

27.1.2025

EOAK/5148/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

TARKASTUS: VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE (LASKUTUS JA PERINTÄ) 13.11.2024

Tarkastusajankohta

13.11.2024 kello 9.00–11.40

Hyvinvointialueelle on varattu mahdollisuus kommentoida pöytäkirjaluonnosta (pöytäkirja ilman kohta 4). Hyvinvointialue ilmoitti 24.1.2025, ettei kommentoitavaa pöytäkirjaluonnoksesta ole.

Osallistajat oikeusasiamiehen kansliasta

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

Osallistajat tarkastuskohteesta

talousjohtaja

asiakas- ja myyntireskontran päällikkö

suunnittelija

Tarkastuksen tyyppi

ennalta ilmoitettu

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 ennen tarkastusta tarkastuksen tarkoituksiksi käsitellä tilaisuudessa laskutusta ja perintää, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen laskutus- ja perintäprosesseja sekä perintäyhtiön käyttämistä kyseisten maksujen perinnässä. Tarkemmiksi tarkastuksen teemoiksi ilmoitettiin seuraavat:

1. Sote-uudistuksen mukanaan tuomat muutokset laskutukseen ja perintään. Miten muutokset näkyvät erityisesti asiakkaille?
2. Laskutuksen ajantasaisuus. Miten mahdollisista viiveistä on kerrottu asiakkaille?
3. Asiakkaiden yhteydenottokeinot laskutusta ja perintää koskevissa kysymyksissä ja yhteystiedoista ilmoittaminen.
4. Asiakasmaksulain 11 §:n huomioiminen.
5. Maksujen lykkäys- ja huojennuspyyntöjen käsittely.
6. Ulosottoperintään lähettäminen.

Lisäksi tarkastuksen teemaksi ilmoitettiin oikeusasiamiehen kanslian vuoden 2024 vuositeema ”Digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet”.

Hyvinvointialuetta pyydettiin toimittamaan ennakkotarkastusaineistoksi esimerkkejä sote- maksujen laskuista sekä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä mahdollisine liitteineen (sekä maksukyvyyn mukaan määräytyvästä maksusta, että muusta maksusta) sekä hyvinvointialueen mahdollinen laskutus- ja perintäohje.

2 TARKASTUS

2.1 Yleistä

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen taloushallintopalveluista vastaa hyvinvointialueen asiakas- ja myyntireskontra, maksumuistutus- ja perintäpalvelut on ulkoistettu Intrum Oy:lle (jälj. Intrum).

Hyvinvointialueuudistuksen jälkeen asiakaslaskutuksessa oli ollut teknisten haasteiden vuoksi viivettä. Tammikuussa 2023 laskutus oli ollut pysähdyksissä ja laskutusviiveet olivat jatkuneet alkuvuoden 2023. Hyvinvointialue oli tiedottanut viiveistä eri viestintäkeinoin.

Perintäpalveluiden käynnistäminen oli hyvinvointialueuudistuksen jälkeen saatu toteutettua vasta syyskuussa 2023. Tuolloin perintään oli mennyt suuri määrä maksuja, kun maksamattomat laskut olivat koko alkuvuoden odottaneet perintään siirtämistä. Kyse oli organisaation haasteesta, eikä asiakkaille ollut määrätty ajalta viivästyskorkoja.

Maksupäätösten kohdalla siirtymän yli oli päästy suhteellisen hyvin, eikä suuria viiveitä päätösten tekemisessä ollut ollut. Yleisesti ottaen asiakasmaksupäätösten tekemisessä viivettä aiheuttaa se, milloin asiakas saa tulotiedot toimitettua. Mikäli asiakas ei toimita tulotietoja, hän saa kirjeen, jossa tiedot pyydetään toimittamaan kahdessa viikossa. Asiakas voi myös valita vaihtoehdon, että hyvinvointialue tarkistaa asiakkaan tulotiedot hänen puolestaan. Tämän toimintavaihtoehto nopeuttaa ja helpottaa hyvinvointialueen työtä. Asiakkaan toimittaessa tulotietonsa itse, viive tietojen saamisessa voi olla pitkäkin. Asiakas siis saa palvelua, mutta tulotietojen puuttuessa maksupäätöksen tekeminen viivästyy.

Tällöin päätös ja sen mukainen laskutus tehdään palvelun antamisesta lukien eli takautuvasti. Muissa tilanteissa takautuvia maksupäätöksiä ei tehdä.

Asiakkaaseen ollaan aina yhteydessä, jos maksupäätös tehdään palvelun aloittamiseen nähden viivästyneenä. Tällöin asiakkaalta tiedustellaan viran puolesta, tarvitseeko hän maksuaikaa tai maksusuunnitelmaa. Lisäksi tarkastellaan, tulisiko maksun perimättä jättäminen tai sen alentaminen kysymykseen.

Asiakasmaksulain huojentamista koskevasta säännöksestä (11 §) kerrotaan asiakasmaksuhinnastossa ja verkkosivuilla sekä asiakkaille myös palvelupaikoissa kuin myös puhelinpalvelussa ja sähköisessä asiointipalvelussa. Hyvinvointialueella ei ole tehty kyseisen säännöksen 2 momentissa tarkoitettua päätöstä.

Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiointipalvelu, johon asiakas tunnistautuu vahvasti. Palvelussa voidaan muun muassa vastatta asiakkaiden viesteihin ja toimittaa asiakirjoja ja tulotietoja. Palvelun käyttöastetta oli pyritty lisäämään, ja se onkin kasvanut. Usein palvelua käyttävät henkilöt, jotka käyttävät hyvinvointialueen palveluja kertaluonteisesti. Asiointipalvelussa ei vielä ole puolesta asiointia.

Tietojen vaihto asiakkaan kanssa vaatii vahvan tunnistautumisen. Näin ollen keskusteluja asiakkaiden kanssa ei käydä sähköpostitse. Asiakas- ja myyntireskontran päällikkö kertoi ohjaavansa henkilökohtaiseen työ sähköpostiinsa kirjoittavan asiakkaan asioimaan sähköisessä asiointipalvelussa. Tällaista asiakkaan sähköpostiviestiä ei siirretä asiakaspalveluun, vaan asiakasta pyydetään ottamaan siihen yhteyttä itse. Tarkoituksena on ohjata asiakkaita ottamaan yhteyttä suoraan asiakaspalveluun ja erityisesti hoitamaan asiansa sähköisessä asiointipalvelussa. Joskus henkilökohtaiseen työ sähköpostiin saapuneesta viestistä on voitu laittaa tieto asiakaspalveluun. Sähköpostien käsittelyyn vaikuttaa se, ettei sen lähettäjä pystytä tunnistamaan, viesti voi olla keneltä vain. Jos lähettäjän henkilöllisyydestä ei voida varmistua, asiaa ei oteta käsiteltäväksi, eikä henkilökohtaiseen työ sähköpostiin tullutta viestiä myöskään siirretä asiakaspalveluun.

Neuvonta- ym. puheluita tulee päivää kohden noin 200. Puhelinpalvelussa vastaavat kaikki asiakas- ja myyntireskontrassa työskentelevät, eli yhteensä 23 henkilöä.

Perintää koskevissa asioissa asiakaspalvelu ohjaa asiakasta ottamaan yhteyttä Intrumiin, jos kysymys on laskutuksesta, asia käsitellään hyvinvointialueella.

Hyvinvointialueen puolelta pohdittiin toimeentulotuen ja asiakasmaksulain suhdetta; perustoimeentulotukea voidaan myöntää terveydenhuollon maksuihin ja jopa matkoihin terveyskeskukseen, asiakasmaksulaissa kuitenkin säädetään huojennuksen ensisijaisuudesta suhteessa toimeentulotukeen. Esitetyn näkemyksen mukaan asiakkaalla tulisi olla osoittaa, että hän saisi toimeentulotukena esimerkiksi terveyskeskumaksut. Laskutuksessa asiakkaan tilannetta ei voida tietää. Jos kysymys on toimeentulotukiasiakkaasta, myös tieto asiakkuudesta tarvittaisiin.

Asiakasmaksulain 11 §:n mukaiset huojennuspäätökset tehdään enintään vuoden määräajaksi.

