

AMMATTIPÄTEVYYSTUTKINTOJEN VAIKUTUS KIIN- TEISTÖNVÄLITTÄJÄN MYYNTITAITOIHIN JA VALINTAAN

Kekonen Emma-Lotta

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2022

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Emma-Lotta Kekonen	Vuosi	2022
Ohjaaja(t)	Satu Valli		
Toimeksiantaja	Habita Finland Oy sekä Habita Tornio LKV		
Työn nimi	Ammattipätevyystudkintojen vaikutus kiinteistönvälittäjän myyntitaitoihin ja valintaan		
Sivu- ja liitesivumäärä	58 + 6		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajille, onko kiinteistönvälityksen koulutuksilla tai LKV-kokeen suorittamisella takuuta siitä, että kiinteistönvälittäjä on ammattitaitoinen työssään sekä omaa täten hyvät myyntitaidot. Lisäksi selvitettiin toimeksiantajilta sekä asiakaskunnalta hyvän kiinteistönvälittäjän kriteereitä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytiin läpi kiinteistönvälittäjän lainsäädäntöä, koulutuksia ja tutkintoja sekä hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuuksia.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä toimivat sekä laadullinen että määrällinen tutkimus. Laadullisen tutkimusmenetelmän aineistonhankinta tapahtui teema-haastatteluiden avulla, jossa haastateltiin toimeksiantajina olevia Habita Finland Oy:n toimitusjohtajaa Mika Pärssistä, koulutusvastaavaa Pyry Randelinia sekä franchiseyrittäjinä olevia Tornio Habita LKV:n kiinteistönvälittäjiä Jorma Salmelaa ja Heikki Alasaukko-ojaa. Määrällisen tutkimuksen aineistonhankinta tapahtui Webropol-kyselyllä, joka oli julkisena internetlinkkinä Tornio Habita LKV:n ylläpitämällä Facebook-sivustolla.

Tutkimusten tulosten perusteella yksistään eri koulutusten ja tutkintojen suorittaminen ei riitä siihen, että kiinteistönvälittäjä on ammattitaitoinen tai omaa hyvät myyntitaidot. Eri koulutusten ja tutkintojen suorittamisesta on teoreettisesti hyötyä tulevaisuudessa, mutta kiinteistönvälittäjä tarvitsee silti kokemusta itse työstä. Kokemusta työstä saa ajan saatossa, mikäli saa toimeksiantoja sekä tätä kautta myytyä asuntoja tai kiinteistöjä.

Avainsanat

kiinteistönvälitys, kiinteistönvälityksen lainsäädäntö, kiinteistönvälittäjän kouluttautuminen, hyvä välitystapa

Degree programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Emma-Lotta Kekonen	Year	2022
Supervisor	Satu Valli		
Commissioned by	Habita Finland Oy and Habita Tornio LKV		
Subject of thesis	The impact of professional qualifications on the sales skills and selection of a real estate agent		
Number of pages	58 + 6		

The purpose of this thesis was to find out for the commissioners whether the real estate agent's training or the LKV (legalised real estate broker) exam guarantees that the real estate agent is professional in her/his work and thus has good sales skills. In addition, the criteria for a good real estate agent were clarified from the perspectives the commissioners and the clientele. In the theoretical part of the thesis, the legislation, training and degrees of a real estate agent and the characteristics of a good real estate agent were reviewed.

The research methods of the thesis are both qualitative and quantitative research. The material for the qualitative research method was obtained through thematic interviews, in which Mika Pärssinen, CEO of Habita Finland Oy, Pyy Randelin, head of education, and Jorma Salmela and Heikki Alasaukko-oja, Tornio's real estate agents as franchisees, were interviewed. The data for the quantitative study were obtained through the Webropol survey, which was a public internet link on the Facebook website maintained by Tornio Habita LKV.

Based on the results of the research, completing different training and degrees alone is not enough for a real estate agent to be professional or have good sales skills. Completing various training and degrees will theoretically be beneficial in the future, but the real estate agent still needs experience of the work itself. The experience of the work is gained over time and through sold real-estates.

Key words real estate, real estate legislation,
real estate agent training, good method of brokerage

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
1.1	Tutkimusongelma ja sen rajaaminen	7
1.2	Toimeksiantajan esittely	9
2	KIINTEISTÖNVÄLITYS	10
2.1	Kiinteistönvälitys lyhyesti	10
2.2	Välitystoiminnan lainsäädäntö	11
3	KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN KOULUTUS	17
3.1	Kouluttautuminen	17
3.2	Nimikkeet sekä pätevydet	18
4	HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITYKSEN TOIMINTATAVAT	22
4.1	Hyvä välitystapa	22
4.2	Eettiset säännöt	23
4.3	Välittäjän vastuu	25
5	HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN VALINTA	27
5.1	Paikallistuntemus	27
5.2	Kokemus ja koulutus	27
5.3	Myyntitaidot ja asiakaspalvelu	28
5.4	Välityspalkkio	30
5.5	Kiinteistönvälitysliike	31
6	HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN OMINAISUUDET	32
6.1	Laadullisen tutkimuksen toteutus	32
6.2	Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet	34
6.2.1	Perustiedot	34
6.2.2	Koulutus	34
6.2.3	Hyvä kiinteistönvälittäjä	35
6.2.4	Tornion ja Helsingin eroavaisuudet	36
7	HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN KRITEERIT	37
7.1	Määrällisen tutkimuksen toteutus	37
7.2	Hyvän kiinteistönvälittäjän valinta	38
7.2.1	Perustiedot	39

7.2.2	Alkutiedot kiinteistönvälityspalveluista	42
7.2.3	Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet.....	44
7.2.4	Kiinteistönvälittäjän välityspalkkio.....	48
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	50
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	58

KÄYTETYT LYHENTEET

AKA	Auktorisoitu kiinteistöarvioija
AVI	Aluehallintovirasto
KED	Kiinteistöedustajan tutkinto
KHK	Keskuskaupakamarin hyväksymä kiinteistönarvioitsija
Kiinko	Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy / Kiinteistöalan Koulutussäätiö
KJK	Kiinteistönvälittäjän jatkokoulutus
KiAT	Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto
KVKL	Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto
LKV	Laillistettu kiinteistönvälittäjä
LVV	Laillistettu vuokrahuoneiston välittäjä
TAKK	Tampereen Aikuiskoulutuskeskus
YKV	Ylempi kiinteistönvälittäjän koulutus ja tutkinto

1 JOHDANTO

Kiinteistönvälittäjää valitessaan täytyy huomioida, että kiinteistönvälittäjän täytyy olla ammattitaitoinen, rehellinen, oikeudenmukainen sekä eettinen. Ammattitaitoisella tarkoitetaan, että kiinteistönvälittäjä noudattaa lain mukaan hyvää välitystapaa, on perehtynyt kiinteistönvälitystoiminnan lainsäädäntöön, harjoittaa kiinteistönvälitystyötä lainsäädännön mukaisesti, osaa määritellä perustellusti asunolle myyntihinnan, on hyvä markkinoija sekä osaa ohjeistaa kaupankäynnin eri osapuolia myynnin eri vaiheissa. (Suomen Kiinteistönvälittäjät ry 2021.)

Rehellisyydellä tarkoitetaan, että kiinteistönvälittäjä on tiedonantovelvollinen toimeksiantajille (ostajalle tai myyjälle). Tiedonantovelvollisuudella tarkoitetaan, että kiinteistönvälittäjän täytyy kertoa kaikki sellaiset tiedot toimeksiantajalle (ostajalle tai myyjälle), jotka voivat vaikuttaa kaupasta päättämiseen. (Suomen Kiinteistönvälittäjät ry 2021.)

Oikeudenmukaisuudella tarkoitetaan, että kiinteistönvälittäjä on objektiivinen ja harjoittaa välitystyötä molempien osapuolten (myyjän ja ostajan) oikeuksia kunnioittaen. Myytävää tai ostettavaa kohdetta koskevat tiedot on annettava tasapuolisesti myös sellaisissa tilanteissa, joissa tieto on toimeksiantajan kannalta hyödytöntä tai haitallista. Hyvä kiinteistönvälittäjä neuvottelee osapuolten edut yhteen siten, että se on oikeudenmukaista kaikille osapuolille eikä hyödytä pelkästään toista osapuolta. (Suomen Kiinteistönvälittäjät ry 2021.)

Eettisyydellä tarkoitetaan, että välitystyössä on noudatettava hienovaraisuutta asiakkaitaan sekä kolmansia osapuolia kohtaan. Ammattietiikalla tarkoitetaan, että ostajaehdokkaille kerrotaan kaikki oleelliset sekä merkitykselliset asiat kaupan kohteesta. (Suomen Kiinteistönvälittäjät ry 2021.)

1.1 Tutkimusongelma ja sen rajaaminen

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on saada vastaus kysymykseen, onko kiinteistönvälitystutkintojen suorittaminen takuu kiinteistönvälittäjän myyntitaidoista. Pää tutkimuskysymykseen haetaan lisänäkökulmaa kysymyksillä

- Millainen koulutus tekee kiinteistönvälittäjästä hyvän kiinteistönvälittäjän?

- Mihin asioihin asiakas kiinnittää huomiota kiinteistönvälittäjää valitessaan?
- Onko kiinteistönvälittäjän myyntihistorialla merkitystä asiakkaan näkökulmasta?
- Millaisiin ominaisuuksiin kiinteistönvälityслиikkeen täytyy kiinnittää huomiota rekrytoidessaan uutta kiinteistönvälittäjää?

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan kiinteistönvälittäjän työtä ja LKV-kokeen vaikutusta kiinteistönvälittäjään. Keskeisiä asiakokonaisuuksia ovat kiinteistönvälityksen lainsäädäntö, kiinteistönvälittäjän työ, myyntitaidot, hyvä välitystapa, koulutus kiinteistönvälityksessä, tutkinnot kiinteistönvälityksessä sekä hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet.

Tutkimus rajataan koskemaan Habitan kiinteistönvälittäjiä sekä Habitan Facebook-sivuston kautta tulleita asiakkaita. Habitan kiinteistönvälittäjiä tässä rajauksessa ovat Tornion Habitalla olevat Jorma Salmela sekä Heikki Alasaukko-oja, jotka ovat toimineet kymmenen vuotta kiinteistönvälitysalalla. Tutkimukseen haetaan myös näkökulmaa Helsingin Habitalta, toimitusjohtaja Mika Pärssiseltä sekä koulutusvastaava Pyry Randelilta. Aineiston hankinnassa hyödynnetään myös Habita Tornio LKV:n Facebook-kanavan kautta tulleita asiakkaita, jotka ovat joskus käyttäneet kiinteistönvälittäjän palveluita. Asiakkailta saa näkökulman siihen, mitkä ovat heidän kriteerinsä kiinteistönvälittäjää valitessaan sekä mitä he odottavat kiinteistönvälittäjältään. Opinnäytetyössä vertaillaan myös Pohjois-Suomen sekä Etelä-Suomen toimintoja hyvän välittäjän suhteen.

Opinnäytetyöllä selvitetään toimeksiantajalle tutkimustulos siitä, onko kiinteistönvälityksen koulutuksilla tai LKV-kokeen suorittamisella vaikutusta siihen, että kiinteistönvälittäjä on ammattitaitoinen työssään sekä omaa hyvät myyntitaidot. Lisäksi selvitetään toimeksiantajalta ja asiakkailta hyvän kiinteistönvälittäjän sekä välitystavan ominaisuuksia. Pärssisen (2021) mukaan ongelmana on tällä hetkellä se, että moni kiinteistönvälittäjä on suorittanut hyväksytysti LKV-kokeen, mutta välittäjä ei välttämättä ole kuitenkaan ammattitaitoinen tekemässään työssä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Habita Finland Oy sekä Habita-yhtiön franchiseyritys Habita Tornio LKV. Habita Finland Oy:n yhteyshenkilönä on toimitusjohtaja Mika Pärssinen ja Habita Tornio LKV:n yhteyshenkilönä toimii kiinteistönvälittäjä Jorma Salmela.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Habita on vuonna 1989 perustettu yksityinen ja vakavarainen kiinteistönvälitysliike, jolla ei ole sidoksia pankkeihin tai vakuutuslaitoksiin. Habita on Suomessa syntynyt yritys, mutta nykyisin kansainväliseksi kasvanut kiinteistöalan toimija. Habitalla keskitytään asuntojen, toimitilojen ja yritys kiinteistöjen välitykseen. (Habita International Estates Ltd 2021a.) Koko Suomessa on 28 Habitan toimipistettä, jotka sijoittuvat Turun ja Kittilän välille (Habita International Estates Ltd 2021b; Habita International Estates Ltd 2022a). Toimipisteitä on myös koko ajan laajemmalla alueella Eurooppaa ja mahdollisuuksia muuallekin maailmaa on lähiaikoina saatavilla (Habita International Estates Ltd 2021a).

Habitalla on korkeatasoinen, ammattiin pätevöittävä oma koulutusohjelma Habita Training, joka kuuluu Habitan työntekijöille ja franchiseyrittäjille (Habita International Estates Ltd 2021a; Habita International Estates Ltd 2022b). Koulutusohjelma kattaa sekä johdanto-osuuden että esimieskoulutuksen Habitan järjestelmän toiminnassa. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan nykytilanteiden mukaan. (Habita International Estates Ltd 2022b.)

Habitan yhteisössä on mahdollisuutena olla myös franchiseyrittäjänä. Habita-yhteisö takaa yrittäjälle turvallisen sekä riskittömän alun yritystoiminnan alkutaipaleella. Franchiseyrittäjänä voi toimia joko Suomessa tai ulkomailla. Yrittäjä saa käyttöönsä toiminnanohjausjärjestelmän, jonka avulla hän voi ohjata työntekijöitään saavuttamaan parhaan mahdollisen tuloksen jo ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla toimiston välittämät kohteet ovat markkinoitavissa paikallisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. (Habita International Estates Ltd 2022c.) Opinnäytetyön toimeksiantajana oleva Jorma Salmela sekä haastateltavana oleva Heikki Alasaukko-oja toimivat Tornion Habita LKV:llä franchiseyrittäjinä.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS

2.1 Kiinteistönvälitys lyhyesti

Kiinteistönvälitys on elinkeinoala, jossa käsitellään kuluttajien kannalta arvokkaita kohteita, tässä tapauksessa kiinteistöjä. Välitettävänä kohteena saattaa olla koko kuluttajan omaisuus tai suurin omaisuus. Omaisuuden suuruuden takia kuluttajan ja välitysliikkeen välisen suhteen erityissäätelyä on pidetty erityisen tärkeänä. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2017, 543.)

Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan laissa olevaa toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saatetaan sopijapuolet kosketuksiin toistensa kanssa (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 1 §). Sopijapuolet saatetaan kosketuksiin toistensa kanssa luovutettaessa kiinteistöä, sen osaa (määräosaa tai määräalaa), rakennusta, osakkeita tai osuuksia, jotka antavat hallintaoikeuden johonkin tiettyyn rakennukseen, huoneistoon, kiinteistöön, määräosaan tai määräalaan. Kiinteistönvälitystä on myös sellainen toiminta, jonka tarkoituksena on saada aikaan omaisuutta koskeva vuokrasopimus tai muun käyttöoikeuden luovutussopimus. Kiinteistönvälitysalalla tällä tarkoitetaan pääasiassa vain maanvuokrasopimusten aikaansaamiseen tähtäävää toimintaa. (Nevala ym. 2017, 545.)

Kiinteistönvälitystoiminnan harjoittamista sekä sen lainmukaisuutta valvoo aluehallintovirasto (AVI). Valvontavelvollisuus kuuluu sille aluehallintovirastolle, jonka alueella välitysliikkeen hallinnollinen päätoimipaikka sijaitsee. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2021a.) Lähtökohtaisesti kaikkien kiinteistönvälitys- ja vuokrahuoneistojen välitysliikkeiden täytyy rekisteröityä välitysliikerekisteriin. Kiinteistön- ja vuokrahuoneiston välitystä saa harjoittaa pelkästään sellainen yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka on rekisteröity välitysliikkeeksi. Jokaisen välitysliikkeen täytyy siis ennen toimintansa aloittamista rekisteröityä siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella liikkeen hallintoa on tarkoitus pääasiassa hoitaa. (Aluehallintovirasto 2022b.)

Välitysliikkeellä voi olla myös useita toimipaikkoja usean aluehallintoviraston alueella. Välitysliikerekisteriin rekisteröinnin edellytyksenä on kuitenkin se, että elinkeinonharjoittajalla on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa, ilmoituksen tekijä

on luotettava, välitysliikkeellä on vastaava hoitaja sekä välitysliikkeellä on riittävän kattava vastuuvakuutus. (Aluehallintovirasto 2022b.)

Edellytyksen luotettavuudessa huomioidaan muun muassa mahdollisten velkojen tilanne sekä niiden maksuista huolehtiminen, mahdollinen vankeusrangaistus, mahdollinen sakkorangaistus ja se, onko vastuuhenkilö osoittanut sopimattomuutensa toimimaan vastuuhenkilönä. Edellytyksen vastaavalla hoitajalla tarkoitetaan sitä, että mahdollisella uudella välitysliikkeellä on asianmukainen sekä laillinen hoitaja, joka hoitaa kyseistä tehtävää. Vastuuvakuutuksen edellytyksenä on se, että ilmoituksen tekijällä on oltava riittävä vastuuvakuutus toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien varallisuusvahinkojen korvaamiseen. Vakuutusmäärän riittävyys riippuu liikkeen toiminnan laadusta ja laajuudesta. (Aluehallintovirasto 2022b.)

Aluehallintoviraston sivusto on käytännöllinen myös kuluttajille. Aluehallintoviraston sivustolta kuluttajat näkevät paikalliset kiinteistön- ja vuokravälitysliikkeet, viranomaiset käyttävät välitysliikerekisteriä valvontaan sekä välitysliikkeet tarkistavat liikkeiden tietojen ajantasaisuuden. (Aluehallintovirasto 2022a.)

2.2 Välitystoiminnan lainsäädäntö

Kiinteistönvälityksen yhtenä keskeisimpänä osa-alueena on juridiikka. Välitystoiminnassa keskeisimmät säädökset sekä lait ovat muun muassa

- laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä
- laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä
- valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista
- asuntokauppalaista
- maakaaresta
- laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä
- laki asuinhuoneiston vuokrauksesta sekä

- laki liikehuoneiston vuokrauksesta.

Lisäksi kiinteistönvälitykseen sovelletaan

- asunto-osakeyhtiölakia
- maanvuokralakia
- kuluttajansuojalakia
- kiinteistönmuodostamislakia
- maankäyttö- ja rakennuslakia
- lakia huoneistotietojärjestelmästä sekä
- lakia huoneistotietojärjestelmää koskevan lainsäädännön voimaantulosta. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022c.)

Kiinteistönvälitykseen käytetään monenlaisia lakeja, mutta kokonaisuudeltaan tärkeimmät lait ovat laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä sekä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Laissa kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä käy ilmi välitystoimintaa koskeva elinkeino-oikeudellinen sääntely. Laissa kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä säädetään välitystapahtumia ja sen oikeussuhteita. (Nevala ym. 2017, 543.)

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä koskee kiinteistönvälityksen ja vuokrahuoneiston välityksen harjoittamista eli välitystoimintaa. Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan tässä laissa toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saatetaan sopijapuolet kosketuksiin toistensa kanssa. Tällaista toimintaa on luovutettaessa kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta tai osakkeita tai osuuksia, jotka antavat hallinto-oikeuden tiettyyn kiinteistöön tai sen osaan, rakennukseen tai huoneistoon. Sama koskee myös vuokrasopimuksen tai muun käyttöoikeuden luovutussopimuksen aikaansaamista. Vuokrahuoneiston välityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saatetaan sopijapuolet kosketuksiin toistensa kanssa asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitetun asuinhuoneiston

huoneenvuokrasopimuksen tai liikehuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitetun liikehuoneiston huoneenvuokrasopimuksen aikaansaamiseksi. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 1 §.)

Välitysliikkeellä tarkoitetaan kiinteistönvälitysliikettä ja vuokrahuoneiston välitysliikettä. Tätä lakia ei sovelleta

- satunnaiseen välitystoimintaan, jos toimintaa ei markkinoida
- luottolaitostoinnasta annetussa laissa tarkoitettuun talletuspankin liike-toimintaan liittyvään välitystoimintaan
- asianajotoimeksiantoon tai muuhun toimeksiantoon, jonka pääasiallinen tarkoitus on muu kuin kiinteistönvälitys tai vuokrahuoneiston välitys
- majoitusliikkeiden majoitustilojen välitykseen
- loma-asunnon käyttöoikeuden välitykseen, jos käyttöoikeussopimus tehdään enintään kuuden kuukauden ajaksi tai
- toiseen Euroopan talousalueeseen kuuluvaan valtioon sijoittautuneisiin elinkeinonharjoittajiin, jotka harjoittavat tilapäisesti välitystoimintaa Suomessa. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 2 §.)

Laissa kiinteistöjen ja vuokrahuoneiston välityksestä säädetään välitysliikkeen kanssa tehtävästä myyntitoimeksiannosta ja vuokra- tai muun käyttöoikeuden luovuttamista koskevasta toimeksiannosta, kun välitettävänä on kiinteistö tai sen osa, rakennus tai huoneisto, joka ei kuulu toimeksiantajan elinkeinotoimintaan. Lisäksi laissa säädetään välitysliikkeen ja toimeksiantajan vastapuolen oikeuksista ja velvollisuuksista, kun vastapuoli hankkii välitettävän kohteen omistus-, vuokra- tai muun käyttöoikeuden muuta tarkoitusta kuin elinkeinotoimintaansa varten. Soveltuvin osin tämä laki koskee myös osto- ja vaihtotoimeksiantoa sekä vuokra- tai muun käyttöoikeuden hankkimista koskevaa toimeksiantoa. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000 1 §.) Tämän lain säännöksiä ei sovelleta

- satunnaiseen välitykseen, jos sitä ei markkinoida

- majoitusliikkeiden majoitustilojen välitykseen tai
- loma-asunnon käyttöoikeuden välitykseen, jos käyttöoikeussopimus tehdään enintään kuudeksi kuukaudeksi (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000 3 §).

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista -asetus sääntelee mitä tietoja elinkeinonharjoittajan on annettava markkinoidessaan kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta tai huoneistoa asumistarkoitukseen tai vastaista asumiskäyttöä varten kuluttajille. Tätä asetusta ei kuitenkaan sovelleta aika-osuusasuntojen markkinointiin. (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001 1 §.)

Asuntokauppalaki koskee asunto-osakkeiden ja muiden asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavien yhteisöosuuksien kauppaa, asunto-osakkeen ostajan oikeudellisen ja taloudellisen aseman suojaamista rakentamisvaiheessa sekä eräitä muita edellä tarkoitettujen asuntojen tuotantoon ja myyntiin liittyviä oikeussuhteita. Tämä laki ei koske

- sellaisen yhteisöosuuden kauppaa, joka tuottaa oikeuden hallita asuinhuoneistoa huoneenvuokralaissa tarkoitetun vuokrasuhteen perusteella
- kauppaa, jossa hankittavan yhteisöosuuden tuottama oikeus asuinhuoneiston hallintaan on ajallisesti rajoitettu eikä
- asumisoikeusasunnoista annetussa laissa tarkoitetun asumisoikeuden luovuttamista. (Asuntokauppalaki 843/1994 1:1 §.)

Maakaaria säädetään silloin, jos omistusoikeus kiinteistöön saadaan kaupalla, vaihdolla, lahjana tai muulla luovutuksella. Perintöön, testamenttiin, ositukseen, lunastukseen sekä muutoin muuhun kuin luovutukseen perustuvasta kiinteistön saannosta säädetään erikseen. Maakaarella olevia säännöksiä sovelletaan myös kiinteistön määräosan ja määräalan sekä kiinteistöjen yhteisen alueen ja sen määräalan sekä yhteisalueosuuden luovutukseen. (Maakaari 540/1995.)

Kiinteistönvälityksessä toimii välikätenä yleisimmin raha. Tämän takia hyvin olemainen laki kiinteistönvälityksessä on laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen

estämisestä. Tämän lain tavoitteena on estää rahanpesua ja terrorismin rahoittamista, edistää tällaisen toiminnan paljastamista sekä tehostaa rikoksen tuottaman hyödyn jäljittämistä ja takaisinsaantia. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (444/2017 1:1 §.)

Lakia rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä sovelletaan kiinteistönvälitykseen muun muassa silloin, kun kiinteistönvälittäjä toimii asiakkaan puolesta taloudelliseen toimintaan tai kiinteään omaisuuteen liittyvissä liiketoimissa, kuten

- kiinteistöjen tai liiketoimintayksikköjen ostamisessa tai myynissä
- asiakkaan rahavarojen, arvopaperien tai muiden varojen hoitamisessa
- pankki-, säästö- tai arvo-osuustilien avaamisessa tai hoitamisessa
- yhtiöiden perustamisessa, johtamisessa tai yritysten hallinnoimiseksi tarvittavien varojen järjestelyssä
- säätiöiden, yhtiöiden tai vastaavien yhteisöjen perustamisessa, johtamisessa tai niiden toiminnasta vastaamisessa. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 444/2017 1:2 §.)

Lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta sekä lakia liikehuoneiston vuokrauksesta sovelletaan sopimuksiin, joilla rakennus tai sen osa esimerkiksi huoneisto vuokrataan toiselle henkilölle tai yritykselle. Huoneiston käyttötarkoitus määräytyy sen mukaan, mikä on huoneiston sovittu pääasiallinen käyttö. Huoneenvuokrasopimuksella voidaan luovuttaa myös maa-alue käytettäväksi huoneiston yhteydessä. Tätä lakia sovelletaan myös vuokrasuhteen johdosta vuokralaisen käytössä oleviin kiinteistön tai rakennuksen yhteisiin tiloihin ja laitteisiin. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995; Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 482/1995.)

Lait asuinhuoneiston sekä liikehuoneiston vuokrauksesta ovat lähes samanaiset. Eroavaisuuksia on muun muassa se, että asuinhuoneiston sopimusta käytetään vain asumiseen, kun taas liikehuoneiston sopimusta käytetään muu-

hun tarkoitukseen kuin asumiseen. Laissa asuinhuoneiston vuokrauksesta on lisäksi rajoitus, jossa mainitaan, ettei lakia sovelleta majoitusliikkeiden toimintaan. Asuinhuoneiston vuokrauksessa myös puolisoilla on vastuu vuokrasopimuksesta johtuvista velvoitteista, mikäli he asuvat yhdessä vuokraamassaan tai toisen puolison vuokraamassa huoneistossa. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995; Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 482/1995.)

3 KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN KOULUTUS

3.1 Kouluttautuminen

Ensimmäinen nimike kiinteistönvälitysliikkeeseen tulevalle työntekijälle on yleensä myyntineuvottelija, myyntiedustaja tai asuntomyyjä. Tällaisella henkilöllä ei ole vielä suoritettuna alan tutkintoja. Yleensä asuntomyyjä on aloitteleva myyjä kiinteistönvälitysalalla, mutta myös monet kokeneet myyjät voivat olla vielä asuntomyyjiä, koska eivät ole suorittaneet kiinteistönvälitykseen liittyviä tutkintoja. (Heikkinen 2016.)

Kiinteistönvälitykseen suunnattuja liiketoiminnan ammattitutkintoja, kiinteistönvälityksen osaamisalaa (KiAT) tarjoavat muun muassa Kiinteistöalan Koulutussäätiö (Kiinko), Tampereen Aikuiskoulutuskeskus TAKK, Taitotalo, Rastor-Instituutti, Hyria sekä Stadin ammatti- ja aikuisopisto (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022a). Koulutukset järjestetään pääasiassa verkko-opintoina. Koulutuksissa perehdytetään asuntokauppaa säätelevään kiinteistölainsäädäntöön, välityspalvelun myymiseen ja asuntojen arvon arvioimiseen sekä vaihtoehtoisesti asuntojen vuokraukseen, ostotoimeksiantojen hoitamiseen tai uudisasuntojen myyntiin. Tutkinnon suorittaminen auttaa valmistautumaan valtakunnallisiin Keskuskauppakamarin LKV- ja LVV-kokeisiin. (Rastor-instituutti 2022.)

Pääasiassa kiinteistönvälityksen osaamisalan tutkinnon kestoihin vaikuttaa se, onko kyseisellä koulutukseen hakijalla jo ennestään ammattitaitoa tai työkokemusta esimerkiksi kiinteistönvälittäjänä olosta. Koko tutkinto on jaettu neljään eri osaan, joista kolme ensimmäistä ovat liiketoiminnan tehtävissä toimiminen, käytetyn asunto-osakkeen hoitaminen ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon hoitaminen. Lisäksi tutkintoon täytyy valita yksi osio seuraavista maa-alueen (metsätilan, määräalan tai tontin) myyntitoimeksiannon hoitaminen, asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen, ostotoimeksiannon hoitaminen tai toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon hoitaminen. Mikäli koulutuksen suorittaneella on ammattitaitoa sekä työkokemusta alalta, niin henkilö voi suorittaa koko tutkinnon sijasta jonkin osan, ei koko tutkintoa. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2022b.)

Suurin osa kiinteistönvälitykseen liittyvistä kokeista pitää Keskuskauppakamari, jossa on vastuussa välittäjäkoelautakunta. Keskuskauppakamari on asettanut kolmeksi vuodeksi kerrallaan välittäjäkoelautakunnan, jonka tehtävänä on järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa kiinteistönvälittäjäkokeita ja vuokrahuoneiston välittäjäkokeita siten kuin valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädetään. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 12 §.)

Välittäjäkoelautakuntaan kuuluu puheenjohtaja, varapuheenjohtaja sekä vähintään kolme ja enintään kuusi muuta jäsentä. Kullekin heistä määrätään henkilökohtainen varajäsen. Puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja heidän varajäsenten on oltava muun oikeustieteen ylemmän korkeakoulututkinnon kuin kansainvälisen ja vertailevan oikeustieteen maisterin tutkinnon suorittaneita, joiden ei voida katsoa edustavan välitysliikkeitä. Muista jäsenistä ainakin yhden ja hänen varajäsenensä tulee edustaa kiinteistönvälitysliikkeitä. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 12 §.)

Välittäjäkoelautakunta on päätösvaltainen, kun kokouksen puheenjohtaja ja vähintään puolet muista jäsenistä on läsnä. Äänestäessä päätökset tapahtuvat enemmistön mielpiteellä. Mikäli äänet menevät tasan, menee päätös sille puolelle, ketä puheenjohtaja on äänestänyt. Keskuskauppakamari vastaa välittäjäkoelautakunnan toiminnan kustannuksista ja vahvistaa puheenjohtajan ja jäsenten palkkioiden perusteet. Keskuskauppakamarilla on oikeus periä maksu välittäjäkokeeseen osallistumisesta. Enimmillään maksujen tulee kuitenkin vastata kokeen järjestämisestä aiheutuneita kustannuksia. Välittäjäkoetta koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua hallintolain säädösten mukaan. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000.)

3.2 Nimikkeet sekä pätevyyydet

Välitysliikkeissä täytyy olla vastaava hoitaja, joka on velvollinen huolehtimaan siitä, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa sekä toimintaa muutoinkin harjoitetaan lainmukaisesti. Vastaavan hoitajan täytyy myös huolehtia siitä, että välitysliikkeessä vähintään puolella välitystehtäviä suorittavilla on siihen

tarkoitettu ammattipätevyys eli LKV-koe hyväksytysti suoritettuna. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 5 §.)

Kiinteistönvälitysliikkeen vastaavalla hoitajalla on oltava kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys ja vuokrahuoneiston välitysliikkeen vastaavalla hoitajalla vuokrahuoneiston välittäjäkokeessa tai kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys. Lisäksi vastaavan hoitajan täytyy olla täysi-ikäinen ja luotettava henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 5 §.)

Kiinteistönvälitysalalle suuntaavan henkilön on hyvä käydä erilaisia koulutuksia tai tutkintoja ennen menoaan LKV- tai LVV-kokeeseen. Näistä koulutuksista tai tutkinnoista suosituimmat ovat KED tai aikaisemmin mainittu KiAT. Kiinteistöedustajan tutkinto (KED) soveltuu perustietoja antavalle välitysliikkeen myyntiedustajille tai myyntineuvottelijoille, alanvaihtajille, kiinteistö- ja asuntosijoittajille, rakennuttajille tai muille alasta kiinnostuneille, jotka esimerkiksi tarvitsevat tekemässään työssä kiinteistönvälityksen tietämystä tai tähtäävät LKV-pätevyyteen. KED-tutkinnon koulutus sisältää kiinteistönvälittäjän juridiikan, talotekniikan perusteet, kiinteistöarvioinnin ja hinnoittelun perusteet, hyvän välitystavan mukaiset asiakaspalvelun käytänteet sekä sähköisen asuntokaupan järjestelytaidot. Koulutuksen lopussa on KED-tentti, joka on harjoituskoe LKV-kokeeseen menijöille. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2022a.)

Vain kiinteistönvälittäjäkokeen suorittanut henkilö saa käyttää nimikettä kiinteistönvälittäjä tai lyhennystä LKV. Nimikettä vuokrahuoneiston välittäjä tai lyhennystä LVV saa käyttää vain kiinteistönvälittäjäkokeen tai vuokrahuoneiston välittäjäkokeen suorittanut henkilö. Myös kiinteistönvälitysliike saa käyttää lyhennystä LKV ja vuokrahuoneiston välitysliike lyhennystä LVV toiminimessään tai toiminnassaan. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 16 §.)

LKV-kokeissa mitataan kokelaan välitysalan lainsäädännön tuntemusta ja siinä tulee ratkoa laajasti muun muassa asunto- ja kiinteistökauppaan, sopimusten tekemiseen, kaavoitukseen, rakentamiseen, vuokraustoimintaan ja kiinteistönarviointiin liittyviä oikeudellisia kysymyksiä. Kokeen läpäiseminen osoittaa sen, että

välittäjä tuntee oman toiminnan harjoittamisen kannalta tarpeellisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan sekä hallitsee välitystoimeksiannon hoitamisen edellyttämät käytännöt. Kokeita järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa Helsingissä, Tampereella tai Oulussa, ja siihen voi osallistua kaikki kiinteistönvälittäjän työstä tai välitysalasta kiinnostuneet. Kokelailta ei edellytetä tiettyjä välitysalan opintoja tai työkokemusta koetta edeltävältä ajalta. (Keskuskauppakamari 2022a.) Koetilaisuuteen ilmoittautumisen yhteydessä on osallistumismaksu, joka on 250 euroa vuonna 2022 (Keskuskauppakamari 2022b).

Ylemmällä kiinteistönvälittäjän koulutuksella (YKV) tarkoitetaan jatkokoulutusta sellaiselle kiinteistönvälittäjälle, joka on suorittanut LKV-kokeen ja hänellä on vähintään neljän vuoden kokemus alasta. Koulutuksen kesto on yli vuoden. Ennen ylemmän kiinteistönvälittäjän koulutusta on ollut myös kiinteistönvälittäjän jatkokoulutus (KJK), jota ei enää kuitenkaan järjestetä. (Heikkinen 2016.) YKV-koulutuksen järjestäjänä toimii Kiinteistöalan Koulutuskeskus eli Kiinko (RE/MAX Finland 2021).

LVV-koe koostuu vuokranvälitystoimintaan liittyvistä kysymyksistä. Kokeen läpäiseminen osoittaa, että välittäjä tuntee vuokrahuoneiston välitystä koskevan lainsäädännön ja hyvän vuokravälitystavan sekä hallitsee välitystoimeksiannon hoitamisen edellyttämät käytännöt. LVV-kokeita järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, johon voi osallistua kaikki välittäjän työstä tai välitysalasta kiinnostuneet. Kokelaalta ei edellytetä ennestään käytyjä opintoja tai työkokemusta. (Keskuskauppakamari 2022c.) Kokeita järjestetään Helsingissä sekä Oulussa, ja ilmoittautumisen yhteydessä täytyy maksaa osallistumismaksu, joka on 220 euroa vuonna 2022 (Keskuskauppakamari 2022d).

Auktorisoidulla kiinteistöarvioijalla (AKA) tarkoitetaan Keskuskauppakamarin kiinteistönarviointilautakunnan hyväksymää asiantuntijaa. Tällaisesta arvioijasta on hyötyä silloin, kun tarvitaan puolueetonta sekä asiantuntevaa arviota esimerkiksi vaativimpien kiinteistökauppojen yhteydessä, vakuusarvioinneissa, tilinpäätöksissä, vuokrauksissa, osituksen ja perinnönjaon yhteydessä tai riitatilanteissa. Arvioija määrittää toimeksiannon perusteella kiinteistön arvon ja laatii tästä kirjallisen arviolausunnon. (Keskuskauppakamari 2022e.)

Auktorisoidulla kiinteistöarvioijalla on arviointitehtäviin soveltuva koulutus ja lisäksi vähintään kolmesta viiteen vuoteen työkokemusta arviointialalta. Tämä pätevyys osoitetaan suorittamalla AKA-koe hyväksytysti. Arvioijat ovat sitoutuneet noudattamaan kiinteistönarviointilautakunnan sääntöjä, ohjeita ja määräyksiä, hyvää kiinteistönarviointitapaa sekä kansainvälistä arviointistandardia. Auktorisoinnilla taataan arvioitsijan ammattitaito sekä arviolausunnon laatu. (Keskuskauppakamari 2022e.)

Keskuskauppakamarin hyväksymällä kiinteistönarviointisijalla (KHK) tarkoitetaan sellaista arvioijaa, jonka toiminta perustuu lakiin. Kiinteistörahastolaissa, arvopaperimarkkinalaissa, sijoitusrahastolaissa ja kiinnitysluottopankkitoiminnasta annetussa laissa on mainittu ne tilanteet, jolloin on käytettävä nimenomaan KHK-arvioitsijaa tai perusteltava muunlainen menettely. (Keskuskauppakamari 2022e.)

AKA-kokeella ja KHK-kiinteistönarviointisijakokeella mitataan kiinteistönarviointisijajan ammattitaito. Kokeet ovat samanlaiset, ja ne järjestetään kerran vuodessa. Vaikka kokeet ovat samanlaiset, vain AKA-kokeen hyväksytysti suorittanut saa käyttää nimikettä AKA ja KHK-kokeen hyväksytysti suorittanut KHK-nimikettä. AKA-auktorisointikokeeseen ja kiinteistönarviointisijakokeeseen haetaan kirjallisilla hakemuksilla, joiden perusteella kiinteistönarviointilautakunnan auktorisointijaosto hyväksyy osallistujat. (Keskuskauppakamari 2022f.)

Hakemus kokeeseen löytyy Keskuskauppakamarin sivustolta. Hakemuksen liitteeksi täytyy liittää ote liiketoimintakieltorekisteristä, tutkinto- ja työtodistusten jäljennökset, taulukko hakijan kahden hakuaikaa edeltävän vuoden aikana laatimista kirjallisista arvioista sekä erillinen selvitys hakijan työkokemuksesta kiinteistöarviointitehtävissä. Auktorisointijaosto tarkastaa hakijaa koskevat maksukyvyttömyystiedot julkisesta maksukyvyttömyysrekisteristä, konkurssi- ja yrityssaaneerausrekisterin sekä velkajärjestelyrekisterin tiedot hakijan elinkeinotoiminnassa syntyneiden velkojen osalta. Mikäli kokelas hyväksytään kokeeseen, täytyy henkilön maksaa koemaksu, joka on 300 euroa vuonna 2022. (Keskuskauppakamari 2022f.)

4 HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITYKSEN TOIMINTATAVAT

4.1 Hyvä välitystapa

Hyvä välitystapa edistää kiinteistönvälitysalan ammattimaisuutta. Se kiteyttää kiinteistönvälitysalan pelisäännöt sekä suojaa ostajaa ja myyjää. Vastuuntuntoinen välittäjä tuntee hyvän välitystavan ja sitoutuu myös noudattamaan sitä. Ostajalle ja myyjälle hyvän välitystavan noudattaminen tuo turvallisuutta sekä luotettavuutta. Hyvä välitystapa on joustava normi, joka muotoutuu koko ajan. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022b.)

Laissa ei ole tarkemmin määritelty, mitä hyvällä välitystavalla käytännössä tarkoitetaan. Siihen vaikuttavat tuomioistuinten päätökset, kuluttajariitalautakunnan suositukset, viranomaisten ohjeet sekä alan vakiintunut käytäntö. Lisäksi hyvään välitystapaan vaikuttaa uudet menettelytavat ja arvostukset. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2021a.) Välitysliikelain mukaan hyvään välitystapaan kuuluu välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalisuus toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta sekä kilpailevia elinkeinonharjoittajia kohtaan (Nevala ym. 2017, 554).

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto tekee jokainen vuosi uuden ohjeen hyvästä välitystavasta. Nämä ohjeet kuvastavat kulloisenkin julkaisuhetken laki- ja lausuntovaliokunnan näkemystä hyvästä välitystavasta. Näitä ohjeita sovelletaan kuluttajaan, joka käyttää välitysliikkeen tarjoamia palveluita joko toimeksiantajana tai toimeksiantajan vastapuolena. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2021a.)

Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton jäsenillä on käytössä merkki (kuvio 1), joka kertoo kuluttajille, että sitä käyttävä toimii luotettavalla tavalla ja noudattaa hyvää välitystapaa. Tätä merkkiä käyttävä jäsen voi käyttää sitä myös markkinointiviestinnässä. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022f.)



Kuvio 1. Hyvän välitystavan logo (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022f)

Viimeisin ohje hyvästä välitystavasta on tehty 1.10.2021, eikä vuodesta 2022 ole tehty vielä omaa ohjeistustaan (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2021a). Vuodelle 2022 on tehty kuitenkin yksi muutos jo ohjeistukseen. Ohjeistuksen muutos on tehty 24.1.2022 aiheeseen välityspalkkiolaskun lähettäminen toimeksiantajalle etukäteen tutustuttavaksi. Kyseiseen aiheeseen sisällytettiin seuraavanlainen korjaus, *toimeksiantajalla tulee olla mahdollisuus etukäteen arvioida välitysvälityksen liikkeen laskun sopimuksenmukaisuutta. Jos välityspalkkio ja muut toimeksiantajan maksettavaksi tulevat kustannukset erääntyvät maksettaviksi kaupantekotilaisuudessa, välitysvälityksen tulee lähettää toimeksiantajalle lasku viimeistään silloin, kun kauppakirjan lopullinen muotoilu on hyväksytty osapuolten välillä. Jos kaupan osapuolilla ei ole kommentteja välittäjän lähettämään kauppakirjaluonnokseen, lasku tulee lähettää erikseen heti kun tämä on selvinnyt.* (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022e.)

4.2 Eettiset säännöt

Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt on tehty varmistaakseen Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n (KVKL) jäsenryhmittymien sekä niitä edustavien yritysten toiminnan eettinen perusta ja vahvistaakseen alan arvostuksen kehittymistä. Eettiset säännöt muodostavat yhdessä KVKL:n hyvän välitystavan ohjeistuksen

kanssa puitteet eettiselle sekä hyvän tavan mukaiselle kiinteistönvälitystoiminnalle. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d.)

Kiinteistönvälittäjän ensimmäisenä eettisenä sääntönä on ammattietiikka. Ammattietiikalla tarkoitetaan, että välitystoiminnassa välittäjän täytyy noudattaa hyvää välitystapaa. Tähän kuuluu erityisesti välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa, lojaalius toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta kohtaan sekä kilpailevien elinkeinonharjoittajien kunnioittaminen. Lisäksi täytyy huomioida rahanpesun estämiseksi annetut säännökset. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d.)

Kilpailevien elinkeinonharjoittajien kunnioittamisella tarkoitetaan, että kiinteistönvälittäjän täytyy suhtautua myös toisiin kiinteistönvälittäjiin kohteliaasti ja kunnioittavasti, mahdollisen keskinäisen kilpailun täytyy olla kaikin tavoin rehellistä. Kiinteistönvälittäjän täytyy jättää tekemättä kaikki sellaiset menettelytavat, jotka voisivat aiheuttaa vahinkoa asiakkaille tai kiinteistönvälittäjän ammatin arvolle. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d.)

Toisena eettisenä sääntönä on ammattitaito ja koulutus. Jotta kiinteistönvälittäjällä säilyy ammattitaito, täytyy hänen seurata aktiivisesti välitystoiminnan kanalta tarpeellista lainsäädäntöä, oikeuskäytäntöä sekä alan kehitystä. Ajan tasalla pysyminen vaatii sen, että kiinteistönvälittäjä osallistuu säännöllisesti alan koulutuksiin. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d.)

Kolmantena eettisenä sääntönä on avoimuus ja riippumattomuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että kiinteistönvälittäjän täytyy toimia avoimesti ja läpinäkyvästi kaupan sekä muidenkin sopimusten kaikkia osapuolia kohtaan. Kauppa-asiakirjojen ja muiden sopimusten täytyy olla dokumentoitu ja niiden täytyy tarjota kaikille osapuolille yksiselitteistä ja oikeaa tietoa. Kiinteistönvälittäjän täytyy toimeksiantoa suorittaessaan olla täysin riippumaton kaikista sellaisista ulkopuolisista tekijöistä, jotka saattavat vaarantaa hänen kykynsä toimia toimeksiantajan tai tämän vastapuolen edun mukaisesti. Omien etujen ei saa antaa vaikuttaa toimeksiannon suorittamiseen, eikä kiinteistönvälittäjä saa syrjiä ketään rodun, kansallisuuden, vakaumuksen, sukupuolen, alkuperän tai muun seikan takia. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d.)

Neljäntenä sekä viimeisenä eettisenä sääntönä on salassapito. Kiinteistönvälittäjän tulee noudattaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta varsinkin luottamuksellisen tiedon suhteen. Asiakkaiden henkilötietoja täytyy käsitellä oikein ja lainmukaisesti. Salassapidossa on poikkeus silloin, jos asunto- tai kiinteistöosakkeen isännöitsijä tai viranomainen tarvitsee selvityksen toimeksiannon olemassaolosta. Toimeksiantosuhteen päättymisenkin jälkeen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus pysyy voimassa. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d.)

4.3 Välittäjän vastuu

Välitysliike on vastuussa toiminnastaan toimeksiantajalle ja toimeksiantajan vastapuolelle. Välitysliikkeellä on vastuu myös työntekijän aiheuttamista vahingoista, joka määräytyy isännänvastuuperiaatteen mukaisesti. Tämä edellyttää, että vahinko on aiheutunut nimenomaan työntekijän työtehtäviin liittyvistä toimista. Välitystehtävää hoitanut työntekijä ei ole siis vastuussa välitysliikkeen asiakkaille, mutta työnantajana oleva välitysliike voi kuitenkin vaatia korvausta vahingosta työntekijältään. Työntekijä ei ole velvollinen korvaamaan vahinkoa, jos hän on aiheuttanut vahingon lievällä tuottamuksella. (Nevala ym. 2017, 677–678.)

Jokaisella välitysliikkeellä täytyy olla lain mukaan riittävä vastuuvakuutus. Vakuutusehdot ovat samansisältöiset eri yhtiöillä, mutta eroavaisuuksiakin löytyy. Keskeisin sisältö vastuuvakuutuksissa on se, että vahinkoa ei tulla korvaamaan, jos teko on tahallinen tai tehty törkeällä huolimattomuudella. Yleensä vaaditaan myös, että vahingon aiheuttanut teko ja vahingon havaitseminen/korvauksen vaatiminen ovat molemmat tapahtuneet vakuutuksen voimassaoloaikana. (Nevala ym. 2017, 678–679.)

Välitysliike on vastuussa siitä, että esimerkiksi kauppakirja on laadittu asianmukaisesti. Välitysliike ei voi joutua vastuuseen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista asioista. Tällä tarkoitetaan sitä, että välitysliike ei vastaa siitä, täyttääkö ostaja tai myyjä kauppakirjan mukaiset velvollisuudet. (Nevala ym. 2017, 678.)

Välitysliike vastaa tuottamuksellaan aiheuttamastaan vahingosta toimeksiantajalleen (yleensä myyjälle). Välitysliikkeen vahingosta voi aiheutua esimerkiksi välityspalkkion alentaminen tai sopimuksen purkaminen. Kyseisiin seuraamuksiin

joutuminen edellyttää kuitenkin sen, että välitysliike on toiminut virheellisesti. Välitysliikkeellä on kuitenkin velvollisuus näyttää, että se on toiminut välitystehtävää hoitaessaan huolellisesti ja lain sekä hyvän välitystavan mukaisesti. Vahinko tai virhe voi sattua missä tahansa välitystehtävien vaiheissa. Tyypillisimmät virheet tapahtuvat kohteen hinta-arvioinnissa tai kauppakirjan laadinnassa. (Nevala ym. 2017, 679.)

Välitysliike on velvollinen korvaamaan vahingon, joka aiheutuu välitysliikkeen virheellisestä toiminnasta toimeksiantajan vastapuolelle eli yleensä ostajalle, vuokranantajalle tai vuokralaiselle. Yleisimmät välitysliikkeen virheet ovat selonotto-velvollisuuden ja erityisen selonottovelvollisuuden laiminlyönnit. (Nevala ym. 2017, 681.)

Selonottovelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että välitysliike selvittää ja hankkii aina tietyt vähimmäistiedot kohteesta. Selonottovelvollisuutta varten kohteen tiedot selvitetään kysymällä tiedot toimeksiantajalta, kohteen katselmuksella sekä hankkimalla kohdetta koskevat asiakirjat sekä tutustumalla niihin. Erityisellä selonottovelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että välitysliikkeen on selvitettävä saamiensa tietojen todenperäisyys, mikäli tietojen totuudenmukaisuutta epäillään. Erityinen selonottovelvollisuus on aiheellista silloin, mikäli eri asiakirjoissa kohteesta esitetyt tiedot ovat ristiriidassa keskenään tai asiakirjat ovat vanhoja. (Nevala ym. 2017, 588–589.)

Mikäli toimeksiantaja tai toimeksiantajan vastapuoli haluaa säilyttää oikeutensa vaatimusten esittämiseksi, täytyy hänen tehdä virheilmoitus eli reklamaatio. Reklamaatio on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa siitä, kun se on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Kuluttajariitalautakunnan mukaan kohtuullinen aika on enintään 5–6 kuukautta siitä, kun virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Mikäli reklamaatio tehdään liian myöhään, menetetään siinä oikeus vaatimusten esittämiseen. (Nevala ym. 2017, 683.)

5 HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN VALINTA

Kiinteistönvälittäjän valinta sekä itse asunnon myynti on monivaiheinen prosessi, jossa oikealla ja hyvällä kiinteistönvälittäjällä voi ansaita kohtuullisesti lisätuloa (Asuntoarvio.fi 2019a). Hyvän kiinteistönvälittäjän täytyy hoitaa myyntityönsä tehokkaasti, ammattitaidolla sekä huolellisesti. Välittäjä esimerkiksi valmistelee laadukkaan ja myyvän myyntimateriaalin, tilaa asunnolle mahdollisen stailauksen ja kuvauksen sekä suunnittelee hyvän ja kattavan markkinoinnin juuri kyseistä myytävää kohdetta varten. (Bo LKV 2022.) Hyvän kiinteistönvälittäjän valinnassa kannattaa keskittyä muun muassa paikallistuntemukseen, kokemukseen ja koulutukseen, myyntitaitoihin ja asiakaspalveluun, välityspalkkion suuruuteen sekä itse kiinteistönvälitysliikkeeseen (Asuntoarvio.fi 2019a).

5.1 Paikallistuntemus

Paikallistuntemuksella tarkoitetaan, että kiinteistönvälittäjä tuntee myytäväksi tulevan kohteen asuinalueen. Tuntemisella tarkoitetaan sitä, että kiinteistönvälittäjä tietää asuinalueen lähimmät palvelut, koulut, harrastusmahdollisuudet, kaavoitussuunnitelmat ja esimerkiksi juuri tämän myytäväksi tulevan kohteen katukäyttämisen. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Pienellä kaupunginosalla tai kylällä voi olla suuriakin vaihteluita hintapyynnöissä, joten kiinteistönvälittäjän on hyvä tietää perustellusti, että mistä nämä hintavaihtelut johtuvat ja millä hinnalla juuri tämä myytävä kohde saataisiin myydyksi mahdollisimman lyhyellä myyntiajalla. Hyvä kiinteistönvälittäjä osaa kertoa asuntojen myynnistä myös yleisesti sekä esitellä asuntojen myyntihintojen kehitystä kuvaavia tietoja ja tulkita niitä. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

5.2 Kokemus ja koulutus

Hyvän kiinteistönvälittäjän tärkeänä ominaisuutena on kokemus sekä koulutus. Kiinteistönvälittäjän osaamiseen vaikuttaa suuresti se, miten kiinteistönvälittäjä on kouluttautunut ja onko hänellä millainen kokemus työstään. Nämä kaksi asiaa

vaikuttavat yleensä yhdessä, eivät erikseen. Tämän syynä on se, ettei ilman koulutusta kiinteistönvälittäjällä ole tietoa esimerkiksi kiinteistönvälityksen lainsäädännöstä tai hyvästä välitystavasta. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Kiinteistönvälityksessä kokemusta on sekä vuosimääräinen että määräkohtainen kokemus. Vuosimääräinen kokemus on sitä, että kiinteistönvälittäjä on ollut monta vuotta alallaan tai on välittänyt monta vuotta asuntoja. Vuosien kokemus ei kuinkaan välttämättä kerro hyvästä myynnistä, koska kiinteistönvälittäjä voi olla alalla esimerkiksi 10 vuotta, mutta on silti myynyt vain muutaman kohteen. Määrällisellä kokemuksella tarkoitetaan sitä, että kiinteistönvälittäjällä on esimerkiksi tilastoja siitä, kuinka monta asuntoa on myynyt jonkin ajan sisällä ja mistä alueelta. Tilastoissa on hyvä mainita myös myyntiajat. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Koulutus lisää kiinteistönvälittäjän kokemusta entisestään. Ilman koulutusta kiinteistönvälittäjä ei tietäisi välityksen lainsäädännöstä eikä hyvän välitystavan periaatteista. Tärkein koulutus, minkä kiinteistönvälittäjä voi käydä, on LKV-tutkinto. Nykyaikana ei kuitenkaan riitä, että käy yhden koulutuksen pelkästään, koska tavat ja säännökset muuttuvat koko ajan. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

5.3 Myyntitaidot ja asiakaspalvelu

Kiinteistönvälittäjän myyntitaitoja voi olla vaikea arvioida, varsinkin jos on vasta alalle tullut myyntiedustaja tai kiinteistönvälittäjä. Myyntitaidot kehittyvät sitä mukaan, mitä enemmän kiinteistönvälittäjä välittää asuntoja tai millaista palautetta hän saa tekemästään työstä. Myyntitaitojen parantamisessa kiinteistönvälittäjän on hyvä olla puhelias, sinnikäs sekä utelias. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Kiinteistönvälittäjän täytyy antaa itsestään hyvä kuva jo ensitapaamisella mahdollisen toimeksiantajan kanssa. Vaikka kiinteistönvälittäjän on hyvä olla sinnikäs ja utelias, silti jokainen kiinteistönvälittäjä tekee omalla tavallaan myyntityön. Arvokkaita kiinteistönvälittäjän myyntitaidon ominaisuuksia ovat aktiivisuus, miten hoitaa asiakaspalvelua sekä oikeiden ostajien löytäminen myytävälle kohteelle. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Myytavästä kohteesta täytyy löytää parhaat puolet ja ne täytyy sovittaa ostajan mieltymyksiin ja ajatusmaailmaan. Kuitenkaan asuntoa ei saa tyrkyttää ostajalle,

jos on selkeästi nähtävissä, ettei kohde ole sellainen mitä ostaja etsii. Vaikka kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelutaidoista saa yleisen käsityksen jo ensitapaamisella, on tärkeää, että miten kiinteistönvälittäjä käyttäytyy myös jatkossa koko myyntiprosessin aikana. Kiinteistönvälittäjän tulee olla aktiivinen sekä myyjän että ostajan näkökulmasta. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Myyjälle kiinteistönvälittäjän täytyy ilmoittaa mahdollisia myyntitilastoja, kävijätilastoja sekä kuinka paljon on ollut esimerkiksi katsojia eri myyntifoorumeilla. Varsinkin yhteydenotoista ja mahdollisista esittelyistä täytyy ilmoittaa myös myyjälle. Ostajalle on erityisen tärkeää ilmoittaa kaikki mahdolliset ostopäätökseen vaikuttavat tekijät. Ostajilta itseltäänkin saattaa tulla erilaisia kysymyksiä liittyen myytävään kohteeseen, ja kiinteistönvälittäjän täytyykin olla valmis näihin kysymyksiin. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Myyntitaitojen parantamiseen vaikuttaa myös entisten asiakkaiden suositukset tai arvostelut. Yleensä suosituksia saa parhaiten läheisiltä, mutta myös internetistä saa suosituksia eri kiinteistönvälittäjistä. Suositukseen täytyy kuitenkin suhtautua kriittisesti, oli kyseessä läheisen tai internetin suositus. Syynä tähän on se, että kaikilla on erilaisia kokemuksia, eli joillakin on voinut käydä saman kiinteistönvälittäjän kanssa todella hyvä tai huono tuuri. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Suosittelun pohjalta saa kuitenkin näkemystä kyseisestä kiinteistönvälittäjästä. Suurimmalla osalla kiinteistönvälittäjistä on myös omat profiilit sosiaalisessa mediassa (esimerkiksi Facebookissa tai Instagramissa). Näihin tutustumalla voi saada myös paremman kuvan itse kiinteistönvälittäjästä ihmisenä, millainen hän on esimerkiksi vapaa-aikana tai millainen hän on muutenkin ihmisenä. (Asuntoarvio.fi 2019a.)

Asuntojen välittämisessä tärkeää on markkinointi. Hyvän kiinteistönvälittäjän kriteereihin kuuluukin, että hän osaa markkinoida oikein. Mikäli kiinteistönvälittäjä on jossain kiinteistönvälitysliikkeessä välittäjänä, niin hän myös käyttää sen liikkeen markkinointeja. Nämä markkinointikanavat selviävät yleensä kyseisen kiinteistönvälitysliikkeen sivustolta tai sitten asiasta voi kysyä suoraan kiinteistönvälittäjältä. (Bo LKV 2022.)

Myyntiprosessin alussa on hyvä selvittää juuri tämän myytävän kohteen markkinointi. Yleisesti kohteet laitetaan niille sivustoille, mitä tämä kiinteistönvälitysliike edustaa. Joissain tapauksissa myös toimeksiantaja haluaa, että tehdään lisämainontaa. Nykyaikana kaikki myyntikohteet ovat internetissä, kuten Etuovi.comissa tai Oikotiellä. Myytäviä kohteita näkyy kuitenkin edelleen esimerkiksi lehdissä tai kiinteistönvälitysliikkeiden ikkunoissa. (Huoneistokeskus 2018a.)

Hyvän kiinteistönvälittäjän täytyy tehdä jokaisesta kohteesta markkinointisuunnitelma juuri sen myytävän kohteen tarpeiden mukaan, jotta se tavoittaa potentiaaliset ostajat mahdollisimman pian (Huoneistokeskus 2018a). Markkinoimiseen vaikuttaa myös myyntiesite ja valokuvat tai videot myytävästä kohteesta. Myyntiesitteessä täytyy olla mainittuna mahdollisimman tarkasti kaikki tiedot kohteesta ja myyntitekstin täytyy olla myyvä. Yleensä itse myyjällä on myös joitain asioita, mitä erityisesti halutaan mainita tekstissä, kuten sijainti tai alueen rauhallisuus. (Premier LKV 2022.)

Valokuvat ovat kuitenkin kaikki kaikessa, koska joissain tapauksissa pelkästään valokuvilla myydään koko kohde, ilman esittelyä. Kiinteistönvälitysliikkeet pääasiassa käyttävät ammattilaisvalokuvaajia, minkä vuoksi kuvista saa paremman vaikutelman. Mikäli myytävänä kohteena on tyhjä asunto, niin on mahdollista myös laittaa myyntiesitteisiin muokattuja kuvia, jossa asuntoon on laitettu huonekalut. (Premier LKV 2022.)

5.4 Välityspalkkio

Hyvän kiinteistönvälittäjän välityspalkkio on hinta-laatusuhteeltaan täydellinen. Kiinteistönvälittäjän on hyvä avata myös välityspalkkiotaan toimeksiantajalle, esimerkiksi mistä tämä välityspalkkio koostuu. Välityspalkkio koostuu asunnon myyntiin liittyvistä kuluista ja kiinteistönvälittäjän palkasta. Kuluja ovat muun muassa kiinteistönvälittäjän taustatyö asunnon hinta-arvioon, asunnon ja yhtiön dokumentteihin tutustuminen, asunnon valokuvaus ja myyntimateriaalin tuottaminen, asunnon markkinointi digitaalisissa ja perinteisissä kanavissa, asuntonäytöt, ostotarjousten vastaanottaminen ja neuvottelut ostajan kanssa sekä kaupan teko. (Asuntoarvio.fi 2019b.)

Yleensä kiinteistönvälittäjällä on ammattikuvaaja kuvauksissa tai muokkauksissa, joten tämä ei ole ilmaista. Oli kyseessä osakehuoneisto tai kiinteistö, niihin liittyvät asiakirjat ovat maksullisia kaikille. Lisäksi toimeksiantajalle täytyy mainita se, että jos kyseessä on kiinteistökauppa, täytyy myös kaupanvahvistajalle maksaa palkkio. (Asuntoarvio.fi 2019b.)

Suurin osa esimerkiksi myyjistä voi luulla, että välityspalkkiona oleva prosentuaalinen osuus tai ennalta määrätty euromääräinen palkkio menee kokonaisuudessaan asunnon välittäjälle. Tämä ei ole kuitenkaan totta. Välityspalkkio menee sille kiinteistönvälitysliikkeelle, jossa kyseinen kiinteistönvälittäjä toimii, josta menee lisäksi arvonlisävero sekä markkinoinnin ja liiketoiminnan kustannukset. Lopuosa välityspalkkiosta menee itse kiinteistönvälittäjälle, hänen verovähennystensä jälkeen. (Asuntoarvio.fi 2019b.)

5.5 Kiinteistönvälitysliike

Hyvän kiinteistönvälittäjän takana on aina laadukas kiinteistönvälitysliike (Bo LKV 2022). Kiinteistönvälitystä saa harjoittaa vain sellainen yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka on lain mukaisesti rekisteröity kiinteistönvälitysliikkeeksi. Aluehallintoviraston sivustoilta jokainen henkilö näkee ne kiinteistönvälitysliikkeet, jotka ovat rekisteröity oikein. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000.)

Kiinteistönvälittäjää valitessaan kuluttaja ensin päättää kiinteistönvälitysliikkeen, yleensä internetin arvosteluiden perusteella. Kuluttaja näkee kiinteistönvälitysliikkeen omilta pääsivustoilta tarkempia tietoja itse yrityksestä, sekä kuinka ne markkinoivat myytäviä kohteita. Kiinteistönvälitysliikkeen omilta pääsivustoilta kuluttaja näkee pääpiirteittäin kyseisen kiinteistönvälitysliikkeen brändin ja markkinointikanavat, mutta itse kiinteistönvälitysliikkeen kiinteistönvälittäjältä kuulee parhaiten heidän yrityksensä toiminnan sekä tietää paremmin, kuinka juuri tämä valitsema kiinteistönvälittäjä toimii tekemässään työssä. (Bo LKV 2022.)

6 HYVÄN KIIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN OMINAISUUDET

6.1 Laadullisen tutkimuksen toteutus

Ensisijaisena tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytetään laadullista, eli kvalitatiivista, tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa ei muodosteta sisäisesti yhtenäisiä tutkimusotteita, vaan se koostuu monista lähestymistavoista ja tutkimusperinteistä, joilla taas on erilaisia oletuksia sekä todellisuuden luonteesta että siitä, millaisilla keinoilla sitä on hyvä lähteä analysoimaan. (Vuori 2021.)

Laadullisissa tutkimusmenetelmissä lähdetään tutkimaan tutkittavaa asiaa sanoin *miksi*, *miten* ja *millainen*. Kuten mainituista kysymysmuodoistakin voi jo päätellä, niin laadullinen tutkimus hakee monipuolisia vastauksia kysymyksiin yksisanaisten vastausten sijaan. (Juhila 2021a.)

Tällä opinnäytetyöllä selvitetään monipuolisesti sekä tarkasti päätutkimuskysymyksiin ja alatutkimuskysymyksiin liittyvät asiat. Kysymyksiin saadaan monipuolisempia vastauksia siten, että haastateltavina ovat Habitan toimitusjohtaja ja koulutusvastaava Helsingistä sekä Habitan kiinteistönvälittäjät Torniossa.

Laadullisen tutkimuksen yhtenä ominaispiirteenä on epäily itsestään selvästi tiedettyä kohtaan. Sillä tarkoitetaan sitä, että vaikka kaikki henkilöt tietävät arkijärjellä jonkin käytännönasian olevan itsestään selvästi tietynlainen, niin sitä tullaan silti tutkimaan. Tutkimalla joudutaan etäännyttämään tutkija arkijärjestä ja ajattelemaan asiaa tarkemmin ja monipuolisemmin. (Juhila 2021a.) Opinnäytetyössä epäily itsestään selvästä asiasta tulee ilmi siten, että tutkimuksessa selvitetään, onko LKV-kokeen suorittaminen takuu kiinteistönvälittäjän ammattitaidosta.

Laadullisen tutkimuksen validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus ylipäänsä pätevä, onko tutkimus siis perusteellisesti tehty tai onko tutkimuksen aikana saadut tulokset ja tehdyt päätelmät oikeita. Tutkimuksissa voidaan nähdä virheitä muun muassa siinä, että näkeekö tutkija suhteita tai periaatteita virheellisesti tai kysyykö tutkija vääriä kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetin varmistamiseksi olisi opinnäytetyössä hyvä olla perusteltuja ja aukikirjoitettuja asioita tekstien analysoimisessa, haastattelussa esitusta sekä harjoittelua. Tutkimuksessa on tärkeää erottaa mahdollisimman hyvin tutkijan käsitteet tutkittavien käsitteistä. Tutkimuksessa täytyy ottaa huomioon se, että haastateltavat eivät välttämättä kerro tarinan todellista puolta, vaan sen minkä haastattelija tai muu maailma haluaa kuulla. Täytyy osata suhtautua kriittisesti haastateltavienkin sanomiin asioihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Opinnäytetyössä käytetään pääasiassa teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastatteluissa ei välttämättä muodosteta valmiiksi kysymyksiä, vaan niitä luodaan sen mukaan, mitä haastateltava on edelliseen kysymykseen vastannut. Haastatteluja varten kerätään kuitenkin valmiiksi muutama oleellinen kysymys, joihin täytyy vastata, mutta niitä kysymyksiä ei välttämättä esitetä juuri siinä kyseisessä muodossa. Teemahaastattelut antavat sekä haastattelijalle vapautta tehdä omanlaisia kysymyksiä, että haastateltavan vastaamiselle enemmän vapautta. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä toteutettiin pitämällä teemahaastatteluja Habita Finland Oy:n toimitusjohtajalle Mika Pärssiselle sekä Tornion Habita LKV:n kiinteistönvälittäjille Jorma Salmelalle sekä Heikki Alasaukko-ojalle. Pärssiselle, Salmelalle sekä Alasaukko-ojalle suunnatuissa kysymyksissä keskityttiin selvittämään heidän näkemystään siitä, millainen on hyvä kiinteistönvälittäjä sekä millaisin kriteerein he valitsevat uuden myyntiedustajan tai kiinteistönvälittäjän toimipisteelleen (liite 1).

Heidän kanssaan käydyssä haastattelussa vertailtiin myös Tornion ja Helsingin kiinteistönvälittäjien toimintoja. Haastattelu käytiin kasvokkain Tornion Habita LKV:n toimipisteellä. Lisänäkökulmaa kiinteistönvälittäjien koulutusmahdollisuuksiin haettiin Habita Finland Oy:n koulutusvastaava Pyry Randelinilta. Randelinin kanssa haastattelu käytiin sähköpostien välityksellä (liite1).

Opinnäytetyössä aineiston analysointimenetelmänä käytetään pääasiassa teemoittelua. Tässä analysointimenetelmässä aineistosta eli haastatteluista paikan-

netaan oleelliset aiheet eli teemat, jotka ovat päätutkimuskysymyksen kannalta merkittäviä. Aineistosta nostetaan esiin keskeisiä asiakokonaisuuksia ja usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä. (Juhila 2021b.)

6.2 Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet

6.2.1 Perustiedot

Pärssisen kanssa käydyssä haastattelussa lähdettiin ensin numeraalisesti pohtimaan Habita Finland Oy:n myyntiedustajien sekä kiinteistönvälittäjien määriä. Suomessa myyntiedustajia sekä kiinteistönvälittäjiä on yhteensä 170 henkilöä. Tähän lukumäärään kuuluu franchiseyrittäjät sekä työntekijät. Ulkomailla Habitan franchiseyrittäjiä sekä työntekijöitä on lisäksi 100 henkilöä. 170 henkilöstä noin 108 henkilöllä eli 64 %:lla on suoritettuna LKV-koe, eli he ovat laillistettuja kiinteistönvälittäjiä. Ulkomaiden lukemia ei otettu tähän tutkimukseen mukaan, koska ulkomailla kiinteistönvälitys on vapaampaa toimintaa Suomeen verrattuna. Suomessa vähintään puolella (50 %) välittäjistä kiinteistönvälitysliikkeessä täytyy olla suoritettuna hyväksytysti LKV-koe (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000).

6.2.2 Koulutus

Kiinteistönvälityksen koulutuksia on tarjolla sekä yksityishenkilöille että kiinteistönvälitysliikkeissä oleville myyntiedustajille tai kiinteistönvälittäjille. Ennen kiinteistönvälitysalalle tuloa olisi Randelinin mielestä kannattavaa opiskella myyntikoulutusta. Tämä ei ole pakollista, koska yleensä itse kiinteistönvälitysliike järjestää työntekijöilleen omat koulutuksensa. Tästä ei ole kuitenkaan faktatietoa tarjolla.

Ennen tuloaan työskentelemään Habitalle monet ovat suorittaneet KiAT-tutkinnon sekä LKV-kokeen. Koulutusten määrillä ei ole kuitenkaan väliä, koska esimerkiksi haastateltavana oleva Salmela on suorittanut monia koulutuksia sekä tutkintoja liittyen kiinteistönvälitykseen ennen alalle tuloa sekä kouluttautunut ajan saatossa lisää. Toisena haastateltavana Tornion Habita LKV:ltä oleva Heikki

Alasaukko-oja ei ole kuitenkaan suorittanut kuin LKV-kokeen ja Habitan sisäisiä koulutuksia liittyen kiinteistönvälitykseen.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva Habita Finland Oy järjestää itse koulutuksensa myyntiedustajilleen sekä kiinteistönvälittäjilleen. Koulutuksista vastaa haastateltavana oleva Pyy Randelin, jonka pitämät koulutukset ovat pääasiassa lähikoulutuksia eli paikan päällä järjestettäviä. Mikäli koulutukset ovat muutaman tunnin (1–2 h) kestäviä, ne järjestetään etäkoulutuksina. Habitan järjestämiä koulutuksia ovat muun muassa

- Habitan Välityskoulu 1 + 2,
- Habitan Välitystapa,
- LKV-koulu,
- Avainhenkilöpäivät,
- Uudistuotanto,
- Vuosikoulutus (kertauskoulutus),
- Habitan Esihenkilötutkinto,
- Rakennustekniikka sekä
- Sosiaalinen media.

6.2.3 Hyvä kiinteistönvälittäjä

Seuraavaksi pohdimme Pärssisen, Salmelan sekä Alasaukko-ojan kanssa teoriaosuudessa mainittuja hyvän kiinteistönvälittäjän valintaan liittyviä kriteerejä sekä ominaisuuksia. Pärssinen totesi haastattelussa, että kiinteistönvälittäjän kannattaa muistaa se, että toimeksiantaja (myyjä tai ostaja) saattaa tarvita välityspalveluita useammankin kerran elämänsä aikana. Tällöin välittäjän on hyvä palvella asiakasta siten, että hän tulee hakemaan välityspalveluita samalta välittäjältä myös tulevaisuudessa. Myyntiedustajan tai kiinteistönvälittäjän tulee keskittyä siihen, että asiakassuhde pysyy pystyssä silti, vaikka ostaja olisi löytänyt jo

unelmiensa asunnon tai myyjä olisi saanut myytyä omistamansa myytävän kohteen.

Salmelan sekä Alasaukko-ojan kanssa keskityttiin lähinnä Tornion hyvän kiinteistönvälittäjän valinnan kriteereihin sekä ominaisuuksiin. Heiltä tärkeimpänä ominaisuutena nousi esille se, että myyntiedustajan tai kiinteistönvälittäjän täytyy ymmärtää se, ettei välitystoiminta kohdistu pelkästään Tornioon tai Kemiin. Suomen Lapissa kiinteistönvälitysliikkeitä on todella vähän, pääasiassa pelkästään Kemissä, Torniossa, Rovaniemellä sekä Ylläksellä. Kiinteistönvälitysliikkeiden vähyden takia välittäjät joutuvat kulkemaan pitkiäkin ajomatkoja toimipisteen sekä kohteen välillä. Myyntiedustajien sekä kiinteistönvälittäjien paikallistuntemus ei saa pelkästään keskittyä yhteen paikkakuntaan, vaan koko Lapin maakuntaan.

Paikallistuntemuksen lisäksi tarvitaan aina ihmistuntemusta, sillä se on tärkeä osa hyvän kiinteistönvälittäjän osaamista. Välittäjän täytyy asettua eri tilanteisiin siten, että kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä saamastaan palvelusta myöhemmin.

6.2.4 Tornion ja Helsingin eroavaisuudet

Viimeisenä haastattelun teema-alueena oli Tornion ja Helsingin kiinteistönvälityksen eroavaisuudet. Ensin keskustelimme yleisesti eroavaisuuksista. Pärssisen, Salmelan sekä Alasaukko-ojan kanssa käydyn keskustelun pohjalta emme löytäneet toiminnallisesti mitään eroavaisuuksia kiinteistönvälitysliikkeissä. Kaikilla kiinteistönvälitysliikkeillä on tai ainakin pitäisi olla sama toimintamalli, eli saa toimeksianto, markkinoi, myy sekä tee kaupat. Ainoina eroavaisuutena etelän ja pohjoisen vertailussa huomattiin kuitenkin kohteiden myyntihintojen sekä täten myös välityspalkkioiden suuruus.

Lopuksi keskityimme vielä juuri Habitan toimipisteiden eroavaisuuksiin. Pärssinen, Habita Finland Oy:n toimitusjohtaja, ei osannut nimetä eroavaisuuksia, koska kyseessä on kuitenkin sama yritys eli toimintamalli, toimipisteet ovat vain eri paikkakunnilla. Pärssinen ilmaisikin Habitaan seuraavanlaisen lauseen, johon voi kiteyttää kaiken mahdollisen eroavaisuuden varsinkin Habita-yhteisössä, *samanlaisia yrityksinä, erilaisia persoonina*.

7 HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN KRITEERIT

7.1 Määrällisen tutkimuksen toteutus

Toissijaisena tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytetään määrällistä, eli kvantitatiivista, tutkimusmenetelmää. Määrällisessä tutkimuksessa vastataan kysymyksiin *kuinka moni*, *kuinka paljon* ja *kuinka usein*. Mainituista kysymysten aluista voi päätellä, että määrällisen tutkimuksen tietoja tarkastellaan numeraalisesti. Tutkimuksessa saadut numeraaliset tiedot tulkitaan sekä selitetään sanallisesti. (Vilkkä 2007, 14.) Opinnäytetyön määrällisellä tutkimusmenetelmällä selvitetään numeraalisesti, onko kyselyyn vastaajat käyttäneet ennen kiinteistönvälittäjän palveluita sekä mitkä asiat ovat heille tärkeitä valitessaan itselleen kiinteistönvälittäjää (liite 2).

Opinnäytetyön määrällisen tutkimuksen aineistonhankintamenetelmänä on kysely, tarkemmin sanottuna internetkysely. Kyselyissä kysymysten muoto on aina standardoitu eli vakioitu. Vakioinnilla tarkoitetaan sitä, että kaikki kyselyyn vastaajat vastaavat samoihin kysymyksiin, samassa järjestyksessä sekä lähes samoilla tavoilla. (Vilkkä 2007, 28.) Aineistonhankintamenetelmäksi valittiin Webropol-kysely, koska kysely tehtiin eripuolilla Suomea asuville henkilöille. Samalla kysely pystyttiin tekemään anonyymisti.

Aineiston hankinta tapahtui Webropol-työkalulla, jonka julkinen nettilinkki laitettiin Tornion Habita LKV:n ylläpitämälle Facebook-sivustolle. Kysely oli avoinna 11.4.2022 klo 15:00 - 17.4.2022 klo 21:00. Kyselyn nettilinkin avasi vastaajien toimesta 181 henkilöä, joista kyselyn lähetti vastauksineen 29 henkilöä.

Kyselyssä ei haluttu rajoittaa vastaajien määrää. Kyselyssä kysyttiin, onko henkilö käyttänyt kiinteistönvälittäjän palveluita ennen, tai mitä kiinteistönvälityspalveluita henkilö on käyttänyt (liite 2). Kyselyn tavoitteena oli saada kuuluviin asiakkaiden eli myyjien ja ostajien mielipiteet kiinteistönvälityksestä. Pääasiana oli saada selville, miten he ovat kokeneet kiinteistönvälittäjän toiminnan ja miten kiinteistönvälittäjät voisivat mahdollisesti oppia tulevaisuutta ajatellen tästä kyselystä.

Määrällisen tutkimuksen reliabiliteetti arvioi tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Tutkimus on luotettava ja tarkka silloin, kun toistetussa kyselyssä saadaan täsmälleen sama tulos riippumatta tutkijasta. (Vilkka 2007, 149.)

Määrällisen tutkimuksen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkija on onnistunut saamaan teoreettiset käsitteet arkikielen tasolle kyselyyn. Tutkimus on validiteetiltaan onnistunut silloin, jos tutkija ei ole joutunut tutkimuksessa esimerkiksi käsitteiden tasolla harhaan. (Vilkka 2007, 150.)

Määrällisen analyysin perusmenetelmiin kuuluu tunnusluvut, ristiintaulukointi sekä korrelaatiokerroin (Vilkka 2007, 118). Opinnäytetyön analyysissa tulee ilmi tunnusluvut sekä ristiintaulukointi. Vastausten perusteella saadaan tietoa vastaajien kiinteistönvälityksen käsityksistä sekä kokemuksista.

7.2 Hyvän kiinteistönvälittäjän valinta

Kysely oli jaettu neljään eri osaan, jotka olivat seuraavat

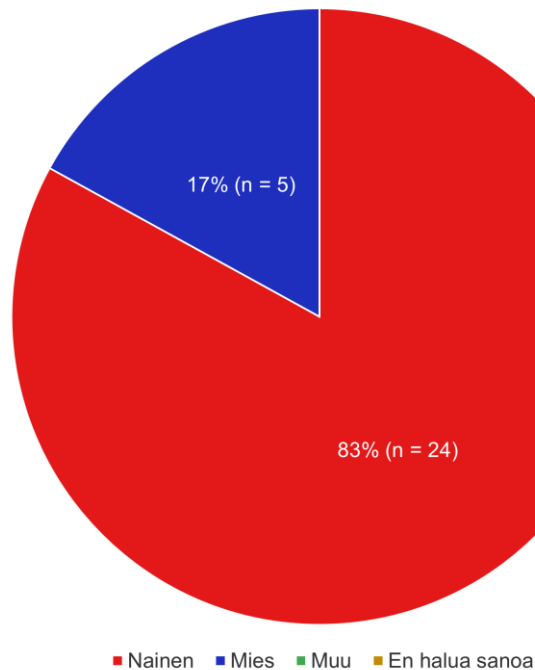
- Perustiedot
- Alkutiedot kiinteistönvälityspalveluista
- Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet sekä
- Kiinteistönvälittäjän välityspalkkio

Kyselyssä oli 10 kysymystä, joista viimeinen eli 11. kysymys oli Palaute -laatikko, johon jokainen vastaaja pystyi laittamaan omia mielipiteitä esimerkiksi kiinteistönvälityksestä (liite 2). Palautelaatikon vastauksia ei analysoida opinnäytetyössä. Kymmenestä (10) kysymyksestä kuusi (6) oli monivalintaisia kysymyksiä, jotka olivat myös pakollisia kysymyksiä. Lisäksi oli neljä (4) avointa kysymystä, joihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Pakollisiin kysymyksiin vastauksia tuli 29, joista 18–21 vastasi myös avoimiin kysymyksiin.

7.2.1 Perustiedot

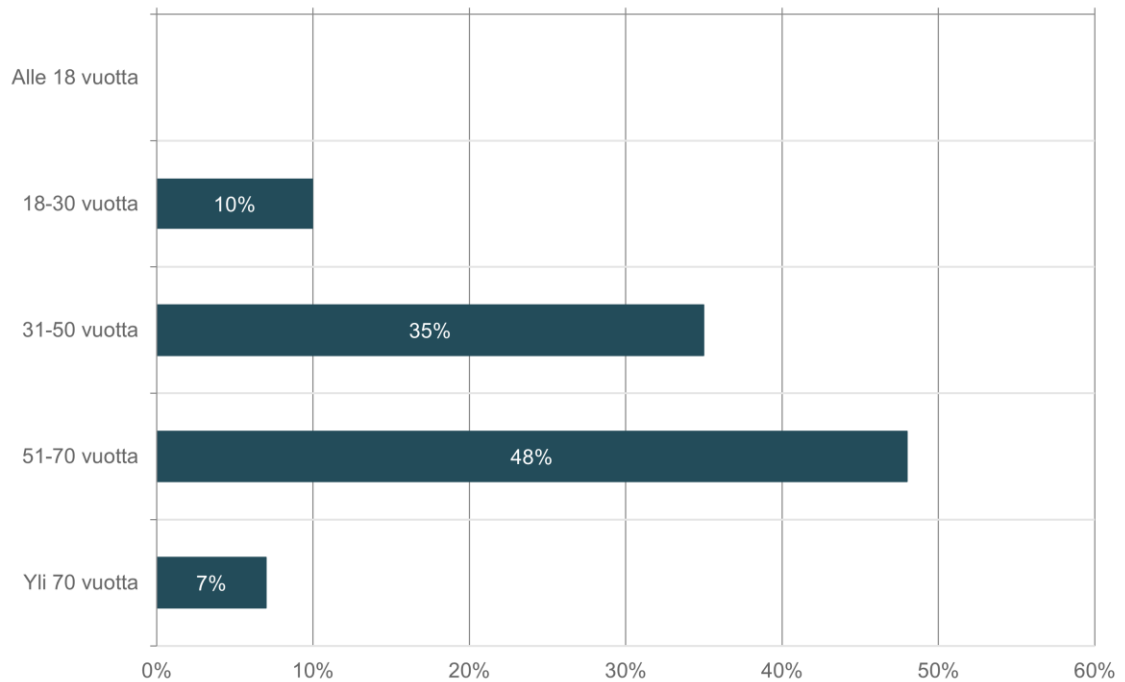
Kyselyn perustiedot kyselyyn vastanneista -osuudessa pyydettiin vastaajia kertomaan oman sukupuolensa, ikähaarukkinsa sekä asuinmaakuntansa Suomesta. Tässä osiossa kaikki kysymykset olivat pakollisia sekä monivalintaisia.

Kuviosta 2 nähdään graafisesti kyselyiden vastaajien sukupuolijakauma. Kyselyn ensimmäisenä kysymyksenä oli vastaajilla sukupuolensa kertominen. Vaihtoehtoina heillä oli nainen, mies, muu tai en halua sanoa. Eniten valittiin vaihtoehtoa ”nainen”, yhteensä 24 kertaa eli 82,8 % vastaajista. Toiseksi eniten valittiin vaihtoehtoa ”mies”, yhteensä 5 kertaa eli 17,2 %. Vaihtoehtoja ”muu” tai ”en halua sanoa” ei valittu kertaakaan.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma

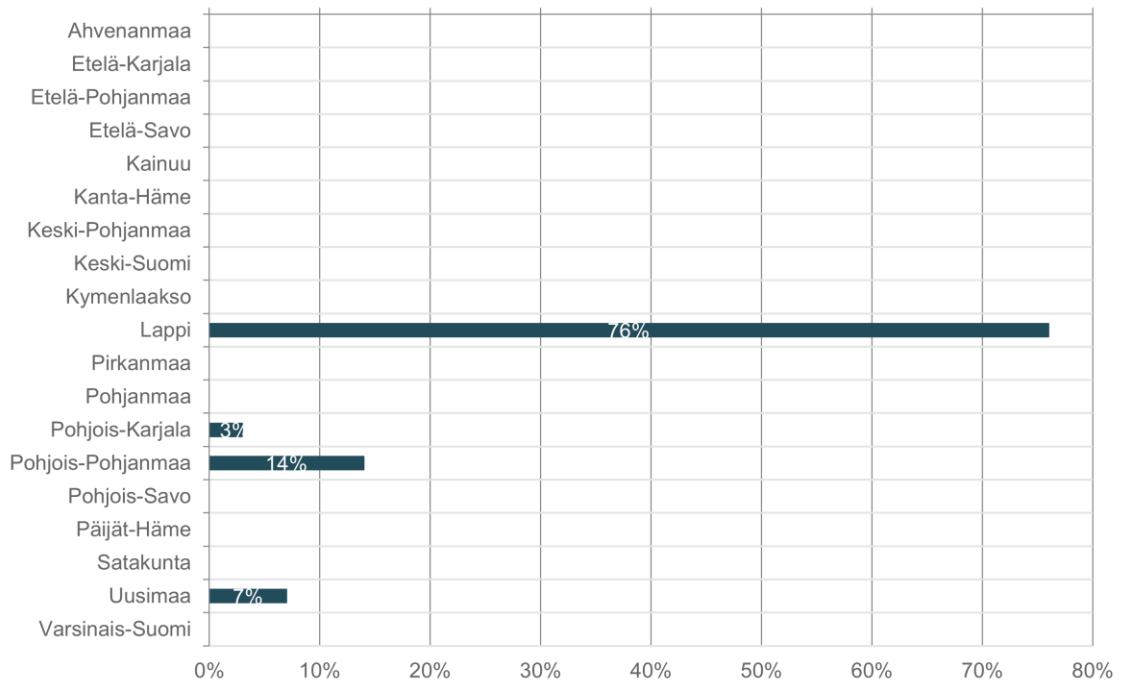
Kuviosta 3 saadaan selville vastaajien ikäjakauma. Vastaajat saivat toisena kysymyksensä valita oman ikähaarukkinsa seuraavista vaihtoehdoista alle 18 vuotta, 18–30 vuotta, 31–50 vuotta, 51–70 vuotta ja yli 70 vuotta. Eniten vastattiin vaihtoehtoa ”51–70 vuotta”, yhteensä 14 kertaa eli 48,3 % vastaajista. Seuraavaksi eniten vastattiin vaihtoehtoa ”31–50 vuotta”, yhteensä 10 kertaa eli 34,5 % vastaajista.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Vaihtoehtoa ”alle 18 vuotta” ei valittu kertaakaan. Vaihtoehtoa ”yli 70 vuotta” valittiin 2 kertaa eli 6,9 % vastanneista. ”18–30 vuotta” valintoja oli 3 eli 10,3 % vastanneista.

Viimeisenä ensimmäisen osan kysymyksenä vastaajille oli heidän asuinmaakuntansa kertominen (kuvio 4). Vaihtoehtoina olivat kaikki Suomen maakunnat eli Ahvenanmaa, Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Etelä-Savo, Kainuu, Kanta-Häme, Keski-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Kymenlaakso, Lappi, Pirkanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Karjala, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjois-Savo, Päijät-Häme, Satakunta, Uusimaa sekä Varsinais-Suomi. Vastanneet käyttivät pelkästään vaihtoehtoja ”Lappi”, ”Pohjois-Karjala”, ”Pohjois-Pohjanmaa” sekä ”Uusimaa”.



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden asuinmaakuntajakauma

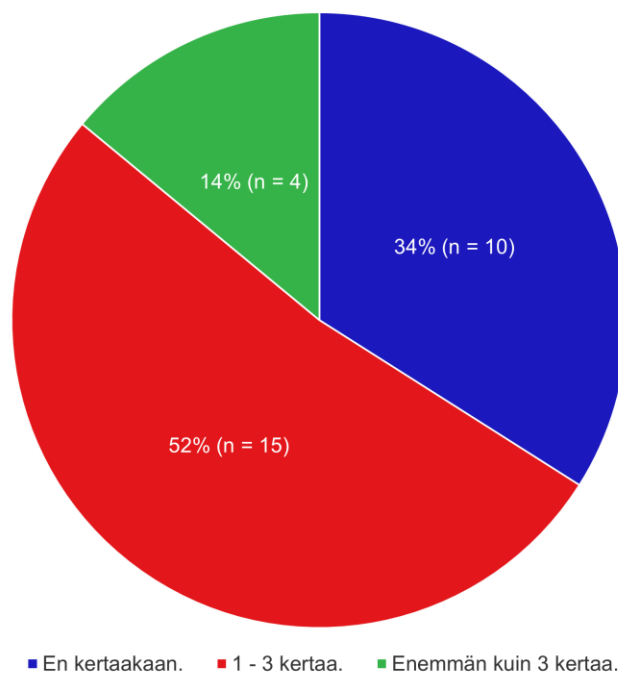
Huomattavasti eniten valittiin vaihtoehtoa ”Lappe”, yhteensä 22 kertaa eli 75,9 % vastanneista. Toiseksi eniten valittiin vaihtoehtoa ”Pohjois-Pohjanmaa”, yhteensä 4 kertaa eli 13,8 % vastanneista. Kolmanneksi eniten valittiin vaihtoehtoa ”Uusimaa”, yhteensä 2 kertaa eli 6,9 % vastanneista. Vähiten valittiin vaihtoehtoa ”Pohjois-Karjala”, yhteensä yhden (1) kerran eli 3,4 % vastanneista.

Kyselyn ensimmäisen osuuden tulosten perusteella tyypillisin vastaaja oli 51–70-vuotias nainen, jonka asuinmaakuntana oli Lappe. ”Nainen” vaihtoehdon suosioon saattaa vaikuttaa se, että kyselyn päivitys ja linkki on tullut enemmän vastaan naisten kuin miesten Facebook-sivustoilla. Vaihtoehdon ”51–70-vuotias” vastausmääriin saattaa vaikuttaa eniten se, että he ovat ainakin kerran elämänsä aikana ostaneet asunnon tai kiinteistön ja haluavat nyt tilaisuuden tullen antaa palautetta saamastaan kiinteistönvälityspalvelusta. Viimeisin tilastotieto ensiasunnon ostajien keski-ikästä on tehty vuonna 2018, jolloin ensiasunnon ostajien keski-ikä on ollut 28,8 vuotta (Suomen virallinen tilasto 2019). Asuinmaakunta-alueena oleva Lappe oli vastaajien eniten käytetty vaihtoehto luultavasti sen takia, koska ensimmäinen internetlinkki kyselyä kohtaan oli laitettu Tornion Habita LKV:n Facebook-sivustolle. Yleisenä oleva päivitys näkyy pääasiassa Tornion alueella asuville henkilöille, jotka saattavat jakaa linkkiä vielä eteenpäin omilla Facebook-sivustoilla.

7.2.2 Alkutiedot kiinteistönvälityspalveluista

Kyselyn toisella osiolla selvitettiin vastaajien kokemuksia kiinteistönvälityspalveluista. Ensin selvitettiin, onko kyselyyn vastaaja käyttänyt viimeisen kymmenen (10) vuoden aikana kiinteistönvälityspalveluita. Tämä oli tämän osuuden ainoa pakollinen sekä monivalintainen kysymys. Seuraavat kaksi kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, jotka oli tarkoitettu pääasiassa heille, jotka ovat viimeisen kymmenen (10) vuoden aikana käyttäneet kiinteistönvälityspalveluita. Suurin osa ensimmäiseen kysymykseen vastanneista oli käyttänyt jossain vaiheessa elämänsä kiinteistönvälityspalveluita. Tämän takia henkilöt myös vastasivatkin kahteen avoimeen kysymykseen.

Ensimmäisenä alkutiedot kiinteistönvälityspalveluista -osuudessa selvitettiin, onko kyselyyn vastanneet käyttäneet viimeisen 10 vuoden aikana kiinteistönvälittäjän palveluita. Vaihtoehtoina oli en kertaakaan, 1–3 kertaa tai enemmän kuin 3 kertaa (kuvio 5).



Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden kiinteistönvälityspalveluiden käyttö viimeisen 10 vuoden aikana

Vastausvaihtoehdoista ”1–3 kertaa” käytettiin eniten, yhteensä 15 kertaa eli 51,7 % vastanneista. Vaihtoehtoa ”en kertaakaan” käytettiin toiseksi eniten, yhteensä 10 kertaa eli 34,5 % vastanneista. ”Enemmän kuin 3 kertaa” vaihtoehtoa käytettiin neljä (4) kertaa eli 13,5 %.

Kyselyn ensimmäisenä avoimena kysymyksenä oli saada selville, että miltä paikkakunnalta vastaajat ovat käyttäneet kiinteistönvälityspalveluita ja mistä kiinteistönvälitysliikkeestä ovat palveluita ottaneet. Aikaisemmassa kysymyksessä kävi ilmi, että yhteensä 19 on käyttänyt edes kerran kiinteistönvälityspalveluita viimeisen kymmenen vuoden sisällä. Avoimeen kysymykseen tuli kuitenkin vastauksia 21 kappaletta. Vastauksista yksi vastasi, ettei ole käyttänyt lainkaan palveluita.

Huomattavasti eniten sai vastauksia paikkakuntana Kemi, josta kiinteistönvälitysliikkeinä olivat Habita Kemi sekä OP Koti Kemi Oy LKV. Suosittuna kiinteistönvälitysliikkeenä Kemissä oli myös SKV Kiinteistönvälitys, joka on kuitenkin yhdistynyt Huoneistokeskukseen 1.9.2020 alkaen (Huoneistokeskus 2018b.). Toiseksi eniten vastauksia sai paikkakuntana Oulu, josta kiinteistönvälitysliikkeinä olivat Kiinteistömaailma Oulu sekä Kiinteistönvälitys Alku LKV.

Pääsääntöisesti vastauksien paikkakunnat olivat Meri-Lapin alueella, joka koostuu kahdesta kaupungista ja kolmesta kunnasta: Tornio, Haaparanta, Kemi, Kemi, Keminmaa, Simo ja Tervola (Meri-Lapin Matkailu Oy 2022). Meri-Lapin alueelta suosituimmat kiinteistönvälitysliikkeet olivat OP Koti Oy LKV (Kemi ja Tornio), Habita (Kemi ja Tornio), SKV Kiinteistönvälitys eli nykyisin Huoneistokeskus (Kemi) sekä Meri-Lapin Arvokiinteistöt Oy. Muutamia yksittäisiä eriäviä vastauksia paikkakunnista olivat myös Hyrynsalmi, Helsinki sekä Hyvinkää.

Toisen osion viimeisessä avoimessa kysymyksessä haluttiin saada tietää palvelun laadusta. Tämä kysymys oli pääasiassa tarkoitettu heille, jotka olivat käyttäneet viimeisen 10 vuoden aikana kiinteistönvälityspalveluita. Avoimeen kysymykseen tuli yhteensä 20 vastausta, jotka kaikki olivat pääasiassa samanlaisia.

Useassa vastauksessa oli vastauksena ”ihan hyvää”, ”hyvää” tai ”erittäin hyvää”. Useasta vastauksesta kävi ilmi se, että palvelu oli ollut asiantuntevaa sekä asiallista. Joistain vastauksista kävi myös ilmi se, että kyselyyn vastaaja on käyttänyt

useampia kiinteistönvälityspalveluita, koska esimerkiksi yksi vastaus oli ”kaikissa hyvä, mutta edukseen erottui Habita ja OP”.

Pääasiassa kysymykseen tuli pelkästään positiivista palautetta kiinteistönvälityspalveluista, mutta oli myös muutama vastaus, jolloin kyselyyn vastaaja oli saanut huonoa palvelua. Muutamassa oli vastauksena mainittuna ”keskinkertainen” sekä ”passiivinen”, mutta tätä ei oltu selitetty sen enempää. Yhden vastanneen vastaus oli, että ”osassa hyvä, osassa huono”, josta voidaan päätellä, että hän on käyttänyt useampaa kiinteistönvälitysliikettä.

Kyselyn toisen osuuden tulosten perusteella vastaajat ovat käyttäneet kiinteistönvälityspalveluita viimeisen 10 vuoden aikana 1–3 kertaa. Kiinteistönvälityspalveluita on käytetty vastaajien kesken pääasiassa Meri-Lapin alueella, josta suosituimmat kiinteistönvälitysliikkeet ovat olleet OP Koti Oy LKV sekä Habita. Kiinteistönvälityspalveluiden palvelu on ollut vastaajien mielestä pääasiassa positiivista ja asiallista, mutta myös negatiivista palvelua ovat kyselyyn vastanneet kohdanneet.

Vaihtoehto ”1–3 kertaa” todisti enemmän ensimmäisessä osiossa mainittua asiaa ikäjakautuksen suunnalta. Ensimmäisessä osiossa yleisin kyselyyn vastannut oli 51–70-vuotias, joten heistä suurin osa on myös käyttänyt aikaisemmin kiinteistönvälityspalveluita. Vastaajien kiinteistönvälitysliikkeiden paikkakuntaan vaikuttaa sama asia kuin ensimmäisessä kyselyn osuudessa oleva asuinmaakunnan ”Lappi” vaihtoehto. Kysely on laitettu Tornion Habita LKV:n ylläpitämälle Facebook-sivustolle, jonka päivitykset pääasiassa menevät Meri-Lapin alueella asuville henkilöille.

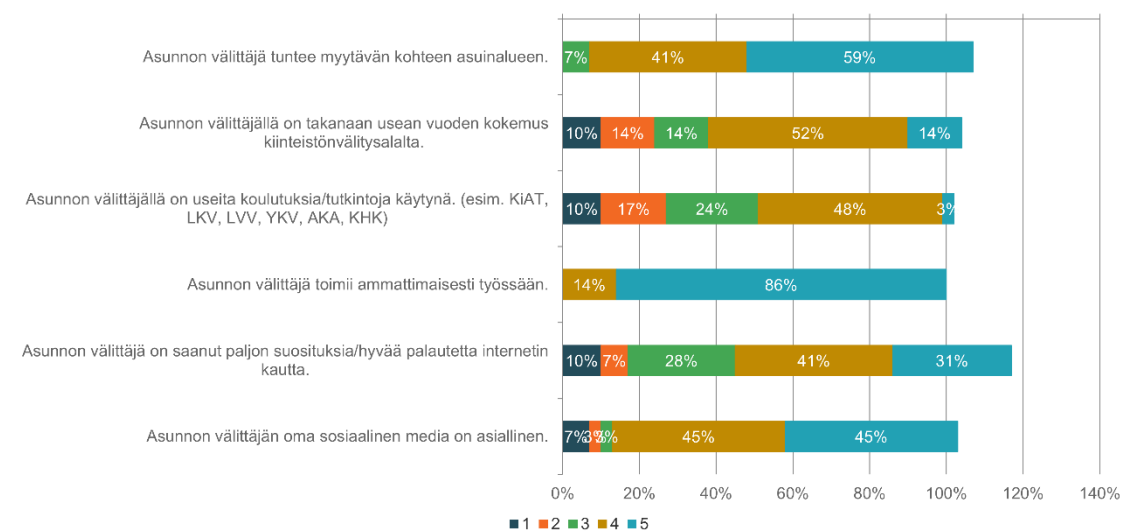
7.2.3 Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet

Kyselyn kolmannella osiolla selvitettiin hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuuksia. Tämä osio oli kaksi osainen, jossa ensin selvitettiin kuinka tärkeää kyselyssä mainitut väittämät ovat kyselyyn vastanneelle ja avoimen kyselyn avulla selvittää, millä kriteereillä vastaaja valitsee itselleen kiinteistönvälittäjän.

Tämän osuuden ensimmäisenä olevassa väittämäkysymyksessä täytyy ottaa huomioon, että vastaajat ovat saaneet käyttää useampaa vastausvaihtoehtoa

vastatessaan jokaiseen väittämään. Muutama vastaaja (1–5) onkin käyttänyt useampaa vastausvaihtoehtoa väittämässä, joka on johtanut siihen, että prosentuaaliset määrät ovat yhteensä yli 100 %.

