain mukaiseksi.
- 11.7.2012 Asiakas maksaa 10 000 euroa.
- 18.7.2012 Asiakas maksaa 10 000 euroa.
- 24.7.2012 Asiakas maksaa 10 000 euroa.
- 1.8.2012 Sovittua suoritusta ei ole saatu. Reskontranhoitaja päättää odottaa kuitenkin vielä suoritusta ennen jatkotoimia.
- 7.8.2012 Asiakas maksaa loput 30 000 euroa.
- 8.8.2012 Reskontranhoitaja lähettää saatavasta korkolaskun 791,82 euroa.
- 20.8.2012 Asiakas maksaa korkolaskun.

Edellä kuvailtu tapaus eteni kaikkien osapuolten eduksi ja asiakassuhde on jatkunut sopimuksien mukaisesti. Kaikki tapaukset eivät pääty samalla tavalla ja jokaisessa perintätapauksessa käytetään tapauskohtaista arviointia. Jäsen VII:n valvomissa tapauksissa eräällä pitkäaikaisella asiakkaalla on ollut maksuvaikeuksia vuodesta 2011 lähtien. Useista saatavista on tehty maksusuunnitelmia, mutta nämä ovat toistuvasti purkautuneet ja saataviin on

saatu vain joitain osasuorituksia. Asiakassuhde on ollut kuitenkin tärkeä molemmille osapuolille ja asiakkaan tilaukset vuodelle 2013 on luvattu toimittaa, kunhan aiempiin saataviin saadaan vähintään 50 %:n suoritus. Tästä on keväällä 2013 aloitettu jälleen uusi maksuohjelma. Toisen saman reskontran asiakkaan kaikki laskut vuoden lopulta 2012 alkaen on siirretty perintään perintäyhtiölle X. Tämä on tehnyt asiakkaan kanssa maksusuunnitelman näistä saatavista ja maksusuunnitelma on pitänyt toistaiseksi. Myöhemmin keväällä asiakkaan tehdessä uutta tilausta on sovittu ennakkomaksumenettelystä. Näin asiakassuhde on jatkunut nyt osapuolia tyydyttävällä tavalla.

Vilpittömyyden ja oikeellisuuden arviointi velallisen esittämiin väitteisiin maksukyvyystään ja –halustaan, tekee perintätyöstä haasteellista. Reskontranhoitajat, erityisesti yhtiössä I, neuvottelevat usein yhtiön myyntiorganisaation kanssa asiakkaan esittämistä väitteistä. Asiakas on voinut olla sähköpostitse tai puhelimitse yhteydessä joko laskutukseen tai myyntiin ja tahot tekevät yhteistyötä arvioidakseen asiakkaan todellista maksukykyä ja –halua. Talousjohtaja ottaa tarvittaessa kantaa perinnän etenemiseen, esimerkiksi seuraavassa, erikoisessa tapauksessa:

Tuotteen b toiminimellä tilanneen yritysasiakkaan tyttärekseksi esittäytyvä henkilö sen sijaan kertoo, ettei äiti voi yrityksensä laskuja nyt maksaa, sillä on sairastunut vakavasti. Reskontranhoitaja esittää pahoittelunsa ja jättää saatavan käsittelyn toistaiseksi sillensä. Jos saatava uhkaa unohtua, eikä asiakas ole enää millään muotoa yhteydessä, ottaa talousjohtaja kantaa saatavan siirtämisestä perintään perintäyhtiölle.

Toisinaan päädytään myös oikeudelliseen perintään. Tästä esimerkkinä 2 käynnissä oleva tapaus 30.11.2012 syntyneestä saatavasta jäsen V:n reskontrassa. Asia on edennyt seuraavasti:

- 17.12.2012 Laskun eräpäivä, saatavan pääoma 1 193,10 euroa.
- 8.1.2013 Lähetetty maksumuistutus, lisätty perintäkulut 10 euroa.
- 15.1.2013 Asiakas on ollut yhteydessä myyntiorganisaatioon, antanut myyjän mukaan lukuisia epämääräisiä selityksiä maksuviivästykselleen ja luvannut maksaa eräänntyneen saatavan pian.
- 25.1.2013 Luvattua maksua ei ole saatu, joten päädytään siirtämään saatava

- perintäyhtiön X perittäväksi.
- 29.1.2013 X lähettää asiakkalle maksuvaatimuksen.
- 11.2.2013 X lähettää asiakkalle maksuvaatimuksen, tratan.
- 21.2.2013 Tratan julkaisemisesta käydään keskustelua.
- 25.2.2013 Tratta lähetetään julkaistavaksi.
- 7.3.2013 X aloittaa haastemenettelyn.
- 3.4.2013 X lähettää suppean haastehakemuksen käräjäoikeuteen. Tapaus jää odottamaan oikeuden päätöstä.

