

# **Asiakaskokemuksen johtaminen asuntovuok- rauksessa**

**Tukimateriaaleja yksityiselle vuokranantajalle**

## Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Suvi Vanhala	Opinnäytetyö, YAMK	2025
	Sivumäärä	
	57	
Työn nimi		
<b>Asiakaskokemuksen johtaminen asuntovuokrauksessa</b>		
Tukimateriaaleja yksityiselle vuokranantajalle		
Tutkinto ja koulutusala		
Tradenomi (YAMK), uudistava johtaminen		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Tiivistelmä		
<p>Vuokranantajana toimiminen on ollut viime vuosina selkeästi aiempaa haastavampaa, sillä asuntosijoittamisen suosion kasvun sekä runsaan uudisrakentamisen myötä vuokra-asunnoista on ollut ylitarjontaa monella paikkakunnalla.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella vuokralaisen asiakaskokemusta pitkäaikaisessa asuntovuokrauksessa vuokranantajan näkökulmasta. Työssä käytiin läpi vuokraustoiminnan peruseriaatteita ja pyrittiin löytämään keinoja joilla yksityinen vuokranantaja voi johtaa vuokralaisen asiakaskokemusta positiiviseen suuntaan, sekä luomaan hyvää asiakaspalvelusta kilpailuedun pärjätäkseen vuokranantajana haastavassa markkinatilanteessa.</p> <p>Kehitysvaiheessa kerättiin laadullisen tutkimuksen avulla yksityisten vuokranantajien mielipiteitä ja näkemyksiä siihen, mitä Vuokranantajan vuosikellossa ja Vuokranantajan tarkistuslistassa heidän mielestään tulisi olla. Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua.</p> <p>Työn tuloksena luotiin teoriaperustan sekä yksityisten vuokranantajien vastausten perusteella Vuokranantajan vuosikello ja Vuokranantajan tarkistuslista, joka sisältää erilliset osuudet vuokrailmoitukselle, vuokrasuhteen alkutilanteeseen sekä vuokrasuhteen päättymiseen. Luodut tukimateriaalit auttavat vuokranantajaa hyvän asiakaskokemuksen luomisessa vuokralaiselle, vuokranantajan asiakkaalle.</p>		
Asiasanat		
vuokralainen, vuokranantaja, vuokrasuhde, asiakas, asiakaskokemus		

## Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Suvi Vanhala	Thesis, MBA	2025
	Number of Pages	
	57	
Title of Publication		
<b>Customer experience management in residential rental</b>		
Support materials for private landlords		
Degree, Field of Study		
Master of Business Administration, Regenerative Leadership		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract		
<p>Operating as a landlord has been more challenging in recent years, as the growing popularity of property investment and the abundance of new construction have led to an oversupply of rental apartments in many locations.</p> <p>The aim of the thesis was to examine the tenant's customer experience in long-term housing rental from the landlord's perspective. The work reviewed the basic principles of rental operations and sought to find ways how a private landlord can manage the tenant's customer experience in a positive direction and create a competitive advantage from good customer service to succeed as a landlord in a challenging market situation.</p> <p>During the development phase, qualitative research was used to collect the opinions and views of landlords on what they think the Landlord's Annual Clock and the Landlord's Checklist should contain. The research method was a semi-structured theme interview.</p> <p>As a result of the work, the Landlord's Annual Clock and the Landlord's Checklist were created based on the theoretical basis and the responses of landlords, which include separate sections for the rental advertisement, the initial situation of the tenancy and the end of the tenancy. The created support materials help the landlord in creating a good customer experience for the tenant, who is the landlord's customer.</p>		
Keywords		
tenant, landlord, tenancy, customer, customer experience		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Asuntovuokraus.....	3
2.1	Vuokra-asuminen Suomessa.....	3
2.1.1	Yksityiset vuokranantajat.....	5
2.1.2	Institutionaaliset vuokranantajat.....	8
2.2	Lainsäädäntö.....	9
2.2.1	Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta.....	9
2.2.2	Huoneenvuokralakityöryhmän mietintö.....	13
2.3	Hyvä vuokratapa.....	15
2.4	Vastuullisuus vuokraustoiminnassa.....	19
3	Asiakaskokemus vuokrasuhteessa.....	21
3.1	Asiakas ja asiakaskokemus.....	21
3.2	Asiakaskokemuksen johtaminen.....	21
3.3	Vuokralainen asiakkaana.....	22
4	Tietojen keruu.....	26
4.1	Tukimateriaalien taustat.....	26
4.2	Tietoperustassa esiin nousseet asiat.....	26
4.2.1	Vuokranantajan vuosikello.....	27
4.2.2	Vuokranantajan tarkistuslista.....	27
4.3	Tutkimusmenetelmä.....	29
4.3.1	Vuokranantajan vuosikellon haastattelukysymykset.....	30
4.3.2	Vuokranantajan tarkistuslistan haastattelukysymykset.....	31
5	Haastattelujen tulokset.....	32
5.1	Haastattelujen toteutus.....	32
5.2	Vuokranantajan vuosikellon haastattelutulokset.....	32
5.3	Vuokranantajan tarkistuslistan haastattelutulokset.....	36
6	Vuokranantajan vuosikello ja tarkistuslista.....	38
6.1	Vuokranantajan vuosikello.....	38
6.2	Vuokranantajan tarkistuslista.....	40
7	Yhteenveto ja pohdinta.....	44
7.1	Yhteenveto.....	44
7.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	45
7.3	Jatkotutkimusaiheet.....	46
	Lähteet.....	47

Liite 1. Kysymykset vuokranantajille

Liite 2. Vuokranantajan vuosikello

Liite 3. Vuokranantajan tarkistuslista

## 1 Johdanto

Vuokramarkkinoilla on vallinnut viime aikoina vuokralaisten markkinat. Aiemmin vapaita vuokra-asuntoja oli monissa kaupungeissa vähemmän kuin vuokra-asuntoa etsiviä, joten vuokranantaja pystyi valitsemaan uuden vuokralaisen monista ehdokkaista helposti. Uuden vuokralaisen löytäminen on ollut viime vuosina selkeästi haastavampaa, sillä asuntosijoittamisen suosion kasvun sekä runsaan uudisrakentamisen myötä vuokra-asunnoista on ollut ylitarjontaa monella paikkakunnalla viime vuosina. Tilanne korostui etenkin pääkaupunkiseudulla koronan aikana, kun opiskelijat jäivät opiskelemaan etänä kotipaikkakunnilleen, ja Airbnb-asuntoja vapautui lyhytaikaisvuokrauksesta pitkäaikaisvuokraukseen. (Metsola 2021b.)

Samaan aikaan vuokranantajien tuotot ovat pienentyneet. Vuokranantajat eivät ole huonon markkinatilanteen vuoksi pystyneet siirtämään asuntojen nousseita hoitokustannuksia tai koronnousuja vuokriin, ja joissain tilanteissa vuokria on jouduttu jopa laskemaan uuden vuokralaisen löytämiseksi. (Widgrén 2023.) Suomen Vuokranantajien syyskuussa 2024 toteuttaman Vuokranantaja-barometri kyselytutkimuksen tulosten mukaan 61 prosenttia vastaajista piti edelleen asuntojen hoitokulujen nousua merkittävänä riskinä asuntosijoittamisessa. Kuitenkin uusien sijoitusasuntojen ostoaiheet olivat kasvaneet aiempiin Vuokranantaja-barometreihin nähden. (Karlsson 2024b.) Asiantuntijat odottavat vuokra-asuntojen ylitarjonnan jatkuvan nykyisen kaltaisena vielä useita vuosia, mutta tilanteen muuttuvan tulevaisuudessa ainakin isoissa kaupungeissa toimivien vuokranantajien kannalta positiivisemmaksi. Syinä tähän ovat kaupungistumisen jatkuminen, vuokra-asumisen suosion kasvaminen etenkin taloudellisesti epävarmoina aikoina ja useita vuosia jatkunut vähäinen uudisrakentaminen. (Uusitalo 2023.)

Etenkään nykyaikana vuokranantaja ei voi ylimielisenä vain odottaa, että kaiken kuntoiset asunnot menevät vuokralle, ainakaan olemattomalla markkinoinnilla tai etenkin ylihinnoilla. Haastavina aikoina asunnon sijainnin lisäksi asunnon ominaisuuksien ja erityisesti vuokranantajan asiakaspalvelun merkitys kasvaa ratkaisevasti. (Metsola 2021a.)

Vuokralaisten asiakaskokemusta on tutkittu lähinnä liiketilojen vuokrauksessa sekä institutionaalisten sijoittajien toiminnoissa, kun taas yksityisten vuokranantajien vuokralaisten asiakaskokemusta on tutkittu selkeästi vähemmän. Iso-Britanniassa vuonna 2019 tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että vaikka vuokrasuhteen jatkumiseen vaikuttaa monta asiaa, on myös vuokranantajalla monta keinoa vaikuttaa asiaan. Asiakaskokemuksen kehittäminen vuokrasuhteessa on tärkeää, koska tutkimuksen mukaan tyytyväiset vuokralaiset ovat valmiita suosittelemaan vuokranantajaansa, ja he myös uusivat vuokrasopimuksen

todennäköisemmin kuin tyytymättömät vuokralaiset. Aiemmissä tutkimuksissa on myös todettu vuokralaisten olevan valmiita maksamaan suurempaa vuokraa, jos vuokraushenkilöstö toimii ammattimaisesti ja arvostaa vuokralaisia asiakkaina, joten hyvä asiakaskokemus voi näkyä vuokranantajalle myös parempana vuokratuottona. (Sanderson 2019.)

Tämän työn tavoitteena on tarkastella vuokralaisen asiakaskokemusta pitkäaikaisessa asuntovuokrauksessa vuokranantajan näkökulmasta, ja löytää keinoja kuinka yksityinen vuokranantaja voi omalla toiminnallaan johtaa vuokralaisen asiakaskokemusta positiiviseen suuntaan. Työssä käydään läpi suomalaisen asuntovuokraustoiminnan yleispiirteitä, vuokraukseen liittyvää lainsäädäntöä ja huoneenvuokralakityöryhmän kehitysehdotuksia, koska ne luovat perustan vuokranantajan toiminnalle. Lisäksi työssä käsitellään asiakaskokemusta yleisesti, vuokralaista asiakkaana ja heidän asiakaskokemukseensa vaikuttavia seikkoja sekä vastuullista vuokranantajuutta. Työssä pyritään nostamaan esiin keinoja, joiden avulla yksityinen vuokranantaja pystyy parantamaan vuokralaisen asiakaskokemusta, ja luomaan asiakaspalvelusta itselleen kilpailuedun jolla erottua muista vuokranantajista ja pärjätä vuokranantajana haastavassa markkinatilanteessa.

Työn tutkimuskysymys on miten yksityinen vuokranantaja voi parantaa vuokralaisen asiakaskokemusta vuokrauksen eri vaiheissa. Työn tuloksena luodaan yhdessä vuokranantajien kanssa Vuokranantajan vuosikello sekä Vuokranantajan tarkistuslista vuokrauksen eri vaiheisiin. Näiden tukimateriaalien avulla yksityinen vuokranantaja voi varmistaa, että mahdollisimman monta mahdollista haastetta vuokralaisen hyvän asiakaskokemuksen polulta on taklattu jo ennalta.

Asuntovuokraukseen liittyy monia kansallisia erityispiirteitä, joten siksi työ on rajattu koskemaan vain asuntovuokrausta Suomessa. Rajauksesta huolimatta osa keinoista voi olla universaaleja, ja täten mahdollisesti hyödynnettävissä myös Suomen ulkopuolella. Ja vaikka vuokrasopimus on vuokrasuhteen kannalta oleellisin dokumentti, ei tämän työn yhteydessä laadita sille tarkistuslistaa dokumentin juridisen luonteen vuoksi. Esimerkiksi Suomen Vuokranantajat ry tarjoaa jäsenilleen asiantuntijoiden laatimat sopimusmallit moniin erilaisiin vuokraustilanteisiin.

## 2 Asuntovuokraus

### 2.1 Vuokra-asuminen Suomessa

Suomessa oli 1990-luvulle asti voimassa vuokrasääntely eli valtioneuvosto sääteli vuokra-asuntojen vuokratasoa ja vuokrankorotusten suuruutta. Vuokrat pysyivät vuokrasääntelyn aikana alhaisina, oli yksi suurimmista vuokrasääntelyn ongelmista vuokra-asuntojen tarjonnan vähäisyys ja tason heikentyminen. Vuokranantajat eivät halunneet tarjota asuntoja vuokralle tai esimerkiksi remontoida niitä, koska se ei ollut heille taloudellisesti kannattavaa. Ensin vuokrasääntelystä luovuttiin suurien kaupunkien ulkopuolella ja vain uusissa vuokrasopimuksissa, ja koska pelättyä vuokrien räjähdysmäistä kasvua ei tapahtunut, luovuttiin tämän jälkeen vuokrasääntelystä kaikissa uusissa vuokrasopimuksissa. Lopulta vuonna 1995 Suomen vuokrasääntely purettiin kokonaisuudessaan. (Karlsson 2024a.)

Vuokra-asuminen on viime vuosikymmeninä kasvattanut suosiotaan, ja tilastokeskuksen mukaan vuokralla asuvia oli Suomessa vuoden 2023 lopulla 1,58 miljoonaa, mikä on 36 prosenttia kaikista asuntokunnista (Tilastokeskus 2024b). Kasvu on ollut nopeaa, sillä vuoden 2010 lopulla vuokralla asuvien osuus kaikista asuntokunnista oli vain 30 prosenttia, ja vuoden 2020 lopulla 34 prosenttia (Tilastokeskus 2021a). Asuntokunnalla tarkoitetaan samassa asuinhuoneistossa vakituisesti asuvia henkilöitä, mutta laitoksissa tai asuntolarakennuksissa asuvat henkilöt eivät muodosta asuntokuntia. Asuntokuntakäsite on otettu käyttöön vuonna 1980 aiemman ruokakuntakäsitteen tilalle. (Tilastokeskus 2024a.) Vuokralla asuminen on yleisintä Suomen suurimmissa kaupungeissa, mutta se on yleistynyt myös muualla Suomessa. (Tilastokeskus 2021b).

Suosituinta vuokra-asuminen on nuorten keskuudessa, ja vuoden 2023 lopulla alle 30-vuotiaiden muodostamista asuntokunnista 82 prosenttia asui vuokra-asunnossa (Tilastokeskus 2024b) ja aiemman tutkimuksen mukaan alle 25-vuotiaista lähes 90 prosenttia asui vuokralla (Tilastokeskus 2021a). Vuokra-asuminen on kuitenkin kasvattanut suosiotaan lähes kaikissa ikäryhmissä, eikä sitä pidetä enää yksinomaan vain nuorille ja opiskelijoille soveltuvana asumismuotona (Tilastokeskus 2021b). Ainoastaan yli 75-vuotiaiden muodostamissa asuntokunnissa vuokra-asumisen suosio väheni 2010-luvun aikana (Tilastokeskus 2021a).

Syitä vuokra-asumisen suosion kasvuun on useita. Etenkin nuorten keskuudessa ja kaupunkien keskustoissa omistusasunto ei ole läheskään kaikille taloudellisesti mahdollinen vaihtoehto, mutta silti moni hyvätuloinenkin valitsee nykyään vuokra-asumisen omistusasumisen sijaan. Asukkaiden asumistoiveet ovat vuosien kuluessa muuttuneet, ja erityisesti

vuokra-asumisen helppoutta sekä vapautta muuttaa uudelle alueelle tai uuteen asuntoon arvostetaan. (Polo 2023.) Vuokra-asumisen yleistymisen odotetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa kaupungistumisen ja kotitalouksen keskimääräisen koon pienentymisen myötä (Oikeusministeriö 2024).

Yhden hengen asutokunnista suurin osa (51 prosenttia) asui vuokra-asunnossa vuoden 2023 lopussa (Tilastokeskus 2024b), ja vuosien 1985 ja 2016 välillä yhden hengen asutokuntien määrä yli kaksinkertaistui (Roininen 2018). Syitä tähän voivat olla esimerkiksi naimisiinmenon ja lastensaannin myöhentyminen, erojen lisääntyminen ja leskien määrän lisääntyminen (Roininen 2018). Yhden hengen asutokuntien määrä lisääntyi selkeästi myös vuoden 2016 jälkeen, ja suurin syy siihen oli vuonna 2017 tehty asumistuki uudistus, joka paransi yksinasuvien asumistukea ja siirsi pääosan opiskelijoista opintotuen asumislisältä yleisen asumistuen saajaksi. Käytännössä muutos kannusti etenkin opiskelijoita muuttamaan kimppa-asunnoista erillisiin vuokra-asuntoihin, ja Opiskelijatutkimus-kyselyiden mukaan kimppa-asunnoissa tai muissa yhteistalouksissa asuvien henkilöiden määrä tippui vuosien 2016 ja 2019 välillä 16 prosentista 8 prosenttiin, eli puolittui. Asumistuen muutokset kasvattivat asumistukikustannuksia huomattavasti, sillä lisäkustannuksia syntyi vähintään 130 miljoonaa euroa vuodessa, ennakoarvion ollessa vain 54 miljoonaa euroa. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2022.) Suomen eduskunta on hyväksynyt hallituksen lakiesityksen yleisen asumistuen leikkauksista, ja sen myötä opiskelijat siirretään yleisen asumistuen piiristä takaisin opintotuen asumislisän saajiksi 1.8.2025 alkaen. Asumislisää saa aiempaa useampi, mutta tuen määrä on suurimmalla osalla aiempaa pienempi. Muutos voi uudelleen kasvattaa kimppa-asumisen suosiota, mutta tukimuutosten vaikutukset näkyvät vuokra-asuntomarkkinoilla kunnolla vasta tulevina vuosina. (Kansaneläkelaitos 2024.)

Moni vuokra-asunnossa asuva suunnittelee muuttavansa omistusasuntoon tulevaisuudessa, sillä sitä pidetään taloudellisesti järkevämpänä (Polo 2023). Myös yhteiskunta on aiemmin tukenut omistusasumista esimerkiksi asuntolainan korkovähennysten muodossa. Taustalla saattaa kuitenkin olla ajatus siitä, että omistusasumista on menneisyydessä pidetty sosiaalisesti hyväksytympänä kuin vuokralla asumista. (Roininen 2018.) Viime aikoina ihmisten asenteet vuokra-asumista kohtaan ovat muuttuneet. Siihen on vaikuttanut erityisesti lähivuosien heikko taloustilanne, sillä korkojen nousu ja voimakas inflaatio on näkynyt etenkin omistusasujien lompakossa. Vuokriin kustannusten nousu ei ole kuitenkaan siirtynyt täysimääräisesti. Vuokra-asunto voi olla taloudellisesti omistusasuntoa kannattavampi ratkaisu etenkin kaupunkien keskustoissa tai jos tietää ennalta, että aikoo asua asunnossa vain lyhytaikaisesti. (Ventelä 2024.)

Vuokra-asunnot ovat keskimäärin pienempiä kuin omistusasunnot. Uusien kerrostaloasuntojen keskipinta oli vuonna 2020 vuokra-asunnoissa keskimäärin lähes 20 neliometriä pienempi kuin omistusasunnoissa, ja ero on kasvanut vuosien 2010 ja 2020 välillä muutamalla neliometrillä. Vuokra-asunnot ovat myös pienentyneet viime vuosina, sillä Suomen suurimissa kaupungeissa kerrostaloihin valmistuneet vuokra-asunnot olivat vuonna 2020 keskimäärin 10 neliometriä pienempiä kuin vuonna 2010 valmistuneet. Suurimpien kaupunkien ulkopuolella vuokra-asuntojen keskikoko oli samalla aikavälillä pienentynyt noin 7 neliometriä. (Tilastokeskus 2021a). Yhden tai kahden huoneen asunnoissa asuvista asutokunnista yli 60 prosenttia asui vuonna 2024 vuokralla (Oikeusministeriö 2024).

Suomen Vuokranantajien ja Vuokraovi.comin yhteistyössä vuosittain tekemän markkinakatsauksen mukaan vuonna 2024 koko Suomen keskimääräinen neliövuokra oli 16,7 €/m<sup>2</sup> (Suomen Vuokranantajat 2025b). Vapaa-rahoitteisten vuokra-asuntojen vuokrat nousivat vuosien 2010 ja 2020 välillä pääkaupunkiseudulla yhteensä noin 38 prosenttia ja muualla Suomessa 24 prosenttia. Nousuvauhti oli selkeästi korkeampi vuosikymmenen alkupuoliskolla kuin loppupuoliskolla. Vuonna 2020 vuokrien nousuvauhti oli pääkaupunkiseudun ulkopuolella 0 ja 2 prosentin välillä, riippuen kaupungista, ja pääkaupunkiseudulla noin 6 prosenttia. (Huru & Kaarto 2021, 97–101.) Vuonna 2022 vuokrat nousivat koko maassa 0,9 prosenttia, vuonna 2023 1,4 prosenttia (Suomen Vuokranantajat 2024) ja vuonna 2024 1,2 prosenttia (Suomen Vuokranantajat 2025b). Vuokra-asuntomarkkinoilla on havaittavissa sesonkiaika loppukesän ja alkusyksyn aikana etenkin kaupungeissa joissa on paljon opiskelijoita. Alueelle muuttaa tällöin paljon lisää ihmisiä, joista moni etsii vuokra-asuntoa. Sesonkiaikana uuden vuokrasopimuksen vuokra saattaa olla 20–40 euroa muita ajankohtia korkeampi, ja riski tyhjiin kuukausiin on tällöin pienempi. (Asuntosalkunrakentaja.)