Keskusteltiin ennakkotarkastusaineistoon sisältyneestä ohjeluonnoksesta ”Asiakasmaksut ja myyntireskontra” (pöytäkirjan liite 2).

Luonnoksesta keskusteltiin erityisesti liिकासuorituksia koskevasta kohdasta.

Toistuvissa suorituksissa liिकासuoritus käsitellään ohjeluonnoksen mukaan vastaisten erien ennakkomaksuna, jos summa saadaan hyvitettyä kokonaan seuraavassa, tiedossa olevassa laskussa. Jos koko summaa ei saada hyvitettyä seuraavassa laskussa, palautetaan summa kokonaisuudessaan asiakkaalle.

Kertasuoritusten osalta luonnoksen mukaan, jos liिकासuoritus on yli 20 euroa, summa palautetaan asiakkaalle, alle 20 euron suuriset summat palautetaan asiakkaalle vain pyynnöstä. Hyvinvointialueen edustajien mukaan tälle on tietotekninen syy.

Tarkastajien taholta tuotiin ohjeluonnoksesta hyvinvointialueen lopullisen ohjeen laatimisprosessissa vielä pohdittavaksi kysymykset kuittaamisen edellytyksistä ja siitä, missä päätös kuittaamisesta tehdään. Samoin nostettiin esiin kysymys siitä, miksi toistuvissa suorituksissa liिकासuoritusta ei voitaisi ottaa huomioon seuraavissa laskuissa, vaan vain yhdessä laskussa. Todettiin myös, että jos asiakas ei saa tietoa liikamaksusta, hänen voi olla jatkuvassa laskutuksessa vaikea huomata tai ymmärtää liिकासuoritus ja sen huomioiminen laskutuksessa. Ohjeluonnoksessa olevaa menettelyä liिकासuoritusten käsittelystä kertasuoritusten kohdalla kummeksuttiin.

2.2 Laskutus

Laskutus hoidetaan hyvinvointialueelta, tulostuksesta vastaa operaattori.

Jakelun toiminnassa oli ollut haasteita, mikä oli tarkoittanut muun muassa sitä, että asiakkaat eivät olleet saaneet laskuja, vaan suoraan maksumuistutuksen. Jakelun oli hoitanut erään jakeluyrityksen alihankkijan alihankkija ja jakeluun oli siten ollut vaikea päästä puuttumaan.

Aiemmin käytetyn jakeluyrityksen sijaan toukokuussa 2024 oli siirrytty käyttämään Posti Oy:n palveluita. Tämän jälkeen ei ollut juurikaan tullut palautetta, etteivät laskut menisi perille. Myös laskutusoperaattori oli vaihtumassa eli vuoden 2025 alusta lukien Posti Oy hoitaa sekä laskujen tulostuksen että postituksen.

Niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat pitkään hoitolaitoksessa, laskujen toimittamisessa on useampi mahdollinen toimintatapa. Lasku toimitetaan joko asiakkaalle itselleen tai tilapäiseen osoitteeseen, se voidaan toimittaa myös edunvalvojalle taikka asiakkaan asioita hoitavalle omaiselle. Asiakas valitsee itse, mihin lasku toimitetaan. Esimerkiksi, jos henkilö on sairaalassa ja pystyy keskustelemaan laskujen lähettämisestä, laitoksen henkilökunta voi asiakkaan valinnan perusteella muuttaa laskutusosoitteen.

Turvakieltoasiakkaiden kohdalla turvakiellon alaisten tietojen käsittely on hyvinvointialueella rajattu vain tietyille henkilöille.

Hyvinvointialueella alaikäiset eivät maksa terveydenhuollon palveluista.

Laskujen maksaminen on mahdollista myös hyvinvointialueen asiointipisteillä.

Keskusteltiin ennakkotarkastusaineistossa olleista laskuista.

Todettiin, että laskuista ilmenee, jos laskutettava maksu kerryttää maksukattoa. Keskusteltiin siitä, tulisiko myös sen, ettei maksu kerrytä maksukattoa, ilmetä laskusta. Hyvinvointialueen edustajat ilmoittivat selvittävänsä, olisiko tämä tieto lisättävissä laskulle.

