

Nelli Hänninen

**KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TIEDONANTO- JA SELONOTTOVELVOLLISUUS
SEKÄ VIRHEVASTUU KOHTEEN MARKKINOINNISSA ANNETUISTA
TIEDOISTA**

**KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TIEDONANTO- JA SELONOTTOVELVOLLISUUS
SEKÄ VIRHEVASTUU KOHTEEN MARKKINOINNISSA ANNETUISTA
TIEDOISTA**

Nelli Hänninen
Opinnäytetyö
Kevät 2023
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Markkinointi ja myynti

Tekijä: Nelli Hänninen

Opinnäytetyön nimi: Kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuus sekä virhevastuu kohteen markkinoinnissa annetuista tiedoista

Työn ohjaaja: Suvi Röytiö

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2023

Sivumäärä: 57 + 1 liite

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta sekä virhevastuuta kohteen markkinoinnissa annettujen tietojen osalta. Tavoitteena on tutkia erilaisten kuluttajariitalautakunnan antamien päätösten ja toimeksiantajalle tehdyn haastattelun perusteella, minkälaiset kiinteistönvälittäjän tekemät virheet johtavat tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden laiminlyöntiin. Taustana opinnäytetyölleni on tulevaisuuden ura kiinteistönvälitysalalla ja mielenkiintoni juridiikkaan.

Opinnäytetyön keskeisimmät lähteet ovat kiinteistölainsäädäntö, oikeuskirjallisuus sekä alalle kehitetty hyvän välitystavan ohje. Tutkimusosiin lähteenä käytetään kuluttajariitalautakunnan antamia päätöksiä vuosina 2004–2009 ja toimeksiantajalle tehdyn haastattelun tuloksia.

Kiinteistönvälitysalan toiminta on muista toimialoista poiketen tarkasti lailla säädeltyä, jossa kiinteistönvälittäjän tulee ottaa huomioon erilaiset lainsäädännön säätelemät käytännöt sekä hyvän välitystavan ohjeen mukainen toimintatapa. Kiinteistönvälittäjällä on todella laaja vastuu asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa, jonka takia välittäjän on ehdotonta osata täyttää tiedonanto- ja selonottovelvollisuutensa virhevastuun välttämiseksi. Välitystyö koostuu pitkälti myytävien kohteiden markkinoinnista, joka on myös tarkkaan lailla säädeltyä.

Työn kaksi tutkimusosaa ovat molemmat kvalitatiivisia tutkimuksia. Tutkimus kiinteistönvälittäjän vastuusta kuluttajariitalautakunnan päätöksissä tutki erilaisia asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteita, joissa vaatimus oli asetettu yksinomaisesti välitysliikkeelle tai yhteisvastuullisesti välitysliikkeelle ja myyjälle. Toimeksiantajalle tehdystä haastattelututkimuksessa selvitettiin, miten tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden täyttäminen tapahtuu konkreettisesti alalla työskentelevien välittäjien osalta. Haastattelun tavoitteena oli myös selvittää toimeksiantajan tapaa toimia reklamaatiotilanteissa, sekä millaisia neuvoja pitkään alalla työskennelleet välittäjät antaisivat aloittelevalle välittäjälle. Tutkimusten tuloksia verrattiin toisiinsa ja tuloksista muodostui kattava tietopaketti palvelemaan alalla työskenteleviä välittäjiä.

Opinnäytetyön tutkimusta voisi syventää jatkotutkimuksella, jossa haastatteluja kerättäisiin eri kiinteistönvälitysliikkeiltä valtakunnallisesti, jolloin voitaisiin saada arvokasta tietoa eri puolilta maata erilaisten välittäjien keskuudesta.

Asiasanat: kiinteistönvälitys, kiinteistönvälittäjä, asunto-osakkeen kauppa, kiinteistön kauppa, tiedonantovelvollisuus, selonottovelvollisuus, virhevastuu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Marketing and Sales

Author: Nelli Hänninen

Title of thesis: Real estate agent's disclosure and information-gathering obligations, as well as fault liability for the information given in the marketing of the property

Supervisor: Suvi Röytiö

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023

Number of pages: 57 + 1 appendix

The key sources for this thesis are real estate legislation, legal literature, and the guidelines for good agency practice developed for the industry. The research sections will draw on decisions made by consumer disputes board from 2004-2009 and the results of an interview conducted with the thesis mandator.

The real estate industry is strictly regulated by law, which means that real estate agents must consider various practices regulated by legislation as well as following the guidelines for good agency practice. Real estate agents have a very broad responsibility in property sales, which is why they must be able to fulfill their disclosure and information-gathering obligations in order to avoid liability. Agency work largely consists of marketing properties for sale, which is also strictly regulated by law.

Both research sections in this thesis are qualitative studies. The research on the responsibility of real estate agents in consumer disputes board examines various situations where disputes have arisen in property sales, and where the claim has been made solely against the agency or jointly against the agency and the seller. The interview study conducted with the thesis mandator aimed to determine how disclosure and information-gathering obligations are met in practice by agents working in the industry. The interview also aimed to explore the thesis mandator's approach to handling complaints and to collect advice from experienced agents to help new agents starting out in the industry. The results of both studies were compared, and a comprehensive body of knowledge will be gathered to serve real estate agents working in the industry.

Further research could be carried out by conducting interviews with different real estate agencies nationwide, which could provide valuable information about different agents' practices in various regions of the country.

Keywords: real estate brokerage, real estate agent, apartment share transfer, real estate transaction, disclosure obligation, information-gathering obligation, fault liability

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	KIINTEISTÖNVÄLITYS	9
2.1	Kiinteistönvälitysliike	10
2.2	Välityspalkkio	11
2.3	Kiinteistönvälittäjä	11
2.4	Toimeksianto.....	12
3	ASUNTO-OSAKKEEN JA KIINTEISTÖN KAUPPA	13
3.1	Asunto-osake.....	13
3.1.1	Asunto-osakkeen kauppa	14
3.1.2	Asunto-osakkeen luovutus.....	15
3.2	Kiinteistö	15
3.2.1	Kiinteistön kauppa	16
3.2.2	Kiinteistön luovutus.....	17
4	TIEDONANTOVELVOLLISUUS	18
4.1	Myyjän tiedonantovelvollisuus.....	18
4.1.1	Myyjän tiedonantovelvollisuus kiinteistön kaupassa	19
4.1.2	Myyjän tiedonantovelvollisuus asunto-osakkeen kaupassa.....	19
4.2	Kiinteistönvälittäjän tiedonantovelvollisuus	20
4.3	Selvitys kohteen kunnosta	21
5	SELONOTTOVELVOLLISUUS	22
5.1	Ostajan selonottovelvollisuus.....	22
5.2	Kiinteistönvälittäjän selonottovelvollisuus.....	23
5.2.1	Toimeksiantajan haastattelu	24
5.2.2	Kohteen katselmus	24
5.2.3	Asiakirjojen hankkiminen	25
5.3	Eriyinen selonottovelvollisuus	25
6	KOHTEEN MARKKINOINNISSA ANNETUT TIEDOT	27
6.1	Ilmoittelu.....	27
6.2	Esite	28
6.3	Esittely	28
7	KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN VIRHEVASTUU	29

7.1	Reklamaatio	29
7.2	Vastuu toimeksiantajalle	29
7.3	Vahingonkorvausvastuu.....	30
8	TUTKIMUS KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN VIRHEVASTUUSTA	
	KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN RATKAISUISSA	31
8.1	Tutkimusmenetelmän valinta ja toteutus.....	31
8.2	Kuluttajariitalautakunta.....	32
8.3	Kuluttajariitalautakunnan tapauksien valinta ja analysointitapa	32
8.4	Kiinteistönvälittäjän virhevastuu kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuissa ...	33
8.4.1	Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 15.3.2004	33
8.4.2	Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 8.8.2005	35
8.4.3	Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 9.8.2005.....	36
8.4.4	Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 18.12.2007	39
8.4.5	Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 29.10.2009	41
9	TOIMEKSIANTAJALLE TEHTY HAASTATTELUTUTKIMUS.....	44
9.1	Tutkimusmenetelmän valinta ja toteutus.....	44
9.2	Haastattelukysymyksien valinta	45
9.3	Tulosten analysointitapa	45
9.4	Haastattelun tulokset.....	45
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
11	POHDINTA	53
	LÄHTEET.....	55
	LIITTEET	58

1 JOHDANTO

Kiinteistönvälitysala on tarkkaan lailla säädeltyä elinkeinotoimintaa, joka velvoittaa kiinteistönvälitysliikkeitä, ja niissä työskenteleviä kiinteistönvälittäjiä toimimaan lakien, asetusten ja hyvän välitystavan mukaisesti. Asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa syntyy riitatilanteita, joissa pohditaan, kuka kaupan osapuolista on täyttänyt velvollisuutensa ja kenelle virhevastuu asetetaan. Kun asunto-osakkeen tai kiinteistön kauppaan otetaan mukaan kolmas osapuoli eli kiinteistönvälittäjä, voi virhevastuu osoittautua kiinteistönvälittäjälle, mikäli hän ei ole hoitanut tehtäväänsä ammattitaitoisesti velvollisuuksiaan täyttäen ja hyvän välitystavan mukaisesti.

Opinnäytetyöni aiheena on käsitellä kiinteistönvälittäjän näkökulmasta tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta sekä virhevastuuta, kun asunto-osakkeen tai kiinteistön kaupan riitatilanteessa viitataan markkinoinnissa annettuihin tietoihin. Työn tavoitteena on luoda ensisijaisesti kiinteistönvälittäjää palveleva opinkokonaisuus tiedonanto- ja selonottovelvollisuudesta sekä virhevastuusta, välittäjän markkinoidessa myytävää kohdetta sekä tuoda ilmi minkälaisissa tilanteissa välittäjä rikkoo tiedonanto- ja selonottovelvollisuuttaan ja, jossa välittäjä on asetettu virhevastuuseen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuus korostuvat asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteissa?
- Mitä kiinteistönvälittäjän tulee huomioida kohteen markkinoinnissa annettavien tietojen osalta?
- Miten kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta tarkastellaan erilaisissa kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuisissa?
- Miten toimeksiantajalla toimitaan asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteissa, ja miten tiedonanto- ja selonottovelvollisuus korostuu heidän toiminnassaan?

Työn keskeisimpiä lähteitä ovat aiheeseen liittyvä lainsäädäntö, Kiinteistönvälittäjän käsikirja, Ohje hyvästä välitystavasta ja muu ammattikirjallisuus asunto-osakkeen ja kiinteistönkaupasta sekä kiinteistönvälityksestä. Tutkimuksessa lähteinä ovat kuluttajariitalautakunnan päätökset ja toimeksiantajalle tehdyn haastattelun tulokset.

Opinnäytetyöhön liittyy kaksi tutkimusosaa, jotka ovat laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimuksia. Ensimmäinen tutkimus koskee kuluttajariitalautakuntaan tulleiden riitatapauksien käsittelyä ja toinen tutkimus suoritetaan teemahaastatteluna toimeksiantajalle.

Aiheeni valinta oli todella selkeä, sillä suoritin ammattiharjoittelun kiinteistönvälitysliikkeessä toimien kiinteistönvälittäjien assistenttina, josta seurasi työura välitysliikkeen toimistosihteerinä. Kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuus sekä virhevastuu on minulle henkilökohtaisesti kiinnostava aihe ja tulevaisuudessa aion työskennellä kiinteistönvälittäjän ammatissa, joten tämä opinnäytetyö tulee palvelemaan myös minua tulevana välittäjänä.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii kiinteistönvälitysliike Bo LKV Oy, Oulu. Bo LKV Oy on perustettu vuonna 2016. Yrityksen päätoimipaikka on Turussa ja Oulun toimipiste avattiin toukokuussa 2018. Yrityksen päätoimiala on kiinteistönvälitys, kiinteistömyynti ja kiinteistövuokraus. Bo LKV:lla on 15 toimistoa eri puolella Suomea ja yrityksessä työskentelee yli 250 välitysalan ammattilaista. (Bo 2023; Finder 2023.)

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS

Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan välitysliikelain mukaan toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saatetaan sopijapuolet kosketuksiin toistensa kanssa luovutettaessa kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta taikka osakkeita tai osuuksia, jotka antavat hallintaoikeuden tiettyyn kiinteistöön tai sen osaan, rakennukseen taikka huoneistoon. Lailla tarkoitetaan myös edellä mainittuja omaisuuksia koskevan vuokrasopimuksen tai muun käyttöoikeuden luovutussopimuksen aikaansaamista lukuun ottamatta vuokrahuoneistojen välitystä. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000.) Sopijaosapuolilla tarkoitetaan asunto- ja kiinteistökaupassa kohteen myyjää ja ostajaa. Lakiin kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000 viitataan tässä opinnäytetyössä myöhemmin lyhenteellä välitysliikelaki.

Kiinteistönvälitystoiminta kuuluu elinkeinoihin, joiden toimintaa säädellään erityisellä lailla (Nevala, Tolvanen, Sirén & Haulos 2021,569.) Lainsäädäntöön on tullut viime vuosikymmenien varrella laajoja muutoksia, jotka ovat edesauttaneet alan toiminnan sääntelyä ja ammattimaista toimintatapaa. Kiinteistönvälitystoimintaa valvoo aluehallintovirasto ja kuluttajaviranomaiset (Kasso, Matti 2010, 1.)

Kiinteistönvälitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa (Välitysliikelaki 4§). Hyvän välitystavan ohje on Kiinteistönvälitysalan keskusliiton julkaisema toimintaohje välitystyötä harjoittaville. Hyvän välitystavan ohjetta päivitetään jatkuvasti vastaamaan uusia toimintamalleja ja teknisiä mahdollisuuksia. Hyvän välitystavan ohjeet eivät oikeusvaikutuksiltaan kuitenkaan vastaa lakia tai oikeuskäytäntöä, mutta kussakin tapauksessa tarkastellaan hyvän välitystavan mukaista toimintaa. (Kasso 2010, 5.)

Välitysliikelain 3§:n mukaan kiinteistönvälitystoimintaa saa harjoittaa vain sellainen yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka on välityslain mukaisesti rekisteröity kiinteistönvälitysliikkeeksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yksikin henkilö voi muodostaa kiinteistönvälitysliikkeen.

Yleisesti ottaen kiinteistönvälitystoiminta on asiakaspalvelua ja myyntityötä, johon liittyy myös paljon niin sanottuja paperihommia, eli asiakirjojen ja dokumenttien läpikäymistä, tietojen

selvittämistä ja kirjaamista sekä ilmoitusten, sopimusten, valtakirjojen, esitteiden ja kauppakirjojen laatimista. Välitysala poikkeaa muista asiakaspalvelu- ja myyntialoista vaatien laajaa ammattitaitoa juridiikan, talouden, tekniikan ja aluetuntemuksen osalta.

2.1 Kiinteistönvälitysliike

Välitysliikkeellä tarkoitetaan kiinteistönvälitysliikettä tai vuokrahuoneiston välitysliikettä. Kiinteistönvälitysliike voi välittää myös vuokrahuoneistoja, mutta vuokrahuoneiston välitysliike ei voi harjoittaa kiinteistönvälitystä. (Nevala ym. 2021,568.)

Välitysliikelain 3§ ja 7§:n välitysliikkeen tulee rekisteröidä välitysliikerekisteriin, jota pidetään aluehallintovirastossa ja rekisteröinnin edellytyksenä on, että

- ilmoituksen tekijällä on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa
- ilmoituksen tekijä ollessa luonnollinen henkilö, tulee hänen olla täysi-ikäinen, hän ei saa olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan saa olla rajoitettu
- ilmoituksen tekijä on luotettava
- ilmoituksen tekijällä on riittävä vastuuvakuutus
- ilmoituksen tekijä on ilmoittanut määräykset täyttävän vastaavan hoitajan

Välitysliikelain 16§:n mukaan välitysliikerekisteriin merkitty välitysliike saa käyttää toiminimessään lyhenteitä LKV tai LVV. On olemassa myös monia välitysliikkeitä, joiden nimessä ei ole lyhennimenimikettä, esimerkiksi OP-koti ja Kiinteistömaailma.

Välitysliikkeessä on oltava vastaava hoitaja, joka on velvollinen huolehtimaan siitä, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa ja, että toimintaa muutoinkin harjoitetaan lainmukaisesti. Vastaavan hoitajan on lisäksi huolehdittava siitä, että välitysliikkeen palveluksessa ja sen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista vähintään puolella on välityslain 3 momentissa tarkoitettu ammattipätevyys ja että muillakin välitystehtäviä suorittavilla on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito. (Välitysliikelaki 5§.)

Välitysliikelain 5§:n mukaan vastaavan hoitajan täytyy olla täysi-ikäinen ja luotettava henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu. Vastaavan hoitajaa pidetään luotettavana, jos häntä ei ole lainvoiman saaneella tuomiolla viimeisen viiden vuoden aikana tuomittu vankeusrangaistukseen eikä viimeisen kolmen vuoden aikana sakkorangaistukseen rikoksesta, jonka voidaan katsoa osoittavan hänen olevan ilmeisen sopimaton vastaavaksi

hoitajaksi. Vastaavaa hoitajaa ei kuitenkaan pidetä luotettavana, jos hän on muutoin aikaisemalla toiminnallaan osoittautunut olevansa ilmeisen sopimaton vastaavaksi hoitajaksi. Näiden lisäksi vastaavalla hoitajalla on oltava kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys. (Välitysliikelaki 5§.)

2.2 Välityspalkkio

Välitysliikkeen toiminnan tarkoituksena on tuottaa välitysliikkeelle tulosta. Kun välitysliike onnistuu toimeksiannon täyttämässä eli saa aikaan kaupan, vuokrasopimuksen tai ostotoimeksiannossa löytää ostajalle kohteen, voi välitysliike laskuttaa toimeksiantajalta sopimuksen mukaisen välityspalkkion. Välityspalkkioon lisätään valtiolle tilitettävä 24 prosentin arvonlisävero. Välityspalkkio vaihtelee välitysliikkeiden, välittäjien ja kohteiden välillä, mutta tavallisesti se on kahdesta viiteen prosenttia velattomasta kauppahinnasta lisättynä arvonlisäverolla. (Kasso 2010, 60–64.)

