

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Juridiikka

2017

Enni Mattila

KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TYÖSSÄ HUOMIOITAVAT SÄÄDÖKSET

Enni Mattila

KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TYÖSSÄ HUOMIOITAVAT SÄÄDÖKSET

Suomessa työskentelee tällä hetkellä noin 5000 kiinteistönvälittäjää, joilta kaikilta odotetaan kiinteistönvälitysalan lainsäädännön, hyvän välitystavan sekä muiden alalla vakiintuneiden säästöjen osaamista. Kiinteistönvälittäjällä on asunto- ja kiinteistökaupassa monenlaisia vastuita ja velvollisuuksia, kuten selonotto- ja tiedonantovelvollisuus, sekä myyjä- että ostajaosapuolta kohtaan. Kiinteistönvälitysalalla toimiminen vaatii osaamisen jatkuvaa kehittämistä ja tietojen päivittämistä ajantasaisiksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on esitellä kiinteistönvälitysalan keskeisimmät ohjeet, joita jokapäiväisessä kiinteistönvälitystyössä tarvitaan ja kannustaa alalla toimijoita kiinnittämään huomionsa niiden toteutumiseen.

Työssä kootaan yhteen myös kiinteistönvälittäjinä toimivien tavallisimmat rikkeet ja laiminlyönnit eri lainkohtien ja ohjeistusten suhteen. Tarkoituksena on auttaa kiinteistönvälitysalalla jo toimivia huomaamaan henkilökohtaisessa toiminnassaan sekä omassa välitysliikkeessään tapahtuvat virheet. Alalle vasta pyrkivälle tai kiinteistönvälittäjän työssä aloittavalle opinnäytetyö osoittaa, millaisissa tilanteissa on syytä kiinnittää erityistä huomiota omaan toimintaansa, jotta lainsäädäntö ja hyvä välitystapa toteutuvat.

Mitä vähemmän rikkeitä ja laiminlyönnejä tapahtuisi, sitä enemmän asuntojen myyjät ja ostajat luottavat kiinteistönvälittäjiin. Asuntokauppa on tavallisesti elämän isoin kauppa, joten se halutaan hoitaa ammattitaitoisen ja luotettavan välittäjän kanssa. Lainsäädännön ja muiden säästöjen noudattaminen onkin välttämätöntä, mikäli haluaa menestyä kiinteistönvälitysalalla.

Opinnäytetyössä hyödynnetään jatkuvasti päivittyvää lainsäädäntöä ja muita ohjeistuksia, kiinteistönvälitysalan kirjallisuutta sekä keskeisimpänä Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton laatiman hyvän välitystavan ohjeen eri osa-alueita. Teoriapohjan tueksi työhön on poimittu kiinteistönvälitysalaa valvovan aluehallintoviraston päätöksiä osoittamaan, minkälaisiin sanktioihin laiminlyönnit kiinteistönvälitysalalla ovat johtaneet.

ASIASANAT:

Asuntokauppa, kiinteistökauppa, kiinteistönvälitys, kiinteistönvälittäjät

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Jurisprudence

2017 | 43

Enni Mattila

LEGISLATION TO CONSIDER IN REAL ESTATE AGENT'S WORK

There are approximately 5000 real estate agents in Finland at the moment. They should all know the laws and different statutes about real estate brokerage as well as the good way of brokerage. Real estate agents have many responsibilities and obligations in real estate trade, both to the seller and the buyer. Working in the real estate sector requires continuous development of competence and updating. The aim of this thesis is to present the most important directions in the real estate sector, which are needed in day-to-day real estate work and to encourage all real estate agents to pay attention to them.

This thesis also brings together the most common failures and neglects of real estate agents in relation to various laws and other guidelines. The purpose is to help the ones working in the real estate sector to discover mistakes in their personal working and in their agency. For new real estate agents this thesis shows in what kind of situations they should pay extra attention on in their own activities to meet legislation and good brokerage.

The less minor offences and neglects there are, the more sellers and buyers trust real estate brokers. Buying a house is usually the most expensive purchase in a person's life, so everyone wishes to work with a professional and trusted real estate agent. Compliance with legislation and other regulations is a major step towards success in the real estate sector.

This thesis is based on the constantly updated legislation and other guidelines, the literature on real estate business and the most important aspects of the good relocation guide drawn up by Real estate industry Central Federation. To support the theory, the decisions of the Regional Administrative Office overseeing the real estate brokerage are also drawn up to show what kind of sanctions have been passed on in the real estate sector.

KEYWORDS:

Housing trade, real estate business, real estate purchase

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO	5
1 JOHDANTO	6
2 KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA TOIMIMINEN	8
2.1 Kiinteistönvälitysalalla sovellettavat lait	8
2.1.1 Laki kiinteistönvälitysluokista ja vuokrahuoneiston välitysluokista	9
2.1.2 Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä	10
2.1.3 Kuluttajansuojalaki	11
2.2 Asuntomarkkinointiasetus	13
2.3 Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt	14
3 HYVÄ VÄLITYSTAPA	16
3.1 Välitysluokitoiminnan harjoittaminen	16
3.2 Välityspalveluiden markkinointi	18
3.3 Toimeksiantosopimus	19
3.4 Välitystehtävän hoitaminen	22
3.4.1 Välitystehtävän aloittaminen	22
3.4.2 Kohteen selvittäminen ja välitysluokien selvittäminen	23
3.4.3 Asiakirjojen ja selvitysten hankkiminen	24
3.4.4 Kohteen markkinointi	27
3.5 Kaupanteko	28
3.6 Yhteenveto	32
4 KIINTEISTÖNVÄLITYSALAN VALVONTA	34
4.1 Valvovat viranomaiset	34
4.2 Sanktiot	35
4.3 Parannuskeinot	36
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
LÄHTEET	41

KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO

Asuntomarkkinointiasetus	Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (2001/130)
AVI	Aluehallintovirasto
KVKL	Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry
KKV	Kilpailu- ja kuluttajavirasto
LKV	Laillistettu kiinteistönvälittäjä
Oikeustoimilaki	Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (1929/228)
Rahanpesulaki	Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (2017/444)
Välityslaki	Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (2000/1074)
Välitysliikelaki	Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeestä (2000/1075)

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten hyvä välitystapa ja kiinteistönvälitysalan muut säädökset käytännössä toteutuvat kiinteistönvälittäjän työssä. Opinnäytetyön tavoitteena on avata kiinteistönvälitysalan lainsäädäntöä ja hyvän välitystavan eri osa-alueita sekä niiden merkitystä käytännön työssä. Opinnäytetyössä halutaan tuoda esille myös tavallisimpia säännösten laiminlyöntejä kiinteistönvälitysalalla. Lisäksi opinnäytetyössä perehdytään siihen, miten hyvän välitystavan toteutumista valvotaan sekä miten rikkeistä ja laiminlyönneistä rangaistaan. Laiminlyöntitilanteista on otettu malliksi aluehallintoviraston päätöksiä, joissa käsitellään aina kyseisen lainkohdan tai säädöksen rikkomista ja kerrotaan, millainen sanktio kyseessä olevasta rikkeestä on tullut.

Aihe on valittu, koska se on ajankohtainen niin opinnäytetyön tekijälle kuin muillekin kiinteistönvälitysalalla toimiville ja alalle pyrkiville, sillä lainsäädäntö ja muut säädökset alalla muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti. Peruseriaate kiinteistönvälitysalalla on, että vastuuntuntoinen ja ammattitaitoinen välittäjä tuntee hyvän välitystavan ja sitoutuu noudattamaan sitä. Käytännössä tämän pitäisi siis koskea kaikkia alalla toimijoita, sillä kuluttajalle, niin ostajalle kuin myyjällekin, asiointi hyvää välitystapaa noudattavan välittäjän kanssa luo turvallisuuden ja luotettavuuden tunteen. Asunto- tai kiinteistökauppa on tavallisesti elämän isoin kauppa, joten sekä myyjät että ostajat haluavat tuekseen ammattitaitoisen välittäjän.

Opinnäytetyön tavoitteena on kertoa todenmukaisesti kiinteistönvälitysalalla toimimisesta ja se antaa alalla toimijoille mahdollisuuden peilata omaa toimintaansa alan vallitseviin normeihin ja tapoihin sekä auttaa huomaamaan henkilökohtaiset sekä yrityksen sisäiset parannustarpeet. Mitä vähemmän laiminlyöntejä kiinteistönvälitysalalla tapahtuisi, sitä luotettavampana kiinteistönvälitysliikkeitä ja kiinteistönvälittäjiä pidettäisiin. Lainsäädännön ja muiden säädösten noudattaminen onkin ehtona kiinteistönvälitysalalla menestymiselle.

Opinnäytetyössä käydään läpi kiinteistönvälitysalalla toimimista lainsäädännön kautta ja keskeisimpien lakien rinnalle on nostettu kiinteistönvälitysalaa valvovan aluehallintoviraston päätöksiä osoittamaan, millaisiin sanktioihin laiminlyönnit kiinteistönvälitysalalla ovat johtaneet. Keskeisimpänä opinnäytetyössä on Kiinteistönvälitysalan keskusliiton

(KVKL) laatima hyvän välitystavan ohje, jonka tärkeyttä kiinteistönvälitysalalla ei voi liikaa korostaa. Hyvän välitystavan ohje sitoo yhteen lähes kaiken alalla toimimiseen vaadittavan tiedon.

Tässä työssä kiinteistönvälittäjällä tarkoitetaan selkeyden vuoksi poikkeuksellisesti kaikkia kiinteistönvälitystyötä tekeviä, vaikka alalla vallitseekin ohjeistus, jonka mukaan vain Keskuskauppakamarin järjestämän LKV-kokeen suorittaneet ovat oikeutettuja nimikkeen kiinteistönvälittäjä käyttämiseen. Tämän opinnäytetyön lähteenä on käytetty kiinteistönvälitysalan kirjallisuutta, hyvän välitystavan ohjetta, alan lainsäädäntöä ja muita säädöksiä sekä kirjoittajan henkilökohtaista kokemusta alalta.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA TOIMIMINEN

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto kertoo 21.04.2017 julkaistussa tiedotteessaan kiinteistönvälitysalan kehittyvän samaan tahtiin asuntokaupan nousun kanssa. Välittäjien rooli on vahva erityisesti, kun kyseessä ovat käytetyt asunnot. Käytettyjen kerros-, rivi- ja omakotitalojen välittäjäkauppoja tehtiin KVKL:n tilastojen mukaan vuonna 2016 yhteensä 58 400 kappaletta. Kiinteistönvälitysliikkeitä on Suomessa kaikkiaan noin 1270 kappaletta ja välittäjiä lähemmäs 5000. (KVKL 2017c.) Jokaiselta näiltä lähes 5000 välittäjältä odotetaan hyvän välitystavan ja alan lainsäädännön sekä muiden säädösten hallitsemista ja sitä kautta ammattitaitoista toimintaa.

Kiinteistönvälitysalalla työskentelyyn ei ole erityisiä pätevyysvaatimuksia. Kuitenkin vain Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämän kiinteistönvälittäjäkokeen suorittanut henkilö saa käyttää kiinteistönvälittäjän nimikettä tai lyhennettä LKV. Muut kiinteistönvälitysalalla toimivat käyttävät tavallisesti nimikkeitä kiinteistö- tai myyntiedustaja tai myyntineuvottelija. (KVKL 2016b, 5.) Alalla on siis mahdollista toimia ilman virallista pätevyyttä, kunhan hallitsee työssä tarvittavat tiedot ja taidot muulla tavoin.

Asunto- tai kiinteistökauppa on tavallisesti yksityishenkilön elämän tärkein kauppa, jonka vuoksi asian ammattitaitoinen hoitaminen on ensiarvoisen tärkeää. Sekä myyjä- että ostajaosapuolen on koettava saavansa luotettavaa, rehellistä ja asiantuntevaa palvelua tehtävää hoitavalta kiinteistönvälittäjältä.

2.1 Kiinteistönvälitysalalla sovellettavat lait

Kiinteistönvälitysalalla toimintaa rajoittavat useat lait, joista keskeisimpiä ovat laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä, laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä sekä kuluttajansuojalaki. Näitä lakeja päivitetään jatkuvasti, sillä ala kehittyy koko ajan. Näiden kolmen alalla työskentelyyn eniten vaikuttavan lain ohella kiinteistönvälittäjänä toimivan on toki hallittava kymmeniä muitakin lakeja ja asetuksia.

2.1.1 Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä eli välitysliikelaki määrittelee, kuka saa toimia välitysliikkeen vastaavana hoitajana ja mitä häneltä edellytetään. Välitysliikelain 5 §, joka määrittää vastaavan hoitajan pätevyysvaatimukset ja velvollisuudet on kuitenkin joutunut toistuvien laiminlyöntien kohteeksi. Lain 5 § on kirjoitusasultaan

Välitysliikkeessä on oltava vastaava hoitaja, joka on velvollinen huolehtimaan siitä, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa ja että toimintaa muutoinkin harjoitetaan lainmukaisesti. Vastaavan hoitajan on lisäksi huolehdittava siitä, että välitysliikkeen palveluksessa ja sen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista vähintään puolella on 3 momentissa tarkoitettu ammattipätevyys ja että muillakin välitystehtäviä suorittavilla on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito. Jos välitysliikkeen palveluksessa tai sen toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista 3 momentissa tarkoitettujen ammattipätevyysvaatimuksen täyttävien lukumäärä muutoin kuin tilapäisesti alenee alle puoleen, vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että edellä tarkoitettujen vähimmäisvaatimukset täyttyvät kolmen kuukauden kuluessa.

Vastaavan hoitajan on oltava täysi-ikäinen ja luotettava henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu. Vastaavaa hoitajaa pidetään luotettavana, jos häntä ei ole lainvoiman saaneella tuomiolla viimeisten viiden vuoden aikana tuomittu vankeusrangaistukseen eikä viimeisten kolmen vuoden aikana sakkorangaistukseen rikoksesta, jonka voidaan katsoa osoittavan hänen olevan ilmeisen sopimaton vastaavaksi hoitajaksi. Vastaavaa hoitajaa ei kuitenkaan pidetä luotettavana, jos hän on muutoin aikaisemmalla toiminnallaan osoittanut olevansa ilmeisen sopimaton vastaavaksi hoitajaksi.

Kiinteistönvälitysliikkeen vastaavalla hoitajalla on oltava kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys ja vuokrahuoneiston välitysliikkeen vastaavalla hoitajalla vuokrahuoneiston välittäjäkokeessa tai kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys. Välittäjäkokeella osoitettava ammattipätevyys sisältää erityisesti sen, että kokeessa hyväksytty tuntee toiminnan harjoittamisen kannalta tarpeellisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan sekä hallitsee välitystoimeksianton hoitamisen edellyttämät käytännön toimet. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 5 §.)

Mikäli jokin vaatimuksista ei täyty, on välitysliikkeen nimettävä uusi vastaava hoitaja ja ilmoitettava muutoksesta aluehallintovirastolle välittömästi. Samoin on toimittava, mikäli vastaava hoitaja siirtyy muihin tehtäviin, eikä työskentele enää päätoimisesti välitysliikkeessä. Yksi tavallisimmista laiminlyönneistä kiinteistönvälitysalalla kuitenkin on, ettei vastaavaksi hoitajaksi rekisteriin merkitty henkilö työskentele välitysliikkeen palveluksessa. Tästä esimerkkinä aluehallintoviraston päätös LSAVI / 2405 / 05.11.05 / 2013. Välitysliikkeen vastaava hoitaja oli lopettanut tehtävänsä ja ilmoittanut tästä aluehallintovirastolle 1.10.2013. Aluehallintovirasto kehotti 4.10.2013 välitysliikettä nimittämään uuden vastaavan hoitajan 1.11.2013 mennessä ja lähetti asiasta sähköpostin välitysliikkeelle vielä 28.10.2013. Välitysliike ei kuitenkaan nimittänyt uutta vastaavaa hoitajaa

määräaikaan mennessä eikä sen jälkeenkään. Välitysliikkeen edustaja kuitenkin ehdotti sähköpostitse vaihtoehtoa, että uusi vastaava hoitaja aloittaisi vasta vuoden 2014 alussa. Aluehallintoviraston vastaus välitysliikkeelle oli, että aiemmin ilmoitettu määräaika on edelleen voimassa samoin kuin määräajan laiminlyönnistä aiheutuvat seuraukset. Välitysliike ei lopulta määräaikaan mennessä nimennyt uutta välitysliikelain 5 §:n edellytykset täyttävää vastaavaa hoitajaa, joten välitysliike ei täyttänyt välitysliikelain 8 §:n 1 momentin 4 kohdassa määriteltyjä rekisteröinnin edellytyksiä. Tästä syystä aluehallintovirasto poisti välitysliikkeen rekisteristä välitysliikelain 19 §:n 1 momentin 4 kohdan perusteella. (AVI 2013b.)

Lisäksi välitysliikelaisissa säädetään muun muassa välitysliikerekisteristä, toimeksiantopäiväkirjan täyttämisestä ja asiakasvaroista. Asiakasvaroista on välitysliikelain 11 § ohjeistettu hyvin selkeästi:

Välitysliikkeen on pidettävä sen haltuun luovutetut asiakkaan varat erillään välitysliikkeen omista varoista. Asiakasvarat on talletettava pankkitilille tai säilytettävä muulla luotettavalla tavalla. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 11 §)

Tätä pykälää laiminlyödään alalla kuitenkin toistuvasti. Artikkelissa ”Tarkista onko viranomaisen varoittanut kiinteistönvälittäjäsi” on listaus aluehallintoviraston päätöksistä kiinteistönvälitysliikkeiden laiminlyönneistä vuosilta 2010-2013. Listauksesta selviää, että useita varoituksia on annettu kiinteistönvälitysliikkeille syinä muun muassa ”asiakasvaratilin epäselvyys”, ”asiakasvaroja ei säilytetty lainmukaisella tavalla” ja ”ei ole pidetty asiakasvaroja erillään liikkeen omista varoista”. (Saastamoinen ym. 2013.)

2.1.2 Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä

Laissa kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä eli välityslaisissa säädetään välitysliikkeen kanssa tehtävästä myyntitoimeksiannosta ja vuokra- tai muun käyttöoikeuden luovuttamista koskevasta toimeksiantosopimuksesta sekä välitysliikkeen ja toimeksiantajan sekä toimeksiantajan vastapuolen oikeuksista ja velvollisuuksista.

Toimeksiantosopimus on keskeisimpiä asioita välitystehtävän hoitamisessa. Siihen on kirjattava kaikki sopimusehdot, joita sopijaosapuolten on noudatettava. Mikäli välitysliike laiminlyö sopimusta tai lainsäädäntöä millään tavoin, syntyy toimeksiantajalle tämän lain nojalla mahdollisuus purkaa toimeksiantosopimus kesken sopimuskauden. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi, ettei työtä ole hoidettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti

tai toimeksiantajan etua ei ole otettu huomioon riittävästi. (KKV 2014a.) Välityslain 7 § 1 momentin mukaan

Välitysliikkeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut. Välitysliikkeen suorituksen tulee myös vastata siitä markkinoinnissa annettuja tietoja. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 7 § 1 momentti.)

Lain 9 § 1 momentissa puolestaan säädetään välitysliikkeen tiedonantovelvollisuudesta toimeksiantajan vastapuolta kohtaan:

Välitysliikkeen on välityskohdetta tarjotessaan annettava toimeksiantajan vastapuolelle kaikki ne tiedot, joiden välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta tai vuokrasopimuksesta taikka muusta käyttöoikeussopimuksesta päättämiseen (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 9 § 1 momentti).

Käytännön työssä nämä pykälät eivät kuitenkaan aina toteudu. Aluehallintovirasto on päätöksessään LAAVI/2010/492/Yr 22, LAAVI/1101/05.11.05/2012 antanut varoituksen välitysliikkeelle tämän laiminlyötyä kyseisiä lainkohtia välitystehtävässään. Välitysliike ei ollut tutustunut kaupan kohteesta tehtyyn kuntoarvioon riittävän huolella eikä sitä huomioitu kauppakirjaa laadittaessa. Sen sijaan välitysliike oli antanut ostajalle kauppaan vaikuttavista seikoista riittämättömiä ja harhaanjohtavia tietoja ostajan kannalta suhteellisen vaikeaselkoisesta kuntoarvioselvityksestä. Toimimalla edellä mainitulla tavalla välitysliike on laiminlyönyt kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä annetun lain 7 § 1 momentin vaatimuksen suorittaa välitystehtävänsä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä 9 § 1 momentin tiedonantovelvollisuuden toimeksiantajan vastapuolta kohtaan. (AVI 2013a.)

2.1.3 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalain tavoitteena on nimensä mukaisesti suojata kuluttajaa eli niin sanottua heikompa osapuolta. Kiinteistönvälityksessä kuluttajalla tarkoitetaan sekä toimeksiantajaa, että tämän vastapuolta eli käytännössä ostajaa ja myyjää. Kuluttajansuojalain 2 luku käsittelee markkinointia ja erityisesti sen 6 § ”Kielto antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja” sekä 7 § ”Olennaisten tietojen antamatta jättäminen” tulee ottaa huomioon myös välityspalvelua markkinoitaessa. Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eli vastoin yleisesti hyväksytyjä yhteiskunnallisia arvoja eikä siinä saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Totuudenvastaiset ja harhaanjohtavat tiedot voivat olla esimerkiksi kulutushyödykkeen olemassaoloa, saatavuutta, lajia, laatua,

määrää ja muita keskeisiä ominaisuuksia, kulutushyödykkeen hintaa tai sen määräytymisen perusteita tai kuluttajan oikeuksia, velvollisuuksia ja riskejä koskevia tietoja (Kuluttajansuojalaki, 6 §). Näiden pykälien tavoitteena onkin, että välitysliike markkinoi sekä välityspalveluaan että myynnissä olevia kohteitaan todenmukaisesti ja kertoo kaikki tiedossaan olevat yksityiskohdat, jotka saattavat vaikuttaa ostopäätöksen tekemiseen ja sitä kautta kaupan syntyymiseen.

Kuluttajansuojalain periaatteiden mukaisesti välityspalvelun hinta on palvelua markkinoitaessa ilmoitettava selkeällä ja yksiselitteisellä tavalla. Mikäli välityspalvelun hinta koostuu monesta eri osasta, tulee markkinoinnissa antaa kuluttajalle selkeä kuva palvelun kokonaishinnasta. (Nevala ym. 2015, 53.) Myös välitettävänä olevien kohteiden markkinoinnissa on huolehdittava, että kohteen hinta on ilmoitettu kuluttajan kannalta selkeästi. Tavallisesti asuntoja markkinoitaessa käytetään velatonta hintaa eli hintaa, jossa on laskettu yhteen myyntihinta ja myytäviin osakkeisiin kohdistuva osuus taloyhtiön veloista.

Välityspalveluiden myynti on suurelta osin kotimyyntiä, sillä palvelua tarjotaan tavallisesti muualla kuin välitysliikkeen toimitiloissa. Tyypillisin tapa on, että välittäjä menee asiakkaan pyynnöstä asiakkaan luokse tehdäksesi tämän asunnosta hinta-arvion ja samalla allekirjoitetaan toimeksiantosopimus eli käytännössä ostetaan välityspalvelu. Tällöin pitää ottaa huomioon kuluttajansuojalain 6 luku. Kotimyyntissä kuluttajalla on aina 14 päivän peruutusoikeus, josta välittäjän tulee asiakkaalleen mainita ja antaa selkeät ohjeet, miten peruuttaminen on mahdollista tehdä. Kotimyyntiasiakirjojen lisäksi kuluttajalle eli tässä tapauksessa toimeksiantajalle on annettava jäljennös toimeksiantosopimuksesta. Tavallisimmin laiminlyönti kuluttajansuojalain osalta onkin kotimyyntiasiakirjojen antamatta jättäminen. Tällainen tilanne on ollut osana aluehallintoviraston päätöstä ESAVI/8022/05.11.05/2016. Tapauksen toimeksiantosopimuksessa ei ole ollut mainintaa, onko kyseessä ollut kotimyyntitilanne, vaikka hyvän välitystavan mukaan sopimuksessa oltava maininta siitä, onko kyse kotimyyntitilanteesta. Kyseisessä tapauksessa oli myös jätetty antamatta toimeksiantajalle kuluttajansuojalain kotimyyntitilannetta koskevan 11 § edellyttämät peruuttamisohje ja –lomake. Aluehallintoviraston päätöksessä kehoitettiin välitysliikettä kiinnittämään huomiota kotimyyntiasiakirjojen antamiseen toimeksiantajalle aina kotimyyntitilanteessa. (AVI 2016c.)

2.2 Asuntomarkkinointiasetus

Asetuksella tarkoitetaan lakia alemman asteista säädöstä, jonka antaa tasavallan presidentti, valtioneuvosto tai ministeriö perustuslaissa tai muussa laissa säädetyn valtuuden nojalla (Finlex 2017, 3). Keskeisin asetus kiinteistönvälittäjän jokapäiväisessä työssä on valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista eli asuntomarkkinointiasetus.

Asuntomarkkinointiasetuksen 2 § 1 momentissa säädetään, mitä tietoja myytävästä asunnosta on sitä markkinoitaessa kuluttajalle annettava. Tällaisia tietoja ovat asunnon tyyppi, asunnon sijaintikunta sekä kylä tai kaupunginosa, asumiskäyttöön myytävästä rakennuksesta ja huoneistosta asuintilojen pinta-ala ja huoneluku sekä rakentamattomasta maa-alueesta ja vapaa-ajan asunnosta maa-alueen pinta-ala, suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon arvioitu valmistumisaika sekä markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi ja yhteystiedot.

Näiden markkinoinnissa annettavien tietojen lisäksi tässä laissa säädetään myös esittelyssä saatavilla olevista tiedoista. Asetuksen 5 § mukaan esittelyssä on aina oltava nähtävänä esite kyseisestä asunnosta tai kiinteistöstä. Myytävää asuntoa koskevassa esitteessä on mainittava markkinoinnissa annettavien tietojen lisäksi ainakin, miten asunto vapautuu ostajan käyttöön, asuinalueen kaavoitusilanne ja viranomainen, jolta voi saada siitä lisätietoja, tiedot tulevista korjauksista, keskeiset liikenneyhteydet ja alueen palvelut sekä hintatiedot. Kiinteistöä myytäessä esitteessä on oltava lisäksi tieto maa-alueesta, kiinteistötunnus ja lähiosoite, pinta-ala, rakennusoikeus, alueella sijaitsevat rakennukset ja rakennelmat, alueen käyttöä tai luovutusta koskevat rajoitukset sekä vuokramaasta vuokranantaja, jäljellä oleva vuokra-aika, vuokran suuruus ja vuokraoikeuden siirtoa koskevat rajoitukset, kiinnitykset, ostajan maksettaviksi tulevat maksut sekä muut rasitukset ja rasitteet sekä kiinteistöllä sijaitsevasta asumiskäyttöön myytävästä rakennuksesta käyttöönottovuosi, pääasiallinen rakennusmateriaali, kattotyyppi ja katon päällystemateriaali, lämmitysjärjestelmä, huoneluku ja pinta-ala eriteltyinä asuintiloihin ja muihin tiloihin sekä mikäli rakennus myydään vakituiseen asumiskäyttöön, keskimääräiset lämmityskustannukset tai sähkölämmitteisestä rakennuksesta keskimääräiset kustannukset kokonaissähkökulutuksesta. Esitteen lisäksi esittelyssä on oltava nähtävinä kartta ja selvitys myytävän alueen rajoista, maa-alueen vuokrasopimus, suunnitteilla tai rakenteilla olevan rakennuksen kalusteita, varusteita ja pinnoitteita koskeva seloste ja asumiskäyttöön myytävän rakennuksen pohjapiirros. (Asuntomarkkinointiasetus 5 §.)

Aluehallintoviraston päätöksessä LAAVI/2010/492/Yr 22 LAAVI/1101/05.11.05/2012 välittäjän esittelyssä antamassa myyntiesitteessä ei kuitenkaan ollut mainintaa putki- tai muista remonteista, vaikka kyseisestä kohteesta oli aiemmin tehty kuntoarvio, josta selviää kiireellinen vesiputkistojen uusimistarve. Tällaisessa tilanteessa asuntomarkkinointiasetusta on rikottu, sillä tietoa korjauksista ei esittelyssä olleista asiakirjoista ollut saatavilla. Tällaisesta asuntomarkkinointiasetusta koskevasta rikkeestä aluehallintovirasto antaa kiinteistönvälitykselle varoituksen. (AVI 2013a.)

2.3 Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt

Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt on ohje kiinteistönvälitysalan ammattilaisten eettisistä periaatteista, kuten ammattietiikasta ja salassapitovelvollisuudesta. Eettisten sääntöjen tavoitteena on varmistaa Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton jäsenryhmittymien ja niitä edustavien yritysten toiminnan eettinen perusta ja samalla lisätä kiinteistönvälitysalan arvostusta. Eettiset säännöt muodostavat yhdessä hyvän välitystavan ohjeen ja alan lainsäädännön kanssa puitteet eettiselle ja hyvän tavan mukaiselle kiinteistönvälitystoiminnalle. (KVKL 2015.)

Eettiset säännöt alkavat ammattietiikan pykälällä, jossa ohjeistetaan kiinteistönvälittäjiä suhtautumaan toisiin kiinteistönvälittäjiin kohteliaasti ja kunnioittavasti kilpailuasetelmasta huolimatta (KVKL 2015). Alalla tapahtuvan keskinäisen kilpailun on oltava rehellistä. Samalla alueella toimivat kiinteistönvälittäjät eivät saa tahallisesti aiheuttaa haittaa toistensa toiminnalle. Esimerkiksi kilpailevan kiinteistönvälityksliikkeen toiminnan arvostelu asiakkaille on vastoin eettisiä sääntöjä.

Kaikenlainen vahingontuottaminen niin toimeksiantajalle, tämän vastapuolelle kuin kiinteistönvälittäjän ammatin arvolle on eettisten sääntöjen mukaan kiinteistönvälittäjän ammattietiikan vastaista. Kiinteistönvälittäjien tulee seurata aktiivisesti alalla tapahtuvia muutoksia esimerkiksi lainsäädännössä ja pidettävä toimintansa avoimena ja tasa-arvoisena kaikkia osapuolia kohtaan. (KVKL 2015.)

Kiinteistönvälittäjän on noudatettava salassapito- ja vaitiovelvollisuutta kaikkien luottamuksellisten tietojen suhteen. Esimerkiksi asiakkaiden henkilötietoja on käsiteltävä huolellisesti. Poikkeuksena tähän ovat isännöitsijän ja viranomaisten oikeudet saada selvitys toimeksiannon todellisuudesta. Kiinteistönvälittäjän on huomioitava, että salassapito- ja

vaitioloovelvollisuus pysyvät voimassa myös toimeksiantosuhteen päättymisen jälkeen.
(KVKL 2015.)

3 HYVÄ VÄLITYSTAPA

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 4 § velvoittaa, että välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Laissa ei kuitenkaan ole tarkempia määritelmiä siitä, mitä hyvällä välitystavalla käytännössä tarkoitetaan.

Ohje hyvästä välitystavasta on Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton laki- ja lausuntovaliokunnan vuonna 2008 kiinteistönvälitysalalla toimijoille laatima ohjeistus, jota päivitetään ja muutetaan säännöllisesti. Ohjeen nimessä on päiväys sen mukaisesti, milloin ohje on viimeksi päivitetty. Hyvän välitystavan ohjeen tavoitteena on edistää kiinteistönvälitysalan ammattimaisuutta ja suojata sekä ostajaa että myyjää. Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton mukaan vastuuntuntoinen välittäjä tuntee hyvän välitystavan ja sitoutuu noudattamaan sitä. (KVKL 2017a.) Hyvän välitystavan ohjeessa on paljon toistoa jo aiemmin mainituista alalla sovellettavista laeista ja niiden tarkoituksena onkin toimia toisiaan täydentävinä.

3.1 Välitysliiketoiminnan harjoittaminen

Välitysliikelaisissa määritellään edellytykset välitystoiminnan harjoittamiselle. Tärkeimmät näistä ovat liikkeen rekisteröinti ja vastaavan hoitajan ilmoittaminen. Vastaavalla hoitajalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämässä kiinteistönvälittäjäkokeessa hankittu ammattipätevyys eli LKV-pätevyys ja joka toimii välitysliikkeen vastaavana hoitajana (KVKL 2016b, 5). Lisäksi vastaavan hoitajan on oltava täysi-ikäinen ja luotettava, hän ei saa olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan rajoitettu. Vastaavan hoitajan tehtävänä on huolehtia siitä, että välitysliikkeen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista henkilöistä vähintään puolella on edellä mainittu välittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys eli LKV-pätevyys ja että muidenkin välitystehtäviä suorittavien ammattitaito on riittävä. (AVI 2016b.)

Yksi keskeisiä tehtäviä välitysliikkeessä on asiakasvarojen asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen. Välitysliikkeen on pidettävä sen haltuun luovutetut asiakkaalta saadut varat erillään välitysliikkeen omista varoista. Asiakasvarat on aina talletettava pankkitilille tai säilytettävä muulla luotettavalla tavalla. Asiakasvarojen, joihin lukeutuvat muun muassa käsirahat, varainsiirtoverot, kauppahinnat, sopimussakot ja varausmaksut, asi-

anmukainen säilyttäminen edellyttää, että välitysliikkeen asiakasvaratili on liikkeen nimissä ja että tilin nimestä selviää, että kyse on nimenomaan asiakasvaratilistä. Asiakasvaratiliä ei saa käyttää muun maksuliikenteen hoitamiseen, eikä välityspalkkioita saa myöskään ohjata maksettavaksi asiakasvaratilille. Kun käsirahat muuttuvat välityspalkkioiksi, ne on siirrettävä pois asiakasvaratililtä välittömästi. (KVKL 2016b, 6.) Valitettavan usein välitysliikkeet kuitenkin siirtävät asiakasvaroja joko henkilökohtaisille tai yrityksen muille tileille kuin asiakasvaratilille. Esimerkiksi aluehallintoviraston päätöksessä ESAVI/9239/05.11.05/2014 välitysliike siirsi jo ennen kaupantekoa osan ostajan asiakasvaratilille maksamasta käsirahasta liikkeen toiselle tilille, selitteenä oli "ennakko-siirto". Käsiraha on kuitenkin ostajan varallisuutta kaupantekoon asti, joten aluehallintovirasto antoi välitysliikkeelle varoituksen. (AVI 2014b.)

Rahanpesulaissa eli rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetussa laissa on säädetty, että välitysliikelaisissa määritellyt kiinteistönvälitysliikkeet sekä vuok-
rahuoneiston välitysliikkeet ovat velvollisia ottamaan selvää rahanpesulain edellyttä-
mistä asioista asiakkailtaan. Rahanpesulain 3 § 2 luvun mukaan ilmoitusvelvollisen eli
tässä tapauksessa välitysliikkeen on tunnistettava asiakkaansa ja todennettava tämän
henkilöllisyys seuraavissa tilanteissa

- vakituista asiakassuhdetta perustettaessa
- mikäli suoritettavan liiketoimen tai toisiinsa kytkeytyvien liiketoimien suuruus yhteensä on vähintään 10.000 euroa, ja asiakkuus on satunnainen,
- jos kyse on epäilyttävästä liiketoimesta tai jos ilmoitusvelvollinen epäilee liiketoimeen sisältyviä varoja käytettävän terrorismin rahoittamiseen tai sen rangaistavaan yritykseen
- jos ilmoitusvelvollinen epäilee aiemmin todennetun asiakkaan henkilöllisyyden todentamistietojen luotettavuutta tai riittävyyttä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 3 § 2 luku.)

Lisäksi välitysliikkeelle syntyy tietyissä tilanteissa selonottovelvollisuus, ilmoitusvelvollisuus, velvollisuus keskeyttää liiketoimi tai lopettaa asiakassuhde. Nämä tulevat kyseeseen, mikäli liiketoimi on jollain tapaa tavanomaisesta poikkeava tai muuten epäilyttävä. Epäilyttävästä liiketoimesta tai terrorismin rahoittamisen epäilystä on tehtävä ilmoitus Rahanpesun selvittelykeskukselle. Ilmoitus on tehtävä aina, mikäli liiketoimi on edelleen epäilyttävä erityisen selonottovelvollisuuden nojalla hankitusta lisäselvityksestä huolimatta. Ilmoitusvelvollisuus on olemassa huolimatta siitä, onko liiketoimi keskeytetty tai suoritettu vai onko siitä kokonaan kieltäytytty. (AVI 2015a.)

3.2 Välityspalveluiden markkinointi

Keskeinen osa välitysliiketoimintaa on tarjottavien palveluiden markkinointi. Kuluttajille suunnattua välityspalveluiden markkinointia säännellään kuluttajansuojalain ohella myös hyvän välitystavan ohjeessa. Markkinoinnissa kuluttajille on annettava välityspalvelusta totuudenmukaiset ja riittävät tiedot mahdollisimman selkeästi ja yksilöidysti. Välitysliikkeen on markkinoinnissaan kerrottava rekisteriin merkitty toiminimensä tai aputoiminimensä. Markkinoitaessa yksilöityä palvelua tiettyyn hintaan, tulee välitysliikkeen aina ilmoittaa myös maantieteellinen osoitteensa. Lisäksi välitysliikkeen internetsivuilta pitää selvittää yritys- ja yhteisötunnus. (KVKL 2016b, 7.)

Välitysliikkeellä saattaa joissain tilanteissa olla ostaja valmiina tietynlaiselle kohteelle. Tällöin on mahdollista harjoittaa niin kutsuttua "Ostajat valmiina" -markkinointia, johon kuuluu markkinointi esimerkiksi "Ostajat valmiina" tai "Asiakkaani etsii" -lauseilla. Välitysliikkeellä on kuitenkin oltava olemassa kirjallinen ostotoimeksianto kyseiseltä asiakkaalta. Ostotoimeksiannossa välitysliikkeen palkkion maksaa toimeksiantajana oleva ostaja. (Nevala ym. 2015, 48.)

Tarjotessaan välityspalvelua itsemyyjille eli henkilöille, jotka ovat itse myymässä asuntoaan ilman välittäjää, tulee välitysliikkeen selkeästi kertoa, että myyjälle ollaan nimenomaan tarjoamassa välityspalvelua ja ilmoittaa palvelua koskevat perusasiat, kuten esimerkiksi palvelun hinta. Ostajaehdokkaaksi tekeytyminen on ehdottomasti hyvän välitystavan vastaista. Ei ole hyvän välitystavan mukaista soittaa sellaisille itsemyyjille, jotka ovat laittaneet ilmoitukseensa kiellon "Ei välittäjille". Välitysliike saa tällaisessa tilanteessa kuitenkin olla ilmoittajaan yhteydessä tilanteessa, jossa välitysliikkeellä on ostotoimeksiantosopimus ja yhteydenoton tarkoituksena on kysyä tietoja ostajaa varten. (Nevala ym. 2015, 49-50.)

Kohteiden ilmoittaminen myyty- tai varattu-merkinnöillä ei ole hyvän välitystavan mukaista. Mikäli kohdeilmoitus on käsirahallisen ostotarjouksen vastaanottamisen jälkeen edelleen esillä internetissä, tulee ilmoitukseen laittaa merkintä käsirahallisesta ostotarjouksesta. Uusia tarjouksia voidaan ottaa vastaan ja markkinointia jatkaa vasta sitten, kun käsiraha on palautettu tarjouksen tekijälle tai kun on selvinnyt, että käsiraha tulee jäämään toimeksiantajalle. Myös tilanteessa jossa välitysliikkeellä on vakiokorvausehtoinen ostotarjous, jota ei ole hyväksytty, on ilmoittelu myyty- tai varattu-merkinnöillä hyvän välitystavan mukaan kielletty. Jos välitysliike on ottanut vastaan ostotarjouksen, jossa on

vakiokorvausehto, kohdetta voi tällöin markkinoida esimerkiksi merkinnällä ”Ostotarjous vastaanotettu”. (KVKL 2016b, 7.)

Myyty-merkinnän käyttö on poikkeuksellisesti sallittua, mikäli kohdeilmoitus on jo jätetty esimerkiksi sanomalehteen ja vasta sen jälkeen asunnosta tulee käsirahallinen ostotarjous, ostotarjous hyväksytään tai asunnosta tehdään kauppa. Mikäli ilmoituksen poistaminen on tällöin mahdotonta tai kohtuuttoman kallista, kohteen päälle voi merkitä näkyviin ”Myyty”-merkinnän. Jos ilmoituksen poistaminen on kuitenkin mahdollista ilman kohtuuttomia kustannuksia, välitysliikkeen pitää poistaa kohde ilmoituksestaan. Varattu-merkinnän käyttö puolestaan on poikkeuksellisesti sallittua uudiskohteiden markkinoinnissa, sillä asunnon varaaminen on mahdollista vain uudiskohteiden ennakkomarkkinoinnin aikana. Tällöin kohteen ilmoitukseen voidaan varaussopimuksen synnyttyä merkitä poikkeuksellisesti ”Varattu”. Muulloin kohteen varaaminen ei ole mahdollista. Tämän vuoksi markkinoinnissakaan ei muulloin saa käyttää varattu-merkintää. (KVKL 2016b, 7-8.)

Välityspalvelua markkinoitaessa tulee aina ilmoittaa hinta, jolla välitysliike tarjoaa välityspalveluaan. Välityspalvelun hinnan ilmoittaminen pelkästään siten, että käytetään sanaa alkaen, kuten ”Välityspalkkiot alkaen 4 %”, on kielletty. Arvonlisäverollinen hinta voidaan ilmoittaa esimerkiksi muodossa: ”Välityspalkkio 3 % velattomasta kauppahinnasta”. Kaikki palkkioperusteet on mainittava eli mikäli prosenttiperusteiseen palkkioon kuuluu minimipalkkio, tulee nämä molemmat ilmoittaa, esimerkiksi ilmaisulla: ”Välityspalkkio 3 % velattomasta kauppahinnasta, vähimmäispalkkio 2000 euroa”. Välityspalvelun hinta voidaan ilmoittaa myös muodossa ”Välityspalkkio asunto-osakkeet 3 %, kiinteistöt 4 %, minimi 2000 euroa tai sopimuksen mukaan”, jolloin välityspalkkion määrästä voidaan halutessa myös sopia vapaasti. Jos välitysliikkeen käytäntö on periä korvaus esimerkiksi asiakirjojen hankkimisesta, vaikka varsinaista palkkioperustetta eli käytännössä kauppa ei olisi syntynyt, on korvauksen peruste ja määrä molemmat ilmoitettava, esimerkiksi ilmaisulla: ”Välityspalkkio 3 % velattomasta kauppahinnasta. Jos ei kauppa, korvaus asiakirjakuluista, enintään 400 euroa”. (Nevala ym. 2015, 53-54.)

3.3 Toimeksiantosopimus

Välitysliikkeellä on oltava voimassa oleva toimeksiantosopimus, jotta se olisi oikeutettu välityspalkkioon (KVKL 2016b, 12). Välityslain 5 § mukaan toimeksiantosopimus on laadittava kirjallisesti tai sähköisesti siten, ettei sopimusehtoja voida yksipuolisesti muuntaa.

Välityslain 5 § säädetään, että toimeksiantosopimuksessa on mainittava ainakin toimeksiantajan nimi ja osoite, välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi, toimeksiannon sisältö ja toimeksiannon suorittamisesta maksettava korvaus riittävästi yksilöitynä sekä toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika. Lisäksi välitysalalla on yleisesti käytössä kuluttaja-asiamiehen tarkastamat ja hyväksymät toimeksiantosopimuksen ehdot (KVKL 2016b, 9). Näihin ehtoihin on kirjattu muun muassa, että välityssopimus eli toimeksianto tehdään aina kirjallisesti tai sähköisesti. Välittäjä ei voi vedota suullisiin ehtoihin tai tietoihin.

Aluehallintoviraston päätöksessä ESAVI/8781/05.11.05/2016 välitysliike sai kehotuksen kiinnittää huomiota toimintaansa, sillä toimeksiantosopimukseen ei ollut kirjattu kaikkia myyjän kanssa sovittuja ehtoja. Toimeksiantosopimusta kirjoittaessa kyseisessä taloyhtiössä oli käynnissä ikkunasaneeraus. Välitysliikkeen mukaan myyjät sitoutuivat maksamaan saneerauksesta aiheutuvat kustannukset, mutta sitä ei ollut kuitenkaan kirjattu erillisenä mainintana toimeksiantosopimukseen. Myyjät kiistivät luvanneensa maksaa mitään, eikä välitysliike kyennyt osoittamaan väitettään todeksi. (AVI 2017b.) Koska todistustaakka on aina välitysliikkeellä, on kaikki sovitut yksityiskohdat syytä kirjata toimeksiantosopimukseen.

Asunnon tai kiinteistön myyjän pitää asuntokauppalain 6 luvun 11 § mukaan antaa ostajalle kaikki tiedot, jotka voivat vaikuttaa hänen ostopäätökseensä. Kun asuntoa myy välittäjä, välittäjän pitää kysyä näitä tietoja myyjältä ja antaa tiedot edelleen mahdolliselle ostajalle. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi asunnon tai talon ikään, rakentamiseen, korjaushistoriaan, kuntoon ja tiedossa oleviin vikoihin liittyvät tiedot. Myös yhtiökokouksissa käsitellyt asiat pitää ilmoittaa ostajalle. Jos välittäjä ei ole selvästi kertonut kirjattuja tietoja ostajalle, vastuu tiedonantamisesta siirtyy myyjältä välittäjälle. (KKV 2014c.)

Toimeksiantosopimus koostuu erillisestä sopimusosasta ja selostusliitteestä. Hyvä välitystapa edellyttää näiden tai sisällöltään vastaavien sopimusehtojen käyttämistä. Käytännössä sopimus tehdään valmiille lomakkeelle ja osapuolet allekirjoittavat sopimuksen. Toimeksiantajan tulee saada sopimuksesta oma kappaleensa. Toimeksiantosopimus voi olla voimassa, vaikka selostusliitettä ei ole vielä täytetty, mutta kohteen markkinointia ei saa aloittaa ennen selostusliitteen asianmukaista täyttämistä. (KVKL 2016b, 9.)

Toimeksiantosopimuksen pitää sisältää perustiedot välitettävästä asunnosta ja myyjästä. Sopimuksessa on oltava mainittuna myös sopimuksen kesto, välityspalkkion suuruus sekä kohteen markkinointitavat, käytettävät mediat sekä välitysliikkeen oikeus kuvata kohdetta ja käyttää kuvamateriaalia. Toimeksiantosopimuksessa tai sen liitteenä tulee hyvän välitystavan mukaan aina olla myyjän antama selvitys kohteen ominaisuuksista, kuten tehdyistä remonteista. Välitysliikkeen edustajan tehtävänä on käydä sopimus huolellisesti läpi toimeksiantajan kanssa ja huolehtia siitä, että toimeksiantaja ymmärtää, mihin hän on sitoutumassa. (KVKL 2016b, 10.)

Toimeksiantosopimuksen voimassaoloajasta on aina sovittava erikseen. Laki kuluttajansuojasta kiinteistönvälityksessä 4 § mukaan toimeksiantosopimus voi olla kerrallaan voimassa enintään neljä kuukautta. Sopimus voidaan tehdä joko määräajaksi tai vaihtoehtoisesti toistaiseksi voimassa olevana, jolloin toimeksiantajan on erikseen irtisanottava sopimus. Joka tapauksessa enimmäisvoimassaoloaika on neljä kuukautta. Sopimusta voidaan kuitenkin jatkaa neljän kuukauden määräajan jälkeenkin. Jatkosta sopimisen on kuitenkin tapahduttava samassa muodossa kuin toimeksiantosopimuksesta sopimisen. Aiemmin solmittua sopimusta voidaan jatkaa toimeksiantosopimusasiakirjaan tehdyllä merkinnällä tai erillisellä liitteellä. Merkinnän tai erillisen liitteen tulee olla molempien osapuolten hyväksymä ja allekirjoittama. Sopimuksen jatkaminen onnistuu aikaisintaan silloin, kun sopimusta on jäljellä yksi kuukausi. (Nevala ym. 2015, 61-62.)

Asiakkaalla oikeus irtisanoa toimeksiantosopimus voi perustua toimeksiantosopimuksessa mainittuun ehtoon tai olosuhteiden muutokseen. Asiakkaan suorittaman irtisanomisen muodolle ei ole asetettu mitään vaatimuksia, vaan sopimuksen voi irtisanoa esimerkiksi sähköpostilla tai jopa suullisesti. Suositeltavaa on silti aina käyttää kirjallista muotoa. Irtisanomistilanteessa välitysliikkeen tulee aina kirjallisesti ilmoittaa vastaanotaneensa irtisanomisilmoituksen ja samalla kertoa käsityksensä sopimuksen päättymisajankohdasta ja mahdollisista vaatimuksistaan toimeksiantajaa kohtaan. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa voimassa oleva toimeksiantosopimus päättymään välittömästi, mikäli hänen työ- tai perhe-elämässään tapahtuu odottamattomia muutoksia, kuten sairastumisia. Oikeus irtisanomiseen syntyy myös, jos toimeksiantosopimus muusta hänestä riippumattomasta syystä muuttuu hänelle suhteettoman epäedulliseksi tai epätarkoituksenmukaiseksi. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi lomautus tai irtisanominen, opintojen aloittaminen tai työpaikan saaminen toiselta paikkakunnalla. Asiakkaalle syntyy oikeus purkaa toimeksiantosopimus, mikäli välitysliikkeen suorituksessa on asiakkaan kannalta huomattava virhe. Tätä oikeutta ei kuitenkaan ole sen jälkeen, kun asiakas on

hyväksynyt välitettävä olevasta kohteesta tehdyn ostotarjouksen. Välitysliikkeellä on oikeus purkaa toimeksiantosopimus ainoastaan, mikäli asiakas rikkoo olennaisesti toimeksiantosopimusta esimerkiksi estämällä esittelyjen pitämisen tai antamalla virheellisiä tietoja välityskohteesta. Irtisanomisoikeutta välitysliikkeellä ei ole, ellei siitä ole erikseen sovittu. (KVKL 2016b, 11-13.)

3.4 Välitystehtävän hoitaminen

Välityslain 7 § 1 momentin mukaan välitysliikkeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut. Lain 8 § mukaan välitysliikkeellä on tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle. Kaikki toimeksiantosopimuksen tekemiseen vaikuttavat tiedot on annettava toimeksiantajalle ennen sopimuksen tekoa.

3.4.1 Välitystehtävän aloittaminen

Välitystehtävän hoitaminen alkaa hinta-arvion tekemisellä. Arviointi on nimensä mukaisesti kuitenkin vain arviointia, joten siihen liittyy aina epätarkkuuksia, sillä arvioitavat kohteet ovat ainutlaatuisia (Nevala ym. 2015, 686). Tavoitteena tulee kuitenkin olla sellainen hinta-arvio, joka kaupan kohteesta todellisuudessa on mahdollista saavuttaa. Hyvän välitystavan mukaista ei ole antaa kohteesta todellista korkeampaa hinta-arviota, jotta välitysliike saisi toimeksiannon hoidettavakseen. Myös myyntiajasta on annettava realistinen, tilastollisiin keskiarvoihin perustuva arvio toimeksiantajalle. (KVKL 2016b, 14.)

Viime aikoina on yleistynyt käytäntö, jossa asuntoon tehdään kohennuksia, kuten pintaremonttia ja uudenlaista sisustusta juuri ennen myyntiä ja tavoitellaan tällä tavalla korkeampaa myyntiarvoa. Asunnon siistiminen ja parhaiden puolien korostaminen on sallittua ja useimmiten jopa kannattavaa, mutta välitysliikkeen on muistutettava toimeksiantajaa siitä, että tällaisen stailauksen tarkoituksena ei saa olla kohteen vikojen piilottaminen. (Nevala ym. 2015, 91-92.)

Ennen kohteen markkinoinnin aloittamista välitysliikkeen on selvitettävä toimeksiantajan oikeus myydä kohde. Välitysliikkeen tulee selonottovelvollisuutensa nojalla hankkia tarvittavat tiedot kohteesta ja myyjistä. Mikäli kaupan kohteena on puolisoitten yhteisenä kotinaan käyttämä tai pääasiallisesti yhteisenä kotina käytettäväksi tarkoitettu kohde,

tarvitaan asunnon myyntiin myös ei-omistavalta puolisolta suostumus. Mikäli kohteen myyjänä on jakamaton kuolinpesä, on perittävästä hankittava perukirja sekä katkeamaton sukuselvitys 15 ikävuodesta kuolinhetkeen asti sekä perillisistä virkatodistukset. Jos joku kuolinpesän osakkaista on kuollut, pitää myös kuolleesta osakkaasta hankkia perukirja ja sukuselvitys. Kohteen myyntiä ei suositella aloitettavaksi ennen perunkirjoituksen toimittamista. Maistraatin vahvistaman perukirjan osakasluettelo on riittävä selvitys pesän osakkaista eli kun rekisterimerkinnällä vahvistettu perukirja on hankittu, eivät sukuselvitys ja virkatodistukset ole enää tarpeellisia. Jos myyjänä puolestaan on yritys tai yhdistys, on välitysliikkeen hankittava niistä asianmukaiset rekisteriotteet. Yhtiöstä on hankittava vähintään kaupparekisterinote ja yhtiöjärjestys ja yhdistyksestä yhdistysrekisteriote ja yhdistyksen säännöt. Näistä asiakirjoista tarkistetaan nimenkirjoitusoikeudet sekä mahdolliset päätöksentekotavat. (KVKL 2016b, 16-17.)

3.4.2 Kohteen selvittäminen ja välitysliikkeen selonottovelvollisuus

Välitysliikkeen selonottovelvollisuus toteutuu käytännössä siten, että välitysliikkeen edustaja kysyy tietoja toimeksiantajalta, suorittaa kohteessa katselmuksen ja hankkii tarvittavat asiakirjat ja muut selvitykset sekä tutustuu niihin. Jos välitysliikkeellä on kuitenkin aihetta epäillä toimeksiantajalta saamiensa tietoja, pitää välitysliikkeen erikseen selvittää tietojen todenperäisyys. (Nevala ym. 2015, 73.)

Toimeksiantosopimuksen sisällölle ei ole olemassa kovin tarkkoja vaatimuksia. Hyvän välitystavan mukaan toimeksiantosopimuksen liitteenä pitää kuitenkin olla toimeksiantajalta saatu selvitys kohteen ominaisuuksista. Selostusliitteen täyttäminen toimeksiantajan kanssa on ensimmäinen osa välitysliikkeen selonottovelvollisuuden täyttämistä. Jos toimeksiantaja ei tiedä jotakin seikkaa, tulee selostusliitteeseen merkitä, ettei asia ole tiedossa. Välitysliikkeen tulee kiinnittää toimeksiantajan huomiota siihen, että hänen tulee kertoa kaikki tiedossaan olevat kohteessa tapahtuneet kosteus- ja muut vauriot, vaikka ne olisi jo korjattu. (Nevala ym. 2015, 73.)

Välitysliikkeen tulee aina tutustua myytävään kohteeseen eli suorittaa siellä katselmus. Asunto-osakkeissa katselmus tarkoittaa huoneiston kaikkiin tiloihin tutustumista. Välitysliikkeen on tutustuttava myös asunnon ulkopuolella osakkaan välittömässä hallinnassa oleviin tiloihin, kuten kellarissa tai ullakolla sijaitseviin tiloihin. Kiinteistön katselmuksessa on käytävä läpi koko kiinteistön alue sekä kaikki rakennukset. Rakennuksissa on tutustuttava kaikkiin sellaisiin tiloihin, joihin on esteetön pääsy. Myös kiinteistön rajojen sijainti

on pyrittävä selvittämään. Mikäli rajat kuitenkin jäävät epäselviksi, esimerkiksi puuttuvasta rajapyykistä johtuen, asiasta on kerrottava selkeästi ostajalle. (Nevala ym. 2015, 74.)

3.4.3 Asiakirjojen ja selvitysten hankkiminen

Asuntomarkkinointiasetuksessa on määritelty esittelyssä tarvittavat asiakirjat ja välityslain 10 § on lueteltu, mitä muita asiakirjoja ostajalle on ostoneuvotteluvaiheessa esitettävä. Näiden säännösten ja hyvän välitystavan perusteella on muotoutunut käytäntö, jonka mukaan välitysliikkeen on hankittava jäljempänä luetellut asiakirjat (KVKL 2016b, 19).

Asunto-osakkeen osalta asiakirjat hankitaan pääosin isännöitsijältä. Isännöitsijäntodistuksen hankinnan tärkein peruste on osakkeiden omistusoikeuden selvittäminen. Sen lisäksi siitä selviävät lähes kaikki ostajaehdokkaille asuntoa markkinoitaessa kerrottavat tiedot ja myös kyseistä asunto-osaketta rasittava osuus yhtiön lainoista. Isännöitsijäntodistus saa olla korkeintaan kolme kuukautta vanha, jotta sen tietojen voidaan sanoa olevan ajantasaisia. Välitysliike saa lähtökohtaisesti luottaa isännöitsijäntodistuksen tietoihin. Jos asunto-osakeyhtiössä on isännöitsijäntodistuksen mukaan suoritettu jokin osakeyhtiön rakennusten kuntoa koskeva selvitys tai suunnitelma, on välitysliikkeen hankittava siitä asiakirjat ja tutustuttava niihin. (Nevala ym. 2015, 75, 77.)

Isännöitsijäntodistuksen liitteenä on tavallisesti saatavissa energiatodistus ja taloyhtiön uusimmat tilinpäätösasiakirjat. Välittäjän tehtävänä verrata niistä ilmeneviä tietoja toimeksiantajalta saatuihin tietoihin sekä isännöitsijäntodistuksesta ja sen liitteistä ilmeneviin tietoihin. Lisäksi on hankittava talousarvio, mikäli sellainen on laadittu. Myös yhtiöjärjestys on mahdollista tilata muiden asiakirjojen tapaan isännöitsijältä. Yhtiöjärjestyksestä pitää selvittää erityisesti mahdollinen lunastuslauseke eli muiden yhtiön osakkaiden mahdollisuus lunastaa yhtiön osakkeet ja kertoa sen merkityksestä sekä myyjälle että ostajaehdokkaalle. Välitysliikkeen tulee selvittää yhtiöjärjestyksestä myös, miten asunto-osakeyhtiön ja osakkeenomistajan välinen kunnossapitovastuu on jaettu. Asunnon pohjapiirros on saatavissa isännöitsijältä tai hallituksen puheenjohtajalta tai vaihtoehtoisesti rakennusvalvontaviranomaisilta. Jos pohjapiirrosta ei kuitenkaan näiltä tahoilta saada, tulee sellainen laatia. Tällöin ostajaosapuolelle on kerrottava selkeästi, että piirros ei perustu virallisiin piirustuksiin. (Nevala ym. 2015, 76-77.)

Mikäli asunto on vuokrattu, on välitysliikkeen pyydettävä vuokrasopimus ja annettava ostajalle tieto sen sisällöstä sekä selvitettävä vuokravakuuden sijainti. Välitysliikkeen tehtävänä on selvittää myös, milloin vuokrasopimus päättyy ja onko vuokralainen irtisannottu vuokratusta huoneistosta huoneenvuokralain mukaisesti. (Nevala ym. 2015, 78.)

Välitysliikkeen on selvitettävä alueen kaavoitustilanne. Jos kohde sijaitsee vahvistetulla asemakaava-alueella eikä kaavamuutoksia ole vireillä, riittää valmiiksi rakennetuilla alueilla tieto kaavasta sekä kaavoitusviranomaisesta. Jos taas kyseessä on osittain rakentamaton alue, välitysliikkeen on annettava tieto kaavan vaikutuksista, hankittava kaavaote ja selvitettävä asian merkitys sekä myyjälle että ostajalle. Välitysliikkeen on myös kerrottava mahdollisesta vireillä olevasta kaavamuutoksesta, voimassaolevan kaavan vastaisesta rakennuskannasta sekä käyttämättömästä rakennusoikeudesta. (KVKL 2016b, 20.)

Mikäli ilmenee, että kaupan kohteessa on osakkaan tai jonkun muun toimesta tehty muutostöitä, tulee välitysliikkeen selvittää, kuka työn on tehnyt, onko muutostyöstä ilmoitettu yhtiölle ja onko niihin haettu tarvittavat luvat. Jos välitysliikkeen ei kuitenkaan ole mahdollista saada muutostöistä selvityksiä, on asiasta kerrottava sekä toimeksiantajalle että ostajalle. Vaikka asianmukaiset luvat muutostöille olisi saatu, välitysliikkeen pitää kuitenkin kertoa ostajalle, ettei yhtiö siltikään aina vastaa osakkaan tekemien muutosten kunnossapidosta. (KVKL 2016b, 22.)

Kiinteistön osalta välitysliikkeen tulee toimeksiantoa aloitettaessa hankkia aina uusi lainhuutotodistus. Hyvän välitystavan mukaan lainhuutotodistus ei saa missään kohtaa toimeksiantoa suoritettaessa olla kolmea kuukautta vanhempi. Lisäksi uusi lainhuutotodistus on hankittava kaupantekopäivälle. Kiinteistönrekisteriotteeseen ja rasiustodistukseen, sekä niiden ajantasaisuuteen pätevät saman säännöt kuin lainhuutotodistukseen. Kiinteistörekisteriotteessa tulee kiinnittää huomiota erityisesti kiinteistöön kohdistuviin rasiitteisiin sekä kiinteistön hyväksi perustettuihin oikeuksiin. Lisäksi välitysliikkeen on selvitettävä kiinteistörekisteriotteesta ja/tai kartoista kiinteistön maapohjan pinta-ala. Rasiustodistuksesta välitysliikkeen tulee puolestaan selvittää kiinteistöön kohdistuvat rasiitukset kuten kiinteistöön vahvistetut kiinnitykset eli panttikirjat. Välitysliikkeen on selvitettävä panttikirjojen sijainti sekä se, minkä suuruisten luottojen vakuutena ne ovat ja millä ehdoilla ne ovat vapautettavissa panttivastuusta. Mikäli kaupan kohteena on määräraosa, välitysliikkeen tulee lisäksi tarkistaa rasiustodistuksesta, millaisen sopimuksen kiinteistön yhteisomistajat ovat tehneet kiinteistön hallinnan jakamisesta. Mikäli kohteesta on

laadittu hallinnanjakosopimus, tulee välitysliikkeen hankkia se ja tutustua siihen. (Nevala ym. 2015, 80-84.)

Kartta pitää hankkia kiinteistörekisteristä ja siitä tulee selvittää kohteen sijainnin lisäksi rajat sekä mahdolliset rasitteet. Lisäksi välitysliikkeen tulee hankkia kohteesta johtokartta, erityisesti jos kaupan kohteella aiotaan rakentaa tai ostaja ilmoittaa käyttävänsä kiinteistöllä olevaa rakennusoikeutta. Asemakaava-alueilla välitysliikkeen tulee hankkia kaavaote määräyksineen. Välitysliikkeen tehtävänä on myös varmistaa, että kiinteistön tonttijaoon mukainen raja kulkee samassa kohdassa kuin mihin raja on hankitussa kartassa merkitty. (Nevala ym. 2015, 81-82)

Asuinrakennuksen osalta pohjapiirrosta pitää tiedustella toimeksiantajalta ja/tai rakennusvalvontaviranomaisilta. Jos pohjapiirrosta ei ole saatavilla, tulee sellainen laatia. Tällöin ostajaosapuolelle on kerrottava selkeästi, että piirros ei perustu virallisiin piirustuksiin. Rakennuslupa-asiakirjat on hankittava edellisten asiakirjojen tapaan mahdollisuuksien mukaan toimeksiantajalta tai vaihtoehtoisesti rakennusvalvontaviranomaisilta. Rakennuslupa-asiakirjoista on tarkistettava, että kaikilla rakennuksilla ja niihin myöhemmin tehdyillä muutostöillä on tarvittavat luvat ja, että kohteen markkinoinnissa ilmoitettavat käyttötarkoitukset vastaavat asiakirjoissa määriteltyjä käyttötarkoituksia. (Nevala ym. 2015, 82-83.)

Energiatodistus tarvitaan vakituiseen asumiseen tarkoitettuja asuinkiinteistöjä myytessä ja sen hankkiminen on toimeksiantajan vastuulla. Välitysliikkeen on otettava selvää sähkö-, vesi- ja viemäri liittymien sekä kauko- tai öljylämmön sopimuksista ja niiden siirrettävyydestä. Välitysliikkeen tulee haastatella toimeksiantajaa myös kaapeliverkko- ja tiedonsiirtoliittymistä. (KVKL 2016b, 24-25.)

Jos kaupankohteena on vuokraoikeus ja sillä sijaitseva rakennus, välitysliikkeen tulee jo mainittujen kiinteistöä koskevien selvitysten lisäksi hankkia myös vuokrasopimus, todistus vuokraoikeuden kirjaamisesta ja rasiustodistus sekä kiinteistöistä että vuokraoikeudesta. Välitysliikkeen tulee ottaa huomioon ja kiinnittää myös osapuolten huomio vuokrasopimuksen päättymiseen ja siihen, mitä ehtoja vuokraoikeuteen ja sen siirtoon sisältyy. (KVKL 2016b, 27-28.)

Välitysliikkeen tulee tiedustella toimeksiantajalta, onko kohteesta joskus tehty kuntoon liittyviä selvityksiä, kuten kuntotutkimusta tai kosteuskartoitusta. Mikäli tällaisia on tehty, välitysliikkeen pitää pyytää raportit ja tutustua niihin. Hyvän välitystavan mukaan välitys-

liikkeen on huomioitava vuonna 2016 uudistuneen asbestilainsäädännön vaikutukset talon omistajan ja taloyhtiön osakkaan remonteihin. Mikäli välityskohteen valmistumisvuosi tai kiinteistöjen osalta loppukatselmus on hyväksytty ennen vuotta 1995, välitysvälityksen pitää ottaa selvää, onko asbestikartoitusta tehty. Mikäli kartoitusta ei ole tehty, pitää tämä mainita esitteessä. Jos taas kartoitus on tehty, on välitysvälityksen hankittava kartoitusraportti. Tällöin esitteeseen tulee merkitä, että asbestikartoitus on tehty ja raportti on mahdollista saada välittäjältä. Kartoitusraportti on annettava ostajalle ennen ostopäätöksen tekemistä. (KVKL 2016b, 28.)

3.4.4 Kohteen markkinointi

Asuntomarkkinointiasetuksen 2§ on määritelty vähimmäistiedot, jotka välitysvälityksen tulee kohdetta markkinoidessaan kertoa. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi asunnon tyyppi ja sijainti sekä myyntihinta ja velaton hinta. Kohteen markkinointia on ilmoittelu esimerkiksi lehdissä, toimiston ikkunoissa ja sosiaalisessa mediassa. Markkinoinnista on sovittava myyjän kanssa ja välitystehtävän ammattitaitoinen hoitaminen edellyttää, että myyjälle annetut lupaukset täytetään. Mikäli kohde on esimerkiksi luvattu julkaista lehdessä tiettyä päivänä, on välittäjän huolehdittava, että näin tapahtuu. Toisinaan välittäjät kuitenkin sortuvat antamaan katteettomia lupauksia ja toimimaan huolimattomasti. Esimerkiksi aluehallintoviraston päätöksessä ESAVI/2164/05.11.05/2014 välittäjä sai varoituksen huolimattomasta ja ammattitaidottomasta toiminnastaan. Hänellä kesti kaksi viikkoa liittää asunnosta otetut valokuvat internetissä olleeseen myynti-ilmoitukseen, vaikka myyjät kertoivat toimittaneensa kuvat välittäjälle kolmesti. (AVI 2014c.)

Tehokkain tapa markkinoida asuntoa on järjestää kohteessa esittelyjä, jolloin kiinnostuneet ostajaehdokkaat pääsevät tutustumaan kohteeseen. Esittelyssä on oltava saatavilla esite, josta selviävät asuntomarkkinointiasetuksen 6-8 § määritellyt asiat, kuten huoneluku ja pinta-alatiedot. Esite on yksi tärkeimmistä tietolähteistä asunnon ostoa suunnittelevalle. Esitteen lisäksi asunto-osakkeen esittelyssä on oltava esillä yhtiöjärjestys, yhtiön tilinpäätösasiakirjat, suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon rakennustapaseloste, asunnon pohjapiirros, jos asunnon hallintaan saanti edellyttää kauppakirjan lisäksi muita sopimuksia; malli näistä sopimuksista, energiatodistus sekä isännöitsijäntodistus. (KVKL 2016b, 29-30.)

Kiinteistön esittelyssä on puolestaan oltava saatavilla kartta ja selvitys myytävän alueen rajoista, jos kohteena rakennus vuokramaalla; maa-alueen vuokrasopimus, suunnitteilla

tai rakenteilla olevan rakennuksen kalusteita, varusteita ja pinnoitteita koskeva seloste, asumiskäyttöön myytävän rakennuksen pohjapiirros sekä energiatodistus. Välitysliikkeen tehtävänä on huolehtia esittelyssä olevan kohteen valvonnasta siten, ettei asunnossa rikota tai ettei sieltä varasteta mitään. Mikäli myytävän kohteen rajat poikkeavat luonnollisista rajoista, välitysliikkeen on esiteltävä todellisten rajojen sijainti. Jos esimerkiksi piha-aluetta rajaava pensasaita ei ole myytävän kohteen rajalla, on välitysliikkeen kiinnitettävä ostajaehdokkaan huomiota asiaan. (KVKL 2016b, 30-31.)

3.5 Kaupanteko

Välitysliikkeellä on välityslain 9 § säädetty tiedonantovelvollisuus ostajaa kohtaan, mikä tarkoittaa, että kohdetta tarjotessaan välitysliikkeen on annettava ostajalle kaikki sellaiset tiedot, jotka saattavat vaikuttaa kaupasta päättämiseen. Välitysliikkeen on huolehdittava, että ostaja saa edellä kerrotun mukaisen esitteen. Lisäksi kohteen myyntiin voi liittyä myös muita kuin esitteestä ilmeneviä tietoja. Yksi esimerkki on myyjän maksukyvyttömyys, sillä se saattaa vaikuttaa ostajan mahdollisuuteen saada välityskohteen virheen perusteella myyjältä hinnanalennusta tai toteuttaa kaupan purku. Tämän vuoksi välitysliikkeen on kerrottava ostajalle tiedossaan olevasta myyjän maksukyvyttömyydestä, kuten tuomioistuinvelkajärjestelystä. (KVKL 2016b, 31.) Tiedonantovelvollisuutta laiminlyödään sen tärkeydestä huolimatta alalla toistuvasti. Useissa tapauksissa ostajalle on jätetty kertomatta kohteen tulevista tai tehdyistä remonteista. Aluehallintovirasto kiinnitti välitysliikkeen huomiota välittäjän hyvän välitystavan vastaiseen toimintaan ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin päätöksessään ESAVI/3751/05.11.05/2014. Päätöksessä oli kyse tilanteesta, jossa kohde oli välittäjän aviopuolison omistuksessa ja välittäjä itse oli tehnyt kohteeseen kylpyhuoneremontin ilman siihen tarvittavaa lupaa, eikä välittäjä maininnut tästä ostajalle mitään. Kylpyhuoneessa luvatta tehdystä remontista olisi tiedonantovelvollisuuden nojalla pitänyt ilmoittaa ostajalle. (AVI 2015b.)

Ostajalle on kerrottava myös kaupasta aiheutuvasta varainsiirtoverosta sekä ensiasunnon ostajan varainsiirtoverovapaudesta. Mikäli kohteeseen liittyy monimutkaisia oikeudellisia kysymyksiä tai erityisosaamista vaativia rakennusteknisiä ongelmia, välitysliikkeen on tuotava asia esille ja kehotettava ostajaa kääntymään asiantuntijan puoleen. Kuten kaikki edellä mainitut tiedot, myös kohteesta jo laaditut kuntoon liittyvät selvitykset on annettava ostajalle ennen sitovan ostotarjouksen tekemistä. Mikäli ostotarjouksessa on ehtona kuntotarkastus, tarjoukseen on merkittävä, kuka maksaa tarkastuksen, mihin

mennessä tarkastus on tehtävä ja mihin mennessä tarkastuksesta laadittava raportti on toimitettava osapuolille. Välitysliikkeen tulee painottaa, että sekä ostaja että myyjä tutustuvat raporttiin huolellisesti. (KVKL 2016b, 31.)

Välitysliikkeellä on tiedonantovelvollisuus myös myyjälle. Välitysliikkeen tulee kertoa myyjälle kaikista toimeksiannon hoitamisen aikana esiin tulleista asioista, joilla voi olla merkitystä kaupanteon kannalta. Välitysliikkeen on tarvittaessa selitettävä myyjälle esimerkiksi mahdollisuudesta rajoittaa myyjän virhevastuuta yksilöityjen salaisten vikojen tai puutteiden osalta. Välitysliikkeen tulee kertoa myyjälle myös, mikäli välitysliike tai välitysliikkeen palveluksessa oleva aikoo päättää kaupan omaan lukuunsa. (Nevala ym. 2015, 126.) Laki kuluttajansuojasta kiinteistönvälityksessä 11 § mukaan välittäjällä ei ole oikeutta välityspalkkioon kaupasta, joka on päätetty välittäjän tai hänen palveluksessaan olevan lukuun.

Lain kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 17 a § mukaan välitysliikkeen on huolehdittava, että käsirahallisista ostotarjouksista ja ostotarjouksista, joissa sitoudutaan vakiokorvauksen suorittamiseen, laaditaan asiakirja. Hyvä välitystapa puolestaan edellyttää, että kaikki tehdyt osto- ja vastatarjoukset tehdään ja hyväksytään kirjallisesti. Välitysliike voi ottaa vastaan ostotarjouksia esittelyssä tai jo sitä ennenkin. Välitysliikkeen tulee vastaanottaa toimeksiantajan kannalta tarkoituksenmukaiset ostotarjoukset. Tällä tarkoitetaan tarjouksia, jotka ovat riittävän lähellä toimeksiantajan vaatimuksia. Toimeksiantajalla on mahdollisuus antaa myös muita erityisiä ohjeita ostotarjousten vastaanottamisen suhteen ja välitysliikkeen tulee noudattaa näitä. Välitysliikkeen velvollisuus on kertoa sekä myyjälle että ostotarjouksen tekijälle tarjoukseen ja sen hyväksymiseen liittyvistä asioista ottaen huomioon molempien osapuolten edut. Välitysliikkeen tulee aina esittää kaikki vastaanotetut tarjoukset toimeksiantajalle. Toimeksiantaja tekee päätöksen tarjouksen hyväksymisestä, hylkäämisestä tai vastatarjouksesta. Myyjän hylkäämistä ostotarjouksista välitysliikkeen ei tarvitse kertoa muille ostajaehdokkaille. Välitysliike saa kuitenkin tarvittaessa kertoa hylätyn tarjouksen osalta sen rahamäärän ja muut ehdot esimerkiksi tilanteessa, jossa toinen ostajaehdokka on aikeissa jättää hylättyä tarjousta huonomman tarjouksen. (Nevala ym. 2015, 105-125.)

Asunto-osakkeen ostotarjoukseen sovelletaan lakia varallisuus oikeudellisista oikeustoimista eli oikeustoimilakia. Oikeustoimilaki ei edellytä tarjoukselta määrämuotoa. Suositeltavaa on silti tehdä tarjous kirjallisesti. Kiinteistökaupasta sopimiseen sovelletaan puolestaan maakaaren muotomääräyksiä. Ilman määrämuotoa tehty tarjous ja sen hyväk-

syminen eivät sido osapuolia kaupan tekemiseen, käsirahan menettämiseen tai sopimussakon maksamiseen. Ostotarjoukseen vuokraoikeudesta rakennuksineen sovelletaan ainoastaan oikeustoimilakia eli määrämuotoa ei vaadita. (KVKL 2016b, 33-34.) Tarjousneuvottelut ovat hyvin pitkälti sovittavissa myyjän ja ostajaehdokkaan välillä, ainoastaan maakaaren muotomääräykset on huomioitava.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 16 § mukaan, kun välitysliike on vastaanottanut käsirahallisen ostotarjouksen eli ostotarjouksen, jossa on ollut mukana ostajan myyjälle maksama niin sanottu etukäteismaksu sen varmistamiseksi, että kauppa tehdään myöhemmin, se ei saa ottaa vastaan enää muita ostotarjouksia. Uusi tarjous on mahdollista vastaanottaa vasta, kun käsiraha on palautettu tarjouksen tekijälle tai kun on käynyt selväksi, että käsiraha jää toimeksiantajalle. Tarjous, jossa sitoudutaan suorittamaan vakiokorvaus sopimuksesta vetäytymisen varalta ei ole este päällekkäisten tarjousten vastaanottamiselle. Tällaisessa tilanteessa välitysliike voi siis ottaa vastaan muita tarjouksia siihen saakka, kunnes tarjous on hyväksytty. Sen jälkeen, kun tarjous on hyväksytty, välitysliikkeen on lopetettava kohteen markkinointi, eikä uusia tarjouksia saa ottaa vastaan. (Nevala ym. 2015, 105, 113-114.)

Välitysliikkeen on sovittava kaupantekoajankohdasta sekä myyjä- että ostajaosapuolen kanssa. Sovittaessa kaupantekoajankohdasta, välitysliikkeen tulee ottaa huomioon mahdollisen kuntotarkastuksen teettämisen ja siitä tehtävän raportin valmistumisen vaatima aika siten, että raportin on oltava käytettävissä riittävän ajoissa ennen kaupantekotilaisuutta. Välitysliikkeen on tutustuttava kuntotarkastusraporttiin. Mikäli raportista ilmenee jotakin, joka on ristiriidassa tiedossa olevien seikkojen kanssa, välitysliikkeen on kerrottava tästä sekä myyjä- että ostajaosapuolelle ja suositeltava heitä olemaan yhteydessä raportin laatijaan. (KVKL 2016b, 38.)

Välitysliikkeen tehtävänä on ennen kaupantekotilaisuutta kerätä kaupassa tarvittavat ja ostajalle luovutettavat asiakirjat. Välitysliikkeen on etukäteen tarkistettava ne ja otettava niistä tarvittavat kopiot sekä toimitettava kohteessa mahdollisesti tehdystä kuntotarkastuksesta laadittu raportti ja siihen liittyvät värivalokuvat ostajalle riittävän ajoissa ennen kaupantekoajankohtaa. Ennen kaupantekoa välitysliikkeen pitää selvittää myös asunnon avainten lukumäärä ja huolehtia, että kaikki avaimet luovutetaan ostajalle sovitusti. Mikäli myyntitoimeksiannon kohteena oleva huoneisto tai kiinteistö on vuokrattu, tulee välitysliikkeen ottaa selvää alkuperäisen vuokrasopimuksen sijainnista ja muistuttaa myyjää tuomaan se mukanaan kaupantekotilaisuuteen. Välitysliikkeen on myös selvitettävä

vuokrasuhteen vakuudeksi maksettu vuokravakuus ja huolehdittava sen siirtämisestä sopimuksen mukaisesti. (Nevala ym. 2015, 127.)

Hyvän välitystavan mukaan asunto-osakkeen osalta välitysliikkeen on ennen kaupantekoa tarkistettava isännöitsijäntodistuksessa olevat keskeiset tiedot, kuten tieto omistajasta, vastikerästeistä, yhtiökokouspäätöksistä ja yllättävistä korjaustarpeista. Välitysliikkeen tulee pyrkiä tarkistamaan isännöitsijältä myös lainaosuuden suuruus kaupantekohetkelle. Lisäksi välitysliikkeen on hyvissä ajoin ennen kaupanteon ajankohtaa varmistettava, missä kaupan kohteena olevaa osakekirjaa säilytetään. Jos osakekirja on pantattu, välitysliikkeen tulee varmistaa, millä ehdoilla osakekirja on vapautettavissa panttivastuista. (Nevala ym. 2015, 128.) Mikäli osakekirja ei ole pantattuna, välitysliikkeen tulee varmistaa, että osakekirja on toimeksiantajan hallussa ja että hän on kaupanteossa oikeutettu siirtämään osakekirjan (KVKL 2016b, 20). Kaupanteossa välitysliikkeen on huolehdittava, että osakekirja siirtyy toimeksiantajalle asianmukaisella tavalla. Tärkeintä osakekirjassa on viimeisin siirtomerkintä, jolla osakekirja on siirretty nykyiselle omistajalle. Asunto-osakkeen luovutuksesta on kaupanteon yhteydessä suoritettava 2 % varainsiirtovero. Välitysliikkeen on laskettava oikea varainsiirtoveron määrä ja huolehdittava varainsiirtoveroilmoituksen täyttämisestä ja veron suorittamisesta. (Nevala ym. 2015, 128-129.)

Kiinteistön osalta välitysliikkeen on ennen kaupantekoa varmistettava lainhuutotodistuksesta, rasiustodistuksesta ja kiinteistörekisteriotteesta olennaiset tiedot ja niiden ajantasaisuus. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi tieto omistajasta, kiinteistöön kohdistuvista rasituksista, rasitteista ja oikeuksista. Välitysliikkeen tehtävänä on selvittää toimeksiantajalta, kohdistuuko kiinteistöön erääntyneitä käyttömaksuja ja neuvotella näiden hoitamisesta myyjä- ja ostajaosapuolten kanssa. Välitysliikkeen tulee hyvissä ajoin ennen kaupantekoa selvittää myös kaupan kohteeseen kohdistuvien panttikirjojen sijainti. Välitysliikkeen on huolehdittava kaupantekotilaisuuteen myös kaupanvahvistaja. Lisäksi välitysliikkeen tehtävä on muistuttaa kaupan osapuolia kaupanvahvistajan palkkiosta ja huolehdittava siitä, että kaupan osapuolet suorittavat palkkion sopimuksensa mukaisesti. Hyvän välitystavan mukaan ei ole suositeltavaa, että kiinteistönvälittäjä, joka on kyseisin kiinteistön välitystyöhön osallistunut, toimisi kaupanvahvistajana. (Nevala ym. 2015, 129.) Kun kaupan kohteena on kiinteistö tai vuokraoikeus rakennuksineen, välitysliikkeen tulee antaa ostajalle ohjeet varainsiirtoveron suorittamista varten, mutta välitysliikkeen ei tarvitse muutoin huolehtia veron suorittamisesta vaan se jää ostajan vastuulle (KVKL 2016b, 41).

Kaupantekotilaisuudessa välitysliikkeen on tunnistettava sekä myyjä että ostaja ja todennettava näiden henkilöllisyys hyväksyttävästä todentamisasiakirjasta. Välitysliikkeen pitää kaupantekotilaisuudessa käydä kauppakirjan sisältö kaupan osapuolten kanssa läpi. Välitysliikkeen on huolehdittava, että kauppahinta tai sen sovittu osa ja vakuusasiakirjat siirtyvät kaupantekotilaisuudessa sopimuksen mukaisesti. Välitysliikkeen on muistutettava kaupan osapuolia asunnon hallinnan luovutuksesta ja siihen liittyvien velvollisuuksien, kuten loppusiivouksen hoitamisesta. Välitysliikkeen tulee huolehtia, että asunto-osakkeen kaupassa osakekirjaan tehdään tarvittavat siirtomerkinnot ja osakekirja siirtyy ostajan haltuun. (KVKL 2016b, 40-41.)

Kaupanteon jälkeen välitysliikkeen on toimitettava isännöitsijälle osakeluettelomerkintää varten ainakin kopio kauppakirjasta, selvitys varainsiirtoveron maksusta ja kopio osakekirjasta siirtomerkintöineen. Välitysliikkeen tehtävä on ohjeistaa ostajaa omistusoikeuden rekisteröinnissä ja kertoa sen merkityksestä. (KVKL 2016b, 42.) Mikäli ostaja haluaa reklamoida kaupan kohdetta koskevista virheistä, välitysliikkeen on muistutettava ostajalle, että reklamaatio on aina tehtävä suoraan myyjälle. Välitysliike ei toimi kummankaan osapuolen asiamiehenä tai riidanratkaisijana. Välitysliike voi ainoastaan tarjota osapuolille erilaisia riidanratkaisukeinoja, kuten yhteydenottoa kuluttajariitalautakuntaan tai käräjäoikeuteen. (Nevala ym. 2015, 134-135.)

3.6 Yhteenveto

Hyvän välitystavan ohje on kiinteistönvälitysalan keskeisin ja samalla käytetyin teos. Siihen on koottu välitystehtävän hoitamisen eri vaiheet ja otteita alan keskeisimmistä laeista ja muista ohjeista. Se antaa kattavan läpileikkauksen tyypillisimpiin tilanteisiin ja tehtäviin, joita kiinteistönvälittäjä työssään kohtaa.

Hyvän välitystavan ohjeesta kiinteistönvälittäjä saa konkreettiset ohjeet siitä, miten välitystoiminnassa tulee toimia alan lakien ja säädösten mukaan. Hyvän välitystavan ohjeesta löytyy vastauksia mahdollisiin pulmatilanteisiin ja sen tavoitteena onkin luoda varmuutta alalla toimimiseen. Hyvä välitystapa ei kuitenkaan tarkoita mitään haastavaa tai ylivoimaista. Ohjeen sisältö on suurimmaksi osaksi perusasioita, jotka alalla toimivan pitäisi hallita jo välitystehtäviin ryhtyessään ja joiden laiminlyömiseen ei kenenkään pitäisi osaamattomuuttaan tai välinpitämättömyyttään syyllistyä.

Sitoutumalla noudattamaan hyvää välitystapaa kiinteistönvälitysliike osoittaa toimivansa ammattimaisesti ja edistää tällä tavoin yrityksen liiketoimintaa, sillä asiakkaat arvostavat luotettavuutta, turvallisuutta ja huolellisuutta elämänsä ehkä isoimpien kauppojen aikana. Ohjeen noudattaminen vaikuttaa siis tällä tavoin ratkaisevasti yrityksen menestykseen. (KVKL 2016a.) Ohjeen laiminlyöminen ja hyvän välitystavan vastaisesti toimiminen onkin virhe, jolla välitysliike saa helposti pilattua maineensa tai pahimmassa tapauksessa joutuu pois välitysrekisteristä.

4 KIINTEISTÖNVÄLITYSALAN VALVONTA

4.1 Valvovat viranomaiset

Kiinteistönvälitysalalla toimimista valvotaan ja säädellään tarkasti. Seuraavat viranomaiset antavat ohjeita ja kannanottoja, jotka välitysliikkeiden tulee ottaa huomioon toiminnassaan.

Välitysliiketoiminnan harjoittamista ja sen lain mukaisuutta valvoo aluehallintovirasto (AVI). Valvontavelvollisuus kuuluu sille aluehallintovirastolle, jonka alueella välitysliike sijaitsee (KVKL 2016, 5). AVI käsittelee liikkeiden toiminnasta tehdyt ilmoitukset, tekee valvontakäyntejä kiinteistönvälitysliikkeisiin ja valvoo liikkeiden markkinointi-ilmoittelua (AVI 2016a). Välitysliikkeen on salassapitosäännösten estämättä pyynnöstä annettava AVI:lle toimeksiantopäiväkirja ja siihen liittyvät asiakirjat sekä muut valvontaa varten tarvittavat asiakirjat ja tiedot. AVI valvoo erityisesti LKV-pätevyysvaatimusten toteutumista, mikä tarkoittaa tällä hetkellä vaatimusta puolen henkilöstön LKV-pätevyydestä jokaisessa välitysliikkeen toimipisteessä. (KVKL 2017b.) AVI:n tehtäviin kuuluu valvoa myös kilpailulainsäädännön noudattamista. Se toimii yhteistyössä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kanssa alueellisena kilpailuviranomaisena, valvomalla, tutkimalla ja selvittämällä alueellisten markkinoiden toimintaa ja kilpailuolosuhteita. (AVI 2014a.) AVI valvoo myös kuluttajansuojalain ja asuntomarkkinointiasetuksen toteutumista hinnan ilmoittamisen osalta (Nevala ym. 2015, 44). AVI:n toimivaltaan ei kuitenkaan kuulu ratkaista mahdollisia yksityisoikeudellisia vaatimuksia, kuten vahingonkorvausasioita. Tällaisten vaatimusten käsittely kuuluu yleisille tuomioistuimille. (AVI 2016a.)

Kuluttajariitalautakunta voi antaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisessä riita-asiassa ratkaisusuosituksen (AVI 2016a). Muutoin kiinteistönvälitysalan riita-asiat käsittelevät käräjäoikeus, hovioikeus tai tarvittaessa korkein oikeus. Mikäli välityspalvelussa on virhe, tapausta käsittelevät kuluttajaoikeusneuvojat ja kuluttajariitalautakunta (KKV 2017).

Kilpailu- ja kuluttajavirasto valvoo kilpailulain ja EU:n kilpailusääntöjen sekä kuluttajan suojaksi säädetyn lainsäädännön noudattamista (KKV 2014b). Valvonta kohdistuu kiinteistönvälitysalalla erityisesti sopimusehtojen kohtuullisuuteen ja markkinointiin (KKV 2017). Kiinteistönvälitysalan markkinointia koskevien sääntöjen sekä kuluttajansuojalain

ja muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien toteutumista valvoo kuluttaja-asiamies (Nevala ym. 2015, 44).

4.2 Sanktiot

Suurin osa laiminlyönneistä johtaa ensin varoitukseen ja toimenpiteisiin vasta, mikäli asiaa ei korjata määräajassa. Esimerkiksi mikäli kiinteistönvälityслиikkeen vaatimusta puolen henkilöstön LKV-pätevyydestä laiminlyödään, antaa aluehallintovirasto ensin varoituksen ja asettaa liikkeen määräaikaiseen toimintakieltoon vasta, mikäli lainvastainen toiminta jatkuu varoituksesta huolimatta. (KVKL 2017b.) Sama pätee välityслиikkeisiin, jotka joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta harjoittavat välitystoimintaa ilman asianmukaista rekisteröintiä tai käyttävät välityslain vastaisesti nimikettä kiinteistönvälittäjä tai lyhennystä LKV. Puolestaan välityслиike, joka rikkoo välityslain 11 § säännöksiä asiakasvarojen erillään pidosta yrityksen muista varoista, on tuomittava välitystoimintarikkomuksesta sakkoon tai tarvittaessa määräaikaiseen toimintakieltoon.

Välityслиikelaki antaa aluehallintovirastolle valtuudet puuttua lain tai muiden määräysten vastaiseen toimintaan. Aluehallintoviraston käytössä olevat pakkokeinot ovat kieltö, kehoitus, varoitus ja määräaikainen toimintakielto. AVI:n tehtävänä on kieltää lainvastainen tai ilman rekisteröintiä tapahtuva välitystoiminta. Aluehallintovirastolla on velvollisuus asettaa uhkasakko tehostamaan kieltoa, ellei sitä voida erityisestä syystä katsoa tarpeettomaksi. Tilanteessa, jossa välityслиike laiminlyö velvollisuutensa, kuten toimeksiantopäiväkirjan ajan tasalla pitämisen tai uudesta vastaavasta hoitajasta ilmoittamisen, voi AVI kehottaa välityслиikettä määräajan kuluessa korjaamaan puutteet toiminnassaan. Myös kehoituksen tueksi on mahdollista asettaa uhkasakko. Mikäli välityслиikkeen vastaava hoitaja laiminlyö velvollisuuksiaan, antaa AVI välityслиikkeelle kirjallisen varoituksen. Jos laiminlyönnit ovat vakavia tai toistuvia, aluehallintoviraston on mahdollista kieltää välityслиikkeen toimintakokonaan määräajaksi. Toimintakielto saa olla enimmillään kuusi kuukautta. Esimerkiksi asiakasvarojen sekoittamisesta liikkeen omiin varoihin tai jo annetun varoituksen laiminlyönneistä saattaa seurata toimintakielto. (Nevala ym. 2015, 42-43.) 3. heinäkuuta 2017 voimaan tullut rahanpesulaki paransi aluehallintoviraston toimivaltuuksia entisestään. Tämän lain asettamien veloitteiden laiminlyönneistä tai rikkomuksista on nimittäin valvontaviranomaisen mahdollista määrätä rikemaksu, julkinen varoitus tai seuraamusmaksu rikkeen tehneelle välityслиikkeelle. (AVI 2017a.)

Välitysliikelain 19 § mukaan aluehallintoviraston on poistettava välitysliike rekisteristä, jos välitysliike ei enää täytä rekisteröinnin edellytyksiä, jotka välityslain 8 § 1 momentissa säädetään. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi, jos välitysliikkeellä ei ole enää pätevää vastaavaa hoitajaa, eikä välitysliike ole aluehallintoviraston kehotuksessa asetetussa määräajassa ilmoittanut uutta vastaavaa hoitajaa. Välitysliike on poistettava rekisteristä myös, mikäli välitysliikkeen tai sen vastaavan hoitajan toiminnassa ilmenee vakavia tai toistuvia laiminlyöntejä ja liikkeelle on jo aiemmin asetettu määräaikainen toimintakielto tai rekisteröinnin edellytyksiä ei enää muutoin ole.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 16 § mukaan elinkeinonharjoittajaa voidaan kieltää jatkamasta lainvastaista menettelyään taikka uudistamasta sellaista tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kieltoa on mahdollista tehostaa uhkasakolla, jollei se erityisestä syystä ole tarpeetonta. Tällaisen 16 § tarkoitetun kiellon ja tarvittaessa uhkasakon voi lain 2 luvun 18 § mukaan määrätä aluehallintovirasto asiassa, joka koskee asunnon tai muun kulu-tushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta annettujen säännösten vastaista menettelyä.

Kuluttaja-asiamies pyrkii ensisijaisesti neuvottelemaan ja saamaan lainvastaisen toiminnan loppumaan vapaaehtoisesti. Jos tämä ei kuitenkaan onnistu kuluttaja-asiamiehen on siirryttävä asian edellyttämiin pakkotoimiin tai annettava asia tuomioistuimen käsiteltäväksi. Käytännössä tällaisissa tilanteissa tarvitaan uhkasakolla tehostettua kieltoa. Kieltoasian ratkaisee markkinaoikeus. Kielto voidaan antaa väliaikaisena, jolloin se on voimassa, kunnes asiaan on saatu ratkaisu. Kuluttaja-asiamiehellä on valtuudet määrätä kielto asiassa, joka ei ole merkitykseltään huomattava. Tällainen kielto kuitenkin raukeaa, jos yritys ilmoittaa annetussa määräajassa vastustavansa kiellon määräämistä. Sekä markkinaoikeus että kuluttaja-asiamies voivat molemmat asettaa antamansa kiellon tehosteeksi uhkasakon. Mikäli välitysliike kieltopäätöksestä huolimatta jatkaa lainvastaista toimintaansa, kuluttaja-asiamies voi hakea markkinaoikeudesta uhkasakon maksuunpanoa. (KKV 2017.)

4.3 Parannuskeinot

Vaikka pääpiirteissään kiinteistönvälitysliikkeet toteuttavat tai ainakin parhaansa mukaan pyrkivät toteuttamaan toiminnassaan hyvää välitystapaa sekä muita kiinteistönvälitysalan säädöksiä, eivät kaikki hyvän välitystavan ohjeen kohdat ja lakien pykälät kuitenkaan alalla jokapäiväisessä toiminnassa toteudu.

Selonotto- sekä tiedonantovelvollisuus ovat yksiä useimmin laiminlyötyjä velvollisuuksia kiinteistönvälitysalalla. Näiden velvollisuuksien täyttäminen ei kuitenkaan vaatisi kiinteistönvälittäjältä paljoa. Riittävän huolellisella asiakirjoihin tutustumisella ja kohteen katselmuksella selonottovelvollisuus olisi jo täytetty. Tiedonantovelvollisuus puolestaan täytyisi, kun välittäjä antaisi kaikki tiedossaan olevat asuntoa tai kiinteistöä koskevat tiedot eteenpäin. Kiinteistönvälittäjänä toimivan ei pitäisi pelätä ikävienkään yksityiskohtien kertomista toimeksiantajalle tai tämän vastapuolelle, sillä niiden kertomatta jättäminen johtaa lähes poikkeuksetta lopulta hankalampiin tilanteisiin kuin niistä etukäteen mainitseminen. Mikäli kaupankohteessa on virhe, oli se sitten suuri tai pieni, on kiinteistönvälittäjän tehtävä molemmat osapuolet tietoiseksi siitä.

Kiinteistönvälitysliikkeet helpottaisivat sekä omaansa että aluehallintoviraston työtä, mikäli ilmoitukset esimerkiksi vastaavan hoitajan vaihtumisesta ja muista muutoksista tehtäisiin aluehallintovirastolle viipymättä ja ilman erillisiä kehotuksia tai varoituksia. Ilmoituksen tekeminen onnistuu sähköisesti hetkessä.

Kiinteistönvälitysalalla laiminlyönneistä ja rikkeistä rangaistaan tällä hetkellä melko vähäisesti. Tämä vaikuttaa varmasti osaltaan siihen, miksi laiminlyönnejä tapahtuu niin paljon. Tavallisin sanktio lakipykälien ja hyvän välitystavan laiminlyönnistä on vain aluehallintovirastolta saatu varoitus, jolla ei sellaisenaan käytännössä ole juridista merkitystä. Rangaistusten koventamisesta saattaisi olla apua rikkeiden ja laiminlyöntien vähentämisessä. Huomattava rahallinen tappio tai määrääjäksi asetettu liiketoimintakielto tekisivät varmasti tehtävänsä.

Kiinteistönvälitysalalla puhutaan toistuvasti paljon siitä, miksi alalla on edelleen mahdollista työskennellä ilman virallista laillistetun kiinteistönvälittäjän pätevyyttä. Vuodesta 2016 lähtien kiinteistönvälitysliikkeen palveluksessa ja sen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista vähintään puolella on oltava LKV-pätevyys (AVI 2016b). Tämän pätevyysvaatimuksen laajentaminen koskemaan kaikkia kiinteistönvälitystoimintaa harjoittavia saattaisi kuitenkin olla paikallaan. LKV-kokeeseen osallistuminen ja sen läpäiseminen eivät nimittäin vaadi alalla työskentelyä, vaan ainoastaan kiinteistönvälitysalan lakien ja säädösten osaamista. Kokeen läpäisseiden välittäjien voidaan siis sanoa hallitsevan työssä vaadittavat säädökset. Mikäli alalle pääsisi työskentelemään vasta LKV-kokeen läpäistyään, olisi se osoitus, että jokainen alalla työskentelevä hallitsee työhön vaadittavan lainsäädännön ja on pätevä suorittamaan välitystehtävää.

Tällä hetkellä kerran saatu LKV-pätevyys on elinikäinen, mutta lainsäädännön ja muiden ohjeiden muuttuessa koko ajan, LKV-kokeen uusiminen tietyin väliajoin saattaisi olla tervetullut parannus kiinteistövälitysalalle. Kun uusimpien lainsäädöksiä hallinta olisi pakko käydä osoittamassa kokeessa säännöllisesti, ennen kuin työskentelyä alalla saa jatkaa, vähentyisivät laiminlyönnit varmasti. Henkilökuntansa ammattitaidosta huolehtimiseen uskoisi jokaiselta kiinteistövälitysvälitykseeltä löytyvän kiinnostusta ja resursseja.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten lainsäädäntö, hyvän välitystavan ohje ja kiinteistönvälitysalan muut säädökset käytännössä toteutuvat kiinteistönvälittäjän työssä. Opinnäytetyössä tuotiin esille myös tavallisimpia säännösten laiminlyöntejä ja niistä seuranneita sanktioita. Opinnäytetyön tavoitteena oli kiinnittää kiinteistönvälitysalalla työskentelevien huomio siihen, miten keskeinen asia lainsäädännön ja muiden säädösten hallitseminen alalla on, ja auttaa tätä kautta huomaamaan sekä henkilökohtaiset että yrityksensä parannustarpeet.

Kiinteistönvälitysalalla toiminen vaatii asiantuntemusta monen eri asiakokonaisuuden suhteen. Vaikka monissa rakennusteknisissä kysymyksissä sekä verotuksellisissa asioissa kiinteistönvälittäjän on kehotettava asiakastaan kääntymään näiden alojen asiantuntijoiden puoleen, on perustiedot löydyttävä kaikilta kiinteistönvälitysalalla toimivilta. Kiinteistönvälittäjän on hallittava niin välitystoimintaa koskevat välitys- ja välitysliikelaki kuin kuluttajan asemasta huolehtiva kuluttajansuojalakikin. Lisäksi kiinteistönvälittäjän on toiminnassaan noudatettava hyvää välitystapaa ja kiinteistönvälittäjän eettisiä sääntöjä. Nämä säädökset limittyvät pitkälti toisiinsa ja keskeisimmät toimintaohjeet kiinteistönvälitysalalle toistuvat niissä kaikissa.

Kiinteistönvälitysalan lainsäädäntö, hyvän välitystavan ohje ja muut alalla noudatettavat ohjeistukset ovat helposti saatavilla ja ne on kirjoitettu helposti ymmärrettävään muotoon. Vaikka näiden säädösten pitäisi olla pohjana kaikelle kiinteistönvälitystoiminnalle, näin ei käytännössä kuitenkaan aina ole. Joko välinpitämättömyyttään tai tietämättömyyttään kiinteistönvälittäjät hoitavat toimeksiantojaan epäammattimaisesti. Laiminlyöntejä tapahtuu niin ilmoitusvelvollisuudessa alaa valvovaa aluehallintovirastoa kohtaan kuin selonottovelvollisuudessa myytävän kohteen suhteen. Tästä ovat todisteena useat aluehallintoviraston päätökset, joissa kiinteistönvälitysliikkeiden laiminlyönnit ovat johtaneet varoituksiin, toiminnan kieltämiseen tai jopa välitysrekisteristä poistamiseen.

On ensiarvoisen tärkeää, että rikkeistä rangaistaan kiinteistönvälitysalalla. Huomautusten, varoitusten ja rangaistusten tavoitteena on saada lainvastaisesti toimiva kiinteistönvälitysliike lopettamaan sopimaton menettelynsä. Rangaistusten tehostaminen saattaisi kuitenkin auttaa vähentämään rikkeiden ja laiminlyöntien syntymistä. Huomattava rahal-

linen tappio tai hetkellinen toimintakielto olisi varmasti tehokkaampi tapa saada laiminlyönnit loppumaan, kuin pelkkä huomion kiinnittäminen tai varoitus, jotka tällä hetkellä ovat pääasialliset ratkaisukeinot.

Mitä vähemmän laiminlyöntejä alalla tapahtuisi, sitä enemmän se herättäisi luottamusta asunnon myyjissä ja ostajissa. Asuntokauppa on tavallisesti ihmisen elämän isoin tai ainakin yksi isoimmista kaupoista, joten se halutaan hoitaa ammattitaitoisen ja luotettavan välittäjän kanssa. Helpoin tapa voittaa sekä myyjä- että ostajaosapuolen luottamus puolelleen asuntokaupassa on toimia hyvän välitystavan ja muiden säädösten mukaan. Kiinteistönvälitysalalla kilpailu on kovaa, joten menestymiseen vaaditaan todellista asioiden osaamista. Asiantuntevan välittäjän pitää tuntea lainsäädäntö ja muidenkin säädösten peruseriaatteet sujuvasti ja voida näin osoittaa ammattipätevyytensä. Kiinteistönvälittäjänä menestyminen on mahdotonta, ellei välittäjä ole aidosti oman alansa asiantuntija ja täytä velvollisuuksiaan myyjä- ja ostajaosapuolia kohtaan.

LÄHTEET

AVI 2014a. Kilpailun valvonta. Viitattu: 30.10.2017

<https://www.avi.fi/web/avi/kilpailun-valvonta#.WfLpgeQUm70>

AVI 2015a. Rahanpesuohje. Viitattu: 30.10.2017

<https://www.avi.fi/documents/10191/170016/Rahanpesuohje+8.6.2015/e7514b77-eddf-40dc-9c90-2fde1ee61d67>

AVI 2016a. Valvonta ja ilmoitukset. Viitattu: 30.10.2017

<https://www.avi.fi/web/avi/valvonta-ja-ilmoitukset#.WfLkm-QUm71>

AVI 2016b. Kiinteistönvälitys. Viitattu: 30.10.2017

https://www.avi.fi/web/avi/kiinteistonvalitys#.Wfb_8OQUm71

AVI 2017a. Uusi rahanpesulaki voimaan 3.7.2017, valvontarekisteri perusteilla. Viitattu: 17.11.2017

http://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet/tiedotteet-2017/-/asset_publisher/7FM1i8nEV-hsV/content/uusi-rahampesulaki-voimaan-3-7-2017-valvontarekisteri-perusteilla-etela-suomi-?redirect=http%3A%2F%2Fwww.avi.fi%2Fweb%2Favi%2Ftiedotteet%2Ftiedotteet-2017%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_7FM1i8nEVhsV%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-8%26p_p_col_count%3D1%26_101_INSTANCE_7FM1i8nEVhsV_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_7FM1i8nEV-hsV_keywords%3D%26_101_INSTANCE_7FM1i8nEV-hsV_delta%3D20%26p_r_p_564233524_resetCur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_7FM1i8nEVhsV_cur%3D6%26_101_INSTANCE_7FM1i8nEVhsV_andOperator%3Dtrue#.Wq7DduQUm71

Finlex 2017. Lainsäädäntösanasto. Viitattu: 1.11.2017

<http://www.finlex.fi/data/muut/saadkaan/laki.pdf>

KVKL 2015. Eettiset säännöt. Viitattu: 9.11.2017

http://www.kvkl.fi/files/eettiset_saannot.pdf

KVKL 2016a. Usein kysyttyä. Viitattu: 04.10.2017

<http://www.kvkl.fi/usein-kysyttya-1.html>

KVKL 2016b. Hyvän välitystavan ohje. Viitattu: 02.10.2017

<http://www.kvkl.fi/files/hvtohje09012017.pdf>

KVKL 2017a. Hyvä välitystapa. Viitattu: 02.10.2017

<http://www.kvkl.fi/hyva-valitystapa.html>

KVKL 2017b. Kiinteistöalalle 279 uutta lkv-/lvv-välittäjää. Viitattu: 16.10.2017

http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#ajankohtaista_id_31637

KVKL 2017c. Suomen kiinteistönvälitysala kasvoi 2016. Viitattu: 16.10.2017

http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#ajankohtaista_id_31625

KKV 2014a. Palvelunvirhe. Viitattu: 14.11.2017

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/palvelun-vika-tai-puute/>

KKV 2014b. Valvontatehtävät. Viitattu: 14.11.2017
<https://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/Valvonta/>

KKV 2014c. Välittäjän palvelut asuntokaupassa. Viitattu: 14.11.2017
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/kiinteistonvalitys/>

KKV 2017. Kuluttaja-asiamies. Viitattu: 20.10.2017
<https://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/kuluttaja-asiamies/>

Nevala, T.; Palo, M.; Sirén, M. & Haulos, S. 2015. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Helsinki: Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto.

Saastamoinen, A; Tebest, T. & Åström-Kupsanen, M. 2013. Tarkista onko viranomaisen varoittanut kiinteistönvälittäjääsi. Viitattu: 31.10.2017
<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/11/27/tarkista-onko-viranomainen-varoittanut-kiinteistonvalittajaasi>

Lainsäädäntö

Asuntokauppalaki 1994/843. Annettu 23.9.1994. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

Kuluttajansuojalaki 1978/38. Annettu 20.1.1978. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L2P6>

Välityslaki. Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 2000/1074. Annettu 15.12.2000. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001074>

Välitysliikelaki. Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 2000/1075. Annettu 15.12.2000. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>

Rahanpesulaki. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 2017/444. Annettu 28.6.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170444>

Oikeustoimilaki. Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 1929/228. Annettu 13.6.1929. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1929/19290228>

Maakaari 1995/540. Annettu 12.4.1995. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950540>

Asuntomarkkinointiasetus. Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2001/130. Annettu 15.2.2001. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010130>

Päätökset

AVI 2013a. Kiinteistönvälitysliikkeen vastaavan hoitajan velvollisuuden laiminlyönti. Päätös LAAVI/2010/492/Yr 22, LAAVI/1101/05.11.05/2012. Viitattu: 31.10.2017 https://www.avi.fi/documents/10191/5668562/LAAVI_2013_07_05_1101/f169e327-a591-4187-9d78-8a67e49df71b

AVI 2013b. Kiinteistönvälitys-liikettä koskeva valvonta-asia. Päätös LSAVI / 2405 / 05.11.05 / 2013. Viitattu: 31.10.2017 https://www.avi.fi/documents/10191/5668555/LSAVI_2013_11_13_2405/71eaab6c-2634-470b-8522-04039ed51ba8

AVI 2014b. Kiinteistönvälitysliikettä koskevat valvonta-asiat. Päätös ESAVI/9239/05.11.05/2014. Viitattu: 20.11.2017 https://www.avi.fi/documents/10191/5668540/ESAVI_2014_11_04_9239/c43d55fb-817e-4e7b-8770-672e4d1efa2b

AVI 2014c. Kiinteistönvälitysliikettä koskeva valvonta-asia. Päätös ESAVI/2164/05.11.05/2014. Viitattu: 24.11.2017 https://www.avi.fi/documents/10191/5668540/ESAVI_2014_09_12_2164/56715693-c484-40ce-bf8f-0c301a841d14

AVI 2015b. Kiinteistönvälitysliikettä koskeva valvonta-asia. Päätös ESAVI/3751/05.11.05/2014. Viitattu: 20.11.2017 https://www.avi.fi/documents/10191/5668540/ESAVI_2015_03_04_3751/0331e54f-f597-4dbb-bcfe-a2e3d060c248

AVI 2016c. Kiinteistönvälitysliikettä koskeva valvonta-asia. Päätös ESAVI/8022/05.11.05/2016. Viitattu: 31.10.2017 https://www.avi.fi/documents/10191/5668540/ESAVI_2016_10_27_8022/fdb24f00-4f70-407d-b2c1-e8c9f8ec78ee

AVI 2017b. Kiinteistönvälitysliikettä koskeva valvonta-asia. Päätös ESAVI/8781/05.11.05/2016. Viitattu: 20.11.2017 <https://www.avi.fi/web/avi/paatoslyhennelmia#.WhKAjeQUm71>