

## Summaaristen velkomusasioiden sähköiseen asiointiin liittyviä kysymyksiä

- Miksi käyttäjä ei saa ratkaisua palvelussa avattua?

Mikäli ratkaisiasiakirjaa (PDF) ei saa haettua, niin kyse voi olla satunnaisesta teknisestä häiriöstä. Kyse voi olla myös siitä, että käräjäoikeus on mitätöinyt kyseisen ratkaisun eikä ole lähettänyt tilalle uutta korjattua ratkaisiasiakirjaa.

- Miten saa käyttöoikeudet toisen asiakkaan tekemiin haastehakemuksiin?

Yhteisötunnistuspalvelussa voi yhteisön ylläpitäjä lisätä uusia käyttäjiä, joilla on valtuudet nähdä kyseisen yrityksen tekemiä haastehakemuksia. Tällöin saa oikeudet kaikkiin tehtyihin haastehakemuksiin. Näkyvyyttä ei voi rajata vain tiettyihin hakemuksiin.

- Miten toimitaan, jos hakemus sisältää yli 100 vaatimusta?

Yli 100 vaatimuksen haastehakemuksia voi lähettää, mutta niiden käsittely käräjäoikeudessa vaatii erityistoimenpiteitä. Haastehakemuksen ratkaisun siirto sähköisesti ulosottoon ei tällöin onnistu.

- Yhteisötunnistuspalvelu: Mitä tehdään, jos joku toinen on luonut yhteisötunnukset ja tämä henkilö ei enää ole yrityksessä töissä? Pääkäyttäjien määrä ja uusien pääkäyttäjien lisääminen?

Palvelun ylläpitäjä voi tarvittaessa vaihtaa yhteisön pääkäyttäjän. Pyyntö voi lähettää sähköisen asiointipalautte -toiminnon kautta tai suoraan osoitteeseen [sahkas.om\(at\)om.fi](mailto:sahkas.om(at)om.fi). Pääkäyttäjää voi olla useampi kuin yksi ja yhteisön sen hetkinen pääkäyttäjä voi myöntää pääkäyttäjioikeuden toiselle käyttäjälle.

- Yhteisötunnistuksen salasana käytännöt: mistä saa/miten vaihtaa/linkki?

Salasanan saa, kun uusi käyttäjä lisätään yhteisöön ja käyttäjä aktivoi oman tunnuksensa saamansa sähköpostin perusteella. Uuden salasanan voi tilata osoitteesta: <https://yhteisotunnistus.oikeus.fi/login>

- Onnistuuko sähköisen haastehakemuksen seuraaminen aina ulosoton käsittelyvaiheisiin asti?

Käräjäoikeuden asiointipalvelussa haastehakemuksen etenemisen voi seurata ratkaisun saamiseen asti. Kun ratkaisu on siirretty asiointipalvelussa ulosottoon, niin etenemistä voi seurata ulosoton sähköisestä asiointipalvelusta.

- Miten toimia, jos hakemus ei ole mennyt perille syystä tai toisesta ja joutuu tekemään sen uudestaan?

Kannattaa tällöin tarkistaa, että hakemus ei ole kesken- tai lähetettävissä-tilassa. Vain lähetetty-tilassa olevat hakemukset siirretään käräjäoikeuteen. Mikäli hakemuksen siirrossa käräjäoikeuteen on tekninen häiriö, niin hakemus siirtyy häiriön poistuttua.

- Voiko sama käyttäjätunnus olla usealla yrityksellä? Miten toimia, jos ei halua rekisteröityä usealla tunnuksella Yhteisötunnistuspalveluun?

Sama käyttäjätunnus (sähköpostiosoite) voi olla rekisteröitynä vain yhteen yhteisöön. Jos haluaa olla rekisteröitynä useampaan yhteisöön, niin tarvitaan myös useampi sähköpostiosoite. Mikäli haluaa lähettää haastehakemuksia muiden yritysten puolesta, niin hakemukset kannattaa tehdä asiamiehenä. Tällöin haastehakemuksen täyttämisen aloituksessa valitaan, että toimitaan asiamies-roolissa. Mikäli hakemus tehdään asiamiehenä, niin ulosoton sähköinen asiointi vaatii valtakirjan.

- Mistä kaikesta voi johtua, että kantaja ei saa siirrettyä asiaansa sähköisesti ulosottoon?

Ratkaisuasiakirja on voitu käräjäoikeudessa joutua tekemään poikkeavalla tavalla ja tällöin saatavatietoja ei saada Tuomiorekisteriin rakenteisessa muodossa. Esimerkiksi yli 100 vaatimuksen haastehakemus (ks. kohta 3.). Myös virheellinen postinumero aiheuttaa tämän eli asianosaisten tiedoissa postinumeron pitää olla postinumeroluettelon mukainen.

- Kuinka kauan ratkaisusta kestää, että asian saa siirrettyä ulosottoon?

Yleensä ratkaisua seuraavana arkipäivänä. Jos annetaan tuomio, niin odotetaan kahdeksan päivää tuleeko tyytymättömyyden ilmoitusta.

- Mitä tapahtuu kesken jääneelle sähköisesti aloitetulle haastehakemukselle?

Hakemus säilyy asiointipalvelussa 90 päivän ajan kunnes se automaattisesti poistuu. 10.2.2020 lähtien myös käyttäjä pystyy poistamaan keskeneräisiä hakemuksiaan.

- Miten turvakielton omaavan hlön on toimittava osoitetietojensa tallentamisessa?

Merkitään "turvakielto" lähiosoitteen eteen. Oikeat osoitetiedot voi jättää myös kokonaan pois ja toimittaa ne esimerkiksi sähköpostilla käräjäoikeuteen. Tällöinkin lähiosoite-kenttään kirjoitetaan "turvakielto".

- Virheellisen tiedon (esim. nimi) korjaaminen jo lähetettyyn haastehakemukseen?

Korjauspyynnöt lähetetään kirjallisina (esim. sähköposti) käräjäoikeuteen.

- Miten ulkomaan valuutta käyttäytyy?

Muut valuutat kuin euro eivät ole asiointipalvelussa mahdollisia. Muita valuuttoja koskevat hakemukset lähetetään käräjäoikeuteen kirjallisina.

- Mitä tehdä, jos lähettää vahingossa samaan velkaan liittyvän haastehakemuksen kahteen kertaan?

Toisen hakemuksen peruutus tehtävä suoraan käräjäoikeuteen mahdollisimman pian.

- Pystyykö hakemukseen lisäämään liitteitä?

Ei pysty. Mahdolliset liitteet lähetetään käräjäoikeuteen sähköpostilla.

- Oikeudenkäyntikulut selvemmäksi, jotta kantaja osaa ne hakea oikein?

Oikeudenkäyntikulujen ohjetta on asiointipalvelussa 10.2.2020 täydennetty seuraavalla lauseella: Asia ei ole tavanomaista vaativampi yksinomaan sillä perusteella, että vuokrasaatavien lisäksi vaaditaan häätöä. Tavanomaista vaativampana asiaa voidaan pitää silloin, kun asiassa on käyty sovintoneuvotteluja tai kun haastehakemuksen laatiminen edellyttää erityistä oikeudellista asiantuntemusta.

- Yhteydenotto-osoitteet ongelmatilanteissa?

Sähköisen asiointipalvelun palautelomake ja sähköposti [sahkas.om\(at\)om.fi](mailto:sahkas.om(at)om.fi)

- Miksi vaatimusten tallennuksessa tulee Forbidden-virhe?

Asiointiportaalin tietoturvapalvelun takia vaatimusten perusteet -kentän tekstisisällön tallennuksessa voi esiintyä kyseinen ongelma. Erikoismerkkejä kannattaa pyrkiä tällöin vähentämään. Erityisesti lainausmerkit voivat aiheuttaa tätä.

- Miksi "häätö" -merkinnän käyttäminen ei onnistu W-asialla esim. vastikkeita haastettaessa?

Asianimikkeellä "Asunto-osakeyhtiö, vastikesaatava" vuokraohteen/vuokrasopimuksen tiedot eivät ole syötettävissä ja tästä johtuen ei myöskään "häätö" -tieto. Häätö-vaatimuksen voi tällöin laittaa vaatimusten perusteisiin.