

Olga Laatikainen

Opas käytetyn asunnon asunto-osakkeen välittäjäkauppaan



Tradenomi (AMK)

Liiketalous

Syksy 2019



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Laatikainen Olga

Työn nimi: Opas käytetyn asunnon asunto-osakkeen välittäjäkauppaan

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), liiketalous

Asiasanat: asuntokauppa, opas, käytetty asunto, asunto-osake

Opas käytetyn asunnon asunto-osakkeiden kauppaan on tarkoitettu esimerkiksi aloittelevalle myyntineuvottelijalle, joka kaipaa selkeää kuvausta kyseisen kaupan toteutuksesta. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Sp-Koti Kajaani I Kainuun Kodikas Oy, LKV, jonka tarpeesta opinnäytetyön idea on syntynyt. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää vaihe vaiheelta, kuinka prosessi asunto-osakkeen kaupassa etenee kohteen hankintakäynnistä kaupan toteutukseen ja sen jälkihoitoon.

Opas on laadittu teoriaosuuteen viitaten niin, että se on mahdollisimman selkeä ja sisältää kaikista keskeisimmät osuudet kiinteistönvälittäjän tehtävistä myyntiprosessin aikana. Teoriaosuuden aineistona on käytetty kirjallisuutta kiinteistönvälityksestä sekä asunto-osakkeen kaupasta, alaan liittyvää lainsäädäntöä ja hyvän välitystavan ohjetta. Koska opasta voidaan käyttää yrityksessä esimerkiksi uuden työntekijän perehdytysmateriaalina, teoriaosuudessa on myös sivuttu perehdytyksen teoriaa.

Tämä opinnäyte on kehittämistehtävä, jota varten haastateltiin kolmea kiinteistönvälitysalalla työskentelevää henkilöä. He kaikki ovat suorittaneet LKV-pätevyyden. Haastatteluiden avulla oli tarkoitus saada selkeä käsitys siitä, millaisen oppaan yritys tarvitsee käyttöönsä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja tallennettiin haastattelutilanteissa nauhurilla. Tulokset litteroitiin kirjoitettuun muotoon tekstin käsittelyohjelmalla, jonka jälkeen tuloksia tutkittiin sisällönanalyysin avulla. Analyysin pohjalta koottiin opas, joka on tämän opinnäytetyön liitteenä.

Abstract

Author: Laatikainen Olga

Title of the Publication: Guide for a Real Estate Broker of a Used Residential Apartment in a Housing Company

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: housing transaction, guide, used apartment, share of stock in a housing company

A guide of a used residential apartment in a housing company is intended for example for a new worker as a sales negotiator who needs a clear description of the form of this kind of business transaction. The thesis was commissioned by Sp-Koti Kajaani I Kainuun Kodikas Oy, LKV. The purpose of this thesis was to describe step by step how the process goes from the purchase of the object to the completion of the transaction.

The guide was written with the intent that it is as clear as possible and contains all the key parts of what a real estate broker needs to do during the sales process. The theoretical part is based on literature on real estate brokerage, housing stock trading and legislation in this field. Since the guide can be used in a company as an introduction material for a new employee, the theory section also touches on the theory of introductions.

This thesis is a development task and three people were interviewed for the study. All of them have successfully completed the legalized real estate agent's examination. The purpose of the interviews was to receive a clear idea of the type of the familiarization tool that the company needs. The interviews were conducted as individual interviews and the researcher recorded their responses. The results were transcribed into a written form retrospectively and analyzed from the transcribed interviews. A guide was compiled based on this analysis and is attached to this thesis.

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	1
2	Kiinteistönvälitystoiminta	2
2.1	Kiinteistönvälittäjän ammattitaito ja koulutus.....	3
2.2	Kiinteistönvälittäjä asiakaspalvelijana.....	4
2.3	Kiinteistönvälittäjän ja toimeksiantajan suhde	5
2.4	Kiinteistönvälittäjän vastuut ja velvollisuudet	7
2.5	Osakekaupan vaiheet	9
2.6	Kaupan toteutus	17
2.7	Perehdyttämisen merkitys	21
3	Uuden välittäjän perehdytysopas	25
3.1	Perehdyttämisen vaikutukset.....	27
3.2	Perehdyttämisen suorittaminen	28
3.3	Kiinteistönvälittäjä tiedonhankkijana.....	30
3.4	Perehdyttämisopas.....	31
4	Johtopäätökset.....	33
	Lähteet.....	36

Liitteet

1 Johdanto

Oman asunnon osto on yksi ihmisen elämän suurimmista taloudellisista päätöksistä ja tämän myötä se sisältää myös runsaasti erilaisia riskejä. Asuntokaupan eri muotoihin liittyy paljon erilaisia säännöksiä ja vastuita, joten usein kuluttajat päättävät käyttää apunansa kiinteistönvälittäjän palveluita. Opinnäytetyön aiheena on kiinteistönvälittäjän avulla tapahtuva kuluttajien välinen käytetyn asunnon asunto-osakkeiden kauppa, jossa kaupan eri osapuolet ovat toimeksiantajana tai toimeksiantajan vastapuolena eli ostajana. Aiheen laajuuden vuoksi opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain asunto-osakekauppoja. Asunto-osakkeen kaupassa ostaja ei osta varsinaisesti itse asuntoa vaan hän ostaa osakkeet, jotka oikeuttavat kyseisen asunnon hallintaan. Rakennuksen asuntoineen omistaa asunto-osakeyhtiö ja tämän muodostavat taloyhtiön osakkeita omistavat osakkaat.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Sp-Koti Kajaani I Kainuun Kodikas Oy, LKV, jonka käyttöön tulee tämän opinnäytetyön lopputuotoksena syntynyt opas käytetyn asunnon asunto-osakkeen kaupasta. Työ koostuu teoriaosuudesta, jossa tutustutaan kiinteistönvälittäjän yleisimpiin työtehtäviin asunto-osakkeen myyntitoimeksiannossa ja seurataan vaihe vaiheelta, kuinka välitysliikkeen edustaja toteuttaa tavallisen asunto-osakkeen kaupan. Opas muodostuu tämän teorian pohjalta, jonka lisäksi aiheeseen liittyen suoritetaan haastattelu kolmelle LKV-pätevyyden suorittaneelle kiinteistönvälittäjälle. Haastattelun tarkoituksena on saada selkeä käsitys siitä, millaisen perehdytystyökalun kyseinen yritys tarvitsee ja millaisia asioita yrityksen henkilökunta perehdytyksessä korostaa.

Tämän opinnäytteen tavoitteena on luoda toimeksiantajalle mahdollisimman toimiva työkalu esimerkiksi uuden työntekijän perehdytystä varten. Oppaan tarkoituksena on selkeyttää asunto-osakkeen kaupan kulun tapahtumaketju ja nostaa siitä esille tärkeimmät kohdat, jotka kiinteistönvälittäjän tulisi huomioida toimiessaan välitysliikkeen edustajana. Pidemmällä tähtäimellä tämä voi parantaa muun muassa asiakkaiden saamaa palvelukokemusta työntekijöiden asiantuntevuuden vuoksi. Opinnäytetyön aineistona on käytetty kirjallisuutta kiinteistönvälityksestä sekä asunto-osakkeen kaupasta, alaan liittyvää lainsäädäntöä, hyvän välitystavan ohjetta sekä kirjoittajan henkilökohtaisia kokemuksia alaan liittyen.

2 Kiinteistönvälitystoiminta

Välitysliikelain mukaan kiinteistönvälitys on liiketoimintaa, jossa tulon tai muun rahallisen hyödyn saamiseksi pyritään saattamaan sopijapuolet tekemisiin toistensa kanssa, kun tarkoituksena on luovuttaa kiinteistö, sen osa, rakennus tai osakkeita jotka antavat hallintaoikeuden kiinteistöön, sen osaan tai huoneistoon (L 1075/2000. 1§). Kiinteistönvälitystoiminta on laissa tarkoin säädeltyä. Kysymyksessä on ohjesääntöinen elinkeino, joka edellyttää erityistä rekisteröitymistä ja jota voivat harjoittaa vain välitysluvan saaneet välitysliikkeet. Kiinteistönvälitystoiminta kuuluu elinkeinoihin, joiden harjoittamiseen on katsottu liittyvän turvallisuus-, terveys- tai taloudellisia riskejä. Kuluttajan ja välitysliikkeen välisen suhteen erityissääntelyä pidetään tärkeänä, sillä kiinteistönvälitys on elinkeinonala, jossa käsitellään erityisen arvokkaita kohteita ja jopa kuluttajan koko omaisuutta. (Nevala, Palo, Sirén & Haulos 2017, 543.)

Suurin osa asunto- ja kiinteistökaupoista suoritetaan kiinteistönvälittäjän avulla. Tavallisin asuntojen välitys- ja kauppatapana on myyjän tekemä toimeksiantosopimus välitysliikkeen kanssa, jonka tarkoituksena on, että välitysliike etsii toimeksiantajan asunnolle ostajan. Palveluita, joita kiinteistönvälittäjä voi asiakkaalle tarjota ovat esimerkiksi asunnon hinnan arviointi, kohteen markkinointi ja esittely, tiedonanto kohteesta ostajaehdokkaalle sekä kauppakirjan laatiminen. (Nevala ym. 2017, 542.) Kiinteistönvälitysalaa ohjaavat monet erilaiset lait ja säännöt, joten työ vaatii välittäjältä jatkuvaa kouluttautumista ja ammattitaidon kehittämistä, jotta hän hallitsee muuttuvan lainsäädännön. Tämän lisäksi kiinteistönvälittäjän tulee suorittaa tehtävänsä ammattitaitoisesti ja noudattaen hyvää välitystapaa. Välittäjän tulee toimiessaan huomioida sekä toimeksiantajan että tämän vastapuolen edut ja avustaa molempia kaupan eri vaiheissa tasapuolisesti. (Nevala ym. 2017, 543.)

Kiinteistönvälittäjän ja kiinteistönvälitysliikkeiden palveluksessa olevien toimintaan liittyvät keskeisesti Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 (jäljempänä välitysliikelaki) sekä lakiin kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000 (jäljempänä välityslaki). Välitysliikelain tavoitteena on varmistaa, että välitystoimintaa harjoitetaan luotettavasti ja ammattitaitoisesti eikä välitystoiminnassa käytetä epäasianmukaisia menettelytapoja. Tätä sovelletaan välitystoimintaan riippumatta siitä, onko toimeksiantajana kuluttaja vai yritys. Välitysliikelakiin sisältyy myös hyvää välitystapaa koskeva yleissäännös. Välityslaki taas sääntelee välitystapahtumaa ja sen oikeussuhteita. (Nevala ym. 2017, 544-545.)

Välitysliikelaki ja välityslaki edellyttävät, että välittäjä noudattaa välitystoiminnassa **hyvää välitystapaa**. Laki ei tarkoin määrittele, mitä hyvällä välitystavalla käytännössä tarkoitetaan. Se on siis jatkuvasti muotoutuva normi, johon vaikuttavat esimerkiksi tuomioistuinten päätökset, viranomaisten ohjeet ja uudet menettelytavat ja arvostukset. Hyvän välitystavan ohje kuvastaa siis Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton laki- ja lausuntovaliokunnan näkemystä kulloisenkin julkaisuhetken hyvästä välitystavasta. Hyvää välitystapaa sovelletaan kuluttajaan, joka toimii välitysliikkeen asiakkaana joko toimeksiantajana tai toimeksiantajan vastapuolena. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2019, 5). Hyvään välitystapaan kuuluu välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalius toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta sekä elinkeinonharjoittajia kohtaan (Nevala ym. 2017, 656).

2.1 Kiinteistönvälittäjän ammattitaito ja koulutus

Puhuttaessa kiinteistönvälittäjästä tarkoitetaan laissa henkilöä, joka on suorittanut Keskuskaupapakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämän kiinteistönvälittäjäkokeen. Vain kyseisen välittäjäkokeen suorittanut henkilö voi käyttää nimikettä kiinteistönvälittäjä tai sen lyhennettä LKV (lailistettu kiinteistönvälittäjä). Muita kiinteistönvälitysalalla työskentelevien nimikkeitä ovat muun muassa myyntiedustaja tai -neuvottelija. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2019, 5.) Suomen Kiinteistönvälittäjät ry suosittelee, että jokaisen kiinteistönvälitysalan ammattilaisen tulisi suorittaa LKV-koe tai jokin muu kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto.

Kiinteistönvälittäjän varsinainen tehtävä on tavallisesti etsiä myyjän lukuun hänen asunnolleen ostaja ja saattaa kaupan osapuolet yhteen. Hänen tulee valvoa kaupan molempien osapuolien etuja sekä antaa molemmille osapuolille tarvittavia tietoja kauppaan liittyen. (Kasso 2016, 11.) Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n kokoamissa kiinteistönvälittäjän eettisissä säännöissä todetaan, että kiinteistönvälittäjän ammattitaidon säilyttämiseksi hänen tulee seurata aktiivisesti välitystoiminnan kannalta tarpeellista lainsäädäntöä ja alan kehitystä sekä ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan osallistuen säännöllisesti alan koulutuksiin. Välittäjän tulee myös tuntee asuntomarkkinoiden vallitsevat olosuhteet ja seurata kiinteistömarkkinoiden kehittymistä paikallisella ja alueellisella tasolla. (Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt. n.d.)

2.2 Kiinteistönvälittäjä asiakaspalvelijana

Kiinteistönvälittäjän työ on pitkälti myynti- ja asiakaspalvelupainotteista, jossa välittäjän myyntiosaaminen tuo tuloksia. Välittäjällä tulee olla hyvät sosiaaliset taidot, sillä hän kohtaa työssään asiakkaita, joiden elämäntilanteet voivat vaihdella laidasta laitaan. Välittäjän tulee siis osata reagoida tilanteisiin niiden vaatimalla tavalla. Oman kodin välittäjäksi yleensä valitaankin sellainen henkilö, jonka kanssa henkilökemiat kohtaavat ja joka on aidosti halukas palvelemaan ja auttamaan asiakasta. Työnantajan näkökulmasta taas hyvällä välittäjällä tulee olla hyvä asenne työtään kohtaan ja saada aikaiseksi mahdollisimman paljon kauppoja.

Kiinteistönvälitystoiminnassa myydään tavallisesti palvelua. Se on yrityksen tuote, siinä missä konkreettisesti käsin kosketeltavissa olevat tuotteetkin. Asiakaspalvelu tapahtuu vuorovaikutuksena asiakkaan ja myyjän välillä. Palvelu on ihmissuhdetyötä ja asiakaspalvelijan tärkein työväline on hänen persoonansa, kykynsä ja halunsa toimia vuorovaikutustilanteissa. Myyjä on hänen oman palvelualansa asiantuntija ja hänen tulee ymmärtää oma roolinsa palvelutapahtumassa. Asiantuntijuuden ilmaiseminen vastapuolelle edellyttää myyjältä tietynasteista sosiaalista lahjakkuutta. Hyvien vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu asiantuntijapalvelussa, sillä asiakas yleensä odottaa vuorovaikutustilanteet hallitsevaa, empaattista, asiakasta ymmärtävää ja palvelevaa myyjää. (Eräsalo 2011, 14.)

Jotta myyjä voi toimia parhaansa mukaan oman alansa asiantuntijana, hänen tulee tuntea myös alansa markkina- ja kilpailutilanne sekä tarvittaessa osata reagoida niissä tapahtuviin muutoksiin. Kuitenkaan pelkkä asiantuntemus ei riitä, vaan myyjän tulee olla määrätietoinen sekä tavoite- ja tulosorientoitunut. Myyntityössä tämä tarkoittaa myyjän kykyä sitkeästi ja pitkäjänteisesti viedä neuvottelut positiiviseen lopputulokseen ja saada aikaan kannattavia sopimuksia. Hyvän myyjän ominaisuuksia ovat Vahvaselän mukaan seuraavat:

- asenne
- ajankäytön hallinta ja tavoitteellisuus
- myyntiesittelytaidot
- tuotetietous
- ulkoinen olemus
- uusasiakashankinta ja lisämyynti
- kyky tulla toimeen erilaisten persoonien kanssa
- kaupanpäätöstaidot. (Vahvaselkä 2005, 18-19, 21.)

2.3 Kiinteistönvälittäjän ja toimeksiantajan suhde

Myytävän kohteen omistaja tekee välitysliikkeen kanssa myyntitoimeksiantosopimuksen, jonka tarkoituksena on, että välitysliike etsii kohteelle ostajan. Tällä hetkellä myyntitoimeksianto on Suomessa yleisin muoto, mutta myös ostajalla on mahdollisuus tehdä välitysliikkeen kanssa osto-toimeksianto. Tähän sovelletaan samoja säännöksiä kuin myyntitoimeksiantosopimukseen. Kun toimeksiantajana toimii luonnollinen henkilö ja välitettävänä kohteena on sellainen kiinteistö tai sen osa, rakennus tai huoneisto, joka ei liity toimeksiantajan elinkeinotoimintaan, toimeksiantosopimukseen sovelletaan välityslakia. (Nevala ym. 2017, 574.)

Toimeksiantosopimuksella tarkoitetaan tämän opinnäytetyön yhteydessä siis välitysliikkeen ja toimeksiantajan välistä sopimusta, jolla kiinteistönvälittäjälle annetaan tehtäväksi löytää ostaja toimeksiantajan kohteelle. Lain mukaan toimeksiantosopimus laaditaan kahtena kappaleena joko kirjallisesti tai sähköisesti niin, ettei sen ehtoja voida yksipuolisesti muuttaa ja sopimusehdot säilyvät toimeksiantajan saatavilla. Sopimuksen molemmissa kappaleissa tulee olla välitysliikkeen edustajan ja toimeksiantajan allekirjoitukset. (Kasso 2016, 12.)

Välitysliikkeen edustajan tulee käydä toimeksiantajan kanssa sopimuksen sisältö huolellisesti läpi ja pyrkiä varmistamaan, että toimeksiantaja ymmärtää mihin hän sitoutuu. Mikäli toimeksiantosopimus solmitaan jossain muualla kuin myyjän toimitiloissa kuten kuluttajan kotona, kyseessä on kotimyynti. Kotimyyntitilanteissa toimeksiantajalle on myös annettava peruuttamislomake ja peruuttamista koskevat tiedot. (Nevala ym. 2017, 575.) Yleensä toimeksiantosopimukset ovat voimassa yksinoikeudella joka tarkoittaa sitä, ettei toimeksiantaja voi sopia sopimuksen voimassaolon aikana toista välityssopimusta toisen välitysliikkeen kanssa. Näin ollen asunnon omistaja ei myöskään voi itse myydä samaan aikaan asuntoa tai etsiä sille ostajaa muullakaan tavalla. (Kasso 2016, 13.)

Toimeksiantosopimuksessa tulee olla muun muassa perustiedot myyjästä sekä välitettävästä kohteesta. Osakehuoneisto tulee yksilöidä sopimuksessa tarkasti. Välityslain mukaisessa sopimuksessa tulee mainita lisäksi

- toimeksiantajan nimi ja osoite
- välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi
- toimeksiannon sisältö ja toimeksiannon suorittamisesta maksettava korvaus tarkasti yksilöitynä

- toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika.

Välityspalkkion määrä tai sen määräytymisen peruste täytyy mainita sopimuksessa niin, että siitä tulee ilmi kokonaispalkkion määrä arvonlisäveroineen. Kiinteistönvälitys on palveluna arvolisäverollista liiketoimintaa, joten palkkioon lisätään aina arvonlisäveroa 24 %. Välitysliikelaissa ei määritellä välityspalkkion suuruutta mutta siinä todetaan esimerkiksi, että välityspalkkion tulee olla kohtuullinen ottaen huomioon välitystehtävän laadun ja tehdyn työmäärän. Välitysliikkeen markkinoissa välityspalveluja sen tulee kertoa, lasketaanko palkkio kauppahinnasta vai velattomasta hinnasta. Toimeksiantosopimuksessa täytyy mainita tilanteet, jolloin välitysliikkeellä on oikeus palkkioon, mutta tavallisin peruste on kaupan toteutuessa. Välityslain mukaisesti välityspalkkion maksaa aina toimeksiantaja. (Kasso 2016, 13.)

Toimeksiantosopimuksen voimassaoloajasta tulee aina sopia nimenomaisesti. Toimeksiantosopimus voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi voimassaolevaksi, mutta toimeksiantajan ollessa kuluttaja, sopimus saa olla kuitenkin voimassa kerrallaan korkeintaan neljä kuukautta. Sopimusta voidaan kuitenkin jatkaa myös tämän jälkeen, mikäli molemmat osapuolet ovat samaa mieltä. Sopimusta ei voida jatkaa suullisesti käydyn keskustelun perusteella, vaan myös jatkamisesta tulee sopia joko kirjallisesti tai sähköisesti. (Kasso 2016, 13.)

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toimeksiantosopimus kesken sopimuskauden, mikäli irtisanomiselle tai purkamiselle on välityslaissa määritellyt perusteet. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi sairaus tai työttömyys. Tällöin toimeksiantajan tulee korvata välittäjälle tämän tekemistä toimenpiteistä kohtuulliset kustannukset. Toimeksiantajalle syntyy oikeus purkaa sopimus, mikäli välitysliike on toiminut virheellisesti. Virheiksi lasketaan välitysliikkeeltä sellainen toiminta joka ei vastaa sopimusehtoja tai lain määräyksiä, kuten esimerkiksi välitysliikkeen antamat virheelliset tiedot. Mikäli kuitenkin virhe on toimeksiantajan kannalta vähäinen, sopimusta ei voida purkaa. Toimeksiantajan suorittaman irtisanomisen muodolle ei ole asetettu minkäänlaisia vaatimuksia, mutta esimerkiksi irtisanomiseen liittyvien erimielisyyksien vuoksi olisi suotavaa, että irtisanomisessa käytetään kirjallista muotoa. Kaikissa irtisanomistilanteissa välitysliikkeen tulee ilmoittaa kirjallisesti vastaanottaneensa irtisanomisilmoituksen ja ilmoittaa samalla oma käsityksensä sopimuksen päättymisajankohdasta sekä mahdollisista vaatimuksista työhön liittyen. (Nevala ym. 2017, 577.)

Välitysliikkeellä ei ole oikeutta irtisanoa toimeksiantosopimusta, mikäli siitä ei olla sovittu erikseen. Välitysliikkeelle kuitenkin syntyy oikeus toimeksiantosopimuksen purkuun, mikäli toimeksi-

antaja rikkoo sopimusta olennaisesti. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun toimeksiantaja antaa tahallisesti vääriä tietoja välitysliikkeelle. Ennen kuin välitysliike voi purkaa sopimuksen, tulee toimeksiantajaa huomauttaa sopimusrikkomuksesta ja siitä mahdollisesti koituvista seuraamuksista. Purkamisesta tulee ilmoittaa kirjallisesti. Mikäli toimeksiantaja hyväksyy saamansa ostotarjouksen kohteesta, irtisanomisoikeutta ei enää ole. (Nevala ym. 2017, 578-579.)

Toimeksiantosopimus sitoo yhtä lailla sopimuksen molempia osapuolia, jonka mukaan välitysliikkeen tulee myydä toimeksiantajan kohdetta ja toimeksiantajan tulee antaa välitysliikkeen myydä kohdetta sopimuksessa sovitun mukaisesti. Jos toinen sopimuksen osapuolista kieltäytyy toimimasta vastoin sopimuksessa sovittua, on kyse sopimusrikkomuksesta. Sopimusrikkomukseen syyllistyneen henkilön tulee korvata sopimusrikkomuksesta syntyneet vahingot toiselle osapuolelle. Mikäli toimeksiantosopimuksessa ei ole sovittu erillisesti irtisanomisesta, sopimus on voimassa sovitun määräajan verran. (Nevala ym. 2017, 577.)

2.4 Kiinteistönvälittäjän vastuut ja velvollisuudet

Kiinteistönvälittäjällä on paljon vastuita ja velvollisuuksia asuntokaupassa sekä toimeksiantajaa että toimeksiantajan vastapuolta kohtaan ja työ vaatii suurta huolellisuutta. Kiinteistönvälittäjä on toimeksiantajalleen virhe- ja vahingonkorvausvastuussa, mutta toimeksiantajan vastapuolelle ainoastaan vahingonkorvausvastuussa. Lähtökohtaisesti kiinteistönvälittäjän virheenä pidetään toimintaa joka ei vastaa sitä, mitä kiinteistövälityslainsäädännössä säädetään tai mitä voidaan katsoa sovitun. (Minilex. Kiinteistönvälittäjä ja vastuu).

Välityslain 7§:n mukaisesti välitysliikkeen tulee suorittaa annettu välitystehtävä siten, että se vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja, ammattitaitoisesti, hyvää välitystapaa noudattaen ja ottaen huomioon sekä toimeksiantajan että hänen vastapuolensa edut. Ensisijaisesti välitysliike toimii siis toimeksiantajansa asiamiehenä, jolle sen tulee pyrkiä tuottamaan paras mahdollinen kauppa. Toimeksiantajan vastapuolen etujen huomioiminen korostuu esimerkiksi välitysliikkeen antaessa tietoja kohteesta tai muista sopimukseen vaikuttavista seikoista, vaikka tiedot olisivatkin epäedullisia toimeksiantajan kannalta. **Huolellisuusvelvollisuuden** mukaan välitysliikkeen tulee myös huolehtia siitä, ettei kauppakirja sisällä kummankaan osapuolen kannalta kohtuuttomia ehtoja. (Nevala ym. 2017, 586-587.)

Selonottovelvollisuudeksi kutsutaan kiinteistönvälittäjän velvollisuutta selvittää erilaisia myytävään kohteeseen liittyviä seikkoja. Välitysliikkeen selonottovelvollisuudesta säädetään välityslaisissa (Välityslaki 11§). Yleiseen selonottovelvollisuuteen kuuluu, että kiinteistönvälittäjän tulee selvittää ja hankkia ennalta määrätyt vähimmäistiedot kohteesta. Käytännössä tämä tarkoittaa siis vaadittavien asiakirjojen hankkimista ja läpikäymistä, kohteeseen tutustumista, omistajan kanssa keskustelemista sekä tarpeellisten lisäselvitysten hankkimista. (Kasso 2006, 14.)

Yksi keskeisimmistä välittäjän velvollisuuksista on **tiedonantovelvollisuus**. Tämän mukaisesti välitysliikkeen tulee antaa toimeksiantajalleen kaikki tiedot, joiden välittäjä tietää tai tulisi tietää vaikuttavan kaupasta päättämiseen. Yhtä lailla välitysliikkeen tulee antaa ostajalle jo asuntoa tarjottaessa kaikki tiedot, jotka voivat vaikuttaa ostopäätökseen. Mikäli kyseiset tiedot vaikuttavat sopimuksen tekoon, tiedot tulee antaa ennen sopimuksen allekirjoittamista. Erityisesti tiedonantovelvollisuus koskee ostajalle annettavia tietoja. Tällaisia ovat asunto-osakkeiden kaupassa esimerkiksi taloyhtiössä tulevat korjaukset tai yhtiövästikkeiden muutokset. (Kasso 2016,14.)

Välitysliikettä ja sen edustajia koskee myös **salassapitovelvollisuus**. Se koskee kaikkia toimeksiantosopimuksen hoitamisen yhteydessä saatuja tietoja sekä kaikkia asiakassuhteeseen liittyviä tietoja. Välityslain sekä välitysliikelain perusteella kuitenkin välitysliikkeellä on oikeus antaa kaikki merkitykselliset tiedot toimeksiantoon liittyen kaupan kohteesta kiinnostuneelle. Lähtökohtaisesti ostajaehdokkaille välitysliike saa kertoa vain sellaisia asioita jotka ovat merkityksellisiä kaupasta päättämisen kannalta, kuten kohteen fyysisiin ominaisuuksiin liittyvät seikat. Salassa pidettäviin tietoihin kuuluvat esimerkiksi toimeksiantajan henkilöllisyys, myynnin syyt tai toimeksiantosopimuksen sisältö. Ostajan tietojen osalta välitysliikkeen tulee salata kaikki ostajan henkilöllisyyteen liittyvät tiedot myyjältä, kuten esimerkiksi ostajan ammatti. Kolmansille osapuolille välittäjäliike ei saa kertoa mitään kohteen tai kaupan osapuolien tietoja. (Nevala ym. 2017, 587-588.)

Välitysliikkeellä on myös asiakkaan **tunnistamisvelvollisuus**. Tunnistamisvelvollisuus sisältyy rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin (18.7.2008/503; rahanpesulaki). Rahanpesulla tarkoitetaan toimia, joilla pyritään häivyttämään tai peittämään rikoksella saadun omaisuuden alkuperä. Rahanpesulaki asettaa siis välitysliikkeelle velvollisuuden tuntea asiakkaansa eli tunnistaa ja todentaa hänen henkilöllisyytensä. Lisäksi tietyissä tilanteissa välitysliikkeelle syntyy selonottovelvollisuus, ilmoitusvelvollisuus ja velvollisuus keskeyttää liiketoimi tai lopettaa asiakassuhde. (Nevala ym. 2017, 686.)

Rahanpesulaissa säädetyt toimet koskevat kaikkia sekä vakituisia että satunnaisia asiakkaita, kun suoritettavan liiketoimen tai toisiinsa kytkeytyvien toimenpiteiden suuruus on yhteensä vähintään 15 000 euroa. Välitysliikkeen varsinaisia asiakkaita ovat toimeksiantajat, mutta myös toimeksiantajan vastapuolta tulee pitää välitysliikkeen asiakkaana rahanpesulain tarkoittamassa mielessä siitäkkin huolimatta, ettei välitysliikkeellä ole sopimussuhdetta vastapuoleen. Yleisimmät tunnistamisessa käytettävät henkilöllisyystodistukset ovat ajokortti, passi tai Kela-kortti. (Nevala ym. 2017, 686-687.)

2.5 Osakekaupan vaiheet

Välittäjän alkaessa valmistella kohteen myyntiinottoa, hänen tulee selvittää monia erilaisia asioita. Kuten jo aiemmin todettiin, välittäjää koskee välityslaissa määrätty selonottovelvollisuus. Tämä tarkoittaa kaikkien vaadittavien asiakirjojen hankkimista ja läpikäymistä, tarpeellisten lisäselvitysten hankkimista sekä kohteeseen tutustumista. Välityskohdetta koskevat seikat tulee selvittää käytännössä esimerkiksi toimeksiantajalta kysymällä ja katselmuksessa. (Nevala ym. 2017, 588-589.)

Välitysliikkeen tulee aina suorittaa toimeksiannon kohteeseen **katselmus**, jossa kiinteistönvälittäjä tutustuu myytävään kohteeseen. Asunto-osakkeiden kohdalla tämä tarkoittaa huoneiston kaikkiin tiloihin sekä osakkaan välittömässä hallinnassa oleviin tiloihin, kuten esimerkiksi kellari- tai ullakotiloihin tutustumista. Välitysliikkeen ei tarvitse katselmuksessa suorittaa teknisiä mittauksia tai purkaa rakenteita, mutta toimeksiantajalle tulee kertoa mahdollisuudesta teettää kyseisessä kohteessa kosteusmittaus tai kuntotarkastus ennen myynnin aloittamista. Mikäli katselmuksen yhteydessä myynnin kohde valokuvataan kohdemarkkinointia varten, tulee asiasta sopia toimeksiantajan kanssa. (Nevala ym. 2017, 590.)

Laki ei aseta suuria vaatimuksia toimeksiantosopimuksen sisällölle, mutta sen liitteenä tulee olla hyvän välitystavan mukainen toimeksiantajan selvitys myyntikohteen ominaisuuksista. Tämä selvitys on nimeltään **selostusliite** ja se on osa toimeksiantosopimusta. Selostusliite on ensimmäinen osa välitysliikkeen selonottovelvollisuuden täyttämistä. Vaikka selostusliitettä ei olisi täytetty, toimeksiantosopimus voi olla voimassa, mutta kohteen markkinointia ei voida aloittaa ennen kuin se on asianmukaisesti täytetty. Selostusliite tulee täyttää huolellisesti toimeksiantajan kanssa ja sen tulee sisältää vain toimeksiantajan antamia kohdetta koskevia tietoja. Allekirjoittamalla toi-

meksiantosopimuksen ja selostusliitteen toimeksiantaja vahvistaa antamiensa tietojen olevan oikeita. Selostusliitteeseen ei saa tehdä jälkikäteen muutoksia, mikäli toimeksiantaja ei ole vahvistanut niitä allekirjoituksellaan. Selostusliitettä ei ole tarpeellista luovuttaa ostotarjousta harkitsevalle ostajaehdokkaalle. (Nevala ym. 2017, 589.)

Lainsäädäntö ei erikseen selonottovelvollisuuden yhteydessä määrittele mitä asiakirjoja välityслиikkeen tulee hankkia. Asuntomarkkinointiasetuksessa kuitenkin määrätään mitä asiapapereita välityслиikkeen tulee esittää esittelyvaiheessa ja välityslaki määrittelee, mitä asiakirjoja ostajalle esitetään asuntomarkkinointiasetuksessa lueteltujen asiapapereiden lisäksi. Nämä säännökset yhdessä hyvän välitystavan ovat muodostaneet käytännön, jonka mukaisesti välityслиikkeen tulee hankkia asiakirjat, jotka ovat selvitetty jäljempänä. (Nevala ym. 2017, 591.)

Välityслиikkeen tulee hankkia aina mahdollisimman tuore **isännöitsijäntodistus**, koska tiedot voivat joskus muuttua nopeastikin. Isännöitsijäntodistus ei saa olla toimeksiantoa suorittaessa yli kolmea kuukautta vanhempi. Mikäli toimeksiantosopimusta jatketaan kolmea kuukautta pidemmäksi ajaksi, välityслиikkeen tulee hankkia uusi isännöitsijäntodistus. Isännöitsijäntodistus kuuluu lakisääteisiin asiakirjoihin, jonka sisältö perustuu lakiin. Se on asunto-osakkeen kaupassa keskeisin tiedonlähde, josta selviää lähes kaikki tärkeät ostajaehdokkaalle markkinoinnissa kerrottavat tiedot ja myytävien osakkeiden omistusoikeus. Lähtökohtaisesti välityслиike saa luottaa isännöitsijäntodistuksessa oleviin tietoihin, mutta mikäli välityслиikkeellä on aihetta epäillä saatujen tietojen todenmukaisuutta tai se on saanut ristiriitaisia tietoja, sen tulee olla yhteydessä isännöitsijään ja tiedustella taloyhtiön tilannetta. (Kasso 2006, 35; Nevala ym. 2017, 591.)

Energiatodistus on rakennukselle vaadittava asiakirja eli rakennuksen hallinnoijana on taloyhtiön tehtävä hankkia energiatodistus osakkaiden puolesta. Välityслиike saa energiatodistuksen yleensä isännöitsijältä isännöitsijäntodistuksen yhteydessä. Mikäli taloyhtiöltä vaaditaan energiatodistusta mutta sitä ei ole saatavilla, on välityслиikkeen kehotettava myyjää hankkimaan todistus. Mikäli todistusta ei kuitenkaan saada kehotuksesta huolimatta, välityслиikkeen tulee kertoa asian merkityksestä kaupan molemmille osapuolille. (Kiinteistöväälitysalan Keskusliitto ry 2019, 25-26.)

Välityслиikkeen tulee hankkia **yhtiöjärjestys** ja verrata siitä ilmi tulevia asioita toimeksiantajan antamiin tietoihin sekä kohteesta havaittaviin seikkoihin. Yhtiöjärjestyksestä tulevat ilmi esimerkiksi yhtiön toiminimi, huoneistoselitelmä ja mahdollinen lunastuslauseke. Välityслиikkeen tulee erityisesti kiinnittää huomionsa mahdolliseen lunastuslausekkeeseen ja kertoa kaupan molemmille osapuolille sen merkityksestä. Yhtiöjärjestyksen saa isännöitsijältä isännöitsijäntodistuksen yhteydessä tai kaupparekisteristä. (Nevala ym. 2017, 592; Rantanen 2008, 19.)

Tilinpäätösasiakirjoja ovat tuloslaskelma, tase, hallituksen toimintakertomus ja tilintarkastuskertomus. Tuloslaskelmasta selviää kyseisen yhtiön kulurakenne ja taseesta yhtiön velka ja sen lainatilanne. Hallituksen toimintakertomuksessa taas tulee sanallisesti ilmi tiedot päättyneestä tilikaudesta sekä sen aikana tapahtuneista korjauksista tai muutoksista. Yhtiöiden tilikausi on kalenterivuoden pituinen. Usein hallituksen tekemässä talousarviossa kuluvalle vuodelle on myös tärkeää tietoa mahdollisista tulevista korjaussuunnitelmista tai yhtiövastikkeen muutoksista. Mikäli toimeksiantajan kohde tulee välitysliikkeelle myyntiin vuoden ensimmäisinä kuukausina, välitysliikkeen tulisi hankkia tuore tilinpäätös edelliseltä vuodelta tai ainakin pääpiirteet sen sisällöstä. (Kasso 2006, 36-37; Rantanen 2008, 18.)

Monesti **asunnon pohjapiirros** saadaan muiden asiakirjojen mukana pyynnöstä isännöitsijältä. Mikäli asiakirjaa ei saada isännöitsijältä, se tulee pyytää kaupungin rakennusvalvontaviranomaisilta. Pohjapiirroksen tulee olla myyntiesitteen liitteenä ja sen tarkoituksena on osoittaa ostajaehdokkaille asunnon sen hetkinen huonejako ja tilojen käyttötarkoitukset. Mikäli kohdetta vastaavaa pohjapiirrosta ei saada yrityksistä huolimatta, pohjapiirros tulee laatia itse. Tällöin välitysliikkeen tulee painottaa, ettei piirros perustu virallisiin mittauksiin. (Nevala ym. 2017, 592.)

Välitysliikkeen tehtävä on hankkia yhtiön **kunnossapitotarveselvitys**. Tämän asiakirjan tulee olla isännöitsijäntodistuksen liitteenä. Kunnossapitotarveselvitys on taloyhtiön hallituksen kirjallinen selvitys seuraavien viiden vuoden aikana odotettavissa olevista yhtiön rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitotarpeista, joilla on olennainen vaikutus osakehuoneistojen käyttämiseen, yhtiövastikkeeseen tai muihin osakehuoneiston käytöstä osakkeenomistajille aiheuttaviin kustannuksiin. (Nevala ym. 2017, 592.)

Kohteen markkinointi

Kun toimeksiantosopimus on allekirjoitettu ja välitysliike on täyttänyt selonottovelvollisuutensa kohteen ominaisuuksien osalta, kohteen markkinointi voidaan aloittaa. Tätä vaihetta, jossa asuntoa markkinoidaan ostajaehdokkaalle, sääntelee asuntomarkkinointiasetus. Välityslain mukaisesti tiedonantovelvollisuus toimeksiantajan vastapuolta eli ostajaa kohtaan alkaa myös tässä vaiheessa. Välitysliikkeen tulee antaa kaikki tiedot ostajalle, jotka voivat vaikuttaa kauppaa koskevaan päätöksen tekoon. Välityslaki luettelee asiakirjat, jotka ostajalle tulee esittää ja asuntomarkkinointiasetus taas edellyttää, että ilmoituksessa tuodaan esille tietyt asiat ja että asiakirjojen tulee olla nähtävissä esittelyssä. (Nevala ym. 2017, 605-606.)

Kiinteistönvälitysliikkeen **ilmoittelu** koskevat säännökset ovat asuntomarkkinointiasetuksessa. Ilmoittelu tarkoittaa esimerkiksi lehti-ilmoituksia, toimiston ikkunaan kiinnitettyjä mainoksia tai kohteen markkinointia nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa.

Ilmoituksessa tulee käydä ilmi seuraavat kohteen perustiedot

- asunnon tyyppi
- asunnon sijainti
- asunnon asuintilojen pinta-ala
- huoneluku
- energialuokka
- asunnon myyntihinta tai velaton hinta, mikäli se poikkeaa myyntihinnasta
- välittäjän nimi ja välitysliikkeen käyntiosoite.

Näiden perustietojen lisäksi ilmoituksessa tulee mainita erikseen, mikäli asunto on vuokrattuna tai jos se esimerkiksi myydään keskeneräisenä. (Nevala ym. 2017, 142-143.)

Esite on laadittava huolellisesti, koska se on keskeisin tiedonlähde asunnon ostajalle, mutta sen muoto on vapaa. Esite tulee toimittaa tiedoksi ennen markkinoinnin aloittamista toimeksiantajalle kommentteja varten. Jos välityskohteen tiedot muuttuvat kesken toimeksiannon hoitamisen niin, että muutoksilla voi olla merkitystä kohteen myynnin kannalta, välitysliikkeen tulee laatia uusi esite. Mikäli esitteen tietoja muutetaan, uusi esite tulee myös toimittaa tiedoksi toimeksiantajalle. Asuntomarkkinointiasetuksen 6 ja 8 § edellyttävät, että esitteestä tulevat ilmi seuraavat asunto-osaketta koskevat tiedot

- asunnon osoite (kerrostalossa myös sijaintikerros)
- asunnon huoneluku ja pinta-alat eriteltyinä asuintiloihin tai muihin tiloihin
- asunnon tyyppi (kerros- tai rivitalo, pientalo)
- asunnon laatu (osakehuoneisto)
- asunto-osakeyhtiön nimi ja osakkeiden numerot

- asunnon vapautuminen
- asunnon hinta velattomana
- asumiskustannukset (vastike, vesimaksu jne.)
- mahdollinen osuus yhtiön veloista
- mahdolliset myöhemmin kustannuksia aiheuttavat veloitteet
- isännöitsijän nimi ja yhteystiedot
- rakennuksen valmistumisaika, kerrosluku ja rakennusmateriaali
- kattotyyppi ja kate, lämmitysjärjestelmä
- taloyhtiön maa-alueen koko ja tiedot mahdollisesta vuokrasopimuksesta
- kaikkien huoneistojen lukumäärä sekä asuin- ja liikehuoneistojen pinta-ala
- yhtiölle kuuluvat asukkaiden pysäköintitilat
- käyttö- tai luovutusrajoitukset sekä lunastusoikeus
- sovitut peruskorjaukset ja niiden ajankohta
- keskeiset liikenneyhteydet ja palvelut tarpeen mukaan
- välityслиikkeen edustajan nimi, osoite ja puhelinnumero.

Esitteessä voi tämän listauksen lisäksi olla myös muutakin asuntoon liittyvää olennaista ja tarpeellista tietoa. (Kasso 2006, 18-19; Nevala ym. 2017, 610.)

Esittely tarkoittaa välityслиikkeen järjestämää tilaisuutta, jossa asunnon ostoa suunnittelevalle annetaan mahdollisuus tutustua myytävään kohteeseen. Kiinteistönvälityслиikkeen järjestämää asuntoesittelyä koskevat asuntomarkkinointiasetuksen säännökset Yleensä esittely tapahtuu niin, että ostajaehdokas käy katsomassa asuntoa ja tutustuu sitä koskeviin asiakirjoihin ja selvityksiin. Myytävää kohdetta saa esitellä vain välityслиikkeessä työskentelevät henkilöt toimeksiantajan kanssa sovitun mukaisesti. Toimeksiantajan tulee aina tietää, kuka kohdetta on tulossa esittelemään. (Nevala ym. 2017, 616.)

Esittelyssä välittäjäliikkeen tärkein velvollisuus on valvontavelvollisuus. Esittelijän tulee huolehtia kohteen valvonnasta niin, ettei asunnossa rikota tai ettei sieltä varasteta mitään. Mikäli välityслиikkeen edustaja laiminlyö valvonnan, se on vastuussa toimeksiantajalle. Tarvittaessa toimeksiantajaa tulee muistuttaa, ettei esille jätetä arvokasta tai helposti mukaan otettavaa esineistöä. (Nevala ym. 2017, 616.)

Mikäli toimeksiannon kohteena oleva asunto on vuokrattu, esittelystä tulee sopia etukäteen vuokralaisen kanssa. Välityслиikkeen tulee huomioida, että välitettävänä oleva kohde on vuokralaisen koti ja esittely tulee järjestää niin, että sen ajankohta ja tapa ovat molempien osapuolten kannalta kohtuullisia. Vuokralainen ei kuitenkaan voi kohtuuttomasti hankaloittaa kyseiseen asuntoon pääsyä. (Nevala ym. 2017, 616.)

Esittelyssä tulee aina olla nähtävillä seuraavat asiakirjat

- esite
- yhtiöjärjestys
- viimeinen tilinpäätös
- asunnon pohjapiirros
- energiatodistus.

Asuntomarkkinointiasetus ei edellytä, että isännöitsijäntodistuksen tulisi olla esittelyssä nähtävillä, mutta sen mukanaolo on tarkoituksenmukaista. Se ei ole asiakirja jonka kopio jaetaan kaikille esittelyyn osallistuville, vaan ainoastaan ostotarjouksen tekemistä harkitseville. (Nevala ym. 2017, 616.)

Ostoneuvotteluvaihe

Ostoneuvotteluvaiheella tarkoitetaan tässä yhteydessä vaihetta, jossa kohteesta kiinnostuneelle ostajalle annetaan ilmoittelu- ja esittelyvaiheen jälkeen myös loput kohdetta koskevat tiedot. Välittäjän tulee antaa ostajalle kaikki kohdetta koskevat tiedot, ennen kuin ostaja jättää ostotarjouksen. (Nevala ym. 2017, 144.)

Välittäjän tiedonantovelvollisuuden laajuutta kaupan eri osapuolille ei ole kirjattu lakiin, vaan tiedonantovelvollisuuden laajuus on jätetty avoimeksi: ”kaikki ne tiedot, joiden välittäjä tietää tai joiden hänen pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta päättämiseen.” Se mitä välittäjän tulisi tietää,

arvioidaan aina objektiivisesti. Mikäli välittäjä on saanut tietoonsa jotain sellaista mikä ei varsinaisesti kuulu hänen selonottovelvollisuutensa piiriin, mutta jolla on merkitystä kaupasta päättämiseen, tulee hänen viedä myös tämä tieto eteenpäin kaupan osapuolille. Välittäjä saa kuitenkin kertoa ostajalle tai ostajaehdokkaille vain sellaisia toimeksiantajan antamia tietoja, joilla on merkitystä kaupan kannalta, kuten esimerkiksi kaupan kohteen fyysisiin ominaisuuksiin tai toimeksiantajan oikeudelliseen statukseen liittyviä seikkoja. Jos välittäjä myöhemmin havaitsee kaupan kohteesta uuden tiedon, joka on merkityksellinen kaupan kannalta, ostotarjouksen tekijällä voi olla mahdollisuus vetäytyä tekemästään tarjouksesta ilman seuraamuksia. (Keskitalo 2017, 335; Nevala ym. 2017, 619.)

Asuntokauppalaki ei määrittele myyjän tiedonantovelvollisuutta, mutta laissa on useissa eri virhemääritelmässä todettu, että mikäli jotain tietoa ei ole annettu, kyseessä on virhe. Lähtökohtaisesti myyjällä on velvollisuus kertoa kaikki tiedossaan olevat seikat, jotka voivat vaikuttaa ostajaehdokkaan ostopäätökseen. Myyjän tulee myös aina antaa ostajalle kaikki oikeat tiedot asuntoon liittyvistä taloudellisista seikoista kuten sen vastikkeesta ja lainaosuuksista. Ostaja taas ei voi vedota sellaisiin seikkoihin, jotka hänen voidaan olettaa tienneen ennen kaupantekoa. Tämä säännös koskee sekä asuntoon että asunnon ympäristöön liittyviä seikkoja. (Nevala ym. 2017, 144-145.)

Samaan aikaan kun myyjien tiedonantovelvollisuus asuntokaupassa on kasvanut, myös ostajat ovat tulleet entistä vaativammiksi. Muun muassa tästä syystä erilaiset kuntotarkastukset ennen kaupasta päättämistä ovat yleistyneet. Asunto-osakkeen kaupassa kuntotarkastus tehdään yleensä vain huoneiston sisällä, sillä osakkaalla ei yleensä ole määräysvaltaa rakenteiden tai ulkopuolisten seikkojen osalta. Asuntoon on myös mahdollista teettää esimerkiksi pelkkä kosteusmittaus, joka ei laajuudeltaan vastaa kuntotarkastusta. Tämä kuitenkin soveltuu usein parhaiten esimerkiksi kerrostaloasuntojen tutkimuksiin. Kuntotarkastuksesta tai kosteusmittauksesta johtuvat kustannukset sovitaan tavallisesti sekä ostajan että myyjän kesken jaettaviksi. (Kasso 2010, 207, 210-211.)

Ostotarjous

Kauppan tekemistä edeltää vaihe, jossa ostaja tekee myytävästä kohteesta ostotarjouksen. Tällöin kaupan osapuoli tekee toiselle osapuolelle ehdotuksen sopimuksen tekemiseksi. Asuntokaupassa tämä sopimus on asunnon kauppakirja. Asunto-osakkeen ostotarjoukseen sovelletaan varallisuusoikeudellisista oikeustoimista annettua lakia (oikeustoimilaki) sopimuksen syntymisestä sekä

tarjouksen ja siihen annetun vastauksen sitovuudesta ja oikeusvaikutuksista (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2019, 42-43.)

Ostotarjous voi vastata joko täysin myyjän kaupalle asettamia ehtoja, mutta se voi olla myös tingly tarjous. Välityслиikkeen tulee ottaa vastaan kaikki tarjoukset, jotka ovat toimeksiantajan kannalta järkeviä ja tarkoituksenmukaisia. Tarjouksen järkevyyttä arvioitaessa välittäjän tulee ottaa huomioon sen hetkinen markkinatilanne ja kyseisen tyyppisten kohteiden kysyntätilanne. Välityслиike voi kieltäytyä vastaanottamasta tarjousta esimerkiksi, jos kyseessä on ensimmäinen näyttö, tai tarjous on merkittävästi huonompi kuin aiemmat. (Nevala ym. 2017, 621.)

Tarjousvaiheessa vaiheessa välittäjä on velvollinen kertomaan kaupan molemmille osapuolille ostotarjoukseen ja sen hyväksymiseen liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista. Mikäli kohteesta on aikaisempi edelleen avoinna oleva tarjous, välittäjän tulee kertoa tästä ostajaehdokkaalle, mutta hänen ei tarvitse kertoa aiemman tarjouksen rahamäärää tai sen muita ehtoja. Hyvä välitystapa edellyttää, että kaikki osto- ja vastatarjoukset ehtoineen tehdään ja hyväksytään kirjallisesti tai muuten dokumentoidusti eli esimerkiksi paperimuodossa. (Nevala ym. 2017, 620-621.)

Tarjous on tulevan kaupan tärkeä osa, joten sen vuoksi siihen tulee paneutua ja varmistua että kaupan osapuolet ottavat kaikki asiaan vaikuttavat seikat huomioon ja ymmärtävät niiden merkityksen samalla tavalla. Tarjoukseen tulee kirjata esimerkiksi seuraavat keskeiset kauppaehdot: kaupan osapuolet, kaupan kohde, kauppahinta ja mahdollinen velallinen hinta, omistusoikeuden siirtyminen sekä ostajan saamat asiakirjat ja tiedot. Tarjoukseen on syytä merkitä myös sen voimassaoloaika eli minkä kuluessa siihen tulee vastata. Lähtökohtaisesti tarjouksen voimassaoloaika tulee asettaa mahdollisimman lyhyeksi, useimmiten 2-3 vuorokautta riittää. Kohtuuttoman pitkä voimassaoloaika voi olla raskas ostajalle, liian lyhyt taas luo paineita myyjälle. Tarjous sitoo sen tekijää oikeustoimilain mukaisesti siihen saakka, kunnes tarjoukseen on annettu vastaus tai sille asetettu voimassaoloaika päättyy. (Kasso 2010, 258.)

Ostajalla ja myyjällä on oikeus asettaa ehtoja, jotka ovat edellytyksenä tarjouksen voimassaololle tai kyseisen kaupan toteutumiseksi. Kaupan toteutuminen voidaan sitoa esimerkiksi myyjän tai ostajan oman asunnon toteutuneeseen kauppaan tai suoritettun kuntotarkastuksen tai kosteusmittauksen lopputulokseen. Joissain tapauksissa ehtona voi olla esimerkiksi rahoituksen järjestyminen pankista. Mikäli sovittu ehto ei toteudu, voi osapuoli jonka eduksi ehto vaikuttaa vetäytyä sopimuksesta ilman, että hän joutuu korvausvelvolliseksi vastapuolelle. Ehdollinen sopimus olisi aina suotavaa tehdä kirjallisena, vaikka suullinenkin sopimus on pätevä. Suullisten sopimusten

ongelmana on todisteluvaikeus, sillä sen osoittaminen voi jälkikäteen muodostua hyvin hankalaksi. (Keskitalo 2017, 52-53.)

Tarjouksen tekemistä ja siihen annettavaa vastausta tulee harkita tarkoin eikä sitä tule tehdä, ellei ole valmis täyttämään siinä sovittavia ehtoja. Mikäli toimeksiantajan tai hänen vastapuolensa mieli muuttuu, tarjous tai vastaus siihen voidaan peruuttaa vielä ennen kuin se on saapunut vastaanottajalle tai ennen kuin hän on tutustunut tarjoukseen tai vastaukseen. Sopimus kaupasta syntyy siinä vaiheessa, kun tarjouksen tekijä on saanut vastapuoleltaan hyväksyvän vastauksen hänen tarjoukseensa. Tässä vaiheessa sopimus on luonteeltaan esisopimus, joka tarkoittaa sopimusta lopullisen kaupan tekemisestä. Jo tämä sopimus on asuntokaupassa molempia osapuolia velvoittava. (Kasso 2017, 66-67.)

Mikäli tarjouksen hyväksymisen jälkeen toinen osapuolista kieltäytyy päättämästä kauppaa eikä lopullista kauppaa synny, vastaa sopimuksen rikkoja toiselle osapuolelle aiheutuvasta vahingosta. Tavallisesti korvausvastuusta sovitaan jo tarjouksen yhteydessä sopimalla sopimussakosta eli vakiokorvauksesta. Vakiokorvaus tarkoittaa siis sopimusta, jonka mukaan sopimusta rikkova osapuoli sitoutuu maksamaan tietyn summan rahaa korvauksena siitä, että ennalta sovittu kauppa jää syntymättä hänestä johtuvien syiden vuoksi. Vakiokorvauksen suuruus on enimmillään 4 % kauppasummasta. (Kasso 2006, 70; Keskitalo 2017, 44.)

2.6 Kaupan toteutus

Kaupalla tarkoitetaan omaisuuden luovutusta, jossa vastikkeeksi saadusta omaisuudesta luovutetaan maksuväline, tavallisesti rahaa. Kaupassa myyjän keskeisin intressi on sovitun kauppahinnan saaminen ostajalta ja vastavuoroisesti ostajan keskeisin intressi on varmistaa kaupan kohteen eli osakekirjan saaminen. Asunto-osakekauppa on samalla sekä arvopaperin että irtaimen omaisuuden kauppa. Asunto-osakekauppaan sovelletaan yleistä sopimuslainsäädäntöä sekä erillistä asuntokauppalakia (843/1994, Si 505), jossa määritellään osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia toisiaan kohtaan (Kasso 2010, 190, 201.)

Asunto-osakkeen kaupassa vallitsee muotovapaus. Kaupakirjan muotovapauden lisäksi asunto-osakkeen kaupassa vallitsee sisältövapaus joka tarkoittaa, että kaupan osapuolet voivat vapaasti sopia sisällöllisesti kaupasta. Koska asunto-osakkeen kauppa on vapaamuotoinen, todistajia kauppaan ei vaadita. Keskeisiä kohtia asunto-osakkeen kaupakirjassa ovat kaupan sopijapuolet, kaupan kohde, kauppahinta ja kaupan muut ehdot. Kaupakirjan yleisesti käytetty malli on seuraava:

Kauppakirja

1. Myyjä
2. Ostaja
3. Kaupan kohde
 - kaupan kohteen yksilöinti
 - tarpeisto
 - asunnon kunto ja siihen liittyvät ehdot
4. Kauppahinta ja maksuaikataulu
5. Muut ehdot
 - omistusoikeuden siirtyminen
 - osakekirjan säilytys ja luovutus
 - kauppahinnan vakuusjärjestelyt
 - asunnon hallinnan siirtyminen ja sen ehdot
 - vuokratun asunnon vuokravakuudet ja vuokratuoton siirtyminen
 - vastuu yhtiövastikkeista ja maksuista
 - selvitys asuntoa koskevin tietojen saamisesta
 - varainsiirtoveron maksu
 - muut ehdot
6. Päiväys
7. Sopijapuolten allekirjoitukset
8. Mahdolliset suostumukset.

Osakkeiden **kauppahinta** jakaantuu tavallisesti kahteen osaan. Myyjälle maksettavan kauppahinnan lisäksi kauppakirjaan merkitään osakkeiden velaton hinta, mikäli kyseisiin osakkeisiin kohdistuu osuus taloyhtiön lainoista. Velaton hinta määritellään niin, että myyjälle maksettavaan kauppahintaan lisätään osakkeisiin kohdistuva taloyhtiövelka. Yhtiölaina maksetaan tavallisesti yhtiövastikkeiden kautta, joten yleisin tapa on sopia, että ostaja vastaa lainaosuudesta kaupan jälkeen. Velkaosuuden määrä kannattaa selvittää mahdollisimman tarkasti isännöitsijältä kaupantekopäivän mukaan. (Kasso 2006, 71-72; Nevala ym. 2017, 157.)

Omistusoikeuden siirtyminen on keskeinen tapahtuma kaikessa kaupankäynnissä, sillä koko kauppatahtuman tavoite on omistusoikeuden siirtäminen ostajalle. Kun kauppahinta maksetaan kokonaan käteisellä kaupanteon yhteydessä, siirretään samalla omistusoikeus ja luovutetaan osakekirjat ostajalle tai ostajan pankille. Mikäli omistusoikeus siirtyy myöhemmin kuin kaupantekohetkellä, on erityisen tärkeää mainita tästä kauppakirjassa. (Nevala ym. 2017, 160.)

Ellei **osakekirjan luovutuksesta** ole muutoin sovittu, tulee tämä ja muut asiakirjat luovuttaa ostajalle samanaikaisesti asunnon hallinnan luovutuksen kanssa. Ellei osakekirjaa luovuteta kaupantekohetkellä, tulee sopia siitä missä osakekirjaa säilytetään kaupanteon ja osakekirjan hallinnan luovutuksen välisenä aikana. Sitä olisi suositeltavaa säilyttää esimerkiksi pankissa molempien osapuolten lukuun. Myyjä siirtää osakekirjan ostajalle, kun omistusoikeus on kauppaehtojen mukaisesti siirtynyt, jolloin osakekirjaan tehdään siirtomerkintä sille varattuun paikkaan. Merkinnän tulee olla niin sanottu nimisiirto josta käy ilmi, kenelle osakekirja siirtyy, jotta siirto voidaan merkitä asunto-osakeyhtiön osakeluetteloon. Merkintä tulee päivätä ja allekirjoittaa. (Kasso 2006, 73; Nevala ym. 2017, 160.)

Myös **vaaranvastuu** siirtyy asunnon hallinnan luovutuksen yhteydessä. Vaaranvastuu tarkoittaa vastuuta asunnossa kaupanteon jälkeen osapuolista riippumattomista syistä tapahtuneita vahinkoja, kuten esimerkiksi tulipaloa. Mikäli luovutus viivästyy ostajan puolelta johtuvista syistä, vaaranvastuu on ostajalla siitä lähtien, kun hallinnan luovutuksen olisi tullut sopimuksen mukaan tapahtua. Koska ratkaiseva hetki vaaranvastuun siirtymiselle on yleensä asunnon hallinnan luovuttamisen ajankohta, riskiin asunnon tuhoutumisesta tai vahingoittumisesta ei siten vaikuta se, milloin osakekirja luovutetaan ostajalle (AsKL 6:7). Yleensä ongelmallisia ovat tapaukset, joissa tarkkaa vaurioiden syntyajankohtaa ei pystytä täsmällisesti määrittämään. Tällöin ostajan tulisi esimerkiksi asiantuntijan lausunnon avulla pyrkiä todentamaan, että vaurio on syntynyt jo silloin kun asunto on ollut myyjien hallussa. (Keskitalo 2017, 166; Nevala ym. 2017, 168-169.)

Välitysliikkeen velvollisuuksiin kuuluu selvittää ostajalle **varainsiirtoveron** maksuvelvollisuus. Varainsiirtoveroa on suoritettava joko kauppahinnan tai muun vastikkeen arvosta. Asunto-osakkeen luovutuksesta suoritettava varainsiirtoveron määrä on 2 %. Välitysliikkeen tulee laskea varainsiirtoveron oikea määrä. Ennen kaupan tekoa välitysliikkeen tulee hyvissä ajoin selvittää ostajakohdainen varainsiirtoveron viitenumero. Kun osakekauppa tehdään kiinteistönvälittäjän välityksin, vero maksetaan kaupanteossa. Tällöin välitysliike antaa ostajan pankille vapaamuotoisen asiakirjan, josta tulee ilmi kaikki veron maksamiseen tarvittavat tiedot ostajakohtaisesti, kuten ostajan viitenumero, Verohallinnon tilinumero ja veron määrä. Mikäli kyseessä on ensiasunnon ostaja, välitysliikkeen ei tarvitse huolehtia varainsiirtoveron perimisestä. Tämän edellytyksenä on, että ostaja antaa luovutus sopimuksen yhteydessä selvityksen verovapauden edellytyksistä. Ensiasunnon ostajalla tarkoitetaan henkilöä, joka

- on kaupantekohetkellä 18-39-vuotias
- omistaa kaupan jälkeen asunnosta 50 prosenttia tai enemmän
- ostaa asunnon vakituiseksi asunnoksi
- muuttaa asuntoon kuuden kuukauden kuluessa kaupanteosta
- ei ole kaupantekohetkellä tai sitä ennen omistanut mistään asunto-osakkeesta tai asuinrakennuksesta 50 prosenttia tai enempää.

Ensiasunnon ostajan kohdalla kauppakirjassa tulee olla kohta siitä, että ostaja vakuuttaa täyttävänsä kaikki edellä mainitut varainsiirtoverolain 25 §:n mukaiset ensiasunnon ostajan varainsiirtovapauden edellytykset (KVKL, 2019).

Kaupantekotilaisuuden kulku

Kaupantekotilaisuudessa välitysliikkeen tulee tunnistaa sekä myyjä että ostaja ja todentaa heidän henkilöllisyytensä, mikäli tätä ei ole jo aiemmin tehty. Välitysliikkeen tulee käydä kaupan molempien osapuolten kanssa läpi kauppakirjan sisältö tarvittavilta osin ja vastata kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin. Välitysliikkeen tulee huolehtia myös siitä, että kaupan molemmat osapuolet saavat omat kappaleensa kauppakirjan liitteenä olevista asiakirjoista. Välitysliikkeen tulee tarkistaa, että sovittu kauppakirja ja vakuusasiakirjat siirtyvät kaupantekotilaisuudessa sopimuksen mukaisesti ja kertoa kaupan osapuolille asunnon hallinnan luovutuksen ja siihen liittyvien velvollisuuksien merkityksistä. Välitysliikkeen tulee huolehtia, että kaupan jokainen osapuoli allekirjoittaa kaup-

pakirjan jokaisen kappaleen sekä siitä että osakekirjaan tehdään tarvittavat siirtomerkinnot. Osakekirjan tulee siirtyä kauppakirjan ehtojen mukaisesti siirtomerkinnot varustettuna. (Nevala ym. 2017, 646-647.)

Kaupanteon jälkeen

Asuntokauppatapahtuma ei vielä aivan pääty kauppakirjan allekirjoittamiseen. Asunto-osakeyhtiön on merkittävä uuden omistajan saanto yhtiön ylläpitämään osakeluetteloon. Tätä varten isännöitsijälle tulee yleensä toimittaa ainakin kopio kauppakirjasta, selvitys varainsiirtoveron maksusta sekä kopio osakekirjasta siirtomerkinnotineen. Mikäli välitysliike ei hoida tätä ostajan puolesta, sen tulee ainakin neuvoa ostajaa omistusoikeuden rekisteröinnissä ja kertoa tämän merkityksestä. Ennen osakeluetteloon merkitsemistä uudella omistajalla ei ole oikeutta käyttää osakkeenomistajalle kuuluvia oikeuksia, ellei hän ole esittänyt yhtiölle selvitystä saannosta eli esimerkiksi kauppakirjaa. (Kasso 2010, 267; Nevala ym. 2017, 649.)

Mikäli ostaja kääntyy kaupan kohdetta koskevissa virheasioissa välitysliikkeen puoleen, ostajaa tulee muistuttaa siitä, että **reklamaatio** täytyy tehdä suoraan myyjälle, oikeansisältöisenä sekä mahdollisimman pian havaitun virheen huomaamisen jälkeen. Reklamaatiotilanteissa välitysliike ei toimi kummankaan osapuolen asiamiehenä eikä riidanratkaisijana. Välitysliikkeen tulee tarvittaessa kertoa kaupan osapuolille erilaisista riidan ratkaisukeinoista, kuten kuluttajariitalautakunta tai käräjäoikeus ja näihin liittyvistä kuluriskeistä. Välitysliikkeen tulee kehottaa osapuolia hankkimaan asiantuntevaa apua ja kannustamaan osapuolten sovinnontekohalua. (Nevala ym. 2017, 651.)

Välitysliikelain perusteella välitysliikkeen tulee säilyttää kaikki toimeksiantoon liittyvät asiakirjat viisi vuotta toimeksiantosopimuksen päättymisen jälkeen. Lisäksi rahanpesulain mukaisesti asiakkaan tuntemista koskevat tiedot tulee säilyttää viiden vuoden ajan. Asiakirjoilla tarkoitetaan tavallisten asiakirjojen lisäksi esimerkiksi kohdekuvia tai –videoita ja 3D-tilakuvauksia. Kaikki asiakirjat voidaan säilyttää sähköisesti, mutta niistä on oltava varmuuskopiot. (Nevala ym. 2017, 651.)

2.7 Perehdyttämisen merkitys

Uusi työtehtävä ja –ympäristö tuovat esiin kouluttamisen tarpeen. Tätä uuden työn alkuvaiheessa tapahtuvaa kehittämistä kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, sillä työyhteisössä, työssä ja koko yhteiskunnassa tapahtuu jatkuvia muutoksia. Se sitoo sekä aikaa

että henkilöresursseja. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, työntekijät ja yritys. Oppiminen, osaaminen sekä omien taitojen osoittaminen omassa työssään ovat myös tärkeitä työntekijän hyvinvoinnin kannalta. Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä

- oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean
- oppii tuntemaan työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat sekä työpaikan esimiehet ja työtoverit
- tietää omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää vastuusta työyhteisön toiminnassa sekä oppii työtehtävänsä.

Perehdytykseen sisältyy monenlaisia asioita mutta tärkeää on se, että uusi työntekijä saa yleiskuvan yrityksestä, sen toimintatavoista ja arvoista. Hänen tulee myös tietää mistä saa tarvittaessa lisätietoa yritykseen ja sen toimintaan liittyvistä asioista. Yritysperehdytyksen tukena voivat olla esimerkiksi erilaiset oppaat, toimintakertomukset ja video-ohjelmat. (Kangas, Hämäläinen 2008, 2; Penttinen, Mäntynen 2009, 2.)

Oheismateriaalin tekeminen vie aikaa, mutta pidemmällä tähtäimellä se säästää varsinaiseen perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. Esimerkiksi kirjallisesta aineistosta on paljon hyötyä. Tällöin tulokas pystyy tutustumaan oheismateriaaliin ja ohjeisiin jo etukäteen ja myöhemmin kerrata asioita omatoimisesti. (Kangas, Hämäläinen 2008, 7.)

Vastuu perehdyttämisestä

Perehdyttämistä ja opastusta työhön tarvitaan toimialasta sekä työpaikan koosta riippumatta ja perehdyttämisen piiriin tulisi kuulua kaikki henkilöstöryhmät esimiehistä lähtien. Käytännössä työntekijän lähin esimies on henkilö, joka vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta, mutta hän voi myös delegoida perehdyttämiseen liittyvät tehtävät toiselle koulutetulle työnopastajalle. Vastuu kuitenkin aina säilyy esimiehellä. Varsinaiseen toteutukseen osallistuvat yleensä perehdyttäjän ja perehdytettävän lisäksi myös työkaverit ja asiakkaat, sillä oppiminen on aina sosiaalinen tapahtuma johon vaikuttaa koko oppimisympäristö. Perehdyttäjän tehtävänä on auttaa tulokasta onnistumaan uudessa työssään ja pääsemään siinä hyvin alkuun. Perehdyttäjä on palvelutehtävässä, jossa parhaimmillaan hän omaa asemaansa ja ohjaustyönsä säätelemällä auttaa uutta tulokasta kohti asetettuja tavoitteita. (Kupias, Peltola 2009, 141; Penttinen, Mäntynen 2009, 2.)

Suunnittelu

Hyvän perehdytysuunnitelman laatiminen vaatii monen asiantuntijan välistä yhteistyötä. Esimiehen tueksi voidaan tarvita esimerkiksi henkilöstöryhmien ja työterveyshuollon asiantuntijoita. Hyvä perehdyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien koulutusta ja tarvittavan aineiston keräämistä. (Penttinen, Mäntynen 2009, 2.)

Aikaisemmat kokemuksemme ja osaamisemme säätelevät oppimistamme. Parhaimmassa tapauksessa perehdyttämisessä on kyse uuden tulokkaan osaamisen kehittämisestä sekä aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä. Näiden hyödyntäminen toki riippuu organisaation toimintatavasta ja konseptista sekä tulokkaan tehtävästä. Vaikka painopiste olisikin tulokkaan osaamisen kehittämisessä, parhain tulos saavutetaan huomioimalla hänen aiempaa osaamistaan ja liittämällä uusia asioita hänen aiempiin kokemuksiinsa. (Kupias, Peltola 2009, 88.)

Onnistunut perehdytys

Perehdyttämisen ja opastuksen onnistumisena pidetään kun

- työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoja myös muuttuvissa tilanteissa
- työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- työntekijä on aktiivinen ja ottaa itse asioista selvää. (Penttinen, Mäntynen 2009, 3.)

Perehdyttämisen onnistuminen punnitaan aina lopullisesti vasta yksittäisissä perehdytystilanteissa. Vaikka organisaation perehdytysjärjestelmä, materiaalit ja muut perehdyttämisen työkalut olisivatkin pitkälle mietittyjä ja hiottuja, viimeinen vaihe perehdyttämisen ketjussa on aina yksittäinen perehdyttämistilanne. Perehdyttäminen tähtää siihen, että vastuu perehtymisestä siirtyy uudelle tulokkaalle itselleen ja että hänestä tulee itsenäinen toimija työssään. Tässä tapauksessa itsenäisyys tarkoittaa työyhteisön täysivaltaisena jäsenenä toimimista, jolloin perehdyttäjistä tulee tarpeeton perehdyttämisjakson kuluessa. Perehdytettäessä on tarkoitus, että suhde muuttuu ajan kuluessa tavalliseksi kollegasuhteeksi ja esimiehen kanssa tavalliseksi esimies-alaisuudeksi. Perehdyttäjän ei ole siis tarkoitus tehdä tulokkaasta itsestään riippuvaista. (Kupias, Peltola 2009, 139-140.)

Jotta ihminen kehittyy ja oppii, hän tarvitsee palautetta. Tätä pidetäänkin hyvän perehdytyksen avaimena. Perehdytystapahtumaa voisikin kuvailla perehdyttäjän ja perehtyjän vuoropuheluna. Perehtyjä ei välttämättä osaa itse arvioida, milloin hän onnistuu ja milloin ei. Palaute helpottaa toimimista ja oppimisessa voidaan keskittyä asioihin, jotka eivät vielä suju. Mikäli ilmapiiri perehdyttämisessä ja molempien osapuolten välillä on hyvä, perehdyttäjä voi antaa hyvinkin suoraa palautetta pelkäämättä, että palaute torjutaan tai että toinen osapuoli loukkaantuu. Perehdyttäjän antama hyvä palaute on rehellistä, mahdollisimman yksilöityä, konkreettista ja perusteltua. Tällainen palaute tuo esiin onnistumiset ja kehittämiskohteet rakentavassa hengessä, jolloin palaute keskittyy ongelmien sijasta ratkaisuihin. Palaute kohdistuu toimintaan eikä persoonaan. (Kupias, Peltola 2009, 136-138.)

3 Uuden välittäjän perehdytysopas

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli luoda toimeksiantajayritykselle opas asunto-osakkeen välittäjäkaupasta esimerkiksi perehdyttämisen tueksi. Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, sillä työyhteisössä, työssä ja koko yhteiskunnassa tapahtuu koko ajan erilaisia muutoksia. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät pidemmällä tähtäimellä asiakas, työntekijät ja yritys. Perehdytysoppaasta haluttiin siis työkalu joka yksinkertaistetusti tuo esille, millaisia tehtäviä kiinteistönvälittäjällä on tavallisesti suoritettun asunto-osakkeen kaupan eri vaiheissa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Sp-Koti Kajaani I Kainuun Kodikas Oy, LKV. Säästöpankit perustivat kiinteistönvälityspalvelua tarjoavan Sp-Kodin vuonna 2010. Ketju toimii franchising-pohjalta ja sillä on yli 60 toimipistettä eri puolilla Suomea. Sp-Koti muodostuu siis itsenäisistä paikallisista yrittäjistä, omista välitysyksiköistä sekä Sp-Koti keskusyksiköstä. Kajaanin toimipiste Sp-Koti I Kainuun Kodikas Oy, LKV perustettiin vuonna 2015 ja yrittäjänä toimii Leena Haataja (LKV, YKV). Yritys työllistää tällä hetkellä 4 henkilöä. Vuonna 2018 yrityksessä tehtiin 124 asuntokauppaa. Sp-Kodin liikeideana on tarjota kuluttajille ja yritysasiakkaille monipuoliset kiinteistönvälityksen palvelut ja erityisosaaminen. Tätä tarkoittavat esimerkiksi kaikki kiinteistöjen ja asunto-osakkeiden myyntiin, ostoon ja arviointiin liittyvät asiat.

Tämän opinnäytteen avulla haluttiin selventää, millaisia työkaluja toimeksiantajayritys tarvitsee perehdyttämisen tueksi ja millainen olisi yrityksen käyttöön sopiva perehdytysopas. Kehittämisen tueksi valittiin laadullinen menetelmä. Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä voidaan käyttää joko rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä kehitettävän tehtävän ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 71.)

Opinnäytetyön kehittämistehtävää varten käytettiin haastattelumenetelmää. Haastattelijalla on yleensä mielessään joukko asioita, joista hän haluaa haastateltavien kanssa keskustella ja tällä tavalla oli tarkoitus saada samasta aihepiiristä erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä. Haastattelu tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tutkijan ehdoilla, hänen pyrkiessä vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat, tutkimuksen tai kehittämistehtävän aihepiiriin liittyvät asiat. Haastattelu on hyvin joustava menetelmä ja sopii erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelulla on mahdollista säädellä aiheiden järjestystä ja esittää enemmän täsmentäviä kysymyksiä, jonka kautta sillä voidaan saada kuvaavia esimerkkejä. Haastatteluiden avulla oli tarkoitus

saada selkeä käsitys siitä, millaisen oppaan yritys tarvitsee käyttöönsä. (Hirsjärvi, Hurme 2000, 34-36.)

Varsinaiset haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastateltavat olivat LKV-tutkinnon suorittaneita kiinteistönvälittäjiä, joista jokainen on jossain kohti työuraansa toiminut sekä perehdyttäjänä, että perehdytettävänä. Ideaalitulanteessa haastattelu sujuu kuin itsestään eikä haastattelijan tarvitse esittää paljoa kysymyksiä, korkeintaan pitää haastateltava asiassa ja varmistaa, että jokainen kysymysalue tulee käsiteltyä. Olisi suotavaa, että haastattelutilanteessa haastattelijalla olisi kysymysten tukena haastattelurunko, jonka avulla hän voi varmistaa, että kaikista aihealueista tulee keskusteltua jokaisen kanssa. Haastattelun rungon voi ajatella sisältävän kolmentasoisia alueita. Ylimmällä tasolla ovat kysymysten laajat teemat, kuten aihepiirit, joista on tarkoitus keskustella. Toisella tasolla on tarkentavia apukysymyksiä, joilla varsinaista aihetta voidaan pilkkoa pienemmiksi osiksi. Viimeisellä tasolla sijaitsevat yksityiskohtaiset pikkukysymykset, jotka on tarkoitus ottaa käyttöön vasta silloin, jos aiemmat kysymykset eivät ole tuottaneet tarvittavia vastauksia. Tällä tavoin haastattelija voi edetä tilanteessa, vaikka haastateltava ei vastaisikaan suoraan tutkijan kehittelemiin kysymyksiin. (Valli, Aaltola 2015, 35, 37-38.)

Haastattelukysymyksiä mietittäessä on olennaista muistaa, millaisiin kysymyksiin ollaan hake-massa vastauksia. Tämä sitoo kokonaisuuden yhteen ja oikeuttaa erilaisten kysymysten esittä-misen. Tämän opinnäytteen haastattelukysymysten etsimiseen käytettiin alan kirjallisuutta ja mie-tittiin, millaisia kysymyksiä haastateltaville tulisi esittää, jotta tutkija saisi mahdollisimman konk-reettista tietoa siitä, millaista sisältöä perehdytysoppaaseen tarvittaisiin. (Valli, Aaltola 2015, 35.)

Haastattelupaikka on olennainen tekijä haastattelun onnistumisen kannalta, sillä kyseessä on mo-ninaisten sosiaalisten tekijöiden määrittämä vuorovaikutustilanne. Paikan tulisi olla sellainen, jossa kommunikointi on mahdollisimman häiriötöntä, jotta haastateltavaan saadaan mahdolli-simman hyvä kontakti. Haastattelu voidaan toteuttaa esimerkiksi haastateltavan kotona tai muussa vapaamuotoisessa paikassa, mutta paikka tulisi olla rauhoitettu, jotta haastattelun mo-lemmilla osapuolilla olisi mahdollisuus keskittyä itse haastatteluun. Haastattelutilaksi valittiin haastateltavien työpaikka, joka oli järjestetty rauhalliseksi ja miellyttäväksi ilman häiriötekijöitä. (Valli, Aaltola 2015, 30.)

Haastattelutilanne tallennettiin nauhurilla, jotta kaikki haastateltavan esille nostamat seikat säi-lyvät ja jotta tulosten analysointi olisi mahdollisimman luotettavaa. Haastateltavilta tulee aina saada suostumus haastattelun tekemiseen ja haastattelun nauhoittamiseen. Tutkijan tulee ker-toa haastateltaville, miksi hän haluaa, että keskustelut nauhoitetaan, mihin nauhoituksia tullaan

käyttämään, kuinka niitä säilytetään ja miten ne hävitetään, kun nauhoituksia ei enää tarvita. Haastattelun jälkeen vastaukset siirrettiin nauhurilta kirjoitettuun muotoon tekstinkäsittelyohjelmalla eli litteroitiin. Litterointi tehtiin heti haastattelujen jälkeen, jotta haastattelujen sisältö pysisi tuoreena haastattelijan mielessä. (Valli, Aaltola 2015, 42.)

Analyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä, on sisällönanalyysi, jota tässäkin opinnäytteessä on käytetty. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen ja yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Analyysin tarkoituksena on luoda selkeyttä aineistoon, jotta tutkijan on mahdollista tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 108.)

3.1 Perehdyttämisen vaikutukset

Ensimmäisessä kysymysalueessa käsiteltiin perehdyttämisen vaikutuksia työelämässä. Haastateltavilta haluttiin kuulla heidän omia kokemuksiaan ja nähdä millaisiin asioihin heidän mielestä olisi erityisen tärkeää kiinnittää huomiota. Tässä vaiheessa perehdyttämisestä puhuttiin melko yleisesti työelämän osalta eikä keskustelua painotettu koskemaan pelkästään kiinteistöväälitystoiminnassa tapahtuvaan perehdyttämiseen. Kaikki haastateltavat olivat olleet jossain vaiheessa työuraansa sekä perehdyttäjän, että perehdytettävän roolissa, joten näkökulmia pystyttiin pohtimaan melko laajasti. Tämän kysymysalueen alakysymyksinä olivat hyvän perehdytyksen vaikutukset työntekijään, työyhteisöön ja yritykseen, verrattuna taas siihen millaisia vaikutuksia puutteellisesti suoritettulla perehdytyksellä on.

Ensimmäisellä alueella kaikki haastateltavat olivat melko yksimielisiä siitä, millaista perehdytyksen tulisi olla ja mitä se käytännössä tarkoittaa ja vaatii yritykseltä. Vastaajien yhteinen sanoma oli se, että kaikki hyvään perehdytykseen satsattu aika antaa aina moninkertaisesti enemmän takaisin. Vastaajien mielestä perehdytys toimii perusedellytyksenä sille, että uusi työntekijä pääsee tehokkaasti työnsä kimppuun, mikä onkin yrityksen kannalta tärkeää. Tuottelias työntekijä on aina tervetullut lisä yritykseen, sillä kaikki tehty työ vie aina myyntitoimeksiantoa lähemmäksi kohti tavoitteita. Koko työyhteisön kannalta vastaajat pitivät tärkeimpänä kokonaisuuden hahmottamista ja ymmärrystä siitä, mitä tehtäviä missäkin vaiheessa tehdään ja erityisesti, minkä vuoksi. Väliytysliikkeen hoitaessa myyntitoimeksiantoja ja kaikkia niiden vaatimia vaiheita, asioita ei voida koskaan suorittaa kerralla, vaan kokonaisuus muodostuu pienistä osista. Työtehtävien

ollessa pirstaloituneita, suuremman kuvan hahmottaminen on tärkeää, jotta uusi työntekijä ymmärtää mitä hänen seuraavaksi tulisi tehdä saadakseen kasaan yhden suuremman kokonaisuuden. Yksi vastaajista nosti esille myös sen, että onnistunut perehdytys säästää myös pidemmän päälle työyhteisön aikaa. Kun uudelle työntekijälle on selkeää se mitä hänen tulisi tehdä, hänen ei tarvitse toistuvasti pyytää apua suoriutuakseen työtehtävistään. Tämä helpottaa muiden työyhteisön jäsenien taakkaa, sillä heillä jää enemmän aikaa omien työtehtävien hoitamiseen.

Vastaajat kokivat, että uudelle työntekijälle hyvä perehdytys luo mahdollisuuden päästä mahdollisimman hyvään työtulokseen ja sitä kautta menestyä ja edetä urallaan. Hyvän perehdytyksen avulla työ helpottuu ja työtehtävistä tulee mielekkäitä, koska hän ymmärtää, miksi jotain tehdään. Haastateltavat nostivat esiin, että mikäli perehdytyksen laatu on heikkoa, se ennen kaikkea hidastaa oppimista, mutta myös vie mielekkyyttä työltä, sillä tehtävät eivät ole selkeitä. Tällöin työntekijä ei voi käyttää kaikkea potentiaaliaan, mikä taas voi johtaa tämän turhautumiseen. Kun motiivi ja halu suorittaa asioita tulee työntekijältä itseltään eikä hän tee pyydettyjä asioita vain siksi että häntä on pyydetty tekemään niin, työnjälkikin paranee merkittävästi. Yksi vastaajista nosti esille myös hyvän perehdytyksen tuomat psykologiset vaikutukset. Kun työntekijälle annetaan lisää tehtäviä asioiden helpottuessa, hän tuntee olonsa tärkeäksi ja tarpeelliseksi osaksi työyhteisöä.

3.2 Perehdyttämisen suorittaminen

Haastattelun toisella kysymysalueella haluttiin selvittää millainen perehdytystilanteen tulisi haastateltavien mielestä olla, jotta sen vaikutukset olisivat halutun mukaisia. Kajaanin Sp-Kodin työntekijät toimivat työssään läheisenä tiiminä, joten haastatteluun oli mielenkiintoista saada näkökulma kaikilta henkilöiltä, jotka ovat myös kaikki omalta osaltaan vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä ja oppimisesta. Haastattelun kysymysrungossa nostettiin esille kysymykset ”Millainen perehdytystilanne on mielestäsi luontevin ja helpoin sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle?” sekä ”Tulisiko perehdytys suorittaa kerralla vai esimerkiksi jakaa osiin tietomäärän hallittavuuden helpottamiseksi?”. Näiden kysymysten avulla haettiin näkökulmaa nimenomaan kiinteistönvälitystoiminnassa tapahtuvaan perehdytykseen, jossa hallittava tietomäärä on valtava. Tämän lisäksi haluttiin selvittää, millaisia asioita työstään haastateltavat korostaisivat esimerkiksi aloittelevalla myyntineuvottelijalle.

Haastateltavat totesivat, että paras tulos perehdyttämisestä heidän kokemuksellaan on syntynyt, kun yrityksessä yksi henkilö on nimetty perehdyttäjän tehtävään ja hän huolehtii suurimmilta osin uuden työntekijän opettamisesta ja ohjaamisesta. Perehdytyksen tapahtuessa kaksistaan tai korkeintaan pienessä ryhmässä, perehdytettävä saa kaiken mahdollisen tuen ja perehdyttäjä voi hyödyntää perehdytystilanteessa omia kokemuksiaan kyseisistä työtehtävistä. Haastateltavat toivat tämän yhteydessä esiin ajatuksen siitä, että mikäli kaikki tiimiläiset lähestyvät uutta työntekijää kertomalla omat tapansa hoitaa asiat, lopputuloksena yksinkertaisestakin asiasta voi tulla monimutkaisempi kuin se oikeasti onkaan. Tämän vuoksi he ovat kokeneet, että parhaimman tuloksen saamiseksi perehdytyksen hoitaa yksi henkilö muun tiimin tukiessa molempia osapuolia taustalla.

Kun haastateltavilta kysyttiin mikä tapa perehdytettävän materiaalin jaon kannalta olisi paras, jotta oppimisprosessi olisi helpoin perehdytettävän kannalta, kaikki totesivat yksimielisesti, että perehdytys tulisi suorittaa palasina. Haastateltavat nostivat uudelleen esiin sen, että kokonaisuuden oivaltaminen olisi kaikkein tärkein osuus. Heidän mukaansa hahmotettavan kokonaisuuden ollessa iso, kaiken oppiminen ei onnistu kerralla. Tämän vuoksi perehdyttämisen tulisi tapahtua pieninä palasina, mutta kuitenkin nopealla aikataululla, jotta uusi työntekijä pystyisi muodostamaan mielessään kokonaisuuden kulun mahdollisimman pian. Kokonaisuuden avulla perehdytettävä ymmärtää, mitä hänen kuuluu tehdä ja milloin. Haastattelussa nousi esiin myös oikean järjestyksen tärkeys perehdytystapahtumassa, jotta kyseisen kokonaisuuden hallitseminen helpottuu. Esimerkiksi annettiin, ettei ole mahdollista lähteä perehdytyksessä liikkeelle hankintakäynnistä, mutta yllättäen hypätä ostotarjouksen ja kaupanteon teoriaan.

Yksi vastaajista kertoo, että hänen mukaansa paras tapa oppia on seurata kollegoiden tekemisiä. Kun kuuntelee ja hyödyntää kaiken, mitä kollegat tekevät ja poimii näistä itselleen sopivimmat vinkit, oppiminenkin tehostuu. Tämän lisäksi haastattelussa törmättiin lauseeseen ”kertaus on opintojen äiti”. Haastateltavat totesivat, että oppiminen tulee helpoiten tekemällä, jonka lisäksi tärkeitä asioita tulee kerrata toistuvasti, myös ammattilaisten.

Kun haastateltavien kanssa keskusteltiin, mitkä ovat asioita joiden tärkeyttä he korostaisivat kiinteistönvälittäjän ammatissa aloitteleville työntekijöille, kaikki nostivat esille asiakaskohtaamisen tärkeyden. Asiakkaiden elämäntilanteet voivat mennä täysin laidasta laitaan ja kiinteistönvälittäjän tulee osata reagoida tilanteeseen sen vaatimalla tavalla. Kiinteistönvälittäjä voi tavata henkilön, jonka läheinen on juuri menehtynyt tai asiakkaan, jolla on menossa riitaisa avioero. Seuraavat asiakkaat voivatkin olla onnellinen pariskunta, jotka etsivät ensimmäistä yhteistä kotia. Yksi haastateltavista sanoi, että työssä tulisi mennä asiakkaiden ehdoilla ja olla aidosti läsnä asiakastilan-

teissa. Hän korosti, että Hyvän Välitystavan ohjeet lukemalla aloittelevakin työntekijä saa selkeästi kiinni siitä, millainen kiinteistönvälittäjän ammatissa tulisi olla ja kuinka toimia. Kolmas haastateltava halusi painottaa asiakaskohtaamisten lisäksi myyntiprosessin ja tämän kokonaisuuden ymmärtämistä. Myyntiprosessi on laaja, mutta tärkeä osa, oli kyseessä sitten asunto-osakkeen tai kiinteistön kauppa.

3.3 Kiinteistönvälittäjä tiedonhankkijana

Haastattelun kolmannen kysymysalueen avulla haluttiin selvittää, millaisia apuvälineitä kokeneet kiinteistönvälittäjät käyttävät, kun he tarvitsevat esimerkiksi uutta tietoa työtään varten. Haastattelussa haluttiin myös selvittää, millaista reittiä pitkin välittäjät lähtevät tietoa etsimään ja mistä se on helpoiten saatavilla. Kiinteistönvälitystoiminnassa esimerkiksi lainsäädäntö muuttuu nopeasti, joten ajantasaisen tiedon saaminen on erityisen tärkeää. Tämän vuoksi kirjalliset lähteet voivat olla hieman haastavia, sillä tiedon päivittyminen kirjalliseen muotoon on hitaampaa. Haastattelulla haluttiin siis myös selvittää, missä tapauksissa ja millaista tietoa kirjallisista lähteistä etsitään.

Tässäkin alueessa kaikki kolme kiinteistönvälittäjää olivat hyvin yksimielisiä siitä, kuinka haluttu tieto löytyy helpoiten. Suurimpana yhteisenä tekijänä haastateltavat nostivat esille kollegoilta löytyvän avun hyödyntämisen. Yhteisessä työtilassa avun kysyminen on helppoa ja on myös hyvin todennäköistä, että joku on törmännyt vastaavaan tilanteeseen aiemmin ja selvittänyt, kuinka toimitaan. Vastaajat nostivat myös merkittäväksi avuksi Sp-Koti –ketjun tarjoaman avun. Ketjulla on omat asiantuntijansa, joista haastateltavat hyödyntävät paljon esimerkiksi lakipuolen apua. Heidän juristinsa on yleensä helposti tavoitettavissa, jolta välittäjät saavat lainopillista neuvontaa nopeasti. Internetistä löytyvää tietoa välittäjät kertovat etsivänsä Kiinteistönvälityслиiton sivuilta ja sieltä löytyvästä hintaseurantapalvelusta. Yksi vastaajista nosti esille myös muita tapoja saada tarvitsemaansa apua, kuten Maanmittauslaitoksen tarjoamat palvelut tai tietyissä asioissa myös soitto kaupungille voi auttaa.

Käytetyin kirjallinen avun lähde kaikilla kolmella haastateltavalla oli kiinteistölainsäädäntö, jota päivitetään vuosittain. Yritykselle onkin tärkeää, että käytössä on aina kaikista tuorein versio. Kiinteistölainsäädäntö on äärettömän laaja ja välittäjän tulisi osata hallita se. Alaan kuuluu myös paljon muita lakeja ja näiden kaikkien soveltamisen osaaminen olisi tärkeää. Yksi haastateltavista

nostaa esille, että kiinteistölainsäädännön sisältämät tiedot löytyvät myös internetistä esimerkiksi Minilex –sivuston kautta, joka on joissakin tapauksissa jopa nopeampi tapa löytää apua kuin kirjaa selaamalla, koska lakikirjan lukuun tarvitaan tietynlainen tekniikka, jotta tarvitsemat tiedot löydetään.

Vastaajat nostivat esille lisäksi kaksi merkittävää tiedonlähdettä ja nämä ovat Kiinteistönvälittäjän käsikirja ja paljon käytetty Hyvän välitystavan ohje. Kiinteistönvälittäjän käsikirja on laaja yleisteos, joka on toiminut jo vuosikymmeniä yhtenä suosituimpana kiinteistönvälittäjien oppikirjana ja sitä käytetäänkin apuna päivittäin. Suomen Kiinteistönvälittäjät taas ovat luoneet Hyvän välitystavan oppaan, joka on välityslainsäädännön mukainen välitystoiminnassa noudatettava joustava normi, joka muotoutuu ajan mukana.

3.4 Perehdyttämisoapas

Viimeisessä haastattelun osuudessa käsiteltiin itse perehdytysopasta ja sen muotoa. Tarkentavilla kysymyksillä haastattelun kautta haluttiin saada selville, millainen opas palvelisi käyttötarkoitustaan yrityksessä parhaiten. Koska yksi haastateltavista henkilöistä hoitaa toimeksiantajayrityksessä tapahtuvan uuden työntekijän perehdytyksen, oli tärkeää saada hänen näkökulmansa siihen millaista apua hän kaipaisi perehdyttäjän työssään, jotta oppaasta saataisiin koottua muodoltaan mahdollisimman hyödyllinen. Keskeisiksi asioiksi oppaan muodostumisen kannalta nousivat esimerkiksi sen sisältö ja helppolukuisuus sekä oppaan muoto.

Haastattelussa selvisi selkeästi tiimin mielipide siitä, millaisen oppaan he tarvitsevat käyttöönsä. Haastateltavat totesivat, että oppaan tulee olla luettelomaisessa muodossa niin että se on sisällöltään selkeä, lyhyt ja ytimekäs. Yksi vastaajista huomautti, että uuden työntekijän hypätessä tiimiin mukaan täysin uutena, oppaan tulisi olla selkokielellä, jossa käytettäisiin helppolukuisia termejä. Hän kuitenkin totesi, että mikäli termistöä ei ymmärrä, myöskin kokonaisuuden hahmottaminen tulee olemaan hankalaa. Oppaan sisällön haluttiin kulkevan selkeästi alusta loppuun niin, että siinä yksinkertaisesti ilmaistaan mistä vaiheesta lähdetään liikkeelle ja minne päädytään.

Oppaan muodosta keskusteltaessa haastateltavat totesivat, että oppaan tulisi olla helposti muokattava ja päivitettävä esimerkiksi jatkuvien lakimuutosten vuoksi. Tämän mukaisesti sähköinen tiedosto palvelisi yritystä heidän mielestään parhaiten. Yksi haastateltavista ehdotti, että oppaan tulisi olla nykyaikaisessa muodossa, jotta sitä olisi helppo lukea esimerkiksi puhelimen kautta kotona tai bussissa. Kaikki välittäjät kertoivat haastattelussa, että heidän mielestään paras tapa

käyttää opasta olisi esimerkiksi niin, että se olisi paperisena vieressä, kun töitä tehdään tietokoneella. Myös tätä tarkoitusta varten nostettiin esille, että oppaan tulisi olla yksinkertainen listaus, jotta siitä olisi helppo seurata missä vaiheessa prosessia on menossa. Yksi haastateltavista kertoi arvostavansa ominaisuutta, jossa oppaasta pystyisi tekemään oman näköisen ja esimerkiksi alleviivaamaan huomioitavia asioita.

Haastattelussa edettiin keskustelemaan siitä, pitäisikö oppaan olla välittäjien mielestä visuaalinen tuotos, joka sisältäisi esimerkiksi kuvia tai kaavioita. Haastateltavat totesivat, että visuaalisuus ei ole heidän mielestään niin tärkeässä osassa, vaan rasti ruutuun –tyyppinen ratkaisu olisi tilanteeseen kaikista toimivin. Yksi haastateltava kertoi, että hän henkilökohtaisesti kaipasi oppaaseen pelkästään helppokäyttöisyyttä niin, että asiat etenevät järjestyksessä alaotsikoittain. Toinen haastateltavista nosti esille, että mikäli perehdytystapahtumaan osallistuisi enemmän henkilöitä, kuten kymmenen uutta myyntineuvottelijaa, perehdytysmateriaalin visuaalisuudella olisi varmasti paljon enemmän merkitystä.

Haastattelun aikana keskusteltiin myös hieman tulevaisuudesta ja siitä, olisiko esimerkiksi videomuotoinen perehdytystyökalu hyödyllinen toimeksiantajayrityksen käytössä. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että tällöin yrityksen tulisi olla iso ja perehdyttämistapahtumia määrällisesti paljon, jotta videomuotoisesta oppaasta olisi hyötyä. Vastajat totesivat, että heidän yrityksessään työntekijöiden vaihtuvuuden ollessa pieni, face-to-face –tyylillä tapahtuva perehdytys on kaikista soveltuvien tapa heille.

4 Johtopäätökset

Suoritin opintoihini kuuluvan työharjoittelun Sp-Kodin Kajaanin toimipisteessä, jossa ajatus opin-
näytetyöni tekemisestä kyseiseen yritykseen syntyi. Työharjoitteluni oppimistehtävänä tein yri-
tykselle oppaan työtehtävistäni toimiessani myyntiassistenttina ja kokosin oppimani yhteen, sa-
malla helpottaen tulevien työntekijöiden perehdytystapahtumaa. Tästä mielestämme luonnolli-
nen jatkumo yrityksen avuksi oli koota opas esimerkiksi aloittelevalle myyntineuvottelijalle kiin-
teistönvälittäjän tehtävistä asunto-osakkeen kaupassa.

Kiinteistönvälitys on niin laaja ala, että opinnäytteen aihe rajattiin koskemaan vain asunto-osake-
kauppoja. Opinnäyteprosessi alkoi tiedon hankkimisella kiinteistönvälitykseen liittyen. Toimies-
sani myyntiassistenttina näin monia asunto-osakkeen kauppvoja, jotka kerettiin hoitaa hankinta-
käynnistä myyntiin saakka työharjoitteluni aikana, joten minulla oli jo lähtökohtaisesti hieman
tietoa aiheesta. Tämä auttoi minua siinä, että osasin erotella laajasta teoriasta sen tiedon, joka
oli tärkeää nostaa tässä työssä esille. Opinnäytteen teoriaosa keskittyi alussa kiinteistönvälitys-
toimintaan ja kiinteistönvälittäjään asiakaspalvelijana sekä hänen velvollisuuksiinsa myyntitoi-
meksiannon aikana. Teoriaosuus on rakennettu niin, että se etenee vaihe vaiheelta myyntitoi-
meksiantosopimuksen tekemisestä itse asunto-osakkeen kauppaan ja sen jälkihoitoon.

Kehittämistehtävän apuna hyödynnettiin haastattelua, sillä opinnäytteeseen haluttiin saada sa-
masta aihepiiristä erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä. Tavoitteena oli saada selkeä käsitys siitä,
millaisen perehdytystyökalun kyseinen yritys tarvitsee ja millaisia asioita yrityksen henkilökunta
perehdytyksessä korostaa. Tällä tavoin oppaasta saataisiin koottua muodoltaan mahdollisimman
hyödyllinen heidän käyttötarkoitukseensa. Haastatteluun osallistui Kainuun Kodikas Oy:n kolme
LKV-tutkinnon suorittanutta kiinteistönvälittäjää. Haastattelut tallennettiin haastattelutilanteissa
nauhurilla ja siirrettiin haastatteluiden jälkeen kirjoitettuun muotoon eli litteroitiin.

Litteroitu aineisto jaoteltiin aihepiireittäin ja vastauksia analysoitiin sisällönanalyysin keinoin.
Suoritetun haastattelun perusteella voitiin todeta, että erityisen tärkeäksi osaksi kiinteistönvälit-
täjän ammattia, haastateltavat nostivat esimerkiksi välittäjien sosiaaliset taidot ja vaativan asia-
kaspalvelutyön. Tämän vuoksi asiakaspalvelusta ja sen merkityksestä koottiin tiivis osuus teori-
aan. Tarkastelemalla haastattelun tuloksia huomattiin, että haastateltavien vastaukset olivat pää-
asiassa samansuuntaisia liittyen sekä perehdytykseen että oppaan käyttötarkoitukseen. Nämä tu-
lokset antoivat siis selkeän kuvan siitä, millaiseksi opas tulisi kehittää. Haastateltavat totesivat,

että sen tulisi kulkea selkeästi myyntitoimeksiannon vaiheiden alusta loppuun ja olla lyhyt ja ytimekäs. He pitivät hyvänä asiana sitä, että opas olisi listatussa muodossa, jota pystyisi hyödyntämään työn ohella esimerkiksi rasti ruutuun –tyyppisesti, josta on helppo nähdä, missä työn vaiheessa työntekijä on menossa ja mitä tulee vielä tehdä. He eivät kaivanneet listaukseen visuaalisia elementtejä, vaan halusivat sen pitävän sisällään pelkästään asiatekstiä. Haastateltavat kokivat, että parhaiten heidän käyttötarkoituksiaan palvelee opas, joka löytyy sekä sähköisessä muodossa, mutta on myös tulostettavissa työn avuksi esimerkiksi pöydälle tietokoneen viereen. Sähköinen muoto todettiin parhaimmaksi jatkuvasti alalla tapahtuvien muutoksien vuoksi, jolloin oppaan tulee olla helposti ja nopeasti päivitettävissä ajantasaiseksi.

Mielestäni työ vastaa toimeksiantajan toiveita ja on hyödynnettävissä. Koska itse oppaasta haluttiin lyhyt ja yksinkertainen, koettiin parhaimmaksi, että laajempi teoria ja termien avaaminen löytyvät opinnäytetyön teoriaosuudesta. Tällä tavoin oppaan haluttu listamaisuus säilyi. Opasta voi hyödyntää myös kiinteistönvälitysalan muut toimijat, jotka tarvitsevat yksinkertaistetusti selvennetyn kuvauksen asunto-osakkeen kaupan kulusta. Teoriasta löytyvän perustiedon vuoksi työstä voivat hyötyä myös kuluttajat ollessaan asunto-osakkeiden osto- tai myyntitilanteessa. Työn mahdollisena heikkoutena näen sen, että teoriaa asunto-osakekaupasta on jouduttu hieman karsimaan sen valtavan määrän vuoksi. Työhön pyrittiin kuitenkin tuomaan teoriakirjallisuudesta esiin nousseet tärkeät seikat asuntokaupan kulusta.

Koska kiinteistönvälitysala on laaja, jatkotutkimusmahdollisuuksia on varmasti useita. Opinnäytteen tekemisen aikana mieleen heräsi muutamia aiheita, joita pystyisi ehkä kehittämään. Koska kaupan muotoja on useita, samantapainen opas esimerkiksi kiinteistön kaupan tai uudiskohteen kaupan vaiheiden selvittämisestä voisi tulla tarpeeseen. Tämän lisäksi varainsiirtoveron maksuun tuli muutoksia tämän opinnäytetyöprosessin kirjoituksen aikana, joten opinnäytteessä voisi tutkia varainsiirtoverotusta esimerkiksi koskien pelkästään ensiasunnon ostajia. Tarkemmin tätä voisi tutkia niin, että selvitetään kuinka pariskunnat käyttävät ensiasunnon ostajan varainsiirtoveron etuutta hyväkseen sopimalla omistussuhteeksi jotain muuta kuin 50/50 %.

Työn teoriaosuutta oli mielekästä kirjoittaa, sillä olen kiinnostunut alasta ja halusin oppia tästä aiheesta lisää. Työharjoitteluni aikana kerkesin nähdä monia alusta loppuun suoritettuja asunto-osakkeiden kauppvoja, jolloin näin kyseiset teorian vaiheet myös toteutettuna käytännössä. Tämän opinnäytetyön tekeminen on opettanut minulle lisää asuntokauppojen tekemisestä, mutta moninainen teoriakirjallisuus on myös nostanut esiin erilaisia aiheita, jotka ovat saaneet minut pohtimaan esimerkiksi kiinteistönvälittäjän työtä eri näkökulmista.

Koska tämä opinnäytetyö oli ensimmäinen suurempi kehittämistehtävä, jonka olen itsenäisesti suorittanut, kaikki uusi kehittämiseen ja analysoinnin työkaluihin liittyvä teoria on opettanut minulle paljon. Työn aloittaminen oli haastavaa esimerkiksi käsitteiden ymmärtämisen kannalta, sillä termien merkitykset eivät olleet täysin selvillä. Välillä tämä aiheutti myös hieman turhautumista, sillä joitakin vaiheita jouduttiin hiomaan useampaan kertaan. Haasteita työn tekemiseen toi myös aikataulutusta, joka meni ajan kuluessa uusiksi monta kertaa esimerkiksi työkiireiden vuoksi. Työ suoritettiin tiiviissä aikataulussa, mutta henkilökohtaisesti tämä ei minua haitannut.

Tämä työ on luonut minulle tietyn kuvan siitä, mitä tällaisen suuremman kehittämistehtävän tai tutkimuksen suorittaminen vaatii. Lisäksi taitoni suurempien projektien hallinnassa ovat kehittyneet ja nopeassa aikataulussa pysyminen lisäsi paineensietokykyäni. Tämän työn ansioista olen tutustunut tutkimuksen ja kehittämisen teoriaan ja koenkin, että nykyään minulla on paljon selkeämpi kuva siitä, mistä lähteä liikkeelle ja kuinka luoda työlle toimiva aikataulu.

Lähteet

Eräsalo, U. (2011). *Palvelu ammattina*. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. (2008). *Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus*. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy.

Kasso, M. (2010). *Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen*. Helsinki: Kariston Kirjapaino Oy.

Kasso, M. (2006). *Näin teet asuntokaupan*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keskitalo, P. (2017). *Käytetyn asunnon kauppa*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt. N.d. Saatavilla 31.10.2019. <https://www.skvl.fi/eettiset-saannot.html>.

Kiinteistönvälittäjä ja vastuu. N.d. Minilex. Saatavilla 31.10.2019. <https://www.minilex.fi/a/kiinteist%C3%B6nv%C3%A4litt%C3%A4j%C3%A4-ja-vastuu>

Kupias, P. & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Tampere: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä

L 2000/1074. Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001074>. Suomen Laki.

L 2000/1075. Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>. Suomen Laki.

Muutokset varainsiirtoverotuksen käytäntöihin. (2019). KVKL- Kiinteistönvälitysalankeskusliitto. Saatavilla 31.10.2019. <https://kvkl.fi/varainsiirtoveron-maksamisen-ja-ilmoittamisen-muutuneet-kaytannot/>

Nevala, T., Palo, M., Sirén, M. & Haulos, S. (2017). *Kiinteistönvälittäjän käsikirja*. Helsinki.

Ohje hyvästä välitystavasta. (2019). KVKL-Kiinteistövälitysalan keskusliitto. Saatavilla 31.10.2019.
<http://www.kvkl.fi>.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. (2009). *Työhön perehdyttäminen ja opastus*. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy.

Rantanen, R. (2008). *Asunnonostajan opas*. Helsinki: Hakapaino Oy.

Rummukainen, T. (2008). *Huippumyyjä – ominaisuudet & tositarinoita*. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Vantaa: Hansaprint Oy.

Vahvaselkä, I. (2004). *Asiantuntijan myyntitaito – onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita*. Pieksämäki: Oy Finn Lectura Ab.

Valli, R. & Aaltola J. (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus Oy.

Opas käytetyn asunnon asunto-osakkeen kauppaan

Syksy 2019



- Toimeksiantosopimus:
 - Sopimuksen sisältö tulee käydä toimeksiantajan kanssa huolellisesti läpi ja pyrkiä varmistamaan, että toimeksiantaja ymmärtää mihin hän sitoutuu
 - Sopimus kahtena kappaleena, joko kirjallisesti tai sähköisesti
 - Toimeksiantosopimuksen liitteeksi tulee laatia selostusliite toimeksiantajan kanssa
 - Kotimyyntitilanne? Toimeksiantajalle tulee kertoa peruuttamista koskevat tiedot ja antaa peruuttamislomake
- Katselmuks: Tutustu myytävään kohteeseen ja kaikkiin huoneiston tiloihin sekä osakkaan välittömässä hallinnassa oleviin tiloihin, kuten esimerkiksi kellari- tai ullakkotiloihin
- Vaadittavat asiakirjat:
 - isännöitsijäntodistus
 - energiatodistus
 - yhtiöjärjestys
 - tilinpäätösasiakirjat (tuloslaskelma, tase, hallituksen toimintakertomus, tilintarkastuskertomus ja tilinpäätöksen liitetiedot)
 - pohjapiirros
 - kunnossapitotarveselvitys
- Kohteen kuvaus kohdemarkkinointia varten
- Ilmoittelu: Tarkoittaa esimerkiksi lehti-ilmoituksia, toimiston ikkunaan kiinnitettyjä mainoksia tai kohteen markkinointia nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Perustietoja ovat:
 - asunnon tyyppi
 - asunnon sijainti
 - asunnon asuintilojen pinta-ala
 - huoneluku
 - energialuokka
 - asunnon myyntihinta tai velaton hinta, mikäli se poikkeaa myyntihinnasta
 - välittäjän nimi ja välitysliikkeen käyntiosoite

- Esite: Tulee toimittaa tiedoksi ennen markkinoinnin aloittamista toimeksiantajalle kommentteja varten
- Mikäli kohteen tiedot muuttuvat kesken toimeksiannon hoitamisen niin, että muutoksilla voi olla merkitystä kohteen myynnin kannalta, välitysliikkeen tulee laatia uusi esite
- Esittely: Nähtävillä tulee aina olla seuraavat asiakirjat: esite, yhtiöjärjestys, viimeinen tilinpäätös, asunnon pohjapiirros ja energiatodistus
 - Toimeksiantajan tulee aina tietää, kuka kohdetta on tulossa esittelemään
 - Huomioi valvontavelvollisuus
 - Onko kohde vuokrattu? Sovi esittelystä vuokralaisen kanssa
- Tarjousvaihe:
 - Välitysliikkeen tulee ottaa vastaan kaikki tarjoukset, jotka ovat toimeksiantajan kannalta järkeviä ja tarkoituksenmukaisia
 - Tarjoukseen tulee kirjata esimerkiksi seuraavat keskeiset kauppaehdot: kaupan osapuolet, kaupan kohde, kauppahinta ja mahdollinen velallinen hinta, omistusoikeuden siirtyminen sekä ostajan saamat asiakirjat ja tiedot sekä tarjouksen voimassaoloaika
 - Voimassaoloajaksi riittää useimmiten 2-3 vuorokautta
 - Ostajalla ja myyjällä on oikeus asettaa ehtoja, jotka ovat edellytyksenä tarjouksen voimassaololle tai kyseisen kaupan toteutumiselle
 - Mikäli sovittu ehto ei toteudu, voi osapuoli jonka eduksi ehto vaikuttaa, vetäytyä sopimuksesta ilman, että hän joutuu korvausvelvolliseksi vastapuolelle
 - Välittäjä on velvollinen kertomaan kaupan molemmille osapuolille ostotarjoukseen ja sen hyväksymiseen liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista

- Kaupan toteutus:
 - Keskeisiä kohtia asunto-osakkeen kauppakirjassa ovat kaupan sopijapuolet, kaupan kohde, kauppahinta ja kaupan muut ehdot
 - Myyjälle maksettavan kauppahinnan lisäksi kauppakirjaan merkitään osakkeiden velaton hinta, mikäli kyseisiin osakkeisiin kohdistuu osuus taloyhtiön lainoista
 - Velkaosuuden määrä kannattaa selvittää mahdollisimman tarkasti isännöitsijältä kaupantekopäivän mukaan
 - Omistusoikeuden siirtyminen: Kun kauppahinta maksetaan kokonaan käteisellä kaupanteon yhteydessä, siirretään samalla omistusoikeus ja luovutetaan osakekirjat ostajalle tai ostajan pankille
 - Osakekirja ja muut asiakirjat tulee luovuttaa ostajalle samanaikaisesti asunnon hallinnan luovutuksen kanssa
 - Vaaranvastuu: Siirtyy asunnon hallinnan luovutuksen yhteydessä. Tarkoittaa vastuuta asunnossa kaupanteon jälkeen osapuolista riippumattomista syistä tapahtuneita vahinkoja, kuten esimerkiksi tulipaloa
 - Ostajan varainsiirtoveron maksuvelvollisuus?
 - Asunto-osakkeen luovutuksesta suoritettava varainsiirtoveron määrä on 2%
 - Ennen kaupan tekoa välitysliikkeen tulee selvittää ostajakohtainen varainsiirtoveron viitenumero
 - Välitysliike antaa ostajan pankille vapaamuotoisen asiakirjan, josta tulee ilmi kaikki veron maksamiseen tarvittavat tiedot ostajakohtaisesti: ostajan viitenumero, Verohallinnon tilinumero ja veron määrä
 - Ensiasunnon ostaja? Välitysliikkeen ei tarvitse huolehtia varainsiirtoveron perimisestä. Ensiasunnon ostajan kriteerit ovat:
 - on kaupantekohetkellä 18-39-vuotias
 - omistaa kaupan jälkeen asunnosta 50 prosenttia tai enemmän

- ostaa asunnon vakituiseksi asunnoksi
 - muuttaa asuntoon kuuden kuukauden kuluessa kaupanteosta
 - ei ole kaupantekohetkellä tai sitä ennen omistanut mistään asunto-osakkeesta tai asuinrakennuksesta 50 prosenttia tai enempää
- Kaupantekotilaisuuden kulku:
- Tunnista ja todenna myyjän ja ostajan henkilöllisyydet, mikäli ei ole tehty jo aiemmin
 - Käy kaupan molempien osapuolien kanssa kauppakirjan sisältö läpi tarvittavilta osin ja vastaa kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin
 - Huolehdi, että kaupan molemmat osapuolet saavat omat kappaleensa liitteenä olevista asiakirjoista
 - Huolehdi, että kaikki osapuolet allekirjoittavat kaikki kauppakirjat
 - Huolehdi osakekirjaan tehtävistä siirtomerkinnöistä ja että se siirtyy kauppakirjan ehtojen mukaisesti
- Kaupanteon jälkeen:
- Isännöitsijälle tulee yleensä toimittaa ainakin kopio kauppakirjasta, selvitys varainsiirtoveron maksusta sekä kopio osakekirjasta siirtomerkintöineen
 - Välitysliikkeen tulee säilyttää kaikki toimeksiantoon liittyvät asiakirjat viisi vuotta toimeksiantosopimuksen päättymisen jälkeen
 - Rahanpesulain mukaisesti myös asiakkaan tuntemista koskevat tiedot tulee säilyttää viiden vuoden ajan

Haastattelukysymykset

1. Perehdyttämisen vaikutukset

- Millaisia vaikutuksia mielestäsi hyvällä perehdytyksellä on?
- Millaista on puutteellinen perehdytys?

2. Perehdyttämisen suorittaminen

- Millainen perehdytystilanne on mielestäsi luontevin ja helpoin sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle?
 - henkilökohtainen?
 - ryhmän tuki?
- Tulisiko perehdytys suorittaa kerralla vai esimerkiksi jakaa osiin tietomäärän hallittavuuden helpottamiseksi?
 - työn ohessa?
 - kertaaminen?
- Millaisia asioita tulisi erityisesti korostaa esimerkiksi aloittelevalle myyntineuvottelijalle?

3. Kiinteistönvälittäjä tiedonhankkijana

- Mikä on tärkein työkalusi tarvitessasi apua työssäsi?
- Millaista kirjallisuutta käytät apunasi?

4. Perehdyttämisopas

- Millainen sisältö perehdytysoppaassa tulisi olla?
 - lyhyt ja ytimekäs?
 - asioiden pidempi selventäminen?
 - ammattitermien selvitys?
 - helppolukuisuus ja ymmärrettävyys?
- Millaisessa muodossa perehdytysoppaan tulisi olla?
 - kirjallinen?
 - sähköinen?
 - saatavuus?
 - ajantasaisuus ja päivittäminen?
- Millainen opas on mielestäsi miellyttävä luettava?

luettelomainen?

visuaalisuus?

- Koetko että videomuotoisesta perehdytyksestä työkaluna voisi olla hyötyä?

SUOSTUMUS

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan Olga Laatikaisen opinnäytetyöhön liittyvään tutkimushaastatteluun, jonka aiheena on perehdyttäminen ja perehdytysoppaan luominen.

Olen tietoinen siitä, että haastattelussa kerätään tietoja, jotka käsitellään luottamuksellisesti ja siten, ettei niistä voi tunnistaa henkilöllisyyttäni. Olen tietoinen siitä, että haastattelu nauhoitetaan ja että tutkimusaineisto hävitetään tutkijan toimesta analyysin valmistuttua. Minulla on oikeus keskeyttää osallistumiseni haastatteluun missä vaiheessa tahansa.

Allekirjoituksellani vahvistan suostumukseni tutkimuksen tekemiseen ja haastattelun nauhoittamiseen.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys