

Tuija Männistö

KIRJALLINEN TOIMEKSIANTOSOPIMUS- OSA TILITOIMISTON
RISKIENHALLINTAA

Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

YAMK

2017

KIRJALLINEN TOIMEKSIANTOSOPIMUS- OSA TILITOIMISTON RISKIENHALLINTAA

Männistö, Tuija
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Joulukuu 2017
Ohjaaja: Mattila, Timo
Sivumäärä: 82
Liitteitä:

Asiasanat: sopimushallinta, sopimustoiminta, tilitoimisto, riskienhallinta, sopimusriskit

Opinnäytetyössäni selvitin mitä liiketaloudellisia ja oikeudellisia riskejä tilitoimiston toimeksiantosopimuksiin liittyy ja miten kirjallisella sopimuksella voidaan niitä pienentää. Tämän kehittämistehtävän tarkoitus oli laatia tilitoimistolle sopimus pohja toimeksiantosopimusten laatimiseen. Lisäksi laadittiin sopimuksenhallintaprosessi kuvaus sopimusten hallintaa varten. Opinnäytetyössä tutkittiin, millainen on hyvä sopimus ja mitä riskejä sopimukseen liittyy.

Tutkimukseni on teorialähtöinen ja tarkastelee ongelmaa tilitoimiston näkökulmasta. Opinnäytetyöni teoriapohja koostuu ja sopimusoikeudesta, prosessien laatimisesta sekä sopimushallintoon/-hallintaan liittyvästä kirjallisuudesta ja teorioista. Tähän opinnäytetyöhön käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta

Sopimuksen merkitys yritysten liiketoiminnalle on erityisen suuri. Sopimusten hallinointiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Sopimusten laatimiseen liittyviä riskejä voidaan pienentää hyvän sopimushallinnon avulla. Sopimuksenhallinta prosessi sisältää sopimuksen valmistelun täytäntöönpanon, seurannan, päättämisen ja säilytyksen.

Työlläni halusin tuoda esille sopimusriskejä, ja vastuita joita tilitoimiston toimeksiantosopimukseen liittyy. Tilitoimiston ja asiakkaan välillä pitäisi aina laatia kirjallinen toimeksiantosopimus. Kirjallisella sopimuksella pienennetään tilitoimiston vastuuriskejä. Samalla sopimus toimii muistilistana siitä mitä on sovittu. Sopimuksella määritellään asiakkaan ja tilitoimiston vastuut ja velvollisuudet.

Hyvä tilitoimistotapa ja hyvä kirjanpitolain ohjeistusta kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatimiseen. Hyvän kirjanpitolain lähtökohtana on, että kirjanpito on kirjanpitolain ja erityislakien mukainen.

Tutkimuksen lopputuloksena syntyi sopimuksenhallintaprosessin kuvaus yrityksen johdon käyttöön. Sopimusmallia ei laadittu, koska sen tekeminen olisi ollut liian suuri riski. Sopimus pohjana tullaan käyttämään Taloushallintoliiton laatimaa Toimeksiantosopimus Tilitoimiston palveluista KL2004. Tuleviksi kehittämiskohteiksi nähtiin tilitoimiston laatujärjestelmän sekä henkilökunnan koulutuksen kehittäminen.

WRITTEN AGREEMENT PART OF THE RISK MANAGEMENT OF THE ACCOUNTING OFFICE

Männistö, Tuija

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence, Master's Degree

December 2017

Supervisor: Mattila, Timo

Number of pages: 82

Appendices:

Keywords: contract management, contract activities, accounting company, risk management, contractual risk

The aim of this thesis is studied the business and legal risks associated with the accounting company assignments and how the written agreement can reduce them. The purpose of this development task was to draw up a contractual basis for the accounting company to draw up agreements. In addition, the contract management process was developed for contract management. The thesis investigated the good agreement and the risks associated with the contracts.

My research is theory-based and looks at the problem from an accounting company's point of view. The theoretical foundation of my thesis consists of contract law, process making and literature and theories relating to contract management / management. The chosen method is a qualitative study.

In the business world the importance of contracts for the business is very large. Special attention should be given for the management of agreements. Management risks can also be minimized by effective contract management. The process involves creating, executing as well as analyzing, ending and saving of contracts.

With my thesis I wanted to highlight contractual risks and the responsibilities associated with the accounting company's assignments. A written assignment should always be made between the accounting firm and the client. Written agreement reduces the liability of the accounting firm. At the same time, the agreement acts as a checklist of what has been agreed. The agreement defines the responsibilities and obligations of the customer and the accounting company.

Generally Accepted Accounting Company's Principles and Generally Accepted Accounting Principles give the instructions for the drawing up of accounting and financial statements. The starting point for a generally Accepted Accounting Principles is that the accounting is in accordance with the Bookkeeping Act and special laws.

The result of the study was the description of the contract management process for the management of the company. The contract model was not drafted because it would have been too risky to do so. The Contract will be used by the Accounting Service Contract KL2004. Future development targets included the development of the quality management system for the account office and the development of staff training.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	7
2.1	Tutkimustehtävä ja teoriatausta	8
2.2	Tiedonkeruumenetelmät ja metodit	9
3	TILITOIMISTON TOIMIALAYMPÄRISTÖ.....	12
3.1	Tiedot toimialasta ja toimintaympäristöstä.....	12
3.2	Suomen Taloushallintoliitto ry	14
3.3	Suomen Taloushallintoliitto ry: n jäsenkriteerit	16
4	SOPIMUSPROSESSI	18
4.1	Prosessien tunnistaminen ja rajaaminen	19
4.2	Sopimusten elinkaaren hallinta/sopimuksenhallintaprosessi.....	21
5	SOPIMUSTOIMINTA.....	23
5.1	Erilaiset sopimustyytit.....	26
5.2	Sopimuksen syntyminen	27
5.3	Sopimuksen sisältö.....	30
5.4	Vakiosopimus ja vakiosopimusehdot	32
5.5	Sopimuksen täyttäminen ja osapuolten velvollisuudet.....	34
5.6	Sopimuksen tulkinta.....	36
5.7	Sopimuksen muuttaminen.....	40
5.8	Sopimuksen voimassaoloaika ja päättyminen	41
6	RISKIENHALLINTA OSANA SOPIMUSHALLINTAA.....	43
6.1	Riskienhallinta	44
6.2	Sopimus- ja vastuuriskit.....	46
6.3	Sopimusriskien hallinta.....	50
6.4	Sopimusrikkomuksen seuraukset.....	51
6.5	Vahingonkorvausvastuu toimeksiannon hoitamisessa.....	54
6.6	Vastuuvakuutus osa yrityksen riskienhallintaa.....	56
7	TILITOIMISTOA OHJAAVAT NORMIT JA OHJEET	59
7.1	Hyvä tilitoimistotapa.....	60
7.1.1	Toimialastandardi TAL-STA1- eettinen ohjeistus	60
7.1.2	Toimialastandardi TAL-STA2- toimeksiannon hoitaminen	61
7.1.3	Toimialastandardi TAL-STA3- kirjanpito- ja TAL-STA4- palkanlaskentapalvelut	63
7.2	Hyvä kirjanpito- ja tilinpäätöstapa	63

7.3	Asiantuntijan vastuu oikeustapausten valossa	65
8	SOPIMUKSENHALLINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN JA SOPIMUSPOHJAN KÄYTTÖNOTTO	67
8.1	Toimeksiantosopimusprosessin kehittäminen	68
8.2	Toimeksiantosopimus taloushallinnon palveluista	71
8.2.1	Taloushallintoalan yleiset sopimusehdot.....	75
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUS	78
LIITTEET		

1 JOHDANTO

Sopimustoiminnan onnistuminen on sidoksissa yrityksen valitsemiin strategisiin tavoitteisiin. Strategia on johdonmukainen joukko valintoja, joita organisaatio tekee toteuttaakseen toimintansa tavoitteet mahdollisimman menestyksekkäästi. Strategisella johtamisella luodaan puitteet tulevaisuutta varten. Eli ylemmän johdon valinnat määrittävät organisaation toiminnan rakennetta, luonnetta ja suuntaa. Strategiaan tarvitaan aikaa, rohkeutta ja kurinalaisuutta. Toimivan strategian avulla tähdätään kannattavaan liiketoimintaan ja hyviin asiakassuhteisiin. Hyvässä strategiassa yhdistyvät myös menestyksen ymmärrys, nykytilanteen tuntemus ja tulevaisuuden ennakointi. Sopimukset voivat olla parhaimmillaan strateginen voimavara eli ne auttavat pärjäämään markkinoilla kilpailijoita paremmin. Riskitekijät on pyrittävä suhteuttamaan yrityksen strategiaan ja sietokykyyn. (Koivu & Leskinen 2005, 300, 305)

Yritykset tarvitsevat sopimuksia, koska niillä voidaan hallita yrityksen riskejä. Hyvin tehdyt suunnitelmat luovat perustan yrityksen menestymiselle. Tiedon tallentamista varten yrityksen on hyvä kehittää kirjallinen ja systemaattinen dokumentointikulttuuri, jonka mukaisesti tietoa aina tallennetaan. Sopimukset on aina syytä laatia kirjallisesti koska sen avulla yritys suojaa itsensä ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta. Kirjallisen sopimuksen avulla vältetään ongelmilta tilanteissa, jossa on laadittu suullinen sopimus ja sopimuksen toinen osapuoli jää esimerkiksi eläkkeelle tai kuolee. Jos syntyy riitatilanne, on hyvä olla kirjallinen sopimus, johon voidaan vedota. Sopimusrikkomustilanteita varten on myös syytä ottaa käyttöön kirjallinen reklamaatiokäytäntö, jotta laiminlyönti voidaan jälkepäin todentaa. (Koivu & Leskinen 2005, 314)

Yritystoimintaan liittyy paljon tulevaisuuteen kohdistuvaa epävarmuutta ja odotuksia. Menestyvän yrityksen on otettava huomioon yritystä uhkaavat vaaratekijät. Jokapäiväinen yritystoiminta sisältää paljon erilaisia epävarmuustekijöitä, joiden parissa yri-

tyksen on kyettävä elämään. Esimerkiksi ilman kirjallista sopimusta toimiminen perustuu pelkästään luottamukseen ja ”herrasmiehsopimukseen”. Suomalaisissa yrityksissä riskienhallintaan ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Pienissä yrityksissä riskiasiat jäävät liian usein toimitusjohtajan vastuulle. Riskiasiat eivät saisi eriytyä liikaa vain yhden henkilön hallintaan. Henkilöstövoimavarojen käytön kannalta on suuri riski jo siinä, että vain yksi henkilö on perillä yrityksen vakuutuskysymyksistä ja riskienhallinnan saloista. (Suominen 2003, 7, 30)

Yritystoiminta perustuu erilaisiin sopimuksiin. Huolellisesti laadittu sopimus selvittää sopimuksen osapuolien välisiä suhteita ja auttaa minimoimaan riskejä. Huono sopimus tai sopimuksen puuttuminen kokonaan lisäävät yrityksen riskejä. Yritysten välillä vallitsee laaja sopimusvapaus. Yrityksellä on vapaus valita, tekeekö se sopimuksen ja kenen kanssa se solmitaan. Lisäksi yritysten välisissä sopimuksissa voidaan vapaasti päättää sopimuksen sisältö ja pääsääntöisesti myös mikä on sopimuksen tekotapa. Sopimuksella sopimusosapuolet sopivat keskinäisistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Sopimuksella voidaan syrjäyttää lainsäädännön oletussäännöt. Sopimukset on pidettävä ja täytettävä sovitun mukaisesti. Jos sopimusta ei kyetä täyttämään, on kyseessä sopimusrikkomus ja siitä seuraa korvausvastuu. (Juvonen, Koskensyrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 107)

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön aihe tuli nykyisestä työpaikastani ja omasta kiinnostuksesta sopimus-oikeutta ja tilitoimiston riskienhallintaa kohtaan. Tilitoimisto X Oy on kasvanut nopeasti yhden henkilön toimistosta viiden henkilön tilitoimistoksi. Tilitoimiston arki on ajoittain aika hektistä, joten tällä työllä on tarkoitus kartoittaa tilitoimiston riskejä ja ensisijaisesti toimeksiantosopimuksiin liittyviä riskejä. Tilitoimisto X Oy on hake-massa Taloushallintoliiton auktorisointia vuoden 2017 aikana. Sen vuoksi onkin hyvä tarkastella Tilitoimisto X Oy:n tämänhetkisiä prosesseja ja laatia kirjallinen kuvaus tilitoimiston toimeksiantosopimuksen hallintaprosessista. Taloushallintoliitto edellyttää auktorisoidulta tilitoimistolta Taloushallintoliiton laatiman hyvän tilitoimistotavan

mukaisia käytäntöjä. Taloushallintoliiton laatima toimialastandardi TAL-STA sisältää eettisen ohjeistuksen, ohjeen toimeksiannon hoitamiseen sekä ohjeen kirjanpito- ja palkanlaskentapalveluiden hoitamiseen.

Tilitoimisto X Oy:n omistajat näkevät sopimushallinnon kuntoon laittamisen hyvin tärkeänä. Keskustelussa tilitoimiston omistajien kanssa tuli ilmi, että Tilitoimisto X Oy:ssä kirjallisia sopimuksia ei ole laadittu kaikille asiakkaalle. Tämän opinnäytetyön tuloksena on tarkoitus laatia tilitoimiston johdon käyttöön sopimus pohja toimeksiantosopimusten tekemiseen. Sopimus pohjan tekemisessä käytetään apuna Taloushallintoliiton laatimaa mallisopimus pohjaa. Sopimus pohjan laadinnassa täytyy miettiä tilitoimiston vastuuasiat ja sopimusehdot huolellisesti. Sopimuksessa täytyy ottaa huomioon sekä tilitoimiston, että asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Toimeksiantojen hoitajana tilitoimisto on vastuussa asiakkaidensa kirjanpidoista, verotusasioista ja annetuista ilmoituksista. Asiakkaalla on myös omat vastuunsa kirjanpitoaineiston ja tiedonantovelvollisuuden osalta.

Kirjallisella toimeksiantosopimuksella ja laaditulla prosessikuvauksella on merkitystä tilitoimiston riskienhallinnassa. Tilitoimiston asiakassuhteisiin liittyvistä toimeksiantoista voi syntyä oikeudellisia riskejä myös tilitoimistolle.

2.1 Tutkimustehtävä ja teoriatausta

Opinnäytetyössäni selvitin mitä liiketaloudellisia ja oikeudellisia riskejä tilitoimiston toimeksiantosopimukseen liittyy ja miten kirjallisella sopimuksella voidaan niitä pienentää. Sopimushallintoa pitää Tilitoimisto X Oy:ssä kehittää koska käytännön menettelyohjeet sopimusten laatimiseen ja niiden hallinnoimiseen puuttuvat. Sopimusten hallintaan laaditaan sopimushallintaprossin kuvaus yrityksen johdon käyttöön. Lisäksi tarkoitus oli tehdä mallisopimus pohja toimeksiantosopimusten laatimista varten.

Tutkimuskysymyksiä:

- Millainen on hyvä toimeksiantosopimus?

- Miten sopimuksessa huomioidaan liiketaloudelliset- ja oikeudelliset riskit? Sopimusehtojen merkitys?
 - Mihin asioihin pitäisi kiinnittää huomiota asiakastoimeksiantojen hoitamisessa ja miksi?
- Millainen on tilitoimiston sopimuksenhallintaprosessi?
- Millainen on toimeksiantosopimuksen elinkaari?

Opinnäytetyöni teoriapohja koostuu ja sopimusoikeudesta, prosessien laatimisesta sekä sopimushallintoon/-hallintaan liittyvästä kirjallisuudesta ja teorioista. Sopimusoikeuden osalta tarkastelin toimeksiantosopimusta koskevaa teoriaa ja asiantuntijakirjoituksia. Tässä tutkimuksessa käsitelen myös sopimusriskejä, etupäässä oikeudellisia riskejä tilitoimiston näkökulmasta sekä sopimusperusteisen vahingonkorvausvastuuta soveltuvien osin. Lisäksi teorian kokoamiseen olen käyttänyt lähteinä aihealueeseen liittyvää lainsäädäntöä, oikeuskirjallisuutta, tuomioistuinratkaisuja sekä oikeudellisten asiantuntijoiden kirjoittamia artikkeleita. Viittaan myös taloushallintoalan ammattilehdissä julkaistuihin artikkeleihin. Taloushallintoliiton laatimat hyvän tilitoimistotavan ohjeet ja suositukset ovat keskeisiä lähteitä tilitoimiston ammattitaidon ja huolellisuusvaatimusten arvioinnissa.

Kuvaan myös tilitoimiston toimintaympäristöä ja esittelen Taloushallintoliiton toimintaa. Tilitoimiston auktorisointiin ja sopimusten laatimiseen liittyvää asiaa ja käytännön ohjeistusta tutkin Taloushallintoliiton sivustolta. Tietoperustana sopimusmallin laatimiseen olen käyttänyt TAL-STA ohjeistusta sekä taloushallintolan yleisiä sopimusehtoja KL2004.

2.2 Tiedonkeruumenetelmät ja menetelmät

Tutkimusmenetelmät jaetaan laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin. (Ojasalo, & ym. 2015,104) Tähän opinnäytetyöhön aion käyttää laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Laadulliselle menetelmälle on tyypillistä, että tutkija on lähellä tutkittavaa ja usein

jopa osallistuu heidän toimintaansa. (Ojasalo & ym 2015,105) Tutkimuksen johtopäätöksissä pääsen hyödyntämään yli kahdenkymmenen vuoden työkokemustani tilitoimistoista ja niiden toiminnasta. Koska työskentelen kohdeorganisaatiossa, pääsen tutkimaan ja havainnoimaan opinnäytetyöni ongelmakysymyksiä paikan päällä.

Kehittämiskohteen lähestymistapoja on useita, kuten tapaustutkimus, toimintatutkimus, konstruktiiivinen tutkimus, palvelumuotoilu ja innovaatioiden tuottaminen. Kehittämistehtävän aihe määrittää sen, mikä lähestymistapa sopii parhaiten kehittämistehtävään. (Ojasalo & ym 2015,51) Tämä työ on pääosin konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa luodaan jokin uusi tuotos, joka sidotaan aikaisempaan teoriaan. Luonteenomaista on tiivis vuoropuhelu teorian ja käytännön välillä. Kehittämistyössä on keskeistä, että käytetään monia eri menetelmiä. Kun käytetään monia eri menetelmiä, saadaan erilaisia ideoita ja näkökulmia sekä erilaista tietoa kehittämistyön tueksi. Tutkimuksellinen kehittäminen pyrkii ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia ja uudistamaan käytäntöjä. Tutkimuksellinen kehittäminen voi saada alkuunsa esimerkiksi organisaation kehittämistarpeesta tai halusta aikaansaada muutoksia. Kehittämistyössä etsitään parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita eteenpäin käytännön tasolla. (Ojasalo & ym. 2015, 19, 40.) Koska tämän tutkimuksen tuotoksena syntyy toimeksiantosopimusmalli sekä toimeksiantosopimusten hallintaprosessi, konstruktiiivinen tutkimusmenetelmä sopii tähän tarkoitukseen hyvin.

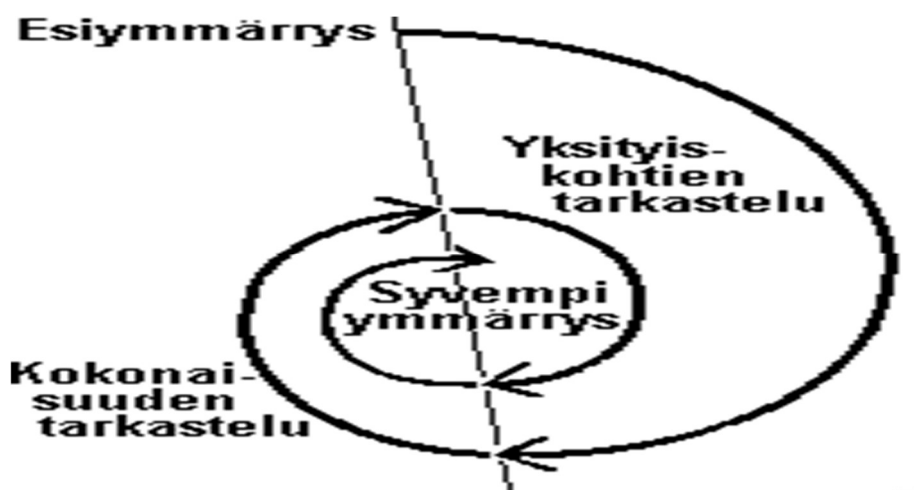
Tutkimuksessani käytettiin myös lainopillista eli oikeusdogmaattista metodia. Etsin tulkintaa teoriapohjaani mm. tuomioistuinten ratkaisuksista. Lainoppi selvittää voimassaolevien oikeusnormien sisältöä. Se tutkii sitä, mikä on voimassaolevaa oikeutta ja mikä merkitys laista ja muista oikeuslähteistä löytyvällä aineistolla on. Lainoppi on tulkintatiedettä, joka tutkii oikeudellisia tekstejä eli lainopin metodille on olennaista tulkinta-, punninta-, ratkaisu- ja oikeuslähdenormit. (Hirvonen 2011, 22)

Havainnointi on myös yksi hyvä tiedonkeruumenetelmä. Havainnoinnissa tulkintaan liittyy aina ymmärtäminen eli kerätyn aineiston punaisen langan löytyminen. Uusi tieto ja ymmärrys eivät synny irrallisista ajatuksista. Tietoon tarvitaan myös kehittäjän, aineiston ja teorian välistä keskustelua. (Ojasalo & ym. 2015, 119.) Koska osallistun

itse kohdeorganisaation toimintaan työskentelemällä siellä, pystyn hyvin tekemään havaintoja paikan päällä. Havainnoista on hyvä pitää esimerkiksi päiväkirjaa, johon havaintoja kerätään aina kun jotain huomioitavaa ilmenee.

Tutkimustekstien ja teorioiden tulkintaan hyvä apukeino on hermeneuttinen tutkimus, jonka päämääränä on ymmärtää kohde syvemmin. Jokaisella tutkijalla on työn alkaessa kohteesta jonkinlainen alustava mielikuva, esiymmärrys. Tutkija pyrkii syventämään tätä esiymmärrystä. Näkökulmaa vaihtamalla kohteen ymmärtäminen laajenee, ja kun sen jälkeen palataan aikaisempaan näkökulmaan, myös siinä päästään entistä syvemmälle, äsken saadun laajemman näkemyksen ansiosta. (Virtuaaliyliopiston www-sivut)

Näkökulmien vuorottelusta käytetään nimitystä hermeneuttinen kehä. Siitä voidaan käyttää myös nimitystä ”hermeneuttinen spiraali”, jos halutaan korostaa sitä, että työn tarkoituksena ei ole palata alkupisteeseen, vaan edetä johonkin suuntaan, eli yleensä syvemmälle aiheeseen. Vuorottelua jatketaan, kunnes uusia oivalluksia ei enää synny. (Virtuaaliyliopiston www-sivut)



Kuva 1. Hermeneuttinen kehä.

3 TILITOIMISTON TOIMIALAYMPÄRISTÖ

3.1 Tiedot toimialasta ja toimintaympäristöstä

Taloushallinnon palvelut ovat osa laajempaa liike-elämän palvelujen toimialaa. Taloushallintoala jakautuu kahteen pääryhmään; tilitoimistoihin (kirjanpitoimistot) ja tilintarkastustoimistoihin. Taloushallintoala jaetaan neljään alatoimialaan: kirjanpito, laskentatoimi, tilintarkastus ja veroneuvonta. (Taloushallinnon palvelut 2011)

Tilitoimistojen yleisempiä työtehtäviä ovat yritys- ja yhteisöasiakkaiden toimeksiantosopimukseen pohjautuvat taloushallinnon asiantuntijapalveluiden hoitamien, neuvonta ja konsultointi. Tärkeimpiä palvelualueita ovat laskentatoimi, sisältäen juoksevan kirjanpidon ja muiden lakisääteisten tehtävien hoitamisen ja tilinpäätöksen laatimisen, välittömän ja välillisen verotuksen hoitamisen, yhtiö- ja muiden hallinnollisten asioiden hoitamisen sekä johdon laskentatoimen palvelut ja edellä mainittuihin liittyvä konsultointi. Tilitoimiston on noudatettava voimassaolevaa lainsäädäntöä ja hyvää tilitoimistotapaa. Toimiston toiminnan tulee olla suunnitelmallista, huolellista, pitkäjänteistä ja ammattitaitoista. (Ahvenniemi, 2008, Taloushallintoliiton www-sivut)

Tilitoimistopalvelun ydin muodostuu kirjanpidosta, siihen perustuvasta arvonlisäveron kausi-ilmoittamisesta, tilinpäätöksen toteuttamisesta ja tuloveroilmoituksen laatimisesta. Ydinpalveluita voidaan kutsua myös lakisääteisiksi vähimmäispalveluiksi. (Airola 2014)

Vuokko Mäkisen mukaan tilitoimistopalvelua on perinteisesti pidetty lakisääteisten perusvelvoitteiden hoitamisena. Mutta hyvä taloushallinto on paljon muutakin. Taloushallinnon asiantuntija tuntee asiakkaan liiketoiminnan. Hän osaa myös arvioida taloushallintopalvelujen hyödyt kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan liiketoimintaan perehtynyt tilitoimisto osaa antaa asiakkaalle tärkeät raportoitavat tiedot esimerkiksi maksumuutoksista, kannattavuudesta ja vakavaraisuudesta. Tulevaisuudessa kirjanpito- ja laskentapalveluiden tuottaminen automatisoituu ja digitalisaatio vähentää käsin tehtävää työtä.

Mutta huomionarvoista on se, että tietojärjestelmä ei voi koskaan korvata ihmisen asiantuntemusta ja kokemusta. (Mäkinen 2016)

Kirjanpitäjien osaaminen ja pätevyys ovat tilitoimistoalalla tärkeässä roolissa. Kirjanpitäjän toimenkuva on myös hyvin monipuolinen. Tilitoimiston henkilökunnalla on oltava riittävän hyvä osaaminen tilitoimiston palveluiden toteuttamiseen. Henkilökunnalla pitää olla työtehtäviään vastaava koulutus ja kokemus. Kirjanpitäjän työ edellyttää huolellisuutta, järjestelmällisyyttä, numerotarkkuutta ja hyviä asiakaspalvelutaitoja. Koska taloushallintoala on voimakkaasti muuttumassa, tilitoimiston työntekijä on tulevaisuudessa enemmänkin taloushallintoalan palveluammattilainen ja yrityskonsultti. Yritys- ja yhteisöasiakkaat turvautuvat entistä useammin tilitoimiston apuun, kun he tarvitsevat neuvonta- ja konsultointiapua. Esimerkiksi yritysmuodon muutokset, veroneuvonta tai yrityskauppoihin liittyvät toimet edellyttävät suunnitelmallisuutta ja asioihin perehtymistä ja näissä tapauksissa halutaan kääntyä asiantuntijan puoleen.

