

Laura Jalava

HYVÄN VÄLITYSTAVAN TOIMIVUUS

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

HYVÄN VÄLITYSTAVAN TOIMIVUUS

Jalava, Laura
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2018
Ohjaaja: Moisio, Hanna
Sivumäärä: 73
Liitteitä: 2

Asiasanat: Hyvä välitystapa, Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry, Kiinteistönvälitys, LKV, Tuomioistuin, Aluehallintovirasto, Kuluttajariitalautakunta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton koostaman Hyvän välitystavan (HVT) toimivuutta. Toimivuutta tarkasteltiin hakemalla vastausta kysymykseen: Miten HVT näkyy tuomioistuimen oikeustapauksissa, aluehallintoviraston ratkaisuihin ja kuluttajariitalautakunnan suosituksissa? Lisäksi toimivuutta kartoitettiin kyselyllä. Kyselyssä selvitettiin, miten HVT näkyy kiinteistönvälittäjien työssä. Opinnäytetyössä tutkittiin myös HVT:n vaikutusta kiinteistönvälitystoiminnan asiakaspalveluun ja sen asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyyttä tarkasteltiin erilaisista lähtökohdista. Toimeksiantajana tällä työllä toimii Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto.

Opinnäytetyö koostuu oikeusdogmaattisesta tutkimuksesta yhdistettynä oikeustapausanalyysiin, sekä kvantitatiivisesta kyselystä. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin HVT:n taustaa ja pääpiirteitä, asiakaslähtöistä asiakaspalvelua, sekä tutkittiin HVT:n näkyvyyttä tuomioistuimen oikeustapauksissa, aluehallintoviraston ratkaisuihin ja kuluttajariitalautakunnan suosituksissa esimerkein ja siihen kuuluvan HVT:n ohjeiden avulla. Empiria osuudessa perehdyttiin syksyllä 2017 Hyvän Välitystavan Päivänä pidetyn kyselyn tuloksiin.

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000, 4 §:ssä ja Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000, 7 §:n 1. momentissa säädetään noudattamaan hyvää välitystapaa. Kuitenkaan sen sisältöä ei ole määritelty. Hyvä välitystapa on joustava normi, joka muotoutuu jatkuvasti. Siihen vaikuttavat monet tekijät kuten vallitseva lainsäädäntö, tuomioistuinten ratkaisut, kuluttajariitalautakunnan suositukset ja alan vakiintunut käytäntö, lisäksi viranomaisten ohjeet, sekä uudet menettelytavat ja arvostukset. Jotta näiden kaikkien asiaan vaikuttavien säädösten ja ohjeiden kokonaisuus olisi helpommin hallittavissa, Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n laki- ja lausuntovaliokunta on koostanut kaiken yksiin kansiin, lisäten mukaan omaa moraalialia ja täten luonut raamit hyvälle kiinteistönvälitystoiminnalle ja asiakaspalvelulle.

Kyselyn vastauksien mukaan HVT on vaikuttanut paljon kiinteistönvälittäjien työhön konkreettisesti. Ohjeistusta pidetään selkeänä ja siihen ollaan tyytyväisiä. Osa on huomannut ohjeistuksen vaikuttaneen myös asiakkaisiin; asiakkaat osaavat vaatia ammattimaista palvelua. HVT lisää asiakkaiden luottamusta kiinteistönvälittäjiin ja antaa ammattimaisen ilmeen alalle yhteneväisen toimintamallin johdosta.

FUNCTIONALITY OF GOOD REAL ESTATE BROKERAGE PRACTICE

Jalava, Laura
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics
May 2018
Supervisor: Moision, Hanna
Number of pages: 73
Appendices: 2

Matter word: Good real estate brokerage practice, The Central Federation of Finnish Real Estate Agencies

The purpose of the thesis was to study the functionality of the Good real estate brokerage practice (GREBP) of the Central Federation of Finnish Real Estate Agencies. Functionality was looked at by asking the answer to the question: How does GREBP appear in court cases, decision of the Regional State Administrative agency and in the recommendations of the Consumer Disputes Board? In addition, functionality was checked by a questionnaire. The questionnaire investigated how the GREBP is displayed in the real estate brokerage work. The thesis also examined the impact of GREBP on customer service and customer orientation in real estate mediation. Customer orientation was examined from different backgrounds. This assignment was commissioned by the Central Federation of Finnish Real Estate Agencies.

The thesis consists of legal-judicial research, combined with case-law analysis, and a quantitative survey. The theoretical part of the thesis addressed the background and main features of the GREBP, customer-oriented customer service, and examined the visibility of GREBP in court cases, the decision of the Regional State Administrative agency and the recommendations of the Consumer Disputes Board through examples and the GREBP's guidance. In the autumn of 2017, the empirical part was introduced to the results of a survey on the Good Real Estate Brokerage Practice Day.

The Law on Real Estate agencies and tenants' brokerage firms 1075/2000, § 4 and the Law on Real Estate and Renting Apartments, 1074/2000, § 7, 1st modulation, provides for a Good real estate brokerage practice. However, its content is not defined. A Good real estate brokerage practice is a flexible norm that is constantly evolving. It is influenced by many factors such as prevailing legislation, court judgments, recommendations of the Consumer Disputes Board and the established practice in this field, in addition to the authorities' instructions, as well as new practices and valuations. In order to make it easier to control all of these laws and regulations that are relevant to the matter, the Law and Advice Committee of the Central Federation of Finnish Real Estate Agencies has consistently put together in the covers, adding to their own morality and thus creating the framework for good Real Estate and Customer Service.

According to the survey's response, GREBP has had a lot of impact on the work of real estate agents in concrete terms. Guidance is considered clear and welcomed. Some have noticed guidance has also affected customers; customers are able to demand professional service. GREBP increases customer confidence in real estate brokers and gives a professional look to the industry as a result of a unified business model.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA MENETELMÄVALINNAT	8
2.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	8
2.2	Tutkimusmenetelmä ja työn rakenne	8
2.3	Keskeiset käsitteet.....	9
3	HYVÄ VÄLITYSTAPA	11
3.1	Taustaa	11
3.2	Välitystehtävän hoitaminen	12
3.3	Asiakaslähtöinen toiminta.....	12
3.4	Kiinteistönvälittäjän velvollisuuksista kaupan osapuolia kohtaan	13
4	OIKEUSTAPAUKSET	14
4.1	Tiedonantovelvollisuus	14
4.2	Verotus.....	19
4.3	Välityspalkkio	20
4.4	Kuntoselvitys	22
4.5	Lunastuslauseke	25
5	ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISUT	26
5.1	Toimeksiantosopimus	26
5.2	Välityspalveluiden markkinointi.....	28
5.3	Markkinointi ja kauppa.....	30
5.4	Kiinteistön asiakirjat ja selvitykset	33
6	KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN SUOSITUKSET	35
6.1	Selonottovelvollisuus.....	35
6.2	Tarjousmenettely	37
6.3	Käsirahan merkityksestä	38
7	KYSELYN TULOKSET.....	41
7.1	Tulokset ja niiden arviointi	41
7.2	Vastaajien taustatiedot	42
7.3	HVT:n konkreettinen vaikutus välitystyöhön.....	46
7.4	HVT:n vahvuudet ja heikkoudet.....	48
7.5	Tuomioistuimen-, KRL:n- tai AVI:n ratkaisujen yllättävyys	52
7.6	HVT:n selkeys	52
7.7	Kiinteistönvälittäjien tyytyväisyys	53
7.8	Muutos asiakkaissa	54
8	YHTEENVETO	57

LÄHTEET.....	63
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kiinteistönvälitystä Suomessa säätelevät laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 (jäljempänä välitysliikelaki) ja laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000 (jäljempänä kiinteistönvälityslaki). Välitysliikelain 4 §:ssä ja kiinteistönvälityslain 7 § 1 mom.:ssa säädetään, että välitysliikkeiden on noudatettava välitystoiminnassa hyvää välitystapaa. ”Hyvää välitystapaa” ei kuitenkaan mainittujen lakien puitteissa määritellä, vaan se elää ja muotoutuu ajan mukaisesti, se on joustava normi. Kiinteistönvälitykseen vaikuttavat lisäksi monet muutkin kuin yllä mainitut lait, kuten erinäiset asetukset ja muut määräykset. Jotta kaikkien asiaan vaikuttavien lakien ja asetusten, sekä muiden määräysten ja käytäntöjen kokonaisuus olisi helpommin hallittavissa, on Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n (KVKL) laki- ja lausuntovaliokunta toimittanut vuodesta 2008 alkaen Hyvän välitystavan -ohjeistusta. (Hyvä välitystapa-ohje 2017, 5.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Hyvän välitystavan toimivuutta.

Hyvän välitystavan -ohje koostuu monen eri tahon vaikutuksista, kuten tuomioistuinten päätöksistä, kuluttajariitalautakunnan eli KRL (ent. KVL) suosituksista, viranomaisten ohjeista, sekä alan vakiintuneesta käytännöstä, voimassa olevaa lainsäädäntöä unohtamatta. Lisäksi sitä on höystetty myös uusilla menettelytavoilla ja arvostuksilla (Hyvä välitystapa -ohje 2017, 5). Mukana ohjeen valmistelussa on ollut myös Aluehallintovirasto (AVI), joka on osallistunut Hyvän välitystavan koostamiseen kommentoinnillaan. AVI valvoo välitysliiketoiminnan harjoittamista ja sen lainmukaisuutta. AVI käyttääkin Hyvää välitystapaa omassa valvonnassaan (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut 2016). Ohje on tarkoitettu sovellettavaksi välitysliikkeiden tarjoamien palveluiden käyttäviin kuluttajiin, heidän ollessa toimeksiantajan roolissa tai toimeksiantajan vastapuolena (Hyvä välitystapa -ohje 2017, 5).

Tutkimuksessa on tarkoitus tarkastella, miten Hyvän välitystavan -ohjeistus näkyy ja muotoutuu tuomioistuinten päätöksissä, kuluttajariitalautakunnan suosituksissa ja aluehallintoviraston ratkaisuihin. Lisäksi tutkin Hyvän Välitystavan Päivänä syksyllä 2017 pitämäni kyselyn avulla Hyvän välitystavan konkreettista vaikutusta kiinteistönvälittäjien työssä ja välittäjien mielipiteitä Hyvästä välitystavasta. Haluan tällä työllä

arvioida nykypäivän kiinteistönvälityksen luotettavuutta ja asiakaspalvelun vastuullisuutta.

Aiheen valintaan vaikutti suuresti oma kiinnostukseni alaan ja alalla toimimiseen. Niin kiinteistönvälitys, kuin asiakaspalvelukin ovat aiheina erittäin mielekkäitä ja kiinnostavia. Opiskelen oikeustradenomiksi, joten siitä johtuen opinnäytetyön aiheen tulee liittyä vahvasti juridiikkaan. Kiinteistönvälitys ja sitä myötä Hyvä välitystapa on hyvin pitkälti laissa määriteltyä, jolloin juridiikka on vahvasti esillä työssäni. Teoriaosuudessa olen myös ottanut näkyvästi esille tuomioistuimen oikeustapauksia esimerkeinä Hyvän välitystavan konkreettisuudesta ja käytöstä.

Vuoden 2016 lopulla 68 % Suomalaisista asui omistusasunnossa (Suomen virallinen tilasto, 2018). Vuonna 2017 käytettyjä omakotitalokiinteistöjä, tontteja ja osakehuoneistoja myytiin yhteensä noin 79 700 ja näiden lisäksi asuntoja valmistui yhteensä noin 38 000 (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut 2018). Nämä luvut kertovat siitä, että asuntokaupat koskettavat monia ihmisiä joka vuosi. Silloin, kun asuntokaupoissa käytetään kiinteistönvälitysliikettä, niin välittäjän ammattitaito ja asiakaspalveluosaaminen ovat merkittävässä roolissa. Eritoten, kun otetaan huomioon, että asuntokauppa on useimmiten ihmisen elämän suurimpia päätöksiä ja taloudellisesti arvokkain hankinta.

Haluan esittää parhaimmat kiitokseni toimeksiantajalleni Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n Jukka Malilalle (toimitusjohtaja 2008-2018), sekä johdon assistenteille Niina Majamaalle ja Tiina Frosterukselle, sekä lakimies Heli Yli-Kauppilalle.

KVKL ei ole varsinaisesti tilannut taikka tarkastanut työtä.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA MENETELMÄVALINNAT

2.1 Opinnäytetyön tavoitteet

KVKL:n koostama ja koko ajan muovautuva Hyvän välitystavan -ohjeistus (jäljempänä HVT) auttaa lain soveltamisessa. Ohjeistus muotoutuu monen eri tahon vaikutuksista, kuten muun muassa tuomioistuimen päätöksistä, kuluttajariitalautakunnan suosituksista ja aluehallintoviraston näkemyksistä. Niinpä lähden tutkimaan aihetta näiden tahojen ratkaisusta. Tarkoitukseni on siis tutkia HVT:n tuomia konkreettisia muutoksia kiinteistönvälitystyöhön niin kiinteistönvälittäjien silmin, kuin tapahtuneiden oikeus-, kuluttajariitalautakunnan- ja aluehallintoviranomaisten tapausten esimerkeillä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vastata seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten HVT näkyy tuomioistuimen oikeustapauksissa, aluehallintoviraston ratkaisussa ja kuluttajariitalautakunnan suosituksissa?
2. Miten HVT näkyy kiinteistönvälittäjien työssä?
3. Lisääkö HVT:n ohje asiakaslähtoisempää asiakaspalvelua kiinteistönvälityksessä?

2.2 Tutkimusmenetelmä ja työn rakenne

Opinnäytetyössä tarkastellaan HVT-ohjetta oikeusdogmaattisesta, eli lainopillisesta näkökulmasta (Hirvonen 2011, 21-22). Työssä perehdytään ja tutkitaan voimassaolevan lain sisältöä oikeustapausanalyysin avulla. Oikeustapausanalyysissä tarkastellaan oikeudellisia ongelmia, jotka ilmenevät käsiteltävissä tuomioistuinten oikeustapauksissa. Tarkoituksena on tutkia kyseisten oikeustapausten ratkaisujen taustalla olevia normeja ja muita tuomioihin vaikuttavia seikkoja. (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2015, 6.)

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta viitekehyksestä, sekä HVT:aa noudattaville, kiinteistönvälitystoimintaa harjoittaville henkilöille suunnatusta kyselystä. Teoreettisessa

viitekehyksessä pureudutaan ensin HVT:n taustoihin, välitystehtävien hoitamiseen, sekä asiakaslähtöiseen asiakaspalveluun viitaten kiinteistönvälitykseen. Työn luvuissa 4-6 on tarkoituksena osoittaa todellisin esimerkein se, kuinka HVT näkyy tuomioistuimen oikeustapauksissa, aluehallintoviraston ratkaisuisissa ja kuluttajariitalautakunnan suosituksissa. Jokaisen tahon päätökset muodostavat omat lukunsa, joissa jokainen tapaus on oman alaotsikon alla. Ennen itse esimerkkitapausta jokaisessa alaluvussa on kooste HVT-ohjeistuksesta löytyvästä merkittävästä säännöksestä tai säännöksistä, jotka tulevat esiin kyseisessä ratkaisussa, mistä esimerkkitapaus koostuu.

Työn empiriaosuudesta löytyy kiinteistönvälittäjille, jotka toteuttavat HVT:aa, suunnattu kysely. Kyseessä on kvantitatiivinen menetelmä, eli määrällinen tutkimus (Vilka 2007, 14). Tutkimuksen toteutin paperisena kyselynä Hyvän Välitystavan Päivänä syksyllä 2017 Helsingissä. Kaikki numeeriset vastaukset käsitelmin Statgraphics-ohjelmaa apuna käyttäen ja tein niistä graafisia kuvia käyttäen apuna tunnuslukuja ja Excel-ohjelmaa (Statgraphics 2017). Työssä ei ole asetettu hypoteesia, koska kyseessä on kuvaileva ja kartoittava tutkimus (Vilka 2007, 24-118). Avoimien kohtien vapaa- muotoiset vastaukset esitän annetuissa muodoissaan.

2.3 Keskeiset käsitteet

AVI

Aluehallintovirasto

HVT

Hyvä välitystapa

Hyvän Välitystavan Päivä

Hyvän Välitystavan Päivä on KVKL:n järjestämä tilaisuus, jossa julkistetaan päivitetty HVT:n ohje ja tutustutaan sen uusittuun sisältöön, sekä alan tuoreimpiin kuulumisiin alansa osaajien sanoin. Tilaisuus on tarkoitettu verkostoitumiseen, tietojen päivytykseen ja uusien ideoiden jakamiseen. Tilaisuuden kohderyhmä on kaikki KVKL:n jäsenryhmittymissä työskentelevät ammattilaiset. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut 2017.)

KVKL

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry, kiinteistönvälitysalan valtakunnallinen etu- ja kattojärjestö (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut 2017).

Kiinteistönvälitys

Laillisesti ja tarkasti määriteltyä toimintaa, jota saavat harjoittaa ainoastaan välitysliikerekeriini merkityt välitysliikkeet. Välitysliikkeen rekisteröinnille on asetettu tiettyjä vaatimuksia. Varsinaista toimilupaa ei kuitenkaan edellytetä. Suomessa kiinteistönvälitys toimintaa valvovat aluehallinto- ja kuluttajaviranomaiset. Kiinteistönvälittäjän päätehtävänä on saattaa kaupan osapuolet yhteen ja saada heidän välilleen syntymään kauppasopimus. (Kasso 2014, 1.)

Kiinteistönvälityslaki

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074 (Edilex www-sivut 2018).

KKO

Korkein oikeus

KRL (ent. KVL)

Kuluttajariitalautakunta (ent. Kuluttajavalituslautakunta) (Kuluttajariitalautakunta www-sivut 2017).

LKV

Laillistettu kiinteistönvälittäjä. Ainoastaan henkilö, joka on hyväksytysti suorittanut Keskuskauppakamarin LKV-kokeen, on oikeutettu käyttämään nimikettä LKV (Keskuskauppakamarin www-sivut 2018).

Välitysliikelaki

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075 (Edilex www-sivut 2018).

3 HYVÄ VÄLITYSTAPA

3.1 Taustaa

Kuten johdannossa on mainittu, Suomen laki säättää noudattamaan hyvää välitystapaa (Välityслиikelaki 4 §). Kuitenkaan laki ei määritä hyvää välitystapaa, vaan se elää ja muotoutuu ajan mukaisesti (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n [www-sivut 2017](#)). HVT:n kuuluu välityслиikelain esitöiden mukaan erityisesti välitystoiminnan avoimuus ja luotettavuus, sekä tehtävien hoitamisessa tunnollisuus ja lisäksi lojaalisuus toimeksiantajaa, tämän vastapuolta ja kilpailevia elinkeinoharjoittajia kohtaan (Nevala, Palo, Sirén, & Haulos. 2017, 554).

HVT muotoutuu monen eri tahon vaikutuksista, kuten tuomioistuimen päätöksistä, (KRIL), eli kuluttajariitalautakunnan suosituksista, alan vakiintuneesta käytännöstä, sekä uusista menettelytavoista ja arvostuksista, sekä myös viranomaisten ohjeista. Ohje on tarkoitettu sovellettavaksi välityслиikkeiden tarjoamien palveluiden käyttäviin kuluttajiin, heidän ollessa toimeksiantajan roolissa tai toimeksiantajan vastapuolena. Ohje odottaa välityслиikkeiltä eettistä ja asianmukaisia toimia myös kilpailijoiden suhteen. HVT-ohjeistuksen takana on Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry, jonka laki- ja lausuntovaliokunta on laatinut tämän kirjallisen koosteen HVT- ohjeista. HVT-ohjeet kirjoitettiin ensimmäistä kertaa yksiin kansiin vuonna 2008. Sisältöä päivitetään säännöllisesti, jolloin uusi painos saa päivitusvuoden nimeensä. Viimeisin 48 sivua kattava ohjeistus on vuodelta 2017. (HVT-ohje 2017, 5.)

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry on kiinteistönvälitysalan järjestöjen ja yritysten valtakunnallinen etu- ja kattojärjestö, joka toimii alan vaikuttajana ja pyrkii luomaan kiinteistönvälityksestä ammattimaisempaa ja turvallisempaa (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n [www-sivut 2017](#)). HVT-ohjeistukseen on sitoutunut iso joukko välitysyrityksiä; Aktia Kiinteistönvälitys, Huoneistokeskus, Huoneistomarkkinointi HUOM!, Kiinteistömaailma, OP, RE/MAX, SKV Kiinteistönvälitys, SP-Koti Oy sekä Suomen Kiinteistönvälittäjien jäsenyritykset (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n [www-sivut 2017](#)).

3.2 Välitystehtävän hoitaminen

Välitysliikelain 7 §:n mukaan välitysliikkeen tulee suorittaa välitystehtävät huolellisesti, ammattitaitoisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen, huomioon ottaen molempien, niin toimeksiantajan, kuin vastapuolenkin edut. Se tarkoittaa, että välitysliikkeen velvollisuutena on antaa kaikki kohdetta koskevat tiedot objektiivisesti, vaikka se olisi epäedullista toimeksiantajan kannalta. Välitysliikkeen tulee myös varmistaa, että sekä toimeksiantaja että toimeksiantajan vastapuoli ymmärtävät solmittavan sopimuksen ehdot, vaikka jompikumpi osapuolista ei puhuisi Suomea tai Ruotsia (HVT-ohje 2017, 16).

Välitysliikkeen suorituksen ei tule erota markkinoinnissa annetuista tiedoista. Toimeksiantosopimuksen tehtyä välitysliikkeen tulee ryhtyä välitystehtäviin viipymättä, ellei myöhempänä ajankohtana aloitettu välitystehtävä ole ennemmin toimeksiantajan edun mukaista (Välitysliikelaki 7 §). Poikkeuksena on koti- tai etämyynti, jolloin välitystehtävän aloittamis ajankohdasta on hyvä sopia erikseen (HVT-ohje 2017, 16).

Kiinteistönvälittäjän työ on myös luottamuksellista. Välittäjällä on oikeus kertoa ostajalle ja ostajaehdokkailla vain sellaiset asiat, jotka ovat merkityksellisiä kaupasta päättämässä, tarkoittaen toimeksiantajan oikeudelliseen statukseen ja vallintaan liittyvät seikat sekä kaupan kohteen fyysisiin ominaisuuksiin liittyvät seikat. Luottamuksellista tietoa ovat toimeksiantajan henkilökohtaiset tiedot, mukaan lukien ammatti ja taloudellinen tilanne, lukuun ottamatta tietoa myyjän maksukyvyttömyydestä. Myynnin syytä tai myynnin kestoa ei myöskään saa kertoa ilman toimeksiantajan lupaa, lisäksi tarjouksen tekijöille ei saa luovuttaa toisten tarjouksen tekijöiden henkilöllisyystietoja, myös toimeksiantosopimus on salassa pidettävä. (HVT-ohje 2016, 6.)

3.3 Asiakaslähtöinen toiminta

Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakaspalvelijan tulee tutustua ja keskittyä asiakkaan suunnitelmiin ja vaatimuksiin. Asiakaspalvelijan tulee löytää asiakkaalle juuri se tuote mikä vastaa tämän tarpeita ja haluja. Asiakaslähtöisellä ja vastuullisella palvelulla

päästään usein pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin. (Grönlund 2018, 14-16.) Hyvin toimivan asiakaspalvelun voi lukea myös yrityksen kilpailueduksi, koska sillä pystyy edistämään asiakkaidensa luottamusta. Hyvä asiakaspalvelu ja luottamus ovat kannattavia elementtejä yrityksellä, koska tyytymätön asiakas äänestää monesti jaloillaan ja kertoo kokemuksistaan ympäristölleen. Ilman asiakkaita on mahdotonta tehdä kauppvoja ja tällöin yrityksellä ei ole tuloja. (Peltonen 2011, 54-76.)

Taloudellinen tulos ei siis ole välitysliikkeen ainoa tehtävä, vaan välitysliikkeen tulee löytää ratkaisu asiakkaan asuntokysymyksiin, kuten välittää nykyinen tai löytää uusi asunto. Kasso listaa oman näkemyksensä välittäjän asiakaspalvelusta yhdistettynä myyntityöhön: ”Välittäjä tekee myyntityötä, jossa tuotteena on ensin luottamus ja oma ammattitaito, myöhemmin asunnon tai muun kohteen ominaisuudet ja asiakkaan tarve ja lopuksi kaupan tai muun sopimuksen osapuolten omat tavoitteet.” (Kasso 2014, 167.)

Asiakas ei usein pysty tekemään täysin rationaalisia ja pelkkiin faktoihin perustuvia päätöksiä, vaan usein päätöksiin vaikuttavat tunteet, kokemukset ja ympäristö. Kuitenkin hänelle on tärkeää päästä itse vaikuttamaan valintoihin. Lisäksi asiakkaan itselle epäedullinen valinta voi helposti saattaa myös myyjän ikävään valoon. (Peltonen 2011, 33-34.)

Koska asiakas ei ole kaikkien alojen ammattilainen, hän tarvitsee ostoprosessissa riittävästi ja oikeaa tietoa. Tietoa tulee olla paljon, jotta tällä on mahdollisuus tehdä ostopäätös ja valinnat rationaalisesti. Myös laki vaatii vähimmäismäärän annettaville tiedoille ja kun nämä kaikki on annettu, niin erehdystä ei voi selitellä. Asiakslähtöisen asiakaspalvelijan tulee tuntea asiakassuhdetta koskeva lainsäädäntö, sekä mikä kyseisen lainsäädännön tavoitteena on. (Peltonen 2011, 23-116.)

3.4 Kiinteistönvälittäjän velvollisuuksista kaupan osapuolia kohtaan

Kiinteistön osto on todella monitahoinen ja haastavasti hallittavissa. Tällöin asiakkaan kannalta voi olla hyvin tarpeellista tukeutua luotettavan kiinteistönvälittäjän palveluun. Kiinteistönvälittäjän, joka aidosti katsoo asiakkaan etua ja auttaa vertailussa.

(Peltonen 2011, 35.) Kiinteistönvälittäjän tulee siis osata muutakin, kuin taitaa asiakaspalvelun ja myynnin. Välittäjältä vaaditaan vankkaa ammatillista tietoa edellyttävää osaamista juridiikasta, tekniikasta ja taloudesta, sekä yhteisöjen ja yhteiskunnan rakenteista (Kasso 2014, 175).

Välitysliikkeellä on kiinteistönvälityslaisissa asetettuja nimenomaisia velvollisuuksia kaupan molempia osapuolia kohtaan. Kaupan molempia osapuolia kohtaan säädetyt välitysliikkeen suoritusvelvollisuudet löytyvät lain 7-12 §:stä. Näistä kyseisistä pykälistä löytyvät säännökset, miten välitysliikkeen tulee suorittaa välitystehtävä (7 §), kaupan osapuolille annettavista tiedoista (8-10 §), välitysliikkeen selonottovelvollisuuden laajuudesta (11 §), sekä velvollisuudesta avustaa kaupan päättämisessä (12 §). Lain 5-6 §:ssä on säännelty toimeksiantosopimuksen tekemisestä. Kaupan osapuolia kohtaan säädetyistä välitysliikkeen vastuusta säännellään lain 13-14 §:ssä. Lain 17-18 §:stä löytyvät säännökset käsirahasta, vakiokorvauksen ja varausmaksun vastaanottamisesta. Lisäksi maksusuojusta ja välitysliikkeen palkkio-oikeudesta säädetään puolestaan lain 19-21 §:ssä. (Keskitalo 2017, 323.)

4 OIKEUSTAPAUKSET

4.1 Tiedonantovelvollisuus

Välitysliikkeellä on välitystehtävässään tiedonantovelvollisuus ostajalle. Tarkoitetaan sitä, että välitysliikkeen tulee antaa ostajalle kohteesta kaikki ne tiedot, jotka voivat vaikuttaa ostopäätökseen (Kiinteistönvälityslaki 9 § 1 mom.). Yksi asia on huolehtia, että ostaja on saanut kohteen virallisen esitteen haltuunsa. Lisäksi tulee huomioida muut mahdolliset myyntiin liittyvät seikat, kuten myyjän maksukyvyttömyys, joka voi haitata, mikäli ostaja hakee virheen perusteella kaupan purkua tai hinnan alennusta (HVT-ohje 2017, 35-36). Ostajan tulee myös olla tietoinen kaupasta menevästä varainsiirtoverosta ja mahdollisesta ensiasunnon ostajan varainsiirtoverovapaudesta (Varainsiirtoverolaki 931/1996 2. luvun 11 §). Välitysliike on lisäksi velvollinen kertomaan ostajalle oleellisesti haittaavasta häiriöntekijöistä, mikäli sellaisia ilmenee. (HVT-ohje 2017, 35-36.)

Välitysliikkeen tulee kehottaa kuntoselvityksen teettämiseen ja kyseiseen raporttiin huolelliseen tutustumiseen. Kuntoselvityksen teettäminen voi olla myös ostotarjouksen ehtona. Monimutkaisiin oikeudellisiin tai erityisosaamista vaativiin rakennusteknillisiin kysymyksiin välitysliikkeen ei tarvitse osata vastata, vaan tällöin tulee ohjata alan ammattilaisen puheille. (HVT-ohje 2017, 35.) Kaikki kohdetta koskeva, kaupan kannalta merkittävä tieto ja tehdyt selvitykset, sekä niiden raportit tulee antaa ostajalle ennen ostotarjouksen tekemistä. Mikäli välitysliike havaitsee virheen markkinoinnissa annetuissa tiedoissa, välitysliikkeen tulee välittömästi ja selkeästi oikaista virheellinen tieto. Oikaisusta tulee olla myös näyttöä. Tilanteessa, jossa tieto on epävarmaa ja sen selvittäminen vaatisi kohtuutonta vaivaa tai on mahdotonta, tulee asiasta kertoa selkeästi ostajaehdokkaille. (HVT-ohje 2017, 35-36; Kiinteistönvälityslaki 11 §.)

Välitysliikkeellä on tiedonantovelvollisuus myös myyjälle. Välitysliikkeen tulee tarpeen tullen kertoa myyjälle esimerkiksi mahdollisuudesta rajoittaa myyjän virhevastuuta yksilöityjen salaisten puutteiden tai vikojen osalta. Taikka mikäli on perusteltu epäily ostajaehdokkaan maksukyvyttömyydestä. (HVT-ohje 2017, 36.) Toimeksiantannon hoidon aikana esiin tulleet seikat, jotka voivat olla merkityksellisiä kaupan ehtojen kannalta, tulee välitysliikkeen kertoa myyjälle (Kiinteistönvälityslaki 9 §).

Välitysliikkeen tulee kertoa ostajalle tai myyjälle myös, mikäli välitysliikkeellä tai välitysliikkeessä työskentelevällä on asiassa erityinen etu valvottavanaan, kuten esimerkiksi, jos toimeksiantaja tai toimeksiantajan vastapuoli on välitysliikkeen työntekijän lähipiiriläinen tai muutoin läheinen henkilö, kuten hyvä ystävä taikka taloudellisesti riippuva henkilö. Lisäksi välitysliikkeellä saattaa olla erityinen etu valvottavanaan, jos välitysliike omistaa ostajana olevan osakeyhtiön osakkeita tai samojen henkilöiden omistuksessa on sekä ostajayhtiön, että välitysliikkeen osakkeita. Välitysliikkeen tulee kertoa myyjälle myös siitä, mikäli välitysliike tai sen työntekijä aikoo päättää kaupan omaan lukuunsa. Omaan lukuunsa tai erityinen etu valvottavana -tilanteista tulee aina kertoa sopimuksen osapuolille ennen ostotarjouksen tekemistä ja merkitä asia selkeästi ostotarjoukseen. (HVT-ohje 2017, 36; Kiinteistönvälityslaki 8 § 2 mom.)

Välityskohteita markkinoidaan esittelemällä niitä. Esittely voi tapahtua joko välityksliikkeen toimistossa tai paikan päällä itse kohteessa. Asuntomarkkinointiasetuksen mukaan asunto-osakkeen esittelyssä tulee olla esillä seuraavat asiakirjat:

- yhtiöjärjestys, asumisoikeusyhdistyksen tai osuuskunnan säännöt
- yhtiön tilinpäätösasiakirjat
- rakenteilla tai suunnitteilla olevan asunnon rakennustapaseloste
- asunnon pohjapiirros
- malli sopimuksista, jos asunnon hallintaan saanti vaatii kauppakirjan lisäksi muita sopimuksia.
- energiatodistus mikäli se on saatavilla.

(HVT-ohje 2017, 33-34; Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001 8 § kohdat 1-5.)

Isännöitsijätodistusta ei tule jakaa kaikille esittelyyn osallistuville, mutta se on hyvä olla esittelyssä mukana, jotta ostotarjouksen tekemistä harkitsevat asiakkaat voivat tutustua siihen. (HVT-ohje 2017, 33-34.)

Asuntomarkkinointiasetuksen mukaan kiinteistön esittelyssä tulee olla esillä seuraavat asiakirjat:

- kartta ja selvitys välityksen kohteen alueen rajoista,
- maa-alueen vuokrasopimus (mikäli kohderakennus sijaitsee vuokra-
maalla),
- seloste, joka koskee rakenteilla tai suunnitteilla olevan rakennuksen kalusteita, varusteita ja pinnoitteita
- rakennuksen pohjapiirros asumiskäyttöön myytävästä kohteesta
- energiatodistus mikäli se on saatavilla.

(HVT-ohje 2017, 34; Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 7 § kohdat 1-4.)

Esittelyssä tulee ottaa huomioon välityksliikkeen vastuu. Välityksliikkeellä on valvontavelvollisuus välityskohteessa esittelyn ajan, ettei siellä sotketa ja rikota paikkoja tai varasteta mitään. Lisäksi järjestelyissä on muita huomioitavia seikkoja, kuten mahdollisten lemmikkien esittelyn aikaisen sijainnin sopiminen toimeksiantajan kanssa. Esit-

telyn kohteena on pääsääntöisesti asuintilat, kellaria, ullakkoa tms. ei ole tarpeen esitellä ilman erinäistä syytä. Kuitenkin ennen ostopäätöksen tekemistä asiakkaan on hyvä tutustua myös kyseisiin tiloihin. Välitysliikkeen tulee myös huomata esittelyssä osoittaa kohteen rajat, mikäli ne poikkeavat niin sanotuista luonnollisista rajoista, kuten esimerkiksi, jos piha-aluetta rajaava pensas ei todellisuudessa sijaitsekaan pihan rajalla. Vuokratessa kohteessa esittelyn järjestämisestä tulee sopia vuokralaisen kanssa hyvissä ajoin. Jos vuokralainen kieltäytyy päästämästä välitysliikkeen edustajaa sisään, kuten on sovittu, niin tällöin välitysliike voi pyytää toimeksiantajan hankkimaan virka-apua poliisilta asuntoon pääsemiseksi. (HVT-ohje 2017, 34.)

Laista ei löydy listaa välitysliikkeen selonottovelvollisuutensa perusteella hankittaviin asiakirjoihin. Listan voi kuitenkin kasata asuntomarkkinointiasetuksesta, joka määrittelee esittelytilanteen asiakirjat (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 7-8 §) ja välityslaista, joka taas neuvo ostajalle suunnattuja asiakirjoja ostoneuvotteluvaiheessa (Kiinteistönvälityslaki 10 §). Edellisten lisäksi HVT täydentää luettelon. Asiakirjoihin tulee tutustua niin, että tarvittavat tiedot tulevat selville. Puuttuvasta tai puutteellisesta asiakirjasta tulee kertoa toimeksiantajalle ja ostajaehdokkaille. (HVT-ohje 2016, 19.)

Asunto-osakkeen asiakirjat ja selvitykset:

Asiakirjat ja selvitykset, jotka tulee hankkia asunto-osakkeesta ennen markkinoinnin aloittamista. Tarkemmat kuvaukset asiakirjoista ja selvityksistä työn lopussa, liite nro 1.

1. Isännöitsijäntodistus
2. Energiatodistus
3. Yhtiöjärjestys
4. Viimeinen tilinpäätös
5. Talousarvio
6. Pohjapiirros
7. PTS tai muu vastaava kuntoselvitys
8. Muut sopimukset
9. Kaavoitustiedot
10. Selvitys osakkeiden mahdollisesta panttauksesta

11. Huoneenvuokrasopimus
12. Uudiskohteen ja valmiina myytävän kohteen omat asiakirjat
13. Muut selvitykset;
 - a. Pinta-alan selvittäminen.
 - b. Tehdyt muutostyöt lupineen
 - c. Pienet asunto-osakeyhtiöt lisäksi:
 - rasiustodistus
 - lainhuutotodistus
 - kiinteistörekisteriote
 - panttikirjojen sijainti.
 - d. Ryhmärakennetun kohteen omat selvitykset

Tuomioistuimen oikeustapaus 1. - KKO:2009:81

KKO:2009:81 tapauksessa henkilö A oli ostanut välitysliike B:n välittämän asunto-osakkeen loppuvuodesta 2002. Kyseisen asunto-osakkeen talossa oli tehty vesi- ja lämpöjohtojen, sekä viemäreiden kuntotutkimus vuonna 1999. Tutkimuksessa oli eriteltyä eri putkistojen uusintatarve, siinä kylmävesiputkien ja viemäriputkistojen uusimistarpeeksi oli todettu 4-6 vuotta. Tieto tästä tutkimuksesta ja sen tekovuodesta löytyi välitysliikkeellä olleesta isännöitsijäntodistuksesta, tämän lisäksi se mainittiin myös huoneiston myyntiesitteessä, jonka välitysliike oli laatinut. Tarkempaa sisältöä tai tutkimuksen johtopäätöksiä sekä havaintoja ei näissä kyseessä olevista asiakirjoista kuitenkaan ilmennyt. Huoneiston esittelyssä henkilö A oli tiedustellut mahdollisesta putkiremontista, mutta välitysliikkeen edustaja ei ollut osannut kertoa muuta kuin, ettei asiasta ollut tehty päätöksiä. Putkiremontti tuli taloyhtiöön käsiteltäväksi vuonna 2004 ja päätös sen tekemisestä tehtiin vuonna 2005. (KKO:2009:81.)

Osakkeen ostaja, eli henkilö A vei asian oikeuteen, nojaten välitysliikkeen lainlyöneen velvoitteensa kertoa odotettavissa olleesta putkiremontista. Henkilö A vaati välitysliike B:ltä vahingonkorvausta, sekä korvausta asumishaitasta. (KKO:2009:81.)

Kiinteistönvälityslaki 7 § 1:n momentin mukaan välitysliikkeiden tulee suorittaa välitystehtävä huolellisesti, ammattitaitoisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen. Välitysliikkeillä on myös kiinteistönvälityslaki 9 § 1:n momentin mukaisesti tiedonantovelvollisuus toimeksiantajan vastapuolelle. Laki edellyttää välittäjää antamaan vastapuolelle kaikki ne tiedot, joiden välitysliike tietää tai mitä sen pitäisi tietää vaikuttavan kaupanteko päätökseen välityskohdetta tarjottaessa. Lisäksi välitysliikkeellä on selonottovelvollisuus. Kiinteistönvälityslaki 11 § mukaan välitysliikkeen on varmistettava tietojen oikeellisuus, sekä oikaistava virheet, mikäli välitysliikkeen saamat tiedot, jotka 9 ja 10 §:ssä määrätään oltavan, vaikuttavat puutteellisilta tai virheellisiltä. Siinä tapauksessa, jos tiedon oikeellisuuden vahvistaminen vaatisi kohtuuttoman paljon vaivaa tulee välitysliikkeen ilmoittaa toimeksiantajan vastapuolelle, ettei tietoja ole voitu tarkistaa. Välitysliikkeen tulee siis hankkia ja luovuttaa ostajalle kaikki tiedot, jotka vaikuttavat kaupanpäättöksen teossa. Yleisesti ottaen lähes tyvää putkiremonttia pidetään oleellisena seikkana ostopäätöstä tehtäessä, korkeiden kustannusten ja asumisviihtyvyyttä heikentävän toteutus ajan takia. (KKO:2009:81.)

Välitysliikkeen edustaja oli ollut yhteydessä asunto-osakeyhtiön isännöitsijään putkistojen kuntotutkimuksen johdosta, mutta siitä ei ole tietoa mitä tietoja välittäjä sai isännöitsijältä. Selvää on kuitenkin se, että välittäjä ei ollut tutustunut kuntotutkimuksesta laadittuun asiakirjaan, eikä täten pystynyt kertomaan ostajalle tutkimuksessa ilmenneitä asioita ja korjaus tarpeita. Näin ollen korkein oikeus totesi, että välitysliike on laiminlyönyt tiedonantovastuutaan ja tuomitsi välitysliike B:n korvaamaan henkilö A:lle 10 000 euroa. (KKO:2009:81.)

4.2 Verotus

Tuloverolain 1535/1992, 48 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan myymänsä asunnon myyntitulo on verovapaata, jos asunto on sen omistusaikana toiminut vähintään kahden vuoden ajan myyjän tai hänen perheensä vakituisena asuntona (Tuloverolaki 48

§:n 1. mom. 1.kohta). Kiinteistö- ja asuinyhteisöissä tämä säätö koskee vain asuinkäyttöön tarkoitettuihin asuinhuoneistoihin. Nämä tilat ovat erikseen määrätty yhtiöjärjestyksessä (Vero www-sivut 2015).

Monet seikat voivat vaikuttaa asunnon myynnin verotukseen, kuten esimerkiksi, jos kyseessä on perintöasunto taikka asunto on saatu lahjaksi, ositus on tekemättä tai asunto on ollut vain osittain asumiskäytössä. Näissä tilanteissa välitysliikkeen tulee kehottaa asiakasta kääntymään asiantuntijan puoleen. (HVT-ohje 2017, 18.)

Tuomioistuimen oikeustapaus 2. - KHO:2011:82

Asukas A oli asunut vakituisesti yli kaksi vuotta liikehuoneistoksi rekisteröidyssä huoneistossa ennen kiinteistön myyntiä. Vakituisen asunnon verovapaa luovutusvoitto ei kuitenkaan koskenut kyseistä kiinteistöä, koska se oli rekisteröity liikehuoneistoksi. Asukas A ei ollut edes väittänyt muuttaneensa liikehuoneistoa asuinhuoneistoksi. (KHO:2011:82.)

4.3 Välityspalkkio

Saadakseen välityspalkkion, välitysliikkeellä tulee olla voimassa oleva toimeksiantosopimus. Toimeksiantaja toimii aina välityspalkkion maksajana (HVT-ohje 2016, 12). Joskus on kuitenkin mahdollista käydä niin, että molemmat tahot, ostaja ja myyjä ovat tehneet toimeksiannon ja tekevät keskenään kaupat välitysliikkeen avuin. Tällöin molemmat osapuolet huolehtivat välityspalkkion maksusta, mutta yhteensä vain yhden palkkion verran (Välitysliikelaki 20 § 2. mom.). Mikäli kaksi toimeksiantajaa tekevät kaupat niin sanotusti päittäin, niin tällöin molempien tulee maksaa välityspalkkio omilla tahoillaan. (HVT-ohje 2016, 12.)

HVT ei kuulu asiakkaan vaatimista toimeksiantajaksi, jos tämä on kiinnostunut ostamaan kohteen, josta on tehty myyntitoimeksiantosopimus. Eikä myöskään voi vaatia myyjää tekemään ostotoimeksiantosopimusta, jos tälle kohteelle on ostaja, joka on jo tehnyt ostotoimeksiantosopimuksen. Myöskään esiteltävän kohteen näkemisen ehtona ei voi olla myyntitoimeksiantosopimuksen tekeminen asiakkaan omasta asunnosta.

Välitysliikkeen tulee aidosti tehdä välitystyötä toimeksiantajan hyväksi, eikä vain rahastaa toimeksiantosopimuksella. Mikäli toimeksiantosopimus ei ole todellinen, niin välitysliikkeellä ei ole oikeutta palkkioon. (HVT-ohje 2017, 13.)

Jos kauppa tehdään välitysliikkeen omaan- tai liikkeessä työskentelevän lukuun, välitysliikkeellä ei ole oikeutta periä välityspalkkiota (Välitysliikelaki 20 § 4. mom.). Tällaisessa tilanteessa kohteessa tulisi pitää vähintään yksi julkinen näyttö ennen kaupoja, ellei toimeksiantajan kanssa ole muutoin sovittu. Välitysliikkeen palveluksessa olevan lähisukulaisuudesta on hyvä ilmoittaa toimeksiantajalle, tämän ollessa osallisena kaupoissa, mahdollisen erityisen edun vuoksi. Välittäjänä työskentelevän oman tai edes osittain oman kohteen välittäminen ei kuulu HVT:aan. (HVT-ohje 2016, 13.)

Välitysliikelaki 8 § velvoittaa välitysliikkeen antamaan toimeksiantajalle kaikki tiedot, joiden välitysliike tietää tai pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta tai muusta käyttöoikeussopimuksesta päättämiseen. Tällaisia seikkoja ovat muun muassa arvio myyntiajasta, selvitys luovutusvoittoverosta tai toteutuneisiin kauppoihin perustuva hinta-arvio (HVT-ohje 2016, 14).

Mikäli välitysliike tai joku liikkeen välittäjistä aikoo päättää kaupat tai muun käyttöoikeussopimuksen omaan lukuunsa tai sopimuksessa on erityinen etu valvottavana, niin asiasta on ilmoitettava toimeksiantajalle. Kyseisistä asioista tulee tiedottaa toimeksiantajaa ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä, jos ne voivat vaikuttaa sopimuksen syntyyn (Välitysliikelaki 8 §). Monimutkaisten, rakennusteknisten ongelmien ja oikeudellisten asioiden eteen tullessa on riittävää, että välittäjä tuo asiat esille ja kehottaa kääntymään asiantuntijoiden puoleen (HVT-ohje 2016, 14).

Tuomioistuimen oikeustapaus 3. - Turun HAO 18.2.2004 04/0084/3

Kiinteistönvälittäjä joka oli toiminut välittäjänä asunto-osakkeiden kaupassa, oli kaupantekohetkellä omistanut 1/3 ostajayhtiön osakekannasta, sekä ollut kyseisen yhtiön hallituksen varsinainen jäsen. Kiinteistönvälittäjä ei ollut kerhtonut ostajayhtiön osakkuudestaan toimeksiantajalle, ennen kuin hinta sekä muut kauppaehdot oli sovittu ja kauppakirjoja oli lähdetty allekirjoittamaan. Toimeksiantaja oli ehtinyt jo sopia uuden asunnon ostamisesta. (Turun HAO 18.2.2004 04/0084/3.)

Lääninhallitus totesi kiinteistönvälittäjällä olleen kiinteistönvälityslaisissa erityisiä etuja valvottavanaan, joista hän oli ilmoittanut toimeksiantajalle liian myöhään. Näin ollen kiinteistönvälittäjä rikkoi ilmoitusvelvollisuuttaan, joka on annettu kiinteistönvälityslaisissa 8 § 2. mom. Lääninhallitus oli lisäksi katsonut kiinteistönvälittäjän osuuden ostajayhtiön omistuksesta sekä päätäntävällän yhtiön asioihin olleen niin huomattava, että kyseisen yhtiön tekemä asuntokauppa voitiin tulkita kiinteistönvälityslain 20 §:n 4. momentin osoittamalla tavalla välitysliikkeen palveluksessa työskentelevän lukuun tehdyksi, jolloin välitysliikkeellä ei ollut oikeutta välityspalkkioon. Näistä syistä johtuen lääninhallitus on todennut välitysliikkeen vastaavan hoitajan laiminlyöneen kiinteistönvälitysliikkeiden ja vuokrahuoneiston välitysliikkeiden lain 4 §:n säätämää hyvää välitystapaa (välitysliikelaki 5 § 1 mom). (Turun HAO 18.2.2004 04/0084/3.)

Välitysliike oli saanut lääninhallitukselta varoituksen kyseisestä toiminnasta johtuen. Välitysliike valitti varoituksesta hallinto-oikeuteen ja haki varoituksen kumoamista, hallinto-oikeus ei kuitenkaan kumonnut varoitusta. (Turun HAO 18.2.2004 04/0084/3.)

4.4 Kuntoselvitys

Välitysliikkeen tulee tietää, onko kohteesta joskus tehty selvityksiä kuntoon liittyen, sekä jos on, niin välitysliikkeen tulee tutustua raporteihin. Selvää on otettava myös mahdollisista raportin perusteella tehdyistä kunnostuksista, niistä tulee tietää korjauksen laajuus, tekoajankohta, sekä tekijä (HVT-ohje 2017, 31).

Välitysliikkeen tehtävänä on kertoa kohteen kuntotarkastuksen teettämis mahdollisuudesta toimeksiantajalle. Tällöin tulee suositella asuntokaupan kuntotarkastusta HVT:n mukaisesti. Toimeksiantaja tekee kuitenkin itse päätöksen, minkälaisen selvityksen kohteesta teettää. Rakennuksen kuntoa selvittävistä termeistä ja menetelmistä välitysliikkeen on tunnettava ainakin seuraavat: (HVT-ohje 2017, 31.)

- Kuntoarvio on rakennuksen rakenteellisen kunnan tutkimus, joka perustuu silmämääräiseen havainnointiin rikkomatta rakenteita.
- Kuntotutkimus on tarkempi tutkimus, kuin kuntoarvio, siinä perehdytään jonkin rakennuksen osan kuntoon silmämääräistä tarkempien menetelmien avulla, kuten esimerkiksi rakenteita rikkoen.
- Asuntokaupan kuntotarkastus on rakennusteknisen kunnan arviointi, joka pääasiassa suoritetaan aistinvaraisilla havainnoilla rakennetta rikkomattomin menetelmin, teknisiä mittalaitteita apuvälineinä käyttäen. Asuntokaupan kuntotarkastuksen suoritustapa, sisältö sekä raportointi on määritelty kuluttajan näkökulmasta suoritusohjeessa ja tilaajan ohjeessa.
- Kartoitus, esimerkiksi kosteuskartoitus on tutkimus, jossa tutkitaan mahdollisen yksittäisen ongelman tai vaurion syytä sekä laajuutta mittaamalla rakenteiden kosteutta rikkomatta rakenteita pintamittauksin (Laitinen 2014, 114).

Välitysliikkeen edustajan tulisi mahdollisuuksien mukaan olla paikalla kuntoselvityksissä, sekä tutustua huolellisesti raporttiin, sekä huomioida siinä mahdollisesti ilmenevät kauppaan vaikuttavat seikat esitteessä ja kauppakirjassa (HVT-ohje 2017, 31).

Tuomioistuimen oikeustapaus 4. - KKO:2009:31

Vuokraoikeuden ja sillä sijaitsevan asuinrakennuksen kaupassa vuonna 2011 oli myyjän vastuuta rajoitettu kohteessa tehdyssä kuntotarkastuksessa huomattujen puutteiden ja vikojen osalta. Myöhemmin remontin yhteydessä yläpohjassa oli havaittu kosteusvaurio, jonka perusteella ostaja vaati hinnanalennusta. Myyjä ei ollut asiasta kertonut ostajalle sellaisesta tyypillisesti myydyn kaltaisen kiinteistön käyttöön tai arvoon vaikuttavasta ominaisuudesta, vaikka hän oli käräjäoikeuden mielestä ollut tietoinen asiasta tai ainakin olisi pitänyt olla, johtuen myyjän tilaaman, vuonna 2003 suoritettuna kuntotarkastuksen takia, sekä kohteessa yli 20 vuoden aikaisesta asumisesta. Tapaus todettiin olevan maakaaren 540/1995, 2. luvun 17 §:n 1 momentin 3. kohdassa tarkoitettu laatuvirhe. (KKO:2009:31.)

Käräjäoikeudesta huomautettiin, että maakaaren 2. luvun 22 §:n 1 momentin mukaisesti ostajalla ei ole oikeutta laatuvirheenä vedota seikkaan, joka olisi

voitu havaita kohteen tarkastuksessa ennen kaupan tekemistä. Ostajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta tarkistaa myyjän antamien tietojen oikeellisuutta kohteesta ilman erityistä syytä. Eikä näin ollen ulottaa tarkastusta seikkoihin, joiden selvittäminen vaatii teknistä taikka muita tavanomaisesta poikkeavia toimenpiteitä. Ostaja oli tutustunut kuntotarkastusraporttiin ennen kaupantehtoa. Raportissa ei ollut havaittu epäkohtia tai puutteita, jotka merkittävästi vaikuttaisivat kohteen asumiskelpoisuuteen. Ostaja oli myös suorittanut tarvittava kunnostukset, joka raportissa kehoitettiin tekemään. Käräjäoikeus totesi, että ostaja oli voinut luottaa ammattilaisen tekemään kuntotarkastukseen, eikä täten ollut ollut erityistä syytä suorittaa tarkastuksia, jotka olisi vaatineet tavanomaisesta poikkeavia tai teknisiä toimenpiteitä. Käräjäoikeus katsoi, että ostajalla on oikeus hinnan alennukseen virheen perusteella. (KKO:2009:31.)

Asia vietiin Hovioikeuteen, joka katsoi, että maakaaren 2 luvun 17 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaan kiinteistössä on laatuvirhe, mikäli kiinteistö salaisen virheen vuoksi poikkeaa merkittävästi laadultaan siitä mitä kyseessä olevan kiinteistön kaltaiselta kohteelta keskimääräisesti voidaan perusteellisesti edellyttää ottaen huomioon kauppahinta ja muut olosuhteet. Hovioikeuden mukaan kuntotarkastusraportissa mainittujen havaintojen vuoksi B:llä olisi ollut maakaaren 2 luvun 22 §:n 1 momentissa tarkoitettu erityinen syy selvittää yläpohjan kunto sekä tarkistaa rakennuksen kunnosta annettujen tietojen paikkansapitävyys ennen kauppajen toteutumista. B:n olisi pitänyt ymmärtää, että hän voi joutua itse vastaamaan niistä ilmenevistä vahingoista ja vioista, mistä katon kuntoon liittyvistä epävarmuustekijöistä on ollut tietoinen. Joten A ei ollut vastuussa kyseessä olleesta laatuvirheestä, näin ollen Hovioikeus vapautti A:n korvausvelvollisuudesta ja hylkäsi kanteen. (KKO:2009:31.)

Asia jatkoi korkeimpaan oikeuteen, joka lausui että, maakaaren 2 luvun 22 §:n 1 momentin mukaan ostaja ei ole oikeutettu vetoamaan laatuvirheeseen seikassa, joka olisi voitu havaita ennen kauppajen tekoa tehdyssä kiinteistön tarkastuksessa. Kuntotarkastusraportin mukaan yläpohjatilaa ei kuitenkaan voitu tarkistaa, koska sieltä puuttui tarkistusluukku. Jotenka tilan tarkastaminen olisi vaatinut rakenteiden purkamista, eli tavanomaisesta poikkeavaa toimen-

pidettä, joka ei kuulu ostajan velvollisuuksiin ilman erityistä syytä. Rakennuksen yläpohjassa olleesta kosteusvauriota ei ollut ilmennyt mitään syitä moisen epäilyyn kuntotarkastusraportin perusteella. Näiden seikkojen perusteella korkein oikeus totesi, että B:llä ei ole ollut erityistä syytä kyseisiin poikkeuksellisiin toimenpiteisiin yläpohjan kunnan selvittämiseksi kuntotarkastuksen havaintojen perusteella. Näin ollen katsottiin, että B ei ole laiminlyönyt selontovellisuuttaan, joten A oli velvollinen suorittamaan hinnanalennusta B:lle. (KKO:2009:31.)

Yllä oleva esimerkki kertoo kuntoselvityksen tärkeydestä, sekä sen asettamasta mahdollisista rajoitteista. Kuten aiemmin jo mainittiin, välitysliikkeen tulee kertoa toimeksiantajalle mahdollisuudesta teettää kuntotarkastus. HVT:aan kuuluu se, että välitysliike suosittelee asuntokaupan kuntotarkastusta. Kyseinen tarkastus tehdään asuntojen kuntotarkastuksesta laadittujen LVI- ja KH-kortistojen ohjeiden mukaan. Suositeltuja kuntokartoituksia on erilaisia kartoitusvaihtoehtoja erilaisille kohteille. (HVT-ohje 2017, 31; Rakennustieto www-sivut, 2017.) Kuntoselvitystä teetettäessä on tärkeää valita ammattitaitoinen tarkastaja. Kuka tahansa rakennustekniikasta tietävä voi tehdä kuntotarkastuksen, koska tarkastajan pätevyysvaatimuksesta ei säädetä laissa. Rakennustekniikka tietämys ei kuitenkaan takaa tarkastajan ammattitaitoa kuntotarkastajana. Tekijä kannattaa valita laajan työkokemuksen perusteella, sekä alan koulutus huomioon ottaen. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2014.)

4.5 Lunastuslauseke

Jos kyseessä on kauppa asunto-osakkeesta, jonka voi yhtiöjärjestyksen mukaan lunastaa, välitysliikkeen tulee huomioida lunastusajan alkaminen vasta omistusoikeuden siirryttyä ostajalle ja kerrottava lunastuksen vaiheista yleisellä tasolla. Lunastusaika alkaa vasta, kun välitysliike on ilmoittanut tapahtuneesta luovutuksesta asunto-osakeyhtiölle (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 2. luku 5 § 1 mom.; HVT-ohje 2017, 46). Kyseinen ilmoitus tulee tehdä viipymättä, siitä on myös hyvä pyytää kuittaus asunto-osakeyhtiöltä.

Lunastuksen tapahtuessa lunastushinta tulee maksaa osakekirjoja vastaan. Samalla tarvittaessa huolehditaan siirtomerkinnöistä. Lunastuksessa välitysliikkeen tulee pyrkiä

valvomaan sekä ostajan, että myyjän etua. Lunastajaa nähden välityслиikkeellä ei ole mitään velvollisuutta. Välityслиikkeellä ei ole esimerkiksi oikeutta tai velvollisuutta kertoa kaupan ehdoista tai esitellä huoneistoa mahdolliselle lunastajalle. (HVT-ohje 2017, 46.)

Tuomioistuimen oikeustapaus 5. - KKO:2017:2

Asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä oli lunastuslauseke, minkä perusteella yhtiön osakkailla on oikeus lunastaa kaupan, vaihdon tai lahjan kautta yhtiön ulkopuolelle siirtyneen osakkeen. Asunto-osakkeenomistaja A oli myynyt murto-osan osakkeestaan pojalleen B:lle ja toisen murto-osan pojan avopuolisolle C:lle, jotka olivat osakeyhtiön ulkopuolisia. A oli kuitenkin pitänyt itsellään yhden murto-osan.

Saman yhtiön toisen asunto-osakkeenomistaja D oli esittänyt lunastusvaatimuksen määrääjassa koko asunto-osakkeesta. Korkein oikeus totesi, ettei lunastus voi päteä alkuperäisen osakkeenomistajan A:n murto-osuuteen, eikä yhtiöjärjestyksestä voitu tulkita niin, että D:llä olisi ollut oikeus lunastaa B:lle ja C:lle myytyjä murto-osuuksia. (KKO:2017:2.)

5 ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISUT

5.1 Toimeksiantosopimus

Toimeksiantosopimus tulee aina laatia kirjallisesti tai sähköisesti sillä tavoin, että sopimusehdot eivät ole yksipuolisesti muunnettavissa. Lisäksi niiden tulee säilyä toimeksiantajan saatavissa. Muutoin tehtyihin sopimuksiin välityслиikkeellä ei ole oikeutta vedota. Välityskohdetta koskevien sopimusehtojen, kuten hinnan muutoksista on kuitenkin mahdollista sopia muullakin tavoin välityssopimuksen voimassa ollessa. Toimeksiantosopimuksessa tulee mainita aina vähintään tiedot toimeksiannon vastaanottopäivän ja voimassaoloajan lisäksi välityслиikkeen nimi, sen osoite ja välittäjän nimi, toimeksiantajan nimi ja osoitetiedot, toimeksiannon sisältö, sekä palvelusta maksettava korvaus eriteltyinä. Toimeksiantosopimuksen voimassaoloaika on kerrallaan

enintään neljä kuukautta ja sopimuksen jatkaminen tulee tehdä myös kirjallisesti, pelkkä sähköpostitse tai puhelimitse sovittu jatkosopimus ei täytä lain vaatimuksia. Sopimuksen jatkaminen tai uusiminen on mahdollista aikaisintaan kuukausi ennen voimassaolevan sopimuksen päättymistä. (Kiinteistönvälityslaki 5 §; HVT-ohje 2017, 9.)

HVT edellyttää kuitenkin kuluttaja-asiamiehen tarkastamien ja hyväksymien toimeksiantosopimusten ehtojen tai sisällöltään vastaavien sopimusehtojen käyttämistä (HVT-ohje 2016, 9; Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2014). Sopimuksesta ja selostusliitteestä koostuva valmis lomake on helppo käyttöinen. Tämä lomake sisältää laissa määrättyjen tietojen lisäksi muun muassa sopimuskohdan markkinointi tavoista, kohteen kuvien otosta- ja niiden käytöstä, sekä toimeksiantajan antaman selvityksen kohteen ominaisuuksista. Välitysliikkeen edustajan tulee aina käydä toimeksiantosopimus tarkkaan läpi toimeksiantajan kanssa, jotta toimeksiantaja ymmärtää mitä on allekirjoittamassa. Kohteen kaikkien omistajien / myyjien tulee itse tai valtuuttamansa henkilön välityksin allekirjoittaa toimeksiantosopimus. Mahdollisesta valtuutuksesta välitysliikkeellä tulee aina olla valtakirja. (HVT-ohje 2016, 9-16.) Välitysliikelaki 10 § edellyttää välitysliikkeiden säilyttävän toimeksiantosopimukset kaikkine tietoineen vähintään viiden vuoden ajan toimeksiannon päätyttyä (Välitysliikelaki 10 §).

Ratkaisu 1. – AVI 9.1.2012.D LSSAVI/02089/05.11.07/2010

Vastoin välityslain 5 § välitysliike solmi toimeksiantosopimuksen vain kiinteistönomistaja A:n kanssa, pyytämättä siihen toisen-, eli omistaja B:n allekirjoitusta. Vaikka tämä omistaja B olikin kehottanut tätä sopimuksen allekirjoittajaa tekemään kyseisen toimeksiantosopimuksen, niin sopimuksessa olisi tullut olla kaikkien kiinteistönomistajien allekirjoitus. Mikäli jostain syystä allekirjoitus olisi vaatinut kohtuutonta vaivaa, niin välitysliikkeen olisi tullut ottaa selvää asiakirjojen avulla, oliko omistaja A:lla oikeus asettaa kohde myyntiin yksinään. (AVI 9.1.2012.D LSSAVI/02089/05.11.07/2010.)

Välitysliike toimi virheellisesti myös laiminlyödessään välityslain 5 § ja 10 § säädöksiä jatkamalla välitystehtävää 4 kuukauden ajan ilman kirjallista jatkosopimusta päättyneen toimeksiantosopimuksen jälkeen. Välitysliike ei myöskään ollut tehnyt tästä jatkamisesta merkintää toimeksiantopäiväkirjaansa.

Välitysliike sai varoituksen toiminnastaan AVI:lta. (AVI 9.1.2012.D LSSAVI/02089/05.11.07/2010.)

Välitysliike olisi välttynyt varoitukselta ja ollut oikeutettu välityspalkkioon noudattamalla HVT-ohjeistusta toimeksiantosopimuksesta. Pienellä vaivannäöllä olisi ollut tässä tilanteessa suuri merkitys. Välitysliikkeen olisi tullut myös täyttää kyseisen tapahtuman toimeksiantopäiväkirjaan, johon tulee täyttää kaikki tapahtumat Aluehallintovirastoa varten (HVT-ohje 2016, 5).

5.2 Välityspalveluiden markkinointi

Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja aluehallintovirasto AVI valvovat välityspalvelujen markkinointia. Välitysliikkeiden tulee seurata näiden viranomaisten ohjeita ja kannanottoja (HVT-ohje 2016, 7). Kuluttajansuojalaki säättää välityspalveluiden markkinointia, kuten 2. luku 1 § välityspalvelujen markkinoinnin ei tule olla hyvän tavan vastaista tai muutoin sopimatonta kuluttajan kannalta. Markkinoinnin tulee aina olla totuudenmukaista, ilman harhaanjohtavaa tietoa (Kuluttajansuojalaki 38/1978 2. 2 §). Palvelun tulee myös vastata markkinoinnissa annettuja tietoja (Kiinteistönvälityslaki 7 § 1.mom.). Lisäksi hinnan ilmoittamista markkinoinnissa sovelletaan niin sanottua hintamerkintäasetusta (HVT-ohje 2016, 7).

Kuluttajansuojalain 6. luvun 6 §:n mukaisesti toimeksiantajalla on 14 päivää aikaa peruuttaa tekemänsä sopimus syytä ilmoittamatta, mikäli se on tehty muualla, kuin elinkeinonharjoittajan toimitilassa molempien osapuolten fyysisesti läsnä ollessa. Tällöin kyseessä on kotimyyntisopimus.

Kotimyyntitilanteessa toimeksiantajalle tulee antaa kuluttajansuojalain 6. luvun 9 §:n mukaiset ennakkotiedot palvelusta, peruuttamislomake ohjeineen ja jäljennös sopimuksesta. Kotimyyntistä on kyse myös silloin, jos toimeksiannon jatkosta sovitaan muualla, kuin välitysliikkeen toimitiloissa. (HVT-ohje 2016, 10.)

Asiakasvarojen, kuten varainsiirtoverojen, käsirahojen, sopimussakkojen, varausmaksujen ja kauppahintojen asianmukainen säilyttäminen edellyttää joko omaa tiliä väli-

tysliikkeelle tai selkeästi merkattua tiliä, joka on tarkoitettu vain asiakasvaroille. Asiakasvarat tulee aina olla selkeästi erillään välityслиikkeen omista varoista, eikä tiliä tule käyttää muuhun, kuin asiakasvaroihin. (HVT-ohje 2017, 6.)

Palauttaessa varoja, tulee huomioida rahanpesulain säännökset. Kiinteistönvälityслиikkeet toimivat rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain alaisuudessa. Tästä johtuen välityслиikkeelle syntyy tietyissä tilanteissa ilmoitusvelvollisuus, selonottovelvollisuus ja velvollisuus keskeyttää liiketoimi tai lopettaa asiakassuhde. Lisäksi välityслиikkeen tulee myös aina muun muassa tunnistaa asiakkaansa ja tarkistaa tämän henkilöllisyys. (HVT-ohje 2017, 6.) Rahanpesulla tarkoitetaan tekoja, joilla yritetään peittää tai häivyttää rikollisella toiminnalla saadun omaisuuden alkuperä (KVKL:n www-sivut 2017). Sekä AVI:lta, että KVKL:lta löytyy ohjeet rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjumiseen ja estämiseen kiinteistönvälitysalalle (HVT-ohje 2017, 6).

Välityслиikelaki määrittelee edellytyksiä välityслиiketoiminnalle, kuten vastuuvakuutus, ilmoitukset rekisteröinti ja vastaava hoitaja. Yksi tärkeistä edellytyksistä on laillistettu kiinteistönvälittäjä, eli LKV-pätevyys. 1.5.2013 astui voimaan laki, Välityслиikelaki 5 §, joka edellyttää välityслиikkeen vastaavan hoitajan huolehtimaan siitä, että välityслиikkeen jokaisessa toimipaikassa vähintään puolet henkilöstöstä omaavat LKV-pätevyyden. Kyseisen pykälän 1. momentti kuitenkin astui voimaan vasta 1.1.2016. Aiemmin LKV-pätevyys oli välityслиikkeen toiminnalla pakollisena edellytyksenä vain yhdellä välittäjällä per liike. (Keskuskauppakamarin www-sivut 2015.)

Vastaavien hoitajien tulee huolehtia siitä, että myös muulla henkilöstöllä on riittävä ammattitaito välitystehtävissä. LKV, eli laillistettu kiinteistönvälittäjä-nimikettä voi käyttää ainoastaan henkilö, joka on suorittanut Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämän kiinteistönvälittäjäkokeen hyväksytysti (HVT-ohje 2016, 5). Aluehallintovirasto (AVI) pitää rekisteriä kiinteistönvälityслиikkeistä ja vuokrahuoneistojen välityслиikkeistä, sekä valvoo välityслиiketoiminnan harjoittamista ja sen lainmukaisuutta (Aluehallintoviraston www-sivut 2016).

Välitysliike toimi arveluttavasti ilmoittaessaan lehdessä ostavansa tontteja, mutta todellisuudessa kyse olikin tonttien välittämisestä. Välitysliike ei noudattanut hyvää välitystapaa myöskään toimeksiantosopimusta tehdessään, kun se tehtiin toimeksiantajan kotona, mutta he eivät antaneet peruuttamislomaketta ja -ohjetta, kuten kuluttajansuojalain 6. luvun 9 § vaatii. Lisäksi ostajan antama käsiraha ohjattiin suoraan välitysliikkeen johtajan henkilökohtaiselle tilille, eikä säilytetty välitysliikelain 11 § säätämällä tavoin, eli erillään ja luotettavasti säilytettynä. Välitysliike unohti Hyvän välitystavan myös poistuesaan kesken kaupantekotilaisuuden. Sekä markkinoidessaan omaa myynti- ja rakennuspalveluaan luvattomasti sijoittaen kuvitteellisen talon tyhjän tontin myynti-ilmoitukseen. (AVI 4.8.2015.D ESAVI/3878/05.11.05/2015.)

