

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennustekniikka

Kiinteistöhoito, korjaus ja restaurointi

2012

Janne Sampalahti

ASUNTOKAUPAN KUNTOTARKASTUKSEN KULUTTAJAONGELMAT



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikka | Kiinteistöhoito, korjaus ja restaurointi

Joulukuu 2012 | Sivumäärä 49 + 10

Ohjaaja lehtori Maarit Järvinen (DI) Turun ammattikorkeakoulu

Sampalahti Janne

ASUNTOKAUPAN KUNTOTARKASTUKSEN KULUTTAJAONGELMAT

Kuntotarkastuksella asuntokaupan yhteydessä tarkoitetaan aistinvaraista ja rakennetta rikkomatonta tarkastusta, minkä tavoitteena on tuottaa puolueetonta tietoa asuntokaupan osapuolille rakennuksen rakennusteknisestä kunnosta, korjaustarpeista, vaurio-, käyttöturvallisuus- ja terveysriskeistä sekä toimenpide-ehdotuksista.

Tämän tutkimuksen päätavoite oli perehtyä kuluttajien ongelmiin, joita he kohtaavat asuntokaupan kuntotarkastuksen yhteydessä. Tutkimuksella selvitettiin myös asuntokaupan kuntotarkastuksen kehitystä 2000-luvulla ja millaisia vastuita asuntokaupan kuntotarkastus tuo eri osapuolille.

Tutkimuksessa tehtiin ensin kirjallisuustutkimus, jolla selvitettiin alan historiaa ja luotiin yleinen tietopohja työlle. Sen jälkeen kuluttajaneuvojille, lakimiehille ja kuntotarkastajille tehtiin kysely, jonka avulla selvitettiin heidän näkemyksiään kuluttajien ongelmista. Viimeiseksi selvitettiin kuntotarkastuspalvelujen tilaajien näkökulmat heidän antamistaan asiakaspalautteista. Lisäksi suoritettiin muutamia haastatteluja. Haastattelujen tarkoitus oli saada taustatietoa tutkimukseen.

Asuntokaupan kuntotarkastuksen ohjeistusta on kehitetty 2000-luvulla paljon, mutta sen suorittamiseen ei ole säädetty lakeja tai säädöksiä. Kuluttajien valitukset kuntotarkastuksia kohtaan ovat viime vuosina lisääntyneet. Kyselytutkimuksen tulos osoitti asuntokaupan kuntotarkastuksen yleisimpien kuluttajaongelmien johtuvan vastoin yhteisen toimintamallin ohjeistuksia suoritetuista kuntotarkastuksista sekä kuluttajien puutteista tunnistaa kuntotarkastuksen sisältö.

ASIASANAT:

Asuntokaupan kuntotarkastus, asuntokauppa, kuluttajaongelma, kuntotarkastus, yhteinen toimintamalli

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Civil Engineering | Real Estate Management and Restoration

December 2012 | 49+10 Pages

Instructor Järvinen Maarit (M.Eng.)

Sampalahti Janne

CONSUMER ISSUES RELATED TO CONDITION EXAMINATIONS DURING REAL ESTATE TRANSACTIONS

In the context of a real estate transaction, a condition examination is a sensory inspection of a building which is performed without breaking any structures. It should provide objective information on the construction and repair needs of the building including information on risks of damage and risks for user safety and health for both parties of the transaction.

The main target of this study was to explore the consumer issues which are faced in the condition examination of a house. The development of condition examinations within the real estate business in the 2000s was also studied, as well as the responsibilities of both parties to a real estate transaction in the case of a condition examination.

This study was divided into three parts. The first part was a literature survey to review the history of the field and to gain general background knowledge. The second part included a questionnaire to consumer advisory officers, lawyers and condition examiners to find out their opinion about the consumer issues. In the third part, the customer feedback on the condition examinations was gathered. In addition, some interviews were conducted to find out the opinions of experts that have worked in the field a long time.

Instructions for the condition examination of real estates have been intensively developed in the 2000s, but there are no laws or regulations governing it. Lately, the number of customer complaints has been on the increase. Based on the questionnaire most of the consumer issues are due to the condition examination having been performed against the instructions and to a lack of understanding of the condition examination report by consumers.

KEYWORDS:

condition examination of real estate, house transaction, consumer issue, condition examination, common approach

ALKUSANAT

Tiedotusvälineissä on jo vuosia nostettu esille asuntokaupan yhteydessä suoritettun kuntotarkastuksen kuluttajaongelmat. Tämä tutkimus sai alkunsa halusta selvittää, millaisia ongelmia asuntokaupan yhteydessä suoritettaviin kuntotarkastuksiin kokonaisvaltaisesti liittyy ja miten tarkastukset ovat kehittyneet viime vuosina.

Tutkimuksessa syvennyttään asuntokaupan yhteydessä suoritettavan kuntotarkastuksen kuluttajaongelmiin, asuntokaupan kuntotarkastuksen kehittymiseen 2000-luvulla sekä asuntokaupan kuntotarkastuksen osapuolille tuomiin vastuisiin.

Tutkimus toteutettiin kirjallisuustutkimuksen avulla sekä kuluttajaneuvojille, lakimiehille ja kuntotarkastajille suunnatulla kyselytutkimuksella. Kuluttajien näkökulmat saatiin mukaan tutkimalla heidän kuntotarkastuksesta antamiaan asiakaspalautteita. Nämä asiakaspalautteet antoi tutkimuskäyttöön Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy.

Esitän kiitokset Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy:lle ja erityisesti yhteyshenkilönä toimineelle Rakennusinsinööri Ismo Patrikaiselle, Diplomi-insinööri Maarit Järviselle lopputyön ohjauksesta. Kiitän myös perhettäni myötäelämisestä sekä tukemisesta opinnoissani.

KÄYTETYT LYHENTEET JA TERMIEN MÄÄRITYKSET

AKK	Asuntokaupan kuntotarkastaja. FISE Oy myöntää pätevyyden tutkintokokeen hyväksytysti suorittaneille, joilla on riittävä koulutus ja työkokemus.
KH-ohjetiedosto	Rakennustietosäätiön julkaisema kiinteistön huoltoa käsittelevä ohjetiedosto
LVISA	Talotekniikka, mikä pitää sisällään lämpö-, vesi-, ilmastointi- ja sähköjärjestelmien lisäksi erilaisia kylmäteknisiä toteutuksia, kulunvalvonta-, paloturvallisuus-, rikosilmoitus-, tietoliikenne-, tele- ja antennijärjestelmiä.
PKA	Pätevöitynyt kuntoarvioija. FISE Oy myöntää pätevyyden tutkintokokeen hyväksytysti suorittaneille, joilla on riittävä koulutus ja työkokemus sekä hyväksytysti suoritettu näyttötyö
PTS	Pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma
YTM	Asuntokaupan Kuntotarkastuksen Yhteinen Toimintamalli. Ympäristöministeriön, Kuluttajaviraston, Suomen Kiinteistövälittäjäliitto ry:n, Suomen kiinteistöliitto ry:n, Rakennussäätiön, Teknillisen korkeakoulun, Tekesin ja Insinööritoimisto Raksystems Oy:n yhdessä kehittäämä toimintamalli kunto-kaupan kuntotarkastusta varten

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET JA TERMIEN MÄÄRITYKSET	5
1 JOHDANTO	9
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat	9
1.2 Tavoitteet	9
1.3 Käytetty tutkimusaineisto	10
1.4 Käsitteet	10
1.4.1 Kuntoarvio	11
1.4.2 Asuntokaupan kuntotarkastus	12
1.4.3 Kuntotutkimus	12
2 TUTKIMUSMENETELMÄT	14
3 ASUNTOKAUPAN KUNTOTARKASTUS	16
3.1 Taustaa	16
3.2 Yhteinen toimintamalli	17
3.3 Kuntotarkastuksesta sopiminen	17
3.4 Riskirakenne ja sen havainnointi	19
3.5 Epävarmuustekijät	21
3.6 Rajaukset	22
4 ASUNTOKAUPAN KUNTOTARKASTUKSEN KEHITYS 2000-LUVULLA	23
5 KUNTOTARKASTUSTEN VAIKUTUS OSAPUOLTEN VASTUISIIN	26
5.1 Taustaa	26
5.2 Kuntotarkastuksen vaikutus myyjän asemaan	26
5.3 Kuntotarkastuksen vaikutus ostajan asemaan	27
5.3.1 Ennakkotarkastusvelvollisuus	27
5.3.2 Erityinen ennakkotarkastusvelvollisuus	28
5.4 Kuntotarkastajan vastuu	28
5.4.1 Neuvontavelvollisuus	29
5.4.2 Ammattitaitoisuus ja huolellisuus	30
5.4.3 Kirjallinen raportti	30
5.5 Piilovirhevakuutus	30

6 KUNTOTARKASTUSREKLAMAATIO	32
6.1 Yleistä	32
6.2 Yleisimmät syyt reklamaatioihin	32
7 KUNTOTARKASTUKSEN KULUTTAJAONGELMAN LAAJUUDEN SELVITYS	33
7.1 Taustaa	33
7.2 Kuluttajavirastoon jätetyt kuntotarkastusvalitukset	34
7.3 Kuluttajaneuvojien mielipiteet	35
7.3.1 Ongelmakohdat kuluttajaneuvojien näkökulmasta	35
7.3.2 Kehittämisehdotukset	36
7.4 Lakimiesten mielipiteet	36
7.4.1 Lakimiesten kohtaamat ongelmat	36
7.4.2 Kehittämisehdotukset	37
7.5 Kuntotarkastajien mielipiteet	37
7.5.1 Kuntotarkastajien havaitsemat ongelmakohdat	37
7.5.2 Tarkastajalta kysytyt neuvot	38
7.5.3 Kehittämisehdotukset	38
7.6 Asiakaspalautteista selviävät kuluttajaongelmat	39
7.6.1 Kiinteistön myyjien mielipiteet	39
7.6.2 Kiinteistön ostajien mielipiteet	39
8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	41
8.1 Tavoite	41
8.2 Tutkimusmenetelmät	41
8.3 Asuntokaupan kuntotarkastuksen kuluttajaongelmat	41
8.3.1 Sopimusongelmat	42
8.3.2 Kuluttajilla on puutteita tunnistaa kuntotarkastuksen sisältö	42
8.3.3 Syyt kuluttajien tekemiin reklamaatioihin	42
8.3.4 Tarkastajan aiheuttamat ongelmat	43
8.3.5 Tilaaajan aiheuttamat ongelmat	43
8.4 Epävarmuustekijät asuntokaupan kuntotarkastuksessa	43
8.5 Kuntotarkastuksen kehitys 2000-luvulla	44
8.6 Osapuolten vastuut	44
8.6.1 Kuntotarkastajan vastuu	44
8.6.2 Myyjän vastuu	45
8.6.3 Ostajan vastuu	46

8.7 Kehittämis ehdotukset	46
8.8 Työn ja menetelmien arviointi eri kriteerien valossa	47
8.9 Tutkimustulosten mahdolliset vaikutukset	48
8.10 Uudet tutkimusaiheet	48

LÄHTEET	49
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Kuluttajaneuvojille lähetetyt kysymykset	
Liite 2. Lakimiehille lähetetyt kysymykset	
Liite 3. Kuntotarkastajille lähetetyt kysymykset	
Liite 4. Asuntokaupan hyvä kuntotarkastustapa	
Liite 5. Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä tilaussopimus	
Liite 6. Kuluttajaneuvojien vastaukset	
Liite 7. Lakimiesten vastaukset	
Liite 8. Kuntotarkastajien vastaukset	

TAULUKOT

Taulukko 1. Kiinteistön ja asunnon kunnan selvitysmenettelmät	11
Taulukko 2. Kuluttajien jättämät valitukset kuluttajavirastoon.	34

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Kiinteistökaupoissa on tullut 2000-luvulla lähes säännöksi käyttää palveluita, joiden tarkoitus on selvittää kiinteistön kuntoa. Yleisesti käytetty palvelu on asuntokaupan kuntotarkastus, joita tehdään eri asteisina vuosittain noin 15 000. Kuntotarkastuksesta asuntokaupan yhteydessä ei ole säädetty laissa tai määräyksissä, joten tarkastuspalvelun suorittajalta ei vaadita minkäänlaista pätevyyttä ja raportin voi laatia vapaamuotoisesti. Rakennussäätiö on julkaissut tarkastajille kuntotarkastuksen suoritusohjeen ja tilaajalle tilaajan ohjeen, jotka ovat kuitenkin vain ohjeita eivätkä siten velvoittavia. Kuntotarkastuksen tarkastusraportti liitetään usein asunnon tai kiinteistön kauppakirjaan, jolloin mahdollisissa myöhemmissä ongelmatilanteissa raportti on keskeisessä osassa. Asuntokaupan kuntotarkastuksiin liittyvät ongelmatilanteet työllistävät valitettavan usein myös kuluttajaneuvoja ja lakimiehiä.

Tutkimuksen lähtökohtaan vaikutti suuresti kuluttajaneuvojien, lakimiesten ja kuntotarkastajien halu osallistua kyselyyn sekä Raksystems Anticimex Insinööri-toimisto Oy, joka antoi sisäistä materiaaliaan tutkimuskäyttöön. Tutkimus toteutettiin kirjallisuustutkimuksen kyselytutkimuksen ja haastattelujen avulla. Kyselytutkimus suunnattiin kuluttajaneuvojille, lakimiehille ja kuntotarkastajille.

Tutkimus antaa vastauksia siihen, millaisia vastuita kuntotarkastus asuntokaupaa varten tuo sen osapuolille. Tutkimuksessa etsitään keinoja, miten asuntokaupan kuntotarkastusta voidaan kehittää. Lisäksi etsitään ongelmakohtia, joita kuluttajat, kuluttajaneuvojat, lakimiehet ja kuntotarkastajat kohtaavat.

1.2 Tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on perehtyä ongelmiin, joita kuluttajat kohtaavat asuntokaupan kuntotarkastuksen yhteydessä. Tarkoitus on tutkia asuntokaupan

kuntotarkastuksen kehitystä 2000-luvulla sekä millaisia vastuita asuntokaupan kuntotarkastus tuo sen osapuolille.

Tavoitteena on suorittaa kyselytutkimus, johon osallistuisi mahdollisimman monet kuluttajien kuntotarkastusongelmien kanssa tekemisissä olevat ammattiryhmät. Eri ammattiryhmien mielipiteillä saataisiin kokonaiskuva alan ongelmista ja mahdollistettaisiin näkemysten vertailun. Kyselytutkimuksen tarkoituksena olisi selvittää suurimpia ongelmakohtia ja kehitystarpeita kuntotarkastusten suorittamisissa ja ohjeistuksessa, jotta niitä voidaan kehittää.

1.3 Käytetty tutkimusaineisto

Tässä tutkimuksessa käytettiin tutkimusaineistona kirjallisuustutkimusta, jolla selvitettiin alan historiaa ja luotiin yleinen tietopohja työlle. Kuluttajaneuvojille, lakimiehille ja kuntotarkastajille suunnatun kyselyn tuloksista selvitettiin kuluttajien ongelmia ja niihin johtaneita syitä. Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy:ltä saatiin kuntotarkastuspalvelun tilaajien asiakaspalautteet tutkimuskäyttöön. Asiakaspalautteista selvitettiin tarkastuspalvelun tilaajien näkökulmat.

1.4 Käsitteet

Asunnon ja kiinteistön kuntoa selvittävien palvelujen tarjonta on varsin moninainen, mikä aiheuttaa epäselvyyttä palvelujen sisällöstä useimmille kuluttajille ja jopa alan ammattilaisille. Sisällöltään laajimmat kuntoa selvittävät tutkimukset ovat kuntotarkastus, kuntoarviointi ja rakennusosakohtainen tutkimus. Näiden kolmen edellä mainitun tutkimuksen sisällöt eroavat toisistaan laajuuden ja käytettävien menetelmien osalta. Laki ei aseta vaatimuksia edellä mainituille palveluille, mutta keskeiset sisällöt on määritelty Rakennussäätiön ylläpitämässä KH-ohjetiedoissa. Asunnon ja kiinteistön kunnosta tehtävien selvitysten keskeiset erot on esitelty lisäksi taulukossa 1. (Falkenbach 2006, 14.)

