

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Tekniikka Lappeenranta  
Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Rakennustuotannon suuntautumisvaihtoehto

Veikko Vento

## **Toimittajien rakennusaikainen reklamointi omaperustaisessa asuntotuotannossa**

Opinnäytetyö 2015

## Tiivistelmä

Veikko Vento

Toimittajien rakennusaikainen reklamointi omaperustaisessa asuntotuotannossa, 37 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Tekniikka Lappeenranta

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Rakennustuotannon suuntautumisvaihtoehto

Opinnäytetyö 2015

Ohjaajat: Vesa Inkilä, Saimaan ammattikorkeakoulu, Projekti-insinööri Jussi Koskela, YIT Rakennus Oy

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia rakentamisvaiheen aikaisen reklamoinnin tasoa sekä vaikutuksia YIT Rakennus Oy Talonrakennus Saimaan alueella. Tarkoituksena oli tarkastella tehtyjen reklamaatioiden laatua ja mahdollisia taloudellisia vaikutuksia. Lisäksi tarkoituksena oli laatia reklamointiohje työmaiden käyttöön. Työn tilaajana toimi YIT Rakennus Oy.

Työ jakautuu yleiseen osuuteen sekä aineisto-osuuteen. Yleisessä osuudessa käydään läpi reklamointia yleisellä tasolla sekä sitä koskevia ohjeita ja määräyksiä. Aineisto-osuus perustuu YIT Rakennus Oy:n esimerkkikohteista sekä toimintajärjestelmästä saatuun aineistoon.

Työssä saatiin paljon hyviä havaintoja, mutta aivan haluttuun lopputulokseen ei päästy. Etenkin taloudellisten vaikutusten osalta työ jäi hyvin pintapuoliseksi. Vastaavasti reklamoinnin nykytilasta ja kehityskohdista alueella saatiin varsin kattava kuva.

Asiasanat: reklamaatio, reklamointi

## **Abstract**

Veikko Vento

Suppliers' reclamations during construction phase in residential property development, 37 Pages, 2 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Technology Lappeenranta

Civil and Construction Engineering

Specialization in Building Production

Bachelor's thesis 2015

Instructors: Lecturer Mr Vesa Inkilä, Saimaa University of Applied Sciences,  
Project engineer Mr Jussi Koskela, YIT Construction Corporation

The purpose of the study was to examine the quality and effects of reclamations during the construction phase in YIT Construction Corporation Lake Saimaa area. Examined topics were quality of the reclamations and economic effects. The purpose was also to create a reclamation guideline for the sites. The study was commissioned by YIT Construction Corporation.

The study consists of two parts. The first part handles rules and recommendations for reclamations. The second part is based on data of example cases and additional information from YIT Construction Corporation.

The results of the study were not as comprehensive as required, especially within economic effects, although the current state of reclamations and points of development were clearly showed in the study.

Keywords: reclamation, reclamation process

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	YIT.....	7
2.1	YIT Rakennus Oy.....	7
2.2	YIT Talonrakennus Saimaa.....	7
3	Reklamaatio.....	9
3.1	Mikä on reklamaatio.....	9
3.2	Mikä ei ole reklamaatio.....	9
3.3	Millainen on hyvä reklamaatio.....	9
3.4	YSE 1998.....	11
3.5	RYHT 2000.....	12
4	Reklamointi rakentamisessa.....	13
4.1	Tuote.....	15
4.2	Työ.....	15
4.3	Suunnitelma.....	18
5	Reklamointi YIT Rakennus Oy:ssa.....	19
5.1	Reklamointi yleisesti.....	19
5.2	ToHa.....	19
5.3	Tarkasteltavat kohteet.....	20
5.3.1	As Oy Lappeenrannan Vivaldi.....	21
5.3.2	As Oy Lappeenrannan Verdi.....	23
5.3.3	KOY Imatra Spa Chalets 1.....	26
5.3.4	Muut kohteet.....	28
5.4	Reklamointi YIT Rakennus Oy TSA – kysely.....	29
5.5	Johtopäätökset.....	29
6	Yhteenvedo.....	33
	Lähteet.....	36

### Liitteet

Liite 1. Reklamointi YIT Rakennus Oy TSA- kysely

Liite 2. Reklamointiohje

## **Käsitteitä**

**Reklamaatio** on huomautus virheellisestä tai puutteellisesta tavarasta tai palveluksesta.

**YSE 1998** eli Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. YSE:ssä on määritelty sopimusehtoja elinkeinoharjoittajien välisiin rakennusurakkasopimuksiin.

**RYHT 2000** on Rakennustuotteiden yleiset hankinta- ja toimitusehdot. Nämä ehdot ovat tarkoitettu elinkeinoharjoittajien väliseen rakennusaineiden ja rakennustarvikkeiden kauppaan.

**Kauppalaki** on laki, joka koskee irtaimen omaisuuden kauppaa.

**Tilaaaja** on taho, joka ostaa jonkin tuotteen, työsuorituksen tai niiden yhdistelmän toiselta osapuolelta.

**Urakoitsija** on yritys tai henkilö, joka suorittaa tilaajan tilaamia työsuorituksia.

**Virhe** on puute tai vika, joka aiheuttaa tuotteen poikkeamisen sopimuksen mukaisesta.

**Välilliset kustannukset** ovat yleiskustannuksia, kuten esimerkiksi energia.

**Välittömät kustannukset** ovat muuttuvia kustannuksia, kuten esimerkiksi raaka-aineet ja valmistuspalkat.

**ToHa** eli toimitushallinta on YIT:n käyttämä hankintajärjestelmä.

# 1 Johdanto

Rakennusurakka ei ole yhden osapuolen show, vaan jokainen urakoitsija ja osapuoli on tärkeä. Niinpä rakentaminen tulisi toteuttaa hyvässä yhteishengessä. Joskus kuitenkin tulee tilanteita, jolloin jokin tilattu tuote tai työsuoritus ei ole sopimuksen mukainen. Tällöin asiasta joudutaan reklamoimaan ja vaatimaan virheen korjaamista sekä vahingon korvaamista. Jotta hyvä yhteishenki saataisiin pidettyä, olisi reklamaatioiden hyvä olla huolellisesti ja asianmukaisesti muotoiltuja. (7.)

Hyvin hoidettu reklamaatioprosessi hyödyttää kaikkia osapuolia. Reklamoinnin kohteena oleva taho saa tuotekehitykseen arvokasta tietoa ja tilaaja puolestaan saa haluamansa kaltaisen tuotteen tai palveluksen. Lisäksi tulee muistaa sanonta: ”Hyvä kello kauas kantaa, huono kello vielä kauemmas”. Epäasiallisella reklamaatiolla voi helposti olla negatiivisia seurauksia yhteistyön vaikeutuessa sekä asiakassuhteen huonontuessa. (20.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käydä läpi yleistä asiaa reklamaatioista, niiden laatimisesta sekä tutkia reklamointia YIT Rakennus Oy Talonrakennus Saimaan alueella. Työn tilaajana toimii YIT Rakennus Oy Talonrakennus Saimaan alue.

Yleisessä osuudessa käydään läpi reklamaatioiden sisältöä ja niitä koskevia määräyksiä sekä ohjeita. Tutkimusosuudessa tarkastellaan reklamaatioiden vaikutuksia rakennustyömaan talouteen sekä miten ne ovat laadittu. Lisäksi pyritään luomaan toimitaohje, kuinka hyvä reklamaatio laaditaan ja mihin asiakirjoihin niissä tulisi vedota.

## 2 YIT

### 2.1 YIT Rakennus Oy

YIT Rakennus Oy on Suomen suurin asuntojen rakentaja ja Venäjällä suurin ulkomainen rakentaja. Sen toiminta jakautuu asunto-, toimitila- sekä infrarakentamiseen ja se toimii useissa Euroopan maissa (Kuva 1). Vuonna 2013 yhtiön liikevaihto oli 1,9 mrd euroa ja se työllisti yli 6000 henkilöä. YIT:n osake noteerataan NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä eli Helsingin pörssissä. (1.)

Palvelut	Asuminen		Toimitilat ja infra	
	Asuminen		Toimitila-rakentaminen	Infrapalvelut
Markkina-alue	Suomi, Baltia ja keskinen Itä-Eurooppa	Venäjä	Suomi, Baltia ja keskinen Itä-Eurooppa	Suomi
Avalnluvut 2013	*Uuden raportointirakenteen mukaiset vertailuluvut vuodelta 2013 julkistetaan maaliskuun 2014 aikana.	*Uuden raportointirakenteen mukaiset vertailuluvut vuodelta 2013 julkistetaan maaliskuun 2014 aikana.	*Uuden raportointirakenteen mukaiset vertailuluvut vuodelta 2013 julkistetaan maaliskuun 2014 aikana.	

