

Lokakuu 2005

HYVÄ PERINTÄTAPA KULUTTAJAPERINNÄSSÄ

Mikä on kuluttajasaatava?	1
Perintälain soveltaminen ja lain pakottavuus	
Velallisella on oikeus saada tietoja velkatilanteestaan	
Perijänä velkoja tai toimeksisaaja	3
Perinnän aloittaminen	
Alaikäiseen kohdistuva perintä	
Velalliselle tieto perijästä ja perinnän vaiheesta	
Velkojan maksumuistutusten sisältö, määrä ja aikarajat	
Perintää ei saa viivyttää	
Vapaaehtoiset velkasovinnot ja hyvä perintätapa	
Perintään ei saa yhdistää myyninedistämistä	
Ei painostusta tai uhkailua	
Toimeksisaajan perinnän erityispiirteitä	6
Ammattiperijällä erityinen huolellisuusvelvoite	
Kirjallinen maksuvaatimus	
Velallisella maksusuoja	
Arvonlisävero kuluttajaperinnässä	
Ulkomailla syntyneen saatavan perintä	
Julkisyhteisön erityisrooli	9
Julkisoikeudelliset saatavat	
Perintäkulut	10
Velallisen kokonaiskuluvastuu	
Perintälain muutoksen voimaantulo ja soveltaminen	11
Lain valvonta ja pakkokeinot	

Kuluttaja-asiamies valvoo perintää, kun kyse on kuluttajasaatavien perimisestä. Tässä ohjeessa on määritelty kuluttaja-asiamiehen kanta hyvästä perintätavasta. Lisäksi ohje antaa elinkeinonharjoittajille ja julkisyhteisöille konkreettisia neuvoja ongelmien ennaltaehkäisemiseksi. Perintälain soveltamisesta ja hyvän perintätavan sisällöstä kuluttajaperinnässä päättää viime kädessä markkinaoikeus.

Kuluttajien ja yritysten välisten sopimusten vakioehtojen pitää olla kohtuulliset. Samoin julkisorganisaatioiden toimilta kansalaisia kohtaan voidaan odottaa kohtuullisuutta. Tämä vaatimus on olemassa myös sopimusrikkomustilanteessa. Velallinen vastaa maksuviivästyksensä, mutta seuraukset eivät saa olla kohtuuttomia. Perintäkuluja ei voi käyttää ylimääräisen hyödyn tavoittelemiseen eikä niitä voi myöskään käyttää rangaistuskorvauksina.

Erääntyneen saatavan perintää säännellään saatavien perinnästä annetulla lailla, eli perintälailla (513/1999 ja muutos 28/2005). Laisa perinnällä tarkoitetaan kaikkia toimia, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt velkojan saatava. Perintälakia ei sovelleta saatavan velkomiseen tuomioistuimessa eikä perintään ulosottomenettelyssä. Saatavaa voi periä alkuperäinen velkoja tai toimeksisaaja, esimerkiksi perintätoimisto. Ammattimainen perintätoiminta on luvanvaraista, ja perintätoimintaa harjoittavan pitää olla eräin poikkeuksin rekisteröitynyt Etelä-Suomen lääninhallituksen ylläpitämään rekisteriin.

MIKÄ ON KULUTTAJASAATAVA?

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka on hankkinut kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun kuin ammatinsa harjoittamista varten. Elinkeinonharjoittaja taas on yritys, liike tai ammatinharjoittaja, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen pitää kaupan, myy tai tarjoaa vastiketta vastaan hankittavaksi kulutushyödykkeitä. Kulutushyödyke on tavara, palvelu tai etuus, jota markkinoidaan kuluttajille tai hankitaan yksityistalouteen.

Kuluttajasaatavia ovat

- elinkeinonharjoittajien saatavat, jotka perustuvat kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luottoon kuluttajalle.
- julkisoikeudellisen oikeushenkilön saatavat tai julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvät saatavat silloin, kun velallinen on yksityishenkilö.

Esimerkiksi lehtien ja muiden tuotteiden tilauslaskut, puhelinelä-laskut, tavarankorjauksen osamaksulaskut, luottokorttilaskut, vakuutusmaksut ja pankkilainat ovat tyypillisiä kuluttajasaatavia. Jos kuluttajasaatavasta on vastuussa muukin kuin sopimuksen tehnyt kuluttaja, kysymyksessä on kuluttajasaatava, jos maksuvelvollinen on kuluttajan asemassa. Esimerkiksi maksu, jota vaaditaan takaajana olevalta yksityishenkilöltä, on kuluttajasaatava, jos päävelkasuhde luokitellaan sellaiseksi.

Vuokranantajana toimivan yksityishenkilön vuokrasaatava ei pääsääntöisesti ole kuluttajasaatava, ei myöskään asunto-osakeyhtiön perimä vastike osakkeenomistajalta. Perintälaki edellyttää, että myös näissä tapauksissa noudatetaan hyvää perintätapaa.

Perintälain soveltaminen ja lain pakottavuus

Perintälaki on pakottava velallisen hyväksi. Velallista ei voi asettaa lain säännöksiin verrattuna huonompaan asemaan edes hänen suostumuksellaan. Yrittäjän pitää sopimusehtoja laatiessaan ottaa huomioon perintälain säännökset esimerkiksi maksumuistutusten kustannuksista. Jos sopimusehdoissa on poikettu perintälain säännöksistä velallisen kannalta huonompaan suuntaan, ehdot eivät sido velallista.

Perintälakia ei sovelleta, jos muussa laissa säädetään toisin. Julkisen vallan käytöstä syntyneiden maksujen perimisestä, kuten esimerkiksi ajokorttimaksuista ja verojen ja sakkojen perimisestä, on omia säännöksiä. Kuluttajasaatavien viivästysseuraamuksia säännellään myös mm. kuluttajansuojalain kulutusluottosäännöksillä sekä sähkö- ja viestintämarkkinalakien säännöksillä. Niissä todetaan, millaisia seurauksia ja missä aikataulussa kuluttajavelalliseen voidaan kohdistaa, jos saatava maksetaan myöhässä tai sitä ei makseta lainkaan. Perintälain säännöksiä sovelletaan näiden ohella soveltuvin osin.