Eräaseen maksukyvyn mukaan määräytyvän maksun laskun liitteeseen todettiin sisältyvän oikaisuvaatimusohje laskuun. Hyvinvointialueen edustajien taholta todettiin, että laskulla oli ilmeisesti väärä liite, koska oikaisuvaatimusohjeet liitetään päätökseen. Asiaa luvattiin selvittää.

2.3 Perintä (käsittäen myös maksumuistutusvaiheen)

Maksumuistutukset ja perintä on ulkoistettu Intrumille. Perinnän kilpailutus oli tarkastuksen ajankohtana käynnissä. Hyvinvointialueuudistuksessa vanhat sopimukset olivat siirtyneet sellaisenaan Vantaan kaupungilta. Voimassa oleva sopimus on määräaikainen. Selvityksen alla oli, mikä on järkevin tapa hoitaa perintä.

Jos asiakas pyytää hyvinvointialueelta maksusuunnitelmaa, asia ei lähde perintäyhtiölle. Mikäli asia on jo siirretty Intrumille, maksusuunnitelman tekee Intrum. Hyvinvointialueen edustajien mukaan on Intrumin asia, miten maksusuunnitelmaan suhtaudutaan. Pääsääntöisesti yhtiö on suhtautunut suunnitelmiin myönteisesti. Asian ollessa Intrumilla hyvinvointialue ei saa tietoa, onko asiakas saanut maksuaikaa tai kuinka pitkä hänelle annettu maksuaika on. Hyvinvointialue voi kuitenkin aina ottaa perintäasian pois perintäyhtiöltä.

Turvakieltoasiakkaiden laskut siirtyvät Intrumille ilman turvakielto-osoitetta. Perintävaihe hoidetaan heidänkin kohdallaan Intrumin toimesta.

Saatavien ulosottoon siirtämisestä huolehtii Intrum omien prosessiensa mukaisesti. Hyvinvointialueen edustajien mukaan Intrumilla on paremmat mahdollisuudet arvioida asiakkaan tilannetta ja ulosottoon siirtämistä.

Keskusteltiin ennakkotarkastusaineistona olleista maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä sekä hyvinvointialueen valvonnasta näiden kirjeiden sisältöön nähden.

Keskustelussa tuotiin esiin, muun muassa, pitäisikö maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä olla perustevalitusohjaus. Toisin sanoen, huomaako asiakas, että hän on joskus jo saanut perustevalitusohjauksen vai pitäisikö vielä muistutuksen yhteydessä siitä kertoa.

Kirjeissä olevan ohjeistuksen perusteella keskusteltiin siitä, onko esimerkiksi eräpäivän siirto mahdollista tehdä muutoin kuin kirjeissä kerrotun "Oma Intrum" -palvelun kautta.

Tarkastajat totesivat muun muassa veroulosottolain ns. asiamieskiellon, ja että tarkastuksen jälkeen hyvinvointialueelle toimitetaan perintäyhtiön käyttöä koskevat täsmentävät kysymykset, joihin vastaamalla hyvinvointialue voi täsmentää maksumuistutus- ja perintäkäytäntöihin liittyviä vastauksiaan.

3 TARKASTUKSEN JÄLKEEN HANKITUT TIEDOT

Tarkastuksen perusteella hyvinvointialueelta pyydettiin lisätietoa seuraavasti.

1. Menettely, jos turvakieltoasiakas ei maksa sosiaali-/terveydenhuollon laskua eräpäivään mennessä. Siirretäänkö tällaisten asiakkaiden maksujen perintä perintäyhtiölle ja tapahtuuko mahdollinen siirto vastaavasti, kuin muiden asiakkaiden kohdalla? Välittykö tieto siitä, että asiakkaalla on turvakielto ja/tai turvakiellon alaisista tiedoista perintäyhtiölle? Jos turvakiellon alaisia tietoja perintäyhtiölle luovutetaan, mihin oikeus tällaisten tietojen luovuttamiselle perustuu. Lähetetäänkö turvakieltoasiakkaille maksumuistutukset ja maksuvaatimukset vastaavasti kuin muille asiakkaille? Mistä maksumuistutukset ja maksuvaatimukset turvakieltoasiakkaille lähetetään, hyvinvointialueelta vai perintäyhtiöstä? Jos perintäyhtiöstä, miten perintäyhtiö saa turvakiellon kohteena olevat tiedot? Turvakiellollisen asiakkaan maksujen laskutusta ja perintää on käsitelty muun muassa silloisen apulaisoikeusasiamiehen Pasi Pölösen oikeusasiamiehen kanslian verkkosivuilla julkaistussa ratkaisussa 26.8.2019 ([EOAK/5878/2018](#)).

2. Hyvinvointialueen rooli, kun maksua koskeva asia on siirretty perintäyhtiölle. Esimerkiksi maksusuunnitelmien tekeminen; onko perintäyhtiön oikeutta tehdä asiakkaan kanssa maksusuunnitelma ajallisesti tai muutoin rajattu? Jos perintäyhtiö ei ole maksusuunnitelmaan suostunut, voiko asiakas kääntyä asiassa hyvinvointialueen puoleen? Harkinta koskien perinnästä luopumista – missä tehdään?

3. Miten hyvinvointialue valvoo perintäyhtiön menettelyä (esim. maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeiden sisältöä ja menettelyä maksusuunnitelmissa) perintäyhtiölle siirrettyjen po. maksujen perimisessä?

4. Menettely ulosottoon lähettämässä. Missä menettelyssä perintätoimiston käsiteltäväksi siirretty po. maksu lähetetään Ulosottolaitokselle ulosottoperintään? Missä päätös ulosottoon lähettämistä tehdään ja mikä tässä on perintäyhtiön ja mikä hyvinvointialueen rooli? Voiko ja jos voi, niin miten, hyvinvointialue päättää olla siirtämättä yksittäistä asiaa ulosottoon, vaikka kysymys perintäyhtiön arvion perusteella olisi ulosottoon lähetettävästä asiasta? Apulaisoikeusasiamies on käsitellyt perintäyhtiön käyttöä kunnallisten maksujen ulosottoperinnässä muun muassa omassa aloitteessaan [Dnro 459/2/2011](#). Asiassa annettu ratkaisu on julkaistu oikeusasiamiehen verkkosivuilla.

Hyvinvointialue toimitti pyydetyt lisätiedot. Tämän jälkeen pyydettiin vielä täsmennys turvakieltoasiakkaiden maksujen perintämenettelystä.

4 APULASIOIKEUSASIAMIEHEN TARKASTUSHAVAINNOT JA KANNANOTOT

4.1 Sähköpostitse tapahtuvien yhteydenottojen käsittely

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ja palvelun käyttäjän sähköisestä tunnistamisesta säädetään digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 5 § ja 6 §:ssä. Kyseisen 5 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä.

Laillisuusvalvontakäytännöstä apulaisoikeusasiamies toteaa, että esimerkiksi oikeusasiamies Petri Jääskeläinen on vuonna 2008 (tuolloin apulaisoikeusasiamiehenä toimiessaan) antamissaan päätöksissä (päätos asioissa Dnro:t [2575/4/06 ja 63/4/07](#) ja asiassa Dnro [3718/4/07](#)) arvioinut myös virkamiehen henkilökohtaiseen virkasähköpostiin saapuneiden viestien käsittelyä. Ratkaisujen mukaan virkamiehen tulee tarvittaessa lähettää tällainen viesti edelleen viranomaisen viralliseen sähköisen asioinnin osoitteeseen.

Apulaisoikeusasiamies viittaa edellä todetuista ratkaisuista ilmenevään ja korostaa hyvinvointialueelle saapuvien sähköpostiviestien lainmukaista ja hyvän hallinnon mukaista käsittelyä.