2.3 Kiinteistönvälittäjä

Välittäjäksi voidaan kutsua välitystyötä harjoittavia välitysliikkeen työntekijöitä, mutta kiinteistönvälittäjä LKV nimikettä ei voi käyttää kuka tahansa. Kiinteistönvälittäjä nimikettä tai lyhennystä LKV saa käyttää vain kiinteistönvälittäjäkokeen suorittanut henkilö (Välitysliikelaki 16§). Kiinteistönvälittäjäkokeella tarkoitetaan Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämää kirjallista LKV-koetta, joka järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa (Välitysliikelaki 12§). Välittäjät, jotka eivät ole suorittaneet kiinteistönvälittäjäkoetta toimivat yleensä nimikkeillä asuntomyyjä tai myyntineuvottelija. Arkikielessä asuntomyyjistä ja myyntineuvottelijoista voidaan puhua välittäjän nimellä, jolloin kuluttajat eivät välttämättä ymmärrä merkitystä nimikkeiden kiinteistönvälittäjä LKV, asuntomyyjä tai myyntineuvottelija välillä.

Kiinteistönvälittäjän tehtävänä on työssään saattaa asunto-osakkeen tai kiinteistön kaupan osapuolet eli myyjä ja ostaja yhteen, jolloin saadaan aikaan kauppasopimus eli asunto-osakkeen tai kiinteistön omistusoikeuden siirtyminen. Välitysliikettä ei kuitenkaan pidetä varsinaisena kaupan osapuolena, mutta välitysliikkeellä on kuluttajasopimuksissa runsaasti velvollisuuksia myyjää ja ostajaa kohtaan, joista esimerkkinä tiedonanto- ja selonottovelvollisuus, joita käsitellään tarkemmin opinnäytetyön myöhemmässä vaiheessa. (Kasso 2010, 1,2.)

Tässä opinnäytetyössä kiinteistönvälittäjällä tarkoitetaan kiinteistönvälitysliikettä, välitysliikettä tai välittäjää, riippuen mistä asiayhteydestä puhutaan. Lainsäädännössä kiinteistönvälittäjän toimintaa, velvollisuuksia ja vastuita säädellään välitysliikkeen nimen alla, joten tietoperustassa on luontevaa puhua välitysliikkeestä.

2.4 Toimeksianto

Toimeksiantaja eli myyjä tekee toimeksiantosopimuksen asunto-osakkeensa tai kiinteistönsä myynnistä kiinteistönvälitysliikkeen kanssa kirjallisesti tai sähköisesti. Toimeksianto voidaan luoda myös toisinpäin, jolloin välitysliikkeen tehtävänä on hankkia toimeksiantajalle eli ostajalle kohde tai vuokralaiselle vuokrahuoneisto, tätä kutsutaan ostotoimeksiannoksi tai hankintatoimeksiannoksi. (Kasso 2010, 29.) Toimeksiannon hoitamiseen voi osallistua useampikin välittäjä. Esimerkiksi saman kohteen asunonäyttöjä voidaan pitää useamman välittäjän toimesta. Toimeksiannontekotilaisuuteen osallistuu yleensä kuitenkin vain yksi välittäjä ja toimeksiantaja mieltää hänet toimeksiantoa hoitavaksi välittäjäksi.

3 ASUNTO-OSAKKEEN JA KIINTEISTÖN KAUPPA

Asunto-osakkeen ja kiinteistön kauppa eroaa toisistaan monella eri tavalla, koska kaupan käynnissä on täysin eri omaisuuslajit; asunto-osakkeen kaupassa kaupan kohteena ovat arvopaperit ja kiinteistön kaupassa kaupan kohteena on maa-alue ja sillä sijaitsevat rakennukset. Tässä luvussa käsitellään asunto-osakkeen kauppaa ja kiinteistön kauppaa, miten ne eroavat toisistaan ja minkälaisia asioita myyjän, ostajan sekä kiinteistönvälittäjän tulee huomioida asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa. Tässä teoriaosuudessa keskitytään käytetyn asunnon kauppaan ja viitataan lainsäädännön asuntokauppalaki 6§:ään, eikä huomioida uuden asunnon kauppaan liittyviä lakeja ja asetuksia. Luvussa ei käsitellä erikseen asunto-osakkeen ja kiinteistönkaupan osalta tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta tai virhevastuuta, sillä näitä käsitellään opinnäytetyön seuraavissa luvuissa.

3.1 Asunto-osake

Asunto-osakkeen kauppaa säätelee yleinen sopimuslainsäädäntö ja asuntokauppalaki 795/2005, joka koskee asunto-osakkeiden ja muiden asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavien yhteisöosuuksien kauppaa, ostajan oikeudellisen ja taloudellisen aseman suojaamista rakentamisvaiheessa, sekä eräitä muita edellä tarkoitettujen asuntojen ja asuinyhteisön muiden tilojen tuotantoon ja myyntiin liittyviä oikeussuhteita, lukuun ottamatta osuuskunnan osuuden luovuttamista, aikaosuuksien kauppaa tai asumisoikeuden luovuttamista. (Asuntokauppalaki 1:1§.) Asuntokauppalaki ei koske sellaisten asunto-osakeyhtiöiden osakkeiden kauppaa, joilla on vain autotalli, varastotila tai liikehuoneisto. Tällaisten osakkeiden kaupassa sovelletaan sen sijaan kauppalakia. (Nevala ym. 2021, 130.) Tämä tarkoittaa sitä, että näiden osakkeiden kaupassa noudatetaan yleisiä kauppaoikeudellisia säännöksiä, kun taas asuntokauppalaki ei ole lähtökohtaisesti sovellettavissa.

Asuntokauppalain ensimmäisen luvun 3§:n mukaan asunto-osakkeella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön tai muun osakeyhtiön osaketta, jonka osake yksin tai yhdessä muiden osakkeiden kanssa oikeuttaa hallitsemaan asuinhuoneistoa, sekä asunto-osuuskuntaa. Arkikielessä puhutaan asunto-osakkeen tai asunnon omistamisesta, mutta tosiasiallisesti on kyse asunnon hallitsemisesta. Asunto-osakkeen kaupassa myydään asunto-osakkeen osakekirja eli arvopaperi, joka oikeuttaa hallitsemaan asunto-osakeyhtiön omistamaa huoneistoa ja mahdollista piha-aluetta. Asunto-

osakkeen kaupassa tulee huomioida asunto-osakkeen yhteydessä olevan piha-alueen hallintaperuste, joka on yleisimmin yhtiöjärjestyksen mukainen.

3.1.1 Asunto-osakkeen kauppa

Asunto-osakkeen kauppa alkaa, kun kiinteistönvälittäjä julkaisee myytävästä kohteesta myynti-ilmoituksen. Kun myynti-ilmoitus on julkaistu, alkaa asunto-osakkeen virallinen myyntiaika eli markkinointiaika. Mahdolliset ostajaehdokkaat ottavat yhteyttä kiinteistönvälittäjään ja sopivat asuntonäytöstä. Ostaja jättää kohteesta tarjouksen, johon kaupan ehdot tulee merkitä mahdollisimman tarkasti kirjallisessa muodossa. Kaupan ehtona voi olla esimerkiksi oman asunnon myyntiehto. Tarjoukseen tulee merkitä selkeästi kaupan osapuolet, kaupan kohde, asunnon pinta-ala, kauppahinta sekä velaton kauppahinta, mikäli huoneistoon kohdistuu lainaosuus. Tarjoukseen tulee myös merkitä päivämäärä ja allekirjoitukset sekä tarjouksen voimassaoloaika. (Kasso 2014a, 273,274.)

Kun myyjä hyväksyy ostotarjouksen, kiinteistönvälittäjä aloittaa kaupan valmistelut. Kiinteistönvälittäjän tehtävänä on hankkia viimeistään kaupantekotilaisuuteen tarvittavat asiakirjat, selvitys yhtiölainaosuudesta ja sen mahdollisesta poismaksusta, osakekirjan saatavuus sekä varainsiirtoveron maksutiedot, ellei kyseessä ole ensiasunnon ostaja. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2022, 71.)

Kiinteistönvälittäjä laatii kaupantekoa varten kauppakirjan, jossa on esitettynä ostotarjouksessa sovitut kaupan ehdot, ellei toisin sovita. On myös huolehdittava, että kaupan osapuolille luovutetaan kauppakirjaluonnos muutamaa päivää ennen kaupantekotilaisuutta, jotta osapuolilla on riittävästi aikaa tutustua kauppakirjan sisältöön. Tässä vaiheessa osapuolet voivat vielä ehdottaa muutoksia tai kysyä kauppaa koskevia kysymyksiä kiinteistönvälittäjältä. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2022, 73.)

Kaupantekotilaisuudessa kiinteistönvälittäjän tulee huolehtia osakekirjan siirtomerkinnästä, jossa osoitetaan asunto-osakkeen siirtyminen uudelle omistajalle. Yleensä kaupantekotilaisuus järjestetään ostajan pankissa, jossa pankkivirkailija suorittaa kauppahinnan maksun ostajan pankkitililtä. Lisäksi kaupantekotilaisuudessa on varmistettava varainsiirtoveron maksu ja myyjän osalta välityspalkkion maksu. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2022, 74.) Asunto-osakkeen kauppa voidaan tehdä myös sähköisesti DIAS-järjestelmässä.

3.1.2 Asunto-osakkeen luovutus

Myyjän on luovutettava ostajalle asunnon hallinta sekä osakekirja tai muut asunnon omistus- tai hallintaoikeutta osoittavat asiakirjat taikka annettava suostumus ostajan saannon kirjaamiseen osakehuoneistorekisteriin sovittuna ajankohtana. Jollei toisin ole sovittu, edellä tarkoitetut asiakirjat on luovutettava tai suostumus annettava samana ajankohtana kuin asunnon hallinta on luovutettava. Suostumus, joka tarvitaan ostajan saannon kirjaamiseen osakehuoneistorekisteriin ehdollisena, on annettava heti kaupanteon jälkeen, ellei toisin ole sovittu. (Asuntokauppalaki 6:4§.) Osakekirja on ollut perinteisesti paperisessa muodossa, mutta 1.1.2019 voimaan tullut laki huoneistotietojärjestelmästä velvoittaa taloyhtiöitä siirtämään paperiset osakekirjat sähköiseen muotoon maanmittauslaitoksen ylläpitämään osakehuoneistorekisteriin ja kaikilla taloyhtiöillä on vuoden 2023 loppuun asti aikaa siirtää osakemerkinnät sähköiseen huoneistotietojärjestelmään. (Nevala ym. 2021, 128.)

Asuntokaupan kohteen vaaranvastuu siirtyy ostajalle samalla kun hallinta siirtyy myyjältä ostajalle. Myyjällä säilyy vaaranvastuu asunnon tuhoutumisesta tai vahingoittumisesta, joka ei johdu ostajasta siihen asti, kun hallinta on siirtynyt ostajalle. Tästä poiketen vaaranvastuu on ostajalla, jos hallinnan luovutus on viivästynyt ostajasta riippuvista syistä ja asunto tuhoutuu tai vahingoittuu myyjästä riippumattomista syistä. (Asuntokauppalaki 6:7§.)

3.2 Kiinteistö

Kiinteistön kauppaa sääntelee maakaari 540/1995 sekä maanvuokrasopimuksiin sovellettava maanvuokralaki 258/1966. Maakaareen liittyy läheisesti myös laki kaupanvahvistajista 573/2009, joka tuli voimaan 1.1.2010 (Nevala ym. 2021, 343). Kaupanvahvistajan tehtävä on kiinteistön luovutuksen vahvistaminen merkitsemällä todistuksen luovutuskirjaan (Laki kaupanvahvistajista 3§).

Kiinteistönmuodostamislain ensimmäisen luvun 2§:n mukaan kiinteistöllä tarkoitetaan itsenäistä maanomistuksen yksikköä, joka on kiinteistörekisterilain nojalla merkittävä kiinteistönä kiinteistörekisteriin. Kiinteistö käsittää siihen kuuluvan alueen, osuudet yhteisiin alueisiin ja yhteisiin erityisiin etuuksiin sekä kiinteistölle kuuluvat rasiteoikeudet sekä yksityiset erityiset etuudet. (Kiinteistönmuodostamislaki 1:2§.) Kiinteistön omistusoikeus voi myös kohdistua vain kiinteistön

määräosaan, esimerkiksi paritaloon, jonka tontti on jaettu hallinnanjakosopimuksella kahteen osaan.

Kiinteistöön kuuluu luonnollisesti kaikki kiinteistöllä sijaitsevat ainesosat ja tarpeisto, ellei kaupanteossa muuten sovita. Ainesosilla tarkoitetaan kaikkia kiinteistöllä sijaitsevia maa-aineksia, kasveja, puita, rakennuksia ja rakennelmia. Tarpeistolla tarkoitetaan itsenäisiä esineitä, joita voivat olla esimerkiksi polttopuut, rakennustarvikkeet, tikkaat ja keittiön kodinkoneet. Kiinteistön kaupassa voidaan osapuolten sopimuksella myös sopia edellä mainittujen ainesosien ja tarpeiston kuulumisesta kauppaan, esimerkiksi myyjä voi haluta säilyttävänsä kiinteistön rakennuksessa sijaitsevan astianpesukoneen, jolloin se tulee kertoa ostajalle etukäteen ja merkitä selkeästi kauppakirjaan. (Nevala yms. 2011, 345–347.)

3.2.1 Kiinteistön kauppa

Kiinteistön kauppa eroaa asunto-osakkeen kaupasta monin eri tavoin, esimerkiksi kiinteistöjen rekisteröintijärjestelmä on julkinen, josta kuka tahansa voi tarkistaa kiinteistöön kuuluvan omistusoikeuden, saannot ja rasitteet (Kasso 2014b, 183). Kiinteistöön liittyy erilaisia asiakirjoja, joita ovat esimerkiksi kiinteistörekisteriote, lainhuutotodistus, rasiustodistus, kiinteistön karttatuloste, katselmuspöytäkirjat ja rakennuslupapiirustukset. Asunto-osakkeen kauppaan poiketen, kiinteistön kaupassa tehdään useimmiten laajempi kuntotarkastus, kuin taas asunto-osakkeen kaupassa tehdään useimmiten kosteusmittaus. Molemmissa kaupan kohteissa on kuitenkin suotavaa, että ostaja ja myyjä teettävät nämä kuntoselvitykset, jotta kaupan jälkeen mahdollisilta reklamaatioilta vältyttäisiin.

Kiinteistön myyntiä varten myyjä luovuttaa kiinteistönvälittäjälle kaikki hallussaan olevat kiinteistöön liittyvät asiakirjat, ja välittäjä hankkii puuttuvat asiakirjat. Välittäjä esittelee asunonäytössä ajanpuitteissa myös kiinteistön piha-alueen ja kaikki kiinteistöllä sijaitsevat rakennukset. Kiinteistöstä tehtyyn ostotarjoukseen tulee merkitä kaupan ehdot kirjallisesti samalla tapaa kuin asunto-osakkeen kaupassa. Kiinteistön kaupassa tulee huomioida kuitenkin, ettei kiinteistöstä tehty tarjous ole sitova, koska kiinteistön kauppaa koskeva lainsäädäntö ei tunne lainkaan osto-tai myyntitarjousta, joka tarkoittaa sitä, ettei kiinteistökauppaan liittyvä tarjous ja siihen annettu vastaus sido osapuolia oikeustoimilain tarkoittamassa merkityksessä. (Nevala ym. 2021, 356.)

Asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa on monia eroja, joista merkittävin on kiinteistökaupan määrämuotoisuus (Kasso 2014, 199). Kauppakirjasta tulee käydä ilmi kiinteistön luovutustarkoitus, luovutettava kiinteistö, myyjä ja ostaja sekä kauppahinta ja muu vastike. Kauppakirjaa ei voida pitää sitovana, ellei sitä ole tehty maakaaren toisen luvun 1§:n mukaisesti. Maakaaren toisen luvun 1§:n mukaan kiinteistön kauppa on tehtävä kirjallisesti, ja osapuolten sekä heidän asiamiehensä on allekirjoitettava kauppakirja. Asiamiehenä voidaan pitää kiinteistönvälittäjää. Kun kaikki edellä mainitut ovat kirjoittaneet kauppakirjan, tulee kaupanvahvistajan vahvistaa kauppa kaikkien osapuolten läsnä ollessa. (Maakaari 2:1§.) Kiinteistön kauppa voidaan tehdä myös sähköisesti maanmittauslaitoksen Kiinteistönvaihdannan palvelussa.

Kaupan jälkeen ostajalla on useita velvollisuuksia, joista tärkeimmät ovat lainhuudon hakeminen sekä tarpeen mukaan kiinnityksien tai erityisen oikeuden kirjaaminen. Lainhuutoa on haettava Maanmittauslaitokselta kuuden kuukauden kuluessa kauppakirjan allekirjoittamisesta. Kiinteistön kaupassa varainsiirtoveron maksamisesta vastaa ostaja. Kauppakirjaan merkityt kiinnitykset, jotka käyvät ilmi rasiustodistuksesta, tulee siirtää ostajalle kauppakirjassa sovituin ehdoin. Kiinnitystä voi hakea samoin kuin lainhuutoa, jos omistusoikeus ei ole vielä siirtynyt kokonaisuudessaan ostajalle, siihen tarvitaan myyjän suostumus. (Kasso 2014b, 227–234; Nevala ym. 2021, 387–393.)

3.2.2 Kiinteistön luovutus

Maakaaren toisen luvun 12§:ssä säännellään myyjän luovutusvelvollisuudesta. Ostajalla on oikeus saada kiinteistö hallintaansa heti kaupan syntymisen jälkeen, ellei siitä ole erikseen sovittu. Luovutusajankohta voidaan esimerkiksi ajoittaa muutaman viikon päähän, jolloin myyjä kerkeää muuttamaan kiinteistöstä pois. Kiinteistö tulee luovuttaa ostajalle siinä kunnossa, mistä kaupassa on sovittu. (Maakaari 2:12§.) Ostajalla on kuitenkin oikeus käyttää kiinteistöä ja määrätä siitä oikeudellisesti sekä luovuttaa oman oikeutensa edelleen, vaikka omistusoikeuden pysyminen tai siirtyminen on kauppakirjassa sovittu ehdolliseksi. Ostaja ei kuitenkaan saa ilman myyjän suostumusta hakata metsää, ottaa maa-aineksia tai muuta kiinteistöön kuuluvaa niin, että kiinteistön arvo merkittävästi alenee ennen kuin omistusoikeus on lopullisesti siirtynyt. (Maakaari 2:14§.)

4 TIEDONANTOVELVOLLISUUS

Tiedonantovelvollisuus kuuluu sekä myyjälle että kiinteistönvälittäjälle asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa. Käsitteenä tiedonantovelvollisuus on laaja ja siihen liittyy monia huomioon otettavia asioita. Myyjän valitessa kiinteistönvälittäjää asuntonsa tai kiinteistönsä myyntiä varten, tulee hänen varmistua välittäjän ammattitaidosta, sillä asuntokauppalain ja maakaaren mukaan myyjä on vastuussa niistä tiedoista, mitä toimeksiantoa hoitava kiinteistönvälittäjä kohteesta antaa. Tässä luvussa käsitellään myyjän ja välitysliikkeen tiedonantovelvollisuutta asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa.

