

20.2.2026

EOAK/5185/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

TARKASTUS: VARSINAIS-SUOMEN HYVINVOINTIALUE (LASKUTUS JA PERINTÄ) 14.11.2025

Tarkastusajankohta

14.11.2025 kello 13.30–16.00

Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

notaari Sanna-Kaisa Frantti

Osallistujat tarkastuskohteesta

talousjohtaja (etänä)

vt. talouspalvelupäällikkö

asiakasmaksupäällikkö

asiantuntija

Ropo Suomi Oy:stä

perintätoiminnasta vastaava lakimies (etänä)

Head of Customer Service (etänä)

Tarkastuksen tyyppi

Ennalta ilmoitettu

Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle (jälj. Varha/hyvinvointialue) ja sen kautta myös Ropo Suomi Oy:lle (jälj. Ropo) on varattu mahdollisuus kommentoida pöytäkirjaluonnosta (pöytäkirja ilman kohtia 3–4). Kommentteja pyydettiin erityisesti pöytäkirjaluonnokseen kirjatusta tarkastusaineistoa koskevista havainnoista.

Sisällys

Tarkastus: Varsinais-Suomen hyvinvointialue (laskutus ja perintä) 14.11.2025.....	1
1 TARKASTUKSEN TAUSTAA	3
2 TARKASTUS.....	3
2.1 Yleistä.....	3
2.2 Laskutus	5
2.3 Perintä (käsittäen myös maksumuistutusvaiheen).....	7
3 APULAIKKEUSASIAMIEHEN TARKASTUSHAVAINNOT JA KANNANOTOT.....	11
3.1 Tarkastusaineisto.....	11
3.1.1 Laskussa ilmoitettavat tiedot	11
3.1.2 Maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä ilmoitettavat tiedot.....	13
3.2 Tiedon antaminen asiakasmaksulain 11 §:stä	19
3.3 Maksumuistutusten lähettämisen ja perinnän käynnistämisen aloittaminen	21
3.4 Liikasuoritusten palauttaminen	25
4 TOIMENPITEET	25

1 TARKASTUKSEN TAUSTAA

Oikeusasiamiehen kansliassa julkisoikeudellisten maksujen laskutus- ja perintämenettelyä koskevat asiat käsitellään asiaryhmässä ”Taloudellinen toiminta, maksuhäiriöt ja ulosotto”. Kyseisiä asioita ei tilastoida erikseen, joten hyvinvointialueiden laskutukseen ja perintään kohdistuvien kanteluasioiden määrästä ei ole saatavissa tarkkaa tilastotietoa. Kun kysymys on julkisoikeudellisesta maksusta, myös perintäyhtiön menettely kuuluu oikeusasiamiehen toimivaltaan.

Hyvinvointialueelle ilmoitettiin 18.9.2025 päivätyssä tarkastusvahvistuksessa tarkastuksen tarkoituksiksi käsitellä tilaisuudessa laskutusta ja perintää, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen laskutus- ja perintäprosesseja. Teemoja yksilöitiin tarkastusvahvistuksessa. Lisäksi hyvinvointialuetta pyydettiin toimittamaan ennakkotarkastusaineistoksi esimerkkejä sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen laskuista sekä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä mahdollisine liitteineen (sekä maksukyvyn mukaan määräytyvästä maksusta, että muusta maksusta). Lisäksi pyydettiin toimittamaan hyvinvointialueen mahdollinen laskutus- ja perintäohje/asiakasohje sekä hyvinvointialueen taloussääntö.

Tarkastuskohteelta saadun tiedon mukaan ennakkotarkastukseen lähetetyt maksumuistutuskirjeet olivat vanhan mallin mukaisia. Tarkastuksen jälkeen Varha toimitti uudet kirjemallit.

Tarkastus suoritettiin hyvinvointialueelle toimitetun tarkastusvahvistuksen sekä Varhan ja Ropon tilaisuuteen laatimien alustusten pohjalta.

2 TARKASTUS

2.1 Yleistä

Varha muodostettiin 27 kunnasta/kuntayhtymästä ja yhteensä 34 organisaatiosta, joten Varhan lähtökohta oli varsin pirstaleinen. Tämä tarkoitti muun muassa sitä, että käytössä oli lukuisa määrä eri tietojärjestelmiä, eikä käytännössä mitään ollut voitu rakentaa suoraan ”vanhan päälle”. Tässä tilanteessa oli haluttu ensisijaisesti varmistaa sosiaalietuuksien ja palkkojen maksu sekä laskujen maksu yhteistyökumppaneille. Ensimmäiseen vaiheeseen oli kuulunut myös asiakasmaksujen laskutuksen rakentaminen. Maksumuistutukset ja perintäprosessi olivat kuuluneet toiseen vaiheeseen.

Alun lähtökohtien pirstalaisuus näkyy edelleen 125 henkilöä työllistävässä talouspalvelukeskuksessa. Talouspalvelukeskus on perustettu kuluvan vuoden maaliskuussa. Suunnitelmissa on edelleen toiminnan kehittäminen ja paremman organisaatiomallin löytäminen. Tähän kehitystyöhön ollaan ryhtymässä alkuvuonna 2026. Kehittämisessä robotiikan ja automatiikan hyödyntäminen kiinnostavat.

Maksupäätösten kohdalla viiveitä päätösten tekemisessä ei juuri ollut ollut, pois lukien kuitenkin järjestelmämuutoksesta johtunut viive. Järjestelmien vaihto ja päätöstenteeon keskittäminen yhteen järjestelmään oli aiheuttanut pientä viivettä. Tilanteessa laskutus oli pyritty tekemään vanhalla päätöksellä siihen saakka, kunnes uusi järjestelmä oli saatu ja uusi päätös tehtyä. Kun viive johtui Varhasta, asiakkaalle ei ollut tullut ylimääräisiä kustannuksia, eikä takautuvaa laskutusta ollut sen perusteella tehty.

Se, missä takautuvaa laskutusta voi tapahtua, on viive tuloseselvityksessä. Tästä takautuvan laskutuksen mahdollisuudesta kerrotaan asiakkaalle jo tuloseselvitysloMAKESSA. Varha toimitti sovitun mukaisesti tarkastuksen jälkeen nähtäväksi tuloseselvitysloMAKEEN. Lomakkeessa asiakasta pyydetään toimittamaan määräajassa lomakkeessa kerrotut tositteet tuloihin perustuvan asiakasmaksun määrittelyä varten. Lomakkeessa on myös mainittu yhteystiedot, joista saa tarvittaessa opastusta tuloseselvityksen osalta ja tämän jälkeen ilmoitetaan seuraavaa: "Huomioithan, että tulojen selvittäminen ja tarkistaminen voivat aiheuttaa asiakaslaskutuksen viivästymistä ja mahdollista takautuvaa laskutusta". Asiakas voi lomakkeella myös antaa hyvinvointialueelle luvan pyytää verotiedot virkateitse ja tarkistaa tulotiedot tulorekisteristä. Lisäksi lomakkeessa on kerrottu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (jälj. asiakasmaksulaki) 11 §:ssä tarkoitetusta maksun perimättä jättämisestä ja alentamisesta.

Asiakasmaksulain 11 §:stä löytyy ohjeistusta Varhan verkkosivuilta. Ikäänntyneiden kanssa työskenteleville on myös järjestetty asiasta kaksi koulutustilaisuutta, joten Varhan työntekijöiden pitäisi osata kertoa asiakkaille maksun huojennuksesta. Maksujen huojennushakemuksia tulee myös sosiaalityöntekijöiden kautta.

Hyvinvointialueella ei ole tehty asiakasmaksulain 11 §:n 2 momentissa tarkoitettua päätöstä.

Eri vaiheiden viiveistä pyritään kertomaan asiakkaille esimerkiksi myös siten, että kotihoito vie asiakkaalle tiedon mahdollisesta viivästymisestä. Näin menetellään, koska muun muassa kotihoidon asiakkaat eivät välttämättä lue verkkosivuilta löytyvää tietoa tapahtuneista tai ennakoitavista viiveistä. Tieto pyritään viemään asiakkaille yhteistyössä Varhan eri palveluiden kanssa. Talouspalveluissa ei kuitenkaan voida varmistautua siitä, että tieto myös menee asiakkaalle. Tätä tietoa kun ei voida käydä varmistamassa asiakas- tai potilastiedoissa, joihin talouspalvelukeskuksessa työskentelevillä ei ole katseluoikeutta.

