

17.4.2026

EOAK/2498/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka**

## **ULOSOTON ASIAKASPALVELUN OHJAUS MERKINNÄN POISTAMISESSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Ulosottolaitoksen virkamiesten menettelyä maksuhäiriömerkinnän poistamisessa. Kantelija kertoi, että hänellä ja eräällä toisella henkilöllä oli ollut ulosottoperinnässä yhteisvastuullinen vuokraelka, joka maksettiin kokonaan kesällä 2024. Velka merkittiin maksetuksi vain toisen velallisen osalta. Kantelijan mukaan tietoa maksusta ei päivitetty hänen ulosottokoosteeseensa, joten siinä näkyi edelleen tieto maksamattomasta velasta. Kantelija kertoi myös, että ulosottovirkailijat eivät pyynnöistä huolimatta poistaneet velkamerkintää tai antaneet kuittia maksusta, ja lisäksi he sekoittivat velan toisiin velkoihin. Kantelija katsoi, ettei maksettu vuokraelka saisi enää näkyä ulosottokoosteessa. Siinä näkyvä, jo maksettu velka vaikeutti kantelijan mahdollisuuksia vuokrata asunto.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Ulosottolaitoksen asiakaspalvelun palvelujohtajan selvitys ja Valtakunnanvoudin kanslian lausunto (ohessa). Käytettävissäni ovat olleet myös kantelijan toimittamat kuvakaappaukset velallisen ulosottoasiat-asiakirjasta, vuokraelan maksua koskevasta viranomaispäätöksestä sekä vuokranantajan viestistä, jonka mukaan kantelijan varattomuudesta sekä maksamaton vuokraelka näkyivät raportissa ja vaikuttivat hänen aikomukseensa vuokrata asunto kantelijalle.

#### **2.1 Taustatiedot**

Kantelussa tarkoitetun asian vireilletuloilmoitus ja maksukehoitus oli 9.12.2023 lähetetty kantelijalle ja toiselle yhteisvelalliselle. Kantelija oli todettu varattomaksi maaliskuussa 2024, jolloin oli tehty luottotietorekisteriin ilmoitus varattomuudesta. Toinen velallinen oli asian vireilläolon aikana suorittanut maksuja niin, että velka oli maksettu kokonaan 15.7.2024.

Kantelija oli ollut yhteydessä Ulosottolaitokseen useita kertoja sähköpostitse ja sähköisen asiointipalvelun kautta. Kesäkuussa 2024 kantelija oli pyytänyt laskua ja/tai kuittia maksua varten. Kantelijalle oli kerrottu asiassa hänelle 11.3.2024 tehdystä varattomuudesta ja asian ulosottokäsittelyn päättymisestä. Häntä oli myös ohjattu pyytämään maksutiedot tai lasku hakijan/asiamiehen kautta.

Kantelija oli heinäkuussa 2024 ilmoittanut ulosottoasian maksusta ja pyytänyt maksuhäiriömerkinnän poistoa. Asiakaspalvelu oli tehnyt luottotietoselvityksen ja 23.7.2024 ilmoituksen asian maksusta luottotietorekisteriin, josta maksuhäiriömerkintä oli poistunut viimeistään kuukauden kuluttua maksu ilmoituksen tekemisestä. Kantelijalle oli kerrottu tästä ja myös siitä, että hänellä oli ollut luottotiedoissa myös muita maksuhäiriömerkintöjä, joihin liittyviä asioita ei ollut maksettu ulosoton kautta. Häntä oli ohjeistettu selvittämään velkojien kanssa näihin asioihin liittyvät maksuhäiriömerkinnät, jotta hän saisi luottotietonsa kuntoon.

Kantelija oli syksyllä 2024 jatkanut keskustelua luottotiedoista ja asiakaspalvelu oli ilmoittanut, että kyseiseen asiaan liittyvä maksuhäiriömerkintä oli poistettu, ja että hänellä oli ollut vielä muihin asioihin liittyviä maksuhäiriömerkintöjä. Kantelija oli ohjattu selvittämään nämä merkinnät hakijoiden kanssa, koska nämä asiat eivät olleet olleet ulosotossa perittävänä.

Loppusyksyllä 2024 kantelija oli vielä vaatinut viesteissään, että kyseisen ulosottoasian tila muutettaisiin ulosoton asianosaistulosteeseen (velallisen ulosottoasiat-tuloste) maksetuksi. Hänelle oli useita kertoja kerrottu, että ulosottorekisteristä saataviin tulosteisiin asian tila tulostui tulostushetken mukaisena tai sellaisena kuin se oli ollut asian käsittelyn päättyessä. Päättyneen asian tilaa ulosottorekisterissä ei voi muuttaa. Hänelle oli myös kerrottu seuraava:

”Olette olleet yhteisvastuullisesti vastuussa velasta. Toinen osapuoli velallisesta on maksanut asian kokonaisuudessaan sinun varattomuusestee jälkeen. Siksi sinulla näkyy listassa varattomuuseste, vaikka velka onkin todellisuudessa jo maksettu toisen osapuolen toimesta.”

Osa kantelijan viesteistä oli ollut sellaisia, ettei niissä ollut tiedusteltu tai pyydetty mitään, eikä tällaisiin viesteihin ollut vastattu.

## 2.2 Palvelujohtajan selvitys

Vs. palvelujohtajan selvityksen mukaan ulosottorekisteristä ilmeni, että kantelija oli pyrkinyt selvittämään asiaa paitsi itse myös talous- ja velkaneuvonnan kautta. Ulosottolaitoksen asiakaspalvelussa maksuhäiriömerkintöihin liittyvät viestit olivat ohjautuneet vastattavaksi useille henkilöille. Kantelijan luottotiedot oli useasti tarkastettu ja niitä oli oikaistu siltä osin kuin velka oli maksettu ulosoton kautta.

Palvelujohtajan mukaan kantelijan viesteissä oli puhuttu kahdesta eri asiasta, aluksi maksuhäiriömerkinnästä luottotietorekisterissä ja myöhemmin ulosottorekisterin tulosteen sisällöstä. Luottotietojen osalta ulosoton asiakaspalvelu oli poistanut kantelun kohteena olevan asian maksuhäiriömerkinnän ilmoittamalla asian maksusta luottotietoyhtiöille ja kertonut tästä kantelijalle. Kantelijalle oli myös annettu yksityiskohtaiset ohjeet siitä, miten hänen tuli toimia saadakseen poistettua loputkin maksuhäiriömerkinnät luottotiedoistaan.

Kantelussa mainittu velallisen ulosottoasiat-tuloste on asianosaiskohtainen. Mahdollinen vuokranantaja ei saa tulostetta nähtäväkseen, ellei henkilö itse sitä hänelle toimita. Yleisesti vuokranantajat tarkastavat vuokralaisten luottotiedot luottotietoyritysten ylläpitämistä luottotietorekistereistä. Näissä rekistereissä kantelussa tarkoitettu asia ei enää näkynyt. Mikäli vuokranantaja tarkistaisi kantelijan tiedot ulosotosta, eli tilaisi yleisöjulkisen todistuksen ulosottorekisteristä, kyseinen asia näkyisi kantelijan osalta kahden vuoden ajan maksamattomana.

### 2.3 Valtakunnanvoudin kanslian lausunto

Maksuhäiriömerkinnästä säädetään luottotietolaissa. Ulosottokaaren (jälj. UK) 1 luvun 32 §:ssä on vastaavat säännökset ulosottotietoina luovutettavista tiedoista. Säännöksen mukaan luottotietotoiminnan harjoittajalla on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä luottotietotoiminnassa tarpeelliset asianhallintatiedot pyyntöä edeltävien kahden kuukauden ajalta muun ohessa niistä ulosottoasioista, joissa on annettu varattomuusestodistus (UK 3 luku 95 §) tai suppean ulosoton estetodistus (UK 3 luku 107 §).

Todistus ulosottorekisteristä on eri asia kuin maksuhäiriömerkintä. Jokaisella on oikeus saada ulosottoviranomaiselta tiettyä henkilöä ulosottoasian vastaajana koskeva todistus ulosottorekisteristä. Siihen merkitään edeltäneiden kahden vuoden aikana talletetut tiedot muun muassa ulosoton hakijasta ja vastaajasta, ulosottoasiasta ja sen vireilläoloajasta, saatavan määrästä, hakijalle tilitetystä määrästä sekä estetodistuksen laadusta ja päivämäärästä.

Maksuhäiriömerkinnästä ja ulosottorekisteritodistuksesta vielä erillinen asia on ulosoton sähköisen asiointipalvelun kautta velallisen itsensä tulostama tai tilaama salassa pidettävä tuloste velallisen ulosottoasioista. Se on tarkoitettu velalliselle itselleen koosteeksi hänen omista ulosottoasioistaan, eikä sitä ole tarkoitettu velkojien tai esimerkiksi vuokranantajien käyttöön.

Kantelijan ulosottoon lähettämät useat viestit olivat koskeneet maksuhäiriömerkintöjä, tulostetta velallisen ulosottoasioista ja ilmeisesti myös ulosottorekisteritodistusta. Viestien perusteella kantelija ei ollut ymmärtänyt maksuhäiriömerkintöjen, ulosottorekisteritodistuksen ja itse tulostettavan velallisen ulosottoasiat-otteen eroa.

