

Susanna Kela

**KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA TOIMIVIEN HENKILÖIDEN AMMATTITAITO JA
SEN MERKITYS ENSIASUNNON OSTAJALLE**

**KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA TOIMIVIEN HENKILÖIDEN AMMATTITAITO JA
SEN MERKITYS ENSIASUNNON OSTAJALLE**

Susanna Kela
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Susanna Kela

Opinnäytetyön nimi: Kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattitaito ja sen merkitys ensiasunnon ostajalle

Työn ohjaaja: Lea Isopoussu-Koponen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 63 + 2 liitesivua

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, onko kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattitaidolla merkitystä ensiasunnon ostajalle. Työssä tuodaan esille lainsäädännön asettamat vaatimukset alalle ja sillä toimivalle henkilöstölle. Lisäksi työssä selvitetään kiinteistönvälitysluokkeista ja vuokrahuoneiston välitysluokkeista annetun lain (1075/2000) muutoksen sisältö, tavoitteet ja vaikutukset. Opinnäytetyössä näkökulmana on kiinteistönvälitys ensiasunnon ostajan näkökulmasta, joten työssä käsitellään ensiasunnon ostajia koskevaa lainsäädäntöä. Opinnäytetyöllä ei ole erillistä toimeksiantajaa, vaan aihe on syntynyt oman kiinnostuksen ja ensiasunnon oston ajankohtaisuuden myötä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on lainoppi ja työtä on syvennetty laadullisen tutkimuksen avulla. Keskeisiä lähteitä työssä ovat olleet laki kiinteistönvälitysluokkeista ja vuokrahuoneiston välitysluokkeista (1075/2000), laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000) sekä kyseisten lakien valmisteluaineistot. Lisäksi työssä on hyödynnetty paljon muuta lainsäädäntömateriaalia, alaa käsittelevää kirjallisuutta sekä keskeisimpien viranomaisten verkkosivuja. Laadullinen tutkimus on toteutettu haastattelututkimuksena. Työtä varten on haastateltu kahta vastaavaa hoitajaa kahdesta eri välitysluokkeesta sekä kahta ensiasunnon ostajaa. Haastattelut suoritettiin vastaavien hoitajien kanssa teemahaastatteluna ja ensiasunnon ostajien kanssa puoli-strukturoituna haastatteluna. Haastattelujen avulla työhön saatiin mukaan käytännön näkökulmaa.

Kiinteistönvälitysalalla toimiville henkilöille ei ole erillisiä koulutus- tai pätevyysvaatimuksia välitysluokkeiden vastaavaa hoitajaa lukuun ottamatta. Välitystoimeksiantoja hoitavilta henkilöiltä edellytetään laissa riittävää ammattitaitoa, josta vastaavan hoitajan tulee huolehtia. 1.1.2016 voimaan astuva lakimuutos edellyttää 50 prosentilta välitysluokkeessa välitystoimeksiantoja hoitavilta henkilöiltä LKV-pätevyyden. Ennen lakimuutoksen voimaan astumista pätevyys vaaditaan yhdeltä.

Haastattelututkimuksen avulla saatujen tutkimustulosten mukaan välitystoimeksiantoja hoitavien henkilöiden ammattitaidolla on merkitystä ensiasunnon ostajalle. Kiinteistönvälityksessä on kyseessä taloudellisesti isot asiat, joten niihin tulisi suhtautua vakavasti. Ammattitaitoinen välittäjä antaa itsestään luotettavamman kuvan ja hänen kanssaan on miellyttävämpi asioida, koska hänelle uskaltaa esittää kysymyksiä. Ammattitaitoinen ja rehellinen välittäjä neuvoo ja auttaa ensiasunnon ostajia oma-aloitteisesti eikä oletta, että nuoret osaisivat kysyä kaikista olennaisista asioista itse. Jatkotutkimuksena työn pohjalta voisi selvittää kuluttajien mielipiteitä kiinteistönvälitysalan henkilöstön ammattitaitotasosta laajemmin. Myös lakimuutoksen vaikutuksia voisi tutkia tarkemmin, kun laki on ollut voimassa muutaman vuoden.

Asiasanat: ensiasunnon ostaja, kiinteistönvälitys, kiinteistönvälittäjä, LKV-pätevyys, myyntineuvottelija, vastaava hoitaja

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
School of Business and Information Management, Option of Law and Administration

Author: Susanna Kela

Title of thesis: The expertise of persons working in the real estate trade and its purpose to the first-time homebuyer

Supervisor: Lea Isopoussu-Koponen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2014 Number of pages: 63 + 2

The main objective of the thesis was to find out is the expertise of people working in the real estate trade relevant to first-time homebuyers. The thesis brings out the legislative requirements related to the real estate business and the employees working in it. In addition the thesis defines the content, objectives and effects of the amendment of a law on real estate businesses and rental apartment agencies 1075/2000 (NB: Unofficial translation). The thesis is completed from the perspective of first-time homebuyer and therefore it covers legislation affecting a first-time homebuyer. The topic of the thesis was chosen based on own interests and it had no commissioner.

The research method of the thesis was jurisprudence and report was given greater depth with the help of qualitative research. Essential references consisted of real estate legislation, literature and the websites of key authorities. Qualitative research was executed as an interview study. Two responsible managers from two different real estate businesses and two first-time home buyers were interviewed for the thesis. With the help of interviews, practical perspective was provided.

There are no training or quality requirements for the persons working in real estate trade with the exception of the responsible managers in real estate businesses. Persons working with commissions are required by the law to have sufficient expertise of which the responsible manager is in charge. The reform of the act 1075/2000 will come into effect on 1.1.2016. From that date on 50 percent of the personnel of real estate business is required to have professional competence. Before law reform will come into effect only one person per one real estate business is required to have professional competence.

According to the research results expertise of real estate agent has importance for the first-time homebuyer. In real estate business the agents deal with economically significant issues, which should be regarded seriously. A real estate agent with professional competence appears to be more reliable and it is more pleasant to work with him/her since the client dares to pose questions. A skilled and honest real estate agent gives advice and helps first-time homebuyers on his/her own initiative. A further study could be carried out to find out consumers' opinions of real estate agents' expertise level on a wider scale. The effects of the law reform could be researched more precisely after the law has been in effect for a few years.

Keywords: first-time homebuyer, professional competence, real estate agent, real estate trade, responsible manager

LYHENTEET

AKA	Auktorisoitu kiinteistönarvioija
ASP	Asuntosäästöpalkkio
Asuntomarkkinointiasetus	Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (130/2001)
CEPI	European Council of Real Estate Professions, Euroopan kiinteistönvälittäjien järjestö
Elinkeinolaki	Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta (27.9.1919/122)
HE	Hallituksen esitys
Hintamerkintäasetus	Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (553/2013)
KED	Kiinteistöedustaja
KiAT	Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto
KVKL	Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry
LKV	Laillistettu kiinteistönvälittäjä
PeVL	Perustuslakivaliokunta
SKVL	Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry
vp	Valtiopäivät
Välityslaki	Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (15.12.2000/1074)
Välitysliikelaki	Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (15.12.2000/1075)
YKV	Ylempi kiinteistönvälittäjä

SISÄLLYS

LYHENTEET	5
1 JOHDANTO	7
2 KIINTEISTÖNVÄLITYS ALANA	10
2.1 Määritelmä	10
2.2 Rekisteröiminen ja valvonta	11
2.3 Lainsäädännön historia kiinteistönvälitysalalla	13
2.4 Nykyinen lainsäädäntö	15
2.5 Tilasto- ja suhdannetietoa	16
3 KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA TOIMIVAT HENKILÖT	19
3.1 Vastaava hoitaja	19
3.2 LKV-pätevyys	20
3.3 Muut alan koulutukset	21
3.4 Muut kiinteistönvälitysalan toimijat	23
3.5 Välitystehtävien hoitaminen	27
4 ENSIASUNNON OSTAJAT	32
4.1 Varainsiirtoverovapaus	32
4.2 ASP-järjestelmä	33
4.3 Muut ensiasunnon ostajaa koskevat edut	34
5 KIINTEISTÖNVÄLITYSLIIKKEISTÄ JA VUOKRAHUONEISTON VÄLITYSLIIKKEISTÄ ANNETUN LAIN MUUTOS	36
5.1 Lakimuutoksen tausta ja tavoitteet	36
5.2 Sääntely Euroopan unionissa, Ruotsissa ja Norjassa	37
5.3 Lakimuutoksen sisältö	38
5.4 Lakimuutoksen vaikutusten arviointi	41
6 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	43
6.1 Vastaavien hoitajien haastattelut	44
6.2 Ensiasunnon ostajien haastattelut	48
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	51
8 POHDINTA	54
LÄHTEET	58
LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan toimintaa, jonka tarkoituksena on tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saada aikaan sopimus kiinteistön tai osakkeiden kaupasta tai muun omistusoikeuden siirtymisestä sopijaosapuolten välillä (HE 196/2012 vp, 3). Käytännössä tämä siis tarkoittaa myyjän ja ostajan saattamista tekemisiin toistensa kanssa kauppa- tai muun luovutussovimuksen aikaansaamiseksi. Välitystoiminta perustuu tavallisimmin kaupattavan kohteen omistajan ja välitysliikkeen väliseen toimeksiantosopimukseen, joka velvoittaa välitysliikkeen toimimaan sopimuksen tarkoituksen mukaisesti (Kasso 2011, 1-2 & 28). Toimeksiantosopimus tulee tehdä kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä annetun lain (1074/2000) säätämällä tavalla joko kirjallisesti tai sähköisesti siten, ettei sopimusehtoja voida yksipuolisesti muuttaa (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074 5.1 §).

Suomessa vallitsee yleinen elinkeinovapaus, mikä tarkoittaa, että jokaisella on pääsääntöisesti oikeus vapaasti harjoittaa elinkeinoa (Jokimäki 2001, 12). Elinkeinoon harjoittamisen oikeudesta annetun lain (122/1919) 1 luvun 3 pykälässä säädetään kuitenkin elinkeinoista, jotka on katsottu luonteensa puolesta yleisen turvallisuuden sekä riittävän laadun takaamiseksi olevan erityisen sääntelyn tarpeessa. Kiinteistönvälitysalaa säädellään Suomessa lainsäädännöllä, koska se voidaan katsoa elinkeinoksi, johon liittyy muun muassa taloudellisia riskejä. Kiinteistönvälityksessä käsitellään kuluttajien kannalta erittäin arvokkaita kohteita ja välitettävänä saattaa olla koko kuluttajan omaisuus, joten erityissääntelyä voidaan pitää erittäin tärkeänä (Nevala, Palo, Sirén & Hauho 2013, 27-28).

Lainsäätäjän tehtävänä on huolehtia erityisen sääntelyn alaisten elinkeinojen riittävästä laadusta. Kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain (1075/2000) muutoksen tavoitteena onkin nimenomaisesti parantaa välitysliikkeiden välityspalveluiden laatutasoa välitystoimintaan osallistuvien henkilöiden ammattipätevyysvaatimusta laajentamalla. Ammattipätevyysvaatimuksen laajentamisen tarkoituksena on lisätä luottamusta välitysalan toimijoita kohtaan ja parantaa kuluttajien asemaa (HE 196/2012 vp, 1 & 9).

Kiinteistönvälitysalalla toimii henkilöitä monenlaisilla ammattinimikkeillä. Lyhennettä LKV ja nimitystä kiinteistönvälittäjä saavat käyttää vain kiinteistönvälittäjäkokeen suorittaneet henkilöt (Laki

kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075 16 §). Välitysalan toimijat, joilla ei ole LKV-pätevyyttä voivat työskennellä esimerkiksi myyntineuvottelijan, kiinteistöedustajan tai myyntiedustajan ammattinimikkeillä (HE 196/2012 vp, 7). Myöhemmin tässä opinnäytetyössä sanalla välittäjä viitataan yleisesti kaikkiin välitystoimeksiantoja hoitaviin henkilöihin. Ensiasunnon ostajalla opinnäytetyössä tarkoitetaan puolestaan henkilöä, joka lainsäädännön mukaan on oikeutettu ensiasunnon ostoon liittyviin etuuksiin kuten varainsiirtoverovapauteen.

Opinnäytetyöni pohjimmaisena tarkoituksena on selvittää, onko kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattitaidolla merkitystä ensiasunnon ostajalle. Tarkastelen työssäni Suomen lainsäädännön asettamia vaatimuksia kiinteistönvälitysalaa ja sillä toimivaa henkilöstöä kohtaan. Lisäksi keskityn tarkastelemaan kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain (1075/2000) muutoksen sisältöä, tavoitteita sekä vaikutuksia kiinteistönvälitysalaa ja sillä toimivaa henkilöstöä kohtaan. Opinnäytetyöni rakentuu viidestä pääkappaleesta, jotka käsittelevät kiinteistönvälitysalaa, kiinteistönvälitysalalla toimivia henkilöitä, ensiasunnon ostajia, edellä mainittua lakimuutosta sekä kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saatuja tutkimustuloksia.

Opinnäytetyöni on rajattu käsittelemään ammattimaisesti kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattitaitoa, joten yksityiset myyjät jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Toisena rajauksena toimii kuluttaja-asiakkaisiin ja nimenomaisesti ensiasunnon ostajiin kohdistuva välitystoiminta, joten työssä ei tarkastella toimintaa yritysasiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi työ on rajattu käsittelemään pääasiassa kiinteistönvälitystä kiinteistöjen ja asuinhuoneistojen myyntitarkoituksessa eikä työssä niinkään keskitytä vuokranvälitykseen. Pääasiallisena tarkoituksena on siis tarkastella kiinteistönvälitystehtäviä hoitavien henkilöiden ammattitaitoa ensiasunnon ostajan näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksinä työni pohjalla ovat:

1. Mitä vaatimuksia Suomen lainsäädäntö asettaa kiinteistönvälitysalalla toimiville henkilöille ja heidän toiminnalleen?
2. Miten ensiasunnon ostaja eroaa lain silmissä muista asunnon ostajista?
3. Mitkä ovat kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain (1075/2000) muutoksen sisältö, tavoitteet ja vaikutukset kiinteistönvälitysalaa ja sillä toimivaan henkilöstöön?
4. Mikä erityinen merkitys kiinteistönvälitystehtäviä hoitavien henkilöiden ammattitaidolla on ensiasunnon ostajalle?

Työn ensisijaisena tietoperustana toimivat kiinteistönvälitysalaa säätelevä keskeinen lainsäädäntö ja lainvalmisteluaineistot sekä alaa käsittelevä kirjallisuus. Työssä on lisäksi käytetty hyväksi aikaisempien tutkimusten tuloksia, tilastotietoa sekä aiheen kannalta oleellisten viranomaisten internetsivustoja ja muita julkaisuja. Käytännön näkökulmaa työhön on saatu kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla haastattelututkimuksena. Haastattelin työtäni varten kahta vastaavaa hoitajaa kahdesta eri välitysliikkeestä. Haastattelut pidettiin teemahaastatteluina välitysliikkeiden toimipaikoissa. Lisäksi haastattelin kahta ensiasunnon ostajaa, joiden haastattelut tehtiin puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelututkimuksen tulokset löytyvät pääasiassa opinnäytetyön lopusta erillisestä luvusta. Muutaman alaluvun lopussa on myös hyödynnetty haastattelujen avulla saatuja tietoja. Haastattelut tehtiin nimettöminä kaikkien haastateltavien osalta mahdollisimman rehellisten vastausten ja mielipiteiden saamiseksi. Haastateltavat esiintyvät työssä nimillä Vastaava hoitaja A (Välitysliike A), Vastaava hoitaja B (Välitysliike B), Ensiasunnon ostaja A ja Ensiasunnon ostaja B.

Opinnäytetyöni aiheen valintaan vaikuttivat suuresti kiinnostukseni kiinteistönvälitysalaa kohtaan sekä ensiasunnon oston ajankohtaisuus omalla kohdallani. Lisää mielenkiintoa aiheeseen toivat alalla tapahtuvat muutokset ja erityisesti kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain 5.1 §:ä koskeva muutos, joka tulee voimaan 1.1.2016.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS ALANA

Kiinteistönvälityslikkeiden kokonaisliikevaihto oli vuonna 2013 Suomessa hieman yli 5 miljardia euroa. Välityslikkeiden palvelut ovat kysytyjä, sillä välityslikkeiden avulla tehdään noin 80–90 prosenttia vuosittain tehtävistä asunto- ja kiinteistökaupoista Suomessa. Välityslikkeiden käyttöön vaikuttavat monet tekijät, joista yksi on laaja tiedon hallitseminen muun muassa lainsäädännön saralla. (Kasso 2011, 133.) Välittäjien käyttö on lisääntynyt erityisesti vaativampien ja asiantuntijuutta tarvitsevien kohteiden osalta. Osakehuoneistojen kaupassa välittäjien käyttäminen on hieman vähentynyt. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2014a, viitattu 11.6.2014.)

2.1 Määritelmä

Kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä annetun lain (1075/2000) mukaan kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan toimintaa, jonka tarkoituksena on tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saattaa sopijaosapuolet tekemisiin toistensa kanssa, kun luovutuksen kohteena on kiinteistö tai sen osa, rakennus taikka osakkeet tai osuudet, jotka antavat oikeuden hallita tiettyä kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta taikka huoneistoa. Kiinteistönvälityksestä puhutaan myös, kun saadaan aikaan edellä mainittua omaisuutta koskeva vuokrasopimus tai muu käyttöoikeuden luovutus sopimus lukuun ottamatta asuinhuoneistojen vuokrauksesta annetun lain (481/1995) ja liikehuoneiston vuokrauksesta annetun lain (482/1995) tarkoittamia tilanteita, jolloin puhutaan vuokrahuoneiston välityksestä. Välityslikelakia sovelletaan siis tilanteissa, joissa edellä mainittu määritelmä toteutuu. (Välityslikelaki 1075/2000 1 §.) Välityslikelain 2 §:n mukaan kyseistä lakia ei kuitenkaan sovelleta:

- 1) satunnaiseen välitystoimintaan, jos toimintaa ei markkinoida;
- 2) luottolaitostoinnasta annetussa laissa (121/2007) tarkoitettuun talletuspankin liiketoimintaan liittyvään välitystoimintaan;
- 3) asianajotoimeksiantoon tai muuhun toimeksiantoon, jonka pääasiallinen tarkoitus on muu kuin kiinteistönvälitys tai vuokrahuoneiston välitys;
- 4) majoitusliikkeiden majoitustilojen välitykseen;
- 5) loma-asunnon käyttöoikeuden välitykseen, jos käyttöoikeussopimus tehdään enintään kuuden kuukauden ajaksi;
- 6) toiseen Euroopan talousalueeseen kuuluvaan valtioon sijoittautuneisiin elinkeinonharjoittajiin, jotka harjoittavat tilapäisesti välitystoimintaa Suomessa. (Välityslikelaki 1075/2000 2 §.)

Käytännössä kiinteistönvälitysliikkeiden tehtävänä on saattaa ostaja ja myyjä tekemisiin toistensa kanssa kauppasopimuksen aikaansaamiseksi. Kiinteistönvälitystehtävät perustuvat toimeksiantosopimukseen, joka tehdään tavallisesti kaupan kohteen omistajan ja välitysliikkeen välillä. Tällöin sopimussuhteen tarkoituksena on löytää kohteelle sopiva ostaja. Joissakin tapauksissa myös ostaja voi solmia välitysliikkeen kanssa sopimuksen, jonka tarkoituksena on sopivan ostokohteen löytäminen. Tällöin sopimuksesta käytetään nimitystä ostotoimeksianto tai hankintatoimeksianto. (Kasso 2011, 28.)

Toimeksiantosopimus on tehtävä joko kirjallisesti tai sähköisesti, kuitenkin niin, ettei sopimusehtoja voida yksipuolisesti muuttaa. Sopimusehtojen on myös säilyttävä toimeksiantajan saatavilla. Välitysliike ei voi vedota sopimusehtoon, joka on tehty edellä mainitusta poikkeavalla tavalla. Toimeksiantosopimus voi olla voimassa korkeintaan neljä kuukautta kerrallaan ja sen jatkamisesta saa sopia aikaisintaan kuukautta ennen edellisen sopimuksen päättymistä. Toimeksiantosopimuksessa on mainittava ainakin seuraavat tiedot:

- 1) toimeksiantajan nimi ja osoite;
- 2) välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi;
- 3) toimeksiannon sisältö ja toimeksiannon suorittamisesta maksettava korvaus riittävästi yksilöitynä; sekä
- 4) toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika. (Välityslaki 1074/2000 5 §.)

Toimeksiantosopimuksen solmimisen jälkeen välitysliikkeen tulee ryhtyä viivytyksettä suorittamaan välitystehtäviä ellei toimeksiantajan etu muuta vaadi (Välityslaki 1074/2000 7.2 §).

2.2 Rekisteröiminen ja valvonta

Kiinteistönvälitys on lailla säädeltyä toimintaa. Suomessa kiinteistönvälitystä valvovat aluehallintoviranomaiset ja kuluttajaviranomaiset. (Kasso 2011, 1.) Kiinteistönvälitystä harjoittavan yksityisen elinkeinonharjoittajan tai oikeushenkilön täytyy olla rekisteröitynä kiinteistönvälitysliikkeeksi (Välitysliikelaki 1075/2000 3 §). Välitysliikerekisteriä ylläpitää aluehallintovirasto. Välitystoimintaan ryhtyvän on tehtävä ilmoitus rekisteriin merkitsemisestä sille aluehallintovirastolle, jonka toimialueella liikkeen hallintoa aiotaan pääasiallisesti hoitaa (Välitysliikelaki 1075/2000 7 §).

