

Mia Westerbacka

INDRIVNING FÖR SMÅ FÖRETAG

Prisuppgifter för frivillig och rättslig indrivning av konsumentfordringar

Examensarbete
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Juni 2020

SAMMANDRAG

Centria-ammattikorkeakoulu	Tid Juni 2020	Författare Mia Westerbacka
Utbildningsprogram Företagsekonomi		
Arbetets namn INDRIVNING FÖR SMÅ FÖRETAG. Prisuppgifter för frivillig och rättslig indrivning av konsumentfordringar		
Handledare Sara Åhman	Sidantal 42	
Uppdragsgivarens handledare		
<p>I detta arbete undersöktes prisuppgifterna för de tio största indrivningsföretagen i Finland. Företagen och uppdragsgivaren förblir anonyma genom hela arbetet. Utgångspunkten är ett litet företag med 1 – 2 räkningar som behöver drivas in per månad, i genomsnitt. Jag tog reda på kostnaderna som indrivningsföretagen tar för både frivillig- och rättslig indrivning, samt hur processen framskrider. I examensarbetet behandlas hur en fordran uppstår och vilken information den ska innehålla och när indrivningsprocessen kan börja och hur den ser ut. Den praktiska delen består av prisuppgifter från sju av de tio största indrivningsföretagen i Finland och den rättsliga indrivningens kostnader. Det är svårt att jämföra företagens prisuppgifter men jag rekommenderar tre av indrivningsföretagen vars prisuppgifter är liknande för uppdragsgivaren.</p>		
Nyckelord Frivillig indrivning, indrivning, rättslig indrivning.		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date June 2020	Author Mia Westerbacka
Degree programme Liiketalous		
Name of thesis DEBT COLLECTION FOR SMALL BUSINESSES. Prices for voluntary and judicial debt collection of consumer receivables.		
Instructor Sara Åhman		Pages 42
Supervisor		
<p>The purpose for this study was to compare the prices of the ten largest debt collection companies in Finland. The companies and the client will remain anonymous throughout the study. The starting point was a small business with 1 – 2 bills that need collection on average per month. I researched the cost of hiring a debt collection company for both voluntary and judicial debt collection, and how the process works. In the theory section, I discussed how a bill forms and what information it should contain and when the debt collection can begin and what it looks like. The practical part consists of price data from seven of the ten largest debt collection companies in Finland and the prices for judicial debt collection. It is difficult to compare the companies' price information, but I recommended three of the companies with similar prices to the client.</p>		

<p>Key words Voluntary debt collection, debt collection, judicial debt collection.</p>

DEFINITION AV BEGREPP

EDI ID/OVT ID: En e-fakturaadress är adressen till fakturan eller mottagaren som kan användas för att skicka elektroniska fakturor till företag eller privatpersoner. E-fakturadressen kan ha formen av ett OVT-ID, ett IBAN eller ett ID-nummer för onlinetjänster.

Netposti: Postens egna nätpost, där man kan följa med skickade paket eller printa ut lönespecifikationer eller fakturor. Finns under posti.fi/omaposti

Tratta: Används i indrivning av företagsfordringar och får inte användas för att driva in en konsumentfordran. En betalningsuppmaning där betalning krävs inom en viss tid. En underlåtelse att iaktta uppmaningen offentliggörs eller antecknas i kreditupplysningsregistret (tratta). Får användas endast för indrivning av en klar och ostridig fordran som förfallit till betalning. Vid tillämpningen av denna paragraf betraktas en direkt utsökningsbar fordran som ostridig, om inte gäldenären har anfört grundbesvär eller utnyttjat något annat därmed jämförbart rättsmedel.

Avräkningstaxa: Kvittering; intyg på att hen betalat.

Factoring: Köp av fordringar

Insolvens: Oförmåga att betala förfallna skulder

SAMMANFATTNING
ABSTRACT
DEFINITION AV BEGREPP
INNEHÅLL

1 INLEDNING	1
2 PRESENTATION AV UPPDRAGSGIVAREN.....	3
3 FAKTURERING.....	4
3.1 Försäljningsfordran	4
3.1.1 Faktureringstidpunkt och personuppgifter	5
3.1.2 Fakturans innehåll	7
3.2 Försäljningskrediter	9
3.2.1 Pappersfaktura, e-faktura, faktura per e-post och direktbetalning.....	9
3.2.2 Användningen av betalningsformer	11
4 INDRIVNING	12
4.1 Indrivning av fordringar	12
4.1.1 Civila och offentliga fordringar	13
4.1.2 Konsumentfordran.....	14
4.2 God indrivningssed	14
4.2.1 Vad ska betalningspåminnelsen innehålla?	15
4.2.2 Betalningstid för dröjsmålsränta och villkor för förseningsavgifter	17
4.2.3 Förfaranden som strider emot god indrivningssed.....	18
4.3 Frivillig indrivning som start för indrivningen	19
4.4 Rättslig indrivning som en fortsättning på den frivilliga indrivningen	21
4.4.1 Kreditkontroll.....	21
4.4.2 Medellös i utmätningssyfte	22
4.4.3 Utmätning	23
4.5 Indrivningskostnader.....	24
5 INDRIVNINGSBYRÅERS KOSTNADER FÖR KONSUMENTFODRINGAR	28
5.1 Indrivningsföretagens prislister	28
5.2 Indrivningsföretagens språk och tillgänglighet.....	34
6 RESULTAT	35
7 SAMMANFATTNING	38
KÄLLOR	40

FIGURER

FIGUR 1. Skillnaden mellan frivillig och rättslig indrivning.....	20
---	----

BILDER

BILD 1. En klar och tydlig faktura	5
BILD 2. En faktura med otydligt märkt förfallodag	7

TABELLER

TABELL 1. Exempel på beställning av 2000 enheter, mängdrabatt	8
TABELL 2. Övre gränserna för indrivningskostnader enligt lagen om indrivning av fordringar.....	25
TABELL 3. Rättegångskostnader	26
TABELL 4. Företag A:s prisuppgifter 2020	29
TABELL 5. Företag B:s prisuppgifter 2020	30
TABELL 6. Företag C:s prisuppgifter 2020	31
TABELL 7. Företag D:s prisuppgifter 2020.....	31 - 32
TABELL 8. Företag E:s prisuppgifter 2020	32
TABELL 9. Företag F:s prisuppgifter 2020.....	33
TABELL 10. Företag G:s prisuppgifter 2020.....	33
TABELL 11. Indrivningsföretagens språkval 2020.....	34
TABELL 12. Sammanfattning av kostnaderna för konsumentfordringar.....	35 - 36

1 INLEDNING

I takt med att skuldbördan för privata hushåll i Finland ökar, ökar även betalningsanmärkningarna och betalningssvårigheterna. Företagen kämpar med att få sina egna räkningar betalda samtidigt som de kämpar med att få in sina egna försäljningsfordringar. Företag som sysslar med frivillig indrivning har ökat stadigt under de senaste 20 åren i takt med att behovet ökat. Hur ska företaget veta vilket indrivningsföretag som passar just deras behov när det gäller kostnad, tjänster och mängden av fordringar som ska drivas in per månad eller år? Är det något som företaget kan sköta själv från början till slut? Är det billigast att driva in sina skulder via frivillig indrivning och indrivningsföretag eller själv till en början och sedan via rättsliga medel med tingsrättsdom som resultat? Är det skillnad på om fordran gäller ett företag eller en privatperson? Det är så klart skillnad på indrivningsvillkoren när det gäller företagsfordran och konsumentfordran och eftersom uppdragsgivaren har nästan enbart konsumentfordringar är detta fokus på examensarbetet.

Jag har fått i uppdrag av ett litet företag, som valt att vara anonymt, att ta reda på vilket indrivningsföretag det lönar sig att kontakta när det gäller företagets konsumentfordringar. Företaget drivs av ägaren och två anställda. Företaget verkar i elbranschen och reparerar främst värmepumpar, kylaggregat och hushållsapparater samt installerar el vid förfrågan. Företaget är grundat i Pedersöre 1971. Företaget är baserat i Jakobstad och har kunder från norr om Karleby till Vasa i söder. Företagsspråket är svenska och därför skrivs detta arbete på svenska. Det finns cirka 100 olika indrivningsföretag i Finland, varav jag valt att kontakta de tio största och gå igenom deras indrivningsvillkor och jämföra vilka av dem jag tycker att jag kan rekommendera att min uppdragsgivare använder sig av i framtiden.

Indrivningsprocessen börjar tidigast 14 dagar efter att en faktura blivit obetald. Företaget skickar då oftast ut en påminnelseräkning med påminnelseavgift. Om även denna blir obetald skickas ett betalningskrav ut och då i detta skede brukar företagen ofta fundera på om de ska använda sig av ett indrivningsföretag eller själv försöka driva in skulden. Detta är just det kritiska skedet som uppdragsgivaren vill att utreds. Vad kostar det för företaget att skicka sina fordringar att indrivas av ett indrivningsföretag framom att sköta hela processen själv eller endast till en början.

I teoridelen går jag först igenom hur en fordring uppstår och hur en faktura ska se ut och vad den måste innehålla för att godkännas. Jag förklarar vad indrivning innebär, hur en obetald fordran uppstår och vilka alternativa borgenärer har för att driva in en fordran. Arbetet beskriver vilka företag som får bedriva

indrivning och hur indrivningsprocessen ser ut. I arbetet reder jag ut om det är skillnad på indrivning mellan privat och företagskunder, men focus ligger på konsumentfordringar. Jag förklarar även indrivningsprocessen i sin helhet.

I den praktiska delen ligger fokus på att reda ut de nio största indrivningsföretagens villkor och kostnader. Vilka är deras villkor och hur mycket kostar det företaget att driva in en skuld via indrivningsföretaget och vad kostar en tingsrättsdom för företagaren ifall gäldenären är medellös?

När jag gått igenom all information, rangordnar jag företagen med bästa villkoren och lägsta priserna samt göra en rekommendation till uppdragsgivaren om vilket företag som skulle vara bäst att samarbeta med. Syftet med arbetet är att ta reda på prisuppgifterna för de 10 största indrivningsföretagen och analysera i vilket skede det kan vara skäl att skicka en fordran till indrivning via indrivningsföretag och vad det kan komma att kosta företaget samt fundera på om det lönar sig för företaget att sköta hela indrivningsprocessen internt. Målsättningen är att få fram indrivningsföretag som passar uppdragsgivarens behov.

2 PRESENTATION AV UPPDRAGSGIVAREN

Uppdragsgivaren har bett att få vara anonym i examensarbetet. Orsaken är att företaget är känt i regionen och består av företagaren själv och två anställda. Företaget är grundat 1971 i Lappfors, Pedersöre som elinstallationsföretag. Företaget sysslade då enbart med elinstallationer i fähus, hos företag och privatpersoner. 1991 då ett annat företag slutade med sin reparationsverkstad i Jakobstad ombads uppdragsgivaren och en samarbetspartner gå samman och ta över reparationerna av servicen av hushållsapparater, kylaggregat, tv, video, radio och antenn. Samarbetsparterna valde att behålla det gamla företagets namn eftersom de fortsatte i samma utrymmen och som bestod av företagarna samt tre anställda. (Företagaren, 2015.)

1999 valde företagaren som ansvarade för tv, video, radio och antenn att avsluta sin del av samarbetet och uppdragsgivaren fortsatte ensam. Orsaken till att företagaren valde att avsluta tv, video, radio och antennservicen för egen del var att digitaliseringen började och han ansåg att det inte längre lönade sig att reparera tv – apparater. (Före detta företagaren, 1999) Uppdragsgivaren fortsatte i de gamla utrymmena och tog över servicen för tv, video, radio och antenn men behovet av att reparera tv, video och radioapparater hade börjat sin nedgång och 2012 avslutade även uppdragsgivaren att reparera tv – och videoapparater. (Företagaren, 2012)

När personen som ansvarade för tv, video och radio bytte arbete sysselsatte företaget tre personer plus företagaren, och i och med företagarens bortgång 2017 tog sonen över och företaget har återgått till sina rötter mer och mer. I dag utför företaget elarbeten, men koncentrerar sin verksamhet på att installera och reparera värmepumpar, kyl- och frysaggregat, hushållsapparater ämnade för både privat hushåll och industri samt elinstallationer för privathushåll, företag och lantbrukare. Antenninstallationer har utförts hela tiden och utförs fortfarande vid behov. (Företagarens son, 2017.)

Företagets omsättning är ca 300 000€ per år och kundunderlaget består främst av privatkunder och andra små företag. Eftersom företagets omsättning är liten, känns varje obetald fordran i kassan och företaget vill nu ha en utredning på billigast och bästa samarbetspartner för dem. Målet med denna utredning för dem är att minska på indrivningsavgifterna och göra indrivningsprocessen inom företaget smidigare, där företagaren har en klar modell för hur han handskas med obetalda fordringar. Examensarbetet behandlar när det lönar sig att söka dom på en fordran och när lönar det sig att kontakta ett indrivningsföretag, samt vilket som tar mindre tid. (Företagarens son, 2019.)

