

19.3.2026

EOAK/7339/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

PERINNÄN VIIVÄSTYMINEN JA AIHEETTOMAN LASKUN PERINTÄ

1 KANTELU

Kantelija pyysi omasta ja valtakirjalla äitinsä puolesta tutkimaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (jälj. Varha) menettelyä. Kantelun mukaan kantelijan äiti oli saanut virheellisen perintälaskun alkuvuoden ja kesän 2023 laskuista. Kysymys oli neljästä erillisestä laskusta. Alkuperäisiä laskuja tai muistutuslaskuja ei ollut äidille koskaan tullut. Useampien yhteydenottojen jälkeen kantelija oli saanut selvityksen, mistä palveluista laskut olivat syntyneet. Kantelijan äidille oli myönnetty vapaakortti maksukaton täyttymisen vuoksi, ja nyt lähetetty muistutuslasku koski vapaakortin jälkeen syntyneitä maksuja. Lasku oli aiheeton ja Varha oli luvannut lähettää hyvityslaskun. Kantelija oli myös itse saanut ”laskun”, jonka alkuperäiseksi eräpäiväksi oli merkitty 10.5.2023. Alkuperäistä laskua tai muistutuslaskua hän ei ollut saanut.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Varhan selvitys ja lausunto.

Varhan selvityksen mukaan asiaa tutkittaessa oli selvinnyt, että kantelijan äidille lähteneet laskut olivat siirtyneet Postin järjestelmästä normaalisti paperipostilähetykseen. Laskut olivat siirtyneet perintäyhtiölle avointen laskujen siirron yhteydessä. Laskut olivat kuitenkin aiheettomia maksukaton täyttymisen takia. Laskut oli hyvitetty ja poistettu perinnästä. Selvityksen mukaan se, miksi laskut olivat ylipäättään joutuneet ”muistutuksille”, joudutaan arvailemaan. Varhan ilmoittaman mukaan yleisesti ”nämä virheet” olivat johtuneet vuoden 2023 järjestelmien yhteensopimattomuudesta ja tästä syystä merkintä maksukaton täyttymisestä ei välttämättä välittynyt aina kaikkiin järjestelmiin. Koska laskuista ei ollut tehty oikaisuvaatimusta, jolloin asia olisi saatu korjattua heti vuonna 2023, laskut olivat siirtyneet perintäyhtiön ”maksumuistutuksille”. Varha ilmoittaa pahoittelevansa syvästi asiakkaalle koitunutta turhaa vaivaa.

Kantelijan oman laskun osalta Varha esittää, että laskun on todettu lähteneen asiakkaalle paperipostilla, eikä lähetysprosessissa ole havaittu ongelmia.

3 RATKAISU

3.1 Sote-maksujen perinnästä Varhassa

Laki saatavien perinnästä mahdollistaa myös julkisyhteisölle muiden kuin rangaistusluontoisten maksujen siirtämisen yksityisen perintäyhtiön perittäväksi. Varha on käyttänyt tätä mahdollisuutta ja käyttää maksumuistutusten ja maksuvaatimusten lähettämisessä perintäyhtiötä.

Kantelu liittyy sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen perintäprosessin käynnistämiseen Varhassa vuoden 2023 alusta toteutuneen hyvinvointialueuudistuksen jälkeen. Eräntyneiden maksamattomien maksujen perintä oli käynnistynyt Varhassa erikoissairaanhoidon osalta vuonna 2024 ja muiden terveyspalveluiden sekä sosiaalipalveluiden osalta vuonna 2025.

Olen 14.11.2025 tehnyt Varhaan tarkastuskäynnin, jolla on käsitelty muun muassa perinnän käynnistämisen ja maksumuistutusten lähettämisen viivästymistä sekä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä ilmoitettavia tietoja.

Tarkastuksesta laaditussa pöytäkirjassa ([EOAK/5185/2025](#), julkaistu oikeusasiamiehen kanslian verkkosivuilla) on esitetty maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä ilmoitettavien tietojen osalta muun muassa seuraavaa.

”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 esitoissa (HE 57/2012 vp. s. 34) esitetyn mukaan tieto saatavan perusteesta tulee esittää sellaisessa muodossa, että velallinen kykenee sen perusteella yksilöimään saatavan. Esimerkiksi terveyskeskusmaksua 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 edellytettyyn.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan on selvää, että velkoja, eli tässä Varha, on velvollinen noudattamaan perintälain 16 §:n säännöstä tietoja perintätoimistolle antaessaan, samoin kuin tietosuoja 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.

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.”

Pöytäkirjassa todetun mukaisesti laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että maksumuistutuksesta tulisi ilmetä samat tiedot kuin maksuvaatimuksesta.

Maksumuistutusten lähettämisen ja perinnän käynnistämisen osalta pöytäkirjassa on todettu muun muassa seuraavaa.

”Varha on vastannut siitä, että erääntyneiden maksamatta olevien asiakasmaksujen perintä, maksumuistutuskirjeiden lähettäminen mukaan lukien, käynnistetään ilman aiheetonta viivytystä. Nyt viivästys perinnän käynnistämisessä on ollut vanhemmissa erääntyneissä maksuissa huomattava. Maksumuistutuskirjeiden lähettämisen viivästyminen useilla kuukausilla – joissakin tapauksissa jopa yli kahdella vuodella – voi asiakkaan kannalta arvioiden käytännössä tarkoittaa muun muassa sitä, että erääntyneet 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 käynnistämässä ja maksumuistutuskirjeiden lähettäminen edellä todetusti huomattavalla viiveellä maksujen erääntymisestä ei ole ollut perustuslaissa ja hallintolaissa edellytetyksi viivytyksetöntä eikä asianmukaista. Menettelyn ei voida katsoa olleen myöskään hyvään hallintoon kuuluvan palveluperiaatteen mukaista. Lisäksi apulaisoikeusasiamies huomauttaa, että viivästyminen maksumuistutuskirjeiden lähettämisessä tarkoittaa väistämättä myös sitä, että mahdolliset maksumuistutusten jälkeen tarvittavat muut perintätoimet niin ikään viivästyvät.”

Tarkastushavainnot ja kannanottoni on pöytäkirjalla saatettu Varhan tietoon.

3.2 Menettely kantelun tarkoittamissa asioissa

Varhan selvityksen perusteella kantelussa tarkoitetut alkuperäiset laskut on lähetetty kantelijalle ja kantelijan äidille kirjepostissa. Kantelijan äidin laskut osoitteella - - - ja kantelijan lasku osoitteella - - -.

Totean, että se, mitä laskuille on sittemmin tapahtunut, jää asiassa selvittämättä. Kun laskut on Varhan selvityksen perusteella lähetetty kantelijalle ja hänen äidilleen Varhasta, eikä lähetysprosessissa ole todettu poikkeavaa, kantelu ei tältä osin anna aihetta enempään.

Laskujen lähettämisen osalta totean kuitenkin asiassa esitetystä ilmenevän, että laskujen lähettämiseen mennyt aika on ollut varsin pitkä. Toukokuun alussa 2023 annetusta palvelusta on laskutettu 23.1.2024 ja toukokuun lopussa, kesä- ja heinäkuussa sekä syyskuussa 2023 annetuista palvelusta 22.1.2024 (kolme laskua). Kantelu ei koske laskutukseen mennyttä aikaa, eikä Varhalla ole tältä osin myöskään pyydetty selvitystä. Näin ollen tyydyn yleisellä tasolla viittaamaan esittämiini arvioihin asiakasmaksujen laskutuksen viiveistä (ks. esim. [EOAK/1453/2024](#) ja siinä viitattu [EOAK/3575/2023](#)). Totean myös, että Varhan tarkastuksella 14.11.2025 saamieni tietojen perusteella laskutus oli tarkastuksen ajankohtana pääosin ajan tasalla.

Maksukatosta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (jälj. asiakasmaksulaki) annetun lain 6 a §:ssä. Säännöksessä on säädetty asiakasmaksujen euromääräinen enimmäismäärä eli maksukatto, johon euromäärään tehdään joka toinen vuosi indeksitarkistus. Maksukaton ylittymisen jälkeen maksukattoon sisältyvät palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia asianomaisen kalenterivuoden loppuun. Joitakin, säännöksessä yksilöityjä maksuja saa kuitenkin periä, vaikka maksukatto olisi ylittynyt. Lainkohdan mukaan asiakkaan on seurattava maksukattonsa ylittymistä itse. Kun maksukatto on ylittynyt, hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle maksukaton ylittymistä koskeva todistus. Jos palvelun käyttäjä on kalenterivuoden aikana suorittanut maksukattoon sisältyvistä palveluista maksuja enemmän kuin mitä maksukaton määrä on, hänellä on oikeus saada liikaa suoritettut maksut takaisin. Säännöksessä säädetään, missä ajassa vaatimus liikaa suoritettujen maksujen palauttamisesta on tehtävä, ettei palvelun käyttäjä menetä oikeuttaan palautukseen.

Tässä kanteluasiassa esitetyn perusteella kantelijan äiti on saanut maksumuistutuksen laskuista, jotka olivat olleet maksukaton täyttymisen takia aiheettomia. Varhan ilmoittaman mukaan laskut on hyvitetty ja poistettu perinnästä. Tämä tarkoittanee, että kyseiset maksut ja maksumuistutuksessa ilmoitetut viiden euron suuruiset huomautuskulut eivät ole jääneet kantelijan äidin vahingoksi. Asian näin ollessa virheellinen perintä on sinänsä korjaantunut. Asian korjaantuminen on kuitenkin edellyttänyt, että asiaa on asiakkaan puolelta ryhdytty selvittämään.

Korostan, että hyvinvointialueen asiakkaalla, jonka maksukatto on täyttynyt, ja joka on saanut hyvinvointialueelta edellä selostetussa asiakasmaksulain 16 a §:ssä tarkoitetun todistuksen maksukaton ylittymistä, on oikeus luottaa siihen, ettei häneltä peritä kyseisen säännöksen vastaisesti maksukattoon sisältyvistä palveluista maksuja. Lisäksi edeltä ilmenevä viivästys maksumuistutusten lähettämisessä ja perinnän käynnistämisessä kuin myös aikanaan laskutuksen mennyt aika voi osaltaan vaikeuttaa sitä, että asiakas havaitsee saamastaan maksumuistutuksesta laskutuksen aiheettomuuden.

Nyt selvitetystä tapauksesta asiakkaalta on peritty asiakasmaksulain 16 a §:n vastaisesti maksukattoon sisältyvistä palveluista maksuja, ja perintäyhtiön perittäväksi on siirtynyt aiheettomia laskuja. Menettely ei ole ollut asiakasmaksulain mukainen eikä se ole vastannut hyvään hallintoon sisältyvää luottamuksen suojan periaatetta.

Varhan asiassa esittämän johdosta totean myös, ettei tietojärjestelmiin liittyvillä syillä voida perustella poikkeamista lain tai hyvän hallinnon viranomaismenettelylle asettamista vaatimuksista.

Kantelun tarkoittamaa tapausta yleisemmällä tasolla totean sen olevan mahdollista, että myös muiden asiakkaiden kohdalla on vastaavasti laskutettu aiheettomasti, ja että tällainen lasku on voinut edelleen siirtyä perintäyhtiölle ja perintäyhtiö lähettää siitä maksumuistutuksen. Varhan selvityksen perusteella syynä kantelun tarkoittamien aiheettomien laskujen siirtymiselle aina perintäyhtiölle saakka saattaa olla vuoden 2023 järjestelmien yhteensopimattomuus ja se, että tästä syystä merkintä maksukaton täyttymisestä ei välttämättä ollut välittynyt kaikkiin järjestelmiin. Esitetty syy on sen tyyppinen, että vastaavien virhetilanteiden mahdollisuus ei ole poissuljettu. Sen selvittäminen, onko näin myös muiden asiakkaiden kuin kantelijan äidin tapahtunut, ei kuitenkaan ole tämän kanteluasian yhteydessä mahdollista.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen asiakasmaksulain ja hyvän hallinnon vastaisesta menettelystä Varhan tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Kantelu ei anna puoleltani aihetta enempään. Tässä olen ottanut huomioon sen, että perinnän käynnistämisen ja maksumuistutusten lähettämisen viivästymistä sekä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä ilmoitettavia tietoja olen arvioinut yleisellä tasolla jo edellä kerrotun Varhan tarkastuksen yhteydessä.