Taloushallinnon toimiala on murroksessa. Rutiinityöt ovat automatisoitumassa. Pieniä tilitoimistoja on poistumassa alalta koska suuret toimistot ostavat pienten tilitoimistojen liiketoimintoja. Uudet digitaaliset työvälineet ja prosessit helpottavat alan siirtymistä perinteisestä kirjanpidosta asiantuntijapalveluihin ja yrittäjän talouden neuvonantajaksi. Alalle on tullut uusia sähköisiä työvälineitä jotka automatisoivat rutiinitehtäviä. Sähköistymisellä tarkoitetaan mm. laskujen kierrätystä ja hyväksymistä sähköisesti, sähköistä maksuliikennettä sekä tiliotteiden ja viitesirtojen vastaanottoa sähköisesti, viranomaisilmoitusten lähetyksestä sähköisesti, se tarkoittaa myös kirjanpidon rutiinistöiden vähentymistä automaation ansiosta. Digitalisaatio on jo muuttanut tilitoimistojen prosesseja ja tapoja tuottaa taloushallinnon palveluita. Tilitoimistojen on jatkossa tarkkaan mietittävä omia vahvuuksiaan. Muuttuvassa ympäristössä on myös muistettava päivittää toimeksiantosopimukset vastaamaan asiakkaille tarjottavia palveluita. (Taloushallintoliiton [www-sivut](http://www.talouhallintoliiton.fi))

Janne Fredman kertoi Taloushallintoliiton Tilitoimistopäivässä 27.10.2017 että, tilitoimistojen toimintamallit ja palvelut monipuolistuvat ja vaikuttavat sitä kautta myös kirjanpitolain soveltamiseen, tietosuojasetuksen tulkintaan sekä sopimuksellisiin

vastuisiin. Asiakkailla on erilaisia tarpeita ja myös työntekomallit vaihtelevat eri yrityksissä. Tilitoimistokentällä ollaan siirtymässä perinteisistä tilitoimistojen ylläpitämisestä järjestelmistä pilvipalveluihin. Pilvipalvelut mahdollistavat sen, että prosessi jaetaan erilaisten toimintatapojen mukaan tilitoimiston ja asiakkaan tehtäviin. Taloushallinnon pilvipalvelujärjestelmästä on usein sopimus suoraan asiakkaan ja ohjelmistotalon välillä jolloin asiakas omistaa syntyneen datan. Tilitoimisto myy tässä mallissa vain asiantuntijapalveluitaan. Ohessa erilaisia toimintamalleja taloushallinnon hoitamisesta:

- Perinteinen asiakkuus, tilitoimiston järjestelmä, aineistot paperilla
- Asiakkaalla omia järjestelmiä, liittymät tilitoimiston järjestelmiin
- Pilvipalvelu- tilitoimiston ja asiakkaan yhteinen prosessi
- Tuotetaan palvelua asiakkaan järjestelmällä ja ohjeistuksessa

3.2 Suomen Taloushallintoliitto ry

Suomen Taloushallintoliitto ry on taloushallinnon palveluja tarjoavien auktorisoitujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten valtakunnallinen toimialaliitto. Liiton päämääränä on kehittää toimialaa yhdessä jäsenyritysten kanssa. Taloushallintoliitto tarjoaa alan yrityksille koulutusta, toimialauutisia ja tutkimuksia. Liitto julkaisee alan johtavaa Tilisanomat-lehteä. Taloushallintoliitto hallinnoi myös KLT-tutkintoa ja valvoo alan etuja eri hankkeissa. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Taloushallintoliitto on luonut tilitoimistoalalle oman tilitoimistoalan toimialastandardin joka käsittää alan palvelutoimintaan ja prosesseihin liittyvän alan ohjeistuksen ja suositukset. Toimialastandardi on ollut käytössä jo vuodesta 1984.

Taloushallintoalan toimialastandardi koostuu seuraavista asioista:

TAL-STA1 – Eettinen ohjeistus

TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen

TAL-STA3 – Kirjanpito palvelu

TAL-STA3 – Palkanlaskentapalvelu

Taloushallintoliiton piiriin kuuluu noin 800 auktorisoitua jäsenoimistoa ja yli 2700 KLT-asiantuntijaa. Liiton luomat hyvän tavan ohjeet, standardit ja työkalut sekä niiden käyttöä valvovat säännölliset tarkastukset lisäävät alan luotettavuutta ja uskottavuutta. Taloushallintoliitto antaa jäsenoimistoilleen kaiken mahdollisen tuen, jotta tilitoimistoala, taloushallinnon hyödyntäminen ja tilitoimistojen henkilökunta kehittyvät. Liitto pitää erityisen tärkeänä sitä, että tilitoimistojen asiakkaat saavat osaavaa ja luotettavaa palvelua. Jäsenyys Taloushallintoliitossa merkitsee yhteisen eettisen arvopohjan omaavien alan ammattilaisten rehtiä ja antoisaa yhteistyötä. Kaikki Taloushallintoliiton auktorisoimat tilitoimistot ovat sitoutuneet alan toimialastandardin mukaiseen toimintaan ja niiden noudattamisen valvontaan ja laadun tarkkailuun. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Taloushallintoliiton arvot visio ja strategia

Taloushallintoliiton arvoja ovat:

Asiantuntijuus

Avoimuus ja yhteisöllisyys

Asiakaslähtöisyys

Liiton missio:

Taloushallintoliiton tarkoitus on edesauttaa yritysjäsentensä asiakkaiden taloudellista kannattavuutta, alan houkuttelevuutta ja asiantuntijoiden henkilökohtaista menestymistä urallaan.

Liiton visio:

Taloushallintoliitto on taloudellisen suorituskyvyn, henkilöstöhallinnon, kirjanpidon ja verotuksen asiantuntijapalveluita tarjoavien yritysten ja asiantuntijoiden yhteisö, joka edesauttaa alan liiketoiminnan, osaamisen ja laadun kehittymistä ja hyödyntämistä Suomessa.

Liiton strategiset painopisteet 2017 – 2018:



Kuva 1. Taloushallintoliiton strategiset painopisteet

3.3 Suomen Taloushallintoliitto ry: n jäsenkriteerit

Taloushallintoliiton jäsenkriteereinä edellytetään, että jäsenyritys on vakavarainen ja riippumattomassa asemassa. Yritykseltä edellytetään, että se omaa hyvät valmiudet toimeksiantojen hoitamiseen sekä on toiminut päätoimisesti vähintään kaksi vuotta. Jäsentoimiston on alistuttava liiton hallituksen valvontaan ja toiminnan tarkastuksiin. Lisäksi kriteereihin kuuluu se, että toimiston on noudatettava toiminnassaan hyvää tilitoimistotapaa. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Auktorisoidulta toimistolta edellytetään myös, että se harjoittaa päätoimialanaan tili-toimistotoimintaa tai tarjoaa muuta siihen rinnastettavaa taloushallinnon ulkoistuspalvelua. Toimiston omistajilta edellytetään rehellisyyttä, hyvämaineisuutta ja heidän on

oltava vakavaraisia. Toimiston kirjanpito toiminnan vastaavana hoitajana on oltava KLT-kirjanpitäjä. KLT-vastuuhenkilö on velvollinen huolehtimaan siitä, että auktorisoidun tilitoimiston toiminnassa noudatetaan Taloushallinnon toimialastandardia TAL-STAA. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Tilitoimiston vakavaraisuuden arvioimisessa käytetään liiton auktorisointivalvonnassa kolmea kriteeriä:

- *oman pääoman on oltava vähintään 5% liikevaihdosta,*
- *omavaraisuusasteen on oltava vähintään 20% ja*
- *suhteellisen velkaantuneisuuden korkeintaan 50%.*

Näistä vakavaraisuuden tunnusluvuista kaksi kolmesta tulee täyttyä. Jos näin ei ole, tilitoimiston on annettava selvitys vakavaraisuudestaan liiton tarkastuslautakunnalle.

Henkilöyhtiön ja toiminimen vakavaraisuutta arvioitaessa voidaan myös yhtiömiesten / omistajan yksityisluontoinen varallisuus ottaa huomioon. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Taloushallintoliiton www-sivuilla kerrotaan tilitoimiston riippumattomuudesta. Tilitoimiston tulee kyetä itsenäisesti harjoittamaan liiketoimintaansa kannattavasti. Myös esim. pankin, kaupan keskusliikkeen tai vakuutuslaitoksen omistama tilitoimisto voidaan hyväksyä jäseneksi, jos se täyttää jäsenedellytykset ja käyttää itsenäistä päätösvaltaa tilitoimistotoimialaan liittyvissä kysymyksissä.

Riippumattomuus tarkoittaa sitä, että toimeksiannosta sopimiseen ja sen hoitamiseen ei vaikuta mikään ulkopuolinen intressi. Yksi riippumattomuuden merkki on se, että tilitoimistot hoitavat toimeksiannot Hyvän tilitoimistotavan mukaan. Riippumattoman tilitoimiston asiakassopimukseen sisältyy ehto, että tilitoimiston asiakkaan tietoja ei voida luovuttaa kolmannelle osapuolelle ilman asiakkaan antamaa nimenomaista valtuutusta. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Tilitoimiston tulee tiedottaa asiakasta tilanteessa, jossa tilitoimistolla on taloudellinen tai muu asiakkaan toimeksiannon hoitoon vaikuttava intressi. Esimerkiksi:

- *Toimiminen kolmannen (kuten vakuutusyhtiön, rahoitusyhtiön, ohjelmistotalon) osapuolen asiamiehenä tai edustajana.*
- *Toimiminen hallituksen jäsenenä asiakkaan kanssa kilpailevassa yrityksessä.*
- *Riippuvuus asiakkaasta, toimeksiannon merkittävyys tilitoimiston asiakas-kunta huomioiden.*

Tilitoimisto X Oy on hakemassa Taloushallintoliiton auktorisoiduksi toimistoksi vuoden 2017 aikana. Taloushallintoliiton jäsenkriteerit täyttyvät eli yrityksessä on KLT-kirjanpitäjä, toiminta on jatkunut yli kaksi vuotta ja yrittäjät ovat rehellisiä, vakavaraisia ja hyvämaineisia henkilöitä. Tilitoimisto X Oy: n toiminta on myös riippumatonta ja kannattavaa.

4 SOPIMUSPROSESSI

Liiketoiminnan riskit saavat alkunsa yrityksen liiketoimintaympäristöstä tai sen sisäisistä prosesseista. Yrityksen liiketoiminta perustuu erilaisiin sisäisiin prosesseihin. Jokaisessa prosessissa on myös omat riskinsä. Lisäksi on otettava huomioon, että yrityksen toimintaan vaikuttavat myös liiketoimintaympäristön riskit. (Juvonen, Kosken-syrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 29-30)

Prosessi sanaa käytetään useissa eri merkityksissä. Mikä tahansa muutos tai kehitys voidaan ymmärtää prosessina, kuten esimerkiksi muutos-, kehitys-, oppimis-, ymmärtämis-, tai kasvuprosessi. Organisaatioissa on myös monia erilaisia toimintaprosesseja jotka ovat joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Prosessin käsite koostuu toiminnasta (activity), resursseista (recourse) ja tuotoksesta (artifact), joihin liittyy suorituskyky (performance). Prosessissa lähdetään liikkeelle siitä, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, ja niistä voidaan sopia ja niitä voidaan mallintaa ja kehittää. (Laamanen 2003, 19-20)

Laamanen määrittelee prosessin idea niin, että prosessi lähtee liikkeelle siitä, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, joista voidaan sopia ja jota voidaan mallintaa ja kehittää. Prosessi ei aina toteudu siististi peräkkäisinä vaiheina, vaan tapahtumien kulkuun vaikuttavat arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat. Varsinkin palveluorganisaatioissa haasteena on saada palvelutilanne toimimaan niin, että asiakkaalle jää organisaatiosta miellyttävä tunne ja hän kokee saavansa meiltä hyvää palvelua. Palveluprosessiin vaatii myös paljon asiantuntemusta ja luovaa toimintaa. Hyvä palvelu perustuu prosesseihin, jotka etenevät asiakkaalta asiakkaalle ja toimivat imuohjauksella. (Laamanen 2003, 20-21)

Jos prosessin luomisessa onnistutaan hyvin, yhteistyö asiakkaan kanssa toimii sujuvasti, ja asiakas kokee saavansa hyvää palvelua. Hyvin laadittu prosessi auttaa organisaatiossa toimivia ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta, oman roolinsa ja sen, miten lisäarvo tuotetaan läpi organisaation (itseohjautuminen). Prosessin hyötynä voidaan vielä lisäksi mainita se, että toiminnan kehittäminen perustuu organisaation kokonaisuutavoitteisiin ja asiakkaiden tarpeisiin. (Laamanen 2003, 22)

Laamasen mukaan prosessit tuovat järjestystä kaaokseen. Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttavat ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta sekä mahdollistaa työn kehittämisen ja itseohjautuvuuden. Itseohjautuvuus voi olla vaarallista, jos kokonaisuutta ei ymmärretä eikä saada kaikkia tarpeellisia tietoja organisaation toiminnasta. Prosessien kuvaaminen on usein johtanut työkokonaisuuksien kasvamiseen, monitaitoisuuteen ja työtovereiden osaamisen arvostamiseen. (Laamanen 2003, 23)

4.1 Prosessien tunnistaminen ja rajaaminen

Laamanen tarkoittaa prosessien tunnistamisella sen määrittämistä, mistä prosessi alkaa ja minne se päättyy. Toinen rajaukseen liittyvä perusperiaate on se, että prosessi alkaa jollakin tavalla suunnittelusta ja päättyy arviointiin. (Laamanen 2003, 23)

Prosessitarkastelun lähtökohtana on organisaation ydinosaaminen. Sillä tarkoitetaan jotain sellaista taitoa, tietoa tai kykyä, jota voidaan pitää korkeatasoisena verrattuna kilpailijoihin. Ydinosaaminen voi olla hyvin toimialasidonnaista. Ydinosaamisen näkökulmasta prosessit jaetaan kahteen ryhmään, horisontaalisiin ja vertikaalisiin prosesseihin. Horisontaalisen prosessin tehtävä on muuttaa yrityksessä oleva ydinosaaminen arvoksi eli hyödyksi asiakkaalle. Ydinosaaminen ei yksin riitä, vaan tarvitaan toimivat prosessit, jotta voidaan synnyttää ylivoimaista asiakastyytyväisyyttä. Arvon tuottaminen asiakkaalle on jotain sellaista, josta hän on valmis maksamaan. Kun tarkastellaan prosessien aiheuttamia kustannuksia, esimerkiksi työaikaa, raaka-aineita ja alihankintaa puhutaan käsitteestä lisäarvo. Lisäarvo muodostuu asiakkaan saaman arvon ja käytettyjen resurssien erotuksesta. Kun prosessissa syntyy lisäarvoa, asiakas on valmis maksamaan prosessin lopputuotteesta korkeamman hinnan. (Kvist, Arhonia, Järvelin & Räikkönen 1995, 11)

Liiketoiminnassa prosessilla tarkoitetaan tehtäväketjua, jonka avulla saadaan aikaiseksi yrityksen tulos- ja tehtäväketjun toteuttajia. Tilitoimistoympäristössä on paljon erilaisia prosesseja. Tilitoimiston ydinprosesseja ovat tarjousprosessi, asiakassuhteen alkamisprosessi, kirjanpito-prosessi, palkkaprosessi, asiakassuhteen päättymisprosessi. Ydinprosessi keskittyy palvelemaan tilitoimiston asiakasta. Niiden avulla yrityksen osaaminen jalostetaan asiakkaalle lisäarvoa tuottavaksi tuotteiksi. Tilitoimiston tukiprosesseja ovat laatu ja koulutus, tuotantovälineiden ylläpito ja kehitys sekä uudet asiakkaat. Tukiprosessit ovat sisäisiä prosesseja ja ne luovat edellytykset varsinaisten ydinprosessien toiminnalle. (Talouhallintoliiton www-sivut)

Palvelu on monimutkainen ilmiö. Yleisesti ottaen palvelulla on kolme yleisluontoista piirrettä. Ensinnäkin palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Palvelujen yksi hyvin tärkeä piirre on niiden prosessiluonne. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään hyvin monenlaisia resursseja kuten esimerkiksi ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja. Palvelut myös tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin saman aikaisesti. Kolmantena piirteenä on se, että asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. (Gröönroos 76-79)

Palveluyritykset tarjoavat aikansa ja osaamisensa asiakkaiden käyttöön. Palveluprosessin laatua voidaan arvioida asiakaskohtaamisen näkökulmasta. Palvelun laatu voidaan mitata vasta palvelun tapahduttua. Esimerkiksi tilitoimistopalvelun laatua voidaan tarkastella lopputuloksen perusteella eli onko esimerkiksi kirjanpito hoidettu verolainsäädännön mukaisesti tai sopimusta noudatettu sovitun mukaan. (Juvonen & ym. 2014, 50)

4.2 Sopimusten elinkaaren hallinta/sopimuksenhallintaprosessi

Sopiman nettisivuilla kuvattu sopimuksen elinkaaren hallinta, CLM (Contract Lifecycle Management) sisältää sopimuksen luomisen, sopimuksen suorittamisen sekä analysoinnin ja raportoinnin. Sopimuksen elinkaari alkaa, kun pyydetään laatimaan sopimus tai itse laaditaan sopimusluonnos. Sopimuksen elinkaari voi alkaa myös näitä seuraavilla sopimusneuvotteluilla. Tämän jälkeen tulee sopimusten hyväksymiskierto, suoritus, allekirjoitus ja arkistointi. Näiden jälkeen tulee sopimusten muutosten hallinta. Edellä mainittujen vaiheiden jälkeen alkavat sopimusten valvonta, sopimusten analysointi ja raportointi. Viimeinen vaihe on sopimusten irtisanominen ja uusiminen. Vaiheet voidaan myös jaotella sopimuksen allekirjoittamista edeltäviin ja jälkeisiin vaiheisiin. (Sopiman www-sivut)

Sopimusten Elinkaaren Hallinta



Kuva 2. Sopimusten elinkaaren hallinta

Sopimushallinnan toimintamallin käyttöönotto yrityksessä vaatii aina yrityksen johdon päätöstä ja taloudellista panosta. Yrityksellä ei ole varaa suhtautua kevyesti sopimussuunnitteluprosessiin, panostusten laatuun, tehtävän edellyttämään ajatustyöhön ja liitetoiminnan tulosvaikutusten arviointiin. Myös sopimusten vaikutus yrityksen tulokseen tulee huomioida. (Tieva 2009, 113)

Tievan sopimushallinnan malli on:

- Sopimushallinnan käsite
 1. Sopimusvalmistelu: tarjouskilpailu, sopimusneuvottelut, riskienhallinta ja sopimuksen laadinta
 2. Sopimuskausi: sopimusmateriaalin hallinta, sopimuksellinen riskienhallinta, yhteistyömenettely, sopimuksen täydentyminen, olosuhteiden muutokset, joustavat riitojenratkaisukeinot

Sopimushallinnan toimintamalli jakautuu Tievan mukaan kahteen pääosioon: ennakoidun oikeusajattelun mukaan tarkasteltavaan sopimusvalmistelu-osioon sekä jälkikäteen juridiseen näkökulmaan pohjautuvaan sopimusten hallinta-osioon. Molemmat osiot vaativat panostusta yritykseltä. (Tieva 2009, 113-114)

Oheisia malleja voidaan soveltaa myös Tilitoimiston toimeksiantosopimusten hallintaan. Laatimassani toimeksiantosopimusprosessin toimintamallissa olen käyttänyt hyväksi Sopiman ja Tievan toimintamalleja. Sopimuksenhallintaprosessin tarkempi kuvaus on luvussa 8.

5 SOPIMUSTOIMINTA

Sopimushallinta/sopimustoiminta on olennainen osa yrityksen toimintaa, jotta voidaan toimia kustannustehokkaasti ja ylläpitää hyviä suhteita yhteistyökumppaneihin. Sopimusten valmistelu ja siihen liittyvä toiminta on elänyt murrosaikaa viime aikoina. Asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet ja samalla yrityksen on kuitenkin kyettävä toimimaan kustannustehokkaasti. Onkin olennaista pystyä karsimaan kaikki turhat työvaiheet ja asiakirjat. Tässä suhteessa virheisiin ei periaatteessa ole varaa, joten sopimusten laatu on erittäin merkittävää. (Pohjonen 2012, 4).

Yrityksen sopimustoiminta koostuu Hemmon mukaan sopimushallinnosta, sopimustekniikasta ja sopimustaktiikasta. Sopimukselle asetettujen liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttamista ja ehkäisemistä voidaan edistää hyvin suunnitellulla sopimustekniikalla. Sopimustekniikan olennainen osa on käytettävät sopimusehdot. Yrityksen pitää miettiä käyttääkö se vakioehtoja vai neuvotellaanko sopimusehdot tilannekohtaisesti asiakkaan kanssa. Sopimustaktiikkaan puolestaan kuuluu kaikki ne keinot, joita osapuolet käyttävät saadakseen mahdollisimman edullisen sopimuksen aikaiseksi omalta kannaltaan. Neuvottelutaktiikkaan liittyy kysymys siitä, mitkä ovat osapuolten vähimmäisehdot sopimuksen tekemiselle ja mitkä ovat neuvottelutavoitteet. Kolmantena sopimustoiminnan osana Hemmo mainitsee sopimushallinnon (Contract management). Hänen mukaansa sopimushallintoa on yrityksen sopimustoiminnan yleinen

suunnittelu, sopimuksista päättävän henkilökunnan kouluttaminen ja ohjeistus, sopimusasiakirjojen säilyttämisestä ja oikeussuhteisiin liittyvät muistutusjärjestelmät. Sopimushallinnon avuksi onkin kehitetty ohjelmistotuotteita, joilla voidaan helpottaa sopimuskannan hallintaa ja reaktiota vaativien tilanteiden tunnistamista. (Hemmo III 2005, 4-5, 306)

Sopimushallinnan painopisteenä voidaan pitää yrityksen sopimustoiminnan yleistä suunnittelua ja yksittäisistä sopimussuhteista riippumattomia toimia, kuten sopimuksista päättävän henkilökunnan kouluttaminen ja ohjeistaminen, sopimusasiakirjojen säilyttäminen ja oikeussuhteisiin liittyviä muistutusjärjestelmiä. Sopimushallinta, sopimustekniikka ja sopimustaktiikka ovat vahvasti toisiinsa kiinnittyviä sopimustoiminnan osa-alueita. (Hemmo III 2005, 6)

Hemmon mukaan hyvä sopimus on sellainen, että toinen osapuoli saadaan ongelmitta toimimaan sen mukaisesti. Sopimus ei saa olla epäselvästi muotoiltu tai aukollinen niin, että osapuolet voivat ymmärtää sen eri tavoin. Sopimuksessa pitää olla myös riittävät kannustimet ja sanktiot joilla varmistetaan sopimuksen toteutuminen. Mahdollisen riitatilanteen varalta sopimuksessa pitää mainita keskeiset oikeuskeinot niin selvästi, että vastapuolella ei ole aihetta riitauttaa vaatimuksiaan. (Hemmo III 2005,8)

Tärkeänä osana sopimushallintaa on sopimuskumppanin kanssa harjoitettava kommunikatio ja yhteistyö. Pitkäaikaisissa yhteistoimintaan perustuvissa sopimuksissa toimiva vuorovaikutus on erittäin keskeistä positiivisten tulosten saavuttamisen kannalta. Hemmon mukaan keskinäisen ymmärryksen lisäämistä helpottaa perehtyminen sopimuskumppanin liiketoiminnan sisältöön ja yrityskulttuuriin. Olennaista on myös varmistaa, että molemmat osapuolet ymmärtävät sopimukselle asetetut tavoitteet samalla tavoin. Hyvää yhteistoimintaa edistävät keskinäinen kunnioitus ja määräävän asenteen välttäminen. (Hemmo III 2005, 307)

Hemmon mukaan yksi tärkein huolellisen sopimushallinnon osa-alue on asiakirjojen hallinta. Hän korostaa kirjallisen sopimuksen tärkeyttä. Kirjallista sopimuskäytäntöä voidaan täydentää esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja sopimusneuvotteluista osa-

puolten välillä. Sopimuksen laativa henkilökunta kannattaa kehottaa kirjaamaan muistiin yksittäisten asiakkaiden kanssa käytyjen keskusteluiden olennainen sisältö. Riitatilanteissa sopimuksen tarkoituksen tulkinta on helpompaa. (Hemmo III 2005, 308)

Sopimuksen laatijoiden on myös huolehdittava siitä, että sopimus allekirjoitetaan puolin ja toisin. Joskus voi käydä niin, että sopimus jää kokonaan allekirjoittamatta ja osapuolet alkavat tätä huomaamatta toimimaan ikään kuin sopimus olisi voimassa. Riitatilanteissa allekirjoituksen puuttuminen voi aiheuttaa ongelmia sopimuksen tulkintaan. Kun sopimus on allekirjoitettu, tulee yrityksen huolehtia, että tieto sopimuksesta tavoittaa kaikki ne, jotka sitä tarvitsevat. Lisäksi on syytä varmistua siitä, että sopimuksen sisältö annetaan oikeansisältöisenä. Varminta on antaa sopimuksesta kopio tietoa tarvitseville. (Hemmo III 2005, 309)

Sopimusten arkistointi kannattaa suorittaa niin, että aineisto on sopimuksen täyttämisen vaiheessa vähällä vaivalla saatavissa yksityiskohtien tarkistamista varten. Jos sopimuksia ei arkistoida asianmukaisesti voivat ne jäädä sopimuksen laatineiden henkilöiden säilytettäväksi. Yrityksessä on tarkoituksenmukaista luoda selvät periaatteet sen osalta, mihin mikäkin asiakirja tallennetaan ja missä niitä säilytetään. (Hemmo III 2005, 309)

Sopimuksen tekemis- ja voimassaoloaikaan liittyy monenlaisia ilmoitusten tekemisiä. Ilmoitukset. Esimerkiksi tarjoukset, vastaukset, tilausvahvistukset, reklamaatiot, vanhentumisen katkaisutoimet, sopimuksen muuttamiseen liittyvät ilmoitukset sekä irtisanomis- ja purkuilmoitukset. Huolellisessa sopimushallinnossa on kiinnitettävä huomiota eräiden mahdollisten väitteiden torjumiseen. Tällaisia väitteitä ovat, että

- vastaanottaja ei ole koskaan saanut ilmoitusta
- ilmoitus on saapunut myöhässä
- ilmoitus ei ole sisällöllisesti riittävästi yksilöity

Sopimukseen liittyvä ilmoituksen perilletulo saatetaan kiistää edellä mainituilla tavoilla. Sopimusosapuolen on tiedotettava riski ja huolehdittava siitä, että taloudelliselta intressiltään erityisen tärkeät ilmoitukset tehdään aukottomalla tavalla. (Hemmo III 2005, 315-316)

5.1 Erilaiset sopimustyytit

Sopimuksia voidaan jaotella eri sopimustyyppihin. Yleisimpiä sopimustyyppijä ovat kauppa-, vuokra- ja vakuutus sopimukset sekä erilaiset toimeksianto- ja palvelusopimukset. Sovellettava laki määräytyy sopimustyytin mukaan ja sopimusta voidaan tulkitä pakottavan tai tahdonvaltaisen lainsäädännön mukaan. On myös useita sopimustyyppijä, joista ei ole erityistä lainsäädäntöä. Tällaisia sopimuksia ovat muun muassa sopimukset kaupallisesta yhteistyöstä ja erilaiset konsulttisopimukset sekä toimeksiantosopimukset. Sopimus voi olla myös nk. sekatyypinen sopimus jolloin siihen sovelletaan useamman eri sopimustyytin normeja. (Saarnilehto 2005, 12)

Sopimustyyppijä voidaan jaotella myös käsittepareina: yksilölliset sopimukset ja vakiosopimukset, kuluttaja- ja liikesopimukset sekä kerta- ja kestopimukset. Kuluttajasopimus on kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen sopimus. Kuluttajan katsotaan olevan näissä sopimuksissa heikommassa asemassa. Liikesopimus puolestaan on elinkeinonharjoittajien välinen sopimus ja siinä tasavertaisuus useimmiten toteutuu. (Hemmo 2008,40)

Yksilöllisestä sopimuksesta on kyse silloin kun sopijapuoleet eivät tee jatkuvasti sopimuksia. Tällöin sopimuksen ehdot ovat sopijapuolten yhdessä laatimia ja silloin ei ole käytetty valmiita sopimusehtoja. Vakiosopimuksessa taas sopimusehdot ovat valmiiksi määriteltyjä ja silloin samoja sopimusehtoja käytetään usean kumppanin kanssa. Kestopimukset ovat pitkäaikaisia sopimuksia ja niitä kuvastaa suoritusten toistuvuus ja jatkuva yhteistyö. (Hemmo 2008,40)

Tilitoimiston sopimukset ovat palvelusopimuksia joita kutsutaan myös toimeksiantosopimuksiksi. Ne ovat pääsääntöisesti liikesopimuksia ja ne voivat olla kerta- ja kestopimuksia. Kertasopimus tilitoimistossa voisi olla esimerkiksi yksittäinen toimeksianto vero-oikeudellisissa tai yhtiöoikeudellisissa asioissa, jotka toteutetaan erikseen asiakkaan pyynnöstä. Tilitoimiston sopimukset ovat kuitenkin suurimmaksi osaksi kestopimuksia eli niissä sovitaan pitkäaikaisesta yhteistyökumppanuudesta.

Toimeksiantosopimusta koskevat säännökset tulevat edelleen vuoden 1734 lain kauppaaren 18 luvusta. Säännösten merkitys on tosin pienentynyt, koska toimeksiantoa

säänteleä sopimus itse lukuisine ehtoineen. Kauppakaareissa mainittu toimeksiantoa koskeva määritelmä on kuitenkin edelleen käyttökelpoinen. Kauppakaaren 18 luvun 1 §: ssä puhutaan henkilöstä (toimeksisaaja, asiamies), joka toisen pyynnöstä suostuu asioitsemaan ja toimittamaan jotakin pyytäjän (toimeksiantaja, päämies) puolesta. Kyse on aineettomasta suorituksesta, jonka lopputuloksena ei ole esineen luovutus. (Saarnilehto A, Halila & Hemmo, 132)

Toimeksiantosopimuksia laaditaan yleensä, kun hankitaan asiantuntijapalveluita esimerkiksi tilitoimistosta tai asianajotoimistosta. Asiantuntijapalveluilla tarkoitetaan aineettomia palvelusuorituksia, joiden sisältönä on tietojen antaminen, neuvonnan tarjoaminen ja liiketoimien toteuttaminen. Asiantuntijapalveluille on ominaista se, että asiakas pyrkii yleensä taloudelliseen tulokseen. Sen saavuttamiseksi asiantuntija tarjoaa erityisosaamiseensa perustuvaa neuvontaa tai muuta palvelua. Asiantuntijapalveluista pitäisi aina laatia kirjallinen toimeksiantosopimus. Toimeksiantosopimus voidaan tehdä vapaamuotoisesti ja sopimukseen sovelletaan oikeustoimilain säännöksiä, ellei erityislainsäädännössä toisin mainita. Sopimus voi olla toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen. (Halila & Hemmo 2008, 135-138)

Asiantuntijapalveluista tehtävä toimeksiantosopimus on sopimustyyppinä vahingonkorvausoikeudellisesti poikkeuksellinen. Asiantuntijan pienikin virhe voi aiheuttaa toimeksiantajalle suuren vahingon. Asiantuntijoiden palveluita käytetäänkin yleensä tilanteissa, joissa riskit ovat suuret. (Norros 2008, 637)

5.2 Sopimuksen syntyminen

Sopimusoikeus kuuluu velvoiteoikeuteen kuuluvaan oikeuden alaan. Sen keskeisempiä osia ovat sopimuksen tekeminen, sen sitovuuden edellytykset, sopimusrikkomukset, voimassaolo, tulkinta ja pätemättömyys. Sopimuksen tekemistä koskevat perussäännökset sisältyvät varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annettuun lakiin eli oikeustoimilakiin (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929).

Yritykset eivät aina miellä tekevänsä sopimuksia. Sopimukset syntyvät monien asiakirjaketjujen kautta, tarjouksesta tilaukseen ja tilausvahvistukseen. Yrityksissä ei aina

ymmärretä, että myös tarjous on sopimus, vaikka siinä ei lue “sopimus” sanaa. (Pohjonen 2012, 12)

Sopimus on oikeustoimi ja se on aina kaksipuolinen ja se voidaan tehdä joko suullisesti tai kirjallisesti. Sopimus syntyy aina muodossa tai toisessa toisen osapuolen myötävaikutuksesta. Sopimuksessa voidaan erottaa kaksi oikeustointa: tarjous sopimuksen tekemisestä ja tarjoukseen annettu vastaus. Oikeustoimen syntymisen edellytys on tahdonilmaisuus. Se voi olla nimenomainen eli vastaanottaja saa tiedon tahdonilmaisesta tai hiljainen hyväksyntä, esimerkiksi päänyökkäys tai vaikeneminen. Oikeusvaikutus syntyy, kun osapuolet ovat samaa mieltä tahtomastaan oikeustilan muutoksesta. Näin henkilöiden välille on syntynyt sopimus, eikä siitä voi vapautua ilman seuraamuksia. Sopimuksen tarkoitus on sitoa sopijapuolet oikeussuhteeseen ja kertoa ketkä ovat sopijapuolet. Sitovuus ehkäisee sopimuksen rikkomista ja helpottaa sopimusta rikkovan osapuolen vastuuseen asettamista. Sopimuksen sitovuus velvoittaa sopimusosapuolet toimimaan sovitulla tavalla. Tämä mahdollistaa sopijapuolten välisen luottamuksen. Oikeustoimilaki antaa harhaanjohtavan kuvan siitä, että sopimukset voivat syntyä ainoastaan tarjous-vastaus-mekanismilla. Oikeustoimilaki ei myöskään huomioi sopimuksia, jotka päätetään vakioehtoja käyttämällä. (Saarnilehto 2005,4-13, Koivu & Leskinen 2005, 313, Hemmo 2013,11)

Sopimuksella jaetaan osapuolten kesken riskit yhteisen tavoitteen saavuttamisessa. Suomessa sopimusten solmimisen lähtökohtana on sopimusvapaus, ellei toisin ole säädetty. Henkilöllä on päätäntävalta siitä, tekeekö hän sopimuksen vai ei. Sopimusosapuoletilla on myös valintavapaus, eli he voivat valita sopijapuolensa. Sopimuksen sisältövapaus tarkoittaa vapautta valita minkälaisin ehdoin sopimus tehdään. Muotovapauksessa sopimusosapuolet voivat valita sopimuksen muodon, se voi olla kirjallinen tai suullinen. Tyyppivapaus on vapautta valita sopimuksen tyyppi. Sopimusosapuoletilla on myös purkamisvapaus, mutta purkaminen on tehtävä laillisin keinoin ja yhteisymmärryksessä. Sopimusvapauteen kuuluu vielä lisäksi vapaus noudatettavien lakien ja ristiriitatilanteen oikeuspaikan sopimisesta. (Saarnilehto 2005,37)

Nysten-Haaralan mukaan sopimusvapaudella tarkoitetaan sitä, että sopimuksen osapuolilla on mahdollisuus sopia käytettävistä sopimusehdoista, sopimuksen muodosta

ja lajista sekä vapaus valita sopimuskumppaninsa. Sopimuksen sisällön sopimisen vapaus tarkoittaa sitä, että sopimusehdot ovat aina ensisijainen säännöstö, jota sovelletaan sopimukseen. (Nysten-Haarala 2005, 199)

Sopimuksen tehtävä on sitoa sopimuskumppanit ja samalla se osoittaa, ketkä ovat sopimuksen osapuolet. Sitovuudella tarkoitetaan sitä, että jos toinen osapuoli rikkoo sopimusta voi seurauksena olla oikeudelliset sanktiot. Sopimuksen sitovuus merkitsee myös sitä, että sopimuksen rikkojaa vastaan voidaan ryhtyä toimenpiteisiin, joilla hänet saataisiin toimimaan sopimuksen mukaisesti. Toisen sopijapuolen käytettävissä ovat oikeuslaitos, tuomioistuimet ja täytäntöönpanoviranomaiset ellei toinen osapuoli täytä sopimustaan. Sopimuksen vieminen tuomioistuimeen tai muuhun viranomaiseen ei ole erityisen nopea keino saada sovintoa aikaiseksi. Parempi tapa on pyrkiä neuvottelemaan vastapuolen kanssa kumpaakin tyydyttävä ratkaisu. (Saarnilehto 2005, 4-5)

Sopimusta tehtäessä on aina varmistuttava siitä, että sopimuskumppanilla on oikeus tehdä sopimuksia yrityksen puolesta eli hänellä on valtuudet sopimuksen allekirjoittamiseen. Osakeyhtiössä nimenkirjoitusoikeus on hallituksella ja/tai muulla nimenkirjoitusoikeuden omaavalla henkilöllä. Toimitusjohtajalla ei aina ole oikeutta allekirjoittaa kaikkia sopimuksia, eli hän voi sopia vain yleisluontoisimmista kaupoista. Avoimessa- ja kommandiittiyhtiössä allekirjoitusoikeus on vastuunalaisella yhtiömiehellä. Toiminimen eli henkilöyhtiön puolesta nimenkirjoitusoikeus on yrittäjällä itsellään, eli hänen puolestaan ei voi allekirjoittaa sopimusta kukaan muu. Nimenkirjoitusoikeus on tarkastettava julkisista rekistereistä (esim. Kaupparekisteri) ja tarvittaessa henkilöllisyys on syytä tarkastaa henkilöllisyystodistukselta. (Pk-rh riskienhallinta www-sivut)

Sopimus kannattaa aina tehdä kirjallisessa muodossa. Suullisen sopimuksen ehdot ovat hankalia näyttää toteen, jos sopimuskumppaneiden välille tulee riitatilanne. Suullisessa sopimuksessa sopimuksen sisältö voi jäädä hyvin suppeaksi. Vaikeneminen jostain asiasta, kuten esimerkiksi viivästyksen tai virheen seurauksista ei tarkoita, että vastuuta ei synny. Sopimusta voidaankin joutua täydentämään lainsäädännön oletussäännöksillä ja sopimusoikeuden yleisillä periaatteilla. Lopputulos saattaa käydä sopimusta rikkoneelle osapuolelle erittäin kalliiksi koska korvauksen määrä perustuu täl-

lön täyden korvauksen periaatteelle. Kirjallista sopimusta ei tule nähdä epäluottamuslauseena, vaan sujuvan yhteistyön ja liikesuhteen säilymisen takaajana. (Juvonen & ym. 2014,112)

Tilitoimiston toimeksiantosopimus voi syntyä suullisen keskustelun ja neuvottelun pohjalta, tai kirjallisen toimeksiantosopimuksen laatimisen ja allekirjoittamisen jälkeen. Toimeksianto alkaa, kun palvelun sisällöstä ja ehdoista on sovittu yhdessä ja ehdoista ollaan yksimielisiä. Sopimus saattaa joskus syntyä myös hiljaisesti, eli asiakas toimittaa kirjanpitoaineiston tilitoimistoon ja kirjanpitäjä aloittaa työt, jolloin sopimus katsotaan syntyneeksi. Hiljaisessa sopimuksessa on se huonopuoli, että sopimuksen ehdot ja sisältö jäävät sopimatta. Jos myöhemmin syntyy näkemuseroja siitä mitä on sovittu, on sopimuksen sisältö vain kummankin osapuolen muistikuvien varassa. Myös sopimusosapuolten tehtävät ja vastuut saattavat jäädä suullisessa sopimuksessa epäselviksi. Asiakas saattaa esimerkiksi olettaa, että tilitoimisto huolehtii myös sellaisista tehtävistä, jotka taas tilitoimiston mukaan kuuluvatkin asiakkaan hoidettavaksi. Kirjallinen sopimus luo osapuolten välille yhteiset pelisäännöt ja myöhemmin on helppo todeta, mitä on sovittu. Taloushallintoliiton hyvä tilitoimisto tapa edellyttääkin, että kirjanpitäjä selventää asiakkaalle tärkeimmät taloushallintopalveluun liittyvät seikat.

Lisäksi on hyvä huomioida se, että, suullisessa sopimuksessa menetetään selkeiden pelisääntöjen lisäksi varmuus siitä, että taloushallinnon tehtävät tulevat riidattomasti hoidetuiksi. Tilitoimistolle jää hyvin helposti tehtäväksi ”kaikki” taloushallinnon avaruudesta koska sopimusosapuolille voi jäädä suullisessa sopimuksessa eriävä mielikuva tehtävien rajauksesta. (Airola 2014)

5.3 Sopimuksen sisältö

Sopimuksen tulee olla selkeästi laadittu niin, että asiaa tuntematon ulkopuolinen saa sopimuksen läpilukemalla selvää siitä, mitä sopimuksen osapuolet ovat asiassa sopineet. Jos sopimusriidan riski kasvaa, jos sopimus on hyvin tulkinnanvaraisesti laadittu. (Hemmo & Hoppu 2017).

Hyvän sopimuksen piirteitä on Haapion (2005,343- 344) mukaan se, että sopimus on

- *Kirjallinen, koska suulliset sopimukset voivat olla puutteellisia, epäselviä ja tulkinnanvaraisia. Lisäksi niihin liittyy todisteluvaikeuksia.*
- *Täydellinen niin, että sopimus sisältää määräykset kaikista sopimussuhteen kannalta olennaisista asioista*
- *Selkeä, jolloin sopimus ei jätä tulkinnanvaraa eikä sisällä yllätyksiä.*
- *Taloudellisesti turvallinen, eli sopimus on taloudellisesti edullinen, minimoi taloudelliset riskit, ehkäisee sopimusriitoja*
- *Luottamusta herättävä, eli sopimus antaa sopimusosapuolesta asiallisen, har-
kitsevan ja jatkuvuuteen tähtäävän kuvan*
- *Oikeudellisesti pätevä, eli sopimus täyttää pakottavat sopimus-, kaupp-, kil-
pailu ja kuluttajaoikeudelliset sekä muuhun lainsäädäntöön sisältyvät vaati-
mukset*
- *Toteuttamiskelpoinen, eli sopimuksen täytäntöönpano on realistista*

Sopimuksen sisältö on sopimuskumppaneiden määriteltävissä. Omia sopimuksia suunniteltaessa ja laadittaessa olisi syytä muistaa, että kyseessä on liiketoiminnan työväline. Sopimukset on hyvä laatia siten, että kaikki, joita ne koskevat, ymmärtävät niiden sisällön. Sopimuksen tulee näyttää suuntaviivat, joita tulisi yhdessä noudattaa. (Nysten-Haarala 2005, 238)

Hemmo & Hoppu pitävät tärkeänä että, toimeksiantosopimus sisältää ainakin seuraava asiat:

1. Palvelun sisältö ja tavoite
2. Palvelun perustaksi annetut tiedot
3. Mahdolliset palvelun sisältöä koskevat rajoitukset ja toimeksiantajan itsensä hoidettavaksi jäävät tehtävät
4. Sovellettavat hinnoitteluperusteet ja mahdollinen kustannusarvio
5. Palvelujen suorittamisaika
6. Palvelun suorittamisesta vastaavien henkilöiden yksilöinti
7. Toimeksisaajan vastuun sisältöä koskevat ehdot

Sopimuksen laadintavaiheessa tärkeitä valintoja Hemmon (2005, 295-296) mukaan ovat:

- *käytetäänkö toistaiseksi voimassaolevaa vai määräaikaista sopimusta*
- *kuinka pitkältä irtisanomisajasta tai määräaikaisesta sopimuksesta sovitaan*
- *liittyykö määräaikaisuuteen jatko-optio*
- *tuleeko sopimuksen päättyessä suoritettavaksi hyvityksiä sellaisesta hyödystä, joka toinen sopimuskauden jälkeen saa*
- *mitkä sopimusmääräykset jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeen*

Tilitoimiston toimeksiantosopimuksen yksi tärkeimmistä sopimuskohdista on se, mitä palvelua toimitetaan, mitkä tehtävät kuuluvat hintaan, ja mitkä taas eivät. Tehtävät sovitaan yksittäistapauksittain tilitoimiston palveluvalikoiman ja toisen osapuolen tarpeen mukaan. (Siponen 2004)

Hinnoittelun on osa sopimusta ja sen tulee olla selkeää. Annetun hinta-arvion tulee antaa asiakkaalle oikea kuva palvelun kokonaishinnasta esimerkiksi vuositasolla. Hinta-arvion perustana olevat oletukset tapahtuma- ja tuntimääristä pitää dokumentoida ja selvittää asiakkaalle. Jos palvelun tuottamisen aikana havaitaan, että lopullinen hinta ylittää olennaisesti annetun hinta-arvion, pitää tilitoimiston informoida asiakasta tästä viivytyksestä. (Airola 2014)

5.4 Vakiosopimus ja vakiosopimusehdot

Sopimuksella pyritään määrätyn oikeusvaikutuksen saavuttamiseen. Sopijapuolet voivat liittää sopimukseen sivumääräyksen, jonka mukaan oikeusvaikutusten syntyminen riippuu jostain tulevaisuuden tapahtumasta. Tällaista epävarmaa tapahtumaa koskevaa sivumääräystä kutsutaan ehdoksi. (Saarnilehto 2005, 58-59)

Jokaista sopimusta ei tarvitse neuvotella ja laatia erikseen, vaan apuna voi käyttää vakioehtoja. Vakiosopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka joltakin osaltaan solmitaan käyttämällä vakioehtoja. Vakioehtojen tunnusmerkkejä ovat:

- 1) laaditaan käytettäväksi useissa yksittäisissä sopimuksissa.

- 2) laaditaan myöhempiä sopimussuhteita silmällä pitäen.
- 3) vakioehtoja on tarkoitus käyttää useiden sopimuskumppanien kanssa.

Vakioehtoja on käytännössä hyvin erilaisia ja laajuisia. Ehdot on voitu ottaa valmiiseen sopimus pohjaan tai niistä on laadittu erillinen asiakirja. Vakiosopimus on etukäteen laadittu sopimusehtokokoelma, jota on tarkoitus käyttää useissa sopimussuhteissa. Vakioehdot voivat sisältyä täydennettävään sopimuskaavakkeeseen tai niitä voidaan pitää näkyvillä yrityksen liiketiloissa ja internet-sivuilla. (Wilhelmsson 2008, 36-37, Hemmo 2003, 148)

Sopimus voi olla laadittu yksilöllisesti tai siinä on voitu käyttää vakioehtoja. Vakiosopimusehdoista käytetään myös termiä "yleiset sopimusehdot". Yleisillä sopimusehdoilla tarkoitetaan eri elinkeinoalojen laatimia ehtoja, joilla tietyn alan liikkeet ja yrittäjät solmivat sopimuksia. Yleiset sopimusehdot ovat yksi vakioehtojen ryhmä. Monet elinkeinot toimivat lähes kokonaan vakioehtojen varassa. Vakioehdot voi jakaa yksipuolisesti laadittuihin ja osapuolten tai heitä edustavien tahojen yhdessä laatimiin. Yksipuolisesti laaditut ehdot voivat olla yksittäisen yrityksen tai tietyn toimialajärjestön laatimia. Vakioehtoja käyttämällä yritys voi pienentää sopimusten tekemisestä aiheutuneita kustannuksia. (Hoppu & Hoppu 2005, 63) Yleisiin sopimusehtoihin voidaan ottaa myös laissa sääntelemättömiä asioita, mutta niissä voi olla myös määräyksiä säännellyistä asioista silloin, kun säännökset ovat dispositiivisia. (Hemmo 2005, 61)

Vakioehdot laaditaan yleensä silloin kun suoritteita tai palveluita myydään suurelle asiakaskunnalle. Vakioehtojen käyttö tehostaa saman tyyppisiä sopimuksia tekevän yrityksen sopimushallintoa. Vakioehtojen käytössä pitää kuitenkin muistaa se, että ne on laadittu yksipuolisesti, jos niitä voidaan vahinkotilanteessa tulkita laatijan vahingoksi. Yleisiin sopimusehtoihin turvautuvan yrityksen tulisi kyetä muotoilemaan sopimuksen sanamuodot omien tarkoitustensa kannalta aukottomiksi. Muussa tapauksessa tulkintariski saattaa realisoitua. (Hemmo 2005, 91-92)

Saarnilehdon mukaan vakioehdot eivät ole sama asia kuin kauppatapa. Yleiset ehdot eivät sido yksittäisessä sopimussuhteessa ilman erityistä liityntää. Kauppatapa sitoo sopimussuhteessa ilman erillistä kytköstä. On kuitenkin mahdollista, että jokin yleinen sopimusehto vakiintuu kauppatavaksi, mutta vakioehdoista kokonaisuutena tuskin voi

tulla kauppatapaa. Vakioehdot on aina liitettävä sopimukseen, kun se tehdään, tai sopimusta muutetaan. Jos ehdot annetaan vastapuolelle tiedoksi jälkikäteen esimerkiksi pakkauksessa, kuitissa, käyttöohjeessa tai laskussa, ne eivät sido vastapuolta. Syntyneitä sopimusta ei voi muuttaa yksipuolisesti sopimuksen synnyttyä. (Saarnilehto 2005,62, 65)

Vakioehtoihin liittyy niiden synty- ja käyttötavasta johtuen joitain ongelmia. Niitä ovat vakioehtojen liittäminen sopimukseen, sopimuksen tulkinta, yllättävien ja ankarien ehtojen sitovuus sekä ehtojen mahdollinen kohtuuttomuus. Kun vakioehdot sisältyvät sopimusasiakirjaan tai sopimuskumppani on ne nimenomaisesti hyväksynyt, ehtojen tuleminen sopimuksen osaksi ei ole ongelma koska ehdot liittyvät sopimukseen. Vakioehdot kannattaa aina laatia erilliseksi liitteeksi tai siten, että ne eivät sijaitse pelkästään allekirjoitetun asiakirjan kääntöpuolella. Asiakkaalle pitää myös varata mahdollisuus tutustua ehtoihin kaikessa rauhassa. On myös hyvä huolehtia siitä, että asiakkaan tutustumismahdollisuus voidaan jälkikäteen näyttää toteen. Sopijapuoli hyväksyy allekirjoituksellaan sopimusehdot, sillä ei ole merkitystä onko sopimuskumppani lukenut ehdot sopimuslomakkeelta vai ei. Yleiset sopimusehdot voivat tulla osaksi sopimusta myös sillä perusteella, että ne ovat yleisesti tunnettuja tai ainakin vastapuolen olisi pitänyt tuntea ne. Jos vakioehtoja käytetään osapuolten välisissä sopimuksissa vakiintuneesti, katsotaan ne kuuluvan osaksi sopimusta. Yleisiin sopimusehtoihin voi sisältyä yllättävä ja toisen osapuolen kannalta ankara ehto. Yllättävä ja ankara ehto tulisi aina saattaa vastapuolen tietoon. Yksittäisten ehtojen sitovuus voi estyä, jos yllättävistä ja ankarista ehdoista ei ole asianmukaisesti huomautettu. Esimerkiksi tällainen ehto voi olla vastuunvapaus- ja välityslausekkeet. (Hemmo 2005,62,64-65, 96-97, 150)

5.5 Sopimuksen täyttäminen ja osapuolten velvollisuudet

Sopimusten täyttämisen ja voimassaolo vaiheessa huolellinen contract management edellyttää seuranta sen osalta, että sopimusta noudatetaan sovitulla tavalla. Jos sopimusta ei noudateta tarkasti saattaa siitä seurata haitallisia vaikutuksia, kun osapuoli haluaakin myöhemmin palata sopimuksen täsmälliseen noudattamiseen. Sopimuksesta poikkeaminen saattaa johtaa siihen, että oikeudenkäyntitilanteessa sopimuksen

katsotaan saaneen osapuolten käyttäytymisen perusteella sen alkuperäisestä muodosta poikkeavan sisällön. (Hemmo III 2005, 313-314)

