



# **Reklamaatiohallinnan kehittäminen**

Asunnon ostajan ja urakoitsijan väliset  
reklamaatiot

Atte Eemeli Heikkinen

Opinnäytetyö  
Tammikuu 2014  
Rakennustekniikan ko.  
Rakennustuotanto

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Rakennustuotanto

ATTE EEMELI HEIKKINEN:  
Reklamaatiohallinnan kehittäminen  
Asunnon ostajan ja urakoitsijan väliset reklamaatiot

Opinnäytetyö 58 sivua, joista liitteitä 16 sivua. Liitteet, neljäs- ja viides luku salaisia.  
Tammikuu 2014

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli reklamaatioiden hoidon kehittäminen yhtenäiseksi ja tehokkaaksi YIT Rakennus Oy:n TSA/Saimaan alueella. Työ rajattiin koskemaan asunnon ostajan ja YIT:n välisten reklamaatioiden hallintaa. YIT Talonrakennus Oy:tä koskevat asiat on asetettu työstä salaisiksi, eivätkä ne näy opinnäytetyön tässä versiossa.

Opinnäytetyön teoriaosuuksissa käytiin läpi laadun perusasioita, kuten laadun määritelmät, merkitys ja mittaus sekä takuuajaiset virheet ja näiden vaikutus reklamaatioihin. Teoriaosuuksissa paneuduttiin myös reklamaatioihin ja niiden syihin, seurauksiin, sisältöön sekä reklamaatioita koskevaan lainsäädäntöön.

Reklamaatioprosessin nykyinen käytäntö ja sen ongelmat YIT Rakennus Oy:ssä kartoitettiin haastattelujen ja sisäisen olemassa olevan materiaalin pohjalta. Opinnäytetyössä käytiin läpi myös korvausmenettely reklamaatioilanteissa sekä reklamoinnin ongelmakohtia.

Opinnäytetyössä kehitettiin ehdotus reklamaatioprosessissa käytettävistä kaavakkeista sekä tilastointijärjestelmästä YIT Rakennus Oy:n TSA/Saimaan alueelle. Näiden ohessa käytiin läpi myös muita merkittäviä tekijöitä, jotka olisi otettava huomioon reklamaatioprosessissa.

Opinnäytetyön keskeisiä tuloksia oli että reklamaatioprosessia halutaan kehittää ja yhtenäistää Talonrakennus Saimaan alueyksikössä.

---

Asiasanat: laatu, rakennusvirhe, reklamaatio

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Construction Engineering  
Option of Building Production

ATTE EEMELI HEIKKINEN  
Reclamation management development  
Reclamations between homebuyer and contractor

Bachelor's thesis 58 pages, appendices 16 pages  
January 2014

---

Aim of this thesis was to develop a unified and effective treatment of reclamations in YIT Construction Ltd, TSA / Lake Saimaa area. The work was delimited to reclamations between homebuyers and construction contractor.

The theory parts of thesis deals with the basic things of quality, such as the definitions of quality, meaning and measurement of quality, as well as the faults during warranty period and their impact on the reclamations. The theory also focuses on causes, effects, content and the laws of reclamations.

The current system of the reclamation management and its problems in YIT Construction Ltd were researched with the interviews and from the existing internal material. The research went also through the procedures for compensation situations, as well as the problem spots in reclamation management.

Proposal for the reclamation process for YIT Construction Ltd was developed in the thesis, as well as the forms used for the statistics system. Apart from these, thesis discloses also various important factors that should be taken into consideration in reclamation process.

The main results of the thesis were that the reclamation process should be developed and harmonized in the building unit of Saimaa area. It is advisable to develop statistics monitoring system regarding the reclamations to avoid repeating similar mistakes in the future projects.

---

Key words: quality, complaint, reclamation, building defects

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	LAATU .....	7
2.1	Laadun määritelmät .....	7
2.2	Asiakaskeskeinen laatu .....	8
2.3	Laadun merkitys .....	8
2.4	Laadun mittaus .....	9
2.5	Takuuaikaiset virheet .....	13
2.6	Takuuajan jälkeiset virheet .....	15
3	REKLAMAATIOT .....	17
3.1	Mikä on reklamaatio? .....	17
3.2	Reklamaatioiden merkitys yritykselle .....	17
3.3	Asuntokauppalaki reklamoinnissa .....	17
3.4	Reklamaation sisältö .....	19
3.5	Reklamaation vastaukset .....	20
3.6	Reklamaation tavoitteet .....	21
3.7	Reklamaation aiheet, syyt ja aiheuttajat .....	22
4	REKLAMOINTIPROSESSIN KUVAUS YIT RAKENNUS OY:SSÄ .....	--
4.1.	Reklamoinnin hallinnan nykytilanne .....	--
4.2	Laaduntarkastaja .....	--
4.3.	Korvausmenettely .....	--
4.4	Reklamaatioiden ja niiden käsittelyn ongelmat .....	--
4.5	Reklamaatiotilastoja .....	--
5	YIT:N REKLAMOINTIPROSESSIN KEHITTÄMINEN .....	--
5.1.	Prosessin sisältö .....	--
5.2.	Reklamointilomakkeet ja -kaavakkeet .....	--
5.3.	Reklamaatioiden käsittelyn jälkeiset toimenpiteet .....	--
6	YHTEENVETO .....	26
	LÄHTEET .....	28
	LIITTEET .....	--
	Liite 1. Laaduntarkastuskortti .....	--
	Liite2. Asunnontarkastuslomake .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
	Liite3. Muuttovaiheen asiakastytyväisyyskysely .....	--
	Liite4. Takuuajan toimenpiteet – ohje .....	--
	Liite5. Vuositarkastuksesta ilmoittaminen. ....	--
	Liite6. Huoneistossa käynnistä ilmoittaminen. ....	--

Liite7. Takuuajan jälkeiset toimenpiteet - ohje.....	--
Liite8. Reklamaatioiden hoito TSA:ssa.....	--
Liite9. Sopimuspohja virheen hyvittämiseen.....	
Liite 10. Asiakasreklamaatioiden seurantataulukko.....	--
Liite11. ”Yleisimmät” virheet.....	--
Liite12. Asiakasreklamaation käsittely - lomake.....	--
Liite13. Korjausraportti. ....	--

## 1 JOHDANTO

Nykyisellä ”tietotekniikan aikakaudella” ihmisistä on tullut jokaisen alan ammattilaisia. Tiedonhaun helppous on saanut ihmiset uskomaan että he tietävät kaiken esimerkiksi rakentamisen laadusta. Lähteisiin ei kuitenkaan osata suhtautua kriittisesti, vaan internetistä löydettyä tietoa pidetään kiistattomana ja luotettavana totuutena. Rakennusalalla tämä on johtanut siihen että asuntokaupan reklamaatioita tehdään aiempaa enemmän. Myös sähköposti on helpottanut reklamaatioiden tekemistä siten, että kuka vain voi tehdä reklamaatioita helposti kotikoneelta, joka lisää myös reklamaatioiden määrää.

Vanha sanonta ”Hyvä kello kauas kantaa, paha vielä kauemmaksi” pitää vieläkin paikkaansa tietotekniikan vauhdittamasta elämäntyylistä huolimatta. Tästä johtuen tehokas reklamaatioiden hallintajärjestelmä on erityisen tärkeä yrityksen imagon kannalta. Laadukkaalla reklamaatioiden hoitamisella tyytymättömästä asiakkaasta voidaan tehdä tyytyväinen.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan reklamaatioiden syntyyn vaikuttavia tekijöitä, sekä kehitetään Suomen suurimman rakennusalan yrityksen, YIT Rakennus Oy:n reklamaatioiden hoitamista ja niiden tilastointia YIT Talonrakennus Saimaan alueyksikössä. YIT:tä koskevat asiat on asetettu salaisiksi.

YIT Talonrakennus Saimaan alueyksikkö on keskittynyt perustajaurakointiin eli gryndaukseen. Opinnäytetyössä on otettu myös tämä näkökulma huomioon, sillä perustajaurakoitsijan vastuut rakennusprojektista ovat erilaiset kuin muissa urakkamuodoissa.

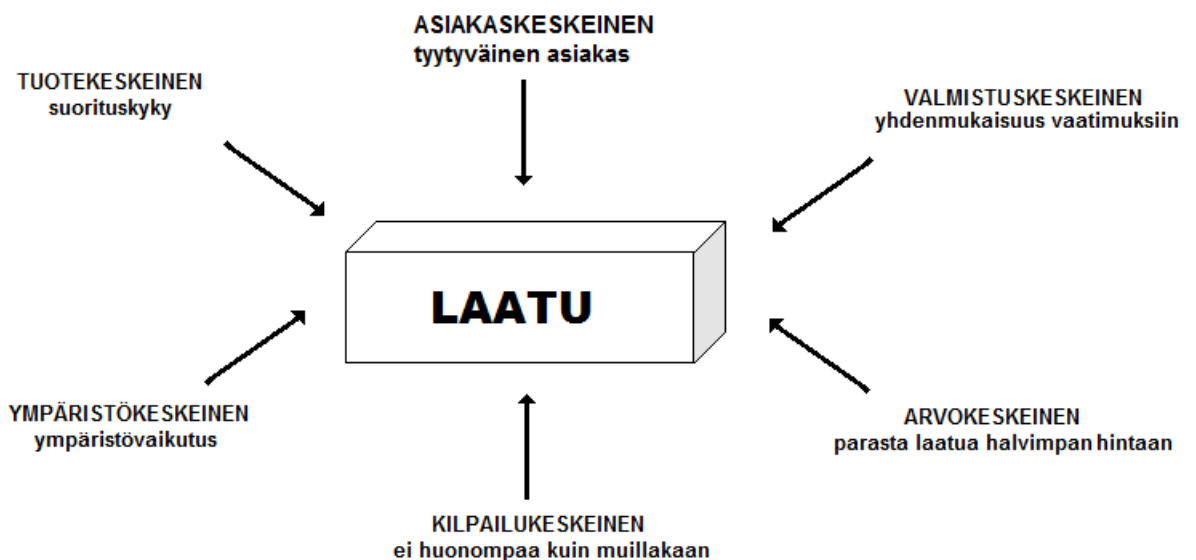
## 2 LAATU

### 2.1 Laadun määritelmät

Kankaisen ja Junnosen (2001) mukaan laadulla on useita määritelmiä ja näkökulmia, mutta kaikissa määrittelyissä nousee esiin kaksi yhdistävää tekijää: asiakkaiden tarpeiden täytyminen sekä asetettuihin tai asiakkaiden olettamiin vaatimuksiin vertaaminen. (Kankainen & Junnonen, 2001, 5.)

Useat määritelmät kertovat, ettei laatu ole yksiselitteinen asia. Laatua arvioitaessa on otettava huomioon lukuisia asioita ja näkökulmia.

Kankainen ja Junnonen jakavat laadun kuuteen eri näkökulmaan, valmistuskeskeiseen, arvokeskeiseen, kilpailukeskeiseen, ympäristökeskeiseen, tuotekeskeiseen sekä asiakaskeskeiseen. (Kankainen & Junnonen, 2001, 8). Näistä kuudesta näkökulmasta keskitymme tässä työssä asiakaskeskeiseen laatuun, sillä se vaikuttaa merkittävimmin reklamaatioiden syntymiseen ja niiden tyyppiin. Laadun eri näkökulmat on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Laadun eri näkökulmat. (Lähde: Kankainen & Junnonen, 2001, 8).

## 2.2 Asiakaskeskeinen laatu

Merkittävin tekijä asiakkaan tyytyväisyyteen asuntoa ostaessa on se kuinka asunnon ominaisuudet tyydyttävät asiakkaan tarpeet. Asiakaskeskeiseen laatuun vaikuttavat kaikki muut laadun näkökulmat, ja voisikin sanoa että se on niiden kaikkien yhdistelmä. On kuitenkin mahdotonta määritellä kuinka paljon mikäkin laadun osa-alue siihen vaikuttaa, sillä jokainen asiakas on yksilö ja kokee laadun eri tavalla. Asiakaskeskeisen laadun haaste onkin se että jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset ja erilainen käsitys laadusta. Junnonen ja Kankainen (2001) muistuttavat ettei hinta ole kuitenkaan tuotteen laatuominaisuus vaan se toimii tuotejoukon rajaajana. (Kankainen & Junnonen, 2001, 8-9.)

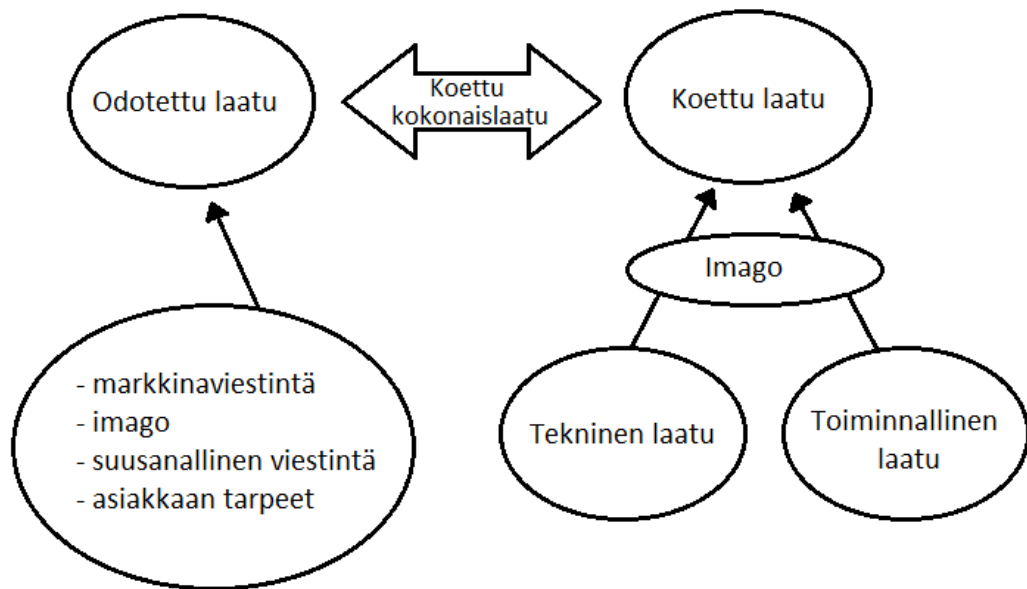
Koska asiakaskeskeinen laatu on subjektiivinen ja alati muuttuva käsite, ei sen mukaan pysty muodostamaan yhteneväistä laatukäsitystä. Tästä johtuen yrityksen laatukäsitys muotoutuu ajan saatossa sen arvojen, kulttuurin sekä toimintatapojen mukaiseksi. (Kankainen & Junnonen, 2001, 9.)

Laadun voi jakaa myös valmistuksen- sekä suunnittelun laatuun. Valmistuksen laatu kuvaa kuinka hyvin tuote täyttää suunnittelussa sille suunnitellut vaatimukset. Suunnittelun laatu taas kuvaa kuinka hyvin tuote ja sen ominaisuudet on suunniteltu täyttämään asiakkaan tarpeet. (Kankainen & Junnonen, 2001, 6.) Tällaisia ominaisuuksia ovat muun muassa asunnon pohjaratkaisu, käytettävät materiaalit, sijainti sekä varustetaso.

## 2.3 Laadun merkitys

Viime kädessä laatu vaikuttaa asiakkaiden valintoihin jotka konkretisoituvat yrityksille liikevaihtona ja markkinaosuutena. Asiakkaiden aikaisemmat kokemukset, muiden henkilöiden puheet sekä mainonta luovat yritykselle imagon. Yrityksen imago toimii suodattimena, jonka lävitse asiakkaat tarkastelevat yrityksen tuotteiden laatua ja tätä kautta vaikuttaa suoraan asiakkaan odotuksiin sekä koettuun laatuun. (Kankainen & Junnonen, 2001, 8-9.) Imago on tärkeä osa asiakkaan päätöksessä valita palvelun- tai tuotteen tarjoajaa. Asiakkaan kokemaa laatua on havainnollistettu kuvassa 2.





Kuva 1. Palveluiden koettu kokonaislaatu (Lähde: Grönroos 1990, s.66).

## 2.4 Laadun mittaus

Rakentamisen laadun mittaukset ovat tärkeä osa rakennuskohteen onnistumisen kannalta. Erilaisilla laadun mittauksilla voidaan varmistaa ja todentaa rakentamismääräysten ja –ohjeiden täyttyminen, sekä oppia ja kehittää laadukasta rakentamista tulevilla työmailla.

### Valvoja ja viranomaisvaatimukset

Rakentamista koskevien lakien ja asetusten tehtävä on varmistaa kaikille rakennetuille kohteille vaadittu vähimmäistaso. Yleisesti ottaen on noudatettava aina hyvää rakennustapaa joka määritellään Rakennustöiden yleisissä laatuvaatimuksissa (RYL). Viranomaisvaatimusten täyttämiseksi on rakennettaville kohteille määrätty Suomen rakentamismääräyskokoelman G2 –säännöstiedoston kohdassa 2.2, että rakennustyöhön ryhtyvän on huolehdittava rakennustyönvalvoja valvomaan vaatimusten täyttymisestä. Viranomaisten tehtävä on myös varmistaa että rakennushankkeeseen ryhtyvillä on sen

toteuttamiseksi tarvittava asiantuntemus ja ammattitaito. (Kankainen & Junnonen, 2001, 39-40.)

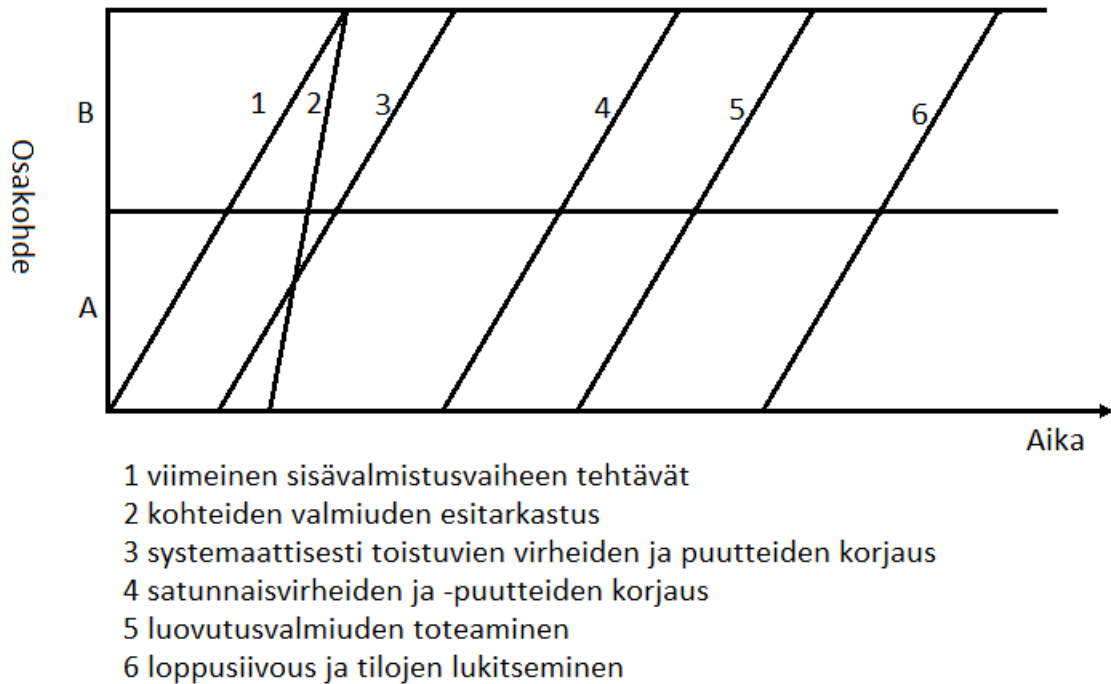
Suomen rakentamismääräyskokoelman A1 –säännöstiedoston Rakennustyön valvonta kohdassa määritellään millä keinoin viranomaiset pyrkivät varmistamaan rakennustyön laadun. Näitä keinoja ovat kelpoisuuden osoittamisen vaatiminen rakentamisen eri tehtävissä, sekä ylipäätään rakennushankkeessa mukana olevien vastuiden korostaminen. Säännöstiedoston mukaan laatua varmistetaan myös käyttämällä rakennusalan kehittämiä laatu-, turvallisuus- ja ympäristöaineistoja, sekä edellyttämällä rakentamiseen kohdistuvaa ja hyvää laatua tukevaa valvontaa. (Kankainen & Junnonen, 2001, 39.)

Rakennusvalvonnan kuntakohtaiset vaatimukset löytyvät yleensä kuntien kotisivuilta. Esimerkiksi Lappeenrannan kotisivuilla määritellään Lappeenrannan rakennusvalvontaviranomaisen vaatimat valvontatoimenpiteet rakennustyömaalla. Näihin valvontatoimenpiteisiin Lappeenrannassa määrätään kohteesta riippuen erilaisia viranomaisen pitämiä katselmuksia. Kyseisiä katselmuksia ovat sijaintikatselmus, pohjakatselmus, rakennekatselmus, hormikatselmus, ilmanvaihtolaitteiden tarkastus, LVIS –tarkastukset, väestönsuojan tarkastus sekä loppukatselmus. (Rakentamisen valvonta. [www.lappeenranta.fi](http://www.lappeenranta.fi).)

### Itselleluovutus

Itselleluovutuksen tarkoituksena on löytää virheet ennen käyttäjälle luovutusta, jolloin ne ehditään korjaamaan ennen asiakkaan tekemää muuttotarkastusta. Koko urakan itselleluovutuksessa, eli luovutusvaiheen esitarkastuksessa työnjohto kartoittaa lähes valmiissa kohteessa havaitut virheet. Virheet voivat olla joko satunaisia tai systemaattisia, jolloin ne voivat esiintyä jopa kaikissa tiloissa. Löydettyistä virheistä selvitetään kenen vastuulla virheen syntyminen on ollut. Virheen aiheuttaja korjaa vastuullaan olevat virheet, tai ainakin korvaa virheen korjauksen. Yleisissä sopimusehdoissa ei ole kohtaa jonka mukaan urakoitsijalla olisi velvollisuus dokumentoida itselleluovutuksen virheitä. (Kankainen & Junnonen, 2001, 58–59.)

Itselleluovutus alkaa jo hyvissä ajoin rakentamisen aikana. Työsuoritukset luovutetaan itselle osakohteittain, jolloin itselleluovutuksia työmaan aikana tulee useita, jopa kymmeniä. Töiden valmistuttua urakoitsijat tarkastavat oman työnsä, täyttävät tarkastuspöytäkirjan ja korjaavat virheet sekä puutteet. (Varis, E. 2013.) Kuten kuvasta 3 nähdään, pyritään systemaattisesti esiintyvät virheet löytämään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin myös niiden korjaus tai ehkäisy voidaan aloittaa ajoissa.



Kuva 3. Rakennusteknisten töiden itselleluovutuksen vaiheet ja periaate. (Kankainen & Junnonen, 2001, 58).

Liitteessä 1 on esitetty YIT Talonrakennuksen Saimaan yksikön käyttämän laaduntarkastuskortti. Tarkastuskortti on huoneistokohtainen, ja siihen kuitataan jokaisen huoneen jokainen tarkastuksen kohde tarkastetuksi.

### Muuttotarkastus

Ennen kuin viimeiset kauppahintaerät peritään, pääsevät asukkaat tutustumaan ja tarkastamaan uutta asuntoansa. Muuttotarkastuksesta tehdään pöytäkirja tai lomake, johon kirjataan havaitut virheet ja puutteet. Pöytäkirjaan tai lomakkeeseen merkityt virheet korjataan ennen asukkaiden muuttoa, tai sovittaessa asumista vähäisesti

haittaavat virheet voidaan korjata vasta vuosikorjausten yhteydessä. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006, 14.)

Yksi muuttotarkastuspöytäkirjan tekemisen tarkoituksista on sen kunnan dokumentointi luovutushetkellä, jolloin sitä voi verrata esimerkiksi vuositarkastuspöytäkirjaan. Näiden perusteella voidaan arvioida onko virhe syntynyt käytössä vai onko se ollut siinä asunnon luovutuksesta saakka. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006, 14.) Vuositarkastuksesta lisää tämän opinnäytetyön kohdassa 2.4: Takuuajaiset virheet.

YIT:llä muuttotarkastuksesta puhuttaessa käytetään nimitystä asunnon tarkastus. YIT:llä on käytössä asunnontarkastuslomake, johon asukas kirjaa huomaamansa virheet ja puutteet itse. (Varis, E. 2013). Asunnontarkastuslomake on tämän opinnäytetyön liitteenä 2.

### Rakennustyöntarkkailija

Asuntokauppalaki mahdollistaa asunnon ostajien valita edustajakseen rakennustyön tarkkailijan. Rakennustyöntarkkailijalla on oltava tarvittava ammattipätevyys ja hän ei saa olla sopimussuhteessa urakoitsijaan tai perustajaosakkaaseen. Tarkkailijan palkkaamisesta päätetään osakkeenostajien kokouksessa, kun neljäsosa asunto-osakeyhtiön osakkeista on myyty. Rakennustarkkailijasta aiheutuvat kulut liitetään osaksi asunto-osakeyhtiön kuluja. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006, 13.)

Rakennustyöntarkkailijalla on pääsy työmaalle ja oikeus saada urakoitsijalta tietoja työn edistymisen seuraamiseksi. Tarkkailija seuraa aikataulun, työmenetelmien, suunnitelmien noudattamisen ja käytettävien materiaalien asianmukaisuutta. Tarkkailija voi antaa urakoitsijalle huomautuksia ja ehdotuksia, ja hän raportoi havainnoistaan osakkeiden ostajille. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006, 13.)

Tarkkailija ei kuitenkaan ole kohteen valvoja, eikä täten voi määrätä urakoitsijaa toimenpiteisiin. Rakennustarkkailijan raportoinnin perusteella osakkeenostajat päättävät antavatko tarkkailijan huomautukset aihetta toimenpiteisiin. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006, 13.)

## Asiakaspalautteet

Yksi keino saada tietoa asiakkaan kokemasta laadusta on asiakastyytyväisyyskysely. Luotettavaa tietoa antavan palautekyselyn tekeminen on kuitenkin erittäin haastavaa. Ihmisten toiveissa asumisen ja rakennuksen sijainnin, koon, varustetason sekä pohjaratkaisun suhteen on suuria eroja. Eroavaisuudet vaihtelevat ihmisten iän ja elämäntilanteen mukaan. (Kyttälä ym. 2010, 148.)

Kysely toteuttamiseen on mahdollista soveltaa useita erilaisia tutkimusmenetelmiä. Kysely voidaan tehdä esimerkiksi joko henkilökohtaisella haastattelulla, ryhmähaastattelulla tai perinteisellä kyselylomakkeella. Lomakkeen heikkous haastatteluihin nähden on se että lomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot rajaavat käsiteltävät asiat hyvin tarkasti (Kinnunen 2003, 42.)

Asiakaspalautteen vastauksiin vaikuttaa myös asiakaskeskeinen laatu. Jokainen asiakas kokee laadun omasta näkökulmastaan, jolloin vastauksia ei voida pitää täysin vertailukelpoisina keskenään. Asiakkaan antamiin vastauksiin voi vaikuttaa myös tietystä asiasta saatu negatiivinen kokemus. Esimerkiksi palvelusta saatu kielteinen kokemus voi vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan antamiin vastauksiin tuotteen laadusta. Myös vastausajankohdalla on merkitystä annettuihin vastauksiin.

YIT toteuttaa asukaspalautteet asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla. YIT:n käyttämä muuttovaiheen asiakastyytyväisyyslomake löytyy liitteenä 3.

### **2.5 Takuuajaiset virheet**

Ostaja voi ilmoittaa takuuajaisista virheistä heti virheet havaittaessa, tai vaihtoehtoisesti kootusti yhdellä kertaa vuositarkastuksessa. Mikäli virhe on laadultaan välittömiä korjaustoimenpiteitä vaativa, on siitä ilmoitettava urakoitsijalle viipymättä. Mikäli asiakas on reklamoinut virheestä ennen vuositarkastusta, on urakoitsijalla oikeus lykätä sen korjaaminen vuositarkastukseen, jos virhe ei ole vaikutuksiltaan merkittävä tai asumista merkittävästi häiritsevä. (Vanhala, M., Palviainen K. 2008, 68.)

Vuosikorjaustöiden jälkeen asukkaille ja hallitukselle lähetetään kirjallinen ilmoitus korjaustöiden loppuun suorittamisesta. Ilmoitukseen liitetään lomake jolla asukkaat ja asunto-osakeyhtiön hallitus vapauttavat urakoitsijan rakentamisvaiheen jälkeisestä vakuudesta. (Vanhala, M., Palviainen K. 2008, 69.)

YIT:n ohje takuuajan toimenpiteisiin löytyy liitteestä 4.

### Vuositarkastus

Asuntokauppalaki edellyttää että vuositarkastus pidetään 12–15 kuukautta asunnon luovutuksen jälkeen (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 18 §). Rakennusteollisuuden keskusliitto ohjeistaa että takuukorjauksista vastaava henkilö olisi valittava ennen kuin takuukorjauksia ja vuositarkastusta lähdetään pitämään. Opas muistuttaa että asukkaille ja taloyhtiölle on vuositarkastuksista ilmoitettava kuukautta ennen, ja vakuutusyhtiölle kahta kuukautta ennen aiottua ajankohtaa. Ennen vuositarkastusta takuukorjauksista vastaavan henkilön olisi käytävä läpi mitä sisäänmuuttotarkastuksessa oli asioista sovittu. Sisäänmuuttotarkastuksessa on voitu esimerkiksi sopia että joitain korjauksia on edellisessä tarkastuksessa jätetty vuositarkastuksen jälkeen korjattaviksi. (Vanhala M., Palviainen K. 2008, 66.)

Vuositarkastuksesta laaditaan pöytäkirja, jossa kuvataan korjattaviksi esitetyt virheet. Yrityksen edustajan olisi hyvä kirjata oma mielipiteensä virheeksi väitettyyn tapaukseen. Jos tapaus vaatii jatkotutkimuksia, tehdään tästä merkintä pöytäkirjaan. Pöytäkirjaan merkitään myös mahdollisesti sovittu korjaustapa, kuka korjauksen hoitaa sekä ajankohta milloin se hoidetaan. Jos virhe johtaa korvauksiin asiakkaalle, kirjataan nämäkin ylös pöytäkirjaan. (Vanhala M., Palviainen K. 2008, 67.)

Vuositarkastuksen jälkeen pöytäkirjaan kirjatut asian on syytä tiedottaa uudestaan asukkaille ja tämän jälkeen virheet on korjattava kohtuullisessa ajassa. Kun korjaustoimenpiteet on tehty, hankitaan asianomaisilta 0-kuittaukset eli kuittaus että virhe on korjattu asianmukaisesti. (Vanhala M., Palviainen K. 2008, 68.)

YIT Rakennus Oy:n vuositarkastuksesta ilmoittamiseen käytetty viestipohja löytyy liitteestä 5., ja viestipohja huoneistossa käynnistä ilmoittamiseen liitteestä 6.

## **2.6 Takuuajan jälkeiset virheet**

Rakennusurakan yleisten sopimusehtojen mukaan urakoitsijan vastuu tietyistä rakennusvirheistä ei lopu yksivuotistakuuseen. (Kankainen, J. & Rytönen, J. 1998, 41). Rakennusurakoitsijan katsotaan olevan vastuussa piilevistä virheistä joita ei kohtuuden rajoissa voitu huomata takuuajana tai vastaanottotarkastuksissa, mutta virheet johtuivat urakoitsijan törkeästä laiminlyönnistä, tekemättömästä suorituksesta tai laadunvarmistuksen puutteista. Näistäkin vastuista urakoitsija vapautuu kun 10 vuotta on kulunut rakennuksen tai sen osan luovutuksesta. (Rakennusurakan yleiset sopimusehdot, 30 §.)

Takuuajan aikana riittää että asiakas osoittaa vain virheen olemassaolon. Takuuajan jälkeen yleiset sopimusehdot rajoittavat urakoitsijan vastuuta siten, että asiakkaan on osoitettava virheen lisäksi, että se on aiheutunut urakoitsijan törkeästä laiminlyönnistä tai tuottamuksesta. (Kankainen, J. & Rytönen, J. 1998, 18.)

YIT:n ohje takuuajan toimenpiteisiin löytyy liitteestä 7.

### **Grynderivastuu**

Perustajaurakointiin vaikuttava grynderivastuu pohjautuu oikeuskäytännöistä syntyneisiin menettely- ja ajattelutapoihin. Oikeuskäytäntö on todennut grynderin olevan vastuussa myös virheistä, jotka ovat ilmenneet vasta takuuajan jälkeen. Rakennusliikkeet eivät ole voineet vedota urakan yleisissä sopimusehdoissa asetettuun 10 vuoden takuuajan jälkeiseen vastuuseen, sillä urakoitsija on rakentamisen aikana toiminut myös osakkeiden ostajien lukuun (Kankainen, J. & Rytönen, J. 1998, 11.)

Grynderisuhteessa ei takuuajan jälkeistä vastuuta rajata koskemaan vain törkeitä tai tahallisia laiminlyöntejä. Perustajaurakoitsija on siis vastuussa kaikista rakennuksen urakoitsijasta johtuvista virheistä 10 vuotta. Mikäli rakennustapa tai materiaali on ollut

rakennusaikana voimassaolevien normien ja hyvän rakentamistavan mukainen, ei siinä lasketa olevan virhettä jos sen ominaisuuksissa on puute tai virhe uusien normien tai tietämyksen kehityttyä. Perustajaurakoitsijan on kuitenkin vältettävä uusia materiaaleja ja ratkaisuja joista on sillä hetkellä vielä vähän kokemusperäistä tietoa. Jos grynderiurakoitsija kuitenkin päättää käyttää tällaista, uutta ja vähän testattua menetelmää tai materiaalia, on hän siitä vastuussa 10 vuotta, mikäli virheitä ilmenee. Grynderivastuu raukeaa kuitenkin tuottamusasteesta riippumatta kymmenen vuoden päästä rakennuksen luovuttamisesta. (Kankainen, J. & Rytönen, J. 1998, 41-43.)

On kuitenkin muistettava, että reklamaatio on jätettävä kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta. Tällöin tarkastellaan sitä milloin virhe on havaittu, tai milloin se olisi pitänyt havaita. Jos virhe olisi tullut huomata esimerkiksi vastaanottotarkastuksessa, ei siitä ole mahdollista tehdä reklamaatiota enää viiden vuoden kuluttua. Perustajaurakoitsijan vastuu raukeaa myös tilanteissa joissa virhe on aiheutunut käyttö- tai huoltoveloitteiden laiminlyönnistä. 10 vuoden sisällä tulleista reklamaatiosta on myös tarkastettava onko rakennusosan tai -materiaalin käyttöikä jo umpeutunut. (Vanhala, M., Palviainen K. 2008, 75.)

Grynderitapauksissa todistustaakka jakautuu siten, että asiakkaan näytettyä virheen olemassaolon, on urakoitsijan näytettävä, ettei tämä virhe ole aiheutunut urakoitsijan huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä. Mikäli virheen aiheuttajaa ei pystytä osoittamaan, eikä urakoitsija pysty todistamaan että on toiminut määräyksiä ja hyvää rakennustapaa noudattaen, joutuu perustajaurakoitsija vahingonkorvausvastuuseen. (Kankainen, J. & Rytönen, J. 1998, 44.)

Rakennusteollisuuden keskusliitto kehottaa käyttämään mieluummin termiä ”10 vuoden vastuu”, kuin ”10-vuotistakuu”. Usein rakennuksissa pidetään niin sanottuja 10-vuotistarkastuksia. Perustajaurakoitsija ei ole velvollinen osallistumaan kyseiseen tarkastukseen, mikäli asunto-osakeyhtiö ei ole osoittanut perusteluita, että löydetty virheet kuuluisivat perustajaurakoitsijan vastuuseen. (Vanhala, M., Palviainen K. 2008, 75.)



### **3 REKLAMAATIOT**

#### **3.1 Mikä on reklamaatio?**

Reklamaatio on ilmoitus siitä, ettei tuote tai palvelu täyttänyt sovittuja kriteereitä tai vastannut asiakkaan odotuksia. Reklamaatioon liittyy aina vaatimus virheen korjaamisesta tai sopimuksen purkamisesta. (Antila & Takkinen, 2003, 48.)

Reklamaatio tehdään kirjallisena, ja siinä asiakas ilmoittaa tyytymättömyytensä tuotteeseen, palveluun tai johonkin osaan niissä. Reklamaatio on samalla vaatimus virheen korjaamisesta tai sen korvaamisesta muulla tavalla.

#### **3.2 Reklamaatioiden merkitys yritykselle**

Vanha sanonta kuuluu, ”Hyvä kello kauas kantaa, paha vielä kauemmas.” Negatiivisen kokemuksen palvelusta tai tuotteesta saaneen asiakkaan sana leviää hyvän kokemuksen saaneen sanaa nopeammin ja varmemmin. Reklamaation hoitaminen myönteiseksi kokemukseksi on tärkeää jotta asiakas saadaan pysymään tuotteen tai palvelun käyttäjänä, ja hänen kertomansa palaute eteenpäin on positiivista. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 224.)

On yrityksen etu, jos asiakkaat kiinnittävät huomiota tuotteen tai palvelun laatuun, ja antavat näistä palautetta. Reklamaatio on eräs palautteen antamisen muoto. Niin negatiivisesta kuin positiivisestakin palautteesta yritys voi seurata sitä, miten yritys ja sen tuote menestyvät markkinoilla. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 220.)

#### **3.3 Asuntokauppalaki reklamoinnissa**

Asuntokauppalain neljäs luku (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843) on asetettu koskemaan uuden asunnon kauppaa, johon kuuluvat asunnot jotka otetaan ensimmäistä kertaa käyttöön, sekä asunnot jotka otetaan käyttöön uudisrakentamiseen verrattavissa olevan

korjausrakentamisen jälkeen. Uuden asunnon kaupan säännöksiä sovelletaan myös muihin uusiin asunnon kauppaan liittyviin tiloihin, kuten autotalleihin ja varastotiloihin. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku 1 §.)

Asuntokauppalain mukaan asunnossa on virhe, jos se ei vastaa mitä on sovittu tai säännöksissä määrätty. Terveydelle haitalliset ominaisuudet, sekä hyvän rakentamistavan noudattamatta jättäminen luetaan asuntokauppalain mukaan myös virheiksi. Asunnossa käytettävät materiaalit on oltava tavanomaisen hyvää laatua, ja asunnon on vastattava sellaista jota asunnonostaja yleensä sellaista asuntoa ostaessa voi olettaa. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 14 §.)

Myyjän on oltava huolellinen antamistaan asuntoa koskevista tiedoista, sillä asunnossa lasketaan olevan virhe myös jos asuntoa koskevissa tiedoissa on puutteita tai virheitä. Asunnossa on virhe, mikäli se ei vastaa siitä annettuja tietoja tai myyjä on ennen kaupantekoa jättänyt antamatta siitä oleellisia tietoja. Virheeksi luetaan myös, mikäli myyjä on antanut puutteellisesti tietoa asunnon materiaalien tai laitteiden käytöstä ja hoidosta. Myyjän on oltava tarkkana myös asunnon ympäristöä ja palveluita koskevissa tiedoissa, sillä näistä annettu harhaanjohtava tieto lasketaan asuntokauppalaisissa tiedonantovirheeksi (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 15 §.)

Vuositarkastuksen järjestämisestä on asetettu laki asuntokauppalain neljännen luvun 18 §. Vuositarkastus on pidettävä 12–15 kuukautta asunnon luovuttamisen jälkeen. Tarkastuksessa todetaan ja kirjataan pöytäkirjaan ylös asunnoissa tai niiden osissa havaitut virheet. Ostajan on ilmoitettava virheistä vuositarkastuksen yhteydessä, ellei kyseessä ole käyttöä häiritsevä tai rakennuksen rakenteille haitallinen virhe, kuten vesivahinko. Rakennuksen rakenteille haitallisista virheistä on ilmoitettava viipymättä. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 19 §.)

Asukas luopuu oikeudestaan valittaa virheestä, mikäli hän ei ilmoita tästä kohtuullisessa ajassa siitä kun hän on virheen huomannut, tai hänen olisi pitänyt se huomata. Tästä on laissa asetettu poikkeustapaukset, jolloin ostaja saa vedota virheeseen myös takuuajan ulkopuolella. Näissä poikkeustapauksissa myyjä on toiminut törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti. Poikkeustapauksiin luetaan myös tilanteet joissa asunto ei vastaa ominaisuuksiltaan vaatimuksia jotka sille on asetettu, tai näistä ominaisuuksista on

haittaa terveydelle. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 19 & 20 §.) Tuotteen virheen osalta ei laissa kuitenkaan ole mainintaa mistään kiinteästä aikarajasta reklamoinnille, joten viimeinen reklamointiaika on aina tapauskohtainen. (Suviala, R. 2001.)

Asunnon ostajalla on oikeus edellyttää virheen korjaamista ilman että siitä aiheutuu hänelle kustannuksia. Virhe on korjattava viipymättä kohtuullisessa ajassa virheestä ilmoittamisen jälkeen. Ennen vuositarkastusta ilmoitetun virheen korjaaminen voidaan kuitenkin lykätä vuositarkastuksen jälkeen korjattavaksi, mikäli siitä aiheutuva haitta on vähäinen. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 22 & 24 §.) Mikäli virhettä ei kuitenkaan korjata kuten on sovittu, voi ostaja vaatia hinnan alennusta, korvausta vahingosta tai jopa kaupan purkua huomattavissa sopimusrikkomuksissa. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 25 & 26 §.)

Asunnon tietoja koskevissa virheissä ostajalle voi aiheutua taloudellista haittaa. Näin voi käydä jos myyjä on antanut ostajalle väärää tai harhauttavaa tietoa asuntoon liittyvistä taloudellisista taakoista, kuten vaikkapa yhtiövastikkeesta tai asunto-osakeyhtiön veloista. Myyjä voi olla myös jättänyt kertomatta tietoja jotka olisi voitu olettaa hänen tietävän, ja jotka olisi markkinoinnista annettujen asetusten mukaan tullut asiakkaalle antaa. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 27 §.)

YIT:llä virheestä aiheutuva haitta ei ole enää vähäinen, kun se haittaa asumista. Näin ollen esimerkiksi kosmeettisten virheiden korjaaminen jätetään vuosikorjauksiin. (Varis, E. 2013.)

### **3.4 Reklamaation sisältö**

Laissa ei ole määräyksiä reklamaation sisällöstä tai ilmaisutavasta. On kuitenkin kannattavaa tehdä reklamaatio aina kirjallisesti, sillä kuten muissakin suullisesti tehdyissä sopimuksissa, suullisessa reklamaatiossa sovittuja asioita voi olla vaikea jällenpäin todentaa. (Suviala, R. 2001.)

Kirjallisesta reklamaatiosta tulisi käydä kuitenkin ilmi havaittu virhe, kuinka se ilmenee sekä milloin se on havaittu. Reklamaatioon laitetaan myös oma vaatimus korvauksista tai asian korjaamisesta. Reklamaatiota voidaan täydentää myöhemmin, kun virhettä ja sen korjauskustannuksia on tutkittu enemmän. (Asuntokaupan tyypillisimmät ongelmat. Kuningaskuluttaja.)

Reklamaatiossa asiakas esittää yritykselle tutkimuspyynnön, mikäli virheen aiheuttaja ei ole hänen tiedossa. Asiakas on voinut tietämättään käyttää tai hoitaa materiaalia tai laitetta väärin, mikäli käyttöön tai hoitoon annetut käyttöohjeet ovat olleet puutteelliset. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 223.)

Mikäli asiakas vaatii virheestä rahallista korvausta, on hänen selvitettävä tarkasti kuinka kyseiseen summaan on päädytty. Reklamaatioon liitetään laskelma, josta aiheutuneet kustannukset selviävät eritellysti ja tarkasti. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 224.)

### **3.5 Reklamaation vastaukset**

Yrityksen maineelle ja imagolle tärkeä asia on hoitaa reklamaatiot viipymättä, mieluiten saman työpäivän aikana reklamaation vastaanottamisesta. Reklamaatioon vastaus on syytä antaa kirjallisen selvityksen lisäksi myös soittamalla asiakkaalle. Näin asiakkaalle jää parempi kuva palvelutilanteesta. Aiheelliseen reklamaation vastauksessa tulisi sisällyttää selvitys siitä, kuinka virheen uusiutuminen jatkossa ehkäistään. (Suviala, R. 2001) Pääasia ei kuitenkaan ole ratkaista reklamaation ongelmaa välittömästi, vaan asiakkaan reklamaatioon reagoiminen saman tien. (YIT Rakennus Oy, 000446 Asiakasreklamaation hoito – Lomake).

Perusteettomaan reklamaatioon, joka ei aiheuta toimenpiteitä, kannattaa lähettää selkeä selvitys kirjallisesti, jossa oikaistaan tapahtunut erehdys. Puhelimitse tai suullisesti ilmaistu selvitys voi usein vääristyä, ja sitä on vaikea todentaa jälkikäteen. (Suviala, R. 2001). Pääasia kuitenkin on että reklamaatioon vastataan aina, vaikka reklamaatio olisi ollut perusteeton ja sävyiltään töykeä. Vastaamatta jättäminen on huonoa asiakaspalvelua ja se kaatuu yrityksen taakaksi ennemmin tai myöhemmin. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 224.)

Reklamaatioon vastaus on aina tyyliltään asiallinen. Vastauksen voi aloittaa pahoittelulla ja kiitoksilla. Kiitokset annetaan siitä että asiakas on antanut yritykselle arvokasta tietoa tuotteen laadusta ja epäkohdista, sekä antaa edellytykset korjata asian. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 228.)

Reklamaation vastauksesta tulisi löytyä seuraavat asiat:

- selostus virheestä: kuinka virhettä on tutkittu ja kenen toimesta
- virheen tutkimisen tulokset: mikä virhe oli ja mistä se johtui
- luottamuksen palauttaminen: kuinka vastaavanlaiset virheet ehkäistään jatkossa
- korvaaminen: kuinka virhe oikaistaan tai korvataan
- aikataulu: milloin virhe korjataan. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 231.)

Vastauksessa on vastattava kaikkiin asiakkaan ilmaisemiin virheisiin ja epäkohtiin. Reklamaatiossa myyjä voi kertoa oman näkemyksensä korvauksen suuruuteen, mikäli asiakkaan ehdottama korvaus ei ole kohtuullinen. Jos yritys ei suostu johonkin asiakkaan esittämään vaatimukseen, on tämä perusteltava tarkasti.

### **3.6 Reklamaation tavoitteet**

Reklamaation tavoite riippuu siitä kenen kannalta sitä tarkastellaan. Asiakkaalle reklamaation tavoitteena on saada oikaisu koettuun virheeseen. Joissain tapauksissa asiakkaan tavoite saattaa olla myös saada tuotteesta hinnan alennusta tai muuta lisäetua.

Yrityksen tavoite reklamaatioiden hoidossa on tehdä tyytymättömästä asiakkaasta tyytyväinen. Tyytyväisen asiakkaan asiakassuhdetta voidaan käyttää hyödyksi myöhemmin tarjoamalla asiakkaalle yrityksen tuotteita tai palveluita jatkossakin. Muita yrityksen tavoitteita on saada reklamaatioiden kautta kallisarvoista tietoa yrityksen tuotteiden sekä palveluiden laadusta.

Ammattitaitoinen yrityksen edustaja näkee reklamaation suhdetoiminnallisena mahdollisuutena. Hyvin hoidettu reklamaatio voi tuoda yritykselle jopa lisää uusia asiakkaita. (Kortetjärvi-Nurmi S. ym. 2008, 220).

### 3.7 Reklamaation aiheet, syyt ja aiheuttajat

Reklamaatioita tutkittaessa voidaan huomata että reklamaatio voi johtua useasta eri tekijästä, tai niiden yhteisvaikutuksesta. Tyytymätön asiakas saattaa joissakin tapauksissa etsimällä etsiä virheitä. Tästä johtuen on tärkeää hoitaa reklamaatiot kerralla kuntoon, jottei reklamaation hoitoon tyytymätön asiakas tyytymättömyyttään reklamoi muista virheistä. Tässä kappaleessa käydään läpi reklamaatioihin johtavia tekijöitä.

#### Virhe tuotteessa

Uusissakin rakennuksissa voi esiintyä vikoja. Virheet voivat johtua suunnittelusta, toteutuksesta, materiaalista tai rakennuksen käytöstä. Rakennuksen vanhetessa siinä alkaa esiintyä vikoja ja virheitä myös luonnollisen kulumisen seurauksesta. Jälkeenpäin on usein hankala osoittaa mistä virhe on aiheutunut, ja kenelle vastuu siitä kuuluu. (Kankainen, J. & Rytönen, J. 1998, 65.)

Asuntokauppalaissa on esitetty hyvin kelvolliset säännökset virheistä. Taulukossa 1 on esitetty asuntokauppalaisten yleisen virhesäännöksen mukaisia virheitä ja esimerkkejä niistä.

Taulukko 1. Asuntokauppalain yleisen virhesäännön mukaiset virheet. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 14 §).

Virhe	Esimerkki
Asunto ei vastaa sitä mitä kaupan osapuolet ovat sopineet mm. ominaisuuksista.	Saunassa tervaleppäpaneelien sijasta mäntypaneelit.
Asunto ei vastaa säännöksissä tai määräyksissä asetettuja vaatimuksia.	Ovissa paloluokka EI30, vaaditun EI60-luokan sijasta.
Asunnon ominaisuuksista epäillään aiheutuvan haittaa terveydelle.	Muovimatoissa käytetty liima osoittautuu myrkylliseksi.
Rakentamista ei ole suoritettu hyvän rakentamistavan mukaisesti, ammattitaitoisesti tai huolellisesti.	Kylpyhuoneen väärin toteutetuista lattiakaadoista johtuen vesi ei valu kaivoon riittävän tehokkaasti.
Rakentamisessa käytetty materiaali ei ole ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.	Kylpyhuoneen kalusteet eivät ole kosteutta kestäviä.
Asunto ei vastaa sitä, mitä asunnonostaja voi yleensä vastaavanlaista asuntoa ostaessa olettaa.	Energian kulutus on huomattavasti suurempi kuin vastaavanlaisessa asunnossa jossa on sama energialuokka.

Virhe toteutuksessa

Kiinteistösjoittaja Laakkosen mukaan uusissa asunnoissa on toteutuksesta johtuvia virheitä, joita korjataan jopa vuosia jälkikäteen. Useissa tapauksissa nämä toteutuksesta johtuvien virheiden työvaiheet ovat tehty kertaalleen oikein, mutta rakennusaikana muissa työvaiheissa niitä on vahingoitettu niin että ne joudutaan korjaamaan tai tekemään uudestaan. Esimerkiksi pesuhuoneiden vedeneristykset on saatettu tehdä oikein, mutta sähkömies tekee vedeneristykseen reikiä omissa asennustöissään. Laakkosen mukaan nämä virheet johtuvat useimmiten tiukan aikataulun tuomasta huolimattomuudesta. (Tiilikainen, T. 2013.)

Kehnosta toteutuksesta johtuvat virheet tuottavat yleensä virheistä eniten päänvaivaa. Vakavia kosteusongelmia voi syntyä jos sade- tai sulamisvedet kastelevat

rakennusmateriaaleja, tai betonin kuivumiselle ei jätetä riittävää kuivumisaikaa ennen sen päällystämistä. Kosteusongelmat paljastuvat yleensä vasta vuosien päästä. (Tiilikainen, T. 2013.)

Rakennusteollisuuden teettämän kyselyn mukaan yleisimmät korjausta vaativat virheet ovat viimeistelytyöihin liittyviä virheitä. Viimeistelytyöihin liittyviä virheitä ovat esimerkiksi naarmut ja halkeamat, huonosti tehty listoitustyö sekä laatoitusvirheet. Rakennusteollisuuden johtaja Pekkasta harmittaa että samat huolimattomuudesta johtuvat virheet toistuvat jatkuvasti eikä niistä oteta opiksi. Tämä johtuu pitkälti liian tiukoiksi vedetyistä aikatauluista jotka pakottavat oikomaan tietyissä työvaiheissa. Toistuvien virheiden ehkäisyyn on olemassa runsaasti ohjeita, tarkistuslistoja sekä oppaita, kunhan niitä vain käytettäisiin. (Helsingin uutiset. 2013.)

#### Virhe palvelussa

Palvelutapahtumalle on annettu useita määritelmiä. Kaikissa määritelmissä kuitenkin toistuu se, että palvelutapahtuma on aineeton toiminta tai toimintojen sarja, jossa on osallisina asiakas ja palveluhenkilökunta. Palvelutapahtumassa asiakas saa jotain sellaista, jota hän ei pysty koskettamaan käsin, mutta se vaikuttaa merkittävästi siihen, että käyttääkö hän samaa palvelua uudestaan tai suosittelee hän saamaansa hyvää palvelua eteenpäin. (Antila & Takkinen, 2003, 16-17.)

Ihmisille tärkeä vaikuttava tekijä palvelua myyvää yritystä valittaessa on ennako mielikuva kyseisestä yrityksestä. Suositeltuihin yrityksiin on helpompi mennä, sillä silloin palvelutapahtumasta on jo eräänlainen kuva. Ensimmäisenä vaikuttajana pidetään suullisesti kerrottuja mielipiteitä. Huonoiksi luokiteltavia kokemuksia kerrotaan eteenpäin noin kolme kertaa helpommin, kuin hyviä kokemuksia. (Antila & Takkinen, 2003, 18.)

Asuntokauppoihin liittyvissä palveluvirheissä on useissa tapauksissa kyse tiedonantovirheestä. Taulukossa 2 on esitetty asuntokauppailain tiedonantovirheen mukaisia virheitä asuntoa koskevista tiedoista.



Taulukko 2. Asuntokauppalain tiedonantovirheen mukaiset virheet. (Asuntokauppalaki 23.9.1994/843, 4 luku, 15 §)

Virhe	Esimerkki
Asunto ei vastaa tietoja, jotka myyjä on antanut siitä ennen kaupantekoa.	Asunnon pinta-ala on 56 neliötä ilmoitetun 59 neliön sijaan.
Myyjä on jättänyt kertomatta ostajalle tiedon joka olisi asuntojen markkinoinnissa annettujen asetusten mukaan tullut antaa.	Myyjä ei ole ilmoittanut viranomaista, jolta voi saada lisätietoa alueen kaavoitustilanteesta.
Myyjä on jättänyt antamatta tiedon, joka hänen voidaan olettaa tienneen ja tiedonannon laiminlyönnin olisi voitu olettaa kaupan syntymiseen.	Ostaja on ilmoittanut asunnon tulevan liikuntarajoitteisen käyttöön, jolloin myyjän on ilmoitettava ominaisuuksista jotka voisivat rajoittaa kyseisiä käyttötarpeita.
Myyjä ei ole antanut ostajalle riittäviä tietoja materiaalien tai laitteiden käytöstä ja hoidosta.	Asunnossa on ilmennyt kosteusvaurioita koska koneellinen ilmanvaihto on sammutettu kokonaan. Myyjä ei ole kertonut ettei koneellista ilmanvaihtoa saa sammuttaa kokonaan pitkiä aikoja asunnosta poissa ollessa.

Asunnon ostoon voi liittyä myös taloudellinen virhe, joka voidaan lukea tiedonantovirheen alalajiksi. Taloudellinen virhe on kyseessä silloin kun ostaja on ennen kauppooja saanut virheellisiä tai puutteellisia tietoja asunnon käytöstä, omistamisesta tai taloyhtiön taloudellisista asioista. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006. 13.)

## 6 YHTEENVETO

Yrityksen laatuimago ei ole yksistään kiinni rakentamisen laatutasosta. Laatuimagoon vaikuttaa merkittävästi myös asiakaspalvelun laatu. Yleensä asiakkaan kielteisin kokemus määrittelee hänen saaman laatuvaikutelman yrityksestä. Asiakas voi kokea yrityksen laadun huonoksi, vaikka itse tuote ylittäisi kaikki laatustandardit, mutta hän on saanut negatiivisen kokemuksen palvelutapahtumasta.

Opinnäytetyötä tehdessä korostui palvelun laadun merkitys yrityksen antamaan kuvaan sen laatutasosta. Myös reklamaatioiden hoitaminen on suurilta osin asiakaspalvelutapahtuma. On tärkeää että reklamaation käsittelyyn liittyvä palvelutapahtuma hoidetaan laadukkaasti, ja ettei hoitamisesta koidu asiakkaalle merkittävää häiriötä tai vaivaa.

Toimiva reklamaatiohallintajärjestelmä on yritykselle elintärkeä työkalu, mikäli yritys haluaa luoda itsestään laadukkaan mielikuvan. Laadukkaalla reklamaatioiden hallinnalla tyytymättömästä asiakkaasta voidaan tehdä taas tyytyväinen. Pelkkä reklamaatioiden hoitaminen ei kuitenkaan riitä, vaan reklamaatioista ja muusta asiakaspalautteesta on otettava opiksi. Tähän tarvitaan reklamaatioiden seurantajärjestelmä josta voidaan tarkastella systemaattisesti toistuvia reklamaatioita, ja niistä syntyviä kustannuksia. Opinnäytetyössä esitetty reklamaatioiden seurantataulukko otettiin YIT talonrakennuksen Saimaan alueyksikössä käyttöön vuoden 2014 alusta.

Opinnäytetyöhön liittyvää lähdemateriaalia ja haastattelutietoa tutkiessa paljastui myös, etteivät 0-virheluovutukset ja asiakaspalautteet korreloi syntyneiden reklamaatioiden määrän, eikä laaduntarkastajan kartoittaman laatutason kanssa. Tämä kertoo asiakaskeskeisestä laadusta, eli jokainen asiakas kokee laadun eri tavalla. Toiset asiakkaat tarkastavat muuttotarkastuksessa asunnon huolellisesti, eivätkä reklamoi virheistä myöhemmin, kun taas toiset eivät löydä muuttotarkastuksessa virheitä, mutta havaitsevat ja reklamoivat löytämistään virheistä myöhemmin.

Kaikkein todenmukaisinta tietoa YIT:n laatutasosta antaa laaduntarkastajan todentama laatutaso verrattuna reklamoituihin virheisiin, ja niiden korjaamisesta syntyneisiin kustannuksiin. Jotta systemaattisesti toistuvat virheet voitaisiin välttää, on

reklamaatiohallinnan ja laatutason tilastoinnin kehittämistä jatkettava käsittämään YIT:n rakennuspalvelut valtakunnallisesti. Näin virheitä, niiden ehkäisyä ja korjausehdotuksia sisältävä laatujärjestelmä saadaan mahdollisimman nopeasti käyttökelpoiseksi ja tehokkaaksi.

## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843.

Antila, L. & Takkinen, N. 2003. Anteeksi, saako täällä palvelua? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palvelulla. Helsinki: Weilin + Göös.

Kankainen, J. & Junnonen, J. 2001. Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kankainen, J. & Rytkönen, J.. 1998. Rakennusurakoitsijan takuuajan jälkeinen rakennusvastuu. Espoo: Libella Oy.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu, Helsinki: WSOY.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M. & Ollikainen, M. 2008. Helsinki: Edita Prima Oy.

Koskela, M. 2011. YIT:n laadun parantamisen päivä 10.5.2011 –Power Point esitys.

Kyttälä, M., Pahkasalo, K. & Vaattovaara, M. 2010. Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Gaudeamus University Press.

Rakennusteollisuus RT ry. Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006. Helsinki: Suomen rakennusmedia Oy.

Rakennusurakan yleiset sopimusehdot

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Uuden asunnon kauppa – ostajan opas. 2006. Helsinki: Rakennusteollisuuden kustannus RTK Oy.

Vanhala, M. & Palviainen, K. 2008. Asuntokauppalain velvoitteet – Uudistuotannon pelisäännöt perustajaurakoinnissa. Helsinki: Rakennusteollisuuden kustannus RTK Oy.

YIT Rakennus Oy, 000446 Asiakasreklamaation hoito – Lomake

### Internet-lähteet

Asuntokaupan tyypillisimmät ongelmat. Kuningaskuluttaja. Viitattu 10.10.2013.  
<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2003/02/06/asuntokaupan-tyypillisimmat-ongelmat>

Helsingin uutiset. 2013. Asiantuntija: Näin rakentamisen virheiltä voitaisiin välttyä. Viitattu 3.1.2013.

<http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/223516-asiantuntija-nain-rakentamisen-virheilta-voitaisiin-valttya>

Rakentamisen valvonta. Lappeenrannan kotisivut. Viitattu 10.12.2013.

<http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Rakentaminen/Rakennusvalvonta/Katselemukset.iw3>

Suviala, R. 2001. Laskussa oleva reklamaatio ei sido ostajaa. Viitattu 19.9.2013.

<http://www.luottomiehet.fi/files/02-01.pdf>

Tiilikainen, T. 2013. Näin rakentamisen laatu romahti: Virheitä joudutaan usein korjailemaan jopa vuosia. Viitattu 3.1.2013.

<http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/nain-rakentamisen-laatu-romahti-virheitajoudutaan-usein-korjailemaan-jopa-vuosia/>

## **Henkilölähteet**

Kauniskangas, Kari. YIT:n toimitusjohtaja. Henkilöstöinfo, toimihenkilöt. 27.11.2013, Imatra.

Kokko, Lasse. YIT:n projekti-insinööri. Haastattelu 20.12.2013. Lappeenranta

Ritari, Jere. YIT:n laatupäällikkö. Haastattelu 13.1.2014. Lappeenranta

Varis, Esa. YIT:n vastaava mestari. Haastattelu 27.11.2013. Imatra