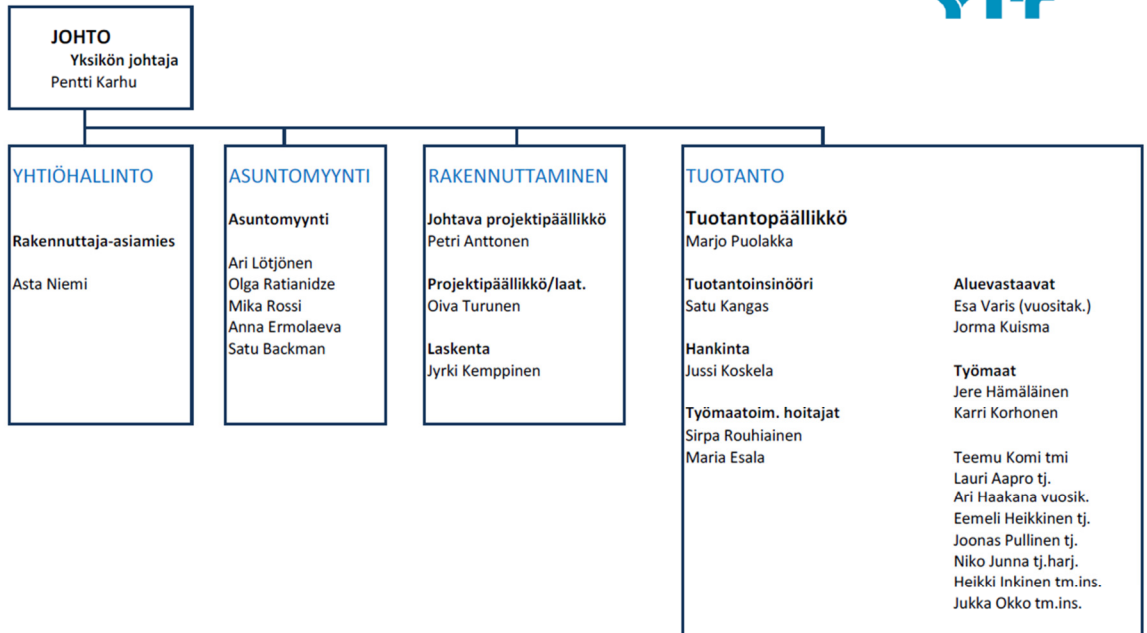
Kuva 1. YIT Rakennus Oyn jakautuminen eri toimialueisiin ja -aloihin (YIT Rakennus Oy)

### 2.2 YIT Talonrakennus Saimaa

YIT Talonrakennus Saimaa käsittää Etelä-Karjalan ja pääosin Etelä-Savon alueet. TSA:han kuuluu Lappeenranta, Mikkeli, Savonlinna sekä Imatra. Konttorit sijaitsevat Mikkelissä ja Lappeenrannassa (kuva 2).

TSA keskittyy omaperustaiseen asuntotuotantoon eli gryndaukseen. Maantieteellisen sijaintinsa sekä alueen palveluiden johdosta venäläiset ovat merkittävä osa asiakaskuntaa.

TSA organisaatio



Kuva 2. YIT Rakennus Oy TSA:n organisaatiokaavio (YIT Rakennus Oy)



## **3 Reklamaatio**

### **3.1 Mikä on reklamaatio**

Reklamaatio on huomautus, ilmoitus tai vaatimus, joita asianomainen tekee turvatakseen oikeutensa ja asemansa. Käytännössä reklamaatio tarkoittaa kirjallista valitusta myyjälle virheellisestä palveuksesta tai hyödykkeestä. (2.)

Reklamaatio voi koskea muun muassa teknistä vikaa, valmistusvikaa, kestävyyttä, käyttöohjeita tai sitä, että tuotetta ei ole tehty siihen käyttötarkoitukseen johon se on myyty. Reklamaatio on aina kirjallinen ja siihen liittyy vaatimus virheen tai puutteen korvaamisesta tai korjaamisesta. (3.)

### **3.2 Mikä ei ole reklamaatio**

Reklamaation ei kuitenkaan voida katsoa olevan pätevä, jos se ei täytä reklamaation vaatimuksia, joita ovat maininta kyseessä olevan reklamaatio, vaatimus hyvityksestä tai virheen korjaamisesta sekä kirjallinen esitystapa. Reklamaation ei myöskään voida katsoa olevan pätevä, jos sitä ei ole tehty kohtuullisessa ajassa virheen huomaamisesta. (2;3.)

### **3.3 Millainen on hyvä reklamaatio**

Reklamaatio saatetaan usein kokea negatiivisena asiana, mutta oikein laadittuna se hyödyttää molempia osapuolia. Palveluksen tai tuotteen ostaja saa laadullisesti tai määrällisesti haluamansa hyödykkeen ja myyjä saa arvokasta tietoa tuotteen tai palvelun kehittämiseen. Reklamaatio tulisikin laatia niin, että prosessin jälkeen kaikki kokisivat hyötynensä(kuva3). (20.)

Niinpä ensimmäinen asia, johon reklamaatiota tehdessä on hyvä kiinnittää huomiota, on tekstin sävy sekä muoto. Vaikka reklamaatio on huomautus tai valitus tuotteen tai palveluksen virheestä, tulisi sen sävyn olla asiallinen. Turhaa syyttelyä ja haukkumista tulisi välttää ja todeta vain faktat, perustelut sekä mahdolliset vaatimukset. Asiallisesti kirjoitetun reklamaation käsittely on

luultavasti helpompaa ja riidattomampaa kuin hyökkäävän ja haastavan reklamaation. (20.)

Vaikka reklamaatio on vapaamuotoinen, se olisi aina hyvä tehdä kirjallisesti. Jos reklamaatio on tehty suullisesti, sen todistaminen jälkeinpäin riitatilanteessa voi olla vaikeaa. (4.) Lisäksi varsinkin tavarasta reklamoidessa olisi hyvä liittää reklamaatioon kuvia havainnollistamaan virhettä tai puutetta. (7.)

Kauppalaki ei aseta tavarán virheen reklamoinnille kiinteää takarajaa, mutta kuten muissakin tapauksissa, reklamaatio tulisi tehdä kohtuullisessa ajassa (5, 32§). Kohtuullisena aikana voidaan pitää aikaa, jonka puitteissa ostajan olisi pitänyt huomata virhe. Joissakin tapauksissa virheen tai puutteen saattaa huomata vasta työn loppuvaiheessa, jolloin suoritettavassa urakan vastaanottotarkastuksessa tilaajalla on vielä oikeus reklamoida havaituista puutteista ja virheistä (6, 70§,71§). Reklamaatio tulisi kuitenkin tehdä aina välittömästi virheen havaitsemisesta. Vaikka ehdotonta takarajaa ei ole asetettu, tulisi vaatimusten olla perusteeltaan yksilöityinä viimeistään vastaanottotarkastuksessa ja määriltään yksilöitynä taloudellisen loppuselvityksen yhteydessä. (6, 71§, 73§.)

Reklamaatioon on hyvä usein myös määrittää takaraja, johon mennessä vastaanottajan tulee antaa vastineensa. Tämä aika voi tilanteesta riippuen olla esimerkiksi joitain päiviä. Jos vastinetta ei toimiteta määrättyyn aikaan mennessä, katsotaan sen useimmiten tulleen hyväksytyksi. (7.)



Kuva 3. Hyvän reklamaation piirteitä mukaillen Kari Kohon Sopimuskäytäntö ja reklamaatiot –seminaarin(18.5.2010) aineistoa

Reklamaatiossa esitetyt asiat tulee yksilöidä niin tarkasti kuin on mahdollista. Kaikkia mahdollisia kuluja ei välttämättä voida yksilöidä ennen kuin esimerkiksi viivästynyt toimitus saadaan työmaalle ja aiheutuneet todelliset kustannukset saadaan eriteltä. Yhteenvedona hyvästä reklamaatiosta voidaan todeta, että hyvä reklamaatio on kirjallinen, asiallinen ja siinä on esitetty syy ja seuraus sekä ehdotus asian korjaamiseen tai vaatimus korvauksista. (7.)

### 3.4 YSE 1998

YSE 1998 eli Rakennusurakan yleiset sopimusehdot on dokumentti, jossa on yleisiä sopimusehtoja rakennusurakkaan liittyen. YSE ei ole pakottava asiakirja, vaan sen ehdoista, kuten esimerkiksi asiakirjojen pätevyysjärjestyksestä voidaan sopia eriävästi tilaajan ja urakoitsijan välisissä sopimuksissa. YSE:ssä on määritelty useita reklamaatiovelvollisuuden piiriin kuuluvia tilanteita, jolloin jokin osapuoli on velvollinen reklamoimaan havaitsemasta virheestä tai puutteesta. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa seuraavat kohdat.

11.2§ Urakoitsijan on ilmoitettava tilaajalle havaitessaan vakavan virheen omassa urakkasuorituksessaan ja toimenpiteet niiden korjaamiseksi.

13.8§ Jos sopimuksissa havaitaan ristiriita on kumpikin osapuoli velvollinen reklamoimaan ristiriidasta.

33§ Urakoitsijan on viipymättä reklamoitava tilaajalle havaitessaan puutteen tai virheen rakennustavaroissa, rakennusosissa tai tilaajan antamissa määräyksissä ja jotka vaarantavat sopimuksen täyttämisen.

61.4§ Tilaajan edustajan tai valvojan on virheen havaitessaan velvollisuus reklamoida asiasta urakoitsijalle.

61.6§ Urakoitsijan tulee reklamoida epäpätevästä valvovasta tilaajalle.

### **3.5 RYHT 2000**

Ellei asiakirjoissa toisin mainita, sovelletaan rakentamistuotteiden osalta *Rakennustuotteiden yleisiä hankinta- ja toimitusehtoja RYHT 2000-* asiakirjaa. Asiakirjassa on pykälä, joissa kerrotaan myyjän ja ostajan vastuista sekä velvollisuuksista. Mikäli esimerkiksi sopimusasiakirjossa on ristiriitoja, on asiakirjojen pätevyysjärjestys ellei toisin mainita:

1 sopimus liitteineen ja sopimusneuvottelupöytäkirja tai niiden puuttuessa kirjallinen tilaus tai senkin puuttuessa tilausvahvistus

2 nämä rakennustuotteiden yleiset hankinta- ja toimitusehdot

3 tarjouspyyntö ennen tarjouksen antamista annettuine kirjallisine lisäselvityksineen

4 tarjous liitteineen

RYHT 2000:sta löytyy vastuulausekkeet erilaisiin reklamaatiotilanteisiin. Siinä on määritelty vastuut ja velvollisuudet niin myyjälle kuin ostajalle koskien esimerkiksi tavaran luovuttamista. Työmaalle saapuva tavara tulisi aina viipymättä tarkastaa silmämääräisesti ja mahdolliset kuljetusvahingot kirjata