Kuluttaja-asiamies ei ole toimivaltainen puuttumaan asiaan siinä vaiheessa, kun saatava on ulosotossa joko oikeuskäsittelyn jälkeen tai suoraan ulosottokelpoisena saatavana. Jos ulosoton rinnalla kuitenkin tapahtuu vapaaehtoista perintää tavalla tai toisella, tähän osaan perinnästä sovelletaan perintälakia. Ulosotossa on kuitenkin noudatettava vastaavia vaatimuksia kuin mitä hyvälle perintätavalle asetetaan, koska niiden voidaan katsoa sisältyvän hyvään hallintotapaan.

Velallisella on oikeus saada tietoa velkatilanteestaan

Perintälaki edellyttää, että velallisella on pyynnöstä oikeus saada velkojalta ajantasainen tieto velkojensa kokonaismäärästä ja perusteista, erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä sekä selvitys velkapääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä. Lisäksi velallisella on oikeus saada tietoja myös velkojensa mahdollisesta vanhentumisesta ja vanhentumisen katkaisemisesta.

Tiedot velkojen kokonaismäärästä ovat maksuttomia. Velkoja voi vaatia erittelyn ja selvityksen laatimisesta kohtuullisen korvauksen, jos edellisen selvityksen antamisesta on vähemmän kuin vuosi.

PERIJÄNÄ VELKOJA TAI TOIMEKSISAAJA

Perinnän aloittaminen

Kun perintätoimiin ryhdytään, velkojan on varmistuttava, että perintätoimille on olemassa peruste ja että perinnässä velalliselle ei koitu kohtuuttomia seuraamuksia. Velallinen vastaa maksuviivästyksestään, mutta seurausten pitää olla suhteessa viivästyksen laatuun. Velkoja ei voi saada ylimääräistä hyötyä velallisen viivästyksestä.

Maksuvaikeustilanteissakin pitäisi ensisijaisesti pyrkiä hoitamaan asia sopimalla ja mahdollisimman pienin haitoin. Yleensä tämä tarkoittaa uudesta maksupäivästä sopimista tai kokonaan uuden maksuaikataulun tekemistä.

Jos uudesta maksuajasta on sovittu, velalliselle ei pidä lähtetä alkuperäiseen maksuaikatauluun perustuvia maksukehotuksia.

Jos saatava on vanhentunut tai se on perusteeton, velkoja tai toimeksisaaja ei saa lähteä saatavaa perimään. Pelkkä maksukehotus tai perintäkirje ei voi olla saatavan perusteena. Saatavan pitää pohjautua aiempaan velkasuhteeseen, velvoitteeseen tai sopimukseen.

Vanhentunutta saatavaa ei saa periä. Velan yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta siitä, kun velka erääntyy tai kun velkoja voi esittää velalliselle maksuvaatimuksen. Yleinen vanhentumisaika voidaan keskeyttää. Yleistä vanhentumislakia sovelletaan aina, jollei muualla lainsäädännössä säädetä toisin. Useissa erityislaeissa on omia vanhentumissäännöksiä ja näiden lakien säännökset määräaikojen laskemisesta, vanhentumisen katkaisemisesta ja vanhentumisen oikeusvaikutuksista poikkeavat yleisistä vanhentumissäännöksistä. Tavallisimpia ne ovat julkisoikeudellisten saatavien kohdalla.

Alaikäiseen kohdistuva perintä

Alaikäisen eli alle 18-vuotiaan oikeustoimikelpoisuus on rajoitettu. Alaikäinen voi itse tehdä vain oikeustoimia, jotka ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä. Tämän lisäksi alaikäisellä on oikeus määrätä omista työansioistaan ja huoltajan hänen käyttöönsä antamista varoista. Tämä oikeus ei kuiten-

kaan ulotu velkasopimuksen tekemiseen, vaikka velka olisikin tarkoitus maksaa alaikäisen omilla tulevilla työansioilla. Myöskään oikeus tehdä tavanomaisia ja vähämerkityksisiä oikeustoimia ei mahdollista alaikäiselle edes pientä velkaantumista itsenäisesti. Pääsääntöisesti alaikäinen voi siis tehdä itse vain käteiskauppoja. Elinkeinonharjoittaja kantaa riskin alaikäisen kanssa tehdyn sopimuksen pätemättömyydestä.

Holhustoimilain mukaan oikeustoimi, jonka tekemiseen alaikäisellä ei ollut oikeutta, ei sido häntä, ellei hänen huoltajansa tai muu edunvalvojansa ole antanut siihen suostumustaan. Edunvalvojan nimenomaisella suostumuksella alaikäinen ei voi tehdä muita velkasitoumuksia kuin ottaa valtion takaamaa opintolainaa. Muuhun lainanottoon alaikäisen nimissä tarvitaan holhousviranomaisen lupa. Ilman tällaista lupaa tehty toimi ei sido alaikäistä, eikä siihen liittyvää perintääkään voida kohdistaa häneen.

Holhustoimilain mukaan alaikäisen tultua täysi-ikäiseksi hän joutuu maksamaan alaikäisenä ilman tarvittavaa lupaa tai suostumusta tehdyn velan vain siinä tapauksessa, että hän hyväksyy sen. Hyvä perintätapa puolestaan edellyttää, että perinnän yhteydessä velalliselle selvitetään hänen oikeutensa, jos perintä aloitetaan alaikäisen tultua täysi-ikäiseksi.

Holhouslainsäädännön lähtökohdalla on selkeä pyrkimys suojella alaikäistä mahdollisimman pitkälle velkaantumiselta niin, että täysi-ikäisyyden alkaessa hänen olisi mahdollista aloittaa omavastuinen elämä ilman maksuhäiriömerkintöjä. Siksi jo sopimuskäytännössä pitäisi lähtökohdalla olla se, että huoltajan suostumusta vaativissa

sopimuksissa maksuvelvolliseksi sovitaan suostumuksen antava huoltaja eikä palvelua käyttävä alaikäinen.

Silloinkin, kun saatavan perintä perustuu alaikäistä itseään suoraan sitovaan perusteeseen, alaikäisen suojelun periaate tulisi ottaa perinnässä huomioon. Yksinomaan alaikäiseen kohdistuvan perinnän tulisi olla poikkeuksellista.

Kuluttajasaatavia, joita voidaan periä alaikäiseltä itseltään, ovat esimerkiksi saatavat, jotka perustuvat siihen, että elinkeinonharjoittaja ei lain mukaan voi kieltäytyä sopimuksen tekemisestä alaikäisen kanssa. Tavallisin esimerkki on pakollisen liikennevakuutuksen myöntäminen moottoriajoneuvon ajoneuvorekisteriin merkitylle omistajalle ja haltijalle. Myös omaisuuden omistukseen tai vuokra-asunnon hallintaan perustuvia saatavia sekä vero- ja vahingonkorvaussaatavia voidaan periä alaikäisiltä.

Kuluttaja-asiamies on vuonna 2004 antanut ohjeen ”Alaikäiset, markkinointi ja ostokset”. Ohje pohjautuu markkinaoikeuden ja kuluttaja-asiamiehen ratkaisukäytäntöön.

Velalliselle tieto perijästä ja perinnän vaiheesta

Velalliselle on aina perinnässä selvitettävä, onko kyse velkojan omasta vai toimeksiannon perusteella tapahtuvasta perinnästä. Velallisen on myös saatava tieto siitä, missä vaiheessa perintä on. Velalliselle on siis ilmoitettava, onko kysymys maksumuistutuksesta vai kirjallisesta tuomioistuinkäsittelyä edeltävästä määrämuotoisesta maksuvaatimuksesta.

Jos perintätoimiston hoidettavaksi on annettu velkojan luo-

tonhallinnan palvelut, velalliselle ei saa syntyä epäselvyyttä siitä, onko kysymyksessä velkojan lasku, maksumuistutus vai perimistöimiston maksuvaatimus. Maksukehotuksessa pitää olla toimeksiantajana olevan yrityksen yhteystiedot mahdollisen huomautuksen tekemistä varten. Velkojanvaihdos- tai saatavansiirtotapauksissa siirron saaneesta tahosta tulee velallisen uusi sopimuskumppani. Velalliselle pitää ilmoittaa velkojan vaihtumisesta.

Hyvän perintätavan vastaisista on se, että perintätoimisto luovuttaa ulkopuolisen käytettäväksi nimellään tai toimimellään varustettuja maksuvaatimus-, lasku- tai kirjelo-makkeita tai muuta perintää varten laadittua materiaalia. Velalliselle ei saa syntyä harhaanjohtavaa kuvaa siitä, kenen hoidettavana perintäasia tosiasia on.

Velkojan maksumuistutusten sisältö, määrä ja aikarajat

Maksumuistutus on yleensä velkojan itsensä toimittama huomautuslasku tai muu ilmoitus siitä, että tietty erääntynyt lasku tai muu saatava on yhä maksamatta. Maksumuistutuksen voi velkojan puolesta tehdä myös asiamies. Velkojan muistutus on usein kirjallinen, mutta se voidaan tehdä myös puhelimitse, sähköisesti tai perintäkäynnillä.

Perintälain aikarajoituksilla varmistetaan, että velallisella on ollut riittävästi aikaa maksujärjestyihin, laskun maksamiseen ja mahdollisen huomautuksen tekemiseen.

• Maksumuistutuksen, josta peri-

tään velalliselta kuluja, voi perintälain mukaan lähettää 2x14 päivän säännön mukaan: 14 päivää ennen eräpäivää pitää ensin lähettää normaali lasku. Maksullisen muistutuksen voi lähettää aikaisintaan 14 päivän kuluttua eräpäivästä.

- Jos on sovittu siitä, ettei erillistä laskua lähetetä, maksumuistutuksesta voi periä kuluja, jos se lähetetään aikaisintaan 14 päivän kuluttua sovitusta eräpäivästä.
- Uudesta maksumuistutuksesta voi periä kuluja vain, jos edellisen maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää.

Yleensä velkojan pitää toimittaa velalliselle erääntyneestä saatavasta vähintään kaksi maksumuistutusta. Vasta tämän jälkeen voidaan siirtyä ankarampiin seuraamuksiin: esimerkiksi siirtää saatava toimeksisaajan perittäväksi, keskeyttää palvelu, eräännyttää luotto tai viedä asia oikeuteen.

Maksumuistutuksesta ei ole kyse silloin, kun erääntyneestä ja maksamattomasta saatavasta on vain lisätty tieto esimerkiksi seuraavaan kuukausilaskuun eikä velalliselle ole lähetetty erillistä muistutusta. Silloin perintäkuluja ei voi veloittaa.

Maksumuistutus voidaan lähettää sähköisesti, esimerkiksi sähköpostilla tai tekstiviestillä, jos tällaista yhteydenpitotapaa on velkojan ja velallisen kesken käytetty tai siitä on sovittu.

Velkoja tai toimeksisaaja ei voi perintävaiheessa yksipuolisesti vaihtaa yhteydenpitotapaa, ellei sovittua tapaa noudattamalla tehdyn muistutuksen jälkeen ole ilmeistä, ettei velallista enää näin tavoiteta. Matkapuhelinnumeron tai sähköpostiosoitteen omistajan

*ei voida olettaa pitävän puhe-
lintaan tai sähköpostiaan ai-
na auki eikä matkapuhelimen
omistajan ylipäättään käyttä-
vän sen tekstiviestitoimintoa,
jos siitä ei ole sovittu.*

Velalliselle on annettava maksu-
muistutuksessa riittävät tiedot:

- velkojan nimi ja osoite,
- saatavan peruste, laskun erittely
ja laskun kokonaissumma,
- maksuosoite ja määräpäivä sekä
- tieto siitä, kenelle mahdolliset
huomautukset saatavasta ja
perintäkuluista pitää esittää ja
missä ajassa. Esimerkiksi kunti-
en saatavia koskevista erityisis-
tä valitusajoista tulee erikseen
mainita.

Näiden vähimmäistietojen anta-
misella varmistetaan, että velalli-
nen saa riittävästi tietoja saatavan
oikeellisuuden selvittämiseksi
ja oman oikeusasemansa arvioi-
miseksi. Myös maksuohjeiden
pitää olla selkeät.

Velkojan pitää kertoa ainakin
viimeisessä maksumuistutuksessa
maksun mahdollisen laiminlyön-
nin seurauksista.

*Pelkkä lista kaikista mahdol-
lisista seurauksista ei riitä.
Muistutuksessa pitää kertoa
siitä tietystä seurauksesta,
johon todennäköisesti tullaan
kyseisessä tapauksessa tur-
vautumaan.*

*Jos velkoja siirtää saatavan
toimeksisaajan perittäväksi,
toimenpidettä ei voida kutsua
ulosotoksi. Tärkeää on, että
velalliselle annetaan myös
totuudenmukaiset tiedot siitä,
missä vaiheessa maksuhäiriö-
tieto merkitään luottotietore-
kisteriin.*

Jos velallinen on tehnyt huomau-
tuksia saatavasta tai ilmoittanut
sosiaalisesta suoritusesteestä, ti-
lanne pitää selvittää ennen kuin
perintää jatketaan. Huomautuk-

sen tekeminen saattaa joissakin
tapauksissa edellyttää velallisen
yhteydenottoa kuluttajaneuvo-
jaan, talous- ja velkaneuvojaan tai
johonkin muuhun asiantuntijata-
hoon, kuten esimerkiksi tavarant-
arkastajaan tai lääkäriin lisäselvi-
tyksen saamiseksi.

*Yleinen, täsmentämätön rek-
lamointi ei sellaisenaan vält-
tämättä johda perinnän kes-
keyttämiseen eikä myöskään
pelkkä väite sosiaalisesta suo-
ritusesteestä. Jos velallinen
ei täsmennyspyynnöstä huoli-
matta anna tarvittavia lisätie-
toja, perintää voidaan yleensä
jatkaa. Velallinen on kuitenkin
pidettävä ajan tasalla velkojan
toimenpiteistä.*

Perintäasian riitauttaminen tuo-
mioistuimessa, kuluttajavalitus-
lautakunnassa tai muussa ratkai-
suelimessä keskeyttää aina perin-
nän.

Velkojen, jotka kuuluvat vel-
kajärjestelyyn, maksu ja perintä
keskeytetään siksi ajaksi, jonka
maksuohjelman laatiminen, kä-
sittely ja vahvistaminen tuomiois-
tuimessa vaatii.

Velkoja on oikeutettu perimään
korkolain mukaista viivästyskor-
koa saatavan erääntymisestä al-
kaen. Viivästyskorko ei ole perin-
täkuluja. Viivästyskorkojen mää-
rää voidaan kuitenkin sovitella
korkolain perusteella ja myös sillä
perusteella, että velan periminen
on velallisesta riippumattomista
syistä viivästynyt.

Perintää ei saa viivyttää

Perintää ei saa pitkittää tai viivy-
ttää tarpeettomasti. Perinnän pi-
tää olla tehokasta niin, että muu
kuin oikeudellinen perintä kestäisi
kaikkineen enintään vuoden.

Jos saatavaa aletaan periä vasta

usean vuoden jälkeen eräpäivästä,
ongelmia saattaa syntyä sekä vel-
kasuhteen synnyn että maksuväit-
teen osalta.

Mitä enemmän aikaa on kulunut
eräpäivästä, sitä vahvemmin näyt-
tötaakka siirtyy velkojalle siitä,
ettei velkaa ole maksettu. Ei ole
kohtuullista odottaa, että kulutta-
jan olisi pakko varautua säilyttä-
mään jokaista maksukuittia vuo-
sikausia siksi, että saatavaa saate-
taan periä vasta vuosien kuluttua.

Kun erääntymisestä on jo pitkä
aika, velkojan tulee varautua esit-
tämään esimerkiksi kirjanpitoai-
neiston avulla selvitystä paitsi vel-
kasuhteen perusteesta myös siitä,
että velka on edelleen maksamatta.
Pitkälle siirtynyt perinnän aloitta-
minen on myös vahva peruste so-
vitella viivästyskorkojen määrää.

*Myös kuluttajavalituslauta-
kunta on ratkaisukäytännös-
sään katsonut hyvään perin-
tätapaan kuuluvan perinnän
riittävän tehokkuuden, jotta
perintä ei tarpeettomasti pit-
kity. (Mm. KVL 99/32/3085 ja
02/39/338)*

Vapaaehtoiset velkasovinnot ja hyvä perintätapa

Yhteiskunnan edun mukaista on se,
että vapaaehtoisia velkasovintoja
tehdään. Sovinnon ydinsisältö on
pitkälti neuvottelukysymys. Kuiten-
kin lähtökohtana myös sovinnossa
ja sen ehdoissa on hyvän perintäta-
van ja vakiintuneen käytännön mu-
kaan velkajärjestelylain velalliselle
antama vähimmäisuoja.

Velkajärjestelylaki on pakot-
tavaa velkasovintosopimusten
laiminlyöntisuraamusten osalta.
Jos velallisen ja velkojan välisessä
sovintoratkaisusopimuksessa on
velallisen laiminlyönnin varalta
sovittu velallisen kannalta velka-

järjestelylakia ankarammista seuraamuksista, sopimus on tältä osin mitätön.

Kuluttaja-asiamies valvoo hyvää perintätapaa velkasovinnossakin.

Perintään ei saa yhdistää myyminen edistämistä

Velalliselle ei saa perinnän yhteydessä tarjota uutta hyödykettä ostettavaksi tai uutta sopimusta tehtäväksi vaihtoehtona saatavan maksamiselle. Tällaista menettelyä voidaan pitää velalliseen kohdistettuna epäasiallisena painostuskeinona. Velallista ei saa myöskään houkutella maksamaan saatavaa lupaamalla erityisetuja, kuten esimerkiksi lahjakortteja, jotka eivät suoranaisesti liity itse perittävään saatavaan.

Ei painostusta tai uhkailua

Perintä ei saa aiheuttaa velalliselle kohtuuttoman ankaria seuraamuksia. Perinnän on oltava hienotunteista eikä maksuun saa painostaa keinoilla, jotka hankaloittavat kohtuuttomasti velallisen tilannetta tai ovat loukkaavia. Mittapuuna keinojen arvioinnissa on pidettävä yhteiskunnassamme yleisesti valitsemia arvoja.

Velallisen yksityisyyttä on aina kunnioitettava. Perintätoiminnassa on siis aina varmistuttava siitä, ettei perintä tule muun henkilön tietoon riippumatta siitä, millä keinoin saatavaa peritään tai kuka sitä perii. Yksityiskohtiin on tämän vuoksi syytä kiinnittää huomiota.

Asiallista ei ole, että velallisen maksuhäiriöstä ilmoitetaan tai edes uhataan ilmoittaa ulkopuoliselle, kuten velallisen työnantajalle, omaisille tai muille velallisen lähipiiriin

kuuluville henkilöille.

Perinnässä ei saa käyttää kirjekuria, joista käy ilmi, että lähetys sisältää perintäkirjeen. Myöskään perintätoimiston toiminimi ei saa toimia painostuskeinona velallista kohtaan. Nimi ei saa sisältää uhkausta tai viestiä epäasiallisista menettelytavoista. Yleensäkin perinnässä käytettyn tiedonantoaineiston tulee olla tyyliltään neutraalia.

Jos perintää on välttämätöntä tehdä muulla tavoin kuin kirjallisesti, velallisen yksityisyyden suoja pitää ottaa korostetusti huomioon.

Jos perintäkäynti velallisen kotona on jostain poikkeuksellisesta ja erityisestä syystä välttämätöntä, säännökset kotirauhan rikkomisesta ja yksityisyyden suojasta pitää ottaa erityisesti huomioon. Selvää on, että edustajan pitää käyttäytyä asiallisesti. Velallista tai esimerkiksi hänen perheenjäseniäänkään kohtaan ei saa käyttää uhkaavaa kieltä tai käyttäytyä muuten uhkaavasti.

Puhelinperinnänkäyttämistä ei sinänsä voida pitää sopimattona, kunhan yksityisyyden suoja ei rikota eikä aiheuteta kohtuutonta haittaa.

Kohtuutonta haittaa velalliselle voi syntyä esimerkiksi perinnästä häiritsevänä ajankohtana.

Perintää ei pidä tehdä lainkaan viikonloppuisin, juhlapyhinä ja niiden alla, eikä arkisinkaan klo 20.00 – 07.00.

Kohtuuttoman haitan aiheuttamisena velalliselle voidaan pitää myös tilannetta, jossa yhteydenottoa velkojaan tai toimeksisaajaan hankaloitetaan esimerkiksi hyvin lyhyillä ja rajoitetuilla asiakaspalveluajoilla tai niin, että

yhteydenotto on mahdollista vain esimerkiksi sähköpostilla. Yhteydenotosta ei velalliselle saa myöskään koitua erityisiä maksuja.

Kuluttajasaatavan perimiseksi ei perintälain mukaan saa missään tilanteessa käyttää trattaa.

Toimeksisaajan perintätoiminnassa pitäisi ensisijaisesti käyttää samaa viestintävälinettä kuin velkoja on käyttänyt asiakassuhteessaan. Jos velkoja esimerkiksi on alun perin laskuttanut asiakasta postia käyttäen, pitää postia käyttää ensisijaisesti myös perinnässä

TOIMEKSISAAJAN PERINNÄN ERITYISPIIRTEITÄ

Ammattiperijällä erityinen huolellisuusvelvoite

Ammattimaisen perijän, esimerkiksi perimistöimiston, on erityisesti otettava toiminnassaan huomioon velallisen oikeudet huolimatta siitä, että toimeksiantajana on velkoja. Kuluttajavelallinen - tai velkojakaan - ei useinkaan tunne vapaaehtoiseen perintään ja ulosottoon liittyviä säädöksiä tai ulosoton edellytyksiä. Siksi toimeksisaajalta edellytetään perinnässä erityistä huolellisuutta.

Kun perintää harjoitetaan ammattimaisesti, seuraukset laiminlyönneistäkin ovat ankarammat. Ammattimainen perijä voi joutua esim. vahingonkorvausvelvolliseksi virheellisestä menettelystä.

Korvattaviksi voivat tulla esimerkiksi puutteellisen, epäselvän tai perusteettoman maksuvaatimuksen selvittämisestä velalliselle syntyvät kulut.

Toimeksisaaja voi myös jou-

*tua korvaamaan velkomisoi-
keudenkäynnistä velalliselle
aiheutuvat kustannukset sil-
loin, jos toimeksisaaja ei ole
antanut velalliselle kirjallista
maksuvaatimusta. Kustannuk-
set voi joutua korvaamaan
myös silloin, jos toimeksi-
saaja on vaatinut saatavaa
tuomioistuimessa ennen kuin
maksuvaatimus on annettu, ja
siinä mainitut saatavan mak-
samista koskeva määräpäivä
ja huomautusaika ovat päät-
tyneet.*

*Velallisen ohella muukin,
esimerkiksi aiheetoman pe-
rinnän kohteeksi joutunut hen-
kilö voi vaatia toimeksisaajal-
ta korvausta vahingostaan.*

Toimeksisaajan kaikissa yhtey-
denotoissa, välineestä riippumat-
ta, pitää näkyä selkeästi se,

- mitä saatavaa perintä koskee,
- että saatava on toimeksisaajalla perittävänä sekä
- toimeksisaajan toiminimi ja yhteydetiedot. Luvan rekisteröinti-
numero on myös syytä kertoa.

Ammattimaisen perijän on jo toi-
meksiannosta sopiessaan varmis-
tuttava niistä keskeisistä toimek-
siantoa koskevista perusasioista,
joiden selvittäminen voi tapahtua
kohtuullisen vaivattomasti.

*Toimeksisaajan on syytä esi-
merkiksi varmistaa velkojalta,
että velkoja itse on muistutta-
nut velallista velan erääntymi-
sestä.*

Lainvastaisia tai selvästi perus-
teettomia saatavia ei saa ottaa
perittäväksi. Toimeksisaajalla on
kuitenkin lähtökohtaisesti oikeus
luottaa saatavan perusteen oikeel-
lisuuteen.

*Toimeksisaajan on torjuttava,
paitsi vanhentunut toimeksi-
anto, toimeksianto myös siltä
osin, kun saatavalle peritään*

*korkolaissa säädettyä korke-
ampaa viivästyskorkoa.*

Jos velallinen maksuvaatimuksen
saatuaan selkeästi vetoaa saatavan
aiheettomuuteen, saatavan oikeel-
lisuus on syytä välittömästi selvit-
tää, vaikka perintää ei heti keskey-
tettäisikään. Velallisen pelkkä väite
saatavan aiheettomuudesta ei aina
riitä, vaan väitteelle pitää olla asi-
alliset ja riittävät perusteet. Jos asia
on tullut vireille tuomioistuimessa
tai muussa riitojen ratkaisuelimes-
sä, perintä on keskeytettävä.

*Jos saatava vaikuttaa velalli-
sen esittämien perusteiden joh-
dosta epäselvältä ja riitaiselta,
perintä on syytä keskeyttää.
Velkojalta pitää selvittää, onko
vapaaehtoisen perinnän jatka-
miselle perustetta vai pitääkö
asia saattaa tuomioistuimen
käsiteltäväksi. Velalliselle on
kerrottava, luovutaanko perin-
nästä vai jatkuuko se.*

Kirjallinen maksuvaatimus

Perintälain mukaan ammattimai-
sen perijän on kuluttajasaatavaa
periessään annettava tai lähetettä-
vä velalliselle kirjallinen maksu-
vaatimus. Kirjallisella maksu-
vaatimuksella varmistetaan se, että
velallinen saa riittävästi tietoja
saatavan oikeellisuuden selvittä-
miseksi ja oman oikeusasemansa
arvioimiseksi. Kirjallinen maksu-
vaatimus on annettava silloinkin,
kun käytetään esimerkiksi puhe-
linperintää.

Ammattimainen perijä ei yleensä
saa vaatia kuluttajasaatavasta
maksua tuomioistuimessa ennen
kuin lainmukainen kirjallinen
maksuvaatimus on annettu ja siinä
mainitut saatavan maksamiselle ja
huomautusten esittämiselle asetet-
ut määräajat ovat päättyneet.

Jos laissa edellytettyä asianmu-
kaista kirjallista maksuvaatimus-
ta ei ole annettu, velallinen ei ole
velvollinen korvaamaan perintä-
kuluja, ellei kyse ole perintää am-
mattimaisesti harjoittavan vähäi-
sestä laiminlyönnistä.

Maksuvaatimuksessa on mainitta-
va ainakin

- Velkojan ja toimeksisaajan nimi,
osoite ja puhelinnumero.

*Velallisen on saatava tieto, että
saatava on siirtynyt alkuperäi-
seltä velkojalta toimeksisaajan
perittäväksi ja että asiointi ta-
pahtuu jatkossa toimeksisaajan
kanssa*

- Saatavan peruste. Velkasuhde,
velvoite tai sopimus, johon saa-
tava perustuu, pitää yksilöidä
riittävästi.
- Tiedot saatavasta niin, että eri-
teltyinä ovat saatavan pääoma,
korko, viivästyskorko ja pe-
rintäkulut. Lisäksi on esitettä-
vä näiden erien yhteenlaskettu
summa.

*Yleisenä lähtökohtana on se,
että koroista ilmoitetaan kor-
koprosentti, korkoaika ja se
pääoman määrä, jolle korkoa
tai viivästyskorkoa on kertynyt.
Myös euromäärät on ilmoitet-
tava. Jos korkojen laskentape-
rusteita eli korkoprosenttia ei
mainita, velalliselle on kuiten-
kin ilmoitettava, että hän voi
pyynnöstä saada selvityksen
korkojen määräytymisestä.*

*Jos perintäkulut ovat perin-
tälain enimmäismääriä suu-
remmat, velalliselle on esitet-
tävä niistä ja niiden perusteis-
ta erittely*

- Maksun saaja, maksutapa ja
maksuosoite.
- Velallisen mahdollisuus tehdä
huomautuksia saatavan määrästä
ja perusteesta sekä määräpäivä,
jolloin saatava on viimeistään

maksettava.

Velalliselle on varattava kohtuullisesti aikaa huomautusten tekemiseen ja maksamiseen. Jotta huomautusten käsittely olisi tehokasta, on syytä antaa velalliselle riittävästi tietoa siitä, mistä asioista velallinen voi esittää huomautuksia ja mitä lisätietoja velalliselta silloin tarvitaan.

Maksun määräpäiväksi voidaan asettaa päivä, joka on yleensä aikaisintaan 14 päivää siitä, kun maksuvaatimus on annettu tai lähetetty velalliselle.

Maksusuunnitelman mahdollisuudesta on myös perusteltua kertoa maksuvaatimuksessa.

Suoraan ulosottokelpoisten saatavien perinnässä maksuvaatimuksessa on ilmoitettava tässä perinnässä käytettävissä olevat oikeuskeinot ja mahdollisuus hakea maksun lykkäystä.

Velalliselle on varattava huomautusten esittämistä varten kohtuullinen, vähintään 14 päivän aika maksuvaatimuksen antamisesta tai lähettämisestä.

Velallisella ei ole perintäkulujen maksuvelvollisuutta silloin, kun hän on tehnyt sellaisia huomautuksia esimerkiksi saatavan perusteen oikeellisuuden suhteen, joiden selvittäminen olisi ollut perusteltua ennen perintään ryhtymistä.

Maksuvaatimuksessa on mainittava aina myös velallisen mahdollisuudesta tehdä toimeksisaajalle huomautuksia perintäkulujen määrästä ja perusteesta erityisesti, jos nämä ovat perintälain enimmäismääriä suuremmat. Lisäksi on mainittava velallisen mahdollisuudesta saattaa häneltä velottavien perintäkulujen kohtuullisuus kuluttajava-

lituslautakunnan tai yleisen tuomioistuimen arvioitavaksi.

- Maksuvaatimuksessa on kerrottava, kenelle huomautukset on esitettävä.

Vaatimuksessa on mainittava toimeksisaajan asiakaspalveluyksikön/henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi huomautukset tehdä ja johon saa vaivatta yhteyden.

Velallisella maksusuoja

Velallisen toimeksisaajalle maksuma maksu on pätevä myös velkojaa kohtaan. Velallisella on oikeus luottaa siihen, että toimeksisaaja toimii toimivaltansa rajoissa tehdessään toimeksiantoon liittyviä sopimuksia. Velallisen ja toimeksisaajan välinen sopimus maksuajasta, maksutavasta tai muusta saatavan maksamiseen liittyvästä järjestelystä sitoo myös velkojaa.

Maksu on yleensä pätevä, vaikka velallinen maksaisi saatavan velkojalle eikä toimeksisaajalle sen jälkeen, kun asia on siirtynyt toimeksisaajalle. Velallinen joutuu kuitenkin maksamaan toimeksisaajalle jo aiheutuneet perintäkulut.

Arvonlisävero kuluttajaperinnässä

Toimeksisaaja ei saa periä toimeksiannosta maksettavaa arvonlisäveroa velalliselta silloin, kun on kysymys kuluttajasaatavan perinnästä ja velkojana on elinkeinonharjoittaja, joka on oikeutettu vähentämään perintätoimeksiannon palkkioon sisältyvän arvonlisäverosuuden omassa verotuksessaan. Perintäkulujen enimmäismäärät sisältävät arvonlisäveron niissä tapauksissa, kun vero voidaan periä kuluttajavelalliselta.

Elinkeinonharjoittaja, joka on elinkeinotoiminnastaan arvonlisäverovelvollinen, voi yleensä vähentää perintätoimistolle maksamansa arvonlisävero-osuuden omassa verotuksessaan. Myös kunnat ovat arvonlisäverovelvollisia liiketoiminnan muodossa harjoittamastaan toiminnasta. Arvonlisäveron perintäkielto koskee myös arvonlisäverovelvollisen elinkeinonharjoittajan ja kunnan arvonlisäverovapaita palveluja ja tavaroita koskevia saatavia, kuten terveyskeskusmaksuja. Jos perintäpalveluista maksettu arvonlisävero ei jää lopullisesti yrityksen tai kunnan kuluiksi, ne eivät voi periä kuluttajavelalliselta arvonlisäveroa osana perintäkuluja (MT 2001/005).

Ulkomailla syntyneen saatavan perintä

Suomessa rekisteröity ammattimainen perijä voi ottaa vastaan toimeksiannon ulkomailla syntyneen saatavan perinnästä. Ulkomaisen saatavan vapaaehtoisessa perinnässä on hyvän perintätavan lisäksi otettava huomioon myös saataviin liittyvät erityispiirteet. Erityisesti on selvitettävä saatavan peruste, joka perustuu usein velalliselle vieraaseen ulkomaiseen lainsäädäntöön. Myös kieli-vaikkeudet ja matka-aikataulut ovat voineet estää tai rajoittaa velallisen reagointimahdollisuuksia paikan päällä. Siksi on tärkeää, että velalliselle selvitetään perinnässä hänen oikeusasemansa ja käytettävissä olevat oikeussuojakeinot.

JULKISYHTEISÖN ERITYISROOLI

Kun julkisyhteisö perii saatavaansa kansalaiselta, perinnässä on toimittava asiallisesti, tahdikkaasti ja otettava huomioon vähintään samat vaatimukset kuin elinkeinonharjoittajan perinnässään. Kuluttaja-asiamies valvoo julkisyhteisöjen perintää yksityishenkilöiltä ennen ulosottoon siirtämistä.

Kunnalla julkisyhteisönä on korostunut vastuu velkojana, koska sillä on usein paremmat mahdollisuudet arvioida velallisen tilannetta kuin muilla velkojilla. Yhteiskunnallisen vastuun näkökulmasta on keskeistä, että kunta harkitsee velalliselle aiheutuvaa kokonaisuus- ja rasitusta ennen kuin lisää velallisen maksettavaksi tulevia kuluja.

Antaessaan perinnän toimeksisaajalle kunnan on otettava huomioon, että perintää ammattimaisesti harjoittavat eivät toimi virkavastuulla. Kunnan onkin valvottava riittävästi toimeksisaajan perintämenettelyä. Eduskunnan oikeusasiamies on päätöksessään 1681/4/97 vuonna 1999 vahvistanut tämän periaatteen. Päätöksessään 1964/4/03, vuonna 2004 EOA on lisäksi todennut, että perintätoimistot hoitavat julkista tehtävää, kun ne perivät verojen ja maksujen perimisestä ulosottotoimin annetun lain 1 §:ssä tarkoitettuja julkisia maksuja sekä julkisoikeudellisia rahasaamisia.

Perinnän eteenpäin vieminen tilanteessa, jossa velallisella on esimerkiksi sosiaalinen suorituseste, ei ole useinkaan järkevää. Maksusopimuksia ja erilaisia maksujärjestelyjä pitäisi käyttää erityisesti silloin, kun kunta on velkojana, jotta velallisen tilanne ei muodostu ylivoimaisen raskaaksi.

Jos velalliselta ulosotetaan säännöllisesti osa tuloista, erillisperinnän käynnistämistä yksittäisten saatavien osalta on syytä harkita erityisen tarkasti. Voidaan perustellusti kysyä, pitkitetäänkö perintää kohtuuttomasti, jos saatava siirretään kunnan oman perinnän jälkeen toimeksisaajalle ja vielä sen jälkeen ulosottoon. Kustannukset voivat tulla kunnan itsensä kustannettavaksi esimerkiksi lisääntyvänä toimeentulotukena.

Kunnan palveluita käyttävät myös alaikäiset. Pääsäännön mukaan alaikäisen ei pitäisi voida velkaantua alaikäisyytensä aikana. Huoltajan pitäisi sitoutua maksuvelvolliseksi hänen suostumustaan edellyttävissä oikeustoimissa. Terveyskeskuskäynneistä sekä erilaisista sosiaalihuollon palveluista laskuttamisen pitäisi jo huoltovelvollisuuden perusteella kohdistua ensisijaisesti alaikäisen huoltajaan. Alaikäisellä pitää kuitenkin olla mahdollisuus saada näitä palveluja myös anonymisti.

Julkisoikeudelliset saatavat

Perintälain soveltamisen kannalta on neljänlaisia julkisyhteisön saatavia.

- Saatavia joihin perintälakia ei sovelleta lainkaan. Näistä tyypillisiä ovat verot, sakot ja valtion viranomaisten suoritteista perittävät maksut.
- Saatavia, joihin perintälakia sovelletaan, mutta joita ei saa siirtää toimeksisaajan perittäväksi. Näistä esimerkkeinä ovat mm. pysäköintivirhemaksut, julkisen liikenteen tarkastusmaksut ja TV-maksut.
- Saatavia, joihin perintälakia sovelletaan ja jotka saadaan siirtää toimeksisaajan perittäväksi.

Tyypillisiä tällaisia saatavia ovat kuntien sosiaali- ja terveydenhoidon asiakasmaksut, vanhustenhuollon maksut, päivähoitomaksut ja eräät oppilaitosmaksut.

- Saatava on luonteeltaan yksityisoikeudellinen.

Julkisyhteisöjen saatavat ovat asianomaisen lain tai asetuksen nojalla yleensä suoraan ulosottokelpoisia. Suoraan ulosottokelpoisten saatavien perintäkulut voidaan myös periä suoraan ulosottotoimin ilman tuomiota tai päätöstä.

Esimerkiksi kirjastomaksut ja kuntien omistamien vuokra-asuntojen vuokra eivät ole suoraan ulosottokelpoisia. Nämä saatavat ovat luonteeltaan yksityisoikeudellisia. Jos näiden saatavien vapaaehtoinen perintä – oma tai toimeksisaajan – ei onnistu, maksua on vaadittava velkomiskanteella tuomioistuimessa täytäntöönpanokelpoisen tuomion saamiseksi.

Vakuutusyhtiöillä, jotka ovat yksityisiä liikeyrityksiä, on joissakin tapauksissa lakiin perustuva oikeus periä saatavaansa suoraan ulosototeitse.

Kunnat ovat liiketoiminnassaan arvonlisäverovelvollisia ja ne voivat vähentää arvonlisäverosuuden perintätoimiston palkkiosta. Näin ollen toimeksisaaja ei saa periä arvonlisäverosuutta kuluttajavelalliselta.

Tämä kielto koskee myös kunnan saatavia arvonlisäverovapaista tavaroista ja palveluista, kuten esimerkiksi terveyskeskusmaksuja.

Ammattimainen perijä on velvolinen antamaan velalliselle kirjallisen maksuvaatimuksen. Ulosottokelpoisten saatavien perinnässä sekä velkojan että toimeksisaajan pitää antaa velalliselle tietoa mah-

dollisuudesta hakea maksulykkäystä ja käytössä olevista oikeuskeinoista.

Oikeuskeinoja ovat esimerkiksi oikeus hakea oikaisua tai muutosta, perustevalitusoikeus ja täytäntöönpanon kielto määräys.

Maksuvaatimukseen on oheistettava myös ohje valituksen tekemiseen perinnästä. Lisäksi on ilmoitettava sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa tai perintää koskevat huomautuksensa. Myös kuluttaja-asiamies on mainittava toimivaltaisena perintälain säännösten valvojana, samoin kuin mahdollisuus saattaa asia toimivaltaisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.

PERINTÄKULUT

Perintälain mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, periikö saatavaa velkoja itse vai toimeksisaaja. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon saatavan suuruus, työmäärä, perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa ja muut seikat.

Perinnässä ei saa aiheuttaa velalliselle tarpeettomia kustannuksia. Perintälain kohtuullisuusvaatimusta ei saa kiertää menettelyillä, joilla keinotekoisesti nostetaan perintäkulujen määrää.

Esimerkiksi samaan velkasuhteeseen perustuvan saatavan osittaminen perintävaiheessa useaksi

eri saatavaksi on hyvän perintätavan vastaista. Useampieräisen maksusuunnitelman tekeminen on toki aina mahdollista.

Selkeästi hyvää perintätapaa rikkoo menettely, jossa saman velkojan saatavia peritään samalta velalliselta esimerkiksi puhelinperintänä yhdellä kertaa ja kuitenkin jokaisesta yksittäisestä saatavasta peritään erillinen kulu. Tarpeettomien kulujen aiheuttamista on myös se, että velallisille lähetetään samana päivänä hänen pyytämänsä saldovahvistuksen kanssa samaa velkaa koskeva erillinen perintäkirje.

Kohtuusvaatimuksen lisäksi perintäkulujen määrälle on asetettu ylärajat. Kohtuulliset perintäkulut eivät tarkoita sitä, että ne olisivat kaavamaisesti samat kuin lain asettamat ylärajat.

Kuluttajasaatavaa perittäessä velalliselta voidaan perintätoimista vaatia enintään seuraavat määrät. Kulujen periminen edellyttää, että perintälain mukaisia perintätoimien aikarajoja on noudatettu:

- Kirjallisesta maksumuistutuksesta 5 euroa.

Puhelimitse ja sähköisesti tehdyt maksumuistutukset kuuluvat myös velallisen kuluvaan piiriin. Näistä voi velalliselta periä muistutustavasta keskimäärin aiheutuvat kulut. Kulujen tulee kuitenkin olla kohtuullisia.

- Ammattimaisen perijän kirjallisesta maksuvaatimuksesta 21 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän ja 45 euroa, jos pääoma on yli 250 euroa.
- Suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskevasta ammattimaisen perijän lähettämästä maksuvaatimuksesta 12 euroa.

- Koko jäännössaatavan kattavasta kirjallisesta maksusuunnitelmasta 30 euroa.

Enimmäiskulu on lähtökohteisesti tarkoitettu kattamaan kaikki maksusuunnitelmaan liittyvien toimien, kuten osasuoritusten, kulut.

Enimmäiskulu on tarkoitettu kattamaan myös suunnitelman tavanomaiset ja vähäiset muutokset, kuten jonkin maksuerän maksamisen lykkäämisen tai kokonaisuajajan pidentämisen.

Enimmäismäärät ovat ehdottomia ulosottokelpoisten saatavien osalta. Jos todelliset perintäkulut ylittävät enimmäismäärät, velalliselle on esitettävä kulujen erittely ja niiden perusteet sekä kerrottava, että kulujen määrä on muuten sovellettavia enimmäismääriä suuremmat.

Joskus velallinen maksaa saatavan velkojalle samaan aikaan kun velkoja lähettää hänelle siitä maksumuistutuksen. Velalliselta voidaan periä muistutuskulut, jos muistutus on todella lähetetty ennen maksun saapumista velkojalle. Lisäksi on muistettava, että maksullinen muistutus saadaan lain mukaan lähettää aikaisintaan 14 vuorokauden kuluttua eräpäivästä ja uusi maksullinen muistutus aikaisintaan 14 vuorokauden kuluttua edellisen lähettämisestä. Jos saatava on jo siirretty perittäväksi toimeksisaajalle, velallisen korvausvelvollisuus riippuu tässäkin vaiheessa siitä, onko toimeksisaaja ehtinyt ennen maksun saapumista tehdä velallisen kuluvaan piiriin kuuluvia perimistoimia. Jos sellaisia ei ole tehty, toimeksisaajalle ei ole aiheutunut kustannuksia, joita se voisi periä velalliselta.