Rekisteri-ilmoitukseen tulee merkitä yksityisen elinkeinonharjoittajan täydellinen nimi ja henkilötunnus, toiminimi, mahdollinen aputoiminimi, kaupparekisterinumero ja jokaisen välitystoimintaa har-

joittavan toimipaikan käyntiosoite. Ilmoitukseen merkitään edellä mainitut tiedot myös, mikäli kyseessä on suomalainen tai ulkomainen oikeushenkilö. Lisäksi ilmoituksesta tulee käydä ilmi se, onko kyseessä kiinteistönvälitysliike vai vuokrahuoneiston välitysliike sekä vastaavan hoitajan täydellinen nimi ja henkilötunnus sekä vastuuvakuutuksen antaja ja vakuutusmäärä. Edellä mainitut tiedot merkitään myös aluehallintoviraston ylläpitämään välitysliikerekisteriin. Ilmoitukseen tulee liittää todistus vastaavan hoitajan ammattipätevyydestä sekä tämän suostumus tehtävään. Lisäksi ilmoitukseen on liitettävä kopio vastuuvakuutuksen vakuutuskirjasta. (Valtioneuvoston asetus kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.2.2001/143 1 §, Välitysliikelaki 1075/2000 9.1 § 1-6 k.)

Välitysliikerekisteriin merkitään edellä lueteltujen tietojen lisäksi myös välitysliikkeen rekisteritunnus ja rekisteröinnin päivämäärä. Rekisteriin merkitään välitysliikkeelle määrätyt varoitukset sekä uhkasakolla tehostetut kehotukset ja kiellot sekä rekisteristä poistamisen syy ja ajankohta, mikäli välitysliike poistetaan rekisteristä. (Välitysliikelaki 1075/2000 9.1 § 7-9 k.)

Aluehallintoviraston tulee rekisteröidä rekisteri-ilmoituksen tekijä kiinteistönvälitysliikkeeksi, jos elinkeinoa harjoitetaan Suomessa ja luonnollinen henkilö, joka ilmoituksen on tehnyt, on täysi-ikäinen, ei ole konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu. Ilmoituksen tekijä on ilmoittanut vastaavan hoitaja, joka täyttää lain asettamat vaatimukset eli on täysi-ikäinen, luotettava ja joka ei ole konkurssissa tai jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu ja lisäksi vastaavalla hoitajalla on kiinteistönvälittäjäkokeen hyväksytystä suorittamisesta saatu ammattipätevyys. Ilmoittajalla tulee lisäksi olla vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärä voidaan arvioida riittäväksi toiminnassa mahdollisesti aiheutettavien vahinkojen korvaamiseen. Mikäli edellä mainitut vaatimukset täyttyvät, aluehallintovirasto rekisteröi kiinteistönvälitysliikkeen välitysrekisteriin. (Välitysliikelaki 1075/2000 8 §.)

Aluehallintovirasto valvoo kiinteistönvälitysliikkeiden toiminnan lainmukaisuutta. Välitysliikkeiden on toiminnassaan noudatettava hyvää välitystapaa ja markkinointi on hoidettava säädösten edellyttämällä tavalla. Valvonta tapahtuu käytännössä esimerkiksi liikkeisiin tehtävillä valvontakäynteillä, liikkeiden markkinointi-ilmoittelua seuraamalla sekä liikkeiden toiminnasta tehtyjä ilmoituksia ratkaisemalla. Jokainen voi tehdä aluehallintovirastolle ilmoituksen joko vapaamuotoisesti tai lomaketta käyttäen, mikäli epäilee välitysliikkeen menetelleen virheellisesti. Mikäli välitysliike on toiminut lain vastaisesti tai sopimattomasti, aluehallintovirasto voi määrätä liikkeelle hallinnollisen

seuraamuksen, joka voi olla kielto, kehoitus, varoitus, määräaikainen toimintakielto tai jopa rekisteristä poistaminen. (Aluehallintovirasto 2013, viitattu 11.6.2014, Välitysliikelaki 1075/2000 18 §.) Aluehallintovirastojen ohella myös Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry (SKVL) valvoo omien jäsenyrittäjänsä toimintaa edellyttäen välityslainsäädännön ja hyvän välitystavan noudattamista. SKVL:lla on eettisen toiminnan valiokunta, joka käsittelee välitysliikkeiden asiakkaiden liiton jäsenistä kirjallisesti tekemät valitukset. (Keskuskauppakamari 2014a, viitattu 22.8.2014.)

2.3 Lainsäädännön historia kiinteistönvälitysalalla

Kiinteistönvälitystoimintaa on säädelty elinkeino-oikeudellisesti jo kauan. Välitystoiminta voidaan katsoa elinkeinoksi, johon liittyy taloudellisia, turvallisuus- ja terveystarpeita. Kuluttajien kannalta kiinteistönvälityksessä käsitellään erittäin arvokkaita kohteita ja joissakin tapauksissa välitettävänä saattaa olla koko kuluttajan omaisuus. Tästä syystä onkin erityisen tärkeää, että kiinteistönvälitysalaa säädelään lainsäädännöllä. (Nevala ym. 2013, 27–28.) Kiinteistönvälittäjän ammatti on säännelty ammatti 18 EU-maassa (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014d, viitattu 22.8.2014). Kiinteistönvälitysliikkeiden toiminnan oikeudellinen sääntely Suomessa juontaa juurensa laista elinkeinon harjoittamisen oikeudesta (27.9.1919/122). Kyseisen lain 1 luvun 3 pykälässä säädetään elinkeinoista, joiden harjoittamisesta säädetään erikseen lailla tai asetuksella. Kyseisen pykälän 13 kohdassa kaupanvälittäjät ja 15 kohdassa asunnonvälitysliikkeet on säädetty erityisen sääntelyn alaisiksi elinkeinoiksi. (Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta 27.9.1919/122 3 §.)

Elinkeinolain (122/1919) nojalla on annettu kolme kiinteistönvälittäjäasetusta. Ensimmäinen kiinteistönvälittäjäasetus (538/1945) annettiin 7. kesäkuuta vuonna 1945 ja se astui voimaan saman vuoden heinäkuussa. Kyseinen asetus (538/1945) kumottiin vuonna 1968 voimaan tulleella kiinteistönvälittäjäasetuksella (140/1968), joka puolestaan kumottiin vuonna 1993 viimeisellä kiinteistönvälittäjäasetuksella (181/1993). Vuonna 1962 astui voimaan asetus asunnonvälitysliikkeistä (534/1962), jonka kumosi vuonna 1993 voimaan tullut asunnonvälittäjäasetus (761/1993). Vuonna 2001 voimaan astunut laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (1075/2000) kumosi kiinteistönvälittäjäasetuksen (181/1993) ja asunnonvälittäjäasetuksen (761/1993) niihin myöhemmin tehtyine muutoksineen (Välitysliikelaki 1075/2000). Laki kuluttajansuojasta kiinteistönvälityksessä (15.7.1988/686) myöhempine muutoksineen kumottiin lailla kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000) vuonna 2001 (Välityslaki 1074/2000).

Vuonna 1945 voimaan astuneen ensimmäisen kiinteistönvälittäjäasetuksen (538/1945) mukaan jokaista, jonka tarkoituksena on saattaa myyjä ja ostaja kosketuksiin toistensa kanssa kiinteää omaisuutta tai kiinteistö-, asunto- tai asutusosakeyhtiön kauppaa tai kiinteän omaisuuden vuokrausta varten palkkiota vastaan, on pidettävä kiinteistönvälittäjänä. Asetuksen mukaan jokaisen kiinteistönvälittäjän ammattia harjoittavan oli hankittava lupa elinkeinonharjoittamiseen lääninhallitukselta. Luvan hakijan tuli olla täysi-ikäinen Suomen kansalainen, kansalaisluottamusta nauttiva ja rehelliseksi sekä kunnolliseksi tunnettu henkilö. Hakijan tuli hallita itseään ja omaisuuttaan sekä omata riittävä perehtyneisyys tai muut edellytykset ammatin harjoittamiseen. Välittäjän ammatin harjoittamiseen luvan saaneen tuli myös tehdä elinkeinoilmoitus kaupparekisteriin. (Kiinteistönvälittäjäasetus 538/1945 1-5 §.) Vuoden 1945 asetus muistuttaa paljolti nykyään voimassa olevaa lainsäädäntöä, sillä myös ensimmäisen kiinteistönvälittäjäasetuksen mukaan välittäjän on tullut muun muassa pitää toimeksiannoista päiväkirjaa, valvoa päämiehensä etua sekä tehdä kirjallinen sopimus toimeksiannosta. Asetuksen (538/1945) mukaan sitä, joka rikkoo kyseistä asetusta on rangaistava sakolla tai enintään kuuden kuukauden vankeudella ellei rikoksesta lain mukaan ole ankarammin rangaistava. (Kiinteistönvälittäjäasetus 538/1945 8-10 §, 20 §.)

Vuonna 1968 voimaan tullessa toisessa kiinteistönvälittäjäasetuksessa (140/1968) kiinteistönvälitysvälityksen harjoittaminen oli edelleen luvanvaraista ja lupaa piti edellisen asetuksen tapaan hakea lääninhallitukselta. Lisäksi toiminnan aloittamisesta tuli tehdä elinkeinoilmoitus kaupparekisteriin. Uudessa asetuksessa henkilöltä, joka halusi harjoittaa kiinteistönvälitysvälitystä tai toimia vastaavana hoitajana, edellytettiin aikaisemman lain vaatimusten lisäksi 25-vuoden ikää, riittävää käytännökokemusta kiinteistönvälitysvälityksen harjoittamiseen sekä kiinteistönvälitysvälityksen harjoittamiseen tarvittavaa kokeesta hankittavaa ammattipätevyyttä. (Kiinteistönvälittäjäasetus 140/1968 5, 8 & 11 §.) Kyseisessä asetuksessa säädettiin siis ensimmäisen kerran vastaavasta hoitajasta ja tarvittavasta ammattipätevyydestä, jotka ovat voimassa yhä nykyisessä lainsäädännössä.

Viimeinen kiinteistönvälittäjäasetus (181/1993) astui voimaan vuonna 1993. Asetuksessa ilmaistiin selvästi, että kiinteistönvälitysvälityksellä on oltava vastaava hoitaja, jolla on kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys ja, että sama henkilö voi olla vastaavana hoitajana vain yhdessä kiinteistönvälitysvälityksessä. Kyseisen asetuksen mukaan ennen välitysvälityksen toiminnan aloittamista oli tehtävä elinkeinolain (122/1919) mukainen ilmoitus ja annettava lääninhallitukselle riittävät tiedot. (Kiinteistönvälittäjäasetus 181/1993 3-5 §.) Kiinteistönvälitysvälityksen harjoittamisen luvanvaraisuudesta siis luovuttiin kyseisen asetuksen myötä (HE 61/2000 1.3. Nykytilan arviointi

ja uudistustarpeet). Viimeisessä kiinteistönvälittäjäasetuksessa rajoitettiin myös kiinteistönvälittäjä –nimikkeen käyttö pelkästään kiinteistönvälityслиikkeen aloittamisilmoituksen tehneille henkilöille eli se ei ollut enää vapaasti kaikkien käytettävissä (Kiinteistönvälittäjäasetus 181/1993 9 §). Myös rangaistussäännöksiä kevennettiin kahdessa viimeisimmässä asetuksessa (140/1968 ja 181/1993), jolloin vankeusrangaistuksen uhasta luovuttiin ja rangaistukseksi asetusten säännösten rikkomisesta voitiin määrätä sakkoon, jollei teosta muualla säädetty ankarampaa rangaistusta (Kiinteistönvälittäjäasetus 140/1968 35 §, Kiinteistönvälittäjäasetus 181/1993 16 §).

2.4 Nykyinen lainsäädäntö

Merkittävimpiä nykyään voimassa olevia kiinteistönvälitysalaa sääteleviä lakeja ovat siis laki kiinteistönvälityслиikkeistä ja vuokrahuoneiston välityслиikkeistä (1075/2000; välityслиikelaki), asetus kiinteistönvälityслиikkeistä ja vuokrahuoneiston välityслиikkeistä (143/2001) ja laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000; välityslaki). Lisäksi alalla sovelletaan kuluttajansuojalain (38/1978; KSL) 2 lukua, valtioneuvoston asetusta asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (130/2001, asuntomarkkinointiasetus) sekä valtioneuvoston asetusta kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (553/2013, hintamerkintäasetus). (Nevala ym. 2013, 27–28.)

Kiinteistönvälitysalan elinkeino-oikeudellinen sääntely perustuu välityслиikelakiin (1075/2000) ja siihen liittyvään asetukseen (143/2000). Välityслиikelaiissa määritellään välitystoiminnan harjoittamisen edellytykset sekä välityслиikkeen valvonta. Välityslaki puolestaan sääntelee välittäjän ja kuluttajan välisiä suhteita. (Kasso 2011, 3.) Välityslain säännökset koskevat toimeksiantosopimusta sekä toimeksiannon hoitamista (HE 196/2012 vp, 3). Kuluttajansuojalain 2 luku sääntelee markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteissa (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 2 luku). Valtioneuvoston antamassa asetuksessa asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (130/2001) säädetään niistä tiedoista, jotka elinkeinoharjoittajan on annettava markkinoidessaan kuluttajille kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta tai huoneistoa asumistarkoitukseen tai vastaista asumiskäyttöä varten (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130 1.1 §). Valtioneuvoston antamassa hintamerkintäasetuksessa (553/2013) säädetään kuluttajille tarjottavien kulutushyödykkeiden hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa. Asetusta ei sovelleta kuluttajille tarjottavien asuntojen hintojen ilmoittamiseen. (Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 11.7.2013/553 1§.) Sitä sovelletaan kiinteistönvälitysalalla kiinteistönvälityspalveluiden hinnan ilmoittamiseen markkinoinnissa.

Molemmissa, sekä välitysliikelaisissa että välityslaisissa, edellytetään hyvän välitystavan noudattamista. Laissa ei kuitenkaan ole määritelty, mitä hyvällä välitystavalla tarkoitetaan. Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton (KVKL) laki- ja lausuntovaliokunta on koonnut kuluttajasuhteisiin sovellettavan ohjeen hyvästä välitystavasta. (Nevala ym. 2013, 39-40.) Ensimmäinen ohje laadittiin vuonna 2008 ja sitä päivitetään säännöllisesti. Viimeisin versio Hyvän välitystavan ohjeesta on julkaistu 5.6.2012. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2012, 52.)

Hyvän välitystavan normi on joustava ja muuttuu jatkuvasti. Hyvään välitystapaan vaikuttavat kuluttajariitalautakunnan suositukset, tuomioistuinten päätökset, viranomaisten ohjeet, alan vakiintunut käytäntö sekä uudet menettelytavat ja arvostukset. Ohjetta hyvästä välitystavasta sovelletaan, kun välityspalveluita ovat käyttämässä kuluttaja-asemassa olevat tahot. Ohje sisältää opastusta kaikkiin kiinteistönvälitystoiminnan vaiheisiin välitystoiminnan harjoittamisesta toimeksiantosopimuksen tekemiseen ja välitystehtävän hoitamisesta kaupantekoon. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2012, 1-4.) Hyvän välitystavan lisäksi välitysliikkeen tulee toiminnassaan huomioida Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt, joita käsitellään tarkemmin opinnäytetyön alaluvussa 3.5.

2.5 Tilasto- ja suhdannetietoa

Kiinteistönvälitysliikkeitä oli tammikuussa 2012 aluehallintovirastojen välitysliikerekistereiden mukaan 1 570 kappaletta. Toimipaikkoja kyseisillä välitysliikkeillä oli yhteensä 2 126. Kiinteistönvälitysalan Keskusliittoon kuuluvia välitysliikkeitä oli 534. (HE 196/2012 vp, 4.) Kiinteistönvälitysala työllistää noin 4 500 henkilöä vuonna 2014 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, viitattu 17.6.2014).

Asuntomarkkinat ovat osa kansantaloutta ja talouden yleiset tekijät vaikuttavat niihin (Kasso 2011, 131). Kiinteistönvälitysalan suhdanteet ovat vaihdelleet hieman viime vuosina. Vuonna 2012 kiinteistönvälitysalan yritysten liikevaihto oli noin 5,79 miljardia. Vuonna 2013 kokonaisliikevaihto pieneni 9,7 prosenttia. Myös uusia asuntolainoja on otettu vuonna 2013 4 miljardia euroa edellisvuotta vähemmän. Parhaita vuosia välitettyjen asuntojen kaupassa ovat olleet vuodesta 2005 lähtien vuodet 2007, 2010, 2011 ja 2012. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2014a, viitattu 11.6.2014.)

Vuonna 2013 käytettyjä kerros-, rivi- ja omakotitaloja välitettiin 55 150 kun edellisvuotena luku oli 63 670. Välitettyjen asuntojen määrä on ollut nousussa vuodesta 2008 vuoteen 2011, jonka jälkeen määrä on pienentynyt vuonna 2012 ja edelleen vuonna 2013. (Kiinteistönvälitysalan keskus-

liitto ry. 2014b, viitattu 11.6.2014.) Omistusasuntojen kysyntää ovat vuonna 2013 heikentäneet talouden epävarmuus, työttömyyden lisääntyminen sekä tiukentuneet asuntolainaehtdot (Malila 2013, 22).

Tilastokeskuksen ennakkotietojen mukaan vanhojen kerros- ja rivitaloasuntojen hinnat laskivat koko maassa vuoden 2014 heinäkuusta elokuuhun 0,2 prosenttia. Pääkaupunkiseudulla asuntojen hinnat nousivat 0,8 prosenttia, siinä missä ne muualla Suomessa laskivat 1,0 prosenttia. Vuoden 2013 vastaavaan ajankohtaan verrattuna asuntojen hinnat laskivat koko maassa 1,1 prosenttia. Pääkaupunkiseudun asuntojen hinnat nousivat 0,6 prosenttia edellisvuodesta, kun hinnat muualla Suomessa laskivat 2,5 prosenttia. (Tilastokeskus 2014, viitattu 30.9.2014.) Tilastokeskuksen ennakkotietojen mukaan voidaan huomata kahtiajako pääkaupunkiseudun ja muun maan välillä asuntojen hintakehityksessä. Pääkaupunkiseudulla asuntojen hinnat jatkavat nousua taloustilanteesta huolimatta, kun taas muualla Suomessa asuntojen hinnat laskevat.

Asuntojen myyntiajat ovat pidentyneet jo puolentoista vuoden ajan (Helsingin Sanomat 2014, viitattu 30.9.2014). Asuntojen keskimääräiset myyntiajat olivat vuoden 2014 elokuussa pääkaupunkiseudulla 62 vuorokautta ja muualla Suomessa 82 vuorokautta. Asuntojen myyntiajat pitenevät edelliseen kuukauteen verrattuna, sillä heinäkuussa asuntojen keskimääräinen myyntiaika pääkaupunkiseudulla oli 61 vuorokautta ja muualla Suomessa 75 vuorokautta. (Talouselämä 2014, viitattu 30.9.2014.)

LähiTapiolan 30.9.2014 julkaiseman arjen katsaus -kuluttajatutkimuksen mukaan suomalaiset ovat aiempaa varovaisempia rahankäytössään. Tutkimuksen mukaan 35 prosenttia kotitalouksista ilmoittaa taloutensa ostovoiman heikenneen viimeisen vuoden aikana. Talouden epävarmuus heijastuu myös asuntomarkkinoille, sillä tutkimuksen mukaan jopa 80 prosenttia vastanneista on laittanut asunnon osto- ja vaihtoaiheet jäihin. Vain kolme prosenttia tutkimukseen vastanneista on aikeissa ostaa asunnon. Tulos on alhaisin monen vuoden tarkastelujaksolla. (LähiTapiola 2014, viitattu 30.9.2014.)

Viime vuosien vaikea taloustilanne on karsinut ihmisiä kiinteistönvälitysalalta. Asuntokauppa on altis maailmantalouden vaihteluille, joten alavireinen talous ajaa kiinteistönvälitysliikkeitä ahdistukseen. Alavireinen talous karsii alalta niin huonoja kuin hyviäkin yrityksiä. Heikomman ammattitaidon yritykset karsiutuvat kuitenkin luultavasti helpommin pois vaikeassa taloustilanteesta. Isot yritykset ottavat itselleen markkina-asemaa, koska niillä on enemmän resursseja keskittyä henki-

löstön kouluttamiseen. Pienemmät yritykset joutuvat miettimään muita mahdollisia tulonlähteitä, kuten esimerkiksi isännöintiä, välitystoiminnan ohelle. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014, Vastaava hoitaja B 21.10.2014.)

Halu tulla töihin kiinteistönvälitysalalle ei ole näkyvästi heikentynyt taloustilanteen vuoksi. Työhakemuksia saapuu yhä paljon, etenkin nuorilta. Nuorilla on alasta usein turhan ruusuinen kuva, sillä tosiasialla ala on rankka ja vaativa, mikä huomataan vasta työskentelyvaiheessa. Alalla työntekijöiden vaihtuvuus on melko suurta. Yleisesittelyt ovat menettäneet merkitystään internetin yleistyttyä, sillä kuluttajat katsovat myytäviä kohteita netistä. Suurin osa asunnoista myydäänkin nykyään yksityisesittelyjen avulla. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014, Vastaava hoitaja B 21.10.2014.)

3 KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA TOIMIVAT HENKILÖT

Kiinteistönvälitysala työllistää noin 4 500 työntekijää ja noin puolella heistä on LKV-pätevyys. Lailistettujen kiinteistönvälittäjien lisäksi alalla toimii noin parituhatta LKV-pätevyyttä vailla olevaa, muilla ammattinimikkeillä toimivaa henkilöä. LKV-pätevyyttä vailla olevat henkilöt voivat toimia esimerkiksi myyntineuvottelijan nimikkeellä. Kiinteistönvälitys alalla ei ole tällä hetkellä kattavaa koulutusjärjestelmää, joten alalle tulo on varsin helppoa (HE 196/2012 vp, 7). Kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetussa laissa (1075/2000) edellytetään alalla toimivilta henkilöiltä hyvän välitystavan noudattamista ja riittävää ammattitaitoa.

3.1 Vastaava hoitaja

Välitysliikelain (1075/2000) 5.1 § edellyttää, että jokaisella välitysliikkeellä on oltava vastaava hoitaja, jonka tehtävänä on huolehtia siitä, että välitystoimintaa harjoitetaan lainmukaisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen. Edellä mainitun pykälän mukaan vastaavan hoitajan tehtävänä on myös huolehtia siitä, että välitystehtäviä suorittavista henkilöistä lain edellyttämällä osalla on vaadittava ammattipätevyys ja muillakin tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito. Käytännössä tämä siis tarkoittaa henkilöstön perehdyttämisen, toiminnan ja koulutuksen valvontaa sekä toiminnan lainmukaisuudesta vastaamista (Kasso 2011, 11).

Vastaavaksi hoitajaksi voidaan nimetä henkilö, joka on täysi-ikäinen ja luotettava, jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu eikä hän ole konkurssissa. Luotettavana henkilöä voidaan pitää, mikäli häntä ei ole viimeisten viiden vuoden aikana tuomittu lainvoimaisella tuomiolla vankeusrangaistukseen eikä viimeisten kolmen vuoden aikana sakkorangaistukseen sellaisesta rikoksesta, jonka vuoksi hänen voidaan katsoa olevan ilmeisen sopimaton vastaavan hoitajan tehtävään. Myös muu aikaisempi ilmeisen sopimaton toiminta voi vaikuttaa luotettavuuden arviointiin. Kiinteistönvälitysliikkeen vastaavan hoitajan tehtäviä suorittavalla henkilöllä on lisäksi oltava kiinteistönvälittäjäkokeesta hankittu ammattipätevyys (LKV-pätevyys). (Välitysliikelaki 1075/2000 5 §.)

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n laatiman Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt –asiakirjan mukaan vastaavan hoitajan tulee seurata välitystoimintaan liittyvää lainsäädäntöä, soveltamiskäytän-

töä, kirjallisuutta ja muita julkaisuja ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Vastaavan hoitajan tulee myös osallistua alan koulutustilaisuuksiin. Oma-aloitteisesti ohjeita antamalla vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että välitystoimintaan osallistuvat henkilöt noudattavat lain säännöksiä. (Suomen kiinteistönvälittäjä liitto ry 2009, 6.)

Vastaava hoitaja voi joutua korvausvastuuseen, mikäli hän tahallisesti tai törkeästi huolimattomuudesta laiminlyö välitysliikelain 5.1 §:ssä hänelle säädettyt velvoitteet. Välitysliikkeen toimeksiantajalla, tämän vastapuolella sekä muulla henkilöllä on oikeus vaatia korvausta välitysliikkeen tekemästä virheestä aiheutuneesta vahingosta vastaavalta hoitajalta, mikäli tämä ei ole huolehtinut, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa ja toimintaa harjoitetaan lainmukaisesti. (Välitysliikelaki 1075/2000 6 §.) Käytännössä tahallisena tai törkeänä huolimattomuutena voidaan pitää tilannetta, jossa vastaava hoitaja ei tosiasiallisesti ollenkaan osallistu välitysliikkeen toimintaan eikä täten huolehdi hänelle laissa asetetuista velvollisuuksista. Vastaava hoitaja voi myös joutua korvausvastuuseen, mikäli hän tietoisesti sallii lainvastaisen tai huolimattoman menettelyn tiedostaen, että menettelystä voisi aiheutua välitysliikkeen asiakkaalle taloudellista haittaa. (HE 61/2000 yksityiskohtaiset perustelut 6 §.)

3.2 LKV-pätevyys

Nimikettä kiinteistönvälittäjä tai lyhennettä LKV (laillistettu kiinteistönvälittäjä) saa käyttää vain kiinteistönvälittäjäkokeen suorittanut henkilö (Välitysliikelaki 1075/2000 16 §). Kiinteistönvälittäjäkokeen järjestämisestä vähintään kaksi kertaa vuodessa vastaa Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunta, joka asetetaan kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Välittäjäkoelautakuntaan kuuluu puheenjohtajan lisäksi varapuheenjohtaja ja kolmesta kuuteen muuta jäsentä sekä jokaiselle henkilökohtainen varajäsen. (Välitysliikelaki 1075/2000 12 §.)

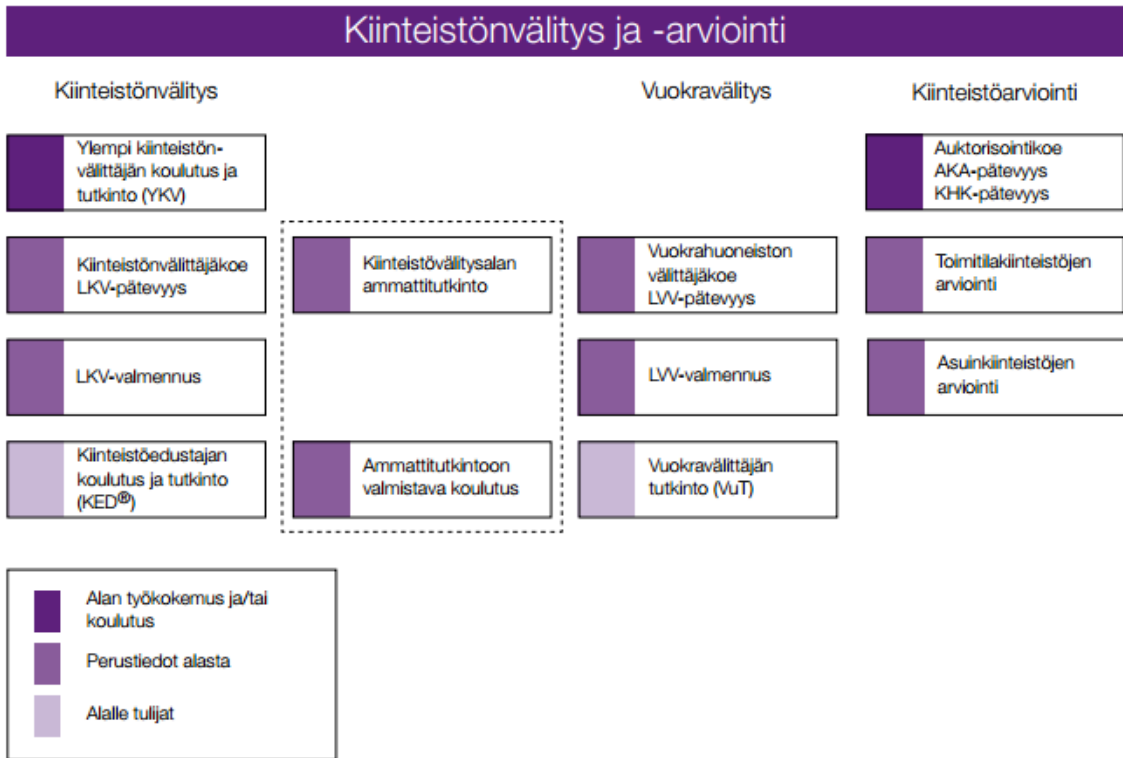
Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan tehtävänä on vahvistaa luettelo lainsäädännöstä, kirjallisuudesta sekä muusta aineistosta, johon kiinteistönvälittäjäkokeen kysymykset pohjautuvat. Välittäjäkoelautakunta on vastuussa myös välittäjäkokeen ajan ja paikan määrittämisestä. Ohjeet kokeeseen ilmoittautumisesta ja osallistumisesta sekä luettelo koemateriaaleista on julkaistava viimeistään kaksi kuukautta ennen kokeen järjestämispäivää Keskuskauppakamarin internetsivuilla. (Valtioneuvoston asetus kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.2.2001/143 2 §.)

LKV-koetta voidaan pitää varsin vaativana, sillä sen läpäisee keskimäärin vain yksi kolmasosa kokeeseen osallistuvista (HE 196/2012 vp, 5). Välittäjäkokeella saavutettavan ammattipätevyyden tarkoituksena on, että kokeen hyväksytysti suorittanut tuntee välitystoiminnan kannalta oleellisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan sekä välitystoimeksiantoon liittyvät käytännön toimet (Välitysliikelaki 1075/2000 5.3 §).

Välittäjäkokeessa koetettävät voivat olla monivalinta- ja esseetehtäviä. LKV-kokeen koeaika on viisi tuntia. Kokeen suorittajan tulee tuntea koemateriaaliin kuuluvat lait, asetukset sekä niiden muutokset siinä muodossa kun ne ovat säädöskokoelmassa olleet vähintään kaksi kuukautta ennen koepäivää. Kokeen esseetehtävissä edellytetään perusteltuja vastauksia, joissa on osattava analysoida kysymysten sisältämiä juridisia ongelmia. Sovellettavan lainkohdan tietäminen sekä viittaukset KHO:n ja KKO:n päätöksiin ovat olennaisia hyvien pisteiden saamiseksi. (Keskuskauppamari 2014b, viitattu 22.8.2014.) LKV-kokeen koemateriaali on laaja ja sisältää useita kymmeniä alaa koskevia lakeja eri oikeudenaloilta sekä useita alaa käsitteleviä teoksia. Koetilaisuudessa saa olla mukana lakitekstejä säädöskokoelmasta. Lain esityöt kuten hallituksen esitykset sekä koemateriaaleihin sisältyvät muut oppi- ja käsikirjat eivät ole sallittuja koetilaisuudessa. (Keskuskauppamari 2014c, viitattu 22.8.2014.)

3.3 Muut alan koulutukset

LKV-pätevyyden lisäksi kiinteistönvälitysalalla toimiville on tarjolla myös muita koulutuksia. Kiinteistönvälitykseen ja -arviointiin liittyvät koulutuspolut ovat nähtävillä kuviossa 1.



KUVIO 1. Kiinteistönvälitysalan koulutuspolku (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2014b, 28, viitattu 3.9.2014)

Kiinteistöedustajan (KED) koulutusohjelma antaa valmiudet toimia kiinteistöedustajana kiinteistönvälitysliikkeessä. Se antaa perusvalmiudet kiinteistönvälitystehtävien hoitamiseen ja on tarkoitettu alalle aikoville tai vasta vähän aikaa alalla toimineille. Perusvalmiuksien lisäksi koulutus tukee Keskuskauppakamarin järjestämään LKV-kokeeseen valmistautumista. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2014a & Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b, viitattu 22.8.2014.)

Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto (KiAT) toteutetaan näyttötutkintona. Tarvittavat tiedot ja käytännön taidot kiinteistönvälitystehtävissä toimimiseen hankitaan ammattitutkinnon suorittamiseen valmistavassa koulutuksessa sekä työssä oppimalla. Mikäli alalta on jo tarpeeksi osaamista, ei opiskelijan tarvitse suorittaa valmistavaa koulutusta vaan hänet ohjataan suoraan tutkinnon suorittamiseen. Itse tutkinto suoritetaan työpaikalla tapahtuvissa tutkintotilaisuuksissa eli näyttöissä, joissa opiskelija osoittaa osaamisensa. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2014a, viitattu 22.8.2014.)

Ylempi kiinteistönvälittäjän koulutus ja tutkinto (YKV) tarjoaa jatko-opintomahdollisuudet alan ammattilaisille. Se on tarkoitettu alalla toimivien kokeneiden kiinteistönvälittäjien, myyntijohtajien

ja yrittäjien ammattiosaamisen syventämiseen. Koulutuksen tavoitteena on antaa valmiuksia toimia johtotehtävissä kiinteistönvälitysalalla sekä parantaa käytännön valmiuksia. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2014a & Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b, viitattu 22.8.2014.)

Auktorisoitu kiinteistönarvioija (AKA) on Keskuskauppakamarin kiinteistönarviointilautakunnan hyväksymä asiantuntija. AKA-arvioijan tehtävänä on antaa puolueetonta ja asiantuntevaa arviota kiinteistöjen arvoista esimerkiksi osituksen ja perinnönjaon yhteydessä. AKA:n tehtävänä on toimeksiannon perusteella arvioida kiinteistö sekä laatia kirjallinen arviolausunto. Auktorisoidulla kiinteistönarvioijalla tulee olla arviointitehtävään soveltuvan koulutuksen lisäksi vähintään kolmesta viiteen vuotta työkokemusta kyseiseltä alalta. AKA-pätevyys osoitetaan suorittamalla AKA-koee hyväksytysti. Keskuskauppakamarin kiinteistönarviointilautakunnan tehtäviin kuuluu huolehtia kiinteistönarvioijien auktorisoinnista ja toiminnan valvonnasta. (Keskuskauppakamari 2014d, viitattu 22.8.2014.)

Kuviossa 1 esitettyjen koulutusten lisäksi Turun ammattikorkeakoulussa on käynnistynyt syksyllä 2014 Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton tukemana kiinteistönvälityksen opinnot osana myyntityön koulutusohjelmaa. Koulutusohjelma on laajuudeltaan 210 opintopistettä ja kestää 3,5 vuotta. Kiinteistönvälitystä koskeva koulutuspaketti täyttää Euroopan kiinteistönvälittäjien järjestön CEPI:n minimikoulutusvaatimukset sekä Eurooppalaisen kiinteistönvälitysstandardin kriteerit. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2014e, viitattu 2.9.2014.)

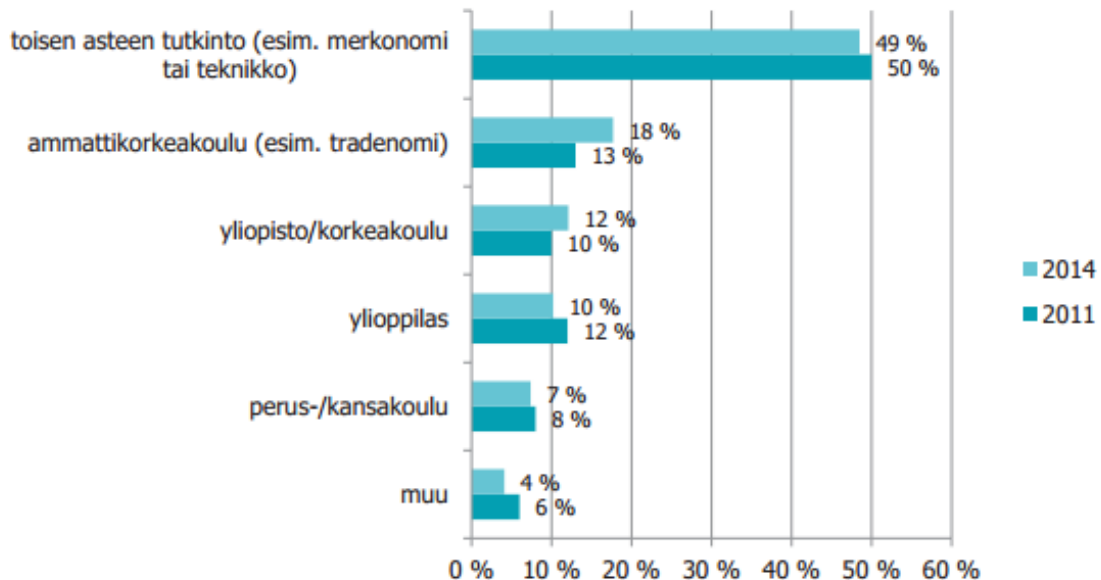
3.4 Muut kiinteistönvälitysalan toimijat

Kiinteistönvälitysalalla toimivista työsopimussuhteessa olevista henkilöistä, joilla ei ole LKV-pätevyyttä voidaan käyttää esimerkiksi jotakin seuraavista ammattinimikkeistä: edustaja, myyntineuvottelija, kodinvälittäjä tai asuntomyyjä (Kasso 2011, 149). Arvioiden mukaan vajaalta puolelta kiinteistönvälitysalalla toimivalta henkilöltä puuttuu LKV-pätevyys (HE 196/2012 vp, 6).

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n tekemä Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2014 -tutkimus toteutettiin sähköpostikyselynä kiinteistönvälitysalan ammattilaisille. Kyselyyn vastasi 658 henkilöä, mikä muodosti vastausprosentiksi 20. Kyselyn tavoitteena oli selvittää muun muassa, miten oma työ kiinteistönvälityksen parissa koettiin nykyhetkellä ja mitä muutoksia tulevaisuus tuo mahdollisesti tullessaan. Lisäksi tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään alan palkkatasoa, työaikoja sekä mahdollisia lisäkoulutustarpeita. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, 3.)

Tutkimustulosten perusteella 75 prosentilla vastaajista oli jokin kiinteistönvälitysalan pätevyys. Suurin osa vastaajista kuului ikäluokkaan 45-55-vuotiaat ja hieman yli puolet vastaajista oli naisia. Vastaajista 33 prosenttia toimi kiinteistönvälittäjä/ vuokranvälittäjä –tittelillä ja 18 prosenttia myyntiedustaja/ myyntineuvottelija –tittelillä. Enemmistö vastaajista toimi välitysliikkeissä, joissa työskenteli 6-10 henkilöä.

Suorittamasi ylin koulutustaso:

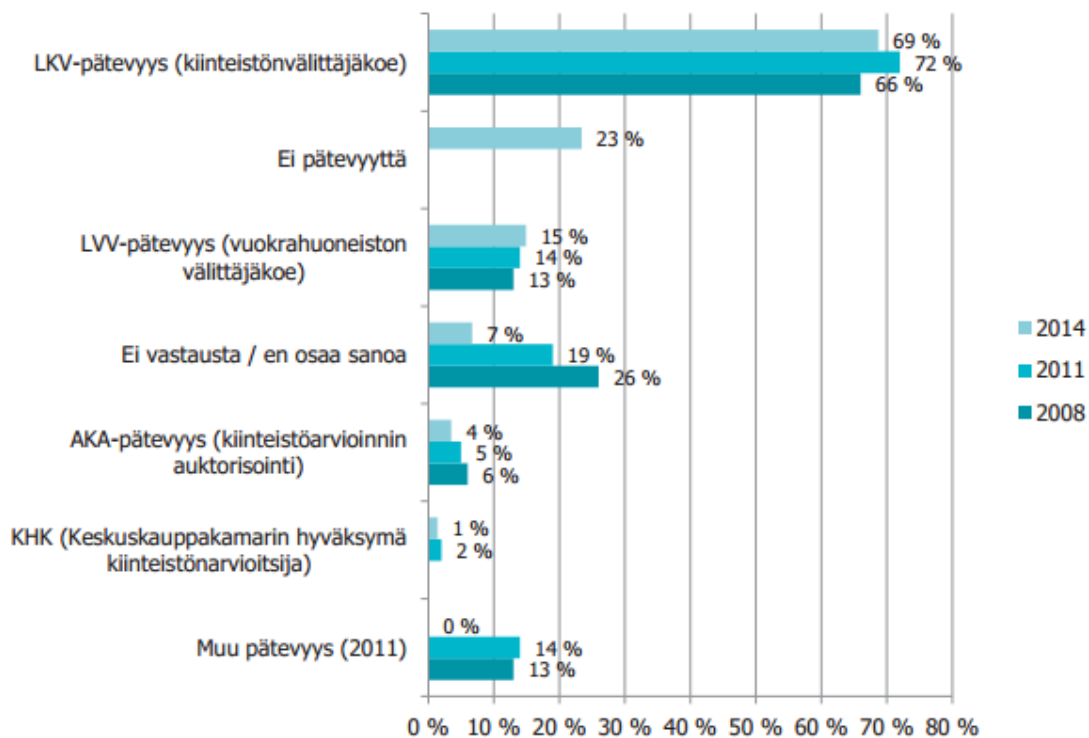


KUVIO 2. Kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden koulutustaso (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, viitattu 3.9.2014)

Kuten yllä olevasta kuvioista 2 voidaan huomata, suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista alalla toimivista henkilöistä oli pohjakoulutuksena toisen asteen tutkinto ammattikoulusta, 18 prosentilla oli ammattikorkeakoulututkinto ja 12 prosentilla joko yliopisto- tai muu korkeakoulututkinto. Pelkästään ylioppilastutkinnon omaavia vastanneista oli 10 prosenttia ja perus- tai kansakoulunkäynejä 7 prosenttia. Kuviossa 2 on vertailutietona vuonna 2011 suoritetun tutkimuksen tulokset. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, 10.)

Seuraavasta kuvioista (kuvio 3) käy ilmi tutkimukseen vastanneiden henkilöiden omaamat pätevyudet kiinteistönvälitysalalta. 69 prosentilla vastanneista oli LKV-pätevyys ja 23 prosentilta se puuttui. Kiinteistönarvioinnin auktorisointi –pätevyys oli 4 prosentilla vastanneista. Muiden pätevyysien osuus vaihteli 1–15 prosentin välillä.

