

SÄHKÖINEN KIINTEISTÖKAUPPA OSANA VÄLITTÄJÄN TYÖTÄ

Case: Kiinteistövaihdannan palvelu

Tiivistelmä

Tekijä(t) Heikkilä, Pauliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 56	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Sähköinen kiinteistökauppa osana välittäjän toimintaa Case: Kiinteistövaihdannan palvelu		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannan palvelun avulla tehtävän sähköisen kiinteistökaupan sopivuutta kiinteistönvälittäjän kaupantekoprosessiin. Työllä haettiin kokemuksia palvelun käytöstä ja jatkokehittämisen tarpeista palvelun käytön lisäämiseksi.</p> <p>Kiinteistövaihdannan palvelu on ollut käytössä vuodesta 2013. Palvelussa voi laatia kiinteistön kauppakirjan sekä tehdä muita kiinteistön luovutukseen liittyviä toimenpiteitä. Palvelun kautta laadittuja sähköisiä kauppoja tehdään tällä hetkellä vain noin kolme prosenttia kaikista kiinteistökaupoista.</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostuu kiinteistönvälittäjän kaupantekoprosessista, kiinteistökaupan tekemisestä sähköistä Kiinteistövaihdannan palvelua käyttämällä sekä digitaalisuuden lisäämisestä asiakasnäkökulma huomioiden valtionhallinnossa.</p> <p>Empiriaosuus toteutettiin kahdessa osassa. Ensimmäisessä osassa pidettiin Kiinteistövaihdannan palvelun koulutus yhdelle valikoituneelle kiinteistönvälitysliikkeelle. Toisessa vaiheessa selvitettiin kyselytutkimuksen avulla palvelua käyttäviltä henkilöiltä näkemyksiä palvelun hyvistä puolista sekä jatkokehitystarpeista.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella Kiinteistövaihdannan palvelu sopii osaksi kiinteistönvälittäjän kaupantekoprosessia. Palvelun käytön parhaimpana etuna nähtiin kauppakirjan katselmoinnin ja allekirjoittamisen mahdollisuus ajasta ja paikasta riippumatta. Etuna nähtiin myös palvelun tekemät reaaliaikaiset tarkastukset henkilötietojen sekä kaupan kohteena olevan kiinteistön tietojen osalta. Tämä puolestaan lisää turvallisuutta ja vähentää virheiden mahdollisuutta.</p>		
Asiasanat Kiinteistövaihdannan palvelu, sähköinen kiinteistökauppa, sähköiset palvelut, digitalisaatio		

Abstract

Author(s) Heikkilä, Pauliina	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 56	
Title of publication Electronic Real Estate Trade as part of Real Estate Agent Activity Case: Property Transaction Service		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
<p>The purpose of the study was to explore the suitability of the Property Transaction Service for the real estate agent's electronic real estate trading. The study was done with two goals in mind. The first one in mind was to get more experience and development proposals from the service and increase the use of the service.</p> <p>The Property Transaction Service has been in use since 2013. By using the service, you can write a contract of sale and take other actions necessary for the conveyance of the property. Currently, the electronic sales done using the service only account for approximately three percent of all real property sales.</p> <p>The theoretical background of the study consists of the process of real estate trading using The Property Transaction Service. Second part is to increase digitalization in State administration recognizing customer perspective.</p> <p>The empirical part of study consists of two parts. The first part there was a training event to one selected real estate agency office. The second part was about clarifying views of the process and the needs for further development.</p> <p>Based on the research results The Property Transaction Service can be easily integrated into the conveyancing process of the real estate agents. The biggest advantage of using the service is the ability to review and sign the contract of sale whenever and wherever. The real-time checks of personal information and the property information of the real estates on sale at the moment are also advantages of the service. This both increases security and decreases the possibility for errors.</p>		
Keywords Property transaction service, electric real estate, e-services, digitalization,		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Kiinteistön kauppaa uudella tavalla	1
1.2	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet.....	2
1.3	Opinnäytetyön tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaus	4
1.4	Tutkimusmenetelmät ja opinnäytetyön rakenne	7
2	KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄ KAUPANTEEKOSSA.....	11
2.1	Edellytykset välittäjänä toimimiselle	11
2.2	Kiinteistönvälittäjän tehtävät	12
2.3	Hyvän välitystavan ohje	14
3	DIGITALISAATIO JA KIINTEISTÖVAIHDANNAN PALVELU (KVP).....	16
3.1	Digitalisaatiolla kohti parempia palveluita.....	16
3.2	Kiinteistövaihdannan palvelu	18
3.3	Kauppakirjan laatiminen KVP:ssa	21
3.4	Sähköisen kaupanteon edut ja hyödyt	23
4	KIINTEISTÖVAIHDANNAN PALVELU OSANA KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TYÖTÄ	26
4.1	Työn toteutus ja tutkimustulokset.....	26
4.2	Johtopäätökset	36
5	YHTEENVETO	39
5.1	Tulevaisuuden kehitysnäkymät.....	40
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

1.1 Kiinteistön kauppaa uudella tavalla

Kiinteistön kaupan hoitaa yleensä kiinteistönvälittäjä. Kiinteistöllä tarkoitetaan tilaa tai tonttia, joka käsittää rakennetun tai rakentamattoman maapohjan. Kiinteistön myyminen voi prosessina kestää kuukausia tai jopa vuosia ja siihen kuuluu lukuisia eri vaiheita myyjän ja välittäjän laatimasta myyntitoimeksiannosta omistuksen siirtymiseen uudelle omistajalle. Kaupakirjan laatiminen ja siihen liittyvät toimet ovat osa prosessin loppuvaihetta. Yleensä kaupakirja laaditaan kiinteistönvälittäjän välitysjärjestelmässä, josta se tulostetaan myyjän ja ostajan allekirjoituksia varten.

Kiinteistön kauppa on voitu tehdä 2013 marraskuusta lähtien myös sähköisesti niin, että se laaditaan erillisessä sähköisessä kaupantekojärjestelmässä, Kiinteistövaihdannan palvelussa. Kaupanteon jälkeinen omistusoikeuden rekisteröinti eli lainhuudatus haetaan valtion virastosta Maanmittauslaitokselta, joka toimii kiinteistökauppojen rekisteriviranomaisena ja takaa kiinteistöjen omistajamerkinnöille julkisen luotettavuuden. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Kiinteistövaihdannan palvelun käyttömahdollisuuksia kauppojen tekemiseen osana kiinteistönvälittäjän kiinteistön myyntiprosessia.

Asiakkaan luottamus julkishallinnon sähköisiin palveluihin on ehdoton edellytys palveluiden käytölle. Sähköinen asiointi on nähty keinona parantaa palveluiden saatavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Yhtenä julkisen hallinnon kärkihankkeista on julkisten palveluiden digitalisointi. Vuonna 2015 asetetun asiakaslähtöisen uudistuksen toteuttamishankkeesta, Digitalisoidaan julkiset palvelut, vastaa Valtionvarainministeriö. Tällä hetkellä digitalisaatio on läpileikkaava teema, joka huomioidaan lähes kaikissa kärkihankkeissa. (Valtiovarainministeriö 2016.)

Viranomaisen tarjoamilta sähköisiltä palveluilta voidaan edellyttää helppokäyttöisyyttä ja turvallisuutta. Silti toistaiseksi valtaosa kiinteistönvälittäjistä tekee kiinteistökaupat ilman sähköistä kaupankäyntijärjestelmää. Opinnäytetyössä tehdään Kiinteistövaihdannan palvelun käytön koulutuspaketti yhdelle kiinteistönvälitysliikkeelle ja kiinteistönvälittäjä perehdytetään kiinteistökaupan tekemiseen Maanmittauslaitoksen sähköistä järjestelmää käyttäen. Perehdytys tapahtuu koulutuksena, jonka jälkeen välittäjät tekevät sähköisellä järjestelmällä kiinteistökauppoja. Saadun palautteen perusteella tehdään johtopäätökset, so- piiko Kiinteistövaihdannan palvelun käyttö välittäjän toimintaan ja mitä mahdollista kehitettävää palvelussa on. Koulutuksen lopputuotoksena lisätään palvelun käyttöä.

Tämän opinnäytetyön tekijä työskentelee asiantuntijana Maanmittauslaitoksella, joka on maa- ja metsätalousministeriön alaisuudessa toimiva valtion virasto. Yli 200-vuotias Maanmittauslaitos on tuottaa kansalaisille ja organisaatioille maan käyttöön ja hyödyntämiseen tarvittavaa tietoa. Maanmittauslaitoksen ydintoimintaan kuuluu erilaiset maanmittaustoimitukset, kiinteistöjen ja osakehuoneistojen tietojen ylläpitäminen, kartta-aineistojen tuottaminen, tietojärjestelmien kehittäminen sekä paikkatietojen tutkimisen edistäminen. Maanmittauslaitos turvaa maanomistuksen ja luototusjärjestelmän ylläpitämällä kiinteistöjen lainhuutoja eli omistusoikeuden kirjauksia ja kiinnityksiä eli panttauksia sekä muita kiinteistöjen tietoja rekistereissään. Vuodesta 2019 alkaen Maanmittauslaitos rekisteröi myös osakehuoneistojen omistukset ja panttaukset. (Maanmittauslaitos 2018a.)

Myöhemmin tässä opinnäytetyössä käytetään Kiinteistövaihdamman palvelusta puhuttaessa lyhennettä KVP tai palvelu.

1.2 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Opinnäytetyössä käytetään jonkin verran kiinteistöön ja kiinteistön luovutuksiin liittyvää opinnäytetyön sisällön kannalta oleellista ammattisanastoa.

Kiinteistö

Kiinteistönmuodostamislain (544/1995, Ym 101) 2 § mukaan kiinteistöllä tarkoitetaan rekisteriyksikköä, joka voi olla tila tai tontti, joka yksilöidään kiinteistötunnuksella. Kiinteistö käsittää siihen kuuluvan maa- tai vesialueen, osuudet yhteisiin alueisiin sekä kiinteistölle kuuluvat rasiteoikeudet. Omistusoikeus kiinteistöön voi kohdistua kiinteistön määräosaan tai määrättyyn alueeseen eli määräälaan. Koko kiinteistön lisäksi kiinteistöstä voidaan luovuttaa määräosa tai määrääla. (Kasso 2014, 4.)

Kirjaamisasiat

Kirjaamisasioilla tarkoitetaan kiinteistön omistusoikeuden kirjaamista eli lainhuudatusta sekä erityisten oikeuksien ja kiinnitysten kirjaamista. Kirjaaminen on yleisnimitys menettelylle, jossa kiinteistön luovutukseen liittyvä omistajanvaihdos ja kiinteistöön kohdistuva oikeus tai panttaus merkitään lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. (Kirjaamismenettelyn käsikirja 2018, 16.)

Kirjaamismenettely

Kirjaamismenettely on lailla säänneltyä ratkaisutoimintaa. Kirjaamisasian ratkaisijaa ohjaa sekä menettelyn että ratkaisun edellytysten osalta oikeuslähteet sekä niiden käyttöä ohjaavat periaatteet. Varsinaista menettelyä ohjaa maakaari. Menettelysäännökset sisältävät

ohjeet esimerkiksi siitä, miten kirjaamishakemus on laadittava, miten kirjaamisasia saateetaan vireille, miten hoidetaan muutoksenhaku- ja korjaamismenettely, miten toimitaan täydennys- ja kuulemismenettelyssä tai annetaan osoitus oikeudenkäyntiin. Maakaarissa on mahdollisimman tyhjentävästi säännelty kirjaamismenettelyä huomioiden sen erityispiirteet. Menettelysäännöksiä noudatetaan aina käsittelyhetkellä voimassa olevia sääntöjä. Kirjattavan oikeuden laillisuutta tai pätevyyttä puolestaan arvioidaan niiden säännösten mukaan, jotka olivat voimassa oikeuden synty- tai perustamishetkellä. (Kirjaamismenettelyn käsikirja 2018, 16.)

Kiinteistön kauppa

Kiinteistön kaupalla tarkoitetaan sellaista vastikkeellista luovutusta, jossa vastike on rahaa tai jokin muu maksuväline. Vastikkeettomat luovutukset, kuten lahja tai perintö, kuuluvat omaan ryhmäänsä. Maakaari (540/1995) sisältää säännökset kiinteistön luovutuksesta, osapuolten vastuista ja kirjaamisesta. Nykyinen maakaari soveltuu kiinteistön luovutuksiin 1.1.1997 lähtien, mutta sitä vanhempiin kauppoihin sovelletaan aikaisempaa lainsäädäntöä, muun muassa vuoden 1734 maakaarta.

Kiinteistökaupan erityispiirre verrattuna osakekauppaan on sen määrämuotoisuus. Kiinteistökauppaa ei voida tehdä pätevästi suullisesti. Määrämuotoisuuteen sisältyy kirjallisen muodon lisäksi muitakin vähimmäisvaatimuksia sekä kauppakirjan vahvistamiseen liittyviä sääntöjä. Säännöksiä sovelletaan, kun kiinteistö luovutetaan kaupalla, lahjalla, vaihdolla, tai muulla luovutuksella, esimerkiksi apporttina, joka on yhtiöoikeudellinen saanto. Myös määräalan ja määräosan luovutuksiin sovelletaan maakaaren säännöksiä. (Kasso 2014, 198-199.)

Kiinteistön kauppakirjasta on käytävä ilmi maakaarissa vaaditut kaupan minimiehdot. Kauppa ei ole sitova, jollei sitä ole tehty maakaaren 2 luvun 1 §:ssä säädetyllä tavalla. Kauppakirjasta tulee ilmetä ainakin luovutustarkoitus, luovutettava kiinteistö, myyjä ja ostaja sekä kauppahinta tai muu vastike. Samoja muotovaatimuksia sovelletaan myös sähköisesti tehtyyn kauppaan. (Maakaari 540/1995, 1 §.) Sähköisestä kaupankäyntijärjestelmästä säädetään maakaaren 9 a luvussa (96/2011.)

Lainhuudatus

Kiinteistökaupan tai muun omistusoikeuden saamisen jälkeen saajan tulee hakea lainhuutoa Maanmittauslaitokselta omistusoikeutensa rekisteröimiseksi. Lainhuudatusvelvollisuus koskee koko kiinteistön, sen määräosan tai määräalan saantoa. Lainhuutoa tulee hakea 6 kuukauden kuluessa kauppakirjan allekirjoituksesta. Lainhuudon jättämättä hakeminen

määrätyssä ajassa korottaa varainsiirtoveron määrää. Sähköistä Kiinteistövähdannan palvelua käytettäessä lainhuuto tulee automaattisesti vireille kaupanteon jälkeen. (Maanmittauslaitos 2018b.)

Kiinnitys

Kiinnitys mahdollistaa kiinteistön käyttämisen velan vakuutena. Kiinnityksestä annetaan todistukseksi sähköinen panttikirja, jonka saajaksi merkitään velkoja kiinteistön panttaustilanteessa. Kiinnityksen vahvistamisen edellytyksenä on lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin kirjattu omistusoikeus. Kiinnitystä voi hakea koko kiinteistöön tai sen määräalaa tai määröosaan. Myös vuokraoikeus voidaan kiinnittää. Kesäkuusta 2017 alkaen kaikki uudet kiinnitykset vahvistettiin sähköisinä. Vahvistetusta kiinnityksestä ei siis enää anneta hakijalle kirjallista panttikirjaa. Sähköinen panttikirja ei ole erillinen asiakirja vaan merkintä lainhuuto- ja kiinnitysrekisterissä. Kiinnityksen tietoina kiinteistön rasiustodistuksella on rahamäärän lisäksi tieto sähköisen panttikirjan saajasta eli siitä tahosta, kenen hallinnassa sähköinen panttikirja on. Kiinnitystä voi hakea sähköisesti KVP:n kautta. (Maanmittauslaitos 2018c.)

1.3 Opinnäytetyön tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaus

Opinnäytetyössä käsitellään Maanmittauslaitoksen ylläpitämän Kiinteistövähdannan palvelun käyttömahdollisuuksia kiinteistönvälittäjän näkökulmasta. Työssä rajataan pois asiakkaan eli kiinteistön myyjän tai ostajan näkökulma siihen, kun kiinteistönvälittäjä tekee kiinteistönkaupan sähköisesti perinteisen kaupan sijaan. Välittäjältä saadun palautteen perusteella päästään kiinni asiakkaan kokemukseen, kun kauppa tehdään uudella tavalla sähköisesti perinteisen paperikaupakirjan sijaan. Työssä selvitetään ensisijaisesti kiinteistönvälittäjän käyttömahdollisuuksia ja kokemuksia KVP:stä ja työn kautta halutaan edistää KVP:n käyttöä.

Yhden kiinteistönvälitysliikkeen kiinteistönvälittäjät perehdytetään kiinteistökaupan tekemiseen Maanmittauslaitoksen sähköistä järjestelmää käyttäen. Perehdytys tapahtuu koulutuksena, johon sisältyy teoriaosuus sekä demo-osuus, jossa näytetään, kuinka sähköinen kiinteistökauppa tehdään KVP:ssä. Koulutuksen jälkeen välittäjät tekevät KVP:a käyttäen kiinteistökaupan. Webropol kyselyllä saadun palautteen perusteella tehdään johtopäätökset, sopiiko KVP:n käyttö välittäjän toimintaan ja mitä mahdollista kehitettävää palvelussa on.

Työssä syvennyttään kiinteistön kaupan tekemiseen KVP:a käyttäen, pois rajaten lahjat, vaihdot sekä erilaiset perintösaannot ja osakekaupat. Perintösaantoja ja osakekauppoja ei

voi tehdä järjestelmän kautta. Vaikka osakehuoneisto on kiinteistönvälittäjän työssä yleinen myyntikohde, sitä ei käsitellä tässä työssä, koska osakkeiden myymistä säätelevät eri säännökset ja laki (AOYL 1599/2009) kuin kiinteistöjen kauppaa. KVP:ssa voi tehdä vain kiinteistöä koskevia luovutuksia. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä muita KVP:n toiminnallisuuksia, kuten kiinnityksen hakemista ja sähköisen panttikirjan siirtämistä. Näitä toiminnallisuuksia saatetaan korkeintaan sivuta. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään kiinteistökauppaa käsitteenä, kiinteistönvälittäjän roolia kiinteistökaupan osapuolena ja ammattilaisena sekä digitaalisuuden tavoitteita valtionhallinnossa ja sähköisen kiinteistökaupan järjestelmää.

Kiinteistön kauppaa sääntelee maakaari (540/1995). Tässä opinnäytetyössä tutkitaan maakaaren osaa Kiinteistön saanto sekä Kirjaamisasiat ja niiden käsittely sekä Kiinteistön omistusoikeuden kirjaus, pois jättäen osat Kiinteistöpanntioikeus sekä Erinäiset säännökset. Menetelmäosuudessa kuvataan opinnäytetyön toiminnallista osuutta, joka käsittää tietyn ryhmän kiinteistönvälittäjille toteutettua koulutusta ja siihen liittyvää palautetta.

Tutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä on sähköisesti tehtyjen kiinteistökauppojen vähäinen määrä ja syyt palvelun hitaaseen käyttöönottoon. Opinnäytetyössä pyritään selvittämään, sopiiko sähköisen kiinteistökaupan tekeminen osaksi kiinteistönvälittäjän toimintaa ja onko palvelun käytölle jotain esteitä. Saadun kyselypalautteen perusteella tunnistetaan palvelun jatkokehittämistarpeita sekä mahdollisia palvelun käytön estäviä seikkoja. Tarkoituksena on kuitenkin korostaa sähköisen kiinteistökaupan etuja verrattuna perinteiseen tapaan tehtyyn paperikauppaan.

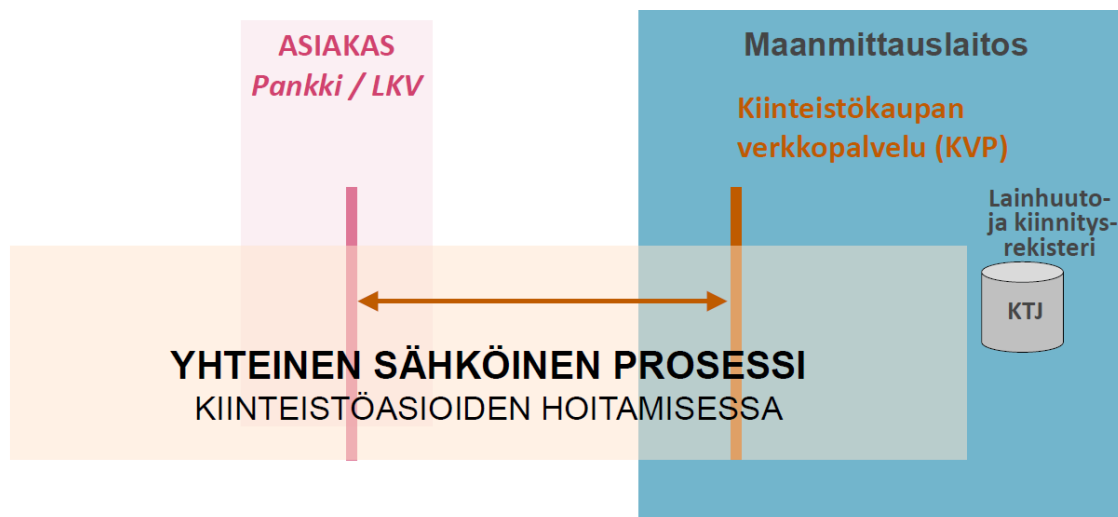
Opinnäytetyön tarkoituksena on saada kohteena olevan kiinteistönvälitysyrityksen välittäjät käyttämään KVP:a ja sitä myöten lisätä palvelun käyttöä sekä saada palautetta siitä, sopiiko KVP:n kautta tehty kauppa osaksi kaupantekoprosessia. Opinnäytetyön tavoitteena on saada vastaus tutkimuskysymykseen.

Tutkimuskysymys:

1. Onko Kiinteistövaihdannan palvelu toimiva järjestelmä osana välittäjän kiinteistön myyntiprosessia?

Täydentävät lisäkysymykset:

2. Mitä hyötyä välittäjä saa palvelun käytöstä?
3. Miten kehitetään palvelua?



KUVA 1: Yhteinen sähköinen prosessi

Maanmittauslaitos tavoittelee kiinteistöasioiden hoitamisessa yhteistä sähköistä prosessia, jossa allekirjoitukset hoidetaan sähköisesti, asiakirjat toimitetaan sähköisesti organisaatiolta toiselle ja palvelu on joustavaa ja nopeaa.

1.4 Tutkimusmenetelmät ja opinnäytetyön rakenne

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena tutkimuksena rajatulle määrälle henkilöitä. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Sen tavoitteena on auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymisen syitä ja sopii esimerkiksi toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyön toiminnalliseen osuuteen liittyy koulutuksen pitäminen valikoituneelle kiinteistönvälitysliikkeelle. Koulutuksen jälkeen välitysliikkeen kiinteistönvälittäjät tekevät KVP:lla ainakin yhden sähköisen kiinteistökaupan ja antavat tämän jälkeen palautetta palvelun käytöstä.

Hypoteesittomuus tarkoittaa sitä, että tekijällä ei ole ennako-olettamuksia tutkimuskohdeesta tai tutkimuksen tuloksista, vaikka havainnot ovatkin latautuneet aikaisemmillä kokeuksilla. Kokemuksista ei kuitenkaan muodosteta sellaisia asetelmia, jotka rajaisivat tutkimuksellisia toimenpiteitä. Tekijän pitäisi yllätyä tai oppia työn edetessä. Oppiminen edellyttää, että ennako-oletukset tiedostetaan ja otetaan huomioon esioletuksina. (Eskola & Suoranta 2014, 19-20.)

Tämän opinnäytetyön tekijä työskentelee Maanmittauslaitoksella opinnäytetyn kohteena olevan palvelun eli KVP:n kehittämisen parissa ja sitä myöten riskinä voi olla, että hypo-

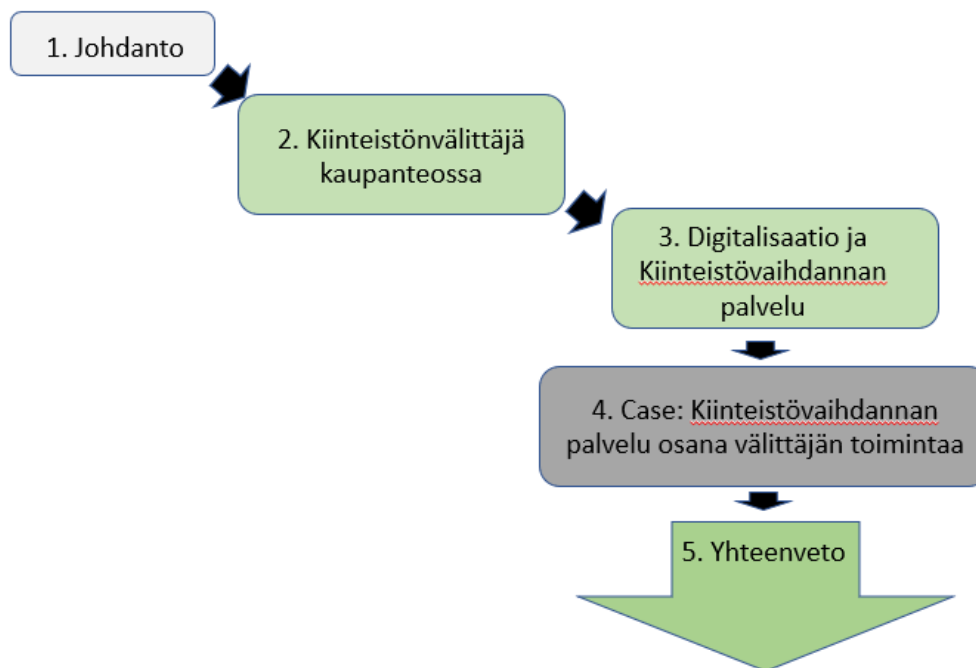
teesittomuus kärsii työn luonteen vuoksi. Toisaalta aineistot voivat vauhdittaa tekijän ajattelua ja tuoda uusia näkökulmia eikä vain todentaa ennestään epäiltyä (Eskola & Suoranta 2014, 20.)

Laadullinen tutkimus rakentuu aiemmin tutkituista aiheista ja teorioista, empiirisistä aineistoista sekä tutkijan omasta ajattelusta ja päättelystä. Määrällinen tutkimus puolestaan perustuu teorian lisäksi pääasiassa kerätyn aineiston pohjalta saatuihin mittaustuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää määrällistä mittaamista ja analysointia ja määrällisessä tutkimuksessa puolestaan hyödyntää laadullisiksi määriteltyjä aineistoja. Laadullista tutkimusta luonnehtivia seikkoja ovat mm. aineistonkeruumenetelmänä haastattelu, tutkittavien näkökulmien huomioiminen, harkinnanvarainen otanta ja suhteellisen pienet aineistokoot sekä teorian rakentaminen aineistosta käsin. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole lukkoon lyötyjä ennakko-oletuksia tuloksista ja tutkimuksen tulosten esitystavassa luovatkin ratkaisut ovat mahdollisia. Aineiston narratiivisuus eli kertomusmuotoisuus on tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009.)

Kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti ja sitä voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä. Yhteisenä piirteenä menetelmissä korostuvat kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. (Menetelmäpolkuja humanisteille 2018.)

Kvalitatiivinen tutkimus sopii tähän opinnäytetyöhön, koska se rajoittuu pieneen tutkittavien määrään. Tutkimusta ei tehdä kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, koska parhaaseen lopputulokseen päästään haastattelemalla ja demoamalla pienelle otannalle välittäjiä.

Opinnäytetyö sisältää viisi päälukua; johdannon, kaksi teoriaa käsittelevää lukua, empiriaosuuden sekä yhteenvedon.



KUVIO 2. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa johdatellaan lukija opinnäytetyön aiheen taustoihin ja kerrotaan opinnäytetyössä käytettävistä menetelmistä sekä perustellaan työn tarpeellisuutta.

Teoriaosuus on kahdessa pääluvussa, joista ensimmäisessä käsitellään kiinteistönvälitystoiminnan edellytyksiä ja selvitetään, millainen on kiinteistönvälittäjän rooli kaupantekoprosessissa, jotta lukija ymmärtää kaupanteon merkityksen. Toisessa pääluvussa käsitellään digitalisaatiota valtionhallinnossa ja kerrotaan tarkemmalla tasolla Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannan palvelusta. Toisen pääluvun osioiden yhdistäminen samaan teorialukuun on järkevää, koska Kiinteistövaihdannan palvelun toteuttaminen liittyi aikanaan valtion tavoitteeseen digitalisoida julkiset palvelut.

Neljännessä, empiriaosuudessa, käsitellään Kiinteistövaihdannan palvelua osana välittäjän toimintaa. Luvussa tarkastellaan tutkimustuloksia ja analysoidaan tutkimusprosessin ratkaisuja sekä arvioidaan sitä, onko tutkimuksen tavoitteet saavutettu. Empiriaosuudessa arvioidaan myös tutkimuksen reabiliateettiä eli luotettavuutta ja johdonmukaisuutta sekä validiteettiä eli pätevyyttä. Viides pääluku on yhteenveto, jossa kootaan yhteen koko opinnäytetyö.

Sähköisestä kiinteistökaupasta osana kiinteistönvälittäjän toimintaa ei ole varsinaisesti aikaisemmin tehty tutkimuksia. Pietarinen ja Pitkäaho (2013) sivuavat KVP:a opinnäytetyössään, jonka aiheena on kiinteistön saanto perintöoikeudellisena tapahtumana. Opinnäytetyössä sivutaan KVP:a yhtenä vaihtoehtona luovutusten tekemiseen yksityishenkilön näkökulmasta.

Kukkonen (2016) puolestaan tutki opinnäytetyössään KVP:n käytön esteitä liittyen kiinteistön vaihdantaan. Tutkimus on toteutettu Maanmittauslaitoksen näkökulmasta. Johtopäätökset liittyvät palvelun kehittämistarpeisiin.

2 KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄ KAUPANTEEKOSSA

2.1 Edellytykset välittäjänä toimimiselle

Lain mukaan kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saavuttamiseksi osapuolet saatetaan kosketuksiin toistensa kanssa, kun luovutetaan kiinteistöä tai sen osaa, vuokraoikeutta, rakennusta tai osakkeita. (Nevala, Palo, Sirén & Haulos 2015, 29.)

Kiinteistönvälittäjän työkenttä on laaja-alainen ja moniosaamista vaativa. Hallittavien asioiden lisääntyminen sekä asiakkaiden vaatimustason nousu tekevät kiinteistönvälitysalan koulutuksesta entistä tärkeämpää. (KVKL 2019.)

Suomessa yksittäinen asunnon omistaja vaihtaa asuntoa 4-6 kertaa elämänsä aikana ja noin 70-80%:ssa kaupoista on mukana välittäjä. Asunnon vaihtamisen syitä on erilaisia ja myyntiin halutaan avuksi ammattitaitoinen välittäjä, joka tuntee kauppaan liittyvät juridiset vastuukysymykset ja varmistaa turvallisen asuntokaupan. Suomessa alalla toimii erilaisella työkokemuksella ja koulutustaustalla varustettuja ihmisiä, koska alalle voi hakeutua koulutustaustasta riippumatta. Tällä hetkellä päteviä kiinteistönvälittäjiä on riittävästi, mutta jakautuminen välitysliikkeiden välillä on epätasaista. Alan eettiset ohjeet korostavat sitä, että ammattitaitoisen välittäjän on aktiivisesti seurattava toiminnan kannalta tarpeellisen lainsäädännön sekä alan kehittymistä ja osallistuttava alan koulutuksiin. (Kiinko 2017, 4-5.)

Jokaisessa kiinteistönvälitysliikkeessä on oltava vastaava hoitaja, joka huolehtii siitä, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa ja ammattia harjoitetaan lainmukaisesti. Vastaavalla hoitajalla on oltava kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys (LKV). (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä 279/2013, 5 §.)

Vuoden 2013 alusta voimaan tulleen lakimuutoksen perusteella jokaisessa välitysliikkeen toimipaikassa välitystehtäviä suorittaneista henkilöistä vähintään puolella on oltava LKV-tutkinto 1.1.2016 lähtien. Kokeen suorittaminen ei ole pakollista kaikille välittäjille mutta se on hyödyllistä ammattipätevyyden saavuttamiseksi. Nimikettä kiinteistönvälittäjä tai LKV saavat käyttää ainoastaan LKV-kokeen suorittaneet henkilöt. Pätevyys on elinikäinen eikä sitä tarvitse uusia. LKV-koe on keskuskauppakamarin järjestämä. (Keskuskauppakamari 2019.)

Kiinteistönvälitys on luottamukseen perustuvaa asiantuntijapalvelua, jossa ammattilaisen kiinteistönvälittäjän pääasiallinen tehtävä on auttaa kiinteistön kaupan osapuolia kaupanteossa. Kiinteistönvälitysalan yrityksiä on Suomessa noin 1600 ja niissä toimii kiinteistönvälitysalan ammattilaisia noin 4500. (KVKL 2018.)

Kiinteistönvälittäjä käsittelee kuluttajan kannalta arvokkaita kohteita. Välitettävänä saattaa olla iso osa kuluttajan omaisuudesta. Tämän vuoksi kuluttajan ja välittäjän välisen suhteen erityissääntely on tärkeä. Tällä hetkellä elinkeino-oikeudellinen sääntely perustuu lakiin kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (1074/2000; välityslaki, VälytysL). Välitystapahtumaan ja siihen liittyviä oikeussuhteita säännellään laissa kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä.

Kiinteistönvälitystoiminnan harjoittamista on katsottu tarpeelliseksi säännellä erityisellä lailla. Tämän vuoksi kuka tahansa ei voi harjoittaa välitystoimintaa. (Nevala ym 2015, 31.)

Kiinteistön kauppaa ja kirjaamista sääntelee yleislaki maakaari (540/1995, MK), joka tuli voimaan 1.1.1997. Maakaari sisältää kattavat säännökset kiinteistökaupasta ja kirjaamisesta. Maakaari on jaettu osiin seuraavasti:

- kiinteistön saanto
- kirjaamisasiat ja niiden käsittely
- kiinteistön omistusoikeuden ja erityisen oikeuden kirjaus
- kiinteistöpanntioikeus
- erinäiset säännökset.

Maakaareen liittyy myös laki kaupanvahvistajista (573/2009). (Nevala ym 2015, 323.)

2.2 Kiinteistönvälittäjän tehtävät

Kiinteistönvälittäjä on mukana noin 70-80%:ssa tehdyistä asuntokaupoista. Kiinteistön myyntiin liittyy kaupanteon lisäksi lukuisia muita kiinteistönvälittäjän vastuulla olevia tehtäviä.

Kiinteistönvälittäjän tehtäviä ovat

- kiinteistön myyntihinnan arviointi
- myyntitoimeksiantosopimuksen tekeminen
- myyntiä varten tarvittavien asiakirjojen tilaaminen
- kiinteistön kauppaan liittyvien asiakirjojen laadinta

- toimeksiantajan luovutus- ja omistusoikeutta osoittavat lainvoimaiset asiakirjat
- haastattelut
- kohteen valokuvaaminen
- markkinointi- ja myyntitoimenpiteet
- ostotarjousten käsittely
- kaupan esivalmistelu
- kaupantekotilaisuus
- kaupantekotilaisuuden jälkeiset toimenpiteet.

(Suomen kiinteistönvälittäjät ry 2019, 10-11.)

Kauppakirja on koko kiinteistön myyntiprosessin tärkein asiakirja, joka laaditaan hyväksytyt ostotarjouksen ehtojen maakaaren muotovaatimuksia noudattaen. Välittäjä sopii kaupantekotilaisuudesta myyjän ja ostajan kanssa. Ennen tilaisuutta osapuolet saavat kaupakirjan luonnoksen tarkastettavakseen. Ostajan ja myyjän velvollisuuksiin kuuluu huolellinen perehtyminen kauppakirjaan ja tarvittavien muutosehdotusten esittäminen hyvissä ajoin ennen kaupantekotilaisuutta. Kiinteistönvälittäjä huolehtii, että ostaja ja myyjä ymmärtävät kauppakirjan sisällön sekä valvoo, että kaupan osapuolet allekirjoittavat kaupakirjan sekä muut tarvittavat asiakirjat. (SKVL 2019.)

Kiinteistökaupan vahvistaa virkansa puolesta tai erikseen määrättyinä kaupanvahvistaja. Tyypillisesti kaupanvahvistajia ovat tietyt virkamiehet, sekä ne Maanmittauslaitoksen virkamiehet, jotka voivat toimia toimitusinsinööreinä. Lisäksi Maanmittauslaitos voi määrätä muun, riittävän perehtyneisyyden omaavan henkilön toimimaan kaupanvahvistajana. Kaupanvahvistajan tärkein tehtävä on kauppakirjan oikeaksi todistaminen sekä allekirjoittajien henkilöllisyyden tarkistaminen sekä kiinteistön lainhuuto-, kiinnitys- ja kiinteistörekisterin tietojen tarkistaminen. Kaupanvahvistaja myös valvoo, että kauppakirja on tehty maakaaren 2 luvun 1 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Kauppaa ei saa vahvistaa, jos sen pätevyyttä on syytä epäillä. Kirjallisessa menettelyssä kauppa on mitätön, mikäli kauppakirjaa ei ole allekirjoitettu kaupanvahvistajan läsnäollessa. (Kasso 2014, 204-205.)

Kaupanvahvistaja perii myös palkkion kaupanvahvistuksesta, joka on 120€. (Maanmittauslaitos 2018e.)

Kun kauppakirja tehdään KVP:ssa, kaupanvahvistajaa ei tarvita. Käytännössä myyjä ja ostaja ovat valmiiksi sopineet kaupan ehdoista, jonka jälkeen myyjä voi kirjautua palveluun ja aloittaa kiinteistönsä myymisen. Palveluun kirjaututaan vahvasti sähköisesti tunnistautumalla suomi.fi-palvelun kautta. Kiinteistön myyminen palvelussa edellyttää, että myyjällä on lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin kirjattu omistusoikeus. (Nevala ym. 2015, 348-349.)

2.3 Hyvän välitystavan ohje

Kiinteistönvälittäjänä toimiminen edellyttää hyvän välitystavan noudattamista. Hyvä välitystapa on jatkuvasti muuttuva normi, jonka sisältöön vaikuttavat mm. tuomioistuinten päätökset, kuluttajariitalautakunnan suositukset, viranomaisten ohjeet sekä alan vakiintunut käytäntö ja uudet menettelytavat. Välitysalan valtakunnallinen etu- ja kattojärjestö Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry (KVKL) on koonnut hyvästä välitystavasta ohjeen. Ohjeen tarkoitus on edistää kiinteistönvälitysalan ammattimaisuutta sekä luoda pelisäännöt ja suojata sekä ostajaa että myyjää. Laissa ei kuitenkaan määritellä hyvän välitystavan tarkempia rajauksia. (Nevala, Palo, Sirén & Haulos 2015, 27.)

Hyvän välitystavan ohjeen (2018) mukaan kiinteistönvälittäjällä tarkoitetaan laissa henkilöä, joka on suorittanut Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämän kiinteistönvälittäjäkokeen. Ainoastaan kyseisen kokeen suorittanut henkilö voi käyttää kiinteistönvälittäjän nimikettä. Välitysliiketoiminnan harjoittamista ja lainmukaisuutta valvoo aluehallintovirasto. (Hyvän välitystavan ohje 2018, 6.)

Hyvän välitystavan ohjeessa ohjeistetaan mm. kaupanteon prosessia kaupan valmisteluun, kauppakirjan laatimiseen ja kaupanteon tilaisuuteen liittyen. Ohjeen mukaan välittäjän tulee sopia kaupantekoajankohdasta myyjän ja ostajan sekä kaupanvahvistajan kanssa. Välittäjän tulee kerätä hyvissä ajoin ennen kaupantekoa kaupassa tarvittavat ja ostajalle luovutettavat asiakirjat ja ottaa niistä tarvittavat kopiot.

Kaupantekotilaisuudessa kauppakirjan sisältö käydään läpi myyjän ja ostajan kanssa välittäjän johdolla. Samalla selvitetään mahdolliset epäselvyydet sekä kauppaan liittyvät käytännön asiat. Kiinteistön kauppa on sitova vain, jos se allekirjoitetaan kaupanvahvistajan läsnäollessa tai Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannan palvelussa.

Jos kiinteistön kauppatapahtuma tehdään KVP:a käyttäen, edellä mainitut kauppatilaisuuden ajankohdan sopimiseen liittyvät asiat jäävät kokonaan pois. Kaupanvahvistajaa ei tarvita lainkaan ja myyjä ja ostaja voivat allekirjoittaa kauppakirjan milloin ja missä tahansa.

Kauppakirjan luonnoksen katselmointi etukäteen onnistuu palvelun kautta, samoin kaupan liittyvien pakollisten asiakirjojen (lainhuutotodistus, rasiustodistus, kiinteistörekisteriote sekä karttaote) katselmointi.

Ohjeen mukaan välitysliikkeen on huolehdittava siitä, että kaupan osapuolet saavat riittävän ajoissa ennen kaupan tekemistä kauppakirjaluonnoksen nähtäväkseen kommentointia varten. KVP:n kautta kiinteistönvälittäjä voi jakaa kauppakirja luonnoksen osapuolille missä vaiheessa tahansa. Kaupan osapuolet, mukaan lukien pankki, voivat katselmoida ja ehdottaa muutoksia kauppakirjaan palvelun kautta.

Perinteisen kaupantekotilaisuudessa tapahtuvan osapuolten henkilöllisyyden tunnistaminen tapahtuu KVP:ssä vahvan sähköisen tunnistautumisen kautta. Sähköinen tunnistautuminen korvaa kaupanvahvistajan tekemän henkilöllisyyden tarkistamisen.

3 DIGITALISAATIO JA KIINTEISTÖVAIHDANNAN PALVELU (KVP)

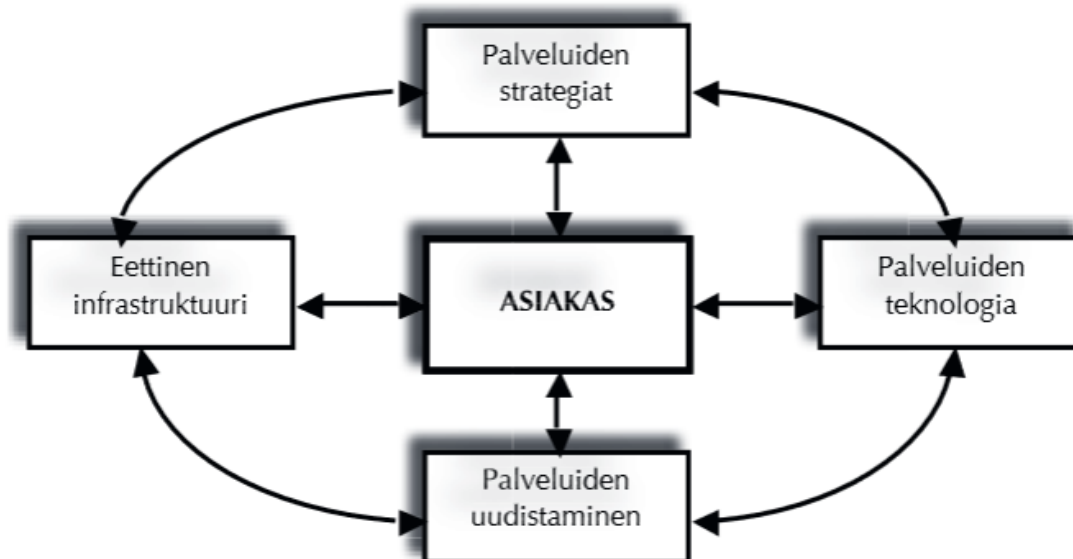
3.1 Digitalisaatiolla kohti parempia palveluita

Julkisen hallinnon tahtotila on uudistaa julkiset palvelut digitaalisiksi ja käyttäjälähtöisiksi. Digitaalinen kehitys mahdollistaa toimintatapojen muutokset unohtamatta perusarvoja ja tavoitteita. Hyvässä hallinnossa viranomaisen rakentaa asiakaslähtöisen ja luotettavan palvelun, joka tarjoaa mahdollisuuden hyödyntää digitalisaatiota palvelujen tehostamiseen. Kansalaiset näkevät valtion yhä enemmän palveluntarjoajan roolissa, ja tekniikan kehitys eteneekin pääsääntöisesti kuluttajamarkkinoiden ehdoilla. Hyvän hallinnon periaatteita toteuttavaa tavoitetilaa voidaan kuvailla laadullisten tekijöiden avulla. Näitä ovat mm. asiakkaiden oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu, palveluiden saavutettavuus ja toimintavarmuus, asianmukainen neuvonta, yhteistyö toisten viranomaisten kanssa, luotettavuus ja turvallisuus sekä avoimuus. Näillä toimintatavoilla taataan tehokas julkinen hallinto sekä perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. (Väestörekisterikeskus 2019a.)

Sipilä & Vehviläisen (2015) mukaan digitalisaatio ei ole vain palveluiden sähköistämistä, vaan toimintatapojen uudistamista ja sisäisten prosessien digitalisointia. Olennainen osa digitalisointia on käyttäjälähtöisyys ja asiakkaan näkökulma.

Jokaisen organisaation tulee reagoida käynnissä olevaan digitaalisen uudelleenmuotoilun aikakauteen, joka etenee kaikkialla julkisessa hallinnossa. Eri käynnissä olevat digitalisaatiohankkeet muovaavat julkista hallintoa kohti saumatonta, yhtenäistä palvelulähtöistä hallintoa, jossa on yhteiset pelisäännöt. Asiakasta rasittavat turhat prosessit karsitaan ja lisätään ennakoivia palveluja aina kun mahdollista. Poikkihallinnollisuutta ja uudenlaista yhteistyötä tulee lisätä eri viranomaisten ja yritysten kanssa, jotta palvelun käyttäjä voi olla toiminnan ja kehittämisen keskiössä aktiivisena toimijana. Painopiste siirtyy organisaatiokohtaisesta kehittämisestä asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämiseen. (Väestörekisterikeskus 2019b.)

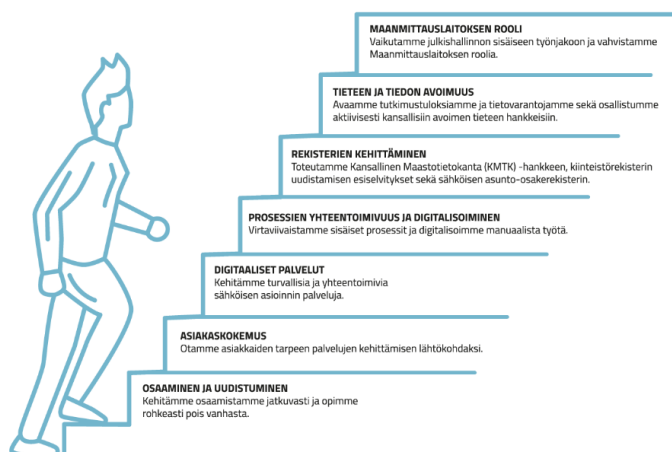
Palvelun syntymiseen tarvitaan resursseja, rahaa, henkilöstöä, ammattitaitoa sekä johtamista. Organisaatiot vastaavat palveluiden kehittämisestä, ja jokainen palvelu on edellä mainittujen yhteisvaikutusten tulos. Palvelujohtamisen käsitteellinen viitekehys rakentuu neljästä pääkäsitteestä, jotka ovat strategia, teknologia, uudistaminen ja etiikka. Asiakkaan arvoa organisaatiolle mittaa se, kuinka näitä ydintekijöitä organisaatiossa käsitellään. (Laitinen, Harisalo & Stenvall 2013, 39.)



KUVA 2. Palvelujohtamisen käsitteellinen viitekehys. (Laitinen, Harisalo, & Stenvall 2013, 41)

Laitisen ym. (2013, 42) mukaan palvelu, jolle ei ole asiakkaita tai tarvetta, on tarpeeton kustannus organisaatiolle, koska asiakas mahdollistaa palvelun tuottamisen. Palvelulähtöisessä johtamisessa on kysymys siitä, tuottaako organisaatio sitä palvelua, jota asiakkaat tarvitsevat ja jolle on tehokasta kysyntää. Organisaation omat käsitykset saattavat erota asiakkaiden toivomista taloudellisista uhrauksista.

Palveluorganisaation tärkeä tehtävä on pitää huolta palveluiden jatkuvasta uudistamisesta ja sen on jatkuvasti kehitettävä asiakkaille tuotettavaa hyötyä ja palveluteknologiaa. Jatkuva uudistaminen edellyttää koko organisaation järjestelmällisyyttä, mutta siinä ei ole kyse tulevaisuuden ennustamisesta vaan sen keksimisestä. (Laitinen ym. 2013, 47.)



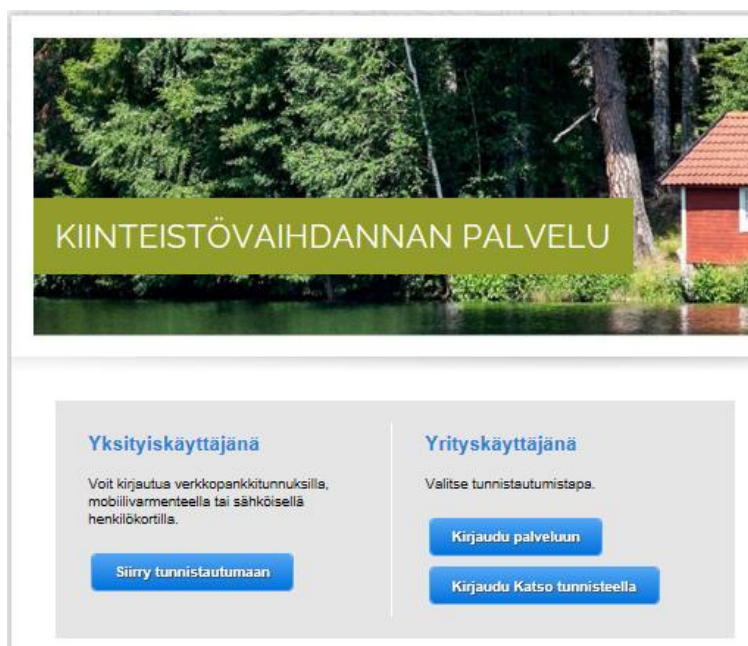
KUVA 3. Maanmittauslaitoksen strategian tiekartta (Maanmittauslaitos 2019)

Maanmittauslaitos on palveluorganisaatio, jonka visiona on tarjota asiakaslähtöiset ja edistykselliset digitaaliset palvelut (KUVA 3). Asiakkaiden tarve sekä turvallisuus ja yhteensopivuus muiden palveluiden kanssa on kehittämisen lähtökohtana. Palvelun keskiössä on aina asiakas.

Marraskuussa 2013 Maanmittauslaitos julkaisi vapaata käyttöä varten sähköisen kaupankäyntijärjestelmän, Kiinteistövaihdannan palvelun. Palvelulla on mahdollista tehdä sähköinen kiinteistökauppa, -lahja, tai vaihto. Järjestelmällä voi hakea myös kiinnityksiä omaan kiinteistöönsä, siirtää sähköisen panttikirjan osapuolelle sekä toimia toisen valtuuttamana. Järjestelmää voivat käyttää sekä kansalaiset että yritykset ja organisaatiot. Vastaavalaista valtion ylläpitämää sähköistä kaupankäyntijärjestelmää ei ole muualla maailmassa. Tämän vuoksi aiheesta on hankalaa löytää englanninkielistä aineistoa.

3.2 Kiinteistövaihdannan palvelu

Kiinteistövaihdannan palvelu on Maanmittauslaitoksen ylläpitämä, maakaaren säännöksiin (erityisesti laki maakaaren muuttamisesta 4.2.2011/96) perustuva palvelu, jossa on mahdollista tehdä erilaisia kiinteistön luovutussopimuksia tai kirjaamisvelvollisuuden alaisen erityisen oikeuden siirtämistä koskevia sopimuksia sähköisesti. Lakimuutos mahdollisti kiinteistökaupan verkkopalvelun avaamisen 2013. Myöhemmin palvelun nimeksi muutettiin paremmin kuvaava Kiinteistövaihdannan palvelu, koska palvelussa on mahdollista tehdä muitakin toimenpiteitä kuin kauppaa.



KUVA 4. Kiinteistövaihdannan palvelun etusivun kirjautumisnäkyvä. (Kiinteistövaihdannan palvelu 2018b.)

Sekä yksityiskäyttäjän että yrityskäyttäjän on mahdollista kirjautua käyttämään KPV:a kirjautumalla palveluun suomi.fi -tunnistautumisella (KUVA 4). Yrityskäyttäjän oikeus edustaa yritystä tarkastetaan kaupparekisteristä.

Palvelun avulla on mahdollista laatia ja allekirjoittaa kiinteistön

- kauppakirja
- lahjakirja
- vaihtokirja
- esisopimus edellä mainittuihin.

KVP:ssa ei voi tehdä hallinnanjakosopimusta, testamenttia, ositus- tai perinnönjakosopimusta tai luovutuskirjan korjausta. Palvelussa on myös mahdollista laatia ja toimittaa kirjaamisviranomaisena toimivalle Maanmittauslaitokselle sähköisiä kiinnityshakemuksia sekä sähköisen panttikirjan uutta saajaa koskevia hakemuksia. Palvelussa voidaan myös antaa kiinteistön kauppaan, lahjaan, vaihtoon tai kirjaamisvelvollisuuden alaisen erityisen oikeuden siirtämiseen liittyviä, vakuuksia koskevia sitoumuksia sekä suostumuksia. Näiden oikeuksien ja velvoitteiden lisäksi KVP:ssa voi tehdä myös valmistelevia toimenpiteitä, kuten luonnostella ja kommentoida sähköisiä asiakirjoja sekä toimittaa liitteitä kirjaamisviranomaiselle.

	KVP	Kaupanhahvistaja	Yhteensä	KVP-osuus %
Kauppa	1620	62417	64037	3 %
Lahja	371	7271	7642	5 %
Esisopimus	72	1981	2053	4 %
Yhteensä	2063	71669	73732	3 %

KUVIO 3. KVP:n kautta tehdyt kiinteistöjen luovutukset 2018. (Maanmittauslaitos 2018.)

Vuonna 2018 KVP:n kautta tehtiin kiinteistön kauppvoja 1620 (KUVIO 3). Yhteensä kauppvoja tehtiin vuodessa noin 62 417 kpl. Sähköisesti tehtyjen kauppvojen osuus on n. 3%. (Rekola 2018.)

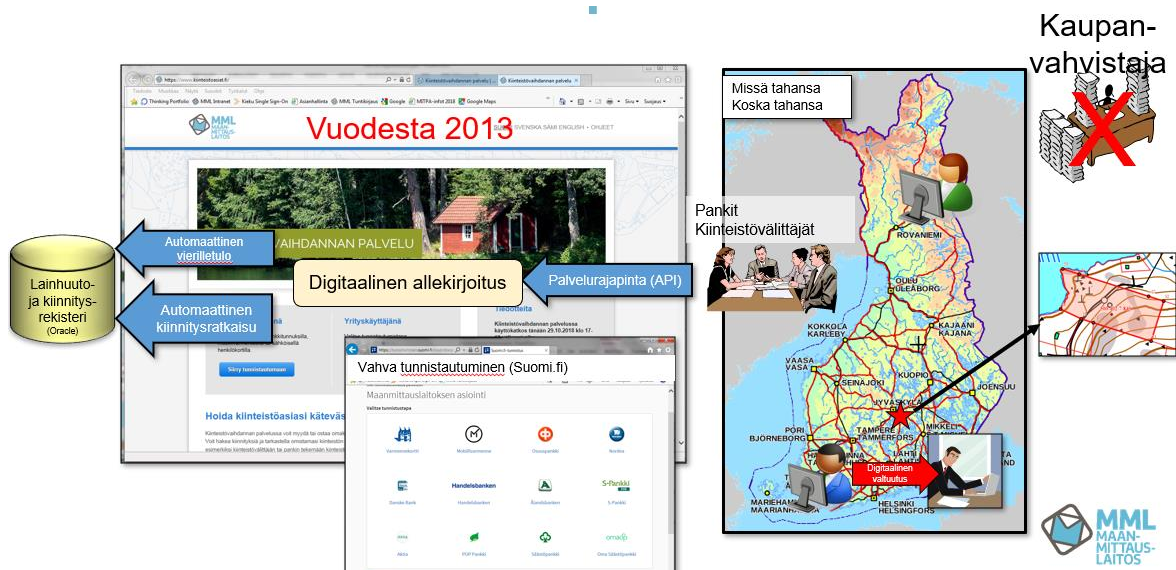
Vaikka suurin osa kiinteistökaupoista tehdään edelleen perinteisellä tavalla paperikauppana, lähes kaikki kauppat voitaisiin tehdä myös sähköisesti. Kiinteistökaupan tekemisessä välittäjällä on erittäin suuri rooli, ja välittäjä on avainasemassa sähköisen kiinteistökaupan edistämisen kannalta.

KVP:n kautta ei pysty tekemään kaikkia kiinteistön kauppvoja erilaisten kauppakirjoissa ja kaupan osapuolissa esiintyvien ominaisuuksien vuoksi. Sähköisen kaupan pystyy tekemään silloin, kun kyseessä on kiinteistö, kiinteistön määräala tai vuokraoikeus ja kaupan osapuolena on henkilö, jolla on suomalainen henkilötunnus, on täysi-ikäinen ja oikeustoimikelpoinen tai yritys, jonka edustajan nimenkirjoitusoikeus pystytään tarkistamaan kaupparekisteristä. Palvelun käyttö edellyttää sähköistä tunnistautumista ja tarvittavien tietojen löytymistä sähköisistä viranomaisrekistereistä. (Kiinteistövaihdannan palvelu 2019.)

KVP on korotetun tietoturvatason verkkopalvelu, jonka käyttö edellyttää käyttäjän vahvaa tunnistautumista. Henkilöasiakkaat kirjautuvat palveluun suomi.fi-tunnistautumisen kautta henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla, mobiilivarmennetta tai sähköistä henkilökorttia käyttäen. Organisaation edustaja tunnistautuu yrityskäyttäjänä, jolloin nimenkirjoitusoikeus tarkastetaan sähköisesti Patentti- ja rekisterihallituksen rajapinnasta. Lähtökohtana on, että yritystä tai yhteisöä voi edustaa vain yhteisön ns. lailliset edustajat. (Maanmittauslaitos 2018d.)

Järjestelmään kirjautuva käyttäjä on tunnistettava menetelmällä, joka täyttää ns. vahvan sähköisen tunnistautumisen vaatimukset (MK 9a:1.1). Luotettavan tunnistamisen vaatimus koskee järjestelmään kirjautumista lähtökohtaisesti riippumatta siitä, tekeekö käyttäjä järjestelmässä sitovan oikeustoimen tai hakemuksen vai onko kysymys vasta sellaisen luonnostelusta.

Kiinteistövaihdannan palveluun tallennettavien henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan ensisijaisesti maakaarta (540/1995) ja toissijaisesti henkilötietolakia (523/1999). Henkilötiedoilla tarkoitetaan henkilötietolain mukaan luonnollista henkilöä koskevia tietoja, jotka voidaan tunnistaa häntä koskeviksi (Henkilötietolaki 523/1999, 3§). Palveluun tallennettavia henkilötietoja ovat oikeustoimen tai hakemuksen osapuolena olevan luonnollisen henkilön nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot. Lisäksi henkilötietoja tarkistetaan ja täydennetään sellaisilla tunnistetiedoilla, jotka ovat sähköisesti saatavissa väestötietojärjestelmästä, lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä, kaupparekisteristä, säätiörekisteristä ja yhdistysrekisteristä (Maakaari 540/1995, 4§). Henkilötietojen käyttötarkoituksena on mahdollistaa kiinteistön sähköisten kauppovien tekeminen sekä edistää sähköistä asiointia.



KUVA 5. Kiinteistövähdännän palvelu (Tuomaala 2019)

Kiinteistövähdännän palvelu automatisoi useita eri työvaiheita, joihin ennen on tarvittu aikaa ja paikkaan sidottuja kaupankäyntiin liittyviä toimijoita. Valtion sähköinen järjestelmä pitää integroida muiden toimijoiden järjestelmiin.

3.3 Kaupakirjan laatiminen KVP:ssa

Luovuttajaosapuoli aloittaa aina luovutuskirjan laatimisen KVP:ssa. Selvyyden vuoksi tässä käytetään esimerkkinä kaupantekoprosessia, jotta termit on helpompi ymmärtää. KVP:ssa tehtäviä luovutuksia voivat olla myös lahja tai vaihto. Luovuttajaosapuoli on siis myyjä ja luovutuksen saaja ostaja. Luovutus on tässä tapauksessa kauppa.

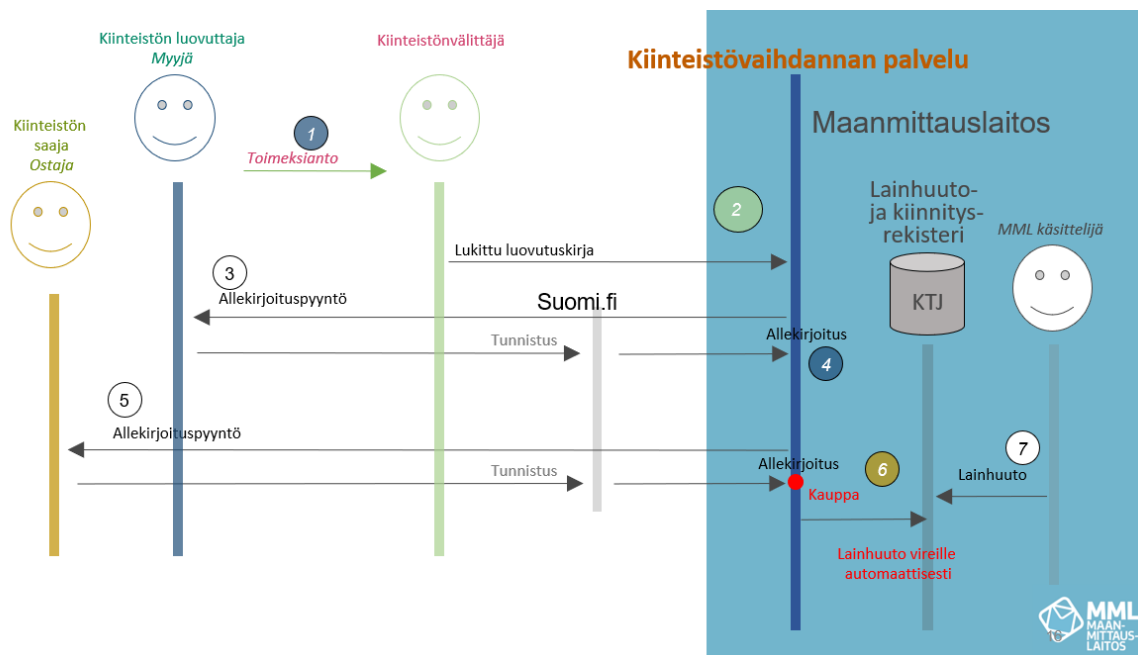
Palveluun kirjautumisen jälkeen myyjä aloittaa kaupakirjan luonnostelun valitsemalla kaupan kohteen eli omistamansa kiinteistön sekä myyjäosapuolet. Kirjaututtuaan sisään palveluun suomi.fi -tunnistautumisella myyjä näkee palvelussa vain omat omistamansa kiinteistöt. Myyjinä voivat olla joko kaikki omistajat tai vaan osa omistajista, jolloin kyseessä on määräosan kauppa. Myyjä voi myös valtuuttaa toisen henkilön myymään kiinteistön puolestaan tekemällä KVP:ssa sähköisen valtakirjan. Jotta kiinteistönvälittäjä voi toimia KVP:ssa myyjän puolesta kaupakirjan luonnostelijana, myyjän tulee valtuuttaa myös kiinteistönvälittäjä toimimaan puolestaan. Valtakirjalla voi rajata valtuutetun oikeuksia laatia tietty asiakirja järjestelmässä ilman oikeutta allekirjoittaa, jolloin valtuuttajan tulee itse käydä hyväksymässä eli allekirjoittamassa kaupakirja.

Kiinteistönvälittäjä kirjautuu palveluun suomi.fi -tunnistautumisella ja ottaa myyjän tekemän valtakirjan käyttöönsä, jonka jälkeen hän voi alkaa luonnostelemaan kaupakirjaa.

KVP ohjaa täyttämään pakolliset kentät, jolloin maakaaren mukaiset kauppakirjan vähimmäisvaatimukset tulevat huomioituksi. Kauppakirja täytetään osio kerrallaan. Kauppakirjasta on käytävä ilmi luovutustarkoitus, luovutettava kiinteistö, myyjä ja ostaja sekä kauppahinta ja muu vastike. Kauppakirjassa voidaan lisäksi sopia muista ehdoista (Maakaari 540/1995, 2§.)

Kun myyjä tai valtuuttamansa, esimerkiksi kiinteistönvälittäjä, on luonnostellut kauppakirjan tarpeellisin osin, hän jakaa sen KVP:n kautta ostajalle tai ostajille. Mikäli välittäjä toimii luonnosteluvaltakirjan nojalla, hän ei voi itse allekirjoittaa kauppakirjaa vaan lähettää sen osapuolille eli myyjälle ja ostajalle allekirjoitettavaksi. Ennen kauppakirjan allekirjoitusta sen voi esikatsella. Kauppakirjan allekirjoittaa aina ensin myyjä, ja tämän jälkeen ostaja tai ostajat saavat sähköpostilla viestin allekirjoitetusta kauppakirjaluonnoksesta. Viestissä olevan linkin kautta pääsee siirtymään suoraan KVP:un katselmoimaan ja allekirjoittamaan kauppakirjan. Mikäli ostaja muokkaa kauppakirjaa, myyjän allekirjoitus mitätöityy ja myyjän pitää käydä allekirjoittamassa kauppakirja uudelleen. Ostaja tai ostajat voivat siis halutessaan muokata kauppakirjaa ennen allekirjoittamistaan. Jos välittäjä toimii myyjän valtuuttamana kauppakirjan luonnostelijana, välittäjä voi lukita kauppakirjan, jolloin osapuolet eivät pääse muokkaamaan kauppakirjaa vaan ainoastaan allekirjoittamaan tai poistamaan sen. (Kiinteistövaihdannan palvelu 2018c.)

Kiinteistövaihdannan palvelun asiointimaksun voi maksaa kuka tahansa osapuolista. Asiointimaksun tulee kuitenkin olla maksettuna ennen kaupan viimeistä allekirjoitusta. Kauppakirjan luonnostelun yhteydessä kuka tahansa osapuoli voi ostaa palvelusta otteita ja todistuksia, joilla näkyy kiinteistön sen hetkiset omistajatiedot, panttauokset sekä muut kiinteistöön liittyvät tiedot. Kun viimeinen ostaja on allekirjoittanut kauppakirjan, lainhuuto eli omistusoikeuden kirjaus tulee automaattisesti vireille lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin ja kaupan oikeusvaikutukset alkavat siitä hetkestä. Sähköisen tunnistautumisen kautta allekirjoitettu kauppakirja vastaa paperisessa kiinteistökaupassa tilannetta, jossa osapuolet allekirjoittavat kauppakirjan kaupanvahvistajan läsnäollessa ja vahvistaessa kaupan. Sähköisessä kiinteistökaupassa ei siis tarvita kaupanvahvistajaa.



KUVA 6. Kiinteistökaupan kulku sähköistä Kiinteistövaihdannan palvelua käyttäen, kun kauppakirjan laatii kiinteistönvälittäjä myyjän valtuuttamana. (Maanmittauslaitos 2017.)

Kuvassa 6 on hahmoteltu sähköisen kiinteistökaupan etenemisprosessia. Nopeimmillaan kauppa on tehty ja lainhuuto vireillä Maanmittauslaitoksen lainhuuto- ja kiinnitysrekisterissä saman päivän, tunnin, tai jopa minuuttien aikana siitä, kun kiinteistönvälittäjä on luonnostellut kauppakirjan ja lähettänyt sen myyjälle ja ostajalle allekirjoitettavaksi. Varsinainen kauppakirjan laatiminen alkaa vasta kiinteistönvälittäjän aloittaessa kauppakirjan luonnostelun KVP:ssa.

3.4 Sähköisen kaupanteon edut ja hyödyt

Kiinteistökaupan tekeminen sähköisesti helpottaa ja nopeuttaa kiinteistönvälittäjän työtä mutta myös säästää kiinteistön myyjän ja ostajan aikaa ja vaivaa kun kaupan osapuolien ei tarvitse matkustaa tiettyyn paikkaan tietynä aikana vaan he voivat allekirjoittaa kauppakirjan missä ja milloin vaan. Ulkomailla asuva, suomalaisen henkilötunnuksen omaava henkilö voi allekirjoittaa kauppakirjan ulkomailta käsin ja näin välttää turhan matkustamisen. Palveluprosessi on joustavaa ja nopeaa ja säästää myös osapuolten kustannuksia, kun matkustamiseen ja ajan käyttöön liittyvät kustannukset jäävät pois.

Hinnoittelultaan sähköinen kiinteistökauppa on edullisempi kuin paperinen, kaupan vahvistajan läsnä ollessa allekirjoitettava kauppakirja. 1.1.2019 voimaan tulleen maksuasetuksen (1348/2018, 4 §, 16 §) mukaan muu kuin sähköisen järjestelmän kautta tehty

kauppa maksaa viranomaiskustannuksiltaan yhteensä 239€. Hinta sisältää kaupanvahvistajan maksun 120€ sekä omistusoikeuden rekisteröinti eli lainhuutomaksun 119€. Sähköisessä kaupankäyntijärjestelmässä tehty kauppa maksaa 170€.

Sähköisen kauppakirjan tekeminen on turvallista, koska palvelu huolehtii henkilötietojen tarkistusten lisäksi siitä, että myyjä voi myydä vain omistamansa kiinteistön. Lisäksi palvelu tarkastaa, ettei vireillä ole toista kauppaa, jolloin kaksoisluovutuksilta vältytään. Koska palvelu on täysin digitaalinen, tieto kulkee nopeasti eikä se muutu tai katoa. (Suomi Rakentaa 2016.)

Kiinteistönvälittäjältä edellytetään tiedonantovelvollisuutta kiinteistön tietojen osalta. Ostajalla on oikeus luottaa siihen, että kaupan kohteena olevaan kiinteistöön kohdistuu vain ilmoitetut tiedot. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi kiinteistön nykyinen omistaja sekä kiinteistöön kohdistuvat panttioikeudet. Maakaaren mukaan ostajalla ei ole erityistä velvollisuutta tarkastaa saamiensa tietojen paikkaansa pitävyyttä. Ostajan on kuitenkin syytä tarkastaa kiinteistöön liittyvät vähimmäisasiakirjat, joita ovat muun muassa lainhuutotodistus, rasiustodistus, kiinteistörekisteriote ja kartta. (Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2019, 350-351.)

Kiinteistönvälittäjän on toimeksiantoa aloittaessaan aina hankittava tuore lainhuutotodistus, joka osoittaa myyjän omistusoikeuden. Toimeksiantoa suoritettaessa lainhuutotodistus saa olla enintään 3 kuukautta vanha. Lisäksi välitysliikkeen tulee hankkia uusi lainhuutotodistus kaupantekopäivälle selvittääkseen myyjän edelleen omistavan kiinteistön. Sama selvitysvelvollisuus koskee muitakin kiinteistön otteita ja todistuksia. (Hyvän välitystavan ohje 2018, 31.)

KVP:sta voi ostaa kiinteistön lainhuuto- ja rasiustodistuksen, kiinteistörekisteriotteen sekä kartan. Otteet voi sähköisesti jakaa kaupan muillekin osapuolille ilman, että henkilötietoja sisältäviä papereita tarvitsee lähettää sähköpostilla tai kirjepostilla. KVP tekee myös automaattiset kiinteistöön liittyvät tarkistukset suoraan Maanmittauslaitoksen lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä ja kiinteistörekisteristä sekä henkilötietoihin liittyvät tarkistukset Väestörekisterikeskuksen rekisteristä. Näin osapuolet voivat varmistua siitä, että kaupan kohteena olevaa kiinteistöä ei rasita toimeksiannon jälkeen syntyneet rajoitukset. Myös kaksoisluovutukset voidaan estää tarkistusten avulla.

KVP ohjaa laatimaan kauppakirjan kohta kohdalta, sekä täyttämään pakolliset, maakaaren muotovaatimukset täyttävät kentät, jolloin kauppakirjan vähimmäisehdot tulee huomioida. Kauppakirja on helppo lähettää osapuolille katselmoitavaksi. Katseluoikeudet KVP:un on mahdollista antaa kaupan ulkopuoliselle taholle, vaikkapa pankkivirkailijalle.

Kaupan osapuolten oikeustoimikelpoisuus tarkistetaan automaattisesti järjestelmän toimesta. Kaupan osapuolen tulee olla täysi-ikäinen eikä hän voi olla edunvalvonnassa. Virhemahdollisuuksien määrä sähköisessä kauppakirjassa vähenee verrattuna paperikauppaan, kun osa tiedoista haetaan reaaliaikaisesti suoraan eri viranomaisten järjestelmistä.

4 KIINTEISTÖVAIHDANNAN PALVELU OSANA KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TYÖTÄ

4.1 Työn toteutus ja tutkimustulokset

Opinnäytetyön tavoitteeseen haluttiin päästä kouluttamalla yksi kiinteistönvälitysliike KVP:n käyttöön. Työn toiminallinen osuus toteutettiin lahtelaiseen kiinteistönvälitysliikkeeseen, jossa toimii 15 kiinteistönvälittäjää. Välittäjät olivat iältään noin 30-55 -vuotiaita. Noin puolet kaikista välitysliikkeen kiinteistönvälittäjien tekemistä asuntokaupoista koskee kiinteistön eli rakennetun maapohjan kauppaa ja loput osakehuoneistojen eli kerros- ja rivitalojen kauppaa. Kaikki asuntokaupat tehdään kiinteistönvälitysliikkeessä paperikauppakirjalla. Sähköisesti tehdystä kiinteistökaupasta välittäjillä ei ollut kokemusta, mutta osa oli kuullut siitä aikaisemmin. Yritys valikoitui opinnäytetyön kohteeksi internetsivujensa perusteella, jossa kerrottiin yrityksen olevat uuden ajan välitysliike, jolla on liikkeitä maailmanlaajuisesti ja Suomessakin useita satoja välittäjiä. Yrityksestä sai sen kuvan, että se on nuorekas ja innovatiivinen ja halukas ottamaan käyttöönsä digitaalisia palveluja edistääkseen kaupankäynnin sujuvuutta.

Koulutuksen tavoitteena oli esitellä KVP:a, jotta kiinteistönvälittäjät tietävät mitä käyttömahdollisuuksia ja etuja palvelun käytössä on. Koulutuksessa korostettiin KVP:n käytön etuja kiinteistönvälittäjän kaupantekoon liittyen. Koulutus oli osa palvelun käytön lisäämisen tavoitteita.

Koulutuksen teoriaosuus toteutettiin 16 dian Powerpoint esityksenä (LIITE 1). Esityksessä kerrottiin Kiinteistövaihdannan palvelun taustaan ja käyttöönottoon liittyviä asioita sekä kerrottiin, mitä kaikkia toimenpiteitä palvelussa voi tehdä ja mitä ei voi tehdä ja mitkä ovat palvelun käytön edut. Esitys keskittyi kiinteistön luovutukseen ja erityisesti kiinteistökaupan prosessiin.

Koulutuksen demo-osuudessa näytettiin kiinteistönvälittäjille, miten Kiinteistövaihdannan palvelun käyttöliittymällä voi tehdä kiinteistökaupan. Demoaminen tehtiin Maanmittauslaitoksen testaus -järjestelmällä käyttämällä testikiinteistöä ja testihenkilötunnuksia. Tilanne kuitenkin vastasi täysin todellista prosessia.

Koulutuksen jälkeen sovittiin, että kiinteistönvälitysyrityksen omistaja velvoittaa jokaisen kiinteistönvälittäjän tekemään seuraavan kahden kuukauden aikana ainakin yhden kiinteistökaupan sähköisesti. Näin jokainen pääsee itse kokeilemaan kaupantekoa uudella tavalla. Peruseriaatteet ja itse kauppakirjan sisältö ovat sähköisessä kiinteistökaupassa

amat kuin paperille kirjoitetussa kauppakirjassa, menettely vain on erilainen, kun käytetään sähköistä järjestelmää. Kohdeyleisönä oli viisitoista kiinteistönvälittäjää, joten oli selvää, että tutkimuksesta tulee laadullinen.

Työn keskeinen tavoite lisätä palvelun käyttöä koulutuksen avulla ei toteutunut, koska käyttökokemuksia ei saatu koulutuksen kohteena olleelta kiinteistönvälitysliikkeen välittäjiltä, jotka eivät kokeilleet palvelun käyttämistä. Kiinteistövaihdannan palvelulla on kuitenkin käyttäjänä useita kiinteistönvälittäjiä, joten kysely lähetettiin heille sähköpostilla. Kyselyn avulla haluttiin saada oikeita käyttäjäkokemuksia sellaisilta kiinteistönvälittäjiltä, jotka jo käyttävät palvelua. Koska opinnäytetyön tekijä työskentelee Maanmittauslaitoksella, kiinteistönvälittäjät kontaktoitiin opinnäytetyön tekijän asiakaskontaktien kautta. Palvelun kehittämisen kannalta oli tärkeää saada vastauksia KVP:a käyttäviltä kiinteistönvälittäjiltä.

Työn määrällinen aineisto kerättiin Webropol kyselyn avulla. Kysely lähetettiin kahdelle eri kiinteistönvälitysliikkeelle, joiden KVP:a käytäviä välittäjiä pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Kaikkiaan vastauksia saatiin 11 kappaletta. Kysely lähetettiin sellaisille välittäjille, joiden jo tiedetään käyttävän Kiinteistövaihdannan palvelua kaupantekoon. Koulutuspakettiin sisällynyt Powerpoint -esitys lähetettiin heille sähköpostilla Webropol kyselyn liitteenä.

Kysymykset laadittiin Maanmittauslaitoksen palvelukehittämisen näkökulmasta. Kyselyssä oli puolistrukturoituja kysymyksiä sekä jokaisen kysymyksen jälkeen mahdollisuus antaa avoin vastaus. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Avoimilla vastauksilla saadaan suurin hyöty liittyen kokemuksiin ja kehittämistarpeisiin. Kysymyksiä oli kaikkiaan kymmenen kappaletta. Avoimet vastaukset lisäsivät kyselyn kattavuutta.

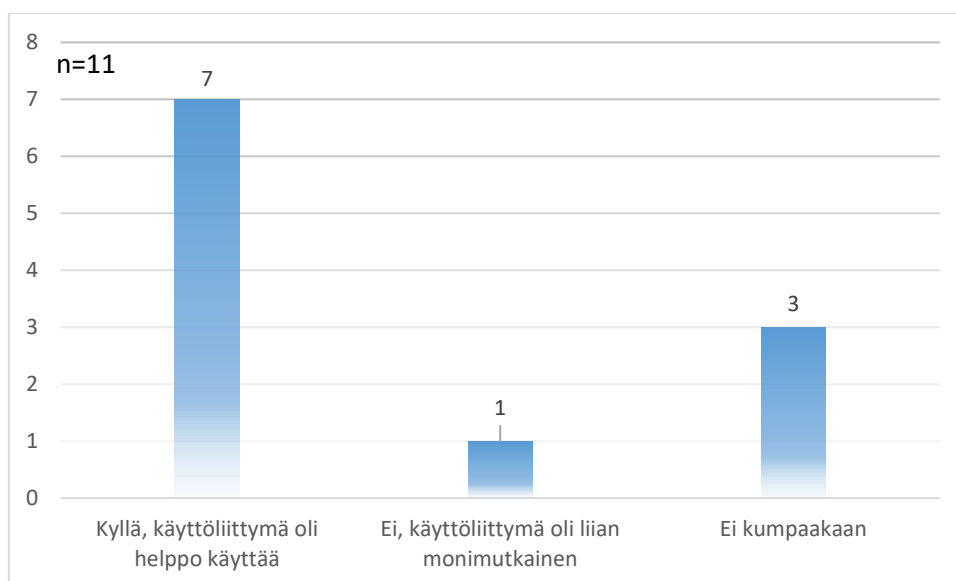
Kyselyssä kartoitettiin Kiinteistövaihdannan palvelun käytettävyyttä, tarpeellisuutta, hyviä puolia, kehittämistarpeita, istuvuutta kokonaisprosessiin sekä yleisesti saatua palautetta. Käytettävyys liittyy erityisesti julkisten palveluiden kärkihankkeeseen, jonka mukaan olennainen osa digitalisointia on käyttäjälähtöisyys (Sipilä & Vehviläinen 2015). Tieto siitä, sopeeko palvelu kiinteistönvälittäjän kokonaisprosessiin, on tärkeä palvelun jatkokehittämisen kannalta. Koska Kiinteistövaihdannan palvelun kautta tehdään kauppooja vain noin 3% kaikista kiinteistökaupoista, on tärkeää selvittää palvelun toimivuutta. Kysymyksissä haluttiin selvittää tärkeimpiä syitä Kiinteistövaihdannan palvelun käyttämiselle kiinteistönvälittäjän näkökulmasta. Saaduilla vastauksilla on merkitystä palvelun kehittämisen ja markkinoinnin kannalta uusille käyttäjille. Kyselyn avulla on myös mahdollista selvittää, mitä asioita kiinteistönvälittäjä arvostaa sähköisessä palvelussa ja saako myös asiakas, tässä tapauksessa kiinteistön myyjä tai ostaja lisäarvoa, jos välittäjä käyttää palvelua.

Kyselyssä ei otettu lainkaan kantaa vastaajan ikään, sukupuoleen tai koulutustasoon. Kysely koski pelkästään palvelun käyttökokemuksia, ja kaikki vastaajat ovat saman ammattikunnan edustajia. Tutkimustulosten kannalta edellä mainitut luokittelut eivät ole tarpeen.

Kysely jaettiin kolmeen eri kategoriaan liittyen palvelun käytettävyyteen, käytön hyötyihin sekä kehitysehdotuksiin.

Kiinteistövaihdannan palvelun käytettävyys

Kyselyssä selvitettiin ensin vastaajien mielipiteitä KVP:n käyttöliittymän käytettävyydestä ja tarvittavien ohjeiden löytymisestä. Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko käyttöliittymä teknisesti sellainen, joka vastaa käyttäjän tarpeita.



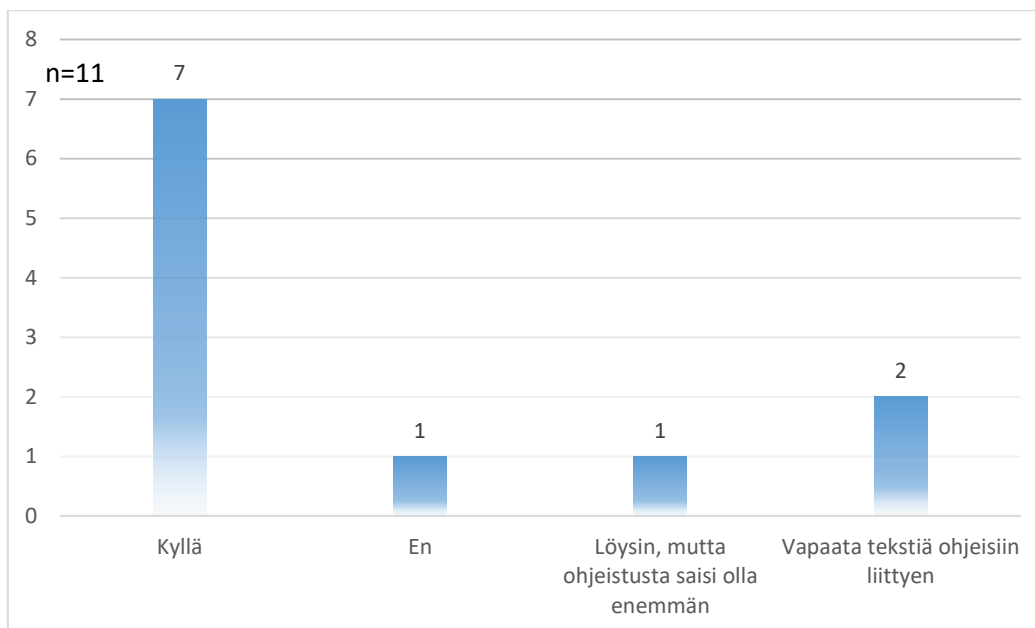
KUVIO 4. Kiinteistövaihdannan palvelun helppokäyttöisyys

Vastaajista 7 oli sitä mieltä, että KVP:n käyttöliittymä oli helppokäyttöinen. Yhden vastaajan mielestä käyttöliittymä oli liian monimutkainen. Avoimia vastauksia oli 3 kappaletta.

Avoimissa vastauksissa ilmeni, että käyttöliittymä oli keskeneräinen. Vastauksen mukaan käyttö unohtuu, mikäli se on vähäistä sekä käyttöliittymä aiheuttaa epävarmuutta ja on vaikea, mutta tekemällä kauppaa toistuvasti käyttöliittymä onkin hyvä.

”Jos tulee paljon toistoja, niin pysyy käyttö mielessä. Jos vähän kauppvoja, niin käyttö unohtuu.”

”Alussa oli epävarmuutta sekä vaikeutta käyttöliittymässä. Mutta kun tekee useamman huomaan kuinka se loppujen lopuksi on kiva juttu.”



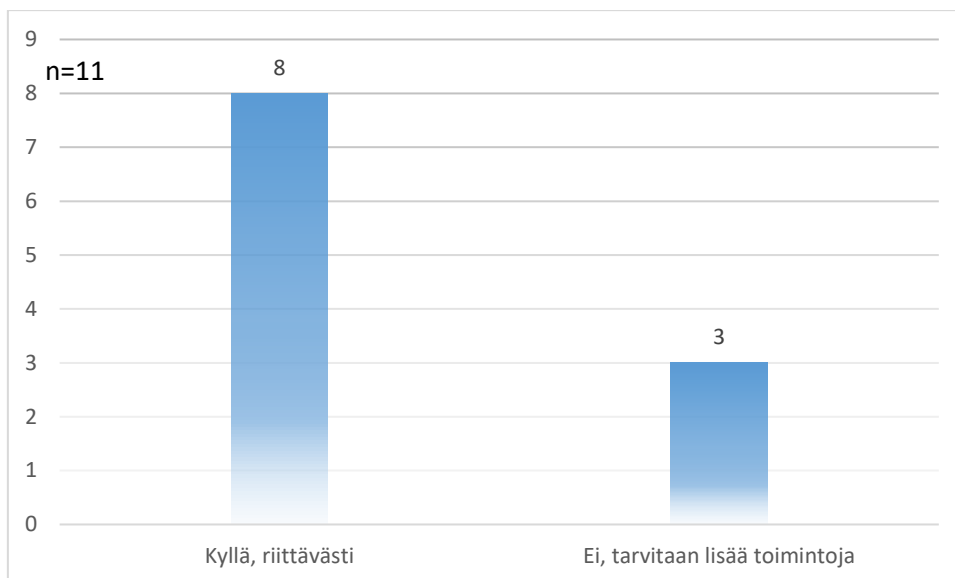
KUVIO 5. Ohjeistuksen löytyminen palvelusta

Selvästi suurin osa, 7 vastaajaa 11:sta, oli sitä mieltä, että tarvittavat ohjeet löytyivät palvelusta. Yksi vastaaja ei löytänyt tarvitsemaansa ohjetta ja yksi oli sitä mieltä, että ohjeistusta saisi olla enemmän.

Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että ohjeistusta joutui kysymään kollegalta tai joutui tekemään omat ohjeet sitä mukaa kun teki kauppakirjaa. Kapulakielen käyttämistä ohjeistuksessa kritisoitiin.

”Aluksi joutui kysymään kollegalta joitakin asioita.”

”Tein omat ohjeet sitä mukaan kun tein kauppakirjaa, kapulakielen käyttö pois näistä jutuista.”



KUVIO 6. Tarpeelliset toiminnallisuudet palvelussa

Suurimman osan vastaajista (8) mielestä palvelussa voi tehdä tarpeelliset kirjaamisasiat. Ei -vastauksen antaneiden mielestä palveluun tulisi lisätä mahdollisuus tehdä hallinnanjakosopimus sekä mahdollistaa perikuntien toimiminen sekä palveluja yhtiöille.

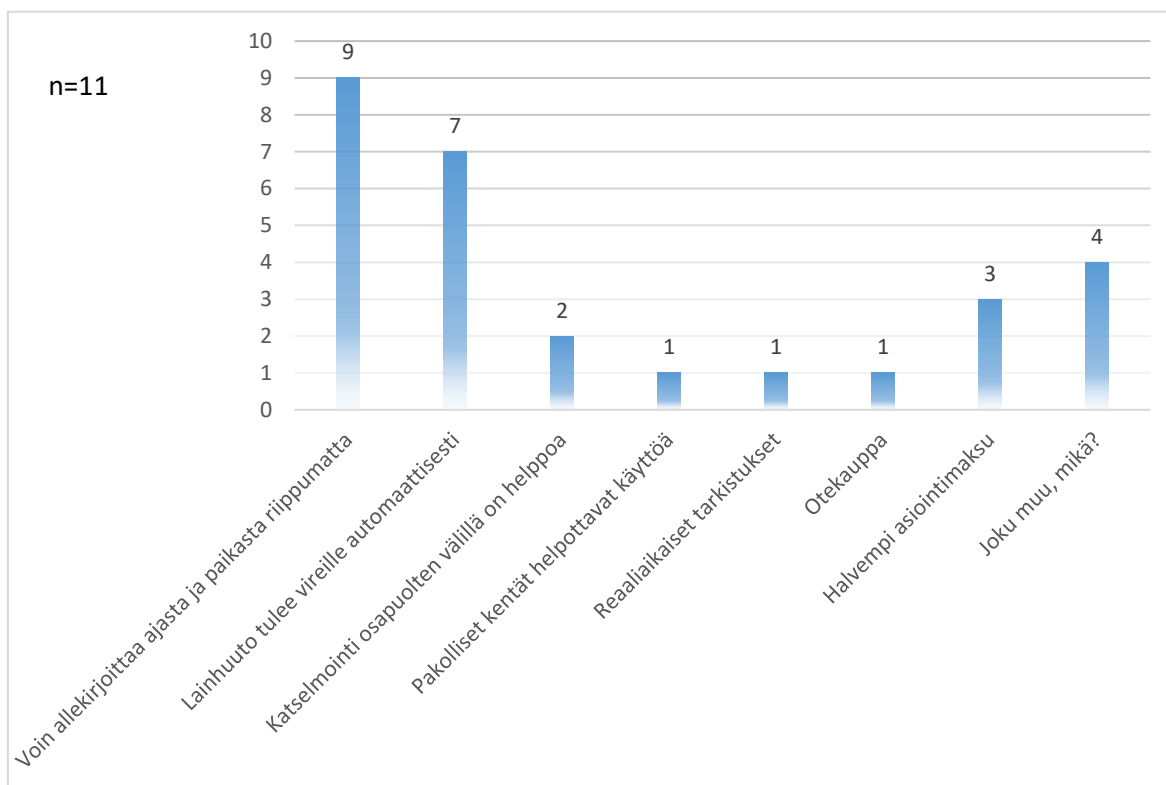
”Hallinnanjakosopimus ja perikunnat.”

”Yhtiöt ja kuolinpesät vielä kaupantekoon mukaan.”

”Varmaankin voidaan, mutta vaatii paljon opettelua.”

Kiinteistövaihdannan palvelun käytön hyötyjä.

Kyselyn seuraavassa osiossa selvitettiin, mitä hyötyä ja etua KVP:n käyttämisestä on kiinteistönvälittäjälle ja asiakkaalle eli myyjälle ja ostajalle.



KUVIO 7. Tärkeimmät syyt palvelun käyttämiselle

Vastaaja sai vastata kolmeen kohtaan, joita piti mielestään tärkeimpinä syinä palvelun käyttämiselle. Vastauksia saatiin yhteensä 28 kpl. Eniten vastaajia, 9 kpl, sai vastaus ”Voin allekirjoittaa ajasta ja paikasta riippumatta”. Toiseksi eniten vastauksia sai lainhuudon automaattisen vireille tulon edut. Vähiten vastauksia tästä kysymyksestä saatiin kohdista Pakolliset kentät helpottavat käyttöä, Reaaliaikaiset tarkistukset sekä Otekauppa.

Avoimeen tekstikenttään annettiin vastauksia liittyen palvelun turvallisuuteen, nopeuteen ja helppouteen.

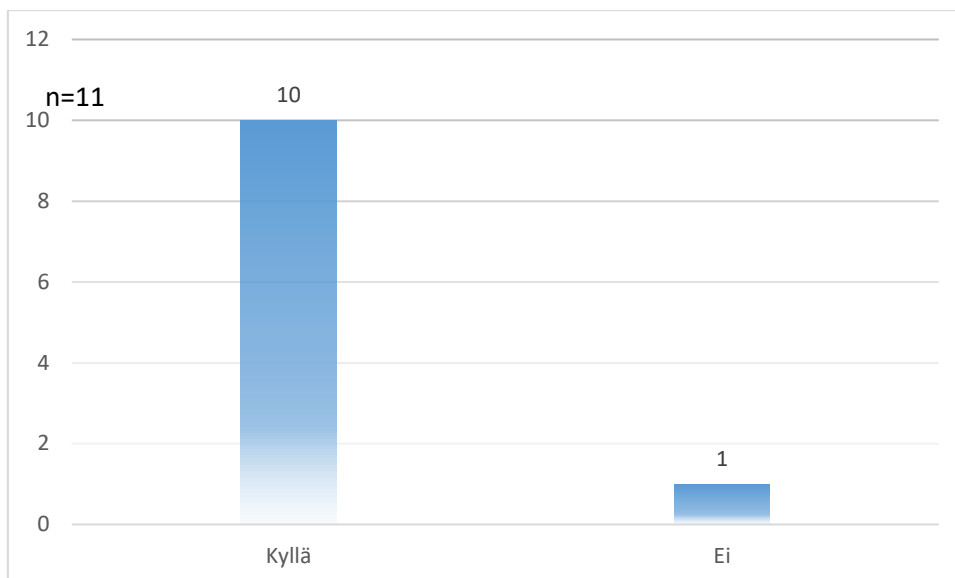
” Turvallisuus (henkilötietoja ei tarvitse lähettellä sähköpostilla. Lisäksi aikaa säästyy.”

” Nopea ja turvallinen osapuolille.”

” Kaupan osapuolet ovat joskus kaukana. Kuitenkin kaupantekijöitä kattavasti eri puolilla Suomea.”

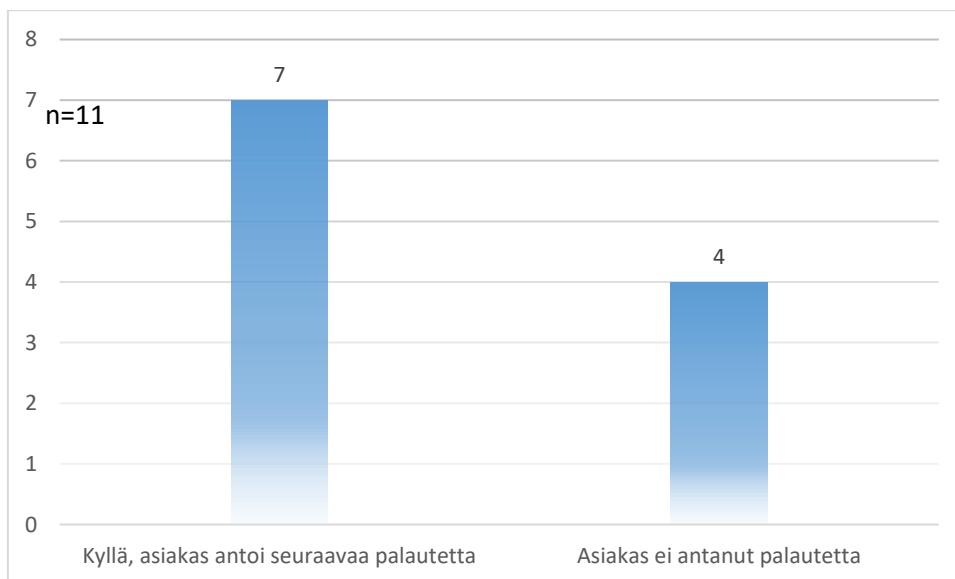
”Tämä on yksinkertaisesti tätä päivää ja asiakkaat tykkää tehdä kauppvoja näin.”

Vastauksista käy hyvin ilmi välittäjien mielipide siitä, että digitaalisuus lisää myös turvallisuutta, kun asiakirjoja ei tarvitse lähettää postitse.



KUVIO 8. Palvelun sopiminen kiinteistönvälittäjän myyntiprosessiin

Kysymyksellä haluttiin selvittää, miten kiinteistön kauppakirjan tekeminen sähköisesti sopii kaupanteon kokonaisprosessiin. 10 vastaajaa oli sitä mieltä, että palvelu istuu kokonaisprosessiin.



KUVIO 9. Asiakaspalaute (myyjän tai ostajan) palvelun käytöstä

4:ssä tapauksessa 11:sta asiakas ei antanut palautetta sähköiseen kiinteistökauppaan liittyen.

Asiakaskokemuksen perusteella yksi tärkeimmistä syistä siihen, miksi palvelun käyttö on kannattavaa ja suositeltavaa, on ajan säästäminen.

”Työnteko ei kärsinyt kun ei tarvittu pankkiaikaa.”

”Nopea ja vaivaton.”

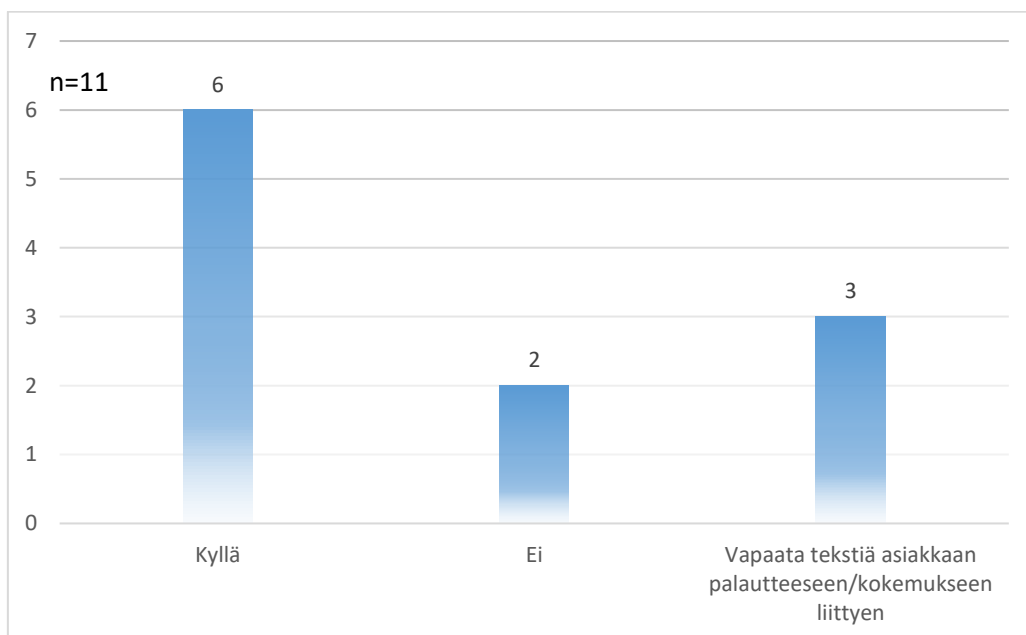
Asiakkaan ei tarvitse matkustaa kauppakirjan allekirjoittamista varten mahdollisesti pitkiäkin matkoja ja sekä asiakkaan että kiinteistönvälittäjän aika säästyy. Asiakaspalautteen perusteella palvelu oli helppo käyttää ja uuden oppiminen koettiin positiivisena.

”Oli tyytyväisiä helppouteen.”

”Hyvä oppia uutta, eihän se niin vaikeaa ollutkaan.”

Toisaalta sähköinen kiinteistökauppa on uusi asia ja kauppa saatetaan haluta tehdä kuten ennenkin.

”Usein vastapuolelle sähköinen kiinteistökauppa on uusi asia.”



KUVIO 10. Asiakaskokemuksen parantuminen kiinteistökauppaan liittyen

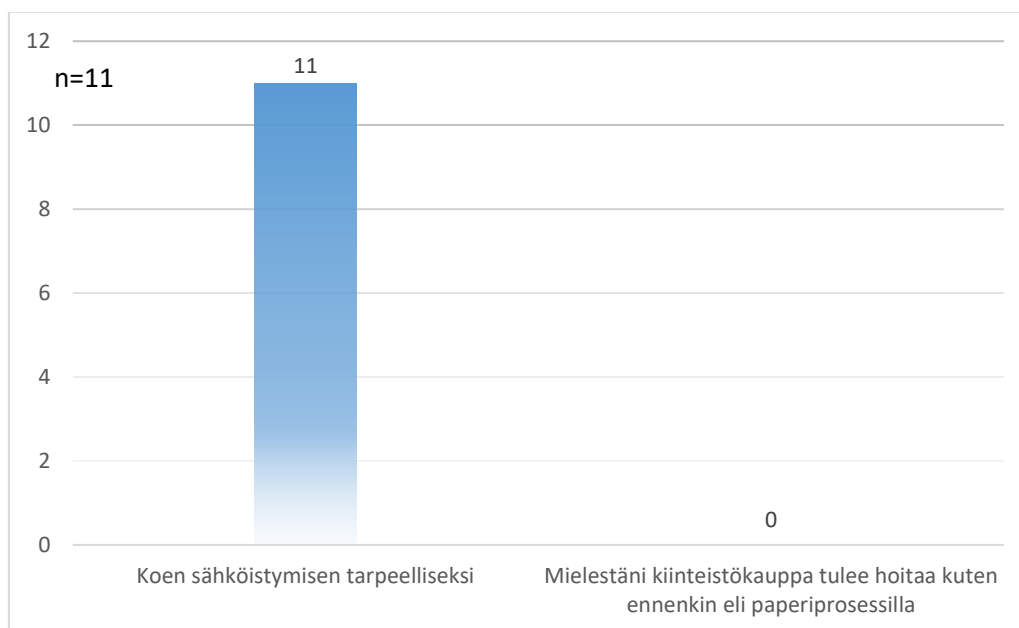
Yli puolet, eli kuusi vastaajaa oli sitä mieltä, että kiinteistökaupan tekeminen sähköisesti paransi asiakaskokemusta. Kuitenkin pari kappaletta vastanneista oli sitä mieltä, ettei palvelun käyttö parantanut asiakaskokemusta. Syynä oli esimerkiksi se, että sähköisen palvelun käyttö vähentää henkilökohtaista kontaktia, jota pidetään kiinteistökaupassa tärkeänä ja kauppa ainutlaatuisena kokemuksena asiakkaalle.

”Vähentää henkilökohtaista kontaktia.”

”Monesti maakauppa on ainutlaatuinen kokemus asiakkaalle. Tällöin vanha kasvokkain tehtävä kauppa on hyvä. Silloin voi kaupanvahvistajalta kysyä vielä jotain kauppaan liittyvää asiaa. Jotkut asiakkaat ovat tätä mieltä.”

Hyödyt ja kehitysehdotukset

Kyselyn viimeisessä osiossa selvitettiin vastanneiden kokemia hyötyjä ja kehitysehdotuksia palvelun käyttöön ja kehittämiseen liittyen.



KUVIO 11. Sähköisen kiinteistökaupan tarpeellisuus

100% eli jokainen vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuus sähköisen kiinteistökaupan tekemiseen on tarpeellista. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että kiinteistökauppaa tulisi tehdä kuten ennenkin paperiprosessina.

Kyselyssä oli kaksi täysin avointa kysymystä, joihin ei annettu lainkaan valmiita vastausvaihtoehtoja. Kysymyksillä haluttiin saada mahdollisimman paljon irti hyötyjä ja kehitysehdotuksia. Ensimmäisessä täysin avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitä hyötyä välittäjä sai KVP:n käytöstä.

Vastauksissa korostui välittäjän ammattimaisuus, ajankäytön säästäminen, helppous, nopeus ja turvallisuus. Työ helpottuu ja kaikki tekeminen jää talteen. Jälleen vastauksissa korostui ajankäytön hallitseminen ja matkustuksen vähentyminen.

”Ajankäyttö, ammattimaisuus, tietosuoja.”

”Helppous, nopeus, turvallinen osapuolille.”

”Helpottaa kaupantekoa ja kaikki jää talteen”.

”Ei tarvitse sopia kaupan allekirjoittamista tiettyyn ajankohtaan. Paikasta riippumaton, jää matkustamiset pois.”

”Ei yhteisten aikojen sopimista. Asian voi tehdä hiljaisina hetkinä.”

”Asiat nopeutuivat, papereiden lähettäminen postissa vähentyy ja samalla myös epävarmuus postin perille saamisesta koska posti on nykyään mitä on (valitettavasti). Asiakas pystyi käymään omalla ajallaan kattomassa kauppaa kun hänelle sopi.”

Toisaalta vaikka kaupanteon sähköistyminen koettiin tarpeellisena, siitä ei nähty olevan suurta hyötyä koska kauppakirja on kopioitava omasta järjestelmästä KVP:un.

”Oppi ainakin itse tekemään muutaman sähköisen kaupan. Kuitenkaan ei suurta hyötyä. Periaatteessa kauppakirja on tehtävä ensiksi jollekin levyille, josta sitten siitä kopioidaan osia laatikoihin. Jos vastapuoli tekee jonkin muutoksen tai poistaa jonkin rivin, niin kauppakirja on aina tarkistettava kokonaan. KTJ-todistukset voi liittää sähköiseen kauppakirjaan. Myös karttaliite kohteesta voidaan liittää. Myös muita dokumentteja tarvittaessa eri levyiltä.”

Kiinteistörekisterin otteiden liittäminen kauppakirjan liitteeksi nähtiin hyödyllisenä samoin kuin papereiden lähettämisen vaivan ja epävarmuuden poistuminen.

Toinen avoin kysymys koski KVP:n jatkokehittämistä. Yhteensä seitsemän vastaajaa antoi avoimen vastauksen kehitysehdotuksiin liittyen. Vastaajista yksi oli sitä mieltä, että palvelua pitäisi selkeyttää ja yksi sitä mieltä, että palvelumaksu pitäisi voida puolittaa ostajan ja myyjän välillä.

”Selkeyttäisin.”

”Siten että ostaja ja myyjä pystyisivät maksamaan palvelussa puoliksi sen 55€ maksun.”

Vastaajista kolme antoi kehitysehdotuksen omien kauppakirjapohjien lisäämiseksi palveluun.

”Pitäisi saada oma kauppakirjapohja palveluun. Vähenisi ”leikkaa liimaa” systeemi pois.”

”Pitäisi tehdä sellainen sovellus, jossa esim. levyiltä kauppakirja siirtyisi suoraan sähköiselle alustalle klikkaamalla. Ettei tarvitsisi kopioida osia kauppakirjasta laatikoihin. Aluksi tuntui hieman sekavalta, mitä mihinkin laatikkoon piti kopioida.”

”Omien ehtojen lisääminen vielä helpommaksi. Esimerkiksi että voit valita kerralla asiat (otsikot) jotka haluat kauppaan mukaan. Vetovalikolla ”hyppääminen” hidasta ja hankalaa kun se jää näytön yläreunaan.”

Yksi vastaaja kehittäisi liitteiden lisäämisen toiminnallisuutta palvelussa.

”Kun välittäjä täydentää liitteet puuttuu täppä liitteet valmiit ja ostajalle tulee täydennyspyyntöjä.”

Yhden vastaajan mielestä tallennukseen ja osapuolille lähteviin viesteihin pitäisi saada parannusta.

”Jaetun luonnoksen päivittämisen aikaikkuna näkyviin sovellukseen tai huomautus tallennustarpeesta. Tallennuksesta ei aina tarvita viestiä vastapuolen sähköpostiin, mielestäni merkintä päivityksestä riittäisi. Nykyisellään turhauttavaa huomata tulleen heitetyksi ohjelmasta ”pellolle”, toisaalta tallennus tukkii vastapuolen sähköpostia.”

4.2 Johtopäätökset

Vastaajien mielestä KVP:n käyttöliittymä oli helppokäyttöinen, mutta joidenkin mielestä keskeneräinen. Helppokäyttöisyys perustui palvelun jatkuvaan käyttöön. Mikäli kauppa tehdään palvelun kautta vähän, käyttämisessä ilmeni epävarmuutta.

Tämä kysymys on pitkälti mielipidekysymys. Käyttöliittymän helppokäyttöisyys liittyy jonkin verran vastaajan omiin tunteuksiin ja siihen, millaiset ohjelmistojen käyttötaidot vastaajalla yleisesti on. Vastaukset eivät kerro suoraan sitä, onko KVP todellisuudessa helppo vai hankala käyttöliittymä. Yleisesti vastaajien mielestä ohjeistus oli helposti löydettävissä, mutta jonkun mielestä ohjeistusta saisi olla enemmän. Palvelussa haluttiin voida tehdä joi-
tain asioita, joita sinne ei ole nyt toteutettu, mm. hallinnanjakosopimus.

Palveluiden kehittämisessä pitää aina arvioida, kuka saa arvoa jonkin tietyn toiminnallisuuden tekemisestä. Yksittäisiä, harvoin tehtäviä toiminnallisuuksia ei välttämättä ole järkevää toteuttaa. Kehittäminen vaatii aina analysointia. Tällä hetkellä KVP:n avulla voi tehdä kaikki tavanomaisimmat luovutukset ja hakemukset. Palvelu sopii siis normaaleihin ja yleisimpiin käyttötapauksiin. Kiinteistöjen kirjaamisen menettelyyn sisältyy useita erilaisia sopimuksia ja hakemuksia, joista kaikkia ei ole järkevää tai välttämättä edes mahdollista sähköistää.

Kiinteistövaihdannan palvelun käytön hyödyistä kiinteistönvälittäjälle saatiin eniten vastauksia. Suurin osa vastaajista näki palvelun käytön hyötyjen olevan nopeus, turvallisuus

ja vaivattomuus. Sekä vastaajilta että vastaajien asiakkailta eli myyjältä ja ostajalta saadun palautteen perusteella hyötynä nähtiin palvelun käytettävyys ajasta ja paikasta riippumatta. Perinteiseen kaupantekoprosessiin verrattuna matkustaminen ja yhteisen ajan sopiminen tiettyyn paikkaan poistui kokonaan, koska kauppakirja on mahdollista katselmoida ja allekirjoittaa missä ja milloin vain. Henkilötietojen turvallisuus koettiin hyvin tärkeäksi. Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ei tarvitse lähettää sähköpostilla tai postitse.

Allekirjoittamista varten palveluun tulee kirjautua vahvalla sähköisellä tunnistautumisella. Järjestelmä tekee reaaliaikaiset tarkistukset osapuolten sekä kohteena olevan kiinteistön osalta, joten tieto on aina ajan tasaista ja väärinkäytösten mahdollisuus minimoituu.

Tärkeimmäksi kehitysehdotukseksi kyselyn perusteella nousi omien kauppakirjapohjien tallentamisen mahdollisuus KVP:un. Kiinteistönvälittäjä kokee joutuvansa tekemään osittain tuplatyötä kauppakirjan laatimisen kanssa, kun joutuu kirjaamaan samat asiat ensin välitysjärjestelmään ja sitten vielä KVP:un.

Kaikki kyselyyn vastanneet välittäjät olivat käyttäneet KVP:a useiden kiinteistökauppojen tekemiseen, joten palvelun käyttö oli heille tuttua. Yksityiskohtaisia, KVP:n käyttöliittymän kehittämiseen liittyviä kehitysehdotuksia ei tullut vastaajilta lainkaan. Yleisesti kuitenkin toivottiin palvelun selkeyttämistä. Palveluun toivottiin myös kauppakirjan laatimista helpottavaksi toiminnallisuudeksi valmiin asiakirjapohjan tallentamisen mahdollisuutta järjestelmään. Tällä hetkellä välittäjä toimii siis myyjän valtuutettuna, ja käyttää KVP:a kuten kuka tahansa palvelua käyttävä osapuoli. KVP:n käyttöliittymään ei ole mahdollisuutta tallentaa omia kauppakirjapohjia. Välittäjä voi valita valmiista kauppakirjan ehtomalleista kauppakirjaan soveltuvia ehtoja mutta kaiken muun kauppakirjan sisällön joutuu kirjoittamaan käsin tai kopiomaan omasta kaupantekojärjestelmästä. Osittain KVP:n kauppakirjapohjan tekeminen aiheuttaa välittäjälle tuplatyötä. Lisäksi toivottiin joitain uusia toiminnallisuuksia, joiden avulla voitaisiin tehdä kattavammin erilaisia sopimuksia. Tällaisia olivat hallinnanjakosopimus sekä perikuntien ja yhtiöiden toimimisen laajentamisen mahdollisuudet.

Kehitysehdotukset ovat tiedostettuja ja relevantteja. Kiinteistövaihdannan palvelu on alun perin kehitetty yksityishenkilöiden väliseen kaupantekoon, eikä sitä ole varsinaisesti suunniteltu ammattitoimijoiden käyttöön. Yksityishenkilöt tekevät hyvin harvoin keskenään kiinteistökauppaa sen erityispiirteiden vuoksi. Sen sijaan kiinteistökaupan prosessissa käytetään useimmiten kiinteistönvälittäjää. Tilastoa siitä, mikä on yksityisen ja välittäjän tekemien kiinteistökauppojen välinen suhde, ei ole saatavilla. Kuitenkin selvästi valtaosa kaupoista tehdään myyntitoimeksiantona kiinteistönvälittäjää käyttäen.

Webropol kyselyn perusteella KVP vaikuttaa toimivalta palvelulta osana kiinteistönvälittäjän kaupantekoprosessia. Sähköistä kauppaa ei kuitenkaan voi tehdä kaikissa kiinteistön

myyntitapauksissa, mutta se sopii suurimpaan osaan tavanomaisista kaupoista. Kaupanteko sähköisesti vaatii myös myyjän ja ostajan myötävaikuttamista. Välittäjän rooli on kuitenkin olennaisessa asemassa tämän vaihtoehdon tarjoamiseksi. Yleisesti ottaen kyselyn perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että Kiinteistövaihdannan palvelun käyttäminen sopii osaksi kiinteistönvälittäjän kaupantekoprosessia.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön johdannossa avattiin Kiinteistövaihdannan palvelun taustaa sekä digitalisaation tuomia vaatimuksia valtionhallinnon palveluiden kehittämiseksi. Tarkoituksena on tuottaa helppokäyttöisiä ja yhteen toimivia palveluita kansalaisille ja organisaatioille. Sähköisen kauppakirjan laatiminen on osa isompaa kiinteistön myyntiprosessia, jossa on mukana useita toimijoita. Työn tarkoituksena oli saada käyttökokemuksia Kiinteistövaihdannan palvelusta ja samalla lisätä palvelun käyttöä.

Opinnäytetyön koulutuspaketti toteutettiin yhdelle kiinteistönvälitysliikkeelle, jossa koulutuksen kohteena oli 15 kiinteistönvälittäjää. Koulutus pidettiin välitysliikkeen tiloissa esittelemällä Kiinteistövaihdannan palvelua. Koulutuksen jälkeen välittäjien piti kokeilla KVP:n käyttöä ja vastata käyttökokemusten perusteella Webropol kyselyyn. Kyseinen välitysliike ei ruvennut käyttämään KVP:a joten Webropol kysely lähetettiin sellaisille kiinteistönvälittäjille, joiden tiedettiin käyttävän palvelua. Työn alkuperäinen tarkoitus ja eteneminen koulutuksesta kyselyyn ei toteutunut sellaisenaan, koska koulutuksen kohteena olevan välitysliikkeen kiinteistönvälittäjät eivät käyttäneet lainkaan KVP:a. Työn tarkoituksena oleva palvelun käytön lisääminen ei myöskään toteutunut, koska kyselyyn vastanneet kiinteistönvälittäjät käyttävät jo palvelua.

Opinnäytetyöhön sisältyvää koulutusta ei pidetty Webropol kyselyyn vastanneille, koska vastaajilla oli jo pidemmän ajan kokemus KVP:n käyttämisestä. Vaikka koulutus olisi pidetty kyselyyn vastanneille, se tuskin olisi muuttanut lopputulosta, koska vastaukset perustuivat jo tiedossa olevaan kokemukseen ja taitoon eikä koulutuksen pitäminen olisi muuttanut käsitystä järjestelmästä. Kirjallinen esitys koulutuksesta kuitenkin lähetettiin vastaajille sähköpostin liitteenä.

Opinnäytetyön tekijä työskentelee Maanmittauslaitoksella Kiinteistövaihdannan palvelun kehittämisen parissa ja sitä kautta työn tuloksissa on tietynlainen ennako-oletus. Tekijän oma subjektiivinen asiantuntevuus aiheesta saattoi vaikuttaa kyselyn laatimiseen siinä määrin, että jokin olennainen, vastaajan eli kiinteistönvälittäjän kannalta tärkeä asia jätettiin huomioimatta. Kaikkiaan vastaukset eivät yllättäneet ja vahvistivat jo ennalta tiedettyä käsitystä KVP:n käytön eduista ja kehittämistarpeista. Työn tuloksia voidaan kuitenkin pitää luotettavina, koska vastaukset perustuivat aitoihin palvelun käyttökokemuksiin.

Opinnäytetyössä selvitettiin Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannan palvelun sopivuutta osaksi kiinteistönvälittäjän kiinteistökauppaprosessia. Lopputuotteena haluttiin lisätä palvelun käyttöä. Sähköisen kiinteistökaupan on voinut tehdä vuodesta 2013 lähtien.

Kiinteistövaihdamman palvelu on suunniteltu yksityishenkilöiden välisen kiinteistökaupankäynnin näkökulmasta eikä erityisesti ammattitoimijan näkökulmasta. Palvelu kuitenkin soveltuu myös kiinteistönvälittäjän käyttöön ja sillä voisi tehdä suurimman osan kiinteistökaupoista. Kiinteistövaihdamman palvelua ei kuitenkaan kehitetä ammattitoimijan tarkoitukseen, koska kaupalliset järjestelmätoimittajat tarjoavat ammattitoimijoille kokonaisvaltaisempia palveluita. Saatu palaute Kiinteistövaihdamman palvelusta on kuitenkin tärkeää, jotta kehitystä voidaan viedä oikeaan suuntaan.

5.1 Tulevaisuuden kehitysnäkymät

Kiinteistövaihdamman palvelun kautta on vuodesta 2013 voinut tehdä sähköisen kiinteistökaupan. Palvelu tehtiin tuolloin lähinnä yksityisten henkilöiden välistä kaupantekoa varten. Maanmittauslaitoksen tavoitteena on saada ammattilaiset käyttämään palvelua ja tekemään kaupat sähköisesti sitä kautta. Palvelun käyttö perustuu kiinteistön omistukseen tai kiinteistön omistajan valtuutukseen toiselle toimia palvelussa puolestaan. Kiinteistönvälittäjän ei ole mahdollista luoda palveluun omia kauppakirjapohjia vaan jokainen kauppakirja tulee laatia alusta saakka. Kauppakirjan sisältämien vakioehtojen kopioiminen omasta välitysjärjestelmästä KVP:un on mahdollista, mutta teettää jonkin verran tuplatyötä.

Kiinteistövaihdamman palvelun käyttöliittymä ei ole sellainen järjestelmä, jota kiinteistönvälittäjät tulevat tulevaisuudessa käyttämään kaupanteossa lisääntyvässä määrin. KVP soveltuu kuitenkin kauppakirjan laatimiseen esimerkiksi tilanteissa, joissa kaupan osapuolten on hankalaa päästä kaupantekotilaisuuteen tai matkustaminen ei muuten ole tarkoituksenmukaista. Esimerkiksi mökkikaupoissa mökin sijainti on usein eri paikkakunnalla kuin osapuolten kotipaikkakunta. Kiinteistönvälitysliike saattaa sijaita mökin sijaintipaikkakunnalla mutta myyjä ja ostaja eivät. Tällöin matkustaminen kaupantekoa varten ei ole tarkoituksenmukaista, kun allekirjoitukset voitaisiin vaihtoehtoisesti hoitaa omalta tietokoneelta käsin. Toisinaan vaikkapa kiinteistön myyjä saattaa asua ulkomailla, ja matkustaminen allekirjoittamista varten ei ole järkevää. Koska KVP:n saa käyttöönsä välittömästi eikä siitä synny erillisiä kustannuksia, kiinteistönvälittäjän kannattaisi ottaa se osaksi kaupanteokoa niissä tapauksissa, kun se kuhunkin tilanteeseen soveltuu.

Sähköisen kiinteistökaupan kehittämisessä suuntaudutaan kuitenkin yhä vahvemmin rajapinta-asiointiin, jossa järjestelmätoimittaja kehittää lisäarvopalveluita kaupankäyntijärjestelmän ympärille. Maanmittauslaitoksen ylijohtajan Juha Tuomaalan (2019) mukaan uudessa eduskunnassa käsittelyssä olevassa tietohallintolaissa edellytettäisiin sen toteutuksessa viranomaisten välisen tiedonvaihdon toteutettavan rajapintojen avulla, mikä näin mahdollistaisi asiakkaille parempia palveluita. Kun rajapinnat ovat kunnossa, ei asiakkaan palveluprosessi keskeydy manuaaliseen hakemiseen tai tietojen tarkastamiseen.

Maanmittauslaitoksen strategiassa (Maanmittauslaitos 2019) tavoitteena on luoda yhdessä sidosryhmien kanssa yhteinen sähköinen palvelu, jossa eri toimijat ovat integroituneet osaksi palvelua. Asiakkaan tarve on palveluiden kehittämisen lähtökohtana. Maakaarissa annetaan vaatimukset siihen, miten Maanmittauslaitoksen pitää tarjota sähköisen kiinteistökaupan mahdollisuutta tasapuolisesti eri toimijoille. Laki ei kuitenkaan ota kantaa tekniseen toteutukseen. Kiinteistövaihdannan palvelu onkin ollut eräänlainen moottori, joka on pitänyt rakentaa, jotta siihen liittyvien palveluiden verkostoa on pystytty kasvattamaan.

Tavoitetila on saada niin organisaatioasiakkaat kuin yksityisasiakkaat käyttämään Maanmittauslaitoksen sähköisiä palveluita. Palveluita kehitetään jatkuvasti asiakkaiden tarpeita kuunnellen. Kehittämisen priorisoinnissa tulee kuitenkin ottaa huomioon kehitettävän toiminnallisuuden käyttötapauksen määrä suhteessa tarpeeseen. Sipilä & Vehviläisen (2015) mukaan digitalisaatio on myös toimintatapojen uudistamista. Pelkästään hakemuksen tai sopimuksen tekemisen sähköistäminen ei vielä takaa palvelun käytettävyyttä varsinkaan ammattitoimijoiden osalta vaan kehittäminen vaatii jatkuvaa vuoropuhelua muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa. Kiinteistökaupan sähköistäminen on vain yksi osa kokonaisprosessia, jonka toimijoina ovat yksityishenkilöt, kiinteistönvälittäjät ja pankki.

KVP on luonut edellytykset yksityishenkilöille tehdä keskenään kiinteistökauppaa sähköisesti. Palvelua voivat käyttää myös yritykset sekä organisaatiot. KVP on kuitenkin ennen kaikkea allekirjoitusalue, jossa allekirjoitetaan muissa käyttöliittymissä tehdyt luovutukset ja hakemukset. Tulevaisuudessa kaupat voitaisiin tehdä sähköisesti sekä integraattorin luomassa käyttöliittymässä, että toimijoiden omissa järjestelmissä. Integraation KVP:n allekirjoitusalueesta voi luoda kuka tahansa toimija, jolla on siihen valmiudet. Näin saadaan tulevaisuudessa luotua eri toimijoita paremmin palvelevat palvelut.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla Kiinteistövaihdannan palveluun liittyvät rajapinnat ja niiden käyttäminen osana kiinteistönvälittäjän kaupantekoprosessia. Jatkotutkimuksessa voisi osin selvittää saman kaltaisia asioita kuin tässä opinnäytetyössä. Palveluiden kehittämisen kannalta on tärkeää selvittää asiakkaan tarve ja elementit, joilla luodaan asiakkaalle tärkeää arvoa palvelun käyttämiseen liittyen. Jatkuvan teknologian kehityksen myötä mahdollisuudet erilaisille palveluille kasvavat, mutta on tärkeää muistaa tehdä palvelu helppokäyttöiseksi, koska muuten asiakas ei hyödynnä palvelua. Sähköisen palvelun on tarkoitus olla helpottava ja nopeuttava, ei hidastava ja tekemistä hankaloittava.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tallinna: Vastapaino.

Isotalo, K. 2019. Nopeus on valttia kaupanteossa. Tietoa Maasta 1/2019. 14-15.

Jyväskylän yliopisto. Menetelmäpolkuja humanisteille 2018. Laadullinen tutkimus [viitattu 14.3.2019]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus?searchterm=kvalitatiivinen>

Kasso, M. 2014. Kiinteistön kauppa ja omistaminen. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Keskuskaupakamari 2019. Usein kysytyt kysymykset [viitattu 31.3.2019]. Saatavissa: <https://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/usein-kysytyt-kysymykset/>

Kiinko, SKVL. 2017. Kiinteistönvälityksen ammattilaiset 2017 [viitattu 31.3.2019]. Saatavissa: https://kvkl.fi/files/kiinteistonvalitysalan-ammattilaiset-2017-web_4.4.pdf

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2018. Kiinteistönvälitys [viitattu 15.11.2018]. Saatavissa: <https://www.kvkl.fi/kiinteistonvalitys.html>

Kiinteistövaihdannan palvelu 2018a. Usein kysyttyä [viitattu 14.10.2018]. Saatavissa: https://www.kiinteistoasiat.fi/help_groups/frequently_asked_questions?locale=fi

Kiinteistövaihdannan palvelu 2018b. Etusivu [viitattu 29.9.2018]. Saatavissa: <https://www.kiinteistoasiat.fi/>

Kiinteistövaihdannan palvelu 2019. Ohjeet [viitattu 28.3.2019]. Saatavissa: https://www.kiinteistoasiat.fi/help_groups/service_descriptions/authorization?locale=fi

Kirjaamismenettelyn käsikirja 2018. [viitattu 28.8.2018]. Saatavissa: https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2018/10/Kirjaamismenettelyn_k%C3%A4sikirja_20181017.pdf

Kukkonen, N. 2016. Kiinteistökaupan verkkopalvelun käytön esteet kiinteistön vaihdannassa [viitattu 25.1.2019]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/120564>

KVKL, 2019. Osaaminen ja koulutus [viitattu 31.3.2019]. Saatavissa: <https://kvkl.fi/osaaminen-ja-koulutus.html>

Laitinen, I., Harisalo, R. & Stenvall, J. 2013. Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana [viitattu 3.3.2019]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/48463413-Palvelutiede-julkisten-palveluiden-uudistajana.html>

Laitinen, I., Harisalo, R. & Stenvall, J. 2013. Palvelujohtamisen käsitteellinen viitekehys [viitattu 3.3.2019]. Saatavissa <https://docplayer.fi/48463413-Palvelutiede-julkisten-palveluiden-uudistajana.html>

Maanmittauslaitos 2018a. Organisaatio [viitattu 18.9.2018]. Saatavissa: <https://www.maanmittauslaitos.fi/organisaatio>

Maanmittauslaitos 2018b. Rekisteröi omistusoikeus [viitattu 18.9.2018]. Saatavissa: <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistot-ja-kiinteistot/palvelut/rekisteroi-kiinteiston-omistusoikeus>

Maanmittauslaitos 2018c. Käytä kiinteistöä lainan vakuutena [viitattu 27.9.2018]. Saatavissa: <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistot-ja-kiinteistot/palvelut/kayta-kiinteistoa-lainan-vakuutena>

Maanmittauslaitos 2018d. Palvelukuvaus [viitattu 13.8.2018]. Saatavissa: https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2018/06/KVP_Palvelukuvaus_2.0.pdf

Maanmittauslaitos 2018e. Kaupanvahvistus [viitattu 18.9.2018]. Saatavissa: <https://www.maanmittauslaitos.fi/tietoa-maanmittauslaitoksesta/hinnasto?t=kaupanvahvis>

Nevala, T., Palo, M., Sirén, M., Haulos, S. & Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry. 2015. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. 8. tarkistettu painos.

Nevala, T., Toivanen, Y., Sirén, M., Haulos, S. & Suomen Kiinteistönvälittäjät ry. 2019. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. 10. painos.

Pietarinen, A, Pitkäaho, R. 2013. Kiinteistön saanto perintöoikeudellisena tapahtumana luonnollisen henkilön näkökulmasta [viitattu 25.1.2019]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/discover?query=KIINTEIST%C3%96N+SAANTO+PERINT%C3%96OIKEUDELLISENA+TAPAHTUMANA+LUON-NOLLISEN+HENKIL%C3%96N+N%C3%84K%C3%96KULMASTA>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 14.3.2019]. Saatavissa: <https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Sipilä, J. & Vehviläinen, A. 2015. Digitalisaatiolla tuottavuusloikka [viitattu 25.1.2019]. Saatavissa: https://vm.fi/documents/10623/1464506/VM_1184_00-01-02-02_2015_avoin_kirje_digitalisaatiohaaste.pdf/bf2c3dda-13b7-4054-bf1f-b4803a7dd4a4/VM_1184_00-01-02-02_2015_avoin_kirje_digitalisaatiohaaste.pdf.pdf

SKVL 2019. Kaupantekotilaisuus: Kiinteistökaupan loppusuora-artikkeli [viitattu 14.3.2019]. Saatavissa: <https://skvl.fi/ajankohtaista-1-189.html>

Suomen kiinteistönvälittäjät ry 2019. Opas asunnon ostajalle ja myyjälle [viitattu 14.3.2019]. Saatavissa: https://skvl.fi/files/skvl-ostajan-myyjan-opas/skvl_opas-asunnon-ostajalle-ja-myyjalle-web-7-17.pdf

Suomi rakentaa. 2016. Sähköinen kiinteistökauppa. [viitattu 14.11.2018]. Saatavissa: <https://www.suomirakentaa.fi/lomarakentaja/suunnittelu-ja-valmistelu/sahkoinen-kiinteistokauppa>

Tuomaala, J. 2019. Rajapinnat ekosysteemin vauhdittajiksi? [viitattu 13.4.2019]. Saatavissa: <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/rajapinnat-ekosysteemien-vauhdittajiksi>

Valtiovarainministeriö 2016. Digitalisoidaan julkiset palvelut [viitattu 25.1.2019]. Saatavissa: <https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

Väestökisterikeskus 2019a. Digiperiaatteet. Suomidigi [viitattu 3.3.2019]. Saatavissa: <http://beta.suomidigi.fi/pelikirja/digiperiaatteet/>

Väestökisterikeskus 2019b. Digiperiaatteet. Suomidigi [viitattu 6.3.2019]. Saatavissa: <https://suomidigi.fi/puheenvuoro/>

Lait ja asetukset:

Hallituksen esitys Eduskunnalle kiinteistöjen kirjaamisasioiden siirtämistä käräjäoikeuksilta maanmittauslaitokselle koskevaksi lainsäädännöksi HE 30/2009.

Henkilötietolaki 523/1999.

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä 279/2013.

Maakaari 540/1995.

Maa- ja metsätalousministeriön asetus Maanmittauslaitoksen maksuista sekä kaupanvahvistuksesta perittävistä maksuista ja korvauksista 1348/2018.

Muut lähteet:

Rekola, O. 2018. VS: Kiinteistökaupat_tilastoa. Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Heikkilä, P. Lähetetty 26.9.2018.

Tuomaala, J. Maanmittauslaitos 2019. Kiinteistövaihdannan palvelut. Esite.

LIITTEET


LIITE 1. Koulutuspaketti

SÄHKÖISEN KIINTEISTÖVAIHDANNAN TAUSTAA

WWW.KIINTEISTOASIAT.FI

- Kiinteistövaihdannan palvelu avattiin 1.11.2013
 - Sähköinen kauppakirja on otettu käyttöön 2013
 - Samalla otettiin käyttöön sähköiset panttikirjat
- Käyttö painottui aluksi MML:n palvelun käyttäilyssä tehtäviin asiakirjoihin
- 2016 tehty linjaus keskittymisestä rajapinta-asiointiin
- Tavoite saada ammattitoimijat käyttämään, jotta enemmistö luovutuksista tehdään Kiinteistövaihdannan palvelun kautta
- Tästä hyötyvät luovutuksen osapuolet, luottolaitokset, kiinteistönvälittäjät ja kirjaamisprosessi

14.3.2019
kiinteistoasiat.fi




3

TAVOITETILA

- Saada enemmistö kaupoista ja lahjoista sähköisinä
 - Uutena myös maanvuokrasopimukset
- Vapauttaa kirjaamisprosessin resursseja vaikeampien saantojen tutkimiseen
- Tarjota kiinteistöasioinnin saralle kokonaispalvelu, missä on mahdollista hoitaa kaikki luovutuksiin liittyvät asiat kiinnityksien järjestelystä lainhuutoon
 - Käyttömahdollisuuksien laajennus on osa tätä tavoitetta; toimintoja laajemmin kuin mitä 9 a luku säätää
- Sähköinen prosessi luovutuksen tekemisestä lainhuudon ja kiinnitysten myöntämiseen ja lohkamisen aloitukseen

14.3.2019
kiinteistoasiat.fi



5

KAUPPAKIRJOJEN EROT

Kirjallinen

- Tarvitsee kaupanvahvistajan
- Paikkaan ja aikaan sidottu
- Maksaa 120€ (kaupanvahvistajan palkkio)
- Kauppakirja tulee saattaa sähköiseen muotoon (kaupanvahvistaja)
- Lainhuuto tulee hakea erikseen
- Kauppakirjan katselmointi sähköpostin/postin varassa
- Tarkistukset kaupanvahvistajan vastuulla, ei aina pääsyä VTJ:n tietoihin

Sähköinen

- Ei kaupanvahvistajaa
- Voi allekirjoittaa missä ja milloin vain
- Maksaa 55€ (asiointimaksu)
- Lainhuuto vireille automaattisesti
- Katselmointi helppoa KVP:ssa
- Täytetään osio kerrallaan, pakolliset kohdat ohjaavat tekemään oikein
- Ammattitoimija voi lähettää valmiin kauppakirjan allekirjoitettavaksi
- Rekisteritarkistukset reaaliajassa

14.3.2019

kiinteistoasiat.fi



6

KIINTEISTÖVAIHDANNAN PALVELUSSA VOI TEHDÄ:

- Kaupan, lahjan, vaihdon ja esisopimuksen
- Erityisen oikeuden siirron (vuokraoikeuden luovutus)
- Kiinnityshakemuksen
- Sähköisen panttikirjan siirtämisen
- Valtakirjat yllä mainittuihin toimiin ja yleisvaltakirja
- Vastaanottaa ja allekirjoittaa asiakirjoja, jotka lähetetty asiakirjarajapinnan kautta

14.3.2019

kiinteistoasiat.fi



7

KIINTEISTÖVAIHDANNAN PALVELUSSA EI VOI TEHDÄ:

- Hallinnanjakosopimusta, testamenttia, ositus- tai perinnönjakosopimusta
- Luovuttaa useampaa kohdetta yhdellä luovutuskirjalla
 - Mahdollista 2019
- Täydentää tai muuttaa jo tehtyä kiinteistönluovutusta

14.3.2019

kiinteistoasiat.fi



8

SÄHKÖINEN KAUPPAKIRJA

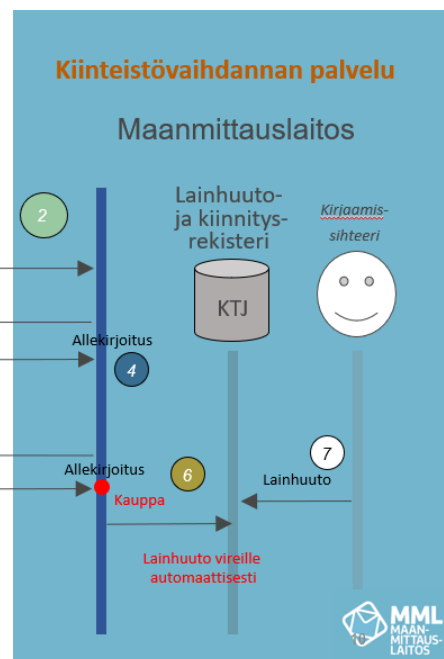
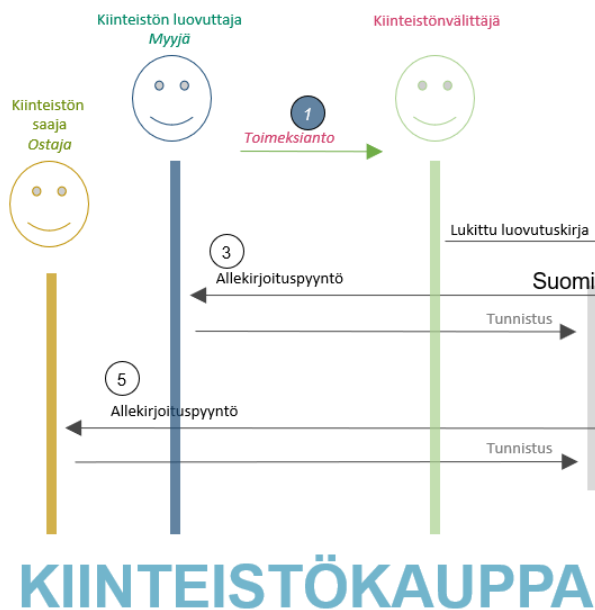
- Voidaan laatia joko käyttöliittymässä tai ammattitoimijan omassa järjestelmässä
 - Allekirjoitus aina KVP:ssä
- Maakaaren muotovaatimukset tarkistetaan järjestelmän toimesta
- Osapuolet ja kohde tarkistetaan järjestelmän toimesta
- Tarkistukset reaaliaikaisia
- Allekirjoitetaan käyttäen vahvaa sähköistä tunnistautumista
- Jokainen osapuoli voi allekirjoittaa milloin itselle sopii
- Osapuoli voi olla yksityishenkilö, yritys, kunta tai viranomainen

14.3.2019

kiinteistoasiat.fi



9



KÄYTTÖLIITTYMÄ www.kiinteistoasiat.fi

- Kaikille avoin
- **Allekirjoituspalvelusta**
- Ei edellytä sopimusta
 - Laskutussopimus mahdollinen

Mitä voi tehdä:

- ✓ Kauppa, lahja, vaihto ja esisopimus
- ✓ Kiinnityshakemus
- ✓ Sähköisen panttikirjan siirto
- ✓ Valtakirjat yllä mainittuihin toimiin ja yleisvaltakirja
- ✓ Vastaanottaa ja allekirjoittaa asiakirjoja, jotka lähetetty asiakirjarajapinnan kautta

ASIAKIRJARAJAPINTA Integraattorin tarjoama/itse tehty

- Edellyttää integraation
- Sopimus pakollinen

Mitä voi tehdä:

- ✓ Kauppa, lahja, esisopimus
- ✓ Kiinnityshakemus
 - purkaminen ja kuolettaminen
- ✓ Sähköisen panttikirjan siirto
- ✓ Ennakkoon valmistettava kiinnityshakemus
- ✓ Maanvuokrasopimus
- ✓ Valtakirjat
- ✓ Tilakysely

Lisäksi:

Lainhuutohakemusrajapinta

Lainhuuto, selvennyslainhuuto, erityisen oikeuden siirto

YHTEYSTIEDOT

Asiakastuki ja neuvonta:

Asiakaspalvelu(at)maanmittauslaitos.fi
Puh: 029 530 1110, arkisin 9.00-16.15

Käyttöönoton tuki ja neuvonta:

sahkoinenasiointi@maanmittauslaitos.fi

pauliina.heikkila@maanmittauslaitos.fi

Puh: 040 538 3516

Koekäyttö

- [Koekäyttöluvan hakeminen](#)
- [Testitunnukset](#)

LIITE 2. Kyselylomake

Kokemuksia Kiinteistövaihdamman palvelusta**1. Vaikuttiko Kiinteistövaihdamman palvelun käyttöliittymä sinusta helpolta käyttää?**

- Kyllä, käyttöliittymää oli helppo käyttää
- Ei, käyttöliittymä oli liian monimutkainen
- Ei kumpaakaan, käyttöliittymä oli (kirjoita oma kommenttisi):

2. Mitkä ovat mielestäsi 3 tärkeintä syytä Kiinteistövaihdamman palvelun käyttämiselle?

- Voin allekirjoittaa ajasta ja paikasta riippumatta
- Lainhuuto tulee vireille automaattisesti, sitä ei tarvitse erikseen hakea
- Katselmointi osapuolten välillä on helppoa
- Pakolliset kentät helpottavat käyttöä
- Reaaliaikaiset tarkistukset
- Otekauppa (voin ostaa lainhuudoto-, rasitus- tai kiinteistörekisteritodistuksen tai karttaotteen) ja jakaa sen osapuolille
- Halvempi asiointimaksu verrattuna kaupanvahvistajan maksuun
- Joku muu, mikä?

Valitse enintään 3 vaihtoehtoa

Valitut vaihtoehdot: 0

3.

Voiko mielestäsi Kiinteistövaihdamman palvelussa tehdä tarpeelliset kirjaamisasiat? (kauppa, lahja, vaihto, esisopimus, kiinnityksen hakeminen, sähköisen panttikirjan siirtäminen, valtuuttaminen)

- Kyllä, riittävästi
- Ei, tarvitaan seuraavia lisätoimintoja:

4. Löysitkö palvelusta kaikki tarvitsemasi ohjeet?

- Kyllä
- En
- Löysin, mutta ohjeistusta saisi olla enemmän
- Vapaata tekstiä ohjeisiin liittyen:

5. Istuuko Kiinteistövähdannan palvelu kiinteistönvälittäjän kokonaisprosessiin?

- Kyllä
- Ei, perustelut:

6. Tuliko asiakkaalta (myyjältä tai ostajalta) palautetta sähköisen kiinteistökaupan tekemiseen liittyen:

- Kyllä, asiakas antoi seuraavaa palautetta:
- Asiakas ei antanut palautetta

7. Paransiko sähköisen kiinteistökaupan tekeminen asiakaskokemusta?

- Kyllä
- Ei
- Vapaata tekstiä asiakkaan palautteeseen/kokemukseen liittyen:

8. Mitä mieltä olet mahdollisuudesta sähköiseen kiinteistökauppaan?

- Koen sähköistymisen tarpeelliseksi
- Mielestäni kiinteistökauppa tulee hoitaa kuten ennenkin eli paperiprosessilla.

9. Miten hyötyä välittäjänä sait sähköisen kiinteistövaihdamman käytöstä?**10. Miten kehittäisit sähköistä kiinteistövaihdamman palvelua?**