

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Salla Lappalainen

ULOSOTTOVIRANOMAISEN TOIMINTAA OHJAAVAT ARVOT JA
PERIAATTEET

Opinnäytetyö
Joulukuu 2016



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2016
Liiketalouden koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
+35813-260600

Tekijä
Salla Lappalainen

Nimeke
Ulosottoviranomaisen toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet

Toimeksiantaja
Karelia-amk

Tiivistelmä

Tärkein viranomaisen toimintaa ohjaava periaate on, että viranomaisen on noudatettava virkatoimissaan aina voimassa olevaa lainsäädäntöä ja perustettava toimintansa lakiin. Viranomaisen on turvattava hyvä hallinto ja sen lisäksi ottaa huomioon myös lukuisia muita periaatteita ja säännöksiä virkatehtäviä hoitaessaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on antaa tietoa ulosottoviranomaisen toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista, sekä taustalla vaikuttavasta lainsäädännöstä. Opinnäytetyössä esitellään keskeisiä ulosottoviranomaisen toimintaan liittyviä asioita, kuten mitä ulosotto on ja ketä siihen liittyy. Lisäksi opinnäytetyössä esitellään laillisuusvalvontaa suorittavat viranomaiset sekä hallintokantelumenettely. Opinnäytetyön sisältää tutkimuksen, jossa ulosottoviranomaisen toimintaa tutkitaan Valtakunnanvoudinvirastolle vuonna 2014 tehdyjen hallintokanteluiden perusteella.

Opinnäytetyön tietoperustana on käytetty voimassa olevaa lainsäädäntöä, oikeustapauksia, oikeudellista kirjallisuutta sekä asiantuntijakirjoituksia. Opinnäytetyön kannalta keskeisimpiä lakeja ovat ulosottoaari (705/2007) sekä hallintolaki (434/2003).

Kieli
suomi

Sivuja 42

Asiasanat

Ulosotto, ulosottoviranomainen, hyvä hallinto, hallintokantelu, asianmukaisuus



THESIS
December 2016
Bachelor of Business Administration

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
+35813-260600

Author (s)
Salla Lappalainen

Title
Values and Principles Guiding Activities of an Enforcement Authority

Commissioned by
Karelia University of Applied Sciences

Abstract

The most important principle for authorities is the requirement to comply with the law on every official duty. Authorities must secure good administration and consider legislation that affects their activities.

The purpose of the thesis is to give information about the values and principles that affect the activities of an enforcement authority. The theoretical part of the thesis presents the issues related to the operations of an enforcement authority, as well as explains what enforcement means and whom it involves. The thesis introduces the role of enforcement authority and the values and principles they need to consider on their official duties.

The thesis includes research of complaints concerning the activities of the enforcement authorities addressed to National Administrative Office for Enforcement in 2014. The complaints have been analysed by using qualitative research method.

The theoretical part of the thesis consists of the Finnish legislation, legal literature and articles by authorities of enforcement. The main laws of the thesis are Enforcement code (705/2007) and Administrative code (434/2003).

Language

Finnish

Pages 42

Keywords

Enforcement, enforcement authority, good administration, complaint

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Ulosotto.....	7
2.1	Ulosotto ja sen kulku.....	7
2.2	Organisaatio ja ulosottoviranomaiset.....	13
2.3	Ulosoton asianosaiset.....	16
3	Ulosoton arvot ja periaatteet	16
3.1	Hyvän hallinnon periaate	18
3.2	Asianmukaisuuden vaatimus ja suhteellisuusperiaate.....	20
4	Laillisuusvalvonta.....	23
4.1	Ulosoton laillisuusvalvonta.....	23
4.2	Kantelumenettely	26
5	Tutkimus vuonna 2014 tehdyistä kanteluista	28
6	Pohdinta.....	37
	Lähteet.....	41

1 Johdanto

Ulosottoon vireille tulleiden asioiden ja rahasaatavien määrä on viime vuosina ollut jälleen kasvussa. Vuoden 2016 alkupuoliskolla vireille tulleiden asioiden osalta kasvua edellisvuoteen oli 5,5 prosenttia, kun uusia asioita tuli vireille noin 1,3 miljoonaa. Rahasaatavien määrä on puolestaan noussut jopa 15,5 prosenttia alkuvuoden aikana ja tällä hetkellä ulosotossa on perinnässä 1,42 miljardin edestä saatavia.

Vuodessa ulosottoon tulee vireille keskimäärin 2,6 miljoonaa asiaa. Suurin osa, noin 40 prosenttia ulosottoon vireille tulleista asioista on julkisoikeudellisia saatavia kuten vakuutus-, sairaanhoito- ja päivähoitomaksuja. Toiseksi suurin asialaji on yksityisoikeudelliset saatavat, joita ovat esimerkiksi pankkilainat ja luotot. Ulosottolaitoksessa työskentelee tällä hetkellä noin 1200 ulosottoviranomaista, joiden tehtävänä on panna täytäntöön laiminlyöty maksuvelvoite tai muu ulosottokaaren (705/2008) 1 luvun 1 §:ssä määritelty velvoite.

Ulosottoviranomaisella on työssään laajat toimivaltuudet sekä harkinnanvapaus, jonka vuoksi on perusteltua, että ulosottokaareissa (705/2007) on säädetty erikseen tietyistä ulosottoviranomaisen toiminnan periaatteista. Ulosottoviranomainen käyttää työssään merkittävää julkista valtaa ja astuu hyvin lähelle yksilön henkilökohtaista aluetta. Aina asiantuntijankaan harkinta ja päätöksenteko eivät ole lainsäädännössä ilmaistujen periaatteiden mukaisia. Ulosoton asianosaiset ovatkin oikeutettuja tekemään kantelun ulosottoviranomaisen toiminnasta Valtakunnanvoudinvirastolle tai yleiselle laillisuusvalvojalle, jos kokee toiminnan olleen epäoikeudenmukaista. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutustua ulosottoviranomaisen toimintaan teorian avulla sekä tutkimalla toiminnasta johtuvia kanteluita.

Suoritin opintoihini liittyvän työharjoittelun Pohjois-Karjalan ulosottovirastossa kesällä 2015. Harjoittelussani pääsin tutustumaan ulosottoviranomaisten työskentelyyn ja tuntui luonnolliselta perehtyä syvällisemmin siihen, mitkä arvot ja periaatteet ulosottoviranomaisten toimintaa ohjaavat. Keskustelin kiinnostukses-

tani perehtyä ulosottomiehen toimintaan asiakastytyvyyden kautta viraston johtavan kihlakunnan voudin Antti Soinisen kanssa. Hän kertoi muutamia mielenkiintoisia aiheita, josta innostuneena valitsin opinnäytetyöni aiheeksi ulosottoviranomaisen toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet.

Tutkimusongelmakseni valikoitui ulosottoviranomaisen toiminta. Tavoitteeni oli tutkia teorian pohjalta millaisia laatuvaatimuksia laki asettaa ulosottoviranomaisen toiminnalle ja mitä ulosottoviranomaisen tulee huomioida työssään, että nämä vaatimukset täyttyvät. Koska myös viranomaisen voi tehdä työnsä laadukkaammin kuin lainsäädäntö vaatii, olen opinnäytetyössäni kiinnostunut ulosottoviranomaisen taustalla vaikuttavista arvoista ja periaatteista. Valtakunnanvoudinviraston vuoden 2014 toimintakertomuksesta selviää, että ulosottoviranomaisen toiminnasta tehdään vuosittain useita kymmeniä kanteluita. Koin, että nämä kantelut liittyvät hyvin läheisesti opinnäytetyön aiheeseeni ja tutkimusongelmaani. Sen vuoksi kiinnostuin sisällyttämään opinnäytetyöhöni tutkimusosion, jossa käsittelin kanteluita. Tutkimuksessa minua kiinnostaa erityisesti, mitä ulosottoviranomainen on tehnyt, että hänen toiminnastaan on tehty kantelu.

Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt sekä lainoppia että laadullista tutkimusmenetelmää. Lainopin tarkoituksena on selvittää millaista säätelyä voimassa oleva lainsäädäntö asettaa tutkimusongelmalle ja miten tutkimuksen kohteena olevassa tilanteessa tulisi lainsäädännön perusteella toimia. Lainoppiin liittyy keskeisesti oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen tutkiminen ja tulkitseminen (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 20). Opinnäytetyössäni olen käyttänyt lähteinä lainsäädäntöä, säädöksiä, oikeudellista kirjallisuutta sekä asiantuntijoiden kirjoittamia artikkeleita.

Tutkimus on empiirinen ja sen vuoksi olen valinnut toiseksi tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän. Laadullisen menetelmän tarkoituksena on tutkia ihmisten kokemuksia, jotka ovat aina omakohtaisia. Tavoitteena ei ole selittää kaikkien yksilöiden toimintaa vaan ennemminkin ymmärtää ihmisen toimintaa koskevia päämääriä. (Vilka 2008, 50)

Tutkimus vastaa muun muassa seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä ulosotto on ja keitä ulosottoviranomaiset ovat?
- Mitä vaatimuksia lainsäädäntö asettaa ulosottomiehen toiminnalle?
- Mitä on ulosottomiehen asianmukainen toiminta?
- Millaisiin aiheisiin liittyen ulosottoviranomaisen toiminnasta on kanneltu?
- Mitä kantelusta on seurannut?

Tutkimukseni rajautuu vuonna 2014 Valtakunnanvoudinvirastolle tehtyihin kanteluihin. Rajaamalla tutkimuksen ajallisesti tiettyyn aikaan tehtyihin kanteluihin tutkimuksesta tulee luotettava ja kanteluista keskenään vertailukelpoisia.

2 Ulosotto

2.1 Ulosotto ja sen kulku

Länsimainen markkinatalous pyörii vahvasti luotonannon varassa. Velan otto on arkipäivää niin yrityksille kuin myös kotitalouksille, eikä velkaa enää nykyisin pidetä negatiivisena asiana. Yritykset ottavat luottoa saadakseen pääomaa uusiin investointeihin ja kotitaloudet esimerkiksi asunnon ostoon ja hyvinkin arkisiin asioihin kuten auton korjauskustannuksiin tai lääkärikäynteihin. Velkasuhteita syntyy päivittäin lukemattomia määriä, joista useimmat hoituvat itsestään, kun velallinen maksaa laskunsa. Toisinaan maksut jäävät kuitenkin maksamatta, joko maksukyvyttömyydestä tai -haluttomuudesta johtuen. Maksukyvyttömyydestä puhutaan, kun rahaa maksujen maksuun ei yksinkertaisesti ole. Maksuhaluttomuudella puolestaan tarkoitetaan piittaamattomuutta ja tahallista tekoa, jossa velallinen ei varallisuudesta huolimatta hoida maksujen maksua. Olipa syynä kumpi tahansa, oikeudelliset seuraukset ovat samat (Koulu & Lindfors 2010, 23).

Velkavastuun toteuttaminen eli täytäntöönpano on viimesijainen keino, jossa velkojalla on mahdollisuus saada maksu tai osa maksusta velalliselta. Täytän-

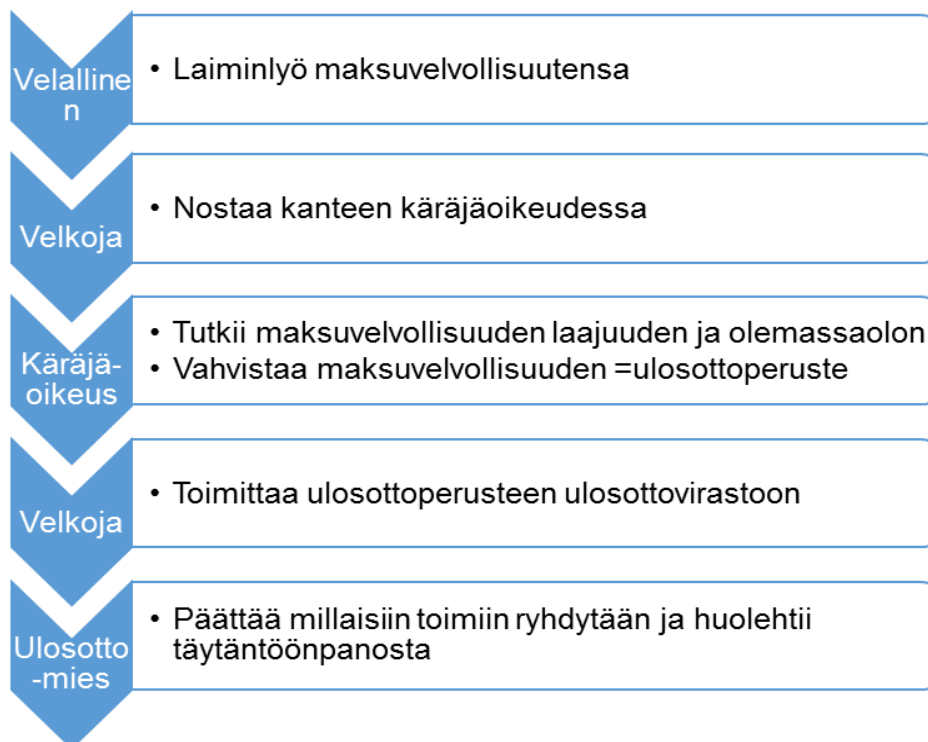
töönpano toteutetaan insolvenssimenettelyllä, josta on säädetty laissa. (Koulu & Lindfors 2010, 15) Ulosotto on yksi neljästä insolvenssimenettelystä, joita ovat lisäksi konkurssi, yrityksen velkasaneeraus sekä yksityishenkilön velkajärjestely. Viime kädessä ulosotto johtaakin velallisen omaisuuden muuttamiseen rahaksi eli likviditaatioon. (Koulu & Lindfors 2010, 29)

Ulosotto on laiminlyötyjen siviilioikeudellisten velvoitteiden täytäntöönpanoa. Se on viimeisin keino panna täytäntöön laiminlyötyjä siviilioikeudellisia velvoitteita, silloin kun niitä ei ole saatu hoidettua vapaaehtoisesti (Linna 2014, 32). Pääasiassa ulosoton velvoitteet ovat maksuvelvoitteita, mutta myös muun tyyppiset velvoitteet kuten esimerkiksi velvoite luovuttaa omaisuutta tai huoneiston hallintaa toiselle ovat melko yleisiä. Täytäntöönpanotoimet voivat siten kohdistua joko rahamääräiseen suoritusvelvoitteeseen tai kiinteään omaisuuteen. Maksu- ja luovutusvelvoitteiden lisäksi ulosoton tehtävänä on panna täytäntöön kielto- ja sallimisvelvoitteita, joilla tarkoitetaan velvollisuutta noudattaa määräystä olla tekemättä jotakin, tai vastaavasti sallia toisen tehdä jotakin. (Ulosottokaari 705/2007, 1:1 §)

Perinnän ohella ulosoton yksi tärkeimpiä tehtäviä on rehabilitaatio, eli velallisen maksukyvyyn palauttaminen ennalleen. Nykyisessä lainsäädännössä on menty ulosoton suhteen entistä inhimillisempään suuntaan ja lainsäädäntö tukee rehabilitaatiota muun muassa pidemmällä maksuajoilla, -suunnitelmilla sekä -sopimuksilla. Lisäksi niin sanottua loppuelämän velkavankeutta ei enää ole vaan velat vanhenevat nykyisin määräajassa. (Linna 2008, 18)

Ennen ulosottomiehen tekemiä täytäntöönpanotoimia prosessi sisältää useita vaiheita, jotka edellyttävät toimenpiteitä niin velalliselta, velkojalta kuin myös käräjäoikeudelta. Prosessin vaiheet on kuvattu kuviossa 1: maksujen laiminlyönnistä ulosoton toimenpiteisiin. Jotta ulosoton toimenpiteet lähtevät käyntiin, on velallisen ensin laiminlyötävä maksuvelvollisuutensa. Velkoja voi mahdollisuuksien mukaan ensiksi yrittää periä velkaa itse tai käyttää apuna perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavaa yritystä. Yksityisestä perinnäistä on säädetty laissa saatavien perinnästä (513/1999). Yksityisellä perinnällä pyritään saamaan velallinen maksamaan maksunsa vapaaehtoisesti erilaisia toimenpiteitä apuna käyt-

täen. Toimenpiteet voivat olla esimerkiksi kirjallisia maksuvaatimuksia, maksusuunnitelmia tai yrityksen ollessa kyseessä voidaan apuna käyttää trattaa. Tratta on maksukehotus, joka sisältää laiminlyötynä uhan siitä, että kehotuksen noudattamatta jättäminen merkitään luottorekisteriin ja tiedosta tulee julkista. (7 §) Mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, tai velallinen itse pyytää perinnän keskeyttämistä voi velkoja aloittaa prosessin ulosoton täytäntöönpanon aloittamiseksi. (4 c §)

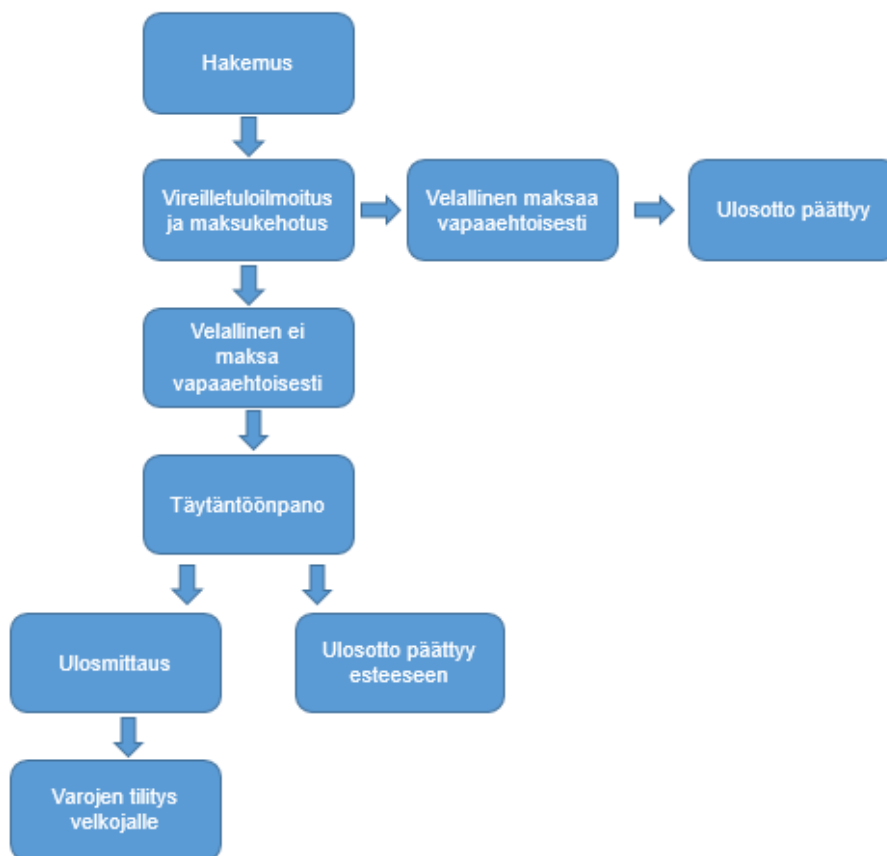


Kuvio 1. Maksujen laiminlyönnistä ulosoton toimenpiteisiin

Täytäntöönpanon aloittamiseksi velkojan on useimmiten haettava tuomioistuimelta maksuvelvollisuuden vahvistus eli ulosottooperuste täytäntöönpanon perusteeksi ja toimitettava se ulosottovirastoon yhdessä ulosottohakemuksen kanssa. Käräjäoikeus selvittää maksuvelvollisuuden laajuuden ja olemassaolon ennen maksuvelvollisuuden vahvistamista. Maksuvelvollisuuden vahvistus koskee yksityisoikeudellisia saatavia. Julkisoikeudelliset saatavat, joissa velkojana on esimerkiksi valtio, kunta tai valtion laitos, ovat niin sanotusti suoraan ulosotokelpoisia. Tällaisia saatavia ovat esimerkiksi päivähoitomaksut, sakot ja tietyt vakuutusmaksut. (Koulu & Lindfors 2010, 160)

Ulosottoperuste sisältää tiedon veloitteen sisällöstä. Ulosottoperusteet ovat useimmiten tuomioistuimen antamia tuomioita riita- tai rikosasiassa, mutta ulosottoperusteeksi käyvät myös tietyt muunlaiset asiakirjat, kuten vahvistettu elatusapusopimus, osamaksukauppaa koskeva ulosottomiehen tilityspöytäkirja, tuomioistuimen turvaamispäätös. Lisäksi ulosottoperusteeksi hyväksytään myös useita muita asiakirjoja, jotka kaikki on lueteltu ulosottokaaren (705/2007) 2:2 §:ssä. Ulosottoperusteesta tulee käydä ilmi hakijan ja vastaajan tiedot, kuka on oikeutettu suoritukseen ja kuka on sen siihen veloitettu. Jotta täytäntöönpano voidaan aloittaa, perusteesta tulee käydä selvästi ilmi, millainen velvoite siinä on määritetty vastaajan suoritettavaksi. Lisäksi sen tulee olla edelleen voimassa eikä saatava saa olla vanhentunut. (Koulu & Lindfors 2010, 168–169)

Kun tuomioistuin on vahvistanut ulosottoperusteen, velkoja tai muu täytäntöönpanon hakija voi laittaa asian vireille toimittamalla ulosottohakemuksen ulosottoviranomaiselle. Ulosoton kulku on kuvattu kuviossa 2. Ulosottohakemus tehdään kirjallisesti tai sähköisesti ulosottomiehelle. Pääsääntöisesti hakemukset toimitetaan vastaajan asuin- tai kotipaikan ulosottomiehelle, mutta se voidaan toimittaa myös mihin tahansa muuhun ulosottovirastoon, josta se sitten toimitetaan vastaavalle ulosottomiehelle (Koulu & Lindfors 2010, 170). Ulosottokaaren (705/2007) 2:2 §:ssä on lueteltu ulosottohakemuksen sisällölliset vaatimukset. Hakemuksesta tulee käydä ilmi muun muassa hakijan ja vastaajan tiedot, saatavan määrä sekä ulosottoperusteen tunnistetiedot. Ulosottohakemusta tehdessään hakija voi valita hakeeko suppeaa vai normaalia ulosottoa. Suppeassa ulosotossa huomioidaan vain velallisen varallisuus, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi eli esimerkiksi toistuvaistulo tai veronpalautukset. Lisäksi hakija voi päättää tahtooko rekisteröidä saatavan passiivirekisteriin, mikäli ulosotto päättyy esteeseen. (Ulosottokaari 705/2007, 3:105 §).



Kuvio 2. Ulosoton kulku

Ulosotossa asian käsittely jatkuu vireille tulon edellytysten tarkastamisella, jonka jälkeen velalliselle lähetetään yleensä vireilletuloilmoitus. Vireilletuloilmoituksesta löytyy tieto vireilletulopäivästä sekä asiaa hoitavasta ulosottomiehestä. Ilmoituksen jälkeen ulosottomiehellä on toimivalta ryhtyä täytäntöönpanotoimiin. Vireilletuloilmoituksen lähettäminen ei ole kuitenkaan välttämätöntä, jos on perusteltua epäillä, että velallinen alkaa esimerkiksi piilottaa omaisuuttaan, vaikeuttaa täytäntöönpanoa tai jos velallisen osoite ei ole tiedossa (ulosottokaari 705/2007, 3:33§). Vireilletuloilmoitus sisältää maksukehotuksen, jossa velallista kehoitetaan maksamaan saatava vapaaehtoisesti ulosottomiehelle tiettyyn eräpäivään mennessä. Mikäli maksua ei ole saatu, ulosottomies aloittaa täytäntöönpanotoimet. (Koulu & Lindfors 2010, 172–173)

Mikäli ulosotto jatkuu vielä maksukehotuksen jälkeen, ulosottomies aloittaa selvittämään mitä omaisuutta velallisella on ja missä. Nykyisin velallisen omaisuuden etsintään ja tietojen hankintaan käytetään apuna erilaisia tietorekistereitä kuten esimerkiksi ulosoton omaa ulosottorekisteriä, Kelan rekistereitä, verotta-

jan tietoja sekä väestötietorekisteriä. Tarpeen vaatiessa ulosottomies voi jalkautua ”kentälle” ja etsiä velallisen omaisuutta paikoista, joissa velallinen oleilee kuten esimerkiksi asunnosta, autosta tai varastosta. Mikäli ulosottomies voi perustellusti olettaa, että velallinen on piilottanut arvokasta omaisuutta yllensä, on ulosottomiehellä oikeus ottaa omaisuus haltuunsa (ulosottokaari 705/2007, 3:50 §). Omaisuuden etsinnässä keskeisessä asemassa on tietenkin velallisen itsensä tai sivullisen antamat tiedot velallisen omaisuudesta. Ulosottomies voi tiedustella velalliselta tämän taloudelliseen tilanteeseen vaikuttavista asioista, omaisuudesta, tuloista ja veloista. Tiedustelu voidaan toteuttaa vapaamuotoisesti tai muodollisesti tekemällä ulosotoselvitys. Velallinen on velvollinen antamaan totuudenmukaiset vastaukset esitettyihin kysymyksiin. (Koulu & Lindfors 2010, 174–175)

Velalliselta voidaan ulosmitata mitä tahansa ulosmittauskelpoista omaisuutta velkojen suorittamiseksi, kunhan se on velallisen omistamaa (Koulu & Lindfors 2010, 178). Ulosoton täytäntöönpanotoimia ovat muun muassa palkan ulosmittaus, elinkeinotulon ulosmittaus sekä omaisuuden pakkomyynti. Ulosottokaarissa (705/2007, 4:16 §) on kuitenkin säädetty turhan ulosmittauksen kiellosta. Sen mukaan vähäarvoista omaisuutta, josta täytäntöönpanokulujen ja maksujen jälkeen kertyisi saatavalle vain hyvin vähäinen määrä ei saa ulosmitata. Ulosotto kohdistuu aina tiettyyn rahasummaan tai yksilöityihin esineisiin tai varallisuuseriin, ulosottomies päättää mitä nämä täytäntöönpanon kohteet ovat. Mikäli omaisuus on jotain muuta kuin rahaa, se täytyy realisoimalla muuttaa rahaksi ennen tilitystä velkojalle. Ulosottomies voi realisoida omaisuuden joko pakko- huutokaupalla tai vapaamyynnillä. Vapaaksi myynniksi kutsutaan kaikkia muita myyntitapoja paitsi ulosottomiehen itsensä toimittamaa julkista pakkohuutokauppaa. (Koulu & Lindfors 2010, 183)

Kun ulosmittaus on toimitettu ja varat muutettu rahaksi ne jaetaan ja tilitetään velkojille. Mikäli velkojia on useampi kuin yksi, kertyneet varat jaetaan etu- oikeusjärjestyksen mukaisesti. Kertyneet varat kohdennetaan ensin velkojen ko- roille, sen jälkeen pääomalle ja viimeiseksi kuluille. Jos velkojalla on useita saa- tavia perinnässä, kohdennus aloitetaan vanhimmasta uusimpaan. (Ulosottokaari 705/2007, 6:1–4 §)

Ulosottomenettelykään ei välttämättä takaa sitä, että velkoja saisi velalliselta suorituksen tai edes osaa siitä. Toisinaan perusteellinenkaan omaisuuden etsintä ei tuota tulosta sillä on mahdollista, ettei velallisella ole lainkaan omaisuutta ja hän on varaton. Mikäli omaisuutta ei löydy, ulosoton vireillä olo päättyy velkojalle annettavaan estetodistukseen tai rekisteröidään passiiviperintään (ulosotokaari 705/2007, 3:95 §). Estetodistus sisältää joko tuntemattomuus- tai varattomuusesteen. Tuntemattomuuseste tarkoittaa sitä, ettei velallisen olinpaikka ole tiedossa. Varattomuusesteellä puolestaan tarkoitetaan nimensä mukaisesti sitä, ettei velallisella ole varallisuutta joka voitaisi muuttaa rahaksi ja tilittää velkojalle. Velkoja voi pyytää velan merkitsemistä niin sanotusti passiivisaatavaksi ulosoton rekisteriin. Rekisteröinti tarkoittaa sitä, että saatava on ulosottorekisterissä odottamassa, mikäli velalliselle kertyisikin jossain vaiheessa omaisuutta. Saatava on passiivirekisterissä kaksi vuotta estetodistuksen antamisesta, sinä aikana ulosottomiehen ei tarvitse aktiivisesti pyrkiä saamaan suoritusta velalle eikä hänellä ole velvollisuutta omaisuuden etsintään. (Koulu & Lindfors 2010, 176)

2.2 Organisaatio ja ulosottoviranomaiset

Ulosottolaitos kuuluu oikeusministeriön hallinnonalaan ja se koostuu keskushallinnosta, sekä sen alaisista ulosottovirastoista (ulosotokaari 705/2007, 1:11 §). Valtakunnanvoudinvirasto perustettiin vuonna 2010 hoitamaan ulosottoimen keskushallintotehtäviä, joita aiemmin hoitivat oikeusministeriö sekä lääninhallitukset (HE 46/2009 vp). Valtakunnanvoudinviraston päällikkönä toimii johtava valtakunnanvoudi. Valtakunnanvoudinviraston tehtävänä on huolehtia ulosottoimen operatiivisesta johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta sekä siitä, että palvelut ovat alueellisesti saatavilla. Valtakunnanvoudinvirasto nimittää kihlakunnanvoudit virkoihinsa (Koulu & Lindfors 2010, 165). Viraston tehtävät on jaettu kolmelle eri yksikölle vastuualueiden mukaan. Näitä yksiköitä ovat hallintoyksikkö, oikeudellinen yksikkö sekä kehittämis- ja ohjausyksikkö. Opinnäytetyössäni keskityn pääasiassa oikeudellisen yksikön tehtäviin, sillä sen vastuualueeseen kuuluu käsitellä ulosottoon toimea koskevat kantelu- ja vahingonkorvausasiat.

Lisäksi oikeudellinen yksikkö vastaa muun muassa valtion edunvalvonnasta ja neuvo kansalaisia ulosottoasioissa. (Valtakunnanvoudinvirasto, 2012)

Ulosottovirastot toimivat paikallisesti ja ne on jaettu ulosottopiireihin toimialueiden mukaan, toimialue voi kattaa yhden tai useamman kunnan alueen. Paikalliset ulosottovirastot käsittelevät varsinaisia täytäntöönpanotehtäviä sekä niihin liittyviä lainkäyttöpäätöksiä (Linna 2014, 12). Suomessa on tällä hetkellä 22 ulosottopiiriä ja kaikkiaan virastoissa työskentelee noin 1300 henkilöä (Oikeus.fi-sivusto, 2015).

Ulosottolaitos on tällä hetkellä käymässä läpi suurta rakenneuudistusta ja tavoitteena on luopua nykyisestä 22 ulosottopiirin jaottelusta vuoden 2018 loppuun mennessä. Ulosoton rakenneuudistuksen (URA) tavoitteena on yhtenäistää ulosoton organisaatiota siten, että itsenäisten ulosottovirastojen tilalle perustetaan yksi valtakunnallinen ulosottovirasto. Uusi valtakunnallinen virasto tulee tämänhetkisten suunnitelmien mukaan sisältämään myös ulosoton hallinnon sekä Valtakunnanvoudinviraston. (Kaukavuori 2016)

Ulosottovirastoissa työskentelevät ulosottoviranomaiset. Ulosottoviranomaisia ovat kihlakunnanvoudit, heidän alaisensa kihlakunnanulosottomiehet, sekä muut virastossa ulosottoasioiden parissa työskentelevät virkamiehet (Linna 2014, 12). Ulosottoviranomaiset ovat lainkäyttöviranomaisia ja virkatoimissaan he käyttävät merkittävää julkista valtaa (Linna 2014, 32).

Kihlakunnanvoudiksi voidaan nimittää oikeustieteen kandidaatin- tai maisteritutkinnon suorittanut henkilö. Voudin on oltava Suomen kansalainen ja lisäksi hänen tulee olla perehtynyt ulosottoimeen. Kihlakunnanvoudiksi voidaan nimittää myös sellainen henkilö, jolla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta ulosottoimeesta mutta hänellä on muuten tehtävään vaadittavat henkilökohtaiset ominaisuudet sekä muissa tehtävissä saavutettu taito. Johtava kihlakunnanvoudi toimii viraston päällikkönä, jonka vuoksi viran hoito edellyttää myös hyviä johtamistaitoja. Näillä ehdoilla varmistetaan viran menestykselinen hoito. (Ulosotokaari 705/2007, 1:14 §)

Kihlakunnanulosottomiehen kelpoisuusvaatimuksista ja nimittämisestä on säädetty valtioneuvoston asetuksessa 1321/2007. Kihlakunnanulosottomiehellä on oltava korkeakoulututkinto, virkaan soveltuva ammatillinen tutkinto tai ylioppilastutkinto tai vaihtoehtoisesti aikaisempaa työkokemusta vastaavissa tehtävissä. Ulosottomiehen viran menestyksellä hoitaminen edellyttää aikaisempaa kokemusta vastaavista tehtävistä tai, että hän on muuten saavuttanut viran hoidossa edellytettävät taidot. (2 §)

Kihlakunnanulosottomiehet hoitavat niin sanottuja päivittäisiä rutiinitehtäviä. He toimivat pääasiassa itsenäisesti ja käyttävät toimivaltaansa muun muassa maksujen käyttöön, perinnän jatkotoimiin sekä päätösten tekoon. Kihlakunnanvouti huolehtii puolestaan juridisesti vaativammista tehtävistä sekä pakkokeinojen käytöstä, jotka edellyttävät huomattavaa julkisen vallan käyttöä. Näitä pakkokeinoja ovat esimerkiksi huostaanottotapaukset. Vouti avustaa kihlakunnanulosottomiestä ulosoton myynneissä ja on niissä mukana. Johtava kihlakunnanvoudin tehtäviin kuuluu edellä mainittujen lisäksi johtaa, kehittää ja valvoa viraston toimintaa ja sen yhdenmukaisuutta. Lisäksi hän vastaa johtamansa viraston toiminnan tuloksellisuudesta ja vahvistaa työjärjestyksen. (Valtioneuvoston asetus 1321/2007, 9 §)

Kihlakunnanulosottomiehen tehtäviä halutaan tulevaisuudessa joustavoittaa ja yksinkertaistaa, jotta ulosottomenettely voitaisiin hoitaa aiempaa nopeammin ja tehokkaammin. Vuosittain ulosotossa tulee vireille noin 2,6 miljoonaa uutta asiaa, joka on yksi syy siihen, miksi erityisesti sähköistä asiointia halutaan voimakkaasti lisätä. Sähköisen asiointin parantamisella on positiivisia vaikutuksia kaikkien perintäketjuun osallistuvien niin velkojan, velallisenkin kuin myös ulosottoviranomaisen kannalta. Asioiden seuraaminen, tiedoksianto ja vireille laitto helpottuvat ja kustannukset laskevat. Tahtotilana on, että ulosotossa tarvittavat tiedot eri rekistereistä siirtyisivät entistä paremmin ulosoton omiin järjestelmiin, jolloin sähköinen järjestelmä helpottaa myös ulosottoviranomaisen työtä. Ulosoton rakenneuudistuksella on suuri vaikutus myös ulosoton henkilöstöön ja työskentelytapoja, prosesseja ja henkilöstörakennetta onkin tarkoitus tarkastella uudesta näkökulmasta. Kun ulosoton niin sanottua rutiinityötä saadaan karsit-

tua, helpotettua ja nopeutettua, vapautuu ulosottoviranomaisille enemmän aikaa erityistä asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin. (Kaukavuori 2016)

2.3 Ulosoton asianosaiset

Vuonna 2015 ulosoton asiakkaana oli yli 540 000 eri velallista. Tästä voimme päätellä, että riippumatta iästä, sukupuolesta tai varallisuudesta ulosotto koskettaa monia suomen kansalaisia elämän eri vaiheissa. Ulosottovelalliset on jaettu luonnollisiin ja oikeushenkilöihin, luonnollisia henkilöitä ovat yksityishenkilöt, kuolinpesät sekä ammatinharjoittajat ja oikeushenkilöitä esimerkiksi osakeyhtiöt, osuuskunnat, kunnat ja valtio. Luonnolliset henkilöt ovat ulosoton suurin asiakaskunta ja velallisista noin 90% on luonnollisia henkilöitä. (Valtakunnantoudivirasto, 2016a)

Yhteen ulosottoasiaan liittyy aina hakija ja vastaaja. Hakijaksi kutsutaan henkilöä, joko luonnollista tai oikeushenkilöä joka on hakenut ulosottoa ja vastaajaksi sitä, kehen täytäntöönpano toimet on kohdistettu. Mikäli ulosotossa on kyse maksuvelvollisuuden täytäntöönpanosta, kutsutaan asianosaisia velkojaksi ja velalliseksi. Tietyissä tapauksissa asiaan liittyy myös muita henkilöitä, joita kutsutaan sivullisiksi. (Ulosottokaari 705/2007, 1:3 §)

3 Ulosoton arvot ja periaatteet

Ulosottoviranomaisen tärkein ”työkalu” on ulosoton erityislaki nimeltä ulosottokaari. Ulosoton lainsäädäntöä on uudistettu hyvin harvoin, vain muutamia kertoja vuoden 1669 säännön jälkeen, jolloin ulosotto mainittiin ensimmäisen kerran lainsäädännössä. Suomi kuului tuohon aikaan Ruotsin kuningaskuntaan, kyseinen laki oli nimeltään eksekuutiosääntö. Vuonna 1734 eksekuutiosääntö korvaantui Ruotsin ulosottokaarella. Lain nimi on vuosien saatossa säilynyt samana, vaikka 2000-luvun alussa lakiin kohdistui huomattavia uudistuksia. (Havansi 2009, 441)

Ulosottokaari (705/2007) antaa ulosottomiehelle paljon harkintavaltaa, koska ulosoton lainsäädäntö on toisinaan hyvinkin tulkinnanvaraista. Ulosottoviranomaisen on kuitenkin huomioitava toiminnassaan useiden eri lainsäädännön asettamat vaatimukset ja periaatteet virkatoiminnan hoitamiseksi. Sen lisäksi, että näitä periaatteita on säädetty muun muassa perustuslaissa, hallintolaissa ja eurooppalaisissa arvoissa myös ulosottokaaresta löytyvät omat periaatteensa. Ulosottokaaren periaatteet on räätälöity koskemaan nimenomaan ulosottoviranomaisia.

Ulosoton periaatteiden ja arvojen taustalla on ensisijaisesti Suomen perustuslaki (1999/731), joka on koko suomalaisen oikeusjärjestyksen tärkein säädös. Perustuslain lisäksi toimintaan vaikuttavat Euroopan unionin määrittelemät eurooppalaiset arvot sekä useita muita eri säädöksiä julkisen vallan käytöstä. Eurooppalaisiin arvoihin sisältyvät muun muassa ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, syrjimättömyys sekä tasa-arvo miesten ja naisten välillä. Eurooppalaiset arvot on määritelty Euroopan Unionin toimesta ja jokaisen jäsenvaltion on sitouduttava kunnioittamaan arvoja ja edesauttamaan niiden toteutumista. Perustuslain oleellisin periaate viranomaisen toiminnan kannalta lienee kuitenkin laillisuusperiaate, jonka mukaan viranomaisen on kaikessa toiminnassaan noudatettava lakia ja perustettava toimintansa lakiin. (Perustuslaki 731/1999, 2:3 §)

Perustuslain (731/1999) 2 luvun 21 §:n mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus asianmukaiseen ja ilman aiheutonta viivytystä toteutettavaan asian käsitteilyyn toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Oikeusturva takaa kaikille oikeuden tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös sekä antaa oikeuden muutoksenhakuun. Perusoikeuksiin kuuluu myös oikeus hyvään hallintoon, mikä tarkoittaa sitä, että jokaisella on oikeus saada viranomaiselta menettelyn alusta alkaen laadullista, asianmukaista ja laillista kohtelua.

Hyvä hallinto ei toteudu itsestään, vaan käytännössä hyvän hallinnon toteuttamisessa vastuu on valtion virkamiehillä, kuntien toimielimillä sekä tuomioistuimilla. Ulosottoviranomaisen on valtion virkamiehenä siten oltava hyvin tietoinen,

mitä periaatteita ja vaatimuksia hänen työlleen on asetettu, jotta hän toimii lain vaatimalla tavalla. Lainsäädännön lisäksi hyvään hallintoon vaikuttavat myös viranomaisten hallintokulttuuri, toimintatavat sekä hallinnolliset käytännöt, jotka ovat epävirallisempia mutta ohjaavat viranomaisen toimintaa. (Mäenpää 2002)

Siihen miten viranomaisen toiminta koetaan ja nähdäänkö sen toteuttavan hyvää hallintoa, vaikuttaa vahvasti muun muassa viranomaisen toiminnan arvopohja sekä ulkoinen kuva. Kaikesta toiminnasta ei voi eikä ole mielekästä säättää laissa, mutta sellaisiin seikkoihin voidaan keskittyä kouluttamalla ja perehdyttämällä henkilöstöä. (Mäenpää 2002, 11)

3.1 Hyvän hallinnon periaate

Hyvän hallinnon periaatteet on kirjattu hallintolain (434/2003) toisessa luvussa. Siinä on kuvattu hallinnon oikeusperiaatteet, palveluperiaate, viranomaisen antama neuvonta sekä hyvän kielenkäytön vaatimus ja viranomaisten välinen yhteistyö. Oikeusperiaatteen mukaan viranomaisen on kohdeltava tasapuolisesti kaikkia hallinnossa asioivia henkilöitä, sekä käytettävä toimivaltaansa laissa hyväksytyihin tarkoituksiin (2:6 §). Periaatteella pyritään varmistamaan, että kaikilla hallinnon asiakkaila on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada asiansa hoidetuksi sekä saada selvyys omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Oikeusperiaatteeseen sisältyy myös ratkaisujen johdonmukaisuus, jonka mukaan samankaltaisissa tapauksissa annetaan ratkaisut samoin perustein (HE 72/2002, 54).

Viranomaisen harkintavaltaa rajoittamaan ja ohjaamaan on säädetty lisäksi tarkoitussidonnaisuuden sekä suhteellisuuden periaatteesta. Tarkoitussidonnaisuuden periaatteen vuoksi viranomainen saa käyttää toimivaltaansa vain laissa määritellyyn tarkoitukseen, eikä esimerkiksi edistääkseen muita tarkoituksia. Viranomaisen on suhteutettava toimensa sen mukaan, mitä tehtävien asianmukainen hoitaminen vaatii. Toimi ja tavoiteltava päämäärä on asetettava oikeaan suhteeseen siten, että viranomaisen toiminta aiheuttaa mahdollisimman vähän

haittaa mutta on kuitenkin tarpeellinen tavoitellun vaikutuksen kannalta. (HE 72/2002, 55)

Hallintolain (434/2003) 2:7 § sisältää säännöksen palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Säännöksen mukaan hallinnon asiakas, eli viranomaispalveluja käyttävä henkilö on oikeutettu saamaan asianmukaista palvelua viranomaiselta (HE 72/2002, 56). Palvelun asianmukaisuudella tarkoitetaan, että asiointi sujuu mahdollisimman joutuisasti ja yksinkertaisesti. Tavoitteena on, että viranomaisen toiminta olisi myös kustannustehokasta ja tuloksellista. Hallinnon asiakkaan tulisi saada helposti selkeä kokonaiskuva tarvitsemansa palvelun sisällöstä sekä toimista, joita siihen liittyy. Hallituksen esityksen (72/2002, 57) mukaan tällainen voitaisi varmistaa esimerkiksi erilaisten palvelupisteiden sekä valmiiden lomakepohjien avulla. Kuten jo oikeudellisissa periaatteissa myös palveluperiaatteessa on huomioitava, että kaikille asiakkaille tulisi turvata yhtäläinen mahdollisuus asioidensa hoitoon.

Hyvän hallinnon periaatteeseen on haluttu ottaa myös säädös hyvän kielenkäytön vaatimuksesta. Sen mukaan "viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä" ollessaan kontaktissa hallinnon asiakkaan kanssa (hallintolaki 434/2002, 2:8 §). Vaatimus koskee niin kirjoitettua, kuin puhuttuakin kieltä. Periaatteen tarkoituksena on taata hallinnon asiakkaalle oikeus saada palvelua sellaisilla termeillä ja ilmaisuilla, jotka ovat yksiselitteisiä ja helposti ymmärrettäviä. Viranomaisen tulisi välttää vaikeaa ja teknistä termistöä, joka voi olla tulkinnanvaraisia. Asiallisella kielenkäytöllä tarkoitetaan sitä, ettei virkamiehen tule käyttää loukkaavaa, epäasiallista tai väheksyvää kieltä ja sanontoja asiakkaastaan tai keskustellessaan asiakkaan kanssa vaan asiakkaan asianmukaiseen kohteluun tulee kiinnittää huomiota. (HE 72/2002, 59)

Kaiken kaikkiaan hyvän hallinnon periaatteessa keskeistä on toiminnan sujuvuus, joustavuus, ennakoitavuus sekä rakenteellinen selkeys (Mäenpää 2002, 11). Lisäksi hallinnon asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että viranomaisen toiminta on oikeellista, virheetöntä ja päätökset ovat pysyviä. (HE 72/2002, 56)

3.2 Asianmukaisuuden vaatimus ja suhteellisuusperiaate

Asianmukaisuuden vaatimus lienee perustavin ja tärkein ulosottoviranomaisen toimintaa koskevista vaatimuksista, johon ulosottoviranomainen perustaa kaiken toimintansa. Sen lisäksi, että ulosottolaitoksen toiminta on puolueetonta ja asianmukaista on sen myös näytettävä siltä ulospäin. (HE 216/2001, 45) Asianmukaisuudesta on säädetty Ulosottokaareissa (705/2007) näin:

Ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään asianmukaisesti ja puolueettomasti. Täytäntöönpanotehtävät tulee suorittaa joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti aiheuttamatta vastaajalle tai sivulliselle suurempaa haittaa kuin täytäntöönpanon tarkoitus vaatii. Ulosottomiehen tulee edistää vastaajan omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta ulosottoasiassa sopivalla tavalla. (UK 705/2007, 1:19 §)

Vaatimus kirjattiin ulosottokaareen vuonna 2001 tehdyssä laajamittaisessa uudistuksessa. Sen tavoitteena on luoda hyväksyttävyyden ilmapiiriä ja osoittaa, että laajoista toimivaltuuksista huolimatta ulosottoviranomaisen toiminta on asianmukaista ja siihen voidaan luottaa. Luottamuksella tarkoitetaan sitä, ettei esimerkiksi täytäntöönpanon päämäärien saavuttaminen saa tapahtua keinolla millä hyvänsä (Apulaisoikeusasiamies 2014, 180). Hallituksen esityksen (216/2001, 17) mukaan ulosottoviranomaisen toimivaltuudet voivat olla laajat, kunhan menettely perustuu erityisesti lakiin eikä käytännössä muotoutuneisiin toimintatapoihin. Ennen ulosottokaaren uudistusta laissa ei ollut tällaista yleissäännöstä, joka koskisi asianmukaisuutta tai hyvää ulosottotapaa. Vaikka erityistä tarvetta niiden lisäämiseksi lainsäädäntöön ei ollut ilmentynyt, toiminnan asianmukaisuuden merkityksen korostaminen ulosottolaissa koettiin tarpeelliseksi. Tavoitteena oli varmistaa ennakkollisilla toimenpiteillä ulosoton asianosaisten oikeusturva täytäntöönpanossa myös jatkossa. (HE 216/2001, 45)

Asianmukaisuuden vaatimus ja hyvä ulosottotapa ovat yleissäännöksiä, niitä on käytännössä mahdoton määritellä hyvin tarkasti. Pyrkimyksenä kuitenkin on, että harkintavaltaa käytetään samankaltaisissa tapauksissa yhdenmukaisin kritee-

rein. Asianmukaisuuden periaatteen voidaan katsovan vaikuttavan kahdella suunnalla, toisaalta se ohjaa ulosottomiehen toimintaa harkintavallan käytössä, mutta toisaalta periaate luo myös luottamuksen ja hyväksyttävyyden ilmapiiriä ulosottolaitosta kohtaan. Ulosottomiehen tulisi pyrkiä toimissaan sellaiseen lopputulokseen, joka mahdollisimman hyvin toteuttaisi ulosottokaareissa säädettyjä periaatteita. (Linna 2014)

Vaatimuksessa on pyritty nimeämään niitä elementtejä, joiden nähdään erityisesti vaikuttavan käsitykseen asianmukaisuudesta. Näitä elementtejä ovat esimerkiksi virkatoimien joutuisa ja tehokas suorittaminen sekä tarkoituksenmukaisuus. Joutuisuudella on pyritty vastaamaan asianosaisten odotuksiin ja se kuvastaa myös ulosottolaitoksen toimintakykyä. Viivyttely ei ole vastaajan edun mukaista, sillä se voi aiheuttaa mahdollisesti ylimääräisiä ja tarpeettomia kustannuksia. Sen vuoksi virkatoimet on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä, jottei ulosoton asianosaisille aiheuteta tarpeetonta haittaa. (HE 216/2001, 45)

Ulosottoviranomaisen toimivaltuudet ovat hyvin laajat ja niiden väärin käyttäminen voi aiheuttaa kohtuuttoman suurta haittaa ja vahinkoa asianosaisille. Asianmukaiseen menettelyyn sisältyykin oleellisesti, että virkamiehen käytöksen on oltava kaikkia asiakkaitaan kohtaan asianmukaista ja neutraalia. Virkamies ei saa provosoitua asiakkaan käytöksestä. Valtion virkamiehistä annetun lain (750/1994) 14 §:n mukaan ”virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla”.

Asianmukaisuuden vaatimukseen sisältyy myös avoimuusperiaate, josta säädetään ulosottokaaren (705/2007) 1 luvun 20 §:ssä. Keskeisintä periaatteessa on, että viranomaisen on annettava asianosaisille neuvoja ulosottoasioissa sekä tarpeellinen informaatio merkityksellisistä seikoista. Ulosottomiehen tulee antaa ohjausta tiedustelun johdosta sekä omatoimisesti silloin, kun havaitsee tilanteen sitä vaativan. Avoimuutta arvioitaessa on kuitenkin huomioitava, että ulosottoviranomaisen puolueettomuus ei saa vaarantua.

Puolueettomuus on olennainen osa asianmukaisuuden periaatetta. Ulosottomiehen on oltava puolueeton toimija hakijan ja vastaajan välillä, kumpaankin

osapuoleen tulee suhtautua tasaveroisesti (ulosottokaari 705/2007, 1:21 §). Puolueettomuus koskee myös ulosottomiehen toimintaa velkojiin nähden, sillä jokaisella velkojalla on yhtäläinen oikeus saada osuutensa ulosmitatusta omaisuudesta. Ulosottoviranomainen ei saa esimerkiksi antaa asianosaisille sellaisia tietoja, jotka voisivat vaarantaa heidän tasaveroisen asemansa. (Ulosottokaari 705/2007, 1:3 §)

Ulosottoviranomaisen mielivaltaista täytäntöönpanoa rajoittamaan on ulosottokaareissa säädetty kahdesta toimeenpanotoimia rajoittavasta periaatteesta, suhteellisuuden periaatteesta sekä vähimmän haitan periaatteesta. Suhteellisuusperiaatteen mukaan täytäntöönpanotoimet eivät saa aiheuttaa velalliselle, eikä sivulliselle suurempaa haittaa kuin täytäntöönpanon tarkoitus vaatii. Sen mukaan täytäntöönpanotoimen on oltava tarpeellinen ja välttämätön sekä oikeassa suhteessa tavoiteltuun hyötyyn nähden. Vähimmän haitan periaatteeseen liittyy puolestaan vaatimus, jonka mukaan myös toimeenpanokeinona on käytettävä sellaista keinoa, joka on vähiten haitallinen (Koulu 2009, 40–41).

Ulosottomiehen työhön liittyy merkittävässä määrin asiakaspalvelu. Ulosottomies on päivittäin yhteydessä omiin asiakkaisiinsa niin puhelimitse, sähköpostitse kuin kasvotustenkin. Vaikka asiakaspalvelu on menossa yhä enemmän sähköisempään suuntaan, ei kaikkia ulosottomiehen toimia voida viedä internetiin. Ulosottomies tapaa asiakkaitaan edelleen niin virastolla, kuin myös kentällä esimerkiksi kiinteistökäynneillä, takavarikoilla ja hädöillä. (Kaukavuori, 2016) Jotkut asiakkaista säilyvät samana vuodesta toiseen, ja sen vuoksi onkin mielekästä pitää yllä hyvää asiakassuhdetta. Ulosotossa on vuosittain asiakkaita reilu puoli miljoonaa, joten Suomen väkilukuun suhteutettuna ulosoton palvelut ovat tulleet ainakin joissain määrin tutuksi monelle meistä. (Valtakunnanvoudinvirasto 2016a, 14)

Ulosottokaareissa on säädetty velalliskohtaisuudesta, jonka myötä monet asiakkaat tulevat ulosottomiehille pitkällä aikavälillä hyvinkin tutuiksi. Velalliskohtaisuuden periaatteena on, että samaa velallista koskevat asiat on keskitetty samalle vastaavalle kihlakunnan ulosottomiehelle ja voudille. Vastaavan ulosottomiehen määräytymisessä otetaan huomioon täytäntöönpanon tarkoituk-

senmukaisuus, useimmiten se määräytyy velallisen asuinpaikan mukaan, sillä toimenpiteiden täytäntöönpano on helpompaa läheisen sijainnin vuoksi. (Ulosotokaari 705/2007, 1:13–14 §)

Kuten edellä todettu, hyvä hallinto edellyttää virkamieheltä tehokasta, joustavaa ja helposti ennakoitavaa toimintaa (hallintolaki 434/2003, 2:7 §). Samat edellytykset pätevät, kun pohditaan, millaista on hyvä asiakaspalvelu. Kukin kokee saamansa palvelun omalla tavallaan, peilaten sitä omiin odotuksiinsa ja aikaisempiin kokemuksiin. Ulosottovirastossa hyvä asiakaspalvelu on asianmukaista ja ihmisarvoa kunnioittavaa, kenenkään ei tarvitse kokea alentavaa tai epäoikeudenmukaista käytöstä virkamieheltä. Ulosottoasiat ovat monelle hankala ja jopa häpeällinen asia. Virkamiehen tulee sen vuoksi suhtautua asioiden hoitoon asiallisesti riippumatta siitä, millainen henkilö pöydän toisella puolella istuu ja kuinka paljon velkaa hänellä on ulosoton perinnässä. (Perustuslaki 731/1999, 2:6 §) Ulosottoviranomaiselta saatu asiakaspalvelun tulee olla oikeellista ja siihen tulee voida luottaa. On tärkeää, että asiakasta on palvelemissa henkilö, joka on ammattitaitoinen ja riittävä ymmärrys ulosoton prosesseista. Hyvä asiakaspalvelu ei ole pelkästään riippuvainen asiakaspalvelijan henkilökohtaisesta käyttäytymisestä, vaan siihen liittyvät muun muassa myös prosessien ja käytössä olevien tietojärjestelmien toimivuus ja sujuvuus.

4 Laillisuusvalvonta

Perustuslain (731/1999) 1:2.3 §:ssä on jyrkästi todettu, että viranomaisen on ”kaikessa julkisessa toiminnassa noudatettava tarkoin lakia”. Tämän säännöksen noudattamista valvomaan on valjastettu useampiakin eri tahoja, jotka omilla painotuksillaan huolehtivat, että kansalaisten oikeudet eivät vaarannu.

4.1 Ulosoton laillisuusvalvonta

Ulosoton organisaatiossa valvonnasta huolehtii ensisijaisesti Valtakunnanvoudinvirasto, jonka vastuulla on viraston hallinto. Valtakunnanvoudinviraston laillisuusvalvontaan kuuluvat esimerkiksi tarkastusten teot, ohjeistusten antaminen, henkilökunnan kouluttaminen sekä erilaisten raporttien vaatiminen. Ulosottovirkamiehen toiminnasta johtuva kantelu tulee osoittaa Valtakunnanvoudinvirastolle. (Valtakunnanvoudinvirasto, 2013)

Valtakunnanvoudinviraston lisäksi laillisuusvalvontaa suorittavat myös oikeuskansleri sekä eduskunnan oikeusasiamies, joille kuka tahansa voi nostaa kanteen. Kanteen voi nostaa silloin, kun tuntee kokeneensa vääryyttä viranomaisen menettelyn vuoksi. Oikeuskansleri ja oikeusasiamies valvovat kaikkien viranomaisten, ei pelkästään ulosottoviranomaisten toimintaa. Oikeuskansleri ja oikeusasiamies ovat ylimpiä laillisuusvalvontaviranomaisia. (Koulu 2009)

Oikeusasiamiehen virka perustettiin Suomeen vuonna 1919 valvomaan virkatoiminnan laillisuutta. Ylin laillisuusvalvonta (2011, 194) teoksessa Pajuoja ja Pölönen kuvailevat oikeusasiamiehen virkaa ”yhteiskunnan demokratiankehityksen oheistuotteeksi”. Virka levisikin kulovalkean tavoin 1900-luvun lopulla maailmanlaajuisesti toimeksi. Nykyisin yli 140 maasta löytyy oikeusasiamies.

Oikeusasiamies vastaa toiminnastaan vain eduskunnalle, joka valitsee hänet vaaleilla. He ovat riippumattomia kaikesta muusta hallinnosta, mikä lisää luottamusta laillisuusvalvontaa kohtaan. Oikeusasiamies suorittaa laillisuusvalvontaa lähinnä kanteluiden perusteella, mutta hän pystyy myös oma-aloitteisesti aloittamaan jonkin julkisen vallan käyttöön liittyvän asian tutkinnan (Koskinen 1997, 10). Oikeusasiamies valvoo muun muassa, että virkamies noudattaa virkatehtävissään perus- ja ihmisoikeuksia, oikeussääntöjä sekä hyvän hallinnon periaatteita (Pajuoja & Pölönen 2011, 213).

Koskinen kuvailee (1997, 2) oikeusasiamestä ”kansalaisten oikeuksien merkittäväksi puolustajaksi”, sillä sen ensisijaisena tehtävänä on suojata kansalaisia virkamiesten lainvastaisilta toimenpiteiltä. Virkamies ei voi soveltaa lainsäädäntöä mielivaltaisesti, vaan lakeja on sovellettava lain tarkoituksen mukaisesti. Oikeusasiamies on tarkoituksella helposti lähestyttävä. Kuka tahansa kuka kokee

tulleensa kaltoin kohdelluksi tai oikeuksiensa loukatuksi viranomaisten taholta voi tehdä kantelun oikeusasiamiehelle. Kantelu voi olla hyvin vapaamuotoinen, eikä siihen tarvitse liittää virallisia asiakirjoja. (Koskinen 1997, 2)

Oikeusasiamiehen toimikausi on pituudeltaan neljä vuotta. Toimikausien määriä ei ole rajattu, vaan oikeusasiamieheksi voidaan valita sama henkilö useammille kausille. Oikeusasiamiehen valvontavaltaan kuuluvat mm. tuomioistuimet, viranomaiset, virkamiehet, julkisyhteisöjen työntekijät sekä muut julkista tehtävää hoitavat henkilöt. Oikeusasiamies ei kuitenkaan valvo eduskunnan eikä tasavallan presidentin toimintaa. (Koskinen 1997, 27–28)

Oikeusasiamiehelle tulee vuosittain käsiteltäväksi myös ulosottoviranomaisia koskevia kanteluita. Vuonna 2014 oikeusasiamies sai käsiteltäväkseen 4558 kantelua. Kanteluista 122 kuului asiaryhmään, johon kuuluvat ulosotto, yksityishenkilön velkajärjestely, yrityssaneeraus sekä konkurssi. Oikeusasiamiehen vuosikertomuksen mukaan ”kanteluissa korostuivat kysymykset velallisen kuulemisesta, asianmukaisesta neuvonnasta ja tietojen saannista”. Kanteluiden perusteella apulaisoikeusasiamies on kehottanut ulosottovirastoa ja sen virkamiehiä kiinnittämään parempaa huomiota huolellisuuteen sekä tietojen oikeellisuuteen. (Eduskunnan oikeusasiamies 2014, 177)

Oikeusasiamiehen lisäksi ylintä laillisuusvalvontaa hoitaa tasavallan presidentin nimittämä oikeuskansleri. Virka on peräisin 1600-luvun Ruotsi-Suomesta mutta sai nykyisinkin voimassa olevan tehtävänkuvauksen vuonna 1919 kirjatussa hallitusmuodossa. Oikeuskanslerin tehtävien pääpaino on valvoa tasavallan presidentin, hallituksen sekä ministeriöiden virkatoimien lainmukaisuutta ja toimia heidän oikeudellisena neuvonantajana ja arvostelijana. Oikeuskansleri työskentelee valtioneuvoston yhteydessä. (Koskinen 1997, 51–52)

Kuten oikeusasiamies myös oikeuskansleri valvoo lainmukaisuutta käsittelemällä niihin liittyviä kanteluita sekä suorittamalla viranomaisiin, laitoksiin tai muihin toimintayksiköihin kohdistuvia tarkastuksia. Laillisuusvalvonnan on seurattava oikeudellisessa ympäristössä tapahtuvia muutoksia, ja sen vuoksi oikeuskansle-

rilla on mahdollisuus aloittaa tutkinta oma-aloitteisesti ajankohtaisesta aiheesta. (Oikeuskanslerinvirasto, 2015)

Oikeuskansleri ja oikeusasiamies ovat saman tasoisia virkamiehiä, joskin oikeuskanslerin toimivaltuudet ovat hieman laajemmat. Tehtävien päällekkäisyyttäkin esiintyy jonkin verran, sillä samoista asioista voi kannella kummallekin. Oikeuskanslerin ja oikeusasiamiehen tehtävistä on kuitenkin tarkemmin säädetty laissa. Esimerkiksi puolustusvoimia ja vapauden riistoa koskevat kantelut siirretään eduskunnan oikeusasiamiehen käsiteltäväksi. Oikeuskanslerin tehtäviin kuuluu myös valvoa, että tuomioistuimet, viranomaiset ja virkamiehet noudattavat virkatoimissaan lakia. (Oikeuskanslerinvirasto, 2015)

4.2 Kantelumenettely

Jokaisella on oikeus tehdä hallintokantelu sellaisesta viranomaisesta tai muusta julkista hallintotehtävää hoitavasta henkilöstä, joka on toiminut virassaan lainvastaisesti tai jättänyt täyttämättä virkaan liittyvän velvollisuuden. Hallintokantelu tehdään toimintaa valvovalle viranomaiselle tai ylimmille laillisuusvalvojille oikeuskanslerille tai oikeusasiamiehelle. Ulosotossa valvontaa hoitaa ulosoton keskushallinnosta huolehtiva Valtakunnanvoudinvirasto (Valtakunnanvoudinvirasto 2013). Hallintokantelu on ylemmälle viranomaiselle osoitettu ilmoitus tai ilmianto viranomaisen tekemästä virkatoimen virheestä tai laiminlyönnistä. Kantelu voidaan tehdä mistä tahansa toiminnasta, joko kirjallisesta päätöksestä tai tosiasiallisesta toimesta. Kantelu voi koskea esimerkiksi viranomaisen epäasianmukaista toimintaa, viivyttelyä tai hallintotehtävien huonoa hoitamista. (Mäenpää 2014)

Hallintokantelu tehdään pääasiassa aina kirjallisesti ja se voi olla vapaamuotoinen. Vaikka hallintokanteluun on mahdollisuuksien mukaan ilmoitettava tieto ajankohdasta, ei kantelua ole sidottu määräaikoihin (HE 50/2013, 4). Ilman erityistä syytä yli kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä kantelua ei kuitenkaan oteta käsittelyyn. Hallintokantelun voi tehdä kuka tahansa myös ulkopuolinen taho. Olennaista kuitenkin on, että kantelusta käy perustellusti ilmi, millä tavoin

kantelija pitää viranomaisen menettelyä virheellisenä tai lainvastaisena (hallintolaki 434/2003, 8:53a §).

Kun hallintokantelu on jätetty valvovalle viranomaiselle, valvova viranomainen ottaa kantelun käsittelyyn ja selvittää onko viranomainen tai virkamies toiminut, kuten kantelussa on esitetty. Selvittämisen tueksi valvova viranomainen hankkii tarvitsemansa selvitykset ja voi pyytää kantelijalta lisätietoja tarvittaessa. Mikäli hallintokantelun katsotaan johtavan toimenpiteisiin, on valvovan viranomaisen niihin ryhdyttävä. Valvovan viranomaisen on noudatettava hallintolain 2 luvun 6-10 §:ssä säädettyjä hyvän hallinnon perusteita. Käsittely tulee suorittaa viivyttyksettä ja huomioon on otettava niiden henkilöiden oikeudet, joita käsittely välittömästi koskee. Jotta oikeusturva toteutuu myös kantelun kohteena olevan henkilön osalta, tulee myös hänelle varata tilaisuus tulla kuulluksi ennen kuin asia ratkaistaan (HE 50/2013, 6).

Hallintokantelusta annetaan aina ratkaisu, vaikka kantelu ei antaisikaan aiheutta toimenpiteisiin. Mikäli selvitysten perusteella menettelyn ei katsota olleen lainvastaista tai epäasianmukaista, ei kantelu johda toimenpiteisiin (Mäenpää 2014). Kantelun tekijälle tulee kuitenkin antaa viivyttyksettä tieto kantelun etenemisestä. (Hallintolaki 434/2003, 8:53b §).

Hallintopäätös on annettava aina kirjallisesti ja sen sisällöstä on säädetty hallintolain (434/2003) 7:44 §:ssä. Päätöksestä tulee käydä ilmi päätöksen tehnyt viranomainen ja päivämäärä, asianosaiset sekä päätöksen perustelut. Lopussa on kerrottava sen henkilön yhteystiedot, jolta voi tarvittaessa pyytää lisätietoja päätöksen sisällöstä. Hallintokantelusta tehdyssä ratkaisussa kerrotaan alkuun kantelun sisältö, ja sen jälkeen asianosaisten lausunnot kanteluun. (Hallintolaki 434/2003, 7:44 §)

Ulosottoviraston toimintaa arvostelevassa kantelussa Valtakunnanvoudinvirasto pyytää tarvittaessa lausunnot sen ulosottoviraston virkamiehiltä, jonka toimintaa kantelussa arvostellaan. Tavallisesti lausunnon antavat kihlakunnanulosottomies sekä kihlakunnanvouti. Lausuntojen jälkeen päätöksessä hallintoviranomainen ratkaisee päätöksen ilmi tulleiden seikkojen sekä oikeuslähteiden pe-

rusteella. Lopuksi päätöksessä kuvataan ne toimenpiteet, joihin ratkaisu on johdettu. (HE 50/2013, 7)

Toimenpiteenä valvova viranomainen voi kehottaa viranomaista kiinnittämään huomiota hyvän hallinnon vaatimukseen tai antaa ohjausta siitä, miten valvova viranomainen käsittää lain mukaisen menettelyn käsillä olevassa asiassa. Mikäli kehoitus ja ohjeistus eivät ole riittäviä ottaen huomioon teon vakavuuden voidaan valvottavalle antaa huomautus. Huomautus on ankarin hallinnollisen ohjauksen muoto. (HE 50/2013, 7) Hallinnollisen ohjauksen lisäksi ylimmät laillisuusvalvojat oikeuskansleri ja oikeusasiamies ovat oikeutettuja ajamaan syytettä sekä nostamaan syytteen, mikäli on perusteltua epäillä, että virkamies on toiminnassaan menetellyt lainvastaisesti. Mikäli toiminta on ollut lainvastaista, virkamiehen voidaan todeta syyllistyneen virkarikokseen. (Perustuslaki 731/1999, 10:110 §) Päätös annetaan tiedoksi kantelun kohteena olevalle henkilölle, sekä kantelijalle (Mäenpää 2014).

Hallintokantelu ei ole sellainen oikeusturvakeino, jolla voitaisi muuttaa tai kumota hallintopäätös. Sen tarkoituksena on lähinnä olla muutoksenhakujärjestelmää täydentävä oikeussuojakeino. Ratkaisuun on asetettu muutoksenhakukiello, eli siihen ei voida hakea muutosta valittamalla. Hallintokantelun merkitys korostuu kuitenkin sellaisissa tilanteissa, joissa ei muutoin ole mahdollista muutoksen hakuun. (HE 50/2013, 11) Mäenpää on esittänyt teoksessaan (2009) hallintokantelun lopputulemaksi esimerkiksi anteeksipyynnön esittämistä, korjausmenettelyyn ryhtymistä tai hyvityksen suorittamista.

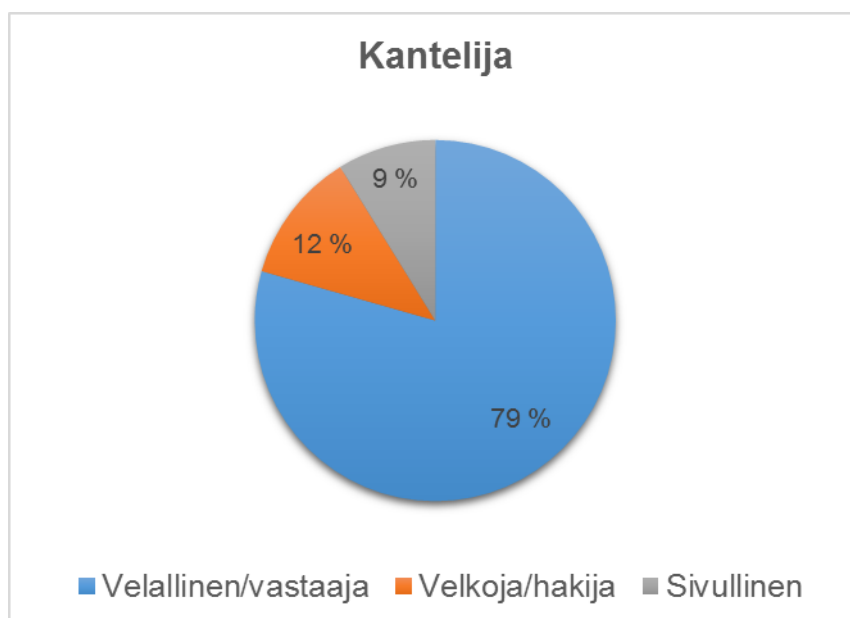
5 Tutkimus vuonna 2014 tehdyistä kanteluista

Opinnäytetyöhöni liittyvän tutkimuksen tein Valtakunnanvoudinvirastoon vuonna 2014 tehdyistä hallintokanteluista, jotka koskevat ulosottoviranomaisten toimintaa. Valtakunnanvoudinvirastolle tehtiin vuonna 2014 yhteensä 69 kantelua, joista sain tutkittavakseni yhteensä 34 päätöstä. Ratkaisut kanteluihin on annet-

tu vuosien 2014 ja 2015 aikana. Osa päätöksistä sisälsi ratkaisun kahteen eri kanteluun.

Tutkimus on toteutettu siten, että olen ensiksi lukenut jokaisen kantelun ja sen jälkeen lähtenyt haarukoimaan niistä vastauksia ennalta asetettuihin tutkimuskysymyksiini. Kanteluita tutkiessani minua kiinnosti selvittää, kuka kantelun on useimmiten tehnyt (kuvio 3), mistä aiheesta kantelu on tehty (kuvio 4) ja miten kantelu on ratkaistu (kuvio 5). Tutkimuksen tulosten hahmottamisen avuksi olen liittännyt opinnäytetyöhön kolme kaaviota, joista selviää vastaukset edellä mainittuihin kysymyksiin. Kaavioiden tuloksia olen avannut tekstissä esittelemällä lisäksi esimerkkejä mielenkiintoisimmista aihepiiriin liittyvistä kanteluista. Jokaisista kantelua en ole lähtenyt käsittelemään erikseen.

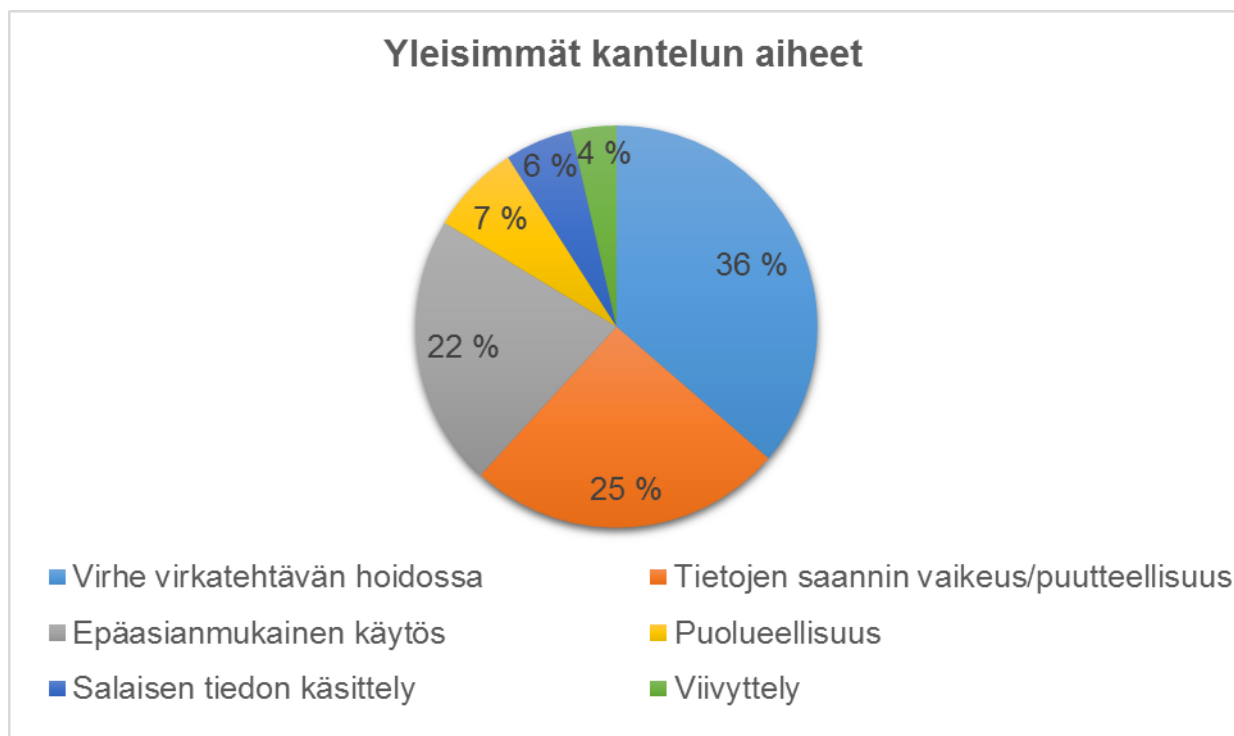
Kantelun voi tehdä kuka tahansa kuka kokee tulleensa kaltoin kohdelluksi tai, että hänen oikeuksiaan on viranomaisen toimesta loukattu. Suurimman osan – peräti 27 tutkimistani kanteluista on tehnyt velallinen tai vastaaja. Vain seitsemässä kantelijana oli joko täytäntöönpanon hakija tai sivullinen (kuvio 3). Ulosottoviranomaisen toiminnan voidaan katsoa koskettavan eritoten täytäntöönpanojen kohteena olevaa henkilöä. Sen vuoksi lienee ymmärrettävää, että velalliset ovat myös kanteluiden tekijänä suurin ryhmä. Kolmessa tapauksessa kantelija oli sivullinen; yhdessä velallisen äiti, toisessa velallisen puoliso ja kolmannessa ulosotosta ajoneuvon ostanut henkilö. Sivullisten tekemien kanteluiden määrä oli vuonna 2014 niin vähäinen, ettei tästä juuri voinut tehdä johtopäätöksiä siitä, kuka yleisimmin on kantelun tehnyt sivullinen. Oletettavaa on, että useimmat sivullisten tekemistä kanteluista olisivat nimenomaan ulosoton asiakkaan lähipiiriin kuuluvan henkilön tekemiä kuten vuonna 2014.



Kuvio 3. Kantelija

Ulosoton toimien vaikutukset eivät useinkaan rajaudu pelkästään yhteen ihmiseen ja hänen omaisuuteensa vaan täytäntöönpanotoimet vaikuttavat helposti myös ulosoton asiakkaan lähipiiriin, ainakin välillisesti. Toisinaan voi olla myös niin, ettei ulosoton asiakas syystä tai toisesta itse tahdo tai kykene ajamaan omia oikeuksiaan. Eräessä Valtakunnanvoudinvirastolle tehdyssä kantelussa ulosoton velallinen oli kannellut sekä omasta asiastaan, että puolisoonsa kohdistuneesta toiminnasta. Kantelija on kritisoinut ulosottomiestä kiusanteosta heittä molempia koskevien asioiden käsittelyssä. Yhteensä seitsemän kantelua oli tehty joko täytäntöönpanon hakijan tai sivullisen toimesta.

Keskeisimmiksi kantelun aiheiksi nousivat ongelmat tiedonsaannissa, viranomaisen epäasianmukainen käytös sekä epäilykset virheistä virkatehtävien hoidossa. Peräti 88 prosenttia tehdyistä kanteluista sisälsi viittauksen näistä kolmesta aiheesta (kuvio 4). Kanteluiden aihepiirit ovat helposti peilattavissa hallintolaissa säädettyihin hyvän hallinnon periaatteisiin sekä ulosottokaaren asianmukaisuuden periaatteeseen.



Kuvio 4. Yleisimmät kantelun aiheet

Virhe virkatehtävien hoidossa sekä virkatehtävien hoitamatta jättäminen osoittautuivat kanteluihin perehtyessäni hyvin yleiseksi kantelun aiheeksi, sillä peräti 20 kantelussa oli moitittu ulosottomiehen suorittamia täytäntöönpanotoimia virheellisiksi, laiminlyödyiksi ja joissain jopa laittomiksi. Valtakunnanvoudinvirastoon on saapunut kantelu, jossa kantelija pyytää selvittämään onko kihlakunnanvouti toiminut virheellisesti tai menetellyt törkeän huolimattomasti myydessään kantelijan osuuden eräästä kiinteistöstä. Kantelijan mukaan myynti on tehty ilman, että kantelija on ollut tietoinen myynnistä tai että häntä olisi asiassa kuultu. Valtakunnanvoudinviraston antamasta ratkaisusta käy ilmi, ettei kihlakunnanvouti ole tehnyt virhettä myydessään kantelijan omaisuutta. Kihlakunnanvouti on toimittanut kantelijalle asianmukaisesti päätöksen tarjouksen hyväksymisestä, eikä velalliselta tarvita suostumusta kaupan hyväksyntään. (VVV 14.11.2014 Dnro 187/322/14)

Eräässä kantelussa velallinen on pyytänyt Valtakunnanvoudinvirastolta selvitystä henkilöstä, joka on ollut vastuussa siitä, että velalliselta on ulosmitattu eläkettä vanhentuneeseen velkaan. Virhe on huomattu ulosottovirastossa välittömästi tapahtuneen jälkeen ja velkojaa on pyydetty palauttamaan tilitetyt

varat takaisin ulosottovirastolle. Varat on palautettu velalliselle noin kolmen viikon kuluttua täytäntöönpanotoimesta. Ulosottoviraston mukaan tapahtunut virhe on johtunut ulosoton tietojärjestelmän käyttäjästä mutta myös kommentoinut, että mikäli tietojärjestelmää on mahdollista kehittää vastaavien tapauksien varalle sitä kannattaa harkita. Valtakunnanvoudinvirasto on ratkaisussaan VVV 1.7.2014 Dnro 79/322/14 kehoittanut ulosottovirastoa kiinnittämään huomiota huolellisuuteen kieltojen poistamisessa sekä ilmaissut, että aikoo ottaa kantelun huomioon tietojärjestelmiä kehitettäessä. Kyseessä on ollut inhimillinen virhe, joilta ei tavoitteesta huolimatta voida kokonaan välttyä.

Tiedonsaantiin liittyvissä ongelmassa on useimmiten ollut kyse siitä, että kantelija on kokenut tiedonannon olleen viranomaisen toimesta puutteellista tai sitä ei ole ollut ollenkaan. Ulosottoviranomainen ei ole vastannut kantelijan yhteydenottoihin tai esittämiin kysymyksiin, posti on lähetetty väärään osoitteeseen tai kantelija kokee olleensa pimennossa ulosoton etenemisestä. Muutamissa kanteluissa ulosottomies on jopa jättänyt olennaisia asioita kertomatta, mistä johtuen ulosottomiehen toiminnasta on tehty kantelu Valtakunnanvoudinvirastolle. Kun kysymyksessä on henkilön sen hetkiseen tilanteeseen ja tulevaisuuteen vaikuttavien asioiden käsittely on perusteltua olettaa, että henkilö tahtoo olla tietoinen asioidensa hoidon kulusta. Tiedottomuus ja yhteydenoton odottelu turhauttaa ja toisinaan voi olla vaikea ymmärtää, ettei virkamies ehdi vastata jokaiseen yhteydenottoon samalta istumalta. Asioiden selvittäminen vaatii usein selvittelytyötä ja toisinaan jopa virka-apua muilta viranomaisilta, eikä asian selvittäminen ole yksinomaan vastaavan ulosottomiehen harteilla. Syitä tiedonkulun ongelmiin on useita ja niihin pyritään jatkuvasti kehittämään parantavia toimenpiteitä.

Valtakunnanvoudinviraston antamaan päätökseen VVV 10.12.2014 Dnro 382/322/14 liittyvässä kantelussa kantelija on arvostellut viranomaisen toimintaa siitä, ettei hänen yhteydenottoihinsa ole vastattu. Kantelija on yrittänyt toistuvasti lähestyä kihlakunnanulosottomiestä sähköpostitse maksusuunnitelman sopimisesta saamatta vastauksia. Lopulta kantelija on saanut vastauksen noin kuukausi ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. Kun kantelija on lopulta soittanut kihlakunnanulosottomiehelle ja tiedustellut syytä

vastaamattamuuteen syyksi on selvinnyt, etteivät sähköpostiviestit olleet sisältäneet yksilöintitietoja. Antamassaan lausunnossa kihlakunnanulosottomies kertoo olleensa sähköpostiviestien lähetysten aikaan vuosilomalla, ja koska viestit on lähetetty henkilökohtaiseen sähköpostiin niihin ei ole pystytty reagoimaan myöskään sijaisen toimesta. Ulosottovirasto on pyrkinyt ehkäisemään tällaisten tapausten syntymisen ilmoittamalla esimerkiksi vireilletuloilmoituksissa ja maksukehoituksissa aina viraston yhteisen sähköpostiosoitteen. Lisäksi viraston henkilökuntaa on ohjeistettu lähettämään omat viestinsä sekä pyytämään yhteydenotot aina virastopostin kautta. Toimimalla näin sähköpostiviestit saadaan jaettua vuosilomalla tai muuten poissa olevan henkilön sijaiselle ja asioiden käsittely sujuu ilman turhia viivästyksiä. Valtakunnanvoudinvirasto on päätöksessään VVV 10.12.2014 Dnro 382/322/14 korostanut, että asianmukaiseen asiakaspalveluun kuuluu vastaaminen myös epäselviin ja puutteellisiin yhteydenottoihin. Kantelun tapauksessa kihlakunnanulosottomies olisi voinut pyytää lisätietoja yhteydenottajasta, eikä jättää viestiä täysin huomioimatta. Valtakunnanvoudinvirasto onkin ilmaissut käsityksensä, että yhteydenottoihin on vastattava viipymättä ja asianmukaisella tavalla.

Valtakunnanvoudinvirasto on antamassaan päätöksessä VVV 14.8.2015 Dnro 470/322/14 kehoittanut kihlakunnanvoutia kiinnittämään huomiota tarkkuuteen ja huolellisuuteen, kun kyseessä on myytävän omaisuuden arvoon vaikuttavien tietojen antaminen ostajaehdokkaille. Ulosottomies on jättänyt kertomatta kantelijalle, että myytyyn ajoneuvoon on kohdistunut maksamattomia ajoneuvoveroja yhteensä 1359,42 euroa. Maksamattomat ajoneuvoverot ovat jääneet kantelijan maksettavaksi sillä ne on maksettava, jotta ajoneuvon saa katsastettua. Valtakunnanvoudinvirasto on katsonut, että kihlakunnanvouti on toiminut tapauksessa huolimattomasti. Kantelija on saanut arvion verojen määrästä tapaukseen liittyneeltä yritykseltä, jolla on ollut ajoneuvoon pidätysoikeus mutta se ei poista kihlakunnanvoudin vastuuta tiedon saattamisesta kantelijan tietoon. Kyseisessä tapauksessa ajoneuvon kokonaishinta on kuitenkin jäänyt alle käyvän hinnan, joten kanteluun liittynyt vahingonkorvausvaatimus on hylätty. (VVV 14.8.2015 Dnro 470/322/14)

Ulosottokaaren mukainen avoimuuden vaatimus pitää sisällään sen, että ulosottomiehellä on velvollisuus antaa ohjausta ulosottoasioissa, sekä muissa asioissa joilla voi olla asian käsittelyn kannalta merkitystä. Pelkkä neuvonanto ei kuitenkaan riitä, vaan tarkoituksena on pyrkiä ohjeistuksessa myös selkeyteen ja virheettömyyteen, sekä varmistettava, että asia on ymmärretty oikein. Eräässä kantelussa oli kyse siitä, että kantelija olisi saanut virheellistä tietoa pitkällisen ulosoton aiheuttamasta maksuhäiriömerkinnästä. Kihlakunnanulosottomies on kommentoinut antamassaan vastineessa, ettei ”kantelijalle ole annettu virheellisiä neuvoja, vaan hän ei maallikona ymmärtänyt asioita”. Valtakunnanvoudinvirasto on ilmaissut ratkaisussaan VVV 24.3.2015 Dnro 474/322/14, että virkamiehen on varmistuttava siitä, ettei asiakkaalle jää asiasta väärää käsitystä.

Epäasianmukainen käytös osoittautui yleiseksi aiheeksi tutkiessani kanteluita. Peräti 22 prosenttia, eli reilu viidennes kanteluista sisälsi viittauksen ulosottomiehen epäasianmukaisesta toiminnasta. Kantelijat ovat tuoneet kanteluissaan ilmi, että ulosottomiehen kielenkäyttö ja kommentit ovat olleet asiattomia. Usea kantelija oli kokenut tullessa kaltoin kohdelluksi kun hänen ja ulosottomiehen välinen puhelu on ulosottomiehen toimesta katkaistu ennen aikaisesti. Kiusaaminen esiintyi kanteluissa useaan otteeseen. Moni kantelija koki ulosottomiehen täytäntöönpanotoimien olevan kiusantekoa. Epäasianmukaisuuden esille ottaneissa kantelijoissa oli sekä vastaajia, että toimeenpanon hakijoita.

Puhelun katkaisemiseen liittyy monesti negatiivisia tunnetiloja torjutuksi tulemisesta ja mielikuvia, ettei vastapuoli kuuntele mitä soittajalla on sanottavaa. Ulosottoviranomaiset ovat perustelleet puheluiden katkaisuja muun muassa sillä, ettei asian selvittely ole enää johtanut mihinkään. Syynä on ollut usein myös se, että kantelija on käyttäytynyt puhelun aikana asiattomasti ja viestintä ulosottomiestä kohtaan on ollut jopa hyökkäävää. Valtakunnanvoudinvirasto on antamissaan ratkaisuisissa VVV 16.12.2014 Dnro 377/322/14 sekä VVV 16.12.2014 Dnro 171/322/14 todennut, että vaikka ulosottomiehen on kyettävä vastaanottamaan kriittistä palautetta ja ymmärrettävä, että täytäntöönpanotoimet voivat nostaa tunteet pintaan ei

heidän kuitenkin tarvitse kuunnella täysin epäasianmukaista puhetta. Useassa kantelussa tulikin esille kantelijan oma epäasianmukainen käytös ulosottoviranomaisia kohtaan kun ulosottoviranomaiset pääsivät antamaan omat lausuntonsa. Eräällekin ulosottomiehelle oli tarjottu ulosmitattavaksi omaa pesäpallomailaa ja luvattu tulla henkilökohtaisesti sitä esittelemään (VVV 20.3.2014 Dnro 117/322/14). Esimerkiksi puhelin keskustelussa, mikäli keskustelua ei pyrkimyksistä huolimatta pystytä rauhoittamaan ja palauttamaan asianmukaiselle tasolle voi virkamies kertoa, että aikoo katkaista puhelun. Molempien osapuolten etujen mukaista on, että keskustelut pystytään käymään asiallisessa hengessä ja virkamies voi kertoa, että keskusteluja voidaan jatkaa kun tilanne on rauhoittunut. Asianmukainen menettely kuitenkin edellyttää, että toiminta on asianmukaista ja neutraalia kaikkia ulosoton asiakkaita kohtaan. Ulosottomies ei saa missään tapauksessa provosoitua asiakkaan käytöksestä.

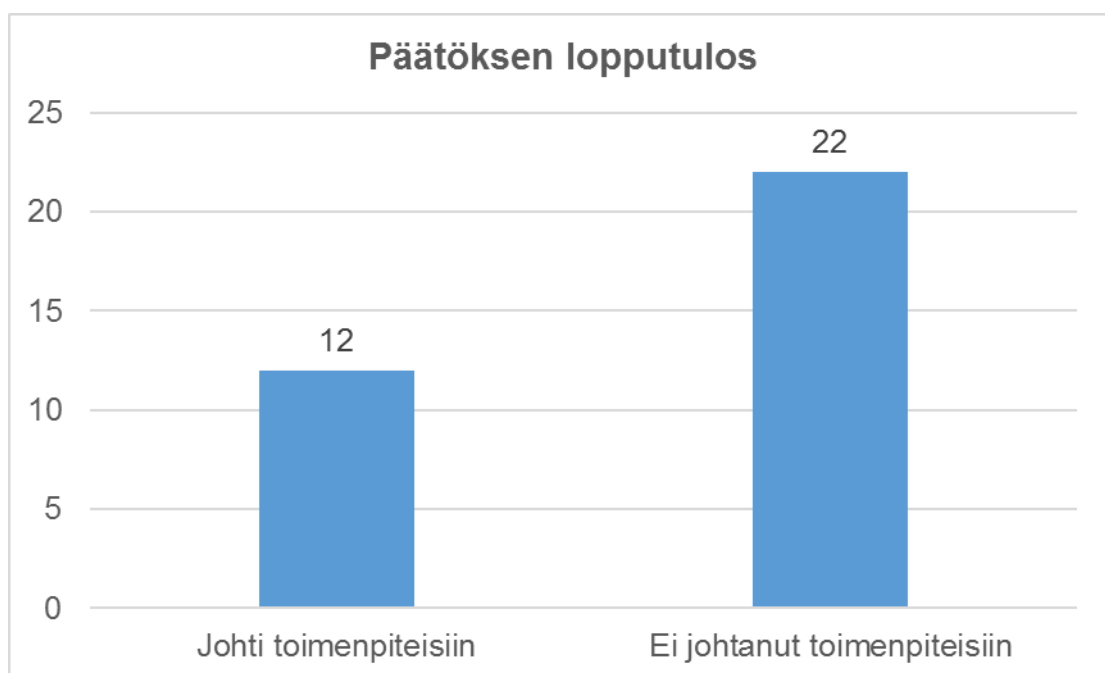
Eräässä tapauksessa kantelijana ollut velallinen oli kokenut tulleensa kiusatuksi ja törkeästi vainotuksi ulosottomiehen toimesta. Hän on kuvaillut tapahtumien kulkua siten, että ulosottomies oli lähettänyt kaksi kertaa saman kirjeen, joista toinen oli toimitettu kantelijan postilaatikkoon ilman osoitetietoja. Kantelijan mukaan kirjeet ovat sisältäneet perättömiä väitteitä ja niiden lähettäminen on ollut silkkaa kiusantekoa rehellistä yrittäjää kohtaan (VVV 5.3.2015 Dnro 545/322/14). Ulosottomies on antamassaan lausunnossa avannut tapauksen sisältöä ja perustellut kahden kirjeen lähettämistä halullaan ”varmistaa kantelijalle tärkeän tiedon perille meno”. Kantelijan kuvailemat perättömät väitteet ovat olleet ulosottomiehen hankkimia tietoja toimenpiteiden kohteena olleesta kiinteistöstä. Tiedot ovat olleet peräisin kantelijan omista lausunnoista, jotka hän on tuonut esille ulosottomiehen tekemässä vaadeselvityksessä. Kantelija on todennut tietojen oikeellisuuden allekirjoittamalla vaadeselvityksestä tehdyn pöytäkirjan. Tiedonhankinta kuuluu normaaliin realisointiprosessiin. Lausunnossa on todettu, ettei virkatehtävien hoidon vaatimaa yhteydenottoa voida luokitella vainoamiseksi. Tapauksessa on ollut kyse, että kantelijan omistama kiinteistö oli ulosmitattu ulosottovelkojen perimiseksi. Valtakunnanvoudinvirasto on antamassaan ratkaisussa VVV 5.3.2015 Dnro 545/322/14 todennut, että ulosottomiehen toiminta on ollut lainmukaista ja sillä on pikemminkin varmistettu, että velallisen oikeusturva

tiedonsaannista toteutuu. Kantelu ei antanut aihetta Valtakunnanvoudinviraston toimenpiteisiin. (VVV 5.3.2015 Dnro 545/322/14)

Asianmukaiseen käytökseen sisältyy lisäksi hyvän kielenkäytön vaatimus ja muutamassa kantelussa onkin kiinnitetty huomiota ulosottomiehen kommentteihin. Valtakunnanvoudinvirasto on muun muassa katsonut, etteivät ulosottomiehen kommentit ”pakoilette ulosottoa, siis salaillette jotain...” ja ”yritysneuvonta ei kuulu toimenkuvaani, mutta voin antaa neuvona, että yrittämiseen kuuluu maksujen hoitaminen ajallaan” ole vastanneet Valtakunnanvoudinviraston käsitystä asianmukaisesta asiakaspalvelusta tai hyvästä kielenkäytöstä. Virkamiehen tulee pystyä neutraaliin käytökseen myös silloin, kun asiakkaan tunteet kuumenevat. Velalliselle äänen korottaminen, pilkkaavaan tai alentavaan sävyyn puhuminen tai muuten epäasiallinen kielenkäyttö eivät kuulu asianmukaiseen toimintaan, jota virkamieheltä odotetaan myös hankalissa tilanteissa. (VVV 10.10.2014 Dnro 215/322/14 ja VVV 14.4.2015 Dnro 393/322/14)

Edellä kuvailtujen aiheiden lisäksi muutamassa kantelussa otettiin esille ulosottoviranomaisen puolueellinen toiminta asian käsittelyssä, viivyttely sekä salassa pidettävien tietojen käsittely. Puolueellisen toiminnan arviointi kanteluita käsitellessä oli hankalaa, sillä kummassakaan kantelussa se ei ole ollut kantelun pääasiallinen aihe, eivätkä kantelijat ole esittäneet perusteluita ulosottomiehen puolueellisuusepäilyn tueksi. Valtakunnanvoudinvirasto on todennut antamassaan päätöksessä VVV 24.6.2014 Dnro 31/322/14 ja 56/322/14, että koska kantelijan ja ulosottoviranomaisten kertomukset puolueellisesta toiminnasta eroavat huomattavasti toisistaan, eikä kantelijalla ole osoittaa väittämilleen perusteluita ei ulosottoviranomaisten voida katsoa toimineen puolueellisesti pelkän kantelijan väitteen johdosta. Ratkaisussa VVV 29.10.2014 Dnro 239/322/14 Valtakunnanvoudinvirasto ei myöskään ottanut suoraan kantaa puolueellisuusepäilyyn vaan on todennut, ettei ulosottoviranomainen ole toiminut kyseisessä tapauksessa virheellisesti vaan ulosottomiehen toiminta on ollut asianmukaista ja laillista.

Lopulta 12 kantelua 34:stä, eli noin 35 prosenttia johti Valtakunnanvoudinviraston toimenpiteisiin (kaavio 5). Kahdeksan kantelua sisälsi lisäksi vahingonkorvausvaatimuksen mutta vain yksi hyväksyttiin. Valtakunnanvoudinviraston toimenpiteet olivat jokaisessa tapauksessa hallinnollista ohjausta eli joko kihlakunnanulosottomiehen, kihlakunnanvoudin tai koko asianomaisen ulosottoviraston tai edellämainittujen yhdistelmänä huomion kiinnittämistä käsillä olleeseen aiheeseen. Neljässä tapauksessa Valtakunnanvoudinvirasto esitti oman näkemyksensä asiasta.



Kaavio 5. Päätöksen lopputulos

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä ulosottoviranomaisen toimintaa ohjaviin arvoihin ja periaatteisiin teorian sekä Valtakunnanvoudinvirastolle ulosottoviranomaisen toiminnasta tehtyjen hallintokanteluiden pohjalta. Kanteluista oli hyvin helposti huomattavissa, kuinka ne linkittyvät selkeästi teoriaosiossa käsittelemiini periaatteisiin, jotka ulosottoviranomaisen on otettava toiminnassaan huomioon. Keskeisimmät kanteluiden aiheet liittyivät vahvasti asianmukaisu-

den sekä hyvän hallinnon periaatteisiin. Samoja viitteitä oli huomattavissa myös, kun silmäilin eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtyjä kanteluita ulosottoviranomaisen toiminnasta vuonna 2014. Oikeusasiamies oli kehottanut ulosottoviranomaisia kiinnittämään huomiota asianmukaiseen neuvontaan sekä tiedonantoon. Samat aiheet korostuivat myös tutkiessani Valtakunnanvoudinvirastolle tehtyjä kanteluita.

Miksi aiheet sitten korostuivat niin voimakkaasti yli muiden aiheiden? Viestintä koetaan kaiken kaikkiaan hyvin tärkeänä asiana viranomaisten toimissa. Viestinnän puute tai vajavaisuus, joihin kanteluiden aiheetkin tietyllä tapaa viittaavat voivat olla hyvinkin ongelmallisia viranomaisten asiakkaille. Lainsäädäntö voi olla ja onkin ns. maallikoille toisinaan hyvin vaikeasti ymmärrettävää ja sen vuoksi viranomaisten neuvonantovelvollisuus korostuu. Aiheiden korostuminen on toisaalta selitettävissä mielestäni myös sillä, että hallintokanteluiden tarkoituksena on koskea nimenomaan viranomaisen toimintaa. Toimintaa arvioidessa keskeisiä kysymyksiä ovat miten viranomainen hoitaa käsittelyssä olevan asian ja miten hän käyttäytyy sitä hoitaessaan. Viranomaisen palvelu tulee erottaa tavanomaisesta asiakaspalvelusta niiden voimakkaasti erilaisen luonteen takia. Virkamiehen tarkoituksena ei ole miellyttää asiakasta tai pyrkiä saamaan tekemään asiakas jotakin, sillä toiminta on virkamieslähtöistä. Kuitenkin, vaikka palveluiden luonteet ovat erilaisia myös virkamiehen työ on tietyllä tapaa asiakaspalvelua ja siltä odotetaan tietyn tasoista laatua.

Oma näkemykseni on, että suurin osa kanteluista oli tehty asiallisista perusteista. Se on mielestäni osoitus siitä, että suomalaiset kantelevat viranomaisten toiminnasta silloin, kun siihen on aihetta. Tutkimuksen lopputuloksessa jopa yllätyin hieman siitä, kuinka suuri osa kanteluista lopulta johtikin Valtakunnanvoudinviraston antamaan hallinnolliseen ohjaukseen. Vain muutama kanteluista oli mielestäni niin sanottuja "hupikanteluita", joiden tarkoituksena on ollut lähinnä kiusanteko ja viranomaisen toiminnan hidastaminen. Ulosoton vuosittain tekemiin toimenpiteisiin ja asiakaskontaktien määrään nähden kanteluiden kokonaismäärää voidaan pitää hyvinkin maltillisena.

Oma arvioni opinnäytetyöstä on, että työ on vastannut hyvin ennalta asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja edennyt alkuperäisen opinnäytetyön suunnitelman mukaisesti. Opinnäytetyön punainen lanka tarkentui prosessin edetessä ja muotoutui lopulta kanteluiden aiheiden ympärille.

Työn teoriaosuuden kirjoittaminen sujui tavoitteiden ja ennakko-olettamusten mukaisesti, vaikka tiedon hankinnassa esiintyi aika ajoin pieniä haasteita. Ulosottolainsäädäntö on uudistunut lähes kokonaan 2000-luvun alussa, minkä vuoksi sitä vanhempia lähteitä ei pystynyt kunnolla hyödyntämään. Lähteitä löytyi toisinaan melko suppeasti. Useissa oikeudellisissa kirjallisuuslähteissä esimerkiksi asianmukaisuuden vaatimusta oli käsitelty lähes suorana viittauksena ulosottokaaren periaatteesta, eikä vaatimusta oltu juuri tulkittu sen tarkemmin. Sen vuoksi etenkin hallituksen esitysten ja Valtakunnanvoudinviraston antamien päätösten käyttö lähteinä lainsäädännön tukena korostui merkittävästi. Toisaalta ajantasaisen tiedon hankinta on kehittänyt oma-aloitteisuuttani ja auttanut perehtymään tarkemmin insolvenssioikeuteen liittyvään kirjallisuuteen ja tiedonhankintaan.

Aihe on mielestäni hyvin ja selkeästi rajattu, mikä helpotti tiedonhankintaa. Opinnäytetyön rajauksesta on tarkoituksella jätetty pois tarkempi täytäntöönpanotoimenpiteiden tarkastelu, sillä ne eivät liity hallintokanteluihin vaan niistä voidaan valittaa erikseen käräjäoikeuteen tehtävällä ulosottovalituksella. Ulosottovalitus on kokonaan hallintokantelusta poikkeava prosessi, jonka vuoksi sekin on rajattu kokonaan opinnäytetyön aiheen ulkopuolelle.

Tutkimusosion kirjoittaminen sujui kohtalaisen hyvin, vaikka aloittaminen tuntui haastavalta. Tutkimus vaati myös huomattavasti enemmän työtä kuin teoriaosuuden kirjoittaminen ja mikäli aikaa olisi rajattomasti, kanteluihin olisi voinut perehtyä paljon syvemmin. Opinnäytetyön luonteen kannalta näkisin kuitenkin, ettei se välttämättä olisi ollut tarpeenmukaista. Vaikka Valtakunnanvoudinviraston antamia ratkaisuja oli vain 36 kappaletta, niiden läpi lukeminen oli aikaa vievää ja analysointi vaati tarkkuutta, jotta tiedot ovat oikeellisia ja luotettavia. Kanteluiden läpikäynti oli todella mielenkiintoista, sillä aihe on kiinnostanut itseäni siitä saakka, kun suoritin harjoitteluni ulosottovirastossa kesällä 2015.

Oma kiinnostus aiheeseen on ehdottomasti kantanut läpi opinnäytetyöprojektin ja uskon, että aiheeseen perehtymisestä on apua myöhemminkin.

Jatkotutkimuksen aiheeksi ehdottaisin paneutumista entistä tarkemmin ulosottoviranomaisten työhön nimenomaan asiakaspalvelun näkökulmasta. Ulosottoviranomainen työskentelee haasteellisen aiheen ympärillä ja mielikuvat työstä eivät aina ole sieltä positiivisimmasta päästä. Olisi kiinnostava perehtyä tarkemmin, miten ulosottoviranomaisia koulutetaan kohtaamaan ulosoton asiakkaat ja haetaanko jo rekrytointivaiheessa tietyn tyyppisiä ihmisiä työskentelemään ulosottovirastossa. Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla kanteluiden tutkinta pidemmältä aikaväliltä, jatkavatko kantelut samaa kaavaa vai onko aiheissa vuosittaisia eroja.

Lähteet

- Eduskunnan oikeusasiamies. 2014. Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2014.
<http://www.oikeusasiamies.fi/dman/Document.phx?documentId=wy15315115910430&cmd=download> Luettu 23.11.2016
- Hallintolaki 434/2003
- Havansi, E. 2009. Ulosotto-oikeus – Insolvenssioikeus. Helsinki: Talentum
- HE 46/2009 vp Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi Valtakunnanvoudinvirastosta, ulosottokaaren eräiden säännösten voimaantulosta ja ulosotto-kaaren muuttamisesta.
- HE 50/2013 Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hallintolain muuttamisesta.
- HE 72/2002 vp Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta
- Husa, J. ja Pohjolainen, T. 2014. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet, johdatus julkisoikeuteen. Helsinki: Talentum.
- Husa, J., Mutanen, A., ja Pohjalainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum.
- Kaukavuori, V. 2016. Arkea ja ajatuksia: Ulosottolaitosta uudistetaan digiaikaan – yhteinen urakka kohti yhtä ulosottovirastoa. Valtakunnanvoudinvirasto.
<http://www.oikeus.fi/arkeajaajatuksia/fi/index/kehittaminen/ulosottolaitostauudistetaandigiaikaan-yhteinenurakkakohtiyhtausulosottovirastoa.html>
- Koskinen, P. K. 1997. Oikeusasiamies. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Koulu, R. Lindfors, H. 2009. Ulosotto-oikeus. Helsinki: Edita.
- Koulu, R., Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyys. Helsinki: Edita Prima.
- Laki saatavien perinnästä 513/1999
- Linna, Tuula ja Leppänen Tatu. 2014. Ulosotto-oikeus I – Ulosottomenettely. Helsinki: Talentum.
- Mäenpää, O. 2008. Oikeus hyvään hallintoon. Helsinki.
- Mäenpää, O. 2014. Hallinto-oikeus - Hallintokantelu laillisuusvalvonnan keinona. Talentum.
[http://fokus.talentum.fi/tietopalvelu.karelia.fi/teos/DACBFXGTFF#kohta:II\(\(20\)YLEINEN\(\(20\)HALLINTO-OIKEUS\(\(20\):7.\(\(a0\)Hallintotoiminnan\(\(20\)valvonta\(\(20\):Yleinen\(\(20\)0\)laillisuusvalvonta\(\(20\):Hallintokantelu\(\(20\)laillisuusvalvonnan\(\(20\)keinona\(\(20\)](http://fokus.talentum.fi/tietopalvelu.karelia.fi/teos/DACBFXGTFF#kohta:II((20)YLEINEN((20)HALLINTO-OIKEUS((20):7.((a0)Hallintotoiminnan((20)valvonta((20):Yleinen((20)0)laillisuusvalvonta((20):Hallintokantelu((20)laillisuusvalvonnan((20)keinona((20) Luettu: 14.11.2016
- Oikeus. 2015. Ulosoton organisaatio.
<http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosotonorganisaatio.html> luettu 6.7.2015
- Oikeuskanslerinvirasto. 2015. Oikeuskanslerin tehtävät ja toiminta – viranomaisen valvonta.
http://www.okv.fi/fi/oikeuskansleri/tehtavat_ja_toiminta/viranomaisten_valvonta/ luettu 20.10.2016
- Suomen Perustuslaki 1999/731
- Ulosottokaari 705/2007

- Valtakunnanvoudinvirasto. 2012. Organisaatio.
<http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/valtakunnanvoudinvirasto/organisaatio.html> luettu 6.7.2015
- Valtakunnanvoudinvirasto. 2013. Oikeudellinen yksikkö.
<http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/valtakunnanvoudinvirasto/oikeudellinenyksikko.html> Luettu 14.11.2016
- Valtakunnanvoudinvirasto. 2014. Toimintakertomus 2014.
- Valtakunnanvoudinvirasto. 2016a. Ulosotto Suomessa – Ulosoton tilastoja vuodelta 2015.
- Valtakunnanvoudinvirasto. 2016b. Ulosoton asia- ja rahamäärissä kasvua alkuvuoden aikana.
<http://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/08/ulosotonasia-jarahamaarissakasvuaalkuvuodenaikana.html> Luettu 19.9.2016
- Valtion virkamieslaki 750/1994
- Valtioneuvoston asetus ulosottoimen hallinnosta 1321/2007
- Vilka, H. 2008. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- VVV 10.10.2014 Dnro 215/322/14
- VVV 10.12.2014 Dnro 382/322/14
- VVV 14.11.2014 Dnro 187/322/14
- VVV 14.4.2015 Dnro 393/322/14
- VVV 14.8.2015 Dnro 470/322/14
- VVV 16.12.2014 Dnro 171/322/14
- VVV 16.12.2014 Dnro 377/322/14
- VVV 20.3.2014 Dnro 117/322/14
- VVV 24.3.2015 Dnro 474/322/14
- VVV 24.6.2014 Dnro 31/322/14 ja 56/322/14
- VVV 29.10.2014 Dnro 239/322/14
- VVV 5.3.2015 Dnro 545/322/14