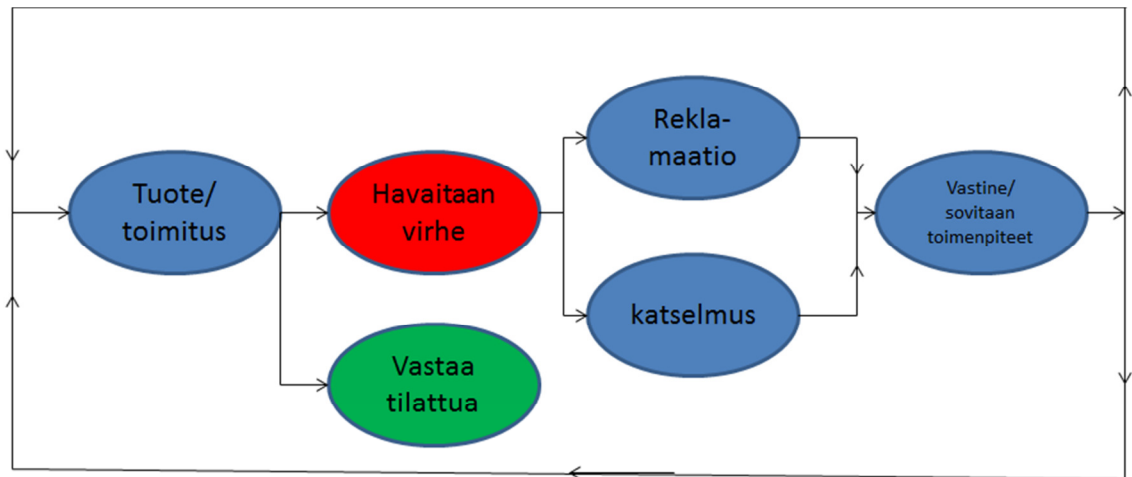
rahtikirjoihin tai muutoin kirjallisesti. Joskus edellä mainitun kaltaisen toiminnan laiminlyönti katsotaan puheoikeuden menettämiseksi eikä oikeutta reklamointiin ole.

Lisäksi RYHT 2000:sta löytyy pykälää koskien tarjouksen voimassaoloa sekä vastuiden määriä ja laajuuksia. Se onkin työmaalla hyvä apu reklamaatioita laatiessa. Siitä löytyy ehtoja, joihin reklamaatiossa voidaan vedota, sekä ohjeita sopimusasiakirjojen tulkitsemiseen.

#### **4 Reklamointi rakentamisessa**

Rakentamisessa reklamointi jakautuu pääsääntöisesti kolmeen osa-alueeseen. Nämä kolme osa-aluetta ovat tuote, työ ja suunnitelmat. Yleinen tilanne työmaalla on, että esimerkiksi tilattu tuote ei vastaa laadultaan tai määrältään sovittua. Tällöin toimittajalle laaditaan kirjallinen reklamaatio, jossa esitetään ehdotus korjaaviksi toimenpiteiksi sekä mahdolliset vahingonkorvausvaateet (kuva 4). Työsuoritusta reklamoidessa tulee kuitenkin ensisijaisesti urakoitsijalle antaa mahdollisuus oman virheensä korjaamiseksi ennen mahdollisia korvauksia (6, 91§).

Suurimpia ongelmia rakentamisen reklamoinnissa ovat se, ettei reklamaatioita joko haluta tai uskalleta tehdä, niitä ei tehdä ajallaan tai ne ovat tökerösti muotoiltuja. (7.) Reklamaation avulla pyritään turvaamaan omia etuja ja se tulisi aina laatia, kun työmaalla on syntynyt tai syntymässä tilanne, jossa jokin häiriö tai ongelma vaarantaa rakennustyön suunnitelmien mukaisen toiminnan.



Kuva 4. Reklamaatioprosessin kuvaus mukailten Kari Kohon Sopimuskäytäntö ja reklamaatiot –seminaarin(18.5.2010) aineistoa

Reklamaatio tulee aina viipymättä saattaa toisen osapuolen tietoon. Sähköposti on hyvä tiedonsiirtoväline tilaajan ja urakoitsijan välisessä tiedonkulussa. Jos reklamaatio ja toimenpiteet sovitaan esimerkiksi katselmuksen yhteydessä, tulee siitä aina laatia muistio tai muu kirjallinen todiste josta sovitut asiat käyvät ilmi. (7.)

Jos työmaapäiväkirjaan merkitään urakoitsijaa koskeva huomautus, tulee huolehtia että urakoitsija kuittaa sen ymmärretyksi. Työmaapäiväkirja ei kuitenkaan ole hyvä reklamaatiioväline. Työmaakokous sen sijaan on hyvä paikka reklamaatioiden tekemiseen. YSE 66.2§ pykälän mukaan työmaakokouksessa pöytäkirjaan merkitty huomautus tai ilmoitus, joka muutoin olisi tehtävä kirjallisesti, katsotaan mainitunlaista kirjallista ilmoitusta vastaavaksi.

YSE ja RYHT eivät ole pakottavia asiakirjoja, vaan tilaaja ja urakoitsija voivat sopia poikkeavista ehdoista keskinäisissä sopimuksissaan.