Asiakasmaksujen asiakaspalvelulla on alusta lukien ollut yksi puhelinnumero. Puhelinpalvelu on auki maanantaista torstaihin kello 9.00–11.00. Maksumuistutusten lähettämisen aiheuttaman yhteydenottojen määrän nousun johdosta (ks. tarkemmin kohta 2.3) puhelinpalvelun palveluaikaa oli laajennettu perjantaille (kello 9.00–11.00). Puhelinpalvelussa on myös takaisinsoittojärjestelmä, mikäli asiakas haluaa, että hänelle soitetaan takaisin. Puhelut nauhoitetaan. Nauhoitteen säilytysaika on vuosi. Yhteydenpidossa asiakkaaseen käytetään myös Suomi.fi -palvelua tai kirjepostia. Sähköpostia ei asiakkaille tarjota, koska se ei ole tietoturvallinen. Mahdollisiin sähköpostiyhteydenottoihin vastataan turvapostilla. Asiakkaat ovat ottaneet Suomi.fi -viestit hyvin käyttöön.

2.2 Laskutus

Laskutus hoidetaan hyvinvointialueella, tulostuksesta ja kuorituksesta vastaa operaattori (Posti Oyj), samoin laskujen toimittamisesta e-laskuina ja suoramaksuna. Valtaosa laskuista lähetetään paperilaskulla postitse tai on suoramaksussa. E-laskujen osuus laskuista on pienehkö (10/2025 18,53 prosenttia).

Varhassa tarkistetaan päivittäin operaattorilta saatavien lähetyseraporttien avulla, vastaavatko hyvinvointialueelta lähteneet laskut operaattorille saapuneita laskuja. Tarkastus kattaa euro- ja kappalemäärät. Näin voidaan havaita, jos jokin ei täsmää. Tarkastusmenettely on ollut käytössä maaliskuusta 2023. Siihen, mitä laskulle tapahtuu operaattorin ja asiakkaan välillä, Varhalla ei ole mahdollisuuksia puuttua. Palautuneet kirjelähetykset tulevat takaisin Varhalle. Aiemmin operaattori keräsi palautuneita kirjeitä 3–4 kuukauden ajalta ja palautti ne kerralla, mutta nykyisin palautuneiden kirjeiden toimittaminen Varhalle tapahtuu nopeasti. Laskun palautuessa Varhalle reskontra varmistaa asiakkaan osoitteen väestötietojärjestelmästä, ja jos käytetty osoite on vanhentunut, tehdään uusi lasku uudella osoitteella. Osoitteet laskuille saadaan potilastietojärjestelmästä, joihin päivitykset tulevat väestötietojärjestelmästä. Koska väestötietojärjestelmästä tuleva tieto ”ajaa päälle”, asiakkaalla ei ole mahdollisuutta ilmoittaa toista laskutusosoitetta. Jos asiakas haluaa postin toiseen osoitteeseen, hänen tulisi tehdä postin siirto.

Maksumuistutuskirjeiden lähettämisen (ks. tarkemmin kohdassa 2.3) ja sitä seuranneen palautteen johdosta Varhan järjestelmiin oli tehty laaja tarkastus, jossa oli haettu syytä sille, miksi asiakas ei olisi saanut alkuperäistä laskua. Samoin operaattori oli tarkistanut oman järjestelmänsä ja jakeluhäiriöt. Poikkeavuuksia kummassakaan ei ollut löytynyt. Tapaukset, jotka oli selvitetty, olivat johtuneet eri syistä. Yksittäisiä kirjeitä oli voinut jäädä toimittamatta tai asiakas oli odottanut kirjettä, vaikka asiakkaan omainen oli tilannut e-laskun. Syynä saattoi olla myös maksettaessa tehty virhe tai osoitteenmuutos. E-laskutus ja suoramaksusopimukset eivät olleet hyvinvointialueuudistuksessa siirtyneet kunnista Varhalle, minkä vuoksi Varha oli lähettänyt laskut kirjepostilla. Asiakas oli voinut virheellisesti olettaa, että e-laskutus tai suoramaksu oli edelleen olemassa. Myös tällaisia tapauksia oli ilmennyt.

Niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat pitkään hoitolaitoksessa, mutta joilla ei ole edunvalvojaa, laskut lähetetään pääsääntöisesti asiakkaan asioita hoitavalle henkilölle. Tietojärjestelmään on mahdollista lisätä ”muu maksaja” -osoite. Jos tällaista henkilöä ei ole, lasku voidaan lähettää henkilölle asianomaiseen laitokseen. Jos virallista osoitteenmuutosta laitokseen ei ole tehty, lasku voi mennä asiakkaan kotiin. Mikäli tällaisen asiakkaan maksut ovat jääneet useilta kuukausilta maksamatta, Varha huolehtii siitä, että asiakkaalle haetaan hänelle kuuluvat sosiaalityöt ja maksut otetaan Varhalle suoraan näistä etuuksista. Samalla huolehditaan siitä, että asiakkaalle jää käyttövaraa. Tässä tehdään yhteistyötä sosiaalityön kanssa. Varhassa pyritään varmistamaan, ettei asiakas velkaannu ja samalla turvamaan hänen hoitonsa. Muun muassa apteekin kanssa on neuvoteltu maksusuunnitelmia lääkehoidon jatkamisen turvaamiseksi. Samanaikaisesti asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa. Edunvalvonnan saaminen vie kuitenkin aikansa. Tällaisia tapauksia on melko paljon.

Hyvinvointialueuudistuksen jälkeen asiakaslaskutuksen käynnistyminen oli edellyttänyt lukuisten tietojärjestelmien ”haltuun ottamista” ja laskutuksen rakentamista toimivaksi. Uuteen laskutusjärjestelmään oli siirrytty kunta kerrallaan. Siirtymävaiheessa laskutus oli hoidettu vanhassa järjestelmässä siihen asti, kunnes uusi järjestelmä oli avattu, laskutus siirtynyt siihen ja vanha järjestelmä suljettu. Aluksi laskutuksessa oli ollut viiveitä.

Tarkastuksen ajankohtana laskutus oli pääosin ajan tasalla. Päihde-, mielenterveys- ja vammaispalveluissa oli kuitenkin pientä viivettä. Niissä oli pystytty laskuttamaan vanhalla päätöspohjalla, mikä tarkoitti, ettei sellaista viivettä kuin vuonna 2023 oli ollut, ollut tiedossa.

Laskutusprosessia ollaan parhaillaan kehittämässä muun muassa niin, että laskut tulevat samannäköisiksi, vaikka laskutustieto on peräisin eri järjestelmistä. Jo nyt järjestelmä pysäyttää laskun, mikäli maksukatto on täynnä. Lasku ei tällöin mene laskutusprosessissa automaattisesti eteenpäin, vaan vaatii henkilön toimenpiteitä.

Vuonna 2026 tulossa on myös suuri järjestelmämuutos, kun erityissairaanhoidon potilastietojärjestelmä vaihdetaan. Muutos on kuitenkin erityyppinen kuin mistä oli kysymys hyvinvointialueuudistuksessa. Järjestelmä, johon erikoissairaanhoido siirretään, on jo käytössä. Laskutusratkaisu on vielä valmisteilla. Kun kyse on tasamaksuista, mihin ei liity tuloseelvitysprosessia, laskutus on oletettavasti helpommin hoidettavissa. Toisin kuin hyvinvointialueuudistuksessa, hyvinvointialue voi nyt myös määrittellä aikataulut itse. Tavoitteena on, ettei järjestelmämuutos aiheuttaisi viivettä laskutukseen.

Hyvinvointialueen ennakotarkastukseen toimittamia laskuja ei tarkastuksen tiukan aikataulun johdosta ehditty tarkastuksella käsittelemään. Laskujen ennakotarkastuksessa kiinnitettiin huomiota erityisesti seuraavaan.

Se, kerryttääkö perittävä maksu maksukattoa, ilmenee laskuilta asianmukaisesti. Sitä vastoin sitä, että maksu ei kerrytä maksukattoa, ei ilmene laskun tiedoista.

Laskuissa ei ole kerrottu asiakasmaksulain 11 §:ssä tarkoitetusta maksun perimättä jättämisestä tai alentamisesta. Laskuista ei myöskään ilmene asiakasmaksulain perusteella määrättyjen maksujen suora ulosottokelpoisuus.

2.3 Perintä (käsittäen myös maksumuistutusvaiheen)

Maksumuistutukset ja perintä on ulkoistettu Ropolle. Aiemmin perintäpalvelut tuotti Revire Perintä Oy. Markkinaoikeuden 10.9.2024 antaman ratkaisun ([dnro 377/2023](#)) jälkeen perintäpalvelut oli jouduttu kilpailuttamaan. Ratkaisulla markkinaoikeus määräsi Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ja Suomen Kuntaperintä Oy:n (sittemmin Revire Perintä Oy) välillä 21.2.2023 allekirjoitetun sopimuksen, joka oli koskenut perintäpalveluita, sopimuskauden päättymään kahdeksan kuukauden kuluttua markkinaoikeuden päätöksen lainvoimaiseksi tulosta.