4.2 Asiakasmaksujen perimättä jättäminen ja alentaminen

Tarkastuksella käydyn keskustelun perusteella apulaisoikeusasiamies katsoi aiheelliseksi selvyden vuoksi todeta, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 § on sanamuodoltaan velvoittava. Viranomaisella on velvollisuus maksun alentamiseen tai sen perimättä jättämiseen säännöksen 1 momentin tarkoittamissa tilanteissa. Velvoittavuutta on korostettu muun muassa lain 1.7.2021 voimaan tulleen muutoksen esitöissä ja kyseisen säännöksen 3 momentin myötä. Säännöksen 3 momentin perusteluissa (HE 129/2020 vp, s. 92) esitetään muun muassa, että momentin tarkoituksena on ennen kaikkea lisätä kuntien tietoisuutta asiakasmaksujen huojentamista koskevasta velvoitteesta sekä perustuslakivaliokunnan kannasta, jonka mukaan maksun alentamisen, sen kokonaan poistamisen tai jo määrätyn maksun perimättä jättämisen olisi aina oltava ensisijaisia toimenpiteitä toimeentulotukeen nähden.

Perustuslakivaliokunta on useissa lausunnoissaan (muun muassa PeVL 39/1996, PeVL 8/1999 vp ja PeVL 10/2009 vp) todennut, että asiakkaan taloudellinen asema ei voi olla esteenä palvelujen saamiselle eivätkä asiakasmaksut saa siirtää palveluja niitä tarvitsevien tavoittamattomiin. Lausunnoissaan perustuslakivaliokunta on myös muun muassa todennut, että asiakasmaksut eivät saa johtaa siihen, että niitä tarvitsevat joutuvat turvautumaan perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettuun viimesijaiseen toimeentuloturvaan (PeVL 10/2009 vp ja PeVL 21/2016).

4.3 Turvakieltoasiakkaiden maksujen perintä

Hyvinvointialueen tarkastuksen jälkeen lähettämien tietojen mukaan turvakieltoasiakkaiden avoimet laskut eivät siirry perintäyhtiölle tai jos tällainen lasku siirtyy perintäyhtiölle, perintäyhtiö hylkää perintätoimeksiannon. Turvakiellon alaiset osoitetiedot eivät siirry perintäyhtiölle.

Hyvinvointialueen 24.1.2025 ilmoittaman mukaan turvakieltoasiakkaiden perintäprosessia ollaan valmistelemassa.

4.4 Ennakkotarkastusaineisto

Ennakkotarkastuksessa olleista laskuista apulaisoikeusasiamies toteaa, että laskuista ilmenee, jos laskutettava maksu kerryttää maksukattoa. Sitä, että maksu ei kerrytä maksukattoa, ei laskuissa ole ilmoitettu.

Asiakasmaksulain 2 a §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle maksua koskevaa päätöstä vastaava lasku. Momentin 7 kohdan mukaan laskussa on oltava 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. Kohdan yksityiskohtaisten perustelujen (HE 129/2020 vp, s. 56) mukaan jatkossa maksukaton seuraaminen olisi asiakkaalle helpompaa, kun laskusta ilmenisi, kerryttääkö maksu maksukattoa vai ei.

Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan asiakasmaksulain kyseinen kohta käsittää myös tiedon siitä, ettei maksu kerrytä maksukattoa, ja että myös kyseisen tiedon on oltava laskulla.

Ennakkotarkastuksessa olleiden maksumuistutusten ja maksuvaatimusten johdosta apulaisoikeusasiamies totesi seuraavan.

Saatavien perinnästä annetun lain 5 a §:n 1 momentin mukaan lain 5 §:ssä tarkoitettussa 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.

Esitöissä (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.

Suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskeva lisäys 6 kohtaan sekä 7 kohta (tuolloin lain 5 §) 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.”

Maksumuistutusten sisällöstä ei ole säädetty, mutta laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että muistutuksesta tulisi ilmetä samat tiedot kuin maksuvaatimuksessa ([Dnro 2699/4/05](#) ja [Dnro 746/3/15](#)).

Ennakkotarkastuksessa olleista maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä apulaisoikeusasiamies toteaa ensinnäkin, että kirjeet ovat perintäyhtiön lähettämiä. Perintäyhtiö on lähettänyt ne toimeksisaajana velkojana olleen hyvinvointialueen puolesta.

Mitä tulee kirjeiden ulkoasuun ja ymmärrettävyyteen velallisen näkökulmasta arvioiden, apulaisoikeusasiamies toteaa, että hän on erään toisen hyvinvointialueen tarkastuksesta laaditussa pöytäkirjassa ([EOAK/1453/2024](#)) todennut seuraavaa.

”Laskutuksessa hyvän hallinnon mukainen menettely tarkoittaa muun muassa sitä, että laskulle merkittävät tiedot myös esimerkiksi palvelusta, josta maksu peritään samoin kuin maksun suuruus ja peruste, on ilmoitettu laskulla niin selkeästi ja ymmärrettävästi, että asiakkaan voidaan olettaa ne yleisesti ottaen ymmärtävän. Apulaisoikeusasiamies toteaa myös, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista hyvin suuri osa on iäkkäitä henkilöitä tai muutoin henkilöitä, joilla voi olla muita suurempia vaikeuksia havaita tai ymmärtää laskulla olevia erityisiä merkintöjä tai esimerkiksi lyhenteitä, mikä osaltaan korostaa tarvetta laskulla ilmoitettavien tietojen selkeään ja ymmärrettävään esittämiseen.”

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan selkeä ja ymmärrettävä esitystapa on myös maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä tärkeää. Tähän nähden apulaisoikeusasiamies nostaa maksuvaatimuskirjeistä esiin erityisesti kohdan, jossa ilmoitetaan seuraavaa: ”Tarvittaessa voit tehdä eräpäivän siirron tai maksusuunnitelman Oma Intrum – palvelussamme”. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kohdasta voi saada sen virheellisen käsityksen, että siinä mainitut toimet olisi mahdollista tehdä vain kyseistä palvelua käyttäen.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota myös perintälain 5 a §:n 1 momentin 2, 6 ja 7 kohdissa tarkoitettujen tietojen ilmoittamiseen maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeissä.

4.5 Päätös ulosottoon lähettämisestä

Hyvinvointialueen tarkastuksen jälkeen lähettämisen tietojen perusteella vapaaehtoisen perinnän osoittauduttua tuloksettomaksi, perintäyhtiö välittää hyvinvointialueelle listan niistä saatavista, jotka suositellaan siirrettäväksi ulosottoperintään. Päätös ulosottoon lähettämisestä tehdään hyvinvointialueella. Saatujen tietojen mukaan perintäyhtiön Webistä löytyy kuukausittain lista asioista, jotka ovat siirtymässä ulosottoon. Hyvinvointialueella on 14 vuorokautta aikaa ilmoittaa mahdollisista asiakkaista, joita ei haluta toimitettavaksi ulosottoon.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että julkisyhteisön tulee itse tehdä arvio siitä, lähetetäänkö asia ulosottoperintään. Tässä arvioinnissa voidaan käyttää apuna perintäyhtiön asiantuntemusta.

Apulaisoikeusasiamies toteaa myös, että hän on omana aloitteenaan tutkinut sitä, rikottiinko perintälain asiamieskieltoa, kun perintäyhtiöt toimivat suoraan ulosottokelpoisten saatavien osalta maksujen ulosottoperinnässä ns. teknisenä välittäjänä. Hän totesi päätöksessään [Dnro 459/2/11](#) muun muassa, että arvioitaessa teknisen välittämisen sallittavuutta on kiinnitettävä huomiota seuraaviin kriteereihin

- 1) Kuka tekee päätöksen julkisoikeudellisten saatavien ulosottoon siirtämisestä?
- 2) Miten tuo päätösmenettely ja asioiden valikoituminen käytännössä tapahtuu?
- 3) Kenelle ulosoton perimät varat tilitetään?

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että päätöksenteon tulee kaikissa vaiheissa säilyä velkojalla.