Aluehallintovirasto pyysi selvitystä välitysliikkeen vastaavasta hoitajasta sitä kuitenkaan saamatta, joten AVI totesi välitysliikkeen toimineen ilman vastaavaa hoitajaa. AVI oli myös jo aiemmin puuttunut välitysliikkeen toimiin ja antanut varoituksen. Tässä tapauksessa AVI asetti välitysliikkeen toimintakieltoon 14 vuorokaudeksi virheiden vakavuuden ja toistuvuuden takia. (AVI 4.8.2015.D ESAVI/3878/05.11.05/2015.)

5.3 Markkinointi ja kauppa

Asuntomarkkinointiasetuksessa määrätään ne vähimmäistiedot, jotka välitysliikkeen tulee kertoa kohteen markkinointi ilmoittelussa ja esittelyssä ja esittelyssä jaettavassa esitteessä. Niiden lisäksi esittelyssä tulee olla saatavilla asiakirjat ja muu selvitys, jotka on määritelty asuntomarkkinointiasetuksessa ja välityslaisissa. Välitysliikkeen tulee pitää huolen siitä, että toimeksiantaja on varmasti tarkistanut tiedot, jotka kohteesta annetaan. Välitysliikkeen tulee selventää ostajalle asiakirjojen keskeinen sisältö. (HVT-ohje 2017, 33.)

Asuntomarkkinointiasetusten vähimmäismääräykset koskevat myös lehti -ilmoittelua, suoramarkkinointijakelua, internet-ilmoittelua, toimiston ikkunailmoittelua, sekä sosiaalisessa mediassa kohteesta kertomista (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2 § 1mom.). Kohdetta ei tule markkinoida uutena, jos

kyse ei ole tosiasiaa uudesta kohteesta. Mikäli asiakkaan on mahdollista saada internet ilmoituksesta kohteesta sen virallinen esite, siinä tulee olla samat asiat, kuin paperisessakin esitteessä. Esitteessä tulee myös ilmoittaa mahdollisesta meluvyöhykkeestä, kuten lentomeluvyöhykkeestä, sekä niiden asettamista rakennus lisävaatimuksista. Myös mahdollinen loppukatselmuksen puuttuminen ja rakennuksen keskeneräisyys tulee mainita. (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 4 §.) Jos kohteen tiedot muuttuvat kesken toimeksiannon hoitamisen, niin välitysliikkeen tulee päivittää esite. Toimeksiantajaa tulee aina saada esite kommentoitavaksi ja hyväksyttäväksi ennen sen käyttöönottoa, myös esitettä muutettaessa. (HVT-ohje 2017, 33.)

”Ostaja valmiina” -ilmoittelua ei tule tehdä ilman ostotoimeksiantosopimusta. HVT:aan ei myöskään kuulu yhteydenotto ”itsemyyjään”, jos ilmoituksessa on maininta ”ei välittäjille.”, ellei kyseessä ole tilannetta missä välitysliikkeellä on ostotoimeksiantosopimus tai yhteydenoton tarkoituksena on kysyä ostajaa varten tietoja (HVT-ohje 2017, 7-8; (Nevala yms. 2017, 564).

Ennen kaupantekoa välitysliikkeen tulee varmistaa eräitä asioita, niin kiinteistön, kuin asunto-osakkeenkin myynnissä. Ensinnäkin kaupantekojankohdasta sopiminen sekä ostajan, että myyjän kanssa, huomioon ottaen mahdollisen kuntotarkastuksen teettämiseen ja siitä saatavan raportin perehtymiseen menevä aika. Toiseksi välitysliikkeen tulee hankkia kaikki kaupantekotilaisuudessa tarvittavat, sekä ostajalle luovutettavat asiakirjat ja tarkistaa ne, muistaen myös ottaa tarvittavat kopiot. Viimeistään noin 2-3 päivää ennen kaupantekotilaisuutta välitysliikkeen tulee myös toimittaa mahdollinen olemassa oleva kuntotarkastusraportti liitteineen päivineen ostajalle, sekä myös perehtyä hyvin siihen. Mahdollisia eroavaisuuksia ilmetessä myyjän kertomaan tulee asia tuoda esille, sekä myyjälle, että ostajalle. (HVT-ohje 2017, 42.)

Kauppakirja tulee laatia kirjallisesti ostotarjouksessa sovittujen ehtojen mukaisesti, ellei toisin sovita, kuitenkin yleisesti alalla noudatettuja käytänteitä noudattaen (HVT-ohje 2017, 44; Maakaari 2 luvun 1 §). Kauppakirjasta tulee tulla ilmi kaikki sovitut ehdot kertoen selkeästi molempien osapuolten oikeudelliset asemat. HVT:n mukaisesti kauppakirjaluonnos tulisi olla valmis kaupan osapuolten tarkasteltaviksi noin 2-3 päi-

vää ennen kaupantekotilaisuutta mahdollisten kommenttien, kysymysten ja muutosehdotusten varalle. Kun tarvittavat tahot; myyjä, ostaja, mahdollisesti osapuolten pankit ja ulosottoviranomainen on tarkastellut kauppakirjaluonnoksen, laatii välitysliike lopullisen kauppakirjan. (HVT-ohje 2017, 44.)

Kaupantekotilaisuudessa välitysliikkeen on viimeistään tunnistettava kaupan osapuolet ja varmennettava heidän henkilöllisyys virallisista henkilöpapereista. Kaupantekotilaisuudessa välitysliikkeen tulee käydä kauppakirjan sisältö kohta kohdalta läpi myyjän ja ostajan kanssa, sekä vastattava mahdollisiin kysymyksiin. Kaupan molempien osapuolten tulee saada omat kappaleensa asiakirjoista, jotka ovat kauppakirjan liitteenä. Välitysliikkeen tulee myös tarkistaa, että kauppahinta tai siitä sovittu osa ja vakuusasiakirjat vaihtavat omistajaa kaupantekotilaisuudessa sopimuksen mukaisesti. Kaupantekotilaisuudessa välitysliike kertoo lisäksi asunnon hallinnan luovutuksen ja siihen liittyvien velvollisuuksien merkitys, kuten kohteen siivouksesta. Välitysliikkeen tehtävänä on huolehtia, että asunnon avaimet, sekä muut mahdolliset, kuten turvajärjestelmien tunnukset siirtyvät ostajalle sovitusti. Lisäksi välitysliike huolehtii myös, että kaupan osapuolet allekirjoittavat kauppakirjan, sekä toimeksiantaja saa välityspalkkionmaksusta kuitin ja tämä kuittaa sen allekirjoituksellaan. (HVT-ohje 2017, 44-46.)

Ratkaisu 3. – AVI 27.9.2017.D ESAVI/5949/05.11.05/2017

Välitysliike ei noudattanut Hyvää välitystapaa, eikä lakia sivuuttamalla tiedoksiantovelvollisuuden, sekä toimeksiantajalle että tämän vastapuolelle. Välitysliikkeen olisi tullut kertoa energiatodistuksen hankkimisen tarpeellisuudesta. Lisäksi välitysliike antoi virheellistä tietoa ostajalle muun muassa energialuokasta, tontin rekisteriyksikkölajista, talousrakennuksen pinta-alasta, maapohjan pinta-alasta sekä jäljellä olevasta rakennusoikeudesta. Sen lisäksi, että välitysliike oli antanut virheellistä tietoa myyntiesitteessä, niin he olivat myöskin antaneet ymmärtää omaavansa valmiin ostajan kohteelle. Välitysliike oli luvattomasti tehnyt ostajille epäselvän vastatarjouksen, eikä ollut ohjeistanut kaupan osapuolia tarjousten sisällöistä. (AVI 27.9.2017.D ESAVI/5949/05.11.05/2017.)

Välitysliike ei ollut huolehtinut kauppakirjaluonnoksia riittävän ajoissa kaupan osapuolille tarkistettaviksi, lisäksi itse kauppakirjassa oli kohteesta virheellistä

tietoa. Välitysliike ei ollut myöskään huolehtinut kauppakirjaan kirjattujen vaikuusehtojen toteutumisesta, eikä loppukauppahinnan maksutilaisuuden järjestelyiden ja käytännön menettelyjen sopimisesta. AVI antoi varoituksen välitysliikelle toiminnasta. (AVI 27.9.2017.D ESAVI/5949/05.11.05/2017.)

5.4 Kiinteistön asiakirjat ja selvitykset

Kiinteistön asiakirjat ja selvitykset

Asiakirjat ja selvitykset, jotka tulee hankkia kiinteistöstä ennen markkinoinnin aloittamista. Tarkemmat kuvaukset asiakirjoista ja selvityksistä työn lopussa liite 1.

1. Selvitys myyjän omistusoikeudesta, kuten lainhuutotodistus
2. Kiinteistörekisteriote
3. Rasiustodistus
4. Muut rasitukset ja rasitteet
5. Kartta kohteen sijainteineen ja aluerajoineen
6. Johtokartta
7. Pohjapiirros
8. Kaavamääräykset, kaavaote, kunnan rakennusjärjestys
9. Rakennuslupa-asiakirjat, käyttöönottotarkastuspöytäkirja ja lopputarkastuspöytäkirja
10. Energiatodistus
11. Öljysäiliön tarkastuspöytäkirja
12. Mahdolliset selvityksen koskien vesihuoltojärjestelmää
13. Jätevesijärjestelmän suunnitelma
14. Mahdollinen hallinnanjakosopimus
15. Liittymäsopimukset
16. Muut sopimukset
17. Tiedot panttauksesta
18. Lämmityskustannukset
19. Vesijätö
20. Asuinrakennuksen pinta-ala
21. Kulkuyhteys kiinteistölle

22. Kunnan etuosto-oikeus
23. Lisätietoja antavat tahot
24. Kaupan kohteena maapohja ja urakkasopimus, selvitys markkinoinnista

Tällä hinta-arviolla ei tarkoiteta erillisen arviointitoimeksiannon perusteella tehtävää arviota, vaan myytävän kohteen hinta-arviota, joka tehdään myyntitoimeksiannon tekemisen yhteydessä. Välityskohteen hinnan arvioinnissa tulee aina olla realistinen.

Sopimukseen tulee kirjata aina myös välitysliikkeen hinta-arvio, mikäli se eroaa toimeksiantajan arviosta. Kohteen velattoman hinnan mahdollisissa muutoksissa, välttämättä tulee aina tiedottaa kirjallisesti toimeksiantajaa. Nämä muutokset voivat johtua esimerkiksi yleisestä markkinatilanteesta tai kuntoon liittyvän selvityksen johdosta toimeksiannon kestäessä. Myös myyntiaika on arvioitava mahdollisimman realistisesti, perustuen tilastollisiin keskiarvoihin. (HVT-ohje 2017, 17.)

Ratkaisu 4. - AVI 22.1.2018.D ESAVI/3284/05.11.05/2017

Välitysliike jätti selvittämättä kohteen kaavoitusta ja rakennuslupa-asiakirjoja rikkoen välityslain 9 ja 11 §, sekä Hyvää välitystapaa. Kyseinen kohde koostui kahdesta eri tilasta, joista toinen kuului MY-alueeseen, eli erityisiä ympäristöarvoja omaavaan Maa- ja metsätalousalueeseen. Tieto MY-alueesta käy ilmi muun muassa kiinteistörekisteriotteesta. Tilalle, joka kuului MY-alueeseen, on rakennettu rakennusluvatta kelosauna, grillikatos, autotalli, laiturit ja savusauna. Välitysliikkeen olisi tullut tarkistaa rakennuslupa-asiakirjat kunnan rakennusvalvonnasta tai toimeksiantajalta tai vaihtoehtoisesti selvittää toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle MY-alueen merkityksestä kohteessa, mutta välitysliike ei pystynyt osoittamaan toimineensa vaaditulla tavalla. (AVI 22.1.2018.D ESAVI/3284/05.11.05/2017.)

Välitysliike oli myös koonnut virheellisen myyntiesitteen, siinä väitetyt tiedot asuinpinta-alasta, sekä kaavoituksen ja rakennusoikeuden osalta eivät pitäneet paikkaansa, myöskään energiatodistuksen puuttumisesta ja sen vaikutuksesta ollut mainintaa. Lisäksi välitysliike rikkoi myös välityslain 7 §, sekä Hyvää välitystapaa esittämällä ostajille valheellisen vastatarjouksen. Myös hintapyyntö oli arvioitu virheellisesti, kun alkuperäinen pyyntihinta oli 1 570 000 euroa ja

kohde myytiin lopulta hintaan 625 000 euroa. AVI antoi välitysliikkeelle varoituksen. (AVI 22.1.2018.D ESAVI/3284/05.11.05/2017.)

6 KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN SUOSITUKSET

6.1 Selonottovelvollisuus

Välitysliikkeen tulee hankkia tarvittavat tiedot kaupan kohteesta ja myyjistä selonottovelvollisuutensa perusteella. Välitysliikkeen selonottovelvollisuus voidaan jakaa kahteen osaan, yleiseen selonottovelvollisuuteen ja erityiseen selonottovelvollisuuteen. Yleinen selonottovelvollisuus pitää sisällään välitysliikkeen velvollisuuden hankkia ja selvittää kohteen tietyt vähimmäistiedot. Eli toimeksiannon saadessaan välitysliike suorittaa kohteessa katselmuksen ja kyselee tietoja toimeksiantajalta, sekä hankkii tarvittavat asiakirjat ja muut mahdolliset selvitykset, jotka selvittävät kohdetta. (HVT-ohje 2016, 17-18.)

HVT:n mukaan toimeksiantosopimuksessa tai sen liitteenä tulee olla toimeksiantajan antama selvitys kohteen ominaisuuksista. Toimeksiantajan tulee vahvistaa antamansa tiedot ja välitysliikkeen pitää kyetä todistamaan vahvistuksen tapahtuneen. Kohteen markkinointia ei tule aloittaa ennen ominaisuusselvityksen huolellista täyttämistä. Tietoja ei voi lisätä jälkikäteen selvitykseen ilman toimeksiantajan vahvistusta. Jonkin tiedon puuttuessa ominaisuusselvitykseen tulee kirjata esimerkiksi ”ei tiedossa”. Välitysliikkeen tulee selvittää toimeksiantajalle mitkä kaikki tiedot toimeksiantajan pitää kohteesta antaa, sekä selventää tapahtuneiden kosteus- tai muiden vaurioiden tietojen tärkeyttä, vaikka kyseiset ongelmat olisikin jo korjattu. Kohteen kyseistä ominaisuusselvitystä ei tule sellaisenaan luovuttaa ostotarjouksen tehneelle tai ostajaehdokkaalle. Kohteessa suoritetaan katselmus aina ennen myyntiin laittamista. Välitysliikkeen tulee tutustua kaikkiin tiloihin, jotka kuuluvat myytävään kohteeseen, sekä mahdollisiin yhteisiin tiloihin. Kiinteistöissä tulee tutustua sinne mihin on esteetön pääsy, myös kiinteistön rajat olisi hyvä käydä läpi. Mikäli toimeksiantaja ei osaa varmaksi rajoja osoittaa, niin asiasta tulee kertoa ostajalle ja on suositeltavaa selvittää asia viranomaisten toimesta. Välitysliikkeen katselmukseen ei kuulu huonekalujen siirto, kodinkoneiden

testaus, mittausten teettäminen tai rakenteiden purkaminen. Välitysliikkeen tulee kuitenkin tarvittaessa kertoa toimeksiantajalle mahdollisuudesta teettää kohteessa kosteusmittaus, kuntotarkastus tai pinta-alamittaus. (HVT-ohje 2016, 18-19.)

Oleellista on tutustua tietoihin ja verrata saatuja tietoja keskenään. Jos välitysliikkeellä on aihetta epäillä saatujen tietojen paikkaansa pitävyyttä, niin tällöin tulee ottaa erityinen selonottovelvollisuus käyttöön. Tarve voi syntyä esimerkiksi, jos asiakirjat ovat vanhoja tai asiakirjojen tiedot ovat ristiriitaisia. Mikäli välittäjä havaitsee tiedon virheellisyyden, se tulee oikaista heti. Erityinen selonottovelvollisuus löytyy Kiinteistönvälityslaista 11 §:stä eli, mikäli välitysliikkeellä on syytä epäillä, että välitysliikkeen saamat tiedot kohteesta ovat virheellisiä tai puutteellisia, niin välitysliikkeen tulee ottaa selvää tietojen oikeellisuudesta, sekä korjattava mahdolliset virheelliset tiedot. Mikäli tietojen oikeellisuuden tarkistaminen vaatisi kohtuutonta vaivaa, niin tällöin välitysliikkeen tulee ilmoittaa toimeksiantajan vastapuolelle tietojen tarkistamattomuudesta. (HVT-ohje 2016, 16-18; Kiinteistönvälityslaki 11 §.)

Suositus 1. - KRL 2013.D 4404/81/2013

*Eräät ostajat ostivat puolet erään tontin ja siellä sijaitsevan paritalon puolik-
kaan vuokraoikeudesta hallinnanjakosopimuksen mukaisesti. Kiinteistöstä vä-
litysliikkeen koostaman myyntiesitteen mukaan kohteen asuinpinta-ala oli 100
m². Kuitenkin kaupan solmimisen jälkeen tuli ilmi, että asuinpinta-ala olikin
todellisuudessa vain 93,5 m². Välitysliike oli saanut virheellisen tiedon pinta-
alasta myyjältä, tiedon lisäksi välitysliikkeellä oli hallussaan myös kohteen pii-
rustukset. (KRL 2013.D 4404/81/2013.)*

*Lautakunta ei kokenut pinta-alan eron olevan niin suuri, että sillä olisi todel-
lista vaikutusta kauppahintaan, lisäksi tapauksessa ei todettu olevan maaka-
ressa tarkoitettua virhettä. Välitysliikkeen toiminnasta lautakunta kuitenkin to-
tesi, että myyntiesitteessä tietojen tulee olla paikkansa pitäviä ja luotettavia.
Välitysliikkeen tulee ottaa huomioon erityinen selonottovelvollisuus, joka vel-
voittaa välitysliikkeen selvittämään tiedon paikkansa pitävyys, mikäli myyjän
antamat tiedot aiheuttavat epäilystä. Välitysliikkeellä oli hallussaan piirustuk-
set, jonka pohjalta välitysliikkeen olisi tullut epäillä myyjän antamaa tietoa ja*

täten heidän olisi tullut selvittää sen paikkansa pitävyys. Ostajille välitysliikkeen olisi tullut kertoa epäilyksestä tiedon paikkansa pitävyydestä. (KRL 2013.D 4404/81/2013.)

Lautakunta totesi välitysliikkeen toimineen virheellisesti. Välitysliike säästy kuitenkin vahingonkorvausvelvollisuudesta, koska kaupan kohteessa ei ollut todettavissa virhettä edellä mainituin perustein. (KRL 2013.D 4404/81/2013.)

6.2 Tarjousmenettely

HVT:n mukaisesti ostotarjous tulee aina tehdä kirjallisesti paperilla tai sähköpostitse. Ainoastaan tilanteessa, joissa kirjallisen ostotarjouksen teko tai hyväksyminen olisi kohtuuttoman hankalaa, hyväksytään suullinen ostotarjous. Ostotarjoukseen on hyvä merkitä tarvittavien asiakirjojen esityspäiväykset. Ostotarjouksen voi jättää esittelyssä, jo ennen sitä tai vaikka sovittuun ajankohtaan mennessä. Välitysliike ei ole aina kuitenkaan velvollinen ottamaan vastaan tarjouksia, kuten esimerkiksi sellaisia joiden koee olevan selkeästi liian heikkoja toimeksiantajan vaatimuksiin nähden. Toimeksiantaja voi myös sopia välitysliikkeen kanssa tietyt ehdot, joiden mukaan välitysliike voi vastaanottaa ostotarjouksia. (HVT-ohje 2017, 37.)

Välitysliikkeen tulee kertoa kaupan molemmille osapuolille käsirahan menettämismahdollisuudesta, vakiokorvauksen mahdollisesta konkretisoitumisesta (Asuntokauppalaki 843/1994 3 luvun 3 §). Sekä ostotarjoukseen ja sen hyväksymiseen liittyvistä kysymyksistä molempien osapuolten edut huomioon ottaen. Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista käytetään asunto-osakkeen ostotarjouksessa. (HVT-ohje 2017, 37.)

Suositus 2. - KRL 2013.D 5283/81/2013

Ostajaehdoka teki ehdollisen tarjouksen asunto-osakkeesta. Yhtenä ehtona oli vakiokorvaus. Hinnasta ei heti päästy yhteisymmärrykseen, joten myyjä ja ostaja tekivät tarjouksia vuorotellen. Myyjä hoiti tarjousten teon tekstiviestein välittäjän kautta, lopulta myyjä hyväksyi ostajan tarjouksen ehdollisena. Ehtona oli tietyn asuntokaupan toteutuminen. Lopulta myyjät peruivat kaupat,

koska eivät halunneetkaan ostaa kyseistä ehtoon kuuluvaa tiettyä asuntoa. (KRL 2013.D 5283/81/2013.)

Ostajaehdokkaan mukaan hän ei ollut tietoinen myyjien asettamasta kaupanehdosta tietyn asuntokaupan toteutumisesta. Välitysliikkeen mukaan asia tuli selkeästi esille puhelinkeskusteluissa, kun välittäjä tiedotti kirjatuista asioista ostajaehdokasta. Välittäjä kirjasi tapahtumat tarjouslomakkeelle omaan kappaleeseensa, koska myyjät olivat tuolloin ulkomailla. Kyseinen ehto kirjattiin tarjoukseen vasta, kun myyjät palasivat ulkomaanmatkaltaan. (KRL 2013.D 5283/81/2013.)

Kuluttajariitalautakunta totesi, että välitysliike ei ollut toteuttanut Hyvää välitystapaa, kun ei ollut toimittanut ostajaehdokkaille kirjallista myyjien hyväksyntää, vaan hoitanut asian vain puhelimitse. Välitysliikkeen olisi pitänyt vähintään toimittaa oma kappale tarjouslomakkeesta merkintöineen tarjousten tekijälle. (KRL 2013.D 5283/81/2013.)

6.3 Käsirahan merkityksestä

Asuntokauppalaki 3. luvun 3 § kertoo käsirahan merkityksestä ostotarjouksessa. Mikäli kauppa ei synny tarjouksen tekijän puolen syyn takia, käsiraha jää myyjälle. Kyseisestä summasta on kuitenkin mahdollista sovitella, summan voi myös alun alkaen asettaa käsirahasta poikkeavaksi. (Asuntokauppalaki 3. luvun 6 §.) Kaupan syntyessä käsiraha lukeutuu kauppahintaan. Jos myyjä ei hyväksy tarjousta, tämän tulee palauttaa käsirahan viipymättä. Mikäli taasen myyjä kieltäytyy jo sovituista kaupoista omasta syystään, niin tämä on sopimuksen mukaan vahingonkorvausvelvollinen ostajan lukuun. (Asuntokauppalaki 3. luvun 3 §.)

Kaikki vastaanotetut ostotarjoukset tulee antaa toimeksiantajalle. Tarjouksen hyväksymisestä, hylkäämisestä tai vastatarjouksen antamisesta päättää aina toimeksiantaja. Myyjällä on aina oikeus olla myymättä, vaikka ostajaehdokas täyttäisi kaikki myyjän vaatimukset. Hylätyistä ostotarjouksista ei tarvitse mainita uudelle ostajaehdokkaalle,

mutta välitysliike voi niistä mainita, mikäli ostajaehdokka on aikeissa tarjota kyseistä heikompaan summaa. (HVT-ohje 2017, 37.)

Kyseen ollessa vuokraoikeus rakennuksineen käytössä, ei olekaan enää maakaari tai asuntokauppalaki 843/1994, vaan oikeustoimilaki sopimuksen syntymisestä, sekä tarjouksen ja sen vastauksen sitovuudesta ja oikeusvaikutuksista. Oikeustoimilaki ei säädi minkäänlaista määrämuotoa tarjoukselle (HVT-ohje 2017, 38).

Välitysliike voi vastaanottaa useita eri ostotarjouksia välityksen kohteesta niiden ollessa käsirahattomia, vasta tarjouksen hyväksytyä uusia tarjouksia ei voi ottaa vastaan. Mikäli välitysliike on vastaanottanut käsirahallisen ostotarjouksen, muita tarjouksia ei oteta vastaan ennen käsirahan palauttamista tai on selvennyt, että se jää toimeksiantajalle (Asuntokauppalaki 3. luvun 5 §). Kun tarjous hyväksytään, kohteen markkinointi tulee loppua, ellei ostotarjouksen ehtona ole ostajien asunnon myynti, jolloin toimeksiantaja voi halutessaan jatkaa markkinointia ja myyntiä. Jos kuitenkin uusi ostotarjous tulisi olemaan merkittävästi jo hyväksytyä, käsirahattomaa tarjousta suurempi, välitysliike voi siitä kertoa toimeksiantajalle. Lisäksi tulee myös kertoa sopimuksen rikkomisen seuraukset ja jo tehdyn sopimuksen merkityksen. Kiinteistön kauppa eroaa asunto-osakkeen kaupasta tässä kohden siten, että kiinteistön kaupassa noudatetaan maakaarta, joka asettaa sopimuksen rikkomisen seuraukset. Ostotarjouksien paremmuutta ei voi verrata vain summien suuruudella, vaan siihen vaikuttaa moni muukin seikka, kaikki ehdot mitä tarjous pitää sisällään, eli esimerkiksi maksuehdot ja vapautumisajankohta. Uudiskohteesta voidaan ottaa useita varauksia, mutta vain ensisijaiselta varaajalta otetaan varausmaksu. Toissijaisille varaajille tulee kertoa, kuinka monennes heidän varaus on. (HVT-ohje 2017, 38-39.)

Suositus 3. – KRL 2013.D 4123/81/2013

Asunto-osakkeesta tehtiin reilun 4% käsirahallinen ostotarjous, jonka myyjä hyväksyi. Kuitenkaan ostajat eivät saaneet kaupantekopäivään mennessä järjestettyä rahoitusta kuntoon ja näin ollen peruivat kaupan siitä huolimatta, että myyjä olisi pidentänyt maksuaikaa huomattavasti. Rahoituksen järjestettyä ostajat tekivät uuden ostotarjouksen vain muutama päivää perumisestaan, mutta myyjä hylkäsi uuden tarjouksen. (KRL 2013.D 4123/81/2013.)

Kuluttajariitalautakunta katsoi kaupan peruuntuneen ostajien puolella olevasta syystä, niin siitä johtuen ostajat eivät saaneet käsirahaa takaisin. Mutta, koska käsirahan suuruus ylitti 4%, niin välitysliikkeen ja myyjän määrättiin palauttamaan 4% ylittävä summa takaisin ostajille korkoineen. Lautakunta totesi välitysliikkeen toimineen huolimattomasti liiallisen käsirahan takia. (KRL 2013.D 4123/81/2013.)

7 KYSELYN TULOKSET

7.1 Tulokset ja niiden arviointi

Suoritin kyselyn paperisilla kyselylomakkeilla Hyvän Välitystavan Päivänä keskiviikkona 11.10.2017 Helsingissä, Scandic hotel Park:ssa. Eli kysely suunnattiin kiinteistönvälitystoimintaa harjoittaville henkilöille, jotka ovat sitoutuneet noudattamaan HVT:aa. Vastauksia sain kaikkiaan 50 kappaletta, joista liian vaillinaisia mukaan laskettaviksi oli 8 kappaletta, koska niistä puuttui joko lähes tai yli 50 % kysymyksistä vastaus. Eli tässä esitän 42:n vastauksen tulokset. Vaillinaiseksi jäämisen uskon joutuneen kyselyn pituudesta, sekä avoimien kohtien täyttämisen työläisyydestä. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteestä nro. 2.

Kysymyksiä lomakkeella oli 10, sisältäen vastaajien taustatietokysymykset, sekä avoimia tarkennuskohtia 5 kappaletta. Osassa kysymyksistä olin jakanut HVT:n seitsemään eri osa-alueeseen, jotta vastaus olisi täsmällisempi. Osa-alueet olivat: ”Välityspalvelujen markkinointi”, ”Toimeksiantosopimus”, ”Selonottovelvollisuus”, ”Kohteen markkinointi”, ”Ostoneuvotteluvaihe”, ”Tarjousmenettely” ja ”Kaupanteko”.

Vastaanotto oli lämmin ja vastauksia sain mielestäni mukavasti. Kävin jokaisen vastauslapun läpi yksitellen manuaalisesti. Lähdin purkamaan kyselylomakkeita ensinkoodaamalla kysymykset ja vastausvaihtoehdot ja sen jälkeen syöttämällä kaikki vastaukset paperisilta kyselylomakkeilta Statgraphics-ohjelmaan. Tämän jälkeen tarkastelin ja vertailin vastauksia ohjelman avulla. Statgraphics-ohjelmasta siirsin lasketut luvut Excel-ohjelmaan, jossa loin tiedoista taulukot ja kuvat havainnollistamaan tuloksia, jotka siirsin lopulta työhöni. (Statgraphics 2017.)

Tämän kyselyn tarkoituksena oli saada mahdollisimman totuudenmukaisia vastauksia esitettyihin kysymyksiin ja sitä kautta mahdollisimman luotettavaa tietoa. Tulosten reliabelius, eli luotettavuus ja validius, eli pätevyys vaihtelevat siitä huolimatta, vaikka tutkimusta tehdessä pyritään virheettömyyteen. Näitä erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja voidaan käyttää tutkimusten luotettavuuden arvioinnissa. Reliabeliuksella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, sekä mittauksen kykyä ei-sattumanvaraisten

tulosten antamiseen. Validoinnilla puolestaan tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri tutkimusongelman kannalta oikeita asioita, sitä mitä on tarkoituksenakin mitata, ilman tulkinnan varaa. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231.)

Kysymykset on pyritty tekemään mahdollisimman selkeiksi ja niihin on annettu mahdollisimman monipuoliset vastausvaihtoehdot, jotta vastauksista tulisi mahdollisimman tarkkoja. Eritoten avoimilla kohdilla olen halunnut päästä kuulemaan juuri sen vastaajan oman mielipiteensä kysymykseen. Vastaajien määrä ei ole kovinkaan suuri, verrattuna HVT:n mukaan työskenteleviin, mutta antaa varmasti suuntaa valtaväestön ajatuksille. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Vastauslomakkeeseen sai jättää sähköpostiosoitteen, mikäli vastaaja haluaa valmiin työn luettavakseen, mutta vastaukset käsiteltiin täysin anonyymeina.

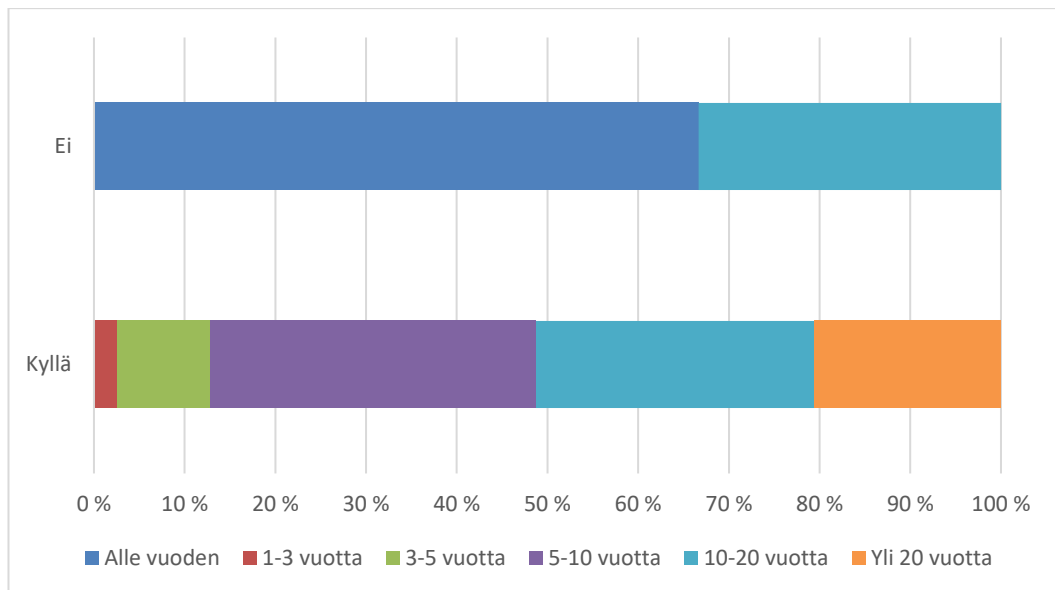
7.2 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäisenä kartoitettiin LKV-kokeen suorittaneiden vastaajien määrää. Eli kysymys numero 1. ”Oletko suorittanut LKV-kokeen?”

Suurin osa vastaajista oli suorittanut LKV-kokeen (93 %), vain kolme henkilöä (7%) kyselyyn vastanneista ei ollut suorittanut kyseistä koetta. LKV-koe suoritetta vailla olevista kaksi vastaajaa olivat toimineet alalla vasta alle vuoden, kolmas vastaaja oli toiminut alalla 10-20 vuotta. (Taulukko 1. ja Kuvio 1.) Kaikki kolme ”Ei” -vastannutta työskentelevät Uudenmaan alueella. (Taulukko 2. ja Kuvio 2.)

Taulukko 1. Oletko suorittanut LKV-kokeen, työvuosien mukaan?

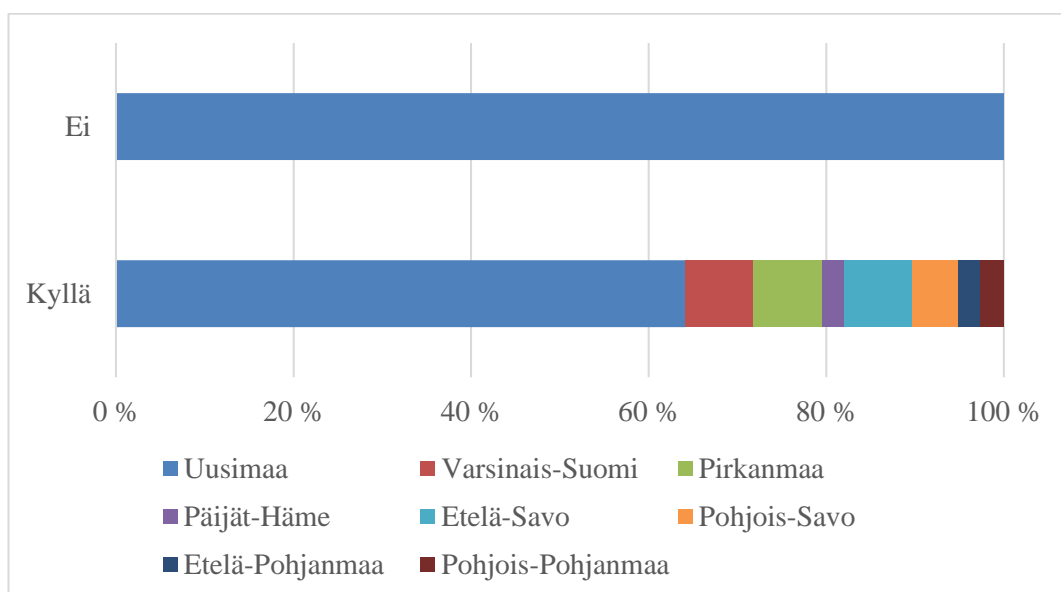
Vaihtoehdot	Alle vuoden	1-3 vuotta	3-5 vuotta	5-10 vuotta	10-20 vuotta	Yli 20 vuotta
Kyllä	0 %	3 %	10 %	36 %	31 %	21 %
Ei	67 %	0 %	0 %	0 %	33 %	0 %



Kuvio 1. Oletko suorittanut LKV-kokeen työvuosien mukaan?

Taulukko 2. Oletko suorittanut LKV-kokeen sijainnin mukaan?

Maakunta	Kyllä	Ei
Uusimaa	64 %	100 %
Varsinais-Suomi	8 %	0 %
Pirkanmaa	8 %	0 %
Päijät-Häme	3 %	0 %
Etelä-Savo	8 %	0 %
Pohjois-Savo	5 %	0 %
Etelä-Pohjanmaa	3 %	0 %
Pohjois-Pohjanmaa	3 %	0 %



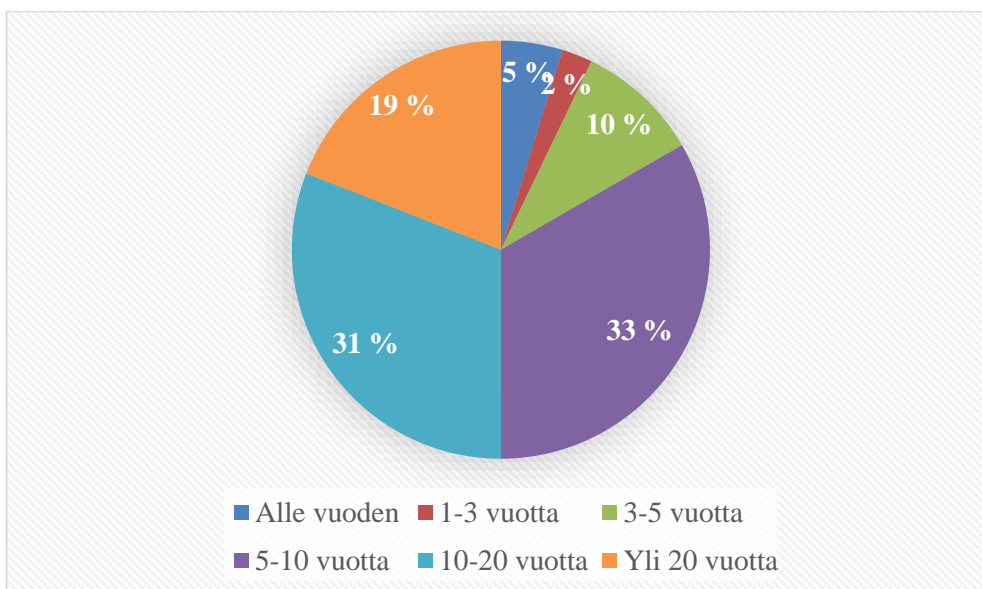
Kuvio 2. Oletko suorittanut LKV-kokeen sijainnin mukaan?

Toisena taustamuuttujana kysyttiin vastaajien työuran pituutta. Eli kysymys numero 2. ” Kuinka kauan olet toiminut alalla?”

Kolmannes (33 %) vastaajista oli työskennellyt alalla 5-10 vuotta ja lähes kolmannes (31 %) 10-20 vuotta. Ainoastaan kolme (7 %) vastaajaa oli työskennellyt enintään 3 vuotta, joista kaksi (5 %) alle vuoden. Yli 20-vuotta alalla olleita oli 8 (19 %) vastaajista. (Taulukko 3. ja Kuvio 3.) Sekä lyhyimmän-, että pisimmän aikaa alalla työskennelleet sijoittuivat joko vallan tai lähes kokonaan Uudellemaalle. Uudenmaan lisäksi ainoastaan Etelä-Savossa työskenteli yli 20-vuotta alalla ollut (13 %). Uudellamaalla ja Pohjois-Pohjanmaalla työskennelleitä oli vastaajissa laajin skaala työvuosien mukaan katsottuna. (Taulukko 4. ja Kuvio 4.)

Taulukko 3. Kuinka kauan olet toiminut alalla?

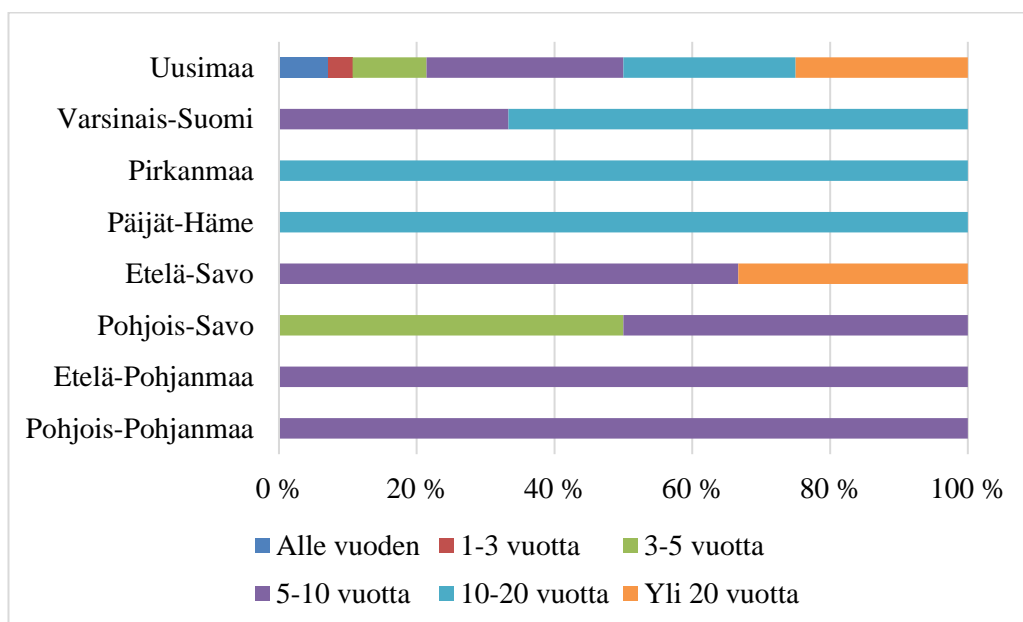
Työvuodet	LKM	%
Alle vuoden	2	5 %
1-3 vuotta	1	2 %
3-5 vuotta	4	10 %
5-10 vuotta	14	33 %
10-20 vuotta	13	31 %
Yli 20 vuotta	8	19 %



Kuvio 3. Kuinka kauan olet toiminut alalla?

Taulukko 4. Kuinka kauan olet toiminut alalla sijainnin mukaan?

Maakunta	Alle vuoden	1-3 vuotta	3-5 vuotta	5-10 vuotta	10-20 vuotta	Yli 20 vuotta
Uusimaa	5 %	2 %	7 %	19 %	17 %	17 %
Varsinais-Suomi	0 %	0 %	0 %	2 %	5 %	0 %
Pirkanmaa	0 %	0 %	0 %	0 %	7 %	0 %
Päijät-Häme	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %
Etelä-Savo	0 %	0 %	0 %	5 %	0 %	2 %
Pohjois-Savo	0 %	0 %	2 %	2 %	0 %	0 %
Etelä-Pohjanmaa	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %
Pohjois-Pohjanmaa	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %



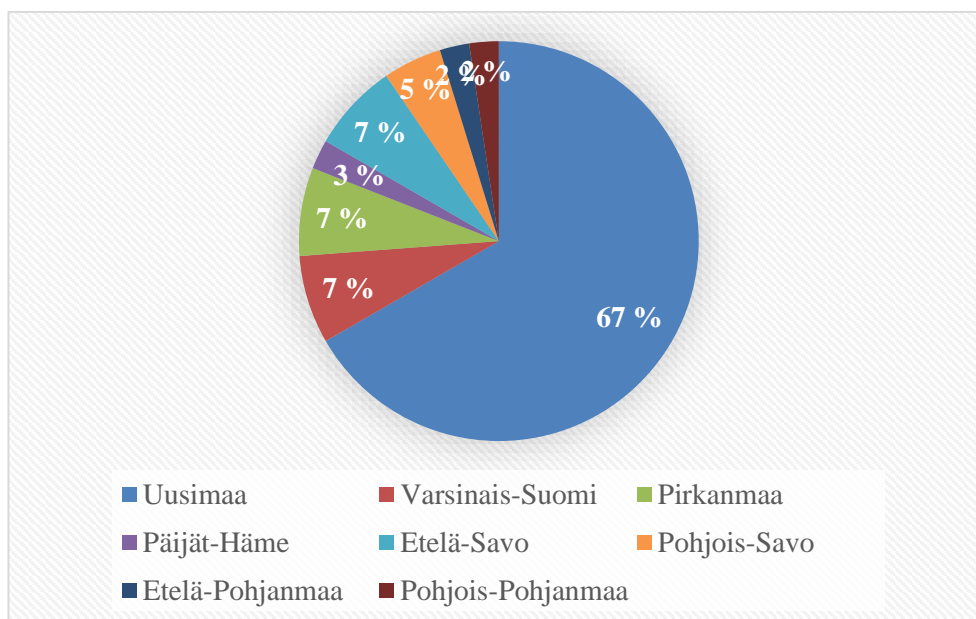
Kuvio 4. Kuinka kauan olet toiminut alalla sijainnin mukaan?

Kolmantena taustamuuttujana kysyttiin vastaajien työskentely maakuntaa. Eli kysymys numero 3. ”Missä maakunnassa työskentelet?”

Suurin osa, kaksi kolmasosaa vastaajista työskenteli Uudellamaalla (67 %). Päijät-Hämeessä, Etelä-Pohjanmaalla ja Pohjois-Pohjanmaalla työskentelevät jakoivat vähiten edustetut maakunnat vastaajien joukossa (2 % per maakunta). Varsinais-Suomi (7 %), Pirkanmaa (7 %), Etelä-Savo (7 %) ja Pohjois-Savo (5 %) edustivat keskenään hyvin tasaisesti. (Taulukko 5. ja Kuvio 5.) Näin Satakuntalaisena pistin merkille, että saamieni papereiden mukaan olin ainut Satakuntalainen osanottaja koko tapahtumassa.

Taulukko 5. Missä maakunnassa työskentelet?

Maakunta	LKM	%
Uusimaa	28	67 %
Varsinais-Suomi	3	7 %
Pirkanmaa	3	7 %
Päijät-Häme	1	2 %
Etelä-Savo	3	7 %
Pohjois-Savo	2	5 %
Etelä-Pohjanmaa	1	2 %
Pohjois-Pohjanmaa	1	2 %



Kuvio 5. Missä maakunnassa työskentelet?

7.3 HVT:n konkreettinen vaikutus välitystyöhön

Kysymyksessä kartoitettiin HVT:n mukaisen toimintatavan konkreettista vaikutusta kiinteistönvälittäjien työhön. Eli kysymys numero 4. ” Kuinka paljon vuonna 2008 lanseerattu KVKL:n Hyvän välitystavan ohje on konkreettisesti vaikuttanut kiinteistönvälitystyöhösi? ”

Ensimmäisessä kysymyksessä tuli ympyröidä oikea vastausvaihtoehto, asteikkona: 5 = Erittäin paljon, 4 = Paljon, 3 = Jonkin verran, 2 = Vähän, 1 = Ei ollenkaan, 0 = En osaa sanoa.

Vastaukset olivat melko tasaisia. Keskimääräisesti vastaajat kokevat HVT:n tuoneen suurimman konkreettisen vaikutuksen toimeksiantosopimuksen ja selonottovelvollisuuden osa-alueilla (ka. 4,05). Kun taas ostoneuvotteluvaihe ja kaupanteko osa-alueissa on tapahtunut keskimääräisesti pienin konkreettinen vaikutus (ka. 3,79). (Taulukko 6. ja Kuvio 6.)

Vastausta sai myös halutessaan täsmentää vastatessaan 5 (=Erittäin paljon).

Vastaajista 16 (38 %) täsmensi vastaustaan.

”Hyvä ohjeistus kaikissa vaiheissa, en osaa täsmentää tarkemmin.”

”Hyvä välitystapahan on välittäjän ”raamattu ” määrättyllä tavalla.”

”Tarkentavaa selkeää tietoa on hyödynnetty enemmän.”

”Ohje vaikuttaa markkinointiin konkreettisesti sisällön osalta, esim. hinnat ilmoitettuun.”

”No se määrittää miten tätä välittäjä ”arkea” eletään.”

”Noudatan tarkasti Hyvää välitystapaa.”

”Pidän kyseistä ohjeistusta alamme raamattuna.”

”Kokonaisprosessi markkinoinnissa täsmentynyt -> selostusliite -> tiedot markkinointiin -> tietojen antaminen -> tiedon perillemenon varmistaminen.”

”Parasta ikinä mitä ala on tuottanut.”

”Luonnollisesti pyritään noudattamaan kaikkea alan ohjeita lakien ja asetusten lisäksi.”

”Noudatan täsmällisesti ohjeita.”

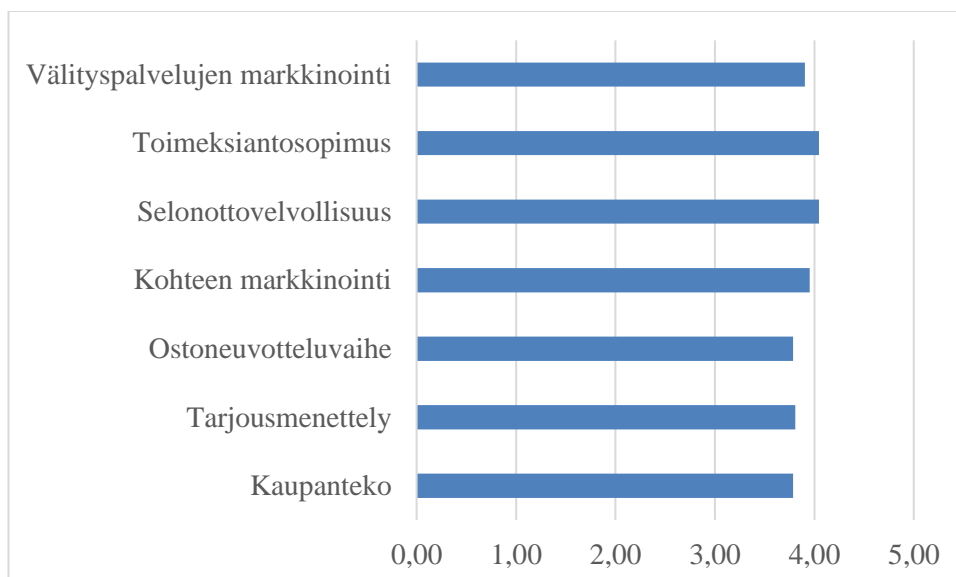
”Taustalla raamiohjeet, jotka ohjaavat toimintaa.”

”Olen ns. itseoppinut välittäjä, kaikki tieto perustuu nimenomaan Hyvään välitystapaan. Ts. ainut toimintamalli.”

”Hyvä toimintaohje.”

Taulukko 6. Kuinka paljon vuonna 2008 lanseerattu KVKL:n HVT-ohje on konkreettisesti vaikuttanut kiinteistönvälitystyöhösi?

Osa-alueet	LKM	Keskiarvo
Välityspalvelujen markkinointi	42	3,90
Toimeksiantosopimus	42	4,05
Selonottovelvollisuus	42	4,05
Kohteen markkinointi	42	3,95
Ostoneuvotteluvaihe	42	3,79
Tarjousmenettely	42	3,81
Kaupanteko	42	3,79



Kuvio 6. Kuinka paljon vuonna 2008 lanseerattu KVKL:n HVT-ohje on konkreettisesti vaikuttanut kiinteistönvälitystyöhösi?

7.4 HVT:n vahvuudet ja heikkoudet

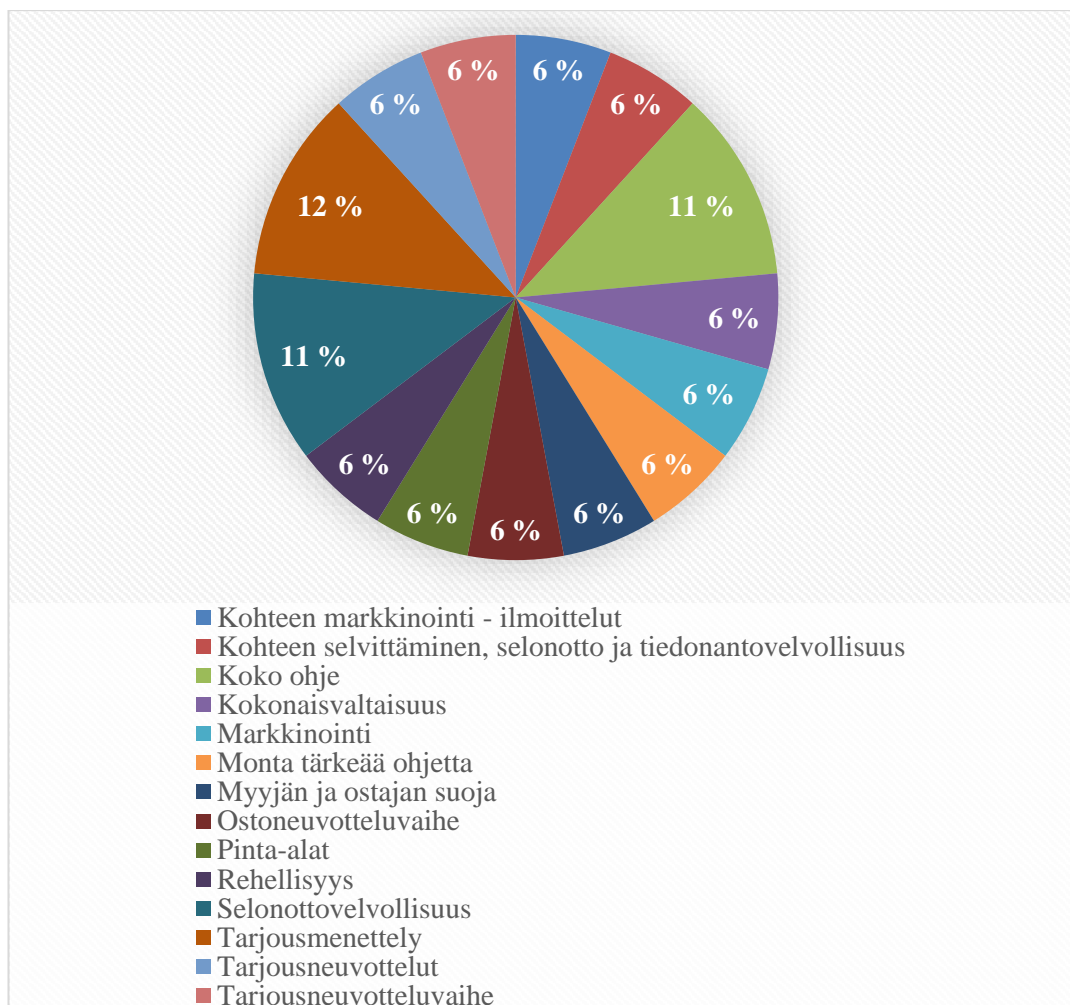
Seuraavana kysyttiin HVT:n tärkeintä ohjetta. Kysymys numero 5. ”KVKL:n Hyvän välitystavan tärkein ohje?”

Tärkein ohje -kohtaan vastasi 17 (40 %) vastaajaa 42:sta. Kysymyksessä ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan sana oli vapaa, joten tarkkoja päällekkäisyyksiä ei montaa ollut. Vastaajista (12 %) oli sitä mieltä, että Koko ohje on tärkein, toiset (12 %) kannattivat Selonottovelvollisuutta tärkeimpänä ja kolmas (12 %) taasen vastasivat

Tarjousmenettelyn tärkeimmäksi. Muut vastaukset; Kohteen markkinointi – ilmoittelut, Kohteen selvittäminen, selonotto ja tiedonantovelvollisuus, Kokonaisvaltaisuus, Markkinointi, Monta tärkeää ohjetta, Myyjän ja ostajan suoja, Ostoneuvotteluvaihe, Pinta-alat, Rehellisyys, Tarjousneuvottelut ja Tarjousneuvotteluvaihe saivat jokainen (6 %) kannatuksen tärkeimmäksi ohjeeksi. (Taulukko 7. ja Kuvio 7.)

Taulukko 7. KVKL:n HVT:n tärkein ohje?

Tärkein ohje	LKM	%
Kohteen markkinointi - ilmoittelut	1	6 %
Kohteen selvittäminen, selonotto ja tiedonantovelvollisuus	1	6 %
Koko ohje	2	12 %
Kokonaisvaltaisuus	1	6 %
Markkinointi	1	6 %
Monta tärkeää ohjetta	1	6 %
Myyjän ja ostajan suoja	1	6 %
Ostoneuvotteluvaihe	1	6 %
Pinta-alat	1	6 %
Rehellisyys	1	6 %
Selonottovelvollisuus	2	11 %
Tarjousmenettely	2	11 %
Tarjousneuvottelut	1	6 %
Tarjousneuvotteluvaihe	1	6 %



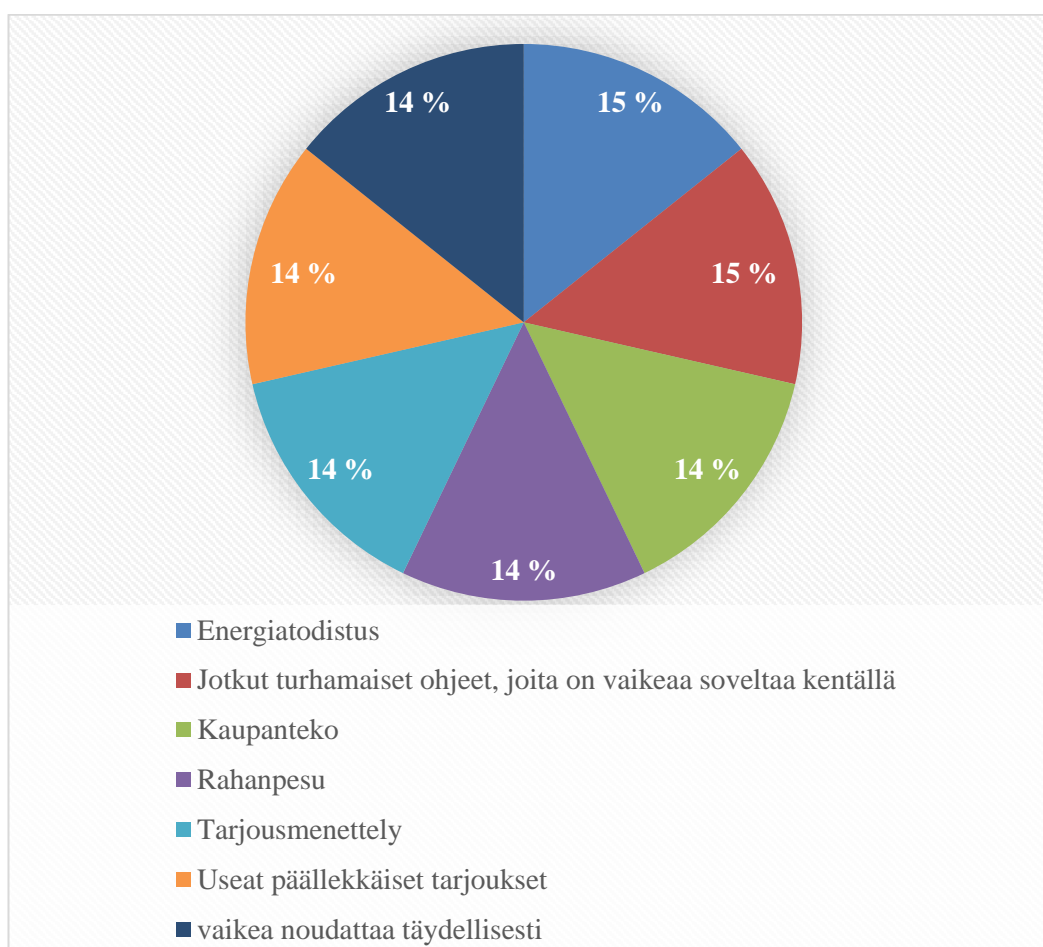
Kuvio 7. KVKL:n HVT:n tärkein ohje?

Sekä myös HVT:n heikointa ohjetta. Kysymys numero 6. ”KVKL:n Hyvän välitystavan heikoin ohje?”

Heikoin ohje -kohtaan vastasi 7 (17 %) vastaajaa 42:sta. Kysymyksessä ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan sana oli vapaa, joten päällekkäisyyksiä ei tullut lainkaan. Vastaajien mielestä heikoimmat ohjeet olivat: Energiatodistus, ”*Jotkut turhamaiset ohjeet, joita on vaikeaa soveltaa kentällä*”, Kaupanteko, Rahanpesu, Tarjousmenettely, Useat päällekkäiset tarjoukset, ”*Vaikea noudattaa täydellisesti*” saaden jokainen vastaus (14 %) osuuden. (Taulukko 8. ja Kuvio 8.)

Taulukko 8. KVKL:n HVT:n heikoin ohje?

Heikoin ohje	LKM	%
Energiatodistus	1	15 %
Jotkut turhamaiset ohjeet, joita on vaikeaa soveltaa kentällä	1	15 %
Kaupanteko	1	14 %
Rahanpesu	1	14 %
Tarjousmenettely	1	14 %
Useat päällekkäiset tarjoukset	1	14 %
Vaikea noudattaa täydellisesti	1	14 %



Kuvio 8. KVKL:n HVT:n heikoin ohje?

7.5 Tuomioistuimen-, KRL:n- tai AVI:n ratkaisujen yllättävyys

Kysely jatkui kysymyksellä, jossa kartoitettiin HVT:an liittyviä tuomioistuimen, kuluttajariitalautakunnan tai aluehallintoviranomaisen antamien ratkaisujen yllättävyyttä. Eli kysymys numero 7. ”Onko jokin Hyvää välitystapaa koskeva tuomioistuimen, kuluttajariitalautakunnan tai aluehallintovirannonomaisen ratkaisu yllättänyt?”

Vastaajista 12% oli yllätynyt jostakin kyseessä olevan tahon ratkaisusta, kun taas 88%:a ei ollut törmännyt yllättäviin ratkaisuihin. Yksi vastaaja 42:sta jätti kokonaan vastaamatta.

Vastatessa ”Kyllä” oli myös mahdollista täsmentää:

”Välittäjä ei joudukaan aina vastuuseen.”

”Monet. Joskus äärettömän ankaria myyjälle ja välittäjälle, joskus (harvoin) liian löpsyjä. En muista tapauksia riittävän tarkasti.”

”Positiivisesti siinä mielessä, että ohjeeseen on useassa päätöksessä viitattu.”

”Mielestäni selvätkään tapaukset eivät ole selkeitä.”

7.6 HVT:n selkeys

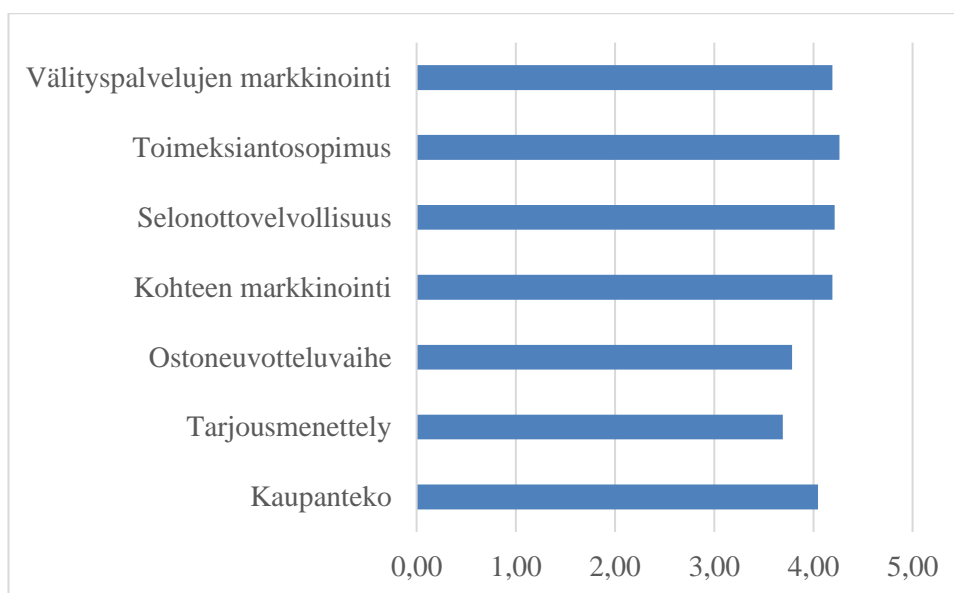
Kysymys numero 8. ”KVKL:n Hyvän välitystavan ohje on mielestäni selkeä seuraavilla osa-alueilla.?”

Kysymykseen vastattiin ympäröimällä oikea vastausvaihtoehto, asteikkona: 5= Täysin samaa mieltä, 4= Samaa mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 2= Eri mieltä, 1= Täysin eri mieltä, 0= En osaa sanoa.

Vastaajat pitävät keskimääräisesti toimeksiantosopimusta selkeimpänä ohjeena (ka. 4,26), kun taas keskimääräisesti tarjousmenettely osa-alue on vastaajien mielestä epäselvin (ka. 3,69). (Taulukko 9. ja Kuvio 9.)

Taulukko 9. KVKL:n HVT-ohje on mielestäni selkeä seuraavilla osa-alueilla.

Osa-alueet	LKM	Keskiarvo
Välityspalvelujen markkinointi	42	4,19
Toimeksiantosopimus	42	4,26
Selonottovelvollisuus	42	4,21
Kohteen markkinointi	42	4,19
Ostoneuvotteluvaihe	42	3,79
Tarjousmenettely	42	3,69
Kaupanteko	42	4,05



Kuvio 9. KVKL:n HVT-ohje on mielestäni selkeä seuraavilla osa-alueilla.

7.7 Kiinteistönvälittäjien tyytyväisyys

Kysymys numero 9. ”Olen tyytyväinen KVKL:n Hyvän välitystavan ohjeen seuraaviin osa-alueisiin.”

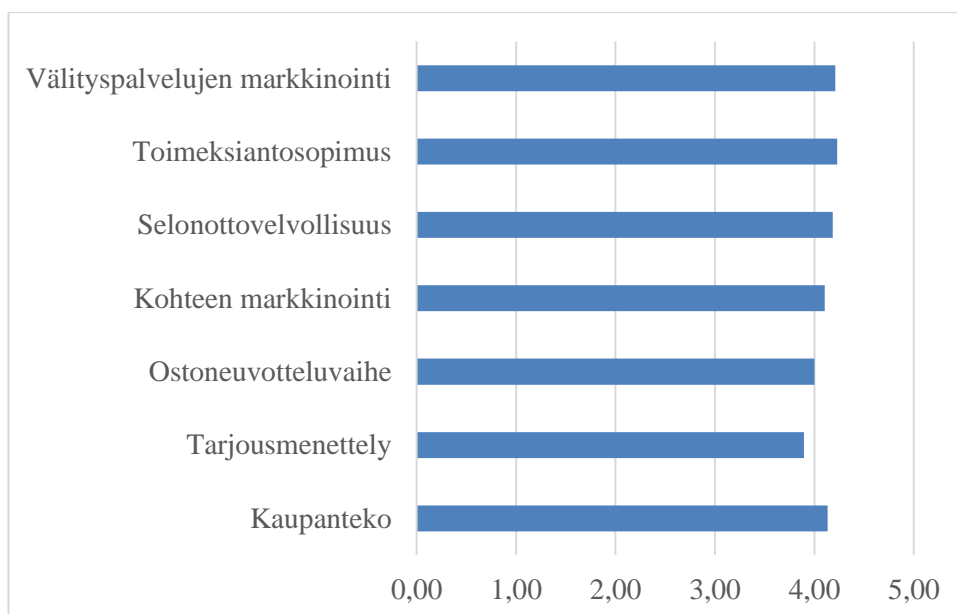
Myös tässä kysymyksessä vastattiin ympäröimällä oikea vastausvaihtoehto, asteikkona: 5= Täysin samaa mieltä, 4= Samaa mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 2= Eri mieltä, 1= Täysin eri mieltä, 0= En osaa sanoa.

Vastaajat olivat keskimääräisesti tyytyväisimpiä toimeksiantosopimuksen osa-alueeseen (ka. 4,23). Tyytymättömämpiä vastaajat olivat keskimäärin tarjousmenettely osa-alueeseen (ka. 3,89). Tämän kysymyksen vastausprosentti ei ollut yhtä hyvä, kuin edellisten, vastauksia kun kertyi 37-39 osa-alueittain 42:sta vastaajasta. (Taulukko 10. ja Kuvio 10.)

Mikäli vastasi ”Täysin eri mieltä”, oli mahdollista täsmentää vastausta. Vain yksi vastaajista halusi selventää vastaustaan. Vastaaja koki Tarjousmenettely -osa-alueen liian ylimalkaisena, ollakseen tyytyväinen siihen.

Taulukko 10. Olen tyytyväinen KVKL:n HVT-ohjeen seuraaviin osa-alueisiin.

Osa-alueet	LKM	Keskiarvo
Välityspalvelujen markkinointi	38	4,21
Toimeksiantosopimus	39	4,23
Selonottovelvollisuus	38	4,18
Kohteen markkinointi	38	4,11
Ostoneuvotteluvaihe	38	4,00
Tarjousmenettely	38	3,89
Kaupanteko	37	4,14



Kuvio 10. Olen tyytyväinen KVKL:n HVT-ohjeen seuraaviin osa-alueisiin.

7.8 Muutos asiakkaissa

Kyselyssä oltiin myös kiinnostuneita HVT:n vaikutuksesta asiakkaisiin. Eli kysymys numero 10. ”Huomaatko KVKL:n Hyvän välitystavan ohjeen tuoman muutoksen asiakkaistasi?”

Vastaajista yksi kolmasosa (33 %) oli huomannut asiakkaissa muutoksen, kun taas kaksi kolmasosaa (67 %) ei ollut huomannut muutosta. Vastauksia tähän kysymykseen kertyi 36 kpl 42:sta. Tutkin vastauksia myös työvuosien mukaan. Vastauksissa ei ole suurta eroa, muuta kuin vastaajien painotus pidemmällä työvuosilla. ”Kyllä” -vastaajista kolme neljäsosaa (75 %) oli toiminut alalla vähintään viisi vuotta ja vastaava luku ”Ei”-vastaajista oli jopa 92 %. (Taulukko 11. ja Kuvio 11.)

Vastausta oli myös mahdollista täsmentää vastatessaan ”Kyllä”. 10 (83 %) ”Kyllä”-vastaajista halusi täsmentää huomiotaan.

”Ammattimaisena palveluna ja sitä kautta tyytyväisyytenä.”

”Hyvä välitystapa luo toimintanormin (=minimitason) toiminnalle. Asiakkaan helpompaa luottaa palveluun. Rima nostettu riittävän korkealle.”

”Asiakkaat luottavat ammattitaitoiseen välittäjään, joka noudattaa ohjetta.”

”Asiakkaat ymmärtävät paremmin perustelut ja tavat toimia tietyllä tavalla.”

”Asiakkaatkin tutustuvat siihen ja osaavat vaatia.”

”Hämmäntävää, että lähes viikoittain asiakas kertoo, että joku välittäjä ei ole toiminut Hyvän välitystavan mukaan.”

”Osa asiakkaista osaa arvostaa sitä, että välittäjä noudattaa Hyvää välitystapaa.”

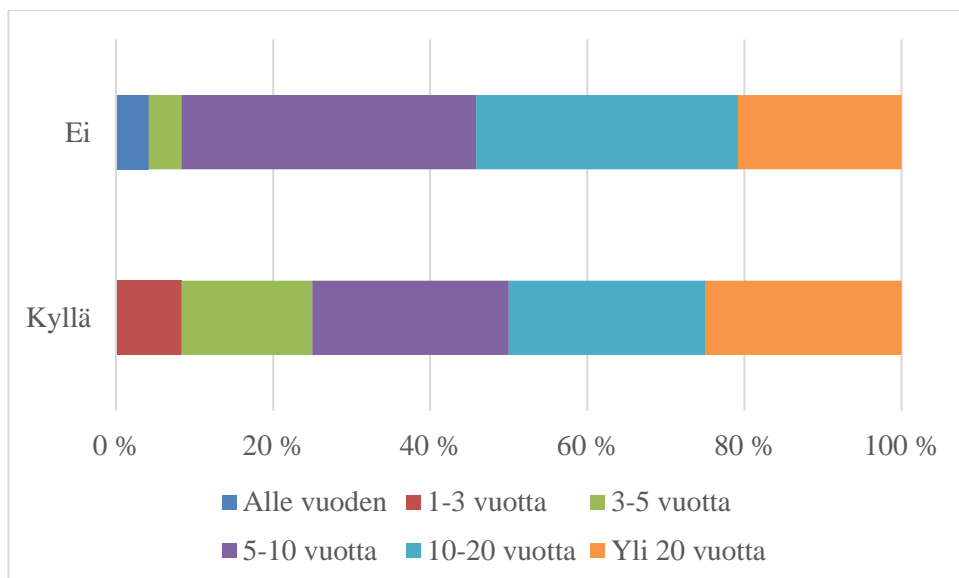
”Osa asiakkaista on tietoisia ohjeesta ja osaa kysyä sen mukaisesta toiminnasta, mikä on hyvä asia ja lisää luotettavuutta.”

”Toteavat/kysyvät ”onko tämä em. tavan mukaista?””

”Yhä useampi arvostaa LKV-tutkintoa.”

Taulukko 11. Huomaatko KVKL:n HVT-ohjeen tuoman muutoksen asiakkaistasi? Työvuosien mukaan.

Työvuodet	Kyllä	Ei
Alle vuoden	0 %	4 %
1-3 vuotta	8 %	0 %
3-5 vuotta	17 %	4 %
5-10 vuotta	25 %	38 %
10-20 vuotta	25 %	33 %
Yli 20 vuotta	25 %	21 %



Kuvio 11. Huomaatko KVKL:n HVT-ohjeen tuoman muutoksen asiakkaistasi? Työvuosien mukaan.

Lopulta sai vielä kirjoittaa mahdollisesta kehittämis ehdotuksesta HVT-ohjeistukseen. Vastajista 4 (10 %) kirjoitti kehittämis ehdotuksensa:

”Markkinoida lisää.”

”Jatkuva asteittainen kehittäminen on hyvä tapa kehittää.”

”Samat pelisäännöt kaikille alan toimijoille.”

”Tarjousmenettelyä voisi selventää, esimerkiksi saako tarjotut summat kertoa jne.”

8 YHTEENVETO

HVT on aiheena erittäin mielenkiintoinen ja samalla melkoisen laaja, jonka vuoksi koin aiheen rajaamisen haastavana. Oikeustapauksia, aluehallintoviraston ratkaisuja ja kuluttajariitalautakunnan suosituksia löytyi kohtuu vaivattomasti. Pysin löytämään mahdollisimman monipuolisesti ja laajasti HVT:aa kattavia tapauksia. Työtä tehdessäni ja HVT:n ohjeeseen tutustuessani sain todeta, että nykypäivänä HVT:aa noudatettavan kiinteistönvälittäjän tarjoama palvelu on luotettavaa. Koska HVT odottaa ja velvoittaa kiinteistönvälittäjää toimimaan sekä toimeksiantajan, että tämän vastapuolen edun mukaisesti. HVT antaa välitysliikkeille melko tarkat, yhteneväiset ja hyvät raamit minkä mukaan toimia, joka kannustaa kiinteistönvälityspalvelujen luottamiseen ja käyttöön.

Kyselyssä vastauksia sain 50, joista 8 oli liian vaillinaisia. Vastaajista lähes kaikki (93 %) olivat suorittaneet LKV-kokeen hyväksytysti. Noin 1/3 (33 %) oli toiminut alalla 5-10 vuotta, toinen noin 1/3 (31 %) oli toiminut alalla 10-20 vuotta ja noin 1/5 (19 %) yli 20 vuotta, lopuilla vastaajista oli kokemusta kertynyt alle 5 vuotta. Minusta oli hienoa, että vastaajien työvuosissa oli hajontaa. Eritoten hienoa oli, että yli 10 vuotta alalla työskennelleitä vastaajia oli puolet (50 %), koska he ovat toimineet alalla jo ennen HVT-ohjetta, joten heillä on ollut mahtava tilaisuus seurata ja huomata HVT:n alaan tuottama vaikutus ja täten saamme kuulla heidän omista kokemuksistaan tässä kyselyssä.

HVT näkyy kiinteistönvälittäjien työssä monella eri tapaa. Kyselyn mukaan HVT on vaikuttanut mitta-asteikolla lähes ”Paljon” konkreettisesti kiinteistönvälitykseen. Eniten konkreettista vaikutusta oli huomattu Toimeksiantosopimuksen ja Selonottovelvollisuuden osa-alueilla, kun taas vähiten vaikutusta ohjeella koettiin olevan Ostoneuvottelu- ja Kaupantekovaiheessa. Yli kolmasosa täsmänsi vastaustaan, HVT -ohje sai paljon kehuja ja myönnytystä, kuten ”Parasta ikinä mitä ala on tuottanut.” ja ”Toimimme täysin HVT:n mukaan. Se on paras ”vakuutus” välitysliikkeelle, vältymme reklamaatioilta ja oikeudenkäynneiltä.”. Teoreettisen viitekehyksen puolella esimerkeissä törmäsin monesti mainintaan, että tapauksessa ei oltu toimittu HVT:n mukaisesti. Nämä tapahtumat ovat kirvoittaneet kuluttajat reklamointiin. Ymmärrettävästi

HVT sisältää paljon vanhoja käytäntöjä ja jo aiemminkin olemassa ollutta lakia, mutta näiden lisäksi HVT on tuonut lisää raameja välitystoimintaan. Lisäksi yhteinen, virallisesti tunnustettu ohje antaa varmuutta ja pohjaa reklamoida huonosta ja ammattitaidottomasta palvelusta. Näin saadaan vahvistettua alalla toimivien ammattitaitoa ja parannettua kuluttajien luottamusta välitysliikkeiden palveluun.

Kyselyssä kysyttiin HVT:n tärkeintä ohjetta ja heikointa ohjetta. Sana oli vapaa ja siihen vastasikin 40 % kaikista vastaajista. 12 % vastaajista koki, ettei voi määrittellä yhtä parasta ohjetta, vaan vastasi ”*koko ohje*”. Jaetulla ykkössijalla oli myös Selonottovollisuus ja Tarjousmenettely. Heikointa ohjetta kysyttäessä vain 17 % kaikista vastaajista vastasi. Sana oli jälleen vapaa, eikä mikään kohta saanut useampaa ääntä. Heikoimpana pidettiin muun muassa Energiatodistusta ja Tarjousmenettelyä. Yksi vastaajista koki myös ohjeen täydellisen noudattamisen vaikeaksi. Teoriaosuuden esimerkeistä todella monesti törmäsi ongelmiin Toimeksiantosopimukseen liittyen, joko voimassaolevaa toimeksiantosopimusta ei ollut tai se oli tehty virheellisesti tai vajavaisesti. Toimeksiantosopimuksen laiminlyönti ei ole kannattavaa siinäkään suhteessa, jos välitysliike mielii saada palkkion tehdystä työstä.

HVT näkyy vahvasti tuomioistuimen oikeustapauksissa, aluehallintoviraston ratkaisuissa ja kuluttajariitalautakunnan suosituksissa. Kuten kappaleista 4-6 saimme lukea esimerkkitapaukset olisivat olleet vältettävissä, jos HVT:aa olisi noudatettu. Tämä johtuu siitä, että nämä viralliset tahot tunnustavat ja käyttävät HVT:aa. Kyselyssä päätösten yllättävyyksiltäkään ei oltu vältytty. Kuitenkin vain 12 % koki yllättyneensä jostakin tuomioistuimen päätöksestä, aluehallintoviranomaisen ratkaisusta tai kuluttajariitalautakunnan suosituksesta. Täsmennyksiä tuli 4 kappaletta, esimerkkinä: ”*Välittäjä ei joudukaan aina vastuuseen*” ja ”*Positiivisesti siinä mielessä, että ohjeeseen on useassa päätöksessä viitattu.*” Henkilökohtaisesti jotkut päätökset ovat yllättäneet minutkin, kuten Oikeustapaus 4., niin eri näkökanta kärjäoikeuden, hovioikeuden ja korkeimman oikeuden välillä yllätti. Myös aluehallintoviraston ratkaisut 3 ja 4 yllättivät lepsuudellaan, kun välitysliikkeet pääsivät pelkällä varoituksella. Tämä onkin asia mikä jäi mieleeni, missä menee raja? Minkä ohjeen noudattaminen on oleellisempaa, kuin toisen. Voiko ohje olla epätasa-arvoinen? Toisaalta ymmärrän, että lainsäädäntö ja viranomaisten ohjeet menevät kaiken muun edelle, mutta antaako se sen kuvan, että jostain ohjeista voi vähän lipsuakin ilman suurempaa seuraamusta? Mieleeni jäi myös

eritoten esimerkki tapaus lunastuslausekkeesta (Oikeustapaus 5) sen kekseliäisyyden ansiosta. Kyseessä oli siis oivallinen esimerkki siitä, kuinka lunastuslauseketta pystyy kiertämään. Muotoutuukohan tästä esimerkkitapaus monelle tulevalle vastaavalle tarinalle, vai antaako tämä aiheutta lunastuslauseke -ohjeistuksen muutokseen tai tarkennukseen. Se jää nähtäväksi.

Vastaajat pitävät ohjetta pääsääntöisesti selkeänä, missään kohdassa ei tullut merkittävää eroa eri kohtien selkeydessä. Selkeimpänä pidetään Toimeksiantosopimusta ja epäselvimpänä Tarjousmenettelyn osa-alueetta, kuitenkin ollen keskimääräisesti lähempänä ”samaa mieltä”, kuin ”jokseenkin samaa mieltä”. Vastaajat ovat tyytyväisiä HVT-ohjeeseen. Keskimääräisesti tyytyväisimpiä he ovat Toimeksiantosopimuksen osa-alueeseen, kun taas tyytymättömämpiä Tarjousmenettely osioon, joka hipoi kuitenkin myös hyvin lähelle ”samaa mieltä”. Tämän uskon johtuvan osittain myös siitä, että ohjeistus on koottu monen eri tahon vaikutuksista, joista osaa tulee noudattaa joka tapauksessa, vaikka ei itse HVT-ohjetta noudattaisikaan. Kuten esimerkiksi voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ohjeita. Lisäksi ohjeesta löytyy monelle tekijälle jo entuudestaan tuttuja alan vakiintuneita käytäntöjä. Nämä seikat varmasti helpottavat välittäjiä, jotka vasta tutustuvat ohjeeseen, ottamaan ohjeistuksen ”omakseen”. Voihan jopa olla, että he ovat sitä tietämättään jo noudattaneetkin. Koen tämän olevan eräänä syynä sille, miksi välittäjät kokevat ohjeistuksen niin positiivisena. Yksinkertaisesti, ohjeistus ei ole ”älytöntä nipottamista ja säätämistä”, vaan lain- ja viranomaisohjeiden lisäksi hyvää palvelua ja huomioon ottamista.

Kyselyyn vastanneista kolmasosa (33 %) on huomannut asiakkaissaan muutoksen HVT-ohjeistuksen osalta, kun taas kaksi kolmasosaa (67 %) ei ole havainnut muutosta. Kyselyyn osallistujista 14 % jätti kokonaan vastaamatta tähän kohtaan. Muutoksen havainneista 83 % täsmensi vastaustaan, kuten: ”*Ammattimaisena palveluna ja sitä kautta tyytyväisyytenä.*” ja ”*Asiakkaat luottavat ammattitaitoiseen välittäjään, joka noudattaa ohjetta.*”. Vastauksista voimme päätellä, että HVT todella herättää asiakkaiden luottamusta kiinteistönvälittäjien ammatilliseen osaamiseen.

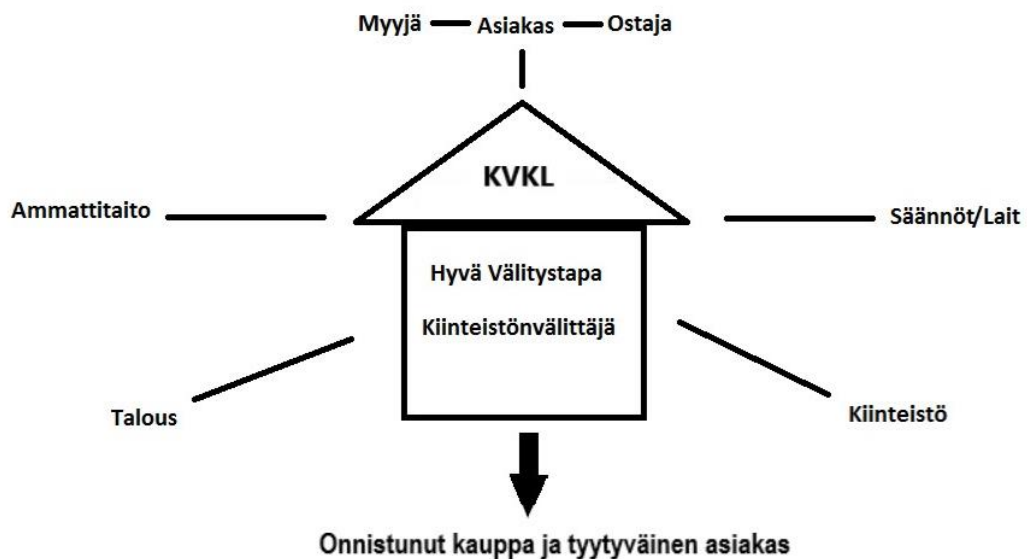
Tästä pääsemmekin kysymykseen asiakaslähtöisestä asiakaspalvelusta kiinteistönvälityksessä. Tämä tuntuu olevan monelle tavalliselle ihmiselle täysin outo yhdistelmä:

kiinteistönvälitys ja asiakaslähtöinen asiakaspalvelija. Ehkäpä se on ennen ollut niinkin. Onneksi nykypäivänä olemme päässeet jo melko pitkälle kiinteistönvälityksen läpinäkyvyydessä. Onko täysi läpinäkyvyys mahdollista, sitä en tiedä, mutta asiassa on hyvin kehitytty. Tämä näkyy, juurikin lain asettamissa välitysliikkeen velvollisuuksista kaupan molempia osapuolia kohtaan. Läpinäkyvyys kuuluu asiakaslähtöiseen palveluun, se myös lisää luottamusta alan toimitsijoita kohtaan.

HVT:n-ohje ei automaattisesti tee kiinteistönvälittäjästä hyvää asiakaspalvelijaa, mutta ohje antaa siihen oikean suunnan, eräänlaisen toimintamallin ja hyvät eväät oikeanlaiseen työskentelyyn. Koen näin työtä kirjoittaessani ja siten HVT-ohjeeseen tutustuessani, että ohje lisää asiakaslähtöistä asiakaspalvelua. Tämä näkemys perustuu siihen, että ohje antaa selkeän toimintaohjeen, niin sanotut ”raamit” kiinteistönvälittäjälle. Kun välittäjät, välitysliikkeestä riippumatta noudattavat sitä, niin se luo välityspalvelusta yhteneväistä ja siten lisää alalla työskentelevien ammattimaisuutta, sekä antaa laatutasolle yhteisen pohjan. Ohje varmistaa, että välittäjältä ei jää puuttumaan mitään olennaista toiminnassaan. Koen myös, että kaikkia välitysliikkeitä koskevan lainsäädännön, viranomaisten ohjeiden, alan vakiintuneiden käytänteiden, sekä muiden HVT-ohjeen ulkopuolelta tulevan ohjeistuksen lisäksi KVKL laki- ja lausuntovaliokunta on lisännyt ohjeistukseen välittäjille oman ”moraalin”, joka edistää hyvää asiakaspalvelua ja toiminnan oikeudenmukaisuutta.

Vaikka kannatankin hyvää asiakaspalvelua ja asiakaslähtöistä toimintaa, niin pelkkä asiakaspalvelun taitaminen ei riitä. Välitysliikkeen tulee todella tietää, osata ja ymmärtää alan lainsäädännön, sekä muut viranomaisten antamat ohjeet-, ja muut alan tiedot ja taidot. Heillä on kuitenkin nimenomaiset velvollisuudet kaupan molempia osapuolia kohtaan. Tämän osaamisen lisäksi hyvä ja toimiva asiakaspalvelu lisää huomattavasti välitysliikkeen kilpailuasemaa. Oikeanlaisella tiedolla välitysliike osaa parhaiten tukea toimeksiantajaa päätöksissään.

Lopuksi kyselyssä sai vielä jättää oman kehittämis ehdotuksensa HVT:aan. Näitä tuli neljä, esimerkkinä yksi toivoi: ”*Samat pelisäännöt kaikille alan toimijoille.*” ja toinen ”*Markkinoida lisää.*” Uskon, että alan arvostus nousisi, mikäli kaikki alalla toimijat ottaisivat HVT:n haltuun ja toimisivat sen raameissa. Tällä lisämarkkinoinnilla voitaisiin päästä siinäkin tavoitteessa eteenpäin.



Kuva 1. Tässä ajatuskartassa kuvaan omaa mielikuvaa, minkä olen saanut kiinteistönvälityksestä: Asiakkaita ovat niin myyjät, kuin ostajatkin, jotka mahdollistavat toimeksiannot ja kaupat. Ilman heitä ei ole välitysliikkeitä. KVKL antaa kiinteistönvälittäjille suojaan katon tavoin Hyvän välitystavan muodossa. Kiinteistönvälittäjä toimii asuntojen, kotien välittäjänä ja tähän välitystyöhön ja Hyvään välitystapaan kuuluvat ammattitaito, säännöt ja lait, talous ja kiinteistöt, jotka kaikki osaltaan vaikuttavat alaan ja alalla toimimiseen. Mutta lopputuloksena pyritään aina onnistuneisiin kauppoihin ja tyytyväisiin asiakkaisiin, jotta välitystoiminta on kannattavaa, niin nyt kuin tulevaisuudessakin.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen saanut kuvan, että HVT:n ohje on otettu hyvillä mielin vastaan, sekä lämpimästi ”omaksi”. Ohjeistus mielletään kiinteistönvälityksen ohje-raameiksi, jopa raamatuksi. Vaikka minulla ei ole LKV-titteliä tai edes kokemusta välitystyöstä, niin tätä työtä kirjoittaessani olen tutustunut ohjeeseen melko hyvin ja kyllä, nyt minäkin miellän HVT:n alan raameina, toimintaohjeina. Koen, että tässä ohjeistuksessa yhdistyy niin ammattitaito, kuin asiakaspalvelukin. Pidän myös siitä, miten se sitoo eri välitysliikkeiden toimintamalleja yhteneväisemmiksi, mikä selkeästi antaa ammattimaisen ilmeen ohjeen noudattajille ja lisää yhteisöllisyyttä ja herättää asiakkaisissa luottamusta. Lisäksi HVT-ohjeistuksen muovautuessa jatkuvasti, sen noudattaminen pitää välittäjän ajan tasalla alan muutoksissa ja trendeissä, sekä päivittää lakien taitamista.

Koen tämän olleen erittäin mielenkiintoinen ja antoisa matka kiinteistönvälittäjän osaamiseen ja HVT:aan. Jatkotutkimuksia voisi olla esimerkiksi HVT-ohjeen kehittäminen, niin sen alusta tähän päivään, kuin tästä päivästä tulevaisuuteen. Tai tutkimus ohjeistuksen osaamisen vaikuttavuudesta LKV-kokeen läpi pääsyyn.

LÄHTEET

AVI 22.1.2018.D ESAVI/3284/05.11.05/2017

AVI 4.8.2015.D ESAVI/3878/05.11.05/2015

AVI 27.9.2017.D ESAVI/5949/05.11.05/2017

AVI 9.1.2012.D LSSAVI/02089/05.11.07/2010

Aluehallintoviraston www-sivut. 2016. Viitattu 12.9.2017. www.avi.fi

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843 muutoksineen.

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599 muutoksineen.

Edilex www-sivut. 2018. Viitattu 25.5.2018. www.edilex.fi

Energiatodistus www-sivut. 2013. Viitattu 28.9.2017. www.energiatodistus.motiva.fi

Grönlund, H. 2018. Closing the deal in a business-business sales process. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.5.2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/146064/MasterThesis_05042018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hekkanen, M. 2000. Kuntotutkimuksen tilaaminen. Helsinki: Hakapaino Oy

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi

Hirvonen, A. 2011. Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 24.5.2018. https://is-suu.com/arihirvonen/docs/mitk___metodit_paino

Hyvän välitystavan ohje 2016. KVKL, 5-26. <https://kvkl.fi/files/hvto-hje09012017.pdf>

Hyvän välitystavan ohje 2017. KVKL, 6-47. http://kvkl.fi/templates/hvto-hje_11102017_julkaistu.pdf

Karttunen, T., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T., Valtonen, M. 2015. Juridiikan perusteet. Viitattu 24.5.2018. 5-6. p. Helsinki: Sanma Pro Oy. www-ellibslibrary-com.lillukka.samk.fi/book/978-952-63-2955-0

Kasso, M. 2014. Kiinteistönvälitys ja -arviointi. 2. p. Helsinki: Talentum

Keskitalo, P. 2017. Käytetyn asunnon kauppa. 4. p. Edita

Keskuskauppakamarin www-sivut. 2015 ja 2018. Viitattu 12.9.-28.11.2017. www.kauppakamari.fi.

KHO 2011:82

- Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut. 2016-2018 Viitattu 11.9.2017-30.4.2018. www.kvkl.fi
- Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut. 2014. Viitattu 2.9.-26.11.2017. www.kkv.fi
- KKO 2009:31
- KKO 2009:81
- KKO 2017:2
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 muutoksineen.
- KRL 2013.D 4123/81/2013
- KRL 2013.D 4404/81/2013
- KRL 2013.D 5283/81/2013
- Kuluttajariitalautakunta www-sivut. 2017. Viitattu 25.5.2018. www.kuluttajariita.fi
- Laitinen, E. 2014. Kiinteistön kuntoarvio. Helsinki: Rakennustieto
- Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074 muutoksineen.
- Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075 muutoksineen.
- Maakaari 12.4.1995/540 muutoksineen.
- Nevala, T., Palo, M., Sirén, M., Haulos, S. 2017. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. 9. p. Helsinki: Yliopistopaino
- Peltonen, A. 2011. Kunnioita asiakasta, lisää luottamusta. Lakimiesliiton kustannus. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Rakennustieto www-sivut. 2017. Viitattu 26.11.2017. www.rakennustieto.fi
- Statgraphics XVII - X64 (Version 17). 2017. Virginia: Data analysis solutions
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Osakeasuntojen hinnat [verkojulkaisu]. ISSN=2323-878X. Huhtikuu 2018. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 30.4.2018]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/ashi/2018/04/ashi_2018_04_2018-05-29_tie_001_fi.html
- Tuloverolaki 30.12.1992/1535 muutoksineen
- Turun HAO 18.2.2004 04/0084/3.
- Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.02.2001/130 muutoksineen.
- Varainsiirtoverolaki 29.11.1996/931 muutoksineen.

Vero www-sivut. 2015. Viitattu 14.9.2017. www.vero.fi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. Viitattu 7.1.2018. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Asunto-osakkeen asiakirjat ja selvitykset

Asiakirjat ja selvitykset, jotka tulee hankkia asunto-osakkeesta ennen markkinoinnin aloittamista:

1. Isännöitsijäntodistus, siitä löytyy ostajaehdokkaille lähes kaikki keskeiset tarvittavat tiedot, sekä mahdolliset maksamattomat maksut ja asunto-osakkeen laina osuus yhtiön lainoista. Voimassa enintään kolme kuukautta, toimeksiantosopimuksen kirjoittamisen jälkeen hankittava uusi, ellei viimeisintä todistusta ole tilattu vasta muutamaan päivää aiemmin (HVT-ohje 2017, 22).
2. Energiatodistus, saa isännöitsijäntodistuksen liitteenä (HVT-ohje 2016, 19). Energiatodistuksen laadintaa ja käyttöä valvoo ARA, eli asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Energiatodistus www-sivut 2013).
14. Yhtiöjärjestys, yhtiöjärjestyksestä ilmeneviä tietoja tulee verrata toimeksiantajalta saatuihin tietoihin. Huomiota tulisi erityisesti kiinnittää mahdollisesti olemassa olevaan lunastuslausekkeeseen ja kertoa sen merkityksestä kaupan osapuolille (HVT-ohje 2016, 19). Asunto-osakeyhtiölaki 2. luvun 5 §:n mukaan Lunastuslauseke voi antaa toisille taloyhtiön osakkeen omistajille lunastus oikeuden, mikäli osakkeiden omistajuus on siirtymässä toiselle muun, kuin yhtiön toimesta.
15. Viimeinen tilinpäätös, sisältäen tuloslaskelman, taseen sekä toimintakertomuksen. Näitäkin tietoja tulee verrata tietoihin, jotka ovat peräisin toimeksiantajalta ja isännöintitodistuksesta, sekä sen liitteistä (HVT-ohje 2016, 20).
16. Talousarvio, mikäli sellainen on laadittu. Myös tätä verrataan toimeksiantajalta saatuihin tietoihin ja isännöintitodistuksesta ilmeneviin tietoihin (HVT-ohje 2016, 20).
17. Pohjapiirros, tämä tulee hankkia rakennusvalvontaviranomaisilta, mikäli sitä ei ole saatu pyynnöstä isännöitsijältä tai hallituksen puheenjohtajalta. Jos sitä ei saada, niin sellainen tulee tehdä (HVT-ohje 2016, 20).
18. PTS tai muu vastaava kuntoselvitys (HVT-ohje 2016, 20). PTS eli pitkäntähtäimen korjaussuunnitelma, jossa esitetään kustannusennusteet korjaus- ja kunnossapitotoimenpiteille, sekä ajankohta, milloin toimenpiteitä suositellaan tehtävän (Laitinen 2014, 28-114). PTS:n ja kuntoarvion tarkoituksena on auttaa

ymmärtämään rakenteiden oikean kunnan ja sen, missä vaiheessa rakenteiden elinkaari on (Hekkanen 2000, 11). Jos kyseessä olevaa asiakirjaa ei yrityksistä huolimatta saada, niin välitysliikkeen tulee kertoa asiasta toimeksiantajalle ja ostajalle (HVT-ohje 2016, 20).

19. Muut sopimukset, yhtiö on voinut solmia muitakin sopimuksia, jotka saattavat aiheuttaa ongelmia, joihin kaupanosapuolten on hyvä kiinnittää huomionsa. Välitysliikkeen tulee siis selvittää mahdollisten sopimusten olemassaolo ja tiedottaa niistä kaupanosapuolia (HVT-ohje 2016, 20).
20. Kaavoitustiedot, välitysliikkeen tulee selvittää ja raportoida ostajille mahdolliset tiedot, jotka saattavat vaikuttaa ostopäätökseen. Näitä voivat olla esimerkiksi lentomelualue, osittain rakentamaton alue tai vireillä olevasta kaavamuutoksesta (HVT-ohje 2016, 20).
21. Selvitys osakkeiden mahdollisesta panttauksesta, mikäli osakekirja on pantattu, niin toimeksiantosopimuksen lisäksi pitää täyttää panttausselvitysloMAKE. Tällöin tulee myös selvittää panttivastuiden määrä ja osakekirjan pantin vapautusehdot tai mikäli osakekirja on panttaamaton, niin toimeksiantajan oikeuden siirtämään osakekirjan ja onko osakekirja ylipäättään toimeksiantajan hallussa (HVT-ohje 2016, 20).
22. Huoneenvuokrasopimus, mikäli asunto on vuokrattu. Välitysliikkeen tulee hankkia vuokrasopimus ja ottaa selville vuokravakuuden sijainti, sekä onko vuokralainen irtisanottu huonevuokralain edellyttämällä tavoin ja milloin vuokrasopimus päättyy. Välitysliikkeen tulee selvittää toimeksiantajalta, liittykö vuokralaisiin jotain ongelmia ja onko tämä hoitanut vuokranmaksun ajallaan. (HVT-ohje 2017, 23.)
23. Uudiskohde, mikäli kohdetta ollaan myymässä rakentamisvaiheessa, niin edellä mainittujen asiakirjojen lisäksi tulee hankkia turva-asiakirjat. Ja taas valmiina myytävästä kohteesta tulee hankkia edellä mainittujen lisäksi taloussuunnitelma tai -arvio, rakennuspiirroksiset, rakennustapaseloste, yhtiön omistamaa kiinteistöä koskevat asiakirjat niiltä osin, kuin tarpeellista, sekä todistus suorituskyvyttömyysvakuudesta (HVT-ohje 2016, 21).
24. Muut selvitykset;
 - a. Pinta-alan selvittäminen. Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2 §:n 3. kohta määrää asumiskäyttöön

myytävästä kohteesta ilmoitettavan huoneiston pinta-alan, sekä erikseen muiden tilojen pinta-alan.

- b. Tehdyt muutostyöt, sekä onko niihin haettu tarvittavat luvat ja ilmoitettu yhtiölle (HVT-ohje 2016, 22).
- c. Pienet asunto-osakeyhtiöt, eli enintään neljän asunnon yhtiöt. Edellä mainittujen asiakirjojen lisäksi välitysliikkeen tulee hankkia rasiustodistus, lainhuutotodistus ja kiinteistörekisteriote, sekä lisäksi tulee ottaa selvää panttikirjojen sijainti. Tärkeää on erityisesti huomioida mahdollisen vuokratontin vuokra-aika, hallinta-alueet ja niiden kunnossapitovastuun jakautuminen ja osakkeiden äänivallan jakautuminen Muutostyöt ja niiden luvanvaraisuus. (HVT-ohje 2016, 22.)
- d. Kohde on ryhmärakennettu, onko kohde rakennettu niin sanotusti grynderi rakennuttajan toimesta, vai onko kyse ryhmärakennuttamisesta. Mikäli kyse on ryhmärakennuttamisesta, niin välitysliikkeen tulee selvittää rakentamiseen ja kunnossapitovastuuseen, sekä vakuuksiin liittyvät asiat. Koska käytännössä rakennuttajan vastuuta ei ole. (HVT-ohje 2017, 25.)

Kiinteistön asiakirjat ja selvitykset

Asiakirjat ja selvitykset, jotka tulee hankkia kiinteistöstä ennen markkinoinnin aloittamista:

1. Selvitys myyjän omistusoikeudesta, kuten lainhuutotodistus. Lainhuutotodistus saa olla toimeksiantoa suorittaessa aina enintään kolme kuukautta vanha noudattaessa HVT:aa, jonka jälkeen tulee hankkia aina uusi lainhuutotodistus, ellei viimeisintä todistusta ole tilattu vasta muutamaan päivää aiemmin. Lainhuutotodistuksen tulee uusia myös aina kaupantekopäivälle. (HVT-ohje 2017, 26.)
2. Kiinteistörekisteriote, tässä pätee samat ohjeet, kuin lainhuutotodistuksen kanssa, välitysliikkeen tulee hankkia uusi kiinteistörekisteriote aina aloittaessa toimeksiantosopimusta, vähintään kolmen kuukauden välein, sekä kaupantekopäivälle. Kiinteistörekisteriotteesta on tärkeää huomioida kiinteistöön kohdistuvat rasitteet, sekä mahdollisiin kiinteistön hyväksi perustettuihin oikeuk-

siin. Erityisesti tulee ottaa huomioon, että ennen kiinteistönrekisterilain voimaantuloa 1.7.1985 kiinteistörekisteriin merkityissä tiedoissa saattaa olla huomattaviakin virheitä. (HVT-ohje 2016, 23.)

3. Rasiustodistus, myös rasiustodistuksen kanssa noudatetaan samoja määräyksiä, kuin lainhuutodistuksen ja kiinteistörekisteriotteen kanssa. Eli välityслиikkeen tulee hankkia uusi kiinteistörekisteriote aina aloittaessa toimeksiantosopimusta, vähintään kolmen kuukauden välein, sekä kaupantekopäivälle. Rasiustodistuksesta välityслиikkeen tulee selvittää kiinteistöön kohdistuvat rasiukset, kuten panttikirjat, eli kiinteistöön vahvistetut kiinnitykset. (HVT-ohje 2016, 23.)
4. Muut rasiukset ja rasiitteet, välityслиikkeen tulee ottaa selvää toimeksiantajalta kaikista rasiuksista ja rasiitteista, jotka kohdistuvat kiinteistöön, jotka eivät ilmene kiinteistörekisteriotteesta tai rasiustodistuksesta. Lisäksi niistä tulisi tietää, mikä niiden peruste on (HVT-ohje 2016, 23).
5. Kartta kohteen sijaintineen ja aluerajoineen, kartassa tulee olla myös merkintä mahdollisista rasiitteista. Kyseessä on asemakaava-alueella tonttikartta tai asemakaava-alueen ulkopuolella esimerkiksi lohkomiskartta (HVT-ohje 2016, 23).
6. Johtokartta, mikäli ostaja ilmoittaa käyttävänsä kiinteistöllä olevaa rakennusoikeutta tai kaupan kohteella aiotaan rakentaa (HVT-ohje 2016, 23).
7. Pohjapiirros (asuin rakennuksesta), sen tarkoituksena on selvittää kohteen nykyinen huonejako (HVT-ohje 2016, 24).
8. Kaavamääräykset, kaavaote, kunnan rakennusjärjestys. Mikäli kohde sijaitsee asemakaava-alueen ulkopuolella, niin välityслиikkeen tulee hankkia yleiskaava- taikka maakuntakaavaote määräyksineen (HVT-ohje 2016, 24).
9. Rakennuslupa-asiakirjat, sekä lisäksi käyttöönottotarkastuspöytäkirja ja lopputarkastuspöytäkirja. Rakennuslupa-asiakirjoista ilmenee, onko kaikilla rakennuksilla, sekä niihin tehdyillä muutostöillä tarvittavat luvat (HVT-ohje 2016, 24).
10. Energiatodistus, vaadittaessa. Mikäli kohteena on yli 50 neliömetrin suuruinen asuinkiinteistö, niin tarvitaan energiatodistus (HVT-ohje 2017, 27). Energiatodistuksen laadintaa ja käyttöä valvoo ARA, eli asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Energiatodistus www-sivut 2013).

11. Öljysäiliön tarkastuspöytäkirja, jotta saadaan selville öljysäiliön tarkastus ajankohta (HVT-ohje 2016, 24).
12. Mahdolliset selvityksen koskien vesihuoltojärjestelmää, välitysliikkeen tulee tietää kiinteistön vesihuoltojärjestelmän, minkälainen se on, missä sijaitsee ja sen kunto, sekä käytettävyys (HVT-ohje 2016, 25).
13. Jätevesijärjestelmän suunnitelma, selvitys, käyttö-, sekä huolto-ohjeet, tulee tietää, sekä imeytyskentän, että saostuskaivon sijainnin (HVT-ohje 2016, 25).
14. Mahdollinen hallinnanjakosopimus, välitysliikkeen tulee tietää, onko kohteessa tehty hallinnanjakosopimus, mikäli myytävänä kohteena on kyseessä määräosio. Tiedon sopimuksen olemassaolosta saa joko toimeksiantajalta ja tai rasiustodistuksesta (HVT-ohje 2016, 25).
15. Liittymäsopimukset, Välitysliikkeen tulee tietää mitä liittymäsopimuksia (vesi-, sähkö- ja viemäri liittymä, sekä kaukolämpösopimus) kiinteistössä on olemassa ja onko kaikkien maksut hoidettu. Lisäksi myös tulee olla tieto televisiosignaalin vastaanotosta, onko kohteessa antenni-, kaapeli- tai satelliittiantenni liittymä, sekä tieto kaapeliverkonliittymästä (HVT-ohje 2016, 25).
16. Muut sopimukset, välitysliikkeellä tulee olla tiedossa kaikki kohteen käyttöön liittyvät sopimukset (HVT-ohje 2016, 25).
17. Tiedot panttauksesta, välitysliikkeen tulee tietää panttikirjojen sijainti, luottojen vakuutena oleva suuruus, sekä niiden vapautusehdot (HVT-ohje 2016, 25).
18. Lämmityskustannukset, välitysliikkeen tulisi tietää lämmityskustannusten suuruus, joko toimeksiantajalta selvää ottaen tai selvitetävä laskuista (HVT-ohje 2016, 26).
19. Vesijätö, välitysliikkeen tulee tietää, onko oman rannan omaavalla kohteella olemassa vesijätöä (HVT-ohje 2016, 26).
20. Asuinrakennuksen pinta-ala. Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2 §:n 3. kohta määrää asumiskäyttöön myytävästä kohteesta ilmoitettavan asuintilojen pinta-alan, sekä erikseen muiden tilojen pinta-alan (HVT-ohje 2016, 26).
21. Kulkuyhteys kiinteistölle, Välitysliikkeen tulee tietää, onko kulkuyhteys kiinteistölle jonkin toisen kiinteistön kautta tai yksityistie. Kulkuyhteyden sijaintia tulee verrata, vastaako se toimituskarttaan merkittyyn kulkureittiin. Kulkuyhteydestä tulee myös tietää sen käyttöoikeuksista. Mikäli kyseessä on toisen kiinteistön kautta kulkeva tie, niin onko sen käytöstä olemassa sopimusta vai

perustuuko rasitteeseen tai yksityisen tien kyseessä ollessa, tulee tietää maksut, sekä mahdolliset käyttöön liittyvät rajoitukset. (HVT-ohje 2017, 30.)

22. Kunnan etuosto-oikeus. Välitysliikkeen tulee tietää, onko kunnalla etuosto-oikeutta kunnan alueella sijaitsevan kiinteistön kaupassa. Mikäli etuosto-oikeus ilmenee, niin asiasta tulee ilmoittaa kohteen myyntiesitteessä. Välitysliikkeen tulee myös selvittää molemmille kaupan osapuolille etuosto-oikeuden sisällön ja merkityksen. (HVT-ohje 2017, 30.)

23. Lisätietoja antavat tahot, Välitysliikkeen tulee tarvittaessa olla katselmuksen, myyjän haastattelun, sekä asiakirjojen hankkimisen lisäksi yhteyksissä seuraaviin tahoihin:

- maanmittauslaitos
- kunnan rakennusvalvontaviranomainen
- maistraatti
- metsänhoitoyhdistys
- kaupparekisteriviranomainen (hankkiakseen kaupparekisteriotteen tai yhtiöjärjestyksen)
- pankki (vakuutusasiat)
- ulosottoviranomainen
- sähkölaitos (liittymän hinta yms.)
- asianomaisen kunnan viranomainen (tietoja palveluista, viemäröinti-, vesi- ja kaavoitusasiat). (HVT-ohje 2017, 30.)

24. Kaupan kohteena maapohja ja urakkasopimus. Mikäli kaupan kohteena on maapohja ja kauppaan kuuluu sitoutuminen urakkasopimukseen talon rakentamisesta kiinteistölle, kohdetta ei saa markkinoida valmiina uutena talona. Muutoinkin markkinoinnissa tulee luoda oikeanlainen kuva kohteesta. Välitysliikkeen tulee huolehtia urakkasopimusten ehdoista, että ne ovat kuluttajan edun mukaisia, muutoin välitysliike saattaa joutua vastuuseen asiasta. (HVT-ohje 2017, 30.)

Käytetty kyselylomake

**Kysely hyvästä välitystavasta ja sen toimivuudesta**

Olen oikeustradenomiopiskelija Laura Jalava Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Aloitin opintoni syksyllä 2015. Haluan opiskeluuni liittyvässä opinnäytetyössäni selvittää yleisesti hyvän välitystavasta sekä erityisesti KVVL:n Hyvän välitystavasta ohjeen näkyvyyttä ja vaikuttavuutta kiinteistönvälittäjien toimintatavoissa ja alan toimintaympäristössä.

Tämän opinnäytetyön toteuttamiseen liittyvänä yhteistyökumppanina toimii Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto (KVVL).

Toivon Sinun käyttävän hetken aikaa vastaamalla seuraaviin kysymyksiin:

Ympyröi sopiva vaihtoehto.

1. Oletko suorittanut LKV-kokeen? Kyllä Ei

2. Kuinka kauan olet toiminut alalla?

Alle vuoden	3-5 vuotta	10-20 vuotta
1-3 vuotta	5-10 vuotta	Yli 20 vuotta

3. Missä maakunnassa työskentelet

Uusimaa	Päijät-Häme	Pohjois-Karjala	Pohjois-Pohjanmaa
Varsinais-Suomi	Kymenlaakso	Keski-Suomi	Kainuu
Satakunta	Etelä-Karjala	Etelä-Pohjanmaa	Lappi
Kanta-Häme	Etelä-Savo	Pohjanmaa	Ahvenanmaa – Åland
Pirkanmaa	Pohjois-Savo	Keski-Pohjanmaa	

Ympyröi sopiva vaihtoehto

Asteikko: 5= Erittäin paljon, 4= Paljon, 3= Jonkin verran, 2= Vähän, 1= Ei ollenkaan, 0= En osaa sanoa.

4. Kuinka paljon vuonna 2008 lanseerattu KVVL:n Hyvän välitystavasta ohje on konkreettisesti vaikuttanut kiinteistönvälitystyöhösi?

Välityspalvelujen markkinointi	5	4	3	2	1	0
Toimeksiantosopimus	5	4	3	2	1	0
Selonottovelvollisuus	5	4	3	2	1	0
Kohteen markkinointi	5	4	3	2	1	0
Ostoneuvotteluvaihe	5	4	3	2	1	0
Tarjousmenettely	5	4	3	2	1	0
Kaupanteko	5	4	3	2	1	0

Jos vastasit "erittäin paljon", täsmennätkö miten?

5. KVVL:n Hyvän välitystavasta tärkein ohje? _____

6. KVVL:n Hyvän välitystavasta heikoin ohje? _____

Käännä →

7. Onko jokin Hyvää välitystapaa koskeva tuomioistuimen, kuluttajariitalautakunnan tai aluehallintoviranomaisen ratkaisu yllättänyt?

Kyllä Ei

Jos vastasit "Kyllä", täsmennätkö mikä ja miten?

Asteikko: 5= Täysin samaa mieltä, 4= Samaa mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 2= Eri mieltä, 1= Täysin eri mieltä, 0= En osaa sanoa.

8. KVKL:n Hyvän välitystavan ohje on mielestäni selkeä seuraavilla osa-alueilla.

Välityspalvelujen markkinointi	5	4	3	2	1	0
Toimeksiantosopimus	5	4	3	2	1	0
Selonottovelvollisuus	5	4	3	2	1	0
Kohteen markkinointi	5	4	3	2	1	0
Ostoneuvotteluvaihe	5	4	3	2	1	0
Tarjousmenettely	5	4	3	2	1	0
Kaupanteko	5	4	3	2	1	0

9. Olen tyytyväinen KVKL:n Hyvän välitystavan ohjeen seuraaviin osa-alueisiin.

Välityspalvelujen markkinointi	5	4	3	2	1	0
Toimeksiantosopimus	5	4	3	2	1	0
Selonottovelvollisuus	5	4	3	2	1	0
Kohteen markkinointi	5	4	3	2	1	0
Ostoneuvotteluvaihe	5	4	3	2	1	0
Tarjousmenettely	5	4	3	2	1	0
Kaupanteko	5	4	3	2	1	0

Jos vastasit "Täysin eri mieltä" 8. tai 9. kysymyksessä, kerrotko tarkemmin, miten ja miltä osin?

10. Huomaatko KVKL:n Hyvän välitystavan ohjeen tuoman muutoksen asiakkaistasi?

Kyllä Ei

Jos vastasit "Kyllä", niin miten?

Olisiko mielessäsi jokin kehittämis ehdotus KVKL:n Hyvän välitystavan ohjeisiin?

Jos olet kiinnostunut valmiista työstä, laita sähköpostiosoitteesi tähän:

Käännä →

**Suuri kiitos vastauksistasi!
Laura Jalava**