Kiinteistönvälittäjän ja myyjän tiedonantovelvollisuus kulkee käsi kädessä asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa. Tästä syystä käsittelemme myös myyjän tiedonantovelvollisuutta, vaikka tämän opinnäytetyön aihe koskee kiinteistönvälittäjän tiedonantovelvollisuutta.

4.1 Myyjän tiedonantovelvollisuus

Tiedonantovelvollisuus alkaa myyjän osalta jo toimeksiantosopimuksen tekemisessä. Myyjä tekee toimeksiantosopimuksen asunto-osakkeen tai kiinteistön myynnistä kiinteistönvälittäjän kanssa, jonka jälkeen välittäjä täyttää selostusliitteen. Selostusliitteeseen kirjataan myyjän antamat tiedot myytävästä kohteesta siltä osin, mitkä ovat myyjällä tiedossa. Yleisimmin myyjä kertoo välittäjälle kohteen perustiedot, kuten kohteen kunnon ja varustuksen. Kun selostusliite on täytetty välittäjä lähettää sen myyjälle allekirjoitettavaksi. Selostusliitteen täyttäminen on ehdotonta, sillä myöhemmässä riitatilanteessa, jossa ostaja vaatii hinnanalennusta, vahingonkorvausta tai kaupan purkua, voidaan selostusliitteen avulla perustella, kuka on esimerkiksi antanut virheellisen tiedon ostajalle. (Nevala ym. 2021, 615; Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 32–33.)

Myyjän käyttäessä kiinteistönvälitysliikettä kiinteistön tai asunto-osakkeen kauppaa varten, tulee myyjän tiedonantovelvollisuuden osalta huomioida, että myyjä on aina vastuussa kiinteistönvälittäjän antamista tiedoista (Asuntokauppalaki 6:27§). Riitatilanteissa myyjän ja kiinteistönvälittäjän tiedonantovelvollisuutta punnitaan, jolloin voidaan selvittää, onko myyjä yksin virhevastuussa vai jakautuuko virhevastuu myyjän ja kiinteistönvälittäjän kesken.

4.1.1 Myyjän tiedonantovelvollisuus kiinteistön kaupassa

Kiinteistön osalta myyjällä on nimenomainen ja erittäin laaja tiedonantovelvollisuus myytävän kiinteistön ominaisuuksista, koska kiinteistöön sisältyy asunto-osakkeeseen verraten monia myynnissä huomioon otettavia kokonaisuuksia, joita ovat kiinteistön laatuun, vallintaan ja oikeudelliseen asemaan koskevia seikkoja. (Nevala ym. 2021, 353.)

Maakaaren toisen luvun 17§:n mukaan myyjän on annettava ostajalle ennen kaupan tekoa tiedot kiinteistön pinta-alasta ja rakennusten kunnosta tai rakenteista taikka muusta kiinteistön laatuun koskevasta ominaisuudesta. Mikäli myyjä on jättänyt edellä mainitut tiedot antamatta tai ei ole oikaissut niitä ennen kaupantekoa, on kiinteistössä laatuvirhe. Kiinteistössä voi olla myös salainen virhe, jossa kiinteistö poikkeaa laadultaan huomattavasti siitä, mitä myydyn kaltaiselta kiinteistöltä voidaan kauppahinta ja muut olosuhteet nähden perustellusti edellyttää. (Maakaari 2:17§.)

Myyjän tulee antaa ostajalle tiedot kiinteistön voimassa olevasta kaavasta, rakennuskiellosta, luovutusrajoituksesta tai muusta kiinteistön käyttöä tai vallintaa rajoittavasta viranomaisen päätöksestä, joka vaikuttaa kauppaan. Mikäli myyjä on jättänyt kokonaan ilmoittamatta tai jättänyt oikaisematta virheellisen tiedon edellä mainituista seikoista, on kiinteistössä vallintavirhe. (Maakaari 2:18§.)

Oikeudellinen virhe syntyy, jos myyjä on jättänyt ilmoittamatta tai antanut virheellisen tiedon lainhuudon saajasta, kiinteistöön kohdistuvasta panttioikeudesta, vuokraoikeudesta tai muusta toisen oikeudesta tai kiinteistöllä sijaitsevan rakennuksen, laitteen tai muun tavanomaisen kiinteistöön kuuluvan esineen omistuksesta, joka vaikuttaa kauppaan. (Maakaari 2:19§.)

4.1.2 Myyjän tiedonantovelvollisuus asunto-osakkeen kaupassa

Asunto-osakkeen osalta myyjän tiedonantovelvollisuus koskee huoneiston ilmoittelua, esittelyä ja ostoneuvotteluvaihetta. Ilmoittelu ja esittely muodostaa yleismarkkinointivaiheen, jossa myyjän on annettava kaikki asuntomarkkinointiasetuksen mukaiset tiedot asunnosta. Ostoneuvotteluvaiheessa myyjän tulee viimeistään antaa tiedot, joita yleismarkkinointivaiheessa ei ole kerrottu. Ostoneuvotteluvaihe päättyy ostajan jättämään ostotarjoukseen, johon mennessä kaikki tiedot on oltava annettu. (Nevala ym. 2021, 143.) Yleismarkkinointivaiheessa myyjän on ilmoitettava vähintään asunnon sijainti, tyyppi, pinta-ala ja huoneluku. Yleensä nämä ovat sellaiset

tiedot, jotka ovat myyjän tiedossa, mutta tarkemmat selvitykset saadaan isännöitsijän todistuksesta. Voi olla myös tilanteita, joissa asunnon myyjä ei ole tietoinen kaikista asuntoon liittyvistä tiedoista ja ominaisuuksista. Esimerkiksi asuntosijoittajat voivat asua toisella puolella Suomea ja myyvät sijoitusasuntonsa välitysliikkeen kautta, jolloin myyjä ei välttämättä ole ikinä käynyt asunnossa ja ei tiedä siitä yksityiskohtaisempia tietoja.

4.2 Kiinteistönvälittäjän tiedonantovelvollisuus

Kiinteistönvälitysliikkeellä on tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle, joka edellyttää välitysliikettä antamaan kaikki ne tiedot, jotka välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää kauppaan vaikuttavista seikoista. Samoin välitysliikkeen tiedonantovelvollisuus kohdistuu toimeksiantajan vastapuolelle. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000, 8–9§.) Lakiin kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä viitataan myöhemmin tässä opinnäytetyössä välityslailailla.

Välitysliikkeen tiedonantovelvollisuuteen toimeksiantajalle kuuluvat tieto hinta-arviosta, myyntiajasta, veroseuraamuksista ja muista seikoista, jotka voivat liittyä esimerkiksi kohteen pinta-alan mittaamiseen tai kuntoon koskevaan selvitykseen. Hinta-arviota annettaessa välittäjän tulee huomioida hinnan realistisuus ja myyntiajasta annettava tieto tulee perustua tilastollisiin keskiarvioihin. Veroseuraamuksella tarkoitetaan mahdollista luovutusvoittoveroä. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 26–28.)

Aikaisemmin mainittu myyjän vastuu kiinteistönvälittäjän antamista tiedoista on oleellinen asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa, jolloin myyjän tulee huolellisesti tarkastaa välittäjän tekemä selostusliite ja myyntiesite, jotta myyjä voi varmistua kiinteistönvälittäjän hoitavan tiedonantovelvollisuutensa. Kiinteistönvälittäjän ei tule kuitenkaan luottaa siihen, että välittäjän antamista tiedoista vastaa aina myyjä, koska välittäjän vastuulla on tiedonantovelvollisuus myös toimeksiantajan vastapuolelle eli asunto-osakkeen tai kiinteistön kaupassa ostajalle. (Välityslaki 9§.) Välittäjä ei saa olettaa, että ostajalle ei tarvitse kertoa kaikkea, vaan kaikkien mahdollisten tietojen antaminen ostajalle voi myöhemmässä vaiheessa estää välitysliikkeen vahingonkorvausvastuun.

Välittäjän tehtävänä on hoitaa toimeksiantajan tiedonantovelvollisuuden täyttäminen, koska useimmissa tapauksissa kaupan osapuolet tapaavat toisensa vasta kauppasopimusta allekirjoittaessa (Hoffrén 2021, 70). Kaupan osapuolten tulee voida luottaa siihen, että välittäjä

antaa heille kaikki mahdolliset tiedot kaupan kohteesta, vaikka laatua koskevat tiedot eivät palvelisi toimeksiantajan etua, jotta voidaan varmistua välittäjän palvelevan molempien kaupan osapuolten etua. (Heikkinen 2018, 207.) Välittäjän tulee antaa kaupan osapuolille myös ne ilmenneet tiedot, jotka eivät suoranaisesti kuulu hänen selonottovelvollisuutensa piiriin, mutta tiedoilla voi olla kaupan kannalta merkittävää painoarvoa. Lisäksi kaupan osapuolille tulee antaa tarpeeksi aikaa asiakirjojen ja muiden selvitysten tarkasteluun. (Keskitalo 2008, 261.)

4.3 Selvitys kohteen kunnosta

Monet asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteet koskevat kohteen kuntoon liittyviä seikkoja, jonka syystä kiinteistönvälittäjän tulisi kehottaa kaupan osapuolia suorittamaan huoneistoon tai kiinteistöön kosteusmittaus tai kuntotarkastus. Yleensä asunto-osakkeisiin suoritetaan kosteusmittaus ja kiinteistöihin laajempi kuntotarkastus. Tarkastuksia varten suositellaan valitsemaan alan asiantuntija, jonka toiminnasta välitysliikkeellä on kokemusta. Asunto-osakkeiden osalta suoritetaan yleisimmin kosteusmittaus, koska osakkailla ei ole välttämättä oikeutta tarkastuttaa asunto-osakeyhtiölle kuuluvia rakenneosia. Kiinteistöissä voidaan suorittaa laajempi kuntotarkastus, koska rakenteiden kunto on vapaasti tutkittavissa. (Kasso 2014a, 218–219; Kasso 2014b, 185–186.)

Välitysliikkeen tehtävänä ei ole kuitenkaan selvittää mitään sellaisia rakennusteknisiä seikkoja tai oikeudellisia kysymyksiä, joiden hallitseminen edellyttää erityisosaamista aiheesta, vaan välitysliikkeen tulee ilmoittaa asiasta kaupan osapuolille ja kiinnittää siihen osapuolten huomion, jotta osapuolet voivat niin halutessaan ryhtyä tarkempiin toimenpiteisiin (HE 58/2000).

5 SELONOTTOVELVOLLISUUS

Selonottovelvollisuudella tarkoitetaan käytännössä myytävän kohteen tietojen, ominaisuuksien, historian ja muiden tarkasteltavien seikkojen selvittämistä. Selonottovelvollisuus kuuluu sekä välitysliikkeelle että ostajalle. Välitysliikkeen selonottovelvollisuudesta säädetään välityslaissa ja ostajan selonottovelvollisuutta säätelee asuntokauppalaki. Kiinteistön kaupassa ostajan selonottovelvollisuutta vastaa ostajan tarkastusvelvollisuus. Välitysliikkeen tiedonantovelvollisuus voidaan jakaa kahteen eri osaan; yleinen selonottovelvollisuus ja erityinen selonottovelvollisuus. Tässä luvussa käsitellään ostajan selonottovelvollisuutta sekä välitysliikkeen yleistä selonottovelvollisuutta ja erityistä selonottovelvollisuutta asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa.

Opinnäytetyön tutkimusten kannalta on tärkeää, että tässä luvussa käsitellään kiinteistönvälittäjän selonottovelvollisuuden lisäksi myös ostajan selonottovelvollisuutta, koska niillä on suora vaikutus toisiinsa asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa.

5.1 Ostajan selonottovelvollisuus

Asuntokauppalain kuudennen luvun 12§:ssä säädetään ostajan velvollisuutta suorittaa ennakkotarkastus asuntoon ennen kaupan tekemistä. Yleensä ennakkotarkastus tapahtuu ostajan osallistuessa ensimmäistä kertaa myytävän asunnon asuntonäyttöön. Joskus ostaja voi myös pyytää toista asuntonäyttöä välittäjältä, varmistaakseen halukkuutensa ostotarjouksen tekemiseen. Ennakkotarkastukseen kuuluu asuntonäytön lisäksi asiakirjoihin tutustuminen. On tavallista, että ostaja tutustuu useita kertoja myytävään kohteeseen ennen kaupan tekoa. Mitä vanhemmasta kohteesta on kyse, sitä tarkemmin ostajan tulee tutustua kohteeseen. Ilman erityistä syytä, ostajalta ei kuitenkaan vaadita erityisiin toimenpiteisiin ryhtymistä kohdetta tarkastellessa. (Nevala ym. 2021, 149.) Kaupan jälkeen ostajalla ei ole oikeutta vedota seikkaan, jonka hänen olisi täytynyt olettaa tienneen kauppaa tehtäessä tai seikkaan, jonka hän olisi voinut kohdetta tarkastellessaan havaita, ellei kyseessä ole salainen virhe. Mikäli ostaja jättää kohteen tarkastamisen tekemättä, menettää hän oikeutensa vahingonkorvaukseen, kauppahinnan alennukseen tai kaupan purkuun. (Asuntokauppalaki 6:12§.)

Kohteen tarkastaminen on erityisen tärkeää ostajan oikeusturvan osalta. Tilanteet, joissa asuntosijoittaja ostaa käytetyn asunnon ilman tarkastusvelvollisuutensa suorittamista, ottaa

tietoisen riskin seikoista, jotka hän olisi voinut huomata asuntoa tarkastellessa. (Maakaari 2:22§; Asuntokauppalaki 6:12§.)

Ostajan ei tarvitse erikseen tarkastaa asiakirjoissa ja myyntiesitteellä olevien sekä myyjän antamien tietojen paikkansapitävyyttä, jos siihen ei ole erityistä syytä. Tilanteet, joissa myyjä erikseen kehottaa ostajaa ottamaan selvää jostakin erityistoimia vaativasta seikasta, voi ostajalle syntyä erityinen selonottovelvollisuus. Näissä tilanteissa myyjä ei voi kuitenkaan välttää omaa vastuutaan. (Nevala ym. 2021, 149.) Lähtökohtaisesti ostajan tulee siis voida luottaa saamiinsa tietoihin. Ensiasunnon ostajien osalta on erittäin tärkeää, että ostaja selvittää kohteeseen liittyvien asiakirjojen ja muiden seikkojen merkityksen, jos ostaja ei ymmärrä jotain kohtaa esimerkiksi kohteen asiakirjoissa tai kauppakirjassa ja sen liitteissä.

Kiinteistön kaupassa maakaari säättää ostajan selonottovelvollisuudesta samalla tavalla tarkastusvelvollisuutena kuin asuntokauppalaki. Ostaja ei voi laatuvirheenä vedota seikkaan, jonka hän olisi voinut havaita kiinteistön tarkastuksessa ennen kaupan tekemistä eikä seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaa tehtäessä. Kiinteistön osalta ostajalla ei ole myöskään ilman erillistä syytä tarkistaa tietojen paikkansapitävyyttä, eikä suorittaa teknisiä toimenpiteitä tarkastuksen yhteydessä. (Maakaari 2:22§.) Asiakirjojen osalta maakaarella ei ole erityistä tarkistusvelvollisuutta, mutta ostajan olisi syytä tutustua lainhuutotodistukseen, rasi- ja rakennustodistukseen, kiinteistörekisteriotteeseen ja -karttaan, kaavaotteeseen, liittymäsopimukseen, vuokrasopimukseen ja rakennuslupapiirrustuksiin. (Nevala ym. 2021, 355–356.) Näiden asiakirjojen huolellinen läpi käyminen on suuressa merkityksessä kiinteistökaupan riitatilanteiden käsittelyissä.

5.2 Kiinteistönvälittäjän selonottovelvollisuus

Välitysliike vastaa selonottovelvollisuuden osalta omasta toiminnastaan, kun välitysliike on toiminut toimeksiantosopimuksen, lainsäädännön sekä hyvän välitystavan mukaan huolellisesti. Toisin kuin myyjä vastaa kaupasta asuntokauppalain, kauppalain tai maakaaren mukaan. Välitysliike ei myöskään vastaa kaupan osapuolten toiminnasta, mutta välitysliikkeen tulee varmistaa osapuolten ymmärrys kauppaan liittyvistä asioista. (Kasso 2010, 53.)

Hyvän välitystavan ohjeen mukaan kohteen selvittäminen tapahtuu käytännössä siten, että välittäjä kysyy tietoja toimeksiantajalta, suoritetaan katselmus kohteeseen paikan päällä, hankitaan tarvittavat kohdetta koskevat asiakirjat ja muut selvitykset, sekä tutustutaan niihin. Tämän jälkeen

välittäjän tulee vertailla toimeksiantajan antamia tietoja kohteessa tehtyyn katselmukseen sekä hankittuihin asiakirjoihin. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 32.)

5.2.1 Toimeksiantajan haastattelu

Toimeksiantajalta selvitettyjen tietojen eli haastattelun perusteella luodaan selostusliite, joka on osa kohteen myynnistä tehtyä toimeksiantosopimusta. Laissa ei ole asetettu kovinkaan laajoja vaatimuksia toimeksiantosopimukselle, mutta hyvän välitystavan ohjeen mukaan toimeksiantosopimukseen tulee liittää tiedot kohteen ominaisuuksista. Välitysalalla on käytössä yleisesti sisällöltään kuluttaja-asiamiehen hyväksymät selostusliitteet. Sekä toimeksiantosopimus että selostusliite tulee vahvistaa toimeksiantajan toimesta, jonka voi suorittaa eri tavoin, mutta välitysliikkeen tulee kyetä osoittamaan vahvistuksen tapahtuneen, esimerkiksi sähköpostilla tai sähköisellä allekirjoituksella. Selostusliitteelle saa lähtökohtaisesti merkitä ainoastaan toimeksiantajan antamat tiedot, eikä esimerkiksi isännöitsijältä saatujen asiakirjojen tietoja. Jos selostusliitteelle lisätään tieto jostakin toisesta luotettavasta lähteestä, on sinne merkittävä, ettei tieto ole toimeksiantajan ilmoittama. Mikäli selostusliitteeseen tehdään myöhemmin muutoksia, sen jälkeen, kun toimeksiantaja on vahvistanut selostusliitteen, tulee näihin muutoksiin saada uusi vahvistus. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 32–33.)

5.2.2 Kohteen katselmus

Katselmus tarkoittaa myytävään kohteeseen tutustumista, joka on suoritettava paikan päällä, huolimatta siitä, miten toimeksiantosopimus on tehty tai, jos asiakassuhde on perustettu etänä. Asunto-osakkeen katselmuksessa käydään läpi sekä koko huoneisto että osakkaan hallinnassa olevat muut tilat, joita voivat olla esimerkiksi varastotilat. Lisäksi välitysliikkeen on hyvä tutustua myös taloyhtiön yhteisiin tiloihin. Kiinteistön katselmuksessa käydään läpi kiinteistön alue ja sen kaikki rakennukset, joihin on esteetön pääsy. Mahdollisuuksien mukaan tulee selvittää myös kiinteistön rajojen sijainti, mutta erillisiä mittauksia ja rakenteiden purkamista ei ole tarpeellista suorittaa. Tarvittaessa välitysliikkeen tulee katselmuksessa kerrottava myyjälle tarvittavista mittauksista ja tarkastuksista, joita kohteeseen tulee teettää ennen myynnin aloittamista. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 33.)

5.2.3 Asiakirjojen hankkiminen

Välitysliikkeen selonottovelvollisuuteen kuuluu myös kohteeseen liittyvien asiakirjojen hankkiminen, ellei toimeksiantajan kanssa ole erikseen sovittu joidenkin asiakirjojen hankinnasta. Lainsäädännössä ei ole kuitenkaan erikseen eritelty, mitä asiakirjoja välitysliikkeen tulee hankkia selonottovelvollisuutensa perusteella kohteen markkinointia varten. Asiakirjojen hankkimisesta on kuitenkin muodostunut käytäntö asuntomarkkinointiasetuksen ja hyvän välitystavan ohjeen mukaisesti, jossa välitysliikkeen tulee hankkia kohdetta koskevat asiakirjat ja tutustuttava niihin. Asuntokauppalaissa ja maakaarella on kuitenkin määritelty, mitä asiakirjoja välitysliikkeen tulee hankkia kauppasopimuksen tekoa varten. Asunto-osakkeen osalta tärkein asiakirja on isännöitsijäntodistus ja kiinteistön osalta kiinteistön viralliset asiakirjat; kiinteistörekisteriote, lainhuutotodistus, rasiustodistus sekä kiinteistön kartta. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 33.) Ohje hyvästä välitystavasta sisältää laajan luettelon erilaisista asunto-osakkeen ja kiinteistön myyntiä varten hankittavista asiakirjoista, joita tässä opinnäytetyössä ei ole tarpeellinen eritellä. Asiakirjoja tullaan käsittelemään tapauskohtaisesti seuraavissa luvuissa.

5.3 Erityinen selonottovelvollisuus

Kiinteistönvälittäjän erityisellä selonottovelvollisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa välittäjällä on aihetta epäillä saatujen tietojen paikkansapitävyyttä, välittäjän ammattitaito ja huolellisuusvaatimus huomioon ottaen. Erityinen selonottovelvollisuus voi tulla aiheelliseksi tilanteissa, joissa eri asiakirjoissa on ristiriitaisia tietoja tai asiakirjat ovat vanhoja. Välitysliikkeen tulisi voida luottaa esimerkiksi isännöitsijäntodistuksessa oleviin tietoihin, ellei välittäjällä ole erityistä syytä epäillä tietojen paikkansapitävyyttä. (Välityslaki 11§; Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 52.) Esimerkiksi tilanteessa, jossa isännöintitoimisto toimittaa välittäjälle asunto-osakkeen isännöitsijäntodistuksen sekä erillisen kunnossapitotarvesuunnitelman, joissa taloyhtiön tehtyjen korjausten aikataulut eroavat toisistaan, tulee välittäjän ottaa selvää, kumpi tieto on oikein.

Mikäli myytävästä kohteesta ilmenee ennen kaupan päättämistä epäilyttäviä seikkoja, tulee välittäjän osata ammattitaidollaan kertoa kaupan osapuolille, millaisia puutteita ne saattavat osoittaa. Jos kaupan osapuolet sivuuttavat selvät riskit, tulisi välittäjän kannustaa heitä kiinnittämään huomionsa niihin seikkoihin ja varoittaa heitä mahdollisista tulevista ongelmista. (Heikkinen 2018, 220–221.) Välittäjän ei siis tulisi jättää kaupan osapuolia oman onnensa nojaan,

mikäli kohteessa ilmenee kaupan kannalta merkittäviä ongelmia, jolloin voidaan välttyä myöhemmältä riitatilanteelta.

Eriyinen selonottovelvollisuus voi syntyä myös ostajalle. Maakaaren toisen luvun 22§:än mukaan ostajalla ei ole velvollisuutta ilman erityistä syytä tarkistaa myyjän kiinteistöstä antamien tietojen paikkansapitävyyttä eikä ulottaa tarkastusta seikkoihin, joiden selvittäminen edellyttää teknisiä tai muita tavanomaisesta poikkeavia toimenpiteitä (Maakaari 2:22§). Tilanne, jossa ostaja saa erityisen syyn tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden, voi ilmetä esimerkiksi kiinteistön kuntotarkastuksessa, jossa voi olla tarpeellista ryhtyä tavallista tarkempiin tutkimuksiin.

6 KOHTEEN MARKKINOINNISSA ANNETUT TIEDOT

Valtioneuvoston asetuksessa asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista eli asuntomarkkinointiasetuksen 2§:ssä käy ilmi myytävästä kohteesta annettavat tiedot, jotka koskevat asunnon tyyppiä, sijaintia ja käyttötarkoitusta. Markkinoinnista säädetään myös kuluttajansuojalaissa. Hyvän välitystavan ohjeen mukaan myytävän kohteen markkinointiin kuuluvat ilmoittelu, esite sekä asuntoesittely. Tässä luvussa käsitellään kohteen markkinoinnissa annettujen tietojen merkitystä ja niiden vaikutusta kauppaan.

Ennen myytävän kohteen markkinoinnin aloittamista välittäjän on täytynyt tehdä toimeksiantajan kanssa toimeksiantosopimus, täyttää selostusliite, suorittaa katselmus myytävään kohteeseen sekä hankkia kohteeseen liittyvät asiakirjat.

Kohteen markkinoinnissa välitysliikkeen tulee ottaa huomioon kuluttajansuojalain säännökset, jossa kielletään totuudenvastaisten tai harhaanjohtavien tietojen antaminen, jotka vaikuttavat kuluttajan ostopäätökseen (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 53). Ostajan tulee siis voida luottaa, että välittäjä antaa markkinoinnissa kohteesta vain paikkansapitävät tiedot eikä johdata kuluttajaa markkinoinnillaan harhaan oman hyötynsä takaamiseksi.

6.1 Ilmoittelu

Myytävän kohteen ilmoittelulla tarkoitetaan hyvän välitystavan ohjeen mukaan lehti-ilmoittelua, toimiston ikkunailmoittelua, markkinointijakelua, internet-ilmoittelua sekä sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa kohteen tietojen antamista. Asuntomarkkinointiasetuksessa on määritelty vähimmäistiedot, jotka on oltava kaikissa ilmoittelumuodoissa, poikkeuksena verkkomarkkinointi, jossa riittää linkki tarkempiin tietoihin. Jos ilmoittelussa esitetään kohteesta valokuvia, tulee niiden olla lähtökohtaisesti kyseisen myytävän kohteen kuvia, mikäli kuvat ovat jostain muusta lähteestä, tulee se merkitä ilmoitteluun. Hyvän välitystavan ohjeen mukaan myös erilaiset markkinointimerkinnot, kuten ”uusi kohde” ja ”tulossa myyntiin”, täytyy vastata asuntomarkkinointiasetuksen mukaisia vaatimuksia. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 53–54.)

6.2 Esite

Esitteellä tarkoitetaan myytävän kohteen myyntiesitettä, joka sisältää asuntomarkkinointiasetuksen vähimmäistiedot sekä muut olennaiset tiedot kohteesta. On huomioitava, että pelkät internet-sivuilla annettavat tiedot eivät muodosta esitettä, jolloin internet-sivujen sekä myyntiesitteen tiedot tulee olla ajan tasalla. Hyvän välitystavan ohjeen mukaan esitteelle on tärkeä merkitä, jos kohde sijaitsee lentomeluvyöhykkeellä tai tulvariskialueella ja niihin liittyvät vaatimukset ja rajoitukset. Mikäli esitteeseen tulee myöhemmin muutoksia, tulee laatia uusi myyntiesite ja tarvittaessa korjata muutokset jo esitteen saaneelle ostajaehdokkaalle. Esite tulee antaa toimeksiantajalle tiedoksi ennen markkinoinnin aloittamista, mikäli toimeksiantajalla on antaa kommentteja tai muutosehdotuksia esitteeseen liittyen. Esitteen tiedoksi antaminen toimeksiantajalle ei kuitenkaan siirrä vastuuta markkinoinnissa annetuista tiedoista välitysliikkeeltä toimeksiantajalle, mutta myöskään toimeksiantaja ei vapaudu vastuusta, mikäli hän on antanut virheellisen tiedon kohteesta ennen markkinoinnin aloittamista. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 54–55.)

6.3 Esittely

Asuntoesittelyllä tarkoitetaan välitysliikkeen järjestämää tilaisuutta myytävään kohteeseen, johon asunnosta kiinnostunut ostajaehdokkaas osallistuu. Asuntoesittelyt voivat olla yksityisiä tai julkisia. Esittely voidaan myös järjestää välitysliikkeen toimistolla, mutta silloin ostajaehdokkaas ei pääse fyysisesti näkemään kohdetta. Asuntoesittelyssä täytyy olla esillä kohteen myyntiesite sekä tarpeen mukaan asunto-osakkeen tai kiinteistön asiakirjat. Välitysliikkeen tulee asuntoesittelyssä arvioida asiakirjoja luovuttaessaan ostajaehdokkaalle, onko asiakirjoja pyytävä henkilö harkitsemassa ostotarjouksen tekemistä. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 53–56.) Asiakirjoja ei siis tule luovuttaa kenelle tahansa, vain ainoastaan ostotarjousta harkitsevalle henkilölle. Myyntiesitteen voi luovuttaa kenelle tahansa kohteesta kiinnostuneelle.

Asuntomarkkinointiasetuksessa ja kuluttajansuojalaissa säädellään tarkasti asioista, joita markkinoinnissa täytyy myytävästä kohteesta ilmoittaa. Tärkeänä välitysliikkeen tehtävänä nähdään myös ilmoittaa niistä asioista, mitä myytävässä kohteessa ei ole. Esitteellä on mainittava, jos asunto poikkeaa olennaisesti siitä, mitä kuluttajalla on aihetta olettaa kyseisestä kohteesta. Esimerkiksi, jos vakituiseen asumiskäyttöön tarkoitettussa asunnossa puuttuvat vesijohto, viemäri, keskuslämmitys, sähkö tai muut siihen verrattavat perusvarustukset. (Asuntomarkkinointiasetus 130/2001, 10§.)

7 KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN VIRHEVASTUU

Välitysliikkeellä on vastuu virheistään sekä toimeksiantajalle että toimeksiantajan vastapuolelle. Toisin kuin kaupan osapuolilla eli myyjällä ja ostajalla, välitysliikkeen rooli kaupassa on erilainen, eikä vastuu perustu asunto-osakkeen tai kiinteistön kaupassa asuntokauppalakiin, maakaareen tai kauppalakiin. Välitysliike ei ole vastuussa kaupan kohteen virheistä eikä osapuolten velvollisuuksien täyttämistä. (Kasso 2010, 91.) Tässä luvussa käsitellään välitysliikkeen virhevastuuta ja mitä välitysliikkeelle seuraa tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden rikkomisesta. Luvussa ei erikseen käsitellä myyjän ja ostajan virhevastuuta asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa, mutta niihin voidaan viitata käsitellessä välitysliikkeen vastuita ja velvollisuuksia.

7.1 Reklamaatio

Asiakkaan reklamoidessa välitysliikkeelle sen toiminnasta tai välitystehtävän hoitamisesta, tulee välitysliikkeen viipymättä vahvistaa reklamaatio vastaanotetuksi ja vastattava siihen asianmukaisesti. Tilanteissa, jossa ostaja esittää reklamaation välitysliikkeelle, koskien kaupan kohteen virhettä, tulee välitysliikkeen ohjata ostaja esittämään reklamaatio suoraan myyjälle kirjallisessa muodossa ja mahdollisimman pian. Välitysliike ei toimi kummankaan osapuolen asiamiehenä tai riidanratkaisijana reklamaatiotilanteissa. (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 82.)

7.2 Vastuu toimeksiantajalle

Mikäli välitysliike rikkoo toimeksiantosopimusta ja laiminlyö sen velvoitteita, voidaan välitysliike asettaa vastuuseen toimeksiantajalle. Toimeksiantajalla on tällöin oikeus purkaa toimeksiantosopimus, ellei toimeksiantaja jo ole hyväksynyt kaupan kohteesta tehtyä tarjousta, eikä sopimusta saa purkaa, jos virhe on vähäinen toimeksiantajan kannalta. Jos toimeksiantajalle on aiheutunut välitysliikkeen virheellisestä toiminnasta haittaa, on toimeksiantajalla oikeus vaatia välityspalkkion ja mahdollisesti sovitun kustannusten korvausten alentamista. (Kasso 2010, 92; Välityslaki 13§.)

Asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteissa on olennaista, miten vastuu jaetaan myyjän ja välitysliikkeen kesken. Välittäjä vastaa pääsääntöisesti työssään asunto-osaketta tai kiinteistöä

koskevien tietojen antamisesta, mutta väärän tiedon antamisesta voidaan osoittaa myyjän antaneen tiedon. Myös välittäjän jättäessä tietoja kertomatta, jotka kuuluisivat myyjän tiedonantovelvollisuuden piiriin, voidaan todeta myyjän olevan vastuussa tietojen antamatta jättämisestä. On myös huomioitava, että myyjä vastaa välittäjän velvollisuuksien laiminlyönneistä vain niiltä osin, kuin ne liittyvät myyjän tiedonantovelvollisuuden piiriin. (Hoffrén 2021, 70–71.)

7.3 Vahingonkorvausvastuu

Toimeksiantajan vastapuolella on oikeus vahingonkorvaukseen välityslikkeeltä, mikäli välityslieke on toiminnallaan menetellyt virheellisesti ja siitä on aiheutunut toimeksiantajan vastapuolelle vahinkoa. Myyjän ollessa virhevastuussa, on ostajalla oikeus saada kauppahinnan alennus tai kaupan purku. Välitysliekeen osalta ostaja voi sen sijaan vaatia ainoastaan vahingonkorvausta. (Välityslaki 14§; Kasso 2010, 92.)

Mikäli toimeksiantaja on maksanut korvausta vahingosta kaupan vastapuolelle, joka on johtunut välitysliekeen virheellisestä suorituksesta, on toimeksiantajalla oikeus vaatia maksamaansa korvausta välityslieकेeltä niiltä määrin, kuin korvaus olisi vaadittu yksinomaan välityslieकेeltä (Välityslaki 15§). Toimeksiantajalla on kuitenkin yleisten korvausoikeudellisten periaatteiden mukainen velvollisuus pyrkiä rajoittamaan vahinkoa, joka seuraa välittäjän toiminnasta, ja mikäli toimeksiantaja ei tätä velvoitetta täytä, voidaan välittäjän korvausvastuuta rajoittaa. Tällöin vahingonkorvauksen määrä on myyjän kärsimän vahingon suuruinen. (Keskitalo 2008, 306.)

Jotta välityslieke voidaan asettaa vahingonkorvausvastuuseen, on vahingon kärsijän eli toimeksiantajan tai toimeksiantajan vastapuolen velvollisuus näyttää toteen aiheutunut vahinko, jonka välityslieke on aiheuttanut. (Kasso 2010, 93.) Jotta välityslieke voi vapautua vahingonkorvausvastuusta, tulee välityslieकेen todentaa, ettei vahinko ole johtunut välityslieकेen virheellisestä menettelystä. Mikäli vahingon kärsijä ei voi todistaa välityslieकेen toimineen virheellisesti, ei välityslieकेettä voi asettaa vahingonkorvausvastuuseen.

Välityslieकेen vahingonkorvausvastuu on tuottamusvastuuta välityslieकेen virheellisesti menettelystä toiminnasta, jonka edellytyksenä on syy-yhteys vahinkoon. Mikäli syy-yhteyttä ei ole välityslieकेen virheellisen menettelyn ja vahingon välillä, ei välityslieकेettä voida asettaa vahingonkorvausvastuuseen. (Keskitalo 2008, 309.)

8 TUTKIMUS KIINTEISTÖNVALITTÄJÄN VIRHEVASTUUSTA KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN RATKAISUISSA

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön ensimmäistä tutkimusosaa; kuluttajariitalautakunnan antamia ratkaisuja, koskien asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteita. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää minkä tyyppisissä riitatilanteissa vastuu asetetaan kaupassa mukana olleelle kiinteistönvälitysluokalle. Tavoitteena on myös selvittää minkälaiset välitysluokan tiedonanto- ja selonottovelvollisuuksien laiminlyönnistä aiheutuvat virheet ovat yleisiä ja minkälaiset tilanteet johtavat välittäjän tekemiin virheisiin. Opinnäytetyön yhtenä tutkimuskysymyksenä on ”Miten kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta tarkastellaan erilaisissa kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuisa?”, johon tällä tutkimuksella aiotaan ottaa kantaa.

8.1 Tutkimusmenetelmän valinta ja toteutus

Tutkimusmenetelmäksi on valittu kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä on havainnointi sekä dokumenteista koottu tieto. Havainnointi on erittäin yleinen laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, vaikka se voi olla haasteellinen analyysin kannalta. Yhdistämällä havainnoinnin dokumenteista koottuun tietoon, saadaan tutkimuksen aineistosta kattava. (Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018, 70.) Olen valinnut laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi tähän opinnäytetyöhön, koska tällä tutkimusmenetelmällä on mahdollista konkretisoida opinnäytetyön aiheen merkitystä todellisiin tilanteisiin kiinteistönvälitysalalla. Tutkimuksen valinta on erinomainen opinnäytetyön kannalta, sillä yhdistämällä ratkaisuisista kerätyt johtopäätökset toimeksiantajalle tehdyn haastattelun tuloksiin, saadaan muodostettua monipuolinen opinkokonaisuus välitystyötä tekeville.

Tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysia, joka yleinen laadullinen tutkimuksen analyysimenetelmä, koska sisällönanalyysilla voidaan tehdä monia erilaisia tutkimuksia (Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018, 78). Sisällönanalyysilla on tarkoitus tässä tutkimuksessa etsiä tutkimusaineistosta samankaltaisia piirteitä ja yhteneväisyyksiä. Tutkimuksen aineisto hankitaan kuluttajariitalautakunnan verkkosivuilta, joiden lähdemerkinnöistä lukija pääsee halutessaan tarkastelemaan ratkaisuja. Kaikki ratkaisut analysoidaan erikseen, hyödyntäen

tietoperustassa käsitellyjä aihealueita ja tutkimusten tuloksia verrataan opinnäytetyön toiseen tutkimusosaan luvussa kymmenen.

8.2 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on riippumaton ja puolueeton kuluttajariita-asioita käsittelevä oikeussuojaelin, jonka tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin kuluttajariita-asioihin ja ohjata kuluttajia ratkaisukäytännöillään sekä täysistuntoratkaisuillaan erilaisissa riitatapauksissa. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 1:1§, 2§.)

Kuluttajariitalautakunta käsittelee riitatilanteita, jotka koskevat asunto-osakkeen ja kiinteistökauppaa. Kuluttajariitalautakunta auttaa tilanteissa, joissa vaatimuksen asettaja on toiminut asunnon tai kiinteistön ostajana tai myyjänä, ja jonka riita koskee välitysluottamusta. (Kuluttajariitalautakunta, Asuntokauppa 2020.)

Kaikki kuluttajariitalautakuntaan tulevat tapaukset, joista kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisun, ovat suosituksia. Riitatilanteen vastapuolta ei voida pakottaa noudattamaan kuluttajariitalautakunnan antamaa ratkaisua tapauksesta, mutta vaatimuksen esittäjä voi valita kuluttajariitalautakunnan antamasta ratkaisusta yleiseen tuomioistuimeen. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 3:20§.)

8.3 Kuluttajariitalautakunnan tapauksien valinta ja analysointitapa

Tähän tutkimukseen on otettu mukaan vain sellaisia kuluttajariitalautakunnan käsittelemiä tapauksia, joissa ostaja on esittänyt vaatimuksen välitysluottamusta kohtaan yksin tai yhdessä myyjän kanssa. Opinnäytetyössä ei ole oleellista tutkia tapauksia, joissa ostaja on esittänyt vaatimuksen yksin myyjälle. Lisäksi valitut kuluttajariitalautakunnan käsittelemät tapaukset koskevat kiinteistönvälittäjän markkinoinnissa annettujen tietojen ristiriitaisuutta sekä kiinteistönvälittäjän velvollisuuksien laiminlyöntiä.

Kuluttajariitalautakunnan käsittelemät tapaukset on haettu kuluttajariitalautakunnan verkkosivuilta hakusanalla ”kiinteistönvälitys”. Valitsin nämä viisi kuluttajariitalautakunnan tapausta, koska kuluttajariitalautakunnan verkkosivuja selatessani nämä tapaukset sisältävät ennakkoon

suunnittelemani kriteerit tapausten valinnalle ja tapausten sisällöt ovat mielenkiintoisia ja informatiivisia.

Tapaukset käydään läpi ja analysoidaan seuraavassa järjestyksessä;

1. tapauksen tausta tiivistetyssä muodossa
2. ostajan vaatimus
3. välitysliikkeen sekä myyjän antamat vastaukset
4. kuluttajariitalautakunnan antama ratkaisu
5. ratkaisun analysointi ja pohdinta

8.4 Kiinteistönvälittäjän virhevastuu kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuissa

Opinnäytetyöhön on valittu viisi erilaista kuluttajariitalautakunnan ratkaisua, joita tutkimalla saadaan laajempi kokonaiskuva siitä, minkälaisissa erilaisissa tilanteissa välittäjä voidaan asettaa virhevastuuseen. Seuraavaksi käsittelemme tapaukset omissa alaluvuissaan.

8.4.1 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 15.3.2004

Kuluttajariitalautakunnan 15.3.2004 antamassa ratkaisussa käsiteltiin riitatilannetta, jossa kuluttajat olivat ostaneet asunto-osakkeen vuonna 2001. Asunto-osake oli parvekkeellinen kerrostalokolmio, joka myytiin 435 000 markan kauppahintaan, ja jota välitti kiinteistönvälittäjä. Välittäjä oli markkinoinut lehti-ilmoituksissa ja esitteellä asunnon lattiamateriaalin olevan parkettia, jonka tietoa ei ollut korjattu asuntoesittelyissä, ja joka oli myöhemmin kaupan jälkeen osoittautunut laminaattilattiaksi. Välittäjä oli kertonut ostajille aikomuksestaan itse hankkia kyseistä lattiapäällystettä, jolloin tapauksessa voitiin olettaa välittäjän tietävän lattiamateriaalin olevan laminaattia. Laminaattilattiaa oli koko asunnossa ja osassa asuntoa oli vielä vanhempaa laminaattia. Kuluttajat vaativat välitysliikkeeltä uuden parkettilattian hankkimiskuluja vastaavaa korvausta, joka tässä tapauksessa oli 2763,30 €. Välitysliike myönsi virheensä. (KRIL 2004)

Välitysliike tarjosi ostajille korvausta, joka kattaisi laminaatti- ja parkettilattian välisen hintaeron. Ostajat eivät suostuneet korvaukseen, koska laminaattilattiaa ei voisi ajan saatossa uudistaa hiomalla sen pintaa, joka tarkoittaisi välttämätöntä lattianvaihtoa tulevaisuudessa. Välitysliike oli vastauksessaan kertonut laminaattilattian olevan erittäin hyväkuntoinen ja se voisi nostaa asunnon

jälleenmyyntiarvoa joissain tapauksissa, toisin kuin parkettilattia. (KRIL 2004) On selkeää, että ostajat vaativat täyttä korvausta kuluista, jotka tulisivat parkettilattian vaihtamisesta, sillä lattiamateriaalilla on voinut olla vaikutusta ostopäätöksen tekemiseen.

Kuluttajariitalautakunta perustelee tapauksen ratkaisuaan Välityslain 14§:n mukaisesti, jossa ostajalla on oikeus saada välitysliikkeeltä korvaus vahingosta, jonka välitysliikkeen virheellinen menettely on ostajalle aiheuttanut. Lautakunnan ratkaisun mukaan ostajien ei voida edellyttää havaitsemaan lattiapäällysteen laatua, koska laminaatti- ja parkettilattia muistuttavat todella paljon toisiaan. Taustatietojen mukaan lautakunta on kuitenkin päätellyt välittäjän tietävän lattian olevan laminaattia. Parkettia pidetään hiottavuutensa takia arvostetumpana ja kestävämpänä lattiamateriaalina. Ratkaisussa kuluttajariitalautakunta toteaa välittäjän antaneen virheellisen tiedon kohteen markkinoinnissa ja sen vaikuttaneen asunnon hintaan 1000 €, jonka välitysliikkeen suositetaan korvattavan ostajille. (KRIL 2004)

Tapauksesta ei käy kuitenkaan ilmi, että asunnon myyjä olisi antanut välittäjälle väärää tietoa lattiamateriaalista, jonka syystä myyjän osuus riitatilanteeseen jää hyvin epäselväksi. Hyvän välitystavan ohjeen mukaan selostusliitteen huolellinen täyttäminen toimeksiantajan kanssa on ensimmäinen osa välitysliikkeen selonottovelvollisuuden täyttymistä. Mikäli tiedon olisi antanut myyjä, olisi se pitänyt kirjata toimeksiantosopimuksen yhteydessä tehtävään selostusliitteeseen. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa ei ole arvioitu välittäjän selonottovelvollisuuden täyttymistä, mutta välitysliikkeen vahingonkorvausvastuun välttämiseksi välitysliikkeen tulee suorittaa huolellinen toimeksiantajan haastattelu eli selostusliitteen täyttäminen. (Hyvän välitystavan ohje 2022, 32.)

Välittäjä on vastauksessaan myöntänyt kohteen ilmoittelussa ja myyntiesitteessä olleen oleellinen virhe, joka viittaa välittäjän huolimattomuuteen (KRIL 2004). Epäselväksi tapauksesta jää syy sille, miksi välittäjä on ilmoittanut väärän lattiamateriaalin, mikäli hän oli itse hankkimassa kyseistä laminaattilattia. Mikäli kohteeseen liittyviin tietoihin tulee muutoksia kesken myynnin, tulisi välitysliikkeen viipymättä oikaista virheellinen tieto ja ilmoittaa siitä sekä toimeksiantajalle että ostajaehdokkaille. Tapauksesta ei käy ilmi, että välittäjä olisi missään vaiheessa korjannut tietoa lattiamateriaalista, vaan se on ilmennyt vasta kaupanteon jälkeen. Ratkaisussa kuluttajariitalautakunta ei suosittanut kuitenkaan koko korvausvaatimusta välitysliikkeen maksettavaksi, joka todennäköisesti perustuu vahingon määrään, sillä lattiamateriaalin vaihtaminen ei tässä tilanteessa ollut välttämätöntä, sillä asunnossa oli kuitenkin hyväkuntoinen

laminaattilattia. Riitatapaus oli laajuudeltaan pieni, jolloin välitysliikkeelle ei aiheutunut suuria menetyksiä vahingonkorvauksesta.

8.4.2 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 8.8.2005

Kuluttajariitalautakunnan 8.8.2005 antamassa ratkaisussa käsiteltiin kunnan kylässä sijaitsevan 4700 neliömetrin tilan kauppaa, jota välitti välitysliike. Määräalan kauppakirja oli päivätty 31.5.2002 ja se myytiin 42 000 € kauppahintaan. Tapauksessa kuluttajat olivat tehneet kaupanteon jälkeen määräalalle maanmittauksen, jonka pinta-alaksi oli ilmennyt 4050 neliometriä eli pinta-ala oli noin 13,8 % ilmoitettua pienempi. Pinta-ala olisi ollut helposti tarkistettavissa ranta-asemakaavakartasta, joista ostajat saivat vain otteen kaupantekohetkellä, eikä otteesta selvinnyt mittakaavaa, josta pinta-alan olisi voinut tarkastaa. Kuluttajat vaativat kauppaa välittäneeltä välitysliikkeeltä vahingonkorvausta 3262,38 € viivästyskorkoineen. (KRIL 2005a.)

Välitysliikkeen antamassa vastauksessa välitysliike kiistää kuluttajien vaatimuksen. Välitysliikkeen vastauksessa määräalan kauppakirjaan oli merkitty pinta-alan eteen sana ”noin” ja kauppakirjassa oli todettu, ettei kohteen hinta määräytyisi pinta-alan mukaisesti. Kauppakirjaan oli myös lisätty merkintä, jossa ostaja on tietoinen ilmoitetun pinta-alan olevan likimääräinen eikä hän voisi esittää myöhemmin vaatimuksia myyjälle lopullisesta pinta-alasta tontin lohkomisen jälkeen. Välitysliikkeen edustaja oli vastauksensa mukaan saanut tiedon pinta-alasta kohteen myyjältä, eikä rajoja ollut merkitty maastoon ennen kaupantekoa, jolloin välittäjä ei voinut pinta-alaa tarkistaa. Pinta-alaero ei voinut välittäjän mukaan nähdä silmämääräisesti. Välittäjän mukaan alue oli heille tuttu entuudestaan, sillä he omistavat toisen kiinteistön saman järven rannalta ja he olivat aikaisemminkin tehneet valituksen alueelle laaditusta ranta-asemakaavasta. (KRIL 2005a.)

Kuluttajariitalautakunta viittaa ratkaisussaan Välityslain pykäliin 7:1§, 9§, 11§ ja 14§, joissa säädetään välitysliikkeen toiminnasta selonotto- ja tiedonantovelvollisuuden näkökulmasta sekä millaisesta menettelystä ostajalla on oikeus saada korvaus välitysliikkeeltä. Lautakunta perustelee ratkaisussaan kauppakirjan olleen luotu hyvin yksityiskohtaisesti, jotta pinta-alasta ei tulisi ostajille yllätyksiä kaupanteon jälkeen. Lisäksi lautakunta huomauttaa tiedosta, jossa ostajat ovat olleet tietoisia ranta-asemakaavasta aikaisemman valituksen perusteella. Pinta-alan pienenemisellä ei ollut myöskään vaikutusta rakennusoikeuteen, joten tapauksesta ei ole voinut aiheutua ostajille vahinkoa. Lautakunta ei suosittanut hyvitystä. (KRIL 2005a.)

Tapauksen perusteella huomataan, että kuluttajat ovat esittäneet korvausvaatimuksen välitysliikkeelle, sillä kauppakirjassa oli maininta, ettei ostajalla ole myöhemmin oikeutta esittää vaatimusta pinta-alaeroista myyjälle. Epäselväksi tapauksesta kuitenkin jää, miten ostajat eivät ole pinta-alaeroa huomanneet kohteen tarkastamisen ja alueen tuntemuksen perusteella. Hyvän välitystavan ohjeen mukaisesti välittäjän tulee laatia kauppakirja siten, että se sisältää kaikki osapuolten kannalta keskeiset olennaiset tiedot (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 72). Tapauksesta käy ilmi, että välittäjä on luottanut myyjältä saamaansa pinta-alatietoon, ja välittäjällä ei täten ollut erityistä syytä tarkastaa kiinteistön rajapyykkejä tarkemmin. Välitysliikkeen vastauksessa todetaan, ettei kiinteistön rajat olleet nähtävissä, eikä välittäjä voinut havaita pinta-alaeroa (KRIL 2005a). Kuten hyvän välitystavan ohjeessa mainitaan, välitysliikkeen tulee selvittää kiinteistön rajojen sijainti mahdollisuuksien mukaan (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 33). Välitysliikkeellä ei ollut mahdollisuutta tarkastaa rajapyykkejä, joten välitysliikkeen ei voida katsoa menetelleen huolimattomasti.

Ostajat eivät ole voineet valittaa tapauksesta kiinteistön laaturvirheenä, sillä laaturvirheeksi kiinteistön kaupassa katsotaan tilanne, jossa myyjä on ennen kaupantekoa antanut ostajalle virheellisen tai harhaanjohtavan tiedon kiinteistön pinta-alasta (Maakaari 2:17§). Mikäli kauppakirjaan ei olisi merkitty tietoa mahdollisesta pinta-alan muutoksesta tai ehdosta, jossa ostaja ei voi esittää vaatimuksia pinta-alan poikkeamasta, olisi ostaja voinut esittää vaatimuksen myyjälle tai myyjälle ja välitysliikkeelle yhdessä. Tämän tapauksen osalta voidaan oppia, että välittäjän tulee voida luottaa myyjän antamiin tietoihin, ellei välittäjällä ole erityistä syytä epäillä tietoa virheelliseksi. Lisäksi on välitysliikkeen kannalta suotavaa, että kauppakirjaan määritellään aina mahdolliset poikkeukset ja erityiset tiedot, jotta myöhemmin ei voida katsoa välittäjän laiminlyöneen tiedonantotai selonottovelvollisuuttaan. Tapauksen ratkaisu oli hyvin perusteltu välitysliikkeen edustajan osalta.

8.4.3 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 9.8.2005

Kuluttajariitalautakunnan antama ratkaisu 9.8.2005 käsitteli asunto-osakkeen kauppaa, joka oli tehty 21.1.2004. Kyseessä oli noin 23 neliöinen asuinhuoneisto, jonka kauppahinnaksi oli asetettu 41 607 €. Taloyhtiö oli valmistunut vuonna 1960 ja kaupassa oli ollut mukana välitysliike. Riitatapaus koskee yhtiöön tehtyä putkistosaneerausta, joka oli suunniteltu tehtäväksi pian kaupanteon jälkeen keväällä 2004. Ostajat olivat saaneet pian kaupanteon jälkeen kutsun ylimääräiseen yhtiökokoukseen, joka pidettiin 9.2.2004. Kokouksessa oli päätetty viemäri- ja

käyttövesiverkoston uusimishankkeesta ja siihen liittyvästä rahoituksesta. Ostajien osuus putkistosaneeraukseen otetusta lainasta tuli olemaan 10 440 €. Ostajan vaatimuksen mukaan asiaa oli jo käsitelty varsinaisessa yhtiökokouksessa joulukuussa 2003, jolloin saneerauksen aikataulu oli jo tiedossa. Sekä myyjä että välittäjä eivät olleet kumpikaan kertonut ostajalle tulevasta saneerauksesta eikä siitä aiheutuvista kuluista. Välittäjä oli kertonut ostajille, ettei hänen tiedossaan ollut tulevia korjaushankkeita, mutta isännöitsijäntodistuksessa oli ilmoitettu kyseisestä saneerauksesta. Tapauksessa ostajat vaativat myyjältä ja välitysliikkeeltä korvausta 10 440 € sekä korvausta oikeudenkäyntikuluistaan. (KRIL 2005b.)

Myyjä ja välitysliike kiistävät molemmat vaatimuksen. Myyjän mukaan tieto saneerauksesta oli tuotu ilmi isännöitsijäntodistuksella, ja taloyhtiön iästä päätellen ostajan olisi pitänyt odottaa kyseisen remontin tulemistä. Myyjä ei vastauksensa mukaan ollut saanut kutsua yhtiökokoukseen eikä tiennyt saneerauksesta ennen kaupantekoa. Välitysliike kertoo vastauksessaan, yrittäneensä tiedustella tietoja myyjältä useita kertoja tulevista korjauksista ja remonteista, joihin myyjä oli vastannut, ettei niitä ole. Välitysliikkeen mukaan he ovat antaneet kaiken mahdollisen tiedon kohteesta ostajalle, ja olisi pitänyt ostajan ymmärtää isännöitsijäntodistuksessa olevan tiedon merkitys putkistosaneerauksesta. (KRIL 2005b.)

Kuluttajariitalautakunta viittaa ratkaisussaan Asuntokauppalain 6:20§ ensimmäiseen momenttiin, joka säätelee taloudellisesta virheestä, joka voi sattua, mikäli myyjä jättää antamatta ostajalle tiedon asuntoon liittyvistä kuluista, jonka myyjän on oletettu tienneen ennen kauppaa. Lain 6:16§ ensimmäisessä momentissa säädetään ostajalla olevan oikeus virheestä johtuvaan hinnanalennukseen. Lautakunta viittaa ratkaisussaan välitysliikkeen osalta välityslakiin, jonka mukaan välittäjän tulisi antaa ostajalle kaikki mahdolliset tiedot kohteesta ja mikäli välitysliike on menetellyt virheellisesti, olisi ostajalla oikeus vahingonkorvaukseen. Ratkaisussa lautakunta avaa saatuja yhtiökokouskutsuja ja -pöytäkirjoja, joiden perusteella lautakunta päätelee, että tieto saneerauksesta on selkeästi tullut myyjän tietoon ennen kaupantekoa ja myyjän olleen tietoinen saneerauksesta. Lautakunta perustelee myyjän laiminlyöneen tiedonantovelvollisuutensa, sillä hän ei ole antanut tietoja saneerauksesta välitysliikkeelle eikä ostajalle. (KRIL 2005b.)

Kuluttajariitalautakunta katsoo asunnossa olleen taloudellinen virhe, jolloin ostajalla on oikeus hinnanalennukseen. Lautakunnan mukaan myös välitysliike on laiminlyönyt selonotto- ja tiedonantovelvollisuutensa, koska asuntomarkkinointiasetuksen mukaan välitysliikkeen tulisi kirjata myyntiesitteelle yhtiön tulevat korjaukset ja remontit sekä niiden aiheuttamat kustannukset.

Ratkaisussa todetaan, että isännöitsijäntodistuksen tieto saneerauksesta olisi tullut välitysliikkeen kirjata myös myyntiesitteelle. Korvauksen määrää arvioidessa lautakunta on perustellut ostajan olevan tietoinen rakennuksen ikä huomioon ottaen, että putkistosaneeraus on ollut tulossa taloyhtiöön. Lautakunta on korvauksen määrää arvioidessa myös huomionut kauppahinnan, joka oli 41 607 €, jolloin kohtuulliseksi korvaukseksi on arvioitu 5 000 €. Lisäksi ostajat vaativat korvausta oikeudenkäyntikuluistaan, jotka tässä tilanteessa tarkoittivat lautakuntakäsittelystä aiheutuneita kuluja, joille ostajat eivät esittäneet erityistä syytä. Kuluttajariitalautakunta suositti ratkaisussaan, että myyjä ja välitysliike maksavat yhteisvastuullisesti ostajille 5 000 €. Lautakuntakäsittelykuluja ei korvattu. (KRIL 2005b.)

Tapausta arvioidessa, voidaan huomata, että putkistosaneerauksella on ollut suuri vaikutus ostajan ostopäätökseen. Mikäli ostaja olisi tiennyt tulevasta saneerauksesta, olisi hän voinut perääntyä asunnon ostamisesta, saneerauksesta aiheutuvien remonttihaitan ja kulujen perusteella. Ratkaisun perusteella myyjä on jättänyt antamatta tiedon saneerauksesta sekä ostajalle että välitysliikkeelle. Epäselväksi tapauksesta kuitenkin jää, onko myyjä tosiasiaa saanut kutsua yhtiökokoukseen vai onko kokouskutsu kadonnut. Tapauksesta ei käy ilmi onko yhtiökokouskutsu lähetetty paperisesti vai sähköisesti. Kuten lautakunta ratkaisussaan kertoo, myyjä ei ollut huolehtinut siitä, että välitysliikkeellä oli käytössään kaikki kaupan kannalta vaikutukselliset tiedot, on myyjä laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa (KRIL 2005b).

Välitysliikkeen osalta tapausta arvioidessa, on huomattava, että välitysliike olisi pitänyt huomata kohteen asiakirjoja läpikäydessä isännöitsijäntodistuksessa oleva tieto saneerauksesta. Tästä olisi pitänyt laittaa merkintä myyntiesitteelle ja mahdollisesti myös kauppakirjaan. Lisäksi välitysliikkeen tehtäviin kuuluu selvittää huoneistolle kohdistuva kustannusarvio tulevasta korjauksesta. Kuten lautakuntakin on ratkaisussaan perustellut, välityslaki säättää välitysliikkeen tiedonantovelvollisuudesta toimeksiantajan vastapuolelle, jolloin välitysliikkeen tulee antaa kaikki tiedot ostajalle, joista välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää (Välityslaki 9§). Mikäli tilanne olisi toisin, jossa välitysliike olisi erikseen kertonut saneerauksesta ostajalle, olisi välitysliike voinut täyttää tiedonantovelvollisuutensa. Huomattavaa on kuitenkin, että välitysliikkeen tulisi aina voida luottaa toimeksiantajan antamiin tietoihin myytävästä kohteesta, joita välitysliike olikin yrittänyt tiedustella tapauksessa. Välitysliikkeen toiminnassa on kuitenkin ollut lautakunnan mukaan virhe, sillä isännöitsijäntodistuksessa olevaa tietoa saneerauksesta ei ollut selvitetty tarkemmin toimeksiantajan ja isännöitsijän kanssa, jolloin välitysliike on laiminlyönyt selonotto- ja tiedonantovelvollisuutensa. Tapaus on erinomainen esimerkki välitysalalla työskenteleville siitä,

kuinka välittäjän tiedonantovelvollisuus täytetään isännöitsijältä saamien tietojen osalta. Vanhemmissa taloyhtiöissä suuret korjaustarpeet ovat välttämättömiä rakennuksen käyttöön pidentämiseksi, jonka syystä taloyhtiöiden hallitukset suunnittelevat yhtiön kunnossapitotarveselvityksen, jossa suunnitellaan tulevia korjauksia ja remontteja yhtiöön. Välitysliikkeen tulee tutustua isännöitsijältä saatuun isännöitsijäntodistuksen liitteenä olevaan kunnossapitotarveselvitykseen ja selvittää ajankohtaiset toimenpiteet (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 36–37).

8.4.4 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 18.12.2007

Kuluttajariitalautakunnan 18.12.2007 antamassa ratkaisussa käsiteltiin kiinteistön kauppaa, jossa ostajat olivat ostaneet 31.12.2004 tilan ja sillä sijaitsevat 1996 rakennetut vapaa-ajan rakennukset. Kiinteistö myytiin 29 000 € kauppahintaan ja kohdetta välitti välitysliike. Riitatilanne koskee myyntiesitteen ja ennen kaupantekoa annettuja virheellisiä tietoja. Tontin maasto tai rajat eivät ostajan mukaan vastanneet välitysliikkeeltä saatuja tietoja. Välitysliikkeen antamassa myyntiesitteessä ja asemakuvassa tila sijaitsi mäntyrinnemaastossa ja tilalla sijaitsi mökki 11 metrin päässä lähimmästä rajasta, jonka rajapyykit välitysliikkeen edustaja ilmoitti tarkastaneensa, ja joita ostajat eivät kuitenkaan itse voineet tarkastaa runsaan lumitilanteen vuoksi. Ostajat luottivat siis välitysliikkeen edustajan antamiin tietoihin. (KRIL 2007.)

Noin seitsemän kuukautta myöhemmin ostajat aloittivat talousrakennuksen rakentamistyöt, johon oli saatu kunnalta rakennuslupa. Rakennuspaikka saatiin merkitä kunnan rakennusluvan mukaisesti, koska kyseessä oli alle kymmenen neliömetrin kokoinen rakennus. Rakennuksen valmistumisen jälkeen naapuri ilmoitti rakennuksen olevan hänen tonttinsa puolella. Ostajat ottivat maanmittauslaitokseen yhteyttä ja siellä selvisi, että rakennus oli rakennettu kolmen ja puolen metrin päähän rajasta, vaikka asemakuvan mukaan se olisi ollut 11 metrin päässä rajasta. Tämän lisäksi mäntyrinnemaasto osoittautui suoalueeksi ja ilmoitettu mäntyrinnemaasto sijoittui naapurin tontille. Virheen takia ostajat joutuivat purkamaan rakennuksen ja maisemoimaan maaston ennalleen. Ostajat osoittivat reklamaationsa välitysliikkeelle ja vaativat välitysliikkeeltä vahingonkorvausta

8 742,66 € viivästyskorvoineen, sisältäen rakennuksen purkamisesta, maaston maisemoinnista ja tontin rajojen näytöstä aiheutuneet kustannukset. Lisäksi ostajat vaativat oikeudenkäyntikulujensa korvausta 4 277,72 € korkoineen. (KRIL 2007.)

Ostajien vaatimuksessa kerrotaan, ettei tilalla olevaa rakennusta ollut käyttöönotto- tai lopputarkastettu vaan se oli merkitty loppuun rakennetuksi. Vaatimuksen mukaan välitysliike on laiminlyönyt selonottovelvollisuutensa käyttöönotto- ja lopputarkastuksen sekä kiinteistön rajojen ja rakennusten sijoittumisen osalta. Välitysliike ei ollut myöskään hankkinut ajankohtaista pohjakarttaa tai yleiskaavakarttaa ja kiinteistön asiakirjat olivat vanhoja. (KRIL 2007.)

Vastauksessa välitysliike kiistää ostajien vaatimuksen perustelemalla seuraavasti; ostajat olivat päässeet tarkastelemaan kiinteistöä paikan päällä ja olivat nähneet kuvia kiinteistöstä kesän ajalta. Välitysliike viittaa vastauksessaan hyvän välitystavan ohjeeseen, jonka mukaan välitysliikkeen tulee selvittää kiinteistön rajojen sijainti mahdollisuuksien mukaan (Hyvän välitystavan ohje 2022, 33). Välitysliikkeen mukaan rakennuksen sijoituspaikan tarkastaminen ei kuulu heille ja heidän pitäisi voida luottaa rakennusvalvonnan asiakirjojen oikeellisuuteen. Vastauksessa välitysliike kertoo, ettei ostajat ole asianmukaisesti hakeneet rakennusvalvontaviranomaisilta rakennuksen merkitsemistä maastoon, jolloin ostajat ovat toimineet virheellisesti ja lainvastaisesti. Välitysliikkeen mukaan kiinteistöllä sijainnut lomarakennus on saanut rakennusluvan, eikä välitysalan lainsäädäntö tai hyvän välitystavan ohje edellytä lopputarkastusasiakirjojen hankkimista, joista ei kuitenkaan selviäisi rakennusten sijainti. (KRIL 2007.)

Kuluttajariitalautakunta viittaa ratkaisussaan välityslakiin, jonka 11§ säätelee välitysliikkeen velvollisuutta varmistua tietojen oikeellisuudesta ja korjattava mahdolliset virheelliset tai puutteelliset tiedot myytävästä kohteesta, ja mikäli oikeellisuuden varmistaminen aiheuttaisi välitysliikkeelle kohtuutonta vaivaa, pitäisi ostajalle ilmoittaa, ettei tietoa ollut voitu tarkistaa (Välityslaki 11§). Lautakunta toteaa ratkaisussaan, että välitysliikkeen olisi tullut varmistaa, että kohteeseen oli suoritettu lopputarkastus ja, koska sitä ei ollut tehty, olisi se pitänyt ilmoittaa ostajalle. Ratkaisussa lautakunta toteaa, että välitysliikkeen olisi tullut huomata rajapyykkejä tarkistaessa, ettei rakennus sijaitse 11 metrin päässä rajasta ja huomata mäntyrinnemaaston olevan suoaluetta. Lautakunta huomauttaa myös, ettei ostajat ole sääolosuhteiden takia voinut havaita maaston tai rajan poikkeavuuksia, jolloin välitysliikkeen tietoihin olisi pitänyt voida luottaa. (KRIL 2007.)

Ostajat eivät olleet varmistaneet rakennuksen rakennuspaikkaa rajojen perusteella, vaan asemakuvan mukaan, ovat ostajat aiheuttaneet osaksi virheen itse. Lautakunta toteaa kuitenkin välitysliikkeen osalliseksi vahinkoon, joten vahingonkorvauksen määräksi arvioitiin 3 500 €. Ostajille ei myönnetty oikeudenkäyntikulujen korvausta, koska lautakuntakäsittelyt ovat

maksuttomia. Kuluttajariitalautakunta suosittaa välityслиikkeen maksamaan ostajille 3 500 € vahingonkorvauksena ja vahingonkorvauksen viivästyskorot maksupäivään saakka. (KRIL 2007.)

Tapausta tutkiessa selviää, että kiinteistöstä annettu pinta-ala on ollut virheellinen, eikä välityслиike ollut tarkastanut kiinteistön rajapyykkejä. Välityслиikkeen tulee selvittää kiinteistön rajojen sijainti mahdollisuuksien mukaan ja, mikäli jotain rajapyykkiä ei löydy, tulisi siitä kertoa selkeästi ostajalle (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 33). Taustatietojen mukaan ostajalle ei ole ilmoitettu, että rajapyykkejä ei ollut voitu tarkastaa välityслиikkeen toimesta, joka on voinut vaikuttaa lautakunnan suositukseen. Tapauksen kannalta on hyvin perusteltua, että välityслиike ei ole täysin korvausvelvollinen rakennuksen purkamisesta ja maisemoinnista, sillä ostajat ovat toimineet virheellisesti rakentaessaan rakennuksen ilman, että se on merkitty rakennusviranomaisen toimesta maastoon, jossa virhe olisi voinut tulla ilmi.

Hyvän välitystavan ohjeen mukaan välityслиikkeelle syntyy erityinen selonottovelvollisuus myös niissä tilanteissa, joissa kohteen asiakirjat ovat vanhoja (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 52). Ostajien vaatimuksessa on viitattu vanhoihin asiakirjoihin, johon välityслиike ei ole vastauksessaan antanut selvitystä, joka on voinut vaikuttaa kuluttajariitalautakunnan antamaan ratkaisuun. On selkeää, että välityслиikkeen olisi tullut tapauksessa kiinnittää erityistä huomiota kiinteistön rajoihin, hankkia ajantasaiset kiinteistön asiakirjat ja varmistaa pinta-aratiedon olevan oikea. Tapauksesta jää kuitenkin epäselväksi myyjän osuus virheelliseen pinta-aratietoon.

8.4.5 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 29.10.2009

Kuluttajariitalautakunnan 29.10.2009 antamassa ratkaisussa käsiteltiin kiinteistön kauppaa, jossa ostajat olivat ostaneet 30.3.2005 tilan sillä olevine rakennuksineen 487 000 € kauppahintaan, ja jonka kauppakirja oikaistiin 28.4.2005 ja kauppahinta muutettiin 477 500 euroon. Kohdetta välitti välityслиike. Kiinteistöä oli markkinoitu omakotitalona tasaisella saaristotontilla, jossa oli osin rantakalliota ja se rajoittui rantaan. Markkinoinnissa annettujen tietojen mukaan kiinteistöllä oli rantaviivaa noin 60 metriä. Kaupanteon jälkeen ostajat olivat tarkistusmitanneet tontin ja rajalinjat, josta selvisi, ettei tontilla ollut omaa rantaa tai rantaviivaa. Selvityksessä ilmeni, että tontin merenpuoleinen 432 neliömetrin osa ja koko rantaosuus sekä rantaviiva kuuluivat yhteisen vesialueen osakaskunnalle. Ostajat päättivät lunastaa vesijätön ja siitä tehtiin päätös keväällä 2007 eli noin kaksi vuotta kaupanteon jälkeen. Vaatimuksessa ostajat vaativat yhteisvastuullisesti

välitysliikkeeltä ja myyjältä kauppahinnan alennuksena vesijätön lunastuskustannuksia sekä toimituskustannuksia, jotka olivat yhteensä 21 468 €. (KRIL 2009.)

Vastauksessaan myyjät kiistävät vaatimukset ja kertovat kohdetta välittäneen välitysliikkeen edustajan olevan lisensoitu kiinteistönvälittäjä. Myyjien mukaan tontin rajat ja kiinteistökartta oli käyty yhdessä läpi kiinteistönvälittäjän kanssa ennen myynnin aloittamista. Ostaja oli vastauksen mukaan suorittanut kohteeseen katselmuksen ja todennut kohteen vastaavan esitettyjä asiakirjoja, jotka myyjät olivat toimittaneet välitysliikkeelle. Vastauksessa myyjät eivät tienneet vesijätömaasta tai, että rantaosuus ja rantaviiva kuuluivat vesialueen osakaskunnalle, vaan olivat aina luulleet sitä omakseen. Myyjät olivat kaupanteon jälkeen ottaneet yhteyttä asiantuntijaan, jonka mukaan kiinteistönmuodostusraja ei perustu rantaviivaan. Ostajien olisi tullut tuoda esille, ettei kiinteistön rantaviiva vastaa kiinteistön rajaviivaa ennen lopullista kaupantekoa. (KRIL 2009.)

Välitysliike toteaa vastauksessaan luottaneensa myyjien antamaan tietoon rantaviivasta ja veden syvyydestä. Vastauksen mukaan myyjä ei voinut karttoihin tutustumalla havaita, ettei kiinteistöllä ole omaa rantaa. Välitysliikkeen mukaan ostaja voi olla oikeutettu vahingonkorvaukseen välitysliikkeeltä, mikäli välitysliikkeen toiminnassa on ollut virhe ja välitysliike on laiminlyönyt velvollisuutensa, jota tässä tapauksessa ei ole välitysliikkeen mukaan tapahtunut. Kiinteistönvälittäjän tulisi voida luottaa myyjien antamaan tietoon, jolloin välittäjälle ei ole ollut syytä epäillä myyjien antamaa tietoa virheelliseksi. Välitysliike ei katso laiminlyöneensä tiedonanto- tai selonottovelvollisuuttaan. (KRIL 2009.)

Kuluttajariitalautakunta viittaa ratkaisussaan maakaaren toisen luvun 17§:ään, jonka mukaan kiinteistössä on laatuvirhe, jos myyjä on antanut ostajalle virheellisen tiedon kiinteistön pinta-alasta. Ratkaisussa todetaan, että kohdetta on markkinoitu omalla rannalla, jota kiinteistöllä ei kuitenkaan ollut, jolloin kiinteistössä on laatuvirhe. Lautakunnan mukaan virhearviointiin ei vaikuta se, ovatko myyjät tienneet virheestä tai olisiko heidän pitänyt tietää virheestä. Samoin lautakunta perustelee välitysliikkeen vastuuta; välityslain 9§:n mukaan välitysliikkeen tulee antaa ostajalle kaikki ne tiedot, jotka välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää. Lisäksi lain 11§:n mukaan välitysliikkeen on varmistuttava tietojen oikeellisuudesta ja korjata mahdollinen virheellinen tieto. Lautakunta katsoo, että välitysliikkeen olisi tullut tarkastaa rajapyykkien sijainti ja havaita asiakirjojen perusteella, ettei ranta-alue kuulu myytävään kiinteistön, jolloin välitysliike on laiminlyönyt tiedonanto- ja selonottovelvollisuutensa. (KRIL 2009.)

Ratkaisussa kuluttajariitalautakunta suosittaa välitysliikkeen vahingonkorvausvastuuseen ja myyjät velvollisiksi maksamaan ostajille hinnanalennusta. Virhettä vastaavaksi hinnanalennukseksi lautakunta arvioi 15 000 € korkoineen, joka perustuu kiinteistön kokonaisuuteen, kauppahintaan, vesijättömaan lunastushintaan ja lunastuskuluihin. Välitysliike vastaa hinnanalennuksen maksamisesta vahingonkorvauksena yhteisvastuullisesti myyjien kanssa. (KRIL 2009.)

Tapausta arvioidessa selviää, että kohteesta on annettu virheellinen pinta-alatieto ennen kaupantekoa, joka maakaaren toisen luvun 17§:än mukaan viittaa kiinteistön laaturvirheeseen. Ratkaisua tarkastellessa jää kuitenkin epäselväksi se, onko välitysliike markkinoinnissaan itse kuvaillut kiinteistön olevan omalla rannalla varustettu, vai onko tieto tuotu suoraan myyjän antamista puheista. Välitysliikkeelle voi olla riskialtista kuvailla myytävää kohdetta ”hieman parempana”, mitä se oikeasti on. Hyvän välitystavan ohjeen mukaan välitysliikkeen tulee selvittää mahdollinen vesijätön olemassaolo, mikäli kaupan kohteena on rantakiinteistö (Ohje hyvästä välitystavasta 2022, 47). Ratkaisun ajankohdan osalta voidaan päätellä, ettei tätä ohjeistusta vielä ollut Hyvän välitystavan ohjeessa vuonna 2009. Mikäli kauppa olisi tehty esimerkiksi vuonna 2022, olisi kuluttajariitalautakunta voinut viitata ratkaisun perusteluissaan hyvän välitystavan ohjeeseen. Hyvän välitystavan ohjeeseen tehdään jatkuvasti lisäyksiä, pohjautuen oikeustapauksiin ja kuluttajariitalautakunnan antamiin ratkaisuihin, jotta välittäjät osaavat kiinnittää huomiota erilaisiin epäkohtiin.

Tapauksessa välitysliike vastaa luottaneensa myyjien antamiin tietoihin rantaviivasta, eikä välitysliikkeellä ollut erityistä syytä epäillä myyjien antamaa tietoa vääräksi. Ratkaisusta jää kuitenkin epäselväksi se, mitä asiakirjoja välitysliike on hankkinut kohteen myyntiä varten. Mikäli kaikkia tarvittavia asiakirjoja ei ollut hankittu, oli välitysliike laiminlyönyt selonotto- ja tiedonantovelvollisuutensa. Lautakunta ei kuitenkaan perusteluissaan viittaa puuttuviin asiakirjoihin, vaan välitysliikkeen olisi tullut havaita kiinteistöä koskevista asiakirjoista, ettei rantalualue kuulunut myytävään kiinteistöön. Tapaus toimii erinomaisena esimerkkinä välittäjille, kuinka rantakiinteistöjen asiakirjojen läpikäyminen on tehtävä huolellisesti ja suoritettava tarkempia selvityksiä varmistaakseen rantakiinteistön tietojen paikkansapitävyyden.

9 TOIMEKSIANTAJALLE TEHTY HAASTATTELUTUTKIMUS

Opinnäytetyön toinen tutkimusosa koostuu toimeksiantajalle tehdystä haastattelututkimuksesta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten toimeksiantajalla täytetään konkreettisesti kiinteistönvälittäjän velvollisuudet ja, millaisia koulutuksia aiheesta järjestetään. Lisäksi haastattelun tavoitteena on selvittää, millainen tapa toimeksiantajalla on toimia riitatilanteissa. Haastattelun lopussa välittäjiä pyydetään antamaan neuvoja aloittelevalle tai tulevalle kiinteistönvälittäjälle. Haastattelurunko on kuvattuna liitteessä 1.

9.1 Tutkimusmenetelmän valinta ja toteutus

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmäksi on valittu teemahaastattelu. Teemahaastattelun tavoitteena on kerätä merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti, jossa etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. Teemahaastattelussa voidaan kuitenkin esittää tarkentavia kysymyksiä ja syventää niitä haastateltavien vastausten perusteella. (Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018, 65.) Tähän tutkimukseen on valittu teemahaastattelu, koska se on kyselytutkimusta huomattavasti laadukkaampi tutkimus, jolla saadaan laadukasta tietoa välitysalan ammattilaisilta. Haastatteluissa on käytössä valmiiksi luotu haastattelurunko, mutta kysymykohtaisesti haastattelu sisältää myös keskustelua.

Tutkimuksen analyysimenetelmäksi on valittu sisällönanalyysi. Tutkimus suoritetaan toimeksiantajan toimitiloissa henkilöhaastatteluna neljälle kiinteistönvälittäjälle. Kaikki haastateltavat ovat LKV-tutkinnon suorittaneita kiinteistönvälittäjiä, jotka ovat työskennelleet välitysalalla vähintään viisi vuotta, jolla voimme varmistaa tutkimuksen luotettavuuden. Kaikki haastateltavat haastatellaan erikseen, jotta haastattelukysymyksiin saadaan laadukkaita vastauksia ja erilaisia näkökulmia. Tässä tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja tai haastateltavien taustaan liittyvää aineistoa, jolla voidaan taata luottamus haastattelijan ja haastateltavien välillä. Haastattelut suoritetaan huhtikuun 2023 alkupuolella yksilöhaastatteluina. Haastatteluaineistot nauhoitetaan ja litteroidaan, joista kootaan yhtenäinen kokonaisuus, hyödyntäen opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltyjä aiheita.

9.2 Haastattelukysymyksien valinta

Haastattelututkimukseen on valittu opinnäytetyön aiheeseen liittyviä kysymyksiä, joiden tavoitteena on selvittää, miten kiinteistönvälittäjät täyttävät konkreettisesti työnsä velvollisuudet ja, minkälaisia ohjeita heillä on antaa alalle tuleville välittäjille. Lisäksi kysymyksillä on tarkoitus selvittää, minkälaiset virheet johtavat välittäjän virhevastuuseen asunto- ja kiinteistökaupan riitatilanteissa. Haastattelurunko sisältää myös toimeksiantajan toimintaan liittyviä kysymyksiä, joiden avulla voimme selvittää, toimiiko toimeksiantaja jollain erityisellä tavalla välittäjän velvollisuuksien täyttämiseksi ja virhevastuun välttämiseksi. Haastattelun lopussa kysymme neuvoja ja oppeja välittäjän työhön ja siinä onnistumiseen.

9.3 Tulosten analysointitapa

Haastattelun tulokset käydään läpi kysymysteemoittain, sillä haastattelun kysymykset liittyvät erittäin paljon toisiinsa. Jotta voidaan johdatella lukija kysymysteemaan, ennen tuloksien esittämistä luotu aiheeseen johdatteleva teksti. Kaikkien haastatteluiden vastaukset on yhdistetty samaan tulokseen, sillä haastatteluja suorittaessa kävi ilmi, että välittäjien antamat vastaukset olivat yhteneväisiä. Yhteneväisissä vastauksissa oli muutamia poikkeuksia, jonka syystä tuloksissa viitataan vain yhden välittäjän antamaan vastaukseen. Tulokset on esitetty kronologisessa järjestyksessä haastattelurungon mukaisesti, jonka avulla lukijan on helppo seurata kokonaisuutta, haastattelurunkoa silmäillen.

9.4 Haastattelun tulokset

Haastattelun ensimmäisten kysymysten perusteella oli tavoite selvittää, miten välittäjät täyttävät konkreettisesti kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden, josta saatiin vastaukseksi selkeä toimintatapa. Selostusliitteen täyttämiseen on välittäjillä monia erilaisia tapoja, jotka kuitenkin täyttävät hyvän välitystavan ohjeen mukaiset vaatimukset.

Haastateltavien mukaan välittäjä täyttää tiedonantovelvollisuuden kertomalla kaikki kohteeseen liittyvät tiedot ostajalle, joka on parempi tehdä sähköisesti, sillä puhelimitse asioidessa tietojen luovutuksesta ei jää dokumenttia. Joissakin tilanteissa, joissa annettava tieto on negatiivinen, voi olla parempi soittaa ostajalle, jolloin ostaja ei säikähdä epämiellyttävästä tiedosta. Kaikki myynnin

aikana ilmenneet uudet tiedot tulee korjata esitteelle sekä kirjata kauppakirjaan. Välittäjän tiedonantovelvollisuuteen toimeksiantajalle kuuluu esimerkiksi arvio toteutuvasta kauppahinnasta sekä myyntiajasta, jotka vaihtelevat markkinatilanteen mukaisesti, jolloin välittäjän on osattava määrittellä kohteen hinta ammattitaitoisesti. Myyntiaikaa koskien ei kannata antaa suuria lupauksia, mutta tilastollisia tietoja voidaan käyttää myyntiaikaa arvioidessa.

Haastatteluiden tulosten perusteella selkeni, että tärkeimmät toimenpiteet, joilla välittäjä täyttää selonottovelvollisuutensa, on toimeksiantajalle tehdyn haastattelun perusteella luotu selostusliite sekä isännöitsijältä tai rakennusvalvonnasta hankittavat asiakirjat. Haastateltavien mukaan välittäjän tulee selonottovelvollisuuden täyttämiseksi haastatella toimeksiantajaa myytävästä kohteesta mahdollisimman laajasti, tutustua myytävään kohteeseen paikan päällä sekä hankkia kohteen myyntiä varten tarvittavat asiakirjat. On myös suositeltavaa tehdä omia muistiinpanoja, koska niitä voidaan hyödyntää myöhemmässäkin vaiheessa. Toimeksiantajaa haastatellessa on hyvä selvittää sellaisia asioita, joita potentiaaliset ostajat tulevat todennäköisesti kysymään välittäjältä esimerkiksi asunonäytöillä.

Toimeksiantajan haastattelun perusteella täytetään selostusliite, jonka voi tehdä joko paperille tai kirjata suoraan järjestelmään. Paperisessa selostusliitteessä on se etu, että siihen voidaan kirjata enemmän tietoja kuin sähköiseen versioon. Paperinen selostusliite muutetaan kuitenkin myöhemmin sähköiseksi, jotta siitä jää pysyvä dokumentti. Selostusliitteelle täytyy merkitä ainoastaan toimeksiantajan antamat tiedot ja mikäli toimeksiantaja ei itse tiedä kohteesta paljoa, voi olla parempi lisätä tieto myöhemmin isännöitsijältä tai rakennusvalvonnasta saaduista asiakirjoista. Kun selostusliite on tehty, tulee se toimittaa toimeksiantajalle allekirjoitettavaksi, jolla toimeksiantaja vahvistaa tiedot. Mikäli selostusliitteelle tulee korjauksia, tulee ne korjata ja lähettää selostusliite uudelleen allekirjoitettavaksi.

Välittäjän suorittaessa tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden täyttymistään, voi eteen tulla tilanne, jossa kohteen asiakirjojen tiedot eivät täsmää toimeksiantajan antamia tietoja. Haastateltavilla oli selkeä vastaus, miten tällaisessa tilanteessa tulee toimia. Vastauksien mukaan tilanteessa, jossa toimeksiantajan antamat tiedot eivät vastaa myytävästä kohteesta tilattujen asiakirjojen tietoja on haastateltavien mielestä harvinainen. Mikäli tämänkaltainen tilanne tulee vastaan, on ehdotonta selvittää tietojen oikeellisuus ennen kohteen myyntiin laittoa tai kaupantekoa. Selvityksiä tiedosta voidaan hankkia asunto-osakkeissa isännöitsijältä ja kiinteistöissä rakennusvalvonnasta tai maanmittauslaitokselta. Jos toimeksiantajalla ei ole kirjallista dokumenttia väitteensä tueksi, sitä ei

voida kirjata myyntiesitteelle tai myyntiesitteelle tulee kirjata, ettei tietoa ollut voitu varmistaa. Tilanne, jossa eriävä tieto koskee kohteen kuntoa, voi olla parempi suorittaa myynnin aikana kuntotarkastus tai kosteusmittaus myytävään kohteeseen, ennen kuin edetään kaupantekoon. Virheellisiä tietoja voi esiintyä myös silloin, kun ostaja huomaa sen, mutta asiaa ei ole huomannut myyjä eikä välittäjä.

Kiinteistönvälittäjien tulee ottaa huomioon monia erilaisia markkinointiin liittyviä asioita kohteen myynnin aikana. Haastateltavilta kysyttiin, mitä asioita heidän täytyy huomioida kohdetta markkinoitaessa. Vastausten mukaan on ehdotonta toimia lainsäädännön ja hyvän välitystavan ohjeen mukaisesti. Asuntomarkkinointiasetus säätelee kohteen markkinoinnissa annettavia tietoja, jotka välittäjien tulee ilmoittaa markkinointikanavissa. Kohteen esittelytekstin osalta haastateltavat kertoivat, että esittelytekstin tulee olla informatiivinen ja vastata täysin kohteen ominaisuuksia. Mitään ylimääräistä ei voi esittelytekstiin kirjoittaa, ellei tieto ole totta. Markkinoidessa myytävää kohdetta on tärkeää myös huomioida toimeksiantajan toiveet esimerkiksi kuvausten suhteen. Sosiaalisen median kanaviin välittäjät saavat valmiita markkinointimateriaaleja yritykseltä, jolloin he voivat luottaa niissä oleviin tietoihin. Mikäli välittäjä markkinoi kohdetta omassa sosiaalisen median kanavassaan, tulee varmistua siitä, että postauksesta löytyy linkki kohteen ilmoitukseen yrityksen sivuille.

Kiinteistönvälitysyrityksissä on suositeltavaa pitää säännöllisesti koulutuksia, jotka koskevat välittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta. On yritykselle eduksi, jos yrityksessä voidaan seurata välittäjien velvollisuuksien täyttymistä, ja välittäjille on annettu selkeät ohjeet riitatilanteissa toimimiseen. Toimeksiantajaa koskeviin kysymyksiin haastateltavat vastasivat yhteneväisesti.

Haastateltavilta selvitettiin toimeksiantajaan liittyvien kysymysten perusteella, minkälaisia velvollisuuksiin liittyviä koulutuksia välittäjille pidetään yrityksessä. Saatujen vastausten perusteella koulutuksia pidetään, mutta osa koulutuksista koskevat enemmän Etelä-Suomen alueella huomioon otettavia asioita. Koulutuksien lisäksi yrityksessä pyritään aina puhumaan ajankohtaisista reklamaatiotilanteista ja oikeustapauksista. Välittäjille järjestetään myös koulutuksia, joissa käydään nimenomaan asunto- ja kiinteistökaupan oikeustapauksia läpi. Välittäjät osallistuvat myös yrityksen järjestämien koulutusten lisäksi eri tahojen pitämiin koulutuksiin.

Haastateltavien mukaan velvollisuuksien täyttymistä seurataan kaikkien kohteiden tarkastamisella, ennen kuin ne julkaistaan myyntiin. Tarkastuksessa käydään läpi vastaavtko esitteelle kirjatut tiedot asiakirjojen tietoja, ja ovatko kaikki tarvittavat asiakirjat hankittuna. Näiden lisäksi yrityksessä tarkastetaan myös kauppakirjat, ennen kuin ne voidaan lähettää kaupan osapuolille ja pankkiin. Tarkastuksella voidaan välttyä välittäjien tekemiltä virheiltä, mutta aina kaikkia virheitä ei voida tarkastuksessa huomata, esimerkiksi kohteen kuntoon tai varustukseen liittyviä tietoja. Tarkastusmenetelmä on haastateltavien mukaan käytössä useimmissa muissakin välitysalan yrityksissä.

Riitatilanteissa toimimiseen on välittäjien vastauksien mukaan annettu selkeä ohjeistus. Välittäjät eivät itse vastaa asiakkaiden tekemiin reklamaatioihin, vaan asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä välittäjät esihenkilöön. Mikäli kyseessä on myytyyn kohteeseen liittyvä reklamaatio, tulee välittäjän ohjata ostaja ottamaan yhteyttä myyjään. Haastateltavat painottavat vastauksissaan, ettei välittäjät toimi koskaan riitatilanteiden välikätenä eikä kummankaan osapuolen asiamiehenä. Välittäjät eivät voi myöskään neuvoa osapuolia toimimaan riitatilanteissa, mutta voivat ohjata heitä ottamaan yhteyttä esimerkiksi juristiin.

Kuluttajariitalautakunnan ja aluehallintoviraston verkkosivuilla pääsee tarkastelemaan useita erilaisia asunto- ja kiinteistökaupan riitatapauksia, joissa välittäjien toimintaa sekä velvollisuuksien täyttymistä tarkastellaan. Haastattelun yhdeksännessä kysymyksessä haluttiin selvittää haastateltavilta, onko ajankohtaisten kuluttajariitalautakunnan tai aluehallintoviraston antamien päätösten läpikäyminen hyödyllistä välittäjille. Vastausten mukaan päätökset ovat hyödyllisiä, sillä niitä lukemalla ja tarkastelemalla, välittäjä voi oppia konkreettisia esimerkkejä muiden välittäjien tekemistä virheistä. Ongelmana päätöksissä haastateltavat näkevät sen, että julkiset päätökset ovat todella suppeita, jolloin niistä ei voi nähdä kokonaiskuvaa tilanteesta. Jokainen välittäjä on eri vaiheessa omaa uransa ja tarvitsee erilaista apua työssään onnistumiseen, jolloin näiden päätöksien läpikäyminen voi olla avainasemassa.

Välittäjiltä selvitettiin haastattelussa, ovatko he kohdanneet tilannetta uransa aikana, jossa välittäjä on asetettu virhevastuuseen velvollisuuksien laiminlyömisestä. Haastateltavilla ei ollut kenelläkään omakohtaista kokemusta tilanteista, koska virhevastuuseen asettaminen vaatii törkeää huolimattomuutta. Yhden haastateltavan mukaan on tullut vastaan tilanteita, joissa on tarkasteltu välittäjän velvollisuuksien täyttymistä, mutta välittäjää ei ole lopulta asetettu virhevastuuseen. Jälleen haastateltavat painottavat tilanteiden olevan yleisempiä Etelä-Suomessa ja Oulun alueella

tilanteita sattuu harvoin. Vastausten mukaan välittäjä voidaan asettaa virhevastuuseen, jos välittäjä ei ole täyttänyt velvollisuuksiaan ja on menetellyt työssään virheellisesti. Haastateltavien mukaan yleisiä kompastuskiviä ovat pinta-alasta annetut tiedot ja asunto-osakkeiden kaupassa taloyhtiön tulevista korjauksista- ja remonteista ilmoittaminen. Välittäjille voi sattua myös virheitä, joissa kohteen varustuksesta on annettu väärä tieto, johon haastateltavien mukaan on parempi suhtautua myöntävästi ja korvata mahdollinen väärä tieto. Välittäjillä on nimenomaan suuri virhevastuu, vaikka välittäjä ei vastaa toimeksiantajan antamista tiedoista. Välittäjien tulisi aina voida luottaa toimeksiantajan antamiin tietoihin, ellei välittäjälle synny erityistä selonottovelvollisuutta.

Kiinteistönvälitysalalle saapuvalla välittäjällä on paljon uutta opittavaa esimerkiksi lainsäädännön, yrityksen toimintatapojen ja alan yleisten eettisten ohjeiden osalta. Haastattelun viimeiset kaksi kysymystä pyrkivät selvittämään välittäjiltä, minkälaisia työkaluja ja neuvoja he antaisivat alalla työskenteleville tai välitysuraa suunnittelevalle työssään onnistumiseen ja menestymiseen.

Haastateltavien mukaan tärkeimmät työkalut ovat puhelin, tietokone ja auto. Myös alan kirjallisuus ja lainsäädäntö ovat tärkeitä työkaluja, joihin välittäjän tulee tutustua oppiakseen työhön tarvittavat tiedot ja taidot. Vaikka alalla olisikin työskennellyt jo pidemmän aikaa, voi lainsäädäntöön ja kirjallisuuteen joutua perehtymään aika ajoin.

Haastateltavat antoivat todella paljon neuvoja välitysuraa aloittelevalle välittäjälle, jotka välittäjät ovat itse oppineet ja kokeneet urallansa. Aloittelevan välittäjän oma persoona ja asenne ratkaisee sen, miten työssään tulee menestymään. Välittäjän tulee olla innokas, utelias ja valmis kehittämään itseään varsinkin uran alkuvaiheilla. Uran alussa työmäärä tulee viemään suuren osan omasta vapaa-ajastaan, mutta kovalla työllä se tulee olemaan sen arvoista. On suositeltavaa, että aloitteleva välittäjä ottaa vastaan kaikki mahdolliset asunonäytöt kollegoilta, joissa välittäjä pääsee verkostoitumaan asiakkaisiin. Välittäjän työ vaatii pitkäjänteisyyttä, huolellista tekemistä ja suurta motivaatiota. Välitysalalla on henkinen paine suoriutua työstä erinomaisesti ja se voi aiheuttaa myös stressiä, mutta näitä helpottaakseen voi turvautua kollegoilta saamiin neuvoihin ja apuun. Vanhemmat välittäjät opettavat ja kertovat kokemuksistaan, joka auttaa uutta välittäjää menestymään. Välitysalan työajat ovat täysin välittäjän itse määriteltävissä, mutta työ toisaalta sitoo välittäjän olemaan käytettävissä koko ajan. Välittäjä toimii työssään myyntihenkilönä ja asiakaspalvelijana, johon soveltuu vain tietynkaltaiset ihmiset. Tie menestykseen ei ole helppo, mutta uskomalla omaan tekemiseen, voi välittäjänä tulla menestymään.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aiheena oli tarkastella kiinteistönvälittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta sekä virhevastuuta kohteen markkinoinnissa annettujen tietojen osalta. Tavoitteena oli luoda kattava opinkokonaisuus palvelemaan välitysalalla työskenteleviä välittäjiä, jotta alalle tulevat sekä jo alalla työskentelevät välittäjät oppisivat tärkeimmät toimintatavat onnistuakseen velvollisuuksien täyttämässä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten välittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta tarkastellaan erilaisissa kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuisa. Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen kiinteistönvälitysalalla, sillä riitatapauksia sattuu Suomen asuntomarkkinoilla jatkuvasti, eikä niiltä voida ikinä täysin välttyä. Koska välitysala on lailla tarkkaan säädeltyä, tulee lainsäädäntöön ja hyvän välitystavan ohjeeseen jatkuvasti uusia muutoksia, jotka välittäjien täytyy omaksua, toimiakseen työssään velvollisuuksiaan noudattaen.

Opinnäytetyö sisälsi kaksi tutkimusosaa, jotka molemmat toteutettiin kvalitatiivisina eli laadullisina tutkimuksina. Ensimmäinen tutkimusosa käsitteli kiinteistönvälittäjän virhevastuuta kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuisa, jotka koskivat asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteita vuosina 2004–2009. Tutkimukseen oli valittu viisi erilaista kuluttajariitalautakunnan ratkaisua, joissa vaatimus oli esitetty yksin välitysliikkeelle tai yhdessä välitysliikkeelle sekä myyjälle. Toinen tutkimusosa suoritettiin tekemällä haastattelututkimus opinnäytetyön toimeksiantajalle, jossa haastateltiin neljää yrityksessä työskentelevää kiinteistönvälittäjää. Haastattelut pidettiin yksilöhaastatteluina huhtikuussa 2023. Haastattelujen vastauksista koottiin yhteenveto, joka toimii oppaana välitystyötä tekeville ja alalle saapuville välittäjille.

Ensimmäisessä tutkimusosassa, jossa selvitettiin, miten kiinteistönvälittäjän virhevastuu jakautuu erilaisissa kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuisa, saatiin selville, miten välittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta tarkastellaan erilaisissa kuluttajariitalautakunnan antamissa ratkaisuisa. Kaikkia tapauksia yhdisti se, että välittäjä oli toiminut työssään huolimattomasti, eikä ollut täyttänyt velvollisuuksiaan. Välittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden täyttymistä tarkastellaan kuluttajariitalautakunnassa lainsäädännön, hyvän välitystavan ohjeen sekä tapauksen taustan perusteella. Mikäli välittäjä ei täytä tiedonanto- tai selonottovelvollisuuttaan lainsäädännön ja hyvän välitystavan ohjeen mukaisesti, on välitysliike vahingonkorvausvastuussa ostajalle aiheutuneista vahingoista. Tapauksien taustalla on myös merkitystä

kuluttajariitalautakunnan antamiin vastauksiin, koska niistä voi ilmetä tapahtumia, joita ei voida lainsäädännön tai hyvän välitystavan ohjeen mukaisella toiminnalla arvioida. Tutkimukseen valituista tapauksista kolme koski kohteesta annettua pinta-alaa, joka oli osoittautunut kaupanteon jälkeen virheelliseksi. Välitysliike oli tapauksissa luottanut myyjän antamiin tietoihin, eikä sen takia ollut tarkastanut pinta-alaa tarkemmin. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta pinta-alavirheiden olevan tyypillisiä riitatapauksia kuluttajariitalautakunnassa, joissa ostajat vaativat välitysliikkeeltä vahingonkorvausta. Tapausten perusteella välittäjän tulisi perehtyä kohteen asiakirjoihin huolellisesti ja selvittää kohteen kuntoon ja varustukseen liittyvät asiat, jotta virhevastuulta voitaisiin välttyä. Tutkimusta voitaisiin syventää huomattavasti, mikäli kuluttajariitalautakunnan sivuilla olisi saatavilla koko aineisto kyseisestä ratkaisusta.

Toimeksiantajalle tehdyn haastattelun tuloksena saatiin tietoon konkreettiset toimenpiteet, millä välittäjä voi täyttää tiedonanto- ja selonottovelvollisuutensa, miten toimeksiantajalla toimitaan riitatilanteissa ja minkälaisista neuvoista alalle tuleva välittäjä hyötyisi. Välittäjän tulee lainsäädännön sekä hyvän välitystavan ohjeen nojalla suorittaa kattava haastattelu toimeksiantajalle, täyttää selostusliite sekä hankkia kaikki kohdetta koskevat asiakirjat ja, mikäli tiedoissa on eroavaisuuksia, tulee ne selvittää pikimmiten. Markkinoinnin osalta on välittäjän syytä perehtyä asuntomarkkinointiasetukseen sekä hyvän välitystavan ohjeeseen ja muistaa, ettei kohteesta pidä luvata mitään sellaista mitä se ei ole. Koulutukset ovat tärkeitä välittäjän ammattitaidon kehittämisessä, joihin välittäjän on suotavaa osallistua aktiivisesti. Jotta välittäjän virhevastuulta voidaan välttyä, tulee kohteet tarkastaa neljän silmän periaatteella. Reklamaatiotilanteissa välittäjän tulee ohjata ostaja toimittamaan reklamaation suoraan myyjälle, eikä toimia itse riitatilanteen välikätenä. Kuluttajariitalautakunnan antamiin päätöksiin kannattaa perehtyä, sillä niistä välittäjä voi oppia muiden tekemistä virheistä. Virhevastuun välttämiseksi välittäjän tulee välttää yleisimpiä kompastuskiviä, joita ovat pinta-alaa, kuntoa ja varustusta sekä taloyhtiön remontteja koskevat tiedot.

Alalle tulevalle välittäjälle haastattelulla saimme ainutlaatuisia ohjeita ja neuvoja. Kiinteistönvälitysalalla menestyminen vaatii pitkäjänteisen persoonan, huolellisen työskentelytavan ja korkeaa motivaatiota. Välittäjän työn tärkeimmät työkalut ovat yksinkertaisuudessaan puhelin, tietokone ja auto, mutta myös ammattikirjat, hyvän välitystavan ohje ja lainsäädäntö ovat tarvittavia työkaluja työssä onnistumiseen. Alalle tulevan välittäjän pitää olla innokas ja valmis kehittämään itseään, verkostoitumaan ja ottamaan vastaan kaikki mahdolliset asuntonäytöt, joista yksikin voi tuottaa ensimmäisen kaupan. Välittäjän työ on vaativaa myynti- ja asiakaspalvelutyötä, johon sopii

vain tietyt ajatusmaailman omaavat ihmiset, koska henkinen paine työssään suoriutumiseen voi aiheuttaa stressiä. Yrityksessä kokeneet välittäjäkolleegat auttavat ja opettavat uutta välittäjää alkuun pääsemisessä, mutta menestyminen vaatii uskoa omaan tekemiseen. Positiivista alalla on se, että omat työajat ovat täysin välittäjän itse määriteltävissä, mutta toisaalta työ sitoo välittäjän olemaan asiakkaiden käytettävissä ympäri vuorokauden, myös viikonloput.

Verrattaessa molempia opinnäytetyön tutkimusosia, löydettiin paljon yhteneväisyyksiä. Haastateltavien vastausten mukaan välittäjän tulee kiinnittää erityistä huomiota kohteesta annettaviin tietoihin markkinoinnissa, jotka olivat jääneet kuluttajariitalautakunnan ratkaisuisa välittäjältä tekemättä. Kuten kuluttajariitalautakunnan ratkaisuisa huomasimme, kolme niistä koski väärää pinta-alatietoa, jonka haastateltavat sanoivat olevan yksi välittäjän kompastuskivistä. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuisa välittäjä asetettiin virhevastuuseen tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden laiminlyömisestä, joka haastateltavien mukaan voidaan välttää huolellisella selostusliitteen täyttämällä, kaikkien tietojen antamisella, asiakirjojen hankkimisella ja virheellisen tiedon korjaamisella. Vaikka välittäjän tulisi voida luottaa myyjän antamiin tietoihin, on parempi varmistaa tiedot asunto-osakkeen kaupassa isännöitsijältä tai kiinteistön kaupassa rakennusvalvonnasta ja maanmittauslaitokselta. Virheilä ei kuitenkaan aina voida välttyä, joten on parempi oppia muiden tekemistä virheistä, kuin omistaan.

11 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi sujui moitteettomasti ja työn valmistui ajallaan aikataulun mukaisesti. Opinnäytetyöprojekti oli todella opettavainen ja välitysalan lainsäädäntö sekä hyvän välitystavan ohje tuli tutuksi prosessin aikana. Tulen ehdottomasti hyötymään opituista asioista tulevalla kiinteistönvälittäjän urallani. Työn haasteeksi osoittautui tekstin tiivistäminen, koska välitysalaa säätelee moni lainsäädännön osa ja asunto-osakkeen ja kiinteistön kauppa on todella laaja aihe käsiteltäväksi. Lisäksi opinnäytetyön pituutta lisäsi työhön valitut kaksi tutkimusosaa, koska kuluttajariitalautakunnan antamien tapausten läpikäyminen tuli suorittaa mahdollisimman informatiivisesti, jotta tärkeät pointit eivät jää huomaamatta. Haastattelun osalta oli erinomainen valinta ottaa haastateltavat tutkimukseen tiettyjen kriteerien perusteella, sillä sen avulla haastatteluiden tulosten luotettavuus pystyttiin takaamaan, eikä lukijan tarvitse epäroidä vastausten laatua.

Opinnäytetyön vahvuutena oli jo osittainen välitysalan tuntemus ja aito kiinnostus kiinteistönvälittäjän työhön. Työtä varten oli luotu tarkka suunnitelma, joka auttoi prosessin etenemistä ajallaan. Kokonaisuudesta saatiin luotua erittäin kattava opinkokonaisuus palvelemaan kaikkia välitystyötä tekeviä sekä alalle saapuvia välittäjiä, mutta ennen kaikkea myös itseäni palveleva.

Työn tavoitteena ei ollut luoda toimeksiantajalle mitään tiettyä kehitystutkimusta, vaan lisätä osaamista ja tietoa alalla työskenteleville välittäjille. Toimeksiantaja voi hyödyntää opinnäytetyötä, jakamalla sen luettavaksi yrityksessä työskenteleville ja tulevaisuudessa uusille kiinteistönvälittäjille, jonka avulla välittäjät oppivat konkreettiset toimenpiteet, joilla kiinteistönvälittäjä täyttää tiedonanto- ja selonottovelvollisuutensa. Toimeksiantajalle opinnäytetyön aihe oli todella ajankohtainen, sillä tämän päivän markkinatilanteessa asuntojen myyjät ja ostajat kiinnittävät erityistä huomiota välittäjän toimintaan. Toimeksiantaja tulee myös hyötymään opinnäytetyöstä siinä merkityksessä, kun siirryn itse työskentelemään yrityksessä välittäjän ammatissa ja voin hyödyntää oppimaani tietoa.

Tutkimusta voisi laajentaa selvittämällä, onko tähän opinnäytetyön tutkimukseen valitut kuluttajariitalautakunnan antamat ratkaisut edenneet tuomioistuimeen, ja onko tuomioistuin antanut riitatapauksiin erilaisen ratkaisun. Toimeksiantajalle tehtyä haastattelututkimusta voisi laajentaa

suorittamalla aiheeseen liittyvän kyselytutkimuksen valtakunnallisesti, johon voisi vastata kaikki toimeksiantajalla työskentelevät välittäjät eri puolilla Suomea, jolloin opinkokonaisuudesta voitaisiin luoda entistäkin kattavampi palvelemaan välitysalalle tulevia välittäjiä.

LÄHTEET

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843

Bo 2023. Etusivu. Viitattu 3.4.2023. <https://bo.fi>

Finder 2023. Asunnot. Asunnot Turku. Bo LKV Turku. Viitattu 3.4.2023. <https://www.finder.fi/Kiinteistönvälitys+kiinteistömyynti+kiinteistövuokraus/Bo+LKV+Turku/Turku/yhteystiedot/3151805>

HE 58/2000. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Edilex. Esityöt. Verkkosivu. Viitattu 3.4.2023. <https://www.edilex.fi/he/20000058>

Heikkinen, Pirkko 2018. Vastuun rajat kiinteistön kaupassa. Alma Talent, Helsinki. Alma Talent verkkokirjahylly. Vaatii käyttöoikeuden.

Hoffrén, Mia 2021. Virhevastuu asunnon ja asuinkiinteistön kaupassa. Alma Talent, Helsinki. Alma Talent verkkokirjahylly. Vaatii käyttöoikeuden.

Kasso, Matti 2014a. Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen. Talentum, Helsinki. Alma Talent verkkokirjahylly. Vaatii käyttöoikeuden.

Kasso, Matti 2014b. Kiinteistön kauppa ja omistaminen. Toinen, uudistettu painos. Talentum, Helsinki. Alma Talent verkkokirjahylly. Vaatii käyttöoikeuden.

Kasso, Matti 2010. Kiinteistönvälitys ja arviointi. Talentum, Helsinki. Alma Talent verkkokirjahylly. Vaatii käyttöoikeuden.

Keskitalo, Petri 2008. Käytetyn asunnon kauppa. Edilex Kirjat 28.11.2008.

Keskuskauppakamari 2021. Tutkinnot ja kokeet. Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV. Viitattu 1.3.2023. <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/>

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2022. Ohje hyvästä välitystavasta 12.10.2022.

Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

KRIL 2004. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 15.3.2004. Diaarinumero 02/81/1336. Viitattu 10.4.2023. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909468585.html>

KRIL 2005a. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 8.8.2005. Diaarinumero 04/81/1076. Viitattu 10.4.2023. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909473055.html>

KRIL 2005b. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 9.8.2005. Diaarinumero 04/81/1396. Viitattu 10.4.2023. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909473227.html>

KRIL 2007. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 18.12.2007. Diaarinumero 06/81/3230. Viitattu 10.4.2023. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909482043.html>

KRIL 2009. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 29.10.2009. Diaarinumero 08/81/176. Viitattu 10.4.2023. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909492735.html>

Kuluttajariitalautakunta 10.11.2020. Yleisimmät aiheet. Asuntokauppa. Verkkosivu. Viitattu 22.3.2023. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/yleisimmataiheet/asuntokauppa.html#>

Laki kaupanvahvistajista 24.7.2009/573

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8

Maakaari 12.4.1995/540

Maanvuokralaki 29.4.1966/258

Nevala, Tapio, Tolvanen, Yrjö, Sirén, Mauri & Haulos, Sakari 2021. Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2021. Suomen kiinteistönvälittäjät SVKL.

Osakehuoneistorekisteri 2023. Osakeluettelon siirto. Viitattu 5.3.2023.

<https://osakehuoneistorekisteri.fi/osakeluettelon-siirto>

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Ellibs. E-kirja.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130

1. Miten työssäsi toimimalla täytät välittäjän tiedonantovelvollisuuden?
2. Miten työssäsi toimimalla täytät välittäjän selonottovelvollisuuden?
3. Miten hoidat työssäsi selostusliitteen täyttämisen toimeksiantajan kanssa?
4. Miten toimit, jos toimeksiantajan antamat tiedot eivät vastaa myytävästä kohteesta tilattujen asiakirjojen tietoja?
5. Mitä asioita mielestäsi välittäjän tulee huomioida markkinoidessaan myytävää kohdetta?
6. Millaisia koulutuksia Bo LKV:lla pidetään, jotka koskevat välittäjien velvollisuuksia ja vastuita?
7. Miten Bo LKV:lla seurataan välittäjien tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden täyttymistä?
8. Miten Bo LKV:lla toimitaan asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupan riitatilanteissa?
9. Miten välittäjät voivat hyötyä käymällä läpi ajankohtaisia kuluttajariitalautakunnan tai aluehallintoviraston antamia päätöksiä?
10. Oletko ikinä kohdannut tilannetta, jossa välittäjän tiedonanto- tai selonottovelvollisuutta on tarkasteltu ja vastuu on asetettu välittäjälle? Kerro tilanteesta.
11. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät työkalut kiinteistönvälittäjälle, jotta hän voi toimia työssään velvollisuuksiaan noudattaen ja ammattitaitoisesti?
12. Minkä tai mitkä neuvot antaisit aloittelevalle välittäjälle työssään onnistumiseen ja menestymiseen?