Emoyhtiön tuotteen a asiakaskuntaan kuuluu paljon kuluttaja-asiakkaita ja saatavien summat ovat verrattain pieniä. Saatavien erääntyessä voidaan olettaa tämän johtuvan pitkälti henkilön todellisista maksuvaikeuksista. Maksusuunnitelmat ja eräpäivien siirrot ovat tavallisia. Merkiksi maksuhalukkuudesta tahdotaan näissäkin maksusuunnitelmissa välitön osasuoritus. Jäsen I:n seurattavana oli huhtikuussa 2013 lukuisia tapauksia, joissa asiakas oli luvannut maksaa saatavan tai osan siitä sovittuna päivänä eräpäivän jälkeen. Jäsen I:n rooli on seurata maksun saapumista ja sen perusteella estää tai edistää automaattisesti lähtevän karhukirjeen lähteminen tai jatkuvan toimituksen katkaisu. Esimerkkinä 3 tällaisesta tapauksesta voidaan mainita eräs 21.1.2013 lähtenyt lasku kuluttajalle. Asia eteni näin:

- 21.2.2013 Laskun eräpäivä.
- 12.3.2013 Saatavasta on lähtenyt maksumuistutus karhuajossa, lisätty perintäkulut 5 euroa.
- 19.3.2013 Maksumuistutuksen eräpäivä.
- 26.3.2013 Tuotteen toimitus katkaistiin.
- Asiakas viimein reagoi huhtikuun alussa ottamalla yhteyttä emoyhtiön asiakaspalveluun, josta puhelu yhdistettiin jäsen I:lle. Asiakas esitti väitteen, ettei ollut koskaan saanut alkuperäistä laskua ja maksumuistutuskin on kadonnut. Tuotteen toimitus oli jo katkaistu, esitettyjen väitteiden todenmukaisuutta ei voitu todentaa, eikä asiakas esittänyt halukkuutta maksaa saatavaa välittömästi, vaikka myönsikin sen olemassaolon. Puhelinkeskustelussa päädyttiin ratkaisuun, että asiakas maksaa saatavan pääoman katkaisulaskulla, kun sen saa. Maksun jälkeen tuotteen toimitus jatkuu normaalisti.
- 16.4.2013 Katkaisulasku lähtee katkaisulaskuajossa.

→ Jos asiakas ei maksakaan katkaisulaskua, siirretään saatava perintäyhtiön Z perintään toukokuun puolivälissä.

Saatavien paljous ja laskutuksen sekä reskontranhoidon automaatio antavat emoyhtiön laskutustiimin työhön oman leimansa. Tuotteiden a ja b kohdalla tämä tarkoittaa eräänlaista kasvottomuutta ja asiakkaaseen päin joskus välinpitämättömyyden tuntua. Tämä tulee toisinaan ilmi laskuttajien asiakkaiden kanssa käymissä puheluissa. Tuotteen a kuluttaja-asiakas on esimerkiksi kertonut olleensa jo vuosikymmeniä asiakas ja aina ennen maksanut ajallaan. Hän on pahoittanut mielensä tiukan asiallisesta maksumuistutuksesta, koska on olettanut pitkäaikaisen asiakkuuden tuovan henkilökohtaisempaa palvelua.

Emoyhtiön käyttämästä tulostuspalvelusta aiheutuu myös, sen välittämien kirjeiden mallipohjista huolimatta, että reskontranhoitajilla ei ole heti käsitystä siitä, miltä lähetetty kirje on soittavan asiakkaan kohdalla näyttänyt. Osaan laskuista on saatettu tulostaa lisäksi markkinoinnin materiaalia ja tulostukseen menee massan mukana toisinaan myös aiheettomia kirjeitä tai tulostuksesta lähtee kirjeitä, joiden asettelu ei olekaan aivan onnistunut ja jokin osa kirjeen sisällöstä jää siksi sen saajalle epäselväksi.

4 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

TOIMEKSIANTAJAN

MYYNTISAATAVISTA

Toimeksiantajan taloushallinnon palvelukeskuksessa vapaaehtoinen perintä hoidetaan osittain itse ja osittain perintäyhtiön X maksumuistutuspalvelun kautta. Maksumuistutuspalvelua käytetään erityisesti euromääräisesti pienten ja satunnaisesti tilaavien asiakkaiden kohdalla. Myös kuluttaja-asiakkaille lähetetään maksumuistutuksia perintäyhtiön palvelun kautta. Perinnän jatkuessa kaikki saatavat pääsääntöisesti siirretään perintäyhtiölle, viimeistään siinä vaiheessa, kun siirrytään oikeudelliseen perintään. Tätä perinnän vaiheiden ja sen toteuttajan suhdetta on kuvattu taulukossa 8.