3 FAKTURERING

När ett företag säljer på faktura genereras en skuld som vanligtvis är baserad på ett avtal. Med avtal menas exempelvis delbetalningsavtal, bostadshyra, elavtal, snabblån och andra typer av lån. Andra möjliga avtal kan vara betalning av skadestånd, skatteförpliktelser eller underhållsavtal. Kredittransaktioner är alla avtal, som endast kommer att betalas i framtiden. (Velkaopas, 2014.) Idag görs de flesta betalningarna med betalkort och fakturorna har överförts från pappersfakturor till e-fakturor och direktdebitering. Enligt en finansiell studie gjord 2017 betalade 92 procent av finländarna sina räkningar via nätbanken och cirka 75 procent av dessa använde e-fakturor. (Finanssiala 2017, 45 – 47.)

3.1 Försäljningsfordran

Som första åtgärd för att få en fordran betald, skickas en räkning. Samtidigt bekräftas betalarens uppgifter och fakturans förfallodag fastställs. En sänd faktura är dock inte en del av lagen om indrivning av fordringar och kan inte tas i beaktande som grund till indrivning av en fordran. Som grund till fordran ligger den tjänst eller produkt som konsumenten köpt. Fordran måste omnämnas i fakturan, eftersom den kan behövas för eventuell juridisk indrivning. Desto bättre och mer detaljerade fakturadetaljerna är, desto lättare är det att betala. Oklara räkningar betalas sällan på förfallodagen. Därför är det särskild viktigt att fakturans innehåll och utseende är så tydliga som möjligt. (Lindström 2011, 136.)

Förutom att fakturan skickas vid lämplig tidpunkt är fakturans innehåll viktigt. Baserat på fakturan kan betalaren avgöra huruvida fakturan är hens, om fakturan överensstämmer med avtalet, huruvida fordran redan har uppkommit och om betalningsvillkoren är korrekta. Lagen definierar tydliga innehållskravet för dessa typer av fakturor. (Lindström 2011, 138.) Enligt mervärdeskattelagen ska försäljaren alltid tydligt märka ut mervärdesskatten i fakturan. (Mervärdeskattelagen 2012)

Ett exempel på en klar och tydlig faktura finns nedan i bild 1. Fakturan innehåller fakturanummer, fakturadatum, säljarens och köparens adress, leveransdatum / tidperioden för utförd tjänst, betalningsvillkor och förfallodatum, dröjsmålsränta, specifikation, å-pris och summa, momsandel (om sådan finns), att betala, företagets kontaktuppgifter (adress, telefonnummer, e-post, www-adress), momsregistreringsnummer samt kontonummer.

Kommun

FAKTURA

Sida 1

Namn:
Adress:
68600 JAKOBSTAD

Datum	Fakturanr	Ref
17.12.2019	5107009400	510700 94008
Betalingsvillkor	Er referens	
14 dgr netto		
Kundnr	Ursprungligt fakturanr	
	7009407/D39568	
	Värdepappers Namn & telefonnummer	

Fakturan avser	Antal	A-pris	Moms %	Moms	Exkl. moms	Inkl. moms
Tänk på miljön - byt till e-faktura! 01.11.2019-30.11.2019 DAGVÅRD						
67-115 himnåed (21-27 hh) Namn FÖRSKOLA/DAGHEM Namn Velotamme 5 €/maksuistutus.	1,0 St	152,00	0,00	0,00	152,00	152,00

Efter förfallodagen debiteras dröjsmålsränta med 7 %

Nettolopp	Moms	Förfallodatum	Allt betala i EUR		
152,00	0,00	31.12.2019	152,00		
Namn Adress Postnr Finland	FO-nummer: () Telefon: +358	Momsreg. nr:	Andelsbanken	OKOYFIHH	FI **** * 4220
Swedish tillnummer Mottagarens kontonummer	IBAN FI **** * 4220 Andelsbanken		BIC OKOYFIHH		
Swedish Mottagare	Namn				
Mottagarens namn och adress	Namn Adress 68600 JAKOBSTAD		Fakturanr	5107009400	
Mottagarens adress			Kundnr	7014030	
			Datum	17.12.2019	
Tilsiirto, Tilsiirtäjän Aluekirjoitus Uudenkirje			Viteumero Ref. nr	5 10700 94008	
Tilsiirto, Tilsiirtäjän Aluekirjoitus Uudenkirje			Eräpäivä, Förfalldag	31.12.2019	
				152,00	



Maksu välitään suojale maksujärjestäksen
etähoitoon tilauksen perusteella.
Betaluksen muodossa tilinmaksajan erillinen
lasku on tilinmaksajalle ja sen osaksi
tilin maksajalle. Tilinmaksajan nimi ja
tunnus on tilinmaksajalla.

PANKKI BANKEN

BILD 1. En klar och tydlig faktura

3.1.1 Faktureringsstidpunkt och personuppgifter

Det är bra att skicka ut fakturan genast då fordran uppstått. Som fakturans datum ges leveransdagen och fakturan skickas också ut samma dag. Fakturering är bra att göra dagligen, eftersom fakturering en gång i veckan eller varannan vecka inte höra till goda affärsseder. Om ett företag har slarvat med faktureringen och skickat ut fakturorna sent, brukar kunderna vanligtvis inte fråga efter dem. Detta ger dock inte en bra företagsbild. Det är bra att minnas att en snabb och tydlig fakturering samt effektiv indrivning också

är en del av en bra företagsbild. Långsam faktureringsrytm kan påverka företagets ekonomi negativt då fordringarna ligger ute helt i onödan. Sent ankomna fakturor är mödosamma även för betalarna och dom kan ha svårt att hitta vilken anskaffning fordran gäller. (Lindström 2011, 137.)

Det är viktigt att fakturan är tillräckligt detaljerad, då detta underlättar vid leveranskontroll, att man har fått rätt varor, och fakturasumman stämmer. Fakturan bör motsvara leveransen och köparens beställning. Därför måste fakturan ange antalet varor och tjänster som sålts, deras leveransdatum och betalningsdatum för eventuell förskottsbetalning. En viktig punkt i fakturans innehåll är att namn och kontaktuppgifter för både betalaren och faktureraren syns tydligt. Fakturor till företag bör innehålla företagets officiella namn samt den exakta och korrekta adressen. Att skicka faktura till en viss person inom företaget kan underlätta bearbetningen av fakturan. (Lindström 2011, 138 – 139.) Ett ordentligt kundregister underlättar faktureringen. Kundregistret innehåller information, som till exempel kundnamn, leverans- och faktureringsadresser, betalningsvillkor, momsnummer, kundspecifika rabatter och eventuell kreditkontrollinformation, såsom försäljningsförbud. (Lahti & Salminen 2014, 84.)

Företagskunders FO-nummer bör kontrolleras innan försäljningen görs, eftersom företaget eller företagets handelsnamn måste finnas registrerat som aktivt i handelsregistret. När det gäller oregistrerade företag måste man ta reda på till vilken fysisk person fakturan ska riktas och vem som sköter faktureringen. För betalaren är det viktigt att veta till vem fordran ska betalas. För att rikta faktura till rätt order och kontrakt krävs tydlig faktureringsinformation eftersom det också är viktigt att betalaren vet att han betalar till rätt fordringsägare. Kontaktinformationen gör det enklare att göra förfrågningar och reklamationer. (Lindström 2011, 139)

Fordringsägarens bankuppgifter är nödvändiga för fakturabetalaren. Om fordringsägaren har ett flertal olika bankkontoalternativ ska alla alternativen inkluderas i fakturan. Med referensnumret eller streckkoden som finns på fakturan kan betalaren enkelt och snabbt bokföra fakturan. All fakturering i Finland måste innehålla skattesats och skattebeloppet i euro eller en angivelse av skattebefrielsen. (Lindström 2011, 142 – 143.) Faktureringstillägg kan endast debiteras i de fall då konsumenten väljer ett betalnings sätt som avviker från det normala; till exempel då konsumenten, i stället för att betala kontant, väljer att få en faktura med posten. Debitering av faktureringstillägg förutsätter att man erbjudit konsumenten minst ett annat avgiftsfritt, allmänt betalningsalternativ. Dessutom bör man redan vid köptillfället eller då varan beställs avtala med kunden om faktureringstillägget. Om betalningsmottagaren inte erbjuder ett verkligt avgiftsfritt betalningsalternativ kan hen inte heller debitera faktureringstillägg. (Konkurrens- och konsumentverket, 2019.)

3.1.2 Fakturans innehåll

Fordringsägaren måste skicka en faktura på allt innan varorna levereras och på varor som sänds med efterleverans senare. (Verohallinto, 2019) Storleken för förskottsbetalningar är inte föreskrivet i någon lag och kan således vara mycket stora. Enligt konsumentskyddslagens riktlinjer bör de hållas rimliga. (Konkurrens- och konsumentverket, 2019) Fakturabeloppet måste motsvara kontraktet. Betalningsbeloppet måste också vara tydligt utmärkt i fakturan och på betalningsgirot. (Lindström 2011, 138 – 139.)

Fakturadatumet är samma datum som fakturan skickats iväg. Förfallodagen registreras i sin tur på fakturan, eftersom fakturans avsändare väntar betalningen senast då från betalaren. Att endast märka ut betalningsvillkoren på fakturan, till exempel 14 dagar netto eller 21 dagar netto, gör att betalaren kan bestämma betalningsdagen. Att endast märka ut betalningstiden för fakturan gör att slutresultatet generellt är mindre gynnsamt för faktureraren. Förfallodagen måste alltid märkas som en kalenderdag som till exempel 31.3.2019. (Lindström 2011, 140.) Bild 2 är ett exempel på en otydligare faktura, som kan göra att kunden betalar räkningen sent eftersom förfallodagen är otydligt utmärkt. Fakturan innehåller dock all behövlig information.

Pos	Kod	Artikel	Mängd	Beh.	6-pers. Behov	Rata %	Summa
1	174	Laxen Pakett 1 (12,42€ + 3,50€)	1,00	5,00	34 %	0,00	19,98
2	174	Sisicodopora Pakett 1 (17,42€ + 2,22€) värdumärkt 20,24 (netto 18,33 euro 3,91)	1,00	6,00	34 %	0,00	7,26

Varuslag	Varuslag	Varuslag	Varuslag	Varuslag	Varuslag
Varuslag	0 0007 0000	Varuslag	0007	Varuslag	0000
Varuslag	0 0007 0000	Varuslag	0007	Varuslag	0000
Varuslag	0 0007 0000	Varuslag	0007	Varuslag	0000

BILD 2. En faktura med otydligt utmärkt förfallodag

Fakturorna bör skickas till konsumenten så, att det från sändningsdatum till förfallodag är minst två veckor. I undantagsfall kan betalningstiden vara kortare, som till exempel en sista minuten resa. Om förfallodagen inte överenskommit är det vanligtvis 30 dagar efter att fakturan skickats. Att förlänga utbetalningstiderna kan locka nya kunder, men kan också äventyra företagets betalningsförmåga. Speciellt små företag blir lidande av att betalningstiden förlängs. 2015 ändrades lagen om betalningsvillkoren (Lag om betalningsvillkor i kommersiella avtal 2013) så att även företag måste betala fakturan inom 30 dagar istället för 60 dagar som tidigare, ifall inget annat överenskommit.

Enligt en undersökning YLE gjorde i december 2018 har vissa större koncerner i Finland skickat ut brev där de själva ändrat sina egna betalningsvillkor på fakturorna som de ska betala från 30 dagar till exempel 120 dagar. Enligt chefen för Suomen Yrittäjien lainsäädäntöasiat Tiina Toivonen behöver företagare inte gå med på de här villkoren. (Krautsuk, 2018.) En betalningspåminnelse får skickas först 14 efter förfallodagen. Konsumentfordringar preskriberas i allmänhet efter tre år (Konkurrens- och konsumentverket, 2019).

Vid användning av kassarabatter måste fordringsbeloppet märkas ut med specifika eurobelopp med de olika betalningsdatumen (Lindström 2011, 140). Rabatten gäller oftast kontant- och mängdrabatter. Övriga rabatter kan vara relaterade till beställningstid, leveransmetod, förbeställning och centralisering. Tabell 1 visar ett exempel där kontantrabatten är 14 dagar / -2 %, 30 dagar netto. Belopp och tidsbaserade rabatter är till exempel en beställning på över 2000 enheter -2 %. Om varorna hämtas från säljarens lager eller beställningen görs vid en viss tid, kan den också erhålla rabatt. (Konkurrens- och konsumentverket, 2019.)

TABELL 1. Exempel på beställning av 2000 enheter, mängdrabatt (Lindström 2011, 140)

Fakturans datum	2.5.2019
Betalningsvillkor	14 dagar -2 procent eller 30 dagar netto
Förfallodag med kassarabatt	16.5.3019
Kassarabattens summa	400,00 euro
Betalningssumman efter kassarabatt	19 600 euro
Förfallodag nettobetalning	1.6.2019
Betalningssumman netto	20 000 euro

3.2 Försäljningskrediter

Kunden erbjuds möjligheten till olika betalningsmetoder. Betalningsmottagaren bestämmer hur han vill betala betalningarna, men betalningssätten får inte bli orimliga för konsumenterna. Företag som erbjuder bastjänster (vatten, el, telefon) måste ha ett brett utbud av betalningssätt öppna till konsumenterna. Om en av de vanligaste betalningsformerna (kontant, faktura, e-faktura, direktdebitering) inte är i bruk, måste det nämnas i marknadsföring. (Konkurrens- och konsumentverket, 2019.)

Detaljhandeln rekommenderar inte försäljning på kredit utan att erbjuda till exempel kontantbetalning, bank- och kreditkortsbetalning, kontaktlös betalning (lähimaksu) samt mobilbetalning så som MobilePay. Säljer företaget dyrare varor som till exempel möbler eller bilar kan företaget även erbjuda delbetalning som ett alternativ. Webbutiker kan erbjuda kreditkort, mobila betalningar och betalning via nätbanken eller betalningstjänster som PayPal. Webb företaget kan även skicka en elektronisk- eller pappersfaktura. Dessutom kan företaget erbjuda nätfaktura, avbetalning, direktbetalning eller postförskott. (Betalningssätt och -villkor, 2019.)

3.2.1 Pappersfaktura, e-faktura, faktura per e-post och direktbetalning

Pappersfakturan är ett av de mest traditionella och äldsta sätten att skicka fakturan på. Särskilt företagskunder erbjuds pappersfakturan som betalningsalternativ, men fler och fler företag försöker styra sina samarbetspartners till den elektroniska faktureringen, genom att erbjuda till exempel e-fakturering. Ett exempel på detta finns på Snellmans Köttförädlingswebbplats. Under kontaktinformation hittar man företagets OVT-ID (interorganisatorisk dataöverföring), förmedlaren och förmedlings-ID (Snellmans Köttförädling, 2019). På samma ställen under kontaktinformationen på andra företags webbplatser hittar man OVT-ID. Exempel på företag vars OVT-ID hittas enkelt och företagen försöker styra sina samarbetspartners till e-faktureringen är KWH (KWH Group, 2019) och Kone (Kone, 2019).

I Finland utfärdas cirka 400 miljoner fakturor årligen, varav trehundra miljoner är konsumentfakturor (Valtanan, 2018). Pappersfakturor är vanliga vid fortlöpande prenumerationer och fakturans summa beror på produkten och användningen. Köparen vet alltså inte beloppet på fakturan innan faktureraren sänder räkningen och specifikationen av räkningen till köparen. Till exempel inom bastjänsterna (telefon, vatten, el, uppvärmning) kan man inte automatiskt överföra fakturorna till elektronisk betalning utan kundens samtycke eller begäran. Inom bastjänsterna måste alla kunder faktureras på ett rättvist sätt. Enligt

marknadslagstiftningen finns det ingen motivering för att ta ut en separat faktureringsavgift. Pappersfakturerings är fortfarande den vanligaste formen av fakturerings och bör tillhandahållas, speciellt inom bastjänsterna, utan extra kostnad. (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019.)

Marknadsdomstolen ansåg till exempel att Elisa Oyj:s faktureringsstillägg på 1,90 euro för en pappersfaktura var oproportionerlig och hotade företaget med 100 000 euro i böter. Befintlig lag förbjuder dock inte en tilläggsavgift för pappersräkningar (MAO: 193/14, 2014). Högsta domstolen ansåg emellertid att kravet från konsumentombudsmannen, på att en telekommunikationsoperatör förbjuds ta en separat avgift för pappersfakturan används som ett avtalsvillkor i ett telefonabonnemangsavtal med konsumenten inte var orättvist i den mening som avses i 3 kap. 1 § 1 i konsumentskyddslagen och avslog konsumentombudsmannens yrkan (KKO 2016: 49). Enligt Elisass webbplats kostar en pappersfaktura för närvarande 3,90 € per faktura, men de erbjuder flera kostnadsfria alternativ som till exempel e-faktura och e-postfaktura. (Elisa Oyj, 2019.)

En e-faktura är en elektronisk faktura som anländer till nätbanken. Fakturan kan även skickas till e-post eller Netposti. Ett företag kan aldrig konvertera en pappersfaktura till en elektronisk faktura utan konsumentens tillstånd (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019). E-fakturerings är enklare än pappersfakturerings, eftersom man inte behöver skriva in informationen själv i betalningstjänsten, fakturan fastnar inte i posten och inga felskrivningar inträffar. E-postfakturan är ett alternativ till en e-faktura om man genast vill granska fakturainformationen så snart räkningen har mottagits. Man får oftast även en påminnelse på telefonen vid elektronisk fakturerings. Faktureraren bör senast åtta dagar före förfallodagen skicka ett förhandsmeddelande gällande de fakturor som debiteras som direktdebiterings. (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019.)

6.2.2019 godkände riksdagen Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/55/EU givet den 16 april 2014 där EU försöker säkerställa och samköra ett enhetligt utseende på elektroniska fakturor och deras innehåll (Eur-lex, 2014 och Kommunförbundet 2019). Tanken med lagen är att göra det enklare för företagen inom den Europeiska unionen att skicka e-fakturor till varandra då fakturornas utseende är samstämmigt och systemen företagen skickar fakturorna med stöds i alla system. Direktdebiterings är ett avtal som kunden gör med banken så att e-fakturan eller hyran per pappersfakturan dras av från kontot på fakturans betalningsdag utan att kunden behöver godkänna räkningen eller skriva in den. Kunden ska se till att det finns tillräckligt med kontomedel på förfallodagen. Kunden kan säga upp avtalet med banken eller faktureraren senast dagen innan förfallodagen. (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019.)

3.2.2 Användningen av betalningsformer

I Paytrails sammanfattning av en undersökning som forskningsinstitutet YouGov genomförde under sista kvartalet 2019, visar att nätbanken fortfarande är den mest använda betalningsmetoden för finländare. Upp till 68 procent av konsumenterna rapporterar att de har betalat sina inköp via nätbanken 2019, medan antalet 2018 var 70 procent. Nätbankens ledning när det gäller betalkort minskade 2018 och 2019 betalade fler konsumenter med kort än nätbanken. Medan 61 procent av de finska konsumenterna säger sig använda kortet som betalningsmetod 2019 medan antalet 2018 var 59 procent. Även om mobila betalningslösningar som MobilePay och Pivo inte är lika populära i Finland som i andra nordiska länder, verkar det som om mobilbetalningar gradvis vinner mark bland de finska konsumenterna. 2019 har 52 procent av konsumenterna gjort mobilbetalningar. Åtta procent av de finska konsumenterna har redan använt MobilePay. (Paytail 2019, 21 – 22 och 2018, 25.)

Enligt undersökningen föredrar 38 procent av de finska konsumenterna att betala sina inköp via nätbanken. Mer än hälften av dem tycker att nätbanken är den enklaste betalningsformen. I synnerhet kvinnor tycker om att betala med nätbanksfunktionen. 72 procent av kvinnorna föredrar att använda nätbanken när de handlar på nätet. Män står för 65 procent. Nätbanken är fortfarande den mest använda betalningsformen i Finland, men enligt siffrorna förändras tiderna. Övergången från nätbanken till andra betalningsformer är dock mycket långsam. 36 procent av finländarna föredrar att betala med faktura. Fakturan föredras främst eftersom kunden får beställa produkter och skjuta upp betalningen tills produkterna har skickats. De allra flesta konsumenter som vill betala med faktura är antingen mellan 25 och 44 eller 66 och 74 år. (Paytrail 2019, 21 – 28.) Att betala med faktura är vanligtvis mycket populärare bland kvinnor än män, åtminstone 2018. Det har skett en ökning av betalning med faktura i Finland under de senaste åren. 34 procent av konsumenterna som gjorde uppköp via mobilen hade använt faktura som betalningsmetod. Detta motsvarar en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2017. (Paytrail 2018, 28.)

Förändringen från pappersfakturerering till e-faktura, gör det enklare att bearbeta fakturor utan att behöva skriva ut, lägga i kuvert och posta och lägga i mappar separat. E-fakturorna påskyndar faktureringsprocessen avsevärt. Detta gör det möjligt att använda informationssystem och personalresurser mer effektivt. Som ett resultat förbättras kundtjänsten avsevärt. För många människor är det viktigt att kunna hantera sina räkningar, oavsett klockslag eller var personen befinner sig. Ur miljösynpunkt sparar datoriseringen också naturen, särskilt i pappersförbrukning. En nackdel med datoriseringen har varit oförmågan att utnyttja funktionerna i faktureringsprogramvaran tillräckligt. (Lahti & Salminen 2014, 27 – 33.)

4 INDRIVNING

Indrivning avser alla transaktioner som är avsedda att frivilligt få gäldenären att betala sin skuld. Lagen gäller således betalningspåminnelse eller kravbrev, frivilligt gjorda avbetalningsavtal med gäldenären, indrivning per telefon, hembesök hos gäldenären och frivilligt skuldavveckling. Syftet med alla dessa åtgärder är att gäldenären frivilligt ska betala sina skulder till borgenären. Om en fordran ännu inte förfallit kan det inte återkrävas. (Rikalainen & Uitto 2008, 197.) Om kunder inte betalar sina räkningar inom utsatt tid är det skäl att vidta indrivningsåtgärder själv eller med hjälp av en indrivningsbyrå (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019).

Indrivningen kan göras själv eller läggas ut till en indrivningsbyrå, advokatbyrå, bank eller bokföringsbyrå. Indrivningen kan skötas från början till slut av företaget, eller också läggas ut helt. Det är också vanligt att företaget själv hanterar skickandet av betalningspåminnelser. Advokatbyråer är väl lämpade när indrivningen är tvistig och parterna inte är överens, samt vid rättegång. Det är förnuftigt att använda indrivningsbyrå på grund av deras kompetens och möjlighet att sköta stora volymer. (Lindström 2011, 256 – 258.) Effektiv indrivning minimerar omsättningen av kundfordringar och minimerar kreditförluster. Det främsta syftet med indrivningen är att säkerställa ett smidigt flöde av pengar. (Lindström 2011, 210.)

4.1 Indrivning av fordringar

Indrivning av fordringar regleras av lagen om indrivning och regler som påverkar båda parter. Lagen om indrivning är en allmän lag (den gäller alla lika) och följs om inget annat finns föreskrivet i en speciallag. Indrivningen följer allmänna lagen, men lagen kan också tillämpas delvis tillsammans med speciallagstiftning (gäller bara vissa situationer). Till exempel gäller lagen om indrivning inte för verkställandet av ett betalningskrav som är fastställt i en domstol eller av utsökningsverket. (Bräysy 2013, 20.) Lagen om indrivning gäller när företagaren själv sköter indrivningen eller när uppdraget getts till en indrivningsbyrå eller en annan aktör (Rikalainen & Uitto 2008, 197). Indrivaren bör alltid ta hänsyn till om gäldenären är en konsument eller ett företag, eftersom indrivningskostnaderna bestäms utifrån detta. Här rekommenderas indrivaren tillämpa god indrivningssed. (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019.)

Lagen om indrivning kan endast tillämpas när fordran är försenad, så en faktura skickad till gäldenären före förfallodagen är inte indrivning. En fordran förfaller när betalningssumman inte syns på kreditgivarens konto vid förfallodagen. Om förfallodagen inte specifikt avtalats förfaller fordran när borgenären meddelar gäldenären att fordran förfaller. Upprättande av ett avtalsförhållande, tillhandahållande av en tjänst eller varor i enlighet med villkoren i avtalet är aktiviteter som inte regleras av lagen om indrivning. (Pönkä & Willman 2005, 20.)

4.1.1 Civila och offentliga fordringar

Enligt lagen om indrivning är typerna av fordringar inom indrivningen uppdelade i civila och offentliga fordringar. De flesta av anspråken är i privaträtt, såsom företagskrav och kundfordringar. Verkställigheten av en civil fordran genom utmätning kräver alltid genomförandebefogenheter, vilket ofta är en ensidig dom i en skuld. (Pönkä & Willman 2005, 17 – 18.) Enligt Niemi, Väkipartala och Tarkkala (2009, 78) svarar den svarande i en ensidig dom inte alls på stämningen eller meddelar heller inte sin åsikt.

Den offentliga sektorn har fyra typer av fordringar: skatter, böter, avgifter för statliga tjänster samt andra sanktionsartade fordringar så som skulder enligt offentlig rätt, utmätningsskulder och skulder enligt civilrätt. Den största av dessa är löntagares och pensionärers skatter. Problemet med indrivningen av en fordran är om fordran är direkt utmättningsbar eller kräver domstolsbeslut på grund av den stora mängden privata fordringar som det offentliga organet har, som krävs ut som civila fordringar. Vissa civila fordringar återkrävs igen enligt offentlig rätt. Exempel på offentliga myndighetsanspråk är biblioteksavgifter och rumshyra. Exempel på civila fordringar som är direkt utmättningsbara är försäkringspremier, så som inkomstrelaterad pensionsavgift och företagarpensionsavgifter. (Niemi m.fl. 2009, 11 – 39.)

Den offentliga sektorns fordringar regleras av offentlig lag och baseras på tjänster som tillhandahålls av staten, kommuner eller kommunföreningar. De är direkt indrivningsbara och det finns inget behov av att få verkställande befogenheter. (Niemi m.fl. 2009, 7.) Exempel på dessa är betalningar på pass och körkort (Pönkä & Willman 2005, 17 – 19). Niemi med flera (2009, 7 – 9) betonar att det i offentliga fordringar från staten inte är möjligt att använda ett ombud. För andra sammanslutningar gäller förbudet mot ombud endast utmätning. Offentliga fordringar förfaller vanligtvis efter fem år, medan civila fordringar förfaller efter tre år. Ett civilrättsligt krav kan inte avslutas, så utmätningen avslutas efter fem år, medan ett civilrättsligt krav kan avslutas och återkrävas upp till 15 år efter att domen vunnit laga kraft. (Niemi

m.fl. 2009, 7 – 9.) Enligt Lindström (2011, 175) innebär föråldring av en skuld i praktiken det att borgenären inte längre har rätt att driva in skulden och gäldenärens skyldighet att betala av skulden upphör.

4.1.2 Konsumentfordran

En konsumentfordran är en näringsidkares fordran när en överföring av konsumentvaror eller en kredit beviljats till en konsument. Sådana är till exempel avbetalningsköp, banklån, kreditkortsskuld, försäkringspremier, telefonavgifter och tidningsprenumerationer. En konsumentprodukt är en produkt eller tjänst som konsumenterna förvärvar för sitt privata hushåll. (Lindström, 2011, 219.) Enligt Pönkä och Willman (2005, 30 – 33) kan indrivningen orsaka problem när man inte vet huruvida varorna har köpts för eget bruk eller för företaget, då man ska välja indrivningsmetod. Den ekonomiska förpliktelsen är också problematisk, eftersom näringsidkaren praktiskt taget är ansvarig för hela verksamheten med sin egendom. Varans eller tjänstens syfte hjälper till att välja indrivningsmetod. I de svåraste fallen är det lämpligast att använda den mest fördelaktiga metoden med tanke på gäldenären. (Pönkä & Willman 2005, 30 – 33.)

Pönkä och Willman (2005, 28) anser att konsumenten alltid är i en svagare position än ett företag med goda finansiella resurser. Emellertid är lagen om indrivning en bindande lag till förmån för gäldenären, det vill säga att gäldenären inte kan ställas till nackdel trots hans samtycke. (Niemi m.fl. 2009, 13.) Detsamma gäller för borgenären, det vill säga att gäldenären och borgenären inte får missgynnas av lagen. Ett exempel på detta är att skapa ett orimligt betalningsschema. Även om en strängare tidsplan och sanktioner hade avtalats mellan konsumenten och borgenären, är avtalet ineffektivt enligt lagen om återkrav. Utöver lagen om indrivning stöds konsumentlagen av konsumentskyddslagen. (Pönkä & Willman 2005, 28 – 29)

4.2 God indrivningssed

En manual för god indrivningssed har skrivits, som ger stöd vid problem med indrivningen och anses innehålla minimikraven (Niemi m.fl. 2009, 13). Utgångspunkten är att alla är lika utgående från indrivningen, det vill säga kreditgivaren har rätt att utöva sina egna rättigheter. Den betalningsskyldiga måste behandlas med respekt och med mänsklig värdighet, även om hen har misslyckats med att betala. (Pönkä & Willman 2005, 37.) Enligt lagen om indrivning får ett förfarande som strider mot god indrivningssed

eller på annat sätt anses olämpligt mot gäldenären inte användas i indrivningen (Niemi m.fl. 2009, 13). Den som sköter indrivningen får inte ge den betalningsskyldige fel eller falsk information, skapa orimliga kostnader eller äventyra den betalningsskyldiges integritet samt hota med våld (Pönkä & Willman 2005, 37 – 52).

Innan 1992 sköttes indrivningen av Suomen Perintätoimistojen Liitto Ry, justitieministeriet och konsumentombudsmannen och tillsammans utarbetade de gemensamma regler för god indrivningssed. Det var viktigt att skapa standarder som skulle definiera gränsen mellan tillåtna och förbjudna metoder. Samtidigt var syftet att höja branschens profil. (Pönkä & Willman 2005, 38.) Idag utvecklas god indrivningssed av konsumentombudsmannen tillsammans med indrivningsbolagen (Niemi m.fl. 2009, 13).

4.2.1 Vad ska betalningspåminnelsen innehålla?

Gäldenären är ansvarig att betala rimliga utgifter som fordringsägaren begär i händelse av att fordringen blivit obetald. Den allmänna betalningspåminnelsen är standardiserad till 5 euro och summor över detta behöver inte betalas och är ogiltiga. Påminnelseavgiften måste ingå i avtalsvillkoren och prislistan. En laglig betalningspåminnelse har skickats tidigast 14 dagar efter fakturans förfallodag. Innan det får betalningspåminnelsen inte skickas. Det har diskuterats mycket ifall bara omnämmandet av skyldigheten att betala påminnelseavgiften är tillräcklig på fakturan. (Pönkä & Willman 2005, 40 – 41.)

Det finns avtalsfrihet mellan företagen och de kan komma överens om följderna av att lämna en fordran obetald och nivån på påminnelsekostnaderna, vilka då måste vara rimligt. För att få en fordran till indrivning krävs en betalningspåminnelse. (Pönkä & Willman 2005, 41 – 42.) Lindström (2011, 253 – 255) betonar att öppna fordringar, särskilt för företag, skapar en ökande risk för kreditförluster. Underlåtenhet att följa trattan, det vill säga betalningsuppsmaningen, är utbredd bland företag och orsakar anmärkningar i kreditregistret. Anmärkningen i kundregistret får endast användas för försenade och obestridna fordringar och får inte offentliggöras mer än 10 dagar efter det att den har skickats. (Lagen om indrivning av fordringar 2013.)

Vid professionell indrivning måste man skicka minst en betalningspåminnelse till gäldenären, vare sig det gäller en konsument eller ett företag, innan fordran överförs. Professionell indrivning betyder en kontinuerlig verksamhet som genererar intäkter. (Pönkä & Willman 2005, 50 – 55.) En professionell

indrivare måste också ta hänsyn till gäldenärens rättigheter. En näringsidkares egenhändigt skötta indrivning är inte en del av den professionella indrivningen. (Lindström 2011, 216 – 217.) Enligt konsumentombudsmannen kan minst två påminnelser skickas till konsumenterna, men att skicka fem påminnelser är redan orimligt (Niemi m.fl. 2009, 15 – 16).

Om inget annat avtalats i kontraktet, måste påminnelsen vara skriftlig och därför bör borgenären också skicka gäldenären en skriftlig påminnelse vid telefonindrivning. Informationen som ska nämnas i betalningspåminnelsen ska vara kreditgivarens namn och adress; grunden för fordran; uppdelat på huvud-, ränta-, standardränta- och indrivningskostnader det vill säga det totala belopp som krävs och till vem, hur och när man ska betala fordran. Det är också lämpligt att ange vilka rättsmedel som är tillgängliga för indrivningen och möjligheten att ansöka om betalningsförsening till exempel på grund av sjukdom eller arbetslöshet (= sociala prestationshinder). Kravbrevet måste också förklara för gäldenären de konsekvenser som försummelsen kan ha, till exempel anmärkning i betalningsstörningsregistret. (Pönkä & Willman 2005, 70 – 77.) Kreditgivaren har rätt att skicka en påminnelser maskinellt, till exempel via e-post, ifall denne skickar ut över 500 påminnelser per år (Niemi m.fl. 2009, 29).

Pönkä och Willman (2005, 57) betonar att borgenärens namn och adress på ett tillförlitligt sätt bör identifiera borgenären. Det moderna konceptet med en adress innehåller också en e-postadress och ett telefonnummer, men namnet på personen som äger numret finns det ingen anledning att rapportera separat av integritetsskäl. När en fordran överförs till en tredje part eller en uppdragsgivare kan det vara svårt att veta vem den ursprungliga fordringsägaren är. I sådana fall är det viktigt att den ursprungliga fordringsägaren identifieras klart i brevet. I betalningskravsbrevet måste det framkomma tydligt till vem fordran ska betalas, till den ursprungliga fordringsägaren eller till indrivningsbyrån. (Pönkä & Willman 2005, 57 – 73.)

Kravbrevet måste i detalj specificera grunden för fordran, inklusive avtalet eller andra liknande frågor som åberopats av borgenären. Procentandelen kapital, ränta, etcetera måste återspeglas korrekt i brevet, men vanligtvis kräver den första påminnelsen endast kapitalbetalning. (Pönkä & Willman 2005, 59 – 60.) Enligt Bräysy (2013, 22) är det vanligt att först betala ränta och sedan endast kapital. Det finns inte heller något behov av att ange grunden för beräkningen av räntan. Det är viktigt att ange betalningsmottagaren, metoden och tiden. Om samlingen lagts ut till en tredje parter kommer betalningen vanligtvis att göras till uppdragsgivarens kundreservkonto och betalningsinstruktionerna bör inkluderas i brevet. Underlåtenhet att skicka en påminnelse hindrar inte fallet från att gå till domstol, eftersom en påminnelse kan skickas under rättegången. (Pönkä & Willman 2005, 59 – 68.)

4.2.2 Betalningstid för dröjsmålsränta och villkor för förseningsavgifter

Enligt Pönkä och Willman (2005, 61 – 63) varierar betalningstiden för betalningspåminnelserna. En del ger upp till två veckor medan andra kan ha ”genast”. För konsumenter är "genast" tryckt i fältet för förfalldatum problematiskt eftersom konsumenten bör ha en rimlig tid att bestämma den juridiska statusen. I allmänhet, i enlighet med god indrivningssed, avbryts indrivningen under reklamationsperioden. (Pönkä & Willman 2005, 61 – 63.) Niemi med flera (2009, 17 – 18) betonar att en reklamation kan vara helt eller delvis motiverad och därför är det enligt god indrivningssed nödvändigt att avbryta indrivningen under reklamationsperioden. Även i kundservicesammanhang måste reklamationer hanteras noggrant. En skriftlig reklamation underlättar inlämningen av ett möjligt utmätningsanförande. (Lindström 2011, 153.) Indrivningsprocessen kan fortsätta när ärendet flyttats till konsumenttvistenämnden (Niemi m.fl. 2009, 17 – 18). Om tvisten inte löses flyttas ärendet vidare till tingsrätten (Pönkä & Willman 2005, 104).

Enligt Lindström (2011, 153) är det särskilt viktigt för försäljningsorganisationer som får reklamationer att vidarebefordra information om fordringar till kredithantering, så att betalningar inte indrivs felaktigt. I många fall avbryts dock inte indrivningsprocessen under reklamationsperioden, och konsumenterna avbryter och avstår från även befogade reklamationer. Det är inte lika stort krav företag emellan eftersom de alltid förväntas betalas snarast. Det är vanligt att skicka ett påminnelsebrev under en rimlig betalningsperiod på minst 10 dagar. Om konsumenten får märkbara problem av indrivningen kan hen vända sig till konsumenttvistenämnden och medan ärendet ligger hos konsumenttvistenämnden är det lämpligt att avbryta indrivningen. Enligt konsumentombudsmannen bör två påminnelser skickas till gäldenären, var och en med tre veckor från sändningsdatumet till förfalldagen. Detta förfarande är olämpligt när det gäller en gäldenär som hela tiden får betalningspåminnelser, eftersom gäldenären då får en mycket lång förlängning av betalningstiden. (Pönkä & Willman 2005, 61 – 65.)

Dröjsmålsräntan täcker de kostnader som borgenären har ådragit sig och räntan samlas från förfalldagen för fordran, om så är överenskommet (Pönkä & Willman 2005, 43). Om förfalldagen inte överenskommit tidigare, kommer ränta att samlas från när fakturan skickas efter att 30 dagar har gått. Standardräntan konverterar ett tidigare icke-räntebärande lån till en räntebärande skuld. (Lindström 2011, 143.) Bräysy (2013, 22) betonar att trots räntebetalningar, betalas standardräntan hela tiden. Räntan för försenad betalning kan endast debiteras på det förfallna beloppet och inte på det totala skyldiga beloppet (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019). Enligt Konkurrens- och Konsumentverket (2019) och räntelagen uppstår skyldigheten att betala dröjsmålsränta inte av en tidigare sänd betalningspåminnelse,

utan kräver endast att en faktura skickats. Enligt Pönkä och Willman (2005, 43) bör fakturorna åtminstone innehålla frasen: "På förfallen faktura debiteras dröjsmålsräntan enligt räntelagen fram till betalningsdagen." Finlands Banks ränta granskas var sjätte månad. Vanligtvis är kreditperioden icke räntebärande och i detta fall består räntan av den rådande referensräntan plus 7 procentenheter enligt räntelagen. Detta är därför den maximala räntesatsen som kan debiteras gäldenären. Medan den faktiska kreditperioden är räntebärande och räntan har överenskommit i förväg får räntan inte överstiga en referensränta på plus 8 procentenheter. (Finlands bank, referensräntan 2019.) Den förfallna räntan får inte fastställas högre än den lagstadgade räntan när det gäller konsumentkrediter (till exempel avbetalningsavtal, försäljning av konsumentvaror) eller hyra och köp av ett hem (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019).

Om betalningspåminnelsen inte innehåller någon räntegrund, ska gäldenären informeras om att hen på begäran har rätt till en redovisning av räntesatsen, det vill säga räntan, den period för vilken den begärs och det totala beloppet på räntan eller dröjsmålsräntan (Pönkä & Willman 2005, 74). Standardräntan kan minskas i situationer där gäldenären har dålig betalningsförmåga. Åtgärderna i ovannämnda situation är att minska den uppkomna räntan eller att minska standardräntan. Det lönar sig att registrera dröjsmålsräntan på försenade betalningar noggrant eftersom uppgifterna kan behövas i framtiden i domstol. (Lindström 2011, 148 – 149.) Om gäldenären och borgenären kommit överens om en högre ränta än referensräntan kan den högre räntan i avtalet endast debiteras i högst 180 dagar och därefter följs Finlands Banks referensränta (Räntelagen 2009). Enligt EU:s betalningsdirektiv är den kommersiella räntan för kontrakt för betalning mellan två företag 8 procentenheter högre än referensräntan. I fall där lagen om räntesatser är obligatorisk får den lagstadgade högre räntan inte debiteras, till exempel i förhållandet mellan en näringsidkare och en konsument. (Bräysy 2013, 42.)

4.2.3 Förfaranden som strider emot god indrivningssed

Det strider mot god indrivningssed att ge vilseledande information om konsekvenserna av utebliven betalning eller om den rättsliga ställningen. Det är förbjudet att hota en gäldenär med en betalningsanmärkning utan grund. Till exempel bör en borgenär inte hota med att när fordran överförs till en indrivningsbyrå uppstår det en betalningsanmärkning, när den faktiskt inte kommer förrän efter tingsrättens dom. (Pönkä & Willman 2005, 81 – 84.) Konsumenterna är ofta osäkra på den tidpunkt då betalnings-

anmärkningen faktiskt registreras i kreditregistret. Niemi med flera (2009, 14) betonar att betalningspåminnelsen aldrig får synas utåt eller att det är en betalningspåminnelse och att hela indrivningen måste genomföras utan att väcka uppmärksamhet. Till exempel innebär frasen "innehåller en betalningspåminnelse" ett allvarligt brott mot integritetsskyddet (Pönkä & Willman 2005, 45 – 50). En betalningspåminnelse får inte ännu resultera i en betalningsstörningsanmärkning (Konkurrens- och Konsumentverket, 2019).

Ett annat förfarande som strider emot god indrivningssed är att kräva orimliga kostnader av gäldenären, till exempel genom upprepade betalningspåminnelser eller genom att använda en agent för att betala en fordran, även om fordran kan skickas ut själv. Det kan också vara en olägenhet att även få samtal vid en oroväckande tid eller att ringa gäldenärens arbetsplats. Samtal bör äga rum måndag till lördag mellan klockan 07:00 och 20:00. Som tidigare nämnts är en kompromiss av gäldenärens integritet i strid med god indrivningssed. Ett allmänt exempel på detta är att hota med att informera släktingar om betalningsstörningen. Emellertid är det vanligt att företagstrattan publiceras och det leder till att företaget får en fördröjningsanmärkning i betalningsregistret. Trattan kan publiceras i bland annat Taloussanomat, som har en betydande inverkan på allmänhetens bild av företaget. Att kombinera marknadsföring och indrivning är ofördelaktigt om den utestående fordringen kan ersättas av en ny order, vilket igen resulterar i mer skuld. Det är emellertid önskvärt att gäldenären har möjlighet att göra en ny order eller få rabatt på beställningen genom att betala den första. (Pönkä & Willman 2005, 85 – 98.) Företagens betalningsanmärkningar kan beställas mot betalning från Kauppalehti. Ilta Sanomat publicerar också med jämna mellanrum trattor som finns att läsa i 6 månader innan de tas ner. (Taloussanomat 2019.)








Marknadsdomstolen kan införa ett förbud mot en borgenär för bristande i god indrivningssed. Konsumentombudsmannen kan också införa ett tillfälligt förbud. (Pönkä & Willman 2005, 59 – 68) Om borgenären trots förbudet fortsätter att bryta mot god indrivningssed kan hen dömas att betala viten (Lindström 2011, 218).

4.3 Frivillig indrivning som start för indrivningen

Indrivning av fordringar delas in i frivillig indrivning och juridisk indrivning. I frivillig indrivning är målet att få gäldenären frivilligt eller tillsammans med hjälp av en agent att betala. Frivillig indrivning regleras av lagen om indrivning av fordringar, som är mindre reglerade än den juridiska. Indrivningen kan till exempel inkludera indrivning via brev, telefonsamtal, e-post, SMS eller till och med hembesök.

(Niemi m.fl. 2009, 6 – 15.) Enligt Lindström (2011, 209) är syftet med frivillig indrivning att utföra indrivning snabbt, ekonomiskt och med minimal skada. Eftersom den frivilliga indrivningen är målmedveten kan det visa sig vara ödesdigert för borgenären att använda en ton som är för stark eller stötande. Syftet med indrivningen är att få betalning utan tingsrättsdom, och frivillig indrivning av små belopp är att föredra. (Rikalainen & Uitto 2008, 188.)

Att skicka en betalningspåminnelse och ett kravbrev hör till den frivilliga indrivningen, medan tingsrättsens och utmätningens krav hör till den rättsliga indrivningen (Konkurrens- och Konsumentverket 2019). En betalningspåminnelse är ett brev som skickats av borgenären själv eller hans ombud, medan ett krav på betalning är ett återbetalningsbrev som skickas av en professionell indrivare (Rikalainen & Uitto 2008, 198). Följande Figur illustrerar tydligare skillnaden mellan frivillig och rättslig indrivning:

Frivillig indrivning				Rättslig indrivning		
RÄKNING	Betalnings- påminnelse	1.Betalnings- kravet	2.Betalnings- kravet	Stämmings- ansökan	Dom	Utmätning
						
Förfalldag	>2 veckor	>Ca 2 veckor	>2 veckor	>2 veckor	Betalnings- störning	Medellös
	Ingen anmärkning i betalningsstörningsregistret				Anmärkning i betalnings- störningsregistret	

FIGUR 1. Skillnaden mellan frivillig och rättslig indrivning (Omarbetad Utsökning, 2020)

Enligt Lindström (2011, 245 – 253) skiljer sig den frivilliga indrivningen från påminnelsebrev i meddelandets ton och hur processen genomförs. Frivillig indrivning kan initieras av företag 14 dagar efter förfalldagen och för konsumenter 30 dagar efter förfalldagen. Indrivning via brev är den vanligaste initieraren av indrivningen och bör i företag riktas till de som har omedelbar kontroll över betalningarna, till exempel företagsägaren, verkställande direktören eller ekonomichefen. Ett fax är en snabb indrivningsmetod, men det bör användas med försiktighet, eftersom indrivningsmeddelandet ofta ses av annan personal. Om borgenären använder telefonindrivning för att driva in skulden är det särskilt viktigt att

förbereda sig ordentligt inför samtalet. Otillräckliga förberedelser leder ofta till att gäldenären leder samtalet och att samtal inte hjälper alls. Telefonindrivningen bör riktas mot stora och brådskande anspråk. Användningen av e-post är en vanlig form av indrivning, men detta bör avtalas skilt om vid tidpunkten när man ingår kreditavtalet. Personlig indrivning är inte längre vanlig i Finland och är inte särskilt önskvärd när det gäller konsumentkrediter.

4.4 Rättslig indrivning som en fortsättning på den frivilliga indrivningen

Rättslig indrivning börjar när den frivilliga indrivningen misslyckas. Det innebär indrivning genom domstol och verkställighet, som är kraftigt reglerad av lagen. (Niemi m.fl. 2009, 6 – 7.) Åtgärder för rättslig indrivning kan endast initieras efter att 14 dagar har gått från det andra betalningskravet (Ekonomi- och skuldrådgivning 2019.) Den rättsliga indrivningen styrs av rättegångsförloppet och utmättningsförloppet, så god indrivningssed tillämpas inte här. När det gäller rättslig indrivning är det nödvändigt att få ett verkställighetsbeslut, vilket ofta är en ensidig dom. (Rikalainen & Uitto 2008, 188 och 197 – 198.) Lindström (2011, 268) nämner att ett krav även kan verkställas genom en stämmingsansökan, som avbetalning via utmätningen eller på begäran av den berörda personen i straffrättsliga förfaranden. Bräysy (2013, 24) å andra sidan säger att gäldenärens egen begäran om att avbryta och överföra fordran direkt till rättslig indrivning är ett sätt att undvika extra avgifter eller om gäldenären redan har tidigare märkningar i betalningsstörningsregistret.

Kreditgivaren kan sköta den rättsliga indrivningen själv eller genom ett auktoriserat ombud. Det är ingen mening med att utföra rättslig indrivning om kostnaden för indrivningen hotar att överstiga kravet. Kreditgivaren bör välja den indrivningsmetod som tidigare visat resultat eller som andra har lyckats driva in skulden med. Om gäldenären i slutändan är medellös, övergår betalningarna vanligtvis till borgenären. (Lindström 2011, 267.)

4.4.1 Kreditkontroll

Enligt Lindström (2011) är en rättslig indrivning svår om gäldenären redan tidigare har betalningsstörningar. Därför är det särskilt viktigt att alltid kontrollera gäldenärens kredithistoria. För privatpersoner är medellöshet, och för företag är konkurs, exempel på redan dystra creditsituationer. En kreditkontroll görs innan den rättsliga indrivningen börjar. (Lindström 2011, 265 – 266.) Faktureringen ansvarar för

att skaffa och hantera kundinformation och vidta åtgärder vid behov. Det finns många sätt att hålla reda på kunders kredituppgifter inom företaget, men utgångspunkten är reskontran och kommunikation mellan dem som sköter den. Reskontraövervakningen fokuserar mer på kundernas enskilda betalningsstörningar, medan på företagssidan främst kommer fram som en del i vad som förändrats i verksamheten. Nödvändig information för reskontran är övervakning av kreditgränsen, fordringarnas antal, kreditgränsoverskridningar och försenade betalningar. (Lindström 2011, 1 – 2.) Man kan dessutom följa med Kauppalehtis "maksuhäiriömerkinnät" det vill säga anmärkningar om betalningsstörningar som kan beställas mot betalning. Det är i slutändan upp till förvaltaren att bestämma huruvida man ska vidta rättsliga åtgärder.

Med hjälp av en kreditkontroll kan företag utvärdera sina kunders betalningsförmåga. Kreditgivarens avbetalningskonto gör att gäldenären inte får någon anmärkning i betalningsstörningsregistret. Betalningsstörningen inträffar om fordran är försenad i mer än 60 dagar, gäldenären har förklarats medellös eller om ett domstolsbeslut har utfärdats. När en betalningsstörning uppstått blir det betydligt svårare för gäldenären att få nya kreditavtal, så som telefonabonnemang, försäkringar och hyresbostad. Betalningsstörningen sparas i registret i 2 – 4 år beroende på vilken typ av betalningsstörning det gäller. (Asiakastieto Oy 2019.)

4.4.2 Medellös i utmätningssyfte

En medellös gäldenär styrs ofta till skuldsanering, där gäldenären har möjlighet att hantera skulderna och borgenärerna få sina pengar. En förutsättning för detta är medellöshet. En individ måste själv ansöka om skuldsanering och som ett resultat får gäldenären inte betala förfallna skulder eller borgenären driva in skulden. En sekundär betalningsplan är betalning i en annan form än kontanter, såsom arbete, varor eller anläggningstillgångar (till exempel maskiner). Alla beslagtagna tillgångar säljs för att skaffa medel. Syftet med skuldsaneringen är att upprätta ett betalningsprogram. (Bräysy 2013, 69 – 70.) I vissa fall kan borgenären också använda en så kallad försiktighetsåtgärd för att bevara gäldenärens egendom tills fordran har betalats (Bräysy 2013, 31 – 32).

Vissa betalningspåminnelser inkluderar ett betalningsprogram som kan öka betalningsviljan (Pönkä & Willman 2005, 56 – 57). Betalningsplanen är avsedd att främja den frivilliga indrivningen och därför har borgenären skyldighet att informera gäldenären om denna möjlighet (Pönkä & Willman 2005, 100 – 101). Enligt Lindström (2011, 171 – 173) är det lönsamt för både gäldenären och borgenären att ingå

en betalningsplan. Gälldenären sparar på detta sätt på kostnaderna för indrivningen och betalningsanmärkning, medan borgenären besparas ifrån en lång och kostsam rättslig indrivning. En betalningsplan är direkt utmättningsbar ifall gälldenären inte betalar. Innan en betalningsplan ingås är det gångbart att kontrollera gälldenärens kredithistoria. Betalningsplanen ska innehålla kontaktinformationen för borgenären och gälldenären, grunden för fordran, skuldens totala belopp, inklusive ränta och avgifter. Det är god sed att ange de enskilda delbetalningarna och deras belopp i betalningsplanen. Särskilt för stora fordringar krävs en skriftlig betalningsplan. Betalningsplanen bör innehålla förfallovillkor ifall gälldenären inte betalar. Om ovanstående villkor inte hade funnits, skulle borgenären ha varit bunden till villkoren.

4.4.3 Utmätning

Till rättegång kommer endast fordringar som bestritts. Obestridda fordringar får en ensidig tingsrättsdom. Alla fordringar går igenom ett planeringsstadium. Stämningens ansökan innehåller kontaktinformationen till gälldenären och borgenären samt ombudet, grunderna för fordran och förklaringen om vad tvisten gäller och underlaget samt vad man vill få fram med varje dokument. De största indrivningsbeloppens stämningens ansökan lämnas in till tingsrätten elektroniskt, vilket eliminerar behovet av ombud och underskrifter. Emellertid kan endast begränsade, alltså obestridda stämningens ansökningar, lämnas in elektroniskt. Då krävs inte heller underskrift eller fullmakter av advokaten och det juridiska ombudet. En juridisk rådgivare kan vara en advokat eller en person som har juristexamen. (Lindström 2011, 270 – 271 och 275 – 279.)

Stämningens ansökan ska lämnas in till den tingsrätt dit gälldenärens hemkommun hör, till exempel till Österbottens tingsrätt dit Jakobstad hör. Inlämnandet av stämningens ansökan till tingsrätten inleder ärendet. Stämningen fungerar som meddelande till gälldenären om att rättsliga åtgärder vidtagits. Stämningen kan levereras till exempel som brev per post eller via stämningens man. Svaranden (gälldenären) måste svara på stämningen inom utsatt tid, om inte annat avtalats. (Lindström 2011, 287 – 288.) Domstolen skickar stämningens ansökan till gälldenären som gälldenären kan välja att inte svara på, vilket leder till att gälldenären blir tvungen att betala hela utmättningsbeloppet. Gälldenären kan också bestrida stämningens ansökan (varvid ärendet behandlas som ett tvistemål) eller komma överens om en betalningsplan. (Ekonomi- och skuldrådgivning, 2020.) Beslutet fattas utgående från den information som erhållits av utskökningsmyndigheten. Utmätning avser ett förfarande där en offentlig myndighet försöker få gälldenären att frivilligt betala tillbaka fordringar, vanligtvis kontantfordringar. Utmätningen kan ske direkt från lön,

pension, inkomst av näringsverksamhet eller egendom. Den utmäta egendomen kan säljas. (Utsökning, 2020.)

Lindström (2011, 296 – 313) skriver att domstolens talesman alltid uppmanar att försöka hitta en lösning utan att behöva gå till domstol. I planeringsstadiet kan en överenskommelse i ärendet göras genom skriftliga och muntliga diskussioner, men i domstolens huvudförhandling, endast muntligt. Själva rättegången kan också hållas i planeringsstadiet om parterna så önskar. Domen skickas till borgenären, men det är upp till borgenären att ta reda på innehållet i tingsrättsdomen. Gälldenären kan överklaga tingsrättsdom genom att lämna in en överklagan till tingsrättskansli inom sju dagar efter beslutet. Överklagandet måste lämnas in till hovrätten inom 30 dagar. Hovrätten kommer att välja bland överklagandena de, som man vill undersöka ytterligare, vilket innebär att domstolen inte kommer att behandla alla ärenden om den anser att tingsrätts beslut är korrekt. Domstolen skickar också dokumentationerna till sina beslut till Högsta domstolen.

4.5 Indrivningskostnader

Gälldenären ska ersätta de skäligen kostnader som orsakas borgenären av indrivningen. Ersättningskyldigheten kan grunda sig både på kostnaderna för borgenärens egna indrivningsåtgärder och på borgenärens kostnader till följd av ersättningar som borgenären ska betala till en uppdragstagare för skötseln av indrivningen. När skäligheten av de kostnader som ska ersättas bedöms, ska fordrans storlek, mängden utfört arbete, ändamålsenligheten i indrivningssättet och övriga omständigheter beaktas. (Lagen om indrivning av fordringar 2013.) Enligt Pönkä och Willman (2005, 114) inkluderas i kostnaderna för indrivningen till exempel kostnaderna för att inleda indrivningen, såsom IT, post och gravitationsbevis eller personalkostnaderna som gälldenären är skyldig att betala. Andra återbetalningsbara utgifter förutom betalningsanspråket är beställning av handelsregisterutdrag, lagfartscertifikat och gravitationsbevis, bouppteckningar och fastställandet av personens betalningsförmåga. Gälldenärens utgifter ökar också av påståenden som har visat sig vara ogrundade, det vill säga klagomål som ingått i undersökningsarbetet. (Pönkä & Willman 2005, 119 – 120.)

Gälldenären är emellertid inte ansvarig för kostnaderna för indrivningen i de fall där borgenären har handlat i strid med lagen eller har underlåtit att uppfylla skyldigheterna för indrivningen enligt lag. Indrivningskostnader får endast återkrävas efter 14 dagar från förfallodagen för påminnelsen. Detta gäller

också alla efterföljande betalningspåminnelser. Detta gäller emellertid inte för pågående avtalsförhållanden, till exempel bostadsuthyrning, där skickandet av månatliga betalningsintyg av hyran skulle leda till en betydande kostnad. (Pönkä & Willman 2005, 115 – 117.) Följande tabell 2 sammanfattar indrivningskostnaderna. För det andra betalningskravet får fordringsägaren debitera högst hälften av maximibeloppet för kostnaderna i det första betalningskravet och dessa visas i tabellen inom parentes. (Konkurrens- och konsumentverket, 2019.)

TABELL 2. Övre gränserna för indrivningskostnader enligt lagen om indrivning av fordringar (Konkurrens- och konsumentverket, 2019)

<i>Fordringens storlek</i> €	<i>Betalnings- påminnelse</i> €	<i>Betalningskrav</i> €	<i>Betalningsplan</i> €	<i>Totala kostnaderna</i> €
< 100	5 (5)	14 (7)	20	60
100 ≤ fordring ≤ 1 000	5 (5)	24 (12)	30	120
> 1 000	5 (5)	50 (25)	50	210
Direkt utmätningsbar	5 (5)	14 (7)	20, 30 eller 50	51

Niemi med flera (2009, 75) berättar att det totala beloppet för indrivningskostnaderna inkluderar en betalningspåminnelse, två betalningskrav och en betalningsplan. Beroende på storleken på fordran kan en betalningsplan på 20 €, 30 € eller 50 € debiteras. Kostnaden kan debiteras för upp till två betalningsplaner, men endast för en fordran som är direkt indrivningsbar eller när summan är mindre än 100 euro. (Bräysy 2013, 24.) Enligt konsumentombudsmannen bör kostnaderna för efterföljande indrivning vara lägre på grund av att mindre arbete har utförts (Niemi m.fl. 2009, 72). Niemi med flera (2009, 14) betonar att den övre gränsen för indrivningskostnaderna inte får överskridas direkt vid indrivningen av ett verkställbart krav. Det finns inga bestämmelser i lagen om indrivning av fordringar om när och hur kostnaderna för enskilda indrivningsåtgärder ska kombineras med påminnelser eller betalningskrav. Detta bör emellertid göras utan orimliga kostnader. (Lindström 2011, 226.)

De faktiska indrivningskostnaderna får krävas av gäldenären, om indrivningen har förutsatt en exceptionellt stor arbetsinsats. I sådana fall ska de indrivningskostnader som krävs och grunderna för dem specificeras för gäldenären och hen ska upplysas om att beloppet är större än de maximibelopp som

annars ska iakttas. Maximibeloppen får emellertid inte överskridas om indrivningen gäller en direkt ut-sökningsbar fordran. (Lagen om indrivning av fordran 2013.)

Det finns inga liknande kostnadstabeller för indrivning av företagsfordringar, men kostnaderna förväntas vara rimliga. Meningsskiljaktigheter vid indrivning av företagens fordringar avgörs slutligen av rätten. (Lindström 2011, 236 – 237.) Enligt Bräysy (2013, 25 – 26) kan en standardavgift på 40 euro och andra kostnader debiteras av företag för eventuell sen betalning eller delbetalning som överstiger standardavgiften. Gälldenären har från borgenären rätt att få en gång i året utan kostnad aktuell information om det totala skuldbeloppet och dess skäl, en specifikation av obetalda skulder och deras återbetalningar, samt specificering av ränta och andra avgifter. (Lagen om indrivning av fordringar 2013.) Niemi med flera (2009, 63) betonar att med hjälp av konkurrensutsättning, där det är möjligt kan man minska gälldenärens kostnader. Andra möjligheter inkluderar olika kontrakt eller affärsmetoder (Pönkä & Willman 2005, 116). Följande tabell 3 behandlar rättegångskostnaderna beroende på fordran storlek.

TABELL 3. Rättegångskostnader (Konkurrens- och konsumentverket 2019)

Ärende	Skuld < 300 €	300 € ≤ skuld ≤ 1 000 €	Skuld > 1 000 €
Grundtaxa (grundläggande ärende)	50	80	110
Förhöjdtaxa (Krävande ärende)	80	120	160

Tingsrätten debiterar dessutom en expeditonsavgift för behandling av ärendet. 60 € om informationen lämnats in elektroniskt till tingsrätten och 80 € om informationen lämnats in skriftligen till tingsrätten.

I rättegångskostnaderna ingår, men är inte begränsade till, kostnaderna för att ta emot ärendet, utarbeta och lämna in stämningsskrivning och omkostnader (postning och IT). Kostnaderna för förfarandet inkluderar inte kostnaderna för indrivningen och måste indrivas separat av borgenären. (Lindström 2011, 303 – 306.) Utöver rättegångskostnaderna debiteras gälldenären 60 € för den elektroniska serviceavgiften eller 80 € för den skriftliga tjänsten. För en förlängning av betalningsperioden på begäran kan gälldenären debiteras upp till 5 €. (Konkurrens- och konsumentverket, 2019.) Ovanstående avgifter gäller endast för

obestridda fordringar. I tvisteärenden kommer gäldenären att debiteras en ansökningsavgift och eventuella försäljnings- och verkställighetsavgifter. Det vanligaste av dessa är en tabellavgift, som varierar från 2,50 € till 210,00 € beroende på fordringens storlek. (Utsökning, 2020.)

5 INDRIVNINGSBYRÅERS KOSTNADER FÖR KONSUMENTFODRINGAR

När jag började fundera på hur jag skulle göra undersökningen hade jag ingen annan plan än att söka igenom indrivningsföretagens hemsidor för att se om jag hittar prisuppgifter där och om inte kontakta företagen ett och ett. Det visade sig att de flesta indrivningsföretagen inte har sina prisuppgifter till påseende även om de stort deklarerar på hemsidan att alla kostnader följer lagen om indrivning och är transparenta. Som konsument kan det vara svårt att veta vad en betalningspåminnelse kostar utgående från de uppgifter som finns på företagens hemsidor, men där finns det alltid en länk med ”Har du fått en räkning av oss” där det är lätt att kontakta indrivningsföretaget. Men som företagare när jag vill jämföra priser kan jag känna att det är förargligt att man inte enkelt kan se de allmänna villkoren och kostnaderna som företagen har, och sedan kontaktar man de företagen man är intresserad av att samarbeta med.

Men eftersom syftet med arbetet var att ta reda på hur mycket det kostar för företaget att lägga konsumentfodringar till indrivning, kontaktade jag tio av de enligt Google 5.4.2020 och 3.5.2020 största indrivningsbolagen i Finland. I listans topp fanns ett bolag som genast på sin hemsida meddelade att de inte tar emot flera kunder och hade heller inte sin prislista till påseende på hemsidan. 5.4.2020 kontaktade jag sex indrivningsföretag med följande förfrågan: ”Hej, jag har blivit ombedd av företag X att be om en offert för indrivning av ca 1 – 2 fakturor per månad.” Eftersom endast fyra företag svarade på denna förfrågan skickade jag ut ny förfrågan 3.5.2020 till tre nya företag. Alla tre svarade, så allt som allt svarade sju företag på förfrågan. Svartsprocenten är rätt så bra då bara två av de allra största inte svarade på min förfrågan, vilket jag då anser visar på att de inte tycker att små företag är någon prioritet utan de vill ha uppdragsgivare med större volym.

5.1 Indrivningsföretagens prislistor

Företag A grundades i Oslo, Norge 1996 och etablerade sig i Finland 2001, och är den ledande leverantören av affärsprogramvara och IT-konsultation i Norden. Målsättningen är att göra det möjligt för kunder att lyckas genom automatisering och integration av affärsprocesser. Företaget vill främja nordisk konkurrenskraft och bidra till tillväxt och effektivitet. Företagets kunder drar nytta av mjukvarulösningar, tjänster och expertis när de får bättre kontroll över sina affärsprocesser. Målsättningen är att vara bäst på att betjäna och utveckla företag i alla storlekar samt offentliga förvaltningsorganisationer. Idag

omfattas företag A i Finland av nio företag som sysselsätter totalt 1400 experter och har mer än 100 000 kunder samt en omsättning på 152 miljoner 2017. Företag A:s prisuppgifter finns i tabell 4.

TABELL 4. Företag A:s prisuppgifter 2020

Frivillig indrivning

Årsavgift	0 €
Avgift för emottaget uppdrag	0 €
Avräkningstaxa	5 € / uppdrag
Särskild utredning	100 € / timme
Snabba kreditbeslut för företagsindrivning / e-indrivning, samt betalningsplan	6,40 € / styck (moms 0 %)

Rättslig indrivning

Stämningsansökan till tingsrätten	50 €
Utdrag ur handelsregistret	10 €
Verkställighetsansökan till utmätningen, uppföljning och avräkning	20 €
Efterkrav	30 % av det totala indrivna beloppet

Företag A ger dessutom 10 procent rabatt på företagets egna juridiska tjänster som kostar mellan 200 och 350 € per timme. För frivillig indrivning inom Finland debiteras indrivningsavgiften enligt lagen om indrivning. Till priserna tillkommer moms som uppdragsgivaren betalar vid utfört uppdrag. (Enligt pristabellen 2020)

Företag B är ett kreditföretagstjänstföretag som har hjälpt företag och personer med kredithantering i Finland i mer än 50 år. Kundtjänsten betjänar mer än en halv miljon finländare med hantering av fakturor och skulder varje år. Företag B är en erfaren och pålitlig partner för finländska företag inom kreditbeslut, fakturering och inkasso. I Finland sysselsätter företag B 450 personer inom kundservice, ekonomisk administrations och juridiska experter. Omsättningen är 82 miljoner euro (2017). Företag B är världens ledande leverantör av kredithanteringstjänster. Målsättningen är att förändra människors uppfattning om indrivning genom att hjälpa både långivare och låntagare att driva en sund ekonomi. Företaget har kontor

i 24 europeiska länder, liksom ett partnersätverk som täcker 160, länder för att betjäna kunder runt om i världen. Företag B:s prisuppgifter finns i tabell 5.

TABELL 5. Företag B:s prisuppgifter 2020

Årsavgift	0 €
Avgift för emottaget uppdrag	0 €
Frivillig indrivning	5 % *
Rättslig indrivning (innehåller stämningsansökan)	5 % * + tingsrättens administrationskostnader
Efterkrav	30 % av det totala indrivna beloppet
Avbrutet uppdrag	15 € konsumentfordringar / 20 € företagsfordringar

*Provisionen beräknas utifrån det totala indrivna beloppet. Moms läggs till kommissionen.

Företaget debiterar 10 € ifall företaget måste vara i kontakt med uppdragsgivaren för att få fram saknad information för att fullfölja uppdraget. Företaget kan sköta tvistefall men debiterar 200 € per timme för tjänsten och kan kräva förskottsbetalning av uppdragsgivaren, ifall uppdraget tas emot. (Enligt pristabellen 2020)

Företag C grundades i Vasa 1985 och är en indrivningsbyrå och expert inom ekonomihantering. Företaget erbjuder kunderna kundfordringar, finansiella tjänster och finansiella hanteringstjänster via företagets egen programvaruproduktion. För kunderna är företaget en äkta ekonomistyrningspartner med decennier av erfarenhet av olika ekonomiska hanteringsprocesser och operativa modeller. Med anpassade finansiella tjänster och löneadministrationstjänster och företagets egna finansiella tjänster stöder företaget framgången för kundernas verksamhet. Fördelarna för företagets kunder kommer från företagets starka professionalism av personalen, företagets långa erfarenhet inom indrivningsindustrin, avancerade elektroniska verktyg och personlig kundservice. Företaget är medlem i Suomen Perimistöimistöjen liitto ry och en auktoriserad medlem i Taloushallintoliitto. Företag C:s prisuppgifter finns i Tabell 6

TABELL 6. Företag C:s prisuppgifter

Årsavgift	0 €
Registrering av kund	0 €
Provision	5 %, som debiteras i samband med avräkningen
Efterkrav	30 % av det totala indrivna beloppet
Avbrutet uppdrag	15 €

Exempel: Kapital 1000 € + ränta 50 € = 1050 € - 52,50 € (5 %) = 997,50 € krediteras tillbaka.

I övrigt, öppnas onlinetjänsten som gör det enkelt att skicka in nya uppdrag, följa med fodringen, meddela om förändringar, hämta ut transaktionssammandrag med mera. Företaget erbjuder även en egen kontaktperson. (Enligt pristabellen 2020)

Företag D grundades i Sverige 1981 och idag betjänar företaget med mer än 2 000 anställda företag och individer i mer än tio europeiska länder. Utbudet av tjänster består av lösningar som gemensamt har utformats och byggts av experter inom olika områden, med tanke på företagets kunders och marknadens behov. Företaget erbjuder förutom företagslimit, fakturafinansiering, factoring, leasing, indrivning och fakturerings tjänster, mångsidiga betalningslösningar för nätverk, butik och traditionella företag. För privatpersoner erbjuds ett sparkonto till marknadens bästa ränta, olika lån och fordonsfinansiering. Företag D:s prisuppgifter finns i tabell 7.

TABELL 7. Företag D:s prisuppgifter 2020

Frivillig indrivning

Årsavgift	140 €
Avgift för mottaget uppdrag	7 € / uppdrag
Kreditrapport och uppföljningsrekommendation	15 €
Hantering av reklamationer	20 €
Avbrutet uppdrag	20 €

(Fortsätter)

TABELL 7. (fortsätter) Rättslig indrivning

Stämningsansökan	55 € + tingsrättens administrationskostnader
Efterkrav	10 % av det totala indrivna beloppet
Rättsliga tjänster	200 € / timme
Insolvens, konsumenter (utdrag över skulden, avveckling av betalning av skulder, bankgiro)	75 €
Övervakning av konkurs	75 €

*Till priserna tillkommer moms (Enligt pristabellen 2020)

Företag E är ett finländskt indrivningsföretag som använder 100 % finländsk teknologi och har cirka 180 anställda och 8000 kunder. Företaget har 2018 slagits samman med ett annat faktureringsbolag och är således relativt nytt på marknaden och erbjuder helhetslösningar för företag inom fakturering och indrivning. Företaget meddelar på sin hemsida att var sjätte indrivningsfaktura i september 2018 var utfärdad av dem. Företag E:s prisuppgifter finns i tabell 8.

TABELL 8. Företag E:s prisuppgifter 2020

Startavgift	0 €
Årsavgift	0 €
Kundmätare	0 €

Den enda standardfakturan som kommer av tjänstens användning, är momsfakturan. Det innebär att företaget fakturerar momsdelen, av kunders betalda påminnelse- och indrivningskostnader. Momskostnaden kan uppdragsgivaren dra av i företagets momsavdrag. Denna kostnad kommer i det skedet när kunden har betalat kostnaderna till indrivningsföretaget. Om fordran går så långt och den frivilliga indrivningen inte ger något resultat, och uppdragsgivaren vill skicka en stämningsansökan via indrivningsföretaget, debiteras myndighetsavgifterna först av uppdragsgivaren, men betalas tillbaka till uppdragsgivaren ifall gäldenären betalar fordran på rättslig väg. Om uppdragsgivaren av någon orsak vill avbryta ett indrivningsuppdrag, kommer indrivningsföretaget att fakturera en del av de bildade kostnaderna.

Företag F är ett finskt indrivningsföretag som erbjuder helhetsfakturerering samt indrivningstjänster. Företaget har en väldigt traditionell hemsida med en minimal mängd information. Företaget har dock högsta kreditvärdering 2019. Företag F:s prisuppgifter finns i tabell 9

TABELL 9. Företag F:s prisuppgifter 2020

Frivillig indrivning	10 %
Årsavgift	120 €

Moms tillkommer alla priser.

Företag G grundades i Finland 2008 men övergick i norsk ägo i slutet av 2018 och verkar nu i Finland, Norge, Sverige, Tyskland, Italien och Spanien. Företaget betjänar cirka 20 000 kunder , vilket innefattar både privatkunder och företag inom olika sektorer. Företag G:s prisuppgifter finns i tabell 10.

TABELL 10. Företag G:s prisuppgifter 2020

Påminnelsetjänster	0 €
Startavgift	0 €
Årsavgift	0 €
Komplettera informationen relaterad till uppdraget	0 €
Indrivning av tratta	0 €
Uppgörande av betalningsplan och uppföljning	0 €
Månadsrapport	0 €
Frivillig indrivning	0 €
Förberedelse av en stämningsansökan	0 €
Provision för rättslig indrivning	20 %
Startavgift för efterkrav	0 €
Provision för efterkrav	20 %

Provisionen beräknas endast utifrån det totala indrivna beloppet. Moms läggs till provisionen.

5.2 Indrivningsföretagens språk och tillgänglighet

Finland, har två nationalspråk, finska och svenska. Så jag tyckte det var intressant att vissa indrivningsföretag enbart erbjöd sina tjänster på finska eller på finska och engelska medan enbart de internationella och det ena finländska företaget erbjöd tjänster på finska, svenska och engelska som illustrerat i tabell 11. Man undrar om företagen som endast har sina hemsidor och kundbetjäning på finska alls har kunder eller uppdragsgivare som enbart pratar svenska eller engelska med tanke på det andra nationella språket och att Finland ändå har ett visst antal invandrare som möjligen inte pratar finska?

TABELL 11. Indrivningsföretagens språk 2020

Företag	Finska	Svenska	Engelska
A	X		
B	X		X
C	X	X	X
D	X		
E	X	X	X
F	X		
G	X	X	X

Alla indrivningsföretag oavsett vilka språk de erbjuder vill vara lätt tillgängliga för både uppdragsgivare och konsumenter som får indrivningsräkningar. Företagen A till E har kundbetjäning per telefon, måndag till fredag eller så får man med räkningen inloggningsuppgifter till nättjänsten inom företaget. Bara två av företagen (F och G) erbjuder dessutom chat 24 timmar per dygn, vilket man kan tycka att känns lite överdrivet, men där får även uppdragsgivare hjälp alla dagar i veckan. De flesta av företagen är rätt så enkla att komma i kontakt med och direkt på framsidan finns texten ”Fick du en räkning av oss” och när man klickar där kommer alltid de mest frågade frågorna fram och anvisningar hur man kontaktar företaget ifall man behöver mera information eller vill göra upp en betalningsplan.

6 RESULTAT

Tanken var att jag skulle kontakta tio av de största indrivningsföretagen i Finland men jag kontaktade endast nio av dem, eftersom ett av dem meddelade redan på sin hemsida att de inte tar emot flera uppdragsgivare och de hade inte sina prisuppgifter på hemsidan. Av dessa nio svarade sju, vilket är ett rätt bra antal. De två allra största indrivningsföretagen i Finland svarade alltså inte och det visar enligt mig på att de säkert har mycket bråda tider, men också på att små företag med minimalt indrivningsbehov inte är speciellt intressanta för dem. De som svarade ansåg att de kunde sin sak bäst och var mycket framgångsrika när det gäller att få fordran indriven utan rättsliga åtgärder. Ifall rättsliga åtgärder krävdes kunde alla företag även erbjuda denna tjänst. Alla påstod sig uppfylla kraven för god indrivningssed och försökte visa det tydligt på sina hemsidor. Alla indrivningsföretag har dessutom ett brett sortiment av tjänster och kan på så sätt ge sina kunder så att säga nyckeln i handen tjänster för allt från hjälp med faktureringen till köp av fakturorna. Det som egentligen skiljer företagen åt är priserna.

Det som är viktigt att minnas, när man blickar över tabell 12, är att alla indrivningsföretagens pris saknar moms. Vissa har nämnt specifikt i sina prisuppgifter att moms tillkommer, men de flesta har det som omnämnande i slutet av prislistan att ”Provisionen beräknas endast utifrån det totala indrivna beloppet. Moms läggs till provisionen.” Eftersom vissa av indrivningsföretagen hade mer detaljerade uppgifter än andra valde jag att jämföra de prisuppgifter som de flesta uppgav. Överlag är det mycket svårt att reda ut vad ett indrivningsuppdrag kan komma att kosta uppdragsgivaren eftersom inget av indrivningsföretagen meddelade specifikt varifrån och hur de räknar ut provisionen, förutom företag C som gav ett exempel. Indrivningskostnaderna är momsfria, men när ett indrivningsföretag som är momsskyldigt driver in skulden betalar uppdragsgivaren moms på den totala indrivna summan. Detta uttrycks oftast som provision eller så betalar uppdragsgivaren provision plus moms på det totala indrivna beloppet.

TABELL 12. Sammanfattning av kostnaderna för konsumentfodringar

	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D	Företag E	Företag F	Företag G
Årsavgift	0 €	0 €	0 €	140 € +moms	0 €	120 €	0 €

(Fortsätter)

TABELL 12. (fortsätter)

Avgift för mottaget uppdrag	0 €	0 €	0 €	7 € + moms	0 €	0 €	0 €
Frivillig indrivning	moms	5 %	5 % + moms	15 € + moms	moms	10 %	0 €
Rättslig indrivning	50 € * + moms	5 % *	5 % + moms *	55 € + moms *	moms	-	20 % + moms
Efterkrav	30 % + moms	30 %	30 %	10 % + moms	moms	-	20 % + moms
Avbrutet uppdrag	-	15 €	15 €	20 € + moms	bildade kostnader	-	-
Avräkning	5 €	5 %	5 % + moms	15 € + moms	moms	-	0 €

*tingsrättens administrationskostnader på 60 € tillkommer, samt rättegångskostnaderna på 50 € – 110 €

När det gäller de individuella skillnaderna mellan företagens tjänster och priser (TABELL 12) blir företag D och F klart dyrast för ett litet företag, medan skillnaden i priser och tjänster mellan företagen A, B, C, E och G inte är så stor eftersom kostnaderna är rätt så lika. Vill man ha garanterad service på svenska ska man välja företag C, men även företag E och G erbjuder service på svenska. De har dessutom sina hemsidor på finska, svenska och engelska. Företagen A, D och F har sina hemsidor endast på finska, medan företag B använder språken finska och engelska. Företag C och F tog kontakt och följde upp min förfrågan och undrade om jag redan kommit till något beslut och uppmanade till ny kontakt. Detta är något som jag tycker visar stor respekt för kunden och den potentiella nya uppdragsgivaren.

Om företaget sköter sin egen indrivning får företaget själv indrivningskostnaderna på maximalt 60 € - 210 € beroende på indrivningsbeloppet. Ifall indrivningen går så långt som till rättslig indrivning, tillkommer tingsrättens administrationskostnader 60 € samt rättegångskostnader 50 € - 110 €, beroende på fordrans storlek. Detta kräver en större arbetsinsats från företags fakturerare och bokförare, som oftast är samma person inom små företag, än att skicka fordringen som uppdrag till ett indrivningsföretag.

Detta kan dock visa sig vara en dyr affär för företagaren ifall gäldenären anses medellös. Då faller alla kostnader för indrivningen på företagaren, som då förlorat förutom pengar en hel del tid som kunnat läggas på annat.

I min undersökning kom jag fram till att det för konsumenten kan bli frågan om mycket stora summor ifall hen lämnar en räkning obetald och låter den gå hela processen ut. En originalfaktura på 100 € kan komma att kosta konsumenten minst 60 € i indrivningskostnader, 50 € i tingsrättens administrationskostnader och 60 € i rättegångskostnader, totalt 170 € i bara kostnader samt originalsумman på 100 € ifall företaget sköter indrivningen själv. Ifall indrivningen sköts av ett indrivningsföretag kan det tillkomma kostnader för olika arbetsmoment som indrivningsföretaget har behövt utföra för att kunna driva in skulden, samt betalningsanmärkning i betalningsstörningsregistret. Betalningsanmärkningen i sin tur kan göra det svårt för konsumenten att få bostadslån, hyreslägenhet, elanslutning, telefonanslutning med mera där kredituppgifterna kontrolleras. Processen är även mycket lång när man tänker på att det är minst två veckor mellan varje steg och medför en arbetsinsats från antingen småföretagaren eller indrivningsföretaget.

Det är svårt att ta ställning till frågan om företaget själv ska driva in sina konsumentfordringar eller om man ska ha ett indrivningsföretag att sköta det hela. Jag anser att det kanske lönar sig att själv skicka ut betalningspåminnelsen och om man efter 14 dagar inte fått in betalningen, då skicka in det som uppdrag till ett indrivningsföretag. Problemet där är bara det att om man trots det inte får in betalningen måste företagaren stå för alla kostnader, men å andra sidan är det en risk varje företagare tar varje gång hen säljer något på kredit.

Det finns cirka 100 indrivningsföretag i Finland och alla ska fungera på samma grunder när det gäller lagen om indrivning och god indrivningssed, det är bara en fråga om att hitta det som passar ditt företag. Av de indrivningsföretag som svarade på min förfrågan kommer jag att rekommendera företag A, C och G till min uppdragsgivare. Företag A och G kan rekommenderas för att de hade de mest detaljerade prislistorna och det kommer möjligen minst överraskningar när det gäller provisionen. Företag C har inte en lika grundlig prislista som företag A och G, men rekommenderas för att de priser företaget ger är i samma prisklass med de tidigare nämnda och för att företag C garanterar svenskspråkig service. Det är viktigt att få betjäning på sitt eget modersmål så att det inte uppstår så många missförstånd. Företag G har delar av sin hemsida på svenska och man kan möjligen få kontakt med en svenskspråkig kundbetjäna-re, om man ber om det i förväg. Företagets svenskspråkiga del av hemsidan är dåligt utbyggd och innehåller betydligt mindre information än den finska, samt att texten blandas med finska.

7 SAMMANFATTNING

Mitt syfte med arbetet var att ta reda på vad det kostar att anlita ett indrivningsföretag för att sköta indrivningen av konsumentfordringar, jämfört med att sköta det själv. Jag tog först reda på vad själva originalfakturan ska innehålla och hur den ska se ut för att vara så enkel och klar som möjligt. Sedan utreddes när man kan skicka ut fakturan och hur indrivningen påbörjas både frivilligt och rättsligt samt vilka kostnader det medför för konsumenten. För att få reda på dessa saker läste jag facklitteratur och sökte information på internet samt kontaktade indrivningsföretag. Jag tog reda på vad en räkning ska innehålla för att vara tydlig och klar, samt hur indrivningen av kundfordringar framskrider när en fordran lämnats obetald och vad processen kostar och hur länge ett företag kan tänkas få vänta på sina pengar. Indrivningsprocessen är tidsmässigt väldigt lång med tanke på att varje steg i regel tar minst två veckor.

Under arbetets gång funderade jag mycket på vad som lönar sig, indrivningsföretag eller att företaget gör det själv. Är den arbetsinsats företagaren gör mer kostnadseffektiv än den tjänst man anlitat indrivningsföretaget att utföra? Indrivning av konsumentfordringar är tidskrävande och arbetsamma. Sen kan man ju fundera på om anlitaandet av ett indrivningsföretag sparar tillräckligt med tid och personalkostnader hos företagaren så att det lönar sig, istället för att sköta det själv. Eller är det frågan om det, att konsumenter betalar lättare om räkningen kommer från ett indrivningsföretag, vilket på så sätt kortar av processen? Av erfarenhet, från mitt arbete, vet jag att kunder reagerar starkare på räkningar från ett indrivningsföretag än påminnelsebrevet eller betalningskraven som kommer från företagaren. Är det då frågan om att kostnaden för påminnelsen eller betalningskravet är mindre än från indrivningsfirman? Troligen är det så i de flesta fall. Men det är nog en inbyggd rädsla i de flesta att inte hamna i betalningsstörningsregistret, dit dock allt fler finländare hamnar hela tiden på grund av obetalda fakturor då vi inte klarar av ekonomin. Jag skyller dock på det faktum att vi hela tiden får reklam om snabblån och att det är alldeles för enkelt att ta dyra konsumentlån och att det finns så många ”köp nu, betala senare” erbjudanden.

Målsättningen var att ta reda på och jämföra de 10 största indrivningsföretagens prisuppgifter, men eftersom ett företag meddelade att det inte tar emot nya kunder och två inte svarade finns det sju företag med i undersökningen. Företagen som finns med i undersökningen ger ett bra genomsnitt för branschen. Jag hade önskat att de tre största företagen också varit med i undersökningen för att jag är mycket intresserad av att se hur deras priser ser ut. Priserna är överlag svåra att jämföra eftersom alla har sitt eget sätt att framställa kostnaderna och om jag gjorde om undersökningen hade jag gjort ett frågeformulär

där företagen hade fått skriva in sina priser och hur de räknar ut provisionen. Då hade det kanske varit enklare att jämföra priserna. Jag hade också kontaktat företagen i ett betydligt tidigare skede och skrivit ett färdigt frågeformulär. Även om alla företagen inte svarade fick jag ett resultat och målet uppnåddes, även om det tagit alldeles för lång tid. Uppdragsgivaren är nöjd med resultatet.

KÄLLOR

- Asiakastieto Oy. 2019. Tillgänglig: https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/tuotteet/minun-luot-totietoni?gclid=EAJalQobChMItcX939Wt5gIVFqmaCh0F8QHoEAAAYAiAAEgIi4PD_BwE#. Läst: 11.12.2019
- Betalningssätt och -villkor. 2019. Tillgänglig: <https://www.suomi.fi/foretag/ekonomiforvaltning-och-beskattning/bokforing-och-ekonomiadministration/guide/fakturering-och-betalning/betalningssatt-och-villkor> Läst: 6.4.2019
- Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsingin seudun kauppakamari
- Elisa Oyj. 2019. Betalningssätt. Tillgänglig: https://elisa.fi/asiakaspalvelu/aihe/svenska/ohje/fakturans-leveranssatt_sv/ Läst: 29.9.2019
- Ekonomi- och skuldrådgivning. 2019. Tillgänglig: <https://oikeus.fi/oikeusapu/sv/index/ekonomi-och-skuldradgivning/yliivelkaantumisen/perinnaneteneminenjaperintakulut.html>. Läst: 11.12.2019
- Eur-Lex. 2014. Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/55/EU. Tillgänglig: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&from=FI> Läst: 6.10.2019
- Finanssiala. 2017. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tillgänglig: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf. Läst: 2.3.2019.
- Finanssiala. 2016. E-lasku ja suoramaksu. Tillgänglig: <http://www.finanssiala.fi/e-lasku/Sivut/default.aspx> Läst: 29.9.2019
- Finlands Bank, referensräntan 2019. Tillgänglig: https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/kuviot/korot_kuviot/viitekorko_chrt_fi/. Läst: 9.12.2019
- Före detta företagaren. 199. Muntlig intervju
- Företagaren. 2012 och 2015. Muntlig intervju
- Företagarens son. 2017 och 2019. Muntlig intervju
- KKO 2016:49. Högsta domstolen. Tillgänglig: <https://korkeinoikeus.fi/fi/index/ennakkopaatokset/precedent/1471259084099.html> Läst: 29.9.2019
- Kommunförbundet. 2019. Lag om elektronisk fakturering hos upphandlande enheter och näringsidkare. Tillgänglig: <https://www.kommunforbundet.fi/aktuellt/2019/lag-om-elektronisk-fakturering-hos-upphandlande-enheter-och-naringsidkare> Läst: 6.10.2019
- Kone Oyj. Yhteystiedot. 2019. Tillgänglig: <https://www.kone.fi/yhteystiedot/> Läst: 29.9.2019
- Konkurrens- och konsumentverket. 2019. Betalningar – fakturor och indrivning. Tillgänglig: <https://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/betalning-rakningar-och-indrivning/>. Läst: 30.3.2019.

- Krautsuk, S. 2018. Yritykset alkoivat pihdata laskujensa maksamista, koska laissa on porsaanreikä – puuseppä sai rahansa vasta, kun keksi käyttää sanaa "perintä". Tillgänglig: <https://yle.fi/uutiset/3-10551293>. Läst: 6.4.2019
- KWH group. 2019. Kontaktuppgifter. Tillgänglig: <https://www.kwhgroup.com/sv/kontaktuppgifter/> Läst: 29.9.2019
- Lag om betalningsvillkor i kommersiella avtal. 2013. Finlex. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2013/20130030?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=18.1.2013%2F30> Läst: 6.4.2019
- Lagen om indrivning av fordringar. 2013. Finlex. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990513?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tratta> Läst: 24.11.2019
- Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Alma Talent Oy
- Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum
- MAO:193/14. 2014. Markandsdomstolen. Tillgänglig: <https://www.markkinaoikeus.fi/fi/index/paatokset/markkinaoikeudellisetasiat/markkinaoikeudellisetasiat/1395668332393.html> Läst: 29.9.2019
- Merväreskattelagen. 2012. Finlex. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1993/19931501?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=merv%C3%A4rdeskatt> Läst: 30.3.2019
- Niemi, J, Väkiparta, H & Tarkkala, H. 2009. Asiamieskielto ja perintäkulut. Tillgänglig: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152516/Asiamieskielto_ja_perint_kulut.pdf?sequence=1&isAllowed=y Läst: 6.10.2019
- Paytrail. 2018. Verkkokauppa Suomessa – Kaikki mitä sinun tarvitsee tietää verkkokaupasta Suomessa 2018. Tillgänglig: https://www.paytrail.com/hubfs/Paytrail_Verkkokauppa_Suomessa_2018.pdf Läst: 29.9.2019
- Paytrail. 2019. Verkkokauppa Suomessa – Kaikki mitä sinun tarvitsee tietää verkkokaupasta Suomessa 2019. Tillgänglig: <https://www.paytrail.com/hubfs/Verkkokauppa-Suomessa-2019.pdf?hsLang=fi> Läst: 11.4.2020
- Pönkä, P & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki Edita
- Rikalainen, E & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki Kiinteistöalan Kustannus Oy
- Räntelagen 2009. Finlex. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1982/19820633>. Läst: 9.12.2019
- Snellmans köttförädling. 2019. Kontaktuppgifter. Tillgänglig: <https://snellman.fi/sv/kontaktuppgifter/> Läst: 29.9.2019
- Taloussanommat. 2019. Tillgänglig: <https://www.is.fi/yritykset/protestit/>. Läst: 9.12.2019

Utsökning. 2019. Tillgänglig: <https://oikeus.fi/ulosotto/sv/index/ulosotto.html> Läst: 12.1.2020

Valtanen, T. 2018. Sähköiset laskut maksetaan paperilaskuja paremmin ajallaan – Jopa 25 % paperilas-
kuista myöhässä. Tillgänglig: <https://yle.fi/uutiset/3-10058385> Läst: 29.9.2019

Velkaopas. 2014. Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet ry. Tillgänglig: https://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/02/Velkaopas_Kuluttajaliitto-%E2%80%93-kopio.pdf. Läst: 2.3.2019.

Verohallinto. 2019. Faktureringskraven vid mervärdesbeskattningen. Tillgänglig: https://www.vero.fi/sv/Detaljerade_skatteanvisningar/anvisningar/48090/faktureringskraven_vid_mervardesbeskatt/#3-begreppet-faktura. Läst: 30.3.2019.