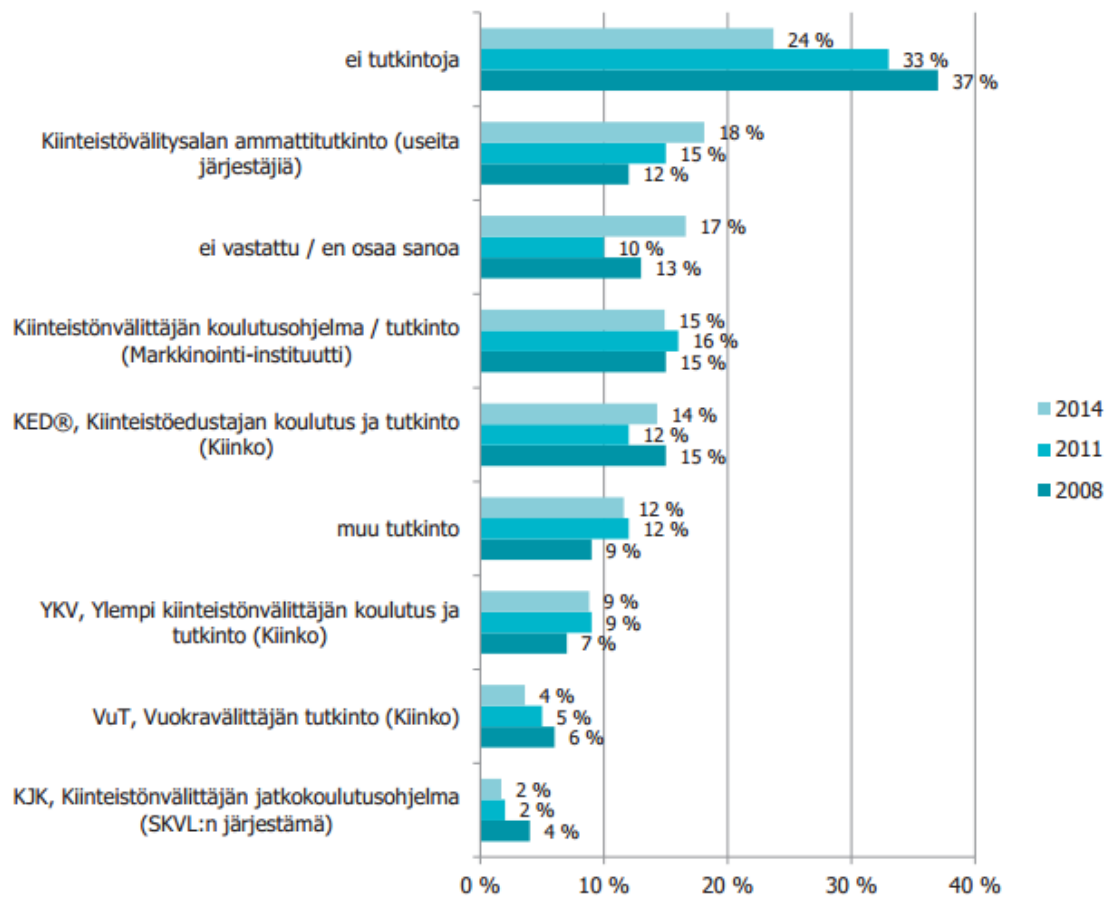
Suorittamasi alan pätevydet (voit valita useampia vaihtoehtoja):



KUVIO 3. Kiinteistönvälitysalan pätevydet (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, viitattu 3.9.2014)

Kuviosta 4 käy puolestaan ilmi alan tutkintojen osuus vastanneiden keskuudessa. Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon oli suorittanut 18 prosenttia vastaajista ja 24 prosentilla ei ollut alan tutkintoja lainkaan. Kiinteistöalan koulutuskeskuksen (Kiinko) järjestämän Kiinteistöedustajan koulutuksen omaavia oli 14 prosenttia vastanneista ja ylemmän kiinteistönvälittäjän koulutus löytyi 9 prosentilta vastanneista. Markkinointi-instituutin Kiinteistönvälittäjän koulutusohjelman olivat käyneet 15 prosenttia vastanneista. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, 10-11.)

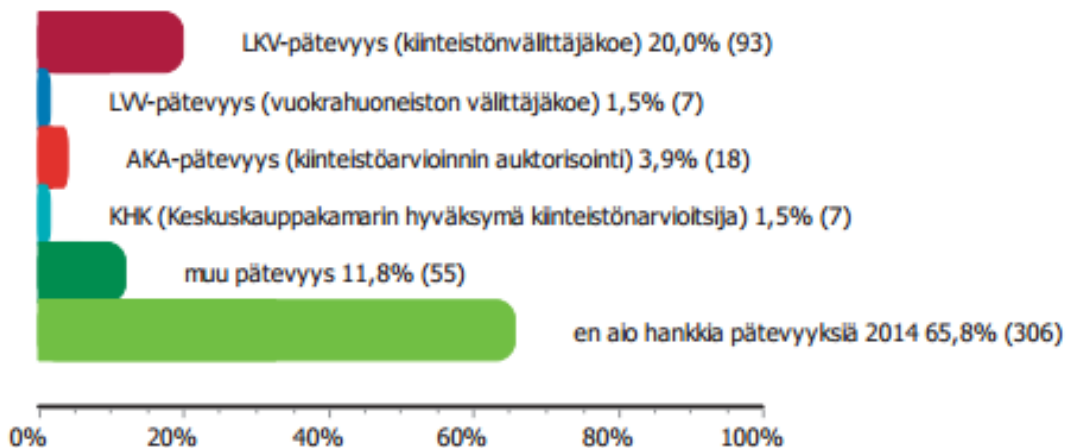
Suorittamasi alan tutkinnot (voit valita useampia vaihtoehtoja):



KUVIO 4. Kiinteistönvälitysalan tutkinnot (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, viitattu 3.9.2014)

Työkokemusta kiinteistönvälitysalalta oli 33 prosentilla vastaajista yli 15 vuotta. 6 prosentilla kokemusta oli alle vuosi. Kuvioista 5 käy ilmi, että 20 prosentilla vastanneista on aikomuksena hankkia LKV-pätevyys vuoden 2014 aikana. Suurin osa (65,8 %) ei aio hankkia alan pätevyysä vuonna 2014 lainkaan. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, 12.)

Aiotko hankkia alan pätevyyskursseja vuonna 2014?



KUVIO 5. Pätevyyskursseiden hankkiminen vuonna 2014 (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, viitattu 3.9.2014)

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n tekemän Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2014 - tutkimuksen tutkimustulosten mukaan voidaan todeta että, mitä pidempään vastaajat ovat toimineet alalla, sitä todennäköisemmin heillä on jo alan pätevyyskursseja, ja sitä epätodennäköisemmin he aikovat hankkia niitä lisää (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014c, 29).

3.5 Välitystehtävien hoitaminen

Välitystehtäviä on kiinteistönvälityksestä ja vuokrahuoneiston välityksestä annetun lain (1074/2000) 7.1 §:n mukaan suoritettava ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen. Ammattitaidolla tarkoitetaan riittäviä tietoja ja taitoja tehtävän suorittamiseksi. Lain-säädännön, alan sopimuskäytännön, markkinatilanteen ja käytännön asioiden tunteminen on oleellista. Huolellisuusvaatimuksella tarkoitetaan välitystehtävän suorittamista moitteettomasti. Välitysliikkeen toiminnan tulee vastata siitä markkinoinnissa annettua kuvaa. (Kasso 2011, 32-33.) Alla olevassa Itä-Suomen hovioikeuden antamassa tuomiossa on kyse välitysliikkeen huolimattomuudesta.

Itä-Suomen hovioikeuden tuomio nro 436 29.4.2010 S 09/782

Välitysliikkeen ostajalle antamassa myyntiesitteessä oli virheitä kerrosluvun, huoneluvun ja pinta-alan suhteen. Hovioikeus totesi, että kuluttajan asemassa olevalla ostajalla on oltava oikeus luottaa siihen, että esitteessä ja raportissa mainitut pinta-alatiedot on laskettu ja esitetty kaupanteon aikaisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti ja oikein. - - - Hovioikeus totesi, että myyntiesitteen tiedot olivat olleet monin tavoin virheelliset ja puutteelliset. Ostajalle ei ollut kerrottu näistä virheellisyyksistä ja puutteellisuuksista välityslain 11 §:ssä vaaditulla taval-

la. Välitysliike ei ollut näyttänyt toimineensa huolellisesti. Yhtiö oli laiminlyönyt hankkia ja antaa ostajalle riittävät tiedon kaupan päättämiseen vaikuttavista seikoista. Yhtiön suorituksessa oli virhe, joka perusti sille korvausvastuun virheellillä menettelyllä aiheutetuista vahingoista. (Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 162-164.)

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry (SKVL) on laatinut Euroopan yhtenäisasiakirjan hengessä ja kiinteistönvälitysalan ammattilaisille heidän yhteiskunnallisen, taloudellisen ja sosiaalisen roolinsa vuoksi asetetut velvollisuudet huomioon ottaen Kiinteistönvälittäjien eettiset säännöt –nimisen asiakirjan. Sääntöjen tarkoituksena on varmistaa SKVL:n jäsenyritysten palveluiden laatu ja toiminnan eettinen perusta sekä säilyttää kiinteistönvälitysalan arvostus myös tulevaisuudessa. Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt koskevat kaikkia kiinteistönvälitystyötä tekeviä henkilöitä ja säännöissä kaikista käytetään yhteisesti nimitystä kiinteistönvälittäjä, huolimatta siitä onko henkilöllä LKV-pätevyyttä vai ei. (Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry 2009, 1-2.)

Kiinteistönvälittäjän eettisten sääntöjen mukaan kiinteistönvälittäjän on osoitettava ammattitaitonsa toimimalla huolellisesti lain, hyvän välitystavan sekä alalla yleisesti noudatettujen menettelytapojen mukaisesti ammattiaan harjoittaessaan. Jokaisen kiinteistönvälittäjän on toimittava tavalla, joka säilyttää kiinteistönvälittäjän ammatin arvostetun aseman. Menestyksellisen toiminnan perusedellytyksenä on hyvä ammattitaito ja siksi onkin tärkeää, että jokainen ylläpitää ja kehittää omaansa seuraamalla säännöllisesti välitystoiminnan kannalta tarpeellista lainsäädäntöä, tietoa ja kehitystä. Lisäksi ammattitaidon ylläpito edellyttää säännöllistä osallistumista alan koulutuksiin. (Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry 2009, 2.)

Välitystehtävissä toimivan on noudatettavaa hyvää välitystapaa, johon kuuluu välitystavan luotettavuus ja avoimuus. Tehtävät on hoidettava tunnollisesti ja välittäjän on oltava lojaali toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta sekä kilpailevia elinkeinonharjoittajia kohtaan. Välitysliikkeen tulee ottaa välitystehtäviä hoitaessaan huomioon toimeksiantajan edun lisäksi myös tämän vastapuolen etu, vaikka päämiehenä toimiikin välitysliikkeen toimeksiantaja. Välitettävänä olevasta kohteesta annettavien tietojen on oltava objektiivisia ja myös toimeksiantajan kannalta epäedullisista asioista tulee kertoa. Välittäjän on toimittava oikeudenmukaisesti ja molempien osapuolten oikeuksia kunnioittaen. Välittäjän tulee perehtyä välitettävänä olevaan kohteeseen hankkimalla siitä kaikki tarvittava selvitys, jottei hän antaisi virheellisiä tai epäselviä tietoja tai jättäisi mitään ostotai myyntipäätökseen vaikuttavaa seikkaa kertomatta. Kiinteistönvälittäjän on tarvittaessa ohjatta-

va neuvoa tarvitseva henkilö asiantuntijan puoleen, mikäli neuvoja pyydetään asioista, joita hän ei hallitse. (Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry 2009, 2-3.)

Välitysliikkeellä on siis tiedonantovelvollisuus sekä selonottovelvollisuus, joista molemmista säädetään välityslaisissa (1074/2000). Tiedonantovelvollisuus koskee niin toimeksiantajalle ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä annettavia tietoja, kuin toimeksiantajan vastapuolelle annettavia kaupan mahdollisesti vaikuttavia tietoja. (Välityslaki 1074/2000 8 §, 9 § & 11 §.) Välitysliikkeitä koskeva selonottovelvollisuus voi olla yleistä tai erityistä selonottovelvollisuutta. Yleisellä selonottovelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että välitysliikkeen on aina hankittava ja selvitettävä tietyt vähimmäistiedot kaupan kohteesta, mikä tapahtuu käytännössä haastatteleamalla toimeksiantajaa, suorittamalla katselmus kohteessa sekä hankkimalla ja tutustumalla tarvittaviin asiakirjoihin. Erityinen selonottovelvollisuus tulee kyseeseen, mikäli välitysliikkeellä on aihetta epäillä toimeksiantajaltaan saamien tietojen todenperäisyyttä. Tällaisessa tilanteessa välitysliikkeen tulee selvittää tietojen totuudenmukaisuus. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2012, 20-21.) Alla oleva korkeimman oikeuden ratkaisu 2003:61 koskee välitysliikkeen selonottovelvollisuuden laiminlyöntiä.

KKO 2003:61

Asunto-osakkeiden myyjä ja välitysliike veloitettiin pinta-alavirheen johdosta yhteisvastuullisesti suorittamaan ostajille korvausta, myyjä hinnanalenuksena ja välitysliike vahingonkorvauksena. Lopullisen korvausvastuun katsottiin myyjän ja välitysliikkeen keskinäisessä suhteessa kuuluvan viime kädessä välitysliikkeelle, jonka selonottovelvollisuuden laiminlyönnistä korvausvelvollisuus oli johtunut (ään.)

Ratkaisu jäi välitysliikkeen vastuun osalta käräjäoikeuden tuomion varaan. Välitysliikkeen vastuuta perusteltiin käräjäoikeudessa sillä, että yhtiön rakennus oli valmistunut vuonna 1935 ja ammattitaitoisen kiinteistönvälittäjän olisi pitänyt asiakirjoista havaita, että huoneiston pinta-alatieto perustui ennen vuotta 1992 vahvistettuun pinta-alatietoon ja että melko todennäköistä oli, että siihen merkittyä pinta-alaa ei ollut mitattu standardin SFS 5139 edellyttämällä tavalla taikka muulla siihen rinnastettavalla luotettavalla menettelytavalla. Tämän vuoksi kiinteistönvälittäjän olisi pitänyt varmistua huoneiston pinta-alasta. Kiinteistönvälittäjä oli laiminlyönyt tämän velvollisuutensa ja oli sen vuoksi vastuussa virheestä. (Nevala ym. 2013, 87-88.)

Korkeimman oikeuden ratkaisussa 1995:150 käsitellään kiinteistönvälittäjän selonottovelvollisuuden sekä tiedoksiantovelvollisuuden laiminlyömistä.

KKO 1995:150

A ja B olivat ostaneet rivitalohuoneiston hallintaan oikeuttavat osakkeet X:ltä ja Y:ltä. Kiinteistönvälitysyhtiö oli toimeksiannosta välittänyt osakkeet. Sitten oli käynyt ilmi, että huoneistoon oli toistuvasti vuotanut vettä. Välittäjä, jolle X oli maininnut, että huoneistossa oli aikaisemmin sattunut vesivahinko, ei ollut antanut siitä tietoa ostajille. Välittäjän katsottiin lyöneen laimin ottaa selko vesivahingosta. Kiinteistönvälitysyhtiö veloitettiin korvaamaan ostajille huoneiston virheelisyydestä aiheutunut vahinko. (Kasso 2011, 108.)

Kiinteistönvälittäjän on seurattava kiinteistömarkkinoiden kehitystä paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla, jotta hän osaa antaa neuvoja asiakkailleen. Arviolausunnon antamista varten välittäjän on huolellisesti perehdyttävä arvioitavaan kohteeseen sekä kaikkiin sen hintaan vaikuttaviin tekijöihin. Lausunnot ja arviot on annettava puolueettomasti. Välittäjä ei saa hoitaa toimeksiantoa, jossa hän on esteellinen tai hänen asiantuntemuksensa on riittämätön. Välityskohteita koskevan markkinoinnin ja ilmoittelun tulee olla markkinointia koskevien ohjeistusten ja käytäntöjen sekä hyvän välitystavan mukaista. (Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry 2009, 3.) Kuluttajariitalautakunnan 21.7.2008 antamassa päätöksessä kiinteistönvälitysliike on antanut myyntiesittessään väärää tietoa myytävänä olleesta kiinteistöstä.

Kuluttajariitalautakunnan päätös 373/81/07

Ostajat NN ostivat 15.10.2004 rakentamattoman vapaa-ajan kiinteistön 50 000 euron kauppahintaan. Kaupan välitti myyjän toimeksiannosta välitysliike X. Välitysliike on myyntiesitteessään maininnut, että kiinteistöllä on hyvä hiekkaranta. Kun ostajat kesällä 2006 siivosivat rantaa, ranta paljastui enimmiltä osin laakea kiviseksi ja mutapohjaiseksi. Ostajat vaativat 5 000 euron hinnanalennusta. Välitysliike on myöntänyt, että toimeksiannon vastaanottaessaan sen edustaja on havainnut rannassa olevan kivikkoa, kivien välissä hiekkaa, mutta myös mutaa ja risuja. Tekemistään havainnoista huolimatta välitysliike on markkinoinut rantaa ”hyvänä hiekkarantana”. Lautakunta katsoo, että välitysliike on menetellyt kohdetta markkinoidessaan huolimattomasti. Välitysliikkeen suorituksessa on hyvitykseen oikeuttava virhe. Lautakunta suosittaa, että myyjä ja välitysliike maksavat ostajille yhteisvastuullisesti hinnanalennusta / vahingonkorvasta 3 500 euroa. (Kuluttajariitalautakunta 2008, viitattu 16.11.2014.)

Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt edellyttävät kiinteistönvälittäjältä ehdotonta hienovaraisuutta ja rehellisyyttä kaikkia kaupan osapuolia kohtaan. Sopimuksia laadittaessa on varmistettava, että niistä aiheutuvat taloudelliset veloitteet ja sitoumukset on määritelty kirjallisesti. Lisäksi on huolehdittava, että sopimus sisältää yksiselitteistä ja oikeaa tietoa ja, että se pyrkii sovittamaan osapuolten edut yhteen ilman, että kumpikaan hyötyy toisen kustannuksella. Kiinteistönvälittäjällä on vaitiolovelvollisuus tietyistä toimeksiantajan henkilöön ja toimintaan liittyvistä seikoista sekä ostotarjouksen tekijöiden henkilöllisyydestä. Ostajalle ja ostajaehdokkaalle saa lähtökohtaisesti kertoa

vain ostopäätöksen tekemisen kannalta olennaiset seikat. (Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry 2009, 4.)

Asiakkaiden henkilötietoja on käsiteltävä lain edellyttämällä tavalla. Rahanpesun estämiseksi annettujen säädösten mukaan kiinteistönvälittäjän on tunnistettava asiakkaansa virallisten henkilöllisyyspapereiden avulla ja säilytettävä tunnistamistiedot luotettavasti vähintään viisi vuotta liiketoimen tai asiakassuhteen päättymisestä. Mikäli välittäjä huomaa toimeksiannossa jotain tavallista poikkeavaa, hänen tulee selvittää välityspalveluiden käytön tarkoitus ja perusteet. Kiinteistönvälittäjän on keskeytettävä liiketoimi ja ilmoitettava asiasta viipymättä rahanpesun selvittelykeskukselle, mikäli hän epäilee liiketoimeen liittyvien varojen tai muun omaisuuden alkuperää tai epäilee, että varoja käytetään terrorismin rahoittamiseen. (Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry 2009, 4-6.)

4 ENSIASUNNON OSTAJAT

Ensiasunnon ostajien määrä kaikista asunnon ostajista on ollut koko 2000-luvun 25–30 prosentin luokkaa. Kiinteistömaailman vuosina 2008–2010 tekemän tutkimuksen mukaan tyypillinen suomalainen ensiasunnon ostaja on työssäkäyvä, lapseton, alle 30-vuotias henkilö, joka on aiemmin asunut vuokralla ja muuttaa omistusasuntoonsa yhdessä kumppaninsa kanssa. Ensiasuntona suositaan pääasiassa käytettyjä kaksioita ja kolmioita. (Kiinteistömaailma 2010, viitattu 18.6.2014) Suomen lainsäädäntö tuntee muutamia ensiasunnon ostajia koskevia etuuksia, jotka myönnetään tietyin edellytyksin ensiasuntoaan ostaville henkilöille.

4.1 Varainsiirtoverovapaus

Kiinteistön ja arvopaperin luovutuksesta on suoritettava varainsiirtoveroa valtiolle varainsiirtoverolain (931/1996) mukaisesti. Kiinteistöistä veroa on suoritettava 4 prosenttia, asunto-osakeyhtiöiden, kiinteistöyhtiöiden sekä keskinäisten kiinteistöyhtiöiden osakkeista 2 prosenttia ja muista kuin edellä mainituista osakkeista ja arvopapereista 1,6 prosenttia kauppahinnasta tai muun vastikkeen arvosta. (Verohallinto 2013b, viitattu 2.7.2014.)

Ensiasunnosta ei tarvitse maksaa varainsiirtoveroa, mikäli varainsiirtoverolain (931/1996) 2 luvun 11 §:n asettamat edellytykset luovutuksensaajasta täyttyvät. Veroa ei ole suoritettava, jos luovutuksensaaja:

- 1) on hankkinut omistukseensa kiinteistön ja vähintään puolet sillä olevasta tai sille rakennettavasta asuinrakennuksesta;
- 2) käyttää tai ryhtyy käyttämään rakennusta omana vakituksena asuntonaan;
- 3) ei ole aikaisemmin omistanut vähintään puolta asuinrakennuksesta tai asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavista osakkeista tai osuuksista; ja
- 4) on ennen luovutuskirjan allekirjoittamista täyttänyt 18 mutta ei 40 vuotta. (Varainsiirtoverolaki 29.11.1996/931 2:11.1 §.)

Luovutuksensaaja on vapautettu varainsiirtoverosta samoin edellytyksin myös hankkiessaan ensiasunnoksi asuinhuoneiston kiinteistön sijaan (Varainsiirtoverolaki 931/1996 3:25.1 §, Nevala ym. 2013, 649–650).

Varainsiirtoverovapaus koskee vain omana vakituisena asuntona käytettävää osaa ensiasunnosta. Jos luovutuksensaajia on useita, esimerkiksi tilanteessa, jossa aviopari ostaa yhteisen asunnon, verovapaus koskee vain sen luovutuksensaajan omistusoikeutta vastaava osuutta luovutushinnasta, joka täyttää edellä luetellut ensiasunnon ostajan kriteerit. (Varainsiirtoverolaki 931/1996 2:11 § mom 2-3 & 3:25 § 2-3 mom.) Käytännössä tämä siis tarkoittaa sitä, että avioparin ostaessa yhteistä asuntoa, jonka omistussuhteet ovat 50/50, koko asunto on varainsiirtoverosta vapaa, mikäli molemmat puoliset täyttävät varainsiirtoverolain 2:11.1 §:n tai 3:25.1 §:n edellytykset. Mikäli edellytykset täyttyvät vain toisen puolison osalta, luovutushinnasta puolet eli ensiasunnon ostajan osuus on varainsiirtoverosta vapaata ja toisesta puolesta varainsiirtovero tulee maksaa normaalisti lain edellyttämällä tavalla (Nevala ym. 2013, 651). Ensiasunnon ostajan on toimitettava veroviraston antama lausunto siitä, että luovutuksensaaja ei ole aiemmin omistanut vähintään puolta kiinteistöstä tai asuinhuoneistosta ja on näin varainsiirtoverosta vapaa, joko maanmittauslaitokselle tai asunto-osakeyhtiön isännöitsijälle luovutuksen kohteesta riippuen (Verohallinto 2013a, viitattu 26.6.2014).

