SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Perintälain muutos HE 241/2021

Kuluttajan maksuvaatimuksen sähköinen toimitustapa

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Kuluttajasaatavan maksuvaatimus 5 § Sähköinen toimitustapa

E-laskutus ja yleisessä käytössä oleva sähköinen postilaatikko

-Kysymys: Miten käy kun iäkäs henkilö ei pysty enää hoitamaan asioitaan ja maksuvaatimus on voinut mennä erilaisiin sähköisiin kanaviin ?

-Aina on se mahdollisuus, että henkilön elämäntilanne muuttuu. On ollut esimerkiksi tilanteita, että henkilö on joutunut sairaalaan eikä hän ole saanut kotiinsa tulleita laskuja, maksumuistutuksia ja maksuvaatimuksia tietoonsa. Kaikilla ei ole läheisiä ihmisiä, jotka pääsisivät henkilön kotiin saatikka, että heillä olisi lupa avata henkilön kirjeitä. Jos velka esimerkiksi tämän vuoksi päätyy oikeuteen ja velka tulee vasta tällöin tietoon, asiat selvitetään tapauskohtaisesti ja kanne voidaan peruuttaa ja kuluista voidaan ko. perustellusta syystä luopua. Kuluttaja voi myös vedota sosiaaliseen suoritusesteeseen.

-Sähköisiä kanavia ottavat käyttöön kuluttajat, jotka ovat tottuneet niitä käyttämään ja osaavat niitä käyttää eivätkä halua enää vastaanottaa mitään paperipostia. Iäkkäimmissä henkilöissä käyttäjiä on tästä syystä selvästi vähemmän kuin nuoremmissa ikäpolvissa. Jos kuluttaja haluaa tehdä e-laskutussopimuksen perintäyhtiön kanssa niin maksuvaatimukset menevät verkkopankkiin. Jos taas tätä ei ole tehty, niin laskut menevät kuluttajan haluamaan sähköiseen postilaatikkoon (OmaPosti tai Kivra) ja muussa tapauksessa kirjepostina. Kuluttajan ei tarvitse seurata useampaa palvelua vaan nämä ovat joko tai vaihtoehtoja. Eli ensimmäinen vaihtoehto on e-laskutus ja jos sitä ei ole niin toinen vaihtoehto on sähköinen postilaatikko ja sen jälkeen kirjeposti.

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Kuluttajasaatavan maksuvaatimus 5 § Sähköinen toimitustapa
E-laskutus ja yleisessä käytössä oleva sähköinen postilaatikko

-Yleiset ja Suomen olosuhteisiin vakiintuneet sähköiset toimitustavat eli e-laskutus ja sähköinen postilaatikko tulisi voida olla kuluttajien vaivattomassa käytössä maksuvaatimusten vastaanottamiseen samalla tavalla kuin muidenkin lähetysten ilman palveluista erillisiä toimenpiteitä ja määräaikoja (12 kk ja toimituskanavan suostumuksesta poikkeava suostumus).

-Myöskään kuluttaja-asiamies ei SPL:n näkemyksen mukaan näe syytä erilliselle määräajalle ja suostumuslisäteksteille näiden yleisten toimitustapojen osalta.

-Jos henkilö ei enää pysty seuraamaan sähköistä palveluaan, koskee elämäntilanteen muutos kaikkia sähköisiä lähetyksiä. Samalla tavalla elämäntilanteen muutos voi aiheuttaa tilanteen, jolloin kuluttaja ei enää pysty seuraamaan kotiinsa tulevia kirjeposteja, mutta pystyy seuraamaan sähköisiä toimitustapoja. Yleensä tilanne on se, että viimeistään iäkkään henkilön elämänhallinnan pettäessä läheiset alkavat selvittää tilannetta ja sitä, minne henkilön laskut menevät. Tässä yhteydessä selviää myös mahdolliset maksuvaatimukset, jos laskut ovat ehtineet edetä niin pitkälle. Yleisesti ottaen kaikki poikkeukset tavanomaiseen, aiheuttavat kyseisenkaltaisessa tilanteessa kuitenkin ongelmia. Niin varmasti myös se, jos kuluttaja joutuu hallinnoimaan sähköisesti lähetettyjä maksuvaatimuksia yleisissä kanavissa toisin kuin muita lähetyksiä ja ne pitäisi muistaa uudistaa.

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Kuluttajasaatavan maksuvaatimus 5 § Sähköinen toimitustapa

E-laskutus ja yleisessä käytössä oleva sähköinen postilaatikko

Sähköinen postilaatikko: Lähetyksen perillemenosta jää aina lokitieto. Jos postilaatikko ei ole käytössä, ei sinne pysty lähettämään kirjeitä. Kuluttaja voi myös ilmoittaa perintäyhtiölle, ettei hän halua maksuvaatimuksia enää sähköiseen postilaatikkoon. Hän voi myös estää perintäyhtiön sähköisen postilaatikon lähettäjälistasta, jolloin siirrytään taas kirjepostiin. Sähköisistä postilaatikoista (OmaPosti ja Kivra) lähtee aina ilmoitus saapuneesta kirjeestä kuluttajalle. Tätä voidaan myös laissa edellyttää tämän toimitustavan osalta. Sähköiset postilaatikot voivat luovuttaa asiakkaan tunnukset valtakirjalla asiakkaan valtuuttamalle henkilölle. Sähköinen postilaatikko rinnastetaan kirjepostiin kaikissa muissa Pohjoismaissa ja näin on yleisesti asia ymmärretty myös Suomessa. Sähköisiin postilaatikkoihin on jo nykyisin toimitettu maksumuistutuksia ja myös jonkin verran maksuvaatimuksia postilakosta lähtien eikä asiasta ole aiheutunut käsityksemme mukaan ongelmia.

-**E-laskutus**: Kuluttaja tekee e-laskutussopimuksen vain sellaisen lähettäjän kanssa, kenen osalta hän haluaa tulevaisuudessakin vaatimukset verkkopankkiinsa. Lähetyksen perillemenosta jää aina lokitieto. Jos verkkopankki ei enää ole käytössä, ei sinne pysty lähettämään kirjeitä. Kuluttaja voi myös ilmoittaa perintäyhtiölle, ettei hän halua maksuvaatimuksia enää e-laskuna, jolloin siirrytään takaisin kirjepostiin. Valtakirjalla kuluttaja voi valtuuttaa läheisen hoitamaan asioita verkkopankissa kuluttajan puolesta ja tästä on tarkkoja ohjeistuksia saatavissa verkkopankeista. Maksumuistutuksia on jo nykyisin toimitettu e-laskuina eikä asiasta ole aiheutunut käsityksemme mukaan ongelmia.

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Kuluttajasaatavan maksuvaatimus 5 § Sähköinen toimitustapa

Harvinaiset sähköiset toimitustavat; sähköposti

-Sähköisiä toimitustapoja voivat olla myös sähköposti tai perintätoimiston verkkopalvelun kautta toimitetut lähetykset tai tulevaisuudessa syntyvät uudet sähköiset toimitustavat. Näitä ei pidä sekoittaa yleisiin käytössä oleviin sähköisiin toimitustapoihin. **Yleisen sähköisen toimitustavan (e-laskutus tai sähköinen postilaatikko) käyttöä ei siis tule tehdä kaikille kuluttajille hankalaksi (12 kk ja toimituskanavan suostumuksesta poikkeava suostumus) sen vuoksi, että on myös olemassa muita harvinaisempia sähköisiä toimitustapoja niitä haluaville.**

-Näiden harvinaisempien tapojen osalta voidaan lisäedellytyksiä pitää tarkoituksenmukaisina. Näin sen vuoksi, että kyse ei ole yleisesti käytetystä kanavasta ja kanavaa hallitaan itse lähettäjän toimesta, jolloin se on joka tapauksessa oma itsenäinen palvelunsa.

-Tavallinen sähköposti voi poikkeustapauksissa kuten turvakiellosta johtuen olla käyttökelpoinen sähköinen toimitustapa maksuvaatimuksen lähettämiseen, jos kuluttaja sitä erikseen pyytää. Jotta sen voidaan katsoa menneen perille, tulisi kuluttajan vahvistaa maksuvaatimuksen perillemeno.

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Kuluttajasaatavan maksuvaatimus 5 § Sähköinen toimitustapa

Harvinaiset sähköiset toimitustavat; perintätoimiston oma ”asiakaskansio”

-Maksuvaatimuksia voisi ehdotuksen mukaan lähettää sähköisesti myös perintätoimiston verkkoportaalin kautta kuluttajalle hänen suostumuksellaan, joka olisi voimassa määräajan ja joka edellyttäisi toista kanavaa käyttäen annettua ilmoitusta (käytännössä tekstiviesti). Lähinnä tämä palvelu tulee luultavimmin kiinnostamaan niitä kuluttajia, jotka käyttävät perintätoimiston verkkopalvelua muutoinkin.

-Katsomme, että maksuvaatimuksen lähettäminen tällaiseen ns. asiakaskansioon tulee tehdä niin, että ehdotuksen mukaiset lisäedellytykset ovat olemassa (12 kk ja ehdotuksen mukainen suostumus). Tämän tulisi olla riittävää, koska perintätoimistolla on joka tapauksessa ehdotuksen mukaan aina riittävällä huolellisuudella varmistettava, että maksuvaatimus tosiasiassa saavuttaa velallisen. Riitatilanteissa perintätoimisto voi osoittaa viestin perillemenon lähetetyn tekstiviestin lisäksi esim. sillä, että maksuvaatimusviesti on järjestelmässä avattu kuluttajan toimesta (jos tällainen ominaisuus), kuluttaja on maksanut saatavaa tai ollut maksuvaatimuksen osalta yhteydessä perintätoimistoon.

-On erotettava toisistaan se, onko maksuvaatimus lähetetty lain mukaisesti ja se, onko kuluttaja saanut maksuvaatimuksen tiedokseen. Todistustaakan jakautumista on käsitelty ratkaisuissa KKO 2015:29 ja KKO 2015:28. Korkein oikeus on katsonut, että perintäkirjeen tulee saapua velalliselle niin, että velallinen on voinut ottaa selon kirjeen sisällöstä.

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO

Kuluttajasaatavan maksuvaatimus 5 § Sähköinen toimitustapa

-Olennaista on, ettei harvinaisen sähköisen toimitustavan vuoksi tehdä yleisten toimituskanavien (e-laskutus tai sähköinen postilaatikko) käyttöä lainsäädännöllisesti kuluttajille liian hankalaksi siten, ettei tällaisia palveluita voida ottaa normaalisti käyttöön maksuvaatimusten osalta.

-Laissa ei tulisi olla tavallisille sähköisille toimitustavoille maksuvaatimusten osalta erillistä 12 kuukauden voimassaoloaikaa. Suostumus tulisi antaa aivan samalla tavalla kuin muidenkin lähettäjien osalta kun kyseessä ovat yleiset toimitustavat eli e-laskutus tai sähköinen postilaatikko (ei perintätoimiston oma kanava).

-Muiden sähköisten toimitustapojen osalta ehdotetut lisäedellytykset ovat tarkoituksenmukaisia.

- Perintälain 6 §:n vaatimus maksuvaatimuksen lähettämisestä kuluttajalle ennen oikeudellista perintää on säädetty perintälakiin vuonna 1999, koska vaarana oli, että perintään siirrytään jo laskun jälkeen. Tuolloin perintälaissa ei vielä ollut säännöksiä siitä, että perintäyhtiöiden tulee lähettää maksumuistutus ennen maksuvaatimusta kuluttajalle. Nykyisin kuluttaja saa laskun jälkeen maksumuistutuksen/maksumuistutuksia ja yleensä kaksi maksuvaatimusta ennen oikeudellista perintää ja perintään voi sisältyä erilaisia yhteydenottoyrityksiä esim. puhelimitse tai tekstiviestinä. Ennen tuomiota ja maksuhäiriömerkintää tulee kuluttajan saada haastehakemus todisteellisesti tiedokseen ja siitä ilmenee samat seikat kuin maksuvaatimuksestakin.