

## **Vammaisneuvoston kannanotto koskien paperilaskujen maksullisuutta**

Vammaisneuvosto pitää paperilaskujen maksullisuutta kohtuuttomana toimintarajoitteisille henkilöille, joilla ei ole tarvittavia digitaaitoja tai riittävää toimintakykyä.

**Esitämme, että paperilaskujen maksullisuus poistetaan.**

### **Perustelut**

Monet vammaiset ja ikäihmiset ovat digitaidottomia tai niin toimintarajoitteisia, etteivät pysty hoitamaan omia pankkiasioitaan sähköisesti. Näillä ihmisillä on usein käytössään monia hyvinvointialueen palveluja, joiden paperilaskuista kertyy käyttäjälle satojen eurojen lisämaksuja vuodessa.

Monet sosiaalipalvelut perustuvat palvelutarpeenarvointiin, joten käyttäjien toimintakyky on viranhaltijoiden tiedossa. Tässä yhteydessä pitää kartoittaa myös asiakkaan kyky hoitaa maksuja. Monia onkin ohjeistettu käyttämään suoraveloitusta, joka virheellisen laskutuksen vuoksi on osoittautunut hankalaksi.

Kuluttaja-asiamies on antanut linjaukset koskien kaikkea maksamista, jossa kuluttaja maksaa yritykselle tai yritys laskuttaa kuluttajaa. Periaatteita on suositeltavaa soveltaa myös kunnan tai muun julkisyhteisön laskutukseen ja maksujen vastaanottamiseen. Linjaus pohjautuu lainsäädäntöön, kuluttaja-asiamiehen kannanottoihin ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin.

Näissä linjauksissa todetaan, että erityisesti välttämättömyyspalveluissa on oltava tarjolla eri maksutapoja. Välttämättömyyspalvelut ovat kaikille kansalaisille välttämättömiä palveluja, joita ilman ei käytännössä tule toimeen. Kuluttajalla ei ole todellista vaihtoehtoa, käyttääkö hän välttämättömyyspalvelua vai ei. Välttämättömyyspalveluja tarjoaville yrityksille onkin sen vuoksi asetettu velvoitteita, joilla turvataan näiden palveluiden saanti kaikille.

Myös välttämättömyyspalveluiden maksutapoja arvioidaan tästä lähtökohdasta. Tällaisen palvelun maksamistapa ei saa olla sellainen, että se tosiasiaa vaikeuttaa tarpeettomasti palvelun käyttämistä. Kuluttajilta ei voi esimerkiksi evätä jotain laajasti käytössä olevaa maksutapaa. Huomioon on otettava myös erityiset väestöryhmät, kuten iäkkäät henkilöt, jotka eivät välttämättä ole omaksuneet nykyaikaisimpia maksamistapoja. Suositeltavaa on siksi tarjota ainakin välttämättömyyspalveluiden maksamiseen myös perinteisempiä maksutapoja.

Vammaisneuvosto katsoo myös, että julkisten ja välttämättömien sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäminen sekä niistä laskuttaminen edellyttävät hallintolain (434/2003) edellytyksen mukaisesti kirjallista tositetta.

**Vammaisneuvosto toteaa, että hyvinvointialueen järjestämät sosiaali- ja terveyspalvelut ovat käyttäjälleen välttämättömyyspalveluja. Pidämme tärkeänä, että paperilasku on maksuton.**

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela  
puheenjohtaja

Marsa Valtonen  
1. varapuheenjohtaja

Rosita Ahlgren  
2. varapuheenjohtaja

Juha-Matti Koskinen  
3. varapuheenjohtaja

Jakelu

Sanna Svahn, Hyvinvointialuejohtaja  
Ville Rajahalme, Talousjohtaja  
Hermann Jansson, Asiakasmaksu- ja laskutuspäällikkö  
Timo Hokkanen, Palvelualuejohtaja vammaispalvelut  
Tuula Suominen, Palvelualuejohtaja ikääntyneiden palvelut  
Aluehallitus

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

**luvn.fi**