### 2.1.1 Yksityiset vuokranantajat

Yksityiset vuokranantajat vuokraavat Suomessa yhteensä noin 380000 asuntoa, mikä on lähes 40 prosenttia kaikista Suomen vuokra-asunnoista. Yhteensä näissä yksityisten vuokraamisissa asunnoissa asuu yli puoli miljoonaa ihmistä. Suomen Vuokranantajat on yksityisten vuokranantajien järjestö, joka toimii valtakunnallisesti. (Suomen Vuokranantajat a.) Järjestö toteuttaa vuosittain 30000 jäsenelleen laajan kyselytutkimuksen selvittääkseen yksityisten vuokranantajien toimintaa, taustoja ja näkemyksiä. Vuokranantajakysely 2025 toteutettiin 22.11. - 8.12.2024, ja siihen vastasi 2390 yksityistä vuokranantajaa. Kyselyn tuloksia ei voi suoraan yleistää kaikkiin vuokranantajiin, mutta laajan otoksen ja perusjoukosta saatavilla olevia tietoja vertaamalla voidaan tuloksia pitää vahvasti suuntaa antavina. (Suomen Vuokranantajat 2025c.)

Vuokranantajakysely 2025 mukaan noin puolet vuokranantajista tarjoaa vuokralle vain yhtä tai kahta asuntoa. Ammattimaisten eli yli 50 asuntoa tarjoavien osuus kyselyyn vastanneista on vain yksi prosentti. Vuokra-asuntotyypeistä selvästi suosituinta on vuokrata kerrostalo-asuntoa, mutta myös rivitaloja tai pientaloja vuokraa lähes neljännes vastaajista. Selkeästi suosituinta on vuokrata kokonainen asunto, sillä vain yksi prosentti vuokraa pelkästään yhtä huonetta tai osaa asunnosta. Vuokranantajista puolet on naisia ja puolet miehiä, joten se on hyvin tasa-arvoinen sijoitusmuoto. Kyselyn mukaan vuokranantajat tavoittelevat pientä tai maltillista tuottoa, ja ovat pitkäjänteisiä tulosten suhteen. Lähes 60 prosentilla kyselyyn vastanneista oli kyselyhetkellä velkaa alle 50 prosenttia sijoitusasuntojen arvosta. (Suomen Vuokranantajat 2025c.) Yhteensä sijoitusasuntolainoja oli joulukuussa 2024 Suomen pankin tilastojen mukaan 8,8 miljardia euroa. Sijoitusasuntolainojen keskiporkko oli samaan aikaan 3,71 prosenttia. (Suomen Vuokranantajat 2025b.)

Vuokranantajakysely 2025 mukaan vuokralaistyytyväisyys on yksityisten vuokranantajien toiseksi tärkein kilpailutekijä. Ensimmäisenä kilpailutekijänä on vastaajien mukaan asunnon sijainti ja kolmantena vuokrataso. 87 prosenttia kyselyyn vastanneista vuokranantajista pitää vuokralaistyytyväisyyttä ja vuokrasuhteen hoitoa erittäin tai ainakin jonkun verran tärkeänä. Vain 0,2 prosenttia vuokranantajista ei pidä sitä lainkaan tärkeänä. (Suomen Vuokranantajat 2025c.)

Kyselyn mukaan 26,3 prosenttia yli neljännes yksityisistä vuokranantajista tekee vuokrasopimuksen edelleen täysin paperisena, hyödyntäen valmista lomakepohjaa. Vuoden 2022 kyselyssä näin vastasi 36,5 prosenttia vuokranantajista, joten määrä on laskussa. Täysin vastakkaiseen suuntaan on muuttunut osuus niistä vuokranantajista jotka valmistelevat ja allekirjoittavat vuokrasopimuksen täysin sähköisenä, sillä vuoden 2022 kyselyssä näin toimi 22,3 prosenttia vuokranantajista ja vuonna 2025 jo 40,5 prosenttia. (Suomen Vuokranantajat 2025c.)

Aiemman, vuonna 2016 tehdyn kyselyn perusteella vuokranantajat pyrkivät hoitamaan vuokrasuhdetta hyvin. Vuokralaisiin pidetään yhteyttä säännöllisesti sähköpostin, puhelimen ja tekstiviestien välityksellä, ja reilu kolmasosa vuokranantajista vieraillee kerran vuodessa tai useammin asunnossa. Noin puolet vuokranantajista käy vuokra-asunnossa vain tarvittaessa. Noin kolmasosa vuokranantajista on kuitenkin joutunut joskus purkamaan vuokrasopimuksen. Vuokranmaksun laiminlyönti on yleisin syy vuokrasopimuksen purkuun. (Ala-Prinkkilä 2017.)

Vuokranantajana toimiminen on yleistynyt 2000-luvulla, ja asuntosijoittamista on tullut hyvin suosittu sijoitusmuoto. Yksityisten henkilöiden omistuksessa olevien vuokra-asuntojen

määrä kasvoi vuosien 2006 ja 2017 välillä huimat 77 prosenttia. Yksiö tai kaksio maakuntakeskuksessa on tyypillisin yksityisen vuokranantajan omistama vuokra-asunto. (Kannisto 2019.)

Suurimpana syynä asuntosijoittamisen suosion kasvuun pidetään 2009 alkanutta matalien korkojen aikakautta. Lainaraha oli halpaa ja pankit myönsivät sijoitusasuntolainaa kohtuullisen helposti. Sijoitusasuntolainan nostoon vuokranantajia on houkutellettu mahdollisuus velkavivun käyttöön, sillä sen avulla oman pääoman tuotto nousee korkeaksi. Käytännöt vaihtelevat pankeittain, mutta usein pankit myöntävät sijoitusasuntolainaa noin 70 prosenttia ostettavan kohteen arvosta. Vuokranantajuuden kiinnostavuutta on lisännyt tiedon lisääntyminen ja helppo saatavuus, sekä vakaana pidetyt asuntomarkkinat. Asuntosijoittamisen etuna moneen muuhun sijoitusmuotoon verrattuna pidetään sen konkreettisuutta, mahdollisuuksia vaikuttaa sijoitustuottoon sekä mahdollisuutta säännölliseen, kuukausittaiseen tuloon. (Väänänen.)

Asuntosijoittamisen kokonaistuotto jakautuu vuokratuottoon ja arvonnousuun. Vuonna 2020 sen arvioitiin olevan keskimäärin noin kuusi prosenttia. (Widgrén 2020.) Suurin osa Suomen yksityisistä vuokranantajista painottaa kassavirtaa ja siksi vuokratuotto on heille oleellinen mittari. Vuokranantajan saama vuokratuotto voidaan laskea monella eri tavalla, mutta yleisin on vähentää koko vuoden vuokratulojen määrästä hoitovastikekulut, ja jakaa tämä summa asunnon velattoman hinnan ja varainsiirtoveron yhteissummalla. Jotta tulos saadaan prosenteiksi, tulee se kertoa sadalla. Vuokratuottoon vaikuttaa monta asiaa, esimerkiksi vuokra-asunnon sijainti, koko, kunto ja ostohinta, sekä tietenkin vuokran suuruus ja asunnon hoitokulujen määrä. Keskimääräisen ja realistisen vuokratuotto odotetaan olevan 4–5 prosentin tasolla. Vuokranantaja jonka strategiana on arvonnousu, jää helposti tätä alhaisempiin lukemiin, ja toisaalta muuttotappiopaikkakunnalla vuokratuotto voi olla moninkertainen, sillä korkea vuokratuotto kompensoi suurempaa riskiä silloin kun arvonnousu potentiaali on pieni tai negatiivinen. (Taipale 2019.)

Vuokranantajan tulee pitää kirjaa vuokratuloista sekä niihin kohdistuvista kuluista, ja ne on ilmoitettava verotuksessa. Vuoden 2024 ilmoitetaan kevään 2025 veroilmoituksessa. Tiedot pitää ilmoittaa siinäkin tapauksessa, jos kulujen vähentämisen jälkeen ei jää enää vuokratuloa jäljelle. Jos vuokranantaja omistaa vain osan vuokratusta kohteesta, tulee hänen ilmoittaa vain omistusosuuden mukainen osuus vuokratuloista sekä -kuluista. Tositteet toimitetaan Verohallintoon vain erikseen pyydettyäessä. Vuokranantajan tulee säilyttää verotusta varten tiedot sekä tositteet vuokratuloista kuuden vuoden ajan, verovuoden lopusta laskettuna. (Verohallinto 2025b.)

Yksityishenkilöiden vuokratulot verotetaan Suomessa pääomatuloina. Pääomatulojen veroprosentti oli Suomessa vuonna 2025 30 000 euroon asti 30 prosenttia, ja sen ylittävältä osalta 34 prosenttia. (Verohallinto 2024b.) Vuoden 2024 alussa verohallinto avasi vuokratulorajapinnan, eli jos vuokranantaja käyttää vuokratulojen kirjanpitoon vuokraustoiminnan hallinnoimiseen tiettyjen yritysten palveluita, voi kyseinen yritys tai vuokranantaja itse lähettää tiedot vuokratuloista sekä niihin kohdistuvista kuluista suoraan sovelluksesta verohallinnolle. Tämä säästää vuokranantajan aikaa ja vaivaa, sillä hänen ei tarvitse ilmoittaa samoja tietoja Omaverossa. (Verohallinto 2024a.)

### 2.1.2 Institutionaaliset vuokranantajat

Institutionaalisilla sijoittajilla tarkoitetaan organisaatioita, jotka tekevät suuria sijoituksia erilaisiin omaisuuslajeihin. Esimerkkejä institutionaalisia sijoittajista ovat esimerkiksi eläkerahastot, vakuutusyhtiöt ja sijoitusyhtiöt. (Morningstar.) Tässä työssä institutionaalisilla vuokranantajilla tarkoitetaan myös isoja ja ammattimaisia vuokranantajia, esimerkiksi Kojamon tai Investor Housen tapaisia kiinteistösijoittajia ja kaupunkien omistuksessa olevia vuokrataloyhtiöitä sekä vuokra-asuntoja tarjoavia erilaisia säätiöitä. Institutionaaliset vuokranantajat rakennuttavat ja omistavat usein kokonaisia kerrostaloja tai muita kiinteistöjä, mutta ne voivat omistaa myös yksittäisiä asuntoja tavallisista asunto-osakeyhtiöistä (Silvoja & Valjus 2024, 17).

Monelle instituutionaaliselle sijoittajalle asunnot ovat tapa hajauttaa sijoituksia. Esimerkiksi vakuutusyhtiöt Varma ja Ilmarinen sijoittavat noin 10 prosenttia sijoitusvaroistaan kiinteistöihin. (Roininen 2018.) Varmalla oli 30.6.2024 noin 5,6 miljardin euron kiinteistöomaisuus. Omaisuudesta noin 4600 oli vuokra-asuntoja ja 76 toimitiloja sekä liikekiinteistöjä. Lisäksi Varma on mukana ulkomaisissa kiinteistösijoituksissa rahastojen kautta. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2024b.) Varman kokonaissijoitusten arvo oli vuoden 2024 lopussa 64,4 miljardia euroa (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2025). Ilmarisella vuokra-asuntoja on noin 4500 (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen).

Kojamo on pörssiyhtiö joka omistaa yli 40000 asuntoa seitsemän kasvukeskuksen alueella, ja yhtiön kiinteistöjen arvo oli vuoden 2023 lopussa yli 8 miljardia euroa (Kojamo Oyj 2024b). Useat ammattiliitot omistavat Kojamosta yli kolmanneksen, mutta suuria osakkeenomistajia ovat myös työeläkeyhtiöt Ilmarinen ja Varma. Aiemmin Kojamolla oli asuntoja myös pienemmällä paikkakunnilla, mutta ne myytiin joitain vuosia sitten yhtiön strategian muuttuessa ja heidän keskittyessä vain isompien kaupunkiseutujen vuokramarkkinoille. (Hänninen 2021.)

Helsingin kaupunki on 56 000 asunnolla Suomen suurin vuokranantaja (Roininen 2018). Suurimman osan Helsingin kaupungin vuokra-asunnoista omistaa erillinen yhtiö Helsingin kaupungin asunnot Oy, Heka. Hekan vuokra-asunnot on rakennettu valtion rahoituksella, joten asuntojen asukasvalintaperiaatteet perustuvat lakiin. Helsingin kaupunki omistaa myös vapaarahoitteisia asuntoja. (Helsingin kaupunki 2025.)

## 2.2 Lainsäädäntö

Suomessa on voimassa kaksi huoneenvuokraa sääntelevää lakia, laki asuinhuoneiston vuokrauksesta ja laki liikehuoneiston vuokrauksesta. Kun huoneistoa käytetään asuntona, sovelletaan lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta. (Minilex.)

Suomen ensimmäinen asuinhuoneiston vuokrausta säätelevä laki tuli voimaan 12.5.1925. Tällä hetkellä voimassa oleva laki asuinhuoneiston vuokrauksesta on tullut voimaan 1.5.1995, ja nyt noin sata vuotta alkuperäisen lain voimaantulon jälkeen, lakia ollaan päivittävissä nykypäivän tarpeisiin. (Vuokranantajat 2025a.) Lain keskeiset periaatteet ovat säilyneet muuttumattomina, mutta toimintaympäristö on viimeisen 30 vuoden aikana muuttunut esimerkiksi digitalisoitumisen vuoksi. Vuokramarkkinoilla toimii erilaisissa asemissa olevia osapuolia, eivätkä läheskään kaikille vuokraukseen liittyvä terminologia tai käytänteet ole tuttuja, mikä vaikuttaa lainsäädännön vaatimuksiin. (Oikeusministeriö 2024).

### 2.2.1 Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta

Huoneenvuokralainsäädäntö kuuluu oikeusministeriön toimialaan. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995 rakentuu suurelta osin sopimusvapauden näkökulmalle, mutta se sisältää myös monia pakottavia säännöksiä. (Oikeusministeriö 2024). Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta tunnetaan myös nimellä huoneenvuokralaki (Laki 481/1995).

Huoneenvuokralain mukaan vuokrasopimus on joko määräaikainen tai voimassa toistaiseksi. Edellä mainittujen yhdistelmä ei ole lain mukaan mahdollinen. Jollei voimassa olosta ole sovittu, on vuokrasopimus voimassa toistaiseksi. Kahden enintään kolmen kuukauden mittaisen vuokrasuhteen jälkeen vuokrasopimus muuttuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevaksi, vaikka kolmannessa sopimuksessa olisi määräaikaa koskeva ehto. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan päättyessä ilman erillistä ilmoitusta. Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus voi päättyä irtisanomiseen, purkamiseen tai lakkaamiseen, mutta sen päättymisestä voi myös sopia. (Laki 481/1995.)

Vuokrasopimuksen osapuolet voivat sopia vakuuden asettamisesta sen varalle, ettei sopijaosapuoli täytä velvoitteitaan. Jos vakuutta ei ole maksettu sovitusajassa, on saajalla

oikeus purkaa sopimus. Vakuuden maksimimäärä on kolmen kuukauden vuokran määrä vastaava summa. (Laki 481/1995.)

Avio- ja avopuolisot ovat yhteisvastuussa vuokrasopimuksesta johtuvista velvoitteista, jos he asuvat yhdessä vuokraamassaan tai toisen puolison vuokraamassa asuinhuoneistossa. Eron sattuessa asuntoon jäänyt puoliso vastaa vuokrasopimuksen velvoitteista, niin kauan kuin hän kyseisessä asunnossa asuu. (Laki 481/1995.)

Nykyinen laki asuinhuoneiston vuokrauksesta pitää muuttopäivänä vuokrasopimuksen päättymisen jälkeistä arkipäivää, jolloin vuokralaisen on jätettävä puolet asuinhuoneistosta vuokranantajan käyttöön. Vasta seuraavana päivänä huoneisto on luovutettava täysin vuokranantajan hallintaan. Tietyin ehdoin muuttopäivää on mahdollista myös siirtää tietyissä tilanteissa toistaiseksi voimassa olevan vuokrasuhteen päättyessä, eikä tätä vuokralaisen oikeutta voi vuokrasopimuksella rajoittaa. (Laki 481/1995.) Jos asunto on vuokralaisen hallussa vielä vuokrasopimuksen päättymisen jälkeen, vuokranantajalla on oikeus periä vuokraa kyseiseltä ajalta. Päivävuokra lasketaan jakamalla kuukausivuokra kyseisen kuukauden päivien lukumäärällä. Muuttopäivästä voidaan kuitenkin sopia vuokrasopimuksessa toisin kuin laissa on määriteltä. (Suomen Vuokranantajat b.)

Lain mukaiset ilmoitukset ja kehotukset tulee lähettää kirjatussa kirjeessä postitse. Avio- ja avopuolisoiden kohdalla riittää, että ilmoitus tai kehotus on toimitettu jommallekummalle puolisoista. (Laki 481/1995.)

Vuokranantajan vastuulla on, että huoneisto on vuokrasuhteen alkaessa ja sen aikana kohtuullisessa kunnossa, huomioiden huoneiston ikä, alueen huoneistokanta ja muut paikalliset olosuhteet. Vuokrasopimuksen osapuolet voivat sopia, että vuokralainen huolehtii käytössä olevien tilojen ja laitteiden kunnossapidosta, tai kiinteistön velvoitteista. Osapuolet voivat myös sopia korjaus- tai muutostöistä, mutta vuokralaisella ei ole oikeutta suorittaa niitä ilman vuokranantajan lupaa. Vain välittömän vahingon estämiseen tai rajoittamiseen liittyvät toimenpiteet ovat sallittuja. Vuokranantajalla on oikeus suorittaa huoneistossa korjaus- ja muutostöitä tietyin ehdoin, mutta niiden ilmoitusajat riippuvat työn laadusta sekä sen aiheuttamasta haitasta. Vuokralaisella on oikeus saada alennusta tai vapautus vuokran maksamisesta ajalta, jolloin huoneisto ei ole ollut sovitussa kunnossa, tai sitä ei ole voitu käyttää. Alennuksiin ei kuitenkaan ole oikeutta, jos huoneiston puutteellinen kunto johtuu vuokralaisen laiminlyönnistä tai muusta huolimattomuudesta. (Laki 481/1995.)

Vuokranantajalla on oikeus päästä vuokraamaansa huoneistoon sen kunnon ja hoidon valvomista varten. Vuokranantajalla on myös oikeus näyttää huoneistoa molemmille

osapuolille sopivana ajankohtana, jos huoneisto on tarkoitus myydä tai vuokrata uudelleen. (Laki 481/1995.)

Vuokralaisen on ilmoitettava vuokranantajalle viipymättä vuokratun huoneiston vahingoittumisesta tai puutteellisuudesta. Erityisen tärkeää nopea ilmoittaminen on tilanteessa, jossa vahinko saattaa suurentua ajan kuluessa. Vuokralaisen on myös ilmoitettava, jos asunto jätetään tyhjäksi pitkäksi aikaa. Vuokranantajalle on tällöin varattava mahdollisuus pääsyä huoneistoon. Jos vuokralainen laiminlyö ilmoitusvelvollisuutensa, hän joutuu vastuuseen aiheutuneesta vahingosta. (Laki 481/1995.)

Vuokralainen ei ole vastuussa tavanomaisesta kulumisesta, silloin kun huoneistoa käytetään vuokrasopimuksen mukaisesti. Vuokralaisen on kuitenkin hoidettava huoneistoa huolellisesti. Jos vuokralainen tahallisesti, laiminlyönnillään tai muulla huolimattomuudellaan aiheuttaa huoneistolle vahingon, on hän velvollinen korvaamaan sen vuokranantajalle. Sama koskee myös vuokralaisen luvalla huoneistossa oleskelevien henkilöiden aiheuttamia vahinkoja. (Laki 481/1995.)

Jos huoneisto sijaitsee rakennuksessa johon on asennettu huoneistokohtaiset vesimittarit, tulee vuokralaiselta perittävän vesimaksun perustua todelliseen kulutukseen. Vuokranantajan on veloituksetta toimitettava vuokralaiselle kuukausittain tieto, kuinka paljon vettä on kulutettu. Vuokra on maksettava viimeistään kuun toisena päivänä, jollei toisin ole sovittu. (Laki 481/1995.)

Vuokrasopimuksen irtisanomisaika lasketaan irtisanomiskuukauden viimeisestä päivästä lähtien. Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen, on irtisanomisaika alle vuoden kestäneessä vuokrasuhteessa kolme kuukautta. Jos vuokrasuhde on jatkunut yhtäjaksoisesti vähintään vuoden, on vuokranantajan irtisanomisaika kuusi kuukautta. Vuokralaisen irtisanomisaika on yksi vuosi, vuokrasuhteen kestosta riippumatta. Vuokranantajan irtisanomisaikaa ei voi lyhentää, eikä vuokralaisen pidentää. Tällaiset ehdot vuokrasopimuksessa ovat mitättömiä. Yhteisessä kodissa asuva puoliso ei saa irtisanoa vuokrasopimusta ilman toisen puolison suostumusta. Vuokranantajan on vuokrasopimusta irtisanoessa annettava kirjallinen irtisanomisilmoitus vuokralaiselle, jossa on mainittu irtisanomisen peruste sekä vuokrasuhteen päättymisajankohta. Myös vuokralaisen on annettava irtisanomisilmoitus kirjallisesti. Jos vuokralaisen irtisanominen edellyttää perustetta, on se mainittava irtisanomisilmoituksessa. Tällaisia ovat esimerkiksi määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanominen työn takia toiselle paikkakunnalle muuttamisen vuoksi, tai asunnon tarpeen lakkaamisen sairauden takia. Vuokranantaja voi irtisanoa määräaikaisen vuokrasopimuksen, jos hän tarvitsee asunnon omaan tai perheenjäsenensä käyttöön syystä, jota ei voinut ottaa

huomioon vuokrasopimuksen syntyhetkellä, tai muusta vastaavasta syystä, jos sopimuksen voimassa pysyminen olisi vuokranantajalle ilmeisen kohtuutonta. Määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanonut osapuoli saattaa joutua korvaavaan toiselle osapuolelle kohtuullisen korvauksen ennenaikaisesta sopimuksen päättämisestä. (Laki 481/1995.)

Vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus esimerkiksi tilanteessa jossa vuokralainen ei ole suorittanut vuokria sovituksessa ajassa, jos huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen kuin vuokrasopimuksessa on sovittu, jos vuokralainen viettää tai sallii vietettävän häiritsevää elämää huoneistossa tai jos vuokralainen hoitaa huonosti huoneistoa. Vuokranantajan on vedottava purkamisperusteeseen kohtuullisessa ajassa siitä, kun se on vuokranantajan tietoon tullut. Kirjallisessa purkamisilmoituksessa tulee mainita purkamisperuste sekä vuokrasuhteen päättymisajankohta, jos se ei pääty välittömästi. Ennen vuokrasuhteen purkamista vuokranantajan tulee antaa vuokralaiselle kirjallinen varoitus, ja jos vuokralainen tämän jälkeen korjaa toimintaansa, ei vuokranantajalla ole oikeutta vuokrasopimuksen purkamiseen. (Laki 481/1995.)

Vuokrasopimus voi myös lakata olemasta tilanteessa, jossa huoneisto tuhoutuu tai viranomainen on kieltänyt huoneiston käyttämisen vuokrasopimuksessa sovittuun tarkoitukseen. Jos lakkaaminen aiheutuu vuokranantajan viaksi luettavasta syystä, tai jos vuokranantaja ei ole ilmoittanut asiasta riittävän ajoissa, jos vuokrasuhde ei ole vielä alkanut, on vuokralaisella oikeus saada korvauksia hänelle aiheutuneesta vahingosta vuokranantajalta. (Laki 481/1995.)

Jälleenvuokrauksella tarkoitetaan vuokrasuhdetta, jossa ensivuokralainen on vuokraa koko huoneiston edelleen omalle vuokralaiselleen. Jälleenvuokraus vaatii vuokranantajan suostumuksen. Ilman vuokranantajan lupaa tehty jälleenvuokraus oikeuttaa vuokranantajan purkamaan vuokrasopimuksen. Esimerkiksi tilapäinen muutto toiselle paikkakunnalle voi kuitenkin mahdollistaa vuokra-asunnon luovutuksen toiselle henkilölle enintään kahdeksi vuodeksi. Tällöin on kyse edelleen luovutuksesta, ja vuokranantaja voi kieltää sen vain hyvin perustellulla syyllä joka käsitellään tuomioistuimessa. Alivuokrasuhde puolestaan syntyy, kun vuokralainen luovuttaa osan vuokraamastaan asunnosta toisen käytettäväksi vastiketta vastaan. Alivuokraus on asuinhuoneiston vuokralain sallittua myös ilman vuokranantajan lupaa, jos alivuokraus koskee enintään puolta asunnosta. Alivuokranantajan ei ole pakko asua asunnossa, riittää että osa asunnosta on hänen hallinnassaan, esimerkiksi irtaimiston säilytystilana. Alivuokranantajan irtisanomisaika on 3 kuukautta ja alivuokralaisen 14 päivää. Alivuokralaisen asumisoikeus ei kuitenkaan jatku sen jälkeen, kun alivuokralaisen oikeus asunnon hallintaan päättyy, joten vuokrasopimuksessa on syytä mainita kyseessä olevan alivuokrasuhde. (Suomen Vuokranantajat 2022.) Alivuokranantajan on viivytyksettä

ilmoitettava alivuokralaiselle, milloin hänen vuokraoikeutensa päättyy. Muutoin alivuokralaiselle voi syntyä oikeus saada korvausta muuttokustannuksista alivuokranantajalta. (Laki 481/1995.)

### 2.2.2 Huoneenvuokralakityöryhmän mietintö

Hallitusohjelmaan kirjattiin vuonna 2023 tavoite selkiyttää asuntojen vuokrausta koskeva lainsäädäntö vastaamaan nykypäivän tarpeita ja käytäntöjä. Työhön nimetty huoneenvuokralakityöryhmä sai perusvalmistelun eli mietintönsä valmiiksi joulukuussa 2024, ja alustavan aikataulun mukaan uusi lainsäädäntö saattaisi tulla voimaan keväällä 2026. Osa työryhmän osapuolista jätti eriävän mielipiteen mietintöön, joten on hyvin mahdollista, että lakiin voi vielä tulla muutoksia lausuntokierroksen jälkeen tapahtuvassa jatkovalmistelussa. (Vuokranantajat 2025a.)

Huoneenvuokralakityöryhmään kutsuttiin jäseniä eri ministeriöistä sekä alan yhdistyksistä, yhteensä 11 henkilöä. Huoneenvuokralakityöryhmän mietintö valmistui annettussa aikataulussa 22 kokouksen jälkeen. Mietinnössä käytiin läpi huoneenvuokralain nykytila ja esiin nousseet ongelmat jokaisen pykälän kohdalta, ja annettiin työryhmän korjausehdotukset lakiin. (Oikeusministeriö 2024).

Suurin osa mietinnön korjausehdotuksista ovat melko pieniä ja jollain tapaa jo käytössä monissa vuokrasuhteissa. Yksi selkeä korjausehdotus olisi vuokrasopimuksen muotoon. Nykyinen laki asuinhuoneiston vuokrauksesta tuntee vain määräaikaisen tai toistaiseksi voimassa olevan vuokrasopimuksen, mutta mietinnön mukaan edellä mainittujen sopimusmuotojen yhdistelmä eli hybridisopimus voitaisiin sallia tietyin ehdoin. Tällöin vuokrasopimus olisi aluksi voimassa määräajan ja sen jälkeen toistaiseksi. Tällöin nykyisin melko yleinen tapa siirtää ensimmäistä irtisanomisajankohtaa myöhemmäksi muuttuisi mitättömäksi. (Vuokranantajat 2025a.)

Digitalisaatioon liittyvät korjausehdotus sallisi lain mukaisten ilmoitusten ja kehotusten lähettämisen sähköisen viestintäkanavan kautta, jos sopijaosapuolet olisivat sellaisesta sopineet. Niiden katsottaisiin tulleen tiedoksi kolmantena päivänä lähettämisestä. Myös tavallinen kirje riittäisi nykyisen kirjatun kirjeen sijasta. Molempien sopija osapuolien olisi myös ilmoitettava yhteystietojensa muutoksista. Todisteellisissa tiedoksiannoissakaan ei enää vaadittaisi vastaanottokuittausta, jos ilmoitus olisi lähetetty tiettyjen kriteerien mukaisesti. (Vuokranantajat 2025a.)

Selkeä parannus vuokralaisten näkökulmasta olisi se, että jatkossa vakuuden palautukselle olisi tulossa 30 päivän määräaika ja vuokralaiselle oikeus vakiokorvaukseen, jos

vuokranantaja ei palauttaisi vakuutta ajoissa. Vuokranantajan näkökulmasta parannusta olisi se, että heillä olisi oikeus tietyissä tilanteissa käydä asunnossa annettuaan vuokralaiselle riittävän ajan valmistautua, vaikka vuokralainen ei vastaisi tai antaisi hyväksyntää käynnille. Ja koska vuokranantajat ovat velvollisia ilmoittamaan taloyhtiöille asunnossa asuvien lukumäärän, on parannusta myös se, että mietinnön mukaan vuokralaisen olisi jatkossa ilmoitettava vuokranantajalle asunnossa asuvien lukumäärä, ja täysi-ikäisistä henkilöistä lisäksi myös nimi, syntymäaika ja yhteystiedot. (Vuokranantajat 2025a.)

Mietinnössä ehdotetaan myös tupakointikieltoa niin sisätiloihin kuin huoneistoparvekkeille, joka tulisi voimaan myös jo aiemmin voimassa olleisiin vuokrasopimuksiin. Vuokranantaja voisi erikseen antaa luvan tupakointiin, jos laki, viranomais määräys tai yhtiöjärjestys ei sitä estäisi. (Vuokranantajat 2025a.) Ehdotus on tullut alun perin Tupakka- ja nikotiinipolitiikan kehittämistyöryhmältä, ja sen tavoitteena on kansanterveyspolitiikan edistäminen (Oikeusministeriö 2024).

Nykylaissa ei vuokranantajalla ole velvollisuutta ilmoittaa ennakolta vuokran tarkistamisesta, jos sen määrä ja voimaantuloajankohta käy selväksi vuokrasopimuksesta. Mietinnön ehdotus on, että jatkossa vuokranantajan olisi aina ilmoitettava kirjallisesti vuokralaiselle tarkistuksen yhteydessä vuokran muutos, uuden vuokran määrä ja sen voimaantuloajankohdasta. Tarkistettu vuokra voisi tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen antamisesta seuraavan vuokranmaksukauden alkamista, eikä sitä voisi periä takautuvasti. (Vuokranantajat 2025a.)

Väestön ikääntyessä on myös tarpeen selkeyttää vuokrasuhteen sääntöjä vuokralaisen kuolemaan liittyen. Nykyisen lain mukaan kuolema ei automaattisesti päättä vuokrasuhdetta, vaan kuolinpesän pitää erikseen se irtisanoa. Myöskään vuokranantajalla ei ole oikeutta päättää vuokrasuhdetta vuokralaisen kuoleman vuoksi. Myös asunnon tyhjentäminen on aiheuttanut epäselvyyksiä. Ongelmia syntyy erityisesti tilanteissa joissa kuolinpesän osakkaat eivät ole selvillä. (Oikeusministeriö 2024.) Ehdotuksen mukaan, jos vuokralainen on asunut vuokra-asunnossa yksin, vuokrasuhde päättyisi seuraavan kuukauden loppuun siitä, kun tieto vuokralaisen kuolemasta olisi saatu. Vuokranantajalle tulisi myös oikeus siirtää kuolleen vuokralaisen omaisuus toisaalle, ja huolehtia siitä kuolinpesän lukuun. Jos vuokra-asunnossa olisi asunut useampi henkilö, ei lakiin ehdoteta muutoksia. (Vuokranantajat 2025a.)

Mietinnössä ehdotetaan uutta vuokrasopimuksen purkuperustetta, jos purkamiselle on jokin muu erittäin painava peruste, esimerkiksi väkivaltarikos asunnon lähistöllä. Myös

huoneistoon vuokrasuhteen päättymisen jälkeen jätetyn omaisuuden ehdotetaan siirtyvän vuokranantajan hallintaan tietyin ehdoin. (Vuokranantajat 2025a.)

Vuokranantajan irtisanomisaikaan ehdotetaan muutosta niissä vuokrasuhteissa joissa vuokrasopimus on kestänyt yli vuoden, mutta alle kaksi vuotta. Tällöin irtisanomisaika olisi kolme kuukautta nykyisen kuuden kuukauden sijaan. Suomen Vuokranantajat on kuitenkin jättänyt eriävän mielipiteensä tähän muutosehdotukseen, heidän mielestään vuokranantajan irtisanomisaika tulisi olla aina kolme kuukautta, huolimatta vuokrasopimuksen kestosta. Suomen Vuokranantajat on myös ehdottanut, että vuokralaisen irtisanomisaika tulisi olla aina kaksi kuukautta nykyisen yhden kuukauden sijaan. (Suomen Vuokranantajat 2025a.)

Muutosehdotuksen mukaan jatkossa muuttopäivä olisi sopimuksen viimeinen päivä. Näin on jo suurimmassa osassa vuokrasopimuksista erikseen sovittu, mutta lainmuutos yhteinäistäisi käytäntöä ja sujuvoittaisi vuokralaisten muuttoja. Työryhmän mukaan ei ole enää perusteltua, että muuttopäivän tulisi olla arkipäivä. Mikään ei kuitenkaan estäisi vuokranantajaa ja vuokralaista sopimasta muuttopäivästä tahtonsa mukaisesti. (Oikeusministeriö 2024.)

Huoneenvuokralakityöryhmä ehdottaa, että lähtökohtaisesti uutta lakia sovellettaisiin myös aiemmin tehtyihin vuokrasopimuksiin. Tämä ei kuitenkaan koskisi aiemmin laaditun vuokrasopimuksen kestoon, vakuuteen, vuokrankorotuksiin, irtisanomisaikaan eikä muuttopäivään liittyvien säännösten kohdalla, jollei niistä vuokranantaja ja vuokralainen yhdessä niistä toisin sopisi. (Vuokranantajat 2025a.)

Ehdotettujen muutosten jälkeenkin Suomi olisi edelleen vuokralaisystävällisin maa vertailtuna muihin Pohjoismaihin. Nykyinen Suomen lainsäädäntö poikkeaa muista Pohjoismaista erittäin merkittävästi, eikä sille ole olemassa mitään kestäviä perusteita. Yleinen vuokrasopimusten irtisanomisaika on Pohjoismaissa kolme kuukautta, pois lukien Islanti jossa se on kuusi kuukautta molemmilla osapuolilla. Ruotsissa ja Tanskassa on voimassa vuokrasääntely, mutta siitäkin huolimatta näissä maissa vuokrasopimuksen irtisanomisajat ovat hyvin samankaltaiset Norjan ja Islannin kanssa, joissa vuokrasääntelyä ei ole ollenkaan. (Oikeusministeriö 2024.)

### 2.3 Hyvä vuokratapa

Hyvä vuokratapa -ohjeistus on vuonna 2003 laadittu suosituskokoelma, jonka tarkoituksena on auttaa asuinhuoneiston vuokrauksen osapuolia vuokrauksen eri tilanteissa. Hyvän vuokratavan laatimisessa on ollut mukana kymmenen vuokraustoiminnan ja asumisen järjestöä, ja se on päivitetty viimeksi vuonna 2018. Hyvän vuokratavan noudattaminen edesauttaa

hyvää ja kaikkia osapuolia palvelevaa vuokrasuhdetta, ja sen noudattamista suositellaan erityisesti niissä vuokrasuhteen tilanteissa joista ei ole vuokrasopimuksessa tai ennalta erikseen sovittu. Hyvä vuokratapaa ei ole tarkoitettu ylittämään vuokrasopimuksessa sovittuja asioita. Hyvään vuokratapaan kuuluu se, että molemmat osapuolet osallistuvat asuinympäristön viihtyvyyden edistämiseen. Myös naapureiden huomioiminen sekä sääntöjen noudattaminen on Hyvän vuokratavan mukaista toimintaa. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Avoimuus ja toimiva vuorovaikutus ovat tärkeitä vuokrasuhteessa. Hyvän vuokratavan mukaisesti jo asuntoa tarjottaessa, esimerkiksi vuokrausilmoituksessa, tulee avoimesti kertoa mahdolliset vuokrauksen erityisehdot, kuten vuokrasuhteen määräaikaisuus, tupakointikielto tai poikkeava kunnossapitovastuu. Myös jos vuokranantajan tiedossa on jo vuokraushetkellä jokin huoneiston käyttöön vaikuttava asia, esimerkiksi taloyhtiössä on päätetty seuraava keväänä tehtävästä julkisivuremontista tai jos vuokranantaja tulee ottamaan asunnon omaan käyttöönsä tietyn ajan kuluttua, on niistä Hyvän vuokratavan mukaista kertoa jo vuokraustilanteessa. Myöhemminkin vuokrauksen aikana vuokranantajan tulee ilmoittaa vuokralaiselle tulevista remonteista niin pian kuin ne ovat vuokranantajan tiedossa. Vuokrailmoituksessa huoneiston kuvien tulee vastata huoneiston kuntoa ja tietojen oltava ajan tasalla. Erityisen tärkeää tämä on tilanteessa, jossa asunto vuokrataan etänä, ilman asunnossa käyntiä. Toimivan vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää huolehtia siitä, että yhteystiedot ovat ajan tasalla osapuolien välillä. Hyvän vuokratavan mukaisesti vuokralainen kertoo huoneistossa asuvat henkilöt vuokranantajalle, ja ilmoittaa mahdollisista vuokranmaksuvaikeuksista vuokranantajalleen välittömästi. Vuokrausprosessin alussa kannattaa yhdessä sopia molemmille osapuolille sopiva yhteydenpitokanava, ja käyttää sitä. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Myös tutkimusten mukaan hyvä suhde vuokralaiseen perustuu säännölliseen viestintään. Ei ole merkitystä mitä kautta viestintä tapahtuu, kunhan viestintäkanavat vastaavat vuokralaisen tarpeita. Mitä helpompaa vuokralaisen on tuoda esiin huoliaan, sitä parempi. Jos viestintää ei hoideta hyvin, se voi vahingoittaa vuokranantajien mainetta. (Sanderson & Read 2020.)

Luottotietolain mukaisesti vuokranantajalla on oikeus tarkistaa vuokralaisen luottotiedot. Asunnon kuntotarkastus vuokrasopimuksen alku- sekä päättymishetkellä on molempien vuokraosapuolien etu. Kuntotarkastusraporttiin voidaan kirjata havainnot huoneiston kunnosta, ja siihen voidaan liittää esimerkiksi valokuvia. Jos vuokrasopimuksen laatimisen jälkeen yhdessä sopimalla joitain vuokrasopimuksen ehtoja muutetaan, tulee ne Hyvän vuokratavan mukaisesti tehdä aina kirjallisesti. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Hyvän vuokratavan mukaan vakuudesta on hyvä kirjata vuokrasopimukseen, että se annetaan kaikkien sopimuksesta johtuvien velvoitteiden täyttämisen turvaamiseksi, eli se on voimassa vuokranmaksun lisäksi huoneiston kunnon tai muiden velvoitteiden osalta. Rahavakuudelle mahdollisesti kertyvästä korosta tulee sopia ennen vuokrasuhteen alkua. Vakuuden toimitusajankohta on syytä olla ennen huoneiston hallinnan alkamista ja avaimien luovutusta. Vuokranantajan tulee säilyttää vakuutta erossa muusta omaisuudestaan ja palauttaa se viivytyksettä lopputarkastuksen jälkeen ja vuokrasuhteen päätyttyä, mikäli perusteita vakuuden käyttämiselle ei ole. Ennen vakuuden palautusta huoneiston avaimet tulee olla palautettu ja huoneisto sekä siihen liittyvät tilat siivottu. Vuokranantajan on ilmoitettava mahdollisesta vakuuden pidättämisestä kirjallisesti vuokralaiselle, ja annettava myös kirjallinen erittely syntyneistä kustannuksista. Vakuudesta voi pidättää vain tosiasiallisesti vuokranantajalle vuokralaisen laiminlyönnistä syntyneet kulut. Vuokralainen ei kuitenkaan ole vastuussa normaalin asumisen aiheuttamasta kulumisesta. Hyvän vuokratavan mukaan vuokralaisella ei ole oikeutta jättää viimeisiä vuokria maksamatta vetoamalla vakuuteen. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Vuokranantajalla on vastuu vuokrattavan asunnon kunnosta sekä kunnossapidosta. Vuokralaisen on hoidettava vuokrattuja tiloja sekä laitteita huolellisesti ja annettujen huolto- sekä käyttöohjeiden mukaan. Vuokranantajalla ei ole velvollisuutta järjestää vuokralaiselle sijaisasuntoa, vaikka vuokrattu asunto olisi esimerkiksi remontin vuoksi tilapäisesti puutteellisessa kunnossa. Kuitenkin puutteellisessa kunnossa olevasta asunnosta, tai jos vain osaa siitä voi käyttää, on vuokralainen oikeutettu saamaa alennusta vuokrasta. Ainoa poikkeus on tilanne jossa vuokralainen on itse aiheuttanut vahingon asunnolle. Vuokralennuksen määrään tulee vaikuttaa haitan määrä sekä kesto. Ja mikäli vuokranantaja tarjoaa remontin ajalle vuokralaisen käyttöön sijaisasunnon ja vuokralainen sen hyväksyy, tulee vuokralaisen maksaa tästä sovittua vuokraa. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Vuokranantajalla on oikeus suorittaa kiireelliset korjaus- ja muutostyöt, mutta muiden töiden osalta on hyvä ilmoittaa niistä mahdollisimman aikaisin. Vuokralaisen pitää myös itse seurata taloyhtiön tiedotuksia. Vuokranantajan tulee remonttia suunnitellessa huolehtia siitä, että vuokralaisen asumiselle aiheutuu remontista mahdollisimman vähän haittaa. Jos vuokralainen saa vuokranantajaltaan luvan tehdä vuokraamassaan huoneistossa remonttia, on syytä sopia ennen aloitusta mahdollisesta työn ja materiaalien korvaamisesta. Tällöin myös vuokranantajalle ja tarvittaessa myös taloyhtiön valvojalle on annettava mahdollisuus tulla tarkastamaan tehdyt muutos- tai korjaustyöt sovittuna ajankohtana. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Hyvän vuokratavan mukaan vuokralaisen kannattaa ottaa kotivakuutus, vaikka vuokranantaja ei sitä edellyttäisi. Vuokranantajan tai taloyhtiön ottama kiinteistövakuutus ei korvaa vuokralaisen irtainta omaisuutta, eikä mahdollisia sijaisasumisen kustannuksia. Vakuutukset tai niiden puuttuminen eivät vaikuta vahingonkorvausvelvollisuuteen tai osapuolten vastuisiin. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Avaimet ja lukitus on tärkeä osa vuokrahuoneiston turvallisuutta. Hyvän vuokratavan mukaan avaimia luovuttaessa tulee ottaa huomioon asukkaiden lukumäärä. Yleisohjeena avaimien lukumäärään voidaan pitää joko yhtä avainta/asukas + yksi vara-avain, tai kolmea avainta/huoneisto. Vuokralaisella on oikeus saada kohtuullinen määrä lisäavaimia, mutta omalla kustannuksellaan. Avaimet luovutetaan vuokralaiselle vuokrasuhteen alkaessa ja vuokralaisen tulee palauttaa kaikki vuokra-asunnon avaimet vuokrasuhteen päättyessä vuokranantajalle. Molemmat vuokrasuhteen osapuolet ovat velvollisia säilyttämään avaimia huolellisesti, eikä avaimissa saa olla huoneistoon suoraan yhdistettävissä olevia tunnistetietoja. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Vuokranantajan tulee muistaa asunnon olevan vuokralaisen koti, ja siksi tilanteissa jossa vuokranantajalla on tarve ja oikeus käydä asunnolla, tulee pyrkiä aiheuttamaan vuokralaiselle mahdollisimman vähän haittaa. Käynnistä pitää sopia ajoissa vuokralaisen kanssa, mutta vuokralainen ei saa aiheettomasti estää tai vaikeuttaa asuntoon pääsyä. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Asumiseen liittyvät tavanomaisia ääniä pidetään normaaleina järjestyssääntöjen sallimina aikoina, mutta yöaikaan kaikkien tulee välttää kovien äänien aiheuttamista. Kovaääninen musiikin kuuntelu, useita tunteja kestävä pianonsoitto tai pitkään jatkuva koiransoitto voidaan kuitenkin todeta häiritseväksi myös päivällä, jos toiminta aiheuttaa naapureille kohtuutonta haittaa. Jos asunnosta kantautuu säännöllisesti toistuvaa ja jatkuvaa naapureita häiritsevää ääntä, antaa se vuokranantajalle oikeuden irtisanoa tai purkaa vuokrasopimuksen. Myös muiden järjestyssääntöjen tai esimerkiksi terveys- ja pelastusviranomaisten ohjeiden rikkominen voi oikeuttaa vuokranantajan purkamaan vuokrasopimuksen. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

Hyvä vuokratapa myös ohjeistaa, että loppusiivouksen tasosta on hyvä sopia jo vuokrasuhteen alussa, ja antaa mieluiten kirjalliset siivousohjeet vuokralaiselle. Koska vuokralainen ei vastaa huoneiston tavanomaisesta kulumisesta, aiheutuu toisinaan vuokralaisen ja vuokranantajan välille kiistoja siitä mikä on tavanomaista kulumista ja mikä puolestaan ei ole sitä. Hyvän vuokratavan mukaan tavanomaista kulumista ovat esimerkiksi taulujen, peilien ja lamppujen seinään kiinnittämisestä aiheutuneet kohtuulliset jäljet. Myös huonekalujen

varjostumat ja muut tavanomaiset jäljet ovat normaalia kulumaa. Isot kolhut, naarmut tai vaikka piirtelyjäljet lattioissa tai seinäpinnoilla eivät ole tavanomaista kulumista. Myöskään esimerkiksi lemmikkieläinten raapimisjäljet eivät ole tavanomaista kulumista, vaikka vuokrasopimuksessa olisi lemmikeistä sovittu, vaan vuokranantajalla on oikeus vaatia korvausta jälkien korjaamiseksi. Tavanomaisen kulumisen arvioinnissa auttaa kysymys siitä, onko jälki tai virhe syntynyt äkillisesti vai hitaasti pitkän ajan kuluessa. Lähtökohtaisesti kaikki äkilliset vauriot kuuluvat vuokralaisen korvattavaksi ja hitaasti syntyneet ovat usein tavanomaista kulumista. Myöskään tupakoinnista aiheutuneita haittoja ei voida pitää tavanomaisena kulumisena, jos vuokrasopimuksessa on kielletty huoneistossa tupakointi. (Suomen Vuokranantajat 2018.)

## 2.4 Vastuullisuus vuokraustoiminnassa

Vastuullisuus on laaja kattotermi hyvin erilaisille asioille, joten voi olla vaikeaa hahmottaa mitä kaikkea se voi tarkoittaa. Osake- ja rahastosijoittamisessa vastuullisuus saattaa joillekin tarkoittaa arvoihin perustuvia valintoja, ja he ovat valmiita pudottamaan sijoitustensa tuotto-odotusta halutessaan toimia vastuullisesti. Vastuullinen asentosijoittaminen ei kuitenkaan tarkoita hyväntekeväisyyttä, vaan parempaan tuottoon ja tähtäävää pitkän aikavälin sijoitustoimintaa, jossa on huomioitu riskit. (Silvoja & Valjus 2024, 38–40.)

Eri alojen yritykset ja institutionaaliset vuokranantajat ovat jo vuosia osanneet korostaa tekemistensä vastuullisuuttaan. Esimerkiksi Varma korostaa olevansa varma vuokranantaja jonka tekemistä ohjaa vastuullisuus (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2024a) ja nostaa esiin vastuullisuusarvioinnissa saamiaan tuloksia (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2024b). Myös Kojamo mainostaa olevansa vastuullinen vuokranantaja, ja kertoo vastuullisuuden näkyvän Lumo-asukkaidensa arjella monella tapaa, esimerkiksi panostuksena asumisen palveluihin ja rakennusten sijainneissa. Kojamon mukaan heidän vuokralaisensa arvostavat vastuullista ja ympäristönäkökulmat huomioivaa vuokranantajaa. (Kojamo 2024a.)

Yritysten vastuullisuusraportoinnit käsittelevät ympäristövaikutuksia, sosiaalista vastuuta ja hyvää hallintotapaa. Myös vuokranantaja voi kerätä samojen teemojen alta vastuullisuusnäkökulmia, jotka ovat omassa toiminnassa oleellisia ja merkityksellisiä. Esimerkiksi ympäristövastuun alla voi olla energian käyttöön liittyvät aiheet, vedenkulutus ja jätehuolto sekä materiaalit ja asunnon sijainti. Sosiaalisen vastuun näkökulmasta oleellista voi olla esimerkiksi asuntojen turvallisuus, vuokralaisten tyytyväisyys ja terveys, vuokralaisten tasoarvoisuus. Hallintotapaan voi puolestaan liittyä kirjanpidon oikeellisuus, hyvä vuokratapa ja tietosuoja. (Silvoja & Valjus 2024, 25–29.)

Vastuullinen vuokranantajuus voi lisätä vuokratuottoja usealla eri tavalla. Se voi suojata tai jopa parantaa asunnon arvoa, estää hoitokulujen liiallista nousua, parantaa vuokrattavuutta ja vaikuttaa positiivisesti vuokratasoon. Lisäksi se voi pienentää ilmastonmuutokseen liittyviä riskejä sekä helpottaa rahoituksen saatavuutta. (Silvoja & Valjus 2024, 40.)

Suomen Vuokranantajat ovat laatineet Ympäristöystävällisen vuokra-asumisen ohjeen, jossa annetaan konkreettisia ohjeita vastuulliseen asumiseen. Niissä yhdistyvät rahansäästö, asumisviihtyvyyden nosto sekä ympäristöstä huolehtiminen. Ohjeessa korostuu vuokranantajan ja vuokralaisen yhteistyö, jonka lopputulos hyödyttää molempia osapuolia. Esimerkkejä konkreettisista ohjeista energiaan liittyen ovat huonelämpötilan pitäminen 20-22°C, energiatehokkaiden kodinkoneiden valitseminen ja sähkönkulutuksen seuraaminen. Vedenkulutuksessa tärkeää on korjata vuotavat vesikalusteet viipymättä, nopeiden suihkussa käyntien suosiminen ja astioiden tiskaaminen astianpesukoneessa käsin tiskauksen sijaan. Myös jätteiden lajitteluun, siivousaineiden valintaan ja huoneiston remontointiin annetaan ohjeistusta. (Suomen Vuokranantajat c.)

### 3 Asiakaskokemus vuokrasuhteessa

#### 3.1 Asiakas ja asiakaskokemus

Onnistuneen asiakkuuden keskeisiä edellytyksiä ovat aito vuorovaikutus ja pyrkimys molempia osapuolia hyödyttävään asiakkuuteen (Storbacka & Lehtinen 2002, 20). Asiakkuudessa on vuorovaikutuksessa kaksi osapuolta, jotka tekevät yhteistyötä. Molemmat suorittavat oman osansa, joka parhaimmillaan tuo lisäarvoa molemmille osapuolille. (Storbacka ym. 2003, 19.) Asiakkaita ovat myös he, joilla on joko tarve tai kiinnostus tarjoajan palveluihin (Ylikoski 1999, 35).

Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutushetkissä eli kosketuspisteissä, ja on asiakkaan subjektiivinen, kokonaisvaltainen ja moniulotteinen kokemus. Asiakaskokemus koostuu sekä järjestä että tunteesta, ja se alkaa jo ennen ostamista ja jatkuu ostamisen jälkeenkin, eli se kulkee koko asiakaspolun. Asiakaskokemuksen tärkeyteen on havahduttu vasta viime vuosikymmeninä. Asiakaskokemus voi toimia kilpailuetuna, mutta se ei vähennä tuotteiden tai palveluiden merkitystä, ja on myös tärkeää ymmärtää, että asiakas itse määrittelee millainen on onnistunut tai epäonnistunut asiakaskokemus. Asiakkaan odotuksilla ja aiemmilla kokemuksilla on suuri vaikutus asiakaskokemukseen. Myös merkityksellisyys, saavuttamisen tunne sekä sitoutumisen kokemus ovat asiakkaille tärkeitä. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakaskokemusta kertyy sekä suorasti, että epäsuorasti. Suora asiakaskokemus tapahtuu asiakkaan ostaessa, käyttäessä ja vastaanottaessa palveluita, kun taas epäsuora eli välillinen asiakaskokemus tapahtuu esimerkiksi muiden positiivisten palautteiden, kritiikin, uutisten tai mainosten välityksellä. Asiakaskokemus on aina aikaan sidottu ja henkilökohtainen, mutta se voi vaikuttaa asiakkaan päätöksiin ja toimintaan myös tulevaisuudessa. (Andajani 2015.)

#### 3.2 Asiakaskokemuksen johtaminen

Palveluja tarjottaessa, keskeisintä on se, miten asiakas kokee palvelun (Tuulaniemi 2016, 74). On tärkeää ymmärtää, että asiakas itse määrittelee, millainen on hyvä/onnistunut tai huono/epäonnistunut asiakaskokemus. Siksi asiakaskokemusta voi johtaa vain epäsuorasti, lähinnä niiden kosketuspisteiden kautta joista asiakaskokemus rakentuu. Osa kosketuspisteistä on helpommin hallittavissa kuin toiset, mutta kaikki kosketuspisteistä antavat mahdollisuuden joko parantaa tai heikentää asiakaskokemusta. (Saarijärvi & Puustinen 2020.) Kosketuspisteet ovat asiakaskokemuksen johtamisen perusta (Andajani 2015).

Asiakaspolku muodostuu siitä matkasta, jonka asiakas kulkee, kun hän harkitsee, ostaa ja kuluttaa tuotetta tai palvelua. Koko asiakaspolku ja sen kaikki kosketuspisteet yhdessä muodostavat asiakaskokemuksen. Asiakaspolkukartoitus ja asiakaspolun vaiheistus ovat tärkeitä asiakaskokemuksen operatiivisen toteuttamisen työkaluja. Asiakaspolkukartoituksen avulla voidaan tunnistaa keskeisimmät kosketuspisteet asiakkaan näkökulmasta, joka auttaa siirtämään huomiota asiakkaaseen ja helpottaa tavoiteltavan asiakaskokemuksen syntymistä. Asiakaspolun vaiheistus puolestaan jakaa asiakaspolun erilaisiin vaiheisiin ja tunnistaa niihin liittyviä ajatuksia, tunteita ja tekemisiä. Ne ovat erillisiä ja itsenäisiä myös ajallisesti, mutta niistä ketjuuntuu asiakaskokemus. Ensimmäinen ja viimeinen vaihe ovat erityisen tärkeitä tavoiteltavan asiakaskokemuksen kannalta. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

### 3.3 Vuokralainen asiakkaana

Toisinaan osalta yksityisistä vuokranantajista unohtuu, että vuokralaiset ovat heidän asiakkaitaan. Monen yksityisen vuokranantajan näkökulma vuokraustoimintaan on pelkästään omien riskien hallinta ja omista oikeuksista kiinni pitäminen. Tietenkin myös ne ovat tärkeitä, mutta vielä tärkeämpää on vuokralaisen asiakaskokemuksen huomioiminen. Liiketoiminnassa asiakaskokemuksen tärkeys on ymmärretty jo kauan ja sitä osataan hyödyntää liiketoiminnan kehittämisessä, mutta vuokranantajat tulevat tässä jälkijunassa. (Hänninen 2017).

Myös institutionaaliset vuokranantajat ovat usein yksityisiä vuokranantajia edellä asiakaskokemuksen huomioimisessa. Esimerkiksi Kojamon Lumo-brändi mainostaa tarjoavansa asiakkailleen parhaan asumisen asiakaskokemuksen, joka sisältää turvallista, vaivatonta ja vastuullisia palveluita sekä parhaita asumisen palveluita. Heidän tavoitteinansa mainitaan tyytyväinen asukas ja vuokralaisten suositteluhaluuden kasvattaminen. (Kojamo Oyj 2024b.)

Suomen Vuokranantajien toiminnanjohtaja Sanna Hughesin mukaan hyvä vuokranantaja ymmärtää vuokralaisen olevan asiakas, joka kannattaa pitää tyytyväisenä. Tyytyväinen asiakas takaa vuokraustoiminnan kannattavuuden ja pitää asunnosta hyvää huolta. Vuokramarkkinoilla pärjätäkseen vuokranantajan tulee kohdella vuokralaisia asiakkaana ja muistaa että hänen vuokraama asunto on vuokralaisen koti. Hyvä vuokranantaja on myös helposti tavoitettavissa. (Perho 2021.)

Vuokralaisen asiakaskokemus paranee olennaisesti, kun hän kokee tulleen kuulluksi. On tärkeää, vuokralaisen ja vuokranantajan välillä on hyvä keskusteluyhteys, ja että

vuokranantaja kuuntelee ja toteuttaa tarvittaessa vuokralaisen pyynnöt. Erityisen tärkeää on toimia viivytyksettä kodinkoneiden rikkoutuessa. Pienikin parannus vuokralaisen viihtyvyyteen voi vaikuttaa hänen asiakaskokemukseensa suuresti. (Hänninen 2017).

Asuntopehtoorin yrittäjän Miika Vuorensolan mukaan vuokralaista tulee ajatella asiakkaana, joka maksaa vuokranantajan palkan. Vuorensolan mukaan vuokranantajan kannattaa olla jämäkkä, joustava ja ystävällinen. Jämäkkyys varmistaa vuokraustoiminnan kannattavuuden, joustavuus ja ystävällisyys parantavat suhdetta vuokralaiseen sekä pidentävät vuokrasuhdetta. Lisäksi ystävällisyys parantaa vuokranantajan mainetta. Jämäkkyydellä Vuorensola tarkoittaa sitä, että sovitusta asioista pidetään kiinni, molemmin puolin. Joustavuus on tärkeää muuttuvissa tilanteissa, mutta Vuorensola korostaa kommunikaation merkitystä, jotta molemmat osapuolet pysyvät ajan tasalla. Ymmärtäminen ja samaistuminen vuokralaisen tilanteeseen ovat hyvän vuokranantajan ominaisuuksia, silti samalla vuokranantajan omista oikeuksista huolta pitäen. (Vuorensola.)

Heikki Pajunen on toiminut vuokranantaja pitkään, ja hänen mukaansa erinomaisella asiakaspalvelulla voidaan pienentää vuokranantajan taloudellisia riskejä. Vaikka kaikkea ei aina voi tietää ennalta, on vuokralaisen asiakaskokemusta parantamalla mahdollista pienentää riskiä esimerkiksi käytännön ongelmiin tai asunnon tuhoutumiseen. Pajusen mukaan vuokralaisen asiakaskokemuksen parantamisen hyötyjä voivat olla esimerkiksi se, että vuokralaiset haluavat asua vuokra-asunnossa pidempään ja pitää sen hyvässä kunnossa, sekä mahdollisesti auttavat pois lähtiessä uuden vuokralaisen etsimisessä. Nämä hyödyt auttavat vuokranantajaa säästämään rahaa, aikaa ja vaivaa. Lisäksi vuokranantajan maine vuokralaisten keskuudessa paranee. (Hänninen 2017).

Kati Valjuksen mukaan usein puhutaan vain vuokralaisen luotettavuudesta, vaikka vuokrasuhde on kaksisuuntainen. Myös hyvän vuokranantajan tulee olla luotettava. Jo vuokrailmoituksen tekstillä vuokranantaja voi luoda luotettavan kuvan itsestään vuokralaiselle. Hyvän esittelytekstin lisäksi kunnolliset valokuvat lisäävät vuokranantajan luotettavuutta. (Valjus 2021.)

Yksi vuokranantajalle pieni asiakaspalveluteko, mutta vuokralaiselle mahdollisesti hyvinkin hyödyllinen asia, on tarjota vuokralaiselle suosituskirje vuokrasuhteen päättyessä, jos kaikki on sujunut mallikkaasti. Suosituskirjeestä kannattaa kertoa jo vuokrasuhteen alkaessa, jolloin se toimii kannusteena vuokralaiselle hoitaa asiat hyvin. Joissain tilanteissa myös pienen lahjan tai vuokra-alennuksen antaminen voi olla hyvää asiakaspalvelua. (Hänninen 2017).

Perinteisesti tuotteet ja palvelut on totuttu näkemään toisistaan täysin erillisinä asioina, mutta viime vuosikymmeninä on alettu ymmärtää kuinka tuotteita ja palveluita voidaan yhdistää, ja näin parantaa asiakkaan asiakaskokemusta (Rasila 2010). Monet institutionaaliset vuokranantajat ovat jo usean vuoden tarjonneet vuokralaisilleen myös asumiseen liittyviä palveluita, esimerkiksi pakettiautomaatteja lähetysten vastaanottamiseen, kotisiivousta tai muuttopalveluita. (Kojamo Oyj 2024b). Myös osa yksityisistä vuokranantajista on alkanut tarjoamaan asumiseen liittyviä palveluita vuokralaisilleen. Esimerkiksi Lahdessa toimiva vuokranantaja Markus Grahn tarjoaa vuokralaisilleen yhteistyökumppaneidensa kautta esimerkiksi muutto-, siivous-, vakuutus- sekä erilaisia asennuspalveluita. Vuokralaiset voivat tilata tarvitsemiaan palveluita Markus Grahnin vuokraustoimintaa varten perustaman internet-sivuston kautta. (Hänninen 2018.)

Institutionaaliset vuokranantajat osaavat hyödyntää digikanavia vuokralaisten etsinnässä, ja esimerkiksi Kojamolla on oma Lumo-verkkokauppa, jossa asiakaspolku on muotoiltu potentiaaliselle vuokralaiselle vaivattomaksi ja houkuttelevaksi. Lumo-verkkokaupassa on lisäksi tekoälypohjainen Asuntoagentti, jonka suosittelualgoritmi oppii vuokralaisehdokkaan antamien tietojen perusteella millaisista asunnoista käyttäjä on kiinnostunut, ja osaa näiden tietojen perusteella suositella sopivia asuntoja. (Kojamo Oyj 2024b.) Myös yksityisille vuokranantajille on digitaalisia palveluita tarjolla. Esimerkiksi vuokrailmoituksen tekeminen sähköiseen palveluun, vuokralaisehdokkaiden tietojen kerääminen ja vuokrasopimuksen laatiminen sekä allekirjoittaminen sähköisesti on mahdollista tehdä missä ja milloin vain. (Vuokraovi.com 2023.) Teknologiaa tulisi kuitenkin käyttää ihmiskontaktien tukemiseen, mutta ei niiden korvaamiseen (Sanderson & Read 2020).

Yksi osa vuokralaisen asiakaskokemusta on vuokra-asunnon kunto ja varustetaso. Suomalaisen vuokra-asumisen laatu on nykyään todella korkea verrattuna moneen muuhun maahan. Esimerkiksi astianpesukone ja siistit pinnat ovat monen vuokralaisen perusvaatimuksia vuokra-asunnolle. (Punkari 2022.) Vuokralaisten vaatimustaso on viime vuosikymmeninä noussut. Hyväkuntoisesta ja hyvin varustellusta asunnosta ollaan myös valmiita maksamaan aiempaa enemmän, mutta huonokuntoista asuntoa ei välttämättä saa enää vuokrattua, vaikka vuokra olisi alhainen. (Vaula.)

Palautteen kysyminen vuokralaisilta on hyvä keino selvittää, kuinka nykyisten ja tulevien vuokralaisten asiakaskokemusta voisi parantaa. Esimerkiksi vuokrasuhteen päättyessä vuokralaiselle voi lähettää lyhyen palautekyselyn, jonka avulla vuokranantaja voi kehittää toimintaansa tulevaisuudessa muiden vuokralaisten kohdalla. (Vuorensola.) Poismuuttavalla vuokralaisella ei ole tarvetta kaunistella asioita, joten heiltä saatu palaute on todennäköisesti suoraa. Poismuuttavalla vuokralaisella ei kuitenkaan välttämättä ole intoa vastata

palautekyselyyn, koska hän itse ei hyödy enää mahdollista muutoksista. Siksi vuosittain tehtävä palautekysely voi saada enemmän vastauksia. Vuokralaisilta kannattaa myös kysyä saako palautetta käyttää vuokranantajan markkinoinnissa, sillä hyvillä asiakaspalautteilla voi erottautua muista vuokranantajista. (Huru 2018.) Myös institutionaaliset vuokranantajat kysyvät vuokralaisiltaan säännöllisesti palautetta toimintansa kehittämiseksi (Kojamo Oyj 2024b).

Taloyhtiöiden tulee vuosittain järjestää varsinainen yhtiökokous, yleensä kesäkuun loppuun mennessä. Varsinaisessa yhtiökokouksessa käsitellään sääntömääräiset asiat, esimerkiksi tilinpäätös. Varsinaisen yhtiökokouksen lisäksi taloyhtiöt voivat järjestää yhtiökokouksia esimerkiksi remonteista tai muista tärkeistä taloyhtiötä koskevista asioista. Vuokranantajan on hyvä osallistua yhtiökokouksiin, koska ne ovat paras mahdollisuus osakkaille kysyä ja vaikuttaa taloyhtiön asioihin. Jos vuokranantaja ei itse pääse osallistumaan yhtiökokoukseen, hän voi valtuuttaa esimerkiksi vuokralaisensa osallistumaan puolestaan yhtiökokoukseen. Ilman valtuutustakin vuokralaisella on oikeus osallistua yhtiökokoukseen, mikäli kokouksessa käsiteltävillä asioilla on merkitystä vuokralaisen asumiseen. Esimerkkejä tällaisista asioista ovat tilojen käyttö, järjestyssäännöt tai osa kunnossapito- ja muutostöistä. Ilman valtuutusta vuokralaisella ei kuitenkaan ole äänioikeutta mahdollisissa äänestystilanteissa. (Suomen Kiinteistölehti 2015b.) Taloyhtiön järjestyssääntöjen tarkoituksena on turvata asukkaiden viihtyvyys, kotirauha, ja turvallisuus. Niissä mainitaan yleensä ainakin hiljaisuusaika sekä yleisten tilojen sekä piha-alueiden käyttöohjeet. (Hautala 2021.) Vuokralaisen osallistuminen yhtiökokouksiin parantaa tiedonkulkua ja antaa vuokralaiselle vaikuttamismahdollisuuden omaan kotiinsa liittyvissä asioissa. (Suomen Kiinteistölehti 2015b.)

Kojamon vuosikertomuksessa nostetaan esiin vastuullisuus- ja ympäristöasioiden vaikutus vuokralaisten asiakaskokemukseen. He kannustavat vuokralaisiaan lajittelemaan jätteensä panostamalla asuntojen kierrätysmahdollisuuksiin ja päivittämällä lajitteluohjeita, sekä kiinnittämään huomiota energiankäyttöön. Kojamon mukaan vuokralaisten viihtyvyys paranee panostamalla myös hyvään asiakaspalveluun. (Kojamo Oyj 2024b.)

Nora Vuolan mukaan moni vuokranantaja on unohtanut vuokralaisen olevan asiakas, joka odottaa saavansa hyvää palvelua. Hänen mukaansa onnistuneen asuntosijoittamisen avain on tyytyväinen vuokralainen, joka maksaa vuokransa ajallaan. Vuola kertoo, että yksityiset vuokranantajat pystyvät toimimaan usein joustavammin kuin institutionaaliset vuokranantajat. (Vaula.)

## 4 Tietojen keruu

### 4.1 Tukimateriaalien taustat

Tämän työn tavoitteena on tarkastella vuokralaisen asiakaskokemusta pitkäaikaisessa asuntovuokrauksessa vuokranantajan näkökulmasta. Työn tuloksena luodaan yhdessä vuokranantajien kanssa Vuokranantajan vuosikello sekä Vuokranantajan tarkistuslista vuokrauksen eri vaiheisiin. Luotujen tukimateriaalien tarkoituksena on auttaa vuokranantajaa varmistamaan vuokralaiselle hyvä asiakaskokemus.

Vaikka suurin osa vuokranantajan tehtävistä ei ole sidottu kalenteriin, on vuokranantajalla myös vuosittain toistuvia velvollisuuksia. Vuosikello on johtamisen ja ajanhallinnan väline, joka auttaa tunnistamaan vuosittain toistuvat tapahtumat. Kellotaulun muotoon tehty vuosikello on visuaalinen, ja helpottaa ajankulun hahmottamista, mutta vuosikello voi esimerkiksi olla myös taulukon muodossa. (Omapaja 2022.) Vuokranantajan vuosikello oli tarpeellista tehdä, koska ainakaan julkisena vastaavaa työkalua ei ole aiemmin ollut käytettävissä. Vuosikellon avulla vuokranantaja voi suunnitella ja varautua ajoissa tuleviin tehtäviin, mikä näkyy vuokralaiselle ammattimaisena toimintana ja voi parantaa vuokralaisen asiakaskokemusta.

Vuokranantajalla on paljon muistettavaa niin vuokrailmoitusta tehdessä kuin myös vuokrasuhteen alkaessa sekä päättyessä. Jos vuokranantaja unohtaa jonkun tehtävästään, voi siitä seurata viivästyksiä tai muita ongelmia, jotka heikentävät vuokralaisen asiakaskokemusta. Tarkistuslista on hyödyllinen työkalu, joka vähentää virheitä ja unohduksia, sekä parantaa lopputulosta. Tarkistuslistat ovat hyvin yleisiä kriittisten työvaiheiden yhteydessä esimerkiksi ilmailualalla tai sairaaloissa, mutta mikään ei estä niiden käyttöä yksinkertaisimmassakin toiminnoissa. (Hales & Pronovost 2006.) Vuokranantajan tarkistuslistan avulla yksityinen vuokranantaja voi helposti tarkistaa, ettei oleelliset asiat unohdu vuokrailmoituksesta, ja että vuokrasuhteen alkuun sekä päätymiseen liittyvät tehtävät tulee hoidettua.

### 4.2 Tietoperustassa esiin nousseet asiat

Tämän työn tietoperustassa käsiteltiin suomalaisen asuntovuokraustoiminnan yleispiirteitä, vuokraukseen liittyvää lainsäädäntöä ja huoneenvuokralakityöryhmän kehitysehdotuksia, sekä asiakaskokemusta, vuokralaista asiakkaana ja vastuullista vuokranantajuutta. Esiin nousseista asioista kerättiin materiaalia Vuokranantajan vuosikelloa ja Vuokranantajan tarkistuslistaa varten, joita myöhemmin täydennetään yksityisille vuokranantajille suunnatuilla haastatteluilla.

#### 4.2.1 Vuokranantajan vuosikello

Tietoperustassa esiin nousseet vuosittaiset rutiinit Vuokranantajan vuosikelloon on esitetty taulukossa 1.

Tehtävä
Vuokratulojen veroilmoitus
Yhtiökokoukset
Määräaikaisten vuokrasopimusten jatkoneuvottelut
Vuokrien tarkistukset
Palautekyselyt

Taulukko 1. Tietoperustassa esiin nousseet vuosittaiset rutiinit

Tehtävistä ensimmäiset, veroilmoituksen palautuspäivä ja taloyhtiön varsinainen yhtiökoukous, ovat joka vuosi keväällä. Vuokranantaja ei lähtökohtaisesti voi omalla toiminnallaan varsinaisesti näiden aikatauluihin vaikuttaa, joten niiden ajankohta vuosikellossa on kiinteä. Vuokratulojen verotusta käsiteltiin luvussa 2.1.1. ja yhtiökokouksia luvussa 3.3.

Määräaikaisten vuokrasopimusten jatkoneuvottelujen aikataulut, vuokrien tarkistusten sekä palautekyselyn ajankohdat vuokranantaja voi itse valita. Tämän vuoksi Vuokranantajan vuosikelloon kysyttiin vuokranantajien näkemyksiä kyseisille tehtäville sopivista ajankohdista (luku 5.2.). Tietoperustassa vuokrasopimusten muotoa käsiteltiin luvussa 2.2.1. sekä vuokrien tarkistamista luvussa 2.2.2. Palautekyselyt puolestaan nousivat esiin työn luvussa 3.3.

#### 4.2.2 Vuokranantajan tarkistuslista

Vuokranantajan tarkistuslista on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisen osan tehtävät liittyvät vuokra-asunnon vuokrailmoitukseen, toisen osan tehtävät vuokrasuhteen alkamiseen ja kolmannen osan vuokrasuhteen päättymiseen. Tietoperustassa esiin nousseet muistettavat tehtävät Vuokranantajan tarkistuslistaan on vuokrailmoituksen osalta esitetty alla olevassa taulukossa 2.

<b>Tehtävät vuokrailmoitukseen</b>
Hyvät valokuvat
Asunnon kunto, vapautumisajankohta ja vuokrasopimuksen kesto
Vuokra, vesimaksu ja muut kulut
Sallitaanko tupakointi?
Tarkistetaanko luottotietoja?
Vakuuden määrä ja ehdot
Yhteystiedot ja toivottu yhteydenottotapa

Taulukko 2. Tietoperustassa esiin nousseet tehtävät vuokrailmoitukseen liittyen

Vuokrailmoituksessa mainittavia seikkoja käsiteltiin tietoperustassa Hyvän vuokratavan yhteydessä, luvussa 2.3. Vuokranantajan tulee kertoa vuokrattavan huoneiston ominaisuuksista ja vuokrauksen erityispiirteistä avoimesti ja rehellisesti. Esimerkiksi asunnon kunto, vuokrausajankohdat, maksujen määrä sekä vakuuden määrä ja ehdot tulee ilmetä vuokrailmoituksesta. Lisäksi vuokranantajan on hyvä ilmoittaa jo vuokrailmoituksessa, sallitaanko tupakointia ja tarkistetaanko luottotietoja. Hyvät ja todenmukaiset kuvat ovat tärkeässä osassa vuokrailmoitusta. Vuokranantajan on myös syytä selkeästi ilmoittaa toivottu yhteydenottotapa vuokralaisehdokkaiden yhteydenottojen helpottamiseksi.

<b>Tehtävät vuokrasuhteen alussa</b>
Vakuudesta sopiminen
Kotivakuutustodistus
Avaintenluovutus
Taloyhtiön sääntöjen läpikäynti
Yhteydenpidosta sopiminen

Taulukko 3. Tietoperustassa esiin nousseet tehtävät vuokrasuhteen alkuun

Yllä olevassa taulukossa 3 on esitetty tässä työssä esiin nousseet tehtävät vuokrasuhteen alkuun. Vakuutta, kotivakuutusta ja avaimia käsiteltiin luvussa 2.3. Taloyhtiöiden järjestys- säännöt mainittiin tietoperustan luvussa 3.3. ja molemmille osapuolille soveltuvan yhteydenottokanavan sopiminen kuuluu myös Hyvään vuokratapaan (luku 2.3.).

<b>Tehtävät vuokrasuhteen päättyessä</b>
Ohjeet loppusiivoukseen
Avaintenluovutus ja lopputarkastus
Suosituskirjeen tekeminen

Taulukko 4. Tietoperustassa esiin nousseet tehtävät vuokrasuhteen päättyessä

Tietoperustassa käsitellyt vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät tehtävät on esitelty yllä olevassa taulukossa 4. Tehtävistä loppusiivous, avaintenluovutus ja lopputarkastus löytyvät luvusta 2.3 ja suosituskirje luvusta 3.3.

#### 4.3 Tutkimusmenetelmä

Kehitysvaiheessa kerättiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla yksityisten vuokranantajien mielipiteitä ja näkemyksiä Vuokranantajan vuosikellon ja Vuokranantajan tarkistuslistan sisältöön. Tutkimusmenetelmä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu, jossa kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavat voivat vastata haastattelukysymyksiin omin sanoin, sillä vastauksia ei ole sidottu sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Teemahaastattelu kohdentuu tiettyihin teemoihin, ja sen avulla voidaan tutkia esimerkiksi yksilöiden kokemuksia, ajatuksia ja uskomuksia. Teemahaastattelu ei ole niin tarkkaan muotoon sidottu kuin lomakehaastattelu, mutta se ei kuitenkaan ole täysin vapaa kuten syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Haastattelut olivat tärkeitä, koska vuokranantajilla voi olla monenlaisia kokemuksia eri tilanteista, ja he voivat toimia samantilaisissakin tilanteissa monin eri tavoin. Siksi haastatteluista odotettiin toisistaan hyvinkin poikkeavia näkemyksiä. Lisäksi toiveena oli saada

haastatteluista käytännönläheisiä vinkkejä kaikkien vuokranantajien käyttöön Vuokranantajan vuosikellon ja Vuokranantajan tarkistuslistan muodossa. Haastattelut tehtiin maaliskuussa 2025.

#### 4.3.1 Vuokranantajan vuosikellon haastattelukysymykset

Alla olevassa taulukossa 5 on esitetty, millaisia kysymyksiä haastateltavilta kysyttiin Vuokranantajan vuosikelloa varten. Varsinainen kysymyslomake löytyy työn liitteestä 1.

<b>Haastattelukysymykset Vuokranantajan vuosikelloon</b>
1. Mitä kalenteriin sidonnaista vuokraustoiminnassasi on vuosittain?
2. Mikä on mielestäsi paras aika vuodesta neuvotella määräaikaisten vuokrasopimusten jatkosta ja miksi?
3. Mikä on mielestäsi paras aika vuodesta tarkistaa vuokran määrä ja miksi?
4. Mikä on mielestäsi paras aika vuodesta lähettää palautekysely vuokralaisille?

Taulukko 5. Haastattelukysymykset Vuokranantajan vuosikelloon

Tietoperustassa nousi esiin, että osa vuokranantajan vuosittaisista tehtävistä on esimerkiksi lain ja määräysten myötä tapahduttava tiettyjä ajankohtina, mutta suurimpaan osaan aikatauluista vuokranantaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. Siksi ensimmäinen haastattelukysymys vuokranantajille oli mitä kalenteriin sidonnaista vuokraustoiminnassasi on vuosittain. Kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa haastatteluun osallistuneiden vuosittaiset rutiinit, jotta nähdään mitkä tehtävistä toistuvat eri vuokranantajilla samoihin aikoihin.

Seuraavat kolme kysymystä kartoittivat haastateltujen vuokranantajien omia mielipiteitä ja näkemyksiä parhaasta ajankohdasta määräaikaisten vuokrasopimusten jatkoneuvotteluille, vuokran tarkistuksille sekä palautekyselylle. Nämä kolme kysymystä valikoituivat mukaan haastatteluun, koska niille ei ole lain tai minkään muun määräyksen mukaista kalenteriin sidottua ajankohtaa, mutta niillä voi olla suuri vaikutus vuokralaisen asiakaskokemukseen. Luvussa 2.1. esitetyn mukaisesti vuokraustoiminnassa on monilla paikkakunnilla erillinen sesonkiaika, joten haastatteluissa oli tarkoitus selventää hyödyntävätkö vuokranantajat tätä omassa toiminnassaan.

#### 4.3.2 Vuokranantajan tarkistuslistan haastattelukysymykset

<b>Haastattelukysymykset Vuokranantajan tarkistuslistaan</b>
1. Mitä asioita hyvään vuokrailmoitukseen mielestäsi kuuluu?
2. Mitä vuokranantajan pitää mielestäsi muistaa tehdä tai pyytää vuokralaiselta ennen vuokrasuhteen alkua?
3. Mitä vuokranantajan pitää mielestäsi muistaa tehdä tai pyytää vuokralaiselta ennen vuokrasuhteen päättymistä?

Taulukko 6. Haastattelukysymykset Vuokranantajan tarkistuslistaan

Vuokranantajan tarkistuslistan haastattelukysymykset on esitetty yllä olevassa taulukossa 6, sekä työn liitteessä 1. Ensimmäinen kysymys oli mitä asioita hyvään vuokrailmoitukseen haastateltavan mielestä kuuluu. Kysymyksen tarkoituksena oli kerätä Vuokranantajan tarkistuslistaan tietoperustasta kerätyn materiaalin lisäksi muita hyvän vuokrailmoituksen piirteitä haastateltavien omista näkemyksistä ja kokemuksista.

Toinen kysymys koski vuokranantajan tehtäviä vuokrasuhteen alkaessa ja kolmas vuokrasuhteen päättyessä. Myös näihin kysymyksiin haluttiin saada haastateltavien omia mielipiteitä, sillä tietoperustan luvussa 3.3 käsiteltiin vuokralaista asiakkaana, ja luvussa 3.2. kuvattujen mukaisista asiakaspolun kosketuspisteistä vuokrasuhteen alkaminen sekä päättymisen ovat vuokralaisen asiakaskokemuksen kannalta hyvin oleellisia tapahtumia.

## 5 Haastattelujen tulokset

### 5.1 Haastattelujen toteutus

Puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa maaliskuussa 2025 haastateltiin kahdeksaa vuokranantajaa. Haastattelut toteutettiin sekä sähköpostin että puhelimen välityksellä. Kaikki haastateltavat omistivat yhdestä viiteen vuokra-asuntoa, ja he kaikki olivat toimineet vuokranantajina vähintään kaksi vuotta. Heidän vuokra-asuntonsa sijaitsivat Suomessa viidellä eri paikkakunnalla.

Haastateltavien ei ollut pakollista vastata kaikkiin kysymyksiin, joten muutama vastaajista jätti vastaamatta osaan kysymyksistä. Pääsääntöisesti he perustelivat vastaamatta jättämistään sillä, ettei heillä ollut kokemusta kyseisen kysymyksen aihepiiristä. Osa haastateltavista kuitenkin vastasi myös kysymyksiin joihin heillä ei ollut kokemusta, oman näkemyksensä mukaan kuten kysymyksessä pyydettiin.

### 5.2 Vuokranantajan vuosikellon haastattelutulokset

Ensimmäinen kysymys oli mitä kalenteriin sidonnaista vastaajien vuokraustoiminnassa oli vuosittain. Suurin osa vastaajista nosti ensimmäisenä esiin vuosittain maaliskuussa tapahtuvan veroilmoituksen laatimisen. Osa vastaajista piti kuukausittain kirjanpitoa vuokraustoiminnan tuloista sekä kuluista, mikä teki veroilmoituksen täyttämisen helpoksi ja nopeaksi. Yleisempää kuitenkin oli, että vastaajat tekivät kirjanpidon vasta veroehdotuksen ilmestyttyä Omavero-palveluun. Kaikki vastaajat jotka tekivät kirjanpidon kuukausittain, omistivat vähintään kaksi vuokra-asuntoa.

Toinen jo teoriaperustassa esiin noussut vuosittainen tehtävä, jonka myös lähes kaikki vastaajista nosti esiin, oli taloyhtiöiden yhtiökokoukset. Osa vastaajista osallistui vähintään varsinaiseen yhtiökokoukseen joka vuosi, mutta osa vastaajista vain tarkasti yhtiökokouksen päätökset. Vuokraustoiminnan osalta vastaajia kiinnosti etenkin mahdolliset muutokset yhtiövastikkeeseen ja vesimaksuun. Yksi vastaajista myös mainitsi tarkistavansa yhtiökokouksen pöytäkirjan siksi, että näkee jos vuokralaiselle tulee ilmoittaa tai sopia heidän kanssaan jostain muusta asiasta. Suurin osa vastaajista oli vuokrasopimuksessa maininnut vesimaksun maksuperusteeksi taloyhtiön määrittämän maksun, joten tällöin vuokralaisen vesimaksu muuttui yhtiökokouksen päätöksen mukaisesti. Yksi vastaajista myös erikseen mainitsi käyttävänsä vuokran tarkistuksen perusteena taloyhtiön maksujen muutoksia.

Muita kevääseen ajoittuvia vuokranantajien tehtäviä nousi kahdelta vastaajalta, jotka vuokrasivat omakotitaloja. Heidän tehtäviinsä kuului omakotitalon vuosihuoltoon liittyviä

muistutuksia vuokralaisille, esimerkiksi nuohouksen tilaaminen, lämmityksen kesäsäädöt ja tuuletusluukkujen avaaminen. Heidän tehtävällistään oli vastaavia toimenpiteitä myös syksyllä, tällöin he muistuttivat vuokralaisiaan räystäskourujen puhdistamisesta, lämmityksen talvisäädöistä ja tuuletusluukkujen sulkemisesta.

Myös teoriaperustassa mukana olevat mahdolliset määräaikaisten vuokrasopimusten neuvottelut, sekä vuokrien tarkastukset nousivat vastauksissa esiin. Lisäksi yksi vastaajista kertoi tarkistavansa vuosittain, että vuokralaisten kotivakuutukset ovat voimassa. Vastaajan mukaan kotivakuutusten tarkastusajankohdalla ei ole suurta merkitystä, mutta jatkokeskusteluissa nousi esiin, että sen voisi tehdä esimerkiksi alkuvuodesta, ja samalla vuokranantaja voisi tarkistaa ja mahdollisesti kilpailuttaa omatkin vakuutuksensa, jos hän sellaisia on ottanut asuntosijoitustoimintaansa varten.

Viimeisenä vuosittaisena tehtävänä esiin nostettiin palautekysely tai sen tilalla tehtävä vuosittainen hyvän joulun toivotus, jonka yhteydessä vuokralaisilta kysytään kuulumisia sekä tyytyväisyyttä asuntoon ja taloyhtiöön. Kukaan vastaajista ei ollut tehnyt virallista palautekyselyä, mutta lähes kaikki kertoivat, että olivat kannustaneet vuokralaisia antamaan palautetta tarpeen mukaan. Viimeistään palautetta kysytään vuokrasuhteen päättyessä. Osa vastaajista myös antoi vuokralaisilleen pienen joulumuistamisen, esimerkiksi kukan, kahvia tai suklaata.

Toinen vuokranantajille esitetty kysymys oli näkemys parhaasta vuodenaikasta määräaikaisten vuokrasopimusten jatkosta neuvotteluun. Yhdellä vastaajalla ei ollut kokemusta määräaikaista vuokrasopimuksista, mutta hän totesi ajankohdan olevan riippuvainen potentiaalisesta vuokralaiskohderyhmästä. Esimerkiksi opiskelijoiden kohdalla hänen mielestään kannattaa määräaikaisten sopimusten alkamis- ja päättymisajankohdat sijoittaa lukuvuoden alkamisajankohdan mukaan, koska juuri sitä ennen on eniten opiskelijoita etsimässä uutta vuokra-asuntoa. Myös muut vastaajat nostivat loppukesän esiin parhaana määräaikaisten sopimusten alkamiselle, ja loppukevään tai alkukesän sopivimpana ajankohtana määräaikaisten vuokrasopimuksen neuvotteluille. Tällöin jos jatkosopimusta ei edellisten vuokralaisten kanssa synny, on uuden vuokralaisen etsiminen mahdollisesti helpompaa, sillä vuokralaisehdokkaita on enemmän kuin muina vuodenaikoina. Toisen vastaajan kokemusten mukaan opiskelijoiden lisäksi myös monet perheet joissa on kouluikäisiä lapsia, haluavat muuttaa uuteen kotiin ennen uuden kouluvuoden alkua. Muutoinkin vastaajien mielestä ihmisillä on usein enemmän aikaa kesällä ja etenkin lomien aikana miettiä muuttoasioita, sekä myös toteuttaa niitä.

Kolmas kysymys vuokranantajille liittyi siihen mikä on heidän mielestään paras aika vuodesta tarkistaa vuokran määrä. Tämän kysymyksen osalta vastaajien näkemykset erosivat toisistaan selkeästi enemmän kuin muiden kysymysten kohdalla, mutta yleisin vastaus oli loppukesä. Perusteiksi sille miksi loppukesä olisi paras ajankohta vuokran tarkistukselle, mainittiin että silloin on jo tiedossa varsinaisessa yhtiökokouksessa mahdollisesti päätetyt korotukset vesimaksuihin ja hoitovastikkeisiin, ja koska loppukesä on yleisin aika vuokrasopimuksen alkamiselle. Toinen vastauksissa kerrottu ajankohta vuokran tarkistuksille oli vuoden alku, koska silloin muutoinkin monen palvelun hinta muuttuu. Kolmas ajankohta vastauksissa ei ollut vuodenajasta riippuvainen, vaan vastaaja kertoi tarkistavansa vuokran aina vuosittain vuokrasopimuksen sopimushetkestä laskien.

Vuokranantajan vuosikelloon liittyvä viimeinen haastattelukysymys kysyi vuokranantajien mielipidettä parhaasta ajankohdasta palautekyselylle. Vaikka kukaan vastaajista ei ollut varsinaista palautekyselyä vuokralaisilleen tehnyt, niin silti useampi vastasi, että hyvä ajankohta voisi olla loppuvuodesta, hieman ennen joulua. Samalla voisi toivottaa hyvää joulun aikaa vuokralaisille. Vastauksissa nousi myös esiin, ettei palautekyselyn aikataululla ole suurempaa merkitystä, jos se on helppo ja nopea täyttää. Yhden vastaajan mukaan palautekyselyn voisi aikatauluttaa myös juuri ennen yhtiökokousta tapahtuvaksi, joten vuokranantaja voisi tarvittaessa antaa palautetta tai kysyä taloyhtiöön liittyviä asioita yhtiökokouksessa. Saman vastaajan mukaan toinen hyvä ajankohta palautekyselylle olisi heti taloyhtiön remontin jälkeen, jolloin vuokranantaja kuulisi vuokralaiselta, kuinka remontti vuokralaisen näkemyksen mukaan sujui.

Useampi vastaajista oli sitä mieltä, että jos vuokranantajalla on useampi asunto vuokrattavana, hänen kannattaa yhtenäistää mahdollisimman moni vuosittaisista tehtävistään tehostaakseen omaa toimintaansa, jos se ei heikennä vuokralaisen asiakaskokemusta. Esimerkiksi jos uusi vuokrasopimus olisi alkamassa eri ajankohtana kuin muut vuokranantajan jo voimassa olevat vuokrasopimukset, kannattaa vuokranantajan neuvotella vuokralaisen kanssa esimerkiksi määräaikaisen vuokrasopimuksen pituudesta tai vuokran tarkistamisajankohdasta jo vuokrasopimusta laadittaessa. Vaikka yleinen käytäntö esimerkiksi vuokrantarkistukselle on tasan vuoden kuluttua toistaiseksi voimassa olevassa vuokrasopimuksessa, mikään ei estä vuokranantajaa ja vuokralaista sopimasta, että ensimmäinen vuokrantarkistus tehtäisiin esimerkiksi vasta 15 kuukauden kuluttua vuokrasopimuksen alkamisesta. Alla olevaan taulukkoon 7 on koottu haastatteluissa esiin nousseet tehtävät Vuokranantajan vuosikelloon liittyen.

Tehtävä / Vuodenai- kaan sidottu toi- minto	Ajankohta	Kuvaus
Veroilmoituksen laatiminen	Maalis–huhtikuu	Useimmat vastaajat nostivat tärkeimmäksi tehtäväksi. Osa piti kirjanpitoa kuukausittain, osa teki sen vasta veroilmoituksen yhteydessä.
Taloyhtiön yhtiökokoukset	Kevät	Osallistuminen tai päätösten seuraaminen. Kiinnostuksen kohteena vastikkeet, vesimaksut ja muutokset.
Vuokrasopimukseen liittyvät vesimaksut	Kevät	Muuttuvat yhtiökokouksen päätösten mukaan, jos määritelty vuokrasopimuksessa.
Omakotitalon vuotuinen huolto – kevät	Kevät	Vuokralaisen muistuttaminen esim. nuohouksesta, kesäsäädöistä, tuuletusluukuista.
Omakotitalon vuotuinen huolto – syksy	Syksy	Muistutukset räystäskouruista, talvisäädöistä, tuuletusluukuista.
Vuokrien tarkistaminen	Loppukesä / alkuvuosi / sopimushetki	Loppukesä yleisin ajankohta (yhtiökokouspäätökset, sopimusten alku), myös alkuvuosi tai sopimusvuospäivä mainittu.
Määräaikaisten sopimusten neuvottelu	Loppukevät–alkukesä	Tärkeää erityisesti opiskelijoiden ja lapsiperheiden kohdalla ennen syksyä.
Kotivakuutusten tarkistus	Alkuvuosi (ehdotus)	Varmistetaan vuokralaisten vakuutusten voimassaolo; samalla voi kilpailuttaa omat vakuutukset.
Palautekysely tai joulutervehdys vuokralaisille	Loppuvuosi / joulukuu	Käytetään vuokralaisten kuulumisten ja tyytyväisyyden kartoittamiseen. Ei virallisia kyselyitä.
Palautekysely – vaihtoehtoinen ajankohta	Ennen yhtiökokousta / remontin jälkeen	Mahdollisuus huomioida vuokralaisen kokemukset yhtiökokouksessa tai remontin jälkeen.
Tehtävien yhtenäistäminen	Ei vuodenaikaan sidottu	Useamman asunnon vuokranantajille suositellaan toimintojen yhtenäistämistä tehokkuuden vuoksi.

Taulukko 7. Vuokranantajan vuosikellon haastattelutulosten yhteenveto

### 5.3 Vuokranantajan tarkistuslistan haastattelutulokset

Vuokranantajan tarkistuslistaan liittyvistä kysymyksistä ensimmäisenä vuokranantajilta kysyttiin, mitä asioita hyvään vuokrailmoitukseen heidän mielestään kuuluu. Käytännössä kaikki vastaajat kertoivat hyvän ilmoituksen olevan totuuden mukainen sekä mahdollisimman kattava ja selkeä. Ilmoituksessa tulee vuokranantajien mukaan olla hyvät kuvat ja lisäksi asunnon pohjapiirros, jos mahdollista. Vuokra-asunnon kunto, vuokrausaika, vuokran määrä ja muut vuokralaiselle tulevat maksut tulee kertoa avoimesti. Myös tieto sallitaanko lemmikit, tarkistetaanko luottotiedot tai hyväksytäänkö mahdolliset häiriöt luottotiedoissa, on hyvä kertoa jo vuokrausilmoituksessa, sekä muut mahdolliset vuokrauksen ehdot. Vuokranantajien mukaan vakuuden määrä ja muoto kannattaa mainita jo vuokrausilmoituksessa. Yhden vastaajan mukaan vuokrailmoitukseen kannattaa kirjata mitä materiaaleja esimerkiksi asunnon lattioissa ja muissa pinnoissa on käytetty, jos se ei kuvista selkeästi näy. Toinen yksittäinen nosto oli asuntoon mahdollisesti kuuluvat autopaikat tai muut pysäköintimahdollisuudet, sekä joukkoliikenneyhteydet. Vuokranantajien mielestä vuokrailmoitukseen kannattaa kirjata mahdollisimman paljon tietoa, koska se vähentää turhia kyselyjä ja näin säästää sekä vuokranantajien että vuokralaisehdokkaiden aikaa.

Tarkistuslistan toinen kysymys koski asioita joita vuokranantajan tulee tehdä tai pyytää vuokralaiselta ennen vuokrasuhteen alkua. Tärkeimpänä vuokranantajat pitivät luottotietojen tarkastamista ennen vuokrasopimuksen laatimista. Osa vuokranantajista myös pyysi nähtäväkseen tiedot vuokralaisen tuloista, jotta he pystyivät varmistumaan vuokralaisen maksukyvyistä. Vastaajien mielestä oli tärkeä sopia hyvissä ajoin avaintenluovutusajan kohta, jotta molemmilla osapuolilla oli riittävästi aikaa varautua siihen. Lisäksi vastaajien mukaan ennen avaintenluovutusta vuokranantajan tuli tarkistaa, että vuokralainen on maksanut vakuuden ja toimittanut todistuksen kotivakuutuksesta. Yhden vastaajan mukaan monet vuokrasuhteen alun tehtävät voi hoitaa hyvissä ajoin ennen vuokrasuhteen alkua, esimerkiksi vuokralaiselle voi lähettää taloyhtiön säännöt tutustuttavaksi esimerkiksi sähköpostitse. Avaintenluovutuksen yhteydessä vuokranantajat kertoivat viimeistään vuokralaisille taloyhtiön järjestyssäännöt, tekivät yhdessä alkutarkastuksen asunnolle ja esittelivät taloyhtiön yleiset tilat. Useampi vastaajista korosti huolellisesti tehtävän alkutarkastuksen merkitystä. Yksi haastateltavista kertoi myös kuvaavansa asunnon vuokrasuhteen alkaessa. Toinen vastaajista muistutti huoltoyhtiön ja isännöitsijän yhteystietojen antamisesta vuokralaiselle ja muuttoilmoituksen tekemisestä myös taloyhtiölle. Vuokranantajat nostivat esiin, että kodinkoneista olisi hyvä löytyä käyttöohjeet, jotta vuokralainen voi tarkistaa niistä tarvittaessa tietoja esimerkiksi puhdistukseen liittyen tai vianetsintään. Myös muu ohjeistus asumiseen liittyvissä asioissa vuokrasuhteen alkaessa voi vähentää ongelmia

vuokrasuhteen aikana. Yksittäinen nosto omakotitaloa vuokraavalta vuokranantajalta oli muistuttaa vuokralaista, ettei vara-avainta kannata piilottaa kynnyksmaton alle.

Viimeinen kysymys koski vuokrasuhteen päättymistä ja asioita joita vuokranantajan tulee tällöin tehdä. Vuokranantajien yhteinen näkemys oli asunnon lopputarkastuksen teko yhdessä vuokralaisen kanssa. Tähänkin kysymykseen vastatessa useampi haastateltava korosti, että avaintenluovutusajankohdasta tuli sopia ajoissa epäselvyyksien välttämiseksi. Myös vakuuden palautus viivytyksettä oli vuokranantajille tärkeää, kunhan asunto oli pidetty hyvässä kunnossa ja loppusiivous oli tehty huolellisesti. Myös avaintenluovutuksen ajankohdan sopiminen hyvissä ajoin mainittiin. Myös poismuutosta tuli ilmoittaa taloyhtiölle, ja koska parilla vuokranantajalla oli kokemusta siitä, että taloyhtiön muuttoilmoitus unohtui helposti, haluttiin muistutus asiasta nostaa Vuokranantajan tarkistuslistalle. Virallisen muuttoilmoituksen lisäksi vuokranantajan on hyvä muistuttaa vuokralaista tarkistamaan, että osoitteenmuutos menee tiedoksi kaikkialle mistä vuokralaiselle tulee postia. Yksi vuokranantajista oli joutunut palauttamaan edellisen vuokralaisen postia vielä pitkän aikaa vuokralaisen lähdön jälkeen. Alla olevaan taulukkoon 8 on koottu haastatteluissa esiin nousseet tehtävät Vuokranantajan tarkistuslistaan liittyen.

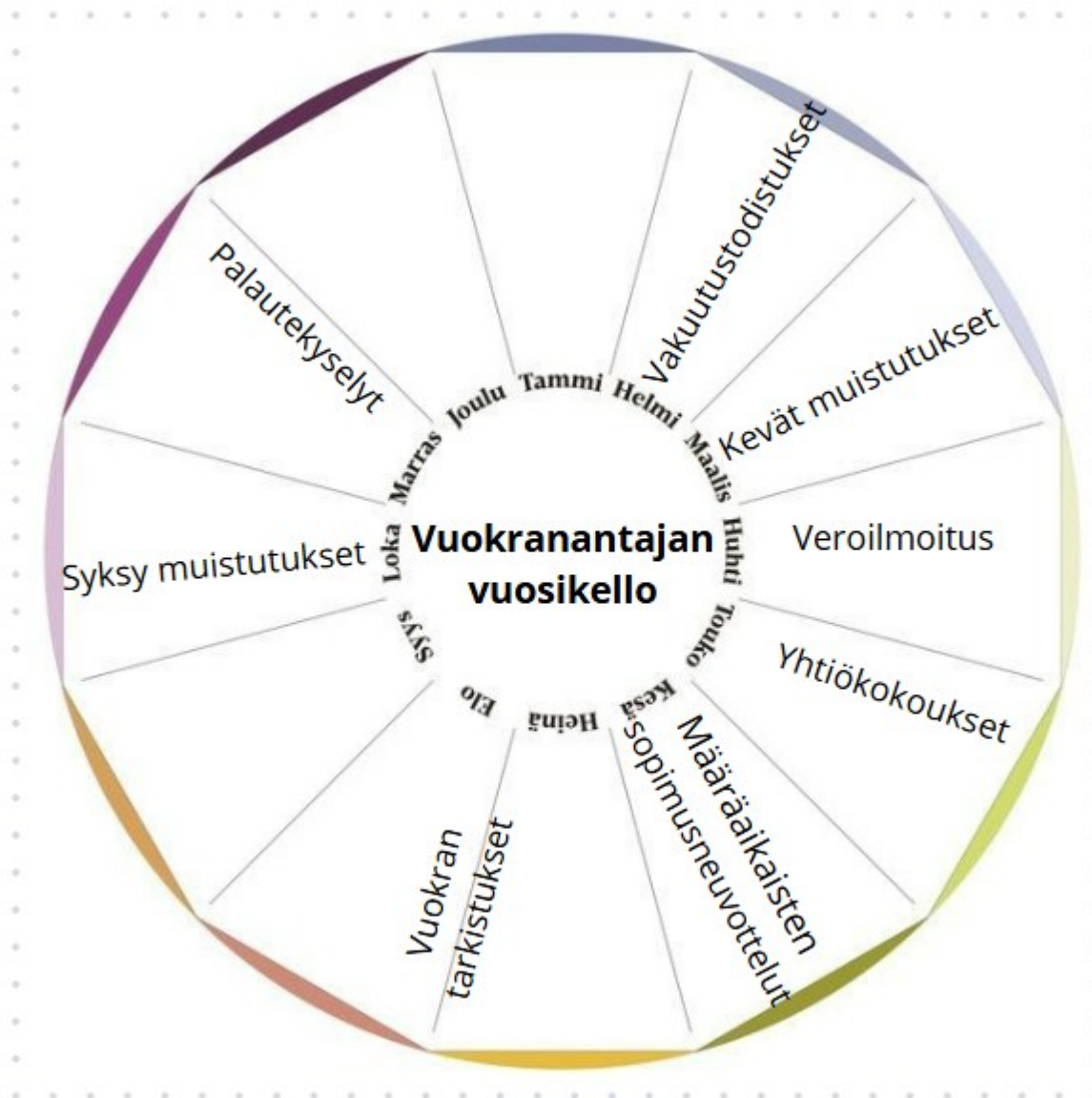
Tehtävä / ajankohta	Kuvaus
Vuokrailmoituksen sisältö	Totuudenmukaisuus, selkeys, kattavuus; hyvät kuvat ja pohjapiirros; vuokran ja maksujen avoin ilmoittaminen; lemmikit, luottotiedot, vakuus, materiaalit, autopaikka, joukkoliikenne.
Vuokrasuhteen aloitus – ennen vuokrasuhdetta	Luottotietojen tarkistus, mahdollisesti tulojen varmistus; vakuuden maksun ja kotivakuutustodistuksen tarkistus; sopiminen avaintenluovutuksesta.
Vuokrasuhteen aloitus – avaintenluovutus	Taloyhtiön järjestyssäännöt, alkutarkastus, yleisten tilojen esittely; alkutarkastuksen dokumentointi (esim. valokuvat).
Vuokrasuhteen aloitus – muu ohjeistus	Huoltoyhtiön ja isännöitsijän yhteystiedot; muuttoilmoitus taloyhtiölle; kodinkoneiden käyttöohjeet; ohjeet asumiseen; turvallisuusohje (esim. vara-avain).
Vuokrasuhteen päättyminen	Lopputarkastus yhdessä vuokralaisen kanssa; avaintenluovutuksen ajankohdasta sopiminen; vakuuden palautus; muistutus taloyhtiön muuttoilmoituksesta ja osoitteenmuutoksesta.

Taulukko 8. Vuokranantajan tarkistuslistan haastattelutulosten yhteenveto

## 6 Vuokranantajan vuosikello ja tarkistuslista

### 6.1 Vuokranantajan vuosikello

Tämän työn tietoperustasta kerätyistä tehtävistä sekä vuokranantajien haastatteluiden perusteella luotiin Vuokranantajan vuosikello (Kuvio 1). Tulostettava versio Vuokranantajan vuosikellosta on saatavilla tämän työn liitteessä 2.



Kuvio 1. Vuokranantajan vuosikello

Yksityinen vuokranantaja voi käyttää vuosikelloa oman vuosisuunnitelmansa pohjana, ja muistuttajana. On kuitenkin tärkeä huomata, että vuokranantajien tilanteet ovat keskenään erilaisia, joten vuosikello antaa yleisen mallin, josta vuokranantaja voi poimia omaan toimintaansa soveltuvat tehtävät.

Vuosikellossa kalenterivuoden aloittaa vuokralaisten vakuutustodistusten tarkastus. Jos vuokrasopimukseen on kirjattu, että vuokralaisella tulee olla voimassa oleva kotivakuutus, on vuokranantajalla oikeus vaatia nähtäväksi todistus vakuutuksen voimassaolosta. Todistuksena voi käyttää myös kuittia maksetusta vakuutuslaskusta.

Seuraava tehtävä vuosikellossa on kevään tuloon liittyvät muistutukset vuokralaisille, jos sellaisille on tarvetta. Muistutukset ovat tarpeellisia lähinnä vuokranantajille jotka vuokraavat omakotitaloja tai muita rakennuksia, jossa ei ole erillistä kiinteistöhoitajaa.

Veroilmoituksen ajankohta vaihtelee hieman vuosittain, mutta joka vuosi vuokratulot tulee ilmoittaa verottajalle. Esitäytetty veroilmoitus näkyy Omaverossa maaliskuussa, jonka jälkeen vuokranantajan tulee tarkistaa se ja tehdä tarvittavat lisäykset henkilökohtaiseen määräpäivään mennessä. Vuoden 2024 veroilmoituksen määräpäivät ovat 15.4.2025, 22.4.2025 tai 29.4.2025. Poikkeuksena tästä ovat liikkeen- ja ammatinharjoittajat, maataloudenharjoittajat sekä heidän puolisonsa, heidän on täydennettävä veroilmoituksensa viimeistään 1.4.2025. (Verohallinto 2025a.)

Taloyhtiön varsinainen yhtiökokous on monissa taloyhtiöissä huhtikuussa tai toukokuussa, sillä asunto-osakeyhtiölaki velvoittaa taloyhtiöitä järjestämään sen kuuden kuukauden kulluttua tilikauden päättymisestä (Retta). Yleensä taloyhtiön tilikausi on kalenterivuoden mukainen.

Haastatteluissa nousi esiin, että monen vuokranantajan mielestä loppukesä on paras aika etsiä uutta vuokralaista ja aloittaa uusi vuokrasuhde. Samanlainen näkemys vuokrausseingista ainakin opiskelijakaupungeissa nousi esiin myös teoriaperustan luvussa 2.1. Siksi määräaikainen vuokrasopimus sovitaan usein loppumaan heinäkuun loppuun, joten loppukevät ja alkukesä sopivat ajallisesti parhaiten neuvotteluille joissa vuokranantaja ja vuokralainen sopivat jatkavatko vuokrasopimusta vai eivät.

Työssä todettiin kesän olevan myös hyvää aikaa vuokran tarkistuksille, sillä hoitovastikkeiden ja muiden maksujen muutokset ovat ainakin suurelta osin tiedossa taloyhtiön yhtiökokouksen jälkeen. Vuokria tarkastaessa tulee vuokranantajan huolehtia siitä, että se tehdään vuokrasopimuksessa sovittujen ehtojen mukaisesti. Jos vuokrasopimuksessa ei ole sovittu mitään vuokran tarkastamisesta, ei vuokranantaja voi sitä yksipuoleisesti tehdä. Tällöin vuokranantajan tulee aloittaa neuvottelut mahdollisesta tasokorotuksesta vähintään kuusi kuukautta aiemmin, eikä korotus saa olla kohtuuton. Vuokranantaja ja vuokralainen voivat myös sopia uuden vuokran määrästä, mutta sen täytyy olla yhteinen päätös. Vaikka vuokrasopimuksessa olisikin sovittu vuokran tarkistamisen ehdoista ja vuokralainen pystyisi itse

laskemaan uuden vuokran määrän, on silti suositeltavaa, että vuokranantaja ilmoittaa uuden vuokran määrän vuokralaiselle hyvissä ajoin. (Bagdasarov 2022.)

Syksyllä omakotitaloja tai muita rakennuksia vuokraavat vuokranantajat muistuttelevat taas vuokralaisiaan talveen varautumisesta. Yleisohjeen mukaan vuokralaisen on huolehdittava pihasta ja istutuksista, mutta talveen liittyen vuokranantajan tulee sopia vuokralaisen kanssa esimerkiksi pihan auraamisesta, hiekoittamisesta sekä lumien pudottamisesta katolta (Suomen Kiinteistölehti 2015a).

Vuosikellossa kalenterivuoden päättää palautekysely vuokralaisille. Ilmaisia palautekyselysivustoja hyödyntämällä vuokranantaja voi lähettää kyselyt helposti vuokralaisille sähköpostiin tai puhelimeen, ja vastauksen keruu tapahtuu automaattisesti. Osasta palveluista kyselylomakkeen voi myös tulostaa, joten tällöin saman kyselyn voi tarvittaessa antaa paperilla vuokralaisille. (Huru 2018.)

## 6.2 Vuokranantajan tarkistuslista

Tämän työn tietoperustasta kerätyistä tehtävistä sekä vuokranantajien haastatteluiden perusteella luotiin taulukot 7, 8 ja 9. Vuokranantajan tarkistuslista. Tulostettava versio Vuokranantajan tarkistuslistasta on saatavilla tämän työn liitteessä 3. Tarkistuslista käsitellään tässä luvussa kolmessa osassa, joista ensimmäinen on vuokrailmoitukseen liittyvät asiat. Toisessa osiossa on ennen vuokrasuhteen alkamista tarkistettavat asiat ja kolmannessa vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät tehtävät.

Tarkistuslistan merkinnät eivät ole tärkeys- eivätkä myöskään aikajärjestyksessä. On syytä huomioida, että vuokranantajien ja vuokralaisten tilanteet vaihtelevat, joten tarkistuslista on tarkoitettu käytettäväksi soveltuvin osin, aina kyseisen vuokranantajan ja vuokralaisen tilanteen mukaan.

<b>Vuokrailmoitus</b>
Hyvät valokuvat ja pohjapiirros
Asunnon kunto, vapautumisajankohta ja vuokrasopimuksen kesto
Vuokra, vesimaksu ja muut kulut
Hyväksytäänkö lemmikkejä tai sallitaanko tupakointi?
Tarkistetaanko luottotietoja? Hyväksytäänkö häiriöt luottotiedoissa?

Vakuuden määrä ja ehdot
Yhteystiedot ja toivottu yhteydenottotapa
Pintamateriaalit
Pysäköintimahdollisuudet ja liikenneyhteydet

Taulukko 9. Vuokrailmoituksen tarkistuslista

Yllä olevassa taulukossa 9 on listattu vuokranantajalle tehtäviä ja muistettavia asioita vuokra-asunnon vuokrailmoitukseen liittyen. Kuten tietoperustasta nousi esiin, vuokrailmoituksen tulee olla todenmukainen sekä kattava, ja siinä pitää olla hyvät valokuvat. Vuokrailmoituksesta pitää ilmetä asunnon kunto, vapautumisajankohta sekä vuokrasopimuksen kesto. Vuokranantajan tulee kirjata vuokrailmoitukseen vuokran lisäksi myös vesimaksun ja muiden mahdollisten kulujen määrä. Tietoperustan mukaan myös tupakointikielto ja muut rajoitukset tulee ilmoittaa jo vuokrailmoituksessa, kuten myös tieto mahdollisesta luottotietotarkastuksesta. Myös vakuuden määrä ja siihen liittyvät ehdot sekä selkeät yhteystiedot ja toivottu yhteydenottotapa nostettiin esiin tietoperustassa luvussa 2.3. vuokrailmoituksessa mainittavina seikkoina.

Haastattelujen perusteella tarkistuslistan vuokrailmoitus-osuuteen lisättiin myös asunnon pohjapiirros ja tieto hyväksytäänkö vuokra-asuntoon lemmikkejä. Haastatteluissa esiin tulleiden näkemysten pohjalta tarkistuslistaan sisällytettiin myös kysymys siitä, hyväksyykö vuokranantaja luottotietotarkastuksessa mahdollisesti esiintyvät luottohäiriöt. Myös pintamateriaalit sekä pysäköintimahdollisuudet ja liikenneyhteydet lisättiin Vuokranantajan tarkistuslistan vuokrailmoituksen osuuteen vuokranantajien haastattelujen jälkeen.

<b>Vuokrasuhteen alussa</b>
Luottotietojen tarkastus ja vuokralaisen maksukyvyn varmistaminen
Vuokrasopimus
Avaintenluovutusajankohdan sopiminen
Vakuus ennen avaintenluovutusta
Kotivakuutustodistus

Taloyhtiön sääntöjen läpikäynti
Yleisten tilojen esittely
Avaintenluovutus ja alkutarkastus, tarvittaessa asunnon valokuvaus
Taloyhtiön yhteystiedot ja muuttoilmoitus
Kodinkoneiden käyttöohjeet
Yhteydenpidosta sopiminen

Taulukko 10. Vuokrasuhteen alussa tarkistettavat asiat

Yllä olevassa taulukossa 10 on esitetty Vuokranantajan tarkistuslistan tehtäviä vuokrasuhteen alkuvaiheeseen. Aiemmin työn tietoperustan avulla tarkistuslistaan nostettiin vakuudesta sopiminen, kotivakuutustodistuksen pyytäminen vuokralaiselta ja avaintenluovutus. Lisäksi järjestysääntöjen tärkeys ja yhteydenpitotavasta sopiminen on noussut jo monessa kohdin työtä esiin.

Vuokranantajien haastatteluissa esiin nousseista vuokrasuhteen alussa tarkistettavista asioista tarkistuslistalle nostettiin lisäksi vuokralaisen maksukyvyn varmistaminen, vuokrasopimuksen laatiminen ja allekirjoitus, avaintenluovutuksen osalta tarkennettiin ajankohdasta sopimista hyvissä ajoin sekä muistutettiin vuokranantajaa tarkistamaan että vuokralainen on maksanut vakuuden ennen avaintenluovutusta. Haastatteluissa korostui alkutarkastuksen merkitys, ja mahdollisuus asunnon valokuvaukselle, jotka lisättiin tarkistuslistalle. Myös taloyhtiön yleisten tilojen esittely lisättiin, se on helppo tehdä alkutarkastuksen yhteydessä. Myös asunnossa olevien kodinkoneiden käyttöohjeiden anto vuokralaiselle lisättiin tarkistuslistalle haastattelujen perusteella.

<b>Vuokrasuhteen päättyessä</b>
Avaintenluovutusajankohdan sopiminen
Ohjeet loppusiivoukseen
Avaintenluovutus ja lopputarkastus
Muuttoilmoitus taloyhtiölle
Suosituskirjeen tekeminen

Taulukko 11. Vuokrasuhteen päättyessä tarkistettavat asiat

Vuokranantajan tarkistuslistan kolmas osio eli vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät asiat on esitetty yllä olevassa taulukossa 11. Tietoperustasta nostettu ensimmäinen tarkistuslistan tehtävä oli antaa vuokralaiselle ohjeet loppusiivousta varten. Seuraavat tehtävät olivat avaintenluovutus ja lopputarkastus, joiden jälkeen vuokranantaja voi tarjota vuokralaiselle suosituskirjettä, jos vuokrasuhde on sujunut hyvin.

Vuokranantajien haastatteluista mukaan vuokrasuhteen päättymiseen liittyvälle tarkistuslistalle nostettiin taas avaintenluovutusajankohdasta sopiminen hyvissä ajoin, sillä se on yhtä tärkeä seikka vuokrasuhteen alussa sekä lopussa. Toinen toistuva muistutus vuokrasuhteen päättymisen yhteydessä oli muuttoilmoitukset, jotka vuokralaisen tulee tehdä myös pois muuttaessa virallisen muuttoilmoituksen lisäksi vähintään taloyhtiölle.

## 7 Yhteenveto ja pohdinta

### 7.1 Yhteenveto

Työn tavoitteena oli tarkastella vuokralaisen asiakaskokemusta pitkäaikaisessa asuntovuokrauksessa vuokranantajan näkökulmasta, ja löytää keinoja kuinka yksityinen vuokranantaja voi omalla toiminnallaan johtaa vuokralaisen asiakaskokemusta positiiviseen suuntaan. Työssä käytiin läpi suomalaisen asuntovuokraustoiminnan yleispiirteitä, vuokraukseen liittyvää lainsäädäntöä ja huoneenvuokralakityöryhmän kehitysehdotuksia. Lisäksi työn tietoperustassa käsiteltiin asiakaskokemusta yleisesti, vuokralaista asiakkaana ja muita vuokralaisen asiakaskokemukseen vaikuttavia seikkoja sekä vastuullista vuokranantajuutta. Työn tuloksena luotiin teoriaperustasta poimituista seikoista sekä yhdessä yksityisten vuokranantajien kanssa Vuokranantajan vuosikello ja Vuokranantajan tarkistuslista, joka sisältää omat osuudet vuokrailmoitukselle, vuokrasuhteen alkutilanteeseen sekä vuokrasuhteen päättymiseen.

Tämän työn tutkimuskysymyksenä oli miten yksityinen vuokranantaja voi parantaa vuokralaisen asiakaskokemusta vuokrauksen eri vaiheissa. Tietoperustassa nostettiin esiin useita keinoja ja esimerkkejä joita seuraamalla vuokranantaja voi vaikuttaa vuokralaisen asiakaskokemukseen positiivisesti, esimerkkinä vuokranantajan avoin ja rehellinen toiminta, sekä hyvät vuorovaikutustaidot (Suomen Vuokranantajat 2018). Lisäksi tämän työn yhteydessä luodut tukimateriaalit voivat auttaa vuokranantajaa hyvän asiakaskokemuksen luomisessa vuokralaiselle, vuokranantajan asiakkaalle.

Työ täytti tavoitteensa suurelta osin, vaikkakin työ keskittyi melko pieneen osaan vuokralaisen asiakaskokemusta, ja painottui vuokranantajan käytännön tehtäviin. Vuokrauksen eri vaiheiden tehtävät käsiteltiin perusteellisesti, joten siinä työ onnistui parhaiten. Parantamisen varaa jäi kuitenkin etenkin sen huomioimiseen, miten vuokranantaja esiin nostetut tehtävänsä hoitaa.

Vuokra-asumisen suosion kasvun odotetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa (Oikeusministeriö 2024), joten hyvää asiakaspalvelua tarjoavia vuokranantajia tarvitaan tulevaisuudessa entistä enemmän. Vaikka vuokranantajan ei ole välttämätöntä laatia kirjallista strategiaa tai muita mahtipontisia suunnitelmia vuokralaistensa asiakaskokemuksen johtamiseen, on vuokranantajan kuitenkin hyvä pysähtyä miettimään miten hän voi tarjota hyvän asiakaskokemuksen vuokralaiselleen. Kun vuokranantaja tuntee ja noudattaa huoneenvuokralakia (Laki 481/1995) sekä Hyvää vuokratapaa (Suomen Vuokranantajat 2018) ja lisäksi

hyödyntää tämän työn tukimateriaaleja, on vankka perusta laadukkaalle asiakaskokemukselle valettu.

Vuokranantajakysely 2025 mukaan vuokralaistyytyväisyys on yksityisten vuokranantajien toiseksi tärkein kilpailutekijä. 87 prosenttia Vuokranantajakyselyyn vastanneista vuokranantajista piti vuokralaistyytyväisyyttä sekä vuokrasuhteen hoitoa erittäin tai ainakin jonkun verran tärkeänä. (Suomen Vuokranantajat 2025c.) Kyselyn tulos antaa vuokralaisille perustellun syyn odottaa laadukasta asiakaskokemusta myös jatkossa.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Vuokranantajille tehty puolistrukturoitu teemahaastattelu oli kahdeksan haastateltavan otannallaan suhteellisen pieni, mutta yhtenäiset teemat haastateltavien kesken tukevat tulosten uskottavuutta. Tutkimuksen on aina pyrittävä heijastamaan haastateltavien käsityksiä ja maailmankuvaa niin hyvin kuin mahdollista (Hirsjärvi & Hurme 2022). Haastattelujen avoimen ilmapiirin ansiosta tässä onnistuttiin hyvin. Haastateltujen monipuoliset sekä kattavat vastaukset vahvistavat tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen reliabiliudella tarkoitetaan sitä, että kahdella eri kertaa tapahtuvissa tutkimuksissa saadaan samalta henkilöltä sama tulos. Ihmiselle on ominaista ajassa tapahtuva muutos, esimerkiksi uusien kokemusten myötä, joten tämä määritelmä ei ole aukoton. (Hirsjärvi & Hurme 2022.) Täten voidaan olettaa, että jos tämän työn haastattelut tehtäisiin uudelleen alle kuukauden kuluttua ensimmäisistä haastatteluista, olisi vastaukset hyvin samankaltaiset ja tutkimusta voitaisiin pitää reliabelina. Mutta jos uusintahaastattelut tapahtuisivat vasta viiden vuoden kuluttua ensimmäisistä haastatteluista, on hyvin todennäköistä, että haastateltavilla olisi kokemusten karttumisen myötä aiempaa enemmän näkemyksiä ja myös tarkennuksia aiempiin vastauksiinsa.

Koska haastateltavien vuokranantajien omistamat asunnot sijaitsivat viidellä eri paikkakunnalla, oli vastaajien välillä myös maantieteellistä hajautusta. Näin yksittäisen paikkakunnan vuokraustilanne ei vaikuttanut tuloksiin merkittävästi.

Haastattelukysymykset keskittyivät kuitenkin vain hyvin pieneen ja rajattuun osaan vuokranantajan toimintaa. Siksi tutkimuksen luotettavuutta voi arvioida kriittisesti huomioimalla, että tutkittu osa on vain yksi osa laajempaa kokonaisuutta. Vuokranantajan vuosikellon ja Vuokranantajan tarkistuslistan avulla vuokranantaja voi vaikuttaa vuokralaisen asiakaskokemukseen, mutta siihen vaikuttavat monet muutkin tekijät.

### 7.3 Jatkotutkimusaiheet

Tässä työssä tutkittiin vuokralaisen asiakaskokemusta lähinnä vuokranantajan toimien näkökulmasta. Jatkossa olisi hyödyllistä tutkia myös vuokralaisten omia kokemuksia ja näkemyksiä, sekä vuokraukseen liittyvää asiakaskokemusta laajemmassa mittakaavassa.

Digitalisaation myötä kiinnostavia jatkotutkimusaiheita ovat esimerkiksi digitaalisten työkalujen vaikutus vuokralaisen tyytyväisyyteen, sekä vuokraukseen liittyvien digitaalisten palveluiden käyttäjäystävällisyyden parantaminen. Myös tutkimukset erilaisten älykoteknologioiden (esimerkiksi valaistukseen, lämmönsäätelyyn ja turvajärjestelmiin liittyvät ratkaisut) vaikutuksista vuokralaisen asiakaskokemukseen ovat ajankohtaisia.

Koska vuokrasopimukseen liittyvät asiat oli rajattu tämän työn ulkopuolelle, olisi myös se mahdollinen jatkotutkimusaihe. Esimerkiksi tarkistuslistan luominen myös vuokrasopimusta varten voisi helpottaa vuokranantajien työtä, ja varmistaa että kaikki tarvittavat kohdat tulevat vuokrasopimuksessa mainittua, ja siten parantaa vuokralaisen asiakaskokemusta.

## Lähteet

- Ala-Prinkkilä, M. 2017. Tällaisia ovat yksityiset vuokranantajat. Kiinteistölehti. Viitattu 14.2.2025. Saatavissa <https://www.kiinteistolehti.fi/tallaisia-yksityiset-vuokranantajat>
- Andajani, E. 2015. Understanding Customer Experience Management in Retailing. Procedia - Social and Behavioral Sciences. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815054221?via%3Dihub>
- Asuntosalkunrakentaja. Asuntosijoittajan 9 parasta säästövinkkiä! Viitattu 28.3.2025. Saatavissa <https://asuntosalkunrakentaja.fi/asuntosijoittaminen/asuntosijoittajan-9-parasta-saastovinkkia/>
- Bagdasarov, R. 2022. Vuokrankorotus ja vuokran tarkistaminen – miten toimia oikein? Sijoitusovi. Viitattu 23.3.2025. Saatavissa <https://sijoitusovi.com/vuokran-tarkistaminen-ja-vuokrankorotus/>
- Hales, B. & Pronovost, P. 2006. The checklist - a tool for error management and performance improvement. Journal of Critical Care. Viitattu 10.3.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1016/j.jcrc.2006.06.002>
- Hautala, M. 2021. Taloyhtiön järjestyssäännöt – mistä saa ja kannattaa määrätä? Sijoitusovi. Viitattu 27.3.2025. Saatavissa <https://sijoitusovi.com/taloyhtion-jarjestyssaannot/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.
- Huru, H. 2018. Palautteen kysyminen vuokralaiselta – mitä, miksi, milloin – Blogi #114. Ostan asuntoja. Viitattu 23.2.2025. Saatavissa <https://ostanasuntoja.com/2018/09/02/palautteen-kysyminen-vuokralaiselta-mita-miksi-milloin/>
- Huru, H. & Kaarto, M. 2021. Asuntosijoittamisen lumipalloefekti. KM Growth Oy & Ostan Asuntoja HH Oy.
- Helsingin kaupunki. 2025. Vuokra-asunnot. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://www.hel.fi/fi/asuminen/vuokra-asunnot>
- Hänninen, H. 2017. Asuntosijoittaminen: Kuinka luoda hyvä asiakaskokemus? Sijoitusovi. Viitattu 22.2.2025. Saatavissa <https://sijoitusovi.com/asuntosijoittaminen-asiakaskokemus/>
- Hänninen, H. 2018. Markus Grah: Urbaani vuokranantaja. Sijoitusovi. Viitattu 22.3.2025. Saatavissa <https://sijoitusovi.com/markus-grahn-urbaani-vuokranantaja/>

Hänninen, J. 2021. MOT selvitti: Asuntosijoitusyhtiö Kojamo ollut todellinen kultakaivos ammattiliitoille – yhteensä yli 900 miljoonan euron tulot verottomana. Yle. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://yle.fi/a/3-11811834>

Kannisto, O. 2019. Sijoittaja suosii yksiötä maakuntakeskuksessa. Tilastokeskus. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://stat.fi/tietotrendit/blogit/2019/sijoittaja-suosii-yksiota-maakuntakeskuksessa>

Karlsson, E. 2024a. Maailmalta kuuluu vuokrasääntelyä – kuka pommittaa omaa maataan? Treco. Viitattu 14.3.2025. Saatavissa <https://www.treco.fi/post/maailmalta-kuuluu-vuokras%C3%A4%C3%A4ntely%C3%A4-kuka-pommittaa-omaa-maataan>

Karlsson, E. 2024b. Suomen Vuokranantajien barometri: Vuokraustoiminnan vaikein ajanjakso todennäköisesti takanapäin. Suomen Vuokranantajat ry. Viitattu 2.3.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/uutiset/suomen-vuokranantajien-barometri-vuokraustoiminnan-vaikein-ajanjaksotodennakoisesti-takanapain/>

Kansaneläkelaitos. 2024. Opiskelijat siirretään yleisen asumistuen saajista opintotuen asumislisän saajiksi 1.8.2025. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://www.kela.fi/ajankohdista/opiskelijat-siirretaan-yleisen-asumistuen-saajista-opintotuen-asumislisan-saajiksi-1.8.2025>

Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen. Ilmarinen kiinteistösijoittajana. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://www.ilmarinen.fi/tietoa-ilmarisesta/sijoitukset/kiinteistot/>

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. 2024a. Nyt on vuokraajan markkinat! Kolme syytä vuokrata asunto Varmalta. Viitattu 17.2.2025. Saatavissa <https://www.varma.fi/vuokra-asunnot/ajankohdista-vuokra-asunnoista/artikkelit/nyt-on-vuokraajan-markkinat-kolme-syyta-vuokrata-asunto-varmalta/>

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. 2024b. Varma kiinteistösijoittajana. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://www.varma.fi/tama-on-varma/tulostiedot-ja-vastuullisuus/varma-kiinteistosijoittajana/>

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. 2025. Varman tulos 2024: Varman sijoitukset tuottivat 10,2 prosenttia eli kuusi miljardia euroa – lähtökohdat hyvät eläkeuudistuksen toimeenpanolle. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://www.varma.fi/tama-on-varma/ajankohdista/uutiset-ja-artikkelit/uutiset/2025-q1/varman-tulos-2024/>

Kojamo Oyj. 2024a. Vastuullinen vuokranantaja ja tyytyväiset asiakkaat. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://kojamo.fi/vastuullisuus/paras-asiakaskokemus/asiakaskokemus/>

Kojamo Oyj. 2024b. Vuosikertomus 2023. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://kojamo.fi/wp-content/uploads/2024/03/kojamo-oyj-vuosikertomus-2023.pdf>

Laki 481/1995

Metsola, T. 2021a. Asuntomarkkinakatsaus 1/2021. Sijoitusovi.com. Viitattu 23.2.2025. Saatavissa <https://sijoitusovi.com/wp-content/uploads/2021/06/Asuntomarkkinakatsaus-12021-3.pdf>

Metsola, T. 2021b. Vuokranantaja pulassa haastavilla markkinoilla. Suomen Vuokranantajat. Viitattu 1.2.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/lehdet/vuokranantaja-pulassa-haastavilla-markkinoilla/>

Minilex. Huoneenvuokralaki. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://www.minilex.fi/a/huoneenvuokralaki>

Morningstar. Sanasto. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://www.morningstar.fi/fi/glossary/100973/institutionaalinen-sijoittaja.aspx>

Oikeusministeriö. 2024. Huoneenvuokralakityöryhmän mietintö. Viitattu 16.2.2025.

Saatavissa

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165990/OM\\_2024\\_41\\_ML.pdf;jsessionid=AA3FBE9FF0D36FF5F68DA99312995F15?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165990/OM_2024_41_ML.pdf;jsessionid=AA3FBE9FF0D36FF5F68DA99312995F15?sequence=1)

Omapaja. 2022. Vuosikello on ajanhallinnan tehokas työkalu. Omapaja Oy. Viitattu 9.3.2025. Saatavissa <https://www.omapaja.fi/blogi/vuosikello>

Perho, A. 2021. 6. Miksi kannattaa olla hyvä vuokranantaja? | Sanna Hughes. Sijoitusovi. Viitattu 23.2.2025. Saatavissa [https://www.youtube.com/watch?v=6KFLavWLw\\_I&t=2s](https://www.youtube.com/watch?v=6KFLavWLw_I&t=2s)

Polo, A. 2023. Omistusasuntojen suosio laskee, taustalla korot ja kulttuurin muutos: ”Moni hyvätuloinenkin asuu vuokralla”, sanoo taloustieteilijä. Yle. Viitattu 10.2.2025. Saatavissa <https://yle.fi/a/74-20046831>

Punkari, P. 2022. Vuokralle on enää turha tarjota 17 neliön yksiötä lähiöstä – vuokra-asunnoilta halutaan laatua ja hyvää sijaintia. Yle. Viitattu 22.2.2025. Saatavissa <https://yle.fi/a/3-12564976>

Rasila, H. 2010. Customer Experience in a Landlord-Tenant Relationship. Viitattu 22.3.2025. Saatavissa <https://researchportal.tuni.fi/en/publications/customer-experience-in-a-landlord-tenant-relationship>

Retta. Opas: Asunto-osakeyhtiön yhtiökokous. Viitattu 23.3.2025. Saatavissa <https://retta.fi/opas/opas-asunto-osakeyhtion-yhtiokokous/>

Roininen, P. 2018. Asunto: elämäsi tärkein sijoitus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, Mitä, Miten? Jyväskylä: Docendo Oy.

Sanderson, D. 2019. Winning tenants' loyalty in the private rented sector. Property management. Viitattu 2.3.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1108/PM-08-2018-0050>

Sanderson, D. & Read, D. 2020. Recognizing and realizing the value of customer-focused property management Property management. Viitattu 25.3.2025. Saatavissa <https://ezproxy.saimia.fi/login?&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/recognizing-realizing-value-customer-focused/docview/2444530522/se-2?accountid=202350>

Silvoja, H. & Valjus, K. 2024. Vastuullinen vuokranantaja. Tallinna.

Suomen Kiinteistölehti. 2015a. Omakotitalon vuokraus. Viitattu 23.3.2025. Saatavissa <https://www.kiinteistolehti.fi/omakotitalon-vuokraus>

Suomen Kiinteistölehti. 2015b. Vuokranantaja – vaikuta yhtiökokouksessa. Viitattu 9.3.2025. Saatavissa <https://www.kiinteistolehti.fi/vuokranantaja-vaikuta-yhtiokokouksessa>

Suomen Vuokranantajat a. Medialle. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/yhdistys/medialle/>

Suomen Vuokranantajat b. Vuokranantajan tietopankki. Viitattu 5.3.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/tietopankki/muuttopaiva/>

Suomen Vuokranantajat c. Ympärisöystävällisen vuokra-asumisen ohje. Viitattu 17.2.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2019/10/Ymp%C3%A4rist%C3%B6yst%C3%A4v%C3%A4llisen-vuokra-asumisen-ohje-2.pdf>

Suomen Vuokranantajat. 2018. Hyvä vuokratapa. Viitattu 8.3.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2019/10/2018-Hyv%C3%A4-vuokratapa-2018.pdf>

Suomen Vuokranantajat. 2022. Vuokralainen vuokranantajana – pelisäännöt ja pykälät alijälleenvuokraukseen. Viitattu 8.3.2025. Saatavissa

<https://vuokranantajat.fi/2022/06/vuokralainen-vuokranantajana-pelisaannot-ja-pykalat-ali-ja-jalleenvuokraukseen/>

Suomen Vuokranantajat. 2024. Vuokramarkkinakatsaus 2024. Viitattu 16.2.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2024/03/Vuokramarkkinakatsaus-2024.pdf>

Suomen Vuokranantajat. 2025a. Vuokralainsäädäntö uudistuu – miltä näyttää nyt? Webinaari 29.1.2025

Suomen Vuokranantajat. 2025b. Vuokramarkkinakatsaus 2025. Viitattu 14.3.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2025/03/Vuokramarkkinakatsaus-2025.pdf>

Suomen Vuokranantajat. 2025c. Vuokrantajakysely 2025. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2025/01/Vuokranantajakysely-2025.pdf>

Storbacka, K. & Bolmqvist, R. & Dahl, J. & Haegel, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WS Bookwell Oy.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Juva: WS Bookwell Oy.

Taipale, T. 2019. Näin paljon asuntosijoittaminen tuottaa. OP Ryhmä. Viitattu 10.2.2025. Saatavissa <https://www.op-media.fi/sijoittaminen/asuntosijoittaminen/nain-paljon-asuntosijoittaminen-tuottaa/>

Tilastokeskus. 2021a. Kolme viidestä alle 40–vuotiaasta asuu vuokralla. Viitattu 9.2.2025. Saatavissa [https://stat.fi/til/asas/2020/01/asas\\_2020\\_01\\_2021-10-14\\_tie\\_002\\_fi.html](https://stat.fi/til/asas/2020/01/asas_2020_01_2021-10-14_tie_002_fi.html)

Tilastokeskus. 2021b. Poikkeuksellinen tarjonta ja pandemia loivat vuokralaisen markkinat pääkaupunki-seudulle. Viitattu 9.2.2025. Saatavissa <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/poikkeuksellinen-tarjonta-ja-pandemia-loivat-vuokralaisen-markkinat-paakaupunkiseudulle>

Tilastokeskus. 2024a. Asunnot ja asuinolot: tilaston dokumentaatio. Viitattu 9.2.2025. Saatavissa <https://stat.fi/tilasto/dokumentaatio/asas/2024-09-20>

Tilastokeskus. 2024b. Yli miljoona asuntokuntaa asui vuokralla vuonna 2023. Viitattu 9.2.2025. Saatavissa <https://stat.fi/julkaisu/clm6b8z4ajwoe0buhjy5pzi0a>

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Liettua: Talentum Meddia Oy.

Uusitalo, K. 2023. Näin ”vuokralaisen markkinat” näkyvät nyt suurissa kaupungeissa – Helsinki painii edelleen omassa sarjassaan. Yle. Viitattu 7.2.2025. Saatavissa <https://yle.fi/a/74-20063729>

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2022. Opintotukiuudistusten tuloksellisuus 2010-luvulla. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 2/2022. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://www.vtv.fi/app/uploads/2022/05/VTV-Tarkastus-2-2022-Opintotukiuudistusten-tuloksellisuus-2010-luvulla%E2%80%8B.pdf>

Valjus, K. 2021. Haluan olla hyvä vuokranantaja. Rahamedia. Viitattu 22.3.2025. Saatavissa <https://rahamedia.fi/blogi/haluan-olla-hyv-vuokranantaja>

Vaula, N. Osaatko nähdä vuokralaisen asiakkaana? Premico Group Oy. Viitattu 23.2.2025. Saatavissa <https://premico.fi/osaatko-nahda-vuokralaisen-asiakkaana/>

Ventelä, A. 2024. Omistusasuminen ei aina kannata – Näissä tilanteissa vuokralla on halvempaa. Yhteishyvä. Viitattu 11.2.2025. Saatavissa <https://yhteishyva.fi/raha/omistusasuminen-ei-aina-kannata-naissa-tilanteissa/PV9QpZBFZF5F7nTcjkC2R/a>

Verohallinto. 2024a. Vuokratulotietojen ilmoittamisen rajapinta. Viitattu 14.3.2025. Saatavissa <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/kehittaja/veron-rajapintapalvelut/vero-api/rajapintojen-kayttotapauksia/vuokratulotietojen-ilmoittaminen/>

Verohallinto. 2024b. Vuokratulot. Viitattu 9.3.2025. Saatavissa <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/vuokratulot/>

Verohallinto. 2025a. Esitäytetty veroilmoitus ja verotuspäätös. Viitattu 9.3.2025. Saatavissa [https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/veroilmoitus\\_ja\\_verotuspaato/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/veroilmoitus_ja_verotuspaato/)

Verohallinto. 2025b. Näin ilmoitat vuokratulot ja maksat veron. Viitattu 9.3.2025. Saatavissa <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/vuokratulot/ilmoitus-ja-maksuohjeet/>

Vuokraovi.com. 2023. Sähköinen vuokrasopimus ja allekirjoitus – vaivattomampaa vuokrausta! Viitattu 22.2.2025. Saatavissa <https://www.vuokraovi.com/kumppanisisallot/vuokraovi/sahkoinen-vuokrasopimus-ja-allekirjoitus-vaivattomampaa-vuokrausta/>

Vuorensola, M. Hyvä vuokranantaja. Asuntopehtoori. Viitattu 23.2.2025. Saatavissa <https://www.asuntopehtoori.fi/hyva-vuokranantaja/>

Väänänen, P. Asuntosijoittaminen vuonna 2025 – 10 hyvää syytä sijoittaa asuntoihin. Sibvest Oy. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://asuntosalkunrakentaja.fi/asuntosijoittaminen/opas-asuntosijoittamiseen/>

Widgrén, J. 2020. Asuntosijoittaminen kiinnostaa – onko siinä järkeä? OP Ryhmä. Viitattu 18.2.2025. Saatavissa <https://www.op-media.fi/puheenvuorot/puhetta-asumisesta/asuntosijoittaminen-kiinnostaa--onko-siina-jarkea/>

Widgrén, J. 2023. Onko nyt vuokralaisen markkinat? OP Ryhmä. Viitattu 7.2.2025. Saatavissa <https://www.op-media.fi/puheenvuorot/puhetta-asumisesta/onko-nyt-vuokralaisen-markkinat/>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Liite 1. Kysymykset vuokranantajille

# Kysymykset Vuokranantajan vuosikelloon

1. Mitä kalenteriin sidonnaista vuokraustoiminnassasi on vuosittain?
2. Mikä on mielestäsi paras aika vuodesta neuvotella määräaikaisten vuokrasopimusten jatkosta ja miksi?
3. Mikä on mielestäsi paras aika vuodesta tarkistaa vuokran määrä ja miksi?
4. Mikä on mielestäsi paras aika vuodesta lähettää palautekysely vuokralaisille?

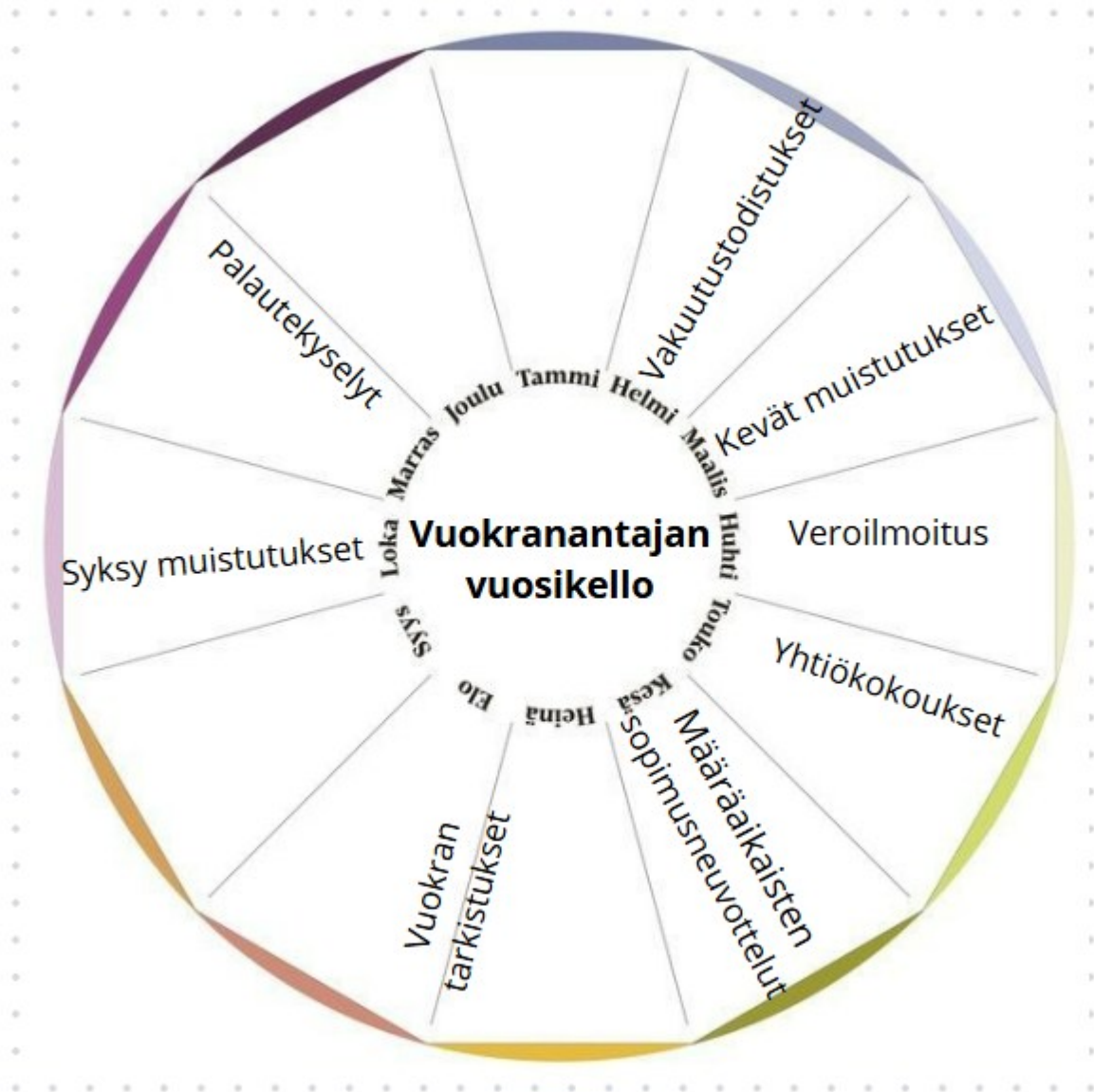


# Kysymykset Vuokranantajan tarkistuslistaan

1. Mitä asioita hyvään vuokrailmoitukseen mielestäsi kuuluu?
2. Mitä vuokranantajan pitää mielestäsi muistaa tehdä tai pyytää vuokralaiselta ennen vuokrasuhteen alkua?
3. Mitä vuokranantajan pitää mielestäsi muistaa tehdä tai pyytää vuokralaiselta ennen vuokrasuhteen päättymistä?



## Liite 2. Vuokranantajan vuosikello



# Vuokranantajan tarkistuslista

## Liite 3. Vuokranantajan tarkistuslista

<b>Vuokraliimitus</b>	<b>Vuokrasuhteen alussa</b>	<b>Vuokrasuhteen päättyessä</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvät valokuvat ja pohjapiirros</li> <li>• Asunnon kunto, vapautumisajankohhta ja vuokrasopimuksen kesto</li> <li>• Vuokra, vesimaksu ja muut kulut</li> <li>• Hyväksytäänkö lemmikkejä tai sallitaanko tupakointi?</li> <li>• Tarkistetaanko luottotietoja? Hyväksytäänkö häiriöt luottotiedoissa?</li> <li>• Vakuuden määrä ja ehdot</li> <li>• Yhteyshetimit ja toivottu yhteydenottotapa</li> <li>• Pintamateriaalit</li> <li>• Pysäköintimahdollisuudet ja liikenneyhteydet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luottotietojen tarkastus ja vuokralaisen maksukykyyn varmistaminen</li> <li>• Vuokrasopimus</li> <li>• Avaintenluovutusajankohdan sopiminen</li> <li>• Vakuus ennen avaintenluovutusta</li> <li>• Kotivakuustodistus</li> <li>• Taloyhtiön sääntöjen läpikäynti</li> <li>• Yleisten tilojen esittely</li> <li>• Avaintenluovutus ja alkutarkastus, tarvittaessa asunnon valokuvaus</li> <li>• Taloyhtiön yhteyshetimit ja muuttoliimitus</li> <li>• Kodinkoneiden käyttöohjeet</li> <li>• Yhteydenpidosta sopiminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaintenluovutusajankohdan sopiminen</li> <li>• Ohjeet loppusiivoukseen</li> <li>• Avaintenluovutus ja lopputarkastus</li> <li>• Muuttoliimitus taloyhtiölle</li> <li>• Suosituskirjeen tekeminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuokrasuhteen päättyessä</li> <li>• Avaintenluovutusajankohdan sopiminen</li> <li>• Ohjeet loppusiivoukseen</li> <li>• Avaintenluovutus ja lopputarkastus</li> <li>• Muuttoliimitus taloyhtiölle</li> <li>• Suosituskirjeen tekeminen</li> </ul>		