Lausunnossa katsotaan, että kantelijaa oli varsinkin maksuhäiriömerkintöjen osalta neuvottu laajasti ja asianmukaisesti. Vaikka viesteihin vastaaminen ja neuvonta oli ollut lain mukaista, niin kokonaisuutena arvioiden kantelija ei ollut vaikeaselkoisessa asiassa useisiin kysymyksiin annettujen yksittäisten, verrattain lyhyiden ja pistemäisten vastausten perusteella ymmärtänyt asian kulkua.

Lausunnossa on myös selostettu ulosottorekisteritodistusta sekä asian päättymistä estetodistukseen. Ulosottokaaren 3 luvun 94–95 §:ssä säädetään ulosottoasian vireilläolon päättymisestä ja esteistä. Ulosottoasian vireilläolo päättyy estetodistuksen antamispäivänä. Estetodistus näkyy myös maksuhäiriömerkintänä, ulosottorekisteritodistuksessa ja tulosteessa velallisen ulosottoasioista.

Todistus ulosottorekisteristä kertoo edeltävän kahden (tai neljän) vuoden aikana talletetut tiedot velallisen ulosottoasiasta ja sen, mikäli asia on päättynyt estetodistukseen ja sen päivämäärän. Todistuksesta ilmenee, mitä velallisen ulosottoasialle on ulosotossa tapahtunut. Velalliselle itselleen tarkoitettu tuloste velallisen ulosottoasioista sisältää käytännössä samat ulosottoasiat, mutta se sisältää kustakin asiasta yksityiskohtaisemmat tiedot.

Todistus ulosottorekisteristä ja tuloste velallisen ulosottoasioista ovat siis muun ohessa kuvaus siitä, milloin ja minkälaiseen esteeseen kyseisen velallisen ulosottoasia on päättynyt. Ne eivät anna reaaliaikaista kuvausta velallisen taloudellisesta tilanteesta siinä mielessä, että niissä näkyisi kaikkien mahdollisten laskujen maksaminen ja niiden kuittaantuminen, vaan ainoastaan vireilläolevien ulosottoasioiden tilanne ja viime vuosina esteeseen päätyneet asiat.

Kantelijan ulosottoasia oli päättynyt varattomuusesteeseen 15.3.2024. Yhteisvelallinen oli maksanut maksuja ulosottoon ja velka oli hänen osaltaan tullut kokonaan maksetuksi 15.7.2024. Ulosottokaarella ja luottotietolaissa säädetään, että tällaisen maksetun velan saa halutessaan poistettua maksuhäiriömerkinnöistä. Ulosottorekisteritodistuksessa esteeseen päätyneiden asioiden osalta ei ole säädetty, että maksetun velan saisi poistettua todistuksesta. Tämän vuoksi ulosottoasia oli näkynyt esteeseen päätyneenä kantelijan tiedoissa, koska näin oli tosiasiasa hänen ulosottoasiansa osalta tapahtunut. Todistuksella näkyi kyseisen asian tila esteen toteamishetkellä, eikä tilannetta muuttanut se, että asialla oli ollut yhteisvelallinen. Lausunnossa on katsottu, että kantelijan tilanteessa ulosottorekisteritodistus ja tuloste velallisen ulosottoasioista olivat muodostuneet lain mukaisesti ja ne olivat välittäneet kantelijan osalta ulosottomenettelyä koskevat oikeat tiedot.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Ulosottoviranomaisten menettely**

Käytettävissä olevan selvityksen perusteella kantelija oli useita kertoja pyytänyt ulosottoviranomaisia poistamaan tiedoistaan paitsi maksuhäiriömerkinnän myös tiedon velan maksamattomuudesta.

Asiassa on sovellettava sekä ulosottokaaren (705/2007) menettelysäännöksiä että tietosuojasääntelyä, erityisesti suoraan sovellettavaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU 2016/679) ja tietosuojalakia (1050/2018). Selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, ettei Ulosottolaitos ole arvioinut kantelijan pyyntöjä tietosuojasääntelyn näkökulmasta. Totean tältä osin yleisesti, että Ulosottolaitoksen tulee lähtökohtaisesti noudattaa tietosuojasääntelyä silloinkin, kun asiakas ei siihen osaa tai ymmärrä nimenomaisesti vedota. Asiassa merkityksellisiä ovat ainakin tietosuoja-asetuksen 12 artikla läpinäkyvästä informoinnista ja viestinnästä, 15 artikla rekisteröidyn oikeudesta saada pääsy tietoihin, 16 artikla tietojen oikaisemisesta ja 18 artikla oikeudesta käsittelyn rajoittamiseen.

Asiassa on keskeisesti kysymys ulosottoviranomaisten kantelijalle antamasta ohjauksesta, josta säädetään ulosottokaaren 1 luvun 20 §:ssä. Säännöksen mukaan ulosottomiehen tulee tiedustelun johdosta ja havaitessaan tilanteen niin vaativan omatoimisesti ilmoittaa velalliselle tämän oikeudesta pyytää ulosoton määrän rajoittamista sekä antaa asianosaisille tarvittaessa muuta ohjausta ulosottoasiassa ja tietoja täytäntöönpanon vaiheesta samoin kuin muista asianosaisille merkityksellisistä seikoista. Säännös velvoittaa ulosottoviranomaista paitsi vastaamaan tiedusteluun myös antamaan neuvontaan rinnastettavaa ohjausta.

Säännöksen esitöissä (HE 216/2001 vp, s. 47) on korostettu ulosottoviranomaisen velvollisuutta informoida asianosaista tämän ulosottoasiassa omatoimisesti siinäkin tapauksessa, että asianosainen ei itse osaisi asiaa tiedustella. Esitöissä on pidetty tärkeänä lähtökohtana sitä, ettei asianosainen saisi joutua tilanteeseen, jossa hän on tosiasiallisesti pakotettu etujaan valvoakseen palkkaamaan oikeudellista asiantuntija-apua ulosottoasiassa. Muun muassa tämän vuoksi on tärkeää, että ulosottomies olisi velvollinen tarvittaessa tekemään selkoa asianosaisille ulosottolain sisällöstä.

Kantelija ei tiedusteluihinsa annetuista vastauksista ja neuvonnasta huolimatta ollut saanut selvyyttä merkintöjen poistamista koskevaan asiaansa, koska oli joutunut palaamaan siihen aina uudestaan, myös talous- ja velkaneuvonnan kautta.

On ilmeistä, että asiassa on ollut kysymys varsin vaikeaselkoisesta asiasta, johon oli liittynyt paitsi maksuhäiriömerkinnän poisto, myös ulosotosta saatavien tulosteiden sisältö ja niitä koskevat säännökset. Vaikka luottotietorekisteriin tehty maksuhäiriömerkintä voidaan poistaa saatavan tultua maksetuksi, ulosoton rekisterissä saatava voi kuitenkin näkyä maksamattomana ja esteeseen päättäneenä. Juuri tästä oli kantelijan kohdalla ollut kysymys.

Kuten edeltä ilmenee, esitöissä on korostettu sitä, että vaikeassa taloudellisessa tilanteessa olevan velallisen tulisi saada ulosottoviranomaisilta tietoa ulosottoa koskevasta lainsäädännöstä ilman, että hänen tulisi hankkia itselleen avustaja. Tämä korostaa ulosottoviranomaisten velvollisuutta antaa tietoa tarvitsevalle velalliselle riittävästi ohjausta ja neuvontaa.

Nyt kysymyksessä olevassa asiassa kantelija oli yrittänyt selvittää tilannettaan paitsi itse myös talous- ja velkaneuvonnan kautta. Tämä mielestäni osoittaa, että vaikka ulosoton asiakaspalvelu oli antanut kantelijalle määrällisesti riittävästi ohjausta ja neuvontaa, sen laatu oli jäänyt hänen näkökulmastaan puutteelliseksi, koska hän ei ollut ymmärtänyt eroa luottotietorekisterin merkinnän ja ulosoton järjestelmiin merkittävien tietojen välillä. Ottaen huomioon ulosoton asiakaspalvelun kantelijalle antamat tiedot ja vastaukset asiassa ei mielestäni ole syytä epäillä asiakaspalvelun virkamiesten menetelleen kantelijan ohjauksessa virheellisesti tai lainvastaisesti.

Totean kuitenkin, että ulosoton asiakaspalveluun yhteyttä ottavien asiakkaiden määrästä johtuen asiakaspalvelu ei voine antaa kovin perusteellista ohjausta tai ryhtyä selvittämään tarkemmin ulosottolainsäädäntöä. Kehotan Ulosottolaitosta harkitsemaan, miten asiakaspalvelu tältä osin olisi tarkoituksenmukaista järjestää. Ulosottolaitos voinee pohtia esimerkiksi sitä, tulisiko asiakaspalvelua ohjeistaa siirtämään selvästi perusteellisempaa neuvontaa tarvitseva asiakas vastaavalle ulosottomiehelle. Vastaava ulosottomies voisi antaa perusteellisempaa ohjausta ja varmistua siitä, että asiakas ymmärtäisi paremmin hänen asiaansa koskevat säännökset.

### **3.2 Muut kantelussa esitetyt asiat**

Kantelija on myös arvostellut sitä, että hän ei saanut pyytämäänsä kuittia. Selvityksen mukaan kuitenkin toinen velallinen oli maksanut hänen ja kantelijan yhteisvastuullisen vuokrasaatavan kokonaan. Kuitti maksusta annetaan lähtökohtaisesti sille taholle, joka saatavan on maksanut. Näin ollen katson, että tältä osin asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista tai virheellistä menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

## **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.1 esittämäni Ulosottolaitoksen tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.