4.6 Vastuu julkisoikeudellisten saatavien laskutuksesta ja perinnästä

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hyvinvointialueen edustajat toivat tarkastuksella useammassakin kohdassa esille, että hyvinvointialueen on joko ollut vaikea puuttua asiaan (laskujen jakelussa aiemmin olleet ongelmat) tai että perintäyhtiön hoidettavaksi siirretyn asian käsittely on pitkälti perintäyhtiön päätettävissä (esimerkiksi maksusuunnitelman tekeminen). Tarkastuksella ilmeni myös jossakin määrin epätietoisuutta perinnän kulusta (esim. menettely turvakieltoasiakkaiden kohdalla ja asian ulosottoon lähettämisessä). Tarkastuksen jälkeen hyvinvointialue ilmoitti lisätietopyynnön (edellä kohta 3) kysymykseen hyvinvointialueen roolista, että, jos perintäyhtiö ei ole suostunut maksusuunnitelmaan, asiakas ei voi kääntyä asiassa hyvinvointialueen puoleen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että julkisyhteisö on perinnässä erityisroolissa ja valvontavastuussa ulkoistamistaan julkisoikeudellisten saatavien laskutuksesta ja perinnästä. Ulkoistaminen ei merkitse, etteikö julkisyhteisön tulisi huolehtia siitä, että laskutuksessa ja perinnässä menetellään lainmukaisesti, ja että perinnässä noudatetaan myös hyvää perintätapaa. Tämä voidaan varmistaa ohjein sekä laskutus- ja perintäprosessien seurannalla. On kuitenkin selvää, että jokaisen yksittäisen laskun tai perintäkirjeen oikeellisuutta toimeksiantaja ei voi erikseen varmistaa.

Apulaisoikeusasiamies viittaa myös edellä kohdassa 4.2 asiakasmaksujen perimättä jättämisestä ja alentamisesta toteamaansa.

Edelleen apulaisoikeusasiamies toteaa oikeusasiamies Jääskeläisen apulaisoikeusasiamiehenä ollessaan antaman, edellä todetun Vantaan kaupungin menettelyä koskeneen ratkaisun [Dnro 2699/4/05](#). Ratkaisulla on saatettu Vantaan kaupunginhallituksen tietoon käsitys siitä, että kunnan tulee toimeksiantajana valvoa perintätoimiston menettelyä perintätehtävän hoidossa ja muun muassa varmistaa, että maksumuistutus sisältää perintälain 5 §:ssä (nytemmin 5 a §) tarkoitetut tiedot.

Apulaisoikeusasiamies toteaa myös silloisen apulaisoikeusasiamies Pasi Pölösen asiassa [EOAK/179/2020](#) antaman päätöksen, jossa on todettu julkisyhteisön tehtävä valvoa perintäyhtiön menettelyä sille siirtämiensä laskujen perinnässä.

4.7 Ohjeluonnos ”Asiakasmaksut ja myyntireskontra”

Apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei edellä kohdassa 2.1 kerrottua, ohjeluonnoksessa olevaa menettelyä alle 20 euron suuruisen liikasuorituksen palauttamisesta vain asiakkaan pyynnöstä voida perustella tietoteknisellä syyllä. Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, ettei tietojärjestelmiin liittyvillä syyllä voida perustella poikkeamista lain tai hyvän hallinnon viranomaismenettelylle asettamista vaatimuksista.

Selvyyden vuoksi apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei hän ole laajemmin arvioinut ohjeluonnosta tai muitakaan ennakkotarkastusaineistossa olleita asiakirjoja tai niiden lain tai hyvän hallinnon mukaisuutta.

5 TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies saattaa edellä kohdissa 4.1, 4.4 ja 4.5 sekä 5.7 esittämänsä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tietoon.

Edellä kohdassa 4.3 käsitellyssä asiassa apulaisoikeusasiamies kiinnittää hyvinvointialueen huomiota hyvinvointialueen asiakkaiden – turvakieltoasiakkaiden ja muiden asiakkaiden – yhdenvertaiseen kohteluun myös valmisteltaessa turvakieltoasiakkaiden perintäprosessia. Apulaisoikeusasiamies pyytää hyvinvointialuetta ilmoittamaan 1.8.2025 mennessä toimenpiteistään turvakieltoasiakkaiden maksujen perintäprosessin kehittämisessä.

Tarkastuksen perusteella apulaisoikeusasiamies katsoo aiheelliseksi painokkaasti korostaa hyvinvointialueelle julkisyhteisön vastuuta julkisoikeudellisten saatavien perinnässä.

Tiedoksi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue