

Vuokravälittäjän velvollisuudet ja vastuut

Markus Siipola

Opinnäytetyö

Toukokuu 2019

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala

Tradenomi (AMK), liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä(t) Siipola, Markus	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2019
	Sivumäärä 39	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Vuokravälittäjän velvollisuudet ja vastuut		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Hannu Juntunen		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia velvollisuuksia ja vastuita vuokravälittäjillä on työssään. Vuokravälittäjän ja välitysliikkeen vastuut sekä velvollisuudet on määritelty pitkälti laissa, mutta tavoitteena oli selvittää vuokravälittäjän työnkuvaa myös lakien ulkopuolelta. Vuokravälittäjiltä pyrittiin saamaan vastauksia, joita lakiin ei ole kirjattu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, sillä tutkimuksen pää-tavoitteena oli kuvata tutkimukseen osallistuneiden vuokravälittäjien näkemyksiä velvollisuuksistaan sekä työnsä vastuista. Lisäksi haluttiin saada kokonaisvaltainen kuva vuokravälittäjän työnkuvasta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluita tehtiin neljä kappaletta eri vuokravälittäjille, joilla oli erilainen kokemus alalta ja jotka työskentelivät vuokravälitystoimistoissa ympäri Suomea. Teemahaastatteluista saatu aineisto analysoitiin sisältöanalyysin menetelmin.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että vuokravälittäjien vastuut ja velvollisuudet määräytyvät hyvin pitkälti välityslain ja välitysliikelain mukaan. Näiden lisäksi vuokravälittäjillä on myös monia muita velvollisuuksia, ja työn vastuullisuus on läsnä päivittäisessä työskentelyssä. Vuokravälittäjän merkittävimpiä velvollisuuksia lain mukaan ovat selonottovelvollisuus ja tiedonantovelvollisuus. Nämä määräävät sen, että vuokravälittäjän on otettava huomioon vuokra-asuntoa välitettäessä sekä vuokranantajan että vuokralaisen etu.</p> <p>Vuokravälittäjät kokivat työnsä vastuullisiksi etenkin siksi, että heidän vastuullaan on yksi vuokranantajan suurimmista omaisuuksista. Vuokravälittäjän on toimittava työssään vastuullisesti ja hoidettava velvollisuutensa, jotta hän voittaa vuokranantajan luottamuksen ja saa solmittua toimeksiantosopimuksen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Vuokravälitys, tiedonantovelvollisuus, selonottovelvollisuus		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Siipola, Markus	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2019 Language of publication: Finnish
	Number of pages 39	Permission for web publication: x
Title of publication Responsibilities and liabilities of rental agent		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Juntunen, Hannu		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the research was to look into what liabilities and responsibilities that rental agents have in their work. The liabilities and responsibilities of the rental agent and the rental agency company have been defined to a great extent by law. The aim was to also clarify the job description of the rental agent from outside the scope of the law. The goal was to attempt to get answers from the rental agents, which were not recorded in the law statutes.</p> <p>The research was executed by doing a qualitative study. The main goal of the research was to describe the views of the rental agents involved in research on their liabilities and responsibilities of their work. Additionally, a comprehensive picture of the job description of the rental agent was to be defined. Interviews were conducted as themed interviews. Four interviews were conducted with different rental agents, who had different experience in the field and who were working in rental agency offices around Finland. The material from the themed interviews was analyzed by content analysis methods.</p> <p>The research revealed that the liabilities and responsibilities of the rental agents are largely determined by the brokerage law and the brokerage agency law. In addition to these, rental agents also have many other liabilities and responsibility which are important in daily work. The most important obligations of the rental agent under the law are duty of disclosure and obligation to provide information. These determine that when renting a rental house, the rental agent must take into account the interests of both the landlord and the tenant.</p> <p>The rental agents felt responsible for their work, especially because they were responsible for one of the landlords' largest assets. The rental agents must act responsibly in their work and perform their liabilities in order to win the trust of the landlord and to sign a commission agreement.</p>		
Keywords/tags (subjects) Rental agency, obligation to provide information, duty of disclosure		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	4
2.2	Tutkimusmenetelmät	4
3	Vuokravälitys	7
3.1	Vuokravälitys liiketoimintana	7
3.2	Välityслиikeregisteri	12
3.3	Vastaava hoitaja	13
3.4	LVV-tutkinto	13
3.5	Hyvä vuokravälitystapa	15
3.6	Välityspalkkio.....	17
4	Vuokravälittäjän velvollisuudet ja vastuut	19
4.1	Toimeksiantosopimus.....	19
4.2	Tiedonantovelvollisuus.....	20
4.3	Selonottovelvollisuus	22
4.4	Vuokrasopimuksen laatiminen.....	23
4.5	Vastuu toimeksiantajalle ja vuokralaiselle	24
4.6	Vahingonkorvausvastuu	25
4.7	Vuokran arviointi	27
5	Tutkimustulokset.....	28
6	Pohdinta ja johtopäätökset.....	33
	Lähteet	37
	Liitteet	39

Liite 1. Teemahaastattelurunko39

1 Johdanto

Vuokralaisen muuttaessa pois asunnosta on vuokranantajan etsittävä vuokra-asuntoon uusi vuokralainen. Kaikilla vuokranantajilla ei ole aikaa tai halua etsiä itse uutta vuokralaista, ja monet vuokranantajat asuvat pitkän matkan päässä vuokra-asunnosta. Osa vuokranantajista ei ole koskaan edes käynyt omistamassaan sijoitusasunnossa. Silloin vuokranantaja voi turvautua vuokravälittäjän palveluihin, jolloin vuokranantajan ei tarvitse huolehtia mistään asunnon vuokraukseen vaadittavista toimituksista.

Vuokranantajana ja vuokralaisena toimimiseen on tehty paljon oppaita ja kirjoja, sillä me lähes kaikki olemme toimineet joskus vuokralaisina ja vuokranantajina. Vuokravälittäjän työnkuva on silti monille melko vieras, ja tämän työn tavoitteena on saada laajempi kuva vuokravälittäjien velvollisuuksista ja vastuista lakien, kirjallisuuden, dokumenttien ja vuokravälittäjien teemahaastatteluiden avulla.

Välitysliiketoimintaa ja vuokravälittäjiä määrävissä laissa säädetään välitysliikkeen velvollisuuksista ja vastuista. Laissa välitysliikkeellä tarkoitetaan myös kiinteistönvälittäjiä ja kiinteistönvälitysliiketoimintaa, mutta tässä työssä keskitytään ainoastaan vuokravälitykseen liiketoimintana sekä vuokravälittäjän vastuisiin ja velvollisuuksiin. Laissa on myös monia säädöksiä ja asetuksia, jotka koskevat ainoastaan vuokravälitystoimintaa. Vuokravälittäjille on laadittu myös oma ohjeistus hyvästä vuokravälitystavasta. Vaikka lakiin on kirjattu moneen momenttiin nimenomaan välitysliikkeen vastuista ja velvollisuuksista, ne ovat samalla myös vuokravälittäjän vastuita ja velvollisuuksia, koska vuokravälittäjä edustaa välitysliikettä.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkimusaiheen valintaa seuraa tutkimusongelman määrittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on ratkaista tutkimusongelma tutkimuskysymysten avulla, jotka on johdettu tutkimusongelmasta. Opinnäytetyön runko koostuu teoreettisesta viitekehystä, tutkimusongelmasta, tutkimuskysymyksistä, näihin saatujen vastausten eli tutkimustulosten analysoinnista ja lopulta tiivistyksestä opinnäytetyön johtopäätöksissä. (Kananen 2017, 14.)

Tutkimuksessa tulee olla tutkimusongelma, jotta valittua aihetta voidaan alkaa tutkia (Kananen 2017, 38). Tässä työssä pyritään ymmärtämään paremmin tietyn alan sisäisiä ilmiöitä, joista tiedetään yleisesti melko vähän. Tästä syystä työn tutkimusongelmaksi muodostuu *”Mitä velvollisuuksia ja vastuita vuokravälittäjällä on työssään?”*. Tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymykset, joiden avulla tutkimusongelma voidaan ratkaista. Tutkimuskysymykset ovat

- Mistä muodostuvat vuokravälittäjän velvollisuudet?
- Mitä vastuita vuokravälittäjällä on?
- Mitkä ovat lain ulkopuoliset velvollisuudet ja vastuut?

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusote

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus antaa tutkijalle mahdollisuuden saada tutkittavasta ilmiöstä syvällisemmän näkemyksen, sillä siinä tutkimusprosessi ei ole suoraviivainen. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pyrkii puolestaan yleistyksiin jo hyvin tunnetusta aiheesta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asetetaan jo tutkimuksen alussa hypoteesit eli oletukset ja tilastollisia menetelmiä käyttäen testataan ovatko oletukset totta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään lukuja ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa lauseita sekä sanoja. (Kananen 2017, 35–36.)

Tutkimusmenetelmäksi tässä tutkimuksessa on valittu kvalitatiivinen tutkimus, koska tutkittavasta ilmiöstä tahdotaan saada syvällisempi käsitys. Tutkimuksen suorittami-

nen kvantitatiivisena tutkimuksena olisi osoittautunut liian haastavaksi, koska vuokravälittäjiä on Suomessa suhteellisen vähän ja tarpeeksi laajan otannan saaminen olisi ollut vaikeaa. Kvalitatiivista tutkimusta käyttäen huomio on kiinnitetty vuokravälittäjien näkökulmiin, näkemyksiin ja kokemuksiin.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan tutkimusongelmaan ratkaisu tai ymmärrys, mutta tutkija ei tee toimia, jotta ongelma saataisiin poistettua. Se antaa mahdollisuuden tutkittavan ilmiön syvälliseen kuvaamiseen ja selittämiseen. Laadullinen tutkimus onkin usein kuvailevaa. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä suora kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä. Tämän vuoksi tutkijan tulee mennä ilmiön pariin kentälle tutkimaan ja havainnoimaan esimerkiksi haastatteluita käyttäen. Laadullinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jolla tutkitaan yleensä prosesseja. Prosessit ovat monimuotoisia, joten niitä on lähes mahdotonta tutkia kvantitatiivisen tutkimuksen tilastollisilla analyyseillä. Laadullista tutkimusta pidetään usein esitutkimuksena määrällistä tutkimusta varten, mutta laadullista tutkimusta voidaan käyttää myös määrällisen tutkimuksen tutkimustulosten syvempään ymmärtämiseen. (Kananen 2017, 35–36.)

Aineistonkeruumenetelmät

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kolme aineistonkeruumenetelmää, jotka ovat havainnointi, teemahaastattelut ja aihetta koskevien dokumenttien selaaminen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa haastatteluissa käytetään strukturoituja kysymyksiä, sillä kysymyksiin halutaan saada oletettujen vastausvaihtoehtojen mukaisia vastauksia, jotta määrällinen tutkimus voidaan tehdä. Kvalitatiivisen tutkimuksen teemahaastatteluissa tutkija keskustelee haastateltavan kanssa valmiiksi valitusta aiheesta. Tutkija voi muodostaa haastatteluun yksityiskohtaisia kysymyksiä olemassa olevan teorian pohjalta. Tavoitteena on, että haastateltava kertoo aiheesta vapaasti ja mahdollisimman laajasti. Kysymykset ovat avoimia, eli niihin ei voi vastata vain yhdellä tai muutamalla sanalla. Avoimilla kysymyksillä vastauksiksi saadaan tarinoita ja lauseita, joiden sisällöstä tutkijan on löydettävä ratkaisu tutkimuksessa asetettuun tutkimusongelmaan. (Kananen 2017, 43.)

Tässä tutkimuksessa käytetään aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Se on yleisin kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetty aineistonkeruumenetelmä. Teemahaastattelu sopii tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi, koska sen avulla saadaan

syvällisempiä vastauksia aiheeseen liittyen. Teemahaastattelu toteutetaan kahden ihmisen välisenä keskusteluna, ja haastattelu etenee teemoittain. Teemahaastattelun kysymykset eivät ole strukturoituja, joten tutkija voi vapaasti kysyä kysymykset siinä järjestyksessä kuin kokee itse parhaimmaksi. Tutkija saa päättää järjestyksen lisäksi myös oman harkintansa mukaan, mitä hän haastateltavalta kysyy, joten laadullisessa tutkimuksessa on melko suuri subjektiivisuuden vaara. (Kananen 2017, 43, 89.)

Analyysimenetelmät

Analyysimenetelmillä tutkimusaineistosta kasataan vastaukset tutkimuskysymyksiin ja lopulta tutkimusongelmaan. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysoiminen tapahtuu samanaikaisesti keruun kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein myös sisältöanalyysin menetelmää, jossa aineistosta etsitään yhtäläisyyksiä, eroja ja lopuksi niistä tehdään tiivistelmä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineiston analyysissä on neljä vaihetta:

- aineistojen yhteismitallistaminen
- koodaus
- luokittelu
- ratkaisu.

Analysoiminen aloitetaan aineiston yhteismitallistamisella, jossa kerätty aineisto puretaan tekstimuotoon eli litteroidaan. Aineisto voi olla esimerkiksi äänitiedostoina ja dokumentteina. Seuraava vaihe on koodaaminen, jossa litteroitu aineisto käydään läpi tutkimuskysymysten ja tutkimusongelman kannalta. Aineistosta poimitaan sellaiset kohdat, jotka liittyvät tutkittavana olevaan ilmiöön, ja nämä kohdat tiivistetään tekstiksi ja koodeiksi. Jotta aineisto saadaan koodattua, tutkijan tulee tietää, mitä hän aineistosta etsii. Koodaamisen jälkeen koodeista muodostetaan ryhmiä, joille annetaan omat nimensä. Kun yksi aineisto eli esimerkiksi haastattelu on analysoitu tällä tavalla, voidaan aloittaa uusi aineiston keruu. Analysoinnista herää usein uusia lisäkysymyksiä, joten uudella aineistonkeruulla pyritään löytämään vastauksia näihin uusiin kysymyksiin. Aineiston keruuta voidaan jatkaa esimerkiksi haastattelemalla uutta henkilöä tai esittämällä jatkokysymyksiä aiemmin haastatellulle henkilölle. (Kananen 2017, 132–133.)

Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuuden arvioimisesta laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkkaa ohjeistusta. Kvalitatiivinen tutkimus eroaakin luotettavuudessa merkittävästi kvantitatiivisesta tutkimuksesta, sillä kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan helpommin käyttää tutkimuksen luotettavuusmittareita reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä, eli jos tutkimus uusittaisiin, siinä saataisiin samanlaiset tulokset kuin vanhassa tutkimuksessa, mikä vahvistaisi tuloksia. Validiteetti tarkoittaa puolestaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita eli aineistoa on analysoitu oikein syy-seuraussuhteen kannalta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetilla on suurempi rooli, koska sillä voidaan mitata, onko tutkimuksessa kysytty oikeita kysymyksiä tutkimusongelman kannalta. Tutkijalla onkin suuri vastuu tutkimuksen luotettavuuden kannalta, sillä hän päättää, ketä tutkitaan, mitä tutkitaan ja mitä jätetään kysymättä. Tutkija päättää myös, miten aineisto analysoidaan ja tulkitaan. (Kananen 2017, 176.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuudella suuressa roolissa ovat saturaatio ja tutkimuksen dokumentaatio. Saturaatio tarkoittaa kylläntymistä eli sitä, että eri lähteiden antamista tutkimustuloksista alkaa nousta esille samanlaisia asioita. Dokumentaation avulla tutkijan ratkaisut voidaan jäljittää ja arvioida. Tutkijan on myös tärkeää perustella tutkimuksessa tehdyt ratkaisunsa. Lisäksi vahvistusta omille tutkimustuloksille voi etsiä aiemmin tehdyistä tutkimuksista samasta aiheesta. (Kananen 2017, 176, 178,179.)

3 Vuokravälitys

3.1 Vuokravälitys liiketoimintana

Vuokravälitysliikkeet välittävät asuinhuoneistoja ja -kiinteistöjä sekä liike- ja toimisto-kiinteistöjä. Vuokravälitysliikkeen yleisimpänä tehtävänä on löytää vuokralainen toimeksiantajana toimivan vuokranantajan omistamaan asuntoon tai liikehuoneistoon. Vuokralainen ja vuokranantaja tekevät huoneenvuokrasopimuksen välitysliikkeen avustuksella. Mikäli toimeksiantajana toimii vuokralainen, niin välitysliikkeen tehtä-

vänä on löytää toimeksiantajalle tämän kriteereihin sopiva huoneisto. Toimeksiantajana voivat siis toimia joko vuokranantaja tai vuokralainen. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 657.)

Välitystapahtuma

Tilanteessa, jossa toimeksiantajana toimii asunnon vuokranantaja, välitystapahtuma alkaa välityspalvelun myynnistä vuokranantajalle. Kun vuokranantajalle on myyty välityspalvelu, välitysliike täyttää tiedoksiantovelvollisuutensa toimeksiantajalle. Tämä tarkoittaa, että vuokravälittäjä kertoo toimeksiantajalle kaikki asunnon vuokraukseen mahdollisesti vaikuttavat tekijät. Tiedoksiantovelvollisuuden täyttämiseen kuuluu myös, että vuokravälittäjä selvittää ja saa asunnon omistajalta kaikki sellaiset tiedot, jotka tulee lain mukaan antaa asuntoa markkinoitaessa. Välitysliike ja vuokranantaja allekirjoittavat toimeksiantosopimuksen, jonka jälkeen välittäjä ottaa selvää välityskohteesta ja hoitaa kohteen markkinoinnin. Vuokravälittäjä järjestää kohteessa esittelyn, jossa välittäjä kerää halukkailta vuokralaisilta heidän tietonsa. Esittelyn jälkeen vuokravälittäjä esittelee potentiaaliset vuokralaiset vuokranantajalle. Vuokranantaja tekee lopullisen päätöksen vuokralaisista välittäjältä saatujen tietojen perusteella, ja välitysliike luonnostelee ja tekee vuokrasopimuksen vuokranantajan valitseman vuokralaisen kanssa. Kun asunnon välitys on suoritettu, välitysliikkeellä on oikeus veloittaa toimeksiantosopimuksessa sovittu välityspalkkio. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 657.)

Vuokralaisen toimiessa toimeksiantajana välitystapahtuma on melko samanlainen kuin vuokranantajan kanssa muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Välitystapahtuma alkaa välityspalveluiden markkinoimisella vuokralaiselle. Välitysliike suorittaa tiedonantovelvollisuutensa vuokralaiselle eli kertoo hänelle kaikki vuokrasopimukseen syntymiseen mahdollisesti vaikuttavat tiedot. Vuokralainen ja välitysliike solmivat toimeksiantosopimuksen, jossa välitysliikkeen tehtävänä on etsiä vuokralaiselle asunto. Välitysliike hankkii vuokralaiselta kaikki vuokrauksessa tarvittavat tiedot. Vuokravälittäjä etsii vuokralaisen kriteerit täyttäviä vuokrakohteita. Välittäjä ottaa selvää vuokrakohteesta, on yhteydessä vuokranantajiin ja esittelee heille toimeksiantajana toimivan vuokralaisen. Välittäjä tekee vuokraustarjouksen vuokranantajalle, ja vuokranantaja päättää, haluaako hän vuokrata asunnon vuokralaiselle. Vuokrananta-

jan hyväksyttyä tarjouksen välitysliike tekee vuokrasopimuksen vuokralaisen ja vuokranantajan välillä. Välitysliike veloittaa välityspalkkion toimeksiantosopimuksen tehneeltä vuokralaiselta. Välitysliikkeellä tulee aina olla toimeksiantosopimus joko vuokranantajan tai vuokralaisen kanssa, ja välityspalkkion maksaminen määräytyy sen perusteella, kumman kanssa toimeksiantosopimus on tehty. Jos molemmilla osapuolilla on toimeksiantosopimus välitysliikkeen kanssa, välitysliike saa periä molemmilta osapuolilta vain yhtä kokonaista välityspalkkiota vastaavan summan. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 657–658.)

Välitysliikkeen palvelut

Vuokravälitysliikkeet tarjoavat erilaisia palveluita vuokranantajille ja vuokralaisille. Tässä luvussa käytetään esimerkkiyrityksenä OVV Asuntopalveluita, jonka vuokravälityspalvelu sisältää huoneiston kuvaamisen ja kohteeseen tutustumisen ja vuokran arvioinnin markkinoiden tilanteen sekä asunnon sijainnin ja kunnon mukaan. Välitysliike mainostaa asuntoa internetissä, toimiston ikkunassa ja muissa markkinointikanavissa. Palvelu kattaa huoneiston esittelyn niin, että välittäjä on aina esittelyssä mukana. Välitysliike tarkastaa potentiaalisilta hakijoilta luottotiedot ja haastattelee hakijoita. Välitysliike laatii vuokrasopimuksen vuokranantajan hyväksymän vuokralaisen kanssa ja säilyttää alkuperäiskappaleen vuokrasopimuksesta. Ennen avainten luovuttamista vuokralaiselle välitysliike tarkastaa, että vuokralainen on suorittanut vakuuden vuokranantajan asettamalle tilille. Välitysliike järjestää avainten vastaanoton ja luovutuksen toimipisteelle vuokralaisen kanssa vuokranantajan tahtomalla tavalla. OVV Asuntopalvelut antaa myös yleisiä ja oikeudellisia neuvoja vuokrausasioissa vuokranantajalle sekä vuokralaiselle koko vuokrasuhteen ajan. Palvelun välityspalkkio on vuoden kestävällä vuokratakauksella 1,24 kertaa kuukauden vuokraa vastaava summa ja ilman vuokratakausta yhden kuukauden vuokraa vastaava summa. (Vuokranantajalle n.d.)

Tavallisen välityspalvelun lisäksi vuokravälitysliike OVV Asuntopalvelut tarjoaa vuokranantajille kokonaispalvelun, jossa välitysliike takaa vuokranantajalle vuokranmaksun koko vuokrasuhteen ajan ja pitää huolta asunnosta kuin omastaan. Välitysliike tekee asuntoon vuokrasuhteen alussa sekä lopussa tarkastuksen, ja jos asunnossa on tapahtunut vuokralaisen toimesta vahinkoa, vahinko voidaan todeta välitysliikkeen tekemistä raporteista. Välitysliike maksaa vuokranantajalle kuun vuokran viimeistään

kuukauden 15. päivä, mikäli vuokralainen ei ole maksanut sitä. Välitysliike hoitaa vuokralaisen kanssa kaikki vuokraukseen liittyvät toimet ja vuokralaisen mieleen tulevat kysymykset, eikä vuokranantajan tarvitse olla henkilökohtaisesti yhteydessä vuokralaiseen. Vuokranantajalle ei siis tule selvityspyyntöjä vuokralaiselta. Kun vuokralainen irtisanoo asunnon, välitysliike järjestää asunnon uudelleenvuokrauksen, käynnistää välitysprosessin välittömästi ja valitsee vuokranantajan hyväksymän vuokralaisen. Kokonaispalvelun kuukausiveloitus on 5 prosenttia asunnon kuukauden vuokrasta ja veloitus peritään kerran vuodessa. (Vuokranantajalle n.d.)

Vuokravälitysliike voi tarjota tavallisen välityspalvelun lisäksi lisäpalveluita, kuten vuokravälitystä, vuokrasopimuksen laatimisen ja kirjoittamisen, sähkö- ja kotivakuutusopimusten myymisen vuokralaisille sekä muuttotarkastuksia. Vuokravälityksellä vuokranantaja varmistaa, että vuokralainen on maksanut vuokran ja mikäli ei ole, välitysliike ottaa vuokranantajaan yhteyttä. Vuokravälitysliikkeen laatiman vuokrasopimuksen avulla vuokranantaja varmistaa, että vuokrasopimus on lain mukainen ja vuokrasopimus laaditaan oikein sekä turvallisesti. Välitysliikkeen laatima vuokrasopimus tehdään lain, hyvän vuokratavan mukaisesti ja niin, että se on reilu molempien osapuolten kannalta. Välitysliike tarkistaa myös vuokralaisen luottotiedot ja valvoo, että vuokralainen maksaa vuokravakuuden ja ottaa kotivakuutuksen ennen avainten luovuttamista. (Vuokranantajalle n.d.)

Muuttotarkastusten avulla vuokranantaja voi välttää vuokrasuhteen päättyessä eniten riitoja aiheuttavan tilanteen, jossa vuokralainen kiistää aiheuttaneensa vuokrahuoneistossa ylimääräistä kulumista tai laiminlyöneensä loppusiivousta. Vuokranantaja ei aina pysty tarkastamaan asuntoa yksin, jos hän asuu toisella paikkakunnalla. Tällöin vuokranantaja voi ostaa välitysliikkeeltä muuttotarkastuksen vuokrattuun asuntoon. OVV Asuntopalvelut veloittaa vuokravälityksestä kolme euroa asuntoa kohden ja vuokrasopimusten laatimisesta ja kirjoittamisesta 250 euroa. Muuttotarkastuksen hinta määritetään asunnon koon mukaan, ja se on 150–250 euroa. Siivoustarkastus, jossa asunnon kulumista ei oteta huomioon, maksaa 100 euroa. (Vuokranantajalle n.d.)

Määräävät lait

Vuokravälitystä eniten määräävät lait ovat Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (välityslaki) sekä Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (välitysliikelaki). Lakien tarkoituksena on ollut alun perin tuoda alaa koskeva normisto lain tasolle. Hallituksen esityksen mukaan välityslaki tekee vuokrasopimuksen osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista täsmällisemmät (HE 58/2000). Välitysliikelakiin on kirjattu välitysliiketoimintaa harjoittavan yrityksen edellytykset ja tarpeet sekä välitysliikkeitä koskevan valvonnan piirteet (L 1075/2000). Välityslaisissa puolestaan säännellään välittäjän ja kuluttajan välistä toimintaa (L 1074/2000).

Suuressa roolissa on myös Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (asuinhuoneenvuokralaki), josta löytyvät vuokranantajan sekä vuokralaisen oikeudet, vastuut ja velvollisuudet. Asuinhuoneenvuokralakia sovelletaan sopimukseen, jossa rakennus tai sen osa eli huoneisto vuokrataan vuokralaiselle asumiseen. Lakiin on kirjattu muun muassa kaikki määräykset koskien vuokrasopimusta, kuten sen kestoa ja sopimuksen muotoa. (L 481/1995, 1 §.)

Lakia liikehuoneiston vuokrauksesta sovelletaan sellaiseen sopimukseen, jossa rakennus tai rakennuksen huoneisto vuokrataan liikehuoneistoksi ja johonkin muuhun tarkoitukseen kuin asumiseen. Huoneiston käyttötarkoitus määritellään sen mukaan, mihin tarkoitukseen huoneistoa pääasiassa käytetään (L 482/1995). Liikehuoneiston vuokrasopimukselle on tyypillistä, että siinä on voitu sopia vuokraan kuuluvista etuuksista, kuten toimisto- ja siivouspalveluista tai oikeudesta käyttää huoneistossa olevaa puhelinta, atk-laitteita ja kopiokoneita (Furuhjelm & Kinnunen 2014, 7). Huoneenvuokrasopimuksella voidaan antaa käyttöön myös liikehuoneiston tai asuinhuoneiston yhteyteen kuuluva maa-alue (L 482/1995, 1 §).

Maa-alueen vuokraamisen kanssa tulee olla tarkkana, sillä maanvuokrasopimusten tekeminen kuuluu kiinteistönvälitykseen eikä vuokravälitykseen. Sopimuksen päätarkoitus määrittää sen, millainen vuokraus on kyseessä. Esimerkiksi huoneiston yhteydessä olevan piha-alueen vuokraus tehdään huoneenvuokrasopimuksella, kun taas metsätontin vuokraus maanvuokrasopimuksella, vaikka tontille olisi rakennettu puuvaja. (Kasso 2014, 4–5.)

3.2 Välitysliikerekisteri

Aluehallintovirasto ylläpitää rekisteriä kaikista alueen välitysliikkeistä. Tätä rekisteriä kutsutaan välitysliikerekisteriksi. Kenellä tahansa henkilöllä on oikeus saada rekisteristä tietoja itselleen. Välitysliiketoimintaa aloittavan henkilön tulee tehdä ilmoitus rekisteriin merkitsemisestä aluehallintovirastolle. Ilmoitus tehdään aluehallintovirastoon, jonka toimialueella liike pääasiallisesti toimii. Rekisteriin merkittyjen tietojen muuttumisesta on ilmoitettava aluehallintovirastolle mahdollisimman nopeasti. Vastaavan hoitajan muuttumisesta on myös tehtävä ilmoitus viimeistään kuukauden kuluessa edellisen vastaavan hoitajan tehtävän päätymisestä. (L 1075/2000, 7 §.)

Välitysliikerekisteriin merkittävät tiedot on määritetty välitysliikelain 9. §:ssa. Välitysliikerekisteriin merkitään seuraavat tiedot:

- elinkeinonharjoittajan kokonimi ja henkilötunnus. Henkilötunnuksen puuttessa merkitään syntymäaika
- toiminimi, aputoiminimi ja y-tunnus
- kaikkien välitystoimintaa harjoittavien toimipaikkojen käyntiosoitteet
- niiden henkilöiden kokonimi ja henkilötunnus, joiden luotettavuudesta on otettu selvää rekisteri-ilmoitusta käsiteltäessä
- harjoittaako välitysliike kiinteistönvälitystä vai vuokrahuoneistojen välitystä
- vastaavan hoitajan kokonimi sekä henkilötunnus
- vastuuvakuutuksen myöntäjä sekä vakuutusmäärä
- rekisteritunnus ja rekisteröinnin päiväys
- välitysliikkeelle määrätyt varoitukset, kiellot sekä kehotukset, joiden tehosteeksi on annettu uhkasakko
- rekisteristä poistamiseen johtanut syy sekä ajankohta.

Aluehallintovirasto rekisteröi rekisteri-ilmoituksen tekijän joko kiinteistönvälitysliikkeeksi tai vuokrahuoneiston välitysliikkeeksi, mikäli ilmoituksen tekijällä on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa. Hänen on oltava myös täysi-ikäinen, eikä hän saa olla konkurssissa tai toimintakelpoisuuttaan muutenkaan rajoitettu. Lain mukaan ilmoituksen tekijän on oltava luotettava ja hänellä tulee olla vastuuvakuutus, jonka va-

kuutusmäärä kattaa välitystoiminnasta mahdollisesti aiheutuvat vahingot. Ilmoitukseen on merkittävä myös välitysliikkeen vastaava hoitaja, jonka edellytykset ovat myös välitysliikelain mukaiset. (L 1075/2000, 8 §.)

3.3 Vastaava hoitaja

Vastaava hoitaja on henkilö, joka vastaa ja huolehtii, että vuokravälitysliikkeessä toimitaan lainmukaisesti ja hyvää vuokravälitystapaa noudattaen. Vastaava hoitaja vastaa siitä, että vähintään puolet henkilökunnasta on suorittanut laillistetun vuokravälittäjän tutkinnon. Mikäli välitysliikkeessä on poikkeuksellisesti sellainen henkilöstötilanne, että vain alle puolella henkilökunnasta on tutkinto suoritettuna, vastaavalla hoitajalla on kolme kuukautta aikaa huolehtia, että yrityksen henkilökunnalta löytyy vaadittu määrä tutkintoja. Välitysliikkeellä saa siis olla tilapäisesti enemmän työntekijöitä, jotka eivät ole suorittaneet ammattipätevyyttä. Vuokravälitysliikkeen vastaavalla hoitajalla on myös oltava vuokrahuoneiston välittäjäkokeesta saatu tutkinto ja ammattipätevyys. (L 1075/2000, 5 §.) Laillistetun vuokravälittäjän tutkinnosta kerrotaan tarkemmin seuraavassa luvussa 2.4 LVV-tutkinto.

Vastaava hoitaja varmistaa, että kaikilla yrityksessä työskentelevillä on riittävä ammattitaito hoitaa välitystehtäviä. Vastaavan hoitajan tulee olla täysi-ikäinen ja luotettava henkilö. Hän ei saa olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan saa olla rajoitettu. Lain mukaan vastaavaa hoitajaa voidaan pitää luotettavana, jos häntä ei ole viimeisen kolmen vuoden aikana tuomittu sakkorangaistukseen eikä viimeisen viiden vuoden aikana vankeusrangaistukseen sellaisesta rikoksesta, jonka perusteella vastaavaa hoitajaa ei voitaisi pitää luotettavana henkilönä. Tämän lisäksi vastaavaa hoitajaa ei pidetä luotettavana, jos hän on muun aikaisemman toimintansa perusteella epäluotettava ja sopimaton henkilö vastaavan hoitajan tehtäviin. (L 1075/2000, 5 §.)

3.4 LVV-tutkinto

LVV-tutkinnon eli laillistettu vuokravälittäjä -tutkinnon saa suorittamalla hyväksytysti Keskuskauppakamarin järjestämän välittäjäkokeen. Kiinteistönvälitysliikkeellä

vastaava tutkinto on nimeltään LKV eli laillistettu kiinteistönvälittäjän tutkinto. Vuokravälittäjäkokeen suorittaa hyväksytysti noin 40–60 prosenttia osallistujista. Kokeesta on pyritty tekemään suhteellisen vaativa. Koe on pääasiassa juridiikkapainotteinen, mutta se ei ole oikeustieteellinen koe. Kokeeseen osallistuja saa käyttää apunaan lakikirjaa sekä säädöstekstejä. Välittäjäkoe sisältää käytännön osaamista ja kokemusta kartoittavia kysymyksiä, ja kokeen tavoitteena on testata, että osallistujalla on tarvittava ammattipätevyys suorittaa välitystehtäviä käytännössä ja hän tietää keskeisimmät lait sekä hyvän välitystavan sisältämät ohjeistukset. (Kasso 2014, 18.)

Lain mukaan vähintään puolella vuokravälitysliikkeen henkilökunnasta on oltava suoritettu LVV-tutkinto. Poikkeustilanteessa välitysliike saa harjoittaa toimintaa, vaikka tutkinto puuttuisi yli puolelta henkilöstöstä, mutta enintään kolmen kuukauden ajan. Vastaavan hoitajan vastuulla on varmistaa, että vähintään puolella henkilöstöstä on ammattipätevyys ja muulla henkilöstöllä tarpeeksi laaja ammattitaito hoitaa välitystehtäviä. (L 1075/2000, 5 §.)

Keskuskauppakamari asettaa välittäjäkoelautakunnan kolmen vuoden ajaksi kerrallaan. Välittäjälautakunta vastaa välittäjäkokeiden järjestämisestä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Kiinteistönvälittäjille sekä vuokrahuoneistojen välittäjille järjestetään erilliset kokeet. Välittäjälautakunnassa on puheenjohtaja, varapuheenjohtaja sekä kolmesta kuuteen muuta jäsentä sekä heidän varajäsenensä. Lautakunnan jäsenten on oltava muun oikeustieteen ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita. Yksi lautakunnan jäsenistä edustaa välitysliikettä, mutta muut lautakunnan jäsenet eivät saa olla mukana välitysliikkeiden toiminnassa. Välittäjälautakunnan kustannuksista vastaa Keskuskauppakamari, jolla on myös oikeus periä välittäjäkokeeseen osallistumisesta maksu. Maksu ei saa kuitenkaan ylittää kokeen järjestämisen vaatimia kuluja. (L 1075/2000, 12, 13 §.)

LKV- ja LVV-kokeet järjestetään samanaikaisesti Helsingissä, Oulussa ja Tampereella. Vuoden 2018 toinen koetilaisuus järjestettiin 10.11.2018 ja kokeeseen pystyi ilmoittautumaan aikavälillä 27.8.2018–8.10.2018. Ilmoittautuminen oli sitovaa, ja ilmoittautumisen yhteydessä perittiin osallistumismaksu, joka oli LVV-kokeen osalta 200 euroa. Vaikka ilmoittautuminen on sitovaa, kokeeseen osallistumista voi siirtää yhden kerran seuraavaan koetilaisuuteen. Sairastumisen takia kokeen voi peruuttaa ko-

konaan, jolloin maksettavaksi jää ainoastaan toimistokulut 30 euroa. Luettelo kirjallisuudesta ja lainsäädännöstä, jota kokeessa tarvitaan, julkaistaan kaksi kuukautta ennen koetta. LVV-koetta on aikaa suorittaa neljä tuntia. (LKV ja LVV n.d.)

Välittäjäkoelautakunnan tekemään koetta koskevaan päätökseen voi vaatia oikaisua hallinto-oikeudelta. Muutosta on haettava ensin välittäjälautakunnalta. Tämä on tärkeä oikeus liittyen kokeeseen osallistuvien oikeusturvaan. Oikaisua on haettava vähintään 30 päivän kuluttua tiedoksisaannista ja siihen tulee liittää oikaisuvaatimusosoitus. (Kasso 2014, 19.)

Hyväksytysti kokeen suorittaneet henkilöt saavat käyttää nimikettä laillistettu vuokranvälittäjä. Vuokrahuoneen välittäjä- tai asunnonvälittäjä-nimikkeitä saa käyttää myös ainoastaan vuokravälittäjäkokeen hyväksytysti suorittanut henkilö. Tällaisen henkilön välitysliike saa myös käyttää nimessään lyhennystä LVV. Välittäjälautakunta ylläpitää rekisteriä kokeen suorittaneista välittäjistä. Rekisteriin on merkitty kokeen suorittaneen henkilön nimi, henkilötunnus, kotikunta, osoite, kokeen suorittamisajankohta sekä se, onko henkilö suorittanut kiinteistönvälittäjä- vai vuokrahuoneiston välittäjäkokeen. (L 1075/2000, 16, 16a §.)

3.5 Hyvä vuokravälitystapa

Hyvä vuokravälitystapa on Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n kokoama ohjeistus vuokravälitysalalla toimiville yrityksille. Ohjeistus sisältää lakiviittauksia, ja sen tarkoituksena on saada vuokravälitysmarkkinoille yhtenäiset toimintatavat. Hyvä vuokravälitystapa koskee kaikkea sellaista toimintaa, jossa on saatu aikaan asunnon vuokrasopimus sopijaosapuolten eli vuokranantajan ja vuokralaisen välillä. Hyvää vuokravälitystapaa sovelletaan silloin, kun sopijaosapuolena on kuluttaja. Kiinteistönvälitysallalla on myös käytössä oma ohjeistus hyvästä välitystavasta ja vuokranantajilla sekä vuokralaisilla oma ohjeistuksensa hyvästä vuokratavasta. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta n.d., 2.)

Hyvä vuokravälitystapa ohjeistaa vuokravälitysyrittästä hoitamaan välityksen vuokralaisten ja vuokranantajien etujen mukaisesti. Ohjeistuksessa on kerrottu kaikki hyvään vuokravälitystavan mukaiset työvaiheet. Välitys alkaa vuokranantajan ja välitysliikkeen välisestä toimeksiantosopimuksesta, jonka välitysliike laatii vuokranantajalta

saamiensa tietojen pohjalta. Jotkin vuokravälitysliikkeet ovat kiertäneet toimeksiantosopimusta koskevia välityslain säännöksiä, ja tämän takia hyvässä vuokravälitystavassa painotetaan, että toimeksiantosopimuksen saa tehdä ainoastaan vuokrasopimuksen toisen osapuolen kanssa, vuokranantajan tai vuokralaisen. Välitysliike ei siis saa periä toimeksiantosopimukseen kuuluvaa palkkiota molemmilta osapuolilta. (Kasso 2014, 58.) Toimeksiantosopimuksesta tarkemmin luvussa 3.1 Toimeksiantosopimus.

Toimeksiantosopimuksen jälkeen välittäjä käy tarkastamassa välityskohteen paikan päällä ja hankkii kohteesta tarvittavat asiakirjat, kuten isännöitsijäntodistuksen ja energiatodistuksen. Isännöitsijäntodistus on asiakirja, josta selviää tiedot esimerkiksi taloyhtiön taloudellisesta tilanteesta, asunnon kunnosta sekä taloyhtiöön tehdyistä ja tulevista remonteista (Isännöitsijäntodistus n.d.). Välittäjän on tehtävä tarvittavat selvitykset ja laadittava esite kohteesta. Välittäjä vastaa vuokrakohteen markkinoinnista, esittelemisestä, tietojen antamisesta hakijoille, vastaanottaa hakijoilta tarjouksia ja neuvottelee molempien sopijaosapuolten kanssa vuokrasopimuksen ehdoista. Kun ehdoista on sovittu, välittäjä laatii vuokrasopimuksen ja vastaa toimenpiteistä, jotka tulee suorittaa vuokrasopimuksen syntymiseksi. Vuokrasopimuksen synnyttyä välitysliikkeellä on oikeus välityspalkkioon ja toimeksiantajalla on siihen maksuvelvollisuus. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta n.d., 2, 9.)

Välitysliike voi saada vuokra-asunnonhakijalta pyynnön etsiä hänelle vuokra-asunnon. Pyyntö voidaan jättää puhelimitse, sähköpostilla tai erillisellä hakemuksella. Tällainen ilmoitus ei kuitenkaan käy toimeksiantosopimuksesta, joten hakijalla ei ole hyvän vuokravälitystavassa mukaan velvoitetta suorittaa palkkiota välitysliikkeelle vuokra-asunnon etsimisestä eikä myöskään välitysliikkeellä velvoitetta sitoutua etsimään asuntoa hakijalle. Jos hakija haluaa, että välitysliike etsii hänelle asuntoa aktiivisesti, tulee osapuolten tehdä toimeksiantosopimus vuokra-asunnon etsimisestä kirjallisesti niin, että se täyttää toimeksiantosopimukselta vaaditut muotovaatimukset. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta n.d., 6.)

Hyvän vuokravälitystavassa ohjeistuksessa on kerrottu, että välitysliikkeen on annettava välityslain mukaan toimeksiantajalle sekä hänen vastapuolelleen kaikki sellaiset tiedot, joilla voi olla vaikutusta toimeksiantosopimuksen tai vuokrasopimuksen syntymiseen. Välitysliikkeen on annettava myös kaikki sellaiset tiedot, jotka sen voidaan

olettaa tietävän. Välitysliikkeen on kerrottava ennen toimeksiantosopimusta vuokranantajalle oma arvio vuokran suuruudesta sekä välitykseen menevästä ajasta. Vuokralaiselle on kerrottava puolestaan hänen hakemansa asuinalueen yleisestä vuokratasosta sekä asunnon etsimisessä mahdollisesti menevästä ajasta. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta n.d., 7.)

3.6 Välityspalkkio

Vuokravälitysliikkeellä on oikeus välityspalkkioon, kun vuokrasopimus on syntynyt. Välityspalkkio voidaan periä ainoastaan toimeksiantajalta. Jos saman vuokrasopimuksen molemmat osapuolet ovat toimeksiantajia, välitysliike saa periä molemmilta yhteensä yhtä välityspalkkiota vastaavan summan. Välityspalkkion suuruudesta on sovittu toimeksiantajan kanssa yhdessä toimeksiantosopimusta laadittaessa ja sen suuruus on kirjattu toimeksiantosopimukseen. Välityspalkkio vuokrahuoneiston välityksestä on useimmiten yhden tai kahden kuukauden vuokraa vastaava summa, jonka lisäksi maksetaan arvonlisävero (Kasso 2014, 63). Välityspalkkion tulee olla kohtuullinen ottaen huomioon välitysliikkeen työpanoksen, välitystehtävän laadun ja kuinka paljon välitysliikkeellä on mennyt taloudellisia resursseja välitystehtävän suorittamiseen (L 1074/2000, 20 §.).

Välitysliike ja toimeksiantaja voivat erikseen sopia toimeksiantosopimuksessa, että toimeksiantaja maksaa välitystehtävästä aiheutuneet ilmoituskulut tai muita välitystehtävän toiminnoista aiheutuneita kuluja, vaikka vuokrasopimusta ei syntyisikään. Tällaisia kuluja voivat olla esimerkiksi vuokralaisehdokkaan luottotietojen tarkastamisesta tai isännöitsijäntodistuksen hankkimisesta aiheutuneet kulut. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 673–674.)

Toimeksiantaja on velvollinen maksamaan välityspalkkion vain, jos toimeksiantosopimus on todellinen. Tämä tarkoittaa, että välitysliike ei voi periä välityspalkkiota esimerkiksi sellaiselta asiakkaalta, joka on hetkeä aiemmin ottanut yhteyttä välitysliikkeeseen ilmoituksessa näkemäänsä vuokra-asuntoa koskien, jonka jälkeen vuokralainen ja välitysliike solmivat toimeksiantosopimuksen. Toimeksiantosopimus on todellinen ainoastaan, jos välitysliike on aidosti suorittanut välitystapahtumaan kuuluvat

toimet. Hyvän välitystavan mukaista ei ole, että vuokralaisen tulisi tehdä toimeksiantosopimus, jotta hän voisi päästä katsomaan vuokrakohteita paikan päällä tai että vuokralainen maksaisi asunnon esittelyssä sisäänpääsymaksun. Hyvän välitystavan mukaista ei ole myöskään periä välityspalkkiota, jos asunnonhakija haluaa jättää vain hakemuksen asunnon vuokraamiseksi tai välitysliike kerää tietoja vuokranantajasta tai vuokralaisesta. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 674–675.)

Välitysliikkeellä ei ole oikeutta välityspalkkioon, jos vuokrasopimus päätetään välitysliikkeen tai sen palveluksessa olevan työntekijän lukuun. Välitysliikkeen tulee olla riippumaton, ja tällaisessa tilanteessa välitysliikkeellä olisi eturistiriita. Eturistiriitaan ei ole vaikutusta sillä, onko asunnon vuokrannut työntekijä ollut itse mukana asunnon toimeksiannon toteutuksessa tai välitystehtävässä. (Kasso 2014, 63.)

Välitysliike ja toimeksiantaja voivat sopia toimeksiantosopimuksessa jälkipalkkioehdosta, jonka perusteella välitysliikkeellä on oikeus välityspalkkioon toimeksiantosopimuksen voimassaolon jälkeen solmitusta vuokrasopimuksesta. Jälkipalkkioaika voi olla enintään kuusi kuukautta toimeksiantosopimuksen päättymisestä. Jälkipalkkioehdon mukaan välitysliikkeellä on oikeus välityspalkkioon, jos välitysliikkeen katsotaan olennaisesti vaikuttaneen vuokrasopimuksen syntyyn toimintoillaan. Jos toimeksiantaja on tehnyt toimeksiantosopimuksen uuden välitysliikkeen kanssa, toimeksiantajan täytyy maksaa välityspalkkio ainoastaan voimassa olevan toimeksiantosopimuksen tehneelle välitysliikkeelle. Mikäli aiemmin välitystehtävää hoitanut välitysliike kokee, että se on vaikuttanut omalla toiminnallaan vuokrasopimuksen syntyyn, täytyy välitysliikkeiden jakaa välityspalkkio keskenään työpanoksensa mukaisesti. Välitysliikkeen on näytettävä toteen, että sen tekemät toimenpiteet ovat vaikuttaneet jossain määrin vuokrasopimuksen syntymiseen. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 676.)

4 Vuokravälittäjän velvollisuudet ja vastuut

4.1 Toimeksiantosopimus

Toimeksiantosopimus on kuulunut jo pitkään velvoiteoikeudellisiin sopimustyyppeihin, ja sen oikeudelliset säännöt perustuvat vielä tänäkin päivänä vuonna 1734 säädettyyn kauppakaareen. Toimeksiannon periaatteena on, että joku asioi ja toimittaa jotain toimeksiantajan puolesta. Muista sopimustyypeistä poiketen, toimeksiantosopimuksessa toimeksisaaja saa toimia itsenäisesti ja valita omasta mielestään parhaat tavat suorittaa toimeksiantoa. Toimeksiantosopimukselle on tyypillistä, etteivät ne liity fyysisiin tuotteisiin, vaan koskevat palveluita, jotka toimeksisaaja toteuttaa toimeksiantajalle. (Halila & Hemmo 2008, 132–133, 135.)

Vuokravälitysliiketoiminnassa toimeksiantosopimus tehdään välitysliikkeen sekä toimeksiantajan välillä. Vuokravälittäjällä on velvollisuus tehdä toimeksiantosopimus aina kirjallisesti tai sähköisesti, jotta sopimusehtoja ei ole mahdollista muuttaa yksipuolisesti. Muutoksista voidaan kuitenkin sopia muilla tavoin välityssopimuksen voimassaolon aikana. Muutokset voivat koskea esimerkiksi välityksessä olevan vuokrahuoneiston vuokran hintaa. Toimeksiantosopimukseen tulee merkitä välityslain mukaan ainakin toimeksiantajan nimi ja osoite, välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite sekä välitystä hoitavan henkilön nimi. Sopimukseen kirjataan myös toimeksiannon sisältö ja tarkasti määritelty palkkion suuruus, joka toimeksiannon suorittamisesta maksetaan. Sopimuksessa on mainittu myös päivämäärä, jolloin toimeksianto on vastaanotettu ja sopimuksen voimassaoloaika. Toimeksiantosopimus saa olla voimassa enintään neljä kuukautta kerrallaan, ja sopimuksen jatkamisesta voidaan sopia aikaisintaan yksi kuukausi ennen sopimuksen päättymistä. (L 1074/2000, 5 §.)

Toimeksiantajalla on oikeus irtisanoa toimeksiantosopimus ennen kuin hän on hyväksynyt välityskohdetta koskevan tarjouksen, jos sopimus on muuttunut toimeksiantajalle kohtuuttoman epäedulliseksi tai sopimus on epätarkoituksenmukainen toimeksiantajasta riippumattomista syistä. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi toimeksiantajan tai hänen läheisensä äkillinen sairastuminen tai kuolema. Tässä tilanteessa väli-

välitystoimenpiteistä. (L 1074/2000, 6 §.)

Toimeksiantosopimuksen jälkeen välitystoimenpiteiden on aloitettava välitystoimenpiteitä välittömästi, ellei toimeksiantajalle ole eduksi, että välitys aloitetaan myöhemmin. Välitystoimenpiteet suorittaa välitystoimenpiteitä huolellisesti ja ammattitaidolla muistaen myös hyvän välitystavan. Välitystoimenpiteet toimii sekä toimeksiantajan että toimeksiantajan vastapuolen eli vuokralaisen edut huomioiden. Välitystoimenpiteet suorittaa tehtävänsä markkinoinnissaan antamiensa tietojen mukaisesti. (L 1074/2000, 7 §.)

4.2 Tiedonantovelvollisuus

Vuokravälittäjän yksi tärkeimmistä velvollisuuksista on tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle eli vuokralaiselle, ja näistä velvollisuuksista on myös kirjattu välitystoimissa. Vuokravälitystoimenpiteiden tulee välitystoimien mukaan antaa toimeksiantajalle sekä tämän vastapuolelle kaikki sellaiset tiedot, jotka voivat vaikuttaa toimeksiantosopimuksen, vuokrasopimuksen tai jonkun muun käyttöoikeussopimuksen syntymiseen. (L 1074/2000, 8, 9 §.)

Välitystoimenpiteiden palveluksessa olevan vuokravälittäjän on kerrottava toimeksiantosopimuksen aikana toimeksiantajalle, jos se epäilee, ettei sopimuksen vastapuoli pysty täyttämään velvoitteitaan. Välitystoimenpiteiltä ei kuitenkaan veloiteta vastapuolen luottotietojen tarkistusta tai muuta tapaa selvittää maksukykyä lain toimesta. (HE 58/2000.)

Luottotietolain mukaan vuokranantajalla on oikeus kerätä ja tarkistaa vuokralaiselta luottotiedot huoneenvuokrasopimuksen tekoa varten, joten vuokranantajan edustajana välitystoimenpiteillä on siten myös velvollisuus tarkistaa tulevan vuokralaisen luottotiedot vuokranantajan puolesta huoneenvuokrasopimuksen tekoa varten. (L 527/2007, 19 §.)

Vuokravälitystoimenpiteiden on välitystoimien mukaan ilmoitettava toimeksiantajalle, jos välitystoimenpiteet tai joku sen palveluksessa oleva työntekijä haluaisi päättää vuokrasopimuksen tai muun käyttöoikeussopimuksen omaan lukuunsa. Tässä tilanteessa välitystoimenpiteillä

katsotaan olevan erityinen etu valvottavanaan. Välitysliike ei saa periä välityspalkkiota toimeksiantajalta tällaisessa tapauksessa, jossa vuokravälitysliikkeen oma työntekijä haluaa vuokrata asunnon itse. Vuokravälitysliikkeellä on erityinen etu valvottavana myös tilanteessa, jossa vuokralaisehdokkaana on välitysliikkeen työntekijän sukulainen tai muuten läheinen ihminen. Työntekijän osallistumisella kyseisen asunnon välitystoimintaan ei ole merkitystä ilmoitusvelvollisuuden ja välityspalkkion perimisen kannalta, vaan tämä velvollisuus koskee kaikkia välitysliikkeen työntekijöitä. Välitysliikkeen työntekijänä pidetään myös yrityksen johtohenkilöstöä, vaikka heillä ei olisi varsinaista työsuhdetta. Osa välitysliikkeistä on pyrkinyt perimään välityspalkkiota omalta työntekijältään, mutta viranomaiset ovat puuttuneet siihen. (Kasso 2014, 45–46.)

Vuokralaiselle on kerrottava välitysliikkeen toimesta jo vuokra-asuntoa tarjottaessa kaikki ne tiedot, jotka voisivat vaikuttaa vuokrasopimuksen solmimiseen. Välitysliike kerää nämä tarvittavat tiedot kysymällä niistä toimeksiantajalta ja katsomalla isännöitsijäntodistuksesta tai julkisista rekistereistä. Tähän välitysliikkeen tiedonantovelvollisuuteen liittyy myös vastavuoroisesti vuokralaisen selonottovelvollisuus niistä asioista, jotka vaikuttavat henkilökohtaisesti vuokralaisen päätökseen asunnon vuokrauksesta. Vuokralaisen on tiedusteltava näitä asioita välittäjältä, mikäli hän ei ole vielä saanut tietoja niistä. Vuokralaisen selonottovelvollisuus on kyseessä etenkin silloin, kun hänellä on jotain erityisvaatimuksia asunnon suhteen, joista välitysliike ei ole tietoinen. (Kasso 2014, 46.)

Valtioneuvoston asetuksessa asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista on kirjattu ne tiedot, jotka vuokravälittäjänä toimivalla elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus antaa vuokrattavan asunnon ilmoituksessa sekä esittelytilaisuudessa olevassa esitteessä. Lehti-ilmoituksessa, kuluttajille jaettavissa tai saatavilla olevissa mainoksissa sekä muissa ilmoituksissa tulisi käydä ilmi asunnon sijainti, asunnon tyyppi ja käytössä olevien asuintilojen pinta-ala. Ilmoituksesta on käytävä ilmi myös vuokran määrä, ennakovuokra mikäli sellainen on sekä vuokravakuus. Jos vuokrasopimus on määräaikainen, on määräaikaisuuden kestosta kerrottava. Laki rakennuksen energiatodistuksesta määrää, että vuokra-asunnon ilmoituksessa on oltava näkyvillä vuokrattavaa kohdetta koskeva energiatehokkuutta kuvaava tunnus. Ilmoituksessa on ol-

tava myös asunnon markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi sekä yhteystiedot. (A 130/2001, 3 §.) Jos kyseessä on samaan konserniin kuuluvien yhteisöjen keskinen vuokraus, vuokraaminen määräaikaaisesti enintään vuodeksi tai alivuokraus, niin energiatehokkuutta kuvaavaa tunnusta ei tarvita (L 50/2013, 6 §).

Vuokrattavan asunnon esittelyissä jaettavassa esitteessä on ilmoituksessa annettujen tietojen lisäksi oltava muutama muu maininta. Esitteessä on mainittava vuokrasuhteen tyyppi, mikäli vuokrasuhde on alivuokra- tai jälleenvuokrasuhde. Esitteessä on oltava myös päivämäärä, jolloin asunto vapautuu vuokralaisen hallintaan sekä lista vuokralaisen käytettävissä olevista taloyhtiön yhteisistä tiloista, kuten saunasta ja pesutuvasta. Siinä on mainittava myös asunnon lähellä olevat keskeiset kulkuyhteydet ja alueen palvelut, mikäli niiden mainitsemista ei voida pitää turhana asunnon sijainti huomioiden. Esitteessä tulee mainita myös taloyhtiöön suunnitteilla olevista tai jo päätetyistä tiedossa olevista remonteista, korjauksista ja perusparannuksista ja niiden suunnitellusta toteutusajankohdasta. Jos asunto poikkeaa huomattavasti siitä, mitä kuluttajalla on aihetta olettaa, tulee esitteessä kertoa siitä. Tämä pätee erityisesti silloin, kun asunnossa ei ole vesijohtoa, viemäriä, sähköä, keskuslämmitystä tai muuta näiden tapaisia varusteita, jotka tavallisesti kuuluvat asuntoon. (A 130/2001, 5, 9, 10 §.)

4.3 Selonottovelvollisuus

Vuokravälitysliikkeen selonottovelvollisuus tarkoittaa, että välitysliikkeen on hankittava kaikki vuokrasopimuksen syntymiseen tarvittavat tiedot ja varmistettava, että kaikki toimeksiantajalle tai tämän vastapuolelle annetut tiedot pitävät paikkansa. Vuokravälittäjän on otettava siis selvää ja varmistuttava siitä, että kaikki tiedonantovelvollisuuteen kuuluvat tiedot ovat todenperäisiä. Välitysliikkeellä on kuitenkin oikeus olettaa, että esimerkiksi isännöitsijäntodistuksessa olevat tiedot pitävät paikkansa. Mikäli välittäjä havaitsee, että jokin annetuista tiedoista on virheellinen tai puutteellinen, on välittäjän oikaistava tämä tieto toimeksiantajalle tai tämän vastapuolelle. Tällaista tilannetta kutsutaan erityisesti selonottovelvollisuudeksi (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017. 662). Välitysliikkeen on ilmoitettava toimeksiantajan vastapuolelle, ettei tietojen todenmukaisuutta ole pystytty tarkastamaan, jos tietojen tarkastaminen aiheuttaisi välittäjälle kohtuutonta vaivaa. (L 1074/2000, 11 §.)

Välittäjän on tutustuttava tarkasti asunnon dokumentteihin ja hankittuihin asiakirjoihin, kuten isännöitsijäntodistukseen. Jos asiakirjat ovat puutteellisia tai ristiriitaisia, välittäjän on hankittava lisäselvitystä oikeiden ja totuudenmukaisten tietojen saamista varten. Vuokravälittäjä tuntee rakennusteknisiä asioita todennäköisesti paremmin kuin tavallinen kuluttaja, mutta välittäjän ei kuitenkaan voida olettaa olevan rakennustekniikan asiantuntija. Välittäjän ei siis voida olettaa tietävän asunnosta sellaisia asioita, jotka eivät dokumenteista tai silmämääräisellä tarkastuksella käy ilmi. Vuokravälittäjän selonottovelvollisuuden laiminlyönti on usein syy siihen, että välittäjä joutuu oikeudelliseen vastuuseen. Tämän vuoksi välittäjän on tärkeää keskittyä tietojen saamiseen asioista, jotka tarvitsevat lisäselvitystä. Vuokravälittäjän selonottovelvollisuus ei ole kuitenkaan niin laaja kuin kiinteistönvälittäjän selonottovelvollisuus. (Kasso 2014, 53–54.)

4.4 Vuokrasopimuksen laatiminen

Elleivät vuokrasopimuksen osapuolet sopi toisin, välitysliikkeellä on lain mukaan velvollisuus laatia välityskohteen vuokrasopimus ja huolehtia muista sopimuksen toteutumisen vaatimista tehtävistä (L 1074/2000, 12 §). Välitysliike ottaa vuokrasopimuksen laatimisessa huomioon sekä vuokranantajan että vuokralaisen edun. Vuokrasopimukseen on kirjattava kaikki osapuolten kannalta merkittävät ehdot, ja ehtojen tulee olla selkeitä ja kohtuullisia. Vuokrasopimus tehdään aina asuinhuoneenvuokralain sekä hyvän vuokratavan ohjeistuksen mukaisesti. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 672.)

Vuokrasopimus ja vuokrasopimukseen tehtävät muutokset on tehtävä kirjallisesti. Jos vuokrasopimusta ei ole tehty kirjallisesti, sopimuksen katsotaan olevan tehty toistaiseksi voimassa olevaksi. Vuokrasopimuksessa on oltava kirjattuna vuokrasopimuksen kesto ja vuokrasopimuksen tyyppi. Vuokrasopimus on joko määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Määräaikainen vuokrasopimus päättyy siihen päivään, joka vuokrasopimukseen on kirjoitettu, ja toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus päättyy vasta toisen osapuolen irtisanoessa sen tai sopimuksen purkautumisen johdosta. Jos vuokrasopimukseen kirjattu ehto on hyvän tavan vastainen tai ehdon noudattaminen on kohtuutonta, ehdosta voidaan myöhemmin sovitella osapuolten välillä tai se voidaan myös jättää kokonaan huomioimatta. (L 481/1995, 4, 5, 6 §.)

Vuokrasopimukseen voidaan merkitä, että vuokralaisella on oikeus irtisanoa määräaikainen vuokrasopimus korvatessaan vuokranantajalle kohtuullisen summan, joka voi olla esimerkiksi yhden kuukauden vuokra. Vuokravälittäjän velvollisuutena on selvittää vuokranantajalle ja vuokralaiselle, mitä irtisanomisajasta on säädetty laissa. Toistaiseksi voimassa olevan vuokrasopimuksen irtisanomisajat ovat aina kokonaisia kalenterikuukausia, ja vuokralaisen toimesta irtisanomisajan kesto on aina yksi kuukausi. Vuokranantajan tekemässä irtisanomisessa irtisanomisaika on kolme kuukautta alle vuoden kestäneessä vuokrasuhteessa ja kuusi kuukautta yli vuoden kestäneessä vuokrasuhteessa (L 481/1995, 52 §). Vuokrasopimus on mahdollista tehdä myös aluksi määräaikaiseksi ja tämän jälkeen jatkaa sitä toistaiseksi voimassa olevana. Tällaisia ovat yleensä tilanteet, joissa vuokranantaja ja vuokralainen eivät halua tehdä määräaikaista sopimusta vuodeksi eteenpäin, mutta haluavat, että vuokrasopimus kestää kuitenkin vähintään tietyn ajan. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 672–673.)

Hyvän vuokravälitystavan mukaan vuokra-asunnon avaimia ei saa luovuttaa ennen kuin vuokrasopimuksessa on vuokralaisen allekirjoitus ja vuokralainen on toimittanut vakuuden vuokranantajalle. Tästä voidaan kuitenkin poiketa, jos osapuolet ovat sopineet toisin. Vuokravälitysliike voi toimia joko vuokranantajan tai vuokralaisen edustajana, mikäli he ovat sopineet tästä toimeksiantosopimuksessa. Tästä on erikseen kirjattava tiedot vuokrasopimukseen tai sen liitteeseen. Vuokrasopimukseen ja sen liitteeseen on kirjattava myös kaikki muut välitysliikkeen hoidettavaksi sovitut asiat. Näitä asioita voivat olla esimerkiksi vuokravakuuden säilyttäminen tai vuokrankorotuksesta ilmoittaminen. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 673.)

4.5 Vastuu toimeksiantajalle ja vuokralaiselle

Välityslain mukaan vuokravälitysliike on vastuussa sekä toimeksiantajalle että toimeksiantajan vastapuolelle. Vastuuseen johtava tilanne syntyy useimmiten työntekijän toiminnasta. Työntekijä voi olla joko vuokravälittäjänä toimiva henkilö tai välitysliikkeen vastaava hoitaja. Välitysliike on vastuussa työntekijän toiminnasta aiheutuneesta virheestä isännänvastuuperiaatteen mukaisesti. Tämän edellytyksenä on kuitenkin se, että virhe on aiheutunut juuri välitysliikkeen työntekijän toiminnan seu-

rauksena. Vuokravälittäjä ei ole henkilökohtaisesti vastuussa toimeksiantajalle aiheuttamastaan vahingosta, mutta välitysliikkeellä on oikeus vaatia korvauksia välittäjältä, jos hän on aiheuttanut vahingon tuottamuksellisesti. Vuokravälittäjä on siis vastuussa omasta toiminnastaan, mutta päävastuu välitystoiminnasta on aina välitysliikkeellä. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 677–678.)

Välitysliikelaki määrää, että välitysliike on vastuussa toimeksiantajalle, jos sen toiminnasta on aiheutunut virhe. Toimeksiantajalla on oikeus purkaa toimeksiantosopimus virheen seurauksena, mutta ei enää sen jälkeen, kun toimeksiantaja on hyväksynyt vuokra-asuntoa koskevan tarjouksen. Toimeksiantosopimusta ei voi purkaa, jos välitysliikkeen aiheuttama virhe on toimeksiantajan kannalta vähäinen. Toimeksiantajalla on kuitenkin oikeus vaatia virheen hyvitykseksi alennusta toimeksiantosopimuksessa sovitusta välityspalkkiosta. (L 1074/2000, 13 §.)

Välitysliikkeen vastuusta vuokralaiselle on määrätty niin, että toimeksiantajan vastapuolella on oikeus saada välitysliikkeeltä korvaus sellaisesta vahingosta, joka on aiheutunut välitysliikkeen virheellisestä toiminnasta (L 1074/2000, 14 §). Yleisimmät vastuutilanteet syntyvät, kun vuokravälittäjä on laiminlyönyt selonottovelvollisuutta tai huolimattomuuttaan antanut välityskohteesta virheellistä tietoa. Jotta välitysliikkeelle syntyy vastuu, aiheutuneen vahingon ja välitysliikkeen toiminnan välillä tulee olla syy-yhteys. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 682.)

4.6 Vahingonkorvausvastuu

Välitysliike vastaa vuokranantajalle ja vuokralaisille aiheutuneista vahingoista. Tämän edellytyksenä on, että välitysliikkeen katsotaan toimineen virheellisesti. Virheellistä toiminnaksi luokitellaan sellainen toiminta, joka ei ole lain tai tehdyn sopimuksen mukaista. Välitysliike ei joudu vastuuseen tilanteista, joihin se ei ole pystynyt toiminnallaan vaikuttamaan. Välitysliike ei ole esimerkiksi vastuussa, jos toinen sopijaosaapuoli jättää täyttämättä velvoitteensa. Välitysliike voi joutua vahingonkorvausvastuuseen, jos toimeksiantajalle on syntynyt vahinkoa välitysliikkeen virheellisen toiminnan seurauksena. Työntekijän vahingonkorvausvastuu perustuu tuottamukseen (L 412/1974, 4 §). Yksittäinen vuokravälittäjä on vahingonkorvausvelvollinen, jos hän on

aiheuttanut vahingon törkeällä tuottamuksella eli toiminut tarkoituksella virheellisesti. Vahingonkorvauksen edellytyksenä on, että välitysliikkeen toiminnan ja toimeksiantajan kokeman vahingon välillä on syy-yhteys. Syy-yhteyden ja vahingon osoittaminen on toimeksiantajan vastuulla. Välitysliikkeellä on tässä tilanteessa puolestaan käännetty todistustaakka eli sen tulee todistaa toimineensa huolellisesti. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 681, 683.)

Vastaavan hoitajan erityisestä korvausvastuusta on säädetty välitysliikelain 6 §:ssa. Vastaava hoitaja voi joutua vahingonkorvausvastuuseen toimeksiantajalle tai tämän vastapuolelle aiheutuneen vahingon vuoksi, jos voidaan todistaa, että vahinko on johtunut vastaavan hoitajan velvollisuuksien laiminlyönnistä tai vastaava hoitaja on ollut törkeästi huolimaton. Vastaavan hoitajan pääasiallisena tehtävänä on valvoa, että välitysliikkeen toiminta on lain ja hyvän vuokravälitystavan mukaista. Lisäksi vastaava hoitaja valvoo, että vähintään puolella toimipisteen henkilökunnasta on vuokravälitysliiketoiminnassa vaadittu LVV-tutkinto tai välitystehtävissä vaadittu ammattipätevyys. (L 1075/2000, 6 §.)

Vastaava hoitaja on toiminut törkeän huolimattomasti, jos voidaan todistaa, ettei hän ole osallistunut välitysliikkeen toimintaan lainkaan tai hän on tietoisesti antanut välittäjien toimia lain vastaisesti. Vastaavan hoitajan korvausvelvollisuus ei kuitenkaan poista välitysliikkeen vahingonkorvausvastuuta, vaan vahinkoa kärsinyt osapuoli saa valita hakeeko hän korvauksia välitysliikkeeltä vai vastaavalta hoitajalta. Useimmiten korvauksia haetaan välitysliikkeeltä, koska sillä oletetaan olevan paremmat taloudelliset edellytykset korvausten maksamiseen. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 684–685.)

Vahingonkorvaustilanteita varten välitysliikkeellä on oltava välitysliikelaisissa määrätty vastuuvakuutus jo välitysliikkeen rekisteröinnin yhteydessä. Vastuuvakuutuksella välitysliike voi suojautua mahdollisilta vahingonkorvausvaateilta. Vakuutusyhtiöllä ei ole kuitenkaan velvollisuutta korvata vahinkoa, jos välitysliike on aiheuttanut vahingon törkeällä huolimattomuudella tai tahallisella toiminnalla. Vakuutusyhtiö korvaa vahingon muissa tilanteissa vakuutus sopimuksen ja vakuutuksen ehtojen mukaisesti. Vastuuvakuutus ei korvaa välitysliikkeelle asunnon arviointitoiminnasta aiheutuneita vahinkoja. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 715.)

Jotta toimeksiantajalla tai toimeksiantajan vastapuolella olisi oikeus vaatia korvauksia välitysliikkeeltä, sen on tehtävä virheilmoitus vahingosta. Virheilmoitus tulee tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun vahinko on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Muuten vahingon kärsinyt menettää oikeuden vaatia korvauksia. Kohtuullinen aika on kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöjen mukaan ollut noin kuusi kuukautta. (Kasso 2014, 119.)

Välitysliikkeellä on takautumisoikeus toimeksiantajaa kohtaan, jos välitysliike on joutunut maksamaan korvauksia toimeksiantajan vastapuolelle aiheutuneista vahingoista, jotka ovat todellisuudessa aiheutuneet toimeksiantajan virheellisesti antamista tiedoista tai siitä, että toimeksiantaja on jättänyt kertomatta vastapuolen kannalta merkityksellisiä tietoja. Välitysliikkeellä on tällaisessa tilanteessa oikeus saada toimeksiantajalta kohtuullinen korvaus. Korvauksessa otetaan huomioon toimeksiantajan kokemus etu ja välitysliikkeen huolimattomuus välitystehtävää suorittaessa. Jos välitysliike on ollut välitystehtävää suorittaessa huolellinen ja toimeksiantaja on hyötynyt tilanteesta suuresti, toimeksiantajan tulee korvata koko vahingonkorvaussumma välitysliikkeelle. Toimeksiantajalla on takautumisoikeus välitysliikettä kohtaan silloin, jos toimeksiantaja on maksanut vastapuolelleen korvauksen vahingoista, jotka välitysliike on aiheuttanut. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2017, 685.)

4.7 Vuokran arviointi

Oikean vuokratason määrittäminen on yksi vuokravälittäjän tärkeimmistä tehtävistä vuokranantajan kannalta ja tärkeässä roolissa toimeksiantosopimusta laadittaessa. Vuokravälittäjä on vastuussa vuokrattavan asunnon tai toimitilan oikean vuokratason määrittämisestä. Tilastokeskus ylläpitää tilastoja asuntojen vuokratasosta tietyillä alueilla, ja monet välittäjät käyttävät näitä tilastoja, kun määrittävät asunnon markkinavuokraa. (Kasso 2014, 260.)

Toimitilojen ja liikehuoneiden vuokrasta ei ole yleistä tilastoa, mutta yksittäiset palveluntarjoajat ylläpitävät omia tilastojaan toimitilojen vuokratasosta, ja välittäjät voivat tarvittaessa turvautua heidän palveluihinsa. Vuokravälittäjän tärkeimmät tietolähteet vuokraa määriteltäessä ovat kuitenkin välittäjän henkilökohtainen kokemus alalta

sekä ammattitaito. Vuokravälittäjät seuraavat aktiivisesti markkinatilannetta ja kokemuksen myötä arvioiminen onnistuu yhä varmemmin. Vuokran arvioinnin tulee olla riippumatonta ja luottamuksellista. (Kasso 2014, 261.)

5 Tutkimustulokset

Tutkimusta varten haastateltiin neljää eri vuokravälittäjää. Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina helmikuussa 2019 viikolla 8 ja haastateltaviksi pyrittiin saamaan vuokravälittäjiä, joilla oli vaihteleva kokemus välittäjän työstä. Haastattelut kestivät 45–90 minuuttia ja ne suoritettiin kasvokkain eri yritysten työntekijöiden kanssa heidän välitysliikkeidensä toimistoissa. Haastattelut tehtiin rauhallisessa tilassa toimistojen taukotiloissa, jolla varmistettiin, että haastateltavat antoivat mahdollisimman luotettavaa tietoa. Riittävän dokumentaation varmistamiseksi haastattelut nauhoitettiin, ja lisäksi haastattelija teki muistiinpanoja tärkeiltä tuntuvista vastauksista teemoittain. Haastattelun teemoja oli viisi. Teemojen kysymykset muodostuivat teoriapohjassa käsiteltyjen vuokravälitystoiminnan eri vaiheiden mukaan, ja ne käytiin läpi samassa järjestyksessä jokaisen haastateltavan kanssa. Haastateltaville tuotiin haastattelun alussa esille, että haastattelut käsitellään anonyymisti ja ehdottoman luottamuksellisesti. Tämä mahdollisti melko arkojenkin aiheiden käsittelemisen. Haastateltavilta kysyttiin myös lupa suorien lainausten käyttämiseen anonyymisti.

Haastateltavista yksi oli välitysliikkeen vastaava hoitaja, kaksi LVV-tutkinnon suorittaneita ja yksi aloitteleva vuokraneuvottelija. Vastaavalla hoitajalla oli yli kymmenen vuoden kokemus vuokravälitysalasta, tutkinnon suorittaneilla yli viiden ja vuokraneuvottelijalla alle vuoden kokemus. Vaihtelevan kokemuksen ansiosta vastauksista saatiin monipuolisia ja erilaisista näkökulmista. Haastatteluun osallistuneet vuokravälittäjät nimettiin satunnaisessa järjestyksessä H1, H2, H3 ja H4.

Haastatellut vuokravälittäjät kertoivat, että he työskentelevät suurimman osan ajasta toimistolla sekä kentällä asiakkaiden asunnoilla. Toimistolla vuokravälittäjän ensisijaisena tehtävänä on auttaa toimistoon saapuvia asunnonetsijöitä, vuokralaisia ja vuokranantajia ja asiakaspalvelun välissä hoitaa välitykseen liittyviä tehtäviä. Ajallisesti eniten resursseja kuluu vaihtelevasti joko vuokralaisten ja asuntoa etsivien ihmisten asiakaspalveluun tai asuntojen markkinointiin. Monille asuntoa etsiville

henkilöille vuokravälitysvälityksen kautta vuokrattu asunto on heidän ensimmäinen oma kotinsa. Tämä on yleistä etenkin sellaisissa välitysvälityksissä, jotka välittävät asuntoja erityisesti nuorille opiskelijoille.

Koen työssäni erityisen vastuulliseksi sen, että vuokralaiselle, joka muuttaa ensimmäiseen omaan kotiinsa, jää ensimmäisestä kodista hyvä fiilis. Pyrin tekemään parhaani, jotta näin myös tapahtuu. (H1.)

Me välitämme asuntoja varsinkin kesäisin opiskelupaikan saaneille nuorille, jotka muuttavat ensimmäistä kertaa omilleen. Silloin asunnon vuokrauksen täytyy sujua mahdollisimman vaivattomasti, koska jokainen heistä tulee muistamaan ensimmäisen oman vuokra-asuntonsa. (H4.)

Voi olla myös, että vuokranantaja antaa ensimmäistä kertaa yhden arvokkaimmista omaisuuksistaan, sijoitusasuntonsa, toisen ihmisen huolehdittavaksi. Kaikkein haastateltavien mukaan tämä vaatii erityisesti luottamuksen syntymistä vuokranantajan ja välittäjän välille. Vuokravälittäjän on kohdattava jokainen asiakas arvostavasti ja luottamusta herättäen, jotta vuokralaiset ja vuokranantajat pystyvät luottamaan välittäjän palveluihin. Kun vuokranantaja luottaa välittäjään, pystyvät he solmimaan toimeksiantosopimuksen. Välittäjillä on suuri vastuu, kun vuokranantajat ovat luottaneet sijoitusasuntonsa vuokrauksessa välitysvälityksen palveluihin eivätkä vuokraa asuntoa itse. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat, että mikäli toimeksiannon hoitaa hyvin, vuokranantaja suosittelee välittäjän palveluita myös tuttavilleen. Suosittelemat ovat yksi tärkeimmistä asiakashankinnan tavoista, joiden kautta välittäjät saavat solmittua suuren osan toimeksiantosopimuksista. Mitä kauemmin välittäjä on toiminut alalla, sitä suurempi rooli suosituksilla on, sillä kokeneen välittäjän toimeksiantosopimuksista yli puolet voi olla tullut suositteluiden kautta.

Toimeksiantosopimuksesta neuvoteltaessa vuokranantajaa kiinnostaa luonnollisesti eniten asunnosta saatava vuokra ja välittäjän pyytämä välityspalkkio, jotka ovat useimmiten samansuuruiset. Haastateltujen henkilöiden välitysvälityksissä välityspalkkio on kuukauden vuokraa vastaava summa sisältäen arvonlisäveron. Kokeneet vuokravälittäjät pystyvät arvioimaan asunnon vuokran kokemuksensa ansiosta erittäin tarkasti vain asunnon koon, pohjaratkaisun ja sijainnin mukaan, mutta usein lopullinen päätös vuokrasta määritetään vasta asunnon katselmuksen jälkeen. Lopulliseen vuokraan vaikuttavat esimerkiksi asunnon kunto, tehdyt

remontit, varustelu kuten pesukoneliitäntä ja astianpesukone, lähipalvelut ja kulkuyhteydet. Asunnon lopullinen vuokra voi vaihdella jopa 30–50 euroa näistä asioista riippuen.

Oikean vuokratason määrittäminen on kertyneen kokemuksen myötä helpompaa kuin uran alkuaikoina. Haasteellisissa kohteissa keskustelemme yleensä toimiston kollegoiden kanssa, mikä olisi paras mahdollinen vuokra, jota lähdetään markkinoilta hakemaan. (H4.)

Vuokra-asunto on vuokranantajille ennenkaikkea sijoitus, joten vuokra tulee olla asetettu juuri oikeaksi. Haastateltavien mukaan oikean markkinavuokran määrittely on yksi vastuullisimmista tehtävistä, sillä se määrittää asiakkaan saaman tuoton pitkäksi aikaa. Vuokraa ei saa kuitenkaan asettaa liian suureksi, sillä se voi pahimmassa tapauksessa pidentää asunnon välitysaikaa usealla kuukaudella, mikä vähentää myös asunnosta saatua tuottoa. Jokainen kuukausi, jonka asunto on tyhjillään, on tappiota vuokranantajalle.

Vuokran asettamisessa pallorellaan parhaan mahdollisen vuokran ja sen hetkisen kysynnän välillä. Vuokraan vaikuttavat kaikkien asuntoon liittyvien tekijöiden lisäksi myös vuodenajan tuoma kysyntä. Kesäisin, jolloin kysyntä on kaikista suurin, vuokra voidaan asettaa jossain tapauksissa todellista markkinavuokraa suuremmaksi, sillä asunto saadaan varmasti vuokrattua. (H3.)

Vuokralaisen asiakaspalvelu kuuluu vuokravälittäjän velvollisuuksiin sellaisissa tilanteissa, jotka liittyvät vuokra-asunnon välitykseen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi tehtävät ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista ja tehtävät vuokrasopimuksen irtisanomisen jälkeen avainten luovuttamiseen asti. Osa vuokranantajista on ostanut välitysliikkeeltä palvelun, jossa välitysliike hoitaa myös kaikki tavallisesti vuokranantajille kuuluvat velvollisuudet, mutta näitä vuokranantajia on vain muutama prosentti kaikista vuokranantajista. Haastateltujen vuokravälittäjien mukaan vuokralaisilla ei ole aina selkeää kuvaa siitä, mitkä asiat kuuluvat vuokranantajan ja mitkä taas välittäjien vastuulle:

Monet vuokralaiset ottaa ensimmäisenä yhteyttä välitystoimistoon, vaikka asia olisi vuokralaisen ja vuokranantajan välinen. Painotamme vuokrasopimusten allekirjoitustilaisuudessa, että asuntoa koskevista asioista vuokralaisen tulee olla yhteydessä vuokranantajaan, jonka yhteystiedot löytyvät vuokrasopimuksesta. (H2.)

Jotkut vuokralaiset saattavat olla siinä uskossa, että me vuokravälityksliikkeessä autamme heitä kaikissa asumiseen liittyvissä asioissa, koska he eivät ole saattaneet koskaan nähdä vuokranantajaansa kasvotusten. (H3.)

Vuokrasopimuksen huolellinen läpikäyminen tulevan vuokralaisen kanssa oli asia, joka tuli esiin kaikkien haastateltujen vuokravälittäjien kanssa. Vuokrasopimus tulee lukea vuokralaiselle läpi kokonaan, ja vuokralaisella on mahdollisuus kysyä välittäjältä sopimukseen liittyvistä asioista lukemisen aikana. Vuokrasopimukset luetaan ääneen vuokralaiselle, jotta vuokralainen ei voi myöhemmin vedota, ettei vuokrasopimuksessa käytyjä asioita olisi käsitelty allekirjoitustilanteessa.

Vuokrasopimukseen on kirjattu muun muassa vuokralaisen ja vuokranantajan yhteystiedot, vuokrasopimuksen kesto, muoto ja asunnon hallintaa koskevat asiat. Lisäksi muihin ehtoihin on kirjattu asuinhuoneenvuokralain mukaiset vuokralaisen ja vuokranantajan vastuut ja velvollisuudet, jotka tulee käydä kaikkien vuokralaisten kanssa huolellisesti läpi. Etenkin ensimmäiseen vuokra-asuntoonsa muuttavien kohdalla vuokrasopimuksessa voi olla kohtia, joista on kerrottava heille tarkemmin.

Parhaassa tapauksessa vuokrasopimuksen allekirjoitustilaisuudessa ovat paikalla sekä vuokralainen että vuokranantaja, jolloin osapuolet tapaavat toisensa kasvotusten ja voivat yhdessä keskustella vuokrasopimuksen sisällöstä ja asuntoon liittyvistä asioista. Tilaisuus on usein ainoa, jolloin vuokranantaja ja vuokralainen tapaavat toisensa kasvotusten. Välittäjän on aina kysyttävä vuokranantajalta, pääseekö hän osallistumaan vuokrasopimusten allekirjoitukseen toimistolla vuokralaisen kanssa. Tämä onnistuu yleensä silloin, kun vuokranantaja asuu samassa kaupungissa vuokravälityksliikkeen ja vuokra-asunnon kanssa. Useimmiten vuokrasopimukset kuitenkin lähetetään postitse vuokranantajille allekirjoitettavaksi. Nykyään osassa vuokravälityksliikkeissä on siirrytty myös sähköiseen allekirjoitukseen, jossa tunnistautumisen onnistuu verkkopankkitunnuksilla, mutta haastateltavien vuokravälittäjien toimistoissa sitä ei ollut vielä otettu käyttöön.

Avainten oikeaoppinen säilytys on välitystoimiston vastuulla. Avaimia säilytetään lukollisessa kaapissa ja sellaisessa järjestyksessä, että ne on vaivatonta löytää nopeasti. Kaikki haastateltavat välittäjät käyttivät avainten numerointia ja avainlistaa välitystoimistoissaan. Avainlistaan numeroidaan avain sekä merkitään avaimen osoite ja avainten lukumäärä. Välittäjä kuittaa avaimen vastaanotetuksi tai

luovutetuksi joko vuokralaiselle tai vuokranantajalle. Avainlistaan kuitataan myös kaikki muut luovutukset ja vastaanotot, kun avain luovutetaan kolmannelle osapuolelle esimerkiksi rakennusliikkeelle tai putkimiehelle huoltotoimenpiteitä varten.

Kolme vuokravälittäjää oli kohdannut uransa aikana vahingonkorvaustapauksen, joka oli koskenut välitettävänä olevan asunnon avaimia. Näissä tapauksissa asunnon avaimet olivat hävinneet työntekijän huolimattomuuden vuoksi, jolloin välitysliike oli niistä vastuussa. Välitysliike korvasi asunnon omistajalle asunnon lukon uudelleen sarjoittamisen ja uudet avaimet. Vuokravälittäjä oli toiminut huolimattomasti, mutta ei kuitenkaan tahallisesti, jolloin lukkojen sarjoittamisen maksoi välitysliike.

Lukkojen uudelleen sarjoittaminen ja uusien avaimien teettäminen maksaa noin 150–200 euroa. Tällainen vahinko ärsyttää enemmän henkisesti kuin taloudellisesti, koska se voi horjuttaa vuokranantajan luottamusta välittäjään. (H1.)

Avainten häviämisestä voi selvittää myös uuden avaimen teettämisellä, mikäli vuokranantajalta löytyy ylimääräinen avain asuntoon ja tämä sopii vuokranantajalle. Avaimen kadotessa välitysliike kuitenkin ehdottaa vuokranantajalle ensimmäiseksi lukkojen uudelleen sarjoittamista merkiksi hyvästä asiakaspalvelusta.

Vuokravälittäjän vastuulla on asuntoesittelyiden järjestäminen ja ammattitaitoinen toimiminen esittelyissä. Vuokravälittäjä vastaa siitä, että esittelyt järjestetään ottaen huomioon vuokranantajat, mahdolliset vuokralaiset sekä kaikki kyseisestä vuokra-asunnosta kiinnostuneet asiakkaat. Esittelyistä sovitaan mahdollisimman ajoissa vuokranantajan ja nykyisen vuokralaisen kanssa, ja kaikille asunnosta kiinnostuneille annetaan mahdollisuus osallistua esittelyyn.

Esittelyissä vuokravälittäjän vastuulla on varmistaa, että vuokranantajan omaisuus eli asunto ja vuokralaisen tavarat ovat hyvissä käsissä. Haastateltavien vuokravälittäjien mukaan tämä onnistuu asuntoesittelyn oikeanlaisella johtamisella. Vuokravälittäjä toimii henkilönä, joka pitää esittelyn kontrollissa esimerkiksi silloin, kun esittelyyn on saapunut runsaasti ihmisiä. Tämä onnistuu jakamalla ihmiset pienempiin ryhmiin, jolloin jokainen voi katsastaa asunnon rauhassa ja välittäjä varmistaa samalla, että asunnossa pysyy kaikki kunnossa. Välittäjä antaa kaikille asunnosta kiinnostuneille mahdollisuuden jättää hakemuksen tulevaksi vuokralaiseksi. Esittelyn päätteeksi

välittäjä tarkistaa, että asunto jää samaan kuntoon kuin se oli ennen esittelyä. Ikkunat, hellat, valot ja ovet tulee tarkastaa ennen asunnolta lähtöä.

Kerran tarkastuksen päätteeksi yksi näytöllä käynyt henkilö meinasi jäädä tarkoituksella kylpyhuoneeseen. Tämän jälkeen olen tarkastanut kaikki huoneet ja jopa kaapit erittäin tarkasti. Koskaan ei voi tietää, millaista porukkaa näytöillä käy. (H1.)

Menin kerran keskustassa sijaitsevan yksiön näytölle ja pihalla odotti noin parikymmentä asunnonhakijaa ja monilla oli heidän perheenjäsenensä mukana, joten katsojia oli yhteensä 30–40. Se näyttö vaati paineensietokykyä, tilanteenhallintaa ja selkeää ohjausta. Käytiin sitten katsomassa asuntoa noin kymmenen hengen ryhmissä jokainen ryhmä vuorollaan, kun loput odottivat kerrostalon pihalla. (H3.)

Kaksi vuokravälittäjää oli kohdannut urallaan vahinkotapauksen, jossa tieto vuokralaisen irtisanoutumisesta ei ollut kulkenut vuokranantajalle asti. Irtisanoutuessaan vuokralaisen tulee tehdä irtisanomisilmoitus vuokranantajalle sekä vuokravälitysliikkeelle, mikäli asunto on välitetty välitysliikkeen kautta. Näissä tapauksissa vuokralainen oli ilmoittanut irtisanoutumisesta ainoastaan välitysliikkeelle eikä vuokranantajalle ollenkaan, eikä välitysliikkeen välittäjäkään ollut muistanut ilmoittaa irtisanomisesta vuokranantajalle. Tällaiset inhimilliset erehdykset ovat haastateltavien mukaan hyvin harvinaisia, mutta ikäviä sekä välitysliikkeelle että vuokranantajalle. Tilanne oli huomattu vasta irtisanomisajan jälkeen, kun vuokralainen oli tullut palauttamaan asuntonsa avainta. Asunto oli tyhjillään yhden kuukauden, koska uuden vuokralaisen löytäminen yhdessä päivässä oli mahdotonta. Vuokranantajalle aiheutui vuokratulon menetys tyhjältä kuukaudelta.

Vahinko korvattiin vuokranantajalle välittämällä asunto ilman välityspalkkiota, jotta vuokranantajalle ei aiheutunut vuokratulon menetystä meistä johtuneen virheen takia. (H4.)

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin vuokravälittäjän vastuita ja velvollisuuksia. Vuokravälittäjien vastuut ja velvollisuudet määräytyvät hyvin pitkälti lakien mukaan, mutta niiden lisäksi vuokravälittäjän velvollisuudet ja työn vastuullisuus näkyvät päivittäisessä työskentelyssä, josta saatiin kartoitettua tietoa teemahaastattelun avulla.

Lakien lisäksi Kiinteistövälitysalan keskusliitto (KVKL) on luonut vuokravälittäjille oppaan hyvästä vuokravälitystavasta, joka rakentuu lakien pohjalle, mutta sisältää myös runsaasti ohjeita käytännön työskentelyyn.

Tämän työn tutkimusongelmaksi muotoutui, mitä velvollisuuksia ja vastuita vuokravälittäjällä on työssään. Työ rajattiin koskemaan vain Suomessa toimivia vuokravälittäjiä. Tutkimusongelmaa lähdettiin ratkaisemaan ongelmasta johdettujen tutkimuskysymysten avulla. Tutkimuskysymykset olivat: mistä muodostuvat vuokravälittäjän velvollisuudet, mitä vastuita vuokravälittäjällä on ja mitkä ovat lain ulkopuoliset velvollisuudet ja vastuut. Kahteen ensimmäiseen kysymykseen saatiin vastaukset hyvin pitkälti teorian pohjalta. Kolmannessa kysymyksessä lain ulkopuolisilla velvollisuuksilla ja vastuilla tarkoitettiin sellaisia arkisia työhön liittyviä asioita, jotka tulivat esille vuokravälittäjille tehdyissä teemahaastatteluisissa. Tällainen haastattelussa ilmi tullut asia oli esimerkiksi se, että välittäjän tulee välitysluokkien ohjeistuksen mukaan käydä vuokrasopimus läpi tulevan vuokralaisen kanssa erittäin huolellisesti lukemalla se hänelle ääneen.

Tutkimuksessa haastateltiin neljää eri vuokravälittäjää, jotka työskentelivät ympäri Suomea eri toimistoissa. Tulokset eivät ole yleistettävissä, koska otanta on niin pieni, mutta ne antavat hyvää suuntaa siitä, mitä asioita vuokravälittäjät kokevat vastuiksi ja velvollisuuksiksi työssään. Monet haastateltavat kertoivat hyvin samanlaisia asioita teemahaastattelun eri teemoissa ja muutamalla oli samanlaisia kokemuksia esimerkiksi vahingonkorvaustapauksissa. Yleistettävyyttä saatiin kuitenkin hieman siksi, että kaikki haastateltavat eivät työskennelleet samassa toimistossa tai samassa yrityksessä, vaan he toimivat eri kaupungeissa ja yrityksissä.

Haastateltujen vuokravälittäjien mukaan he kokivat työnsä erityisen vastuulliseksi etenkin siksi, että heidän vastuullaan on usein yksi vuokranantajan arvokkaimmista omaisuuksista. Etenkin vuokra-asunnon markkinavuokran asettaminen koettiin erittäin vastuulliseksi, sillä se määrittää vuokratuoton, jonka vuokranantaja voi asunnosta saada. Vastuullisuus ja luottamus kulkevat käsi kädessä. Luottamuksen luominen on erityisen tärkeää toimeksiantosopimuksen syntymiseksi. Monesti välittäjä saa toimeksiantosopimuksia myös sen kautta, kun välittäjä on voittanut luottamuksen ja hoitanut välityksen hyvin yhden asiakkaan kanssa, niin välittäjää suositellaan myös tuttaville.

Teorian ja haastattelujen perusteella vuokravälittäjän velvollisuuksista merkittävimpä ovat tiedonantovelvollisuus ja selonottovelvollisuus. Tiedonantovelvollisuus määrää, että välittäjän täytyy kertoa vuokralaiselle ja vuokranantajalle kaikki sellaiset tiedot, jotka voivat vaikuttaa toimeksiantosopimuksen tai vuokrasopimuksen syntymiseen. Selonottovelvollisuus puolestaan määrää, että välittäjän on otettava selvää näiden tietojen paikkansapitävyydestä dokumenttien avulla esimerkiksi tilaamalla isännöitsijäntodistuksen tai tarkastamalla vuokralaisen luottotiedot rekisteristä. Vuokravälittäjä ei voi luottaa ainoastaan vuokranantajan tai vuokralaisen sanaan etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa hänellä on syytä epäillä tietojen olevan valheellisia.

Vuokravälittäjän vastuulla on noudattaa selonotto- ja tiedonantovelvollisuuksia, ja mikäli välittäjä laiminlyö niitä, hän joutuu oikeudelliseen vastuuseen. Näiden velvollisuuksien laiminlyönti on yleisin syy, miksi välittäjä joutuu vahingonkorvausvastuuseen. Vuokravälittäjä on henkilökohtaisesti vastuussa omasta toiminnastaan kaikissa tilanteissa, mutta pääasiassa vastuu on aina välityslikkeellä. Mikäli voidaan osoittaa, että vuokravälittäjä on toiminut tarkoituksenmukaisesti virheellisesti, välityslিকে voi periä korvauksia välittäjältä. Välittäjä ei ole kuitenkaan henkilökohtaisesti vastuussa esimerkiksi vuokranantajalle tai vuokralaiselle aiheuttamastaan vahingosta. Näissä tapauksissa vuokranantaja tai vuokralainen voivat hakea korvauksia välityslikkeeltä virheen vakavuudesta riippuen.

Tutkimuksen tavoitteiden saavuttaminen onnistui hyvin ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset kerätyn teorian ja teemahaastattelun avulla. Tutkimuskysymyksenä olevat vuokravälittäjien vastuut ja velvollisuudet oli määritelty kattavasti välityslaisissa ja välityslikelaisissa. Teemahaastatteluiden avulla selvisi, että vuokravälittäjillä on myös monia muita velvollisuuksia, jotka näkyvät heidän päivittäisessä työskentelysäänsä. Näitä velvollisuuksia noudattamalla varmistetaan se, että vuokravälittäjä toimii aina sekä vuokranantajan että vuokralaisen edun huomioiden. Vahingonkorvaustilanteiden varalle välityslikkeellä on oltava voimassa välityslikelain määräämä vastuuvakuutus.

Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta löytyi melko vähän teoriapohjaa varten, mutta lähteet ovat sitäkin luotettavampia. Opinnäytetyössä keskityttiin vuokravälittäjän vastuihin ja velvollisuuksiin kotimaassa, joten ulkomaisia lähteitä olisi ollut haastavaa käyt-

tää eivätkä ne olisi antaneet merkittävää tietoa tutkimuksen aiheeseen. Vuokratoinnassa on melko paljon yhtäläisyyksiä eri maiden välillä, mutta jokaisella maalla on oma lainsäädäntönsä ja käytäntönsä koskien vuokravälitystoimintaa. Teoreettisen aiheiston etsimisessä pyrittiin siihen, että lähteet olisivat mahdollisimman ajankohtaisia, uusia ja aiheeseen liittyviä. Lakilähteet olivat suuressa roolissa teoriapohjaa rakennettaessa, sillä suurin osa velvollisuuksista ja vastuista on niissä määrätty. Etenkin Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2017 antoi erittäin luotettavaa ja ajankohtaista tietoa, sillä se on monien kiinteistönvälittäjien ja vuokravälittäjien päivittäisessä käytössä työskentelyn tukena. Kiinteistönvälittäjän käsikirja on myös yksi oppimateriaaleista vuokravälittäjille järjestettävään LVV-kokeeseen.

Opinnäytetyön aiheesta tai vuokravälitysalasta kokonaisuudessaan voisi hyvin tehdä jatkotutkimuksia. Vuokravälittäjän velvollisuuksia ja vastuita voitaisiin tutkia myös kvantitatiivisesta näkökulmasta, jolloin aiheesta saataisiin yleistettävää tietoa. Yleistettävää tietoa tästä tutkimuksesta ei saatu, joten tutkimuksen luotettavuuteen tulee suhtautua kriittisesti. Luotettavuutta lisäsi kuitenkin se, että haastattelut toteutettiin vuokravälittäjien omissa toimistoissa ja rauhallisissa tiloissa kahdestaan haastattelijan ja vuokravälittäjän kesken. Vuokravälityksestä on tehty aiemmin opinnäytetöitä muun muassa asiakkuuksien hallinnasta, asiakastyytyväisyydestä ja asiakaskannattavuudesta. Yhdessä opinnäytetyössä on myös tehty perehdytyskansio uusille vuokravälitysliikkeen työntekijöille. Haastattelujen jälkeen nousi ajatus jatkotutkimuksesta, jossa tutkittaisiin vuokravälittäjien työhyvinvointia. Työhyvinvointitutkimuksessa voitaisiin tutkia vastuullisen ja tuloshakuisuuden työn vaikutuksesta vuokravälittäjien hyvinvointiin.

Lähteet

A 130/2001. Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista. Viitattu 13.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010130>.

Furuhjelm, M. & Kinnunen, H. 2012. Liikehuoneiston vuokraaminen. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Halila, H. & Hemmo, M. 2008. Sopimustyytit. Helsinki: Talentum.

Haulos, S., Nevala, T., Palo, M. & Sirén, M. 2017. Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2017. 9. painos. Helsinki: Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto.

HE 58/2000. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Viitattu 12.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2000/20000058>.

Isännöitsijäntodistus. N.d. Artikkelisiännöitsijäntodistuksesta Laki24:n verkkosivustolla. Viitattu 15.2.2019. <https://www.laki24.fi/isannoitsijantodistus/>.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kasso, M. 2014. Kiinteistönvälitys ja -arviointi. Helsinki: Talentum.

L 481/1995. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. Annettu 31.3.1995. Viim. muutos 18.1.2013. Viitattu 16.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>.

L 1074/2000. Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Annettu 15.12.2000. Viim. muutos 11.3.2011. Viitattu 25.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001074>.

L 1075/2000. Laki kiinteistönvälityслиikkeistä ja vuokrahuoneiston välityслиikkeistä. Annettu 15.12.2000. Viim. muutos 28.6.2017. Viitattu 28.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>.

L 482/1995. Laki liikehuoneiston vuokrauksesta. Annettu 31.3.1995. Viim. muutos 18.1.2013. Viitattu 16.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950482>.

L 50/2013. Laki rakennuksen energiatodistuksesta. Annettu 18.1.2013. Viim. muutos 17.11.2017. Viitattu 16.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20130050>.

L 527/2007. Luottotietolaki. Annettu 11.5.2007. Viim. muutos 28.6.2017. Viitattu 16.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527>.

L 412/1974. Vahingonkorvauslaki. Annettu 31.5.1974. Viim. muutos 3.12.2010. Viitattu 19.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1974/19740412>.

LKV ja LVV. N.d. Ohjeistus LKV- ja LVV-kokeisiin Keskuskauppakamarin verkkosivuilla. Viitattu 2.2.2019. <https://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/>.

Ohje hyvästä vuokravälitystavasta. N.d. Ohje vuokravälittäjille hyvästä vuokravälitystavasta Kiinteistövälitysalan Keskusliiton verkkosivustolla. Viitattu 16.4.2019. https://kvkl.fi/wp-content/uploads/2019/01/Ohje-hyva%CC%88sta%CC%88-vuokranva%CC%88litystavasta_260319.pdf.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Sisällönanalyysi KvaliMOTV-verkkosivuilla. Viitattu 15.4.2019. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Vuokranantajalle. N.d. Kuvaukset OVV Asuntopalveluiden tarjoamista palveluista vuokranantajille. Viitattu 15.1.2019. <https://www.ovv.com/vuokranantaja/>.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- Työnimike
- Työnkuva
- Kauanko työskennellyt alalla?
- Oletko suorittanut LVV-tutkinnon?

Teema 1: Ennen toimeksiantosopimusta

- Vastuita?
- Velvollisuuksia?
- Hyvän välitystavan merkitys?
- Toimeksiantosopimuksen syntymiseen vaikuttavat asiat?
- Vuokran arviointi

Teema 2: Velvollisuudet vuokranantajalle

- Tiedonantovelvollisuus?
- Selonottovelvollisuus?

Teema 3: Velvollisuudet vuokralaiselle

- Tiedonantovelvollisuus?
- Selonottovelvollisuus?

Teema 4: Toimeksiantosopimuksen jälkeen

- Mitkä asiat kuuluvat vuokravälittäjän vastuulle?

Teema 5: Vastuutilanteet (vahingonkorvausvastuut)

- Minkälaisiin vahingonkorvaustilanteisiin törmännyt uran aikana?
- Kuinka ratkaistu?