Varhalla tarkastuksen jälkeen saatujen tietojen mukaan kilpailutus oli julkaistu 3.10.2024, tarjousaika päätynyt 7.11.2024 ja hankintapäätös tehty 20.12.2024. Sopimukset Ropon kanssa oli allekirjoitettu 3.2.2025 mennessä. Ropon edustajan tarkastuksella kertoman mukaan perintä oli siirtynyt Ropolle heinäkuussa 2025.

Asiakkaalle lähetetään Roposta pääsääntöisesti kaksi maksumuistutusta ja yksi maksuvaatimus. Perintäkulut ovat saatavien perinnästä annetun lain (jälj. perintälaki) mukaisia. Maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeiden sisältö on käyty läpi yhdessä Varhan kanssa.

Myös turvakieltoasiakkaiden osalta maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeet luodaan Ropossa, mutta Varha täydentää niihin osoitteet. Turvakiellon alaiset tiedot eivät siirry Ropolle.

Päätös siitä, että saatava lähetetään ulosottoon, tehdään hyvinvointialueella. Näin myös tapauksissa, joissa asiakas pyytää asiansa siirtämistä oikeudelliseen perintään. Ropo tekee suosituksen siitä, lähetetäänkö asia ulosottoon vai ei (ulosottokysely). Hyvinvointialue voi hylätä tai hyväksyä Ropon ehdotuksen. Ulosotosta kertyneet varat tilitetään Varhan tilille.

Maksumuistutusten lähettäminen ja perintäprosessi oli hyvinvointialueuudistuksen jälkeen käynnistynyt erikoissairaanhoidon laskujen osalta keväällä 2024 ja muiden terveystalouden sekä sosiaalipalveluiden osalta vaiheittain vuoden 2025 alkukesästä.

Perintäprosessin käynnistämistä oli hidastanut talouden perusprosessien vakauttaminen, samoin perintäpalveluiden kilpailutusvelvoite.

Tarkastuksella todettiin, että sosiaali- ja terveystalouden maksuja koskevien maksumuistutusten lähettäminen vuonna 2025 oli saanut mediassa runsaasti julkisuutta. Lähetetyt maksumuistutukset koskivat maksamattomia sosiaali- ja terveystalouden asiakasmaksuja, jotka olivat erääntyneet vuoden 2023 alussa tai sen jälkeen. Oikeusasiamiehelle asiasta oli tarkastukseen mennessä saapunut yhdeksän kantelua.

Perinnän käynnistämisestä viiveellä oli tiedotettu vuonna 2024, jolloin oli tiedotettu erikoissairaanhoidon perinnän alkamisesta. Asiasta oli kerrottu lehdissä ja hyvinvointialueen verkkosivuilla. Vuonna 2025 käynnistyneestä perinnästä oli ollut kesällä tietoa verkkosivuilla. Asiasta oli tiedotettu myös tiedotusvälineille. Lisäksi lokakuun puolella välissä oli ollut tiedotusta. Perinnän käynnistämisestä oli Varhan sisäisesti myös laitettu kaikille organisaatioalueille viesti eteenpäin välitettäväksi.

Varha toimitti sovitun mukaisesti tarkastuksen jälkeen nähtäväksi edellä tarkoitetun sisäisen viestin. Viestissä, joka oli lähetetty 24.10.2025, kerrotaan Ropon kautta lähetettyjen ja lähetettävien maksumuistutusten määrästä, ja todetaan sen tarkoittavan asiakkaiden puhelinyhteydenottoja. Viestissä kerrotaan, mikä on asiakkaalle oikea yhteydenottotaho ja -keino sekä pyydetään viestin saajia ohjaamaan viesti oikeille henkilöille tiedoksi ja tiedon levittämiseksi.

Perinnän käynnistämisestä ei ollut tiedotettu asiakaskohtaisesti. Varhan edustajat katsoivat, että jälkeinpäin ajatellen perinnän käynnistämisestä olisi varmaan pitänyt tehdä asiakkaille oma yksilöllinen kirje, jotta he ymmärtäisivät, mistä on kysymys ja sitten olisivat voineet varautua tilanteeseen ja myös tarkistaa, oliko laskut maksettu. Tiedottamisessa esimerkiksi verkkosivuilla tai somessa todettiin olevan se ongelma, että asiakkaat eivät siitä ehkä ymmärrä, koskeeko asia juuri heitä itseään. Varhan edustajat totesivat, että henkilökohtainen kirje jokaiselle asiakkaalle olisi ollut hyvä tiedottamisen muoto.

Ropon edustajan mukaan Ropolla ei ole ollut viivettä maksumuistutuskirjeiden lähettämisessä, vaan kaikki oli toteutunut suunnitellun mukaisesti. Velallisilta ei ollut vaadittu viivästyskorkoa, vaikka kysymys oli ollut ”ajat sitten” eräänntyneistä laskuista. Tässä oli otettu kohtuullisuus huomioon.

Maksumuistutuksilla nyt perittävät summat voivat olla poikkeuksellisen suuria. Ns. normaalitilanteessa maksamatta olevan laskun pääoma ei ehdi kasvamaan kovin suureksi. Nyt kysymyksessä olevassa tilanteessa oli saattanut eräänntyä useita laskuja ja maksamatta oleva pääoma siten kasvaa hyvinkin suureksi.

Hyvinvointialueen edustajien mukaan Varha haluaa olla joustava ja asiakaslähtöinen, eikä edesauttaa asiakkaan velkaantumista. Maksujärjestelyihin suhteudutaan siten yleisesti ottaen myönteisesti. Maksujärjestelyä myönnettäessä haetaan yhteistä ratkaisua niin, ettei asiakas joudu kyseisten maksujen johdosta taloudellisiin vaikeuksiin. Ongelmaksi todettiin se, että asiakkaat eivät maksuongelmissaan ota yhteyttä. Mikäli asiakas ottaa nopeasti yhteyden, maksujen suorittamisesta voidaan sopia niin, ettei useita laskuja pääse eräänntymään.

Jos lasku on jo siirtynyt maksumuistutus- ja perintäprosessiin, maksujärjestelystä sovitaan Ropon kanssa, tätä ennen Varhan. Siinäkin tapauksessa, että Ropo kieltäytyisi maksujärjestelystä, asiakas voi olla yhteydessä Varhaan. Siitä, miten pitkän maksuajan Ropo voi myöntää, on sovittu Varhan kanssa.

Ropon asiakaspalveluun saa yhteyden puhelimitse ja tunnistautuneena MyRopo -palvelussa. Käytössä on myös chat -palvelu. MyRopo -palvelun ulkopuolisen tavallisen sähköpostin käyttö ei edellytä velalliselta vahvaa sähköistä tunnistautumista, vaan asiakas ja hänen asiointioikeutensa tunnistetaan muilla tavoin.

Maksumuistutuskirjeiden lähettämisen seurauksena Varhassa oli muun muassa tarkasteltu tapauksia, joissa maksusta vastuussa oleva kuolinpesä oli katsonut, että maksua pitäisi alentaa, koska sittemmin edesmenneellä asiakkaalla olisi ollut oikeus asiakasmaksulain 11 §:n mukaiseen maksun huojuun.

Varhan menettelyä maksumuistutusten lähettämisessä oli käsitelty hyvinvointialueen aluehallituksen kokouksessa 3.11.2025. Seuraava käsittely aluehallituksessa oli 17.11.2025, ja tämän jälkeen 1.12.2025. Kokouksessa 3.11. oli käsitelty keinoja, joilla voidaan helpottaa asiakkaiden tilannetta. Aluehallitus oli nostanut esiin kuolinpesien tilanteen, minkä johdosta oli pohdittu maksuvapautusten antamisen mahdollisuutta kuolinpesille ja tällaisen vapautuksen mahdollisia ongelmia yhdenvertaisuuden kannalta.

Tarkastuksen ajankohtana erikoissairaanhoidon perintä jatkui ja oli ajan tasalla. Perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja vammaispalveluiden laskutuksen osalta maksumuistutusten eräpäivät oli siirretty 12.12.2025 asti. Tarkastuksen ajankohtana uusia perintäkirjeitä ei lähtenyt, vaan maksumuistutuskirjeiden lähettäminen oli 24 000 asiakkaan osalta keskeytetty. Ne olivat tulossa perintään. Koska järjestelmissä ei ollut havaittu vikaa, perinnän jatkamiselle oli turvalliset perusteet.

Ennakkotarkastukseen lähetettyjen maksumuistutuskirjeiden sijaan tarkastuksen jälkeen toimitetuissa uusissa maksumuistutuskirjeissä ja ennakkotarkastukseen toimitetuissa maksuvaatimuskirjeissä huomio kiinnittyi erityisesti seuraavaan.

Maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä on esitetty alkuperäisen laskun tiedoista laskun numero, eräpäivä, pääoma (yhdessä myös avoin pääoma) ja velan peruste (esim. suun terveydenhuolto tai terveydenhuollon tasamaksut taikka sosiaalihuollon ja vammaispalveluiden asiakasmaksut). Ilmeneekö saatavan peruste ilmoitetuista tiedoista riittävästi eli siten, että velallinen kykenee tietojen perusteella yksilöimään saatavan?

Kirjeistä ei selvästi ilmene, onko niissä kysymys maksusta, joka on asiakasmaksulain mukaan suoraan ulosottokelpoinen.

Maksumuistutuskirjeissä ei ole ilmoitettu perintälain 5 a §:n 2 momentissa tarkoitettuja tietoja koskien velallisen oikeutta pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään.

Maksuvaatimuskirjeissä velallisen oikeudesta pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään on kerrottu. Tässä yhteydessä on kerrottu muun muassa, että keskeytyspyyntö on ilmoitettava Ropon asiakaspalveluun esimerkiksi kirjeitse tai sähköisesti MyRopon chatin kautta. Täyttääkö sanottu chat -palvelu perintälain 4 c §:n 1 momentissa säädetyn edellytyksen keskeytyspyynnön tekemisestä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla? Onko kyseinen chat -palvelu tietoturvallinen?

Maksuvaatimuskirjeistä ei ilmene perintälain 5 a §:n 1 momentin 7 kohdan tarkoittamia tietoja.

Maksuvaatimuskirjeissä ei myöskään ole annettu tietoa asiakasmaksulain 11 §:n tarkoittamasta maksun perimättä jättämisestä tai alentamisesta. Maksumuistutuskirjeissä kyseinen tieto on annettu. Tässä yhteydessä on kerrottu, että maksun alentamista tai perimättä jättämistä voi hakea Varhalta, ja että "[t]arvittavat ohjeet löydät Varhan verkkosivulta varha.fi/asiakaslaskutus". Vastaavasti edellä kodassa 2.1 käsitellyssä Varhan tuloksetyslomakkeessa on kerrottaessa mahdollisuudesta hakea maksun alentamista tai perimättä jättämistä lisätietoina viitattu Varhan verkkosivuille. Asiakasmaksulain 11 §:n 3 momentissa säädetään, että annettaessa tietoa maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä asiakkaalle on annettava sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi tarvittaessa pyytää lisätietoja. Onko viittaus verkkosivuille tässä riittävä?

Mitä seuraava maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä ilmoitettu tarkoittaa: "Suoraan ulosottokelpoisten saatavien oikeussuojakeinoista on lisäksi säädetty ulosottoaaren 10 ja 11 luvuissa"?

Maksuvaatimuskirjeissä on esitetty seuraavaa: "Jos et pysty maksamaan laskuasi kerralla, voit hakea laskullesi lisää maksuaikaa kätevästi MyRopo - verkkopalvelussa, jossa näet myös muut mahdolliset avoinna olevat laskusi. Palveluun tunnistaudutaan omilla verkkopankkitunnuksilla osoitteessa: myropo.fi". Kirjeessä ei ole tässä yhteydessä ilmoitettu muuta yhteydenottotapaa, esimerkiksi asiakaspalvelun puhelinnumeroa. Kirjeestä on saatavissa käsitys, että maksuaikaa voisi hakea vain MyRopo - palvelussa.

Ruotsinkielisessä maksumuistutuskirjeessä Varsinais-Suomen hyvinvointialue samoin kuin sen postiosoite on suomeksi.

3 APULAIKOUSASIAMIEHEN TARKASTUSHAVAINNOT JA KANNANOTOT

3.1 Tarkastusaineisto

3.1.1 Laskussa ilmoitettavat tiedot

Asiakasmaksulain 1 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin säädetä. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyyn mukaan.

Maksun perimisestä säädetään asiakasmaksulain 2 a §:ssä. Sen 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle maksua koskevaa päätöstä vastaava lasku. Laskussa on oltava ainakin seuraavat tiedot:

- 1) laskun päivämäärä;
- 2) asiakas, jolta maksu peritään;
- 3) palvelu, josta maksu peritään;
- 4) maksun suuruus ja peruste;
- 5) julkinen tai yksityinen palveluntuottaja, jonka antamasta palvelusta maksu peritään;
- 6) sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta;
- 7) tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa; jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että ennakkotarkastuksessa olleista laskuista ilmenee, jos laskutettava maksu kerryttää maksukattoa. Sitä vastoin sitä, että maksu ei kerrytä maksukattoa, ei ole laskuissa ilmoitettu.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että asiakasmaksulain 2 a §:n 1 momentin 7 kohta käsittää myös tiedon siitä, ettei maksu kerrytä maksukattoa, ja että kyseisen tiedon on oltava laskulla (esim. [EOAK/5148/2024](#)).

Apulaisoikeusasiamies kiinnitti laskuissa huomiota myös siihen, että niistä ei ilmennyt, että asiakasmaksulain perusteella määrätyt maksut ovat suoraan ulosottokelpoisia.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan maksujen suorasta ulosottokelpoisuudesta kertomista laskutuksen yhteydessä on arvioitava hyvä hallinnon näkökulmasta. Kyseisen tiedon voidaan katsoa parantavan asiakkaan kokonaiskäsitystä maksun perintään liittyvistä menettelyistä ja antaa hänelle mahdollisuuden arvioida mahdollisen maksun suorittamisen laiminlyönnin seuraamuksia.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan kyseisen tiedon antaminen laskun yhteydessä toteuttaa paremmin perustuslaissa turvattua hyvää hallintoa – erityisesti siihen kuuluvaa palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta¹ sekä neuvontaa² – kuin se, ettei näitä tietoja laskun yhteydessä ilmoiteta.

Asiakasmaksulain 11 §:ssä tarkoitettujen tietojen ilmoittamista laskulla käsitellään jäljempänä kohdassa 3.2.

3.1.2 Maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä ilmoitettavat tiedot

Perintälain 5 a §:n 1 momentin mukaan lain 5 §:ssä tarkoitetussa maksuvaatimuksessa on mainittava ainakin:

- 1) velkojan nimi ja osoite;
- 2) saatavan peruste;
- 3) eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut;
- 4) vaadittu kokonaissumma;
- 5) kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava;
- 6) velallisen mahdollisuus esittää huomautuksia saatavan määrästä ja perusteesta sekä missä ajassa huomautukset on esitettävä; jos perittävänä on suoraan ulosottokelpoinen saatava, maksuvaatimuksessa on ilmoitettava velalliselle sellaisen saatavan perinnässä käytettävissä olevat oikeussuojakeinot sekä mahdollisuus hakea maksulykkäystä;
- 7) kenelle huomautukset on esitettävä; jos perittävänä on julkisyhteisön saatava, maksuvaatimuksessa on erikseen selvästi ilmoitettava myös sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa.

Säännöksen 2 momentin mukaan, jos velallisella on 4 c §:n mukaan oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään, maksuvaatimuksessa on ilmoitettava tästä oikeudesta sekä selostettava, miten keskeytystä on pyydetty ja mitkä ovat pyynnön oikeusvaikutukset.

¹ Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Perustelujen mukaan (HE 72/2002 vp, s. 62) asiointi olisi pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista.

² Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa.

Toisin kuin maksuvaatimusten, maksumuistutusten sisällöstä ei ole säädetty. Perintälain muuttamista koskevassa hallituksen esityksessä perintälain 5 §:n³ yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että mikä tahansa velkojan yhteydenotto velalliselle ei kuitenkaan ole säännöksessä tarkoitettu maksumuistutus. Jotta yhteydenottoa velalliselle voidaan ylipäätään pitää maksumuistutuksena, velalliselle tulee antaa riittävät tiedot velkojasta ja saatavasta, jotta hän voi niiden perusteella tunnistaa perittävän saatavan ja joko suorittaa sen tai tarvittaessa esittää huomautuksia sen määrästä ja perusteesta. (HE 57/2012 vp, s. 34.)

Kirjallisuudessa on esitetty, että hallituksen esityksessä on määritelty eräänlainen minimitaso, jolloin velkojan toimenpidettä voidaan pitää eräänntyneestä saatavasta muistuttamisena. Kirjallisuudessa esitetyn mukaan maksumuistutuksen tulisi pitää sisällään perintälain 5 a §:n mukaiset tiedot.⁴

Myös laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että maksumuistutuksesta tulisi ilmetä samat tiedot kuin maksuvaatimuksessa (mm. [Dnro 2699/4/05](#) ja [Dnro 746/3/15](#)).

Kuluttaja-asiamies on linjauksessaan ”[Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä](#)” (kohta 2.10) esittänyt hyvän perintätavan edellyttävän, että velalliselle lähetettävässä maksullisessa maksumuistutuksessa annetaan maksamista ja saatavan oikeellisuuden tarkistamista varten riittävät tiedot, kuten:

- velkojan nimi ja yhteystiedot
 - Jos velkojasta käytetään eri nimeä kuin saatavan perusteena olevassa sopimuksessa tai muussa toimessa, maksumuistutuksessa on ilmoitettava myös velkojasta alun perin käytetty nimi. Siirrettyä saatavaa perittäessä maksumuistutuksessa on ilmoitettava myös alkuperäisen velkojan nimi.
 - Jos toimeksisaaja lähettää velkojan puolesta maksumuistutuksen, maksumuistutuksessa on tällöin ilmoitettava kuka saatavaa perii ja tämän yhteystiedot.
- saatavan peruste, laskun yksilöintitiedot ja laskun kokonaissumma
- maksuosoite ja määräpäivä
- tieto siitä, kenelle mahdolliset huomautukset saatavasta pitää esittää ja missä ajassa.

³ Perintälain 5 §:n 1 momentin mukaan perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on periessään kuluttajasaatavaa toisen lukuun tai sille yksinomaan perintätarkoituksessa siirrettyä kuluttajasaatavaa annettava tai lähetettävä velalliselle maksuvaatimus. Maksuvaatimusta ei saa antaa tai lähettää ennen kuin velallista on saatavan erääntymisen jälkeen muistutettu saatavasta ja maksumuistutuksen esittämisestä tai lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää.

⁴ Petri Willman: Saatavien perintä, 2019, s. 149–151. Kirjallisuudessa on myös esitetty näkemys, että muistutuskirjeestä olisi hyvä käydä ilmi samat asiat kuin varsinaisesta laskusta (Jyrki Lindström: Luotonvalvonta ja saatavien perintä, 2011, s. 168).

- Esimerkiksi kuntien ja julkisyhteisöjen saatavia koskevista erityisistä valitusajoista ja mahdollisuudesta vapautua tai saada huojennusta esim. sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista.
- Lisäksi velallisen maksuvaikeuksien syvenemisen estämiseksi olisi toivottavaa, että velallista informoitaisiin myös siitä, mitä tapahtuu, jos saatavaa ei makseta. Mikäli maksumuistutuksessa kerrotaan maksun laiminlyönnin seuraamuksista, tietojen on oltava oikeita.

Tarkastuksessa olleista maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä apulaisoikeusasiamies toteaa ensinnäkin, että kirjeet ovat perintäyhtiön lähettämiä. Perintäyhtiö on lähettänyt ne toimeksisaajana velkojana olevan hyvinvointialueen puolesta. Selvyyden vuoksi apulaisoikeusasiamies myös toteaa, että perinnän ulkoistaminen ei merkitse, etteikö julkisyhteisön tulisi huolehtia siitä, että perinnässä menetellään lainmukaisesti ja noudatetaan myös hyvää perintätapaa. Julkisyhteisö on perinnässä erityisroolissa ja valvontavastuussa ulkoistamastaan perinnästä (esim. [EOAK/5148/2024](#), kohta 4.6 ja siinä mainitut ratkaisut).

Saatavan perusteesta maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä on esitetty alkuperäisen laskun tiedoista laskun numero, eräpäivä, pääoma ja velan peruste (esim. suun terveydenhuolto tai terveydenhuollon tasamaksut taikka sosiaalihuollon ja vammaispalveluiden asiakasmaksut), mutta ei esimerkiksi ajankohtaa, jolloin maksun perusteena olevaa hoitoa tai muu palvelu on annettu.

Perintälain esitöissä (HE 57/2012 vp. s. 34) esitetyn mukaan tieto saatavan perusteesta tulee esittää sellaisessa muodossa, että velallinen kykenee sen perusteella yksilöimään saatavan. Esimerkiksi terveystieteiden keskusmaksua perittäessä maksuvaatimuksesta tulee ilmetä ajankohta, jolloin maksun perusteena olevaa hoitoa on annettu.

Ropo on tuonut asiassa esiin, että se toimii perinnässä toimeksisaajana ensi sijassa sen tiedon turvin, jota se saa Varhalta toimeksiantoa varten, ja että Varha ja Ropo ovat sidottuja perintälain 16 §:ssä edellytettyyn⁵.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan on selvää, että velkoja, eli tässä Varha, on velvollinen noudattamaan perintälain 16 §:n säännöstä tietoja perintätoimistolle antaessaan, samoin kuin tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Kysymyksen ollessa sosiaali- tai terveyspalveluiden maksujen perinnästä, laskutustiedot myös voivat sisältää salassa pidettävää tietoa. Ainakin osa tästä tiedosta voi olla välttämätöntä perintätoimeksiannon hoitamiseksi, ja siten sellaista, että velkojalla on oikeus se kyseisen toimeksiannon hoitamiseksi perintäyhtiölle antaa. Se, mitkä tiedot ovat välttämättömiä, voi olla tulkinnanvaraista.

⁵ Perintälain 16 §:n mukaan sen estämättä, mitä laissa säädetään tietojen salassapidosta, velkojalla on oikeus antaa perintätoimeksiannon hoitamista varten välttämättömät tiedot. Toimeksiannon hoitamista varten saatujen henkilötietojen suojasta on voimassa, mitä siitä yleisesti säädetään.

Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen on 6.5.2022 antamassaan ratkaisussa (EOAK/4347/2021) arvioinut erään kaupungin menettelyä terveydenhuollon maksujen perinnässä, kun perintään siirrettyjen laskujen myötä perintätoimisto sai henkilön terveydentilaan ja terveyteen liittyviä tietoja. Apulaisoikeusasiamies totesi, että kyseisen kaupungin perintäyhtiölle antamat tiedot olivat olleet tietoja, joita asiakasmaksulain 2 a § laskulta edellyttää. Hän korosti kuitenkin yleisellä tasolla arviointia siitä, millä tarkkuudella tiedot terveydenhuollon palvelusta on asiakasmaksulain nojalla laskuun merkittävä ja tulevat siten myös palveluntuottajalle ilmoitettavaksi.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan perintälain 5 a §:n 1 momentissa tarkoitetut tiedot on ilmoitettava maksuvaatimuksessa niin selkeästi ja ymmärrettävästi, että velallisen voidaan olettaa tietojen perusteella voivan yksilöidä maksuvaatimuksessa tarkoitetun saatavan, ja muutoinkin yleisesti ottaen olettaa ymmärtävän ilmoitetut tiedot.

Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan tieto maksun perusteena olevan palvelun ajankohdasta on sellainen, että sen yleisesti ottaen voidaan arvioida auttavan maksuvaatimuksen saajaa yksilöimään saatavan. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että arvioitaessa tietojen antamista perintäyhtiölle perintälain 16 §:n nojalla, siinä, mitkä tiedot ovat perintätoimeksiannon hoitamista varten välttämättömiä, yhtenä tärkeänä huomioon otettavana seikkana on maksuvaatimuksessa annettavien tietojen riittävyys maksuvaatimuksen saajan kannalta.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan selkeä ja ymmärrettävä esitystapa on maksumuistutuksissa ja -vaatimuksissa myös muutoin tärkeää. Tähän nähden apulaisoikeusasiamies nostaa maksuvaatimuskirjeistä esiin edellä kohdassa 2.3 kerrotun kohdan⁶. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kohdasta voi saada sen virheellisen käsityksen, että maksuaikaa voisi hakea vain MyRopo -palvelussa. Lisäksi apulaisoikeusasiamies kiinnittää tässä yhteydessä huomiota siihen, että ruotsinkielisessä maksumuistutuksessa hyvinvointialueen nimi kirjeen ensimmäisellä sivulla ja postiosoite on merkitty suomeksi.

⁶ ”Jos et pysty maksamaan laskuasi kerralla, voit hakea laskullesi lisää maksuaikaa kätevästi MyRopo - verkkopalvelussa, jossa näet myös muut mahdolliset avoinna olevat laskusi. Palveluun tunnistaudutaan omilla verkkopankkitunnuksilla osoitteessa: myropo.fi”.

Siltä osin kuin maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä ei selvästi ilmene, onko niissä kysymys suoraan ulosottokelpoisesta maksusta, apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei perintälaissa ole nimenomaista säännöstä, joka velvoittaisi tiedon maksuvaatimuksessa ilmoittamaan. Perintälain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE/199/1996 vp, s. 12) perusteluissa lain 4 §:n osalta todetaan, että momentin 1 kohdan mukaan perinnässä ei saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista. Ja edelleen seuraavaa: ”Ehdotetun lain mukaan velkojalla tai perintätoimeksiannon saajalla ei ole velvollisuutta selvittää velalliselle maksun laiminlyönnin seuraamuksia taikka muita velallisen oikeusasemaan yleisesti vaikuttavia seikkoja. Käytännössä on kuitenkin tavallista ilmoittaa velalliselle esimerkiksi oikeudelliseen perintään ryhtymisestä tai laiminlyönnin vaikutuksesta velallisen luottotietoihin. Tämän voidaan katsoa kuuluvan perinnässä käytettäviin hyväksyttäviin painostuskeinoihin. Jos tietoja seuraamuksista annetaan, niiden on oltava oikeita.”

Apulaisoikeusasiamies viittaa edellä selostetussa kuluttaja-asiamiehen linjauksessa esitettyyn, että velallisen maksuvaikkeuksien syvenemisen estämiseksi olisi toivottavaa, että velallista informoitaisiin myös siitä, mitä tapahtuu, jos saatavaa ei makseta.⁷

Perintälain 5 a §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan, jos perittävänä on julkisyhteisön saatava, maksuvaatimuksessa on erikseen selvästi ilmoitettava sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa.

⁷ Oikeuskirjallisuudessa on todettu: ”Kirjoittajan mielestä perintälain 4 §:n periaate, jonka mukaan perinnässä ei saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, sisältää myös toimintavelvoitteen: velkojan tulee ainakin vähimmäistoimin varmistua siitä, että velallinen on voinut hahmottaa oman asemansa velan perinnässä. Tämä ei tarkoita velallisen asian ajamista. Lisäksi velvollisuutta tulee tulkita suppeasti: riittää, että velalliselle on maksumuistutuksessa tai -vaatimuksessa kerrottu se todennäköinen seuraus, mikä on odotettavissa ellei saatavaa suoriteta (”siirretään ulosottoon”, ”voidaan hakea täytäntöönpanokelpoinen alioikeuden päätös” jne.) Mitään yleistä neuvontavelvollisuutta velkojalla ei ole.” Pasi Pönkä – Petri Willman: Käytännön perintäopas, 2005, s. 78–79

Kohta (tuolloin lain 5 §), samoin kuin suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskeva lisäys perintälain 5 a §:n 1 momentin 6 kohtaan, lisättiin lain eduskuntakäsittelyn aikana. Lakivaliokunta totesi mietinnössään (LaVM 30/1998 vp, s. 6–7) seuraavaa:

”Valiokunta ehdottaa 6 kohdan täydentämistä niin, että velalliselle on ilmoitettava suoraan ulosottokelpoisen saatavan perinnässä käytettävissä olevista oikeuskeinoista sekä mahdollisuudesta hakea maksulykkäystä. Tällaisia oikeuskeinoja ovat esimerkiksi velallisen oikeus hakea oikaisua tai muutosta, oikeus tehdä perustevalitus sekä pyytää näihin toimenpiteisiin liittyvää täytäntöönpanon kieltomääräystä. Edelleen valiokunta ehdottaa luettelon täydentämistä uudella 7 kohdalla, jonka mukaan maksuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava, kenelle huomautukset on esitettävä, ja jos kysymyksessä on julkisyhteisön saatava, myös sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa.”

Tarkastuksessa olleissa maksuvaatimuskirjeissä toimeksiantajana olevan julkisyhteisön, eli Varhan, nimi ja yhteystietona postiosoite on ilmoitettu maksuvaatimuksen ensimmäisellä sivulla. Kysymys on tiedoista, jotka perintälain 5 a §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan on maksuvaatimuksessa mainittava (velkojan nimi ja osoite).

Ropon ilmoittaman mukaan maksuvaatimuskirjeissä on ilmoitettu julkisyhteisön perintää toimeksiannosta Varhan lukuun hoitavan Ropo Suomi Oy:n yhteystiedot, joilla velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa. Ropon mukaan tästä on kerrottu myös kirjeen tekstiosuudessa.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että maksuvaatimuksissa ei ole ilmoitettu Varhan perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystietoja, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa. Tosin kuin Ropo on katsonut, riittävää ei tässä ole, että maksuvaatimuksessa ilmoitetaan perintää toimeksiannosta julkisyhteisön lukuun hoitavan perintäyhtiön yhteystiedot. Roponkaan yhteystietojen (jotka eivät siis täytä perintälain 5 a §:n 1 momentin 7 kohdan vaatimusta) kohdalla maksuvaatimuskirjeissä ei ole ilmoitettu, että velallinen voisi niitä käyttäen tehdä perintää koskevat huomautuksensa.

Perintälain 4 c §:n 1 momentissa⁸ tarkoitettu keskeytyspyyntö on tehtävä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. Ropolta saatujen tietojen perusteella yhtiö tallentaa yhtiön chat-palvelussa tehdyn keskeytyspyynnön siten, että se on toisinnettavissa muuttumattomana. Lisäksi pyynnön esittävä velallinen pystyy yhteydenoton aikana valitsemaan, toimitetaanko esitetty pyyntö ja muu chatissa keskusteltu hänen valitsemaansa sähköpostiosoitteeseen. Ropon ilmoittaman mukaan chat-palvelu on myös tietoturvallinen.

Vielä apulaisoikeusasiamies toteaa, että Ropon ilmoittaman mukaan maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä oleva maininta koskien ulosottoaaren 10 ja 11 lukuja poistetaan kirjepohjista.

3.2 Tiedon antaminen asiakasmaksulain 11 §:stä

Asiakasmaksulain 11 §:n 4 momentin mukaan hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle tieto siitä, mitä 1–3 momentissa säädetään maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä. Tieto on annettava ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä. Jos tiedon antaminen ei ole mahdollista ennen palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä, sen voi antaa myöhemmin, kuitenkin viimeistään maksua perittäessä. Tieto on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Tietoa annettaessa asiakkaalle on annettava sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi tarvittaessa pyytää lisätietoja.

Kysymyksessä olevan tiedon antaminen 11 §:n sisällöstä tuloksetyyslomakkeella ja/tai palvelutapahtuman yhteydessä vastaa 11 §:n 4 momentissa säädettyä. Tuloksetyksestä saattaa kuitenkin olla kulunut pitkäkin aika siihen, kun palvelusta määrätyn maksun suorittaminen tulee ajankohtaiseksi. On myös mahdollista, ettei asiakas muista tai tosiasiasa ymmärrä palvelutapahtuman yhteydessä saamaansa tietoa maksun alentamisesta tai perimättä jättämisestä, vaikka tieto olisikin pyritty antamaan asiakkaan kannalta arvioiden mahdollisimman ymmärrettävällä tavalla. Sen varmistaminen, missä muodossa tieto on palvelutapahtuman yhteydessä annettu, voi myös olla jälkikäteen vaikea selvittää.

⁸ Perintälain 4 c §:n 1 momentin mukaan kuluttajasaatavaa perittäessä velallisella on oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Jos perintä koskee useassa erässä erääntyvää saatavaa, keskeytyspyynnön voi kuitenkin tehdä vain, jos saatava on kokonaisuudessaan erääntynyt. Velallisen on tehtävä keskeytyspyyntö kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan tiedon antaminen maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä sekä lisätietoja antavan yhteystiedoista myös laskun yhteydessä olisi asianmukaista ja vastaisi hyvän hallinnon mukaista menettelyä. Ilmoittamalla tiedot laskutuksen yhteydessä varmistetaan myös asiakasmaksulain 11 §:n 4 momentin edellyttämän menettelyn noudattaminen tietojen ilmoittamisesta viimeistään maksua perittäessä tilanteissa, joissa tietoa ei jostakin syystä ole aiemmin annettu. Mikäli tietoja ei ole aiemmin annettu, ne tulee antaa viimeistään maksua perittäessä, eli käytännössä laskun yhteydessä.

Ennakkotarkastuksessa mukana olleissa laskuissa kyseistä tietoa ei ole annettu.

Maksumuistutuskirjeissä asiakasmaksulain 11 §:n tarkoittamasta maksun perimättä jättämisestä tai alentamisesta on kerrottu. Kirjeissä on kerrottu, että maksun alentamista tai perimättä jättämistä voi hakea Varhalta, ja viitattu Varhan verkkosivuilta (varha.fi/asiakaslaskutus) löydettävään ohjeistukseen. Vastaavasti edellä kodassa 2.1 käsitellyssä Varhan tulospelvityslomakkeessa on kerrottaessa mahdollisuudesta hakea maksun alentamista tai perimättä jättämistä lisätietoina viitattu Varhan verkkosivuille.

Asiakasmaksulain mukaan tietoa annettaessa asiakkaalle on annettava sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja.

Lisätietojen antajan ja tämän yhteystietojen ilmoittamisessa apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota siihen, että sosiaali- ja/tai terveystietojen käyttäjiin lukeutuu myös henkilöitä, joilla ei syystä tai toisesta ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää verkkosivuja. Myös esimerkiksi hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp, s. 62) kiinnitetään palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta koskevan 7 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa huomiota palvelujen käyttäjien tarpeeseen. Perustelujen mukaan asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Edelleen todetaan, että asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, sairaat ja vammaiset. Tämän lisäksi apulaisoikeusasiamiehen mukaan on otettava huomioon hyvän hallintoon sisältyvä valinnanvapaus. Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen (HE 72/2002 vp, s. 62).

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan pelkästään Varhan verkkosivujen osoitteen antaminen asiakasmaksulain 11 §:n tarkoittamina yhteystietoina ei ole riittävää, eikä hyvinvointialueen voida katsoa menettelleen yhteystietojen ilmoittamisessa myöskään hyvään hallintoon sisältyvän palveluperiaatteen mukaisesti.

3.3 Maksumuistutusten lähettämisen ja perinnän käynnistämisen aloittaminen

Maksumuistutuksissa ja perinnän käynnistämisessä on ollut kysymys sosiaali- tai terveydenhuollon palveluiden maksuista, jotka hyvinvointialue on asiakasmaksulain ja -asetuksen nojalla määrännyt asiakkailleen. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti velvollisuus maksaa tällainen hänelle palvelusta määrätty maksu saamansa laskun perusteella. Asiakasmaksulain mukaan tällainen maksu on myös suoraan ulosottokelpoinen, eli viimekädessä perittävässä maksuvelvolliselta hyvinvointialueen asiakkaalta suoraan ulosotossa ilman tuomiota tai päätöstä. Maksumuistutusten lähettämisessä ja perinnän käynnistämisessä on siis ollut kysymys siitä, että tällaisia maksuja ei ole suoritettu ajallaan hyvinvointialueelle ja siten hyvinvointialue on ennen maksujen ulosottoperintään lähettämistä joutunut ryhtymään maksumuistutus- ja perintätoimenpiteisiin.

Perintälaki mahdollistaa myös julkisyhteisölle muiden kuin rangaistusluontoisten maksujen siirtämisen yksityisen perintäyhtiön perittäväksi. Näin ollen Varha on voinut käyttää maksujen perinnässä ja myös maksumuistutusten lähettämisessä perintäyhtiötä.

Maksumuistutusten lähettäminen ja perintäprosessi on vuoden 2023 alusta toteutuneen hyvinvointialueuudistuksen jälkeen käynnistynyt Varhassa erikoissairaanhoidon laskujen osalta vuoden 2024 kesäkuussa ja muiden terveystalveluiden sekä sosiaalipalveluiden osalta vuonna 2025 kesäkuusta alkaen.

Edeltä ilmenevästi menettelyä maksumuistutusten lähettämisessä on käsitelty Varhan aluehallituksessa (pöytäkirjat [3.11.2025 § 337](#), [17.11.2025 § 366](#), [1.12.2025 § 371](#) ja [26.1.2026 § 25](#)).

Aluehallituksen pöytäkirjojen perusteella kesäkuussa 2025 käynnistetty ja vaiheittain edennyt sosiaali- ja perusterveydenhuollon saatavien perintä on koskenut 64 000 asiakasta ja eräänntyneitä laskuja on ollut yhteensä noin 180 000. Eräänntyneiden laskujen yhteenlaskettu pääoma on ollut noin 18 miljoonaa euroa. Kysymys on siten ollut jo yksin vuonna 2025 käynnistyneen perinnän kohdalla paitsi huomattavasta määrästä asiakkaita, joita maksumuistutusmenettely on koskenut, myös huomattavasta määrästä hyvinvointialueelle kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon maksuja, joita se ei ollut ajallaan saanut.

Vuosina 2024 ja 2025 lähetetyt maksumuistutukset ovat koskeneet vuoden 2023 alussa tai sen jälkeen erääntyneitä maksamattomia asiakasmaksuja. Tämä tarkoittaa, että maksun erääntymisen ja maksumuistutuksen lähettämisen välinen aika on voinut pisimmillään olla jopa noin kaksi ja puoli vuotta.

Asian käsittelyn yhteydessä Varhan aluehallituksessa on muun muassa todettu, että hyvinvointialueen asiakkailta on oikeus saada asiansa hoidettua ja laskut käyttämistään hyvinvointialueen palveluista ilman aiheetonta viivytystä. Edelleen on todettu, että hyvään perintätapaan kuuluu, että maksumuistutus ja perintä hoidetaan ilman viivettä, ja että ”näissä” maksumuistutuksissa Varha ei valitettavasti ole syksyllä 2025 onnistunut. Edelleen aluehallituksen käsittelyn yhteydessä on todettu, että viive perinnän aloittamisessa oli liian pitkä, ja että Varhan olisi tullut koostaa asiakkaille tieto maksumuistutusten aloittamisesta paremmin sekä informoida asiasta suoraan niitä asiakkaita, joita asia koskee. Varha on esittänyt [anteeksipyynnön](#) maksumuistutusten viivästymistä.

Apulaisoikeusasiamies arvioi asiaa ennen kaikkea asian asianmukaisen käsittelyn vaatimuksen ja perustuslaissa turvatun hyvän hallinnon kanalta. Hyvän perintätavan⁹ osalta apulaisoikeusasiamies viittaa Varhan aluehallituksen pöytäkirjoista ilmenevään.

Perustuslain oikeusturvaa koskevan 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Säännöksen 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hyvään hallintoon kuuluvaa palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta koskevan hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät hallintolain 7 §:n perustelujen (HE 72/2002 vp, s. 61–62) mukaan sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

⁹ Hyvästä perintätavasta säädetään perintälain 4 §:ssä. Sen mukana perinnässä ei muun muassa saa aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa. Kuluttaja-asiamies on perintälain kyseistä kohtaa koskevassa linjauksessaan ([”Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä”](#), kohta 2.2) esittänyt, että lähtökohtana perinnässä tulee olla sen oikea-aikaisuus. Perintää ei saa viivyttää tarpeettomasti. Hyvän perintätavan vastaista on ilman perusteltua syytä aloittaa perintä vasta pitkän ajan kuluttua eräpäivästä, jos velallinen tällöin joutuu tekemään esimerkiksi velan olemassaoloa, perustetta, määrää, maksua tai vanhentumista koskevia selvityksiä, jotka eivät olisi olleet tarpeen velan ollessa tuore. Jos velalle kertyy viivästyskorkoa eräpäivästä lukien, velalliselle voi tällöin aiheutua myös tarpeettomasti viivästyskorkoja.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Perusteluissa (HE 72/2002 vp, s. 79) todetun mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Vaatimus viivytyksettömästä asian käsittelystä kuuluu niihin hyvän hallinnon takeisiin, jotka edellytetään perustuslain mukaan turvattavan lailla.

Tarkastuksella saatujen tietojen perusteella maksumuistutusten lähettämistä ja perinnän käynnistämistä oli hidastanut hyvinvointialueen talouden perusprosessien vakauttaminen ja perintäpalveluiden kilpailutusvelvoite.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, ettei tietojärjestelmiin tai voimavaroihin liittyvillä syillä voida perustella poikkeamista lain tai hyvän hallinnon viranomaismenettelylle asettamista vaatimuksista. Mitä tulee perintäpalveluiden kilpailutusvelvoitteeseen, apulaisoikeusasiamies toteaa, että hänen käsityksensä mukaan sillä ei voine olla vaikutusta perinnän käynnistämiseen ainakaan ennen markkinaoikeuden ratkaisua 10.9.2024.

Varha on vastannut siitä, että eräänntyneiden maksamatta olevien asiakasmaksujen perintä, maksumuistutuskirjeiden lähettäminen mukaan lukien, käynnistetään ilman aiheetonta viivytystä. Nyt viivästys perinnän käynnistämisenä on ollut vanhemmissa eräänntyneissä maksuissa huomattava. Maksumuistutuskirjeiden lähettämisen viivästyminen useilla kuukausilla – joissakin tapauksissa jopa yli kahdella vuodella – voi asiakkaan kannalta arvioiden käytännössä tarkoittaa muun muassa sitä, että eräänntyneet maksamatta olevat ja nyt samalla kertaa perinnässä olevat maksut ovat voineet kertyä yhteismäärältään hyvinkin suureksi. Tämä puolestaan voi tarkoittaa, että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta suoriutua maksujen maksamisesta vastaavasti, kuin hänellä olisi ollut perinnän käynnistyessä ajallaan. Myös suoriutuminen yksittäisistä maksuista voi vaikeutua, ellei asiakas ole voinut ennakoida perinnän ajankohtaa. Perinnän käynnistymisen viivästyessä, myös sen selvittäminen - tai muistaminen –, mitä palvelua perittävä maksu koskee, voi vaikeutua, ja siten aiheuttaa asiakkaalle ylimääräistä vaivaa.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan Varhan menettely perinnän käynnistämisenä ja maksumuistutuskirjeiden lähettäminen edellä todetusti huomattavalla viiveellä maksujen eräänntymisestä ei ole ollut perustuslaissa ja hallintolaissa edellytetystä viivytyksetöntä eikä asianmukaista. Menettelyn ei voida katsoa olleen myöskään hyvään hallintoon kuuluvan palveluperiaatteen mukaista. Lisäksi apulaisoikeusasiamies huomauttaa, että viivästyminen maksumuistutuskirjeiden lähettämisenä tarkoittaa väistämättä myös sitä, että mahdolliset maksumuistutusten jälkeen tarvittavat muut perintätoimet niin ikään viivästyvät.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, ettei Varhan menettely voi johtaa siihen, että asiakasmaksuja olisi suoritettava enemmän, kuin mitä niitä olisi tullut suorittaa, jos maksujen perintä olisi käynnistetty ilman aiheutonta viivytystä. Erityisesti tällainen tilanne voi apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan tulla eteen, jos asiakkaalla olisi ollut oikeus asiakasmaksulain 11 §:ssä säädettyyn maksun perimättä jättämiseen tai sen alentamiseen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei hänen tehtävänänsä ole ottaa kantaa mahdollisiin vahingonkorvauskysymyksiin. Varhan aluehallituksen pöytäkirjoissa (mm. 1.12.2025 § 371) on käsitelty julkisyhteisön vahingonkorvausvastuuta ja muun muassa todettu, että mahdollisten perinnän viivästymisen ja asian jatkoselvittelyn seurauksena asiakkaille aiheutuneiden lisäkulojen osalta korvausvelvollisuuden arviointi joudutaan suorittamaan tapauskohtaisesti.

Tarkastuksella saatujen ja Varhan verkkosivuilla julkaistujen tietojen perusteella Varha on tiedottanut perinnän käynnistämisestä verkkosivuillaan ja tiedottamalla asiasta tiedotusvälineitä. Tarkastuksella Varhan edustajat ovat edellä tarkastuspöytäkirjasta ilmenevästi tuoneet esiin käsityksen, että perinnän käynnistämisestä olisi pitänyt tehdä asiakkaille yksilöllinen kirje. Myös asiaa Varhan aluehallituksessa käsiteltäessä on todettu vastaavasti.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tämä – tiedottaminen henkilökohtaisella kirjeellä – olisi ollut asianmukaista ja hyvän hallinnon vaatimusten mukaista. Kirjeellä tieto perinnän käynnistämisestä olisi varmemmin saatu henkilöille, joita se koski. Tiedottamisen keinoja valittaessa huomioon tulee apulaisoikeusasiamiehen mukaan ottaa myös, että kaikki eivät aktiivisesti seuraa tiedotusvälineiden uutisointia tai käy hyvinvointialueen verkkosivuilla. Lisäksi on huomattava, että osalla hyvinvointialueen asiakkaista ei ylipäätään ole mahdollisuutta tai osaamista päästä verkkosivuille lukemaan tietoa, joka mahdollisesti koskee myös häntä itseään. Henkilökohtaisessa kirjeessä olisi hyvään hallintoon sisältyvän neuvonnan mukaisesti voitu myös kertoa muun muassa maksujärjestelyjen mahdollisuudesta ja yhteystiedoista, joihin asiakas voi maksuasiassaan tarvittaessa ottaa yhteyden. Tällaisella kirjeellä tarkastuksella Varhan puolesta esille nostettua ongelmaa siitä, etteivät asiakkaat maksuvaikeuksissaan ota yhteyttä, olisi myös mahdollisesti voitu vähentää.

Edelleen apulaisoikeusasiamies toteaa, että Varhan verkkosivuilla oleva uutisointi näyttäisi tapahtuneen siinä vaiheessa, kun perintä on jo ainakin osin käynnistetty. Verkkosivuilla on 27.6.2024 uutisoitu erikoissairaanhoidon maksamattomien laskujen perinnän alkamisesta vaiheittain 27.6.2024 alkaen ja uutisessa 10.6.2025 perinnän käynnistämisestä kesäkuusta 2025 alkaen vaiheittain sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen asiakaslaskujen osalta. Tiedottaminen ei siten näyttäisi tapahtuneen hyvän hallinnon mukaisesti riittävän ajoissa. Näin ollen asiakkaat, joita käynnistetty perintä on koskenut, eivät ole voineet ennakoida perinnän käynnistymisen ajankohtaa.

Tarkastuksen yhteydessä saatujen tietojen ja hyvinvointialueen verkkosivuilla julkaistun perusteella hyvinvointialue on pyrkinyt helpottamaan asiakkaiden tilannetta erilaisilla joustoilla ja suhtautunut maksujärjestelyihin lähtökohtaisesti myönteisesti (esim. uutiset [30.10.2025](#) ja [3.11.2025](#)). Apulaisoikeusasiamies pitää toimenpiteitä oikeasuuntaisina. Asianmukaista on myös ollut se, että Varhan verkkosivuilla on julkaistu asiaa koskevaa uutisointia ja annettu laskujen perintään liittyvää ohjeistusta ja siten pyritty huolehtimaan siitä, että hyvinvointialueen asiakkaat saavat maksumuistutuksen saatuaan tarvitsemaansa tietoa verkkosivuilta.

Selvyyden vuoksi apulaisoikeusasiamies toteaa, että asiasta oikeusasiamiehelle saapuneet kantelut käsitellään oikeusasiamiehen kansliassa tästä tarkastuksesta erillisinä kanteluasioina.

3.4 Liikasuoritusten palauttaminen

Tarkastuksen jälkeen hyvinvointialueelta pyydettiin tietoja siitä, miten asiakkaiden suorittamien liikamaksujen (sote-maksut) suhteen hyvinvointialueella menetellään.

Varhalta saatujen tietojen mukaan talousjohtaja linjaa vuosittain liikasuoritusten rajan, minkä ylittävistä suorituksista lähetetään tilinumeropyyntökirje asiakkaalle. Asiakkaan ilmoittaessa tilinumeron, suoritus palautetaan. Talousjohtajan määrittämän rajan alittavat liikasuoritukset palautetaan asiakkaille asiakkaan pyytäessä liikasuorituksen palautusta.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hän on arvoinut liikasuoritusten palauttamista erään toisen hyvinvointialueen tarkastuksen yhteydessä ([EOAK/1309/2025](#)). Siinä apulaisoikeusasiamies totesi, että asiakkaan liikasuorituksessa hyvinvointialueelle on oikeudellisesti kysymys hyvinvointialueen perusteettomasta edusta, ja että asiakasmaksulaissa ei ole säännöstä, joka mahdollistaisi liikasuorituksen palauttamatta jättämisen sen maksajalle. Apulaisoikeusasiamies katsoi, ettei hyvinvointialueen taloussäännössä ollut menettely alle 50 euron liikasuoritusten palauttamisesta ainoastaan asiakkaan pyynnöstä, perustu lakiin ja se oli siten lainvastainen.

4 TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies saattaa edellä kohdissa 3.1.1 ja 3.1.2 sekä 3.2 esitetyn laskuissa sekä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä esitettävistä tiedoista sekä tiedon antamisesta asiakasmaksulain 11 §:stä Varhan tietoon. Koska hyvinvointialueella on valvontavastuu ulkoistamastaan julkisoikeudellisten saatavien perinnästä, toimenpide kohdistetaan myös maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeiden osalta hyvinvointialueeseen.

Apulaisoikeusasiamies saattaa edellä kohdassa 3.3 esittämänsä käsitykset hyvinvointialueen tietoon. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan perinnän käynnistäminen ja maksumuistutusten lähettäminen ei ole tapahtunut ilman aiheetonta viivytystä ja menettely on siten ollut lain ja hyvän hallinnon vastaista. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan perinnän käynnistämisestä viiveellä olisi hyvän hallinnon mukaisesti tullut tiedottaa henkilökohtaisella kirjeellä niitä, joita viivästynyt perintä koski.

Kohdassa 3.3 esitetyn johdosta apulaisoikeusasiamies kiinnittää hyvinvointialueen vakavaa huomiota perintätoimenpiteiden käynnistämisen viivytyksettömyyteen.

Vielä apulaisoikeusasiamies saattaa kohdasta 3.4 ilmenevän Varhan tietoon.

Varhaa pyydetään ilmoittamaan oikeusasiamiehen kansliaan viimeistään 1.9.2026, mihin toimenpiteisiin erityisesti kohdissa 3.1.1, 3.1.2 ja 3.2 sekä 3.4 esitetty on mahdollisesti johtanut.

Tiedoksi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue