

Vastaus vammaisneuvoston 9.10.2024 § 73 kannanottoon koskien paperilaskujen maksuttomuutta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvosto on 9.10.2024 kokouksessaan jättänyt kannanoton koskien hyvinvointialueen käyttöön ottamaa paperilaskulisää. Hyvinvointialueen aluevaltuusto on päättänyt 12.12.2023 hyvinvointialueen vuoden 2024 talousarvion käsittelyn yhteydessä, että vuonna 2024 paperisten asiakasmaksuja koskevien laskujen lähettämisestä peritään erillistä paperilaskulisää. Lisän periminen perustuu paperilaskujen sähköisiä laskuja suurempiin kustannuksiin ja tavoitteeseen ohjata laskutusasiakkaita aiempaa kattavammin käyttämään toimintavarmaa ja yleisesti käytössä olevaa e-laskua.

Paperilaskulisän käyttöönotosta on tiedotettu hyvinvointialueen nettisivuilla, sosiaalisessa mediassa ja myyntilaskuja koskevilla laskujen liitteillä kesäkuusta 2024 alkaen. Paperilaskulisä on ollut määrä lisätä sellaisille laskuille, jotka toimitetaan asiakkaille paperisena. Asiakkaan ensimmäinen hyvinvointialueelta saama paperilasku on kuitenkin aina veloituseton ja siten asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä e-laskun tai suoramaksun käyttöön saatuaan tiedon paperilaskun maksullisuudesta.

Hyvinvointialue on ottanut paperilaskulisän käyttöönottoa valmistellessaan huomioon erityisryhmien tarpeet laskutukseen ja sähköiseen asiointiin liittyen. Paperilasku laskun toimitustapana voi nykyisin katsoa olevan niin yksityisoikeudellisten kuin julkisoikeudellisten saatavien laskutuksessa pääsäännöstä poikkeava tapa. Valtaosa laskutuksesta julkisyhteisöiden, yksityisten toimijoiden ja kuluttaja-asiakkaiden välillä toteutetaan nykypäivänä sähköisenä laskutuksena. Verkkopankkia laskujen maksamisen välineenä käyttää Suomessa tutkimusten mukaan väestöstä noin 93 prosenttia. Asioinnin sähköistyessä paperisten laskujen käsittelyyn on vuosien aikana tullut erinäisiä rajoituksia. Pankit tarjoavat asiakkailleen verkkopankin ja e-laskun käyttämisen sijaan laskujen maksamisen vaihtoehtoina suoramaksua, maksukuoria ja maksupalvelua pankkikonttoreissa tai puhelimessa. Maksupalveluiden kattavuus alueellisesti on heikentynyt pankkien konttoriverkoston harventuessa. Edellä mainituista palveluista maksuton on tyypillisesti ainoastaan suoramaksu.

Hyvinvointialue suhtautuu vakavasti vammaisneuvoston esittämään näkemykseen vammaisten ja ikääntyneiden digitaidottomuudesta ja sähköisten pankkiasioiden hoitamiseen liittyvistä toimintarajoitteista. Hyvinvointialue on pyrkinyt eri tavoin varmistamaan vaihtoehtoisia tapoja laskujen käsittelylle.

Paperilaskulisän perinnän juridisessa jatkoselvittämisessä nykyisen voimassa olevan lainsäädännön on kuitenkin todettu sisältävän paperilaskulisän perinnän osalta joiltakin osin tulkinnanvaraisuutta. Tämän perusteella hyvinvointialue on päättänyt asiakkaiden oikeusturvan varmistamiseksi keskeyttää paperilaskulisän perimisen ja päättänyt jatkaa oikeusperusteiden jatkoselvittämistä. Samassa yhteydessä huomioidaan toimintarajoitteisten henkilöiden mahdollisuus hyvinvointialueen laskujen maksamiseen yhdenvertaisella ja asiakaslähtöisellä tavalla myös vastaisuudessa.

Espoossa 29.11.2024

Kristiina Syrjälä

Talouspalvelupäällikkö, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue