

Severi Kollanus (1501609, LT15S1)

VÄLITYSLIIKKEIDEN MYYNTI-ILMOITUKSET ERI VERKKOPORTAALEISSA JA NIIDEN VALVONTA

Opinnäytetyö
Liiketalous, oikeustradenomi

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Severi Kollanus	Oikeustradenomi (AMK)	Kesäkuu 2019
Opinnäytetyön nimi		
Välitysliikkeiden myynti-ilmoitukset eri verkko-portaaleissa ja niiden valvonta		46 sivua 9 liitesivua
Toimeksiantaja		
Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliikevalvonnan yksikkö		
Ohjaaja		
Päivi Ollila & Ilkka Heikkilä		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli välitysliikkeiden myynti-ilmoitusten valvonta eri verkkoportaaleissa. Aluehallintoviraston välitysliikevalvonnan yksikkö valvoo kiinteistönvälitysliikkeitä ja vuokrahuoneistonvälitysliikkeitä ja kesällä 2018 Etelä-Suomen aluehallintovirastolle suoritetun myynti-ilmoitusten valvontakampanjan perusteella tässä tutkimuksessa perehdyttiin syvemmin asuntojen myynti- ja vuokrailmoituksissa oleviin ongelma-kohtiin. Aihealue oli rajattu välitysliikkeiden verkkoportaaleissa tapahtuvaan mainontaan ja tutkimuksessa selvennettiin myös se, mitä tietoa markkinointi-ilmoituksissa pitää mainita ja ovatko nykyiset valvontatoimenpiteet riittäviä lainmukaisen mainonnan takaamiseksi. Välittäjän toimeksiantajan eli myyjän sekä ostavan kuluttajan suoja ja informaatioaseman selkeyttäminen olivat ohjaavia asioita tutkimuksessa.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusstrategia oli informanttien haastattelu strukturoidulla haastattelumenetelmällä, oma valvontakampanjan aikana tapahtunut havainnointi sekä aineiston kielen ja sen vaikutuksen analysointi. Haastateltavina oli kolme aluehallintoviraston ylitarkastajaa ja neljä kiinteistönvälittäjää. Aineistona käytin lisäksi julkisia päätöksiä liittyen myynti-ilmoituksissa esiintyneisiin virheisiin.</p> <p>Myynti-ilmoituksissa vaikeaksi osoittautuivat erityisesti pinta-alan ja energiatodistuksen oikeaoppinen ilmoittaminen, joka vaatii syvempää tietämystä ja lakiin perehtymistä. Yhteiseksi tekijäksi osoittautui yksittäisen välittäjän tietämättömyys.</p> <p>Kiinteistönvälittäjien tarvittavan tiedon tason seuranta on välitysliikkeen ja sen vastaavan hoitajan vastuulla. Vähintään puolella välitysliikkeen aktiivisista välittäjistä pitää olla tarvittava pätevyys. Tiedotusta voisi lisätä, mutta välittäjän on kuitenkin itse hankittava tietonsa. Valvontakampanjoissa tärkeäksi osoittautui välitysliikkeiden huomion kiinnittäminen myynti-ilmoituksissa esiintyviin virheisiin.</p> <p>Aluehallintoviraston valvonta koettiin välittäjien keskuudessa oman havainnointini ja haastattelujen perusteella tärkeäksi. Työni jaetaan kaikille kiinnostuneille aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikössä. Ylitarkastajien ja kiinteistönvälittäjien haastattelut sekä oma havainnointi antavat lisätietoa eri näkökulmista ja toivottavasti yhtenäistävät etenkin ylitarkastajien näkemystä kaikesta tutkimuksessa käsitellystä.</p>		
Asiasanat		
välitysliike, kohteen markkinointi, tiedonantovelvollisuus, LKV, LVV, energiatodistus		

Author (authors)	Degree	Time
Severi Kollanus	Bachelor of business administration	June 2019
Thesis title		46 pages
The surveillance of housing advertisements of real estate agencies on different internet portals		9 pages of appendices
Commissioned by		
Regional State Administrative Agency for Southern Finland		
Supervisor		
Päivi Ollila & Ilkka Heikkilä		
Abstract		
<p>The topic of this thesis is the surveillance of housing advertisements of real estate agencies on different internet portals. The regional state administrative agencies oversee real estate agencies. Based on a surveillance campaign conducted in the summer of 2018 the problems of house marketing adverts were analyzed in more depth. The study was defined to only include internet advertising of homes and it was also clarified what information needs to be included and whether or not the current surveillance measures are enough. The clarification of the information status of the client of the real estate agent which is the seller and the possible buyer of the real estate was the driving motive of this study.</p>		
<p>A qualitative method was used in the thesis. The study strategy included an interview with informants, the author's own observations throughout the surveillance campaign and the analysis of the language and its effects. Three senior inspectors of the regional state administrative agency and four real estate agents comprise the interviewees. Public verdicts concerning informational errors made in real estate adverts were also utilized in the study.</p>		
<p>Constant errors in housing adverts turned out to be in the proper filings of surface area and energy certificate. Both require a deeper understanding and familiarity with their own respective laws and edicts. A common denominator seems to be the ignorance of an individual real estate agent. To monitor that a real estate agent has the required knowledge is the responsibility of the real estate agencies and the agent in charge. In addition, at least half of the employees actively doing housing transactions must have the required professional qualification. The importance of past surveillance campaigns is visible as many real estate agencies have had their attention targeted to errors in real estate adverts.</p>		
<p>According to the researcher's observations and interviews conducted with real estate agents, surveillance on behalf of the regional state administrative agency has been important. Drawing attention to problems in housing adverts helps both real estate agencies and potential buyers. This thesis will be distributed among everyone interested in the real estate surveillance unit in the regional state administrative agency. The interviews with senior inspectors and real estate agents and the observations will give information from different aspects and may unify the vision of senior inspectors on everything covered by this study.</p>		
Keywords		
<p>Real estate agency, the marketing of the target, obligation to give information, a legalized real estate broker, energy consumption certificate</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantajasta.....	7
1.2	Tutkimuskysymys	9
1.3	Tutkimuksessa käytetty aineisto ja tutkimusmenetelmät	10
1.3.1	Aineisto ja sen analyysi.....	10
1.3.2	Kirjallisuus.....	13
1.3.3	Kvalitatiivinen tutkimus.....	14
1.3.4	Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi	15
2	KÄSITTEET	17
2.1	Välityslieki	17
2.2	Kohteen markkinointi	17
2.3	Tiedonantovelvollisuus	18
2.4	LKV ja LVV	18
2.5	Energiatodistus.....	19
3	LAINSÄÄDÄNTÖ	20
3.1	Myynti-ilmoituksen sisältö	20
3.1.1	Asuntomarkkinointiasetus	21
3.1.2	Rakennuksen energiatodistus myynti-ilmoituksessa.....	22
3.1.3	Hyvä välitystapa ja kuluttajansuojalaki.....	23
3.1.4	Toimeksiantaja ja toimeksiantosopimus.....	24
4	TUTKIMUS	24
4.1	Kesän 2018 valvontakampanjadata.....	25
4.1.1	Ongelmakohdat	26
4.1.2	Energiatodistuksen voimaantulo.....	27
4.1.3	Energiatodistusmaininnan puuttuminen	28
4.1.4	Energiatodistuksen luokka "H"	30
4.1.5	Pinta-ala.....	32

4.2	Pinta-alan harhaanjohtavaan ilmoittamiseen	33
4.2.1	Muut ongelmakohdat	35
4.2.2	"Myyty" ja "Varattu" merkinnän käyttö	35
4.2.3	Riittääkö kiinteistönvälittäjien lain vaatima LKV- tai LVV-pätevyys?	37
4.2.4	Välitysliikkeiden asuntomyynti-ilmoitusten valvonta verkossa.....	38
5	YHTEENVETO	40
5.1	Ongelmakohta	40
5.2	Ratkaisu.....	41
5.3	Jatkosuunnitelma.....	41
6	TUTKIMUSTULOSTEN LUOTETTAVUUS.....	42
	LÄHTEET.....	43

LIITTEET

Liite 1. Aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikön ylitarkastajien sähköpostihaastattelu 18.10.2018.

Liite 2. Neljän kiinteistönvälittäjän sähköpostihaastattelu 9.2.2019.

Liite 3. Ylitarkastaja Ilkka Heikkilän haastattelu luonnosversion lukemisen jälkeen 18.4.2019

1 JOHDANTO

Suoritin harjoitteluni Etelä-Suomen Aluehallintoviraston välitysliikevalvonnan yksikössä Kouvolan toimipisteessä kesällä 2018. Yksikkö valvoo Etelä-Suomen toiminta-alueelle sijoittuvia kiinteistönvälitysliikkeitä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeitä, joita on välitysliikerekisterissä aktiivisena melkein tuhat. Harjoittelussani valvoin 984 välitysliikettä ”valvontakampanjan” merkeissä ja niiden kohteiden myynti-ilmoituksia erilaisissa verkkoportaaleissa. Valvoin myynti-ilmoituksissa tietopuutteita, joista oli tarkoitus lähettää huomionkiinnittämisviesti kyseessä olevalle välitysliikkeelle. Välillä kysymykseksi nousi erilaisia asioita muun muassa siitä, mitä tietoja pitää mainita ja onko joitakin erityisiä ongelmakohtia, joita esiintyy usein.

Kohteiden markkinoinnissa annettavia tietoja säädetään asuntomarkkinointiasetuksessa (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130) sekä energiatodistuslaissa (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50). Hyvää välitystapaa tulee Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton vuosittain julkaiseman ohjeen hyvästä välitystavasta (2018) mukaan noudattaa. Lisäksi hyvää välitystapaa tulee ylläpitää välitysliikelain (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075), välityslain (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074) sekä jossakin määrin myös kuluttajansuojalain (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38) nojalla. Aluehallintovirasto (2018) valvoo välitysliikkeiden toimintaa muun muassa pitämällä välitysliikkeistä rekisteriä.

Asunnon ostaminen on yksi ihmisen suurimmista elämään vaikuttavista asioista. Kaisa Liski mainitsee kirjassaan (Asikainen & Liski 2015, 211), että ”vaikka on työttömyyttä ja muita ongelmia, ihmiset tarvitsevat silti kodin”. Asuntoja on Liskin (Asikainen & Liski 2015, 211) mukaan myynnissä ja vuokralla paljon, ja asuntojen välitys on ihmisen asumisen tarpeen vuoksi aina läsnä yhteiskunnassa.

Asuntojen, asunto-oikeusosakkeiden ja erilaisten kiinteistöjen, liiketilojen ja muiden vastaavien markkinoinnissa välitysliike voi kirjata tärkeitä asioita väärin tai jättää tärkeää tietoa mainitsematta. Tämä voi johtua välittäjän kokemattomuudesta tai välinpitämättömyydestä. Oikeaoppinen myynti-ilmoitus onkin

avainsana hyvien kauppojen teossa. Kaisa Liskin (Asikainen & Liski 2017, 16–17) mukaan kuluttajariitalautakuntaan ja käräjäoikeuteen joutuu käsiteltäväksi tapauksia, joissa on asuntokaupassa tai myynti-ilmoituksessa jätetty jokin pieni asia kertomatta. Suoritin Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliekevalvontayksikölle kesällä 2018 valvontakampanjan, jossa kävin läpi lähes 1000 välityslieketä Etelä-Suomen valvontapiirissä ja tarkastelin niiden myynti-ilmoituksia eri verkkoportaaleissa. Huomasin monia virheitä myynti-ilmoituksissa, joissa muuten näytti olevan kaikki kunnossa. Tämä voi johtua monista syistä, ja haluan työssäni avata välitysliekkiden myynti-ilmoituksissa esiintyvien ongelmakohtien lisäksi myös syitä myynti-ilmoituksissa esiintyviin virheisiin.

Välitysliekkiden markkinointi sosiaalisessa mediassa on samojen sääntöjen alaista, kuin muukin välitysliekkiden palveluiden ja kohteiden markkinointi. Aluehallintoviraston (2017, 4) tiedotteen mukaan ilmoitusalueustassa olevat puutteet tai rajoitteet eivät ole riittävä syy tarvittavien tietojen mainitsematta jättämiseen. Välitysliekkiden markkinoinnissa sosiaalisessa mediassa on aluehallintoviraston havaintojen mukaan paljon puutteita ja virheitä. Tutkimuksessa perehdyn tarkemmin siihen, mitkä virheet erityisesti osoittautuvat ongelmallisiksi myynti-ilmoituksissa.

AVI:lle välitysliekkiltä myynti-ilmoituksista tulevien virheilmoitusten lukumäärä on lisääntynyt, ja se voi johtua joko virheiden tekemisen lisääntymisestä tai niistä herkemmin ilmoittamisesta, sanoo ylitarkastaja Ilkka Heikkilä (2018), joka on tullut välitysalan valvontatehtäviin vuonna 2015. Ylitarkastaja Vesa Härmälä (2018) on sitä mieltä, että alalla on kova paine uusien tekijöiden hankkimiselle ja kaikkien ammattitaito ei välttämättä ole riittävällä tasolla. Uudet tekijät voivat toisaalta hakea rajoja tahallaan. Myös Härmälä on sitä mieltä, että välittäjien kilpailijoiden valvonta on voinut tulla aiempaa aktiivisemmaksi, ja tämän vuoksi myös ilmoituksia ja virheitä näkyy enemmän.

1.1 Toimeksiantajasta

Aluehallintovirasto (2018) pitää välitysliekkiden rekisteriä, jossa on sekä kiinteistönvälitysliekketä että vuokrahuoneistojen välitysliekketä. Rekisteröityminen vaaditaan välitysliekkelain (Laki kiinteistönvälitysliekketä ja vuokrahuoneiston

välitysliikkeistä) 3. §:n mukaan välitysliikkeiltä ennen kiinteistönvälityksen harjoittamista elinkeinona. Rekisteriin laitetaan seuraavat tiedot:

- 1) ”yksityisen elinkeinonharjoittajan täydellinen nimi ja henkilötunnus tai tämän puuttuessa syntymäaika sekä toiminimi, mahdollinen aputoiminimi, yritys- ja yhteisötunnus ja jokaisen toimipaikan käyntiosoite, josta välitystoimintaa harjoitetaan;
- 2) suomalaisen oikeushenkilön toiminimi, mahdollinen aputoiminimi, yritys- ja yhteisötunnus ja jokaisen toimipaikan käyntiosoite, josta välitystoimintaa harjoitetaan;
- 3) ulkomaisen oikeushenkilön Suomessa rekisteröimän sivuliikkeen toiminimi, yritys- ja yhteisötunnus ja jokaisen toimipaikan käyntiosoite, jossa välitystoimintaa harjoitetaan;
- 4) se, onko välitysliike kiinteistönvälitysliike vai vuokrahuoneiston välitysliike;
- 5) vastaavan hoitajan täydellinen nimi ja henkilötunnus tai tämän puuttuessa syntymäaika;
- 6) vastuuvakuutuksen antaja ja vakuutusmäärä;
- 7) rekisteritunnus ja rekisteröinnin päivämäärä;
- 8) välitysliikkeelle 18. §:n 2. momentin nojalla määrätyt varoitukset sekä sellaiset kehotukset ja kiellot, joiden tehosteeksi on asetettu uhkasakko; tällainen tieto on poistettava rekisteristä kolmen vuoden kuluttua sen vuoden päättymisestä, jona kyseinen pakkokeino on määrätty; sekä
- 9) rekisteristä poistamisen syy ja ajankohta.”

(Aluehallintovirasto 2014, 2–3.)

Rekisteriin lisätään välitysliikelain (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 18. § 1. mom.) tiedot välitystoimintakiellosta kyseessä olevan välitysliikkeen rekisterisivulle. Saman lain (19. §) nojalla välitysliike voidaan poistaa rekisteristä, jolloin se ei voi enää harjoittaa välitysliiketoimintaa.

Aluehallintovirasto valvoo välitysliikkeiden toimintaa, kuten markkinointia. Valvonta kohdistuu myös esimerkiksi yksityisoikeudellisiin vaatimuksiin, asuntojen ja kiinteistöjen arvokirjojen oikeellisuuteen tai kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin riita-asioihin, mutta aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikön ylitarkastajan Ilkka Heikkilän (2019b) mukaan aluehallintovirastolla ei ole toimivaltaa ottaa osapuolia sitovasti kantaa yksityisoikeudellisiin vaatimuksiin eikä se siksi voi velvoittaa osapuolia tämän osalta mihinkään. Valvontaa suoritetaan ilmoitusten sekä myös aktiivisen välitysliikevalvonnan perusteella. Ilmoitukset voivat olla vapaamuotoisia, mutta niissä tulee selvittää se, mitä ilmoittaja pitää välittäjän/välitysliikkeen toiminnassa epäselvänä. (Aluehallintovirasto 2019.)

Aluehallintovirasto voi tutkia ja selvittää asioita välitysliikelain 17. §:n 1. momentin nojalla ja saada näin myös esim. salassa pidettäväksi luokiteltua aineistoa välitysliikkeiltä selvityksiinsä (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 17. § 1. momentti). Hyvän välitystavan tai välitysliikkeiden markkinointia koskevien lakien vastainen markkinointi voi johtaa aluehallintoviraston asettamaan hallinnolliseen seuraamukseen, kuten esim. varoituksen antamiseen (Aluehallintovirasto 2017, 1).

1.2 Tutkimuskysymys

Kesällä 2018 Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikölle suorittamani myynti-ilmoitusten valvontakampanjan perusteella tässä tutkimuksessa perehdytään syvemmin asuntojen myynti- ja vuokrailmoituksissa oleviin ongelma-kohtiin. Aihealue rajattiin välitysliikkeiden verkkoportaleissa tapahtuvaan asuntojen mainontaan, koska omat havainnointini perustuvat verkossa tapahtuvaan mainontaan. Keskityn ainoastaan asuntojen markkinointiin enkä käsittele muiden, kuten liiketilojen tai kiinteistöjen markkinointia. Tutkimuksessa selvennetään myös se, mitä tietoa markkinointi-ilmoituksissa pitää mainita ja ovatko nykyiset valvontatoimenpiteet riittäviä lainmukaisen mainonnan takaamiseksi.

Tutkimuksen piti alussa selventää se, että minkälaiset puitteet erilaisilla verkkoalustoilla myynti-ilmoituksilla pitää olla. Halusin selventää, onko mahdollista, että eri verkkoalustoilla vähempikin tieto riittäisi ja mitkä minimikriteerit pitäisi silloin myynti-ilmoituksen tiedon osalta täyttää. Tämä kuitenkin osoittautui aikaresurssien ja tarvittavan kokemuksen puutteen vuoksi mahdottomaksi tehtäväksi, joten rajasin työni tutkimuskysymykset selvittämään erilaisia verkkomainonnassa löytyviä ongelma-kohtia ja niiden syitä.

Tässä opinnäytetyössä selvitän välitysliikkeiden ilmoittelun ongelma-kohtia. Tutkimuskysymykseni on seuraava: Mitä ongelmia laillisuusvalvonnan näkökulmasta on välitysliikkeiden myynti-ilmoituksissa? Tarkentavina alakysymyksinä ovat seuraavat: Mitä ilmoituksiin tulee sisältyä ja ovatko nykyiset valvontatoimenpiteet riittäviä?

Tutkimuksen tavoitteena on niin välittäjälle toimeksiannon antavan myyjän, kuin asunnon ostoa miettivän potentiaalisen ostajan informaatioaseman selkiyttäminen. Ostajalla on aina oikeus tietää se, mikä on laissa määritelty. Haluan selkeyttää valvonnanalaisen myynti-ilmoituksen yleisimmät puutteet ja sen, mitä kuluttajan tulisi missäkin myynti-ilmoituksessa saada selville. Tavoitteena on myös mahdollisesti yhtenäistää aluehallintoviraston linjaa ilmoittelun tulkinnasta. Tiedon lisääminen ilmoittelussa on johtava asia tutkimuksessani.

1.3 Tutkimuksessa käytetty aineisto ja tutkimusmenetelmät

Tutkimuskysymykseni luonne ja niukka käytettävissä oleva aineisto johdattivat minut käyttämään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tein rajaukset tutkimusalueeseeni aikaresurssieni mukaan välitysliikkeiden verkkoportaalien mainontaan ja siinä esiintyvien ongelmakohtien löytämiseen.

Päädyin kvalitatiiviseen tutkimukseen jo pelkästään opinnäytetyöni aiheen vuoksi. Saamani aineisto kuitenkin lukitsi ideani siitä, mitä ja miten minun tulisi tutkimuksessani tehdä. Luvuissa 1.3.1–1.3.3 esittelen tarkemmin syitä käyttämäni aineistoon ja tutkimusmenetelmiin.

1.3.1 Aineisto ja sen analyysi

Aineisto määräytyy teoreettisen viitekehysten mukaan ja teoreettinen viitekehys saa rajat käytettävän aineiston mukaan. On syytä aloittaa aineistonkeruu niin, että se mahdollistaa asian ja ongelman tarkastelun eri näkökulmista. Aineistona voi käyttää jo olemassa olevaa materiaalia tai kerätä aineistoa eri metodein. Aineiston kokonaisuus koostuu ”dokumentoiduista tilanteista”, jotka voivat olla jo olemassa tai jotka ovat tutkimusta varten luotuja. Alasuutarin (2011, 83–85) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto on yleensä mahdollisimman yksityiskohtaista ja kompleksia. Aineiston olisi hyvä olla mahdollisimman sanatarkka kuvaus tilanteesta tai asiasta.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemät julkiset päätökset ovat iso osa tutkimustani, sillä niitä tutkimalla saan avattua esimerkiksi erilaisia myynti-ilmoituksiin liittyviä virheitä ja niiden syitä eri tilanteissa. Päätöksissä olevat välitysliikkeiden tekemät virheilmoitukset ja selvitykset aluehallintovirastolle avaavat myös näkökulmaa aluehallintoviraston lisäksi välitysliikkeiden suunnalta. Miksi

tai miten virhe on tapahtunut? Onko tilanne ollut toistuva kyseessä olevalla välitysluokalla? Näihin kysymyksiin toivon saavani vastauksia tarkastelemalla päätöksiä ja uniikkeja tilanteita, joissa mahdollinen virhe markkinoinnissa on sattunut.

Sain mahdollisuuden perehtyä Etelä-Suomen aluehallintoviraston vuodesta 2016 eteenpäin tehtyihin päätöksiin, joita oli 373. Niistä rajasin myynti-ilmoituksissa olleisiin virheisiin liittyviä päätöksiä 34, joista päätin ottaa tuoreita esimerkkejä työhöni. Työhöni olennaiseksi osoittautui neljä päätöstä, jotka käsitelivät pinta-alaa ja energiatodistuksen puutetta sekä lisäksi muuta virheellistä mainontaa.

Metsämuuronen (2006, 111) mainitsee, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistona ja keräysmetodinä käytetään haastatteluja, tarkkailua ja kirjallista materiaalia. Päädyin itse käyttämään omassa työssäni julkisten päätösten lisäksi strukturoitua haastattelumetodia.

Haastattelussa voidaan Metsämuuronen (2006, 111–112) mukaan käyttää strukturoitua, puolistrukturoitua tai avointa lähestymistapaa. Koska työssäni käyttämäni haastateltavat ovat kaukana, parhaaksi tavaksi näin ottaa yhteyttä sähköpostilla.

Strukturoitu haastattelu on valmiiseen haastattelupohjaan perustuva haastattelu, jossa ei ole paljolti improvisaation varaa. Yleensä haastattelu tehdään lomakkeella, jossa on valmiit kysymykset. Paras käyttötarkoitus tällä on silloin, kun on paljon haastateltavia ja haastateltavat ovat samankaltaisia ja samojen piirteiden ryhmässä. (Metsämuuronen 2006, 114.)

Puolistrukturoitua haastattelua voidaan myös sanoa teemahaastatteluksi, koska haastattelussa käytetään teemoja, joihin haastattelutilanteessa kehitetään teemoihin kuuluvia kysymyksiä. Kysymyksiä ei ennalta tehdä. Tämä auttaa tilanteissa, joista ei ole ennalta paljoa tietoa tai intiimien tai arkojen aiheiden käsittelyssä. (Metsämuuronen 2006, 115.)

Ei-strukturoitu haastattelu tunnetaan myös nimellä avoin haastattelu. Tämä haastattelu oikein tehtynä tuottaa runsaasti materiaalia. Metodina tätä käytetään silloin, kun haastateltavat ovat hyvin erilaisia tai heidän kokemuksensa liittyen aiheeseen vaihtelevat, menneisyyttä muistellessa, huonossa tiedossa olevia asioita, tutkittavien pienen määrän vuoksi tai arkaluonteisen aiheen vuoksi. (Metsämuuronen 2006, 115.)

Haastatteluihin valitsin aluksi informanteiksi kolme ylitarkastajaa, jotka olivat suostuneet haastatteluun. He toimivat ylitarkastajina Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliekevalvontayksikössä ja tekevät aktiivisesti muun muassa välitysliekeiden myynti-ilmoitusten valvontaa. Valitettavasti kaikki eivät suostuneet, mutta kolme asiantuntijaa oli tarpeeksi. Ylitarkastaja Ilkka Heikkilä oli tärkein haastateltava, koska hän toimi valvojanani sekä kesän 2018 harjoittelussani että tässä opinnäytetyössä. Olin myös käynyt hänen kanssaan läpi harjoittelussani erilaisia ongelmatilanteita, joista keskustellessa oma ymmärrykseni kokonaisuudesta kasvoi. Kaksi muuta ylitarkastajaa, Vesa Härmälä ja Vilppu Elovaara, olivat hyvä lisä haastateltaviin. Etenkin ylitarkastaja Härmälällä on kokemusta jo pidemmältä ajalta työskentelystä välitysliekevalvonnassa.

Työn keskivaiheessa huomasin, että voisin hyödyntää myös toista näkökulmaa eli valvottavan näkökulmaa. Päätinkin ottaa yhteyttä neljään kiinteistönvälittäjään haastattelun saamiseksi. Yhden välittäjän kanssa olin ollut jo tekemisissä harjoitteluni aikana. Kaikki välittäjät halusivat kuitenkin pysyä anonyymeinä.

Aloitin työni tekemällä aluehallintovirastossa saamani harjoittelukokemukseni perusteella strukturoidun sähköpostihaastattelun. Halusin vahvistaa omia kesän 2018 valvontakampanjani aikana havainnoidessani saamiani näkemyksiä ja saada vastauksia minua askarruttaneisiin kysymyksiin. Lähetin opinnäytetyöni loppuvaiheessa työluonnoksen ylitarkastaja Ilkka Heikkilälle ja sen mukana vielä tutkimuksessa saamieni uusien tietojen pohjalta viimeisiä kysymyksiä, joita oli tutkimuksen loppuratkaisun aikana herännyt. Koska ylitarkastajat ja haastateltavat välittäjät eivät olleet saatavilla paikan päällä ja kysymykset olivat monimutkaisia, päätin tehdä strukturoidun haastattelun kolme kertaa tutkimukseni aikana. Alussa tein yhden ylitarkastajille, sitten työn keskivaiheessa

välittäjille ja vielä lopuksi yhden haastattelun harjoittelustani vastuussa olleelle ylitarkastaja Ilkka Heikkilälle.

Valmista aineistoa voi käyttää, jos sitä on. Valmista aineistoa ovat esimerkiksi kirjeet ja kertomukset. Tärkeää on, että huomioi jokaisessa yksittäisessä aineistossa sen, miten asiaa on tarkasteltu ja millä termeillä. Kyseessä voi olla saman asian tarkastelu eri näkökulmista tai kaksi kokonaan erilaista asiaa. (Metsämuuronen 2006, 118.)

Havainnointi on kohteen objektiivista tarkkailua ja tästä raportointia. Havainnointia voi tehdä joko osallistumalla tai osallistumatta. Havainnointia ilman osallistumista voi käyttää, kun on hyvä ensin tutkia asiaan tai henkilöihin ulkopuolelta ja saada tietoa. Tästä voi myöhemmin siirtyä osallistuvaan havainnointiin, jossa osallistutaan enemmän tutkittavaan yhteisöön. (Metsämuuronen 2006, 117.)

Osallistuvaa havainnointia tehdään enemmän tai vähemmän osallistuvana persoonana. Tarkkailutilanteissa on välillä mahdotonta olla täysin ulkopuolinen, joten osallistuva havainnointi on väistämätöntä. Tutkijan on tunnettava kohteensa kulttuuri ja toiminta hyvin, jotta osallistuva havainnointi toimisi hyvin. Epäkohtiin ja vääryyksiin on eettinen velvollisuus puuttua. (Metsämuuronen 2006, 117.)

Oman harjoitteluni vuoksi pääsin valvomaan välitysliikkeiden myynti-ilmoituksia ja lähetin huomion kiinnittämiskirjeen puutteellisista tai virheellisistä myynti-ilmoituksista. Pääsin osallistumaan myös välitysliikkeen markkinointiin positiivisella tavalla. En enää palannut jo valvottuun välitysliikkeeseen ilman erityistä syytä ja sen vuoksi en päässyt näkemään osallistumiseni loppuvaikutuksia.

1.3.2 Kirjallisuus

Aluehallintoviraston päätöksiä liittyen myynti-ilmoituksissa oleviin epäkohtiin löytyi kohtalaisesti, mutta välitysliikevalvontayksikön vastuualueeseen kuuluu myös paljon sellaista, joka ei liity välitysliikkeiden myynti-ilmoituksiin. Kirjallista

aineistoa kiinteistönvälityksestä löytyy, mutta tee-se-itse-oppaiden lisäksi oli vaikeaa löytää juridista kirjallisuutta aiheesta.

Parhaaksi kirjallisuudeksi näin kiinteistönvälittäjien omiin kokemuksiin perustuvan kirjallisuuden, jossa oli yleensä mainittu myös omia epäonnistumisia ja niiden takana piilevää juridiikkaa. Valitettavasti vain murto-osa kirjallisuudesta käsitteli myynti-ilmoituksia ja niiden tekemistä.

Aluehallintoviraston ylitarkastajien asiaan liittyvät tiedotteet sekä Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton vuosittain julkaisema Ohje hyvästä välitystavasta. (2018) osoittautuivat parhaiksi kirjallisiksi tiedonlähteiksi. Vaikka materiaalia ei ollut paljoa käytettävissä, melkein kaikki välitysliikkeiden myynti-ilmoituksia käsittelevä materiaali oli kuitenkin hyvin laadukasta ja relevanttia.

1.3.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus on todellisen elämän kuvaamista ja ymmärrys siitä, että todellisuus on moninainen. Kohteen kuvaaminen kokonaisvaltaisesti on tutkimuksen pyrkimys. (Hirsjärvi ym. 2007, 156–157.)

Kvalitatiivinen tutkimustapa eroaa kvantitatiivisesta tavasta olennaisesti siinä mielessä, että kvantitatiivisia asioita voidaan mitata määrällisesti, mutta kvalitatiivisia asioita mitataan laadullisesti. Kysymykset, kuten ”Kuinka kauan virheellinen toiminta on jatkunut?” tai ”Montako tapausta on toiminnan piirissä ollut?” tarvitsevat kvantitatiivista tietoa ja tutkimusmenetelmää. Laadulliset kysymykset, kuten ”Oliko virhe tapauksen kannalta merkittävä?” tai ”Miten asia vaikutti lopputulokseen?” vaativat erilaista tietoa ja tutkimustapaa, koska niitä ei voi mitata määrällisesti. Kvalitatiivinen tutkimustapa voi vastata tällaisiin kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 156–157.)

Tavoitteeni on saada selville ongelmakohdat välitysliikkeiden myynti-ilmoitusten tiedoissa. Kvantitatiivisen tutkimuksen ja kvalitatiivisen tutkimuksen raja on hyvin häilyvä omassa tutkimuksessani, koska haluan selvittää ongelmakohtia. Vaikka käytänkin työssäni mukana kvantitatiivista dataa, kuten oman valvontakampanjani tuloksia noin tuhannen välitysliikkeen otoksesta, tutkimus on silti

kvalitatiivinen. Haluan vastata kysymykseen ”Millainen ongelma?” enkä niinkään kysymykseen ”Montako ongelmatapausta?”. Haluan syventyä ongelman sisältöön ja tutkia ongelmaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa otan tarkkaan valittua aineistoa käyttööni ja määrittelen sitä omien kokemuksieni pohjalta.

Tutkimusaineistoa tarkastellaan kokonaisuutena. Havainnot kirjataan ylös ja pelkistetään. Viimeisenä vaiheena on ”arvoituksen ratkaisu”. Koska tutkimus ei ole määrällistä, yksiköiden määrä on rajallinen. Tämän vuoksi tilastollisia todennäköisyyksiä ei voi käyttää johtolankoina. Koska esimerkiksi yksi strukturoidun yksilöhaastattelun voi tuottaa paljonkin sisältöä, tutkimusyksiköitä ei tarvita paljoa. (Alasuutari 2011, 38–39.)

Havainnot pelkistetään tarkastelemalla aineistoa vain yhdestä tutkimuskysymykseen liittyvästä näkökulmasta. Kysymykseen liittyvä olennainen tieto eritellään aineistosta ja pelkistetään, jolloin saadaan ”raakahavainnot”. Nämä ”raakahavainnot” yhdistellään etsimällä jokin kaikkia yhdistävä tekijä tai piirre, jotta saadaan yksi havainto tai pienempi havaintojen joukko. Pelkistämisen tarkoitus ei kuitenkaan ole keskivertotapauksen tai -yksilön määrittäminen. Jos poikkeuksia on, näkökulmaa tai pelkistämistä tulee muuttaa. Pelkistämällä etsitään kaikkia koskeva yhteinen piirre. Erot ovat kuitenkin tärkeitä yhdistävän ominaisuuden löytämisen jälkeen. Niistä voi usein löytyä syy käsiteltävään tutkimusongelmaan. (Alasuutari 2011, 40–43.)

Viimeinen vaihe laadullisessa tutkimuksessa on ”arvoituksen ratkaiseminen”, jossa yhdistetään löydetyt ja pelkistetyt johtolangat ja vihjeet yhdeksi tulkinaksi. Tulkinta ei saa erota löydetyistä tuloksista. Minun tilanteessani arvoitus on myynti-ilmoitus, sen sisältö eri tilanteissa ja myös se, että miksi virheitä voi välitysliikkeille sattua markkinoinnissa. (Alasuutari 2011, 44).

1.3.4 Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi

Tärkein asia aineiston analysoinnin aloittamisessa on se, että tiedostaa omien ennakkoluulojen muuttumisen. Metsämuuronen tekstissään mainitsee, että Martti Grönforsin mukaan (1985) itse kerättyä kenttätutkimusaineistoa ”voi analysoida vain tutkimuksen tekijä itse”. Grönforsin mukaan aineistoa analysoidaan yleensä jo keräyksen aikana. (Metsämuuronen 2006, 121.)

Olin ennen harjoitteluni aloittamista melko tietämätön koko kiinteistönvälitysmaailmasta ja sitä määrittävistä säädöksistä. Minulla ei oikeastaan ollut ennakkoluuloja, kun asia ei ollut edes käynyt mielestäni. Keräsin tietoa aiheesta etukäteen päästessäni harjoitteluun Aluehallintoviraston elinkeinovalvontayksikköön, välitysliekevalvontaan. Todellinen tieto asiasta tuli kuitenkin kokemuksen myötä, ja sain itselleni luotua neljän kuukauden aikana hyvän kuvan välitysliekkien kohdemarkkinoinnista. Haluan pohjatietojeni avulla tehdä tutkimusta ja avartaa näkemystäni kohteiden markkinoinnista.

Ennen aineiston analysointia tulee Metsämuurosen (2006, 122.) mukaan aineisto saattaa analysointia helpottavaan muotoon. Tämä yleensä tehdään literoimalla kerätyt muistiinpanot ja haastattelut. Sähköpostin välityksellä tehty strukturoitu haastattelu antoi pohjan työlleni ja toimii analysoinnin lisäksi myös osana teoreettista viitekehystäni.

Sisällön analyysi Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2002, 105) mukaan on aineiston tarkastelua ja avainkohtien, kuten erojen ja yhtäläisyyksien, etsimistä. Aineistona käytetään jo olemassa olevaa materiaalia sekä valmiiksi literoitua tai puhtaaksikirjoitettua aineistoa. Tutkija itse tekee johtopäätökset aineiston pohjalta ja ottaa tärkeät asiat huomioon. Lopullinen tuotos on aineiston pohjalta tehty sanallinen kuvaus. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Diskurssianalyysi on tapa, jolla tutkitaan kielenkäyttöä ja kielellisten sopimusten vaikutusta ajatteluun ja toimintaan. Analyysissä etsitään aineistosta ”eroja ja yhtäläisyyksiä ja huomiota voidaan kiinnittää pieniinkin yksittäisiin ilmauksiin”. Tutkimusaineiston ei tarvitse olla suuri, joten analyysinä tämä sopii kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään hyvin. (Hirsjärvi ym. 2007, 220.)

Kesällä 2018 havainnoimani myynti-ilmoitusvirheet ja välitysliekkien tekemät selvitykset on hyvä käydä läpi diskurssianalyysin näkökulmasta. Joskus väärän sanamuodon käyttäminen voi jo vaikuttaa juridisesti siihen, miten joku asia tulisi tulkita. Sanamuotovirheet saattavat aiheuttaa aluehallintoviraston puuttamisen asiaan ja korjaavien toimenpiteiden vaatimiseen voivat johtaa asian joutumista aluehallintoviraston valvovan silmän alle.

2 KÄSITTEET

Selitän lyhyesti välitysliikkeiden myynti-ilmoitusten valvontaan liittyvistä käsitteistä muutamia avainkäsitteitä. Valitsin avainkäsitteet sillä perusteella, miten kukin niistä vaikuttaa kiinteistön markkinointiin ja sen valvontaan.

2.1 Välitysliike

Elinkeinonharjoittaja, joka haluaa saada taloudellista hyötyä toisten kiinteistöjen välittämisestä toimeksiannolla, voi alkaa välittäjäksi. Sopijapuolet saataan kosketuksiin toistensa kanssa välitysliikelain (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä) 1. §:n mukaan taloudellisen hyödyn saamiseksi. Välitysliike tulee rekisteröidä aluehallintoviraston välitysliikerekisteriin välitysliikelain (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 3. §) 3. §:n mukaan ennen kiinteistönvälityksen harjoittamista elinkeinona. Välitysliikkeellä on myös oltava välitysliikelain (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 5. §) 5. §:n vaateet täyttävä vastaava hoitaja, joka vastaa hyvän välitystavan sekä lainmukaisuuden noudattamisesta välitysliikkeessä.

2.2 Kohteen markkinointi

Kiinteistönvälittäjän käsikirjassa (Haulos ym. 2017, 560–561) markkinointia käsitellään 11. luvussa. Välitysliikkeiden markkinoinnin tulee olla hyvän välitystavan mukaista sekä kuluttajan hyväksi kuluttajansuojalain mukaista. Markkinointi ei saa olla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa ja palvelun tulee vastata välityslain (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä) 7. §:n mukaisesti markkinoinnissa annettuja tietoja. Markkinoinnissaan välitysliikkeen tulee rekisteröidyn toiminimen lisäksi ilmoittaa maantieteellinen osoite ja osakeyhtiöiden tulee antaa www-sivuillaan oma y-tunnuksensa. Markkinointia valvoo Kilpailu- ja kuluttajaviraston lisäksi aluehallintovirasto. Markkinoinnin tulee myös olla asuntomarkkinointiasetuksen (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130) mukaista.

Markkinointi on hyvän välitystavan vastaista, kun se selkeästi loukkaa ihmisarvoa tai on yleisesti hyväksytyjen yhteiskunnallisten arvojen kanssa ristiriidassa. Sosiaalisessa mediassa markkinointi on myös samojen säännösten alaista, kuin välitysliikkeen muu markkinointi. (Haulos ym. 2017, 561–564.)

Tarkoituksellisesti harhaanjohtavaa markkinointia on vaikeaa huomata ennakoon, koska tietojen oikeellisuutta on vaikeaa tarkistaa. Kuitenkin esimerkiksi asunnon pinta-alan väärin ilmoittaminen myynti-ilmoituksessa on harhaanjohtavaa, vaikka se olisikin tehty vahingossa.

2.3 Tiedonantovelvollisuus

Totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa ei välitysliikkeen palvelun markkinoinnissa saa kuluttajansuojalain 2. luvun 6. §:n mukaan antaa. Sellaisen tiedon, joka voi vaikuttaa olennaisesti ostajaehdokkaan ostopäätökseen, antamatta jättäminen on myös kuluttajansuojalain (Kuluttajansuojalaki 2. luku 7. §) vastaista. Asuntomarkkinointiasetuksen (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130) 10. §:n mukaan olennaisesti kuluttajan oletuksesta poikkeava tieto, kuten vesijohdon, viemärin tai keskuslämmityksen puuttumisesta tulee ilmoittaa ostajalle.

2.4 LKV ja LVV

Välitysalalle on helppo päästä, mutta hyvä työnantaja vaatii Mika Saavalaisen (2016, 29) mukaan alan yleisten lainalaisuuksien ymmärrystä ja hyväksyntää. Saavalainen mainitsee objektiivisen tiedon puutteen ennen töiden aloittamista olevan tutkimusten mukaan yleisin syy alalta ennenaikaisesti poistumiselle.

Laillistettu kiinteistönvälittäjä (LKV) ja vuokrahuoneiston välittäjä (LVV) on LKV- ja LVV-kokeiden suorittaneiden henkilöiden nimike, jota saavat käyttää vain kokeen suorittaneet henkilöt sekä rekisteröity kiinteistönvälitysliike tai vuokrahuoneistonvälitysliike. (Keskuskauppakamari 2018) Välitysliikkeiden tulee ilmoittaa rekisteriin välitysliikelain (15.12.2000/1075) 5. §:n mukainen vastaava hoitaja, joka on velvollinen huolehtimaan muun muassa siitä, että vähintään puolella välitysliikkeen kunkin toimipisteen välitystoimintaa harjoittavalla työntekijällä on välitysliikelain 5. §:n 3. momentin vaateet, jotka ovat joko LKV- tai LVV-kokeen läpisuorittaminen. Vastaavalla hoitajalla on myös oltava joko

LKV- tai LVV-pätevyys riippuen siitä, mitä toimintaa välitysliike harjoittaa päätoimisesti.

KIAT eli kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto on kattava myynnin ja vuokrauksen juridisiin asioihin sekä kiinteistön arviointiin ja markkinointiin liittyvä koulutus. Sen pituus on 12 kuukautta, ja siitä saa perusteet välitysalalle ryhtymiseen. Se ei kuitenkaan itsessään vastaa LKV- tai LVV-pätevyyttä, ja koulutuksen sivuillakin sanotaan sen tietojen olevan hyvä pohja pätevyyskokeeseen. (Koulutus.fi 2018.)

2.5 Energiatodistus

Myynti-ilmoituksissa välitysliikkeillä on velvollisuus ilmoittaa energiatehokkuutta kuvaava tunnus tai mainita energiatodistuksen puuttuvan. Asiasta on laissa säädetty, ja välitysliikkeiden on noudatettava tätä lakia. Käytännön työssä tärkeä 1.6.2013 voimaan astunut energiatodistuslaki (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50) ja myöhemmin voimaan astuneet siirtymäsäännökset (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 30. §), joista viimeinen astui voimaan 1.7.2017, ovat tuoneet uusia ulottuvuuksia myynti-ilmoitusten valvontaan. Viimeisin siirtymäsäännös (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 30. § 3. kohta) teki energiatodistuksen tarpeelliseksi myös ennen vuotta 1980 valmistuneisiin asuinrakennuksiin. Seuraavien energiatodistuslain kohtien tunteminen on alan toimijoille välttämätöntä:

Rakennusta, rakennuksen 4. §:n 1. momentissa tarkoitettua osaa tai huoneistoa taikka niiden hallintaoikeutta myytäessä tai vuokrattaessa tulee esittelytilanteessa mahdollisen ostajan tai vuokralaisen nähtävillä olla voimassa oleva rakennuksen tai sen osan energiatodistus. Energiatodistus on annettava joko alkuperäisenä tai jäljennöksenä ostajalle tai vuokralaiselle. (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 6. § 2. mom.)

Energiatodistusta ei kuitenkaan tarvitse laittaa nähtäville tai antaa, jos kyseessä on samaan konserniin kuuluvien yhteisöjen välinen myynti tai vuokraus, tilanne, jossa rakennus myydään purettavaksi, jos vuokraus koskee vuokraamista määräaikaisesti enintään vuodeksi taikka jos kyseessä on alivuokraus. (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 6. § 2. mom.)

Myyntiä tai vuokrausta koskevassa julkisesti esille laitetussa ilmoituksessa tulee mainita myytävää tai vuokrattavaa kohdetta koskeva energiatehokkuutta kuvaava tunnus, ellei kyseessä ole 2 momentissa tarkoitettu tilanne. (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 6. § 2. mom.)

Kesällä 2018 aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikössä suorittamani välitysliikkeiden myynti-ilmoitusten valvontakampanjan aikana lähetin monia

huomionkiinnitysviestejä energiatodistusmainintoihin liittyvien virheiden tai puutteiden takia välityslikkeille. Energiatodistuslaki on nuori ja siksi uskon sen aiheuttavan paljon ongelmia välityslikkeiden keskuudessa. Motiva (2018) antaa hyviä ohjeita energiatodistuksen käytöstä ja painottaa sitä, että energiatodistus vaaditaan poikkeuksia lukuun ottamatta kaikilta rakennusmääräysten vaatimusten alaisilta rakennuksilta.

3 LAINSÄÄDÄNTÖ

Asuntojen markkinointia säädellään laissa. Kiinteistönvälityslikkeiden kiinteistömarkkinoinnissa tärkeimmäksi laiksi voi sanoa valtioneuvoston asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (130/2001), koska siinä on määritelty lista asioista, joita mahdollisen ostajan/vuokralaisen tulisi tietää ennen sopimuksen tekemistä. Laki kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä sekä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä kulkevat monessa asiassa käsi kädessä, mutta erityisesti myynti-ilmoitusten valvonnassa keskitytään jälkimmäisenä mainittuun. Kaksi muuta tärkeää lakia ovat kuluttajansuojalaki sekä laki rakennuksen energiatodistuksesta.

Hyvää välitystapaa tulee noudattaa välityslain (15.12.2000/1074) 7. §:n mukaan sekä välityslikelain (15.12.2000/1075) 4. §:n mukaan ja sen ohjeistuksen on julkaissut KVKL (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto). Ohjetta hyvästä välitystavasta (2018) päivitetään usein ja viimeisin versio on tehty 10.10.2018. Se sisältää kattavia ohjeita erilaisissa tilanteissa toimimiseen ja myös ohjeita siitä, mitä myynti-ilmoitukseen tulee sisällyttää ja mitä ei tarvitse mainita.

3.1 Myynti-ilmoituksen sisältö

Mitä tietoa oikeaoppisen myynti-ilmoituksen tulisi siis sisältää? Myynti- ja vuokrailmoituksille on säädetty valtioneuvoston asetuksessa asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista vähimmäistiedot, mitä mahdollisen ostajan tai vuokralaisen tulisi saada selville markkinointi-ilmoituksesta. Vähimmäistietojen määrä ja luonne muuttuvat sen mukaan, minkälainen kiinteistö on kyseessä ja minkälaisesta markkinoinnista on kyse.

3.1.1 Asuntomarkkinointiasetus

Jos ilmoitetaan myytävästä asunnosta lehdessä, mainoksessa tai muussa myynti-ilmoituksessa, pitää silloin asuntomarkkinointiasetuksen (130/2001) 2.

§:n mukaan ainakin seuraavat asiat näkyä ilmoituksessa:

- 1) asunnon tyyppi, kuten pientalo-, kerrostalo- tai vapaa-ajan asunto taikka rakentamaton maa-alue;
- 2) asunnon sijaintikunta sekä kylä, kaupunginosa tai muu asunnon sijaintia vastaavalla tavalla tarkemmin ilmaiseva tieto;
- 3) asumiskäyttöön myytävästä rakennuksesta ja huoneistosta asuintilojen pinta-ala ja huoneluku sekä rakentamattomasta maa-alueesta ja vapaa-ajan asunnosta maa-alueen pinta-ala;
- 4) suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon arvioitu valmistumisaika;
- 5) markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi ja yhteystiedot.

(Valtioneuvoston asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2. §:n 1. mom. 1.-5. kohdat)

Lisäksi joissakin tilanteissa on ilmoitettava myös:

- 1) osaomistusasunnosta ensi vaiheessa myytävän osuuden suuruus ja hinta, onko loppuosuus mahdollista myöhemmin ostaa sekä asunnon käyttöoikeudesta perittävät maksut;
- 2) asumisoikeusasunnosta asumisoikeusmaksu ja käyttövastike;
- 3) muusta myytävästä asunnosta myyntihinta sekä velaton hinta, jos se poikkeaa myyntihinnasta.

(Valtioneuvoston asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2. §:n 2. mom. 1.-3. kohdat)

Vuokrattavaa asuntoa markkinoidessa edellä mainitulla tavalla tulee ilmoituksessa olla vähintään seuraavat asiat:

- 1) asunnon sijainti, tyyppi ja huoneluku sekä vuokralaisen yksinomaisessa käytössä olevien asuintilojen pinta-ala;
- 2) vuokra sekä mahdollinen ennakkovuokra ja vakuus;
- 3) määräaikaisen vuokrasopimuksen kesto;
- 4) markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi ja yhteystiedot.

(Valtioneuvoston asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 3. §:n 1. mom. 1.-4. kohdat)

Asuntomarkkinointiasetuksessa on myös maininta, että ”jos asunto on kesken-eräinen tai sen varustus on olennaisesti puutteellinen siihen verrattuna, mitä vastaavanlaiseen asuntoon samalla paikkakunnalla tavanmukaisesti kuuluu, ilmoituksessa on mainittava siitä. Jos asunto on vuokrattu taikka jos myytävänä oleva pientaloasunto tai vapaa-ajan asunto on vuokramaalla, myös siitä on mainittava.” (Valtioneuvoston asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 4. §)

3.1.2 Rakennuksen energiatodistus myynti-ilmoituksessa

Energiatodistus vaaditaan nykyään kaikissa rakennuksissa ja “myyntiä tai vuokrausta koskevassa julkisesti esille laitetussa ilmoituksessa tulee mainita myytävää tai vuokrattavaa kohdetta koskeva energiatehokkuutta kuvaava tunnus, ellei kyseessä ole 2 momentissa tarkoitettu tilanne.” (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 6. § 2. mom.)

Energiatodistusta ei kuitenkaan tarvitse laittaa nähtäville tai antaa, jos kyseessä on samaan konserniin kuuluvien yhteisöjen välinen myynti tai vuokraus, tilanne, jossa rakennus myydään purettavaksi, jos vuokraus koskee vuokraamista määräaikaisesti enintään vuodeksi taikka jos kyseessä on alivuokraus. (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 6. § 2. mom.)

Energiatodistuksen pakollisuus ei kuitenkaan koske seuraavat kriteerit täyttäviä kohteita:

- 1) rakennusta, jonka pinta-ala on enintään 50 neliometriä;
 - 2) loma-asumiseen tarkoitettua rakennusta, jota ei käytetä majoituselinkeinoon harjoittamiseen;
 - 3) tilapäistä tai määräaikaista rakennusta;
 - 4) teollisuus- ja korjaamorakennusta, uimahallia, jäähallia, varastorakennusta, liikenteen rakennusta sekä rakennukseen liittyvää tai erillistä moottoriajoneuvosuoja;
 - 5) muuhun kuin asuinkäyttöön tarkoitettua maatilarakennusta, jossa energiantarve on vähäinen tai jota käytetään alalla, jota koskee kansallinen alakohtainen energiatehokkuussopimus;
 - 6) rakennusta, joka on suojeltu maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999) mukaisella kaavalla, valtion omistamien rakennusten suojelusta annetun asetuksen (480/1985), rakennusperinnön suojelemisesta annetun lain (498/2010) tai sitä edeltävien lakien mukaisella päätöksellä taikka rakennusta, joka sijaitsee maailman kulttuuri- ja luonnonperinnön suojelemisesta tehdyn yleissopimuksen (SopS 19/1987) mukaisessa maailmanperintöluetteloon hyväksytyssä kohteessa tai on kohteena viranomaisten välisessä rakennuksen suojelua koskevassa sopimuksessa;
 - 7) kirkkoa tai muuta uskonnollisen yhteisön omistamaa rakennusta, jossa on vain kokoontumiseen tai hartauden harjoittamiseen taikka näitä palvelemaan toimintaan tarkoitettuja tiloja;
 - 8) kasvihuonetta, väestönsuoja tai muuta rakennusta, jonka käyttö tarkoitukseensa vaikeutuisi kohtuuttomasti, jos niihin sovellettaisiin rakennusten energiatehokkuutta koskevia säännöksiä ja määräyksiä; eikä
 - 9) puolustushallinnon käytössä olevaa rakennusta.
- (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 3. § 1. mom. 1.-9. kohta)

Joissakin tilanteissa voi käyttää kevennettyä menettelyä energiatodistuksen laatimisessa ja silloin energialuokaksi tulee ”H”. Luvussa 4.2.2. käyn tarkemmin läpi mainintaa ”Energialuokka H”, mutta seuraava on pieni viittaus luvussa käsiteltävään päätökseen.

Energialuokka ”H” tarkoittaa luokittelematonta energiatehokkuutta kuvaavaa tunnusta. Tätä tunnusta käytetään vain silloin, kun energiatodistus on hankittu kevennettyä energiatodistusmenettelyä käyttäen. Energiatodistuslain 17. §:n 1. momentin mukaan kevennettyä menettelyä energiatodistuksen hankkimisessa

voi käyttää, ”jos myytävä rakennus tai kiinteistö taikka huoneisto tai sen hallintaoikeus enintään kaksi asuinhuoneistoa käsittävässä asuinrakennuksessa on arvoltaan hyvin vähäinen taikka jos on olemassa muu erityisen perusteltu syy, kuten lähisukulaisten välinen myynti tai vuokraus, kevennetyn menettelyn käyttämiseen”. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Energiatodistusta ei aina tarvita ja välillä energialuokka voi olla ”H”. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kuitenkin kaikissa markkinoitavissa kohteissa tulee aina olla ilmoitettuna energiatehokkuutta kuvaava tunnus ja sen lisäksi myös oikea alaindeksi (Heikkilä 2019a). Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliekevalvontayksikön ylitarkastaja Ilkka Heikkilän haastattelun (2019c) mukaan myynti-ilmoituksessa tulee olla oikeaoppinen maininta energiatodistuksen puuttumisesta, kuten ”Ei lain edellyttämää energiatodistusta” tai ”Kohteelle ei lain mukaan tarvitse energiatodistusta hankkia”.

3.1.3 Hyvä välitystapa ja kuluttajansuojalaki

Olenneiden tietojen lisäksi on syytä muistaa kuluttajan informaatioasema. Tärkeintä on muistaa pitää kuluttaja tietoisena kaikista asioista ennen asunto-kauppojen lukkoon lyömistä. Tarvittavan tiedon lisäksi on huomioitava puuttuvan tiedon tärkeys, jotta välttyttäisiin jälkiseurauksilta. Lain kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (2000/1074) 7. §:n 1. momentin mukaan ”välitysliekeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut. Välitysliekeen suorituksen tulee myös vastata siitä markkinoinnissa annettuja tietoja”. Lisäksi lain kiinteistövälitysliekeistä ja vuokrahuoneiston välitysliekeistä (2000/1075) 4. §:n mukaan ”välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa”. Kuluttajansuojalain (38/1978) 2. luvussa säädetään myös kuluttajalle sopimattomasta tai hyvän tavan vastaisesta menettelystä.

Hyvään välitystapaan sisältyy myös kuluttajansuojalaissa määritelty kuluttajan kunnioitus, johon sisältyy tiedoksiantovelvollisuus sekä kieltö antaa kuluttajansuojalain (1978/38) 2. luvun 6. §:n 1. momentin mukaan ”totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jos tiedot ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt”.

Hyvä välitystapa (Ohje hyvästä välitystavasta 2018) ja kuluttajansuojalaki kulkevat käsi kädessä siinä mielessä, että molemmat ovat suunniteltu kuluttajan suojaksi. Hyvän välitystavan ohje on vain ohjeellinen, mutta siinä on viittauksia lain velvoitteisiin ja ohjeistuksia esimerkiksi pinta-alan mittaukseen.

3.1.4 Toimeksiantaja ja toimeksiantosopimus

Välitysliikkeellä ja toimeksiantajalla on oltava lain kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (2000/1074) 5. §:n mukainen toimeksiantosopimus laillisen välitystoiminnan suorittamiseksi. Saman lain 8. §:n mukaan “välitysliikkeen on annettava toimeksiantajalle kaikki ne tiedot, joiden välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta tai vuokrasopimuksesta taikka muusta käyttöoikeussopimuksesta päättämiseen.”

4 TUTKIMUS

Vuoden 2018 kesällä tapahtuneen välitysliikkeiden myynti-ilmoitusten valvontakampanjan perusteella tehdyn havainnoinnin pohjalta lähdetään tekemään tutkimusta. Aivan aluksi analysoidaan kvantitatiivista dataa, joka on kerätty kesän aikana Etelä-Suomen valvontapiirin 984 välitysliikkeen asuntojen mainonnasta. Tätä dataa hyödyntäen tutkin kolmelle aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikön ylitarkastajalle tehtyjä haastatteluja, Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikön viimeaikaisia päätöksiä sekä neljälle kiinteistönvälittäjälle tekemääni strukturoitua haastattelua. Tutkin kaikkea kokonaisuutena, kunnes päädyn johtopäätökseeni.

Lopuksi käytän hyödyksi tämän työn luonnosversion pohjalta heränneiden kysymysten avulla tehtyä haastattelua opinnäytetyöni ja harjoitteluni valvojalle ylitarkastaja Ilkka Heikkilälle. Kaikki haastattelut tein strukturoidulla tavalla, koska kysymysten aiheet olivat laajoja. Laadin jokaisen kysymyksen omien havaintojeni perusteella. Kahteen viimeiseen haastatteluun eli välittäjien ja ylitarkastaja Ilkka Heikkilän haastatteluun käytin myös ensimmäisessä haastattelussa saamaani tietoa ja työssäni saamaa tietoa hyödyksi.

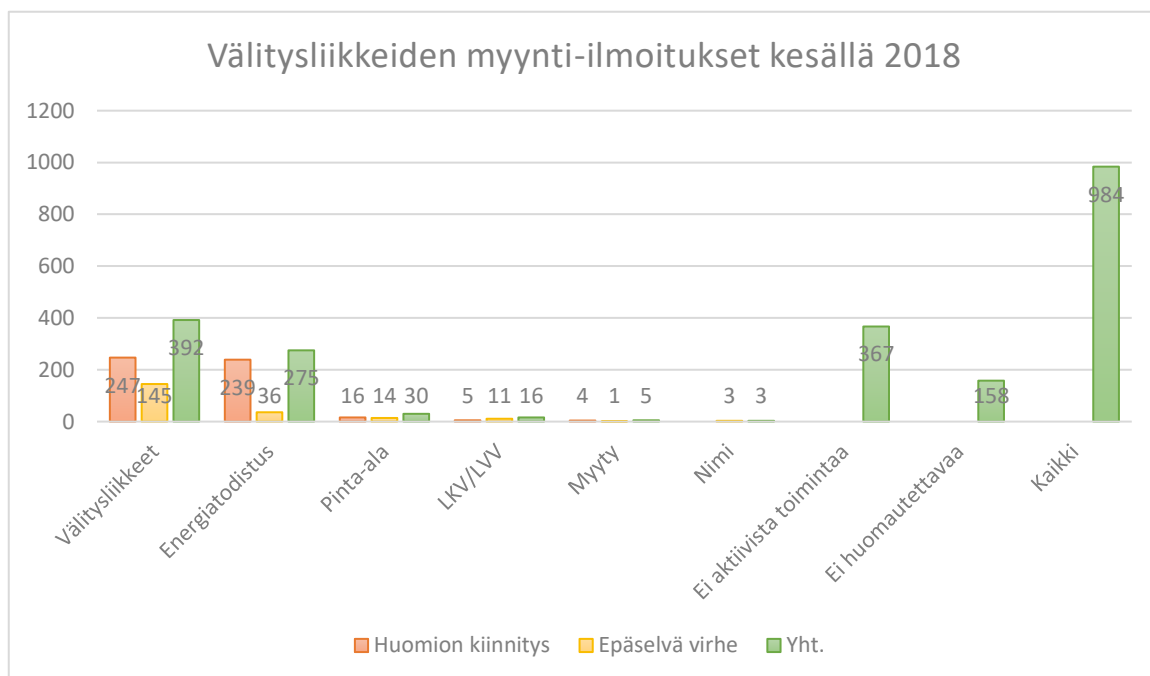
Käytän Etelä-Suomen Aluehallintoviraston tekemiä päätöksiä välitysliikkeiden myynti-ilmoituksista ja niissä olleista virheistä. Päätöksiä valitessani halusin

keskittyä tuoreimpiin tapauksiin oman harjoitteluni aikana kesällä 2018 ja esimerkiksi energiatodistuslakiin voimaan astuneisiin säädöksiin vuonna 2017.

4.1 Kesän 2018 valvontakampanjadata

Kesällä Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliekevalvontayksikössä suoritamani valvontakampanjan aikana keräsin listan virheistä ja puutteista, joita kohtasin asuntojen myynti-ilmoituksissa. Tein siitä pylväsdiagrammin.

Kuvassa 1 on laskettu välitysliekkeet, joiden myynti-ilmoituksista löytyi virheitä kesän 2018 valvontakampanjan aikana. Virheet eriteltiin teemojen mukaan ja määrän mukaan.



Kuva 1. Välitysliekkeiden myynti-ilmoitukset kesällä 2018

Ajalla 2.5.2018–31.8.2018 suoritetun valvontakampanjan perusteella sain 984 välitysliekkeen myynti-ilmoituksista seuraavanlaista puutetietoa: Välitysliekkeille meni yhteensä 247 huomionkiinnitysviestiä liittyen jonkinlaiseen virheeseen tai puutteeseen myynti-ilmoituksessa. En saanut kampanjaa suoritetuksi loppuun, mutta näiden viestien lisäksi 145 välitysliekkeellä oli ongelmakohtia myynti-ilmoituksissa. Energiatodistus osoittautui pahimmaksi ongelmaksi. Valvonnan aikana 239 huomionkiinnitysviestiä lähti energiatodistusvirheen takia ja epäselväksi jäi 36 välitysliekkeen myynti-ilmoitukset. Pinta-ala on kaukana, mutta kyseessä oli silti iso ongelma. Jopa 30 välitysliekkeellä ilmeni ongelmia pinta-alan oikeaoppisessa ilmoittamisessa.

Ongelmia löytyi myös ”Myyty” ja ”Ostotarjous hyväksytty” maininnan käytössä sekä välitysliikkeen nimen ilmoittamisessa. Valtioneuvoston asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2. §:n 1. momentin 5. kohdan mukaan ”ilmoitettaessa myytävästä asunnosta lehti-ilmoituksessa, kuluttajille jaettavassa tai kuluttajien saatavilla olevassa mainoksessa taikka muulla vastaavalla tavalla on ilmoituksesta käytävä ilmi ainakin: 5) markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi ja yhteystiedot.”

4.1.1 Ongelmakohdat

Ongelmakohtien analysoinnissa otin avuksi Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastajien haastattelun ja sain lisänäkökulmaa asiaan kiinteistönvälittäjille tehdystä haastattelusta. Tärkeintä on kuitenkin muistaa, että todellisuudessa sain tiedot ylitarkastajilta ja tekemällä omaa havainnointiani. Kiinteistönvälittäjiltä saa kuitenkin toisenlaisen näkökulman asiaan.

Tein lyhyehkön haastattelun muutamasta minulle heränneestä kysymyksestä neljälle kiinteistönvälittäjälle, jotka suostuivat vuoden 2019 alussa vastaamaan kysymyksiini. Haastattelu jäi lyhyeksi, koska halusin vain hieman näkemystä ja vastapainoa teorialle sekä näkökulman molemmilta puolilta. Sovimme haastateltavien kanssa, että he jäisivät anonyymeiksi. Haastateltavat ovat nimillä Välittäjä A, Välittäjä B, Välittäjä C ja Välittäjä D. Haastattelulitteraatti on liitteenä 2.

Ylitarkastaja Ilkka Heikkilän (2018) mukaan välitysliikkeiden myynti-ilmoituksissa pääasiallinen ongelma on se, että ilmoituksista puuttuu lakien ja asetusten edellyttämiä tietoja, kuten esimerkiksi tieto energiatodistuksen puuttumisesta. Ylitarkastaja Vesa Härmälä (2018) painottaa myös myynti-ilmoituksissa olevaa puutteellista ja jopa harhaanjohtavaa tietoa, kuten esimerkiksi pinta-alana ilmoitettu kokonaispinta-ala. Valvontakampanjaani suorittaessani lähetin eniten huomion kiinnittämismiestejä pinta-alatietojen ja energiatodistustietojen puutteiden vuoksi.

Siirtyminen markkinointiin sosiaalisessa mediassa on Heikkilän (2018) ja Härmälän (2018) mukaan ollut suurin muutos viimeisen viiden vuoden aikana.

Härmälä huomauttaa sosiaalisessa mediassa markkinoinnin valvomisen tulleen haastavammaksi verrattuna ”perinteisten” ilmoituskanavien valvontaan markkinoinnin erilaisen toteutustavan vuoksi. Ilkka Heikkilä sanoo, että välitysläiikkeen edustajien omat tilit sosiaalisessa mediassa, kuten esim. Instagramissa ovat markkinointikanavia Etuovi.comin ohella. Ylitarkastaja Vilppu Elovaara mainitsee energiatodistuksesta annetun lain vaatiman energiatehokkuutta kuvaavan tunnuksen mainitsemisen myynti-ilmoituksissa työllistäneen viime vuosina paljon. Energiatodistuslaki (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50) astui voimaan 1.6.2013 ja myöhemmin voimaan astuneet siirtymäsäännöksistä (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 30. §) viimeinen astui voimaan 1.7.2017.

Vaikeinta myynti-ilmoituksen tekemisessä on Välittäjien A ja D (2019) mielestä pinta-alan kertominen, koska virheitä voi sattua helposti. Välittäjä A kuitenkin muistuttaa, että isännöitsijäntodistuksessa pinta-ala on aina hyvin mainittuna. Energiatodistus on välittäjän B (2019) mielestä ongelmallisin kohta, mutta nykyään Oikotiellä ja Etuovella se on helposti laitettavissa niin, että virheitä ei sattuisi. Välittäjä D sanoo, että energiatodistuksen muistaa laittaa viimeistään silloin, kun huomautus siitä on kertaalleen tullut. Kokonaisuudesta voi Välittäjä C:n (2019) mielestä helposti unohtaa jotakin tärkeää esim. ”lisätiedot” kohdassa.

4.1.2 Energiatodistuslain voimaan astuminen

Huomasin oman valvontakampanjani aikana energiatodistusmerkintöjen aiheuttavan suurimman osan epäselvyyksistä myynti-ilmoituksissa ja päätin kysyä siitä tarkemmin. Kysyin, oliko energiatodistuslain voimaantuloaikoihin epäselvyyksiä myynti-ilmoituksissa, mutta ylitarkastaja Vesa Härmälän (2018) mukaan sitä ei vielä silloin valvottu kovin tarkasti. Ilmoitukset ovat kuitenkin ylitarkastaja Ilkka Heikkilän (2018) mukaan nyt vuonna 2018 paremmassa kunnossa kuin vuoden 2017 kesällä, jolloin lain viimeisin siirtymäsäännös ennen vuotta 1980 valmistuneiden pientalojen osalta tuli voimaan. Hän uskoo AVIn aktiivisen valvonnan vaikuttaneen asiaan.

Lähetin 239 välitysliikkeelle huomionkiinnitysviestin liittyen myynti-ilmoituksessa olevaan energiatodistusmainintavirheeseen tai energiatodistusmaininnan puuttumiseen. Lisäksi lähetin yhdeksän selvityspyyntöä välitysliikkeille energiatodistusmaininnan toistuvan puuttumisen takia. Kyseisten välitysliikkeiden huomio oli jo aiemmin kiinnitetty energiatodistusmaininnan puuttumiseen markkinoinnissa, mutta siitä huolimatta toiminta oli jatkunut samanlaisena.

4.1.3 Energiatodistusmaininnan puuttuminen

Ensimmäisenä esimerkkinä halusin näyttää selvityspyyntöön asti johtaneen energiatodistustapauksen. Se on tärkeä siksi, että toistuvan virheellisen toiminnan takia on jouduttu välitysliikkeelle lähettämään selvityspyyntö asiasta.

Kesällä suorittamani välitysliikevalvontakampanjan aikana löytämäni toistuvaan virheelliseen mainontaan liittyvä tapaus (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018), josta ei tullut hallinnollisia seuraamuksia. Etelä-Suomen aluehallintovirasto suoritti välitysliikkeiden myynti-ilmoituksien valvontakampanjaa vuoden 2018 alkukevällä ja uudelleen vuoden 2018 kesällä. Valvonta liittyi myynti-ilmoituksista löytyviin energialuokkavirheisiin.

Alkukevään 2018 valvontakampanjassa ESAVI huomasi tapauksessa olevan välitysliikkeen myynti-ilmoituksista puuttuvan energialuokkamainintoja ja lähetti tähän liittyen huomionkiinnitysviestin 13.2.2018. Suorittaessani valvontaa kesällä 2018 huomasin, että kyseessä oleva välitysliike edelleen markkinoi kohteita virheellisesti energialuokkamaininnan osalta. Lähetin selvityspyynnön asiasta 19.7.2018 välitysliikkeelle. (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.)

Välitysliikkeen vastaavan hoitajan 1.8.2018 antamassa selvityksessä mainittiin, että välitysliike on aina pyytänyt energiatodistusta toimeksiantajalta tai käskenyt sellaisen hankkimaan, jos kohde lain nojalla sitä tarvitsee. Toiminta on ollut vastaavan hoitajan mukaan hyvän välitystavan mukaista energiatodistuksen osalta. Energialuokkamainintojen puuttuminen ilmoituksista on ollut selvityksen mukaan inhimillistä huolimattomuutta. Selvityksessään välitysliike painottaa sitä, että selvityspyynnössä olleet ilmoitukset oli korjattu ilman ai-

heetonta viivytystä. Aiempi 13.2.2018 saatu viesti oli vastaavan hoitajan mukaan mennyt sähköpostissa roskaposti-kansioon, ja siksi virheitä ei aiemmin oltu korjattu. (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.)

Välitysliikkeelle 19.7.2018 lähetettiin selvityspyyntö sen johdosta, että välitysliikkeen huomiota oli jo aiemmin kiinnitetty vastaavaan energiatodistuksen puuttumiseen myynti-ilmoituksista 13.2.2018. (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.)

Lain rakennuksen energiatodistuksesta (50/2013) 6. §:n 3. momentin mukaan ”myyntiä tai vuokrausta koskevassa julkisesti esille laitetussa ilmoituksessa tulee mainita myytävää tai vuokrattavaa kohdetta koskeva energiatehokkuutta kuvaava tunnus, ellei kyseessä ole 2. momentissa tarkoitettu tilanne”. Kuluttajansuojalain (1978/38) 2. luvun 6. §:n 1. momentin mukaan ”markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jos tiedot ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt.” (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.)

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n 11.10.2017 julkaiseman hyvästä välitystavasta annetun ohjeen mukaan ”jos kohteesta vaaditaan energiatodistus, välitysliikkeen tulee pyytää energiatodistus toimeksiantajalta. Mikäli kohteesta ei ole laadittu energiatodistusta, välitysliikkeen tulee kehottaa toimeksiantajaa hankkimaan sellainen. Mikäli toimeksiantaja ei hanki todistusta kehotuksesta huolimatta, tulee välitysliikkeen kertoa, että rakennuksenomistaja voidaan viranomaisen toimesta velvoittaa sellainen jälkikäteen hankkimaan. Todistuksen puuttumisesta tulee ilmoittaa myynti-ilmoituksessa, esitteessä ja kauppakirjassa”. Aluehallintoviraston näkemys on yhtäläinen edellä mainitun kanssa. (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.)

Energialuokkamaininta tai maininta energiatodistuksen puuttumisesta puuttui kokonaan välitysliikkeen myynti-ilmoituksista. Tarkastin 1.8.2018 liikkeen senhetkiset myynti-ilmoitukset, ja virheitä edelleenkin oli hieman, mutta asia kuitenkin poistettiin käsittelystä. Aluehallintovirasto pyysi liikettä korjaamaan viivymättä virheet ilmoituksista hallinnollisen seuraamuksen uhalla. (ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.)

Tässä tapauksessa halusin kiinnittää erikseen huomiota siihen, että Aluehallintoviraston antamassa tiedoksiannossa ylitarkastaja Ilkka Heikkilä (2017, 2–3) mainitsee, että energiatodistusta koskeva tieto, kuten energiatehokkuutta kuvaava tunnus (A–G) tulee mainita ja olla selkeästi esillä myynti-ilmoituksessa. Heikkilän (2017, 2–3) mukaan energiatodistuksen puuttumisesta tulee aina ilmoittaa esitteessä ja myynti-ilmoituksessa, koska se energiatodistuslain mukaan vaaditaan kiinteistöltä. Mikäli energiatodistusta ei ole, tulee tieto siitä olla selkeästi esillä ”Ei lain edellyttämää energiatodistusta” tai tilan puutteessa

voi käyttää lyhennettä ”Ei lain ed. e-tod.”. Uusimmassa tiedoksiannossa välitysliikkeille (Heikkilä 2019a) aluehallintovirasto muistuttaa käyttämään alaindeksinumeroa eli vuosilukua oikean energiatehokkuustunnuksen lisäksi.

4.1.4 Energiatodistuksen luokka ”H”

Halusin nostaa energiatodistusvirheiden erilaisuutta tuomalla esille virheen energialuokkamaininnassa, joita näkyi usein oman valvontakampanjani aikana. Seuraavassa selvennetään asiaa tarkemmin.

Kyseessä on kesällä suorittamani välitysliikevalvontakampanjan aikana löytämäni toistuvaan virheelliseen mainontaan liittyvä tapaus, josta ei tullut hallinnollisia seuraamuksia. Valvontakampanjaa oli aiemmin suoritettu alkukevällä 2018 ja uudestaan vuoden 2018 kesällä. Valvonta liittyi myynti-ilmoituksista löytyviin epäkohtiin.

Alkukevällä 2018 ESAVI oli huomannut, että kyseessä olevan välitysliikkeen myynti-ilmoituksissa oli puutteita energialuokasta ilmoittamisen osalta. Tästä lähetettiin sähköposti välitysliikkeelle 9.2.2018, jossa pyydettiin korjaamaan virheet myynti-ilmoituksista. Saman vuoden kesällä huomasin omassa valvonnassani, että samalla välitysliikkeellä oli edelleen virheitä myynti-ilmoituksissa energiatodistusmaininnan osalta. Energiatodistusluokkamaininta puuttui täysin ja tämän vuoksi välitysliike sai ESAVI:ta selvityspyynnön sähköpostitse 18.7.2018. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Selvitys saapui välitysliikkeeltä aluehallintovirastoon 21.8.2018. Selvityksen tehnyt henkilö oli selvityksen mukaan keskustellut puhelimitse harjoittelija Severi Kollanuksen kanssa ja keskustelun perusteella tehnyt tarvittavat korjaukset markkinointi-ilmoituksiin energiatodistusmaininnan puuttumisen osalta. Lisäksi hän lupasi jatkossa hankkia mahdollisen energiatodistuksen kaupanteon ollessa ajankohtaista. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Asiassa selvitettiin seuraavat kysymykset:

-Olivatko välitysliikkeen myynti-ilmoitukset hyvän välitystavan mukaisia?”

-Onko välitysliike muuttanut toimintatapaansa
(ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Aluehallintovirasto oli aiemmin 9.2.2018 kiinnittänyt välitysliikkeen huomiota energiatodistusmaininnan puuttumiseen sähköpostilla. Sähköpostissa on mainittu, että myynti-ilmoitusten tulisi olla lainmukaisia nyt ja vastaisuudessa. Välitysliikkeen huomion kiinnittämisestä huolimatta virheellinen markkinointi energiatodistuksen osalta oli jatkunut. Aluehallintovirasto lähetti virheellisen markkinoinnin jatkumisen vuoksi selvityspyynnön 18.7.2018 ja 21.8.2018 liittyen energiatodistusmaininnan puuttumiseen markkinoinnissa. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Lain rakennuksen energiatodistuksesta (50/2013) 6. §:n 3. momentin mukaan ”myyntiä tai vuokrausta koskevassa julkisesti esille laitetussa ilmoituksessa tulee mainita myytävää tai vuokrattavaa kohdetta koskeva energiatehokkuutta kuvaava tunnus, ellei kyseessä ole 2. momentissa tarkoitettu tilanne”. Kuluttajansuojalain (1978/38) 2. luvun 6. §:n 1. momentin mukaan ”markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jos tiedot ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt.” (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n 11.10.2017 julkaiseman hyvästä välitystavasta annetun ohjeen mukaan ”jos kohteesta vaaditaan energiatodistus, välitysliikkeen tulee pyytää energiatodistus toimeksiantajalta. Mikäli kohteesta ei ole laadittu energiatodistusta, välitysliikkeen tulee kehottaa toimeksiantajaa hankkimaan sellainen. Mikäli toimeksiantaja ei hanki todistusta kehotuksesta huolimatta, tulee välitysliikkeen kertoa, että rakennuksenomistaja voidaan viranomaisen toimesta velvoittaa sellainen jälkikäteen hankkimaan. Todistuksen puuttumisesta tulee ilmoittaa myynti-ilmoituksessa, esitteessä ja kauppakirjassa”. Aluehallintoviraston näkemys on yhtäläinen edellä mainitun kanssa. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Tapauksessa olleissa ilmoituksissa ei ollut kirjattuna energiatehokkuutta kuvaavaa tunnusta tai mainintaa ensimmäisen tarkastuksen yhteydessä alkukevällä 2018, ja maininta energiatodistuksesta puuttui edelleen myynti-ilmoituksista minun valvontakampanjani aikana kesällä 2018. Selvityksessä olleisiin myynti-ilmoituksiin oli 22.8.2018 suorittamani tarkastuksen mukaan osittain tehty korjauksia energiatodistusmaininnan osalta, mutta sivustolla www.toimitilat.fi olevissa ilmoituksissa oli virheellinen kirjaus ”Energiatehokkuusluokka H (ei luokitusta)”. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Energialuokka ”H” tarkoittaa luokittelematonta energiatehokkuutta kuvaavaa tunnusta. Tätä tunnusta käytetään vain silloin, kun energiatodistus on hankittu kevennettyä energiatodistusmenettelyä käyttäen. Energiatodistuslain 17. §:n 1. momentin mukaan kevennettyä menettelyä energiatodistuksen hankkimisessa voi käyttää, ”jos myytävä rakennus tai kiinteistö taikka huoneisto tai sen hallintaoikeus enintään kaksi asuinhuoneistoa käsittävässä asuinrakennuksessa on arvoltaan hyvin vähäinen taikka jos on olemassa muu erityisen perusteltu syy,

kuten lähisukulaisten välinen myynti tai vuokraus, kevennetyn menettelyn käyttämiseen”. (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Tunnusta ”H” ei saa käyttää muissa kuin energiatodistuslain 17. §:n mukaisissa tilanteissa. Jos välitettävältä kohteelta puuttuu kokonaan energiatodistus, ei tunnusta ”H” saa käyttää. Energiatodistuksen puuttuessa markkinoinnissa käytettävän kirjauksen pitäisi aluehallintoviraston näkemyksen mukaan olla ”ei lain edellyttämää energiatodistusta” (jos kohteella pitäisi olla energiatodistus) tai ”kohteella ei energiatodistuslain nojalla tarvitse olla energiatodistusta” (jos kohde on vapautettu energiatodistuslain velvoitteista energiatodistuslain 2. luvun 3. §:n nojalla). (ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.)

Tässä tapauksessa halusin kiinnittää huomiota energialuokkaa kuvaavaan tunnukseseen ”H”, joka on yllä tarkemmin selitettynä. Toinen huomioni kiinnittänyt seikka oli selvityksen tehneen henkilön maininta, että hän tulee hankki-
maan energiatodistuksen kaupanteon ollessa ajankohtaista.

Energialuokka ”H” näkyi valvontani aikana useissa eri ilmoituksissa ja yleensä siihen ei ollut lain mukaista syytä. Ongelmaksi osoittautui minulle tulleiden yhteydenottojen perusteella käyttöjärjestelmä, joka saattoi automaattisesti täyttää tämän maininnan, jos energialuokkamainintaa ei erikseen ollut kirjattu. Myynti-ilmoituksiin tulevien tietojen oikeellisuudesta vastaa kuitenkin välitysliike.

Selvityksessä välitysliike mainitsi, että energiatodistus tullaan hankkimaan. Energiatodistus on hyvä olla, mutta se ei kuitenkaan ole välttämätön, mutta välitysliikkeen toimeksiantajan on se toimitettava. Tämä oli myös valvontaa suoritettaessa ongelma, joka askarrutti monia. Ylitarkastaja Ilkka Heikkilän (2017, 2) antaman tiedoksiannon mukaan kuitenkin energiatodistuksen puuttumisen vaikutuksista tulee dokumentoidusti antaa selvitys sekä myyjälle tai vuokranantajalle että ostajalle tai vuokralaisehdokkaalle. Jos välitysliike tekee näin, se voi välttää mahdolliset hallinnolliset seuraamukset energiatodistuksen tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä.

4.1.5 Pinta-ala

Pinta-ala ei osoittautunut yhtä suureksi ongelmaksi kuin energiatodistusmaininnan puuttuminen. Syy tähän on siinä, että pinta-alan oikeellisuutta on vaikea todistaa myynti-ilmoituksessa.

4.2 Pinta-alan harhaanjohtavaan ilmoittamiseen

Esimerkkinä pinta-alan oikeellisuuden todistamisesta on ilmoituksen mukaan tehty selvityspyyntö. Ilmoitus oli tehty sen mukaan, että myynti-ilmoituksessa ilmoitettu pinta-ala ei vastannut isännöitsijäntodistuksessa olevaa pinta-alaa.

Kyseessä on ilmoittajan kertomuksen pohjalta tehty selvitys, josta ei tullut hallinnollisia seuraamuksia. Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon 6.5.2017 saapuneessa ilmoituksessa sekä 24.11.2017 saapuneissa selvityksissään ilmoittaja kertoo ilmoituksessa olevan välitysliikkeen markkinoimasta kohteesta, jonka asuinpinta-alaksi oli ilmoitettu Etuovi.com -sivuston myynti-ilmoituksessa 170 neliometriä, vaikka ilmoituksessa olevissa tarkemmissa tiedoissa yhtiöjärjestyksessä on asuinpinta-alaksi ilmoitettu 83 neliometriä. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Selvitys- ja asiakirjapyynnot Aluehallintovirasto lähetettiin 24.11.2017 ja selvitys ilmoituksessa mainitulta välitysliikkeeltä tuli 11.12.2017, jonka oli tehnyt kyseessä olevan välitysliikkeen vastaava hoitaja. Selvityksessään vastaava hoitaja kertoo kyseessä olleen paritalo, jossa asuinpinta-ala on yhtiöjärjestyksen ja isännöitsijäntodistuksen mukaan 83 neliometriä. Huoneistoon kuuluu myös 87 neliömetrin pinta-alainen alakerta, jossa on muun muassa sauna, kylpyhuone, eteinen ja askarteluhuone. Kohdetta piti alun perin markkinoida yhtiöjärjestyksessä olevalla 83 neliömetrin pinta-alalla, mutta välitysliike päätyi markkinoimaan toimeksiantajan toiveen vuoksi 170 neliömetrin pinta-alalla. Vastaavan hoitajan mukaan Etuovi.com-sivustolla kahden eri pinta-aratiedon merkitseminen ei ole mahdollista otsikkotiedossa ja tällöin 83 neliömetrin kohde olisi rajattu ulos esimerkiksi yli 100 neliömetrin kohteen haussa. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä annetun lain (1074/2000, jäljempänä välityslaki) 7. §:n 1. momentin mukaan välitysliikkeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut. Lain kohtaa koskevan hallituksen esityksen (HE 58/2000) mukaan hyvää välitystapaa on noudatettava paitsi välitystehtävän suorittamisessa myös välitystoiminnassa kokonaisuudessaan. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Välityslain 11. §:n mukaan, jos välitysliikkeellä on aihetta epäillä, että välitysliikkeen saamat 9. tai 10. §:ssä tarkoitetut tiedot ovat virheellisiä tai puutteellisia, välitysliikkeen on varmistuttava tiedon oikeellisuudesta ja oikaistava mahdollinen virheellinen tai puutteellinen tieto. Jos tiedon oikeellisuuden varmistaminen

ei ole mahdollista ilman kohtuutonta vaivaa, välitysliikkeen on ilmoitettava toimeksiantajan vastapuolelle, ettei tietoa ole voitu tarkistaa. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Välitysliikelain 4. §:n mukaan välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Välitysliikelakia koskevan hallituksen esityksen (HE 68/2000) mukaan hyvään välitystapaan kuuluu erityisesti välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalisuus toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta kohtaan. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Selvitettäväksi kysymykseksi jäi se, oliko välitysliikkeen tekemä myynti-ilmoitus kohteesta ollut hyvän välitystavan mukainen pinta-alojen osalta. Kohteeseen oli tehty kaksi myyntiesitettä, joista ensimmäisessä 25.4.2017 tehdyssä esitteessä oli asuinpinta-ala laitettu 83 neliömetriksi, kun taas toisessa 2.6.2017 tehdyssä esitteessä se oli kirjattu 170 neliömetrin suuruiseksi. Sekä 20.3.2017 luodun isännöitsijäntodistuksen että yhtiöjärjestyksen mukaan huoneisto on pinta-alaltaan vain 83 neliometriä. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Asuntomarkkinointiasetuksen 2. §:n mukaan välitysliikkeen on markkinoinnissaan ilmoitettava asunnon pinta-ala eriteltyinä asuintiloihin ja muihin tiloihin. Saman asetuksen 8. §:n mukaan myytävää asuntoa koskevassa esitteessä on mainittava muun muassa pinta-ala eriteltyinä asuintiloihin ja muihin tiloihin. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Hyvästä välitystavasta annetun ohjeen (Kiinteistövälytysalan Keskusliitto ry 11.10.2017, jäljempänä hyvän välitystavan ohje) mukaan asuintilojen ja muiden tilojen käsitteitä ei ole määritelty lainsäädännössä. Kyseiset pinta-alan käsitteet on kuitenkin määritelty ohjeellisina vuonna 2011 julkaistussa SFS 5139 -standardissa, jota julkaistaan muun muassa RT- korttina 12-11055. Kyseisen standardin mukaan asuintiloja ovat asumisen toimintoihin Rakentamismääräyskoelma G1:n mukaan tarvittavat tilat, kuten esimerkiksi kodinhoitotilat, säilytystilat ja kulkutilat. Kyseisen standardin mukaan muita tiloja taas voivat olla esimerkiksi säilytystilat muualla kuin asuintilojen välittömässä yhteydessä. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Edelleen hyvän välitystavan ohjeen mukaisesti tilojen jakautuminen asuintiloihin ja muihin tiloihin on tuotava selkeästi esille esitteessä. Jollei pinta-alasta ole varmuutta, tulee esitteeseen selkeästi kirjat pinta-alatieto koskeva epävarmuus. Edellä mainitut kohdat ovat olleet vastaavanlaisia aiemmassa, välitystehtävän suorittamisen aikana voimassa olleessa hyvän välitystavan ohjeessa ja aluehallintoviraston näkemys on yhtäläinen niiden kanssa. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Välityslain (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074) 7. §:n, asuntomarkkinointiasetuksen (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130) 8. §:n

sekä hyvän välitystavan vastaisesti on toimittu, vaikka toimeksiantaja olisi erikseen pyytänyt välitysliikettä pistämään esitteeseen virheellisen pinta-alatiedon. (ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.)

Välitysliike on Aluehallintoviraston mukaan tehnyt asuntomarkkinointiasetuksen (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 2. § 3. kohta) vastaisen myynti-ilmoituksen ilmoittamalla asuinpinta-alaksi kohteen kokonaispinta-alan. Hallinnollisia seuraamuksia ei välitysliikkeelle tullut, ja aluehallintovirasto kiinnittää välitysliikkeen huomiota siihen, että vastaisuudessa on toimittava hyvän välitystavan mukaisesti tai seuraamuksena voi olla hallinnollinen seuraamus.

Päätöksessä painotetaan, että vaikka Hyvästä välitystavasta annetussa ohjeen (Ohje hyvästä välitystavasta 2018, 28–29) mukaan laissa ei erikseen ole määriteltynä sitä, mikä kuuluu asuintiloihin ja mikä kuuluu muihin tiloihin luokiteltavaksi tilaksi, nämä pinta-alakäsitteet ovat ohjeellisina määriteltynä SFS 5139-standardissa. Esitteessä pitää selkeästi olla esillä tilojen jakautuminen asuintiloihin ja muihin tiloihin. Päätöksessä käytettiin vuoden 2017 versiota ohjeesta hyvästä välitystavasta, mutta tuoreimmassa julkaisussa tieto on sama, joskin tarkemmin selvitettynä kuin 2017 versiossa.

4.2.1 Muut ongelmakohdat

Luvun 4.1 kuvassa 1 näkyy, että vaikka muitakin ongelmakohtia löytyy välitysliikkeiden asuntojen verkkomarkkinoinnissa, energiatodistus ja pinta-ala ovat suurimmat ongelmakohdat. Pitää kuitenkin muistaa muidenkin ongelmakohden vaikuttavan kokonaisuuteen ja mahdollisen ostajan informaatioasemaan.

4.2.2 ”Myyty” ja ”Varattu” merkinnän käyttö

Halusin ottaa yhden tapauksen esimerkiksi liittyen ”myyty”-sanon käyttöön. Ongelmia tällaisen merkinnän käyttö aiheuttaa sekä ostajalle, että välitysliikkeelle toimeksiannon tehneelle myyjälle.

Kyseessä on kahden ilmoituksen vuoksi välitysliikkeelle tehty selvitys. Ensimmäinen ilmoitus on saapunut 22.8.2017, ja siihen liittyy ilmoittajan kertomus

siitä, että asianosainen on markkinoinut itseään virheellisesti välittäjänä. Toinen ilmoitus on saapunut 18.9.2017 ja liittyy saman asianosaisen virheellisesti myytyinä markkinoimaan kohteeseen. Keskityn jälkimmäiseen ilmoitukseen, koska ensimmäiseen ilmoitukseen liittyvä asia ei koske välitysliikkeen myynti-ilmoitusten virheitä. (ESAVI dnro 9091/2017 ja 10283/2017.)

Välitysliikkeen vastaavan hoitajan antamassa selvityksessä käy ilmi, että keskustelua on käyty muun muassa myyty-sanan käytöstä. Selvitys keskittyy kuitenkin enemmän kyseessä olevan henkilön virheellistä markkinointia sanalla ”välittäjä”. (ESAVI dnro 9091/2017 ja 10283/2017.)

Markkinoinnissa on seuraavat asiat otettu päätöksessä huomioon:

Kuluttajansuojalain (38/1978) 1. §:n mukaan markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Kuluttajansuojalain 6. §:n mukaan markkinoinnissa ei myöskään saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. (ESAVI dnro 9091/2017 ja 10283/2017.)

Kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain (1075/2000, jäljempänä välitysliikelaki) 4. §:n mukaan välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Hallituksen esityksen mukaan (HE 61/2000) hyvään välitystapaan kuuluu erityisesti välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalisuus toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta kohtaan. (ESAVI dnro 9091/2017 ja 10283/2017.)

Ilmoituksessa asianosainen välitysliikkeen edustaja oli Facebook-profiilissaan ilmoittanut kohteesta, joka oli jo myyty. Päätöksessä mainitaan tämän olleen Hyvästä välitystavasta annetun ohjeen (Ohje hyvästä välitystavasta 2018, 8–9) sekä välityslain (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074) 5. §:n vastaista markkinointia, koska välitysliike ei saa markkinoida enää kohteita, joista niillä ei ole toimeksiantosopimusta. Aluehallintovirasto kiinnitti välitysliikkeen huomiota siihen, että jos jo myytyä kohdetta halutaan käyttää välitysliikkeen oman toiminnan markkinoinnissa, tulee olla kirjallinen suostumus sekä myyjältä että ostajalta sekä selkeästi mainittuna ajankohta, jolloin kohde on myyty. (ESAVI dnro 9091/2017 ja 10283/2017.)

Harjoittelijana AVI:ssa huomasin valvontakampanjani aikana muutaman liikkeen käyttävän sekä ”myyty” että ”ostotarjous hyväksytyt” -merkintöjä. Ohjeessa hyvästä välitystavasta (Ohje hyvästä välitystavasta 2018) mainitaan,

että ”kohteiden ilmoittaminen myyty- tai varattu merkinnöillä ei ole hyvän välitystavan mukaista”. Lisäksi ohjeessa mainitaan, että ”välitysliike saa markkinoida vain sellaisia asuntoja, joista välitysliikkeellä on myyntitoimeksianto. Jo myytyjen asuntojen markkinointi on kiellettyä. Näin ollen myydyin kohteen ilmoittaminen myyty-merkinnällä on kiellettyä.” Myydyistä kohteista voi kertoa välitysliikkeen omaa toimintaa markkinoidessa, jos seuraavat edellytykset täyttyvät: ”Liike voi tehdä luettelon myydyistä kohteista tai laittaa ilmoitukseen vain myytyjä kohteita. Ilmoituksesta tulee tällöin ilmetä selkeästi, että kohteet on myyty sekä myynnin ajankohta (esim. viimeisen kahden kuukauden aikana myydyt). Liikkeen pitää hankkia sekä ostajan että myyjän kirjalliset (esim. sähköpostitse) suostumukset. Myytävänä olevat ja myydyt kohteet tulee markkinoinnissa pitää aina erillään toisistaan.” (Ohje hyvästä välitystavasta 2018, 8–9.)

Hyvästä välitystavasta annetun ohjeen (Ohje hyvästä välitystavasta, 2018) mukaan ”jos kaupan tekemisestä on sitovasti sovittu esimerkiksi siten, että asunto-osakkeen osalta ostotarjous on hyväksytty, ei välitysliike saa ottaa uusia tarjouksia vastaan. Siinäkin tilanteessa, jossa ostajaehdokas on tehnyt ehdollisen ostotarjouksen (esim. oman asunnon myynti tai lainan saanti), jonka toimeksiantaja on hyväksynyt, välitysliike ei saa ottaa vastaan uusia ostotarjouksia. Edellä mainituissa tilanteissa ei kohteen markkinointikaan ole sallittua. Myös kohteen ilmoittaminen myyty-merkinnällä on kielletty. Mikäli kohteen poistaminen ilmoituksesta on mahdotonta, kohdetta voidaan poikkeuksellisesti ilmoitella merkinnöin ”Ostotarjous hyväksytty”.” (Ohje hyvästä välitystavasta 2018, 8).

On tärkeää katsoa asioita aina tilannekohtaisesti. ”Myyty”-merkintä voi olla asiallinen, jos luvat on hankittu myyjältä ja ostajalta. ”Ostotarjous hyväksytty”-merkintää voidaan joissakin tietyissä tilanteissa käyttää, kuten silloin, jos ilmoitus on täysin mahdotonta poistaa esimerkiksi lehdestä.

4.2.3 Riittääkö kiinteistönvälittäjien lain vaatima LKV- tai LVV-pätevyys?

Kysyin ylitarkastajilta LKV- ja LVV-pätevyydestä, ja ylitarkastaja Ilkka Heikkilän (2018) mielestä LKV on yksittäinen koe, jossa ei välttämättä myynti-ilmoituksia koskevia kysymyksiä ole lainkaan. Kuitenkin hän uskoo LKV-pätevän

henkilön tiedon ja osaamisen riittävän oikeaoppisen myynti-ilmoituksen tekemiseen. Kysymys hänen mielestään on osittain myös siitä, että etenkin lehti-ilmoituksissa tieto tulee saada mahdollisimman lyhyeen muotoon tilan puutteen vuoksi, jolloin esimerkiksi energiatodistuksen tieto jää helposti pois. Ylitarkastaja Vesa Härmälän (2018) mielestä jo pelkästään LKV-pätevien välittäjien koulutustasossa ja osaamisessa on suuria eroja.

Kiinteistönvälitysala on Härmälän mukaan huomattavasti vaativampi kuin reallity-ohjelmia katsova keskivertokuluttaja ymmärtääkään. Kauppojen teko on loppujen lopuksi vain pieni osuus välittäjän ammattitaitoa. Härmälä yhtyy Heikkilän mielipiteeseen siitä, että LKV-pätevyys ei yksinään riitä myynti-ilmoituksen osaavaan laatimiseen. Onneksi kuitenkin sähköisissä ilmoitusaloissa, kuten Etuovessa ja Oikotiessä, on selkeät ohjaukset kaiken olennaisen tiedon antamiseen, ja alustat paranevat koko ajan. Ylitarkastaja Vilppu Elovaaran (2018) mielipide on, että LKV- ja LVV-pätevyudet ovat riittäviä myynti-ilmoitusten oikeaoppiseen tekemiseen.

Kysyin LKV- tai LVV-nimikkeen hyödyllisyydestä omalla alalla. Välittäjä A ja C (2019) ovat LKV-päteviä ja molempien mielestä tasovaatimus sekä C:n mielestä KIAT:n kanssa yhdessä antavat tietotaidot ovat hyvät alalla. LKV on liian helppo suorittaa Välittäjä C:n mielestä ja siksi monet LKV-pätevät eivät tiedä tarpeeksi. C korostaa kokemuksen tärkeyttä. Välittäjä B ei ole LKV tai LVV. Välittäjä D:n (2019) mielestä LKV ei riitä riittävän tietotason takaamiseksi, koska hänen mielestään jotkut pääsevät vaatimustestin liian helposti läpi eivätkä näin ollen tiedä tarpeeksi. Kokemus voittaa Välittäjä D:n mielestä pätevyden. Välittäjä D on itse LKV.

Oman havaintoni mukaan LKV- tai LVV-pätevyys eivät yksinään riitä myynti-ilmoitusten tietojen oikeaoppiseen kirjaamiseen. Kokemus auttaa siinä mielessä, että aluehallintoviraston huomionkiinnitysviestin avulla voi oppia virheistään.

4.2.4 Välitysliikkeiden asuntomyynti-ilmoitusten valvonta verkossa

Kaikki neljä välittäjää olivat haastatteluissaan yhtä mieltä siitä, että heidän välitysliikkeisiinsä kohdistunut valvonta on toiminut hyvin. Myynti-ilmoituksiin

kohdistuvasta valvonnasta oltiin kuitenkin eri mieltä. Välittäjä A (2019) on sitä mieltä, että valvonta toimii hyvin ja kun asiat tehdään kunnolla, ongelmia ei aluehallintoviraston kanssa pitäisi tulla. Välittäjä B (2019) puolestaan pitää valvonnan toimivan hyvin, mutta välillä huomautuksia on tullut pienistäkin asioista. Kysyin tarkennusta asiaan ja kyse oli riittämättömästä energiatodistusmaininnasta, jossa energiatodistuksen puuttumisesta oli mainittu, mutta huomion kiinnittäminen oli liittynyt siihen, että kirjauksessa ei ollut mainintaa “Ei lain edellyttämää energiatodistusta”. Tämä oli usein omien huomionkiinnittämiskirjeitteni teemana välitysliikkeiden myynti-ilmoituksia valvoessani. Energiatodistusmaininta puuttui tai oli puutteellinen n. kolmanneksella välitysliikkeistä. Välittäjä C (2019) pitää myynti-ilmoitusvalvontaa hyvänä ja sanoo oppineensa virheistä, jos niistä kerrotaan tarkemmin. Pienistä virheistä mainitseminen on liiallisuuksiin menemistä välittäjän D (2019) mielestä.

Kysyin vielä, että pitäisikö aluehallintoviraston puuttua johonkin myynti-ilmoitusten valvonnassa enemmän tai vähemmän. Aluehallintovirasto tekee välittäjän A (2019) mielestä hyvää työtä, mutta yhteydenoton aluehallintoviraston asiantuntijaan tulisi olla helpompaa ja se saattaisi estää myynti-ilmoitusten virheitä syntymästä. Petollisiin myynti-ilmoituksiin tulisi puuttua kohdistamalla valvontaa epäilyttäviin yrityksiin enemmän ja lisäämällä sanktioita jatkuvasti toistuvalla epärehelliselle käytökselle, kuten esim. toimintakieltoon herkemmin määrääminen tai sakko suhteutettuna laiminlyöntien määrään. Välittäjä D (2019) toivoisi enemmän yhteistyötä sivujen, kuten Oikotie ja Etuovi kanssa.

Ylitarkastaja Ilkka Heikkilän (2019c) mukaan sanktiot koetaan riittäviksi. Virheellisestä myynti-ilmoituksesta tulee huomion kiinnittäminen. Jos liike vielä jatkaa tästä huolimatta virheellistä toimintaa, voidaan liikkeelle määrätä Heikkilän mukaan hallinnollinen seuraamus.

Välittäjä C (2019) haluaisi aluehallintoviraston laajentavan valvontaa myös muihin medioihin kuten sanomalehtiin C haluaisi isompia tuomioita toistuvista rikkeistä. Välittäjä C on itse huomannut Päijät-Hämeen alueella paljon välinpitämättömyyttä muiden kiinteistönvälittäjien puolesta ja sanoo menettävänsä asiakkaita näille epärehellisille toimijoille siksi, koska C tekee kaiken oikeaoppisesti ja vaatii energiatodistuksen laatimista kohteelle ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä. Tämä vie potentiaaliset asiakkaat sellaisten välittäjien

puoleen, jotka valheellisesti väittävät, ettei energiatodistusta tarvitsisi missään vaiheessa laatia.

Aluehallintovirasto valvoo tarpeeksi hyvin välittäjän B (2019) mielestä.

Pääsin Etelä-Suomen aluehallintoviraston välitysliikevalvontayksikön Kouvolan toimipisteeseen suorittamaan harjoitteluani tekemällä välitysliikkeiden myynti-ilmoitusten valvontakampanjaa vuoden 2018 kesällä ja vuonna 2019 uusi harjoittelija tekee vastaavanlaisen valvontakampanjan. Ylitarkastaja Ilkka Heikkilä (2019c) mainitsee, että kesän 2018 korkeakouluharjoittelija mahdollisesti myynti-ilmoituksiin kohdistuneen kampanjan, joka sujui onnistuneesti. Tämän vuoksi vuonna 2019 tulee uusi harjoittelija tekemään valvontakampanjaa. Heikkilän (2019c) mukaan useammille kampanjoille olisi perusteluja, jos resursseja olisi enemmän. Työ- ja henkilöstötilanne ei kuitenkaan tällä hetkellä Heikkilän mukaan mahdollista uusia, pysyviä kampanjoita.

Valvonnan tulee Ilkka Heikkilän (2019c) mukautua nopeasti ja ennakoivasti tilanteen ja oikeuskäytännön muuttuessa. Hallinto-oikeuden kumoama aluehallintoviraston antamahallinnollinen toimenpide tulee muuttamaan aluehallintoviraston työntekijöiden tulkintaa kyseisessä asiassa, Heikkilä (2019c) mainitsee.

5 YHTEENVETO

Aineistoa analysoituani päädyin tietynlaisiin tuloksiin ja mietin myös ratkaisua tutkimustulokseen. Ongelma ja sen syy selvisivät, ja sitä seuraavat toimenpiteet toivottavasti auttavat korjaamaan asiaa hieman.

5.1 Ongelmakohta

Myynti-ilmoitusten virheet tuntuvat välillä hyvin pieniltä. Vaikuttaako epäolennainen virheellinen tieto? On tärkeää katsoa näitä asioita kuluttajan näkökulmasta. Asuntokauppasopimuksen solmiminen on yleensä yksi kuluttajan elämän suurimmista oikeudellisista toimenpiteistä. Pieneltäkin tuntuva virhe esim. pinta-alan ilmoittamisessa voi pahimmassa tapauksessa johtaa kaupan purkuun tai taloudellisiin seurauksiin.

Energiatodistusmaininnan puutteet sekä virheet pinta-alamaininnoissa osoit-tautuivat suurimmiksi ongelmakohteiksi. Syynä tähän on selvityspyyntöjen, omien havaintojeni ja haastatteluiden perusteella kiinteistönvälittäjän tietämät-tömyys. Haastateltuani neljää kiinteistönvälittäjää huomasin heidän olevan sitä mieltä, että LKV tai LVV-pätevyys ei yksinään riittäisi.

Ylitarkastaja Ilkka Heikkilän (2019c) mukaan vastaavan hoitajan tulisi pitää huolta siitä, että välitysliikkeessä noudatetaan hyvää välitystapaa ja siksi yksit-täisen välittäjän virheestä vastaa välitysliikkeen vastaava hoitaja eikä virheen tehnyt välittäjä. Heikkilä (2019c) kuitenkin ilmaisee, että hän itse kannattaisi sitä, että jokainen välittäjä olisi itse vastuussa omista tekemistään virheistä. Tämänhetkinen lainsäädäntö ei sitä kuitenkaan Heikkilän (2019c) mukaan mahdollista.

5.2 Ratkaisu

Itse haluaisin nähdä LKV- ja LVV-pätevyyteen tarvittavien vaatimusten lisään-tyvän sisällyttämään vähintään myynti-ilmoituksen oikeaoppinen tiedon anta-minen. Yksinkertaisempi ratkaisu on lisätä avoimuutta ja mahdollisuutta välit-täjille rohkeammin kysyä asioista aluehallintovirastolta tai muusta lähteestä.

Asioiden huolella tekeminen maltilla on Ilkka Heikkilän (2019c) mielestä tär-kein asia muistaa. Tietoa on Heikkilän mukaan runsaasti tarjolla ja aiheesta voi kysyä muun muassa aluehallintovirastosta, jos itse vastausta ei löydä. Heikkilä (2019c) painottaa sitä, että useamman henkilön tulisi käydä myynti-ilmoitukset läpi virheiden välttämiseksi.

5.3 Jatkosuunnitelma

Haluan tekemäni työni auttavan uuden vuoden 2019 kesällä välitysliikevalvon-tayksikössä aloittavan harjoittelijan lisäksi myös etenkin Etelä-Suomen alue-hallintoviraston ylitarkastajia. Ylitarkastajien ja välittäjien haastattelut avaavat ehkä hieman toisille tuntematonta ajatusmaailmaa tunnetusta asiasta.

Jaan työni kaikille siitä kiinnostuneille ja toivon sen tuottavan mahdollisimman paljon hyötyä.

6 TUTKIMUSTULOSTEN LUOTETTAVUUS

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus on kyseenalaista. Löydetyt tulokset vaativat eri tutkimusmetodeja ja tulkintaa asian varmistumiseksi. Tutkimuksen tavoite onkin uusien faktojen löytäminen eikä niinkään tunnettujen väittämien vahvistaminen. (Hirsjärvi ym. 2007, 157.)

Laadullinen tutkimus testaa hypoteeseja muuttamalla niitä erilaisiksi kysymyksiksi, jotka avaavat aihetta tai ilmiötä enemmän. Haastatteluissa käytetyiltä informanteilta ei saa täydellistä tietoa, mutta tiedoista tutkija voi yhdistellä kokonaisuuden, jonka luotettavuus perustuu osittain myös määrällisyyteen. (Alasuutari 2011, 268–270.)

Tutkimustulosten luotettavuus on katsojan silmässä, koska tutkimusmateriaalista pystyi vetämään vain johtopäätöksiä minkään konkreettisen sijaan. Aluehallintoviraston suorittama valvonta on vain pinnallista ja esimerkiksi pinta-alojen oikeellisuutta ei yleensä pysty todentamaan pelkästään myynti-ilmoitusta katsomalla. Välittäjän oma agenda on piilossa, ja kukaan ei näin voi sanoa, ovatko virheet vahingossa vai tarkoituksella tehtyjä.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Aluehallintovirasto. 2014. Rekisteriseloste. 26.1.2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.avi.fi/documents/10191/170016/Rekisteriseloste_27_09_2018/93e48177-1654-461f-8850-6e4b0e6ba6be [viitattu 21.11.2018].

Aluehallintovirasto. 2017. Välityслиikkeen markkinointi. 7/2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avi.fi/documents/10191/170016/Markkinointia+koskeva+ohjeistus+AVIt+7-2017.pdf/0804e505-5863-4387-945f-11ee1b3b0a6f> [viitattu 21.11.2018].

Aluehallintovirasto. 2018. Kiinteistönvälitys. WWW-dokumentti. 4.1.2018. Saatavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/kiinteistonvalitys> [viitattu 20.11.2018].

Aluehallintovirasto. 2019. Valvonta ja ilmoitukset. WWW-dokumentti. 4.1.2018. Saatavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/valvonta-ja-ilmoitukset> [viitattu 20.11.2018].

Asikainen, M. & Liski, K. 2015. Kaisa Liski – Kiinteistökingatar – Sisäisen voiman avulla menestykseen. Helsinki: Readme.fi.

Asikainen, M. & Liski, K. 2017. Näin onnistut asuntokaupoissa. – Kaisa Liski kertoo kaiken mitä pitää tietää, tarkistaa ja varoa. Helsinki: Readme.fi.

Elovaara, V. 2018. Ylitarkastaja. Sähköpostihaastattelu. 18.10.2018. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto.

ESAVI dnro 13420/05.11.05/2018.

ESAVI dnro 13558/05.11.05/2018.

ESAVI dnro 5172/05.11.05/2017.

ESAVI dnro 9091/2017 ja 10283/2017.

Haulos, S., Nevala, T., Palo, M. & Sirén, M. 2017. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. 9. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Heikkilä, I. 2017. Aluehallintovirastojen yhteinen tiedote välitysliikkeille. Aluehallintovirasto. Tiedote 20.6.2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avi.fi/documents/10191/6965556/Energiatodistustiedote+20062017.pdf/561c8aa6-486c-4557-af62-1548a6335481> [viitattu 18.11.2018].

Heikkilä, I. 2018. Ylitarkastaja. Sähköpostihaastattelu. 18.10.2018. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto.

Heikkilä, I. 2019a. Aluehallintovirastojen yhteinen tiedote välitysliikkeille. Aluehallintovirasto. Tiedote 5.3.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avi.fi/documents/10191/6965556/Energiatodistustiedote+5.3.2019.pdf/1b790d29-d490-473a-b522-24d61bd651f1> [viitattu 29.4.2019].

Heikkilä, I. 2019b. Ylitarkastaja. Keskustelu. 15.4.2019. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto.

Heikkilä, I. 2019c. Ylitarkastaja. Sähköpostihaastattelu 18.4.2019. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.

Härmälä, V. 2018. Ylitarkastaja. Sähköpostihaastattelu. 18.10.2018. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto.

Keskuskauppakamari. 2018. LKV ja LVV. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/> [viitattu 22.11.2018].

Koulutus.fi. 2018. Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto, KIAT. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.koulutus.fi/koulutukset/markkinointi-instituutti/kiinteistonvalitysalan-ammattitutkinto-kiat-178804> [22.11.2018].

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074.

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075.

Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp ky.

Motiva. 2018. Milloin energiatodistus tarvitaan ja milloin energiatodistusta ei tarvita? Ohjeellinen tiedote 7.6.2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://energiatodistus.motiva.fi/mika-on-energiatodistus/milloinvaaditaan/> [viitattu 22.11.2018].

Ohje hyvästä välitystavasta. 2018. Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. Ohjeellinen tiedote 10.10.2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kvkl.fi/templates//ohje-hyva776sta776-va776litystavasta-2018.pdf> [viitattu 20.11.2018].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. 7.3.2. Sisällönanalyysi. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html [viitattu 19.9.2018].

Saavalainen, M. 2016. Kiinteistönvälittäjän menestyksen salaisuudet. Ensimmäinen painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1. painos. Helsinki: Tammi.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130.

Välittäjä, A. 2019. Kiinteistönvälittäjä. Sähköpostihaastattelu. 9.2.2019. Kouvola.

Välittäjä, B. 2019. Kiinteistönvälittäjä. Sähköpostihaastattelu. 9.2.2019. Kouvola.

Välittäjä, C. 2019. Kiinteistönvälittäjä. Sähköpostihaastattelu. 9.2.2019. Kouvola.

Välittäjä, D. 2019. Kiinteistönvälittäjä. Sähköpostihaastattelu. 9.2.2019. Kouvola.

Aluehallintoviraston välitysliekevalvontayksikön ylitarkastajien sähköpostihastattelu 18.10.2018

1) Mitkä ovat olleet pääasiallisia ongelmia välitysliekkiden myynti-ilmoituksissa ja niissä annetuissa tiedoissa?

- Ilkka: Myynti-ilmoitukset ovat puutteellisia, eivätkä sisällä kaikki lain/asetuksen edellyttämiä tietoja, kuten tieto e-todistuksesta puuttuu kokonaan.
- Vesa: Puutteelliset ja toisinaan suorastaan harhaanjohtavat tiedot, esimerkiksi asuinpinta-alana ilmoitettu kokonaispinta-ala.
- Vilppu: Ei itsellä tuntumaa, mitkä olisivat pääasiallisia ongelmia

2) Miten ongelmakohdat ovat muuttuneet viimeisten viiden vuoden aikana?

- Ilkka: Sosiaalisessa mediassa markkinointi on varmaan suurin muutos. Nykyisin todella monella välitysliekkellä tai niiden palveluksessa olevalla edustajalla on esim. oma Instagram-tili, jolla markkinoidaan kohteita Etuoven ohella.
- Vesa: Markkinoinnin merkittävä siirtyminen sosiaaliseen mediaan, jonka valvominen on ”perinteisiä” ilmoituskanavia huomattavasti haastavampaa sen erilaisen toteutustavan johdosta.
- Vilppu: Velvoite energiatodistuksesta annetussa lain edellyttämän energiatehokkuutta kuvaavan tunnuksen mainitseminen ilmoituksessa on työllistänyt viime vuosina

3) Voiko merkittäviä muutoksia tapahtua jo vuoden aikana (esim. pienten laki/käytäntömuutosten takia)?

- Ilkka: Luulisin, että voi tapahtua.
- Vesa: Voi tapahtua, mutta ei niinkään sääntelyn muuttumisen kautta (se on aina hidas), vaan uusien yrittäjien innovatiivisuuden kautta.
- Vilppu: On puhuttu tarkennuksista asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista annetun asetuksen velvoitteisiin pinta-alan ja hinnan ilmoittamisesta ilmoituksissa, ei tietoa missä vaiheessa tilanne on.

4) Ovatko ongelmakohdat myynti-ilmoituksissa lisääntyneet/vähentyneet viimeisten viiden vuoden aikana?

- Ilkka: Olen tehnyt näitä tehtäviä v. 2015 alkaen. Mielestäni ainakin AVI:lle tulleiden ilmoitusten lukumäärä on lisääntynyt, joka kertoo siitä, että joko virheitä tehdään enemmän tai sitä, että niistä kerrotaan herkemmin.
- Vesa: Tuntuma on, että lisääntyneet. Alalla on kova paine saada uusia tekijöitä, joiden ammattitaito ei välttämättä ole riittävällä tasolla. Toisaalta voi olla, että uudet tekijät hakevat tahallaan rajoja. Ongelmakohtien lisääntyminen voi tuki johtua siitäkin, että välittäjät valvovat kilpailijoiden toimintaa aiempaa aktiivisemmin tai ilmoittavat havainnoistaan meille helpommin.
- Vilppu: Oman toimenkuvani puitteissa ei tarkkaa tuntumaa

5) Huomasin valvontakampanjani aikana energiatodistusmerkintöjen aiheuttavan suurimman osan epäselvyyksistä myynti-ilmoituksissa.

- a) Onko epäselvyyksiä liittyen energiatodistuksiin ollut enemmän lain voimaantumisen aikoihin?

- Ilkka: En ollut AVIssa töissä v. 2013, jolloin e-tod.laki tuli voimaan, enkä siten osaa vastata.
- Vesa: Luultavasti on, mutta tuolloin asiaa ei valvottu kovinkaan aktiivisesti.
- Vilppu: Oman toimenkuvani puitteissa ei tarkkaa tuntumaa

b) entä energiatodistuslain 2013 tai 2017 (pienen) uudistamisen aikaan?

- Ilkka: Ilmoitukset ovat nykyisin paremmassa kunnossa kuin kesällä v. 2017, jolloin lain siirtymäsäännös ennen vuotta 1980 valmistuneiden pientalojen osalta tuli voimaan. AVIn aktiivinen valvonta on varmasti vaikuttanut tähän.
- Vesa: Ei lisättävää Ilkan kommenttiin.
- Vilppu: Oman toimenkuvani puitteissa ei tarkkaa tuntumaa

6) Onko mielestänne välitysalan koulutuksessa puutteita? Riittääkö LKV-tutkinto myynti-ilmoitusten oikeaoppiseen tekoon?

- Ilkka: LKV ”tutkinto” on yksittäinen koe, jossa ei välttämättä ole lainkaan kysymyksiä myynti-ilmoituksista. Uskoisin kuitenkin, että LKV pätevän henkilön tieto ja osaaminen riittävät oikeaoppiseen myynti-ilmoitukseen. Kysymys on osittain varmaan myös siitä, että etenkin lehti-ilmoitukset pitää saada mahdollisimman lyhyeksi tilan puutteen vuoksi, jolloin esim. e-todistuksen tieto helposti jää kokonaan pois.
- Vesa: Välittäjien koulutustasossa ja osaamisessa on suuria eroja, vaikka siis puhuttaisiin pelkästään LKV-pätevistä. Ala on huomattavasti vaativampi kuin mitä keskivertokuluttaja reality-ohjelmia katsottuaan ehkä ymmärtääkään, itse kauppojen teko on lopulta hyvin pieni osa välittäjän ammattitaidosta. Kuten Ilkka toteaa, LKV-pätevyys yksinään ei tee kenestäkään osaavaa myynti-ilmoituksen laatijaa. Onneksi kuitenkin sähköiset ilmoituslupat kuten Etuovi ja Oikotie ohjaavat välittäjiä antamaan kaikki olennaiset tiedot koko ajan paremmin ja paremmin.
- Vilppu: Kyllä riittää

7) Sosiaalisessa mediassa tehdään myös myynti-ilmoituksia.

Esitän alla muutamia kirjoitettuja esimerkkejä (myynti-ilmoituksista, joita olen nyt tutkiessani löytänyt sekä valvontaa tehdessäni nähnyt) ja haluaisin kuulla mielipiteen niistä.

1. Lasketaanko yksityisiltä tileillä tehdyt (henkilö tekee myynti-ilmoituksen välityслиikkeen välittämästä kohteesta omalla yksityisellä tilillään) myynti-ilmoitukset valvonnan piirissä oleviin myynti-ilmoituksiin?

- Ilkka: Kyllä. Välityслиikkeen palveluksessa olevien henkilöiden omatkin some-tilit lasketaan välitystehtävän suorittamiseksi, jolloin myös näissä ilmoituksissa pitää olla samat edellytykset kuin muissakin markkinointi-ilmoituksissa.
- Vesa: Samalla linjalla kuin Ilkka. Yksityiseltä tililtä tehdystäkin myynti-ilmoituksesta tulisi käydä ilmi mikä liike kohdetta välittää, mutta ko. tiedon puuttuminen ei siis itsessään poista kyseistä ilmoitusta valvonnan piiristä.
- Vilppu: Yhdyn Ilkan esittämiin tulkintoihin

2. Lasketaanko esim. blogissa oleva maininta ”Nyt olisi tämmöinen talo” tai ”Ihana talo” (saattaa olla kuvauksella, mutta ilman teknisiä, asuntomarkkinointiasetuksessa vaadittuja tietoja) valvonnanalaiseksi myynti-ilmoitukseksi?

- Ilkka: Näkisin, että jos tekstistä käy ilmi, mikä välitysliike kohdetta välittää, niin silloin pitää olla samat tiedot kuin muulloinkin. Jos blogi-teksti on niin ympäripyöreä, ettei siitä käy ilmi yksilöityä kohdetta ja välitysliikettä, niin siten ei tarvitse olla. Periaate on, että samat säännöt kaikissa markkinointipaikoissa, eli sillä ei ole väliä, markkinoiko kohdetta lehdessä, Etuovella vai Facebookissa.
- Vesa: Jos kohteen pystyy annettujen tietojen perusteella yksilöimään ja jollain tapaa ottamaan yhteyttä myyvään tahoon (joko myyjä itse tai välittäjä) niin myynti-ilmoituksestahan silloin on kyse.
- Vilppu: Yhdyn Ilkan esittämiin tulkintoihin

3. Välitysliikkeen tekemä Facebook -postaus, jossa on vain kuva asunnosta ja hinta?

- Ilkka: Jos kohteesta käy ilmi, mitä kohdetta se koskee, eikä kyse ole ”tulossa myyntiin” markkinoinnista, niin tällöin pitää.
- Vesa: Jos kohteen pystyy annettujen tietojen perusteella yksilöimään niin pitää olla.
- Vilppu: Yhdyn Ilkan esittämiin tulkintoihin

4. Riittääkö pelkkä linkki ilmoituksessa (blogissa yms.) esim. Etuovi.com – sivulla olevaan ilmoitukseen, jossa on tarkempia tietoja?

- Ilkka: KKV on linjannut, että jos tiedot löytyvät yhden linkin takaa, se on ok.
- Vesa: Ei lisättävää Ilkan kommenttiin.
- Vilppu: Yhdyn Ilkan esittämiin tulkintoihin

5. Tieto, joka on välillä vaikeasti löydettävissä tai nähtävissä (esim. pitkässä kuvaustekstissä tai ”tehdyt remontit” kohdassa maininta energiatodistuksen puuttumisesta tai yrityksen omilla sivuilla erikseen avattavien lisätietokohtien alla)?

- Ilkka: Tietojen pitää löytyä ”suht helposti”, eli esim. osa tiedoista ei saa olla pienellä fontilla, jota on vaikea nähdä.
- Vesa: Tämä menee jo enemmän KKV:n toimivaltaan, mutta tiedon pitää tosiaan olla vaivatta saatavilla, eikä sitä saa mitenkään piilotella tai peitellä.
- Vilppu: Yhdyn Ilkan esittämiin tulkintoihin

8) Tuleeko valituksia tai haetaanko muutosta johonkin teidän tekemään toimenpiteeseen (kehoitus, selvityspyyntö tai jokin hallinnollinen toimenpide) usein ja johtaako tämä valitus mahdollisen hallinnollisen toimenpiteen kumoamiseen tai virheen korjaamiseen?

- Ilkka: AVIn päätöksistä voi valittaa hallinto-oikeuteen siten kuin välitysliikelaisissa säädetään (esim. varoituksesta voi valittaa, mutta huomion kiinnittämisestä ei voi). Hallinto-oikeus voi kumota AVIn päätöksen. Selvityspyynnöstä ei voi valittaa. Kehotusta AVI ei voi antaa, koska se ei perustu lakiin. Toki välitysliikkeet voivat kertoa AVI:lle oman mielipiteensä, jos he ovat toista mieltä kuin esim. jokin AVIn linjaus tai päätös on. Tällöin kuitenkin AVIn linjaus/päätös ei useinkaan muutu.

- Vesa: Hallinnollisiin toimenpiteisiimme (eli siis pääsääntöisesti varoitus) haetaan muutosta kohtuullisen harvoissa tapauksissa, ja hyvin pieni määrä muutoksenhauista johtaa hallinto-oikeudessa varoituksen tai muun sanktion kumoamiseen.
- Vilppu: Kehotukseen ja selvityspyyntöön ei voi hakea muutosta, eikä hallintopäätökseen, jossa ei sanktiota.

Sanktioon johtaneista päätöksistä, ehkä 10 % on valitettu.

Pääsääntöisesti toimintaa korjataan kehotusten vaatimusten mukaisesti.

Neljän kiinteistönvälittäjän sähköpostihaastattelu 9.2.2019.

1. Onko aluehallintoviraston välityslikkeisiin kohdistuva valvonta mielestänne toiminut hyvin?

- A. On
- B. Hyvin on toiminut
- C. On toiminut.
- D. Kyllä.

2. Entä vielä tarkemmin myynti-ilmoituksiin kohdistuva valvonta? Miksi?

- A. On. Kun asiat tekee hyvin niin ei tule huomautuksia.
- B. Välillä olemme saaneet huomautuksen hyvin pienestäkin asiasta, mutta muuten kai ihan hyvä että valvonta pelittää.
- B2. Millaisista asioista? Kerran oli jokin energiatodistuksen kanssa ongelma vaikka oltiin kirjattu se siihen ilmoitukseen.
- B3. Miten väärällä tavalla? Oli unohdettu laittaa että "Lain edellyttämä energiatodistus puuttuu" vaikka meillä olikin maininta energiatodistuksesta että se puuttui.
- C. Kyllä, koska opin siitä kun minulle kerrotaan miksi siinä ilmoituksessa on virhe.
- D. Vähän ehkä liiallisuusiin mennään aina välillä valvonnassa mutta kukapa minä olen kieltämään.
- D2. Kuinka? Pienimmästäkin inhimillisestä virheestä pitää mainita.

3. Mikä on vaikein kohta myynti-ilmoituksen tekemisessä? Energiatodistus, pinta-ala vai jokin muu asia?

Miksi?

- A. Pinta-alan mittaaminen/mittauttaminen on aina vaikeinta. Ei oikein koskaan tiedä, että muistaako kaiken nyt varmasti laittaa oikeaoppisesti. Isännöitsijäntodistuksessa pinta-ala on kuitenkin hyvin mainittuna.
- B. Varmaan sitten energiatodistus. Se "Lain edellyttämä" tuppaa aina jäämään pois itsellä välillä vaikka sen aina yrittäisikin laittaa.

Nykyäänhän se on hyvin Oikotiellä ja Etuovella laitettavissa ilman, että virheitä sattuisi.

C. Kokonaisuutena välillä saattaa unohtaa esim. "Lisätiedot" kohdasta jotakin tärkeää.

D. Pinta-ala. Pinta-alassa ei aina tiedä, mikä kuuluu sisäpinta-alaan ja mikä taas ulkopinta-alaan. Energiatodistuksen kyllä muistaa laittaa viimeistään, kun siitä on kerran huomautettu.

4. Onko LKV- tai LVV-nimikkeestä ollut hyötyä?

A. Olen LKV ja tasovaatimus on mielestäni kattava.

B. En ole LKV tai LVV.

C. Olen suorittanut sekä KIAT että LKV ja luovat yhdessä hyvän tietotaidon alalle.

D. LKV ei riitä, koska mielestäni jotkut pääsevät sen liian helposti läpi ja eivät tiedä tarpeeksi. Kokemus voittaa mielestäni pätevyyden, vaikka olenkin LKV itse.

5. Onko mielestänne jotakin, mihin aluehallintoviraston tulisi puuttua myynti-ilmoitusten valvonnassa enemmän/vähemmän? Tähän voi kertoa pitemmin.

A. Aluehallintovirasto tekee hyvää työtä. Ehkä enemmän voisi puuttua petollisiin myynti-ilmoituksiin. Helpompi yhteydenotto aluehallintoviraston asiantuntijaan askarruttavissa asioissa estäisi myynti-ilmoitusten virheitä syntymästä.

A2. Millä tavalla aluehallintoviraston pitäisi puuttua "petollisiin myynti-ilmoituksiin"? Kohdistamalla enemmän valvontaa epäilyttäviin yrityksiin, jotka ovat saaneet paljon ilmoituksia tai olleet jatkuvasti aluehallintoviraston suurennuslasin alla. Enemmän sanktioita jatkuvasti toistuville epärehellisyyksille.

A3. Minkälaisia sanktioita? Esim. toimintakieltoon voisi määrätä herkemmin. Sakko suhteutettuna laiminlyöntien määrään.

B. Tuntuu, että aluehallintovirasto valvoo jo tarpeeksi hyvin.

C. Laajentakaa aluehallintoviraston valvontaa enemmän myös muihin medioihin, kuten sanomalehtiin yms. Isommat tuomiot toistuvista rikkeistä olisivat hyvät, koska olemme huomanneet omalla

alueella Päijät-Hämeessä paljon välinpitämättömyyttä muiden kiinteistönvälittäjien osalta. Menetämme asiakkaita, koska teemme asiat esim. energiatodistuksen osalta aina oikein ja vaadimme yleensä energiatodistuksen laatimista kohteelle, jollei sitä jo ole. Tämä vie asiakkaat sellaisten välitysliikkeiden pariin, jotka väittävät valheellisesti, että energiatodistusta ei missään vaiheessa tarvisi laatia.

D. Enemmän yhteistyötä esim. Oikotie ja Etuovi kanssa.

Ylitarkastaja Ilkka Heikkilän haastattelu luonnosversion lukemisen jälkeen 18.4.2019

1. Otitte uuden työntekijän tekemään valvontakampanjaa. Millä tavalla tekemäni valvontakampanja ja mahdolliset tulevat valvontakampanjat ovat vaikuttaneet tai tulevat vaikuttamaan valvontatyöhönne?
 - Uusi työntekijä (kesän 2018 korkeakouluharjoittelija) mahdollisti myynti-ilmoituksiin kohdistuneen kampanjan, joka sujui onnistuneesti. Tämän innoittamana tulevana kesänä 2019 on jälleen tulossa korkeakouluharjoittelija samoihin tehtäviin, koska kesä 2018 meni korkeakouluharjoittelijan osalta onnistuneesti.
2. Pitäisikö myynti-ilmoituksiin kohdistuvia valvontakampanjoita lisätä?
 - Jos resursseja olisi enemmän, niin kampanjoita olisi perusteltua tehdä enemmän. Tämän hetken työ- ja henkilöstötilanne ei mahdollista uusia, pysyviä kampanjoita.
3. Ovatko myynti-ilmoitusten valvontakeinot ja välityslikkeisiin kohdistuvat sanktiot riittävän tehokkaita vai pitäisikö valikoimaa laajentaa?
 - Sanktiot koetaan riittäviksi. Virheellinen myynti-ilmoitus johtaa huomion kiinnittämiseen. Jos liike jatkaa tästä huolimatta virheellistä toimintaa, voidaan liikkeelle määrätä hallinnollinen seuraamus.
4. Luin uuden tiedotteen (<https://www.avi.fi/documents/10191/6965556/Energiatodistustiedote+5.3.2019.pdf/1b790d29-d490-473a-b522-24d61bd651f1>) ja huomasin, että siinä painotetaan energiatodistuksen hankkimista vielä enemmän, kuin aiemmin.
 - a. Riittääkö vielä maininta ”Ei lain edellyttämää energiatodistusta”, jos todistuksen puuttumisen seuraamuksista on informoitu toimeksiantosopimuksen tehnyttä henkilöä? Pitääkö nykyään olla **maininta** energiatodistuksesta tai sen puuttumisesta jokaisessa myynti-ilmoituksessa, vaikka ne täyttäisivätkin esim. kriteerit siitä, että sitä ei kohteelle tarvittaisi? Pitääkö siis jonkinlainen maininta energiatodistuksesta olla **kaikissa** myynti-ilmoituksissa?
 - Tämä on AVIn näkemys, että aina pitäisi ilmoittaa, onko energiatodistus ja jos sitä ei ole, niin miksi sitä ei ole. Tämä on myös kuluttajansuojalain mukainen tulkinta, että ostaja saa heti selville, pitäisikö kohteella olla e-todistus ja jos ei pitäisi, niin miksi ei pitäisi.
5. Tarvitseeko ylitarkastajien valvonnan koko ajan olla valmiina mukautumaan nopeasti ja jopa ennakoivasti tilanteen muuttuessa, kuten esim. jonkin uuden lain tai käytännön voimaan astuessa?
 - Kyllä. Myös oikeuskäytännön osalta pitää osata mukautua. Jos esimerkiksi AVI antaa välityslikkeelle varoituksen virheellisestä toiminnasta, mutta hallinto-oikeus kumoaa tämän varoituksen, pitää AVIn työntekijöiden muuttaa tulkintaansa hallinto-oikeuden näkemyksen mukaiseksi.

”Loppuratkaisu”:

Päädyin tutkimuksessani seuraavaan ”loppuratkaisuun”:

Ongelmaksi osoittautuivat lähinnä **pinta-alan sekä energiatehokkuustunnuksen** ilmoittaminen oikeaoppisesti. Yhdistäväksi tekijäksi näissä myynti-ilmoituksen virheissä osoittautui **yksittäinen välittäjä ja välittäjän tiedonpuute**.

Ratkaisuna itse näkisin tietotaidon lisäämistä jollakin tavalla, kuten esim. lisäämällä myynti-ilmoitukseen tarvittavista tiedoista enemmän kysymyksiä LKV- tai LVV-kokeen läpipääsemiseksi.

1. Minkä näkisit itse ratkaisuna tiedon puutteeseen?
 - Malti on valttia, eli maltettaisiin tehdä asiat huolella. Tarvittavaa tietoa on runsaasti saatavilla ja lisäksi aiheesta voi kysyä esim. AVI:sta, jos vastausta ei itse keksi. Myynti-ilmoitukset on hyvä käydä useamman henkilön välitysliikkeessä läpi, jotta mahdolliset virheet havaittaisiin paremmin.
2. Kenen vastuulla tarvittavan tiedon saamisen tulisi olla? Välittäjällä itsellään, välitysliikkeellä tai jollakin muulla taholla?
 - Lain mukaan välitysliikkeen vastaavan hoitajan pitää huolehtia siitä, että välitysliikkeessä noudatetaan hyvää välitystapaa. Tämän vuoksi yksittäisen välittäjän virheestä vastaa välitysliikkeessä vastaava hoitaja, eikä virheen tehnyt välittäjä. Itse henkilökohtaisesti kannattaisin sitä, että jokainen välittäjä vastaisi itse tekemistään virheistä. Kuitenkaan tämän hetken lainsäädäntö ei sitä mahdollista.