Toimeksisaajan eli tässä tapauksessa Tilitoimiston on täytettävä sopimus eli tehtävä se, mistä toimeksiantajan kanssa on sovittu. Hänen on sopimusta täytettäessä otettava huomioon päämiehen etu. Tehdyn sopimuksen perusteella määräytyvät sekä pää- että sivuvelvoitteet. Sopimuksen tarkoituksesta riippuen ne voivat olla monenlaisia. Toimimisvelvollisuuden lisäksi tilitoimistolla on huolellisuus-, tiedonanto- ja tilintekovelvollisuus sekä sopimusrikkomuksesta seuraava vahingonkorvausvelvollisuus. Toimeksisaaja on velvollinen toimimaan lojaalisti päämiestään kohtaan. Eli hänellä on myös salassapitovelvollisuus päämiehen asioista. Toimeksisaajalla on myös velvollisuus tarvittaessa varoittaa asiakasta tämän suunnittelemaan hankkeeseen liittyvistä riskeistä ja opastaa niiden välttämässä. (Saarnilehto A, Halila & Hemmo 2008, 140)

Tilitoimiston on täytettävä velvollisuutensa huolellisesti. Huolellisuusvelvollisuuden rikkomisesta voi seurata velvoite korvata päämiehelle eli tilitoimiston asiakkaalle aiheutettu vahinko. Toimeksisaajan on toimittava toimivaltansa puitteissa ja noudatettava saamiaan ohjeita. Hän saa toimeksiantoa täyttäessään päättää yksityiskohdista harkintansa mukaan, mutta tärkeintä on päämiehen edun ja tarkoituksen toteutuminen. Toimeksisaajalla on oikeus saada korvaus toimeksiannon hoitamisesta aiheutuvista kuluista sekä kohtuullinen palkkio tekemistään toimista. (Saarnilehto A, Halila-Hemmo 2008, 142)

Asiantuntijapalveluiden myyjänä tilitoimiston tiedottaminen ja asiakassuhdetoiminta on oltava luottamuksellista. Tilitoimiston tulee tiedottaa asiakkaille olennaisista taloushallinnon lainsäädännön muutoksista. Palvelun laatu on varmistettava säännöllisin väliajoin. Tilitoimiston tulee myös huolehtia siitä, että toimitilat soveltuvat tilitoimistotoimintaan ja työvälineet ovat toimivia ja ajanmukaisia. Tilitoimistolla on asiantuntijan vastuu siitä työstä, jonka tilitoimisto tekee asiakkaan kanssa sovitulla tavalla asiakkaan toimittamasta materiaalista. Asiakas on velvollinen auttamaan tilitoimistoa työssään toimittamalla kirjanpitemateriaalin oikeana ja oikeaan aikaan niin, että kirjanpidosta saadaan lainmukainen. (Taloushallintoliiton www-sivut)

Asiantuntijapalveluissa tiedonantovelvollisuuteen vaikuttaa olennaisesti se, millaista asiantuntemusta toimeksiantajalta voidaan edellyttää. Esimerkiksi KKO 2001:128 tapauksessa tilitoimiston ei olisi tarvinnut oma-aloitteisesti antaa oikeita ja yksityiskoh-
taisia tietoja tekeillä olleen sopimusjärjestelyn verovaikutuksista. Tilitoimiston olisi kuitenkin tullut vähintään osata varoittaa toimeksiantajaa siitä, että asiaan vaikuttavat verokysymykset on syytä selvittää asiantuntijan avulla ennen sopimuksen tekemistä. Tapauksen perusteella asiantuntijapalvelujen tarjoaja voi tietyissä tapauksissa toimia oikein joko antamalla asiakkaalle tarvittavat tiedot tai ilmoittamalla, että hänellä ei ole riittäviä valmiuksia asian selvittämiseen. Asiantuntijapalvelun tarjoajan on syytä mainita toimeksiantajalle, että toimenpiteen vaikutuksesta kannattaa pyytää perusteellisempi asiantuntijaselvitys järjestelyyn liittyvien riskien vuoksi. Asiantuntijapalveluita tarjoavan tiedonantovelvollisuus on korostunut silloin, kun toimeksiantaja ei ole koulutukseltaan tai kokemuksensa puolesta perehtynyt käsillä oleviin kysymyksiin. Vaikka toimeksiantaja tietäisi ja tuntisikin toimeksiantoon liittyvät asiat ei se poista asiantuntijan tiedonantovelvollisuutta. Asiantuntijapalvelun käyttö sellaisenaan viittaa siihen, että toimeksiantaja olettaa palveluntarjoajan itseään asiantuntevammaksi.
(Hemmo 2008,161)

5.6 Sopimuksen tulkinta

Sopimuksella sopimuskumppanit perustavat välilleen oikeuksia ja velvollisuuksia. Sopimuksen laatimisen jälkeen osapuolilla ei aina välttämättä ole samaa käsitystä siitä, mitä on sovittu tai mitä velvoitteita on syntynyt. Sopimuksen tulkinnan avulla pyritään selvittämään, mitä osapuolet ovat sopimuksella tarkoittaneet. (Annola 2016, 15)

Jos sopimus on laadittu hyvin, ei sitä tarvitse tulkita oikeudessa eikä tarvitse tarkastella toissijaista lainsäädäntöä. Toissijaisen lainsäädännön tarkoitus on paikata sopimuksen mahdollisia aukkoja. Niistä käytetään myös nimitystä oletussäännöt. Ne ovat automaattisesti voimassa, ellei sopimuskumppanit ole sopineet muuta. (Nysten-Haarala 2005, 197)

Erilaisten oikeusnormien tunteminen on yritystoiminnassa hyvin tärkeää. Lainsäädäntö jakaantuu kahdenlaisiin normeihin, ehdottomiin eli pakottaviin ja tahdonvaltaisiin eli dispositiivisiin normeihin. Pakottavia normeja (lait ja asetukset) on jokaisen noudatettava eli niistä ei voi poiketa. Lainsäädännöllä suojataan heikompaa sopimusosapuolta siten, että säännöstä koskevasta asiasta ei voida sopia toisin heikomman osapuolen vahingoksi. Pakottava lainsäädäntö sopimusoikeudessa tarkoittaa pääsääntöisesti sitä, että asiasta on säädetty lainsäädännössä siten, että sopimuksen osapuolet eivät voi sopimuksellakaan poiketa sääntelystä. Esimerkiksi pakottavan lainsäädännön vastainen sopimusehto on mitätön ja sovellettavaksi tulee lain säännös. Tahdonvaltaisuus tarkoittaa sitä että, asiasta voidaan sopia toisin kuin laki määrää. Esimerkiksi Kauppalaki (355/1987) on tahdonvaltainen laki eli siitä voidaan poiketa osapuolten välisellä sopimuksella. (Hoppu&Hoppu 2005, 20)

Liikejuridiseen lainsäädäntöön sisältyy paljon tahdonvaltaisia normeja ja ne luovat joustavuutta lainsäädäntöön. Tuntemalla nämä mahdollisuudet syrjäyttää laissa säädettyt normit yritys pystyy järjestämään toimintansa tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla. Suurin osa liikesopimuksia koskevista säännöksistä on tahdonvaltaisia. Tämä tarkoittaa sitä, että sopijapuolet voivat sopimusehdoin syrjäyttää kyseistä oikeussuhdetta koskevat lakinormit. Lain säännöksiä sovelletaan ainoastaan, jollei muusta ole sovittu. (Hoppu & Hoppu 2005, 20-21)

Sopimussuhdetta sääntelevillä normeilla on tietty velvoittavuusjärjestys. Sopimukseen saattaa soveltua useampia eri sisältöisiä normeja, jotka voivat olla ristiriidassa keskenään. Sopimukseen sovelletaan tiettyä normien soveltamisjärjestystä. Järjestys on seuraava:

- 1) Pakottava lainsäädäntö
- 2) Sopimusehdot
- 3) Osapuolten vakiintunut käytäntö
- 4) Alalla vallitseva kauppatala
- 5) Tahdonvaltainen lainsäädäntö

Hemmon mukaan sopimusoikeudellisista normilähteistä velvoittavimpia ovat pakottavat lakiperusteiset normit. Yleensä pakottavat lainsäädännökset kuitenkin sääntelevät sopimussuhdetta vain tietyiltä osin. Pakottavan sääntelyn ulkopuolelle jäävistä asioista

voidaan sopia sopimusehdoilla. Sopimusjärjestyksessä seuraavana tulevat sopimusehdot syrjäyttävät esimerkiksi tahdonvaltaisen lainsäädännön normit. Osapuolilla on sopimusta tehdessään suuri vapaus laatia juuri heille sopivat sopimusehdot. (Hemmo 2008, 294, Hoppu&Hoppu 2005, 128)

Kolmantena soveltamisjärjestyksessä on osapuolten välinen käytäntö. Vakiintunut käytäntö syrjäyttää tahdonvaltaisen lainsäädännön normit. Sopimus voi syntyä pitkään kestäneen oikeussuhteen aikana käytetyistä menettelytavoista. Jos osapuolten välinen käytäntö on jatkunut pitkään sopimuksessa sovitusta poikkeavalla tavalla, saatetaan sopijapuolten katsoa muuttaneen sopimusta käytännön kautta. Sopimusvapauden mukaisesti niin suullista kuin kirjallista sopimusta voidaan muuttaa käytännön kautta. Vastapuolen tulisikin reklamoida mahdollisimman nopeasti silloin, kun käytäntö poikkeaa sopimuksen mukaisesta menettelystä. Jos reklamaatiota ei tehdä vaarana on, että sopimuksen katsotaan muuttuneen sopijakumppanien vakiintuneen käytännön nojalla. Käytännössä kuitenkin on vaikeaa näyttää toteen että, uusi käytäntö syrjäyttäisi sopimusehdot. Myöskään reklamaation laiminlyönti ei välttämättä aiheuta sellaista tilannetta, että osapuolten välisen käytännön katsottaisiin vakiintuneen. Huomioon on otettava myös, miten pitkään on toimittu uuden käytännön mukaan. (Hoppu&Hoppu 2005, 129)

Neljäntenä soveltamisjärjestyksessä mainitaan toimialalla vallitseva kauppatapa. Toimialan käytäntö on monella alalla keskeinen oikeuslähde. Kauppatapan on oltava yleisesti alalla noudatettu ja sen pitää olla vakiintunut. Vakiintunut kauppatapa voidaan syrjäyttää sopimusehdolla. (Hoppu&Hoppu 2005, 129)

Tahdonvaltainen lainsäädäntö tulee soveltamisjärjestyksessä viidentenä. Monien keskeisten sopimustyyppien, esimerkiksi liike-elämän palvelusopimusten, osalta tahdonvaltainen lainsäädäntö puuttuu lähes kokonaan. Tällöin sääntely tapahtuu alan kauppatapan nojalla. Lisäksi keskeisiä oikeuslähteitä ovat oikeuskäytäntö sekä eri sopimustyyppisiä säätelevät erityislait. (Hoppu&Hoppu 2005, 129)

Normihierarkia ei ole aivan niin yksinkertainen kuin edellä on esitetty. Oikeuslähteiden tosiasiallisia suhteita vaikeuttaa dispositiivisten normien vaikutus pakottavan lain

soveltamiseen. Monet pakottavan lain tunnusmerkit jäävät riidanratkaisijan harkinnanvaraan. (Hemmo 2008, 294)

Hemmon (2005, 103) mukaan osa sopimusriidoista saa alkunsa siitä, että osapuolilla on toisistaan poikkeava käsitys sopimuksen sisällöstä. Sopimuksen tulkintaerimielisyys voi kohdistua esimerkiksi seuraaviin seikkoihin:

- Mitkä sopimusehdot sääntelevät sopimusta?
- Mikä on sopimuksen sisältöä sääntelevän asiakirja-aineiston velvoittavuusjärjestys?
- Koskeeko tietty lainsäädäntö sopimusta?
- Onko sopimuksen soveltamiskäytäntö joltakin osin korvannut sopimuksen sanamuodon mukaisen sisällön?

Annola kirjoittaa, että sopimustulkinnalla tarkoitetaan yleensä sopimuksen sisällön määrittämistä ja ehkä myös sitä, mitä oikeusvaikutuksia sitovalle sopimukselle annetaan. Tulkinnalla on tarkoitus selvittää, minkälaisia velvoitteita osapuolten solmiman sopimuksen perusteella on vahvistettava. Osapuolet ovat yleensä yksimielisiä siitä, että sopimus on olemassa, ainoastaan sopimuksen sisältö on epäselvä. (Annola 2016, 37)

Sopimuksesta saattaa tulla epäselvä, jos sopimusta laativilla ei ole riittävästi asiantuntemusta sopimustekniikan tai sopimuksen kohdealueesta. Toisinaan sopimuksen epäselvyys voi ainakin toisen osapuolen taholta olla tietoista. Sopimuksen laatija ajattelee, että esillä oleva ehtomuotoilu tarjoaa riitatilanteessa vahvemman pohjan hänen edustamalleen tulkinnalle, vaikka sanamuoto ei välttämättä ole yksiselitteinen. Epäselviä sopimuskohtia koskevat erimielisyyksien selvittelyt heikentävät yhteistyömahdollisuuksia ja keskinäistä luottamusta. (Hemmo III 2005, 105-106)

Sopimusasiakirjassa mainitut ehdot määrittävät ensisijaisesti sopimussuhteen ehdot. Kuitenkin myös osapuolten sopimussuhteen aikana noudattamalla käytännöllä on merkitystä, koska käytäntö menee lain tahdonvaltaisten säännösten edelle. On myös huomioitava se, että vaikka sopimus on tehty kirjallisesti, voidaan sitä sopimusvapauden

periaatteiden mukaisesti muuttaa myös suullisesti tai vain noudattamalla sopimusehdoista poikkeavaa käytäntöä. Tällaisessa tilanteessa osapuolten välille voi syntyä erimielisyyttä. Kirjallisesti tehtyyn sopimukseen kannattaakin tämän vuoksi ottaa ehto, jonka mukaan muutokset sopimukseen tulee tehdä kirjallisesti ollakseen päteviä. (Hoppu 2001)

5.7 Sopimuksen muuttaminen

Tilitoimiston sopimukset ovat usein hyvin pitkäkestoisia, joten aika ajoin voi syntyä tarvetta sopimusehtojen muuttamiseen. Sopimuksen täyttämiseen vaikuttavissa olosuhteissa saattaa tapahtua muutoksia jotka hankaloittavat sopimuksen toteutumista. Sopimuksen suorittaminen saattaa käydä kokonaan mahdottomaksi tai huomattavasti alun perin odotettua kalliimmaksi. Kestosopimuksella sopimusosapuolet velvoittuvat toisiaan kohtaan joko toistaiseksi tai määräajaksi. Toinen osapuoli ei voi päättää sopimusta yksipuolisesti koska sopimuksella on vakiinnutettu tietty riskinjako ja vahvistettu oikeuksien ja velvollisuuksien suhde. (Hemmo 2008, 355, 357)

Sopimuksessa voidaan jo ennalta sopia, missä tilanteessa ja millä tavalla osapuolella on oikeus sopimusaikana muuttaa ehtoja, sekä mitä oikeuksia toiselle osapuolelle tässä tilanteessa syntyy. Tyypillisimpiä ehtoja ovat ehdot hintojen muutoksista. Muutokset eivät voi kuitenkaan olla mitä tahansa. Esimerkiksi aiemmin voimassa olleen vastuun vähentäminen ei voi tulla ilman sopimuskumppanin suostumusta voimaan. (Siponen 2004)

Yleisissä sopimusehdoissa on varattu toiselle sopimusosapuolelle mahdollisuus irtisanoa sopimus päättymään muutosten voimaan tullessa. Vaikka sopimukseen ei olisi olennaisia muutoksia tehty, tällä ehdolla varmistetaan, ettei muutoksia tehtäisi ilman, että sopimuskumppanilla olisi mahdollisuus reagoida niihin lainkaan. (Siponen 2004)

5.8 Sopimuksen voimassaoloaika ja päättyminen

Sopimuksia ei ole tarkoitettu ikuisiksi, niitä laadittaessa on kiinnitettävä huomiota myös siihen, millaisin edellytyksin sopimus voidaan päättää. Monissa yhteistyötilanteissa sopimuksen lakkauttaminen ja korvaavien ratkaisujen löytäminen on vaativaa joten sopimuksen tarkistaminen paremmin toimivaksi on usein ensisijainen tavoite irtisanomisen sijaan. (Hemmo III 2005, 291)

Sopimuksen keston hallintaa voidaan Hemmon mukaan toteuttaa usealla tavalla:

- *Sopimus voi päättyä automaattisesti tietynä määrähetkenä.*
- *Osapuolella voi olla oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi tai sovitun irtisanomisajan jälkeen. Irtisanomisaika voi olla vapaa tai erityisiin sopimuksiin sidottu.*
- *Sopimuksessa voidaan vahvistaa, että sopimus raukeaa itsestään tietyn sopimuksessa yksilöidyn tapahtuman seurauksena.*
- *Sopimuksen purkamiskynnystä voidaan niin halutessa muuttaa lakimääräisestä tai sopimusoikeuden yleisiin oppeihin perustuvasta olennaisen sopimusrikkomuksen vaatimuksesta.*

Vastuuriskin pienentämiseksi on syytä varmistaa, että käytettävät irtisanomisehdot ovat kohtuullisia. Pitkäkestoisissa sopimuksissa sopimuksen päättämistä koskevat sopimusehdot ovat aina avainasemassa. (Hemmo III 2005, 295) Ellei sopimuksessa ole lainkaan irtisanomisehtoa, voi siitä irtaantuminen aiheuttaa pitkäaikaisen prosessin ja mahdollisesti vahingonkorvausvelvollisuuden sopimuskumppania kohtaan. (Hoppu 2003)

Määräaikaisella sopimuksella on aina ennalta vahvistettu päättymisaika, vaikka sopimukseen voi liittyä automaattisen jatkumisen mahdollisuus. Jos määräaikaiseen sopimukseen liitetään jatkokauden mahdollisuus, on hyvä yksilöidä, jatkuuko sopimus edelleen määräaikaisena ja mikä on uuden sopimuskauden pituus. Määräaikainen sopimus voidaan myös määritellä jatkumaan toistaiseksi voimassaolevana määräajan jäl-

keen. Toistaiseksi voimassa olevat sopimukset voidaan päättää irtisanomisella. Voimassaoloehdoissa on hyvä kiinnittää huomiota soveltuvaan irtisanomisaikaan, mahdolliseen irtisanomisperustetta koskevaan vaatimukseen sekä irtisanomismenettelyn tekniseen sisältöön. (Hemmo 2008, 627-628)

Tilitoimiston toimeksiantosopimukset voivat päättyä monella tavalla. Esimerkiksi asiakas lopettaa yritystoimintansa tai vaihtaa toiseen tilitoimistoon. Toimeksianto voidaan joskus myös joutua lopettamaan, jos asiakas ei noudata sopimuksen ehtoja tai sopimusta muutetaan yksipuolisesti. Taloushallintoliiton laatima hyvä tilitoimistotapa suosittelee, että toimeksiannosta on luovuttava, jos kirjanpitäjä havaitsee toistuvasti epäkohtia ja niitä ei korjata huomautuksista huolimatta. Toistuvista poikkeamista toimeksiantosopimuksen noudattamisessa tulisi aina huomauttaa asiakkaalle. Tällainen poikkeama voisi esimerkiksi olla se, että aineistoa ei ole toimitettu sovittua aikataulua noudattaen. Jos asiakassuhde ei kuitenkaan jatku, hyvän tilitoimistotavan mukaan asiakassuhteen päättyessä toimeksianto hoidetaan loppuun asti sopimuksen mukaisesti. Toimeksiantoa hoidetaan myös irtisanomisaikana samalla tavalla, kuin olisi normaalisti hoidettu.

Tilitoimistopalvelut voidaan myös keskeyttää. Tilitoimistoalan yleisissä sopimusehdoissa KL2004 kohdassa 8. mainitaan, että tilitoimistopalvelut voidaan keskeyttää, mikäli asiakkaan maksu viivästyy yli seitsemän päivää. Tilitoimistolla on oikeus purkaa sopimus, mikäli tilitoimiston tekemästä kirjallisesta huomautuksesta huolimatta asiakas ei oikaise tilannetta seitsemän päivän kuluessa. Sopimuksen irtisanominen, purkaminen tai sopimuksen mukaiset muut huomautukset on tehtävä todisteellisesti. Yleisiä sopimusehtoja noudatetaan vain, jos ne on otettu osaksi sopimusta. Ellei kirjallista sopimusta ole, asioista on pystyttävä neuvottelemaan irtisanomishetkellä.

Asiakkaan äkillinen irtisanoutuminen voi olla tilitoimistolle iso taloudellinen haaste. Kahden kuukauden irtisanomisaikaa on yleisesti pidetty kohtuullisena. (Lyytinen 2017)

6 RISKIENHALLINTA OSANA SOPIMUSHALLINTAA

Yritystoimintaan liittyy aina erilaisia riskejä. Riskien tunnistaminen on välttämätöntä, jotta niitä voidaan hallita. Termiä riski käytetään kuvaamaan usein vahingonvaaraa ja vahingon uhkaa. Arkikielessä riski mielletään tarkoittamaan sitä, että jotain ikävää saattaa sattua. Riskin luonteeseen kuuluu se, että emme voi etukäteen tietää ei-toivottuista tapahtumista. Yritystoimintaan liittyy todella paljon tulevaisuuteen kohdistuvaa epävarmuutta sekä tulevaisuuteen liitettyjä uskomuksia ja odotuksia. Menestyvän yrityksen on otettava huomioon sitä uhkaavat vaaratekijät. Riskien toteutuminen saattaa asettaa yrityksen toiminnan vaakalaudalle. (Suominen 2003, 7, 9-10)

Riskiin liittyy kolme tapahtumaan liittyvää tekijää:

- tapahtumaan liittyvä epävarmuus
- tapahtumaan liittyvät odotukset
- tapahtuman laajuus ja vakavuus

Peruslähdekohtana riskille on tapahtuman epävarmuus. Jos toimenpiteen tai tapahtuman seuraus on täysin ennalta tiedossa, kyseessä ei ole riski. Todennäköisyys vahingon sattumiselle voi vaihdella eri tapahtumien kesken hyvinkin paljon. Toinen tekijä odotukset vaikuttavat siihen, millaisena koemme riskin ja sen mahdollisen toteutumisen. Koettuun riskin vakavuuteen vaikuttavat myös tapahtuman laajuus ja merkityksellisyys sekä itselle että muille. Jos panokset ovat suuret, sitä vakavampana riski koetaan. (Juvonen & ym. 2014,8-9)

Yritystoiminta sisältää aina riskinottoa. Melkein kaikki riskit ovat ihmisten aiheuttamia ja siksi niihin voidaan varautua ja vaikuttaa. Riskeiltä voidaan myös suojautua. Joskus riskit voivat päästä yllättämään, jos niihin ei ole osattu tai ehditty kiinnittää ajoissa huomiota. Yrityksen pitää tuntea ja hallita erilaiset riskit. Pienetkin häiriöt saattavat aiheuttaa tapahtumaketjun, joka saattaa uhata yrityksen toimintaa. (Pk-rh Riskienhallinta [www-sivut](#))

Riskejä voidaan luokitella niiden luonteen mukaan sekä sen mukaan, mihin yrityksen toimintoihin ne voivat vaikuttaa. Riskien luokittelu helpottaa niiden tunnistamista ja hallintaa. Riskit jaetaan ns. riskilajeihin. Moni riski voi kuulua useampaankin riskilajiin. (Pk-rh Riskienhallinta www-sivut)

Pk-rh Riskienhallinta sivuston mukainen riskiluokittelu:

- Operatiiviset riskit: henkilöriskit, tietoriskit, tuoteriskit ja projektiriskit
- Taloudelliset riskit: liikeriskit, sopimus- ja vastuuriskit ja sukupolvenvaihdoksen riskit
- Vahinkoriskit: keskeytysriskit, paloriskit, rikosriskit ja ympäristöriskit

6.1 Riskienhallinta

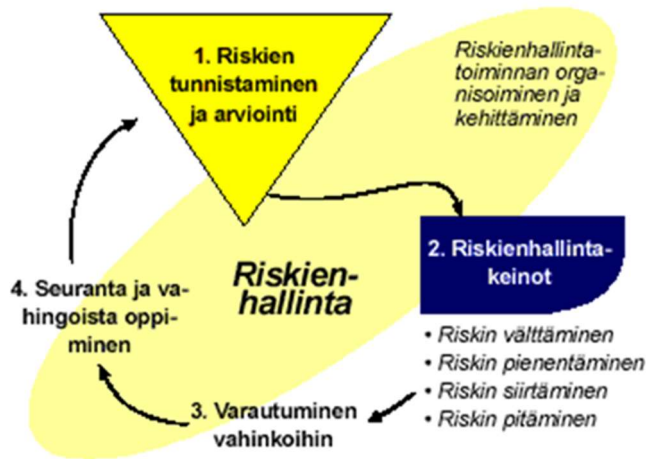
Riskienhallinta on yrityksen johdon ja henkilökunnan toteuttama yrityksen johtamiseen ja toimintaan sisältyvä prosessi. Sitä sovelletaan strategian valinnasta lähtien kaikessa organisaation toiminnassa. Riskienhallinnan tavoite on tunnistaa ja hallita yritykseen vaikuttavia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei yrityksen toiminta ole uhattuna. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea yrityksessä tehtävää toimintaa riskien ja niistä aiheutuvien vahinkojen vähentämiseksi. Riskienhallinta on myös tilanteiden arviointia, käytännön tekoja ja suunnittelua. Tähän työhön osallistuu kukin henkilöstön jäsen omassa roolissaan. Hyvä riskienhallinta on ennakoivaa, tietoisista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. (Pk-rh Riskienhallinta www-sivut)

Riskien tunnistaminen on riskienhallinnan lähtökohta. Vain tunnistettuja riskejä voidaan hallita. Riskien tunnistamiseen voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Yksi menetelmä on PK-HAAVA joka antaa karkean kokonaiskuvan yrityksen haavoittuvuudesta. Haavoittuvuusanalyysissä tarkastellaan henkilöihin, omaisuuteen, talouteen, toiminnan organsointiin, sidosryhmiin ja toimintaedellytyksiin liittyviä riskejä. (Juvonen & ym. 2014,19)

Riskien tunnistamisen jälkeen pitää arvioida tunnistettujen riskien todennäköisyydet ja suuruudet. Riskien tunnistamiprosessia ja arviointiprosessia kutsutaan nimellä riskianalyysi. Sen tehtävänä on tunnistaa eri riskit ja arvioida niiden suuruus ja sattumisen todennäköisyys. Tunnistamisessa pyritään havaitsemaan vaaran mahdollisuudet, etsimään riskien syyt ja arvioimaan niistä aiheutuvat seuraukset. Riskien tunnistaminen perustuu saatavilla olevaan kokemukseen ja tietoon. (Juvonen & ym. 2014,20)

Merkittäviin riskeihin täytyy aina varautua mahdollisimman tehokkaasti. Erilaisia riskienhallintakeinoja ovat:

1. Riskien pienentämien: tähtää vahinkotapahtuman todennäköisyyden tai seurauksen pienentämiseen
2. Riskien välttäminen: riskiä välttävä yritys ei tee toimia jotka kohdistuvat riskialttiiseen toimintaan, henkilöön tai omaisuuteen. Riskejä voidaan välttää esimerkiksi kouluttamalla henkilökuntaa. Riski voidaan myös poistaa mutta se edellyttää, että syy pystytään eliminoimaan kokonaan. Riskejä voidaan myös jakaa, jolloin pyritään vähentämään yksipuolisuudesta aiheutuvia riskejä.
3. Riskien siirtäminen: Riski voidaan siirtää toisen osapuolen kannettavaksi sopimuksella. Yritys voi siirtää riskejä sisältävää omaisuutta tai toimintoja sopimusteitse toisen yrityksen kannettavaksi tai omaisuutta ja toimintoja siirretään alihankkijalle. Näiden lisäksi riskin voi siirtää vakuuttamalla pois yritykseltä vakuutusyhtiön kannettavaksi joko kokonaan tai osittain.
4. Riskien pitäminen omalla vastuulla: Riskin omalla vastuulla pitäminen voi joskus olla tietoista. Käytännössä se kuitenkin on valitettavan usein tiedostamattomaa. Taloudellisista syistä yritys saattaa jättää usein toistuvia ja pieniä riskejä itsensä kannettavaksi.



Kuva 3. Riskienhallinta

Riskien ja riskienhallinnan seuranta varmistaa sovittujen käytänteiden toteutumisen. Yrityksen pitää kartoittaa riskit säännöllisesti, ja sen kannattaa pitää kirjaa läheltä piti tilanteista. Seurannasta saatuja tuloksia on analysoitava ja niiden kehitystä seurattava. Yrityksen pitää tunnistaa vakavat riskit säännöllisesti ja pyrkiä jatkuvasti kehittämään niiden hallintaa. (Juvonen & ym.2014,19)

6.2 Sopimus- ja vastuuriskit

Sopimukset ja sopiminen ovat olennainen osa yritystoimintaa. Asianmukaisesta sopimuksesta selviää sopimuskumppaneiden väliset tehtävät, oikeudet sekä velvollisuudet. Hyvin laadittu sopimus parantaa yhteistyötä ja auttaa välttämään ongelmia. Riskienhallinnallinen ongelma on, etteivät yritykset panosta sopimusten tekemiseen riittävästi. Huonoin tilanne on se, kun yritykset eivät tee sopimuksia ollenkaan tai tekevät itselleen epäedullisia sopimuksia. Sopimuksen tekeminen perustuu sopimusvapauteen eli osapuolet voivat vapaasti sopia sopimuksesta, sopimuksen sisällöstä ja kaupan ehdoista. Jokaisella on oikeus päättää, kenen kanssa tekee sopimuksia, ja millaisista ehdoista sopimuksessa sovitaan. Sopimusriskien keskeinen hallintakeino on tarkka harkinta ennakkoon siitä, ketä valitaan sopimuskumppaneiksi sekä mitä ja miten asioita sopimukseen kirjataan. Sopimuksia kannattaa tehdä vain luotettavien kumppaneiden kanssa. (Pk-rh Riskienhallinta www-sivut)

Vastuuriski määritellään riskiksi, joka aiheuttaa ensisijaisesti vahinkoa muulle osapuolelle kuin yritykselle itselleen. Yritys on korvausvelvollinen aiheuttamastaan vahingosta. Vahinko voi aiheutua yrityksen toiminnasta, teosta tai laiminlyönnistä. Vahingonkärsijöiden asenteet ovat muuttuneet ja entistä useammin vahingonkorvauksia vaaditaan oikeudessa. Selvittely- ja oikeudenkäyntikulut voivat nousta suuriksi, ja sen lisäksi yrityksen johto ja henkilöstö joutuvat käyttämään työpanostaan tuottavan toiminnan sijasta vahingon selvittämiseen. (Juvonen & ym. 2014, 106)

Yritysten toiminnan vaikutukset ulottuvat laajalle ja koskettavat monia tahoja. Yritystoimintaa ohjaavat lainsäädäntö, viranomais määräykset, lupaehdot, sopimukset, kauppatavat, käytännöt, tarjoukset ja muut sitovat lupaukset. Yrityksen vastuuriskit muodostuvat seuraavista kolmesta tekijästä (Lintumaa 2002, 327):

1. Normien rikkominen, eli säädösten ja määräysten täyttämättä jättäminen tai rikkominen josta seuraamuksena voi olla rangaistus, viranomaistoimet tai muu seuraamus
2. Vahingonkorvausvastuu toiminnasta
3. Sopimusriskit, tehtyä sopimuksia ei täytetä lainkaan, sovittuun aikaan tai sovitulla tavalla

Vastuuriskejä voidaan hallita, mutta ne on ensin tunnistettu. Riskien hallinnasta vastaa yrityksen hallitus tai muu johto. Jos riskienhallinta laiminlyödään, voivat hallituksen jäsenet joutua henkilökohtaiseen korvausvastuuseen. Yrityksen vahingonkorvausvastuu jaetaan pääsääntöisesti kahteen eri tilanteeseen:

- Sopimusperusteinen vahingonkorvausvastuu jolloin vahinko aiheutuu yrityksen sopimuskumppanille
- Sopimuksenulkoisen vahingonkorvausvastuu jolloin vahinko aiheutuu muulle kuin sopimuskumppanille

Vastuuperusteet ja riskienhallintakeinot määräytyvät eri tavalla riippuen siitä, onko kyseessä sopimukseen perustuva vastuu vai sopimuksenulkoisen vahingonkorvausvastuu. (Juvonen & ym. 2014, 106-107)

Hemmo luokittelee sopimukseen liittyviä riskejä seuraavasti: korvausvastuuriski, sitovuusriski, tulkintariski, sopimuskumppanin luotettavuus ja maksukyky sekä suorituskustannusriski. Korvausriskit kattavat varsinaisen vahingonkorvausvelvollisuuden lisäksi, myös velvollisuuden suorittaa sopimussakkoa tai hinnanalennusta. Sitovuusriskin realisoituessa sopimus jää tekijänsä odotuksista poiketen sitomattomaksi. Syynä voi olla esimerkiksi toista osapuolta koskeva edustusvaltavirhe. Jos sopimuksen soveltamisessa päädytään toiseen tulokseen kuin osapuoli on odottanut, kyseessä on tulkintariski. Tämä riski toteutuu, jos sopimusehdot ovat epätasällisesti muotoillut. Sopimuskumppanin luotettavuudella voidaan laajassa mielessä tarkoittaa sopimuskumppanin asiantuntemusta ja muita valmiuksia sopimuksen täyttämiseen. Suorituskustannusriski tarkoittaa sitä, että kun omien sopimusvelvoitteiden käyttäminen käy esimerkiksi raaka-ainekustannusten lisääntymisen vuoksi alun perin odotettua kalliimmaksi. (Hemmo 2005, 13)



PK-RH Riskienhallinta www-sivut

Kuva 4. Sopimusriskikartta

Sopimusriskien arviointiin ja hallintaa voidaan käyttää apuna oheista kuvion 4 sopimusriskikarttaa. Sopimusriskejä voidaan käydä läpi kokonaisuutena tai pienemmissä osissa. Jos jotain osaa ei koeta ongelmalliseksi voidaan se sivuuttaa tai ottaa käsitteilyyn myöhemmin. Tarkastelu kannattaa aloittaa vakavista ja ajankohtaisista riskialueista. (Pk-rh Riskienhallinta www-sivut)

Ohessa avaan sopimusriskikartan eri osa-alueita joita kannattaa miettiä, kun riskejä kartoitetaan:

1. Sopimusehdot: Kauppalain säännöksistä voidaan sopimusvapauden perusteella poiketa. Sopimuksen osapuolet voivat täsmentää, tarkentaa, rajata tai muokata haluamiaan sopimuskohtia itselleen sopiviksi. Sopimukset voidaan laatia joko yleisiä tai yksilöllisiä sopimusehtoja käyttäen. Sopimusehdoissa soveltavia asioita ovat esimerkiksi toimitusehdot, toimitusaika, kaupan kohde, kuppahinta ja maksuehdot.
2. Sopimuksen tulkinta: Sopimusten tulkinnassa pakolliset lait ovat aina etusijalla. Muihin tapauksiin sovelletaan sopimusvapautta eli sopimusta tulkitaan sopimuksen mukaan. Jos sopimusta ei ole tehty tai sitä pitää täsmentää, tulkinnan apuna voidaan käyttää tarjousasiakirjoja, kauppatapaa ja tahdonvaltaisia lakeja.
3. Erilaiset sopimukset: Yritystoiminnassa laaditaan erilaisia sopimuksia. Tyypillisimpiä ovat päivittäiset osto- ja myyntisopimukset, niiden lisäksi laaditaan jatkuvaluonteisia kestosopimuksia. Sopimisessa ja sopimuksen muodossa on aina huomioitava mm. sopimuksen tarkoitus, sopimusajan pituus ja sopimus-kumppanit.
4. Sopimusprosessi: Yrityksessä voidaan sopimusvapauden perusteella päättää, missä muodossa sopimuksia laaditaan. Kirjallinen sopimus on kuitenkin aina paras vaihtoehto. Yrityksen sopimusosaamiseen kannattaa panostaa, näin turvataan laadukas sopimuskäytäntö. Sopimusten keskeiset ehdot kannattaa tarkastaa huolellisesti ja tarvittaessa on hyvä käyttää asiantuntija-apua.
5. Vastuut: Omaan yritystoimintaan liittyvät vastuut on tunnettava. Vastuita voidaan kohtuullistaa esimerkiksi sopimuksen vastuunrajoitusehdoilla tai jakamalla riskejä mahdollisuuksien mukaan vastuuvakuutuksilla.
6. Ongelmiin varautuminen: Varaudu jo sopimusvaiheessa siihen, että kaikki ei suju ilman ongelmia. Virheet ja viivästykset voivat aiheuttaa seuraamuksia ja maksuviivästykset muita ongelmia. Varaudu aina myös riitaisuuksien ratkaisuun ja sovi sopimussakosta.

6.3 Sopimusriskien hallinta

Sopimukset kannattaa valmistella huolellisesti. Hyvän sopimuksen pohjana on yhteistyösuunnitelma. Se sisältää kaikki olennaiset sopimusehdot. Sopimukseen liittyvä riskikenttä on hyvin laaja. PK-rh Riskienhallinta sivuston mukaan yleisimpiä sopimusriskejä ovat:

- Sopimusta ei tehdä lainkaan
- Sopimus ei toteudu lainkaan
- Sopimus ei toteudu ajallaan
- Sopimus toteutuu puutteellisesti tai virheellisesti
- Sopimuksen kohde aiheuttaa vahinkoa sopimuskumppanille tai kolmannelle osapuolelle

Sopimusriskien hallintaprosessi etenee riskienhallintaprosessin mukaisesti. Eli sopimukseen liittyvät riskit on ensin tunnistettava ja niiden todennäköisyys on arvioitava. Riskien tunnistaminen tehdään käymällä läpi kaikki sopimusehtoihin liittyvät yksityiskohdat. Sopimuksen sitovuusehdot, seurausvaikutukset, sanamuotovalinnat, purkamismahdollisuudet, voimassaoloajat ovat esimerkiksi sellaisia joissa voi piillä mahdollisimman paljon tuntevia riskejä. Kun riskit on tunnistettu tulisi pystyä pureutumaan riskien todennäköisyyteen ja seurausten suuruuteen. Riskin suuruutta ja seurauksia voi arvioida perehtymällä sopimusriitoja koskeviin oikeustapauksiin. Seuraavaksi pitää määritellä riskien hallintakeinot. Osa sopimukseen liittyvistä riskeistä jää yrityksen omalle vastuulle. Riskien hallinta on tiimityötä, kirjalliset sopimusehdot on hyvä käydä läpi ja arvioida avainhenkilöiden kanssa. Täysin suojaavia ja vedenpitäviä sopimuksia ei ole olemassa. Olosuhteiden muutoksia on hyvä seurata jatkuvasti, jotta varmistetaan sopimusten pysyminen ajan tasalla. (PK-rh Riskienhallinta www-sivut)

Sopimusten toteuttamisessa henkilökunnan osaamisella ja hyvinvoinnilla on hyvin suuri merkitys. Erilaisia henkilöriskejä ovat väsyminen ja uupuminen, ammattiosaamisen vanheneminen, tahattomat inhimilliset virheet ja tietovuodot. Pienissä yrityksissä henkilöriskit korostuvat, varsinkin jos avainosaaminen on yhden ihmisen varassa, toisella on monta vastuualuetta ja varamiesjärjestelmä puuttuu. Henkilökunnan monipuolisesta osaamisesta ja sen kehittämisestä on muistettava huolehtia. (PK-rh

Riskienhallinta [www-sivut](#)) Henkilökunnan ammattitaidottomuus tai väsyminen työhön voivat aiheuttaa yritykselle suurta vahinkoa.

6.4 Sopimusrikkomuksen seuraukset

Sopimukset kannatta aina laatia huolellisesti jolloin ne selventävät sopimusosapuolten välisiä suhteita ja auttaa riskien minimoimisessa. Huono sopimus tai se, että sopimusta ei ole ollenkaan lisää riskejä. Hyvän sopimus on sellainen, joka on molempien osapuolten etujen mukainen. Tehdyt sopimukset on täytettävä ja pidettävä niissä sovitun mukaisesti. Jos sopimusta ei pystytä täyttämään, niin seurauksena on sopimusrikkomus ja korvausvastuu. Vastuuriskien hallinnan kannalta on hyvin tärkeää huomioida sopimuksessa esimerkiksi sopimusrikkomuksen seuraukset. (Juvonen & ym. 2014, 107)

Kuten jo aiemmin on mainittu, sopimukset on pidettävä. Sopimusrikkomus voidaan kuitenkin aina korjata suorittamalla sopimuksessa sovittu toimi. Jos sopimusta ei kyetä täyttämään, on sopimuskuppani oikeutettu korvaukseen aiheutuneesta vahingosta. Jos sopimuksessa ei ole mainittu sopimusrikkomuksen seurauksista, jää sopimuskuppaneiden vastuiden selvittely lainsäädännön varaan. Tämä tarkoittaa sitä, että lähtökohtana on täyden korvauksen periaate ja aiheutunutta vahinkoa arvioidaan niin kutsutun positiivisen sopimusedun mukaan. Positiivisella sopimusedulla tarkoitetaan sitä, että vahinkoa kärsinyt on saatettava samaan asemaan kuin tämä olisi, jos sopimusrikkomusta ei olisi tapahtunut. Sopimusrikkomus saattaa tulla hyvin kalliiksi. Sopimusoikeudellinen korvausvastuu koskee henkilö- ja esinevahinkojen lisäksi korvausvelvollisuuden myös puhtaista varallisuusvahingoista. Puhdas varallisuus vahinko on sellainen taloudellinen vahinko, joka ei ole yhteydessä henkilö- ja esinevahinkoon. Sopimussuhteissa puhtaiden varallisuusvahinkojen osuus on merkittävä koska sopimusosapuolten vahingot aiheuttavat ylimääräisiä kustannuksia tai muita taloudellisia menetyksiä. (Juvonen & ym. 2014, 109)

Oletussääntö sopimussuhteissa on, että vahinko johtuu sopimusta rikkoneen huolimattomuudesta ja sopimusta rikkonut sopimusosapuoli vastaa vahingosta. Ellei kyseessä

ole ylivoimainen este. Vahinkoa kärsineen osapuolen velvollisuus on osoittaa kärsimänsä vahinko ja sen suuruus. Sopimusosapuolten tehtävät, oikeudet, velvollisuudet ja vastuut sekä pelisäännöt on hyvä määritellä selvästi etukäteen. Näin vältetään ikäviltä yllätyksiltä ja turhilta riidoilta. (Juvonen & ym. 2014, 109)

Kun halutaan rajoittaa sopimusrikkomuksesta seuraavaa korvausvastuuta, käytetään yleensä vastuunrajoitusehtoja. Rajoittaminen voidaan tehdä esimerkiksi niin, että korvausvastuulle vahvistetaan jokin enimmäismäärä euroina tai osuus sopimuksen mukaisesta hinnasta. Vastuunrajoitusehdolla voidaan myös jättää tietyn vahinkolajin korvausvastuu sopimuksen ulkopuolelle, tämä koskee yleensä välillisiä vahinkoja. (Hemmo 2008, 483)

Sopimustekniikan kaikkein tärkeimpiä osa-alueita on oman vastuun hallinta. Tämä tarkoittaa sellaisia sopimusteknisiä menettelyjä, joilla pyritään varmistamaan, se ettei omien sopimusvelvoitteiden täytyminen tai niiden rikkomiseen liittyvä vastuu aiheuta liiallisia kustannuksia tai muita haitallisia seurauksia. (Hemmo III 2005, 244)

Vastuuriskin hallinnassa on otettava huomioon seuraavia seikkoja (Hemmo III 2003, 245):

- suoritusvelvollisuuden sisältöä koskevat ehdot
- ylivoimaista estettä tai muuta vastuusta vapauttavaa seikkaa koskevat ehdot
- korvattavia vahinkoja ja vastuun enimmäismäärää määrittävät ehdot
- velkojan käytössä olevat muut oikeuskeinot kuin vahingonkorvaus
- exit-tyyppiset ehdot, joiden turvin osapuoli voi irrottautua tarpeen vaatiessa sopimuksesta tekemättä suoritusta

Vastuunrajoituslausekkeiden muotoilussa tulee olla tarkkana, sillä oikeuskäytännössä näitä lausekkeitä on tulkittu suppeasti. Eli seikka, johon vedotaan vastuusta vapautumisperusteena, tulee olla selkeästi vastuunrajoituslausekkeessa mainittu. Jos vastuunrajoituksen soveltamistilanteessa on jotain epäselvyyttä, ei siihen voi vedota. Vastuunrajoituslausekkeet sisältyvät usein vakiosopimusehtoihin. Oikeuskäytännön mukaan niitä tulkitaan epäselvissä tapauksissa vakioehtojen laatijan vahingoksi. (Hoppu 2003)

Vastuuta voidaan rajoittaa sopimalla korvausvastuulle enimmäismäärä. Korvausvastuu voi olla kiinteä euromäärä tai suhteessa sopimuksen arvoon. (Juvonen & ym. 2014, 110) Taloushallintoalan yleisissä sopimusehdoissa KL2004 tilitoimiston vastuu on rajoitettu välittömiin vahinkoihin. Tilitoimisto ei vastaa välillisistä vahingoista, joita ovat esimerkiksi tulon ja liikevaihdon menetykset, tuotannon tai palvelun keskeytymisestä saamatta jäänyt voitto. Sopimusehtojen mukaan tilitoimisto vastaa vain huolimattomuudestaan johtuvista välittömistä vahingoista. Tilitoimiston vastuun enimmäismäärä on enintään 10.000 euroa yhdessä vahinkotapahtumassa ja saman tilikauden aikana ilmenneistä vahinkotapahtumista yhteensä enintään 20.000 euroa. Palvelujen suorittamisessa syntynyt sopimusrikkomus, virhe tai laiminlyönti eivät aiheuta tilitoimistolle muuta seuraamusta kuin mitä edellä on mainittu.

Sopimusehdoissa voi olla myös vahinkolajikohtainen vastuunrajaus jolla rajataan tietyt vahinkolajit kokonaan korvausvastuun ulkopuolelle. Tällaisia vahinkoja ovat tyypillisemmin välilliset vahingot. Näitä ovat muut vahingosta aiheutuvat suoranaiset kustannukset, kuten esimerkiksi tuotannon tai liikevaihdon väheneminen ja saamatta jäänyt voitto. Sopimuksessa on hyvä määritellä, mitä välillisellä vahingolla tarkoitetaan kyseisessä sopimuksessa. (Juvonen & ym. 2014, 110)

Ylivoimainen este (force major) on tapahtuma, joka sattuu sopimuksen solmimisen jälkeen, estää sopimuksen täyttämisen, ei ole ennakoitavissa ja sopimusosapuolilla ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa siihen. (Juvonen & ym. 2014, 110) Taloushallintoalan yleisissä sopimusehdoissa on kohdassa 30. mainittu ylivoimainen este, jolla vapautetaan tilitoimisto sopimusvelvoitteiden täyttämisestä ja seuraamuksista niin pitkäksi aikaa kuin olosuhteet edellyttävät. Ylivoimainen este voi olla esimerkiksi lakko, työsulku tai muu työselkkaus, tulipalo tai muusta onnettomuudesta, kriisitilanteesta, ukkosvauriosta tai muusta luonnontapahtumasta johtuva sopimusvelvoitteiden estyminen. Vapauttamisperusteeksi katsotaan myös viranomaisen tai pankin virhe tai viivästyminen, laitteisto-, ohjelmisto-, yhteys-, tai linjavika sekä tietoliikenteen ongelmat.

6.5 Vahingonkorvausvastuu toimeksiannon hoitamisessa

Jokaisen oletetaan toimivan huolellisesti niin, että ei aiheuta toiminnallaan toiselle vahinkoa. Yleistä huolellisuusvelvoitetta voi rikkoa tekemällä jotain moitittavaa tai jättää tekemättä jotain, mitä pitäisi tehdä. Jos teko ei ole tahallinen, mutta tekijä menettelee moitittavasti, on kyseessä tuottamus. Menettelyn moitittavuutta arvioidaan vertaamalla toimintaa siihen, miten huolellisesti toimiva olisi toiminut. (Juvonen & ym. 2014, 114)

Suomen vahingonkorvausoikeus perustuu ns. tuottamusvastuuseen. Korvausvastuun syntymisen edellytyksenä on pääsääntöisesti vahingon aiheuttajan moitittava menettely eli tahallisuus tai huolimattomuus. Tahallisuuden ja muun tuottamuksen välinen ero on se, että tahallisuus estää yleensä korvauksen sovittelun. Huomionarvoista on se, että tahallisesti aiheutettuja vahinkoja ei pääsääntöisesti korvata vastuuvakuutuksesta. (af Hällström, Ijäs & Laaksonen 2014, 16)

Tekoa pidetään tahallisena, jos tekijä on tarkoittanut tietyn seuraamuksen aikaansaamista tai on tiennyt, että teosta seuraa vahinkoa mutta ei ole pidättäytynyt teosta. Teko on tahallinen myös, jos tekijä ei ole tavoitellut tietyn vahingon syntymistä, mutta on suhtautunut sen syntymiseen hyväksyvästi. Tuottamuksella sen sijaan tarkoitetaan vahingonaiheuttajan moitittavaa menettelyä, joka ei kuitenkaan ole ollut tahallista. Tekijä on toiminut moitittavasti silloin kun hän toimii vastoin toisen suojaksi annettua normia ja toiminut jonkin ohjeen tai säännön vastaisesti. Moitittavaa menettelyä on myös se, kun henkilön toiminta poikkeaa vallitsevista toimintatavoista tai siitä, miten huolellinen henkilö olisi tilanteessa toiminut. Moitittava menettely voi olla aktiivista tekemistä tai tekemisen laiminlyöntiä. Laiminlyönnistä voi syntyä korvausvastuu vain silloin, kun henkilöllä on ollut erityinen velvollisuus toimia tietyllä tavalla. Tuottamus jaetaan kolmeen asteeseen: lievä tuottamus, törkeä tuottamus ja ns. ”tavallinen tuottamus”. Törkeä tuottamus on hyvin lähellä tahallisuutta eli teko on aiheutunut piittaamattomuudesta. Lievä tuottamus puolestaan tarkoittaa tekoa tai laiminlyöntiä, jonka moitittavuus on hyvin lievää. Tällä jaottelulla on merkitystä sopimusperusteisessa korvausvastuussa, koska esimerkiksi vastuunrajoituslausekkeet eivät sovellu, jos vahinko

on aiheutettu törkeällä huolimattomuudella. (af Hällström, Ijäs & Laaksonen 2014, 16-18)

Vahingon on oltava ennalta-arvattava, asiamiehen myötävaikutus pienentää korvausta. Huomioitavaa on myös se että, asiamies vastaa apulaistensa aiheuttamasta vahingosta. Ongelmallisinta on usein näyttää toteen se, että onko asiamies toiminut huolellisesti. Toimeksisaajan suoritusta verrataan mahdollista korvausvelvollisuutta arvioitaessa siihen, mitä hänen asemassaan olevalta voidaan edellyttää. Toimeksisaajan on huolehdittava määräaikojen noudattamisesta ja tarkistettava aina asiakkaan tiedot julkisista rekistereistä. (Saarnilehto A, Halila-Hemmo 2008, 143)

Vahingonkorvusoikeudessa on pääsääntö, että jokainen on velvollinen itse korvaamaan vahingon, jonka tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttaa toiselle. Vahingonkorvauksella tarkoitetaan vahingonaiheuttajan velkaa vahingonkärsijälle. Jos vahinko on aiheutunut sopimussuhteessa, vastuuperustetta arvioidaan sopimusperusteista vastuuta koskevien normien mukaan. Sopimusvastuu voi tulla kyseeseen vain, jos osapuolten välinen suhde täyttää sopimussuhteelle asetetut kriteerit. Osapuolten välisen sopimuksen lisäksi sopimusperusteisen vahingonkorvausvastuun edellytyksenä on, että toinen osapuoli on rikkonut sopimukseen kuuluvia velvoitteita ja aiheuttanut vastapuolelle tällöin vahinkoa. Sopimusvastuun välttämätön edellytys on sopimusrikkomus. Sopimusperusteinen vahingonkorvausvastuu on pääsääntöisesti tuottamusperusteista eli vahinko on aiheutettu tahallisesti tai huolimattomuudella. (Mononen 2004, 1379-1397)

Vahinkoa kärsineen velvollisuus on osoittaa kärsimänsä vahinko ja sen määrä. Vahingon määrän näyttäminen toteen voi usein olla haastavaa. Sen vuoksi on tärkeää pyrkiä sopimaan sopimusrikkomuksen seuraukset etukäteen. Kun sopimuksen osapuolten tehtävät, oikeudet, velvollisuudet ja vastuut on määritelty selvästi etukäteen sopimusehdoissa, välttyään ikäviltä yllätyksiltä ja turhilta riidoilta. Vastuut pitää rajata tarkoitukseen sopiviksi ja yrityksen riskienkantokyvyn mukaisiksi. Vastuunrajoitusehtoja on monenlaisia kuten esimerkiksi:

- Korvausvastuun enimmäismäärä: Korvausvastuulle määritellään kiinteä euro-määrä tai se suhteutetaan sopimuksen arvoon.

- Vahinkolajikohtainen vastuunrajoitus: Välilliset vahingot rajataan useimmiten korvausvastuun ulkopuolelle. Välillisiä vahinkoja ovat muut kuin vahingosta aiheutuvat suoranaiset kustannukset. Tällaisia ovat esimerkiksi tuotannon tai liikevaihdon väheneminen ja saamatta jäänyt voitto. Välillisten vahinkojen suuruutta on vaikea arvioida etukäteen.
- Ylivoimainen este: Ylivoimainen este on tapahtuma, joka sattuu sopimuksen solmimisen jälkeen. Se estää sopimuksen täyttämisen eikä se ole ennakoitavissa. Osapuolilla ei ole myöskään ollut mahdollisuutta vaikuttaa siihen. Ylivoimaiseksi esteeksi mainitaan yleensä luonnonmullistus, sota tai yleisen maksuliikenteen keskeytyminen. Sopimuksessa voidaan kuitenkin määritellä tarkemmin ne olosuhteet, jotka luetaan kyseisen sopimuksen ylivoimaisiksi esteiksi.

Sopimusehtojen laatimisessa kannattaa kuitenkin muistaa se, että kohtuuttomia ja ankaria sopimusehtoja voidaan oikeudessa jättää huomioimatta tai tulkita laatijansa vahingoksi. Hyvätkään vastuunrajoitusehdot eivät auta, jos vahinko on aiheutettu tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella. (Juvonen & ym. 2014, 109-111)

6.6 Vastuuvakuutus osa yrityksen riskienhallintaa

Vastuuvakuutus otetaan vahingonkorvausvelvollisuuden varalta. Vakuutuksella suojataan vakuutuksenottajaa vahingonkorvausvelvollisuuden aiheuttamalta taloudelliselta tappiolta. Vastuuvakuutus tasaa ja jakaa pitkällä aikavälillä vakuutuksenottajan riskejä. Vastuuvakuutus antaa myös vakuutuksenottajalle suojaa perusteettomia vahingonkorvausvaatimuksia vastaan. Vastuuvakuutuksiin sisältyy myös vahinkojen selvittelypalvelu eli vakuutusyhtiö selvittää vakuutuksenottajan puolesta, onko vakuutuksenottajalla korvausvelvollisuutta vahingosta. (Strömberg 2002, 354)

Vakuutusmarkkinoilla on eri tilanteisiin ja toimintoihin soveltuvia vastuuvakuutuksia ja niiden korvauserusteissa on hyvin suuria eroja. Esimerkiksi yrityksille tarjotaan

toimintavastuuvakuutusta, tuotevastuuvakuutusta, konsulttivastuuvakuutusta ja varallisuusvastuuvakuutusta. (Strömberg 2002, 358-359)

Eräillä toimialoilla varallisuusvahingot ovat keskeinen yritystoiminnan riski. Tällaisia toimialoja ovat esimerkiksi pankki-, rahoitus- ja sijoitustoiminta, verokonsultointi, tilintarkastus, kirjanpito ja asianajotoiminta. Varallisuusvastuuvakuutuksella korvataan vakuutuksenottajan toiselle aiheuttamat varallisuusvahingot. Varallisuusvahingon korvausvelvollisuus voi perustua vakuutuksenottajan ja tämän toimeksiantajan väliseen sopimukseen, vahingonkorvauslakiin tai muuhun lainsäädäntöön. Korvattavissa vahingoissa on usein kyse vakuutuksenottajan virheellisesti täyttämästä sopimuksesta ja siitä aiheutuneesta vahingosta. Varallisuusvastuuvakuutuksesta korvataan ainoastaan puhtaat taloudelliset vahingot. Vakuutuksesta ei korvata esine- ja henkilövahinkoja ja niihin liittyviä varallisuusvahinkoja. Tämän tyyppisiä vahinkoja varten on otettava toimintavastuuvakuutus. (Strömberg 2002, 405-406)

Varallisuusvastuuvakuutuksiin liittyy tiettyjä rajoitusehtoja. Vakuutuksesta ei korvata, jos tehty teko on ollut tahallinen, törkeällä huolimattomuudella aiheutettu tai virheellinen työ on tehty uudelleen ja siitä on aiheutunut lisäkustannuksia. Vakuutuksesta ei myöskään korvata sakkoja tai muita rangaistusluontoisia maksuja eikä vakuutetun konkurssista tai muusta maksukyvyttömyydestä aiheutunutta vahinkoa. Esimerkiksi Lähitapiola tarjoaa varallisuusvastuuvakuutusta taloushallintopalveluita tarjoaville yrityksille. Taloushallintopalveluiden varallisuusvastuuvakuutuksesta korvataan kirjanpito-, tilinpäätös-, palkkahallinto- ja pankkiyhteyspalveluissa toiselle aiheutettuja puhtaita varallisuusvahinkoja. Lähitapiolan tarjoama vakuutus kattaa myös vero- ja yhtiöoikeudelliset neuvontapalvelut. Edellytyksenä kuitenkin on, että palvelusta on sovittu vakuutetun ja tilaajan välisessä Taloushallintoliiton laatimassa toimeksiantosopimuksessa (KL2004). Varallisuusvastuuvakuutuksen lisäksi tilitoimiston täytyy ottaa toiminnan vastuuvakuutus toiselle aiheutettujen henkilö- ja esinevahinkojen varalta. (Strömberg 2002, 406, Lähitapiolan www-sivut 2017)

Tilitoimistoille tarkoitettuihin vastuuvakuutuksiin liittyy olennainen sopimusehtojen käyttöä koskeva vaatimus. Tilitoimiston on käytettävä toiminnassaan alalla yleisesti käytössä olevia toimeksiantosopimuksia koskevia ehtoja eli yleiset sopimusehdot

KL2004 ehtoja. Vastuuvakuutus kattaa sen vahingonkorvausvelvollisuuden, joka määrittellään näissä yleisissä sopimusehdoissa. Yleisissä sopimusehdoissa KL2004 on merkittäviä vahingonkorvausvelvollisuuden rajoituksia. Tilitoimiston vastuuvakuutus korvaa aiheutuneen vahingon vain siltä osin kuin näiden ehtojen mukaisesti vahinko kuuluu tilitoimiston vastattavaksi. (Hoppu 2003)

Jos yleisiä sopimusehtoja ei ole otettu osaksi toimeksiantosopimusta, yhtiön vahingonkorvausvastuu määräytyy yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti. Tilitoimiston vahingonkorvausvelvollisuus on huomattavasti laajempi kuin jos olisi käytetty yleisiä sopimusehtoja. Tilitoimiston kannalta ei ole riittävää vain se, että toiminnan vastuuvakuutus ja varallisuusvakuutus ovat olemassa. Vaan ensiarvoisen tärkeää on että, toimeksiantosopimuksia solmittaessa otetaan yleiset sopimusehdot KL2004 osaksi sopimusta. (Hoppu 2003)

Varallisuusvastuuvahingoissa on yleensä kyse vakuutetun törkeän huolimattomasta menettelystä. Oikeuskäytännössä ja Vakuutuslautakunnan ratkaisukäytännössä on esimerkiksi tilitoimistojen ja asianajajien toimintaa arvioitaessa asetettu törkeän huolimattomuuden raja hyvin alhaalle. Perusteluista käy ilmi se, että mitä suurempaa ammattitaitoa toimeksiannon tai tehtävän hoitaminen vaatii, sitä herkemmin virheet ja laiminlyönnit katsotaan törkeäksi huolimattomuudeksi. (Strömberg 2002, 406)

Vakuutuslautakunnan käsittelyssä on ollut tapaus (VKL 8/99) jossa tilitoimisto oli antanut asiakasyritykselleen virheellisen tiedon pakettiauton myynnin arvonlisäverollisuudesta. Verottaja oli todennut myöhemmin, että pakettiauton myynti oli arvonlisäverollista eikä arvonlisäverosta vapaata niin kuin tilitoimisto oli väittänyt. Asiakas maksoi arvonlisäveron viipymättä, joten viivästys- ja veronkorotusseuraamuksia ei tullut. Vakuutuslautakunta katsoi, että vahinkoa ei ollut syntynyt, koska asiakas olisi joka tapauksessa joutunut maksamaan arvonlisäveron siinäkin tapauksessa, että tilitoimisto olisi heti antanut oikean tiedon.

Lähitapiolan verkkosivuilla on mainittu muutama esimerkki tapauksista jotka liittyvät varallisuusvastuuvahinkoihin:

- 1. Taloushallintopalveluita tarjoavan yrityksen tuli maksaa asiakasyrityksen arvonnisävero marraskuussa. Inhimillisten erehdysten johdosta maksu kuitenkin viivästy. Tämän vuoksi asiakkaalle määrättiin veronkorotusta ja veronlisäystä. Asiakkaalle aiheutunut vahinko eli veroseuraamus korvattiin Taloushallintopalveluiden varallisuusvastuuvakuutuksesta.*
- 2. Tilitoimisto laati asiakkaan tilinpäätöksen virheellisellä tavalla. Tästä aiheutui asiakkaalle ylimääräisiä veroseuraamuksia. Verotus oli oikaistavissa tekeillä uusi tilinpäätös. Uuden tilinpäätöksen tekemistä ei korvattu, koska varallisuusvastuuvakuutuksesta ei korvata virheellisen toimeksiannon uudelleen suorittamista.*

7 TILITOIMISTOA OHJAAVAT NORMIT JA OHJEET

Taloushallintopalvelun tuottaminen on asiantuntijapalvelua. Halila & Hemmon mukaan asiantuntijapalveluilla tarkoitetaan aineettomia palvelusuorituksia. Niiden sisältönä on tietojen antaminen, neuvonnan tarjoaminen ja liiketoiminnan toteuttaminen. Asiantuntijapalveluille on ominaista se, että asiakas pyrkii yleensä taloudelliseen tulokseen. Sen saavuttamiseksi asiantuntija tarjoaa erityisosaamiseensa perustuvaa neuvontaa tai muuta palvelua. (Halila & Hemmo 2008, 135-136)

Asiantuntijapalveluiden luonteeseen kuuluu erilaisten ongelmien ratkominen ja kehittäminen. Tilitoimiston ammattitaidon ja osaamisen ajan tasalla pitäminen on ensiarvoisen tärkeää koska lainsäädäntö ja viranomais määräykset muuttuvat koko ajan. Virheellinen raportointi ja määrärajoista poikkeaminen voivat aiheuttaa asiakkaalle taloudellista vahinkoa. Siksi onkin tärkeää, että asiakkaan taloushallinto on ajan tasalla ja siitä saadaan luotettavaa tietoa sidosryhmille ja liikekumppaneille. (Mäkinen 2016)

Tilitoimiston toimeksiantojen hoitamista ohjataan monilla normeilla kuten hyvä tilitoimistotapa, hyvä kirjanpitolautakunta ja hyvä tilinpäätöstapa. Lisäksi kirjanpitolautakunta

antaa viranomaisten, elinkeinonharjoittajien tai kuntien järjestöjen tai kirjanpitovelvollisen hakemuksesta ohjeita ja lausuntoja lainsäädännön soveltamisesta. Oikeuskäytännön tulkinnat ovat tiukentuneet kirjanpitäjien osalta ja he ovatkin saaneet syytteitä asiakasyritystensä kirjanpitoon liittyvistä toimenpiteistä.

7.1 Hyvä tilitoimistotapa

Hyvä tilitoimistotapa on taloushallintoliiton kehittämä ja vakiinnuttama kuvaus menettelmistä, jota noudattamalla tilitoimisto voi tuottaa asiakkailleen luotettavaa ja oikeaa tietoa ja palvelua. Hyvän tilitoimistotavan ohjeistus on koottu Taloushallintoliiton toimialastandardin TAL-STAA:n. (Taloushallintoliiton www.sivut)

Tilitoimistot ovat hyvin merkittäviä taloustiedon tuottajia asiakasyrityksille, näiden sidosryhmille ja yhteiskunnalle. Liitto edellyttää tilitoimistoalalla toimivilta määritellyn hyvän tavan noudattamista. Taloushallintoliitto antaa jäsenilleen myös hyvää tilitoimistotapaa koskevia ohjeita ja suosituksia. (Taloushallintoliiton www.sivut) Hyvä tilitoimistotapa ei perustu lakiin mutta sitä voisi verrata siihen. Esimerkiksi lakiin perustuvassa hyvässä tilintarkastustavassa on hyvin samanlaisia velvollisuuksia ja ammattietisiä periaatteita kuin hyvässä tilitoimistotavassa.

7.1.1 Toimialastandardi TAL-STAA1- eettinen ohjeistus

Taloushallinnon asiantuntijapalveluita tarjoava tilitoimisto:

1. noudattaa voimassaolevaa lainsäädäntöä ja alan hyvää tapaa.
2. toimii asiakassuhteessaan vastuullisesti ja asiakkaan etu huomioiden.
3. on taloudellisesti ja muutoinkin toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton.
4. toimii suunnitelmallisesti, pitkäjänteisesti, huolellisesti ja ammattitaitoisesti.
5. omalla toiminnallaan edistää alan arvostusta.
6. osaltaan ylläpitää ja vahvistaa hyviä kollegiaalisia suhteita.
7. hoitaa suhde- ja tiedotustoimintansa luottamusta herättävällä tavalla.

8. *huolehtii omasta ja työnantajana toimiessaan henkilöstönsä ammatillisesta kehittämisestä ja työhyvinvoinnista.*

Lisäksi Taloushallintoliiton jäsenoimiston,

- *tulee täyttää Suomen Taloushallintoliitto ry:n sääntöjen mukaiset jäsenedellytykset*
- *tiedotustoiminnan on oltava luottamusta herättävää ja siitä on käytävä ilmi jäsenyys Taloushallintoliitossa.*

7.1.2 Toimialastandardi TAL-STA2- toimeksiannon hoitaminen

TAL-STA2n määrittelee puitteet toimeksiannon ja asiakassuhteen laadukkaalle johtamiselle. Taloushallinnon palveluyrityksen pitää olla riittävän vakavarainen, jotta se pystyy vastaamaan toimintansa jatkuvuudesta, velvoitteista ja toimintaan liittyvistä riskeistä. Mikään ulkopuolinen tahon tai intressin ei saa vaikuttaa toimeksiannosta sopimiseen ja sen hoitamiseen tai ohjata toimeksiannon sopimista tai hoitamista siten että palveluntarjoajan riippumattomuus vaarantuisi. Tilitoimiston palvelujen lähtökohdaksi on luottamuksellisuus asiakkaan ja taloushallinnon palveluyrityksen välillä.

Taloushallinnon palveluyrityksen tulee varmistaa palvelun laatu säännöllisin väliajoin. Lisäksi työmenetelmien kuvausten ajanmukaisuutta ja riittävyyttä tulisi arvioida säännöllisesti. Kun riskien arviointi on järjestelmällistä, voidaan sillä turvata taloushallinnon palveluyrityksen toiminnan jatkuvuutta. Tilitoimistolla tulisi myös olla suunnitelma sen varalle, että esimerkiksi henkilökunnasta joku vaihtaa työpaikkaa tai sairastuu, jolloin toimeksiantojen hoitaminen saattaa vaarantua.

TAL-STA2 kohdassa 2.3 mainitaan, että asiakkaan kanssa tulee tehdä kirjallinen toimeksiantosopimus toimeksiannon alkaessa, ellei suulliselle sopimiselle ole erityisiä perusteita. Erityisen tärkeää on huomioida, että toimeksiantosopimusta laadittaessa asiakas on tunnistettava luotettavalla tavalla. Huomioitavaa on myös toimeksiannon hoitamisessa se, että jos tilitoimisto laatii tilinpäätöksen kirjanpidosta, jota se ei ole

itse tehnyt, toimeksianto on rajattava ja vastuukysymykset on selvitettävä asiakkaan kanssa. Toimeksiantosopimusta on päivitettävä tarpeen mukaan vastaamaan toimeksiantoa.

Henkilöstöstä hyvä tilitoimistotapa toteaa, että tilitoimiston työntekijöillä tulee olla tehtäviään vastaava koulutus ja kokemus. Tilitoimiston on huolehdittava henkilöstönsä pätevyydestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä ja ammatillisesta kehittämisestä jatkuvalla kouluttamisella. Toimeksiantojen hoitamiseksi pitää tilitoimistolla olla myös riittävästi asiantuntemusta ja henkilöstövoimavaroja. Tilitoimiston toiminnassa on tärkeää tunnistaa myös ne tilanteet, joissa on tarpeen pidättäytyä toimeksiannosta, jos oma osaaminen ei riitä tai käyttää apuna erityisasiantuntijoita.

TAL-STA 3.1 kohdan mukaan tilitoimiston on hoidettava toimeksiantoa toimeksiantosopimuksen ja voimassa olevien säädösten mukaisesti. Lisäksi on noudatettava hyväksyttäviä toimintatapoja huolellisesti ja asiantuntemuksella.

Toimialastandardin mukaan tilitoimistolla on pääsääntöisesti oikeus uskoa asiakkaan antamaa tietoon ja aineisoon, ellei ole erityistä syytä suhtautua toisin. Tilitoimistolta ei edellytetä, että se systemaattisesti varmistuu tapahtumien oikeellisuudesta, kun se laatii asiakkaan kirjanpitoa tai tilinpäätöstä. Asiakkaan toimittaman aineiston oikeellisuudesta on vastuussa kirjanpitovelvollinen itse tai tämän edustaja. Kaikki tämä koskee sekä kuukausittain toimitettavaa aineistoa, että tilinpäätöksen laatimista varten toimitettavaa aineistoa arvostus- ja jaksotusratkaisuineen. Joskus voi olla mahdollista, että tilitoimiston edellytetään ottavan selvää ja huomauttavan joistain havaitsemistaan epäkohdista. Jos tilitoimisto havaitsee epäkohtia asiakkaan materiaaleissa ja tiedoissa, on syytä harkita toimeksiannosta luopumista. Tilitoimiston on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisista tämän toimittamassa aineistossa havaitsemistaan virheistä. Se ei kuitenkaan ole velvollinen, ellei toisin ole sovittu, tarkkailemaan tai korjaamaan asiakkaan toimittaman aineiston mahdollisia lasku- tai muita virheitä tai tarkastamaan asiakkaan antamia tietoja.

Tilitoimiston on selvitettävä asiakkaalle, mitä tämän tulee tehdä toimeksiannon toteuttamiseksi sopimuksen mukaisesti. Asiakasta tulee mahdollisuuksien mukaan ohjeistaa

sisäisten taloushallinnon prosessien hoitamisessa siltä osin, kun ne vaikuttavat toimeksiannon hoitamiseen niin, että taloushallinnon kokonaisprosessi on toimiva.

Asiakasta täytyy myös mahdollisuuksien mukaan ohjata huolehtimaan siitä, että tilitoimistolla on aina ajantasaiset perustiedot käytettävissään. Asiakas nimeää ja valtuuttaa yhteyshenkilön antamaan taloushallinnon palveluyritykselle tarvittavat tiedot. Yhteyshenkilö antaa tilitoimistolle myös sellaiset liiketoimintaan liittyvät päätökset, joita tarvitaan toimeksiannon hoitamista varten.

Asiakasta tulee ohjeistaa siitä, että toimeksiannon hoitaminen edellyttää tämän omaa aktiivisuutta oman toimialaansa ja toimintaansa koskevien lainsäädäntö- ja muiden muutosten seurannassa, tulkinnassa sekä niistä palveluyritykselle tiedottamisessa, jotta taloushallinnon palveluyritys voi omalta osaltaan toteuttaa palvelun toimeksiannon mukaisesti.

7.1.3 Toimialastandardi TAL-STA3- kirjanpito- ja palkanlaskentapalvelut

Toimialastandardi TAL-STA3 ja TAL-STA4 on tarkoitettu tilitoimistoille, jotka tuottavat asiakkaalle toimeksiantosopimukseen perustuen kirjanpito- ja palkanlaskentapalveluita. Palvelut tuotetaan noudattamalla voimassaolevaa kirjanpito- ja palkanlaskentaa koskevaa lainsäädäntöä ja näissä toimialastandardeissa mainittua kirjanpidon ohjeistusta, toimeksiantosopimusta, alan hyvää tapaa sekä Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STAAa. Standardeissa kuvataan niitä toimintatapoja, joilla tilitoimisto voi varmentaa omaa työtään. Toimialastandardi ei sisällä kirjanpitolainsäädännön säädösten sisältöön liittyvää ohjeistusta.

7.2 Hyvä kirjanpito- ja tilinpäätöstapa

Kirjanpitolain 1 luku 3 §: n mukaan kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpito- ja tilinpäätöstapaa. Laki ei kuitenkaan määrittele sitä, mitä hyvä kirjanpito- ja tilinpäätöstapa on. Hyvä kir-

janpito tapa muodostuu käytännössä noudatetuista kirjanpidon periaatteista, määräyksistä ja ohjeista. Merkittävä hyvän kirjanpitotavan kehittäjä on kirjanpitolautakunta, se antaa yleisohjeita lain tulkinnasta sekä pyynnöstä erityisiä lausuntoja lain soveltamisesta. (Fredriksson, Havunen ym. 2008, 25)

Hyvä kirjanpitotapa tarkoittaa, että kirjanpitoa hoidetaan hyvän käytännön mukaan. Hyvä kirjanpitotapa ei ole koskaan ristiriidassa lainsäädännön kanssa. Kirjanpilolaki ei säätele yksityiskohtaisesti sitä, kuinka kirjanpitoa tulisi hoitaa. Ennennäkemättömien ja erikoisten menettelytapojen kohdalla on syytä olla pidättyväinen. Hyvän kirjanpidon hoitaminen tarkoittaa, että kirjanpitoa on pidettävä rehellisesti ja sen on vastattava todellisia tapahtumia ja olosuhteita. Kirjanpidon on myös oltava huolellista ja virheetöntä sekä sen on oltava ajan tasalla. Kirjanpidosta on käytävä selville, miten yrityksen tulo on muodostunut. Tehtyjen kirjanpitoratkaisujen oikeellisuus tulee pysyä myöhemmin selvittämään. Hyvän kirjanpitotavan lähtökohtana on, että se on kirjanpilolain, kirjanpitoasetuksen ja erityislakien mukainen. Erityislakeja ovat esimerkiksi osakeyhtiölaki, laki avoimista yhtiöistä ja kommandiittiyhtiöistä sekä arvopaperimarkkinalaki. Hyvä kirjanpitotapa täydentää erityislakien soveltamista ja tulkintaa. (Fredriksson 2006, 25) Kirjanpilolaki uudistui vuonna 2016 ja lisäksi hyvän kirjanpitotavan käytäntöihin tuli asetus pien- ja mikroyritysten tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista.

Tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuvayrityksen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta olennaisuusperiaatteen mukaisesti. Olennaisuus tarkoittaa, että asia on olennainen silloin, kun sen pois jättäminen tai väärin ilmoittaminen voidaan kohtuullisesti odottaa vaikuttavan tilinpäätöksen perusteella tehtäviin päätöksiin. Vaikka yksittäinen asia ei olisikaan olennainen, on kuitenkin otettava huomioon kokonaisuus, jos näitä asioita on useita. (Tomperi-Keskinen 2016, 7-8)

Tomperin ja Keskinen mukaan muita yleisiä tilinpäätösperiaatteita ovat mm. seuraavat:

- *oletus kirjanpitovelvollisen toiminnan jatkuvuudesta*
- *johdonmukaisuus laatimisperiaatteiden ja menetelmien soveltamisessa tilikaudesta toiseen*

- huomion kiinnittäminen liiketapahtumien tosiasialliseen sisältöön (sisältöpainotteisuus)
- tilikauden tuloksesta riippumaton varovaisuus, jolloin tilinpäätöksessä otetaan huomioon ainoastaan tilikaudelle kuuluvat voitot, mutta toisaalta kuitenkin sellaiset päättäneeseen tai sitä aikaisempiin tilikausiin liittyvät, ennakoitavissa olevat vastuut ja mahdolliset menetykset, jotka tulevat tietoon vasta tilinpäätöspäivän jälkeen (varovaisuuden periaate)
- tilinavauksen perustuminen edellisen tilikauden päättäneeseen taseeseen.
- tilikaudelle kuuluvien tuottojen ja kuljen huomioon ottaminen riippumatta niihin perustuvien maksujen suorituspäivästä (suoriteperuste)
- kunkin hyödykkeen ja muun tase-eriin merkittävän erän erillisarvostus
- taseessa vastaaviin ja vastattaviin kuuluvien erien ja tuloslaskelman tuottojen ja kuljen esittäminen täydestä määrästäan niitä toisistaan vähentämättä, jollei yhdisteleminen ole tarpeen oikean ja riittävän kuvan antamiseksi (netotuskielto).

7.3 Asiantuntijan vastuu oikeustapausten valossa

Asiantuntijapalveluiden tarjoajan tulee noudattaa huolellisuutta toimeksiantojen hoitamisessa. Mikäli asiantuntija ei täytä huolellisuusvelvollisuutta voi hän joutua syytteen tuottamuksellisuudesta. Hemmo (2005,246) mainitsee asiantuntijapalveluihin liittyvistä tuottamuksellisista tilanteista seuraavat esimerkit:

1. Toimiminen tehtävässä, jonka asianmukaiseen suorittamiseen oma asiantuntemus ei riitä,
2. Tarpeellisen taustaselvityksen laiminlyönti
3. Toimeksiantoon liittyvien tarkoitusten huomioimatta jättäminen,
4. Asiakkaan tarpeiden selvittämättä jääminen tai puutteellinen tietojen antaminen,

5. Tehtävän perustaksi annettujen tietojen tarkastamatta jättäminen sekä
6. Toimivallan ylittäminen

Korkeimman Oikeuden ratkaisussa 1999:19 oli kyse toimeksiantoon liittyvien tarkoitusten huomiotta jättämisestä.

KKO 1999:19: A:lta saamansa toimeksiannon mukaisesti tilitoimisto C oli laatinut kommandiittiyhtiön perustamissopimuksen, jonka mukaan yhtiön vastuunalaisia yhtiömiehiä olivat A ja B. A oli samalla ilmoittanut tarkoituksena olevan, ettei B joudu vastuuseen kommandiittiyhtiön velvoitteista. Sen vuoksi C oli laatinut myös yhtiöosuuden kauppakirjan, jolla B myi A:lle osuutensa yhtiöstä ja A vapautti B:n kaikesta vastuusta. Kommandiittiyhtiö merkittiin kaupparekisteriin ja B joutui vastuuseen yhtiön veloista. Tämän katsottiin tuomiossa mainituilla perusteilla johtuneen C:n laiminlyönnistä. C velvoitettiin sopimussuhteita koskevien periaatteiden mukaan korvaamaan B:lle näin aiheutunut vahinko.

Tapauksessa oli kyse siitä, että A halusi ostaa liikennöintiluvan ja kuorma-auton B:ltä. Tilitoimisto neuvoi A:ta ja B:tä perustamaan kommandiittiyhtiön, jonka yhtiöpanoksiksi tulisi kuorma-auto ja liikennelupa. Tämän jälkeen B myisi yhtiöosuutensa A:lle ja näin B vapautuisi kommandiittiyhtiön velvoitteista. A antoi tilitoimiston tehtäväksi asiakirjojen laatimisen. Tilitoimisto laati asiakirjat, mutta ei ilmoittanut kaupparekisteriin B:n eroamista yhtiöstä. B oli tietämättään yli kolme vuotta kommandiittiyhtiön yhtiömies ja joutui vastuuseen yhtiön tuona aikana syntyneistä velvoitteista. KKO totesi ratkaisussaan, että tilitoimiston tehtävä ei ollut pelkästään sopimusasiakirjojen laatiminen, vaan sen olisi samalla pitänyt ottaa huomioon sopimusjärjestelyn tavoitteet. Tässä tapauksessa tilitoimisto oli ottanut hoitaakseen toimeksiannon, johon sen työntekijöiden ammattitaito ei ilmeisesti riittänyt.

Tilitoimiston edustaja sekä kirjanpitäjä voivat myös joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen. KKO 2010:91 ratkaisussa Korkein oikeus päätyi siihen, että yrityksen omistaja sekä tilitoimisto edustaja olivat tahallaan antaneet tilinpäätöksessä vääriä tietoja yrityksen lainasaatavista. Käsiteltävässä tapauksessa Korkein oikeus korosti useassa kohdassa kirjanpidon täsmällisyys /oikeellisuusvaatimusta sekä kirjanpitäjän vastuuta

taloushallinnon ammattilaisena. Kirjanpitäjän ja tilitoimiston edustajan osalta ratkaisussa annettiin suuri merkitys, toisaalta toimeksiannon laajuuteen ja sitä kautta tilitoimiston tietoisuuteen asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. Toisaalta korostettiin ammattilaisen antamien ohjeiden merkitystä. Jos toimeksianto on ns. laajan tyyppinen ja sisältää muitakin kuin taloushallintoon (kirjanpito ja palkanlaskenta) liittyviä tehtäviä, tulee silloin tilitoimiston tietoon paljon tietoja asiakkaan taloustilanteesta. Tämä asia on korostetusti huomioitava, kun laaditaan asiakkaan kirjanpitoa. Käytännössä on kiinnitettävä huomiota kirjausten oikeellisuuteen, kirjanpitäjän vastuu lisääntyy sitä enemmän, mitä enemmän hänellä on tietoa asiakkaan tilanteesta. Kirjanpitäjän täytyy olla tarkkana, kun hän antaa ohjeita tai vaihtoehtoisia kirjausratkaisuja, ettei ns. vahingossakaan johda asiakasta ja hänen kirjanpitoaan väärin kirjauksiin. Harri Vento toteaa Tilisanomat-lehden artikkelissa, että oheisen ratkaisun perusteella kirjanpitäjän on pystyttävä todistamaan, ettei hän ole antanut neuvoja tai suositellut vääriä kirjauksia asiakkaalleen. Kirjanpitäjän on pystyttävä osoittamaan, että asiakas on tehnyt ratkaisut laittomista tai muuten virheellisistä kirjauksista itse. Paras tapa osoittaa se, että ratkaisut on tehnyt asiakas eikä kirjanpitäjä on ottaa talteen sähköpostiviestit tai tehdä neuvotteluista tarkka muistio siitä mitä kirjanpitäjä on suositellut ja millä perusteella lopulliset kirjaukset ja päätökset on tehty. Näin kirjanpitäjä pystyy osoittamaan, että hän ei ole myötävaikuttanut tai pyrkinyt ohjaamaan asiakasta vääränlaisen kirjanpidon laatimiseen. (Vento 2011)

8 SOPIMUKSENHALLINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN JA SOPIMUSPOHJAN KÄYTTÖNOTTO

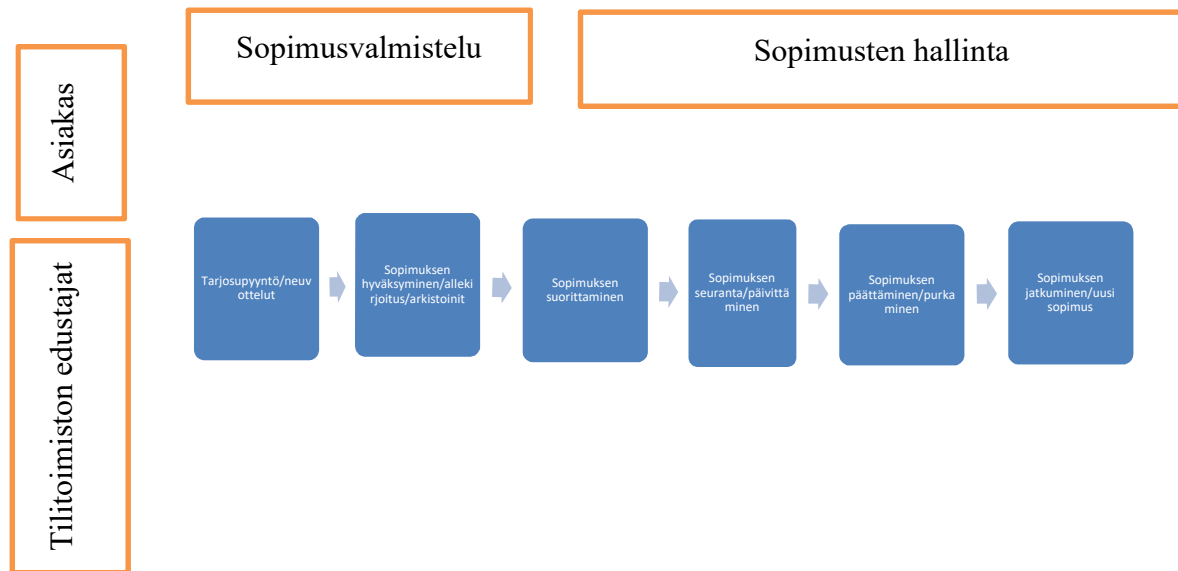
Tämän kehittämistehtävän tuotoksena oli tarkoitus laatia toimeksiantosopimusmalli Tilitoimisto X Oy: n käyttöön. Työn edetessä jouduin kuitenkin toteamaan, että on liian suuri riski laatia sopimus pohja itse. Pohdinnan tuloksena päädyin siihen, että turvallisin on käyttää Taloushallintoliiton laatimaa toimeksiantosopimus pohjaa sekä siihen liitettyjä taloushallintoalan KL2004 yleisiä sopimusehtoja. Keskustelimme Tilitoimisto X Oy: n omistajien kanssa työn aloitusvaiheessa kirjallisen sopimuksen puuttumisesta osalta asiakkaita. Tilitoimisto X Oy haluaa laatia tulevaisuudessa kaikki

toimeksiantosopimukset kirjallisessa muodossa. Kehittämistehtävän toisena tuotoksena laadin Tilitoimisto X Oy: lle sopimuksenhallintaprosessikuvauksen. Tämä tulee toimimaan omistajien muistilistana siitä, mitä kaikkea pitää huomioida, kun toimeksiantosopimusta laaditaan ja miten sopimusta hallitaan sopimussuhteen aikana. Aina kun, tulee uusia asiakkaita, sopimus laaditaan sopimuksenhallintaprosessin mukaa niin, että sopimukset tehdään automaattisesti kirjallisena ja niitä säilytetään sovitulla tavalla. Sopimusohjat pitäisi myös saada sellaiseen muotoon, että niitä on helppo päivittää tarpeen tullen sopimuskauden aikana.

8.1 Toimeksiantosopimusprosessin kehittäminen

Sopimusten hallinta on myös oma prosessinsa. Siinä eri vaiheiden kautta sopimus syntyy asiakkaan kanssa ja sopimusta hoidetaan sovitulla tavalla sopimuskauden ajan. Yksinkertaisesti asian voisi kuvata niin, että prosessi alkaa, kun asiakas ottaa yhteyttä, ja prosessi päättyy, kun sopimuskausi päättyy, asiakas irtisanoo sopimuksen tai sopimus puretaan.

Tiltoimisto X Oy: n sopimuksenhallintaprosessi.



1. Toimeksiantosopimusprosessi lähtee liikkeelle siitä, kun mahdollinen uusi asiakas ottaa yhteyttä ja pyytää tarjouspyynnön tai ilmoittaa halukkuutensa tulla tiltoimiston asiakkaaksi. Taloushallintoliiton ohjeistuksen mukaan tiltoimiston tulee tunnistaa asiakkaansa. Eli mahdollisesta uudesta asiakkaasta täytyy aina tarkastetaan luottotiedot, sekä varmistua siitä kuka saa allekirjoittaa yhtiön puolesta sopimuksia. Tiedot tarkistetaan virallisista rekistereistä ja asiakirjoista. Jos mahdollisella uudella asiakkaalla on luottotietohäiriöitä, kannattaa tarkkaan miettiä, otetaanko yritys asiakkaaksi vai ei. Huonosti hoidettu yhtiö voi aiheuttaa riskejä toimeksiannon hoitamiseen. Sopimusneuvotteluista laaditaan kirjallinen muistio, eli mitä asiakkaan kanssa on sovittu ja mitä asioita huomioidaan sopimuksessa. Muistio toimii muistin tukena siitä mitä sovittiin ja mitkä asiat otetaan sopimukseen.
2. Kun asiakas on hyväksynyt tarjouspyynnön tai neuvottelemalla on syntynyt sopimus toimeksiannon hoitamisesta, laaditaan kirjallinen toimeksiantosopimus. Sopimuksen tekemiseen käytetään Taloushallintoliiton sopimuskonetta, jolloin Taloushallintoalan yleiset sopimusehdot tulevat automaattisesti osaksi sopimusta. Sopimuksen kohdat käydään asiakkaan kanssa läpi, niin että myös hän ymmärtää mitkä ovat hänen sekä mitkä ovat tiltoimiston vastuut ja velvollisuudet toimeksiannon toteuttamisessa. Asiakkaalle pitää myös varata

mahdollisuus tutustua alan yleisiin sopimusehtoihin, jos ne eivät ole hänelle entuudestaan tuttuja. Ennen sopimuksen allekirjoittamista asiakkaan kanssa käydään läpi sopimuksen palveluerittelyt, eli mitä kaikkia niistä otetaan sopimukseen. Sopimuksen lisäksi pitää laatia kirjallinen ohjeistus sopimuksen liitteeksi siitä, miten asiakkaan ja tilitoimiston välisestä työnjaosta on sovittu. Eli miten esimerkiksi arvonlisäveron tilisiirto toimitetaan asiakkaalle ja millaisia raportteja asiakas haluaa, kuka hoitaa ostolaskujen maksatuksen yms. Sopimuksesta laaditaan omat kappaleet kaikille sopijapuolille ja ne kaikki allekirjoitetaan. Allekirjoittamisen jälkeen sopimus arkistoidaan tilitoimiston sopimusmappiin. Sopimus pohja tallennetaan tietokoneelle sopimuskansioon, jolloin sitä on helppo hyödyntää, jos sopimusta täytyy päivittää.

3. Toimeksiantosopimuksen suorittamisen aikana on tärkeää se, että molemmat noudattavat sopimusta. Poikkeuksista sopimuksen suorittamisessa pitää huomauttaa välittömästi kirjallisella ilmoituksella puolin ja toisin. Toimeksiantoa hoidetaan tilitoimistolan hyvien käytäntöjen mukaan sekä noudatetaan yritystoimintaa koskevia lakeja ja asetuksia. Ellei asiakas noudata sopimusta ja sen ehtoja pitää sopimus purkaa.
4. Sopimuskauden aikana voidaan joutua sopimusta muuttamaan tai päivittämään, jos joissain olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Esimerkiksi hintoja nostetaan, kun työntekijöiden palkkakustannukset nousevat. Sopimuksessa sovitut käytännöt voivat myös muuttua joten, myös niiden johdosta olisi syytä tarkastella ja päivittää sopimusta aika ajoin. (Vähintään kerran vuodessa) Sopimuksen muutoksiin voidaan varautua erilaisilla sopimusehdoilla jotka helpottavat muutosten toteuttamista ilman uuden sopimuksen laatimista.
5. Sopimus saattaa myös päättyä, kun asiakas vaihtaa tilitoimistoa tai lopettaa yritystoiminnan. Toimeksiantosopimus hoidetaan päättymistilanteessa asianmukaisesti loppuun toimeksiantosopimuksen ehtojen mukaisesti. Joskus sopimus voidaan myös joutua purkamaan, jos asiakas ei noudata sopimusta tai hänet asetetaan konkurssiin. Sopimuksen purkamisen on aina tehtävä kirjallisesti jolloin siitä jää itselle dokumentti.
6. Viimeinen laatikko kuvaa sitä, kun sopimuksen täyttäminen jatkuu toistaiseksi, laaditaan uusi päivitetty sopimus tai tilitoimistolle tulee uusi asiakas ja laaditaan uusi toimeksiantosopimus.

8.2 Toimeksiantosopimus taloushallinnon palveluista

Tilitoimistopalvelun sisällöstä sopiminen on tarkkapaikka. Sopimuksella tilitoimisto antaa kyvykkyyteensä ja osaamiseensa perustuvan asiakaslupauksen. Asiakas tulee tietoiseksi siitä, mitä hän saa vastineeksi laskun maksamisesta ja miten hän itse edesauttaa parhaaseen lopputulokseen pääsemistä. Taloushallintoliitto on laatinut tilitoimistoalalle KL2004 palveluerittelyt toimeksiantosopimuksen liitteeksi. Sirpa Airola toteaa että, tilitoimistolla on tärkeää olla KL2004:n palveluerittelyitä tarkempi sisäinen kuvaus siitä, mitä sopimuksessa mainitut eri palvelut pitävät sisällään ja mitä eivät. Kuvaus on tärkeä, koska palvelutilanteessa pitää pystyä tunnistamaan, milloin asiakkaan haluama tai tarvitsema palvelu tai tehtävä kuuluu erikseen veloittettavien lisäpalveluiden piiriin. (Airola 2014)

Toimeksiantosopimuksella ei tule jakaa tehtäviä tilitoimiston ja asiakkaan kesken. Se mitä tilitoimisto ei ota hoidettavakseen, jää asiakkaan vastuulle kirjanpitovelvollisena, verovelvollisena ja työnantajana. Asiakkaan tehtäviä ei tule listata, koska kaikkien taloushallintoalan tehtävien aukoton etukäteen listaaminen ei ole käytännössä mahdollista. Tilitoimiston asiakkaat ovat erilaisia, sopimustilanteessa tilitoimiston pitää auttaa asiakasta ymmärtämään, mitä tietty palvelu pitää sisällään ja mitä ei. (Airola 2014)

Taloushallintoliitto suosittelee tekemään asiakasyrityksen kanssa aina kirjallisen sopimuksen. Taloushallintoliitto on laatinut toimeksiantosopimus pohjan, jonka nimi on Toimeksiantosopimus Tilitoimiston palveluista KL2004. Sopimus pohja on tarkoitettu Taloushallintoliiton auktorisoiduille toimistoille mutta liitto suosittelee, että myös muutkin alalla toimivat käyttäisivät sitä. Taloushallintoliiton sopimus koostuu seuraavista osista:

- Toimeksiantosopimus Tilitoimiston palveluista KL2004
- Tilitoimiston palveluerittely KL2004
- Muut sopimuksen liitteet, kuten esimerkiksi henkilötietojen käsittelyn erityisehdot
- Yleiset sopimusehdot KL2004

Sopimuksessa mainitaan, että tilitoimisto toimittaa liitteenä olevan Tilitoimiston palveluerittelyn KL2004 toimitettavaksi merkityt palvelut. Palvelumaksut määräytyvät erillisen hintaliitteen mukaan. Sopimuksen voimassaoloajaksi voidaan valita joko toistaiseksi voimassa oleva, tai määräaikainen sopimus. Irtisanomisajan toistaiseksi voimassaolevaan sopimukseen voi valita sopijapuolet yhdessä. Yleensä 2 kuukauden irtisanomisaika on katsottu kohtuulliseksi ajaksi. Tilitoimisto X Oy: n sopimukseen tullaan ottamaan tuo 2 kuukauden irtisanomisaika ja sopimukset tullaan laatimaan toistaiseksi voimassaolevina, ellei ole tarvetta määräaikaiselle sopimukselle.

Palveluita suoritetaan laaditun sopimuksen sekä Tilitoimiston palveluerittelyn KL2004 eri osioissa valittujen tehtävien mukaan. Lisäksi sopimuksen liitteeksi on otettu Yleiset sopimusehdot KL2004. Sopimusehtojen pätemisjärjestys on 1) laadittu toimeksiantosopimus, 2) palveluerittely- ja muut sopimuksen liitteet numerjärjestyksessä, 3) Yleiset sopimusehdot KL2004. Sopimusosassa mainitaan myös, että Yleiset sopimusehdot sisältävät Tilitoimiston vastuunrajoituksia. Vastuunrajoituksia sovelletaan kaikkiin Tilitoimiston suorittamiin palveluihin. Eli palveluilla tarkoitetaan kirjanpito- ja laskenta- ym. palveluja, verosuunnittelu, vero- ja yhtiöoikeudellisia neuvontataikka muita tilitoimiston palveluja. Sopimusosioon on myös otettu tarkennus KL2004 yleisten sopimusehtojen kohtaan 25. Yleisissä sopimusehdoissa on mainittu Tilitoimiston vastuun enimmäismääräksi 10.000 euroa yhdestä vahinkotapahtumasta ja saman tilikauden aikana ilmenneistä vahinkotapahtumista yhteensä enintään 20.000 euroa ellei muusta enimmäismäärästä ole nimenomaisesti sovittu. Tilitoimisto X Oy tulee soveltamaan tässä kohtaa yleiset sopimusehdot kohdan 25. enimmäismääriä.

Sopimuksesta laaditaan kaikille sopimuksen osapuolille oma saman sisältöinen kappale. Sopimus päivätään ja allekirjoitetaan sopimuksentekotilaisuudessa heti.

Sopimusta tehtäessä käydään asiakkaan kanssa läpi koko toimeksiantosopimus ja sen erittelyt. Asiakkaan tarpeista riippuu mitä osa-alueita palveluerittelystä valitaan tilitoimiston tehtäväksi. Palveluerittelystä on useita osa-alueita. Kunkin palvelun kohdalle merkitään palvelualueen käyttöönottopäivä sekä viimeisin muutospäivä.

Palvelualueen erittelyn kohdat eivät ole tilitoimiston työn ja työprosessin esittelyä. Valintarastilla kuvataan tehtävää tai asiaa, jonka kohdalla on kyse aidosta valintatilanteesta. Valinnalla otetaan kantaa, ottaako tilitoimisto asiain hoitaakseen vaiko ei. (Airola 2014) Ohessa palveluerittelyiden sisältö:

- **Kirjanpitolainsäädännön mukainen kirjanpito, arvonlisä- ja tuloveroilmoitukset sekä muu lakisääteinen raportointi:** nämä palvelut ovat ns. tilitoimiston suorittamia ydinpalveluita. Tässä osiossa määritellään palvelut sopimuksen alkaessa mm. asiointioikeuksien järjestäminen sähköiselle viranomaisilmoittamiselle ja se miten tositteita käsitellään juoksevassa kirjanpidossa, ym. kirjanpitolainsäädännön mukaiset tehtävät. Lisäksi sovitaan tarvittavien tietojen ja aineistojen toimittamisaikatauluista.
- **Pankkivaltuutukseen liittyvät palvelut:** pankkipalvelun käynnistämiseksi täytyy toimittaa tietyt asiakirjat pankkiin, jotta tilitoimisto voi noutaa esimerkiksi tiliotteet ja viitesuoritukset ja lisäksi pitää sopia mm. palkkojen ja erilaisten tilitysten maksamisesta.
- **Kirjanpidon asiakaskohtainen lisäraportointi:** tässä kohdassa sovitaan erilaisten raporttien laatimisesta ja niiden aikataulusta
- **Tulosohjaus ja controllerpalvelut:** tässä osiossa sovitaan erilaisten laskelmien ja palveluiden suorittamisesta ja niiden aikatauluista
- **Palkkahallinto:** tässä kohdassa sovitaan palkkahallinnon hoitamisesta, siihen liittyvistä raporteista ja ilmoituksista sekä lisäpalveluista. Palkkahallinnon hoitamiseen on lisäksi sopimuksessa otettu henkilötietojen käsittelyn erityisehdot
- **Laskutus ja Myyntireskontra:** tässä osiossa sovitaan, miten laskuja tehdään ja kuka hoitaa myyntireskontraa ja millainen aikataulu niissä on
- **Ostoreskontra:** ostoreskontrapalveluissa sovitaan se, miten ostolaskuja vastaanotetaan ja miten ne maksetaan. Lisäksi sovitaan mahdollisesta yhteiskäytöstä sovelluksessa

- **Rakentamispalvelun ja kunnossapitotöiden raportointi:** tässä kohdassa pitää huomioida se, että kun tämä palvelualue otetaan käyttöön pitää sopimukseen liittää myös henkilötietojen käsittelyn erityisehdot, ellei niitä ole jo huomioitu palkanlaskenta osuudessa
- **Yhtiöoikeudellinen neuvonta sekä veroneuvonta:** näissä kohdissa sovitaan erikseen mitä yhtiöoikeudellisia ja veroneuvontaan liittyviä palveluita sopimuksen aikana suoritetaan
- **Pysyväisarkistointi:** tähän kohtaan merkitään asiakkaan materiaalien arkistoinnista palvelun alkaessa, sen aikana sekä sopimuksen päättyessä
- **Tilitoimiston käyttämän ohjelmiston rajoitettu etäkäyttö:** tilitoimisto voi luovuttaa luku ja muokkausoikeuden sen sovelluksiin. Tässä osiossa sovitaan tarkemmin niihin liittyvistä seikoista

Talouhallintoliiton sopimus pohja sisältää useita palveluerittelyitä. Kaikkia osioita ei ole kuitenkaan pakko ottaa sopimukseen vaan siitä voidaan valita kullekin asiakasyritykselle sopivat osiot. Tärkein alue on kuitenkin ensimmäisenä mainittu kirjanpitolainsäädännön mukainen kirjanpito, arvonlisä- ja tuloveroilmoitukset sekä muu lakisääteinen raportointi. Tässä osiossa sovitaan myös Yleisten sopimusehtojen KL2004 lisäksi, että asiakas vastaa siitä, että pystyy toimittamaan ja vastaanottamaan sähköisesti toimitettavaksi sovitun aineiston tilitoimiston ohjeiden, suositusten ja työmenetelmien mukaan. Tämä osio nousi hyvin tärkeäksi, kun keskustelin Tilitoimisto X Oy:n omistajien kanssa sopimus pohjasta. Aikataulujen sopiminen on hyvin tärkeää koska sitouttamalla asiakkaat toimittamaan materiaalit ajoissa voidaan tilitoimiston töiden ruuhkautumista vähentää ennen arvonlisäveron eräpäivää. Tällä hetkellä tilitoimistossa työt jakaantuvat kuukauden ajalle hyvin epätasaisesti koska aika monet asiakkaat toimittavat kirjanpitomateriaalinsa n. viikkoa ennen arvonlisäveron eräpäivää. Jotkut jopa edellisenä päivänä tai samana päivänä. Töitä tehdään tällöin kovalla kiireellä ja virheiden mahdollisuus suurenee. Joskus voi käydä myös niin, että kaikkia ei saada määräpäivään mennessä tehtyä. Tällöin asiakkaalle aiheutuu veronkorotuksia myöhässä annetuista ilmoituksista. Kirjallisesta sopimuksesta toivotaan olevan apua näihin ongelmiin. Tilitoimisto X Oy:n sopimukseen tullaan ottamaan yleisistä sopimusehdoista

poiketen kirjanpito materiaalin toimittamispäiväksi seuraavan kuukauden 15. päivä. Muilta osin määräajat tulevat yleisistä sopimusehdoista. Aineistojen toimitusajoilla on suuri merkitys tilitoimiston sopimus- ja vastuuriskien kannalta.

Lisäksi monilla yrityksillä on työntekijöitä, joten myös palkkahallinnon osio tulee tällöin mukaan sopimukseen. Tässä osiossa sovitaan määräaikojen lisäksi myös noudatettava työehtosopimus ja palkanmaksujaksot sekä palkanmaksupäivät. Tilitoimistolle tulee varata riittävästi aikaa palkkojen laskemiseen. Hyvin tärkeä osa palkanlaskennan hoitoa on palvelukuvauksessa mainittu henkilötietojen käsittelyn erityisehdot. Nämä sopimusehdot ovat myös tärkeää käydä läpi palkanlaskennan palveluita hoitavien työntekijöiden kanssa. Sopimusehtojen hyvin tärkeä osa on salassapito ja tietojen suojaaminen. Tilitoimistot ovat velvollisia pitämään salassa kaikki asiakkaidensa tiedot. Erityisesti palkanlaskennan tiedot on suojattava niin että ne eivät pääse ulkopuolisten käsiin miltään osin. Tietovuodot voivat myös aiheuttaa sopimus- ja vastuuriskejä.

Tilitoimisto X Oy: llä on monen kokoisia ja eri toimialoilla toimivia asiakasyrityksiä. Pienille toiminimiyrityksille laadittava sopimus tulee olemaan paljon suppeampi kuin isommalle yritykselle laadittu. Sähköisten osto- ja myyntilaskujen käsittelyn käyttöönotto taas vaatii paljon enemmän sopimista kuin paperilaskujen kirjaaminen kirjanpitoon. Käytännössä jokainen sopimus joudutaan miettimään asiakasyrityksen kannalta tarkkaan vastaamaan juuri kyseisen yrityksen tarvitsemia palveluita sopimuksen allekirjoitushetkellä. Taloushallintoliiton mallisopimuksessa onkin hyvää se, että sopimusta voidaan laajentaa myöhemmin ottamalla siihen uusia osa-alueita mallisopimuksesta. Kirjallisella sopimuksella voidaan ohjata asiakasta noudattamaan sopimuksessa mainittuja ehtoja ja aikatauluja.

8.2.1 Taloushallintoalan yleiset sopimusehdot

Tilitoimistoalalla on omat Yleiset sopimusehdot KL2004. Ehtoja sovelletaan kaikkiin tilitoimiston palveluihin, tarjouksiin, tilausvahvistuksiin ja palveluiden toimitussopimuksiin. Yleiset sopimusehdot KL2004 sisältävät mm. tilitoimiston vastuunrajoituk-

sia. Ehdossa on myös huomioitu kummankin osapuolen tehtävät, velvoitteet ja vastuut. Jotta yleiset sopimusehdot KL2004 tulee sovellettavaksi, on sopimusehtojen liittäminen sopimukseen mainittava toimeksiantosopimuksessa. Taloushallintoliitto suosittelee yleisten sopimusehtojen käyttämistä Tilitoimiston toimeksiantosopimusten laadinnassa kaikille alalla toimiville. Seuraavissa kappaleissa olen nostanut muutamia yleisten sopimusehtojen tärkeimpiä kohtia tarkempaan tarkasteluun.

Taloushallintoalan yleisissä sopimusehdoissa KL2004 kohdassa 5 mainitaan, että asiakkaan pitää myötävaikuttaa palvelujen tuottamiseen ja täyttää omat tehtävänsä huolellisesti sopimuksen ehtojen sekä viranomaisten ja tilitoimiston ohjeiden sekä suositusten mukaan. Asiakasta veloitetaan myös vastaamaan viipymättä tiedusteluihin ja tarkistuspyyntöihin. Tämä kohta on hyvin tärkeä, jotta toimeksiantoa voidaan hoitaa niin, että kaikki toimet ehditään tekemään määräpäivien puitteissa. Esimerkiksi kirjanpidon tositteet on toimitettava tilitoimistoon niin ajoissa, että kuukauden kirjaukset arvonnlisäverotusta varten ehditään tekemään normaalityöajan puitteissa. Jos materiaalit toimitetaan myöhään ja puutteellisina ei tilitoimisto voi taata, että kuukausikirjanpito valmistuu ajallaan kausiveroilmoituksen jättöpäivänä. Myöhässä annetusta ilmoituksesta tulee asiakasyritykselle maksettavaksi veronkorotuksia. Maksuista on vastuussa aina asiakas, ei tilitoimisto, ellei viivästyminen johdu tilitoimiston toiminnasta.

Taloushallintoalan yleisissä sopimusehdoissa KL2004 kohdissa 16-19 mainitaan, milloin sopimusehtoja voidaan muuttaa. Tällaisia syitä ovat:

- työvoimakustannukset tai muuta maksujen määräysperusteet muuttuvat, tällöin tilitoimistolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti
- jos taloushallintoalan yleiset sopimusehdot KL2004 muuttuvat, tilitoimistolla on oikeus muuttaa sopimusehtoja korvaamalla yleiset ehdot muutetuilla yleisillä ehdoilla
- jos maksut ja maksujen perusteet muuttuvat lainmuutoksen tai viranomais määräyksen vuoksi, tilitoimistolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti

Taloushallintoalan yleisissä sopimusehdoissa on erilaisia vastuunrajoitusehtoja. Näillä pyritään rajoittamaan tilitoimiston vastuuta toimeksiannon hoitamisessa. Nämä ehtokohdat ovat hyvin tärkeitä tuntea.

Yleisten sopimusehtojen kohdassa 20. mainitaan asiakkaan vastuista, että asiakas on kirjanpitovelvollisena vastuussa kirjanpidosta, verovelvollisena veroistaan ja henkilöstönsä työnantajana työnantajavelvoitteistaan. Asiakas on myös vastuussa asianmukaisten valvonta- ja viranomaisilmoitusten tekemisestä sekä tarpeellisten lupien hankkimisesta. Näitä vastuita ei voida siirtää tilitoimistolle. Asiakkaan pitää myös huolehtia siitä, että liiketapahtumia kuvaava asianmukainen aineisto kootaan, säilytetään ja toimitetaan tilitoimistolle. Sopimuskohdan mukaan vastuu tilitoimistolle toimitettujen tietojen ja aineistojen oikeellisuudesta, täydellisyydestä ja kuulumisesta kirjanpitoon on asiakkaalla. Päätös siitä mitä laskelmia ja raportteja tehdään ja miten niitä hyödynnetään, tulee aina asiakkaalta.

Tilitoimiston vastuista sopimuksen aikana mainitaan yleisten sopimusehtojen KL2004 kohdassa 21. Tilitoimisto antaa asiantuntemuksensa asiakkaan käytettäväksi sopimuksen ja yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Asiakkaalle on ilmoitettava, jos tämän toimittamassa aineistossa on virheitä. Tilitoimiston velvollisuus ei ole kuitenkaan tarkkailla tai korjata asiakkaan toimittaman aineiston mahdollisia lasku- tai muita virheitä tai tarkistamaan asiakkaan antamia tietoja, ellei toisin ole sovittu. Eli jos tosite tai saadut tiedot ovat puutteellisia, pitää niistä pyytää lisäselvityksiä. Kirjanpitäjä ei saa koskaan lähteä arvailemaan tositteiden tarkoitusta, vaan tosiasiat pitää selvittää ennen kirjausta. Jos lisäselvityksiä ei pyynnöistä huolimatta saada, pitää tilitoimiston harkita toimeksiannosta luopumista. Asiakkaalle tehty pyyntö on tehtävä kirjallisesti, jolloin siitä saadaan dokumentti, jossa näkyy pyyntöpäivämäärä. Dokumentti pitää myös tallentaa liitteineen tietokoneen tiedostoon tai tulostaa paperille ja arkistoida kansioon. Sopimusehtojen kohdassa 22 mainitaan, että tilitoimisto vastaa yleisten sopimusehtojen mukaisin rajoituksin sopimusrikkomuksesta, virheestään palvelun suorittamisessa ja laiminlyönnistä asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta. Asiakkaan pitää osoittaa, että tilitoimiston asianmukaisesti ja ajallaan suorittama sopimuksen mukainen toimenpide olisi estänyt vahingon. Asiakas on myös velvollinen ilmoittamaan viipymättä tilitoimistolle ilmenneestä virheestä. Tilitoimistolla on oikeus ja velvollisuus korjata aiheutettu virhe veloitusetta mahdollisimman pian. Jos asiakas ei tee ilmoitusta virheestä jonka hänen olisi pitänyt havaita, asiakkaalla ei ole oikeutta esittää vaatimuksia virheen perusteella.

Yleisten sopimusehtojen mukaan tilitoimisto ei ole korvausvelvollinen, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan antamien tietojen, toimitetun aineiston puutteellisuuden tai virheellisyyden vuoksi. Tässä sopimusehtokohdassa korostetaan myös sitä, että myös asiakkaan on noudatettava lakeja ja viranomais määräyksiä. Tilitoimisto ei koskaan vastaa liiketoiminnallisista tai liikkeenjohdollisista ratkaisuksista. Niistä vastaa ja päättää aina asiakas itse.

Yleisissä sopimusehdoissa rajoitetaan tilitoimiston vastuu välittömiin vahinkoihin ja enimmäismäärälle on määritelty euroraja. Tämä ehto on hyvin tärkeä koska sillä rajataan tilitoimiston vastuu enintään 10.000 euroon yhdessä vahinkotapahtumassa ja 20.000 euroon tilikauden aikana ilmenneistä vahinkotapahtumista. Tilitoimiston asiakastoimeksiannoissa käsitellään monia riskialttiita yritys järjestelyitä ja laaditaan erillisiä sopimuksia. Myös verotukselliset asiat voivat olla hyvin monimutkaisia. Tilitoimisto saattaa aiheuttaa asiakkailleen suuriakin vahinkoja. Tällä vastuunrajoitusehdolla tilitoimisto pienentää omaa vastuutaan. Tilitoimiston täytyy myös ylläpitää kustannuksellaan asianmukaista vastuuvakuutusta. Vahinkotapahtuman sattuessa asiakkaan täytyy osata antaa vakuutusyhtiölle tarpeelliset selvitykset. Asiakkaan tulee myös varata vakuutusyhtiölle mahdollisuus vahingon määrän ja laadun arvioimiseen.

Edellä mainitut yleiset sopimusehdot KL2004 mukaiset sopimusehdot ovat hyvin tärkeitä tilitoimiston toimeksiannon hoitamisessa. Yleisissä sopimusehdoissa on myös muita ehtoja liittyen sopimuksen irtisanomiseen ja purkamiseen, sähköiseen viestintään, ohjelmistojen etäkäyttöön, rekrytointirajoitukseen ja erimielisyyksien ratkaisuun.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUS

Edellä kuvatun tarkastelun pohjalta voidaan todeta, että toimeksiantosopimuksen laatiminen on hyvin tarkka paikka. Sopimukseen otettavat ehdot ovat hyvin keskeisessä roolissa kun sopimusriitatilanteessa mietitään osapuolten vastuita. Kirjallinen toime-

ksiantosopimus on erittäin tärkeä sopimussuhteen hallinnan väline. Kirjallinen sopimus selkeyttää sopimusosapuolten vastuukysymyksiä ja rooleja. Eli mitkä tehtävät kuuluvat tilitoimistolle ja mitä tehtäviä jää asiakasyritykselle. Sopimuksen sisältöä on hyvä tarkastella säännöllisin väliajoin ja huolehtia siitä, että sen tiedot ovat ajan tasalla. Myös muuttuva lainsäädäntö saattaa vaikuttaa sopimukseen ja siitä johtuvat muutokset on myös päivitettävä toimeksiantosopimukseen. Suullisen sopimuksen ehdot on hankala näyttää toteen jos asiakasyrityksen kanssa tulee riitaa siitä mitä on sovittu. Suullisessa sopimuksessa sopimuksen sisältö voi jäädä suppeaksi. Sopimusta voidaan joutua täydentämään lainsäädännön oletussäännöksillä ja sopimusoikeuden yleisillä periaatteilla. Sopimus saattaa tulla sopimusta rikkoneelle osapuolelle hyvin kalliiksi, koska korvauksen määrä perustuu tällöin täyden korvauksen periaatteelle. Kirjallinen sopimus tulisikin nähdä aina sujuvan yhteistyön ja liikesuhteen takaajana.

Kuten jo aiemmin on todettu sopimukset ja sopiminen ovat olennainen osa yritystoimintaa. Sopiminen perustuu sopimusvapauteen eli osapuolet voivat vapaasti sopia sopimuksen sisällöstä ja sen ehdoista. Sopimusriskien keskeisenä hallintakeinona on tarkka harkinta siitä, ketä valitaan sopimuskumppaneiksi sekä mitä asioita ja ehtoja sopimukseen kirjataan. Sopimuksen osapuoleksi kannattaa valita vain luotettavia sopimuskumppaneita.

Tilitoimiston toimeksiantojen onnistuneessa hoitamisessa keskeisinä toimijoina ovat kirjanpitäjät, palkanlaskijat ja tilitoimiston omistaja. Jokaisen ammattitaitoisen työntekijän on tiedettävä huolellisen toiminnan edellytykset. Vastuun ymmärtäminen ja riskien tiedostaminen, ohjaa tilitoimiston toimintaa sellaiseen suuntaan jota ammattilaisilta edellytetään. Taloushallintoliiton laatima toimialastandardi TAL-STA sekä muut Taloushallintoliiton laatimat ohjeet antavat hyvät suuntaviivat hyvään toimeksiantosuhteen hoitamiseen. Lisäksi hyvän kirjanpitotapa ja tilinpäätöstapa antavat ohjeita hyvään ja huolelliseen taloushallinnon suorittamiseen.

Asiakkaiden hallintaan kannattaa myös kiinnittää huomiota. Tilitoimistoalan muuttunut toimintaympäristö pakottaa tehokkuuteen, mutta kannattaa miettiä onko kaikki asiakastyöt kannattavia tehdä. Riskialttiiden kirjanpitotoimeksiantojen tekemisestä kannattaa aina luopua. Kirjanpitäjä on vastuussa asiakasyrityksen taloushallinnon oikeellisuudesta vain asiakkaan toimittaman materiaalin perusteella, mutta silti on hyvä

kiinnittää huomiota myös tarjottaviin palveluihin ja niiden tarkoituksenmukaisuuteen. Tämänhetkisten tuomioistuinratkaisujen mukaan tilitoimisto voi mm. joutua vastuuseen, ellei huolellisuusvelvoitteen täyttäminen ole toteutunut.

Kehittämistehtävässä oli tarkoitus laatia Tilitoimisto X Oy :n käyttöön oma toimeksiantosopimus pohja. Työn edetessä jouduin kuitenkin toteamaan, että oman sopimus pohjan laatiminen on liian suuri riski. Itse laadittuun sopimukseen saattaa jäädä aukkoja, eli joitain tärkeitä asioita voi jäädä sopimatta. Päädyin ehdottamaan Tilitoimisto X Oy :lle että se ottaa käyttöön taloushallintoliiton laatiman sopimus pohjan, Toimeksiantosopimus Tilitoimiston palveluista KL2004. Sopimus pohjan ovat laatineet Taloushallintoliiton asiantuntijat, joten heillä on myös hyvä alan kokemus ja tuntemus. Taloushallintoliiton sopimus pohja sisältää myös Tilitoimistoalan yleiset sopimusehdot KL2004. Tilitoimiston vastuun kannalta ei ole riittävää vain se, että toiminnan vastuuvakuutus ja varallisuusvakuutus ovat voimassa. Vaan ensiarvoisen tärkeää on se, että alan yleiset sopimusehdot on otettu osaksi sopimusta. Taloushallintoliitto päivittää sopimusmallia aina kun siihen on tarvetta. Esimerkiksi kun jokin laki muuttuu ja sopimusta pitää sen myötä uudistaa.

Taloushallintoliitto tarjoaa koko tilitoimistoalalle helppokäyttöisen tavan toteuttaa toimeksiantosopimukset sähköisesti. Tähän tarkoitukseen on luotu ns. sopimuskone joka löytyy sopimustieto.fi-verkkopalvelusta. Tällä sopimuskoneella tehty sopimus on Toimeksiantosopimus KL2004:n mukainen. Sopimuksen laatija voi ottaa sopimukseen tarvittavat palvelut ja niiden erittelyt. Sopimukseen voidaan helposti lisätä omia palvelualueita ja tuotteita. Lomakkeella voidaan ohittaa ne kohdat jotka eivät kyseisessä sopimuksessa ole aiheellisia. Tilitoimisto X Oy: n kannattaa hakea Taloushallintoliiton auktorisointia mahdollisimman pian koska sopimuskoneen käyttö on auktorisoidulle tilitoimistolle ilmaista. Sopimuskoneella sopimukset saadaan helposti sähköiseen muotoon ja niitä on jatkossa helppo päivittää ja hallinnoida.

Tutkimuksella pyrittiin vastaamaan kysymykseen, millainen on hyvä toimeksiantosopimus ja mihin asioihin pitää kiinnittää huomiota toimeksiantojen hoitamisessa sekä mikä on sopimusehtojen merkitys. Edellä esitetyn teorian pohjalta voidaan todeta, että hyvä toimeksiantosopimus on sellainen, jossa on huomioitu kummankin osapuolen

vastuut ja velvollisuudet. Hyvä sopimus saa myös osapuolet toimimaan sovitun mukaisesti. Sopimus ei saa olla aukollinen tai epäselvästi muotoiltu, niin että osapuolet voivat ymmärtää sen eri lailla. Sopimus kannattaa aina tehdä kirjallisesti, koska suullisen sopimuksen ehdot ovat hankalia näyttää toteen, jos sopimusosapuolten välille tulee riitaa. Taloushallintoliiton laatimassa Toimeksiantosopimus Tilitoimiston palveluista KL2004 on liitteenä Taloushallintoalan yleiset sopimusehdot. Yleisissä sopimusehdoissa on useita vastuunrajoitusehtoja. Yksi tärkeimmistä on tilitoimiston vastuun rajoitus välittömiin vahinkoihin. Ehdossa mainitaan vastuun enimmäismääräksi 10.000 euroa yhdestä vahinkotapahtumasta ja enintään 20.000 euroa saman tilikauden aikana tapahtuneesta vahingosta. Tilitoimiston vastuuvakuutuksessa edellytetään että, tilitoimisto soveltaa sopimuksiinsa Taloushallintoalan yleisiä sopimusehtoja KL2004. Eli jos tästä näkökulmasta katsottuna, on tilitoimistolla oltava kirjalliset sopimukset, joilla voidaan osoittaa yleisten sopimusehtojen kuuluminen toimeksiantosopimukseen. Suosittelen Tilitoimisto X Oy :lle että he laativat kaikille asiakkaille kirjalliset toimeksiantosopimukset mahdollisimman pian ja vanhat sopimukset päivitetään uuteen pohjaan. Ja jatkossa kun uusia asiakkaita tulee, tehdään sopimus heidän kanssaan aina kirjallisesti ennen kuin toimeksiantoa aloitetaan hoitamaan.

Tässä kehittämistyössä toisena tuotoksena laadittiin Tilitoimisto X Oy :lle sopimushallintaprosessi. Prosessikuvaus on Tilitoimisto X Oy:n johdolle muistilista siitä mitä toimivaan prosessiin kuuluu. Prosessi alkaa siitä, kun asiakas ottaa yhteyttä ja päättyy kun sopimuksen voimassaolo päättyy. Prosessin sopimusvalmistelu osuus on hyvin tärkeä kohta, koska siinä vaiheessa sopimus syntyy ja allekirjoitetaan. Sopimuksen hallintavaiheessa sopimusta toteutetaan ja päivitetään tarpeen mukaan. Sopimus voidaan myös purkaa tai se päättyy asiakkaan irtisanomiseen.

Koska Tilitoimisto X Oy on hakemassa Taloushallintoliiton auktorisointia, suosittelen että tilitoimistossa mietittäisiin myös muiden prosessien ja työmenetelmien kuvaamista kirjalliseen muotoon. Tilitoimisto X Oy:n tulisi kiinnittää erityisesti huomioita laadukkaaseen toimeksiantojen hoitamiseen. Esimerkiksi laatukäsikirjan laatiminen olisi hyvä asia jolloin kaikki laadukkaaseen toimeksiannon hoitamiseen liittyvät asiat tulisi huomioida. Laatukäsikirjan toteuttamisessa voidaan käyttää apuna Taloushallintoliiton ohjeita ja lomakkeita, jotka saadaan tilitoimiston käyttöön, kun se on auktorisoitu. Janne Fredman kertoi Taloushallintoliiton Tilitoimistopäivässä 27.10.2017,

että Taloushallintoliiton jäsenille tulee velvoite laatia prosessikuvaukset sekä ottaa käyttöön sopiva laadunvarmistusmenetelmä. Tähän Taloushallintoliitto tulee antamaan käytännön neuvoja ja malleja myöhemmin ensivuoden puolella.

Myös tilitoimiston henkilökunnan osaamiseen kannattaa panostaa. Osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta on avain asemassa tilitoimiston toimeksiantojen toteuttajana. Ammattitaitoinen henkilökunta pienentää tilitoimiston riskejä toimeksiantojen hoitamisessa. Suurimpia henkilöstöön kohdistuvia riskejä ovat työhyvinvointi, jaksaminen, motivaatio sekä työvoiman saatavuuteen kohdistuvat riskit. Eli myös näihin asioihin on hyvin tärkeää kiinnittää huomiota. Jos henkilökunta voi huonosti, on jatkuvasti ylitöyllytetty saattaa käydä niin, että työntekijä sairastuu tai vaihtaa työpaikkaa. Uuden osaavan taloushallinnon ammattilaisen palkkaaminen ei ole kovin helppo asia. Uuden henkilön perehdyttäminen vie myös aikaa.

Koulutukseen täytyy myös tulevaisuudessa panostaa enemmän. Manuaalinen työ vähenee, kun ohjelmistot automatisoivat peruskirjanpitoa ja lakisääteisiä tehtäviä. Tulevaisuudessa kirjanpitäjän pitää kyetä enemmänkin analysoimaan raportteja ja ennustamaan tulevaisuutta niiden pohjalta yritysten johdon käyttöön. Lisäksi henkilökunnan pitää osata myös entistä useammin neuvoa asiakasta erilaisissa yritysjärjestelytilanteissa tai verotuksellisissa asioissa.

LÄHTEET

- af Hällström, E. Ijäs, H. Laaksonen, J. 2014. Vastuuvakuutus, Vantaa: Hansaprint
- Ahvenniemi J. 2008. KLT tilitoimistoalan asiantuntijatutkintona. Tilisanomat 4/2008
- Ahvenniemi, J, 2016, Taloushallinnon vuosi 2016, Tilisanomat 1/2016
- Annola, V, 2016. Sopimustulkinta. Teoria, vaiheet, menettely. Helsinki: Talentum
- Airola, S. Taloushallinnon palvelun sisällöstä sopiminen. Tilisanomat 18.3.2014
- Gröönroos, K, 2015, Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum
- Fredman, J. Männistö, E. 2017. Tietosuojasetus tilitoimiston liiketoiminnassa. Tilisanomat 23.8.2017
- Fredman, J. Taloushallintoliiton Tilitoimistopäivä 27.10.2017
- Fredriksson, A, 2006. Uudistunut kirjanpitolaki. Helsinki: Talentum
- Haapio, H. 2005. Tarjous- ja sopimussuunnittelu teollisuuden toimitusprojektien tukena. Teoksessa Haapio, H, E. af Hällström, E. Järvinen, M. Koivu, S. Lehto, J. Leskinen, J. Lintumaa, S. Nysten-Haarala, S. Pohjonen, S. Salmi-Tolonen, T. Taivalmaa, P. Yritysten sopimus- ja vastuuketjut: Sopimusten hallinta käytännössä, Helsinki: Tietosanoma Oy
- Halila, H. Hemmo, M, 2008. Sopimustyytit, Alma Talent
- Hemmo, M. 2003, Sopimusoikeus I. Helsinki: Talentum
- Hemmo, M. 2003, Sopimusoikeus II. Helsinki: Talentum
- Hemmo, M. 2005, Sopimusoikeus III. Helsinki: Talentum
- Hemmo, M. 2008, Sopimusoikeuden oppikirja. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy
- Hirvonen, A. Mikä metodi? Opas oikeustieteen metodologiaan. 2011. Viitattu 15.6.2017. www.helsinki.fi/oikeustiede/tutkimus_ja_julkaisut
- Hoppu, E. Hoppu, K. 2005. Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet. Helsinki: Wsoy
- Hoppu K. 2001. Palveluiden ulkoistamissopimukset, Tilisanomat 20.5.2001
- Hoppu O. 2003. Vastuuvakuutus tilitoimistossa. Tilisanomat 10.12.2003
- Juvonen, M., Koskensyrjä, M., Kuhanen, L., Ojala, V., Pentti, A., Porvari, P. & Takala, T. 2014. Yrityksen riskienhallinta. Vantaa: Hansaprint
- Kvist, H. Arhoma, S. Järvelin, K. Räikkönen, J. Asiakasprosessit: Miten parannan tulosta prosesseja kehittämällä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228

Lintumaa, S. 2002. Vastuuriskien hallinta-ennakointi maksaa vaivan. Teoksessa Aalto-Setälä, I. Amper, M. Haussi, P. Hemmo, M. Lintumaa, S. Saloheimo, J. Salomaa, P. Strömberg, H. Tuomainen, J. Yrityksen ja yhteisön vastuuriskit, oikeudellisen riskienhallinnan perusteet. Helsinki: Tietosanoma Oy

Lyytinen, E. Airola, S. 2017, Ammattilaisuudesta ylpeä tekee kirjallisen asiakassopimuksen. Tilisanomat 2/2017

Lyytinen, E. 2017. Sopiminen korostuu erityistilanteissa. Tilisanomat 25.5.2017

Laamanen, K. 2003, Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Keuruu: Otava

Mononen, M. Onko sopimusoikeudessa yhtenäistä vastuuperustetta? LM 7-8/2004

Mäkinen, V. 2016. Asiantuntijat apuna alan murroksessa. Saldo 1/2016

Mäkinen, V. 2016. Hyvä taloushallinto yrittäjän turvana. Saldo 1/2016

Norros, O. Vahingonkorvaus asiantuntijapalveluissa. Lakimies 4/ 2008

Nysten-Haarala, S. 2005. Näkymättömien oletussääntöjen vaikutus sopimussuunnitteluun. Teoksessa Haapio, H, E. af Hällström, E. Järvinen, M. Koivu, S. Lehto, J. Leskinen, J. Lintumaa, S. Nysten-Haarala, S. Pohjonen, S. Salmi-Tolonen, T. Taivalmaa, P. Yritysten sopimus- ja vastuuketjut: Sopimusten hallinta käytännössä, Helsinki: Tietosanoma Oy

Ojala M, 2016, Taloushallinnon data yhtenäiseksi, Tilisanomat 1/2016

Ojasalo, K, Moilanen, T, Ritalahti J. 2015, Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro

Pohjonen, S. (toim) 2012 Ennakoiva sopiminen. Helsinki: Wsoy

Saarnilehto, A, Varallisuus oikeus, Talentum Fokus

Siponen, A. 2004. Näkökulmia sopimusoikeudesta. Tilisanomat 18.5.2004

Sorsa, K. Elinkeinoelämä tarvitsee ennakoivaa sopimista. Defensor Legis N:o 1/2009

Suominen, A. 2003, Riskienhallinta. Vantaa: WSOY

Taloushallinnon palvelut 2011, viitattu 19.1.2017. www.tem.fi

Taloushallintoliiton www.sivut. Viitattu 8.10.2017, <http://www.taloushallintoliitto.fi>

Tieva, A. 2009, Sopimushallinta ja pitkäkestoiset liikesopimukset. Defensor Legis 1/2009

Tomperi, S. Keskinen, V. 2016. Yrityksen taloushallinto 2, Helsinki: Edita

Sopima Oy:n [www-sivut](http://www.sivut). Viitattu 2.8.2017. <http://www.sopima.com/fi>

Vento, H. 2011. Mikä on tilitoimiston vastuu kirjanpidon asiantuntijana? Tilisanomat 15.3.2011

Wilhelmsson, T.2008 Vakiosopimus ja kohtuuttomat sopimusehdot. Helsinki: Talentum

KKO 1999:19

KKO 2001:128

KKO 2010:91