Taulukko 1. Kiinteistön ja asunnon kunnan selvitysmenetelmät (LVI 01-10413 & KH 90-00393. Tilaajan ohje, 2).

	Kohde	Tavoite	Menetelmät	Raportointi	Tekijä(t)
Kuntoarvio	Asuinkiinteistöt Liikekiinteistöt Toimistokiinteistöt Palvelukiinteistöt Teollisuuskiinteistöt	Kiinteistön tilojen, rakennusosien, taloteknisten järjestelmien ja ulkoalueiden kunnan selvittäminen.	Aistinvaraiset, kokemusperäiset sekä rakennetta rikkomat otomat menetelmät. Käyttäjien haastattelut. Energiatalouden selvitys.	Määrämuotoinen kirjallinen raportti, johon liitetään kunnossapidon pitkän tähtäimen suunnitelma (PTS).	Työryhmä (rakennus- ja talotekniset asiantuntijat), Esim. PKA.
Kuntotutkimus	Asuinkiinteistöt Liikekiinteistöt Toimistokiinteistöt Palvelukiinteistöt Teollisuuskiinteistöt	Yksittäisen rakennusosan, järjestelmän tai laitteen tarkempi tutkimus tavoitteena saada selville mahdollisen ongelman tai vaurion aiheuttaja.	Usein rakennetta rikkovia. Apuna käytetään mm. rakenteiden koestusta, näytteiden ottoa ja analysointia ja erilaisia mittauksia.	Kirjallinen raportti, johon liitetään toimenpideehdotus suunnittelun ja uusimisen tai korjaamisen lähtötiedoiksi.	Rakennus- ja talotekniset asiantuntijat, laboratoriot
Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä	Omakotitalot Osakehuoneistot	Tuottaa puolueetonta tietoa asuntokaupan osapuolille rakennuksen rakennusteknisestä kunnosta, korjaustarpeista, vaurio-, käyttö- turvallisuus- ja terveysriskeistä sekä toimenpide-ehdotuksista.	Pääosin aistinvaraiset, kokemusperäiset sekä rakennetta rikkomattomat menetelmät. Käyttäjien haastattelu. Sisältää kosteusmittauksia ja vähäisiä rakenteiden avauksia.	Kirjallinen raportti (ei sisällä kunnossapidon pitkän tähtäimen suunnitelmaa).	Rakennustekninen asiantuntija, esim. AKK.

1.4.1 Kuntoarvio

Kuntoarviossa tarkastellaan kiinteistössä tai rakennuksessa olevan järjestelmän, rakennuksen yksittäisen rakenteen tai rakennusosan kuntoa. Tarkastusmenetelmät ovat pääasiassa tarkastajan kokemukseen perustuvia, aistinvaraisia sekä rakennetta ja materiaaleja rikkomattomia. Yleisimmin kuntoarviot suoritetaan rivi- ja kerrostaloasuntoihin. Kuntoarviossa tarkastellaan aistinvaraisesti kaikki kiinteistön kunnan ja korjaustarpeiden kannalta tärkeät osa-alueet, kuten tilat, rakennusosat, talotekniset järjestelmät ja ulkoalueet. Asunto-osakeyhtiö tilaa kuntoarvion yleensä yhtiön kunnossapitovastuun alaisiin osiin. Näin ollen osakkaiden asunnoissa ei ole pääpaino, vaan niistä tarkastetaan pistokoeotantaisesti 10–20 %. Kuntoarviointi tehdään aina ryhmätyönä, johon kuuluvat LVI-, sähkö- ja rakennustekniset asiantuntijat. Tarkastuskäynnistä laaditaan kirjallinen raportti, johon liitetään pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma (PTS-ehdotus). Kuntoarviointi voidaan tehdä myös horisontaalisena, joka tarkoittaa vain tietylle rakennusosalle, rakenteelle tai järjestelmälle useassa kiinteistössä yhtä aikaa tehtävää kuntoarviointia. Kuntoarvioijalle on olemassa koulutus ja

valtakunnallinen tutkintokoe, minkä läpäissyt henkilö saa käyttää nimikettä pätevätyntyt kuntoarvioija PKA. (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 2.)

1.4.2 Asuntokaupan kuntotarkastus

Asuntokaupan kuntotarkastuksella tarkoitetaan aistinvaraista ja rakennetta rikkomatonta tarkastusta, lukuun ottamatta riskirakenteita, mihin voidaan tehdä pieniä rakenneavauksia näytteiden ottoa varten. Tarkastuksen tavoitteena on tuottaa puolueetonta tietoa asuntokaupan osapuolille rakennuksen rakennusteknisestä kunnosta, korjaustarpeista, vaurio-, käyttöturvallisuus- ja terveysriskeistä sekä toimenpide-ehdotuksista. Asuntokaupan kuntotarkastuksessa ei käytetä talotekniikkaan (LVISA) erikoistunutta alan ammattilaista, kuten kuntoarviossa, vaan sitä arvioidaan aistinvaraisesti, kosteuden tunnistimilla, iän sekä käyttäjältä saatavan informaation perusteella. Kuntotarkastuksessa laaditaan aina kirjallinen raportti, joka ei sisällä pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelmaa (PTS), kuten kuntoarvio. Asuntokaupan kuntotarkastuksia suorittavalle henkilölle ei ole asetettu laissa, määräyksissä tai muualla asetuksissa virallisia vaatimuksia, joten kuntotarkastuksia saa suorittaa vapaamuotoisesti ilman minkäänlaista pätevyyttä. Asuntokauppaan liittyviä eriasteisia kuntotarkastuksia tehdään vuosittain noin 15 000. (Linnainmaa & Palo 2005, 84; KH 90-00394 & LVI 01-10414, 2-3; Hassinen & Peltonen 2008, 15; Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 351.)

1.4.3 Kuntotutkimus

Kuntotutkimuksella tarkoitetaan jonkun yksittäisen rakenteen, rakenneosan, järjestelmän tai laitteen tutkimista mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tutkimusmenetelminä kuntotutkimuksessa käytetään aistinvaraisten menetelmien ohessa erilaisia rakenteita rikkovia menetelmiä. Tavoitteena kuntotutkimuksessa on selvittää mahdollisen ongelman tai vaurion laajuus ja aiheuttaja. Tutkimuksesta tehdään kirjallinen raportti, mistä selviää tulosten lisäksi toimenpide-

ehdotukset. Kirjallisen raportin sisältöä voidaan käyttää suunnittelun ja korjauksen tai uusimisen lähtötiedoksi. (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 2.)

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimus suoritettiin kolmessa eri vaiheessa, joista ensimmäinen vaihe oli kirjallisuustutkimus. Kirjallisuustutkimuksella luotiin pohja tutkimukselle ja saatiin tärkeää tietoa alasta sekä sen historiasta.

Tutkimuksen toinen vaihe suoritettiin sähköpostitse lähetetyillä kyselyillä, joiden kohteena olivat kuluttajaneuvojat, lakimiehet ja kuntotarkastajat. Kuluttajaneuvojia lähestyttiin kyselyllä (liite 1), mutta he eivät voineet osallistua kyselyyn ilman kuluttajaviraston suostumusta. Kuluttajavirastoon toimitettiin lisätietoa tutkimuksen taustoista, minkä jälkeen kuluttajavirasto välitti kysymykset kuluttajaneuvojille. Kuluttajaneuvonnalla on nykyään 30 toimipistettä ympäri Suomea. Kuluttajaneuvonnan 12 toimipistettä osallistui kyselyyn, joten osallistumisprosentti oli 40 %. 50:lle asuntokauppaan erikoistuneelle lakimiehelle lähetettiin kysely (liite 2). Lakimiehistä 12 osallistui kyselyyn, joten osallistumisprosentti oli 24 %. 57:lle kuntotarkastajalle lähetettiin kysely (liite 3). Kuntotarkastajista 15 osallistui kyselyyn, joten osallistumisprosentti oli 26 %. Kyselyjen kohdehenkilöiksi valittiin nämä kolme alalla toimivaa ammattiryhmää, koska he ovat tekemisissä kuluttajien kohtaamien ongelmien kanssa. Eri ammattiryhmien mielipiteet huomioon ottamalla saatiin laaja kokonaiskuva alan ongelmista ja pystyttiin vertailemaan heidän näkemyksiään.

Tutkimuksen kolmannessa vaiheessa tutustuttiin kuntotarkastuspalvelun tilaajien antamiin asiakaspalautteisiin. Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy oli saanut asiakaspalautteet suorittamistaan palveluistaan. Asiakaspalautteet antoi mahdollisuuden tutkia tuoretta tietoa kuluttajien näkemyksistä kuntotarkastuksia kohtaan.

Kolmen tutkimusvaiheen lisäksi suoritettiin haastatteluja. Kuluttajien reklamaatioasioihin liittyen haastateltiin Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy:stä aluepäällikkö Ismo Patrikaista sekä koulutus- ja laatupäällikkö Matti Kaijomaata. Kuntotarkastuksen suorittamistapaan ja sen ohjeistukseen liittyen haastateltiin Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy:n lakimies Jarno Jaakkolaa sekä

asianajatoimisto Alfa Oy:n Tiina Koskista. Haastattelujen tarkoitus oli tuottaa taustatietoa tutkimukseen, joten niiden tuloksia ei ole tuotu tässä tutkimuksessa esille.

3 ASUNTOKAUPAN KUNTOTARKASTUS

3.1 Taustaa

Eri asteisia kuntotarkastuksia asuntokaupan yhteydessä tehdään Suomessa vuosittain noin 3/4:aan kaikista asuntokaupoista, mikä tarkoittaa määrällisesti noin 15 000 kohdetta. (Hassinen & Peltonen 2008, 15.)

Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä antaa puolueetonta tietoa asuntokaupan osapuolille. Käytettävät tutkimusmenetelmät ovat riskirakenteita lukuun ottamatta pintapuolisia, aistinvaraisia ja rakenteita rikkomattomia. Riskirakenteisiin voidaan tehdä tilaajan suostumuksella pienimuotoisia näytteenottoaukkoja. Tarkastus suositellaan suoritettavan Rakennustieto Oy:n suoritusohjeen mukaisesti, ja se perustuu kuntotarkastajan asiantuntemukseen sekä hänen kohteessa tekemiin havaintoihin tarkastushetkellä. Tärkeän taustatiedon tarkastaja saa asukkaan haastattelun lisäksi mahdollisista aikaisemmista kohteelle suoritetuista kuntotarkastuksista, erilaisista rakennus- tai rakennepiirustuksista sekä kohteen mahdollisista muista asiakirjoista. Talotekniikkaa (LVISA) arvioidaan näkyviltä osilta sekä iän ja käyttäjältä saatavan informaation perusteella. Tarkemmat arviot talotekniikan kunnosta tulee suorittaa erillisin kuntotutkimuksin. Tarkastuksesta laaditaan aina kirjallinen raportti. Raportista kaupan osapuolet saavat ammattilaisen arvion kohteen rakennusteknisestä kunnosta, korjaustarpeista, vaurioista, käyttöturvallisuus- ja terveysriskeistä sekä mahdollisia toimenpide-ehdotuksia. Tarkastuksessa ammattimainen kuntotarkastaja huomioi vikoja tai puutteita, jotka jäävät helposti ns. maallikolta huomaamatta ja voisivat näin ollen tulla heille myöhemmin erittäin kalliiksi. Tarkastustuloksia arvioitaessa on otettava huomioon tarkastusmenetelmien aiheuttamat rajoitukset, sillä ilman laajoja rakenteiden avauksia ei voi koskaan saada täyttä varmuutta piilossa olevien rakenteiden kunnosta. (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 2–4; Kasso 2010, 173–174.)

Asuntokaupan kuntotarkastuksia suorittavalle henkilölle ei ole asetettu laissa, määräyksissä tai muualla asetuksissa virallisia vaatimuksia. Kiinteistöalan koulutussäätiö järjestää tutkintoon valmistavaa koulutusta asuntokaupan kuntotarkastajille. Koulutuksen jälkeen voi suorittaa valtakunnallisen tutkintakokeen, jonka hyväksytysti suorittanut henkilö saa käyttää nimikettä asuntokaupan kuntotarkastaja (AKK). Osallistumisoikeutta tutkintoon haetaan hakemuksella kiinteistöalan koulutussäätiöltä, ja pääsyvaatimuksina on mm. vähintään asuntokaupan kuntotarkastuksen suorittamiseen soveltuva teknikkotason peruskoulutus, jonka lisäksi on oltava suorittanut asuntokaupan kuntotarkastajan koulutusohjelman. Osallistujalla tulee olla lisäksi vähintään 5 vuotta alaan liittyvää työkokemusta. (Kiinko 2012.)

3.2 Yhteinen toimintamalli

Ympäristöministeriö suoritti 2000-luvun alussa Tekes-kehityshankkeen, minkä seurauksena valmistui asuntokaupan kuntotarkastuksen yhteydessä tehtävään kuntotarkastukseen yhteinen toimintamalli (YTM). Toimintamallin tavoitteena on yhtenäistää tarkastustapa, ehkäistä tarkastuksen jälkeisiä reklamaatioita sekä tuottaa kaupan osapuolille puolueetonta tietoa kohteen kunnosta, korjaustarpeista ja vaurioriskeistä. (Laine 2003, 2.)

Nykyisin käytössä on kaksi ohjekorttia, LVI 01-10413, KH90-00393 ja LVI 01-10414, KH 90-00394 sekä AKK-tutkintalautakunnan asettamat yleiset eettiset säännöt (liite 4). Näiden yhteisvaikutuksesta syntyy kuvaus hyvästä kuntotarkastustavasta asuntokaupan yhteydessä. (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 2–3.)

3.3 Kuntotarkastuksesta sopiminen

Valtuudet kuntotarkastuksen tilaamiselle on asunnon myyjällä tai myyjän suostumuksella jollain muulla osapuolella. Tarkastuksen tilaajalla on huolehtimisvelvollisuus siitä, että hänellä on valtuudet tilata tarkastus. (LVI 01-10413 & KH 90-00393, 4.)

Sopimuksella määrätään suoritettavan tarkastuksen suoritustapa ja laatutaso, joita palvelun osapuolilla on oikeus vaatia, joten asiakirjan tärkeyden kannalta sopimus suositellaan tehtäväksi aina kirjallisena. Kirjallinen sopimus antaa turvaa niin tilaajalle kuin suorittajalle tilanteissa, joissa on erimielisyyttä tarkastuspalvelun sisällöstä tai rajauksista. Sopimuksen tekemisellä osapuolet saavat selkeän kokonaiskuvan tulevasta tarkastuksesta ja sen laskutuksesta, mikä osaltaan vähentää väärinymmärryksiä ja tyytymättömyyttä palvelun suorittamisessa. Sopimukseen tulisi erityisen tärkeänä asiana kirjata, suoritetaanko tarkastus KH-ohjetiedostojen mukaisesti. Mikäli tarkastuspalvelu poikkeaa KH-ohjetiedostojen laajuudesta on se tuotava asiakkaalle selkeästi esille. (Falkenbach 2006, 19–20.)

Kuten KH-ohjetiedoissa (LVI 01-10413 & KH 90-00393, 4) todetaan, sopimusasiakirjaan (liite 5) kirjataan vähintään seuraavat tiedot:

- tarkastuksen kohde
- tarkastusajankohta
- osapuolet: tilaaja, kohteen omistaja, tarkastuksen suorittaja
- tarkastuksen tarkoitus ja ennen tarkastusta huomioitavat asiat
- tarkastuksen laajuus ja suoritustapa
- omistajan suostumus mahdollisten porareikien tekemiseen ja rasiapora-avauksiin
- tarkastuksen kiinteä hinta tai veloitusperusteet
- erillislaskutettavat kulut, kuten matkat ja asiakirjojen hankinta
- lisätyöt ja niiden kustannukset
- raportin toimitus (esimerkiksi kappalemäärä, kohde henkilöt, toimitusaika, paperi tai tallennusmuoto)
- tilaajan suostumus kohteen osoitetietojen ilmoittamiseen AKK-tutkintolautakunnalle
- tilaajan mahdollinen ennakkotutustuminen LVI 01-10413 & KH 90-00393 tilaajan ohjeeseen
- päiväys ja allekirjoitukset.

Kuluttajaneuvojille suunnatun kyselyn tulosten mukaan sopimusongelmien syntyyn vaikuttaa tarkastuksen suorituspaikkakunta. Suorituspaikkakuntien väliset eroavaisuudet johtuvat todennäköisesti siitä, että tietyt kuntotarkastajat jättävät säännöllisesti KH-ohjetiedoston mukaiset sopimukset tekemättä.

3.4 Riskirakenne ja sen havainnointi

Maassamme on vuosikymmenten saatossa rakennettu yleisesti monia erilaisia rakenteita, jotka eivät ole kestäneet niille suunniteltuja rasituksia. Rakenteita, joiden rakenteellisten ominaisuuksien tiedetään nykyisen tiedon mukaan olevan erittäin herkkiä vaurioille nimitetään riskirakenteiksi.

Asuntokaupan kuntotarkastuksessa on yhtenä tärkeänä osa-alueena löytää kohteelle tyypilliset riskirakenteet. Kohteelle tyypilliset riskirakenteet pyritään tunnistamaan haastattelujen, asiakirjojen, piirustusten ym. materiaalin perusteella. Tarkastajan kokemus on myös erittäin tärkeässä osassa riskirakenteiden etsinnässä. (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 3–4.)

Riskihavainto on esille tullut epäily tai tieto siitä, että piilossa rakenteen pinnan alla on kosteus- tai muu vaurio tai sellaiseen viittaavaa. Riskihavainto on kyseessä myös silloin, kun piirustuksissa esiintyy riskirakenne tai tarkastaja havaitsee tai perustellusti epäilee riskirakennetta. Tarkastuksessa voidaan saada viitteitä piilevistä vaurioista, joita voivat olla mm.

- kosteudentunnistimella tehty, kosteusvaurioon viittaava kosteushavainto rakenteen pinnalta
- rakenteen pinnalla oleva silmin havaittava kosteusjälki, tummentuma, veden valumajälki jne.
- märkätilojen sisäpinnalla, lattiakaivossa tai läpiviennin yhteydessä oleva kohta, josta pintapuolisen arvion perusteella on mahdollisuus päästä kosteutta rakenteisiin
- rakenteen poikkeuksellinen liikkuminen, turpoaminen tai eläminen

- vesivuodon tai runsaan kosteuden läpäisyn mahdollistava kohta vesikatteessa, aluskatteessa, vesikaton läpivienneissä, maanvastaisissa seinissä, ulkovaipassa, ikkunapellityksissä tms.
- rakenteen kosteusteknisen toiminnan kannalta puuttuva tai riittämätön tuuletus
- veden- tai kosteudeneristysten puuttuminen, heikko tai virheellinen materiaali, väärä sijainti, ikääntyneisyys tai muu puute
- tuhohyönteisten tai pieneliöiden tekemät reiät tai vauriot rakenteissa
- rakenteen tai taloteknisen järjestelmän teknisen käyttöiän ylittyminen
- mikrobiperäiset ja muut poikkeavat hajut (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 3).

Riskihavainnon merkityksen selvittämiseksi voidaan tehdä tilaajan suostumuksella pienimuotoisia rakenteisiin kohdistuvia ja yleensä kuntotutkimuksen luonteisia toimenpiteitä, kuten erilaisia porareikiä, jalka- tai peitelistöjen irrotuksia, erilaisten tuuletussäleikköjen, peitelevyjien tms. avauksia. Poratuista rei'istä voidaan todeta rakenteen kunto ja kosteustilanne, jalka- tai peitelistöjen irrotuksilla voidaan tarkastella takana olevan rakenteen pintaa tai kosteustilannetta. Rakenteen lisätutkimustarve tulee tuoda selkeästi esille, mikäli rakenteen kuntoa ei jostain syystä pystytä selvittämään. (KH 90-00393 & LVI 01-10413, 3; KH 90-00394 & LVI 01-10414, 3.)

Riskirakenteista kirjataan tarkastusraporttiin KH-ohjetiedoston (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 4) mukaan seuraavat tiedot:

- minkälainen riski rakenteeseen liittyy (riskin muodostumismekanismi)
- riskin arviointi rakenteisiin, laitteisiin, terveydellisyyteen ja turvallisuuteen liittyen
- riskiä lisäävät ja vähentävät seikat
- voiko riskin toteutumista yleensä arvioida kuntotarkastusmenetelmällä
- voiko riskin havaita toteutuneen kohteessa ja onko tilanearvio luotettava
- suositeltavat tutkimusmenetelmät ja niiden laajuus.

3.5 Epävarmuustekijät

Asuntokaupan yhteydessä tehtävässä kuntotarkastuksessa on monia epävarmuustekijöitä, kuten tarkastuksen aistinvaraisuus, erilaiset rajaukset, rakennetta rikkomattomat tutkimusmenetelmät (lukuun ottamatta riskirakenteita), tarkastajan, tilaajan ja asunnon käyttäjän toiminta. Epävarmuustekijöiden vuoksi tarkastuksella ei voida saavuttaa täyttä varmuutta kohteen kunnosta. Epävarmuustekijät tulee kirjata kuntotarkastusraporttiin. Epävarmuustekijöitä kuntotarkastukseen tuovat myös kosteusmittaukset, joiden tarkoitus on seurata kosteusarvoja lähinnä rakenteiden pinnoilta kostudentunnistinta ja suhteellisen kosteuden mittalaitteita käyttäen. Aistinvaraisessa ja pintapuolisessa kuntotarkastuksessa esiintyy epävarmuustekijöitä, sillä syvällä rakenteissa olevat virheet ja vauriot saattavat jäädä havaitsematta, ellei rakenteiden pinnoilla ole näkyviä vaurioita, eikä tarkastelussa tehdä kosteus- tai riskihavaintoja. Kuntotarkastajan ammattitaito on tärkeässä osassa erityisesti tarkastuksen aistinvaraisuuden ja pintapuolisuuden vuoksi. Suuri epävarmuustekijä aiheutuu, mikäli tarkastus poikkeaa suoritusohjeesta tai jokin alue jää tarkastamatta. Tilaajan käytös voi osaltaan aiheuttaa epävarmuustekijöitä, mikäli hän jättää noudattamatta hänelle suunnatun toimintaohjeita. Asunnon käyttäjä voi käytöksellään aiheuttaa epävarmuustekijöitä, mikäli hän ei anna totuuden mukaista tietoa tarkastajan hänelle teetämissä haastattelussa. (Falkenbach 2006, 47; KH 90-00394 & LVI 01-10414, 7; KH 90-00393 & LVI 01-10413, 4-5.)

Kuntotarkastajille suunnatun kyselyn tulosten mukaan 72 % kuntotarkastajista suorittaa tarkastuksen YTM:n ohjeiden mukaisesti ja 28 % kuntotarkastajista noudattaa osittain yhteisen toimintamallin ohjeita. Lakimiehille suunnatun kyselyn tulosten mukaan yleisimmissä asuntokaupan kuntotarkastuksiin liittyvissä ongelmatapauksissa tarkastusta ei ole suoritettu YTM:n ohjeiden mukaan, tai sitten ohjeita on noudatettu vain vähäisin osin. Tällaiset suoritusohjeesta poikkeavat tarkastukset aiheuttavat suurta epävarmuutta siitä, miten luotettava tarkastus on sisällöltään.

3.6 Rajaukset

Kuntotarkastuksesta voidaan joutua rajaamaan tarkastukseen kuuluvia toimenpiteitä pois. Rajaus kirjataan raporttiin, mikäli tarkastajalla ei ole mahdollista todeta kaikkien tilojen ja rakenteiden kuntoa. Yleisimmin rajauksia joudutaan tekemään säästä tai vuodenajoista johtuvista syistä. Mikäli tarkastuksesta joudutaan rajaamaan joitain alueita pois tai tarkastus poikkeaa KH-ohjetiedostojen suosituslaajuudesta, tulee rajaus ja siihen johtaneet syyt kirjata tarkastusraporttiin. Rajauksen kirjaus antaa varmuuden siitä, että rakennusosa on pyritty tarkastamaan, eikä tietoja siitä ole jätetty kirjaamatta, koska siinä ei ole havaittu vauriota. Rajauksen kirjaamisella pystytään välttämään myöhemmin mahdollisesti esille nousevat tulkintaongelmat. (Falkenbach 2006, 49–50; KH 90-00394 & LVI 01-10414, 4.)

Tilaaaja saattaa toiminnallaan aiheuttaa rajauksia, mikäli hän jättää hänelle suunnattuja toimintaohjeita noudattamatta tai evää luvan tarkastajalta suorittaa tarvittavia kuntotutkimuksia. Tilaajan tulee huolehtia siitä, että kuntotarkastaja pääsee tarkastamaan kaikki tilat ja rakenteet ilman esteitä. Tarkastuksia ei voida suorittaa esimerkiksi seuraavissa ongelmatapauksissa:

- tarkastettava tila on täynnä tavaraa
- pintarakenteet on peitetty esimerkiksi kalustein tai materiaalein
- kulkuaukko puuttuu tai sitä ei voi avata
- kulkureitillä on vaaraa aiheuttavia esteitä, esimerkiksi ampiaispesä
- tikkaat tai kulkusillat ovat huonokuntoiset tai ne puuttuvat
- sokkeli tai sokkelin vierusta, tarkastuskaivo tai vesikate on lumen tai jään peitossa
- sadeveden pois johtumisen tarkastus estyy lumen tai jään vuoksi
- vesikate on kovin likainen tai liukas (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 7).

4 ASUNTOKAUPAN KUNTOTARKASTUKSEN KEHITYS 2000-LUVULLA

Ympäristöministeriön johdolla suoritettiin 2000-luvun alussa Tekes-kehityshanke, minkä seurauksena valmistui asuntokaupan yhteydessä tehtävään kuntotarkastukseen yhteinen toimintamalli (YTM). Tavoitteena toimintamallissa oli antaa selkeät ohjeet ja samalla yhtenäistää tarkastustapa, joka siihen mennessä oli alalla ollut melko monimuotoista. Asuntokaupan kuntotarkastajille yhtenäistetyn tarkastustavan tavoitteena oli tuottaa kaupan osapuolille puolueetonta tietoa kohteen rakennusteknisestä kunnosta, korjaustarpeista ja mahdollisista vaurioriskeistä. Näillä toimilla pyrittiin vähentämään kaupan jälkeä paljastuvien vikojen, virheiden ja vaurioiden aiheuttamia ongelmia. Tällaiset ongelmat aiheuttavat osapuolten välille varsin usein tyytymättömyyttä tai riitatilanteita. Kehityshankeen myötä 1.3.2000 julkaistiin tilaajan ja suorittajan ohjeet sekä esimerkkiraportit. Yhteisen toimintamallin ohjeiden pohjalta kesäkuussa 2002 Rakennustieto Oy julkaisi KH-ohjekortit, jotka pitivät sisällään tilaajan ohjeen, suoritusohjeen ja kaksi esimerkkiraporttia, jotka käsittivät omakotitalot, erillis-, pari-, kerros- ja rivitalo- ja huoneistot. (Laine 2003, 2.)

Toukokuussa 2007 Rakennustieto Oy julkaisi uuden yhteisen toimintamallin. Kuten Hassinen ja Peltonen (2008, 15) toteavat, uudistukseen johtaneet syyt olivat kuntotarkastusten yhteydessä havaitut epäkohdat ja puutteet sekä seuraavat asiat:

- STM / AsTe Ry selvitys kuntotarkastuksen luotettavuudesta 2003
- KTM tutkimus 2006, Asuntokaupan kuntotarkastus ja kehittämistarpeet kuluttajan näkökulmasta
- TV-ohjelmien (MOT, Karpo ja Kuningaskuluttaja) ja lehtien arvostelut
- käytössä olleet ohjeet olivat vanhentuneet
- vuosittain tehdään noin 15 000 eriasteista tarkastusta asuntokaupan yhteydessä
- kuluttajien odotukset epärealistisia, koska tarkastusten sisältö on epäselvä

- tarkastusten sisältö poikkeaa toimintamallista, koska tarkastajat eivät ole osanneet tulkita toimintamallia oikein.

Uudessa toimintamallissa on kaksi ohjekorttia, LVI 01-10413, KH90-00393 ja LVI 01-10414, KH 90-00394 sekä AKK-tutkintolautakunnan asettamat yleiset eettiset säännöt (liite 4). Yleiset eettiset säännöt sekä esimerkki kuntotarkastus-sopimuksesta tulivat täysin uusina yhteiseen toimintamalliin. Näiden yhteisvaikutuksesta syntyy kuvaus hyvästä kuntotarkastustavasta asuntokaupan yhteydessä. Uuden toimintamallin tarkoitus on yhtenäistää ja selkeyttää kuntotarkastuksia ja näin ollen lisätä tilaajan luottamusta tarkastuspalvelua kohtaan. Uudessa toimintamallissa on painotettu riskihavaintojen ja -rakenteiden tärkeyttä, kun rakenteista etsitään piilovaurioita. Uudessa toimintamallissa on tuotu esille tarkastuksen aistinvaraisuus ja rakenteita rikkomattomien menetelmien aiheuttamat rajoitukset sekä epävarmuustekijät. Uuden ohjeistuksen mukaan tarkastuksen pintapuolisuudesta huolimatta riskihavainnon tai riskirakenteen yhteydessä on mahdollisen vaurion olemassa olo pyrittävä selvittämään tilanteeseen sopivien tarkempien tutkimusten avulla. Näitä tutkimuksia voivat olla esimerkiksi rasiaporan avulla suoritettavat pienimuotoiset rakenneavaukset sekä rakenteesta otettavat kosteuden mittaukset. Lisätutkimustarve on tuotava selkeästi esille, mikäli kuntotarkastuksessa ei pystytä jostain syystä toteamaan rakenteen kuntoa. (KH 90-00394 & LVI 01-10414, 2–3; Hassinen & Peltonen 2008, 15–16.)

Kuten Hassinen ja Peltonen (2008, 15) toteavat, vuoden 2007 KH-ohjekortti uudistus toi parannuksia seuraaviin asioihin:

- tarkastukseen kuuluvia suoritteiden selkeyttäminen ja täsmentäminen
- tilaajan ja suorittajan ohjeiden yhtenäisyys
- riskihavaintojen edellyttämät tutkimukset ja lisätutkimustarpeet
- riskirakenteiden tunnistaminen
- turvallisuus- ja terveyshaittaa aiheuttavien riskien täsmentäminen
- raportoinnin ohjeistaminen ilman valmista malliraporttia
- sopimusasioiden täsmentäminen sopimusmallin avulla
- rakennusosien nimikkeistön täsmentäminen

- vastuusasioiden täsmentäminen
- hyvän tarkastustavan kuvaaminen eettisillä ohjeilla (liite 4).

Toukokuussa 2008 Rakennustieto Oy julkaisi ohjekortin nimeltään *Kiinteistön tekniset käyttöiät ja kunnossapitajakset*. Ohjekortissa esitetään kiinteistön rakenteiden, rakennusosien, aluerakenteiden ja LVIA-järjestelmien ja -laitteiden keskimääräiset tekniset käyttöiät, tarkastusvälit, huoltovälit ja kunnossapitajakset. Ohjekorttia suositellaan käytettäväksi mm. kuntoarvioissa, kuntotarkastuksissa, energiakatselmuksissa, kuntotutkimuksissa, kunnossapidon suunnittelussa, hankesuunnittelussa ja elinkaaren määrittelyssä. (LVI 01-10424 KH 90-00403, 1.)

Tämän tutkimuksen selvityksen mukaan kuluttajavirastoon oli kuluttajien valitusmäärät kuntotarkastuksien osalta pysynyt vuosina 2009 ja 2010 muuttumattomana. Vuonna 2011 valitusten määrä oli lisääntynyt 28 % edellisvuoteen verrattuna. Kuntotarkastuksiin kohdistuvia varmoja valituksia oli vuonna 2011 kaikkiin kiinteistö- ja asunto-osakekauppatapauksiin suhteutettuna 0,92 %.

Lakimiehille suunnatun kyselytutkimuksen tulosten mukaan 83 % osallistuneista lakimiehistä oli sitä mieltä, että yhteisen toimintamallin kehitystoimenpiteet eivät ole vaikuttanut kuluttajien yhteydenottoihin. Vastaavasti kuluttajaneuvojille suunnatun kyselytutkimuksen tulosten mukaan yhteiset toimintamallien uudistukset eivät ole muuttaneet tai vähentäneet kuluttajien yhteydenottoja.

5 KUNTOTARKASTUSTEN VAIKUTUS OSAPUOLTEN VASTUISIIN

5.1 Taustaa

Kiinteistö- ja asuntokauppaa sekä kaupan osapuolten vastuita säätelevät maa-kaari, asuntokauppalaki ja kuluttajasuojalaki. Kuluttajasuojalakia sovelletaan, jos kauppaa tekevät elinkeinon harjoittaja ja kuluttaja. Asuntokaupan kuntotarkastuksen suorittajasta tai tavasta, jolla tarkastus tulisi suorittaa, ei ole laissa tai määräyksissä säädetty, joten kuntotarkastuksia saa suorittaa vapaamuotoisesti ilman minkäänlaista pätevyyttä. Suorittamistavalle on Rakennussäätiö julkaissut ohjekortiston, johon kuuluu suoritusohje (Rakennustiedon ohjekortit KH 90-00394 ja LVI 01-10414) sekä tilaajanohje (ohjekortit KH 90-00393 ja LVI 01-10413). Ohjekortit ovat nimensä mukaan vain ohjeita, joten niillä ei ole velvoitavaa vaikutusta kuntotarkastuksen suorittamiseen. (Falkenbach 2006, 10–11; KH-ohjetiedosto 90-00393, 2; Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 351.)

Kyselytutkimuksen tuloksen mukaan kuluttajalla on oikeus olettaa, että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan YTM:n ohjeiden mukaan. Siitä, mihin kyselytutkimuksesta saatu tulos perustuu, ei ole tässä tutkimuksessa selvitetty.

5.2 Kuntotarkastuksen vaikutus myyjän asemaan

Asuntokaupan kuntotarkastajan on tarkoitus erilaisia haastatteluja ja kyselyjä käyttäen selvittää myyjältä kiinteistön mahdollisia puutteita ja vikoja. Tarkastaja saa tällä tavoin tärkeää taustatietoa kiinteistöstä.

Mikäli myyjä jollain tavoin välttelee antamasta tietoa kaupan osapuolille, syyllistyy hän tietämis- ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyömiseen. Maakaari asettaa myyjän tiedonantovirhettä koskevassa asiassa sellaiseen asemaan, ettei hän pysty vapautumaan virhevastuustaan nojautumalla tietämättömyyteensä. Tiedonantovelvollisuutta tarkastellaan ottaen huomioon myyjän asema ja se, mitä

hänen pitäisi tietää omistamastaan kiinteistöstä. Eri oikeusasteet ovat todenneet, että myyjän tietämis- ja tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluu erilaiset kiinteistön kuntoa koskevat tarkastus- ja tutkimustulokset sekä korjaus- tai tutkimussuositukset. Myyjän oletetaan perehtyneen hänen tiedossa olevien asiakirjojen sisältöön, minkä vuoksi hänen on saatettava ostajan tietoon myös sellaiset korjaus- ja tutkimussuositukset, jotka ovat jääneet hoitamatta. (Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 55, 81, 101.)

Virheellisen rakennuksen myyjälle mahdollisesti syntyvää vastuuta kuntotarkastus ei poista, mutta tarkastuksella voidaan välttyä myöhemmiltä erimielisyyksiltä (Kasso 2005, 180).

5.3 Kuntotarkastuksen vaikutus ostajan asemaan

Laadukas kuntotarkastusraportti parantaa ostajan näkökulmaa kohteen kunnosta, riskeistä ja korjaustarpeista. Lisäksi saatavat tiedot edesauttavat saamaan kauppahinta vastaamaan kiinteistön kuntoa. Tarkastusraporttia on mahdollista käyttää hyväksi kauppakirjan laadinnassa, jolloin siihen voidaan kirjata kauppahintaan vaikuttaneet puutteet ja viat sekä mahdolliset osapuolten korjausvastuut. (Linnainmaa & Palo 2007, 121–122.)

5.3.1 Ennakkotarkastusvelvollisuus

Ostajalla on asuntokaupassa ennakkotarkastusvelvollisuus, joka velvoittaa ostajan tarkastamaan asunnon kunnan ulkopuolisesti ja silmämääräisesti ennen kauppaa. Kuntotarkastusraportti ja siinä mahdollisesti esiin tulevat havainnot ja lisätutkimuskehotukset laajentavat ostajan ennakkotarkastusvelvollisuutta, koska ostajan oletetaan käyneen läpi raportin havainnot. Kuntotarkastus ei poista ostajan ennakkotarkastusvelvollisuutta, vaan hänen on suoritettava tarkastus, vaikka voidaan olettaa, ettei hän maallikkona löydä virheitä, joita ammattilainen ei ole havainnut. Kuntotarkastusraportissa esille tulleet vauriohavainnot ja lisätutkimuskehotukset rajoittavat ostajan mahdollisuutta vedota raportissa esille

nousseisiin seikkoihin virheenä, koska hänen katsotaan perehtyneen hänelle toimitetun raportin sisältöön. Oikeuskäytännössä kuntotarkastusraportille annettu arvo on riippunut erityisesti raportin selkeydestä ja kuinka siinä on tuotu esille korjaus- tai tutkimustarve tai kiinteistön virhe. Tapauksien eroavaisuudet toisistaan aiheuttavat sen, ettei asiantuntijan käytön merkitystä ostajan ennakkotarkastusvelvollisuudelle voida oikeudessa käsiteltyjen ratkaisujen perusteella juuri määrittää. (Linnainmaa & Palo 2005, 188; Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 351, 375; Kasso 2010, 172.)

5.3.2 Erityinen ennakkotarkastusvelvollisuus

Kuntotarkastusraportin vauriohavainnosta tai lisätutkimuskehotuksesta voi seurata ostajalle tavanomaista laajempi tai erityinen ennakkotarkastusvelvollisuus. Erityisen ennakkotarkastusvelvollisuuden voi synnyttää myös ostajan tarkastuskäynnillä havaitsemat vauriojäljet tai rakennusvirheet sekä myyjän ostajalle antamat tiedot kiinteistön kunnosta. Ostajan on tällöin suoritettava ongelman selvittämiseksi riittävän laaja tutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää niiden rakenteiden kunto, mistä on tehty vauriohavainto, rakennusvirhe tai määrätty lisätutkimuskehotus. Oikeuskäytännössä linja on ollut se, että kaikista kuntotarkastusraportin tarkastuskehotuksista tai epäilyttävistä maininnoista ei ole seurannut erityistä ennakkotarkastusvelvollisuutta, vaan se on syntynyt silloin, kun raportissa on vauriohavainnon lisäksi annettu tutkimuskehotus. (Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 363–364, 375.)

5.4 Kuntotarkastajan vastuu

Asuntokaupan kuntotarkastuksen suorittajasta tai tavasta, jolla tarkastus tulisi suorittaa, ei ole laissa tai määräyksissä säädetty, joten kuntotarkastuksia saa suorittaa vapaamuotoisesti ilman minkäänlaista pätevyyttä. Kuntotarkastustoimintaan sovelletaan yleisiä sopimus- ja vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita. Kuluttajasuojalakea sovelletaan, jos kauppa tekevät elinkeinon harjoittaja ja kuluttaja. Kuluttajasuojalain mukaan kuntotarkastuksessa on virhe, jos se ei

sisällöltään, suoritustavaltaan tai tulokseltaan vastaa osapuolten tekemää sopimusta. Kuluttajasuojalain mukaan tarkastuksen tulee sisältää kaikki ne asiat, joita tarkastusta tuottava yritys markkinoinnilla tai sopimuksen teon yhteydessä antaa tilaajan olettaa sen sisältävän. Kuluttajasuojalain mukaan kuntotarkastaja ei voi rajata vastuutaan palvelusuoritteesta saatavaan palkkioon. Yritykselle suoritettavasta kuntotarkastuksessa suositellaan noudatettavaksi konsulttitoiminnan yleisiä sopimusehtoja, joiden mukaisesti kuntotarkastajan vastuu voidaan rajata kuntotarkastajan palkkion määrään. Kuntotarkastajalla ei ole velvollisuutta tarkastaa hänelle annettujen tietojen tai asiakirjojen oikeellisuutta, mikäli hän ei jostain syystä epäile tietojen oikeellisuutta. Kuntotarkastajalla on oikeus ja velvollisuus oikaista kuntotarkastussuoritteessa tehty virhe. Suorittamistavalle on Rakennussäätiö julkaissut ohjekortiston, johon kuuluu suoritusohje (Rakennustiedon ohjekortit KH 90-00394 ja LVI 01-10414) sekä tilaajanohje (ohjekortit KH 90-00393 ja LVI 01-10413). Ohjekortit ovat nimensä mukaan vain ohjeita, joten niillä ei ole velvoittavaa vaikutusta kuntotarkastuksen suorittamiseen. Tarkastajalla on velvollisuus suorittaa rakenneavaukset siten, ettei siitä aiheudu tarpeetonta vahinkoa rakenteelle, sekä tiivistää avaukset tarkastuksen jälkeen. Tarkastajan velvollisuus ei ole korjata rikkoutuneita rakenneosia, jos niihin syntyy vaurioita irrottaessa tai takaisin kiinnittäessä. (Linnainmaa & Palo 2005, 85, 90; Falkenbach 2006, 10–11; KH 90-00394 & LVI 01-10414, 3–4, 9; Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 35.)

5.4.1 Neuvontavelvollisuus

Alan asiantuntijana kuntotarkastuksen suorittajalla on velvollisuus kertoa tarkastuspalvelun tilaajalle tarkastuksen sisällöstä ja epävarmuustekijöistä mahdollisimman monipuolisesti ja ymmärrettävästi. Tarkastuksen sisällön läpikäynnillä tilaajalle saadaan selvä näkemys tarkastukseen sisällöstä ennen tarkastuksen suorittamista. Tarkastuksen tilaajalla on tässä vaiheessa mahdollisuus peruttaa tilattu palvelu, mikäli hän kokee palvelun olevan turha. Mikäli tarkastus on tarkastajan mielestä tarpeeton tilaajalle, on hänen välittömästi tuotava mielipide

palvelun tilaajan tietoon. Näin toimittaessa osapuolet säästyvät turhilta jälkeensä esiin nousseilta erimielisyyksiltä. (Linnainmaa & Palo 2005, 85.)

5.4.2 Ammattitaitoisuus ja huolellisuus

Kuntotarkastustoimeksianto on hoidettava huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Lisäksi kuntotarkastuksessa on otettava huomioon tilaajan edut. Huolellisuudella ja ammattitaidolla tarkoitetaan, että tarkastaja hallitsee rakennusalan määräykset, ohjeet ja hyvän rakennustavan. (Linnainmaa & Palo 2005, 85, 94.)

5.4.3 Kirjallinen raportti

Kuluttajavalituslautakunnan käytännössä on katsottu, että asuntokaupan kuntotarkastuksesta on palvelun tilaajan saatava kirjallinen raportti. Tämä on tärkeää tilaajalle, joka on useimmiten varsin tietämätön aistinvaraisen ja pintoja rikkomattoman kuntotarkastuksen vauriohavainnoista tai lisätutkimuskehotuksista. Lähtökohtana raporttia laadittaessa on oltava selkeys ja selkokieliisyys, jolloin tilaajan on helppo löytää havaitut virheet, puutteet ja riskit. Selkeällä raportoinnilla voidaan välttää lukuisia turhia reklamaatioita. Kuntotarkastajan vastuuseen vaikuttaa raporttiin kirjatut varaukset tarkastuksen luotettavuudesta sekä mahdolliset havaittujen poikkeamien vuoksi annetut lisätutkimuskehotukset. (Linnainmaa & Palo 2005, 86.)

5.5 Piilovirhevakuutus

Suuri alalla toimiva asuntokaupan kuntotarkastuksia tuottava yritys on tuonut markkinoille täysin uudenlaisen vakuuttamismahdollisuuden. Vakuutuksen nimi on piilovirhevakuutus, ja se korvaa kuntotarkastajalta huomaamatta jääneet piilovirheet. Vakuutus turvaa myyjän viiden vuoden kaupanvastuuajana löytyvien piilevien virheiden korjauskustannuksia aina 75 000 euroon asti vakuutusehtojen mukaisesti. Piilovirhevakuutuksen saamisen edellytyksenä on vakuutuk-

sen antajan kohteeseen suorittama asuntokaupan kuntotarkastus. (Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy)

6 KUNTOTARKASTUSREKLAMAATIO

6.1 Yleistä

Reklamaatiolle ei ole säädetty määrämuotoa. Osapuolten oikeusturvan kannalta reklamaatio on suositeltavaa antaa kirjallisena tai siten, että se myöhemmin pystytään todistamaan. Mikäli kuntotarkastuksen tilaaja haluaa reklamoida tarkastuspalvelusta, on hänen toimitettava reklamaatio palvelun tarjoajalle kohtuullisessa ajassa. Mitään tiettyä aikaa ei laissa ole, vaan päätös tehdään tapauskohtaisesti. KH-ohjetiedoston mukaan kohtuullisena aikana pidetään neljää kuukautta virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Kuluttajavalituslautakunnan käytännössä on katsottu, että viiden kuukauden kuluttua virheen havaitsemista tehty reklamaatio on myöhästynyt, mutta kahden kuukauden kuluessa jätetty reklamaatio vuorostaan on hyväksytty. (Linnainmaa & Palo 2005, 90; KH-ohjetiedosto 90-00394, 9; Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 377.)

6.2 Yleisimmät syyt reklamaatioihin

Tämä tutkimus selvitti kuntotarkastajilta kyselyn (liite 3) avulla yleisimpiä syitä palvelun tilaajien jättämiin reklamaatioihin.

Usein tarkastuspalvelun tilaajan tekemän reklamaation syy on tarkastusraporttiin kirjattu vaurio, jonka muodosta tai laajuudesta tilaaja on eri mieltä. Hyvin yleinen syy reklamaatiolle on tarkastuksessa havaitsematta jääneet piilovirheet. Muita yleisiä syitä tilaajan tekemiin reklamaatioihin ovat raportissa ilmenevät selkeät asiavirheet, tarkastuspalvelun hinta ei vastaa tarkastajan työmäärää, kuntotarkastusta ei ole suoritettu sovitulla tavalla, tarkastusraportin toimitusaikataulu on viivästynyt tai raportin sisältö on liian vaikeaselkoinen.

7 KUNTOTARKASTUKSEN KULUTTAJAONGELMAN LAAJUUDEN SELVITYS

7.1 Taustaa

Tutkimuksessa selvitettiin asuntokaupan kuntotarkastuksiin liittyvien kuluttajaongelmien laajuutta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää kuluttajien ongelmat mahdollisimman tarkasti, joten mahdolliset kuluttajaongelmien kanssa tekemisissä olevat tahot kartoitettiin huolellisesti. Kartoituksessa todettiin kuluttajaneuvojien, lakimiesten ja kuntotarkastajien olevan useimmiten tekemisissä kuluttajaongelmien kanssa, joten heidän näkemyksiään selvitettiin kyselyin. Kuluttajavirastolta selvitettiin kuluttajien vuosittain kuntotarkastuspalveluista tehtyjen valitusten kokonaismäärää 2000-luvulla. Kuluttajien mielipiteitä selvitettiin asiakaspalautteista, jotka he olivat itse antaneet asuntokaupan yhteydessä suoritetusta kuntotarkastuksesta. Kyselyjen ja asiakaspalautteiden lisäksi suoritettiin haastatteluja. Haastattelujen tarkoitus oli tuottaa taustatietoa tutkimukseen, joten niiden tuloksia ei ole tuotu tässä tutkimuksessa esiin.

Kuluttajavirastoon suunnattuun kysymykseen oli hankalaa saada selkeästi jaoteltua vastausta, koska kuluttajavirastolla ei ole kuntotarkastusvalitukseen liittyen omaa tilastointiryhmää. Ennen vuotta 2009 tilastointi on ollut hyvin vaihtelevaa, eikä kuluttajaneuvonta ole toiminut ennen vuotta 2009 edes kaikissa kunnissa. Kuluttajaneuvonnalla on nykyään 30 toimipistettä ympäri Suomea. Kuluttajien tekemien valitusten tilastoinnin vaihtelevuuden vuoksi tämä tutkimus keskittyy tarkastelemaan valituksia vuoden 2009 jälkeen. Vuonna 2009 käyttöön otettu tilastointitapa on säilynyt muuttumattomana ja on yhtenäinen vuosittain, mikä antaa mahdollisuuden luotettavalle vuosittaiselle vertailulle.

Ensimmäisellä kyselyllä (liite 1) lähestyttiin kuluttajaneuvoja, mutta he eivät voineet osallistua kyselyyn ilman kuluttajaviraston lupaa. Kuluttajavirasto halusi tutustua tutkimuksen taustoihin, minkä jälkeen he välittivät kyselyn kuluttaja-

neuvojille. Kuluttajaneuvonnan 12 toimipistettä osallistui kyselyyn, joten osallistuneita oli yhteensä 40 %.

Toinen kysely (liite 2) lähetettiin 50:lle kuntotarkastuksiin erikoistuneelle lakimiehelle. Lakimiehistä 12 vastasi kyselyyn, joten osallistuneita oli yhteensä 24 %.

Kolmas kysely (liite 3) lähetettiin 57:lle kuntotarkastajalle. 18 kuntotarkastajaa osallistui kyselyyn, joten osallistuneita oli yhteensä 32 %.

7.2 Kuluttajavirastoon jätetyt kuntotarkastusvalitukset

Kuluttajavirastolla ei ole kuntotarkastusvalitukseen liittyen omaa tilastointiryhmää. Valitusten kirjaamisessa on kuitenkin tapana laittaa tapauksen otsikkoon valitusta koskeva aihe. Kuluttajaviraston suosituksesta valitusmäärän kartoituksen hakusanasta "kuntotarkastus" jätettiin viimeinen s-kirjain pois. Viimeisen s-kirjaimen pois jättämisellä voitiin varmistaa kaikkien kuntotarkastukseen liittyvien tapauksien tulevan huomioiduksi, vaikka ne olisi kirjattu eri muodossa kuten "kuntotarkastuksen".

Kuluttajavirastolta saaduista valitusmääristä tehtiin yhteenveto taulukkoon 2. Taulukkoon on kirjattu valitusmäärät, joissa "kuntotarkastu" esiintyy otsikossa tai ylipäänsä sekä valitusmäärät kaikissa kiinteistö- tai asunto-osakekauppatapauksissa. Kiinteistö- tai asunto-osakekauppatapaukset antavat suuruusluokkaa omistusasumisen transaktion valitusten kokonaismäärästä.

Taulukko 2. Kuluttajien jättämät valitukset kuluttajavirastoon.

Valitusten kirjaustapa	Vuosi 2009	Vuosi 2010	Vuosi 2011
Otsikkoon on merkitty sana "kuntotarkastu"	29 kpl	29 kpl	37 kpl
Tapaukset, joissa ylipäänsä esiintyy sana "kuntotarkastu"	411 kpl	496 kpl	540 kpl
Kaikkiaan kiinteistö- tai asunto-osakekauppatapauksia	3889 kpl	4117 kpl	4005 kpl

Valituksia, joiden otsikkoon on merkitty sana "kuntotarkastu" voidaan pitää varmana kuntotarkastukseen liittyvänä valituksena. Varmojen valitusten määrä on

29 kappaletta ja määrä on pysynyt vuosina 2009 ja 2010 muuttumattomana. Vuonna 2011 valitusten määrä oli 37 kappaletta, mikä tarkoittaa 28 %:n nousua edellisvuoteen verrattuna. Kuntotarkastuksiin kohdistuvia varmoja valituksia oli vuonna 2011 kaikkiin kiinteistö- ja asunto osakekauppatapauksiin suhteutettuna 0.92 %. Kaikkiin kiinteistö- ja asunto-osakekauppatapauksiin suhteutettuna kuntotarkastuksiin kohdistettujen valitusten määrää voidaan pitää vähäisenä. Varmojen valitusten 28%:n nousua vuoden 2010 ja 2011 välillä voidaan pitää huolestuttavana. Tapauksia, joissa ylipäänsä esiintyy sana "kuntotarkastu" jätetään huomioimatta, koska ei tiedetä, miten kuntotarkastukset liittyvät tapauksiin.

7.3 Kuluttajaneuvojien mielipiteet

Kuluttajaneuvojien mielestä kuluttajalla on oikeus olettaa, että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan YTM:n ohjeiden mukaan. Asuntokaupan kuntotarkastuksen YTM:n uudistukset eivät ole muuttaneet tai vähentäneet kuluttajien yhteydenottoja. Kuluttajien kysymykset asuntokaupan kuntotarkastuksista kuluttajaneuvojille liittyvät pääosin erilaisten etukäteistiedustelujen lisäksi osapuolten vastuisiin, käsitteisiin, tarkastuspalveluun liittyvään virheeseen, tarkastusraportin sisältöön ja jälkepäin rakenteesta löytyneeseen tarkastusraportista puuttuvaan vikaan.

7.3.1 Ongelmakohtat kuluttajaneuvojien näkökulmasta

Kuluttajaneuvojien mielestä kuluttajien kuva kuntotarkastuksen luotettavuudesta on ylioptimistinen. Kuluttajat eivät ymmärrä käsitteitä, jotka liittyvät erilaisiin kiinteistön kuntoa selvittäviin tarkastustapoihin ja niiden keskeisiin eroavaisuuksiin. Kuluttajat ymmärtävät melko huonosti sen, että aistinvaraisuus ja rakenteita rikkomattomat menetelmät tuovat kuntotarkastukseen rajoituksia. Tilaajan ja tarkastajan väliset sopimusongelmat riippuvat tarkastuksen suorituspaikkakunnasta, sillä osassa on harvoin ongelmia ja osassa melko usein.

7.3.2 Kehittämisehdotukset

Kuluttajaneuvojien mielestä kuluttajien kuntotarkastuksiin liittyvät ongelmat ja samalla yhteydenotot heihin vähenisivät, mikäli tarkastuspalvelujen suorittajille tulisi pätevyysvaatimus, käsitteitä (kosteusmittaus, kuntotarkastus, kuntotutkimus jne.) selkeytettäisiin ja palveluiden tuottajat nykyistä tarkemmin selvittäisivät palvelun sisällön, rajaukset ja vastuut työn tilaajalle.

7.4 Lakimiesten mielipiteet

Suurimman osan kyselytutkimukseen osallistuneiden lakimiesten mielestä kuluttajalla on oikeus olettaa, että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan.

Yhteiset toimintamallit ovat muokanneet asuntokaupan kuntotarkastusta, mutta pääosa lakimiehistä oli sitä mieltä, että kuluttajien yhteydenottoihin se ei ole vaikuttanut. Lakimiehistä 17 % oli sitä mieltä, että yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta on myös kuluttajien yhteydenotot muuttuneet. Näiden lakimiesten mukaan nykyään kuntotarkastusraportteihin viitataan myyjän puolelta vastuusta vapauttavana tekijänä. Ostajat puolestaan vetoavat siihen, että kuntotarkastusraportista ilmenevien havaintojen perusteella ei kuitenkaan ole ollut mahdollista päätellä tai ennakoida mahdollisen vaurion syytä tai laajuutta. Lisäksi heidän mielestään kuluttajien kysymykset ovat muuttuneet jossain määrin perustellummiksi ja keskittyvät paremmin itse asiaan.

7.4.1 Lakimiesten kohtaamat ongelmat

Lakimiesten mukaan asuntokaupan kuntotarkastukset vähentävät osittain asuntokauppariitoja, mutta epämääräiset kuntotarkastukset tuovat osapuolille myös ongelmia. Yleisimmissä asuntokaupan kuntotarkastuksiin liittyvissä ongelmatapauksissa tarkastusta ei ole suoritettu YTM:n ohjeiden mukaan, tai sitten ohjeita on noudatettu vain vähäisin osin. Kuntotarkastajan suorittama tarkastuskäynti

ei useinkaan työllistä lakimiehiä, sen sijaan ongelmia tuo tarkastuskäynnin perusteella tehty tarkastusraportti.

7.4.2 Kehittämisehdotukset

Lakimiesten mukaan kuluttajien ongelmat vähenisivät, mikäli kuntotarkastukset suoritettaisiin perusteellisemmin ja tietyn kaavan mukaisesti, riippumattomuutta ja tasapuolisuutta korostettaisiin voimakkaammin, tilaajan tietoisuuteen saatettaisiin ohjeistusten olemassaolo ja tilaaja saisi ohjeistuksen ilmaiseksi.

7.5 Kuntotarkastajien mielipiteet

Kuntotarkastajien mielestä yhteiset toimintamallit ovat muokanneet asuntokaupan kuntotarkastusta laadukkaammaksi. Laadukkaampien kuntotarkastuksien seurauksena tarkastusten tilaaminen on lisännyt huomattavasti. Kuluttajista on tullut tarkastajien mielestä YTM:n uudistusten vuoksi kriittisempiä ja he osaavat enenemissä määrin vaatia YTM:n mukaista tarkastusta.

7.5.1 Kuntotarkastajien havaitsemat ongelmakohdat

Kuluttajat osaavat kuntotarkastajien mielestä keskinkertaisesti täyttää alkuhaastattelulomakkeen ennakkoon. Suurin osa kuluttajista ei ymmärrä lisätutkimustarpeen merkitystä. Kuluttajat eivät oikein ymmärrä erilaisten asunnon kuntoa selvittävien palveluiden kattavuuden eroja. Osalla kuluttajista on vaikeuksia ymmärtää asuntokaupan kuntotarkastuksen rajoitukset, eli että se on aistinvarainen ja ettei rakenteita rikota. Kuluttajia on ihmetyttänyt, miten kuntotarkastuksen suorittamismalli voi olla eri riippuen kuntotarkastajan suorittajasta. Kuntotarkastajien mielestä yleisimmin tilaajan ja tarkastajan välillä syntyy ongelmia seuraavanlaisissa asioissa:

- tilaaja ei ole valmistautunut tarkastukseen
- tilaajan on eri mieltä tarkastajan kanssa rakenneavauksien tarpeellisuudesta

- tarkastusraporttiin on kirjattu mahdollisesti kaupan synnyn estäviä vikoja
- tilaaja ei ymmärrä erilaisten asuntojen kuntoa selvittävien tarkastustapojen käsite eroja
- tarkastusraportin valmistumisajankohdasta
- jälkeinpäin löytyy piilovirhe, jota ei ole kirjattu tarkastusraporttiin
- tilaaja pimittää tietoja kohteen kunnosta ja papereista
- tilaaja ei ymmärrä tarkastuksen tarkoitusta, vaan suhtautuu siihen liian optimistisesti tai pitää sitä vaarallisena

7.5.2 Tarkastajalta kysytyt neuvot

Tarkastuspalvelun tilaajat kaipaavat erilaisia neuvoja kuntotarkastajilta. Iso osa palvelun tilaajista kaipaa neuvoja riskirakenteisiin liittyen. Harvemmin esille nousevat kysymykset käsittelevät lisätutkimuksia ja niiden suorittamistapoja, osapuolten vastuita, tarkastuksessa havaittujen vaurioiden korjaamatta jättämisen seuraamuksia, märkätilojen käytön välttämistä ennen tarkastusta, tarkastuksessa löytyneiden virheiden korjausjärjestystä tai niiden kustannuksia.

7.5.3 Kehittämisehdotukset

Kuntotarkastajien mielestä kuntotarkastusohjeistuksessa tulisi selventää monia asioita. Iso osa kuntotarkastajista haluaisi selvennystä tilaajan ohjeeseen. Heidän mielestään tilaajan ohjeeseen tulisi määrittää riskirakenteet toimenpide-ehdotuksineen. Kuntotarkastajat muokkaisi tarkastusta tai sen ohjeistusta seuraavanlaisesti:

- tilaajan ohjetta tulisi selkeyttää ja lyhentää
- korjaushistoriasta ja tavoista tulisi tehdä tarkemmat selvitykset
- korostusta sille, ettei edes riskirakenteisiin porattavilla rei`illä voida varmaksi selvittää koko rakenteen tilaa
- osapuolten vastuita tulisi selventää
- jatkotutkimusten tärkeyttä tulisi painottaa

- LVI tulisi ottaa tarkemmin mukaan tarkastukseen
- ikääntymisen merkitys tulisi selkeyttää

7.6 Asiakaspalautteista selviävät kuluttajaongelmat

Kuntotarkastuspalvelujen tilaajien mielipiteitä selvitettiin asiakaspalautteista, jotka he olivat antaneet asuntokaupan yhteydessä suoritetusta kuntotarkastuksesta. Kuntotarkastukset oli suoritettu KH-ohjetiedoston ohjeistuksen mukaan. Asiakaspalautte kyselyssä kysymykset liittyivät tehtyyn tarkastukseen.

7.6.1 Kiinteistön myyjien mielipiteet

Kiinteistön myyjistä 220 on antanut asiakaspalautteen. Asiakaspalautteet on annettu vuonna 2011. Seuraavassa on yhteenveto sellaisista asioista, missä kuluttajilla oli jonkinlaista epäselvyyttä liittyen suoritettuun kuntotarkastukseen:

- 16 % ei osannut täyttää alkuhaastattelulomaketta ennakkoon
- 14 % piti kirjallisen raportin yhteenvetoa epäselvänä
- 9 % vastanneista ei ymmärtänyt lisätutkimustarpeen merkitystä
- 8 % ei saanut etukäteismateriaalia tarpeeksi aikaisin, jotta olisi ehtinyt tutustumaan siihen ennen tarkastusta
- 6 %:n mielestä havainnot ja toimenpidesuositukset eivät olleet kirjattu raporttiin riittävän selkeästi

7.6.2 Kiinteistön ostajien mielipiteet

Kiinteistön ostajista 107 on antanut asiakaspalautteen. Seuraavassa on yhteenveto sellaisista asioista, joissa asiakaspalautteiden antajilla oli jonkinlaista epäselvyyttä liittyen suoritettuun kuntotarkastukseen:

- 6 % vastanneista ei ymmärtänyt lisätutkimustarpeen merkitystä
- 4 % piti kirjallisen raportin yhteenvetoa epäselvänä

- 2 %:n mielestä havainnot ja toimenpidesuositukset eivät olleet kirjattu raporttiin riittävän selkeästi

8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

8.1 Tavoite

Tämän tutkimuksen päätavoitteena oli perehtyä kuluttajien asuntokaupan kuntotarkastuksen yhteydessä kohtaamiin ongelmiin, osapuolten vastuisiin ja asuntokaupan kuntotarkastuksen kehitykseen 2000-luvulla.

8.2 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus toteutettiin kolmella eri menetelmällä. Ensimmäinen menetelmä oli kirjallisuustutkimus, jolla selvitettiin alan historiaa ja luotiin yleinen tietopohja tälle tutkimukselle. Toinen menetelmä oli kuluttajaneuvojille, lakimiehille ja kuntotarkastajille suunnattu kysely, jonka avulla selvitettiin heidän näkemyksiään kuluttajien ongelmista. Kolmas menetelmä oli yhteenvedon tekeminen asiakaspalautteista, jotka tilaajat olivat antaneet tehdyistä asuntokaupan kuntotarkastuksista. Lisäksi suoritettiin muutamia haastatteluja.

8.3 Asuntokaupan kuntotarkastuksen kuluttajaongelmat

Kuntotarkastuksiin liittyvät valitukset ovat lisääntyneet asuntokaupan yhteydessä 28 % vuodesta 2010 vuoteen 2011. Lakien ja säädösten mukaan asuntokaupan kuntotarkastusta ei tarvitse suorittaa yhteisen toimintamallin ohjeiden mukaan. Yleisimmissä asuntokaupan kuntotarkastuksiin liittyvissä kuluttajien ongelmatapauksissa kuntotarkastusta ei ole suoritettu yhteisen toimintamallin ohjeiden mukaan, tai sitten ohjeita on noudatettu vain vähäisiltä osin. Lakimiehille ja kuluttajaneuvojille suunnatun kyselytuloksen mukaan kuluttajalla on oikeus olettaa, että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan.

8.3.1 Sopimusongelmat

Tarkastuksen suorittajan ja tilaajan näkemykset saattavat erota suuresti tarkastuksen sisällöstä, mikä yleisimmin johtuu kirjallisen sopimuksen puutteesta. Kuluttajaneuvojille suunnatun kyselyn mukaan tilaajan ja tarkastajan väliset sopimusongelmat riippuvat myös tarkastuksen suorituspaikkakunnasta, sillä osassa paikkakunnista on harvoin ja osassa melko usein ongelmia. Suorituspaikkakuntien väliset eroavaisuudet johtuvat todennäköisesti muutamien kuntotarkastajien säännöllisesti puutteellisesti tekemistä sopimuksista.

8.3.2 Kuluttajilla on puutteita tunnistaa kuntotarkastuksen sisältö

Asuntokaupan kuntotarkastuspalvelun tilaajat eivät tiedä riittävällä laajuudella heille suunnatusta *kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä tilaajan ohjeen* olemassaolosta. Kuluttajien kuva kuntotarkastuksen luotettavuudesta on ylioptimistinen, mikä osaltaan johtuu tiedon saannin ongelmista. Puutteellisten perustietojen vuoksi tarkastuspalvelun tilaajat eivät osaa vaatia YTM:n mukaista tarkastusta, eivätkä he ymmärrä riittävän laajasti lisätutkimustarpeen merkitystä, osapuolten vastuita, eikä käsitteitä, jotka liittyvät erilaisiin kiinteistön kuntoa selvittäviin tarkastustapoihin ja niiden keskeisiin eroavaisuuksiin. Osa kuluttajista yrittää saada etukäteistietoa esimerkiksi kuluttajaneuvojilta, mikä on kuluttajaneuvojien mielestä ongelmallista. Tällä hetkellä *tilaajan ohje* löytyy ilmaiseksi vain muutaman tarkastuspalveluja tuottavan yrityksen internet-sivuilta.

8.3.3 Syyt kuluttajien tekemiin reklamaatioihin

Tarkastuspalvelun tilaajien tekemät reklamaatiot käsittelevät pääosin raportin myöhästynyttä valmistumisajankohtaa, tarkastusraporttiin kirjatun vaurion muodosta tai laajuudesta on eriävä näkemys, sekä tarkastuksessa havaitsematta jäänyttä piilovirhettä. Raportin valmistumisajankohdasta reklamoidaan määrällisesti enemmän, kun taas vaurioiden näkemyseroista ja havaitsematta jääneistä piilovirheistä määrällisesti vähemmän.

8.3.4 Tarkastajan aiheuttamat ongelmat

Kuntotarkastajien osaamistasot ja suoritustavat vaihtelevat suuresti, minkä vuoksi on luotu YTM, joka sisältää ohjeet tarkastuksen laadukkaaseen suoritukseen. Kyselytutkimuksessa kävi ilmi, että 72 % kuntotarkastajista suorittaa tarkastuksen YTM:n ohjeiden mukaisesti ja 28 % kuntotarkastajista noudattaa osittain yhteisen toimintamallin ohjeita. Yhteisen toimintamallin ohjeita vain osittain noudattavat kuntotarkastajat luovat epävarmuutta tarkastuksiin. Kuntotarkastajan laatima kirjallinen raportti tarkastuskäynnistä saattaa olla kieleltään tai ulkoasultaan epäselvä, jolloin tilaaja ei ymmärrä raportin sisältöä. Ammattitaidottoman tarkastajan tarkastuskäynti voidaan välttää valitsemalla tarkastuksen suorittajaksi pätevöitynyt asuntokaupan kuntotarkastaja (AKK), joka suorittaa tarkastuksen ammattitaitoisesti yhteisen toimintamallin ohjeistuksen mukaisesti.

8.3.5 Tilaajan aiheuttamat ongelmat

Tilaaja voi omalla käytöksellään hankaloittaa tai aiheuttaa rajoituksia tarkastettavaan kohteeseen. Yleisimpiä syitä on puutteellinen valmistautuminen tarkastukseen. Valmistautumisella tarkoitetaan tässä tapauksessa tarkastajalle luotuja edellytyksiä tarkastaa kohde turvallisesti ilman esteitä. Tilaaja aiheuttaa rajoituksia kieltämällä tarkastajan tekemästä pienimuotoisia rakenneavauksia riskirakenteisiin, sekä pimittämällä tietoja kohteen kunnosta tai papereista.

16 % tarkastuspalvelun tilaajista myöntää, ettei osannut täyttää alkuhaastattelulomaketta ennakkoon. Mikäli näin käy, tulee heidän selvittää asia kuntotarkastajalle, jolloin kuntotarkastaja osaa varautua asiaan ja pystyy toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla.

8.4 Epävarmuustekijät asuntokaupan kuntotarkastuksessa

Kuntotarkastuksessa asuntokaupan yhteydessä on monia epävarmuustekijöitä, kuten tarkastajan, tilaajan ja asunnon käyttäjän toiminta, tarkastuksen aistinvaraisuus, erilaiset rajoitukset, rakennetta rikkomattomat tutkimusmenetelmät lu-

kuun ottamatta riskirakenteita, joihin suositellaan tehtävän pienimuotoisia rakenneavauksia. Epävarmuustekijöiden vuoksi kuntotarkastuksella ei voida saavuttaa täyttä varmuutta kohteen kunnosta.

8.5 Kuntotarkastuksen kehitys 2000-luvulla

Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä on saanut 2000-luvulla merkittäviä uudistuksia ohjeistuksien osalta, mutta vieläkin asuntokaupan yhteydessä suoritettavan kuntotarkastuksen suorittajasta tai tavasta, jolla tarkastus tulisi suorittaa ei ole laissa tai määräyksissä säädetty. Kuntotarkastuksia saa suorittaa vapaamuotoisesti ilman minkäänlaista pätevyyttä. Ongelmatilanteita syntyy edelleen tilaajan ja tarkastajan sopimuksissa, vaikka KH-ohjetiedostojen uudistamisen yhteydessä tätä asiaa pyrittiin kehittämään. Nämä ongelmat eivät johdu ohjeistuksen sisällöstä, vaan siitä ettei tarkastusta tarvitse suorittaa ohjeistuksen mukaisesti. Vapaamuotoisuus vääristää kuntotarkastuspalvelujen tarjoajien kilpailua, sekä tuo tarkastuspalvelujen tilaajille epävarmuutta tarkastuksen suoritustapojen ja laajuuden vaihdellessa suuresti. Asuntokaupan kuntotarkastuksen YTM:n uudistukset 2000-luvulla eivät ole juurikaan muuttaneet tai vähentäneet kuluttajien yhteydenottoja kuluttajaneuvojiin tai lakimiehiin. Kuluttajavirastoon tulleiden valitusten määrä on nousussa edellisvuosiin verrattuna.

8.6 Osapuolten vastuut

8.6.1 Kuntotarkastajan vastuu

Kiinteistön ja asunnon kauppaa ja kaupan osapuolten vastuita säätelevät maa-kaari, asuntokauppalaki ja kuluttajasuojalaki. Kuluttajasuojalakia sovelletaan, jos kauppaa tekevät elinkeinon harjoittaja ja kuluttaja. Asuntokaupan kuntotarkastuksen suorittajasta tai tavasta, jolla tarkastus tulisi suorittaa ei ole laissa tai määräyksissä säädetty. Oheisen kirjallisuustutkimuksen mukaan kuntotarkastuksia saa suorittaa vapaamuotoisesti ilman minkäänlaista pätevyyttä. Oheisen kyselytutkimuksen tuloksen mukaan kuluttajalla on oikeus olettaa, että asunto-

kaupan kuntotarkastus suoritetaan YTM:n ohjeiden mukaan. Siitä mihin kyselytutkimuksesta saatu tulos perustuu ei ole tässä tutkimuksessa selvitetty. Kuntotarkastajan toimintaan sovelletaan yleisiä sopimus- ja vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita. Kuluttajasuojalakia sovelletaan, jos kauppaa tekevät elinkeinon harjoittaja ja kuluttaja. Kuluttajasuojalain mukaan kuntotarkastuksessa on virhe, jos se ei sisällöltään, suoritustavaltaan tai tulokseltaan vastaa osapuolten tekemää sopimusta. Lisäksi tarkastuksen tulee sisältää kaikki ne asiat, joita tarkastusta tuottava yritys markkinoinnilla tai sopimuksen teon yhteydessä antaa tilaajan olettaa sen sisältävän. Yritykselle suoritettavasta kuntotarkastuksessa suositellaan noudatettavaksi konsulttitoiminnan yleisiä sopimusehtoja. Alan asiantuntijana kuntotarkastuksen suorittajalla on neuvontavelvollisuus, minkä mukaan tilaajalle tulee kertoa tarkastuksen sisällöstä ja epävarmuustekijöistä mahdollisimman monipuolisesti ja ymmärrettävästi. Kuntotarkastus toimeksianto on hoidettava huolellisesti ja ammattitaitoisesti, lisäksi kuntotarkastuksessa on otettava huomioon tilaajan edut. Tarkastajan on toimitettava asuntokaupan kuntotarkastuksesta kirjallinen raportti palvelun tilaajalle.

8.6.2 Myyjän vastuu

Tarkastettavan kohteen myyjällä on tietämis- ja tiedonantovelvollisuus. Mikäli myyjä jollain tavoin välttelee antamasta tietoa kaupan osapuolille, syyllistyy hän tietämis- ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyömiseen. Maakaari asettaa myyjän tiedonantovirhettä koskevassa asiassa sellaiseen asemaan, ettei hän pysty vapautumaan virhevastuustaan nojautumalla tietämättömyyteensä. Tiedonantovelvollisuutta tarkastellaan ottaen huomioon myyjän asema ja se mitä hänen pitäisi tietää omistamastaan kiinteistöstä. Eri oikeusasteet ovat todenneet myyjän tietämis- ja tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluu erilaiset kiinteistön kuntoa koskevat tarkastus- ja tutkimustulokset sekä korjaus- tai tutkimussuosituksset. Myyjän on saatettava ostajan tietoon myös sellaiset korjaus- ja tutkimussuosituksset, mitkä ovat jääneet hoitamatta. Virheellisen rakennuksen myyjälle mahdollisesti syntyvää vastuuta kuntotarkastus ei poista.

8.6.3 Ostajan vastuu

Ostajalla on asuntokaupassa ennakkotarkastusvelvollisuus, joka velvoittaa ostajan tarkastamaan asunnon kunnon ulkopuolisesti ja silmämääräisesti ennen kauppaa. Kuntotarkastusraportti ja siinä mahdollisesti esiin tulevat havainnot ja lisätutkimuskehotukset laajentavat ostajan ennakkotarkastusvelvollisuutta. Kuntotarkastusraportin vauriohavainnoista tai lisätutkimuskehotuksesta voi seurata ostajalle tavanomaista laajempi tai erityinen ennakkotarkastusvelvollisuus. Ostajan on tällöin suoritettava ongelman selvittämiseksi riittävän laaja tutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää niiden rakenteiden kunto, mistä on tehty vauriohavainto, rakennusvirhe tai määrätty lisätutkimuskehotus.

8.7 Kehittämisehdotukset

Asuntokaupan yhteydessä suoritettava kuntotarkastuksen yhteinen toimintamalli tulisi yhtenäistää lain tai säädösten avulla. Tarkastuspalvelujen suorittajille tulisi saada pätevyysvaatimus. Edellä mainitut uudistukset poistaisivat suurimman osan kuluttajien ongelmista ja asettaisivat kaikki tarkastuspalvelun suorittajat samanlaiseen asemaan.

Kuluttajilla on erittäin huono yleistieto liittyen asuntokaupan yhteydessä suoritettavaan kuntotarkastukseen, minkä vuoksi kuluttajille tulisi saada heille suunnatun *kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä tilaajanohjeen* rinnalle tiivistetty tilaajanohje, joka olisi ilmainen ja helppolukuisempi. Tilaajanohjeiden tulisi käsitellä laajasti käsitteitä, rajoituksia, osapuolten vastuita ja riskirakenteita toimenpide-ehdotuksineen. Tilaajanohjeissa tulisi painottaa suositeltujen jatkotutkimuksien tärkeyttä ja ettei riskirakenteisiin porattavilla rei'illä voida saada täyttä varmuutta koko rakenteen kunnosta. Edellä mainituilla toimenpiteillä kuluttajat saisivat tärkeän kokonaiskuvan tarkastuksen sisällöstä ja osaisivat vaatia *kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä suoritusohjeen* mukaista tarkastusta.

Kiinteistön ostajat pitävät kuntotarkastusraporttia tärkeänä perusteena tarkastetun kiinteistön ostopäätökselle. Kiinteistön ostajilla ja myyjillä on kuitenkin vai-

keuksia ymmärtää tarkastusraportin sisältöä. Tilannetta voitaisiin parantaa huomattavasti valmiin raportin suullisella läpikäynnillä tilaajien kanssa. Tällainen lisätyö olisi tärkeää liittää aikatauluineen tarkastussopimukseen, jotta raportin läpikäynnin ajankohta ei venyisi osapuolille liian pitkäksi.

8.8 Työn ja menetelmien arviointi eri kriteerien valossa

Kirjallisuustutkimuksen suurimmat ongelmat olivat aihetta käsittelevän kirjallisuuden kirjoittajien vähäinen määrä sekä julkaisuajankohtien vanheneminen. Kirjallisuuden vanhenemiseen saattaa vaikuttaa se, ettei kuntotarkastukseen asuntokaupan yhteydessäkään ole tullut viimeaikoina minkäänlaisia muutoksia. Kirjallisuustutkimuksella luotiin kuitenkin pohja tutkimukselle ja saatiin tärkeää tietoa ongelmista, joita kuntotarkastuspalvelujen tilaajat ovat menneinä vuosina kohdanneet. Nämä tiedot auttoivat kyselytutkimuksen valmistelussa. Kirjallisuus tutkimuksella saavutettiin sille asetettu tarkoitus, eli luotettavan tietopohjan etsiminen alasta sekä sen historiasta. Kirjallisuustutkimuksen tulosta voidaan pitää melko luotettavana, koska tutkimuksessa perehdyttiin monen eri kirjoittajan näkemyksiin ja heidän näkemyksensä olivat lähestulkoon yhteneväisiä.

Kyselytutkimuksen ongelmat liittyivät kohderyhmien vaikeaan tavoitettavuuteen ja heikkoon osallistumishalukkuuteen. Heikosta osallistumisesta huolimatta vastaukset olivat tarkkoja ja heidän näkemyksistään saatiin selkeä kuva. Kuluttajaneuvojat ja kuntotarkastajat olivat nähneet paljon vaivaa kyselyyn vastatessaan, sillä vastaukset olivat pitkiä ja moni halusi tuoda esiin näkemyksensä alan kehittämistarpeista. Kyselytutkimuksen tulosta voidaan pitää melko luotettavana, sillä vastaukset olivat lähes tulkoon yhteneväisiä kohderyhmien sisällä.

Asiakaspalautteiden tutkimisessa tehtiin yhteenveto kuluttajien mielipiteistä. Ongelmallista oli se, ettei asiakaspalautteita ollut mahdollisuutta saada kuin kahden vuoden ajalta. Tutkimuksen kannalta olisi ollut tärkeää saada asiakaspalautteita pidemmältä ajalta, jotta olisi voitu verrata muutoksia asiakkaiden mielipiteissä. Asiakaspalautteiden tutkimisesta saaduissa tuloksissa on otettava huomioon, että kaikki tarkastukset ovat suoritettu KH-ohjetidostojen mukaan ja

erittäin ammattitaitoisten kuntotarkastajien toimesta, mikä antaa kuntotarkastuksen tilaajien mielipiteistä todennäköisesti positiivisemmän kuvan.

8.9 Tutkimustulosten mahdolliset vaikutukset

Lakimiehille ja kuluttajaneuvojille suunnatun kyselytutkimuksen tulosten mukaan voidaan olettaa, että lähitulevaisuudessa oikeustapauksien päätöksissä tulee näkymään se, että kuluttajalla olisi oikeus olettaa YTM:n mukaista kuntotarkastusta asuntokaupan yhteydessä. Kyselytutkimuksen tulosten mukaan tulevaisuudessa on todennäköistä, että kuntotarkastajille asuntokaupan yhteydessä tulee pätevyysvaatimus, jota ilman ei tarkastuksia saa suorittaa. Pidemmällä aikavälillä on mahdollista, että kuntotarkastusta asuntokaupan yhteydessä tullaan ohjaamaan lakien ja säädöksiä avulla.

8.10 Uudet tutkimusaiheet

Tässä tutkimuksessa kävi ilmi kuluttajaneuvojille ja lakimiehille suunnatun kyselyn tuloksesta, että kuluttajilla on oikeus olettaa, että kuntotarkastuspalvelu asuntokaupan yhteydessä tulisi suorittaa KH-ohjetiedoston ohjeiden mukaisesti, mutta varmuutta, siitä mihin tulos perustuu ei ole selvitetty. Jatkotutkimuksella olisi mahdollista selvittää, mihin edellä mainittu tutkimustulos perustuu.

Tarpeellinen lisätutkimus kuntotarkastuksiin liittyen olisi, selvittää millaisia tarkastusmenetelmiä olisi mahdollista ja järkevää käyttää, jotta saataisiin rakenteiden virheet havaittua mahdollisimman kattavasti.

LÄHTEET

Falkenbach, H. 2006. Asuntokaupan kuntotarkastus ja kehittämistarpeet kuluttajan näkökulmasta. Kauppa- ja teollisuusministeriö.

Hassinen, K & Peltonen, T. 2008. Kuntotarkastetun asuinrakennuksen yleisiä virheitä ja niiden korjaaminen. Kuopio: Kuopion yliopisto Koulutus- ja kehittämiskeskus.

Kasso, M. 2005. Asunto- ja kiinteistökauppa. Helsinki: Talentum.

Kasso, M 2010. Kiinteistön kauppa ja omistaminen. Helsinki: Talentum.

Kiinko 2012. Asuntokaupan kuntotarkastaja AKK, Fise-tentti. Viitattu 19.4.2012
<http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/kaytto-ja-yllapito/kayton-ja-yllapidon-tutkintokoulutus/asuntokaupan-kuntotarkastaja-akk-fise-tentti>.

Koskinen, T. 2001. Kosteus- ja homevauriot – vastuut ja korvaaminen. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Koskinen, T. 2004. Kosteus- ja homevauriot asuntokaupan sopimusoikeudellisena ongelmana. Helsinki: Talentum.

Koskinen-Tammi, T. & Laurila, L. 2010. Asunto- ja kiinteistökauppariidat 2000-luvun hovioikeuskäytännössä. Helsinki: Talentum.

Laine, K. 2003. Asuntokaupan kuntotarkastus. Opinnäytetyö. Rakennustekniikan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Linnainmaa, L & Palo, M. 2005. Omakotitalon kauppa. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Linnainmaa, L & Palo, M. 2007. Asunnonhankintaopas. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Rakennustietosäätiö RTS ja LVI-Keskusliitto ry 2007. LVI 01-10413 & KH 90-00393. Tilaajan ohje.

Rakennustietosäätiö RTS ja LVI-Keskusliitto ry 2007. LVI 01-10414 & KH 90-00394. Suoritusohje.

Rakennustietosäätiö RTS ja LVI-Keskusliitto 2008. LVI 01-10424 & KH 90-00403.

Raksystems Anticimex Insinööritoimisto Oy. Vakuutukset–Piilovirhevakuutus RS10. Viitattu 27.3.2012 <http://www.raksystems.fi/content/fi/11501/318/318.html>.

Kuluttajaneuvojille lähetetyt kysymykset

1. Millainen kuva kuluttajilla on kuntotarkastuksen tuloksien luotettavuudesta?
 - a. Ylioptimistinen
 - b. Realistinen
 - c. Epäluuloinen

2. Kuinka hyvin kuluttajat ymmärtävät erilaisten asunnon kuntoa selvittävien palveluiden kattavuuden eroja (esim. kuntotarkastus ja kuntotutkimus)?
 - a. Hyvin
 - b. Melko hyvin
 - c. Melko huonosti
 - d. Huonosti

3. Ymmärtävätkö kuluttajat asuntokaupan kuntotarkastuksen rajoitukset eli että se on aistinvarainen ja ettei rakenteita rikota?
 - a. Hyvin
 - b. Melko hyvin
 - c. Melko huonosti
 - d. Huonosti

4. Missä määrin ongelmia esiintyy tilaajan ja tarkastajan sopimuksissa?
 - a. Usein
 - b. Melko usein
 - c. Melko harvoin
 - d. Harvoin

5. Onko kuluttajien yhteydenotot muuttuneet jotenkin asuntokaupan yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta?
 - a. Kyllä
 - b. Ei

6. Jatkoa edelliseen kysymykseen, jos vastaus oli kyllä: Millä tavalla yhteydenotot ovat muuttuneet ajan saatossa?

7. Millaisissa asioissa kuluttajat pääosin kaipaavat neuvontaa liittyen asuntokaupan kuntotarkastuksiin?

8. Tulisiko teidän mielestä jotain tiettyä kohtaa/asiaa kuntotarkastusohjeistuksessa selventää?

9. Onko kuluttajalla oikeus olettaa että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan?

Lakimiehille lähetetyt kysymykset

1. Vähentääkö asuntokaupan kuntotarkastukset asuntokauppariitoja?

- a. Ei
- b. Osittain
- c. Kyllä

2. Onko yleisimmissä ongelmatapauksissa kuntotarkastus suoritettu yhteisen toimintamallin ohjeiden mukaisesti?

- a. Ei
- b. Osittain
- c. Kyllä

3. Kumpi tuo enemmän ongelmia, kuntotarkastuksesta saatu raportti vai itse tarkastuskäynti?

- a. Raportti
- b. Tarkastuskäynti

4. Onko kuluttajalla oikeus olettaa että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan?

- a. Ei
- b. Osittain
- c. Kyllä

5. Onko kuluttajien yhteydenotot muuttuneet jotenkin yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta?

- a. Ei
- b. Osittain
- c. Kyllä

6. Jatkoa edelliseen kysymykseen, jos vastaus oli kyllä: Millä tavalla yhteydenotot ovat muuttuneet ajan saatossa?

7. Tulisiko teidän mielestä jotain tiettyä kohtaa/asiaa kuntotarkastusohjeistuksessa selventää, jotta yhteydenotot teihin vähenisivät?

Kuntotarkastajille lähetetyt kysymykset

1. Osaako kuluttaja täyttää alkuhaastattelulomakkeen ennakkoon?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin
- c. Melko huonosti
- d. Huonosti

2. Ymmärtävätkö kuluttajat lisätutkimustarpeen merkitystä?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin
- c. Melko huonosti
- d. Huonosti

3. Kuinka hyvin kuluttajat ymmärtävät erilaisten asunnon kuntoa selvittävien palveluiden kattavuuden eroja (esim. kuntotarkastus ja kuntotutkimus)?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin
- c. Melko huonosti
- d. Huonosti

4. Ymmärtävätkö kuluttajat asuntokaupan kuntotarkastuksen rajoitukset, eli että se on aistinvarainen ja ettei rakenteita rikota(lukuun ottamatta riskirakenteita)?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin
- c. Melko huonosti
- d. Huonosti

5. Mitkä on yleisimpiä ongelmia joita esiintyy tilaajan ja tarkastajan välillä?

6. Onko kuluttajien käyttäytyminen muuttunut jotenkin asuntokaupan yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta?

- a. Kyllä
- b. Ei

7. Jatkoa edelliseen kysymykseen, jos vastaus oli kyllä: Millä tavalla käyttäytyminen on muuttunut ajan saatossa?

8. Millaisissa asioissa kuluttajat pääosin kaipaavat neuvontaa liittyen asuntokaupan kuntotarkastuksiin?

9. Millaisista asioista yleisimmin tarkastuspalvelun tilaajat antavat reklamaation kuntotarkastuksen suorittajalle?

10. Tulisiko teidän mielestä jotain tiettyä kohtaa/asiaa kuntotarkastusohjeistuksessa selventää?

11. Suoritatteko asuntokaupan kuntotarkastukset yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan?

- a. Kyllä
- b. Osittain
- c. Ei

12. Suuri kiitos ajastanne. Tähän voitte kommentoida vapaasti kyselyä ym.

Hyvä asuntokaupan kuntotarkastustapa

Hyvä asuntokaupan kuntotarkastustapa kuvaa niitä eettisiä sääntöjä, joita jokaisen pätevyyneen asuntokaupan kuntotarkastajan (AKK) on noudatettava toimiessaan kuntotarkastajan tehtävässä. Nämä eettiset säännöt täydentävät yhteisessä toimintamallissa (YTM) annettuja asuntokaupan kuntotarkastusohjeita.

Yleiset eettiset periaatteet

Luotettavuus: Asuntokaupan kuntotarkastus on suoritettava rehellisesti ja tunnollisesti. Rehellisyys on perusta luottamukselle ja kuntotarkastusten uskottavuudelle. AKK-tarkastajan on noudatettava toimeksiantosopimusta ja ellei tämä ole mahdollista, pyrittävä hyvissä ajoin neuvottelemaan tarvittavista muutoksista toimeksiantajan kanssa.

Riippumattomuus: Kuntotarkastus on suoritettava itsenäisesti, riippumattomasti ja puolueettomasti vain saatujen tietojen ja havaintojen pohjalta mitään vähättelemättä tai liioittelematta.

Luottamuksellisuus: Kuntotarkastajan on otettava huomioon, että tarkastuksessa ilmenevät toimeksiantajan tiedot ovat luottamuksellisia. Kuntotarkastusraporttia tai siinä olevia tietoja ei saa luovuttaa muille kuin toimeksiantajalle, ellei toisin ole sovittu tai voimassa olevista säädöksistä muuta johdu. Luottamuksellisuus ei kuitenkaan koske tilannetta, jossa kuntotarkastaja puolustautuu häntä vastaan käytävässä oikeus-, kuluttajavalitus- ym. prosesseissa todistajana tai lausunnonantajana.

Jääviys: Kuntotarkastajan on varmistettava, ettei ota tarkastettavakseen kohdetta, jonka suhteen on jäävi. Mikäli hän kuitenkin ottaa tehtäväkseen lähisukulaisen, työnantajan tai vastaavan kohteen, tulee kuntotarkastusraportissa ilmetä, mikä suhde tarkastajalla on toimeksiantajaan.

Pätevyys ja ammattitaidon ylläpito: Kuntotarkastus on suoritettava AKK-pätevyuden edellyttämällä ammattitaidolla. Kuntotarkastajan on pidättäytyttävä tarjoamasta sellaista palvelua, johon hän ei omaa riittävää pätevyyttä. Kuntotarkastajan on tehtävä jatkuvasti tarkastuksia vähintään 20 kappaletta vuosittain ja raportoitava niistä AKK-tutkintolautakunnalle tai osoitettava muulla tavoin toimineensa vastaavankaltaisissa tehtävissä. Kuntotarkastajan on pidettävä yllä ja kehitettävä ammattitaitoaan osallistumalla vuosittain vähintään kahden päivän täydennyskoulutukseen sekä seuraamalla mm. rakennus- ja kiinteistöalan viranomais määräyksiin ja -ohjeisiin tulevia muutoksia tai esitettävä AKK-tutkintolautakunnalle muu luotettava selvitys ammattitaidon ylläpitämisestä.

Suhde kollegoihin ja mainonta: Kuntotarkastajan on suhtauduttava kollegoihinsa asiallisesti ja pitäydyttävä arvostelemasta heidän toimintaansa. Kuntotarkastaja ei saa muutenkaan vahingoittaa muiden kuntotarkastajien toimintaa tai heidän mainettaan. Kuntotarkastuspalvelujen mainonnassa on noudatettava hyvää liiketapaa kohdistamalla mainonta ainoastaan omaan toimintaansa ja antamalla oikea kuva sen laadusta ja laajuudesta.

Kuntotarkastuksen menettelytavat: Asuntokaupan kuntotarkastuksessa tulee noudattaa vähimmäisvaatimuksena yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeistusta. Tarkastuksesta tulee aina sopia kirjallisesti. Kuntotarkastuksen teettäminen edellyttää aina asunnon omistajan tai haltijan suostumusta. Kuntotarkastus tulee suorittaa sovitussa aikataulussa ja asianmukaisin välinein. Tarkastuksesta on laadittava kirjallinen raportti YTM:n ohjeen mukaisesti ja säilytettävä se vähintään 10 vuotta. AKK-tarkastaja tiedostaa vastuunsa kuntotarkastuksen tilaajaa kohtaan.

KUNTOTARKASTUS ASUNTOKAUPANYHTEYDESSÄ TILAUSSOPIMUS

2

KH 90023 Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä tilaussopimus

HINTA JA VELOITUSPERUSTEET

Tarkastuksen hinta (sisällyttäen raportin) xxx euroa
 Turvavakuutus xx euroa/huhti
 Maksetut korot xx euroa/kuu
 Lisätyöt (esim. asiantuntijojen hankinta) xx euroa/huhti
 Lisäraportit xxx euroa/kuu
 Lisäkäynnit xxx euroa/kuu
 Arvio kokonaiskustannuksista
 Hinnat sisältävät arvonlisäveron 22 %.

Laskutus Raportin toimittamisen jälkeen.
 Maksuohdot 14 päivää netto, viivastyskoron korkokanta mukaisesti. Viivastyskoron 11 %

MUUTA HUOMIOTAVAA

Omita jätettä tai osatehuunnissa yhtäältä on lupa tarkastuksen suorittamiseen kyllä ei
 Omita jätettä tai osatehuunnissa yhtäältä on suostumus rekinen poraamiseen, raportoimiseen ja rakenteiden arvaamiseen kyllä ei
 Raportin liittämiseen saa lähettää kirkastamattajälkeä, asunoyhtiölle, pankkiin tai vakuutusyhtiölle (yhtiöns. jos poikkeaa) kyllä ei
 Suostumus raportin esittelytoimen näytteenottoon ja ilmoittamiseen AKK-
 mukaisesti kyllä ei

Avain ja säällykäs Tilaajan edustaja on paikalla tarkastuksen ajan ja avaa ovet.

ALLEKIRJOITUKSET

Oien / Oiemme luottamusta LVI 01-10413, KH 90-00394 Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä. Tilaajan ohjeeseen ja tähän tilaussopimukseen liitetään ja vahvistamme tilauksen.
 Allekirjoittamalla tämän sopimuksen työn tilaajapotkudet sitoutuvat vastamaan lissää sopimukseen sovitun kuntotarkastuksen kaltaista kutsunmuotoa.

Paikka ja aika Näköala: 28.3.2007

Osapuolten aliohjeukset

Tilaaaja 1 Toimeksittäjä
 Nimen selvitys Nimen selvitys
 Mikko Mikkolainen
Tilaaaja 2
 Nimen selvitys Nimen selvitys

LITTEET

Toimitushuoneiden tilauskutsu varten tai LVI 01-10413, KH 90-00394 Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä. Tilaajan ohje

KH 90023

1(2)

KUNTOTARKASTUS ASUNTOKAUPAN YHTEYDESSÄ TILAUSSOPIMUS

Kuntotarkastuksen tarkoitus on tutkia suhteellisesti tilaa asuntokaupan osapuolelle tarkastuksen kohteeseen rakennusvaiheesta kytymässä kohtaan rakentamista, rakennusturvallisuutta ja laatuolosuhteita. Tilaajan ohje, Toimeksittäjä (LVI) ja KH 90-00394 Kuntotarkastus asuntokaupan yhteydessä. Suoritusohje. Lisäselvitys informaation perusteella.

Kuntotarkastus kohteeseen vain läsnäollessa tarkastusajankohdaksi. Tilanne kohteessa saatava muuttua oleellisesti hyönteisten yhteyden ajan kuluessa tarkastuksen aikana. Tarkastus tehdään paikallaan aamulla ja muutamaa päivää nikkolaistun menettämisen.

KOHDE OKT PT RT RT

Osote Raitisuranne 12
 00900 Nukkola

Tilaaaja kohteesta Rakennusvuosi: 1963, 1. kerros, asuinpieni-ala noin 75 m², puurunko, ei
 tehtyjä kuntotarkastuksia, huoltokäytävää pidetty satunnaisesti.

Tilauksen tarkoitus Selvitettävä tilon kunto asunon myyntiä varten.

Rajaukset kohteesta Kuntotarkastus koskee koko taloa.

TILAAJA

Tilaaaja 1 Mikko Mikkolainen, puh. 000 00000,
 sähköpostiosoite: mikko.mikkolainen@post.fi.

Tilaaaja 2

Omistaja (jos eri kuin tilaaja)

TOIMEKSITÄJÄ JA TARKASTUKSEN TEKIJÄ
 Toimeksittäjän yhteystiedot ja
 Y-tunnus: 00000 Mikkola
 13-tunnus: 1234567-8
 Keskipoilu 3
 00000 Mikkola

Tilauksen nimi, osoite, puhelin ja sähköpostiosoite: Tarkastus, Puh. 000 00000,
 sähköpostiosoite: tino.tarkastus@tarkastus.fi.

TARKASTUSAJANKOHTA
 Tilaisuus 10.4.2007, aamupäivällä alkaen klo 10.
 Käytännön ja arvokas
 kutsu

RAPORTTI
 Kytymässä, kpl, joku, alkuvuosi ja toimitusmuoto

raportti toimitetaan kytymässä tilaajalle postitse ja pdf-tiedoston muodossa sähköpostitse. Toimitusaika 2 vko tarkastuksesta.

KULUTTAJANEUVOJIEN VASTAUKSET

1. Millainen kuva kuluttajilla on kuntotarkastuksen tuloksien luotettavuudesta?

- Ylioptimistinen 10/12
- Realistinen 2/12
- Epäluuloinen

2. Kuinka hyvin kuluttajat ymmärtävät erilaisten asunnon kuntoa selvittävien palveluiden kattavuuden eroja (esim. kuntotarkastus ja kuntotutkimus)?

- Hyvin 0/12
- Melko hyvin 0/12
- Melko huonosti 8/12
- Huonosti 4/12

3. Ymmärtävätkö kuluttajat asuntokaupan kuntotarkastuksen rajoitukset eli että se on aistinvarainen ja ettei rakenteita rikota?

- Hyvin 0/12
- Melko hyvin 4/12
- Melko huonosti 6/12
- Huonosti 2/12

4. Missä määrin ongelmia esiintyy tilaajan ja tarkastajan sopimuksissa?

- Usein 0/12
- Melko usein 6/12
- Melko harvoin 0/12
- Harvoin 6/12

5. Onko kuluttajien yhteydenotot muuttuneet jotenkin asuntokaupan yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta?

- Ei 12/12
- Osittain 0/12
- Kyllä 0/12

6. Jatkoa edelliseen kysymykseen, jos vastaus oli kyllä: Millä tavalla yhteydenotot ovat muuttaneet ajan saatossa?

7. Millaisissa asioissa kuluttajat pääosin kaipaavat neuvontaa liittyen asuntokaupan kuntotarkastuksiin?

- kaikkiaan yhteydenottoja tulee vähän pelkästään kuntotarkastuksista tai -tutkimuksista tai kosteusmittauksista. Yhteydenotot liittyvät pääasiassa kiinteistökaupan ja osittain asunto-osakekaupan yhteydessä tehtävistä kuntotarkastuksista. Jonkin verran tulee yhteydenottoja kosteusmittauksista, jotka liittyvät asunto-osakkeen kauppoihin tai vuokra-asuntoon. Kuntotarkastuksista ja kosteusmittauksista kysytään mitä erilaisimmista asioista mm. vastuukysymyksistä, mm. myyjän, ostajan, kuntotarkastajan ja välittäjän vastuusta
- virheellisestä palvelusta tai virheellisestä laskutuksesta tai hinnoista
- erilaisia tiedusteluja etukäteen
- kuntotarkastajan vastuusta kun (yleensä) ostaja havaitsee asunnossa jotain ongelmia pian oston jälkeen
- miksei ongelmia havaittu tarkastuksessa
- voiko kuntotarkastuksen tehneeltä vaatia jotain korvausta

- kuluttajat ovat saaneet ristiriitaista tietoa eri elinkeinonharjoittajien tekemistä tarkastuksista tai tarkastus ei ole paljastanut vikoja (jotka sitten myöhemmin esiintyneet).
- kuluttajat haluavat uskoa, että kuntotarkastus on kaikenkattava ja -kertova
- kokonaisvaltaista neuvontaa.
- mikä on kuntotarkastajan vastuu
- kosteusvauriot ja mikä on tarkastajan vastuu
- täsmennystä eri termien sisällöistä ja siitä kuka tarkastukset maksaa
- Jos ostaja tilii yhden ja myyjä toisen ja niiden lausunnot tms. menevät ristiin, kenen raporttiin luotetaan kysytään usein. Sitten kysytään myös jos on löytynyt vika tai virhe asunnosta josta ei ole raportissa mainintaa
- oletan, että lisätietoa tarvitaan tarkastuksen sisällöstä ja sen laajuudesta, sekä sen vaikutuksesta myyjän juridiseen tiedonantovelvollisuuteen ja ostajan selonottovelvollisuuteen

8. Tulisiko teidän mielestä jotain tiettyä kohtaa/asiaa kuntotarkastusohjeistuksessa selventää?

- käsitteiden (kosteusmittaus, kuntotarkastus, kuntotutkimus jne.) selkeyttäminen,
- tarpeeksi ammattitaitoiset ja huolellisesti tehdyt tarkastukset ja raportit sekä lausunnot, pinnalliset kosteusmittaukset pois,
- selkeä informaatio etukäteen eli mitä tarkastus- tai tutkimusmenetelmiä käytetään, mitä on mahdollista selvittää ja mitkä ei selviä tarkastuksesta.
- olisi hyvä tehdä selväksi, mitä tarkastuksessa voidaan havaita ja mitä ei, ettei tarkastus ole kaikenkattava
- vastuut
- informointi tarkastuksesta ja tarkastajan vastuusta
- tulisi olla yksi velvoittava standardi, jota kaikki tarkastajat joutuisivat noudattamaan.

9. Onko kuluttajalla oikeus olettaa että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan?

- Kyllä 9/12
- Osittain 3/12
- Ei 0/12

LAKIMIESTEN VASTAUKSET

1. Vähentääkö asuntokaupan kuntotarkastukset asuntokauppariitoja?

- ei 1/12
- osittain 7/12
- kyllä 4/12

2. Onko yleisimmissä ongelmatapauksissa kuntotarkastus suoritettu yhteisen toimintamallin ohjeiden mukaisesti

- ei 5/12
- osittain 6/12
- kyllä 1/12

3. Kumpi tuo enemmän ongelmia, kuntotarkastuksesta saatu raportti vai itse tarkastuskäynti?

- tarkastuskäynti 2/12
- raportti 10/12

4. Onko kuluttajalla oikeus olettaa että asuntokaupan kuntotarkastus suoritetaan yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan?

- ei 2/12
- osittain 3/12
- kyllä 7/12

5. Onko kuluttajien yhteydenotot muuttuneet jotenkin asuntokaupan yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta?

- ei 8/12
- osittain 0/12
- kyllä 1/12
- tyhjä 3/12

6. Jatkoa edelliseen kysymykseen, jos vastaus oli kyllä: Millä tavalla yhteydenotot ovat muuttaneet ajan saatossa?

- kysymykset ovat jossain määrin perustellumpia ja keskittyvät paremmin itse asiaan.
- jonkin verran muuttunut. Kuntotarkastusraportteihin viitataan myyjän puolelta vastuusta vapauttavana tekijänä. Ostajat puolestaan vetoavat siihen, että kuntotarkastusraportista ilmenevien havaintojen perusteella ei kuitenkaan ole ollut mahdollista päätellä tai ennakoita mahdollisen vaurion syytä tai laajuutta.
Ongelmana on, että kuntotarkastuksessa ei yleensä pureta rakenteita. Tällöin mahdolliset isot vauriot jäävät havaitsematta

7. Tulisiko teidän mielestä jotain tiettyä kohtaa/asiaa kuntotarkastusohjeistuksessa selventää, jotta yhteydenotot teihin vähenisivät?

- olisi toivottavaa että kuntotarkastukset tehtäisiin perusteellisemmin ja tietyn kaavan mukaisesti. Tällä hetkellä tulokset riippuvat paljon kuntotarkastajasta ja hänen asiantuntemuksestaan.
- yleisesti sanon, että riippumattomuutta ja tasapuolisuutta pitää voimakkaasti korostaa
- eihän kukaan ohjeistusta löydä, eikä lähde hakemaan

KUNTOTARKASTAJIEN VASTAUKSET:

1. Osaako kuluttaja täyttää alkuhaastattelulomakkeen ennakkoon?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin 8/18
- c. Melko huonosti 6/18
- d. muu. 3/18(Tarkastuksessa ei ole käytössä alkuhaastattelulomaketta)

2. Ymmärtävätkö kuluttajat lisätutkimustarpeen merkitystä?

- a. Hyvin 1/18
- b. Melko hyvin 5/18
- c. Melko huonosti 7/18
- d. Huonosti 5/18

3. Kuinka hyvin kuluttajat ymmärtävät erilaisten asunnon kuntoa selvittävien palveluiden kattavuuden eroja (esim. kuntotarkastus ja kuntotutkimus)?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin
- c. Melko huonosti 7/18
- d. Huonosti 11/18

4. Ymmärtävätkö kuluttajat asuntokaupan kuntotarkastuksen rajoitukset, eli että se on aistinvarainen ja ettei rakenteita rikota(lukuun ottamatta riskirakenteita)?

- a. Hyvin
- b. Melko hyvin 12/18
- c. Melko huonosti 3/18
- d. Huonosti 3/18

5. Mitkä on yleisimpiä ongelmia joita esiintyy tilaajan ja tarkastajan välillä?

- 5/18 tarkastuspalvelun tilaajat valmistautuvat huonosti tarkastukseen(ei ole täytetty haastattelua, asiakirja puutteet ym.)
- 3/18 rakenne avausten tarpeellisuudesta on erimielisyyttä.
- 2/18 kuntotarkastuksista ei ole ilmennyt ongelmia
- 2/18 kuntotarkastusraporttia pyydetään muuttamaan, koska pelätään löytyneiden virheiden estävän kaupan synnyn.
- 1/18 tilaaja ei ymmärrä erilaisten asuntojen kuntoa selvittävien tarkastustapojen käsite eroja
- 1/18 tilaaja haluaa saada tarkastusraportin heti tarkastuksen päätyttyä.
- 1/18 jälkeempään löytyvät piilovirheet, joista syytetään huonosti suoritettua tarkastusta.
- 1/18 tarkastuspalvelun tilaaja pimittää kohteen tietoja kohteen kunnosta ja papereista
- 1/18 tarkastuspalvelun tilaaja ei ymmärrä tarkastuksen tarkoitusta, vaan suhtautuu siihen liian optimistisesti tai pitää sitä vaarallisena.
- 1/18 tarkastaja välittelee kertomasta raakaa totuutta, jotta kauppa ei peruuntuisi ja jotta kiinteistönvälittäjä käyttäisi häntä jatkossakin

6. Onko kuluttajien käyttäytyminen muuttunut jotenkin asuntokaupan yhteisten toimintamallien muokatessa asuntokaupan kuntotarkastusta?

- a. kyllä 9/18
- b. ei 8/18

7. Jatkoa edelliseen kysymykseen, jos vastaus oli kyllä: Millä tavalla käyttäytyminen on muuttunut ajan saatossa?

- kuluttajat ovat kriittisempiä ja osaavat vaatia enenemissä määrin YTM:n mukaista tarkastusta.
- YTM on parantanut tarkastusten laatua, minkä vuoksi niiden tilaaminen on lisännyt huomattavasti.
- kuluttajat tilaavat nykyään useimmin tarkastuksen, muttei ymmärrä että tarkastuksen suorittamismalliin voi vaikuttaa kuka .

8. Millaisissa asioissa kuluttajat pääosin kaipaavat neuvontaa liittyen asuntokaupan kuntotarkastuksiin?

- tarkennusta riskirakenteisiin 4/18
- lisätutkimukset ja niiden suorittamistavat.
- seuraamuksista, mikäli tarkastuksessa havaitut vauriot jätetään korjaamatta.
- tarkastuksen tilaajilla on epätietoisuutta siitä, miksi märkätilojen käyttöä tulee välttää ennen tarkastusta.
- tarkastuksessa löytyneiden virheiden korjausjärjestyksestä ja siitä kuinka paljon korjaukset maksaa.
- osapuolten vastuista.
- kuntotarkastusraportin sisällöstä halutaan vielä suullinen yhteenveto tarkastajalta.

9. Millaisista asioista yleisimmin tarkastuspalvelun tilaajat antavat reklamaation kuntotarkastuksen suorittajalle?

- 6/18 tilaajan mielestä vauriot ei ole niin pahoja kuin raporttiin on kirjattu, tai vaihtoehtoisesti ostajan mielestä tulisi löytää piilevätkin vauriot.
- 3/18 raportissa on selkeä asiavirhe.
- 2/18 ei ole saanut koskaan reklamaatiota
- 2/18 tarkastuspalvelun hinta ei vastaa tarkastajan työmäärää
- 1/18 kuntotarkastusta ei ole suoritettu sovitulla tavalla.
- 1/18 tilaajan mielestä tarkastaja ei kiinnittänyt huomiota sisäilma/terveellisyys-asioihin.
- 1/18 tarkastusraportin toimitusaikataulu on viivästynyt
- 1/18 tilaaja ei ole ymmärtänyt raportin sisältöä se vaikeaselkoisuuden vuoksi. I
- 1/18 jätti vastaamatta

10. Tulisiko teidän mielestä jotain tiettyä kohtaa/asiaa kuntotarkastusohjeistuksessa selventää?

- 5/18 tilaajan ohjeeseen tulisi määrittää riskirakenteet toimenpide-ehdotuksineen.
- tilaajan ohjetta tulisi selkeyttää ja lyhentää.
- korjaushistorian ajankohtien ja tapojen tarkempi selvitys.
- korostusta sille, ettei edes riskirakenteisiin porattavilla rei'illä voida varmaksi selvittää koko rakenteen tilaa.
- osapuolten vastuita tulisi selventää.
- jatkotutkimusten tärkeyttä tulisi painottaa.
- LVI tulisi ottaa tarkemmin mukaan tarkastukseen.
- ikääntymisen merkityksen selkeyttämistä.

11. Suoritatteko asuntokaupan kuntotarkastukset yhteisen toimintamallin (YTM) ohjeiden mukaan?

- a. kyllä 13/18
- b. osittain 5/18
- c. ei

12. Suuri kiitos ajastanne. Tähän voitte kommentoida vapaasti kyselyä ym.

- tarkastustoiminnan teknistä laitteistoa pitäisi lisätä. Esim. ottamalla lämpökamerat mukaan tarkastustoimintaan.
- ostajan vastuuta tulisi lisätä.
- yhteiskunnan tulee myös kantaa vastuu siitä, että on määräyksillään ja valvonnan puutteella mahdollistanut virheellistä rakentamista.
- asuntokaupan kuntotarkastajilla tulisi olla korkea moraali, eikä minkäänlaisia sidonnaisuuksia mihinkään kohde-ryhmään (mm. välittäjiin)
- kokonaisuudessaan asuntokauppaan liittyvästä tarkastuksesta tulisi luopua, ja tilalle tulisi saada tarkastus, mikä suoritettaisiin rakennuksiin määräajoin.
- tarkastuksista ei olla valmiita maksamaan hyvästä työstä.
- hyvin tehdyssä tarkastuksessa tulee useimmiten ilmi seikkoja, joita myyjä ei halua tuoda esille peläten kaupan hidastuvan tai estyvän kokonaan.
- asiakas tai tilaajan on hyvä olla mukana tarkastuksessa., tällöin he ymmärtäisivät paremmin mitä raporttiin on kirjoitettu.