Vapaaehtoista perintää toteutetaan maksumuistutuksin, puhelinperintänä ja sähköpostikirjeenvaihdolla. Puhelimitse ja sähköpostitse perintää tekevät reskontranhoitajat, mutta myös myyjät ja asiakaspalveluhenkilöstö. Reskontranhoitajat eivät niinkään aktiivisesti tee puhelinperintää, mutta asiakkaan ollessa laskun perusteella heihin suoraan yhteydessä tai jos puhelu heille talon sisällä yhdistetään, pyrkivät reskontranhoitajatkin edistämään saatavan kotiuttamista. Aloitteellinen puhelinperintä on annettu myyntiorganisaatiolle. Näin yhteyshenkilö myyjäyhtiössä pysyy asiakkaalle samana ja käytävä perintäkeskustelukin todennäköisesti pysyy asiallisena ja hengeltään rakentavana. Reskontranhoitajien haastattelujen perusteella myyjien suorittama puhelinperintä tuottaa yleensä tulosta ja asian siirtämiseltä perintäyhtiölle vältytään.

Taulukko 8. Perinnän eteneminen taloushallinnon palvelukeskuksessa.

	Oma perintä		Perintäyhtiö	
	Kuluttaja-saatava	Yrityssaataava	Kuluttaja-saatava	Yrityssaataava
Maksu- muistutus	Emoyhtiö tuote a, yhtiöt J,K,L,M,N,P,Q ja yhtiö I liiketoiminta I.1	Emoyhtiö tuote b, yhtiö A, yhtiöt J,K,L,M,N,P,Q ja yhtiö I liiketoiminta I.1	Emoyhtiö tuote b, yhtiö A, Yhtiö I liiketoiminta I.2	Yhtiö I liiketoiminta I.2
Vapaa- ehtoinen perintä	Emoyhtiö tuote a, yhtiöt J,K,L,M,N,P,Q ja yhtiö I liiketoiminta I.1	Emoyhtiö tuote b, yhtiö A, yhtiöt J,K,L,M,N,P,Q ja yhtiö I liiketoiminta I.1	Emoyhtiö tuote b, yhtiö A, Yhtiö I liiketoiminta I.2 Emoyhtiö tuote a, yhtiöt J,K,L,M,N,P,Q ja yhtiö I liiketoiminta I.1	Yhtiö I liiketoiminta I.2 Emoyhtiö tuote b, yhtiö A, yhtiöt J,K,L,M,N,P,Q ja yhtiö I liiketoiminta I.1
Oikeu- dellinen perintä			Emoyhtiö, yhtiöt A,I, J,K,L,M,N,P,Q	Emoyhtiö, yhtiöt A,I, J,K,L,M,N,P,Q
Jälkiperintä			Harvoin	Harvoin

Oikeudelliseen perintään edenneitä tapauksia ei opinnäytetyön aineistosta käynyt juuri ilmi. Nämä tapaukset hoidetaankin perintäyhtiöissä, eikä niitä määrällisesti ole ilmeisesti kovinkaan paljon. Talousjohtajan mukaan kovin pienten saatavien kohdalla oikeudelliseen perintään ryhdytään ainoastaan, jos perintäyhtiössä tarjotaan yhteishaastehakemusta. Tämä tarkoittaa, että samalla velalliselle on perintäyhtiön perinnässä myös muiden velkojien saamia, jotka yhdistetään samaan haastehakemukseen oikeudenkäyntikulujen säästämiseksi. Jälkiperintää ei opinnäytetyön aineistossa tarkasteltu.

Kuluttajasaatavia koskeva lainsäädäntö ja hyvä perintätapa toteutuvat hyvin käytännön perintätyössä. Kuluttajasaatavien perinnässä sovellettavat aikarajat on huomioitu. Kuluttajilla on aina vähintään 14 päivää maksuaikaa, eikä maksumuistutuksia lähetetä ennen 14 päivän kulumista eräpäivästä. Kuluttajasaatavien kanssa paljon työskentelevät reskontranhoitajat tuntuivat olevan myös hyvin perillä kuluttajasaatavia koskevasta lainsäädännöstä.

Sopimalla asiakkaiden kanssa maksusuunnitelmista vältetään pitkän perintäprosessin aiheuttamilta perintäkuluilta, saatava saadaan kotiutettua ja asiakassuhde jatkuu normaalisti. Tämä tietenkin edellyttää, että asiakas pitäytyy maksusuunnitelmassa. Opinnäytetyöhön kerätyn aineiston perusteella konsernin asennoituminen maksusuunnitelmiin on myötämielinen. Maksusuunnitelmia tehdään kaikenlaisissa saatavissa konsernin eri yhtiöissä. Asiakasta saatetaan houkutella maksusuunnitelman tekoon luopumalla perintäkuvaateista ja sovittelemalla viivästyskoron määrää. Kuluttajasaatavissa viivästyskorkoa vaaditaan vasta, kun asia on siirretty perintäyhtiön perintäpalveluun.

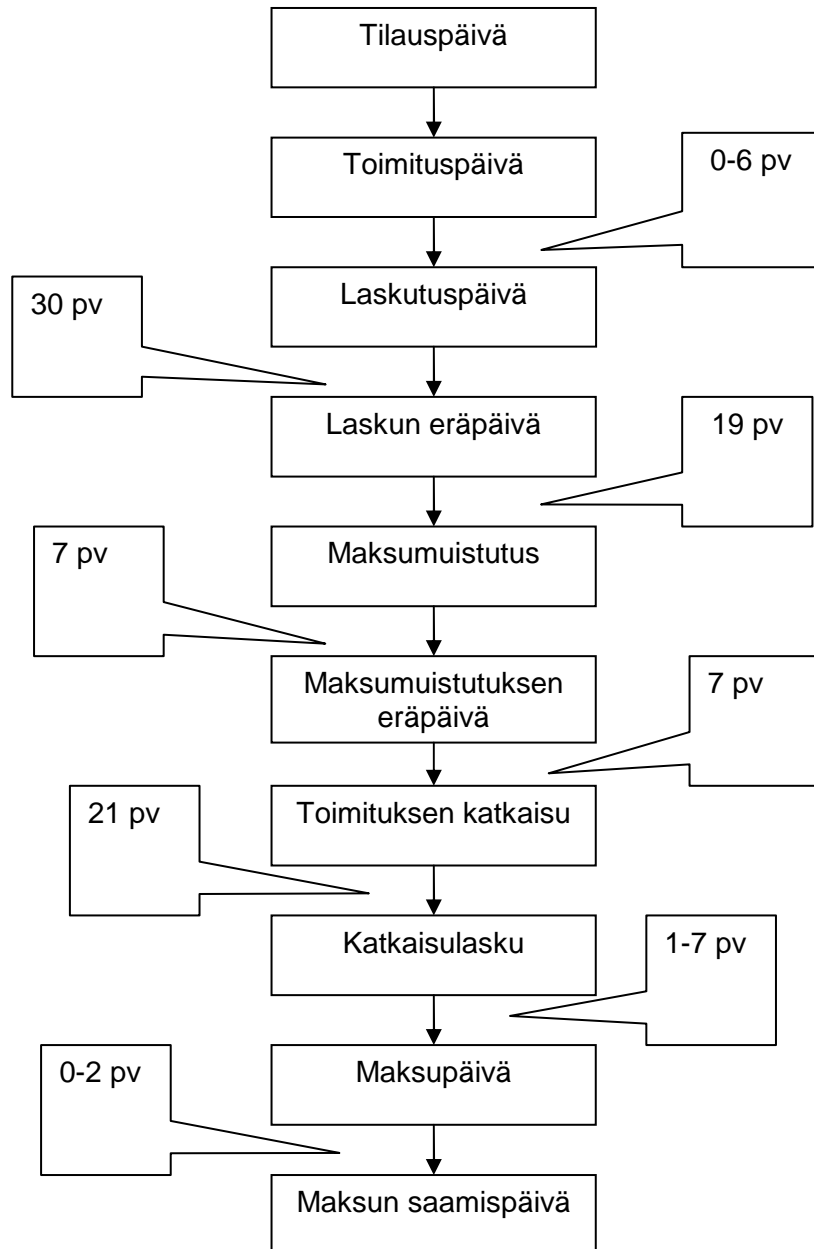
Perintäkulujen kertymistä voidaan tarkastella suppeasti esimerkin kautta. Taulukossa 9 on esitetty 30.11.2012 laskutetun saatavan perintää. Perintäyhtiön veloituserusteita ei tiedetä, eikä perintäyhtiön esittämä saatavaerittely tarkasteluhetkellä ollut kovin tarkka. Huhtikuun 19. päivänä saatava oli kasvanut kuitenkin 1717,37 euron suuriseksi. Summasta 462 euroa oli perintäkuluja ja 52,27 euroa viivästyskorkoa edellä mainittuun päivään asti.

Taulukko 9. Esimerkin 2 perinnän seuraamuksia.

Tapahtuma	Seuraamus	Maksukertymä velalliselle	Seuraamus velkojalle
Alkuperäinen lasku eräpäivänä		1193,10 €	
1.maksumuistutus	10 €	1203,10 €	materiaali- ja postituskulut, työaika
1.maksuvaatimus perintätoimistolta	x €		puhelukuluja, työaika
2.maksuvaatimus perintätoimistolta	x €		puhelukuluja, työaika
Tratta julkaistaan	maksuhäiriömerkintä		puhelukuluja, työaika
Haaste käräjäoikeuteen	z €	1717,37 €	oikeudenkäyntikuluja
Lisäksi			Perintäyhtiön perinnän palkkiot, kassanhoidon ongelmat, saamisen arvon vanhentuminen

Todellisia maksuviivepäiviä ei opinnäytetyöaineistoon saatu. Tilastoja näistä ei pidetä. Kasaanmaksuketjua voidaan kuitenkin seurata oletusten ja esimerkkien kautta. Kuviossa 7 tarkastellaan esimerkin 3 kasaanmaksun viivettä. Tilaus- ja toimituspäivän väliä ei tässä tunneta. Esimerkki koskee emoyhtiön jatkuvan toimituksen tuotetta, tuotetta a. Jos kyseessä on uusi tilaus, toimituksen aloitus on saatettu sopia tulevaisuuteen. Toimituksen jatkuessa, kun uusi toimituskausi laskutetaan, varsinaista tilauspäivää ei ole. Tilaus- ja toimituspäivän voidaan katsoa tällöin olevan sama päivä. Toimituspäivän ja laskutuspäivän välinen ero on tuotteen laskutustiheydestä johtuen 0-6 päivää. Tuotteen a laskuilla annetaan maksuaikaa 30 päivää ja esimerkkitapauksessa laskun eräpäivästä ehti kulua 19 päivää, ennen kuin siitä tulostui maksumuistutus tulostuspalveluun. Maksumuistutuksessa oli annettu seitsemän päivän maksuaika ja tuotteen a toimitus katkaistiin 14 päivää maksukehotuksen päiväyksestä. Katkaisulasku muodostuu vasta pidemmän ajan päästä. Tässä tapauksessa se tulostuu katkaisulaskuajossa vasta 21 päivän kuluttua toimituksen katkaisusta. Koska asiakas on toivonut toimituksen jatkumista ja on sovittu hänen maksavan saatavan katkaisulaskulla, oletetaan tässä asiakkaan

maksavan katkaisulaskun pian sen saatuaan. Katkaisulaskun lähettämisestä seuraavan viiveen vuoksi oletetaan asiakkaan maksavan laskun 1-7 päivän kuluttua sen päiväyksestä. Lisäksi pankkiviiveestä johtuen maksu näkyy saajan tilillä yleensä 0-2 päivän kuluttua maksun suorittamisesta. Kassaanmaksuketjun pituus on siis 85-99 päivää, josta varsinaista maksuviivettä on 55-63 päivää.



Kuvio 7. Esimerkin 3 kassaanmaksuketju.

Taulukkoon 10 on koottu vielä opinnäytetyöaineiston numeerista tietoa. Tällaista tietoa saatiin poimittua lähinnä emoyhtiöstä ja yhtiöstä I. Myyntisaatavien kiertonopeudet ja kiertoajat on laskettu tilinpäätöstiedoista. Laskujen ja huomautuslaskujen määrät on emoyhtiön osalta saatu yhdistelemällä laskuttajien ylläpitämiä tilastoja ja tulostuspalvelun arkistoja. Vuosien 2010 ja 2011 määrissä on virheenmahdollisuutta, sillä ne perustuvat tulkitsemaani tulostuspalvelun materiaaliin. Siksi luvut on myös pyöristetty taulukossa kymmenien tarkkuuteen. Emoyhtiön luvut sisältävät tuotteet a ja b. Vuoden 2012 tiedoista jäivät puuttumaan tuotteen b kohdalla kesäkuun määrät. Yhtiön I laskutustiedot on saatu toiminnanohjausjärjestelmästä ja huomautuslaskujen määrät laskuttajien arkistoista. Vuoden 2010 lukua ei enää saatu ja vuoden 2011 huomautuslaskujen määrä on arvio, sillä huomautuslaskujen arkistointiaika on vaihdellut työntekijäkohtaisesti.

Keskimäärät erääntyneistä saatavista perustuvat niin kutsuttuihin saldolistoihin. Nämä ovat reskontralistoja erääntyneistä saatavista. Saldolistoja ajetaan reskontraohjelmasta emoyhtiön tuotteen b ja yhtiön I saatavista vaihtelevasti 1-2 kertaa kuukaudessa. Listat toimitetaan talousjohtajalle. Listojen ajohetket eivät ole emoyhtiössä ja yhtiössä I yhtenevät. Saatavat on listoissa jaoteltu vanhenemisen mukaan seuraavasti:

- alle 14 päivää
- yli 14 päivää
- yli 30 päivää
- yli 60 päivää
- yli 90 päivää.

Prosenttiosuudet ovat vertailulukuja koko saatavakantaan listauksen ottohetkellä. Taulukossa 10 esitetyt luvut ovat vuosien 2010 ja 2011 kohdalla kertahavainnoita sen perusteella, mitä tietoa arkistosta saatiin. 2012-2013 tiedot ovat keskiarvoja useammista havainnoista.

Taulukko 10. Koottu numeerinen aineisto.

	Konserni			Emoyhtiö				Yhtiö I			
Myönnetty maksuaika				30 pv, 14 pv (21 pv)				14 pv, 30 pv (21 pv, 60 pv)			
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Myyntisaatavien kiertoaika	30,10	32,12	28,66	23,93	23,30	22,42		24,47	29,23	29,79	
Myyntisaatavien kiertonopeus	12,13	11,36	12,73	15,25	15,66	16,28		14,92	12,49	12,25	
Laskujen määrä					322880	322830	323910		8900	13450	12700
Huomautuslaskujen määrä					31290	15200	19540			n.200	200
Keskimäärä erääntyneistä saatavista					11,8 %	48,1 %	20,8 %				9,5 %
Keskimääräiset myyntisaatavat (t€)	608,7	584,4	555,1	214,0	213,5	204,8		291,7	254,1	248,5	
Keskimääräisiin myyntisaataviin sitoutuva pääoma (t€)	18322	18771	15910	5121	4975	4591		7137	7428	7403	

Lehtosen ym. esimerkkiä käyttäen on taulukkoon vielä laskettu keskimääräiset myyntisaatavat ja näihin sitoutuva käyttöpääoma. Vuoden 2012 luvut eivät olleet vielä käytössä eikä opinnäytetyöaineisto sisältänyt tietoa pääoman tuottovaatimuksista eri vuosina eikä lainarahan hintaa. Sitä, kuinka toimeksiantajakonsernin eri yhtiöissä myyntisaatavat on tosiasiallisesti rahoitettu ei ole tässä tiedossa.

Taulukon 10 tiedoista ei voida tehdä johtopäätöksiä myyntisaatavien tilasta. Sen arvoksi jää osoittaa, että tällaisia tietoja on saatavilla toimeksiantajakonsernissa. Tarkemman historiatiedon kerääminen ja analysointi vaatii enemmän työtä ja tulevaisuuden tiedon tarkentaminen vaatii tiedon tuottamiseen liittyvien toimintojen yhtenäistämistä ja ohjeistusta.

5 YHTEENVETO

Vaikka yleinen taloustilanne on ollut taantumassa keväällä 2013 ja maksuhäiriöt ovat yleistyneet, ei toimeksiantajakonsernissa ole jouduttu erityisiin toimiin myyntisaatavien turvaamiseksi. Talousjohtajan haastattelun perusteella vaikuttaisi siltä, että emoyhtiön asiakaskunta on keskimääräistä vähemmän altis maksuhäiriökäyttäytymiselle. Myös muut taloushallinnon palvelukeskuksessa laskutettavat saatavat saadaan hyvin kotiutettua.

Myyntisaatavien kiertoaajat vuosina 2009-2011 ja huomautusta vaativien saatavien määrät 2010-2012 eivät prosentuaalisesti ole muuttuneet merkittävästi. Syvempi analyysi vaatisi pohdintaa konsernissa tehtyjen rakennemuutosten vaikutuksesta lukuihin.

Laskujen ja huomautuslaskujen määriä on seurattu emoyhtiössä aiempaa tarkemmin vuodesta 2012 lähtien. Myös eräänntyneiden saatavien saldolistoja seurataan tarkemmin. Perintätoimia on konsernissa aiemmin tehostettu osoittamalla eräänntyneitä saatavia useammin perintäyhtiön maksumuistutuspalveluun. Perintälain muutoksista huolimatta konsernin talousjohtaja ei näe, ainakaan välittömästi, että perintätoimistojen palvelujen käyttöä oltaisiin rajoittamassa. Maksuviivästysdirektiivin sallimaa 40 euron lisäveloitusta yritysasiakkaille ei myöskään heti oteta käyttöön.

Perintätyö ei ole taloushallinnon palvelukeskuksessa yhtenevää. Käytänteitä on monenlaisia ja tapauskohtaista harkintaakin käytetään paljon. Tällä tavoin erityyppiset saatavat ja asiakkuudet voidaan ottaa huomioon. Saatavien ja asiakkuuksien kirjon huomioiden, mielestäni yksi kehitystavoite olisi varmistua palaverissa ja henkilöstön koulutuksissa siitä, että perintätyötä tekevillä reskontranhoitajilla ja myyntiorganisaation jäsenillä on riittävät tiedot uudistuneesta perintälainsäädännöstä ja mahdollisista konsernin ja yhtiön linjauksista perinnän suhteen.

Olen itse oppinut paljon työnantajakonsernini rakenteesta ja toiminnasta. Tämän näen itselleni hyödyksi työtehtävissäni tulevaisuudessa. Opinnäytetyön aihe ei suoraan liity assistant controllerin työtehtäviin, mutta sen tekeminen on tuonut erilaisen näkökulman toimeksiantajan sisäisiin sidosryhmiin ja toimintoihin kuin pelkästään työtehtäviä tekemällä.

Opinnäytetyön aineiston rajauksen teko on ollut haastavaa kerätyn aineiston yllättävän laajuuden vuoksi. Näin ollen joitain sellaisia aihealueita, jotka oleellisesti liittyvät opinnäytetyön aiheeseen, ei ole työssä esitelty. Tällaisia ovat muun muassa perintäyhtiöille annettujen perintätoimeksiantojen tarkastelu, toimeksiantajan sisäinen laskenta myyntisaatavien hallintaan, maksuehtojen vaikutus myyntisaataviin ja maksuviiveistä aiheutuvan lisämyynnin tarpeen laskeminen ajallisen häviön korvaamiseksi sekä oikeudellinen perintä laajemmin. Opinnäytetyön tekeminen on kuitenkin tuonut minulle paremman ymmärryksen myyntisaatavien hallinnan laajasta kokonaisuudesta.

Kokonaisuuden kuvaaminen laskutustiimistä on arvioni mukaan opinnäytetyön suurin anti toimeksiantajalle. Tämän uskon olevan hyödyksi tiimin ja taloushallinnon palvelukeskuksen kehittämiseksi tulevaisuudessa. Lisäksi, jos opinnäytetyön tausta-aineistossa on johdon mielestä kiinnostavia havaintoja, on kerätty tausta-aineisto luonnollisesti toimeksiantajan käytettävissä jatkotutkimusta varten.

LÄHTEET

40 euroa päivästä. Yrittäjille kallis lasku myöhästymisestä. Taloussanomat 14.3.2013. Viitattu 20.3.2013. <http://www.taloussanomat.fi/yritykset/2013/03/14/40-euroa-paivasta-yrittajille-kallis-lasku-myohastymisesta/20133922/12>

Aarnio, S. & Vahvelainen, J. 1994. Hyvä perintätapa. Porvoo: WSOY.

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 5.5.2013. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Asiakastieto 2013a. Ajankohtaista. Lehdistötiedote. Joka neljäs yritys aikoo jatkossa sakottaa asiakkaitaan pienestäkin maksuviiveestä. Viitattu 29.3.2013. <http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista/index.jsp?T=nu&A=578>.

Asiakastieto. 2013b. Tilastot. Viitattu 20.3.2013. <http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/tilastot/>.

Asikainen, Pasi. 2003. Asiakastiedon uutiskirje 13.11.2003. Viitattu 20.4.2013. <http://www.asiakastieto.fi/uutiskirje/tratta.htm>

Bhose, C.2012. Uusi laki ajaa perintä-toimistot ahtaalle. Kauppalehti 13.12.2012. Viitattu 19.3.2013. <http://www.kauppalehti.fi>uutiset>arkisto>Uusi laki ajaa perintä-toimistot ahtaalle>.

Hannula, A. & Kari, M. 2004. Yrityksen käytännön lakiasiat. Helsinki: WSOY.

Kartio, M. 2004. Konkurssihakemuksen tekeminen. Oikeuden väärinkäyttöä tai hyvän tavan vastaista perintää? Oikeustieto 5/2004, 4-7.

Karttunen, K. 2012. Perintätoimistot: Lakimuutos voi viedä lähes miljoona maksuhäiriöistä oikeuteen. Talouselämä 18.6.2012. Viitattu 19.3.2013. <http://www.talouselama.fi/uutiset/perintatoimistot+lakimuutos+voi+vieda+lahes+miljoona+maksuhairioista+oikeuteen/a2133842>

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyys. Yritys velkojana ja velallisena. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.

Kuluttajansuojalaki. 20.1.1978/38.

Kuluttajavirasto 2005. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Viitattu 1.2.2013. <http://www.kuluttajavirasto>yritykselle>perintä>Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä.pdf>

Kuluttajavirasto 2007. Kuluttajaperinnän valvonnassa esiin nousseita asioita. Viitattu 1.2.2013. <http://www.kuluttajavirasto>yritykselle>perintä>Kuluttajaperinnän valvonnassa esiin nousseita asioita.pdf>

Kuluttajavirasto. 2008. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 3/2008 Teemana rahoituspalvelut, 15. Saatavana myös: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/110308/>

Kuluttajavirasto. 2013. Esimerkkejä perintäkulujen kertymisestä. Viitattu 20.4.2013. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajalle/raha-asiat/maksuviivastykset/esimerkkeja/>

Laki saatavien perinnästä. 22.4.1999/513.

Laki velan vanhentumisesta. 15.8.2003/728.

Lehtonen, Y; Mökkönen, K; Töyrylä, H; Seulu, M. 2012. Perintä ja luotonhallinta. Helsinki: Sanoma Pro Oyj. Viitattu 1.2.2013. <http://onlinepalvelu.sanomapro.fi>Talousfokus>Teokset>Perintä ja luotonhallinta>.

Leppiniemi, J & Leppiniemi, R. 2012. Tilinpäätöksen tulkinta. Helsinki. Sanoma Pro Oy. Viitattu 30.3.2013. <http://onlinepalvelu.sanomapro.fi>Talousfokus>Teokset>Tilinpäätöksen tulkinta>.

Leppiniemi, J., Puttonen, V. 2002. Yrityksen rahoitus. Helsinki. WSOY.

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki. Talentum.

Maksupalvelulaki 30.4.2010/290.

Oikeuslaitos. 2011a. Ulosottomaksut. Viitattu 15.4.2013. <http://www.oikeus.fi/6553.htm>

Oikeuslaitos. 2011b. Velkojana ulosotossa. Viitattu 16.4.2013. <http://www.oikeus.fi/4350.htm>

Oikeuslaitos. 2013a. Maksut. Viitattu 30.3.2013. <http://www.oikeus.fi/12747.htm>

Oikeuslaitos. 2013b. Käräjäoikeuksien maksut. Viitattu 15.4.2013. <http://www.oikeus.fi/5835.htm>

Oikeuslaitos. 2013c. Oikeudenkäyntikulut. Viitattu 15.4.2013. <http://www.oikeus.fi/12174.htm>

Oikeusministeriön asetus vastapuolen maksettavaksi tuomittavista oikeudenkäyntikuluista oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 c §:ssä tarkoitetuissa asioissa 14.12.2001/1311.

Perintäkuluja alennetaan erityisesti pienissä kuluttajien veloissa. Oikeusministeriö 2013. Viitattu 16.3.2013. <http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Uutiset/1347273979535>

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Silen, M. 2007. Tratta. Helsingin seudun kauppakamari 3.5.2007. Viitattu 5.4.2013. <http://www.helsinki.chamber.fi/neuvontapalvelut/artikkelit/sopimusasiat/tratta.2057.news>

Silen, M. 2013. Maksun oikea-aikaisuudesta. Kauppakamarin jäsentiedote 6.2.2013. Viitattu 2.4.2013. <http://jasentiedote.chamber.fi/index.php/jasentiedote/Lakiasiat/Maksun-oikea-aikaisuudesta>

Suomen pankki. 2013. Korkolain perusteella vahvistettu viitekorko. Viitattu 6.4.2013. http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/korot/Pages/tilastot_markkina_ ja_hallinnolliset_korot_viitekorko_fi.aspx

Suviala, R. 2012. Perintälain muutos iskee toimialan kannattavuuteen. Kauppalehti 18.12.2012. Viitattu 19.3.2013. <http://www.kauppalehti.fi>uutiset> arkisto>Perintälain muutos iskee toimialan kannattavuuteen>.

Talouhallintoliitto 2013. Tilitoimistot näkevät pk-yritysten rahoituksen vaikeutuneen. Viitattu 19.3.2013. <http://www.talouhallintoliitto.fi/media/tiedotteet/tilitoimistot-nakevat-pk-yrityst/>

Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki. WSOY

Tilastokeskus. 2008. Toimialaluokitus TOL 2008. Helsinki. Viitattu 3.5.2013. <http://tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/kasikirja.pdf>

Tutkimus: 6,8 prosenttia yrityksistä perinnässä. Kauppalehti 16.1.2013. Viitattu 19.3.2013.
<http://www.kauppalehti.fi/omayritys/tutkimus+6,8+prosenttia+y yrityksista+perinnassa/201301339611>

Ulosottokaari. 15.6.2007/705. Viitattu 25.3.2013.

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma –johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki. WSOY