## 4.1 Tuote

RYHT 2000 pykälän 13 mukaan vastaanottajan on tavaraa vastaanottaessa suoritettava silmämääräinen tarkastus. Luovutuksen yhteydessä havaitut laatuvirheet taikka puutteet on viipymättä kirjattava rahtikirjaan tai muuten kirjallisesti. (8, 13.2§.)

Ennen tuotteen tai rakennusosan asentamista ostajan on vielä suoritettava perusteellisempi tarkastus, jossa mahdolliset vasta asennusvaiheessa huomattavissa olevat virheet tai puutteet tulee tarkastaa. Havaituista virheistä tai puutteista tulee välittömästi tehdä reklamaatio toimittajalle. Toimittajalle tulee myös tämän niin vaatiessa järjestää mahdollisuus katselmukseen, jossa havaittu virhe voidaan yhdessä todentaa ja sopia mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Katselmuksesta tulee laatia muistio tai pöytäkirja toisen osapuolista niin vaatiessa. (8, 13.3§.)

Vaikka reklamaatiolle ei ole määritelty laadinta-aikaa, tulkitaan kohtuullista aikaa pidempi aika puheoikeuden menettämiseksi. Jos taas myyjä ei täytä velvollisuuttaan korjata virhe tai puute, saa ostaja korjata vian myyjän laskuun. Myyjää tulee kuitenkin informoida asiasta kirjallisesti (8, 15.3§).

Jos tilattua tuotetta ei pystytä toimittamaan sovitun aikataulun mukaisesti, on ostajalla oikeus korvaukseen, joka on ellei toisin sovita, 0,1% sopimuksen mukaisesta hinnasta kultakin työpäivältä, kuitenkin enintään 75 työpäivältä (8, 16.3§).

RYHT 2000 ehtojen ulkopuolelle jääviin asioihin sovelletaan kauppalakia.

## 4.2 Työ

Jos työsuoritus viivästyy sovitusta ajasta on tilaajalla oikeus reklamoida asiasta korvausten saamiseksi. Ellei sopimusasiakirjoissa toisin mainita on tilaajalla oikeus 0,1% suuruiseen viivästyssakkoon arvonlisäverottomasta urakkasummasta kultakin päivältä, kuitenkin enintään 50 työpäivältä ja välitavoitteineen 75 päivältä (6, 18§). Jos urakoitsija ei pysty suorittamaan työtä sovitussa ajassa, voidaan YSE:n 78 § mukaan sopimus purkaa ja näin yrittää kuroa menetetty aika kiinni. Tällöin tilaajan tulee esimerkiksi reklamaation

vaateena ilmoittaa sopimuksen purkamisen uhasta, ellei urakoitsija ei pysty täyttämään velvollisuuksiaan tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

Jos viivästyminen johtuu kuitenkin tilaajan myötävaikutusvelvollisuuksien laiminlyönneistä, joita ovat esimerkiksi tarvittavien viranomaislupien sekä suunnitelmien ja aikataulujen hankkiminen ja urakoitsijalle toimittaminen, on urakoitsijalla oikeus kohtuulliseen urakka-ajan pidennykseen. Tilaajan on myös korvattava kaikki välilliset ja välittömät kustannukset urakoitsijalle. (6, 35§.)

Sama oikeus urakoitsijalla on myös silloin, kun tilaajaan sopimussuhteessa oleva tavarantoimittaja tai toinen urakoitsija aiheuttaa työn viivästyksen. Oikeus urakka-ajan pidennykseen edellyttää kuitenkin sen, että urakoitsija viipymättä huomauttaa tilaajaa asiasta. (6, 8§,19§.)

YSE:n pykälän 20 mukaan urakoitsijalla on oikeus urakka-ajan pidennykseen myös, jos viivästyminen johtuu jostain poikkeavasta ylivoimaisesta esteestä. Tällaisia esteitä ovat muun muassa maanpuolustus- ja valmiuslaissa määritetyt erityiset olosuhteet, jolloin urakoitsijalla on vaikeuksia saada työntekijöitä taikka rakennusmateriaaleja, urakoitsijan tai tämän aliurakoitsijan toimia estävä lakko tai saarto tai jokin muu sopijapuolista riippumaton seikka, joka olennaisesti haittaa urakan suorittamista. Myös poikkeukselliset, urakan suorittamista olennaisesti haittaavat, sääolosuhteet ovat peruste kohtuulliseen urakka-ajan pidennykseen.

Jos urakoitsija laiminlyö jonkun sopimuksessa mainitun velvollisuuden täyttämisen on tilaajalla oikeus kuitata aiheutuneita kustannuksia vastaava summa urakkasummasta maksetuksi tai veloittamalla ne erikseen urakoitsijalta. Urakoitsijalle tulee kuitenkin ensisijaisesti antaa mahdollisuus omien laiminlyöntiensä korjaamiseen. Jos urakoitsija ei tilaajan huomautuksesta huolimatta kohtuullisessa ajassa hoida velvollisuuksiaan on tilaajalla oikeus toimia edellä mainitulla tavalla. (6, 91§.)

Jos urakoitsijan tekemän virheen oikaiseminen ei ole välttämätöntä tai se olisi kustannuksiltaan kohtuuton, on urakoitsija korjauksen tai uuden suorituksen sijaan velvollinen hyvittämään sopimusperusteiden mukaan määräytyvän tai niiden puuttuessa erikseen sovittavan arvonalennuksen tilaajalle (6, 27.2§).



Urakoitsija vastaa kymmenen vuotta sellaisista virheistä, joiden katsotaan syntyneen esimerkiksi sovitun laadunvarmistuksen törkeästä laiminlyönnistä, eikä tilaaja ole kohtuuden mukaan voinut huomata niitä vastaanottotarkastuksessa tai takuuajana. Urakoitsija vapautuu vastuusta kymmenen vuoden jälkeen siitä päivästä, jolloin vastaanottotarkastus on pidetty tai jos vastaanottotarkastusta ei ole pidetty, jolloin rakennus on otettu käyttöön. (6, 30§.)

Epäselvässä tilanteessa, esimerkiksi kun urakoitsija vetoaa noudattaneensa eri asiakirjan sisältöä, asiakirjojen pätevyysjärjestys, jos muuta ei ole erikseen sovittu, määräytyy YSE 13§ mukaisesti.

Kaupalliset asiakirjat

1 urakkasopimus

2 urakkaneuvottelupöytäkirja

3 nämä yleiset sopimusehdot

4 tarjouspyyntö ja ennen tarjouksen antamista annetut kirjalliset lisäselvitykset

5 urakkaohjelma tai muut sopimuskohtaiset urakkaehdot

6 urakkarajaliite

7 tarjous

8 määrä- ja mittaluettelot

9 muutostöiden yksikköhintaluettelot

Tekniset asiakirjat

1 työkohtaiset laatuvaatimukset ja selostukset

2 sopimuspiirustukset

3 yleiset laatuvaatimukset ja selostukset

### **4.3 Suunnitelma**

Suunnitelmista aiheutuneet reklamaatiot liittyvät usein niiden viivästymiseen tai virheisiin niissä. Jos urakoitsija havaitsee ristiriidan tai sopimuksen mukaisen toiminnan estävän virheen suunnitelmissa tai muissa asiakirjoissa, on tämä velvollinen ilmoittamaan tästä viipymättä tilaajalle. Jos urakoitsija ei havaitse sellaista ilmeistä virhettä, joka tämän olisi pitänyt kohtuudella havaita, on urakoitsija omaa tuottamustaan vastaavalta osin vastuussa virheistä. (6, 33.2§.)

Suunnitelmien viivästymisen reklamoinnissa voidaan käyttää myös niin sanottua kaksoisreklamaatiota. Tällöin ensin tehdään reklamaatio, jossa reklamoidaan suunnitelmien puuttumisesta tai viivästymisestä vedoten esimerkiksi suunnitelma-aikatauluun. Kun suunnitelmat saadaan tehdään toinen reklamaatio, jossa vaaditaan viivästyksestä aiheutuneiden todellisten kustannusten korvaamista. (2.)

## **5 Reklamointi YIT Rakennus Oy:ssa**

Tässä luvussa käsitellään YIT Rakennus Oy Talonrakennus Saimaan alueen reklamointia ja sen vaikutuksia. Tilaajan pyynnöstä kyseinen kappale on asetettu salaiseksi ja näin ollen sitä ei Theseuksesta löydy.

## **6 Yhteenveto**

Onnistuneen rakennusprojektin yksi keskeinen tekijä on onnistunut yhteistyö. Kun yhteistyö toimii, saavutetaan suuremmalla todennäköisyydellä myös laadullisesti haluttu lopputulos. Aina kuitenkin työsuoritukset tai tuotteet eivät vastaa sovittua. Tällöin joudutaan tekemään reklamaatio omien oikeuksien turvaamiseksi.

Reklamaatio tulisi laatia aina, kun jokin palvelus tai työsuoritus ei vastaa sovittua. Näin turvataan omat oikeudet ja luodaan edellytykset jatkotoimenpiteille. Reklamaatiota laatiessa tulisi muistaa riittävä yksilöinti sekä asiallinen sisältö. Lisäksi rakentamista koskevien määräysten ja ohjeiden, kuten Rakennusurakan yleisten sopimusehtojen sekä Rakennustuotteiden yleisten hankinta- ja toimitusehtojen tunteminen on tärkeää.

Vaikka sanotaankin, että asiakas on aina oikeassa, tulee reklamaatiotapausten selvittelyssä muistaa kuitenkin hyvä yhteishenki sekä asiakassuhteen vaaliminen. Reklamaatiot mielletään useimmiten negatiivisena asiana ja varsinkin epämääräisesti laadittuina ne eivät luo hyvää kuvaa tilaajasta. Huonosti hoidetulla reklamaatiolla voi olla hyvinkin kauaskantoisia seurauksia. Jos toiselle osapuolelle jää jotain hampaankoloon, voi se vaikuttaa esimerkiksi tuleviin hankintoihin tai esimerkiksi urakoitsijan motivaatioon tuottaa halutunlaista lopputulosta.

Koska reklamaatiolle ei ole asetettu tiettyjä muodollisia vaatimuksia, on niiden arvioiminen hieman hankalaa. Voidaan kuitenkin ajatella niin, että hyvin laadittu reklamaatio on asiasisällöltään tarkka sekä kieleltään asiallinen. Hyökkäävä tai uhkaileva sävy saattaa aiheuttaa vain riitaa itse ongelmanratkaisun sijaan. Tärkeintä reklamoidessa onkin muistaa asiallisuus.

Kaikenkaikkiaan voidaan sanoa, että reklamaatiot ovat keskeinen osa rakennusprojektia. Oikein tehtyinä ne turvaavat osapuolen oikeudet ja antavat edellytykset taloudellisesti, laadullisesti, aikataulullisesti sekä turvallisuuden osalta onnistuneeseen kokonaisuuteen. Jos reklamaatioita ei laadittaisi, voisi se aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia sekä lisää työtä töiden valvonnassa. Hyvin tehtyinä ne voivat hyödyttää molempia osapuolia ja näin ollen niitä tulisikin uskaltaa tehdä rohkeasti.

## **Kuvat ja kuvaajat**

Kuva 1. YIT Rakennus Oyn jakautuminen eri toimialueisiin ja –aloihin, s. 8

Kuva 2. YIT Rakennus Oy TSA:n organisaatiokaavio, s. 9

Kuva 3. Hyvän reklamaation piirteitä mukaillen Kari Kohon Sopimuskäytäntö ja reklamaatiot –seminaarin(18.5.2010) aineistoa, s 12

Kuva 4. Reklamaatioprosessin kuvaus mukaillen Kari Kohon Sopimuskäytäntö ja reklamaatiot –seminaarin(18.5.2010) aineistoa, s 15

Kuva 5. As Oy Lappeenrannan Vivaldi, s 22

Kuva 6. As Oy Lappeenrannan Verdi, s 24

Kuva 7. KOY Imatra Spa Chalets 1, s 27

Kuvaaja 1. Reklamaatioiden määrällinen jakautuminen, s 23

Kuvaaja 2. Reklamaatioiden jakautuminen syyn mukaan, s 23

Kuvaaja 3. Reklamaatioiden määrällinen jakautuminen, s 25

Kuvaaja 4. Reklamaatioiden jakautuminen syyn mukaan, s 25

Kuvaaja 5. Reklamaatioiden määrällinen jakautuminen Chalets 1, s 28

Kuvaaja 6. Reklamaatioiden jakautuminen syyn mukaan Chalets 1, s 29

Kuvaaja 7. Reklamaatioiden määrän jakautuminen kohteiden kesken, s 31

Kuvaaja 8. Reklamaatioiden jakautuminen kaikissa kohteissa, s 32

## Lähteet

1. YIT Rakennus Oy
2. Mattila, P. 2013. Urakkasopimus.Talonrakennusteollisuus ry.Helsinki.Koulutusmateriaali.
3. Laki 24. Irtain kauppa. Reklamaatio. <http://www.laki24.fi/irom-irtaimenkauppa-reklamaatio.html>. Luettu 13.10.2014
4. Suviala, R. 2001. Laskussa oleva reklamaatioaika ei sido ostajaa. Luottolinkki. <http://www.luottomiehet.fi/files/02-01.pdf>. Luettu 13.10.2014
5. Kauppalaki 27.3.1987/355. 32§. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355>. Luettu 15.10.2014
6. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot YSE 1998
7. Koho, K. 2010. Sopimuskäytäntö ja reklamaatiot -seminaari Järvenpäässä 18.5.2010.
8. Rakennustuotteiden yleiset hankinta- ja toimitusehdot RYHT 2000
9. Taloudellinen loppuselvitys Lujabetoni. Verdi.
10. Taloudellinen loppuselvitys Parma. Verdi.
11. Taloudellinen loppuselvitys JS-puu. Verdi.
12. Taloudellinen loppuselvitys Lumon. Verdi.
13. Taloudellinen loppuselvitys Caverion. Verdi.
14. Taloudellinen loppuselvitys Maalausliike veljekset Tikka. Verdi.
15. Taloudellinen loppuselvitys Peltolan Piha. Verdi.
16. Taloudellinen loppuselvitys STT. Chalets 1.
17. Taloudellinen loppuselvitys Etec Oy. Chalets 1.

18. Taloudellinen loppuseelvitys Lujabetoni. Chalets 1.

19. Reklamointi YIT Rakennus Oy TSA- kysely

20. Lindman M, Tuomi V & Kulmala K. 2011. Virheetön toimitusketju. Vaasan yliopisto:Palvelututkimus

## Liitteet

Liite 1. Reklamointi YIT Rakennus Oy TSA- kysely

Liite 2. Reklamointiohje