4.2 ASP-järjestelmä

Asuntosäästösopimusten tarkoituksena on nuorten ensimmäisen omistusasunnon hankintamahdollisuuksien parantaminen ja asuntosäästötoiminnan edistäminen. Mikäli henkilö haluaa ryhtyä asuntosäästötallettajaksi, hänen on täytettävä asuntosäästöpalkkiolaissa (1634/1992) asetetut edellytykset. Asuntosäästötallettajan on ennen tallettamisen aloittamista pitänyt täyttää 18 vuotta mutta ei vielä 31 vuotta. Mikäli aviopuolisot yhdessä ryhtyvät asuntosäästötallettajiksi, toinen puolisoista voi olla yli 31-vuotias. Henkilö, joka on aiemmin omistanut vähintään puolet kiinteistöstä taikka asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavista osakkeista tai osuuksista, ei voi ryhtyä asuntosäästötallettajaksi. Jos henkilö on saanut vastikkeetta, esimerkiksi perintönä, omistukseensa määräosan asunnosta, ei hänen katsota omistaneen asuntoa siten, että se estäisi asuntosäästötallettajaksi ryhtymisen. (Asuntosäästöpalkkiolaki 30.12.1992/1634 1–3 §.)

Asuntosäästötallettajaksi ryhtyvä henkilö tekee asuntosäästösopimuksen pankin kanssa, jonka jälkeen hänen tulee tallettaa asuntosäästöpalkkiotilillensä rahaa vähintään kahdeksan kalenterivuosineljänneksen ajan (Asuntosäästöpalkkiolaki 1634/1992 4-5 §). Kalenterivuosineljänneskohtaisen talletuksen on oltava vähintään 150 euroa ja enintään 3 000 euroa (Asuntosäästöpalkkioasetus 30.12.1992/1636 5 §). Rahoituslaitos maksaa talletukselle 1 prosentin vuotuista korkoa ja lisäkorkoa kahdesta neljään prosenttia, kun asuntosäästösopimuksen ehdot ovat tallettajan osalta

täyttyneet ja asuntoa koskeva kauppakirja tehty tai itse rakentaman asunnon loppukatselmus saatu päätökseen. Asuntosäästösopimuksen perusteella tehdyt talletukset ja niille pankin maksama vuotuinen korko sekä lisäkorko ovat verosta vapaita. (Asuntosäästöpalkkiolaki 1634/1992 7 § & 10 §, Asuntosäästöpalkkioasetus 1636/1992 5a §.)

4.3 Muut ensiasunnon ostajaa koskevat edut

Valtio voi maksaa korkohyvitystä julkisen valvonnan alaiselle rahoituslaitokselle tämän myöntämästä oman asunnon hankkimiseen tarkoitettua lainasta. Tällaisia lainoja kutsutaan korkotukilainoiksi. Asuntosäästöpalkkiolain (1634/1992) mukaisessa asuntosäästösopimuksessa tarkoitettu laina tai sen osa voidaan hyväksyä korkotukilainaksi. (Laki oman asunnon hankintaan myönnettävien lainojen korkotuesta 20.8.1982/639 1–2 §.) Korkotukilainan laina-aika voi olla enintään 25 vuotta lainan tai sen ensimmäisen erän nostamisesta. Korkotukilainan enimmäismäärä vaihtelee asuinkunnan mukaan. Vastaantulolainan enimmäismäärä on Helsingissä 145 000 euroa, Vantaalla, Espoossa ja Kauniaisissa 125 000 euroa ja muissa Suomen kunnissa 100 000 euroa. Korkotukea maksetaan 70 prosenttia korkotukilainan vuotuisen koron siitä osasta, joka ylittää 3,8 prosenttia. (Asetus oman asunnon hankintaan myönnettävien lainojen korkotuesta 17.9.1982/672 1–2 §.) Käytännössä tämä siis tarkoittaa, että esimerkiksi tilanteessa, jossa kokonaiskorko olisi 5,8 prosenttia, asunovelallinen maksaa 3,8 prosenttia sekä 30 prosenttia 3,8 prosenttia ylittävää osuudesta eli $(5,8 - 3,8) \cdot 0,3 = 0,6$, jolloin velallinen maksaa yhteensä 4,4 prosentin korkoa ja valtion maksaman korkotuen osuus kokonaiskorosta on 1,4 prosenttia (Ympäristöhallinto 2014, viitattu 23.6.2014). Valtio maksaa korkotukea enintään kymmeneltä ensimmäiseltä lainavuodelta (Laki oman asunnon hankintaan myönnettävien lainojen korkotuesta 639/1982 6.1 §).

Asunnon ostamista varten otettavaan lainaan voi saada valtioneuvoston takauksen. Lainan enimmäismäärä tapauksessa, jossa valtio takaa osan lainasta saa olla 85 prosenttia asunnon hankintahinnasta. Mikäli kyseessä on kuitenkin ASP-korkotukilaina, lainan suuruus saa olla enintään 90 prosenttia hankintahinnasta. Valtion takauksen suuruus saa olla normaalisti enintään 20 prosenttia lainan määrästä, mutta ASP-korkotukilainaan voi saada 25 prosentin valtion takauksen. Takauksesta pitää maksaa takausmaksu, joka on 2,5 prosenttia takauksen määrästä. Maksusta on kuitenkin vapautettu henkilöt, joille valtio maksaa lainoihin korkotukea. (Ympäristöministeriö 2009, viitattu 23.6.2014.)

Asuntovelalliset saavat vähentää maksamiaan asuntolainan korkoja verotuksessa. Vähennyksiä tehdään joko pääoma- tai ansiotuloihin kohdistuvasti. Asuntolainan korosta saa vähentää 75 prosenttia vuonna 2014 ja 70 prosenttia vuonna 2015. Vähennys kohdistuu ensisijaisesti pääomatuloihin. Mikäli asuntovelallisella ei ole pääomatuloja, syntyy koroista alijäämää, joka voidaan vähentää ansiotulojen verosta alijäämähyvityksenä. Alijäämähyvityksen suuruus on 30 prosenttia lainan koroista. Ensiasunnon ostaja saa vähentää alijäämähyvityksenä 32 prosenttia eli 2 prosenttiyksikköä enemmän kuin muut asuntovelalliset. Korotuksen saa enintään kymmeneltä vuodelta. Alijäämähyvityksen enimmäismäärä henkilöä kohden on 1 400 euroa, joten puolisoilla enimmäismäärä on siten 2 800 euroa. Enimmäismäärään saa lapsikorotuksen siten, että ensimmäisestä lapsesta korotus on 400 euroa ja kahdesta tai sitä useammasta lapsesta 800 euroa. (Verohallinto 2014, viitattu 2.9.2014.)

5 KIINTEISTÖNVALITYSLIIKKEISTÄ JA VUOKRAHUONEISTON VÄLITYSLIIKKEISTÄ ANNETUN LAIN MUUTOS

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä annetun lain muuttamisesta (196/2012 vp) vahvistettiin eduskunnassa 19.4.2013. Muutettu laki astui voimaan 1.5.2013 lukuun ottamatta lain 5 §:n 1 momenttia, joka tulee voimaan 1.1.2016. Lakimuutoksessa muutettiin kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä annetun lain (1075/2000) 2, 5 ja 12–15 pykälää sekä lakiin lisättiin uusi 16 a pykälä. (Laki kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä annetun lain muuttamisesta 19.4.2013/279.) Tässä luvussa keskitytään pääasiassa käsittelemään opinnäytetyön aiheen kannalta olennaisinta muutosta eli lain (1075/2000) 5 §:n 1 momentin muutosta.

5.1 Lakimuutoksen tausta ja tavoitteet

Laki kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä (1075/2000) säätelee oikeutta harjoittaa kiinteistönvälitystä ja vuokrahuoneiston välitystä. Sen yhteiskunnallisena tavoitteena oli varmistaa välitystoiminnan harjoittaminen luotettavasti ja ammattitaitoisesti ilman epäasiallisia menettelytapoja. Lisäksi lain tarkoituksena oli lisätä luottamusta välitystoimintaa kohtaan ja parantaa toimeksiantajan ja tämän vastapuolen asemaa. (HE 61/2000, 2.1. Tavoitteet.) Aluehallintovirastot valvovat kiinteistönvälitystoiminnan lainmukaisuutta. Aluehallintovirastojen saamat yhteydenotot ovat lisääntyneet viime vuosina. Suurin osa tiedusteluista koskee välityslikkeiden valvontaa. Aluehallintovirastolle voi tehdä kirjallisen ilmoituksen, mikäli epäilee välityslikkeen toimivan lain tai hyvän välitystavan vastaisesti. (HE 196/2012 vp, 3 & 7.)

Suomessa kiinteistönvälitysalalla toimiville henkilöille ei ole erityisiä pätevyysvaatimuksia vastavaa hoitajaa lukuun ottamatta vaan välitysalan toimijoilta edellytetään laissa riittävää ammattitaitoa. (HE 196/2012 vp, 3–4.) Kiinteistönvälitystehtäviä voi suorittaa LKV-pätevyys omaavien henkilöiden lisäksi myös sellaiset henkilöt, joilla pätevyyttä ei ole. Kiinteistönvälitysalalle tulo on suhteellisen helppoa, sillä alalla ei ole vielä kattavaa koulutusjärjestelmää. (HE 196/2012 vp, 7.)

Välitystehtävien asianmukainen suorittaminen vaatii hyvää ammattitaitoa ja lainsäädännön tuntemista. Vastaavan hoitajan edellyttämisellä on pyritty turvaamaan välitystoiminnan asianmukai-

suus. Nykyisen sääntelyn heikkoutena on kuitenkin pidetty sitä, että vain yhdeltä toimipaikassa työskentelevältä edellytetään LKV-pätevyyttä, vaikka toimipisteessä toimisi useita välitystoimeksiantoja hoitavia henkilöitä. Suurin osa välitysalalla esiin tulleista asuntokaupan ongelmista on koskenut tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden laiminlyöntejä välitystoimeksiantoja hoitaneiden henkilöiden osalta. Etelä-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan välitysalan ongelmana ovat henkilöt, jotka ryhtyvät välittämään ilman koulutusta tai tietoa alan säädöksistä. (HE 196/2012 vp, 7–8.)

Valvontaviranomaisten voimavarojen lisääminen ei riittäisi välitystoiminnan asianmukaisuuden turvaamiseksi, joten ammattipätevyyttä koskevan sääntelyn tarkastaminen on tarpeen. Hallituksen esityksen (196/2012 vp) mukaan lakimuutoksen tavoitteena onkin parantaa välitysvälikkeiden välityspalveluiden laatutasoa välitystoimintaan osallistuvien henkilöiden ammattipätevyysvaatimusta laajentamalla. (HE 196/2012 vp, 8.) Lisäksi pätevyysvaatimuksen laajentamisen tarkoituksena on lisätä luottamusta välitysalan toimijoita kohtaan ja parantaa kuluttajien asemaa (HE 196/2012 vp, 1 & 9).

5.2 Sääntely Euroopan unionissa, Ruotsissa ja Norjassa

Euroopan unionissa vallitsee sijoittumisen vapaus. Neuvoston direktiivi 67/43/ETY on annettu sijoittautumisvapauden ja palvelujen tarjoamisen vapauden toteuttamisesta itsenäisten ammatinharjoittajien toiminnassa. Sen mukaan jäsenvaltioiden on poistettava rajoitukset, jotka asettavat muiden jäsenvaltioiden kansalaiset eriarvoiseen asemaan omiin kansalaisiin nähden hallinnollisissa käytänteissä. Jäsenvaltion tulee myös hyväksyä samaiset asiakirjat toisen jäsenvaltion kansalaiselta, mitkä edellytetään omilta kansalaisilta kiinteistövälitystoimintaa aloitettaessa. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi rikosrekisteri ja todistus siitä, ettei henkilö ole ollut aiemmin konkurssissa. Mikäli toisessa jäsenvaltiossa ei anneta kyseisiä asiakirjoja, ne voidaan korvata jäsenvaltion viranomaisen antamalla valaehdoisella ilmoituksella tai juhlallisella vakuutuksella. (HE 61/2000 vp, 1.2. Ulkomainen lainsäädäntö ja kansainvälinen kehitys –Euroopan unioni.)

Ruotsissa jokaisen kiinteistövälittäjän tulee joko täysimääräisenä rekisteröintinä tai yksinomaan vuokraoikeuksia välittävänä rekisteröintinä olla merkittynä Kiinteistövälittäjä tarkastuksen pitämää rekisteriin. Rekisteröintivaatimus ei koske asianajajia eikä sellaisia kiinteistövälittäjiä, jotka harjoittavat ainoastaan:

- 1) kunnallisten vuokraoikeuksien välittämistä,
- 2) opiskelijoiden vuokra-asuntojen maksutonta välittämistä,
- 3) vapaa-ajan tarkoituksiin suunnattujen vuokraoikeuksien välittämistä,
- 4) liiketiloja koskevien vuokraoikeuksien välittämistä tai
- 5) huoneenvuokrausta, jossa vuokra-aika on enintään kaksi viikkoa. (HE 196/2012 vp, 6.)

Rekisteröinnin edellytyksenä on hakijan täysivaltaisuus, rehellisyys, sopivuus kiinteistönvälittäjäksi, riittävä koulutus sekä vastuuvakuutus. Hakija ei saa olla konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. Kiinteistönvälittäjäasetuksessa riittäväksi koulutukseksi katsotaan koulutus, joka koostuu kiinteistönvälityksen lisäksi vero-oikeudesta, kiinteistö- ja siviilioikeudesta, rakennustekniikasta, kiinteistönarvioinnista sekä taloustieteestä. Rekisteröinnin edellytyksenä on teoreettisen koulutuksen lisäksi 10 viikon käytännön harjoittelun suorittaminen rekisteröityneen kiinteistönvälittäjän valvonnassa. (HE 196/2012 vp, 6.)

Norjassa kiinteistönvälitystä saa harjoittaa Finanssivalvonnalta luvan saanut yritys. Asianajajilta kyseistä lupaa ei edellytetä. Finanssivalvonta voi myöntää luvan, mikäli hakija on vakavarainen ja asettaa riittävän vakuuden toiminnassa mahdollisesti aiheutuvien vahinkojen korvaamiseksi. Hakijalla tulee lisäksi olla vastuuhenkilö, joka huolehtii toiminnan harjoittamisesta lainmukaisesti. Vastuuhenkilöllä tulee olla Finanssivalvonnan myöntämä kiinteistönvälittäjäkirja, Finanssivalvonnan myöntämä lupa tai lupa asianajotoimintaan. Kiinteistönvälittäjäkirja on mahdollista saada suorittamalla kiinteistönvälittäjäkoe hyväksytysti ja hankkimalla kokeen suorittamisen jälkeen vähintään kahden vuoden työkokemus. Jokaiselle kiinteistönvälitystoimeksiannolle tulee Norjassa nimetä vastuullinen välittäjä, jolla on oltava joku edellä mainituista vastuuhenkilöiltä vaadittavista asiakirjoista. (HE 196/2012 vp, 6–7.)

5.3 Lakimuutoksen sisältö

Hallituksen esityksen (196/2012 vp) tarkoituksena oli parantaa välitysliikkeiden välityspalveluiden laatutasoa välitystoimintaan osallistuvien henkilöiden ammattipätevyysvaatimuksia laajentamalla. Esitystä valmisteltaessa arvioitiin kahta sääntelyvaihtoehtoa ammattipätevyysvaatimusten laajentamisen osalta. Vaihtoehtoina olivat, että välittäjäkokeen suorittamista vaadittaisiin siirtymäajan kuluessa joko kaikilta tai vaihtoehtoisesti vähintään puolelta välitystehtävissä toimivilta. Arvioinnissa tuli kuitenkin ottaa huomioon, että ammattipätevyysvaatimuksen laajentaminen koskemaan kaikkia henkilöitä, rajoittaisi perustuslain 18 §:ää, jossa turvataan elinkeinon ja ammatin harjoittamisen vapaus. Kaikkia alan toimijoita koskeva ammattipätevyysvaatimus olisi vaikeuttanut alalle tuloa

huomattavasti ja olisi koskenut myös ennen lakimuutosta alalla työskennelleitä henkilöitä. Tällaisten henkilöiden olisi täytynyt suorittaa välittäjäkoe, jotta he olisivat voineet jatkaa alalla. (HE 196/2012 vp, 8.)

Ammattipätevyysvaatimuksen laajentamisessa tuli ottaa huomioon lisäksi perustuslain 124 §, jossa säädetään hallintotehtävien antamisesta muulle kuin viranomaiselle. Keskuskauppakamarin välittäjälautakunnan (nykyinen välittäjäkoelautakunta) tehtäviin kuuluu välittäjäkokeen järjestäminen. Keskuskauppakamari on julkisoikeudellinen yhdistys, joten sen yhteydessä toimiva välittäjälautakunta ei ole viranomainen. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voi perustuslain 124 §:n mukaan suorittaa vain viranomainen. Perustuslakivaliokunta katsoi välityslielakia varten antamassaan lausunnossa (PeVL 24/2000 vp), että välittäjäkokeiden järjestäminen voidaan antaa muun kuin viranomaisen tehtäväksi. Tämä lausunto koski kuitenkin tilannetta, jossa välittäjäkokeen suorittaminen vaadittiin vain yhdeltä välitysliekeen työntekijältä. Mikäli ammattipätevyys vaadittaisiin kaikilta, välittäjäkokeen järjestämiseen sisältyisi täten piirteitä, joihin saattaisi liittyä merkittävää julkisen vallan käyttöä, mikä olisi ristiriidassa perustuslain vaatimusten kanssa. Erityisen ongelmallisena perustuslain 18 ja 124 §:n kannalta voitiinkin pitää sitä, että lautakunta puuttuisi ennen lakimuutosta välitysalalla toimineiden henkilöiden oikeuteen hankkia toimeentulonsa valitsemallaan ammatilla. (HE 196/2012 vp, 8-9, Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 124 §.)

Ammattipätevyysvaatimuksen laajentamisen tarkoituksena on parantaa kuluttajien asemaa ja lisätä luottamusta välitysalan toimijoita kohtaan. Ammattipätevyysvaatimuksen sääntely ei saa puuttua ammatinvalinnan vapautteen enempää kuin tavoitteiden saavuttamiseksi on välttämätöntä. Tästä johtuen lain 5.1 §:ä muutettiin lopulta siten, että kiinteistönvälitysliekeen palveluksessa ja sen jokaisessa toimipaikassa tulee välitystehtäviä suorittavista henkilöistä vähintään puolella olla LKV-pätevyys. LKV-pätevyyden saa LKV-kokeen hyväksytysti suorittanut henkilö. Ennen lakimuutoksen voimaan astumista LKV-pätevyys vaaditaan toimipaikassa vain yhdeltä välitystoimintaan osallistuvalla henkilöltä (HE 196/2012 vp, 9 & 19). Lain 5 §:n 1 momentti astuu voimaan 1.1.2016 (Välityslielaki 1075/2000 5 §).

Vaatus siitä, että LKV-pätevyyden omaavia on oltava vähintään puolet, on sekä koko liikettä että jokaista toimipaikkaa koskeva. Muutetussa 5 §:n 1 momentissa aikaisempi ”välitystoimintaan osallistuvat” –ilmaisu korvataan ”välitystehtäviä suorittavat” –ilmaisulla, jotta se kuvaisi aikaisempaa sanamuotoa paremmin, että kyse on henkilöistä, jotka aktiivisesti hoitavat välitystoimeksian-

toja. Näin ollen kyseisen momentin vaatimus LKV-pätevyydestä rajataan koskemaan vain työsuhteessa olevia aktiivisesti toimeksiantoja hoitavia henkilöitä, jolloin hallinto- ja toimistotehtäviä hoitavia henkilöitä ei oteta huomioon ammattipätevyysvaatimuksen täyttymistä laskettaessa. (HE 196/2012 vp, 12.)

5 §:n 1 momentissa säädetään lisäksi että, mikäli välitysliikkeen palveluksessa tai sen toimipaikassa välitystehtäviä suorittavien LKV-pätevyyden omaavien henkilöiden määrä alenee muutoin kuin tilapäisesti alle puoleen, vastaavan hoitajan on huolehdittava, että lain vähimmäisvaatimukset täyttyvät kolmen kuukauden kuluessa. Käytännössä tilanne voi tulla eteen esimerkiksi työntekijän irtisanoutumisen myötä, jolloin vastaavan hoitajan tehtävänä on kolmen kuukauden sisällä huolehtia siitä, että välitystehtäviä hoitavista puolella on lain edellyttämä pätevyys. (HE 196/2012 vp, 13 & 20.)

Lakimuutoksen yhteydessä välitysliikelakiin (1075/2000) tehtiin myös muita muutoksia. Lain 2 §:än lisättiin kohta 6, jossa säädetään, ettei välitysliikelakia sovelleta ”toiseen Euroopan talousalueeseen kuuluvaan valtioon sijoittautuneisiin elinkeinonharjoittajiin, jotka harjoittavat tilapäisesti välitystoimintaa Suomessa” (Välitysliikelaki 2.1 § 6 k). Tilapäisellä välitystoiminnalla tarkoitetaan välityspalveluiden tarjoamista siten, että sijoittautumista koskevat kriteerit eivät täyty. Sijoittautumisesta on kyse Euroopan unionin tuomioistuimen ratkaisukäytännön mukaan silloin, kun taloudellista toimintaa harjoitetaan tosiasiallisesti kiinteästä toimipaikasta määrittelemättömän ajan. Tilapäisyyden arvioinnissa huomioidaan palveluntarjonnan keston lisäksi myös sen määrä, toistuvuus ja jatkuvuus. Lopullinen rajanveto sijoittautumisen ja tilapäisyyden välillä tehdään kuitenkin erikseen yksittäistapauksissa. EU:n tuomioistuimen vakiintuneen ratkaisukäytännön mukaan on kuitenkin huomattava, että jäsenvaltio säilyttää oikeuden toimenpiteisiin sellaista palveluntarjoajaa vastaan, jonka toiminta kohdistuu joko kokonaan tai suurimmaksi osaksi kyseiseen jäsenvaltioon, mutta jäsenvaltion lainsäädäntöä kiertääkseen se on sijoittautunut toiseen jäsenvaltioon. Tällaisessa tilanteessa välitysliikelaki voisi siis tulla sovellettavaksi 2 §:n 6 kohdan estämättä. (HE 196/2012 vp, 12.)

Välitysliikelain 12 §:n otsikkoa muutettiin siten, että Keskuskauppakamarin välittäjälautakunnan nimi muutetaan Keskuskauppakamarin välittäjä**ko**elautakunnaksi, jotta se kuvaisi paremmin lautakunnan päätehtävää eli välittäjäkokeiden järjestämistä ja, jotta vältettäisiin sekaantumisvaara Keskuskauppakamarin välityslautakunnan kanssa, jonka tehtävät liittyvät välimiesmenettelyihin (HE 196/2012, 9). 12 §:n 2 momentissa on säädetty välittäjälautakunnan puheenjohtajan ja vara-

puheenjohtajan sekä heidän varajäsenten kelpoisuusvaatimuksista. Vuonna 2011 oikeustieteen maisterin tutkinnon rinnalle on otettu uusi kansainvälisen ja vertailevan oikeustieteen maisterin tutkinto, joka ei anna nykyistä oikeustieteen maisterin tai ylempää oikeustieteen tutkintoa vastaavia tietoja kansallisesta oikeusjärjestyksestä. Tästä syystä sitä ei voida katsoa riittäväksi koulutukseksi välittäjäkoelautakunnan puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan tehtävään. Kelpoisuusvaatimuksia täsmennetään siis tältä osin 12 §:n 2 momenttiin. Kyseisen lainkohdan lopusta otettiin pois vaatimus, jonka mukaan välittäjäkoelautakunnan jäsenistä ainakin yhden tulee edustaa vuokrahuoneiston välitysliekkkeitä. Lautakunnan tehtävä painottuu kiinteistönvälittäjäkokeeseen, joten kyseisen muutoksen tarkoituksena on sujuvoittaa lautakunnan jäsenten nimitysmenettelyä. (HE 196/2012 vp, 13 & 21.)

Välitysliekkelakiin lisättiin uusi 16 a pykälä, jossa säädetään Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan ylläpitämästä välittäjäkokeen suorittaneiden rekisteristä. Rekisteriä pidetään, jotta voitaisiin selvittää onko välitystehtäviä suorittavilla henkilöillä välittäjäkokeessa hankittu ammattipätevyys. Rekisteriin merkitään kokeen suorittaneen henkilön nimi, osoite, kotikunta, henkilötunnus sekä tieto siitä, onko henkilö suorittanut LKV-kokeen vai vuokranvälitykseen liittyvän LVV-kokeen. Rekisteristä on hyötyä monelle taholle. Aluehallintovirasto tarvitsee rekisteriä, jotta se voi valvoa täyttykö laissa säädetty ammattipätevyysvaatimus. Välitysliekkellä on puolestaan intressi tarkistaa ammattipätevyuden olemassaolo palkkaustilanteissa. Lisäksi on tärkeää, että tiedot ovat välityspalveluita käyttävien kuluttajien saatavilla. (HE 196/2012 vp, 13-14.)

Kiinteistönvälitysliekkkeitä ja vuokrahuoneiston välitysliekkkeitä annetun lain muutoksen yhteydessä tehtiin aikaisempien lisäksi myös pieniä kirjoitusmuodollisia muutoksia 13, 14 ja 15 §:iin (HE 196/2012 vp, 21-22). Välitysliekkelain muutokset tulivat voimaan 1.5.2013, lukuun ottamatta 5 §:n 1 momenttia, joka astuu voimaan 1.1.2016 (Laki kiinteistönvälitysliekkkeitä ja vuokrahuoneiston välitysliekkkeitä annetun lain muuttamisesta 279/2013).

5.4 Lakimuutoksen vaikutusten arviointi

Lakimuutoksella ei ole vaikutuksia valtiontalouteen. Aluehallintoviranomaisen tehtävät eivät lakimuutoksen johdosta lisäänty, mutta se joutuu nykyistä useammin selvittämään välitystehtäviä suorittavien henkilöiden ammattipätevyysvaatimusten olemassaoloa. Hallituksen esityksessä on ehdotettu, että aluehallintovirastolla olisi oikeus saada tekninen käyttöyhteys välittäjäkokeen suorittaneiden henkilöiden rekisteriin, jotta välitysalan valvonta helpottuisi. Keskuskauppakamarin työmäärä

lakimuutoksen johdosta puolestaan lisääntyy, koska välittäjäkokeeseen osallistuvien määrä kasvaa. Joissakin välitysliikkeissä ammattipätevyysvaatimuksen laajentaminen aiheuttaa toimenpiteitä, sillä heidän pitää palkata LKV-pätevyiden omaavia henkilöitä palvelukseensa tai heidän nykyisten työntekijöiden on hankittava vaadittava pätevyys. Välitysliikkeille saattaa aiheutua myös lisäkuluja kohonneina palkkakustannuksina. Kokeeseen osallistujille puolestaan aiheutuu kustannuksia kokeen osallistumismaksusta. (HE 196/2012 vp, 10.)

Kevään 2014 LKV-kokeeseen osallistui ennätysmäärä kokeilaita. Osallistujia LKV-kokeesessa oli koko Suomessa yhteensä 526, joista pätevyiden sai 198. Sekä osallistujamäärä, että kokeen läpäisseiden määrä on ennätyksellinen. Keskuskauppakamarin lakimiehen Antti Turusen mukaan kokeen suosion kasvamisen yhtenä syynä on välitystoimintaa koskevan lainsäädännön tiukentuminen. Vuoden 2016 tammikuussa voimaan astuva lakimuutos vaatii LKV-pätevyiden puolelta välitysliikkeessä välitystoimeksiantoja hoitavilta henkilöiltä, minkä vuoksi yhä useampi välittäjä haluaa suorittaa kokeen. (Keskuskauppakamari 2014e, viitattu 3.9.2014.)

Ammattipätevyysvaatimuksen kiristyminen tulee tervehdyttämään alaa. Ammattitaito lisääntyy ja osaamisen taso nousee, mikä on tärkeää kuluttajien kannalta. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.) Lakimuutoksen myötä kiinteistönvälitysalan ammattikunnan arvostus nousee. Kuluttajat pystyvät arvostamaan ja kunnioittamaan välittäjää sekä pitämään häntä ammattilaisena. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

6 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

”Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti.” (Jyväskylän yliopisto, viitattu 2.10.2014.) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan hyödyntää monia eri aineistonkeruumenetelmiä, kuten haastattelua, havainnointia tai kyselylomaketta. Haastattelu on tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä joustava sekä moniin lähtökohtiin ja tarkoitukseen sopeutuva menetelmä. Tutkimushaastattelut voidaan jakaa eri lajeihin sen perusteella, kuinka tiukasti kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija jäsentelee tilannetta. Eri tutkimushaastattelun lajeja ovat esimerkiksi strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, lomakehaastattelu sekä teemahaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 14, 41–48.)

Puolistrukturoiduille haastattelumenetelmille on tavanomaista, että jokin haastattelun näkökohta on ennalta päätetty, mutta ei kuitenkaan kaikkia. Ennalta määritellyinä voivat olla esimerkiksi haastattelukysymykset ilman vastausvaihtoehtoja tai haastattelun teemat. Puolistrukturoituna haastattelumenetelmänä voidaan pitää teemahaastattelua, joka etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Haastattelu tapahtuu ennalta määritellyjen teemojen pohjalta käytävänä keskusteluna. Teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin ja ottaa huomioon ihmisten asioista tekemien tulkintojen sekä asioille antamien merkitysten keskeisyyden. Teemahaastattelussa kysymykset eivät ole tarkasti muotoiltuja ja järjestettyjä, kuten esimerkiksi strukturoidussa lomakehaastattelussa, mutta haastattelu ei myöskään ole yhtä vapaa kuten avoin haastattelu. Kysymysten sijaan haastattelu pohjautuu aihepiireihin eli teema-alueisiin, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Käytännön näkökulmaa opinnäytetyöhöni tuo kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä käytin haastattelututkimusta ja haastattelututkimuksen lajeina teemahaastattelua sekä puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastatteluun päädyin, koska halusin saada alan asiantuntijoiden omat äänet ja mielipiteet kuuluviin ennalta valitsemieni teemojen mukaisesti käytävien keskustelujen avulla. Teemahaastattelu antaa monipuolisemman ja syvemmän kuvan haastateltavan ajatuksista ja tulkinnoista käsiteltävän asian suhteen. Puolistrukturoitua haastattelua käytin ensiasunnon ostajia haastatellessani. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelukysymykset olivat molemmille haastateltaville samat, mutta vastausvaihtoehtoja ei ollut ennalta

määritelty. Puolistrukturoituun haastatteluun päädyin ensiasunnon ostajien kohdalta siksi, että saisin vastauksia aiheeni kannalta kaikkein olennaisimpiin asioihin. Teemahaastattelurunko ja puolistrukturoidut haastattelukysymykset ovat liitteenä työn lopussa.

Opinnäytetyöni aiheen kannalta tärkeimmiksi haastateltaviksi valikoituivat kaksi vastaavaa hoitajaa kahdesta eri kiinteistönvälitysliikkeestä sekä kaksi ensiasunnon ostajaa. Vastaavat hoitajat valikoin välitysliikkeiden verkkosivujen avulla siten, että välitysliike oli riittävän suuri ja sillä oli riittävästi henkilöstöä, jotta lakimuutoksella olisi todennäköisesti vaikutuksia liikkeeseen. Haastateltavat ensiasunnon ostajat hankin sosiaalisen median avulla Facebook-ilmoituksella, johon vapaaehtoiset saivat vastata. Valitsemani ensiasunnon ostajat ovat kaksi ensimmäistä vapaaehtoiseksi ilmoittautunutta. Kaikki haastateltavat olivat Oulun seudulta. Haastattelut tehtiin nimettöminä mahdollisimman rehellisten vastausten saamiseksi, joten haastateltavat esiintyvät opinnäytetyössä nimillä Vastaava hoitaja A (Välitysliike A), Vastaava hoitaja B (Välitysliike B), Ensiasunnon ostaja A sekä Ensiasunnon ostaja B.

6.1 Vastaavien hoitajien haastattelut

Molemmat haastateltavana olleet vastaavat hoitajat ovat työskennelleet kiinteistönvälitysalalla yli 10 vuotta sekä työntekijänä että oman välitysliikkeensä toimitusjohtajana. Haastateltavat toimivat tällä hetkellä molemmat toimitusjohtajana sekä vastaavana hoitajana yrityksessään. Vastaava hoitaja A:n johtama välitysliike on ollut toiminnassa hieman yli kymmenen vuotta ja Vastaava hoitaja B:n välitysliike puolenkymmentä vuotta. Alkuperäiseltä koulutukseltaan molemmat haastateltavat ovat kaupallisen koulutuksen saaneita. LKV-pätevyys A:lla on ollut 14 vuotta ja B:lla 10 vuotta. Lisäksi haastateltavat ovat käyneet useita muita alaan liittyviä koulutuksia uransa aikana. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014, Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Välitysliikkeet ovat yleisellä tasolla mitattuna melko suuria, sillä Vastaava hoitaja A:n yrityksessä on hänen lisäkseen puolisen kymmentä työntekijää ja Vastaava hoitaja B:n välitysliikkeessä työkentelee yli 10 henkilöä. Molemmilla välitysliikkeillä on kaksi toimipistettä. LKV-pätevyys omaavia henkilöitä Välitysliike A:ssa on kolme ja Välitysliike B:ssä viisi. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014, Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Haastattelun kohteena olleisiin välitysliikkeisiin lakimuutos vaikuttaa palkkaamisen ja kouluttamisen tarpeena. Välitysliike A:ssa aloittaa ensi vuoden alussa uusi työntekijä, jolla on LKV-

pätevyys. Palkkaamisen seurauksena lain vaatimus täyttyy ja yli puolella yrityksen henkilöstöstä on tällöin vaadittava ammattipätevyys. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.) Välitysliike B puolestaan aikoo kouluttaa henkilöstöään, jotta lain vaatimus saadaan täyttymään. Syksyn 2014 välittäjäkokeeseen osallistuu neljä työntekijää ja loput pätevyyttä vailla olevista suorittanee kokeen ensi keväänä. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

LKV-pätevyyttä vailla olevat henkilöt käyttävät molemmissa välitysliikkeissä ammattinimikettä myyntineuvottelija. Henkilöstön koulutustausta on hyvin monipuolinen molemmissa välitysliikkeissä. Välitysliike A:ssa henkilöstön pohjakoulutuksia ovat muun muassa insinööri, merkonomi, tradenomi sekä sisustussuunnittelija. Vastaava hoitaja A:n mukaan alalla on paljon entisiä yrittäjiä, koska he jaksavat paremmin vaativaa alaa aikaisemman yrittäjätaustansa vuoksi. Välitysliike A:n henkilöstö on pysynyt pitkään samana ydinporukan osalta ja henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.) Välitysliike B:ssä on työskennellyt ihmisiä useilta eri aloilta, mutta kaupallisen koulutuksen omaavaa henkilöstö on yleistä. Lisäksi yrityksessä työskentelee yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijoita, joiden opinnot ovat vielä kesken ja työelämä viennyt niin sanotusti mennessään. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Alan ammattitaitotaso vaihtelee suuresti, eikä se ole kauttaaltaan kauhean hyvä. Vaikka tietoa ja taitoa löytyisikin, eivät välittäjät aina jaksaa asettaa itseään asiakkaan rooliin ja mennä asiakkaiden etu edellä. Asioissa saatetaan oikaista, jolloin välittäjän etu saattaa mennä asiakkaan edun edelle, mikä on ongelmallista provisiopalkkaisella alalla. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.) Vaikka alalla on paljon hyviä ja rehellisiä ihmisiä, joukkoon mahtuu huonojakin, mikä vaikuttaa negatiivisesti välitysalan maineeseen (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014). Kuluttajalle välittäjän ammattitaidolla on iso merkitys, koska kyseessä ovat isot asiat, joihin tulisi suhtautua vakavasti. Asiakkaan tulisi voida luottaa siihen, että hänen asiansa ovat hyvissä käsissä. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Kiinteistönvälitysala sääntelevässä lainsäädännössä puhutaan välitystoimeksiantoja suorittavien henkilöiden riittävästä ammattitaidosta. Termiä ei kuitenkaan tarkasti määritellä missään. Vastaava hoitaja B määrittelee riittävän ammattitaidon olevan sitä, että välittäjä suoriutuu arjen tehtävistä ja asiakaskohtauksista ilman suurempia virheitä. Lisäksi välittäjän on pystyttävä toimimaan niin, että asiakas on tyytyväinen ja tuntee kaupan tekemisen turvalliseksi välittäjän kanssa sekä tuntee saavansa kaiken tiedon ja avun, mitä hän tarvitsee. Riittävään ammattitaitoon sisältyy myös se, että välittäjän on ymmärrettävä, ettei kukaan voi tietää kaikkea alaan liittyvää. Välittäjän on osat-

tava tarvittaessa ottaa selvää, tarkistaa ja kysyä asioista sekä tiedostaa mistä tarvittavan tiedon ja ohjeen saa. Arvailemaan ei saa ruveta. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Riittäväille ammattitaidolle on vaikea asettaa mittareita. LKV-tutkinto kertoo osaltaan, että asioihin on perehdytty, mutta lopullinen ammattitaidon riittävyys tulee esille arjessa, töitä tehdessä. Riittävän ammattitaidon valvonta tapahtuu käytännössä jokapäiväisessä työssä. Vastaavan hoitajan on oltava päivittäin läsnä, jotta hän pystyy puuttumaan asioihin heti, mikäli se on tarpeen. Lainmuokaisuuden ja hyvän välitystavan sekä asiakkaan edun huomioimisen valvonta on tärkeää ja tapahtuva päivittäin. Valvontaa voidaan suorittaa myös menemällä mukaan asuntonäyttöihin, käyttämällä mysteerishoppaajaa sekä laittamalla kaksi välittäjää pitämään yhdessä näyttöä, jolloin saadaan informaatioita kollegan tiedoista ja taidoista. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin vastaavan hoitajan todellinen läsnäolo ja se, ettei kenenkään ammattitaitoon saa sokeasti luottaa, vaan kaikkien työtä on seurattava arkisella tasolla. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.) Vastaava hoitaja A:n välityслиikkeessä asioita hoidetaan porukalla ja asioista puhutaan ääneen, jolloin valvonta tapahtuu siinä samalla. Kokeneita työntekijöitä ei A:n mukaan tarvitse valvoa, koska he osaavat työnsä. Kaupunkikirjat Vastaava hoitaja A tarkistaa kaikilta, jotta virheitä välttyttäisiin. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.)

Ammattitaitoa ylläpidetään molemmissa välityслиikkeissä koulutusten avulla. Välityслиike A:ssa hankitaan koulutuksia ostopalveluna eri aiheista, kuten lainsäädännöstä. Ammattitaidon ylläpito tapahtuu myös puhumalla asioista ääneen, jolloin hyöty saadaan irti keskustelemalla ajankohtaisista aiheista. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.) Välityслиike B:ssä ammattitaitoa pidetään yllä sekä ostopalveluna hankituissa koulutuksissa että Vastaava hoitaja B:n itse pitämässä pienimuotoisissa koulutustilaisuuksissa. Vastaava hoitaja B pitää itse koulutuksia aiheista, jotka ovat ajankohtaisia tai, jotka muuten katsoo tarpeellisiksi. Haastateltava kertoi myös pitävänsä työntekijöilleen pienimuotoisia LKV-kokeeseen valmistavia koulutuksia. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Vastaavan hoitajan työtehtäviin kuuluu välityслиikelain (1075/2000) mukaan työntekijöiden riittävästä ammattitaidosta huolehtiminen, mikä tarkoittaa käytännössä muun muassa työntekijöiden perehdyttämistä. Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu Välityслиike A:ssa ottamalla työntekijä mukaan kaikkeen toimintaan. Työntekijän kanssa käydään yhdessä asuntonäytöissä, tehdään esitteitä ja siirretään myyntikohteita nettiin. Kaikki työntekijät auttavat uutta tulokasta. Uudelle työntekijälle annetaan myös mahdollisuus osallistua Kiat-tutkintoon tai LKV-koulutukseen talon

tarjoamana, mikäli työntekijä haluaa. Haastateltavan näkemys oli kuitenkin se, että tutkintojen suorittaminen työn ohessa on raskasta ja edelliset Kiat-tutkinnon aloittaneet jättivät tutkinnon suorittamisen kesken. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.) Välitysliike B:ssä uusi työntekijä perehdytetään asuntomyymälässä. Välitysliikeketju järjestää uusille työntekijöille muutaman päivän kestävän peruskurssin, mutta käytännön oppiminen tapahtuu omassa myymälässä vastaavalta hoitajalta ja kokeneilta työntekijöiltä oppimalla. Tulokkaan kanssa käydään yhdessä asuntoesittelyissä ja vastaava hoitaja panostaa suuresti koulutukseen ja valmentamiseen. Uudelle työntekijälle annetaan jo työ sopimuksen allekirjoittamisvaiheessa luettavakseen Ohje hyvästä välitystavasta sekä ketjun omat säännöt ja ohjeet. Vastaava hoitaja B kannustaa työntekijöitään Kiat-tutkinnon sekä LKV-pätevyys suorittamiseen, mutta toteaa kuitenkin, että työn erikoislaatuisuuden vuoksi työn oppii vasta työtä tekemällä, ei koulunpenkillä. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Välitysliikelain 5.1 §:n muutos koskee LKV-pätevyysvaatimuksen kiristymistä koskemaan puolta välitysliikkeen välitystoimeksiantoja hoitavaa henkilöstöä. Haastateltavien mukaan LKV-pätevyys ei kuitenkaan itsessään takaa mitään. Lainsäädännön tunteminen on parempaa, mutta sen lisäksi hyvän välittäjän on osattava myydä ja olla ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014). Vastaava hoitaja B:n mukaan LKV-pätevyys ei automaattisesti takaa osaavampaa ja tietävämpää välittäjää. Suoraan koulunpenkiltä välittäjäkokeeseen menevä voi osata vastaustekniikan paremmin ja pääsee siksi helpommin läpi kokeesta, kun taas monta vuotta alalla työskennellyt ammattilainen tietää asioista enemmän ja osaa työnsä läpikohtaisin, mutta vastaustekniikka ei ole riittävä. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

Opinnäytetyön aiheen kannalta oli mielenkiintoista saada tietoa vastaavien hoitajien suhtautumisesta ensiasunnon ostajiin. Vastaava hoitaja A:n mukaan ensiasunnon ostajien ollessa kyseessä nuoriin suhtaudutaan auttavasti ja neuvovasti, etteivät he tekisi virheratkaisua. Nuoria neuvotaan, koska heillä ei välttämättä ole riittävästi tietoa ja osaamista kysyä asioista. (Vastaava hoitaja A, haastattelu 17.10.2014.) Vastaava hoitaja B:n mielestä ammattitaitoinen ja fiksu välittäjä on niin sanotusti tuntosarvet pystyssä, kun ostajana ovat nuoret ja ensiasunnon ostajat. Nuoret eivät aina osaa kysyä kaikkea olennaista, joten heille on annettava kaikki ostamisen kannalta tarvittavat asiakirjat ja tiedot ilman erillistä pyyntöä. Välittäjän tulisi myös selostaa ostajille tärkeimmät asiat asiakirjoista. Ensiasunnon ostajien kohdalla verotusasiat tulee käytyä luonnostaan läpi. Nuoria ja ensiasunnon ostajia palveltaessa neuvominen ja auttaminen pitäisi olla moraalinen ja omantunnon asia välittäjälle. (Vastaava hoitaja B, haastattelu 21.10.2014.)

6.2 Ensiasunnon ostajien haastattelut

Molemmat, haastattelun antaneista ensiasunnon ostajista, ovat hieman yli kaksikymmentä vuotiaita opiskelijoita. Ensiasunnon ostaja A oli hankkinut ensiasuntonsa yhdessä miehensä kanssa vuonna 2011. Ensiasunnon ostaja B puolestaan oli hankkinut ensiasuntonsa kesäkuussa 2014. Molemmat haastateltavat olivat käyneet katsomassa kolmea asuntoa ennen ostopäätöksen tekemistä. Asuntoesittelyjä oli kuitenkin edeltänyt pitkäaikainen ja tarkka myyntikohteiden seulonta internetin Etuovi-palvelussa. Internetissä oli helppo selata myynnissä olleita asuntoja ja valita joukosta sopivimmat kohteet ennaltamääriteltujen kriteerien avulla. Molemmat ensiasunnon ostajat kertoivat, että myynti-ilmoituksissa tärkeintä olivat kohteesta otetut kuvat. Kuvattomat ilmoitukset eivät kiinnostaneet kumpaakaan haastateltavaa. Kohteet, joihin ei ollut lisätty kuvia, karsiutuivat heti pois. Myös ilmoituksen tekstiosuuksilla oli merkitystä. Ennakkotietämystä kiinteistönvälityksestä ennen oman asunnon ostoprosessiin ryhtymistä Ensiasunnon ostaja B:llä ei ollut juuri lainkaan. Ensiasunnon ostaja A:lla oli hallussaan perustiedot asunnon ostoprosessista ja eri osapuolten velvollisuuksista. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Haastateltavilla oli kokemusta sekä yleis- että yksityisesittelyistä. Yksityisesittelyissä välittäjien palvelu oli parempaa, koska he esittelivät kohteita nimenomaan vain esittelyn varanneille. Yleisnäytöissä asunnoissa kierreltiin vapaammin, eivätkä välittäjät niinkään esitelleet asuntoja vaan tiedot löytyivät myyntikohteiden esitteistä, jotka annettiin esittelyyn tullessa. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.) Ensiasunnon ostaja B kertoi haastattelussa, että eräässä yleisnäytössä välittäjä oli esitellyt asuntoa vain vanhemmille ostajaehdokkaille ja jättänyt näin hänet lähes huomiotta. Välittäjästä oli huomannut hänen ennakoasenteensa nuorta ostajaehdokasta kohtaan. (Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Molemmat haastateltavat olivat valikoineet esittelykohteet tarkasti. Myynti-ilmoituksissa kerrotut asiat olivat pitäneet suurimmilta osin paikkansa. Ensiasunnon ostaja A totesi, että erään asunnon myyntiesitteessä mainitut uudet keittiökaapit tarkoittivatkin todellisuudessa vain uusia ovia, joten asioista pyrittiin antamaan todellisuutta hieman parempi kuva. Ensiasunnon ostaja B:lle selvisi ostoprosessinsa aikana kuitenkin hieman suurempi asia, joka välittäjällä oli jäänyt kertomatta. Kohteeseen, jonka Ensiasunnon ostaja B lopulta ostikin, oli tulossa jätevesiremontti, josta kohdetta välittänyt henkilö ei ollut puhunut mitään. Asia selvisi haastateltavalle, kun hänen isänsä muis-teli jätevesisäännösten muuttuneen ja alkoi selvittää asiaa. Jätevesiremontin tarpeen selviäminen

laskikin lopulta ostohintaa suuresti. Kiinteistöä välittänyt henkilö oli asiasta tietoinen ja sanojensa mukaan vain unohtanut mainita asiasta, koska se ei tullut esittelyssä puheeksi. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta haastateltavat kertoivat välittäjien antaneen itsestään ammattitaitoisen ja fiksun kuvan. Ensiasunnon ostaja A:n mukaan välittäjä, jolta he olivat asunnon ostaneet, oli reilu, mukava ja auttavainen. Toista asuntoa välittänyt nainen oli puolestaan antanut itsestään ja edustamastaan yrityksestä todella epämiellyttävän kuvan. Välittäjä oli epäsiisti ja oudosti pukeutunut. Hän häiriköi haastateltavaa ja tämän miestä soittelemalla useita kertoja, jotta saisi heidät nostamaan heidän tarjouskauppakohteesta antamaansa tarjousta, vaikka he eivät olleet siihen enää halukkaita. Haastateltava kertoikin haastattelussa, että mikäli välittäjä olisi ollut erilainen, he olisivat mahdollisesti voineet nostaa tarjoustaan. Ensiasunnon ostaja B:n mielestä välittäjät olivat ammattitaitoisia ja osasivat vastata kysymyksiin sekä lupasivat selvittää epäselviä asioita. Harmittamaan jäi kuitenkin jätevesiremontin mainitsematta jättäminen sekä välittäjä, joka vähätteli haastateltavaa näytössä iän perusteella. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Molemmat haastateltavat olivat saaneet välittäjiltä vinkkejä asunnon ostoprossiin liittyen. Ensiasunnon ostaja A oli saanut mielestään parhaiten tietoa pankissa asioidessaan, mutta välittäjä oli antanut hyödyllisen vinkin sopimusehdon laatimisesta ostotarjousta tehtäessä. Haastateltava kertoi, että heillä oli itsellään tiedossa ensiasunnon ostajaa koskeva varainsiirtoverovapaus sekä muut tärkeät asiat ostopäätöksen tekemisen kannalta, kuten kosteusmittausten teettäminen, joten he olivat ottaneet itse kyseiset asiat esille välittäjän kanssa. Välittäjä oli neuvonut omistussuosuksien jakamisesta kysyttäessä. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014.) Ensiasunnon ostaja B oli saanut neuvoja tarjouksen antamisesta ja neuvottelusta. Välittäjä oli myös kertonut varainsiirtoverovapaudesta ja sen ehtojen täyttymisestä. Ostokohteen välittäjä oli koulutukseltaan sisustussuunnittelija, joten hän antoi paljon hyödyllisiä neuvoja remontoimisesta, koska kyseinen talo oli remonttikohde. (Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.) Kaiken kaikkiaan molemmat haastateltavat olivat tyytyväisiä välittäjiltä saamiinsa neuvoihin. Ensiasunnon ostaja B:n kohtaamat välittäjät olivat hänen muistaakseen kaikki laillistettuja kiinteistönvälittäjiä eli heillä oli LKV-pätevyys. Ensiasunnon ostaja A:n ensiasunnon välittäjällä oli LKV-pätevyys, mutta huonon kuvan itsestään antaneen välittäjän pätevyydestä hänellä ei ollut tietoa eikä hän kyseistä välittäjää enää edes välitysliikkeen sivuilta löytänyt, kun olisi pätevyys olemassaolon tarkistanut. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Pääosin haastateltaville jäi hyvä kuva asuntoja välittäneistä henkilöistä. Välittäjät olivat pääasiallisesti ammattitaitoisia ja mukavia, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Ensiasunnon ostaja B:lle jäi positiivinen kuva välittäjistä, koska he vaikuttivat aidosti kiinnostuneilta asiakkaistaan. Ensiasunnon ostaja A oli hyvillään siitä, että heidät otettiin hänen miehensä kanssa tosissaan nuoresta iästä huolimatta. Ensiasunnon ostaja B puolestaan koki yleisnäytöllä käydessään vähäteleevää käytöstä ikänsä vuoksi, koska välittäjä jutteli vain vanhempien asiakkaiden kanssa. Kaupantekovaiheessa molemmat haastateltavat kokivat, että välittäjä huolehti myös heidän edustaan ja halusi molemmille osapuolille hyvät kaupat. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattitaidolla oli suuri merkitys haastateltaville. Ensiasunnon ostaja A ja hänen miehensä olisivat mahdollisesti nostaneet tarjoustaan ensimmäisestä kohteesta, mikäli asuntoa välittänyt henkilö olisi ollut ammattitaitoisempi ja asiallisempi. Lopullisen ostokohteen välittäjä oli asiallinen ja asiakaspalveluhenkinen. Hän loi luottamusta ja häneltä kehtasi kysyä asioista, mikä teki kaupanteosta miellyttävää. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014.) Ensiasunnon ostaja B:lle välittäjän ammattitaidolla oli myös merkitystä. Vaikka välittäjä jätti kertomatta jätevesiremontista, hänen neuvonsa remontoimisasioissa olivat hyödyllisiä. Välittäjä osoitti olevansa aidosti kiinnostunut kohteeseen tehtävästä remontista ja sanoi haluavansa tulla katsomaan myös valmista kohdetta. (Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

Muutamista epäkohdista huolimatta molemmille haastateltaville jäi suhteellisen hyvä kuva kiinteistönvälityksestä ja alalla toimivista henkilöistä. Hyvä mielikuva jäi varsinkin välitysliikkeistä, jotka välittivät heidän ensiasuntojaan. Vaikka välittäjien ammattitaidolla oli suuri merkitys molemmille ensiasunnon ostajille, tärkein henkilö ensiasunnon ostoprosessissa oli kuitenkin joku muu kuin välittäjä. Ensiasunnon ostaja A:n mielestä suurin rooli oli lainan myöntäneen tahon lisäksi ostajapariskunnalla itsellään. Ensiasunnon ostaja B:n mielestä tärkein henkilö ensiasunnon ostoprosessissa oli hänen isänsä. (Ensiasunnon ostaja A, haastattelu 20.10.2014, Ensiasunnon ostaja B, haastattelu 23.10.2014.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön pohjimmaisena tavoitteena oli selvittää, mikä erityinen merkitys kiinteistönvälitystehtäviä hoitavien henkilöiden ammattitaidolla on ensiasunnon ostajalle. Lisäksi työssä selvitettiin lainsäädännön asettamia vaatimuksia kiinteistönvälitysalalla toimiville henkilöille ja heidän toiminnalleen. Näkökulmana työssä oli kiinteistönvälitys ensiasunnon ostajan näkökulmasta, joten työssä selvitettiin myös, miten ensiasunnon ostaja eroaa lain silmissä muista asunnon ostajista. Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti suuresti kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain (1075/2000) muutos, joten työssä on käsitelty lakimuutoksen sisältö, tavoitteet sekä vaikutukset kiinteistönvälitysalaan ja sillä toimivaan henkilöstöön.

Tutkimuskysymykset opinnäytetyön taustalla olivat:

1. Mitä vaatimuksia Suomen lainsäädäntö asettaa kiinteistönvälitysalalla toimiville henkilöille ja heidän toiminnalleen?
2. Miten ensiasunnon ostaja eroaa lain silmissä muista asunnon ostajista?
3. Mitkä ovat kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain (1075/2000) muutoksen sisältö, tavoitteet ja vaikutukset kiinteistönvälitysalaan ja sillä toimivaan henkilöstöön?
4. Mikä erityinen merkitys kiinteistönvälitystehtäviä hoitavien henkilöiden ammattitaidolla on ensiasunnon ostajalle?

Tutkimuskysymyksiin on opinnäytetyössä haettu vastauksia pääasiassa lainsäädännön, lain esitöiden ja kirjallisuuden avulla. Käytännön näkökulmaa työhön on saatu laadullisen tutkimuksen avulla haastatteleamalla kahta vastaavaa hoitajaa sekä kahta ensiasunnon ostajaa. Ensiasunnon ostajien haastatteluilla pyrittiin saamaan vastaus nimenomaisesti välitystoimeksiantoja hoitavien henkilöiden ammattitaidon merkitykseen liittyen.

Suomen lainsäädäntö ei aseta juurikaan vaatimuksia kiinteistönvälitysalalla toimiville henkilöille. Kiinteistönvälitystoimeksiantoja hoitavilta henkilöiltä ei edellytetä tiettyä koulutustaustaa vastaavaa hoitajaa lukuun ottamatta. Välitysliikelain (1075/2000) 5.1 §:ssä säädetään, että 1.1.2016 lähtien 50 prosentilla kiinteistönvälitysliikkeessä toimivista välitystoimeksiantoja hoitavista henkilöistä on oltava LKV-pätevyys. Tällä hetkellä LKV-pätevyys vaaditaan yhdeltä välitysliikkeen työn-

tekijältä. Lopuille työntekijöille koulutus- tai pätevyysvaatimuksia ei laki aseta. Kiinteistönvälitystoimintaa säädellään useissa eri laeissa. Tärkeimmät alaa säätelevistä laeista ovat laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (1075/2000), asetus kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (143/2001) sekä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000).

Välitysliikelain (1075/2000) muutoksen tavoitteena on kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattipätevyysvaatimusta kiristämällä parantaa välitysliikkeiden välityspalveluiden laatutasoa, lisätä luottamusta välitysalan toimijoita kohtaan sekä parantaa kuluttajien asemaa. Lain yhteiskunnallisena tavoitteena oli alun perinkin varmistaa, että välitystoimintaa harjoitetaan luotettavasti, ammattitaitoisesti ja ilman epäasiallisia menettelytapoja. Lisäksi tärkeänä pidettiin luottamuksen lisäämistä välitystoimintaa kohtaan sekä toimeksiantajan ja tämän vastapuolen aseman parantamista. Lakimuutoksen vaikutusten arviointi on vielä melko vaikeaa, koska lakimuutos astuu voimaan vasta 1.1.2016. Opinnäytetyötä varten haastatellut vastaavat hoitajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että ammattipätevyysvaatimuksen kiristyminen tulee tervehdyttämään alaa. Ammattitaitotaso tulee muutoksen myötä nousemaan ja osaaminen lisääntyä, minkä myötä ammattikunnan arvostus nousee. Haastateltavien mukaan myös kuluttajat pystyvät aikaisempaa paremmin arvostamaan ja kunnioittamaan välittäjää sekä pitämään häntä ammattilaisena. Lakimuutoksen voimaantulon lähentyminen on näkynyt myös LKV-kokeeseen osallistuneiden henkilöiden määrässä, jotka ovat nousseet huomattavasti. Kevään 2014 kiinteistönvälittäjäkokeeseen osallistuneita kokeilaita sekä kokeen läpäisseitä oli ennätysmäärä. Myös haastatteluissa kävi ilmi, että lakimuutoksen myötä välitysliikkeissä on tarvetta lisätä LKV-pätevyden omaavien henkilöiden määrää kouluttamalla nykyisiä työntekijöitä sekä palkkaamalla uusia.

Ensiasunnon ostaja eroaa lain silmissä muista asunnon ostajista siten, että ensiasunnon ostajille on säädetty lailla muutamia etuuksia, jotka on tarkoitettu tietyn edellytyksin vain ensiasuntonsa ostaneille henkilöille. Laissa säädetty vaatimukset täyttävän ensiasunnon ostajan ei tarvitse maksaa varainsiirtoveroä ostamastaan asuinhuoneistosta tai kiinteistöstä. Yleisesti varainsiirtovero pitää maksaa kaikista kiinteistön tai arvopapereiden omistusoikeuden luovutuksista. Ensiasunnon ostaja voi myös avata itselleen asuntosäästöpalkkiotilin, johon hän voi säästää rahaa ensiasuntoaan varten ja täyttäessään sopimuksen ehdot, hänen säästösummalleen maksetaan ylimääräistä korkoa. Asuntosäästötallettaja voi saada itselleen myös korkotukilainan, jossa valtio maksaa asuntovelallisuudelle korkotukea, mikäli korko nousee tietyn ennalta määritellyn rajapyykin yli. Asuntolainaan on mahdollista saada valtioneuvoston takaus ja asuntolainan korkoja voi vähentää pääomatulojen

tai vaihtoehtoisesti ansiotulojen verotuksessa. ASP-korkotukilainan valtioneuvoston päätös ja lainan määrä asunnon hankintahinnasta voivat olla tavallista korkeampia. Mikäli asunovelallisuus ei ole pääomatuloja, asuntolainan korot voidaan vähentää alijäämähyvityksenä ansiotulojen verotuksessa. Alijäämähyvityksen suuruus on 30 prosenttia lainan koroista. Ensiasunnon ostaja saa vähentää verotuksessa 32 prosenttia lainan koroista kymmeneltä ensimmäiseltä lainavuodelta.

Opinnäytetyötä varten haastateltujen ensiasunnon ostajien mukaan välitystehtäviä hoitavien henkilöiden ammattitaidolla oli heille merkitystä. Ammattitaitoinen välittäjä antoi luotettavan kuvan ja hänen kanssaan oli helpompi keskustella ja häneltä kehtasi kysyä asioista. Ensiasunnon ostaja B:lle tärkeää oli myös välittäjän aito kiinnostus ostokohteesta myös ostotapahtuman jälkeen sekä hänen antamansa remontointi- ja sisustusvinkit. Vaikka molemmat haastateltavat kävivät vain kolmessa asuntoesittelyssä, he ehtivät nähdä selvästi ammattitaitotason vaihtelevuuden. Molempien ensiasunnon ostajien kohdalle oli sattunut epäasiallinen ja heikon ammattitaidon omaava välittäjä, josta jäi huono kuva. Siitä huolimatta, että haastateltavien kohdalle sattui huonojakin välittäjiä, heille jäi molemmille kohtuullisen hyvä kuva kiinteistönvälitysalasta ja sillä toimivasta henkilöstöstä.

Kiinteistönvälitysalalla toimivien henkilöiden ammattitaitotaso nousi esille myös vastaavien hoitajien haastattelussa. Vastaava hoitaja B totesi haastattelussaan, että alan ammattitaitotaso vaihtelee suuresti eikä ole kauttaaltaan kovinkaan hyvä. Suurin ongelma alalla on se, että välittäjät eivät aseta itseään asiakkaan rooliin ja hoida asioita asiakkaan etu edellä, vaan välittäjän oma etu saattaa nousta turhan helposti asiakkaan edun edelle provisiopalkkaisella alalla. Vastaava hoitaja A:n mukaan alalla on paljon hyviä ja rehellisiä välittäjiä, mutta mukaan mahtuu myös huonoja, mikä vaikuttaa negatiivisesti välitysalan maineeseen. Vastaavien hoitajien mukaan välitystehtäviä hoitavien henkilöiden ammattitaidolla on suuri merkitys kuluttajalle. Kyseessä on kuluttajan kannalta isot asiat, joten välittäjien tulisi suhtautua asioihin sen mukaisesti. Asiakkaan tulisi voida luottaa siihen, että hänen asiansa hoidetaan hyvin. Molemmat vastaavat hoitajat olivat myös sitä mieltä, että nuoria ja ensiasunnon ostajia tulee neuvoa ja opastaa. Heille on myös kerrottava asuntoa koskevista asioista oma-aloitteisesti, koska he eivät välttämättä osaa itse kysyä tärkeitä asioita. Nuoret eivät aina edes tiedä, mitä kaikkea heidän pitäisi kysyä ja mitä asunnon kannalta tärkeitä papereita heille tulisi näyttää, joten välittäjälle pitäisi olla moraalinen ja omantunnon asia kertoa asioista oma-aloitteisesti ja tarpeeksi perusteellisesti.

8 POHDINTA

Kiinnostus opinnäytetyöni aiheeseen syntyi oman ensiasunnon oston ajankohtaisuuden vuoksi. Opinnäytetyön ohjaajalta sain lisäksi vinkin kiinteistönvälitysalaa sääntelevään lainsäädäntöön tulossa olevasta lakimuutoksesta. Olimme käyneet avopuolisoni kanssa useissa asuntoesittelyissä ja huomasin, että välitystoimeksiantoja hoitavien henkilöiden ammattitaito vaihteli suuresti. Tästä syystä halusin tehdä opinnäytetyöni nimenomaisesti välitystoimeksiantoja hoitavien henkilöiden ammattitaitoon liittyen. Näkökulmaksi valitsin ensiasunnon ostajan näkökulman, koska olen itse tarkastellut asiaa juurikin siitä näkökulmasta. Halusin selvittää, oliko välittäjien ammattitaidolla merkitystä myös muille ensiasunnon ostajille.

Pohjimmaisena tarkoituksena opinnäytetyössäni oli siis selvittää, onko välitystoimeksiantoja hoitavien henkilöiden ammattitaidolla jokin erityinen merkitys ensiasunnon ostajalle. Lisäksi tavoitteena oli tuoda esille välitysliikelain (1075/2000) muutoksen sisältö, tavoitteet ja vaikutukset. Ensiasunnon ostajan osalta tarkoitus oli selvittää lainsäädännössä ilmenevät poikkeukset ensiasunnon ostajaan kohdistuen. Aiheen kannalta tärkeää oli myös selvittää, mitä vaatimuksia lainsäädäntö asettaa kiinteistönvälitykselle ja alalla toimiville henkilöille.

Tutkimusmenetelmänä työssäni on lainoppi, johon on saatu käytännön näkökulmaa laadullisen tutkimuksen avulla. Ensisijaisena lähteenä toimivat aiheeseen liittyvä lainsäädäntö ja lain valmisteluaineistot. Lisäksi lähteenä on käytetty muun muassa alan kirjallisuutta, keskeisten viranomaisten verkkosivuja sekä nettiartikkeleita. Käytännön näkökulmaa työhön on tuonut kahden eri välitysliikkeen vastaavan hoitajan teemahaastattelut sekä kahden ensiasunnon ostajan puolistrukturoidut haastattelut. Halusin erottaa empirian tarkoituksella teoriasta erilliseen päälukuunsa, jotta voisin hyödyntää haastattelujen avulla saatuja tietoja mahdollisimman laajasti. Empirian ollessa omassa luvussaan lukija erottaa paremmin yleisen teorian ja haastateltavien omat mielipiteet. Varsinkin kun haastattelututkimukseni otanta on niin pieni, en halua, että erehdyksissä yksityisten henkilöiden mielipiteet yleistettäisiin yleisiksi mielipiteiksi.

Kaikki haastattelut suoritettiin kasvotusten ja ne nauhoitettiin, jotta vastaukset oli mahdollista saada tarkasti muistiin. Haastateltavien saaminen onnistui yllättävän helposti. Alun perin minua hieman arvelutti, suostuisiko kukaan ensiasunnon ostaja haastateltavaksi. Ensiasunnon ostajat

sain hankittua haastateltaviksi sosiaaliseen mediaan jättämäni ilmoituksen avulla. Vastaavien hoitajien suostumusta haastatteluihin kävin kysymässä ennalta valitsemissani välityslinkeissä paikan päällä. Lähetin haastattelukysymykset haastateltaville etukäteen, jotta he pystyivät halutessaan valmistautumaan haastatteluun. Haastattelut sujuivat hyvin ja haastateltavat vaikuttivat hyvin kiinnostuneilta aiheesta. Sain hyviä ja rehellisiä mielipiteitä ja paljon uutta käytännön tietoa. Vastaavien hoitajien haastatteluista etenkin Vastaava hoitaja B:n haastattelu onnistui erinomaisesti ja hän osasi kertoa asioista käytännön näkökulmasta. Vastaava hoitaja B vaikutti erittäin omistautuneelta omaa työtään kohtaan. Hänen kanssaan teemahaastattelu onnistui hyvin ja sain todella kattavat vastaukset kysymyksiini. Vastaava hoitaja A ei vaikuttanut lähellekään yhtä kiinnostuneelta omasta työstään ja sanoikin suoraan, että on ollut aivan liian kauan alalla. Ala on hänen mukaansa hyvin raskas ja raastava, eikä hän suosittelut alaa nuorille.

Oman kokemukseni mukaan välitystoimeksiantoja hoitavien henkilöiden ammattitaito vaihtelee suuresti. Kävimme hieman yli kymmenessä asuntoesittelyssä ennen lopullisen ostopäätöksen tekemistä, joten erilaisia välittäjiä ehti tässä ajassa nähdä. Mitään räikeitä tapauksia ei meidän kohdallemme sattunut. Yleisin asia, mikä kiinnitti huomion, oli kuitenkin se, että rakennustekniset asiat välittäjillä oli aika huonosti hallussa. Varsinkin vanhemmissa myyntikohteissa rakennuksen puutteita vähäteltiin tai niistä tehtiin jopa olemattomia, vaikka rakennusalalla pitkään työskennelleen henkilön mielestä asiat olivat merkittäviä ja ehdottomasti huomioimisen arvoisia. Asioista pyrittiin yleisesti antamaan aina hieman todellisuutta parempi kuva. Toisaalta sen voi tietenkin ymmärtää, koska välittäjät ovat myyntihenkilöitä ja heidän tehtävänä on saada asunnot kau-paksi, mutta toisaalta se ensiasunnon ostajana myös kauhistutti.

Me olimme onnellisessa asemassa, koska meillä oli näytöllä mukana henkilö, joka ymmärsi eri ikäluokan talojen ongelmakohdat ja osasi muutenkin katsoa ihan eri asioita kuin me ensikertalaisina. Tuntuu kuitenkin pelottavalta ajatella ensiasunnon ostajaa, joka ostaa asuntoa yksin tai vaikka yhdessä toisen kokemattoman kanssa. Välittäjät eivät kerro kaikista mahdollisista rakennusteknisistä puutteista tai ongelmista, vaikka heidän se pitäisikin tehdä, tai jos kertovat niin asiaa vähätellään. Nuorille ensiasunnon ostaminen on kuitenkin todella iso asia ja tällaisessa tilanteessa pitäisi pystyä luottamaan siihen, mitä välittäjä sanoo. Minulla oli kuitenkin tavallista paremmat lähtökohdat ensiasunnon ostamiseen, koska olen opintojeni puolesta perehtynyt asian kannalta tärkeään lainsäädäntöön ja minun oli helppo etsiä lisätietoa, koska tiesin mitä ja mistä etsiä. Minun osaamiseni kuitenkin loppui rakennusteknisten asioiden osalta yleistietämykseen, joten sillä osa-alueella olisimme olleet melko osaamattomia ilman apua. Oman kokemukseni poh-

jalta voin siis sanoa, että rehellisellä ja ammattitaitoisella välittäjällä on todella suuri merkitys erityisesti ensiasunnon ostajalle. Välittäjien ammattitaidon merkityksen totesivat myös kaikki haastattelut.

Kaiken kaikkiaan olen mielestäni onnistunut opinnäytetyössäni vastaamaan kattavasti kaikkiin tutkimuskysymyksiini. Teoriaosuuteen olen löytänyt monipuolisesti lähteitä ja hyödyntänyt aiheen kannalta oleellisimpia lakeja. Olen pyrkinyt käsittelemään aihettani laajasti, mutta kuitenkin alkuperäisen tutkimussuunnitelmani mukaisten rajausten puitteissa. Olen erittäin tyytyväinen haastattelututkimukseeni. Vaikka tutkimustuloksia ei voi näin pienen otannan vuoksi yleistää, sain paljon hyödyllistä tietoa ja ennen kaikkea käytännön näkökulmaa muuten erittäin teoriapainotteiseen opinnäytetyöhöni. Minusta oli mukava huomata haastatteluissa, kuinka teoria nivoutui käytännön kanssa ja miten lainsäädännön edellyttämiä asioita käytännön tasolla välitysliikkeissä hoidetaan.

Opinnäytetyöprosessini on venynyt hieman alkuperäisestä suunnitelmasta, mutta työ valmistuu kuitenkin ennen itselleni asettamaani ehdotonta takarajaa. Opinnäytetyön tekeminen on ollut melkoinen oppimisprosessi. En ole aikaisemmin tehnyt näin laajaa työtä, joten urakan aloittaminen ja erityisesti asioiden jäsentely järkevästi työhön on ollut työläintä. Ennen aloitusseminaaria tehty tutkimussuunnitelma on pitänyt melko hyvin paikkaansa ja opinnäytetyön nimi on pysynyt samana alusta asti. Huolella tehdystä suunnitelmasta on ollut apua, koska kirjoittaminen lähti helpommin käyntiin, kun alustava sisällysluettelo muovautui aloitusseminaarin jälkeen hyväksi ja alustava lähdeluettelo oli jo mietitty. Toki lähteitä ja alaotsikoita on tullut työhön lisää ajan kuluessa, mutta pääotsikot ovat pysyneet samoina lähes koko prosessin ajan. Opinnäytetyöprosessi on ollut kohdallani melko pitkä ja väliin on mahtunut myös aikoja, jolloin kirjoittaminen on ollut hetken tauolla. Tämä työskentelytapa on kuitenkin sopinut minulle hyvin. Taukojen aikana olen saanut uusia ideoita ja päässyt irtaantumaan aiheesta, jolloin olen saanut asioihin uutta näkökulmaa ja osannut etsiä uusia lähdemateriaaleja kiinnostavista aiheista. Työskentelytapani on ollut taukojen jälkeen aina hyvin intensiivinen ja olen saanut paljon aikaiseksi lyhyessä ajassa.

Opinnäytetyöni teorian olen mielestäni kirjoittanut loogisesti ja pääkappaleet muovautuivat nykyiselleen jo aloitusseminaarin aikoihin. Hyvän suunnitelman pohjalta on ollut helppo kirjoittaa. Luotettavuutta työhöni tuo vahva lainopillinen teoriapohja. Kiinteistönvälitysalaa säätelevä lainsäädäntö on hyvin vahvasti esillä työssäni, mutta sen lisäksi olen syventänyt teoriaa alan kirjallisuuden avulla. Laadullinen tutkimus haastattelututkimuksena tehtynä tuo käytännön näkökulmaa, mutta lisäksi kahden alan asiantuntijan tietotaidon osaksi opinnäytetyötä. Ensiasunnon ostajien

haastatteluilla sain arvokasta tietoa kuluttajanäkökulmasta tasapainottamaan asiantuntijoiden mielipiteitä. Kuten jo aiemmin on mainittu, haastattelut sujuivat kaikin puolin hyvin ja ne on raportoitu tarkoituksellisesti omaan päälukuunsa teorian vastapainoksi.

Opinnäytetyöni aiheen kannalta mielenkiintoisen jatkotutkimuksen voisi tehdä sitten, kun lakimuu-
tos on ollut jo muutaman vuoden voimassa. Olisi mielenkiintoista saada tietää, miten ammattipä-
tevyysvaatimuksen kiristyminen vaikutti alan ammattitaitotasoon ja ihmisten mielipiteisiin. Aihees-
ta voisi tehdä jopa laajemman tilastollisen tutkimuksen, jolloin otantaa saataisiin suuremmaksi ja
tutkimustuloksia voitaisiin mahdollisesti yleistää. Tilastollinen tutkimus voitaisiin suunnata kaikille,
joilla on kokemusta asuntoesittelyistä ja asunnon ostoprosessista eikä pelkästään ensiasunnon
ostajille. Olisi mielenkiintoista saada tietää laajemmin ihmisten käsityksiä välitystoimeksiantoja
hoitavien henkilöiden ammattitaitotasosta. Laajemmasta tutkimuksesta voisi olla hyötyä myös
lainsäätäjälle ja kiinteistönvälitysalaa valvovalle taholle, aluehallintovirastoille.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto 2013. Valvonta ja ilmoitukset. Viitattu 11.6.2014,
https://www.avi.fi/web/avi/valvonta-ja-ilmoitukset#.U5gSsvl_to0.

Asetus asunnonvälitysliikkeistä 12.10.1962/534.

Asunnonvälittäjäasetus 20.8.1993/761.

Asuntosäästöpalkkiolaki 30.12.1992/1634.

Asuntosäästöpalkkioasetus 30.12.1992/1636.

Asetus oman asunnon hankintaan myönnettävien lainojen korkotuesta 17.9.1982/672.

Ensiasunnon ostaja A. 2014. Haastattelu 20.10.2014. Tekijän hallussa.

Ensiasunnon ostaja B. 2014. Haastattelu 23.10.2014. Tekijän hallussa.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä sekä laiksi rahanpesun estämisestä ja selvittämisestä annetun lain 3 §:n muuttamisesta. HE 61/2000 vp.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain muuttamisesta. HE 196/2012 vp.

Helsingin Sanomat. 2014. Vinkki asunnon myyjälle: kolme kuukautta markkinoilla ollut koti herättää epäilyt. Viitattu 30.9.2014,
<http://www.hs.fi/koti/Vinkki+asunnon+myyj%C3%A4lle+kolme+kuukautta+markkinoilla+ollut+koti+her%C3%A4tt%C3%A4%C3%A4+ep%C3%A4ilyt/a1411529357947>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu –Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Jokimäki, A. 2001. Kiinteistönvälittäjän oikeudellinen vastuu ja velvollisuudet. Helsinki: Kauppa-
kaari Lakimiesliiton Kustannus.

Jyväskylän yliopisto. Laadullinen tutkimus. Viitattu 2.10.2014,
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.

Kasso, M. 2011. Kiinteistönvälitys- ja arviointi. Helsinki: Talentum.

Keskuskauppakamari. 2014a. Usein kysytyt kysymykset. Viitattu 22.8.2014,
<http://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/usein-kysytyt-kysymykset/>.

Keskuskauppakamari. 2014b. Ohjeita luku- ja vastaustekniikkaan. Viitattu 22.8.2014,
<http://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/ohjeita-luku-ja-vastaustekniikkaan/>.

Keskuskauppakamari. 2014c. Kiinteistönvälittäjäkokeen (LKV) kirjallisuus- ja säädösluettelo
10.5.2014. Viitattu 22.8.2014,
<http://kauppakamari.fi/wp-content/uploads/2013/02/lkv-kirjallisuus-ja-saadokset-luettelo10.5.2014.pdf>.

Keskuskauppakamari. 2014d. Mitä ovat AKA ja KHK? Viitattu 22.8.2014,
<http://kauppakamari.fi/kiinteistoarviointi/mita-ovat-aka-ja-khk/>.

Keskuskauppakamari. 2014e. Ennätysmäärä uusia LKV-välittäjiä. Viitattu 3.9.2014,
<http://news.cision.com/fi/keskuskauppakamari/r/ennatysmaara-uusia-lkv-valittajia,c9606809>.

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. 2014a. Kiinteistönvälitys ja –arviointi. Viitattu 22.8.2014,
<http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutusohjelmat-ja-patevyudet/kiinteistonvalitys-ja-arviointi>.

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. 2014b. Kiinteistöalan koulutus 2014. Viitattu 3.9.2014,

http://www.kiinko.fi/var/ezwebin_site/storage/kiinko_files/virtuaaliesite/Vuosiohjelma2014/Vuosiohjelma2014.pdf.

Kiinteistömaailma. 2010. Kiinteistömaailman tuore selvitys kertoo: Ensiasunnoksi hankitaan yksion sijaan kolmio. Viitattu 18.6.2014,
http://www1.morning.fi/tietoa_etsimassa/tiedotteet/tiedotteet/ensiasunnoksi_hankitaan_yksion_sijaan_kolmio.html.

Kiinteistönvälittäjäasetus 7.6.1945/538.

Kiinteistönvälittäjäasetus 29.2.1968/140.

Kiinteistönvälittäjäasetus 12.2.1993/181.

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2012. Ohje hyvästä välitystavasta 5.6.2012.

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2014a. Kiinteistönvälitysalan kokonaisliikevaihdossa laskua vuoteen 2013. Viitattu 11.6.2014,
http://www.kvkl.fi/kiinteistonvalitysalan_suhdannetietoa.html.

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2014b. Kiinteistönvälittäjien välittämät käytetyt asunnot 2008-2013. Viitattu 11.6.2014,
<http://www.kvkl.fi/kiinteistonvalittajien-valittamat-kaytetyt-asunnot-suomessa-2008-2012.html>.

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2014c. Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2014. Helsinki.
<http://kvkl.fi/files/kva2014.pdf>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014d. Kiinteistönvälittäjä on säänneltyjen ammattien joukossa useimmissa eu-maissa - suomessa alan pätevyysvaatimukset tiukentuvat 2016 alussa. Viitattu 22.8.2014,
http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#lehdistotiedotteet_id_26950.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014e. KVKL:n tukemalla ammattikorkeakouluhankkeella vankka kysyntä. Viitattu 2.9.2014,
http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#lehdistotiedotteet_id_26638.

Koskinen-Tammi, T. & Laurila, L. 2010. Asunto- ja kiinteistökauppariidat 2000-luvun hovi oikeuskäytännössä. Helsinki: Talentum.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kuluttajariitalautakunta. 2008. Vapaa-ajan kiinteistön kauppa. Rannan laadusta annetut tiedot. Ostajien selonottovelvollisuus. Kiinteistönvälitys. Välitysliikkeen tiedonanto- ja selonottovelvollisuus. Viitattu 16.11.2014,
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909486346.html>.

Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta 27.9.1919/122.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074.

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075.

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain muuttamisesta 19.4.2013/279.

Laki oman asunnon hankintaan myönnettävien lainojen korkotuesta 20.8.1982/639.

LähiTapiola. 2014. Kuluttajien varovaisuus näkyy jo ruokakaupassakin, myös asuntokauppa jäissä, osoittaa LähiTapiolan arjen katsauksen kuluttajatutkimus. Viitattu 30.9.2014,
<http://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/medialle/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset-ja-tiedotteet/uutinen/1310382965977>.

Malila, J. 2013. Missä mennään vuoden 2013 syksyllä? KVKL-Kiinteistönvälittäjä 2/2013, 22.

Nevala, T., Palo, M., Sirén M., Haulos, S & Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry. 2013. Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2013. Livonia Print.

Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry. 2009. Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Talouselämä. 2014. Asuntomarkkinoilla iso käänne pari viikkoa sitten - jopa +100%. Viitattu 30.9.2014,

<http://www.talouselama.fi/uutiset/asuntomarkkinoilla+iso+kaanne+pari+viikkoa+sitten+++jopa+100/a2267553>.

Tilastokeskus. 2014. Osakeasuntojen hinnat laskivat hieman elokuussa. Viitattu 30.9.2014,

http://www.stat.fi/til/ashi/2014/08/ashi_2014_08_2014-09-29_tie_001_fi.html.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Kiinteistönvälitysala. Viitattu 17.6.2014,

http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/2/69_ammattiala;jsessionid=DCB4CD154F76C533CDCB02A3F935CB6F.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014b. Kiinteistönvälittäjä. Viitattu 22.8.2014,

http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/359_ammatti.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130.

Valtioneuvoston asetus kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.2.2001/143.

Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 11.7.2013/553.

Varainsiirtoverolaki 29.11.1996/931.

Vastaava hoitaja A. 2014. Haastattelu 17.10.2014. Tekijän hallussa.

Vastaava hoitaja B. 2014. Haastattelu 21.10.2014. Tekijän hallussa.

Verohallinto. 2013a. Asunnon osto. Viitattu 26.6.2014,

http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon_osto.

Verohallinto. 2013b. Varainsiirtoveron maksaminen. Viitattu 2.7.2014,

http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Maksaminen/Varainsiirtoveron_maksaminen.

Verohallinto. 2014. Asuntolainan korkovähennys. Viitattu 2.9.2014,
http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon_osto/Asuntolainan_korkovahennys.

Ympäristöhallinto. 2014. ASP-ennakkosäästäminen. Viitattu 23.6.2014,
http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Omistusasuminen/ASPsaastaminen_

Ympäristöministeriö. 2009. Omistusasuntolainojen valtioneuvoston päätös. Viitattu 23.6.2014,
<http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7B971F975F-3A5C-499A-A685-CE6DC6DB1C48%7D/89201>.

LIITTEET

LIITE 1

Teemahaastattelurunko vastaavalle hoitajalle

1) Taustatietoa haastateltavasta ja välityslikkeestä

1. Haastateltavan ammattinimike
2. Kuinka monta vuotta haastateltava on työskennellyt alalla
3. Haastateltavan koulutus
4. Montako vuotta välityslikke on ollut alalla
5. Toimipisteiden määrä, toiminnan laajuus

2) Välityslikkeen henkilöstö

1. Työntekijöiden määrä välityslikkeessä
2. LKV-pätevyyksien määrä
3. Ammattinimike, jos ei ole kiinteistönvälittäjä
4. Henkilöstön pohjakoulutukset
5. Uuden työntekijän perehdytys

3) Riittävä ammattitaito

1. Määritelmä
2. Valvonta ja ylläpito
3. Välityslikkeen järjestämät koulutukset
4. Vastaavan hoitajan velvollisuuksien hoitaminen käytännössä

4) Kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä annetun lain 5.1 §:n muutos

1. Vaikutukset yritykseen
2. Vaikutukset kiinteistönvälitysalaan yleisesti
3. Vaikutukset kuluttajalle

5) Välitystoimeksiantoja suorittavien henkilöiden ammattitaito

1. Alan yleinen ammattitaitotaso
2. Välittäjän ammattitaidon merkitys kuluttajalle
3. Miten välittäjän toimet eroavat kun ostajana toimii ensiasunnon ostaja?

6) Muita kysymyksiä

1. Eroaako ammattitaito LKV-pätevyyden omaavan välittäjän ja ilman LKV-pätevyyttä toimivan välittäjän välillä?
2. Onko tämän hetkinen taloustilanne vaikuttanut alalla yleisesti vallitsevaan ammattitaitotasoon?
3. Onko halu tulla kiinteistönvälitysosalalle muuttunut taloustilanteen vuoksi?

Haastattelukysymykset ensiasunnon ostajalle

1. Ikä
2. Ammatti

3. Milloin olet hankkinut ensiasuntosi?
4. Ostitko asunnon yksin vai yhdessä jonkun kanssa?
5. Montaako asuntoa kävit katsomassa ennen ostopäätöksen tekemistä?
6. Kävitkö yleis- vai yksityisnäytöissä?
7. Mistä löysit kiinnostavat näyttökohteet?
8. Oliko asuntojen myynti-ilmoituksilla vaikutusta näyttökohteiden valintaan?
9. Millaiset myynti-ilmoitukset kiinnittivät huomiota?
10. Vastasivatko kohteet ilmoituksessa kerrottua?
11. Selvisikö jälkeenpäin tärkeitä asuntoon liittyviä seikkoja, joista välittäjät eivät kertoneet?

12. Kuinka paljon sinulla oli tietoa kiinteistönvälityksestä ennen ensiasunnon ostoprosessiin ryhtymistä? (esim. eri osapuolien velvollisuuksista ja vastuista)
13. Millaisia välittäjiä näytöillä oli?
14. Oliko välittäjillä LKV-pätevyyttä?
15. Miten välittäjät esittelivät näyttökohteita?
16. Miten välittäjät vastasivat kysymyksiin näyttökohdetta koskien?
17. Antoivatko välittäjät yleisesti neuvoja muissa asunnon ostamiseen liittyvissä asioissa? Jos, niin mitä neuvoja he antoivat?
18. Kertoivatko välittäjät ensiasunnon ostajaa koskevista eduista?

19. Olivatko välittäjät mielestäsi ammattitaitoisia? Miten se ilmeni?
20. Millaisen mielikuvan välittäjät antoivat itsestään ja toiminnastaan?
21. Miten välittäjä hoiti tarjousmenettelyn ja kaupanteon?
22. Huolehtiko välittäjä myyjän lisäksi myös sinun edustasi? Miten tämä ilmeni?

23. Ottivatko välittäjät mielestäsi huomioon sen, että olit ensiasunnon ostaja? Jos ottivat, miten tämä ilmeni?
24. Mitä merkitystä välittäjien ammattitaidolla oli sinulle?
25. Kenestä henkilöstä oli eniten apua asunnon ostoprosessissa?
26. Minkälainen mielikuva sinulle jäi kiinteistönvälityksestä ja alalla toimivista henkilöistä?