Kuviossa 6 voidaan nähdä graafisesti, kuinka vastaajat ovat arvioineet väittämien tärkeyden, kun he valitsevat itselleen kiinteistönvälittäjää. Vastaajat saivat valita 1–5 väliltä, kuinka tärkeänä pitivät kuviossa 6 näkyviä väittämiä. Numeroinnista 1 kuvasi sitä, ettei väittämää pidetty yhtään tärkeänä, kun taas numero 5 kuvasi sitä, että väittämä oli hyvinkin tärkeä.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden prosentuaaliset määrät esitetyistä väittämistä

Ensimmäisenä väittämänä oli, että asunnon välittäjä tuntee myytävän kohteen asuinalueen. Tähän väittämään tuli yhteensä 31 vastausta. Vastausten määrät kohdistuivat pelkästään numeroihin 3, 4 sekä 5. Eniten vastausmääriä sai 5 eli vastaajat pitivät tätä väittämää hyvin tärkeänä asiana. Vastauksia tähän tuli 17 kappaletta eli 59 % vastanneista. Vastanneista 12 eli 41 % pitivät väittämää melko tärkeänä. Loput, eli 2 kappaletta (7 %) eivät tienneet mitä vastata tähän väittämään.

Toisena väittämänä oli, että asunnon välittäjällä on takanaan usean vuoden kokemus kiinteistönvälitysalalta. Tähän väittämään tuli yhteensä 30 vastausta. Tässä väittämässä kaikki vastaukset jaottuivat kaikkiin numeroihin. Eniten vastausmääriä sai 4 eli vastaajat pitivät tätä väittämää melko tärkeänä. Vastauksia tähän tuli 15 kappaletta eli 52 % vastanneista. Toiseksi eniten vastausmääriä saivat yhtä paljon 2, 3 sekä 5. Kyseisiä numerovalintoja oli valittu 4 kertaa per

numero, jonka prosenttiosuus on 14 % kaikista vastanneista. Vähiten oli vastattu numeroa yksi (1) eli väittämää ei pidetty yhtään tärkeänä. Vastaaajia oli kolme (3) kappaletta eli 10 % vastanneista.

Kolmantena väittämänä oli tutkintojen tärkeys, eli asunnon välittäjällä on useita koulutuksia/tutkintoja käytynä (esim. KiAT, LKV, LVV, YKV, AKA, KHK). Tähän väittämään tuli myös yhteensä 30 vastausta. Tässä väittämässä valinnat jaottuivat eri määräisesti jokaisen numerovaihtoehdon välille. Eniten vastausmääriä sai numero 4 eli väittämää pidettiin melko tärkeänä. Vastauksia tähän tuli 14 kappaletta eli 48 % vastanneista. 7 kappaletta eli 24 % vastanneista vastasivat, etteivät tiedä vastausta. Vastanneista 5 kappaletta eli 17 % olivat sitä mieltä, että väittämä on hiukan tärkeä. Toiseksi vähiten ääniä sai numero 1 eli ei yhtään tärkeänä. Vastausten määrä oli 3 eli 10 % vastanneista. Yksi vastanneista piti tätä väittämää hyvin tärkeänä, joka on 3 % vastanneista.

Neljäntenä väittämänä oli, että asunnon välittäjä toimii ammattitaitoisesti työssään. Tähän väittämään tuli yhteensä 29 vastausta. Tässä väittämässä vastaukset kohdistuivat pelkästään numerovaihtoehtoihin 4 ja 5. Eniten vastauksia sai numero 5 eli vastanneet pitivät väittämää hyvin tärkeänä. Vastauksia tuli 25 kappaletta eli 86 % vastanneista. Toiseksi eniten vastauksia sai numero 4 eli väittämää pidettiin melko tärkeänä. Vastauksia tuli 4 eli 14 % vastanneista.

Viidentenä väittämänä oli, että asunnon välittäjä on saanut paljon suosituksia/hyvää palautetta internetin kautta. Tähän väittämään tuli yhteensä 34 vastausta. Tässä väittämässä vastaukset jakaantuivat kaikkien numerovaihtoehtojen välille. Eniten vastausmääriä sai numero 4 eli vastaajat pitivät tätä väittämää melko tärkeänä. Vastauksia tähän tuli 12 kappaletta eli 41 % vastanneista. Toiseksi eniten vastauksia sai numero 5 eli väittämää pidettiin hyvin tärkeänä. Vastauksia tähän tuli 9 eli 31 %. 8 eli 28 % vastanneista ei tiennyt mitä vastata tähän väittämään. Toiseksi vähiten äänimääriä sai 1 eli vastaaja ei pitänyt väittämää yhtään tärkeänä. Vastanneita oli 3 eli 10 % vastanneista. Vähiten ääniä sai hieman tärkeänä oleva vaihtoehto, jonka valitsi 2 henkilöä eli 7 %.

Viimeisenä väittämänä oli, että asunnon välittäjän oma sosiaalinen media on asiallinen. Tähän väittämään tuli 30 vastausta. Myös tässä väittämässä kaikki nu-

merovaihtoehdot saivat edes yhden äänen, kuitenkin äänien määrät olivat muutamassa samat. Eniten ääniä saivat numerot 4 ja 5, eli sosiaalisen median asiallisuus on tärkeää kyselyyn vastanneille. Vastanneita oli kummassakin 13 kappaletta eli 45 %. Toiseksi eniten ääniä sai numero 1 eli sosiaalisen median asiallisuutta ei pidetty yhtään tärkeänä. Tähän väittämään vastanneita oli kaksi (2), joka on 7 % vastanneista. Yhtä määräisesti vähiten ääniä saivat vastausvaihtoehdot ”hieman tärkeänä” sekä ”en tiedä”, joihin vastasi 1 henkilö, eli 3 % vastanneista.

Kolmannen osuuden avoimena kysymyksenä oli, että millä kriteereillä kyselyyn vastannut valitsee itselleen kiinteistönvälittäjän. Kysymys ei ollut pakollinen, joten kaikista vastanneista (29) vastasi tähän kysymykseen yhteensä 18 henkilöä. Suurin kriteeri vastanneilla oli suositukset, jotka on saatu joko heidän luotettavalta tuttavalta tai internetin kautta. Toisena suurena kriteerinä verrattuna muihin oli asiantuntevuus alaa kohtaan. Asiantuntevuutta avattiin vastauksissa siten, että kiinteistönvälittäjä osaa selvittää mahdolliset epäkohdat ja eteen tulevat kysymykset, oli kyseessä myyjä tai ostaja. Asiantuntevuus määriteltiin myös siten, että kiinteistönvälittäjä tietää, kuinka asunnon hinta määrittyy.

Avoimessa kysymyksessä otettiin kantaa myös välityspalkkion suuruuteen. Mikäli välityspalkkio on asiakkaan mielestä liian korkea, eivät he tätä kiinteistönvälittäjää valitse. Vastauksissa tuli myös yleisesti esille todella paljon hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia, kuten ammatillinen, luotettava, aktiivinen, kohtelias, asiallinen sekä tulee hyvin toimeen kaikkien kanssa. Muutamassa vastauksessa kävi ilmi myös se, että valitun kiinteistönvälittäjän toimipiste täytyy olla edustava.

Kyselyn kolmannen osuuden perusteella vastaajat kiinnittävät eniten huomiota seuraaviin asioihin valitessaan itselleen välittäjää: hyvä paikallistuntemus, kiinteistönvälittäjällä on jonkin verran vuosimääräisesti kokemusta kiinteistönvälitysalalta, kiinteistönvälittäjä on kouluttautunut edes jonkin verran, kiinteistönvälittäjä on ammattitaitoinen, kiinteistönvälittäjä on saanut suosituksia sekä kiinteistönvälittäjän henkilökohtainen sosiaalinen media on asiallinen. Avoimessa kysymyksessä saatiin selville se, että vastaajat kiinnittävät eniten huomiota suositukseen sekä asiantuntevuuteen valitessaan kiinteistönvälittäjää.

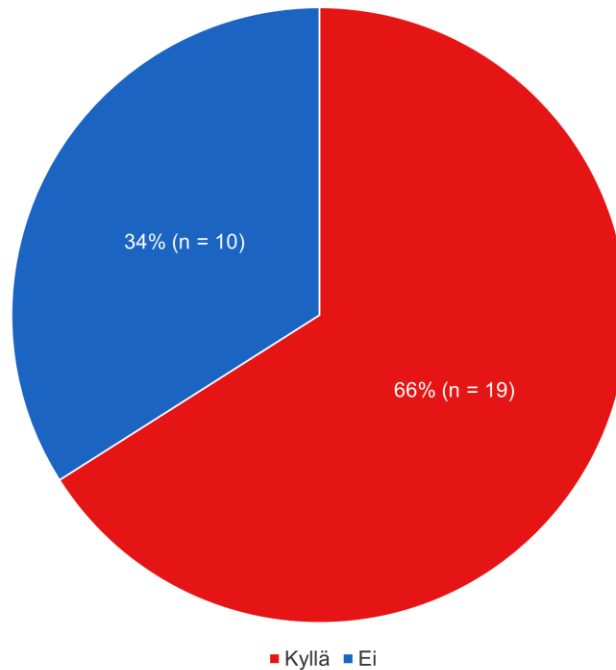
7.2.4 Kiinteistönvälittäjän välityspalkkio

Kyselyn viimeisessä osiossa käsiteltiin kiinteistönvälittäjän välityspalkkiota. Osion avoimessa kysymyksessä tutkittiin, että mitä mieltä vastaajat ovat välityspalkkioista. Viimeisenä sekä pakollisena kysymyksenä selvitettiin, ovatko kiinteistönvälittäjät kertoneet toimeksiannon tekemisen yhteydessä välityspalkkiosta ja siitä, mistä se koostuu.

Ensimmäisenä kysymyksenä tässä osuudessa oli avoimena kysymyksenä mitä mieltä ylipäättänsä kyselyyn vastaajat ovat kiinteistönvälittäjän välityspalkkioista. Vastauksia tähän viimeiseen avoimeen kysymykseen tuli yhteensä 21 kappaletta, joista muutama oli saman aiheisia vastauksia. Erittäin monen kyselyyn vastanneen vastaus oli ”liian suuri”, ”korkea” sekä ”melko korkea”. Välityspalkkion liiallista suuruutta on perusteltu muun muassa siten, että mikäli tarjoaja vetäytyykin tekemästään ostotarjouksesta, joutuu myyjä silti maksamaan välityspalkkion. Osasta vastaajista välityspalkkion määrä on tuntunut liian korkealta. Toisaalta vastauksissa oli myös lisänäkemystä siitä, että välittäjän ammattitaidosta täytyy maksaa sekä täytyyhän välittäjienkin elää.

Monet vastauksista olivat myös sellaisia, jossa ilmaistiin, että välityspalkkiot ovat kohtuullisia sekä ok -määräisiä. Muutama positiivinen palaute tuli asiaan liittyen, jossa sanottiin, että ”hyvästä työstä mielellään maksaa”.

Viimeisenä pakollisena kysymyksenä kyselyssä oli (kuvio 7), että ovatko kiinteistönvälittäjät kertoneet toimeksiannon alussa välityspalkkiosta. Vaihtoehtoina tässä kysymyksessä olivat kyllä ja ei. Suurin osa, 65,5 % vastanneista oli sitä mieltä, että heille on kerrottu toimeksiannon alussa, mistä tämä rahamäärä koostuu. Valitettavasti kuitenkin 34,5 % vastanneista eivät ole saaneet tietoonsa mistä tämä rahamäärä koostuu.



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden määräjakauma, onko heille kerrottu toimeksiannon alussa, mistä välityspalkkio koostuu

Kyselyn viimeisen osuuden perusteella vastaajat ovat saaneet toimeksiannon alussa tietoonsa, mistä välityspalkkio koostuu. Avoimen kysymyksen perusteella suurin osa vastanneista on sitä mieltä, että kiinteistönvälittäjien välityspalkkio on liian suuri, mutta silti hyvästä palvelusta mielellään myös maksaa hiukan enemmän.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössä selvitettiin, onko kiinteistönvälitystutkintojen suorittaminen taakku kiinteistönvälittäjän myyntitaidoista. Lisänäkökulmaa päätutkimuskysymykseen haettiin seuraavanlaisilla kysymyksillä

- Millainen koulutus tekee kiinteistönvälittäjästä hyvän kiinteistönvälittäjän?
- Mihin asioihin asiakas kiinnittää huomiota kiinteistönvälittäjää valittaessaan?
- Onko kiinteistönvälittäjän myyntihistorialla merkitystä asiakkaan näkökulmasta?
- Millaisiin ominaisuuksiin kiinteistönvälitysliikkeen täytyy kiinnittää huomiota rekrytoidessaan uutta kiinteistönvälittäjää?

Päätutkimuskysymyksiin sekä alatutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia teemahaastatteluilla sekä Webropolin kyselylomakkeella. Teemahaastatteluilla haettiin vastauksia päätutkimuskysymykseen sekä seuraaviin alatutkimuskysymyksiin: millainen koulutus tekee kiinteistönvälittäjästä hyvän sekä millaisiin ominaisuuksiin kiinteistönvälitysliikkeen täytyy kiinnittää huomiota rekrytoidessaan uutta kiinteistönvälittäjää.

Opinnäytetyön asiakasnäkökulmaan haettiin vastauksia Webropolin kyselyllä alatutkimuskysymyksinä oleviin aiheisiin: mihin asioihin asiakas kiinnittää huomiota kiinteistönvälittäjää valitessaan sekä onko kiinteistönvälittäjän myyntihistorialla merkitystä asiakkaan näkökulmasta.

Teemahaastattelulla toteutetulla aineistonhankinnalla saatiin selville koulutuksesta se, että jonkun tietyn koulutuksen tai tutkinnon suorittaminen ei tee kiinteistönvälittäjästä ammattitaitoista tai myyntitaitoista. Koulutuksista sekä tutkinnoista, varsinkin LKV-kokeen suorittamisesta on hyötyä tulevaisuutta ajatellen, mutta tämä ei kuitenkaan riitä pelkästään, jos haluaa olla hyvä kiinteistönvälittäjä tekemässäsi työssä. Koulutusten tai tutkintojen määrä ei siis yksinään vaikuta kiinteistönvälittäjän ammattitaitoon. Kiinteistönvälittäjän ammattitaito kasvaa, kun

välittäjä saa tehtyä enemmän kiinteistönvälitysmyyntiä sekä mahdollisimman paljon asiakaskohtaamisia.

Rekrytoidessaan uutta myyntiedustajaa tai kiinteistönvälittäjää kiinteistönvälitysliikkeeseen ei ole mitään tiettyä mallia. Vaikka rekrytoitava henkilö olisi toiminut ennen kiinteistönvälitysalalla niin tämä ei tarkoita, että henkilö olisi automaattisesti hyvä myyntiedustaja tai kiinteistönvälittäjä. Ainakin opinnäytetyön toimeksiantajana olevalla Habitalla on laajat sisäiset koulutukset, joten myös ensikertalaisena myyntiedustajana oleva asunnon välittäjä tulee pärjäämään tekemässään työssä. Oikean tai väärän rekrytinnin valinta näkyy vasta jonkin ajan kuluttua palkkauksesta, koska työhaastattelussa ei yleisimmin näe vielä haastateltavaa työn teossa.

Webropolin kyselylomakkeessa käytiin väittämien sekä avoimien kysymysten yhteydessä läpi, mihin asiakas kiinnittää huomioita, kun hän valitsee itselleen kiinteistönvälittäjää. Väittämät pohjautuivat opinnäytetyön teoriaosuudessa oleviin hyvän kiinteistönvälittäjän kriteereihin sekä ominaisuuksiin. Väittämistä kävi ilmi, että teoriaosuudessa mainitut kriteerit ovat juuri niitä asioita, mihin myös todellisuudessa ihmiset kiinnittävät huomiota. Kiinteistönvälittäjää valitessaan kiinnitetään siis eniten huomiota suositusten määrään läheisiltä ja internetistä sekä asiakasmukaisuuteen. Lisäksi tärkeinä kriteereinä pidettiin hyvää paikallistuntemusta sekä kokemuksen ja koulutuksen tuomaa yhteispanosta. Myyntitaidot sekä välityspalkkion suuruus vaikuttivat myös asiakkaiden päätöksiin valitessaan kiinteistönvälittäjää asunnolleen.

Päätutkimuskysymykseen, onko kiinteistönvälitystutkintojen suorittaminen takuu kiinteistönvälittäjän myyntitaidoista, saatiin vastaus haastatteluiden sekä kyselyiden perusteella. Kiinteistönvälitystutkintojen suorittaminen ei yksin ole takuu siitä, että kiinteistönvälittäjän myyntitaidot olisivat hyvät. Koulutusten sekä tutkintojen suorittaminen edesauttaa kiinteistönvälittäjää tietoperusteisesti eteenpäin uralla, mutta todellinen oppiminen tapahtuu vasta, kun kiinteistönvälittäjä tekee kyseistä työtä. Kiinteistönvälittäjän työtä tekemällä kasvatetaan myyntitaitoja, varsinkin jos saa toimeksiantoja sekä myytyä kohteita.

Opinnäytetyön pääaiheena oleva kiinteistönvälitys on lähes aina ollut mielipiteiltään kaksijakoinen. Osa on sitä mieltä, että on hyvä, että on kiinteistönvälitysala,

ettei tarvitse itse tietää kaikkea asunnosta, pitää esittelyitä tai lopulta tehdä kaup-pakirjoja myymistä varten. Toinen osa on sitä mieltä, että hyvin voi myös itse myydä oman kotinsa, koska omistaja tietää lähes kaiken omasta talostaan. Opin-näytetyössäni ei kuitenkaan tullut ilmi nämä kaksi ääripäätä, johtuen siitä, ettei kauhean moni henkilö kuitenkaan vastannut Webropolin kyselyyn.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli positiivisia vastaajia, jotka antoivat hyvää palautetta kiinteistönvälitysalasta, eikä täten negatiivista palautetta tullut kauhe-asti. Ainoa negatiivinen aihealue oli välityspalkkion suuruus. Kyselyn vastauksia oli hiukan hankala verrata toisiinsa, koska lähes kaikki olivat saman sanaisia vas-tauksia.

Opinnäytetyön laadullisessa tutkimuksessa validiteetin luotettavuus onnistui osit-tain. Tuloksia saatiin ja ne olivat oikeita, jos verrataan teoriaosuudessa mainittuja hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuuksia ja kriteereitä sekä kyselyn kysymyk-sissä mainittuja hyviä ominaisuuksia. Reliabiliteetin luotettavuus onnistui opin-näytetyössä, koska sekä teemahaastattelussa että kyselyssä käydyt kysymykset analysoitiin ja perusteltiin, mistä nämä tulokset johtuvat.

Määrällisen tutkimuksen validiteetti on onnistunut, koska opinnäytetyössä olevat teoreettiset käsitteet on saatu arkikielen tasolle kyselyyn, ja täten myös kyselyyn vastanneet ovat ymmärtäneet käsitteet tai käsitteen tarkoituksen. Reliabiliteettia on hankala arvioida onnistuneeksi, koska aikaisempaa tutkimusta ei ole tehty tästä aiheesta.

Kiinteistönvälityksen eri koulutusten sekä tutkintojen suorittaminen on minulle it-selleni tällä hetkellä todella ajankohtainen, koska olen vasta tullut kiinteistönväli-tysalalle töihin eikä ole koulutuksia tai tutkintoja vielä paljoa käytynä. Juteltuani toimeksiantajana olevan Habita Finland Oy:n toimitusjohtaja Mika Pärssisen kanssa mietimme yhdessä sitä, että tekeekö esimerkiksi LKV-kokeen suorittami-nen kiinteistönvälittäjästä ammattitaitoista tai myyntitaidollisesti hyvää. Tästä lähti idea opinnäytetyön aiheeseen.

Opinnäytetyön tekeminen oli monivaiheinen prosessi, eikä yhtään sellainen min-käläinen luulin sen olevan. Tämä kuitenkin auttaa minua eteenpäin urallani, koska nyt osaan edes hiukan paremmin aikatauluttaa elämääni siten, että saan

kaikki ajallaan valmiiksi. Opinnäytetyön ansiosta saatiin myös minulle sekä toimeksiantajilleni tiedoksi ne asiat, mihin asiakkaat nykyisin kiinnittävät huomiota, kun valitsevat itselleen kiinteistönvälittäjää.

Opinnäytetyön teemahaastattelua tehdessä ja kyselylomakkeen vastauksia analysoidessa mielenkiintoa herätti se, että esimerkiksi Tornion ja Helsingin kiinteistönvälitysalassa tai -liikkeissä ei ole huomattavia eroja, muuta kuin välityspalkkioiden suuruus. Opinnäytetyön jatkotutkimusta varten olisi mielenkiintoista saada tietää, että miksi juuri välityspalkkioiden suuruus vaihtelee niin paljon, varsinkin vertaillen Tornion ja Helsingin kiinteistönvälityслиikkeitä. Lisäksi olisi mielenkiintoista kuulla itse kuluttajilta tarkempaa näkemystä siihen, millainen on hyvä välityspalkkio.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto 2022a. Välitysluokkerekisteri. Viitattu 16.3.2022 <https://vasa.avi.fi/>.

Aluehallintovirasto 2022b. Kiinteistön tai vuokrahuoneiston välitysluokan rekisteröinti. Viitattu 16.3.2022 <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/kiinteistonvalitys>.

Asuntoarvio.fi 2019a. Asunnon myynti – 10 tärkeintä asiaa kiinteistönvälittäjän valinnassa. Viitattu 23.3.2022 <https://asuntoarvio.fi/asunnon-myynti-ja-kiinteistonvalittaja>.

Asuntoarvio.fi 2019b. Välityspalkkio ja välityspalkkiovertailu. Viitattu 26.3.2022 <https://asuntoarvio.fi/valityspalkkio-ja-valityspalkkiovertailu>.

Asuntokauppalaki 843/1994.

Bo LKV 2022. Mistä tunnistaa hyvän kiinteistönvälittäjän?. Viitattu 23.3.2022 <https://bo.fi/tietoa-asunnon-myymisesta/mista-tunnistaa-hyvan-kiinteistonvalittajan/>.

Habita International Estates Ltd 2021a. Habita pähkinäkuoressa. Viitattu 8.9.2021 <https://www.habita.com/tietoa-habitasta>.

Habita International Estates Ltd 2021b. Toimipisteet. Viitattu 22.9.2021 <https://www.habita.com/toimipisteet>.

Habita International Estates Ltd 2022a. Avoimet työpaikat ja yrittäjäpaikat. Viitattu 12.4.2022 <https://www.habita.com/ura-habitassa>.

Habita International Estates Ltd 2022b. Yksityinen ja itsenäinen Habita. Viitattu 12.4.2022 <https://www.habita.com/uutiset-ja-media>.

Habita International Estates Ltd 2022c. Aloita menestyksellä ura Habitan franchise-yrittäjänä! Viitattu 12.4.2022 <https://www.habita.com/franchise-liiketoiminta>.

Heikkinen, E. 2016. LKV, YKV, LVV, AKA, KiAT, KED – onko kiinteistönvälittäjän nimikkeellä väliä? Etuovi.com. Yhteistyössä: Kiinko. Viitattu 9.2.2022 <https://www.etuovi.com/koti/blogi/lkv-ykv-lvv-aka-kiat-ked-onko-kiinteistonvalittajan-nimikkeella-valia/>.

Huoneistokeskus 2018a. Näin valitset hyvän kiinteistönvälittäjän. Viitattu 23.3.2022 <https://www.huoneistokeskus.fi/ideoita-asumiseen/nain-valitset-hyvan-kiinteistonvalittajan>.

Huoneistokeskus 2018b. SKV Kiinteistönvälitys on nyt osa Huoneistokeskusta – enemmän asiantuntijuutta palveluksessasi! Viitattu 21.4.2022 <https://www.huoneistokeskus.fi/skv-ja-huoneistokeskus-yhdistyivat>.

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Haastattelut. Teoksessa Matti Hyvärinen, Eero Suoninen & Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.9.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>.

Juhila, K. 2021a. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Kirsi Juhila (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.9.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>.

Juhila, K. 2021b. Teemoittelu. Teoksessa Kirsi Juhila (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.9.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>.

Keskuskauppakamari 2022a. Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV. Viitattu 9.2.2022 <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lkv/>.

Keskuskauppakamari 2022b. Ilmoittaudu LKV-kokeeseen. Viitattu 9.2.2022 <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lkv/ilmoittaudu-lkv-kokeeseen/>.

Keskuskauppakamari 2022c. Laillistettu vuokrahuoneiston välittäjä LVV. Viitattu 15.2.2022 <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lvv/>.

Keskuskauppakamari 2022d. Ilmoittaudu LVV-kokeeseen. Viitattu 15.2.2022 <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lvv/ilmoittaudu-lvv-kokeeseen/>.

Keskuskauppakamari 2022e. Auktorisoitu kiinteistönarvioija AKA ja Keskuskauppakamarin hyväksymä kiinteistönarvioitsija KHK. Viitattu 15.2.2022 <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/aka-ja-khk/>.

Keskuskauppakamari 2022f. Sinustako AKA tai KHK – näin pyrit kokeeseen. Viitattu 2.3.2022 <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/aka-ja-khk/sinustako-aka-tai-khk/>.

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2022a. Kiinteistöedustajan tutkinto (KED). Viitattu 23.4.2022 <https://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/kiinteistonvalitys-ja-arviointi/kiinteistonvalityksen-ja-arvioinnin-tutkintokoulutus/kiinteistoedustajan-tutkinto-ked-r>.

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2022b. Kiinteistönvälityksen osaamisala – Liiketoiminnan ammattitutkinto – suoraan osaamisen näytöin. Viitattu 9.2.2022 <https://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/kiinteistonvalitys-ja-arviointi/kiinteistonvalityksen-ja-arvioinnin-tutkintokoulutus/kiinteistonvalityksen-osaamisala-liiketoiminnan-ammattitutkinto-suoraan-osaamisen-naytoin>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2021a. Hyvän välitystavan ohje 2021. Viitattu 2.3.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/hyva-valitystapa/>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022a. Kiinteistönvälitysalan Koulutus. Viitattu 9.2.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/koulutukset/>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022b. Hyvä välitystapa ja lainsäädäntö. Viitattu 15.2.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/hyvan-valitystavan-ohjeistus/>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022c. Alan lainsäädäntö. Viitattu 17.2.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/hyva-valitystapa/alan-lainsaadanto/>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022d. Eettiset säännöt. Viitattu 17.2.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/muut-ohjeet-ja-oppaat/>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022e. Hyvän välitystavan ohjeen reaaliaikaiset päivitykset 2022. Viitattu 16.3.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/hyva-valitystapa/>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2022f. Hyvän välitystavan merkki. Viitattu 23.4.2022 <https://kiinteistonvalitysala.fi/hyvan-valitystavan-merkki/>.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074.

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075.

Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/482.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444.

Maakaari 12.4.1995/540.

Meri-Lapin Matkailu Oy 2022. Meri-Lappi. Viitattu 21.4.2022 <https://visitmeri-lappi.fi/>.

Nevala, T., Palo, M., Siren, M. & Haulos, S. 2017. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Suomen Kiinteistönvälittäjät ry.

Premier LKV 2022. Hyvä kiinteistönvälittäjä – miten valitset sopivan? Viitattu 23.3.2022 <https://premier.fi/hyva-kiinteistonvalittaja-miten-valitset-sopivan/>.

Pärssinen, M. 2021. Opinnäytetyön toimeksiantajana Habita. Sähköposti emma-lotta.kekonen@habita.com 8.9.2021. Tulostettu 8.9.2021.

Rastor-instituutti 2022. Kiinteistönvälitys – liiketoiminnan ammattitutkinto. Viitattu 9.2.2022 <https://www.rastorinst.fi/koulutus/kiinteistonvalitys-liiketoiminnan-ammattitutkinto/#0d81044b>.

RE/MAX Finland 2021. Välittäjän työ. Viitattu 2.3.2022 <https://remax.fi/fi/ideat-ja-vinkit/kiinteistonvalittajan-koulutus/>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. 3.3.1 Validiteetti. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoar-
kisto. Viitattu 23.9.2021 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaope-
tus/kvali/L3_3_1.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaope-
tus/kvali/L3_3_1.html).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. 3.3.2 Reliabiliteetti. Kvali-
MOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen
tietoar-
kisto. Viitattu 23.9.2021 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaope-
tus/kvali/L3_3_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaope-
tus/kvali/L3_3_2.html).

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry 2021. Millainen on hyvä kiinteistönvälittäjä? Vii-
tattu 7.10.2021 <https://skvl.fi/millainen-on-hyva-kiinteistonvalittaja-2/>.

Suomen virallinen tilasto (STV): Asunnot ja asuinolot [verkkojulkaisu].
ISSN=1798–6745. Yleiskatsaus 2018. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu
7.5.2022]. Saantitapa: [https://www.stat.fi/til/asas/2018/01/asas_2018_01_2019-
10-10_tie_002_fi.html](https://www.stat.fi/til/asas/2018/01/asas_2018_01_2019-
10-10_tie_002_fi.html).

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista
15.2.2001/130.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa : määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki:
Tammi. Viitattu 24.4.2022 <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/98723>.

Vuori, J. 2021. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Teok-
sessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere:
Yhteiskuntatieteellinen tietoar-
kisto. Viitattu 8.9.2021 [https://www.fsd.tuni.fi/fi/pal-
velut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-
tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/](https://www.fsd.tuni.fi/fi/pal-
velut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-
tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/).

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelut

Liite 2. Kyselylomake

Liite 1 1(2). Teemahaastattelut

Teemahaastattelu Mika Pärssiselle:

- Kuinka monta välittäjää on Habitalla tällä hetkellä?
(Kiinteistönvälittäjä+myyntiedustaja)
- Kuinka monella heistä on suoritettuna LKV-koe?
- Mitkä ovat yleisimmät tutkinnot/koulutukset, mitä Habitan myyntiedustajat/kiinteistönvälittäjät ovat käyneet ennen tuloaan Habitalle?
- Millainen on hyvä kiinteistönvälittäjä, mitä kriteereitä tähän kuuluu?
- Osaatko sanoa eroavaisuuksia, jos vertaa Helsingin ja Tornion kiinteistönvälittäjiä?

Teemahaastattelu Jorma Salmelalle ja Heikki Alasaukko-ojalle:

- Mitä koulutuksia/tutkintoja olette käyneet elämäne aikana, liittyen kiinteistönvälitykseen?
- Mitä vaaditaan hyvältä kiinteistönvälittäjältä?
- Mikä tekee juuri Tornion kiinteistönvälittäjästä hyvän kiinteistönvälittäjän, mitä ominaisuuksia/kriteerejä tähän kuuluu?
- Osaatko sanoa eroavaisuuksia, jos vertaa Helsingin ja Tornion kiinteistönvälittäjiä?

Liite 1 2(2). Teemahaastattelut

Teemahaastattelu Pyry Randelinille:

- Mitä koulutuksia suosittelisit vasta aloittaneelle myyntiedustajalle/kiinteistönvälittäjälle tai kokeneellekin?
- Onko jotain tiettyä koulutusta/tutkintoa/koetta, joka olisi hyvä olla käytynä tullessaan kiinteistönvälitysalalle?
- Tiedätkö vetääkö kukaan muu kiinteistönvälitysliike myyntiedustajilleen/kiinteistönvälittäjilleen koulutuksia?
- Mitkä ovat yleisimmät tutkinnot/koulutukset/kokeet, mitä Habitan myyntiedustajat/kiinteistönvälittäjät ovat käyneet ennen tuloaan Habitalle?
- Millaisia pitämäsi koulutukset ovat, muun muassa onko esim. lähi- vai etäkoulutuksia?
- Minkälaisia koulutuksia Habita tarjoaa myyntiedustajilleen/kiinteistönvälittäjilleen?
- Mikä koulutus/tutkimus/koe on sinun mielestäsi tärkein, jos mietitään, että välittäjä haluaa olla parhain tekemässään työssä?

Liite 2 1(4). Kyselylomake

1. Sukupuoli *

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu
- ☐ En halua sanoa

2. Ikä *

- ☐ Alle 18 vuotta
- ☐ 18-30 vuotta
- ☐ 31-50 vuotta
- ☐ 51-70 vuotta
- ☐ Yli 70 vuotta

Liite 2 2(4). Kyselylomake

3. Missä maakunnassa asut? *

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

4. Kuinka monta kertaa olet käyttänyt viimeisen 10 vuoden aikana kiinteistönvälittäjän palveluita? *

- ☐ En kertaakaan.
- ☐ 1 - 3 kertaa.
- ☐ Enemmän kuin 3 kertaa.

Liite 2 3(4). Kyselylomake

5. Millä paikkakunnalla olet käyttänyt kiinteistönvälittäjän palveluita ja mistä kiinteistönvälityслиikkeestä?

6. Millainen saamasi palvelu oli?

7. Kuinka tärkeänä pidät seuraavanlaisia asioita, kun valitset itsellesi asunnon välittäjää. (1: En yhtään tärkeänä, 2: Hieman tärkeänä, 3: En tiedä, 4: Melko tärkeänä, 5: Hyvin tärkeänä) *

	1	2	3	4	5
Asunnon välittäjä tuntee myytävän kohteen asuinalueen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunnon välittäjällä on takanaan usean vuoden kokemus kiinteistönvälitysalalta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunnon välittäjällä on useita koulutuksia/tutkintoja käytynä. (esim. KiAT, LKV, LVV, YKV, AKA, KHK)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunnon välittäjä toimii ammattimaisesti työssään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunnon välittäjä on saanut paljon suosituksia/hyvää palautetta internetin kautta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asunnon välittäjän oma sosiaalinen media on asiallinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 2 4(4). Kyselylomake

8. Millä kriteereillä valitset itsellesi kiinteistönvälittäjän?

9. Mitä mieltä olet kiinteistönvälittäjän välityspalkkioista?

10. Onko sinulle kerrottu toimeksiannon alussa, mistä kiinteistönvälittäjän välityspalkkio koostuu? *☐ Kyllä☐ Ei**11. Palaute**
